



Pohjois-Pohjanmaan aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategia 2013–2020

HELENA YLISIRNIÖ





Pohjois-Pohjanmaan aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategia 2013–2020

HELENA YLISIRNIÖ

ELINVOIMAA ALUEELLE 2 | 2013

**POHJOIS-POHJANMAAN AIKUISKOULUTUKSEN
TIETO-, NEUVONTA- JA
OHJAUSPALVELUIDEN STRATEGIA 2013–2020**
PohjoisPohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

Taitto: Sanna Turunen
Kansikuva: Sanna Turunen

ISBN 978-952-257-752-8 (PDF)

ISSN-L 2242-282X
ISSN 2242-2838 (verkkójulkaisu)

URN:ISBN:978-952-257-752-8

www.ely-keskus.fi/julkaisut | www.doria.fi/ely-keskus

Alkusanat

Arvoisa lukija

Edessäsi on julkaisu nimeltään ”Pohjois-Pohjanmaan aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen strategia 2013–2020”, jonka tekeminen on vaatinut enemmän työtä kuin sivumäärästä voisi päätellä. Työhön on sisältynyt myös strategian laatimiseen ja toiminnan toteuttamiseen osallistuneiden tahojen suuri toimintatapojen ja miksei asenteidenkin muutos. Aiemmin itsenäiset toimijat ovat löytäneet tavan toimia yhdessä auttaakseen Pohjois-Pohjanmaan aikuiskoulutuspalvelujen käyttäjiä löytämään ne koulutuspolut, jotka asiakkaalle parhaiten sopivat koulutuksen tarjoajasta riippumatta.

Elinympäristömme muutos, elinkeinoelämän murrokset ja tiedonvälityksen kehittyminen näyttävät vaativan yksilöltä jatkuvaa uuden oppimista työmarkkinakelpoisuuden ylläpitämiseksi. Oikean ja sopivan koulutuksen löytäminen ei saisi olla kiinni sattumasta ja siksi koulutusneuvontaan ja ohjaukseen on syytä panostaa jatkossakin. Nyt löydetty toimintamallit ovat saatujen kokemusten perusteella osoittautuneet asiakkaiden ja toimintaympäristön muuttuvien tarpeiden mukaan joustaviksi ja toimiviksi. Tehdyn työn pohjalta on Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen hyvä aloittaa sille määrättyssä uudessa elinikäisen oppimisen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden koordinointi- ja kehittämistehtävässään.

Kiitän kaikkia strategiatyöskentelyyn osallistuneita osaamisenne ja työpanoksenne tuomisesta yhteiseksi hyväksi. Työ jatkuu ja sitä tulee jatkossa ohjaamaan erillinen Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen nimeämä elinikäisen ohjauksen ohjaus- ja yhteistyöryhmä, jolta toivon aktiivista otetta nyt valmistuneen strategian toteutuksen paimentamisessa!

Leila Helaakoski

johtaja

*elinkeinot, työvoima, osaaminen ja kulttuuri- vastualueen johtaja
Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus*

Esipuheet

Pohjois-Pohjanmaan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus ja alueen eri toimijat ovat valmistautuneet työmarkkinoilla tapahtuviin muutoksiin monin eri tavoin. Yhtenä keinona muutoksiin vastaamisessa on nähty alueellisen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelumallin kehittäminen. Tähän työhön tarvittavia yhtenäisiä linjauksia on työstetty tähän juuri valmistuneeseen asiakirjaan.

Työmarkkinoilla tapahtuvat muutokset edellyttävät meiltä jokaiselta valmiutta uuden opiskeluun, kenties uuteen ammattiin jopa täysin uudelle toimialalle. Valintojen tekemisessä tarvitaan tietoa vaihtoehtoista. Tässä pohdinnassa tarvitaan ennakoivaa tietoa kouluttautumisen mahdollisuuksista.

Tietoa tarvitsevat ihmiset ovat erilaisissa elämäntilanteissa ja toimivat erilaisissa yhteisöissä. Siksi on tärkeää, että myös tietoa tarjoavat tahot ovat tiiviissä yhteistyössä toistensa kanssa ja sopivat keskinäisestä työnjaosta. Alueellinen koordinaatiotehtävä tässä työssä on määrätty ELY-keskuksille.

Koordinaatiotyössä on tärkeää muistaa toimijoiden itsenäisyys ja se että yhteistyötä ei tehdä, elleivät eri osapuolet koe hyötyvänsä tehtävästä yhteistyöstä. Toinen asia joka on kaikissa tilanteissa hyvä pitää mielessä, on se että työtä tehdään aina alueen asukkaiden ja yritysten hyväksi.

Osualla ohjauksella säästetään niin yksilöiden kuin yhteiskunnankin voimavaroja, siksi ei ole samantekevää, miten nämä ohjaukseen liittyvät toiminnot alueellamme organisoidaan – Yhteistyötä tehden!

Maire Mäki

johtaja

*koordinaatioryhmän puheenjohtaja
Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto*

Olemme yhdessä olleet luomassa Pohjois-Pohjanmaan aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategiaa vuosille 2013–2020. Strategian tavoitteet ovat laajat ja niihin sitoutuminen vaatii paljon kaikilta toimijoilta. Erityisesti juuri nyt toimintaympäristön muuttuessa koko ajan, aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittäminen on haastavaa. Haasteet näyttävät erilaisena koulutuksen järjestäjän, viranomaisten ja asiakkaan näkökulmasta. Tässä strategiatyössä on pyritty löytämään yhteinen tahtotila ja vahvistaa luotuja hyviä käytäntöjä.

Aikuisen tarpeet hakeutua koulutukseen eroavat suoraan perusopetuksesta tulevien tarpeista. Aikuisten kouluttautumisen taustalla on kysyntälähtöisyys ja tarve muutokselle. Muutosten takana on yleensä useampia syitä, joiden vuoksi henkilö on hakeutumassa koulutukseen. Aikuinen ei ole perinteisessä koulutuspolussa, vaan hän joutuu itse aktiivisesti etsimään koulutuspolkuun. Henkilöllä itsellään on siis oltava voimakas halu ja tahtotila hakeutua koulutukseen. Tarpeen taustalla voi olla työttömyys, matala palkka, jokin erityinen tarve alan vaihdokseen tai sisäinen halu muutokseen. Käytännön elämässä se tarkoittaa sovittelua yksityiselämän, perheen, mahdollisesti työn ja vapaa-ajan paineissa löytää aikaa opiskeluun.

Ohjauksen osuvuuden ja oikea-aikaisuuden lisäksi suureen rooliin nousee sen saavutettavuus. Tiedon hankkimisen kanavat ovat nykyisin moninaiset. Palvelujen kohtaaminen ja niiden tarjoamisen oikea-aikaisuus ovat nykyajan haasteita. Palvelupiste kaupungin keskustassa saavuttaa vain osan asiakkaista. Teknologia antaa hyvät mahdollisuudet vastata kysyntään.

Erityiseen rooliin nousee yhteistyö. Strategiassa korostuu viranomaisten ja alueen koulutuksen järjestäjien päämäärätietoinen verkostotyö. Perinteisten raja-aitojen kaatamisella voidaan yhdessä muodostaa sellainen verkosto jossa erilaiset nivelvaiheet ja tietojen hajanaisuus eivät muodosta ylitsepääsemätöntä ongelmaa. Kattava verkosto mahdollistaa innovatiivisen ja uusia toimintatapoja luovan yhteistyön. Kaikkien mukana olevien toimijoiden on koettava saavansa enemmän kuin mitä antavat. On saatava aikaan tilanne, jossa kaikkien pitää pärjätä. Toivottavasti yhteistyön tahtotila saadaan aikaan ja kaikki toimivat paremman tulevaisuuden eteen.

Eero Pentti

apulaisrehtori

*koordinaatioryhmän varapuheenjohtaja
Oulun Aikuiskoulutuskeskus Oy*



Sisältö

Alkusanat	1
Esipuheet	2
Strategian tarkoitus	6
Käsitteiden määrittelyä	6
Aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden tarve ja yleinen tausta	7
Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden nykytilanne Pohjois-Pohjanmaalla	10
TE-toimistot ja aikuiskoulutusorganisaatiot	11
TE-toimistot ja aikuiskoulutusorganisaatiot: yhteistyöedellytyksiä	14
Työnantajat ja työnantaja- ja yrityspalvelut	14
Muut tahot: yksityiset työnohjaajat, työmarkkinajärjestöt, työväen ja kansalaisopistot.....	15
Asiakkaat	15
Strategiaprosessin eteneminen Pohjois-Pohjanmaalla.....	16
Strategiatyö on kehitysprosessi.....	17
OpinTori-palvelukokeilujen tuotejaottelu	19
OpinTori-palvelukokeilujen tuloksia ja suosituksia.....	20
”Bridge”-konsepti – palvelukokeilu yrityksille	20
OpinTori – henkilöasiakkaan tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelu	20
Visio.....	22
Arvot.....	22
Missio	22
Kriittiset menestystekijät.....	23
Aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategian painopisteet	24
Strateginen tavoite 1: Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja on tasapuolisesti saatavissa ja ne vastaavat asiakkaan tarpeita.....	25
Strateginen tavoite 2: Yksilölliset urasuunnittelutaidot vahvistuvat.....	26
Strateginen tavoite 3: Tieto-, neuvonta- ja ohjaustyötä tekevillä on tehtävien edellyttämä osaaminen	27
Strateginen tavoite 4: Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelun laatujärjestelmiä kehitetään	28
Strateginen tavoite 5: Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut toimivat verkostomaisena kokonaisuutena	29
Liitteet	32
1. Yleiset kehitysnäkymät	
Pohjois-Pohjanmaalla 2012 –	32
2. Asiakslähtöinen palvelumalli asiakkuusprosessissa.....	33
3. Alueellisen strategian koordinaatioryhmän jäsenet:.....	34
4. Opetushallituksen toteuttamat palvelut: Opinopolku	35
Valokuvat	35

Strategian tarkoitus

Pohjois-Pohjanmaan aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden (TNO-palveluiden) strategian 2013–2020 tarkoituksena on:

- *edistää elinikäisen oppimisen politiikkaa muuttuvassa työelämässä*
- *tarjota asiakkaille kysyntälähtöiset monikanavaiset tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut*
- *tuottaa palvelut laadukkaasti ja kustannustehokkaasti*
- *luoda yhteinen tahtotila ja pelisäännöt palveluita tarjoavien organisaatioiden keskuudessa*
- *vahvistaa verkostomaista toimintatapaa tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluissa*
- *vakiinnuttaa toimijoiden roolit ja tehtävät verkostossa*
- *kehittää verkoston toimintaa päämäärätietoisesti*
- *kehittää ohjausalan ammattilaisten osaamista.*

Käsitteiden määrittelyä

Ohjauksen käsitteillä on olemassa useita merkityksiä, riippuen missä yhteydessä niitä käytetään. Tässä strategiassa nämä käsitteet on määritelty seuraavanlaisesti:¹

Tietopalvelu tarkoittaa tosiasioihin perustuvaa, ajantasaista, tuotettua tietoa koulutusmahdollisuuksista sekä muista tar-

jolla olevista palveluista ja tukimuodoista, joita välitetään eri kanavien välityksellä, esimerkiksi internetin välityksellä tai esitteinä. Tuotettu tieto perustuu tarpeeseen ja sen katsotaan olevan asiakkaan kannalta merkityksellistä asiakkaan tulevaisuuden suunnittelussa.

Neuvontapalvelu tarkoittaa asiakkaan esille tuomaan tarpeeseen vastaamista siten, että olemassa olevan materiaalin ja vuorovaikutustilanteen tuoman tiedon perusteella, neuvoja vastaa asiantuntevasti ja ymmärrettävästi asiakkaan esittämisiin kysymyksiin. Neuvontapalvelua voidaan antaa joko sähköisenä verkkopalveluna, puhelimitse tai kasvotusten. Neuvontapalvelua voidaan toteuttaa myös ryhmäpalveluina. Vuoropuhelu muodostuu lähtökohtaisesti neuvon pyytämisestä ja sen antamisesta.

Ohjauspalvelu on määritelty siten, että se tarkoittaa vuorovaikutteista keskustelua ohjaavan henkilön sekä asiakkaan välillä. Ohjauspalvelu on löyhärakenteinen, koska sen tarve ja kohdentuminen lähtee asiakkaasta itsestään. Palvelua voidaan toteuttaa monikanavaisesti neuvontapalveluiden tavoin. Ohjauksen keinoin parannetaan asiakkaan itsetuntemusta, itseohjautuvuutta, tiedonhankinta- ja päätöksenteko- sekä oppimisprosesseja. Asiakkaan osallistuvuus on aktiivista ja hän itse osallistuu esittämiensä pulmien ratkaisemiseen. Tavoitteena on vahvistaa ohjattavan toimintakykyä ja voimaantumista.

Strategian painopiste on ensisijaisesti aikuisten alkuvaiheen eli hakeutumisvaiheen ohjauksen järjestämisessä siten, että työn, opiskelun tai muun aluetta kehittävän toiminnan pariin pääseminen helpottuisi kaikille kansalaisille, yrityksille ja järjestöille. Vaikka strategiassa puhutaan aikuisten TNO-palveluista, linjaukset kattavat myös elinikäisen oppimisen näkökulman.

Henkilöasiakkaan alku- eli hakeutumisvaiheen ohjaus järjestetään siten, että työn, opiskelun tai muun kehittävän toiminnan pariin pääseminen helpottuisi kaikille kansalaisille. Asiakkaan tulo palvelun piiriin on asiakkaasta itsestään lähtevää toimintaa. Asiakas itse tulee hakemaan tietoa, neuvoa tai ohjausta erilaisiin koulutus- tai urasuunnitteluun liittyvissä tai niitä tukevissa asioissa. Henkilöasiakas voi olla myös yrittäjä tai yrittäjäksi aikova.

Yritysassiakkaan palvelu järjestetään siten, että työn, opiskelun tai muun aluetta kehittävän toiminnan pariin pääseminen helpottuisi kaikille yrittäjille sekä yritysten, organisaatioiden tai järjestöjen henkilöstölle.

1. Käsitteiden määrittelystä esim. Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Tampere; Pekkari, M. 2009. Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. Hämeenlinna: Tammi; Vehviläinen, S. 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Gaudeamus.



Yritysasiakkaan palvelu tuotetaan verkostomaisesti ja yhteistyössä muiden yritystä palvelevien toimijoiden, esimerkiksi yhteistyössä Työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) muutosturvan ja seudullisen elinkeinoyhtiön kanssa. Yritysasiakkaan tulo palvelun piiriin on asiakkaasta itsestään lähtevää toimintaa. Asiakas voi usein ottaa yhteyden suoraan oppilaitokseen.

Aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden tarve ja yleinen tausta

Koulutus- ja urasuunnittelua tukevien tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen tarve ja merkitys on kasvanut kaikenikäisten kansalaisten keskuudessa. Tähän ovat vaikuttaneet sekä koulutusjärjestelmässä toteutuneet uudistukset että työelä-

2. Käytetyt tausta-aineistot ja lähteet: Opetus- ja kulttuuriministeriön elinikäisen ohjauksen työryhmän raportti 2011:15; Karlsson, Ulla-Jill 10.2.2011. Opin Ovi – klinikka, Tampere; Vuorinen, Raimo 10.2.2011, Opin Ovi – klinikka, Tampere; Lerkkanen, Jukka 20.9.2011: Millaista tukea tarvitsen – aikuisten tarvelähtöinen uraohjaus ja neuvontatyö – luennon materiaali.

mässä ja yhteiskunnassa laajemmin tapahtuneet muutokset ja muutosten nopeutunut vauhti.² Pohjois-Pohjanmaan yleisistä kehitysnäkymistä löytyy lisätietoa liitteestä 1.

Elinikäisen oppimisen edistäminen on osa talouskasvun, kilpailukyvyn ja sosiaaliseen osallisuuteen tähtäävän Lissabonin strategian tavoitteita. Euroopan unionin ministerineuvoston päätöslauselma vuodelta 2004 korostaa elinikäistä ohjausta, johon kuuluu mm. tietojen, neuvonnan ja opinto-ohjauksen antaminen kaikille kansalaisille missä elämänvaiheessa tahansa. Pääministeri Kataisen hallitusohjelma (Valtioneuvosto 2011) linjaa: elinikäisen oppimisen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja tulisi olla saatavilla kaikille yhden luokun periaatteen mukaisesti.

”Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskeluun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluilla” – ESR- kehittämisohjelma käynnistyi vuonna 2008. Ohjelmassa on rakennettu erilaisia eri hallinnon rajat³ ylittäviä malleja ohjauspalvelujen kehittämiseksi (Opin Ovi - hankkeet). Elinikäisen oppimisen

3. OKM, TEM, SM.

Perinteinen TNO-palvelu

- *Organisaatiojohtoisuus: määräävä*
- *Yhteistyösuhteet perustuvat henkilötason kontakteihin*
- *Palvelut hajallaan*
- *Palvelun luonne korjaava*
- *TNO-palveluiden asema hämärä*
- *Internet-sivut, palvelu kasvokkain*

Tulevaisuuden TNO-palvelu

- *Asiakaslähtöisyys: mahdollistava*
- *Toimijoiden moniammatillinen verkostoyhteistyö*
- *Yhteiskoordinointi*
- *Palvelun luonne ennakoiva, proaktiivinen*
- *TNO-palvelujärjestelyt perustuvat kehittämiin: elinikäistä oppimista tukeva ohjaus*
- *Monikanavaiset asiointipalvelut*

Kuva 1: Perinteisen ja tulevaisuuden tarpeita vastaavan TNO-palvelun vertailua. OSUMA -projekti 2012 (mukailltu; Ylisirniö).

neuvoston maaliskuussa 2011 tekemän selvityksen mukaan elinikäisen oppimisen ohjauksen palvelut on järjestettävä siten, etteivät kansalaiset putoa eri viranomaisten palveluiden väliin.

Elinikäistä oppimista tukee käsite **elinikäinen ohjaaminen**. Elinikäisen ohjaamisen toteutuminen vaatii eri hallinnonrajoja ylittävää, alueellista yhteistyötä, jotta asiakkaan – olipa hän yksittäinen henkilö, yritys tai järjestö – tarpeet tulevat ratkaistuksi. Elinikäiseen oppimiseen liittyvällä ohjauksella tarkoitetaan erilaisia toimia, joiden avulla kaikenikäiset kansalaiset voivat:

- määritellä valmiutensa, taitonsa ja kiinnostuksensa missä tahansa elämänvaiheessa,
- tehdä koulutukseen ja ammattiin liittyviä päätöksiä sekä
- hallita yksilöllistä kehityskaartaan oppimisessa, työssä ja muussa sellaisessa toiminnassa, jossa valmiuksia ja taitoja opitaan ja/tai käytetään.

Euroopan Unionissa elinikäinen ohjaus on määritelty työväliseksi ”Älykkään, kestävä ja osallistavan kasvun strategian” (Eurooppa 2020 – strategia) toteutumiseksi. Suomalaisena vahvuutena Eurooppa-tasoisena strategian toteutumiseksi voidaan pitää opetushallinnon lainsäädäntöä, jossa ohjaus määritellään opiskelijan subjektiiviseksi oikeudeksi. Lainsäädännössä on määritelty myös ohjaajien kelpoisuudet. Lisäksi vahvuutena ovat opetussuunnitelmat, joiden perusteissa ohjaus on määritelty varsin modernisti ja kunnianhimoisesti.

Aikuiskoulutusta käsitellään useissa laeissa elinikäisen oppimisen ja ohjauksen näkökulmasta, mutta aikuisten ohjauksen määritelmä jää kapeaksi. Aikuisopiskelijaa ohjataan erityisesti oppimisessa ja opiskelussa koulutuksen aikana, mutta varsinainen opintoihin ohjaaminen jää lainsäädännöllisesti toistaiseksi hyvin ohueksi.

Ohjauksen kokonaisuutta tarkasteltaessa voidaan todeta, että ohjausta toteutetaan julkisen sektorin eri hallinnonaloilla ja monien muiden toimijoiden toimesta varsin hyvin. Viime vuosina on kuitenkin kiinnitetty erityistä huomiota ohjauksen monimuotoisuuden asiakkaan näkökulmasta. Tämä on johtanut siihen, että ohjausta pyritään entistä tehokkaammin sovittamaan yhteen mm. moniammatillisen yhteistyön kautta. Perinteinen tapa tuottaa palvelua ei enää vastaa palvelutarvetta, joka syntyy monimuotoistuvassa ja nopeasyklisessä työelämässä.

Opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM:n) Elinikäisen ohjauksen yhteistyöryhmä näkee kehittämisen tarpeita nykyisissä tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluissa, jotta ne palvelisivat paremmin elinikäisen oppimisen toteutumista. Työryhmä tarkastelee erityisesti järjestelmän katvealueita ja toisaalta palvelujen päällekkäisyyksiä, erityisesti julkisin varoin tuetuissa palveluissa.

Yhteistyöryhmä katsoo, että elinikäisen ohjauksen toteuttaminen edellyttää seuraavien strategisten tavoitteiden toteuttamista:

- Ohjauspalveluja on tasapuolisesti saatavissa ja ne vastaavat yksilön tarpeita.
- Yksilölliset uranhallintataidot vahvistuvat.
- Ohjaustyötä tekevillä on tehtävien edellyttämä osaaminen.
- Ohjauksen laatujärjestelmää kehitetään.
- Ohjaus toimii koordinoituna kokonaisuutena.

Jukka Lerkkanen on tutkinut koulutus- ja uravalinnan tavoitteita haittaavia ajatuksia sekä niiden yhteyttä ammattikorkeakouluopintojen etenemiseen ja opiskelijoiden ohjaustarpeeseen. Hän on keskittynyt alkuvaiheen ohjaukseen ja erilaisissa hakijaryhmissä esiintyneisiin ohjaustarpeisiin. Lerkkanen jakaa aikuisten ohjaustarpeet seuraavista asiakasryhmistä käsin:

- työtä vailla olevat aikuiset (82 % / 64 %)
- koulutukseen osallistuvat aikuiset (79 % / 60 %)
- työuran muutosta suunnittelevat (75 % / 46 %).

Nämä asiakasryhmät kokivat, että heidän urasuunnitelmissa ovat epäselvät ja että he tarvitsevat tukea ammatilliseen päätöksentekoon. Vastausprosentit ovat suluisia: epäselvät urasuunnitelmat / tuen tarve ammatillisessa päätöksenteossa.

Strategian painopiste on ensisijaisesti aikuisten alkuvaiheen (hakeutumisvaiheen) ohjauksen järjestämisessä siten, että työn, opiskelun tai muun aluetta kehittävän toiminnan pariin pääseminen helpottuisi kaikille kansalaisille, yrityksille ja järjestöille. Nuorten palveluita ei kuitenkaan kannata rajata pois, vaan on tarkoituksenmukaista ulottaa katsanto myös nuorten neuvontaan ja ohjaukseen.

Palveluiden tulisi olla kansalaisille saumattomia palveluketjuja elämän eri vaiheissa. Strategian toimenpidesuosituksset pohjautuvat, ja ovat näin ollen yhteneväiset, Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmän laatiman muistion elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategisten tavoitteiden kanssa.



Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden nykytilanne Pohjois-Pohjanmaalla



Kuva 2: TNO-toimijoita Pohjois-Pohjanmaalla. OSUMA-projekti 2012 (Jämsä). Huom: Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto alk. 1.1.2013.

OSUMA – Ohjauksella osuvuutta aikuisopiskeluun -projektissa toteutettiin vuosina 2009–2010 nykytilaselvitys Pohjois-Pohjanmaan aikuisohjauspalveluista alueellisen kehittämistyön pohjaksi. Selvityksissä arvioitiin olemassa olevien palveluiden määrää, laatua, kattavuutta ja resursseja sekä identifioitiin kehittämistarpeita. Selvitys koostui neliosaisesta kyselystä sekä avainhenkilöhaastatteluista. Kyselyn osat olivat kohderyhmien mukaan jaettuna:

- Osa 1A: Pohjois-Pohjanmaan alueen TE-toimistot ja aikuiskoulutusorganisaatiot (sähköinen kysely 77 toimijalle, vastanneita 49, vastausprosentti 63,63 %).
- Osa 1B: Työnantajat ja työnantaja- ja yrityspalvelut TE-toimistoissa ja TE-keskuksissa (Internet-kysely 899 pohjoispohjalaiselle yritykselle; vastauksia 214 kpl, vastausprosentti 23,8 %).
- Osa 2: Muut tahot: yksityiset työnohjaajat, työmarkkinajärjestöt, työväen ja kansalaisopistot (sähköinen kysely 98 toimijalle, vastanneita 30, vastausprosentti 30,6 %).
- Osa 3: Asiakkaat.

TE-toimistot ja aikuiskoulutusorganisaatiot

OSUMA -projekti kokosi nykytilaselvityksissä 2009–10 ja erillisellä neuvottelukierroksella oppilaitoksiin kesäkuussa 2012 prosessikuvauksia ja tietoja, miten hakeutumisvaiheen ja opiskeluvaiheen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut on järjestetty (ks. liite 2.). Variaatioita oli oppilaitoksittain ja pääasiassa kaikissa organisaatioissa palvelut olivat kehitystyön alla ja muotoutumassa. OKM edellyttää, että vuoteen 2015 mennessä aikuiskoulutusta tarjoavissa oppilaitoksissa on käytössä myös ohjauksen laatujärjestelmä. Koosteessa on avattu TNO-palvelua neljän eri asiakasprofiilin näkökulmasta:

- henkilöt, jotka vasta miettivät, mitä tekisivät opiskelun suhteen
- henkilöt, joilla on jo selkeämpi kuva kiinnostuksen kohteena olevasta alasta ja koulutuksista
- opiskelemissa olevat
- yrittäjä-, yritys- ja työnantaja-asiakkaat.

TNO-palveluprosessi on osa lakisääteistä henkilökohtaistamista. Vähiten on tarjolla neuvontaa ja ohjausta niille henkilöille (potentiaalisille tulevaisuuden asiakkaille), joilla ei ole selvää ajatusta, mitä haluaisivat opiskella. Korkea-asteella avoimen yliopiston osuus nousee esille ja se onkin tärkeä väylä näille henkilöille saada toiveitansa täsmentymään ja päästä mukaan koulutukseen.

Toisen asteen oppilaitoksissa ja aikuiskoulutusorganisaatioissa OpinTori -palvelutyypisellä ratkaisulla on selkeää lisäarvoa. Näissä verkostomainen resurssointi TNO-palvelun tuottamiseen jakaa kustannuksia ja pitkällä aikavälillä tuo aikuisia (uusia asiakkaita) koulutuksen pariin sekä ehkäisee opintojen keskeyttämisä, kun alusta alkaen aikuisopiskelijoilla on selvemmat sävelet, mitä opiskelee ja mihin siitä valmistuu. Samoin OpinTori -palvelu on tarjolla niille asiakkaille, jotka syystä tai toisesta keskeyttävät opinnot esimerkiksi ammattikorkeakoulussa.

Iso osa miettivistä henkilöistä ohjautuu tai hakeutuu kuitenkin työhallinnon Koulutus-linjan, TE-toimistojen koulutus- ja ammattitietopalveluihin ja/tai ammatinvalintapsykologien palveluihin ja sitä kautta sittemmin myös oppilaitosten TNO-palveluiden käyttäjiksi. Saumaton vuoropuhelu virkailijoiden kesken verkostossa ja ennen kaikkea koulutusten tietojen ajanmukaisuus ja saatavuus ovat ensiarvoisen tärkeitä. Puhelin- ja sähköiset palvelut korostuvat ja ennen kaikkea tietovaranto niin internetissä kuin tarvittaessa painettunakin materiaalina.

Syrjäytymisvaarassa olevien aikuisten neuvonnassa ja ohjauksessa toimii alueella kaksi Työ- ja elinkeino-hallinnon ja kaupunkien yhteistyössä ylläpitämää työvoimanpalvelukeskusta Oulussa ja Raahessa.

Kun tarkastellaan vielä kohderyhmänä nuorisoa, tärkeä TNO-palveluita tarjoava taho on kuntien nuorisotoimi sekä aikuisten kohdalla sosiaalitoimi (yhdistettynä myös KELAn osuuteen). Tämä on merkittävä yhteistyöverkoston osa erityisesti toisen asteen oppilaitoksille. Nuorisotakuun (aikaisemmin nuorten yhteiskuntatakuun) voimaantulo 1.1.2013 asettaa haastetta TNO-palveluiden toimivuudelle, joustavuudelle ja nopeudelle sekä TE-toimistojen, oppilaitosten ja kuntien nuoriso-, sosiaali- ja terveystoimen keskinäiselle verkostomaiselle yhteistyölle.

TE-hallinnon koulutusneuvonta on aloittanut uutena palveluna erityisesti nuoria asiakkaita silmälläpitäen neuvonnan Facebookissa. Facebook-toiminnan tavoitteeksi asetettiin valtakunnallisen nuorille suunnatun vuorovaikutteisen viestintäkanavan käyttöönotto ja pilotointi. Tarkoituksena on kehittää uusi suora yhteydenpito tapa viranomaisten ja asiakkaiden välille sekä täydentää ja monipuolistaa olemassa olevia viestintäkanavia. Tavoitteena on pysyvä toimintamuoto, uusi tapa tehdä työtä. Toiminnon kehittämällä tuetaan TE-toimistopalveluverkko- ja -palvelu-uudistuksen sekä nuorisotakuun toimeenpanoa.

Koulutusneuvonnan Facebook-sivuilla annetaan tietoa ja neuvontaa koulutukseen hakeutumisesta, koulutusaloista, erilaisista koulutusmuodoista, rahoitusmahdollisuuksista jne. Sivustoa päivittävät ja ylläpitävät Työlinjan koulutusneuvojat. Koulutusneuvojat lisäävät sivuille joka arkipäivä ajankohdasta tietoa koulutuksesta. Lisäksi he vastaavat asiakkaiden kysymyksiin ja kommentteihin.

Sosiaalisessa mediassa toimiminen muuttaa myös virkamiesten työnkuvia ja osaamisvaatimuksia. On pystyttävä kertomaan monimutkaisetkin asiat ymmärrettävällä kielellä, lyhyesti ja ytimekkäästi. On hallittava niin viestinnän kuin asiakaspalvelun taitoja. Sosiaalisessa mediassa toimiminen on myös yllätyksellistä, kaikkea ei voi suunnitella etukäteen. Siellä toimitaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja se muokkaa molempien toimintaa.⁴

Facebook antaa sivustojen ylläpitäjille monipuolisesti ja reaaliaikaisesti tilastotietoa sivustojen kävijämääristä, sivustojen seuraajista (tykkääjistä), asiointiajoista jne. Tämä luo sivustojen ylläpitäjille erinomaiset mahdollisuudet suunnata viestintää asiakkaiden tarpeiden, kiinnostuksen ja ajankohdan mukaan. Sivustojen ylläpitäminen vie aikaa ja resursseja, mutta toisaalta sivustoilla tavoitetaan suuri joukko asiakkaita. Vastaus yhteen kysymykseen tavoittaa monia samaa asiaa pohtineita.

Tähänastiset kokemukset koulutusneuvonnan Facebookista ovat myönteisiä. Se avaa uudenlaisen tavan asiakaslähtöiseen palveluun ja toimintaan.

4. TEM tiedote 11.9.2012.

	Kyselijät ja pohdiskelijat	Tietystä alsta tai koulutuksesta kiinnostuneet	Opiskelemissa olevat	Yrittäjä-, yritys- ja työnantaja-asiakkaat
Yliopisto	<p>Opiskelijapalvelut vastaavat yliopistoon hakemiseen ja yleisiin opintoasioihin liittyvistä kysymyksistä ja tiedottamisesta.</p> <p>Avoimen yliopiston henkilökunta antaa asiakaspalvelua opintoja suunnitteleville.</p> <p>Täydentävien opintojen keskuksen rooli ohjauksessa vahvistumassa.</p> <p>Organisaatioiden internet-sivustot, esitteet ja julkaisut antavat tietoa.</p>	<p>Avoin yliopisto antaa tietoa, neuvontaa ja ohjausta.</p> <p>Tiedekuntien koulutuspäälliköt vastaavat kukin oman tiedekuntansa opintoihin liittyvästä neuvonnasta ja alansa erityiskysymyksistä.</p> <p>Opiskelijapalvelut vastaavat yliopistoon hakemiseen ja yleisiin opintoasioihin liittyvistä kysymyksistä ja tiedottamisesta.</p> <p>Täydentävien opintojen keskuksen rooli ohjauksessa vahvistumassa.</p> <p>Organisaatioiden internet-sivustot, esitteet ja julkaisut antavat tietoa.</p>	<p>Tiedekuntien kansliat, opiskelijatutorit, opettajatutorit, opintoneuvojat ja opintoasiansihteerit antavat omaan alaan ja oppiaineeseen liittyvää opintoneuvontaa ja ohjausta.</p> <p>Opintojen etenemiseen, urasuunnitteluun, harjoitteluun, työllistymiseen ja työnhakuun liittyvää ohjausta, neuvontaa ja koulutusta sekä opintopsykologista ohjausta antavat koulutuspalvelut sekä täydentävien opintojen keskus.</p> <p>Organisaatioiden internet-sivustot, esitteet ja julkaisut antavat tietoa.</p>	<p>Työnantaja-asiakkaita palvelevat tiedekuntien koulutuspäälliköt sekä hakijapalvelut.</p> <p>Täydentävien opintojen keskus.</p> <p>Organisaatioiden Internet-sivustot, esitteet ja julkaisut antavat tietoa.</p>
Ammattikorkeakoulu	<p>Hakeutumisvaiheen ohjaus- ja neuvontatyössä on yksikkökohtaisia eroja. Ei ole resursoitu erikseen työaika hakeutumisvaiheen ohjaus- ja neuvontatyöhön.</p> <p>Mikäli asiakkaalla ei selkeää kuvaa, mitä hän haluaisi opiskella ja mitkä hänen mahdollisuutensa ovat, ei ole tarjota erillistä opinto-ohjausta.</p> <p>Organisaatioiden internet-sivustot, esitteet ja julkaisut antavat tietoa.</p>	<p>Hakutoimisto antaa hakemiseen ja valintaan liittyvää neuvontaa ja ohjausta, henkilökohtaisesti, puhelimitse tai sähköpostitse.</p> <p>Yksikkö antaa koulutuksen sisältöön ja opetusjärjestelyihin liittyvää neuvontaa ja ohjausta.</p> <p>Valintaperusteita ja hakemista koskevat oppilaitosesittelyt tuottaa rehtorin toimisto, koulutusala-kohtaiset esittelyt tuottaa ko. yksikkö.</p> <p>Koulutuksen sisältöön, opetusjärjestelyihin ja valintakokeisiin liittyvissä asioissa palvelevat ammattikorkeakoulun opintotoimistot.</p> <p>Organisaatioiden internet-sivustot, esitteet ja julkaisut antavat tietoa.</p>	<p>Opintojen aikana ohjauksen tukipalvelut vastaavat opintojen ohjauksesta, toimijoina rehtori, yksiköiden johtajat, opintoasioiden johtaja, koulutussuunnittelijat, kv-asioiden suunnittelijat, opintoasioiden päälliköt, opintojen ohjaajat, opettajatutorit, opintotoimistojen henkilöt, kv-koordinaattorit opettajat ja opiskelijakunta.</p> <p>Opiskelijoille, jotka harkitsevat opintojen keskeyttämistä, ei ole tarjota ohjausta, joka kattaisi myös muut opiskelumahdollisuudet kuin oman oppilaitoksen koulutustarjonnan.</p> <p>Keskeyttäneille opiskelijoille, joilla ei ole selkeää jatkosuunnitelmaa, ei ole osoittaa jatko-ohjauspaikkaa.</p> <p>Organisaatioiden internet-sivustot, esitteet ja julkaisut antavat tietoa.</p>	<p>Yritysten ja työnantajien suuntaan tehtävä koulutusten markkinointityö on hajautettu eri yksiköihin.</p> <p>Organisaatioiden internet-sivustot, esitteet ja julkaisut antavat tietoa.</p>

	Kyselijät ja pohdiskelijat	Tietystä alsta tai koulutuksesta kiinnostuneet	Opiskelemissa olevat	Yrittäjä-, yritys- ja työnantaja-asiakkaat
Toisen asteen oppilaitokset	<p>Asiakaspalvelua annetaan sähköpostitse, puhelimitse tai paikan päällä joko ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta. Palvelua antavat koulutussihteerit ja koulutussuunnittelijat.</p> <p>OpinTori – opintoneuvojat antavat asiakaspalvelua (TNO).</p> <p>Yksiköissä on nimetyt yhteyshenkilöt eri koulutuksien tai koulutusalojen osalta tarkempaa tietoa, neuvontaa tai ohjausta varten.</p> <p>Organisaatioiden internet-sivustot, esitteet ja julkaisut antavat tietoa.</p> <p>Oppisopimustoimistojen palvelut.</p>	<p>Asiakaspalvelua annetaan sähköpostitse, puhelimitse tai paikan päällä joko ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta. Palvelua antavat koulutussih-teerit ja koulutussuunnittelijat.</p> <p>OpinTori – opintoneuvojat antavat asiakaspalvelua (TNO).</p> <p>Yksiköissä on nimetyt yhteyshenkilöt eri koulutuksien tai koulutusalojen osalta tarkempaa tietoa, neuvontaa tai ohjausta varten.</p> <p>Koulutussuunnittelijat ja koulutusten yhteyshenkilöt, opettajat ja ohjaajat tekevät opintojen henkilökohtaistamista ja suunnittelua jo hakeutusvaiheessa, mikä vähentää keskeyttämisä.</p> <p>Organisaatioiden internet-sivustot, esitteet ja julkaisut antavat tietoa.</p> <p>Oppisopimustoimistojen palvelut.</p>	<p>Opettajat/ryhmänohjaajat/ tutkintovastaavat vastaavat oman alansa/tutkintonsa osalta koulutuksen tarkemmasta sisällöstä ja toteutuksesta sekä opintojen henkilökohtais-tamisesta. Seuranta ja arviointi on jatkuvaa.</p> <p>Organisaatioiden internet-sivustot, esitteet ja julkaisut antavat tietoa.</p>	<p>Yrittäjille tarjolla erillinen ohjaus- ja neuvontapalvelu, jossa asiakaspalvelusta vastaavat nimetyt koulutussuunnittelijat.</p> <p>Organisaatioiden internet-sivustot, esitteet ja julkaisut antavat tietoa.</p> <p>Oppisopimustoimistojen palvelut.</p>
Muut aikuiskoulutusorganisaatiot	<p>Asiakaspalvelua oppilaitok-sessa antavat toimistosih-teerit puhelimitse, sähköpostitse tai oppilaitoksessa (TN).</p> <p>Ohjaajat/opettajat antavat opintoneuvontaa (TNO) sähköpostitse opintoneuvonnan oman sähköpostin välityksellä.</p> <p>Opintori –palvelun kautta OpinTori-ohjaajat antavat tietoa, neuvontaa ja ohjausta (TNO).</p> <p>Organisaatioiden internet-sivustot, esitteet ja julkaisut antavat tietoa.</p> <p>Oppisopimustoimistojen palvelut.</p>	<p>Asiakaspalvelua antava vastuukouluttajat, koulutus-päälliköt, uraohjaajat sekä opintoneuvontapalvelu.</p> <p>Organisaatioiden internet-sivustot, esitteet ja julkaisut antavat tietoa.</p> <p>Oppisopimustoimistojen palvelut.</p>	<p>Opintojen henkilökohtaistamis-ta tekevät vastuukouluttajat, uraohjaajat, oppimisen tukipal-veluryhmä, erityisopettajat.</p> <p>Oppimisen tukipalveluryhmän tehtävänä on käsitellä opis-kelijoiden oppimisvaikeuksiin liittyviä kysymyksiä, nimetä erityisopiskelijat opiskelijan suostumuksella sekä ohjata ja tukea opiskelijaa.</p> <p>Organisaatioiden internet-sivustot, esitteet ja julkaisut antavat tietoa.</p>	<p>Työelämän edustajille tietoa, neuvoa ja ohjausta antavat koulutus-päälliköt, kehittämis-päälliköt ja asiakkuuspäälliköt tai vastaavat.</p> <p>Organisaatioiden internet-sivustot, esitteet ja julkaisut antavat tietoa.</p>

TE-toimistot ja aikuiskoulutusorganisaatiot: yhteistyöedellytyksiä

OSUMAN tekemässä nykytilaselvityksessä kysyttiin näkemyksiä yhteistyöstä sekä kehitystarpeista. Valtaosa kyselyyn vastanneista organisaatioista on sitä mieltä, että yhteistyötä aikuisohjauskysymyksissä olisi hyvä lisätä. Yhteistyön suurimpina haasteina vastaajat näkevät resurssikysymykset, puutteet tiedonkulussa sekä asiakkaiden tavoittamiseen ja asiakaslähtöiseen palveluun liittyvät kysymykset. Yhteistyön mahdollisuuksina taas nähdään mm. kaikkia osapuolia hyödyttävien ratkaisujen ja mallien löytäminen, koulutuksen ja työelämän tarpeiden parempi kohtaaminen sekä palvelujen kokonaisvaltaisuus ja mahdollisuus yhden luukun palveluun.

Hyvän yhteistyön edellytyksinä pidetään erityisesti toimijoiden tahtoa, asennetta ja avoimuutta sekä sitä, että yhteistyössä löydetään kaikkia osapuolia hyödyttäviä ratkaisuja ja toimintamalleja. Aikuisohjauspalveluiden kehittämistarpeet ovat hyvin moninaiset, mutta useimmiten tuotiin esiin henkilö- ja aikaresurssien lisääminen, yhteistyön ja tiedottamisen tehostaminen sekä toiminnan koordinointi ja palvelujen saatavuus.

Työnantajat ja työnantaja- ja yrityspalvelut

Yhteenvetona voidaan esittää, että yritysneuvojat eivät juurikaan ulkopuolisia palveluita käyttäessään hyödynnä oppilaitosten osaamista. Tämä on merkittävää erityisesti toimintaympäristössä, jossa ammattinimikkeet sekä tutkintojen nimikkeet ja sisällöt muuttuvat nopeaa tahtia. Tämä asettaa haastetta aikuiskoulutuksen TNO-palveluiden kehittämisessä (tavoitteena yhden luukun periaate) myös yritysasiakkaille. Voidaan myös pohtia, johtuuko oppilaitosten hyödyntämättä jättäminen tai jääminen siitä, etteivät yritysneuvojat tunne oppilaitosten tarjoamia neuvontapalveluita. Aikuiskoulutuksen ja TNO-palveluiden tiedottaminen ja markkinointi myös yritysneuvojille nousevat avainasioiksi.

Alkuvaiheessa olevilla yrityksillä ja yrittäjillä on harvoin yritysten henkilöstön kehittämiseen sekä ylipäänsä henkilöstöön liittyviä toimia, kuten lisätyövoiman rekrytointi, henkilöstön vähentäminen tai henkilöstön osaamisen kehittäminen. Niiden merkitys korostuu, kun yritys vakiinnuttaa toimintansa, haluaa kasvaa tai tarkistaa kustannusrakennettaan ja -tehokkuuttaan.



Selvityksen perusteella voidaan katsoa myös, etteivät pienet ja keski-suuret yritykset hyödynnä kovinkaan aktiivisesti näihin kysymyksiin vastaavia palveluita, lukuun ottamatta TE-toimistoa ja ammattikorkeakoulua sekä mahdollisesti elinkeinoyhtiön tai hautomon tarjoamia palveluita (sekä projektien tarjoamia palveluita). Myös tietämättömyys palvelusta on huomattavaa. Aikuiskoulutuksesta ja sen TNO-palveluista tiedottamisessa ja markkinoinnissa yrityksille on selkeästi parantamisen varaa.

Selkeitä kehittämisen paikkoja ovat aikuiskoulutuksen ja TNO-palveluiden tiedottaminen ja markkinointi yritysneuvojille sekä myös suoraan pidempään toimineille yrityksille. Sen sijaan lisäkoulutusta, koulutukseen liittyvää tietoa ja palveluita suuri osa vastanneista yrityksistä ilmoittaa tarvitsevansa. Kritiikki yrityspalveluita kohtaan liittyi pääasiassa byrokraatiaan, asioiden käsittelyn hitauteen ja virkamiesten asenteeseen.

Yritysten näkemys henkilöstönsä kehittämis-, koulutus- ja rekrytointipalvelujen kehittämiseen sisälsi kiteytettynä seuraavaa: parempaa ja tehokkaampaa tiedottamista, palveluiden tuottajien välistä yhteistyötä olisi lisättävä, sekä palvelutarjontaa selkiytettävä. Lisäksi painotettiin, että tarpeiden ja niitä vastaavan tarjonnan tulee lähteä yrityksistä käsin.

Yrityspalveluiden käytettävyyttä voisi yritysten mielestä parantaa. Esille nousi selkeämpi tiedottaminen sekä erilaisten tiedotuskanavien ”yrityskohtaistettu” palvelu. Henkilökohtaista ja yrityskohtaista palvelua pidettiin tärkeänä: jalkautuminen, yrityskäynnit, suorat kontaktit, yrityskohtainen neuvonta jne. Toivottiin myös palvelusetelin käyttömahdollisuutta.

Yli 55 prosenttia yritysneuvojista oli sitä mieltä, että yhden luukun periaate olisi mahdollista toteuttaa. Näkemykset yhden luukun periaatteen tarjoamista palveluiden sisällöistä sen sijaan vaihtelivat. Osa yritysneuvojista kannatti asiakaskohtaista yhden luukun periaatetta, jolloin kaiken palvelun tarjoaisi yksi nimetty asiantuntija kullekin yritykselle sen sijaan, että toteutus olisi tuote- ja /tai palvelukohtaista. Palvelun tarjonta neuvontaorganisaatioiden verkostomaisesti tuottamana nähtiin myös laadukkaampana palvelun tuotantotapana, joka mahdollistaisi asiakkaan kokonaisvaltaisemman palveluksen. Yhden luukun periaatetta voisi kehittää hyödyntämällä nykyteknologiaa, jolloin kaikkien ei tarvitsisi olla fyysisesti saman katon alla.

Muut tahot: yksityiset työnohjaajat, työmarkkinajärjestöt, työväen ja kansalaisopistot

Tiivistetysti kerrottuna yksityiset työnohjaajat ja opistot näkivät, että kehitettävien yhteistyösuunta olisivat oppilaitokset. Työmarkkinajärjestöt ja ammattiliitot katsoivat, että yhteistyötä viranomaisten, mm. ELY-keskuksen, maakuntaliiton, sekä koulutuskuntayhtymien kanssa tulisi lisätä eniten. Yhteistyön haasteista merkittävimmäksi katsottiin aika- ja henkilöresurssien puute.

Asiakkaat

Asiakaspalautetta kerättiin koko OpinTori -palvelukokeilujalalta sekä lukuisissa asiakas-, info- ja tiedotustapahtumissa esimerkiksi Eteenpäin -messuilla Ouluhallissa. Palautekyselyssä asiakkaat arvioivat OpinTori -palvelun tarpeellisuutta peilaten sitä omaan tilanteeseensa sekä antoivat palautetta kokemuksilleen TE-hallinnon ja oppilaitosten tarjoamista tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluista. Lähes kaikessa asiakaspalautteessa tuli esille, että asiakkaat kokivat tarjotun palvelun merkittävänä ja saaneensa tukea tarpeisiinsa. Joustavaa, monikanavaista palvelumuotoa toivottiin myös. Palvelusta saatavaa hyötyä arvostettiin korkealle. Palautteen perusteella OpinTori -palvelukokeilut ovat alkaneet löytää kohderyhmänsä.

Strategiaprosessin eteneminen Pohjois-Pohjanmaalla

Pohjois-Pohjanmaan aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategiatyötä vetää Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus. Työvälineenä on oman tuotannon ESR-rahoitteinen projekti OSUMA – Ohjauksella osuvuutta aikuisopiskeluun -projekti (2008–2013). Projekti käynnistyi syksyllä 2008. Alun perin projektin tehtävinä oli tuottaa nykytilaselvitykset maakunnan aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden tilanteesta, resursseista ja kehittämistarpeista, sekä käynnistää ja pilotoida palvelukokeiluja alueellisten tietokeskusten (TNO-palvelut) kehittämiseksi. ELY-keskuksen projekti keskittyy erityisesti TE-hallinnon ja TE-toimistojen osuuteen.

Projektin rinnalla toimi maakunnallinen oppilaitosten verkostoprojekti OpinTori, joka lähti kehittämään neuvonta- ja ohjauspalveluita oppilaitosten sisäisenä prosessina ja joka toi maakunnalliseen palvelukokeiluun oppilaitosten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut. ESR-rahoitteista OpinTori –projektiä (2009–2012) hallinnoi Oulun seudun ammattikorkeakoulu.

Näin synnyttiin maakuntaan yhteiset, moniammatilliset, verkostomaisesti tuotetut tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelukokeilut. Palvelukokeilujen yhteiseksi nimeksi päätettiin antaa OpinTori, jotta asiakkaiden olisi helpompi tunnistaa palvelu eri puolilla maakuntaa.

Koillismaalla palvelukokeilu tuotettiin erillistilassa Kuusamon keskustassa. Oulun Eteläisellä alueella päädyttiin kiertävään aikuisopintoneuvojaan, joka etukäteen suunnitellun aikataulun mukaan otti asiakkaita vastaan alueen TE-toimistoissa ja Nivalassa oppilaitoksen tiloissa. Oulun seudun

palvelukokeilu ja asiakasvastaanotto keskittyi Oulun seudun TE-toimiston työhakukeskuksen yhteyteen. Myös Pudasjärven TE-toimistoon perustettiin OpinTori-palvelun sivupiste, jota hoiti TE-toimiston henkilöstö. Raahen seudulla palvelukokeilu aloitettiin viimeisenä ja aluksi virtuaalisena verkostomaisesti, pääasiassa puhelin- ja sähköisenä palveluna, myöhemmin syksyllä 2012 laajentuen tarjoamaan kasvokkain tapahtuvaa palvelua.

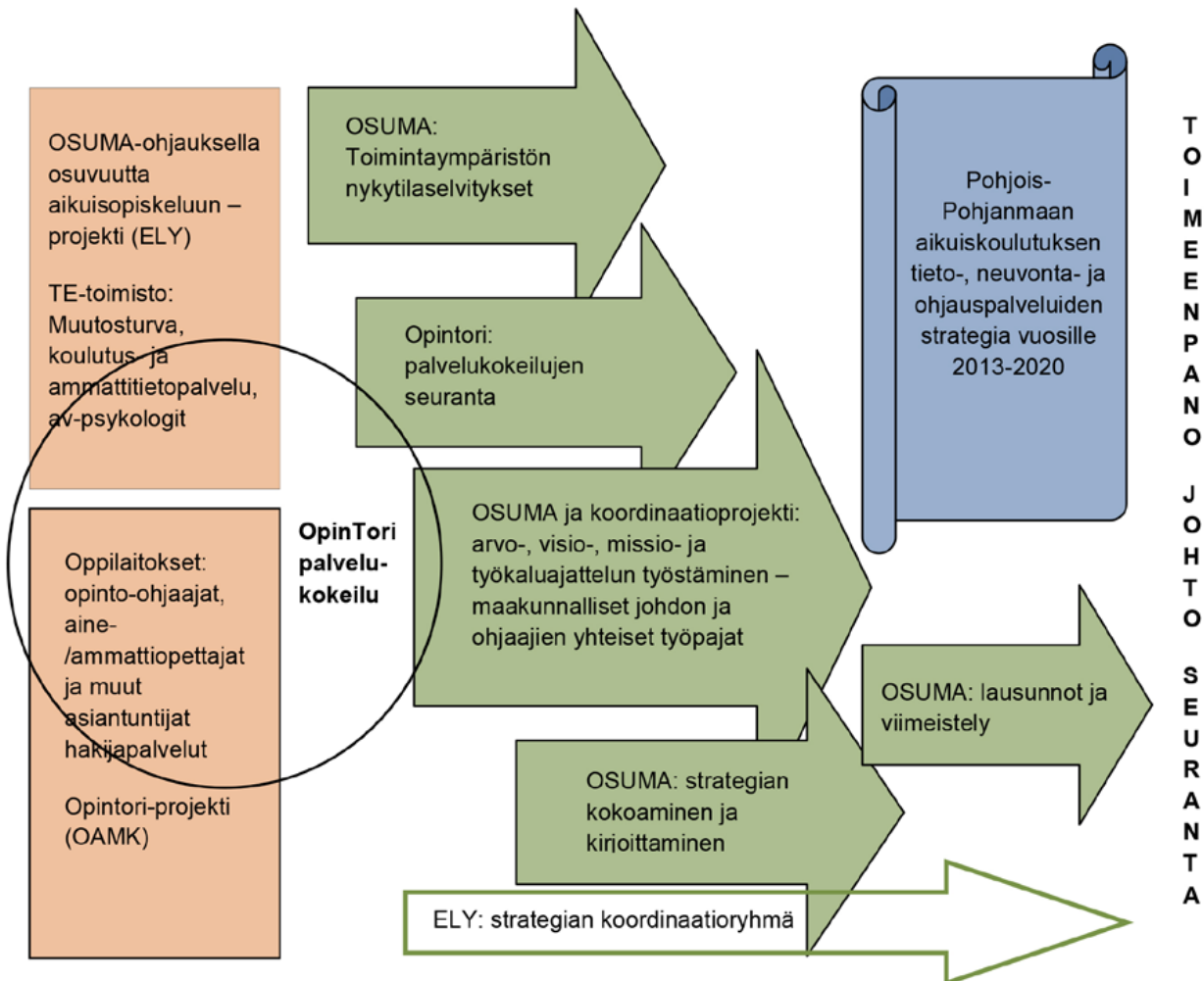
Palvelukokeilujen myötä päästiin sisälle verkostomaiseen, eri hallinnon alat käsittävään työskentelytapaan. Sekä TE-hallinnossa että oppilaitoksissa on omanlaisensa toimintakulttuurit ja molempia säätelee oma lainsäädäntönsä, muut sääntönsä ja ohjeensa. Myös ohjaava taho on eri: TE-hallintoa ohjaa Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) ja oppilaitoksia Opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM). Arkipäivän neuvonta- ja ohjaustyössä nämä eroavaisuudet tulivat näkyviin. Palvelukokeiluille annettiin kuitenkin riittävästi aikaa. Yhteisen tekemisen ja asiakas kohtaamisten kautta syntyi vähitellen luottamus, työnjako ja todellinen yhteistyön henki.

Yhteinen nimittäjä on asiakas, asiakaskeskeisyys ja asiakaspalvelu. Yhteisen toiminnan keskeisin näkökulma, *asiakaslupaus*, on tarjota asiakkaalle asiakkaan tarvitsemia tietoja, neuvoja, ohjausta, vaihtoehtoja asiakkaan henkilökohtaisen osaamis- ja urapolun rakentamiseen, missä tahansa vaiheessa elämää. Asiakas on niin yksityinen henkilö kuin yrittäjä-, yrittäjä- ja työnantaja-asiakas. Asiakas ja asiakkaan tekemät oman uransa ratkaisut, joita edesauttaa hänen saamansa tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelu, on jokaisen verkoston osallistujan etu ja hyöty. ”*Parempi asiakas koulutuksessa tai työmarkkinoilla kuin niiden ulkopuolella...*”



Verkostomainen toiminta synnyttää tarpeen, tahtotilan ja päämäärän kiinteyttä, juurruttaa ja lunastaa asiakaslupaus. Tähän tarvitaan yhteisiä pelisääntöjä ja linjauksia, joihin jokainen verkoston jäsen organisaationa ja toimijana voi yhtyä. Näin syntyi selkeä kysyntä ja tarve maakunnallisen TNO-strategian tekemiselle. Perustelujen strategian tekemiselle löytyy myös Manner-Suomi – ESR- Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskeluun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin – kehittämishelmasta (2008–2013). Koordinaatiohankkeen laatima strategia kehottaa kaikkia ohjelmasta rahoitusta saavia maakunnallisia OpinOvi-hankkeita laatimaan omat maakunnalliset sovelluksensa yhteisestä valtakunnallisesta strategiasta.

Strategiatyö on kehitysprosessi



Kuva 4: strategiaprosessi on kehitysprosessi. Kuva OSUMA-projekti2012 (Ylisirniö).

Lisäpanosta saatiin Elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet – työryhmämuistiosta (OKM 2011:15) ja Koulutuksen ja tutkimuksen kehittämissuunnitelmasta (OKM 15.12.2011), jossa otettiin kantaa elinikäisen oppimisen ja ohjauksen järjestämiseen ja kehittämiseen. ELY-keskusten tulossopimukset Työ- ja elinkeinoministeriön sekä Opetus- ja kulttuuriministeriön kanssa vuodelle 2012 vastuuttavat ELY-keskukset omilla alueillaan kehittämään elinikäistä ohjausta.

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus sisällytti maakunnallisen strategian tekemisen osaksi hallinnoimaansa OSUMA – projektia. Alkuperäisessä projektisuunnitelmassa ei ollut strategian tekemistä, mutta syksystä 2010 alkaen projektin ohjausryhmässä keskusteltiin projektin tulosten juurruttamisesta

ja päädyttiin maakunnallisen strategian tekemisen kannalle. Ohjausryhmä koostui ELY-keskuksen, TE-toimistojen, oppilaitosten, maakuntaliiton ja työmarkkinajärjestöjen edustajista, ja tahtotila oli yksimielinen. OSUMA-projektille päätettiin hakea jatkoaika ja -rahoitus vuoden 2013 loppuun asti. Jatkoaika sisälsi maakunnallisen strategiатыön tekemisen.

Yhteisten *OpinTori*-palvelukokeilujen myötä tietoisuus ja osallisuus aikuisohjauksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluista kattoi maakunnan koko oppilaitossektorin sekä TE-toimistot. OpinTori-projekti järjesti myös palvelukokeilujen anonyymien asiakasseurannan, joka toteutettiin Webropol-ohjelmalla. Näitä taustatietoja on hyödynnetty strategian teossa. Strategiатыö käynnistettiin maakunnallisissa kaikille asian-

osaisille ja kiinnostuneille avoimissa aluetilaisuuksissa: Kuusamossa 31.1.2012, Nivalassa 2.2.2012 ja Oulussa 3.2.2012, joissa avattiin strategiaproessia, politiikkaohjelmia, työmarkkinajärjestöjen näkökulmaa, ELYn roolia sekä *OpinTori*-palvelukokeilujen tuloksia.

Aikuiskoulutuksen koordinaatiohankkeelta saatiin innovatiivisia työpajakonsultaatioita 21.2.2012 ja 17.4.2012. Kahdessa ensimmäisen päivän työpajassa, joista toinen oli suunnattu oppilaitosten ja TE-toimistojen johdolle ja toinen ohjaajille ja muille asiantuntijoille, pureuduttiin arvokeskusteluun, mission ja vision näkökulmiin. Huhtikuun työpajassa työstettiin toimeenpano-osion sisältöä. Työpajojen ajatukset ja tulokset on koottu päähinänkuoreen ja istutettu tähän strategian kirjoitukseen. Kutsuja strategiatyöpajoihin lähetettiin lähes 300.

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus nimitti strategiatyötä varten koordinaatioryhmän, joka koostuu keskeisistä aikuiskoulutuksen ja elinikäisen oppimisen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden johdon, sidosryhmien ja asiantuntijoiden edustajista. Edustus on myös alueellisesti kattava (ks. liite 3, *Koordinaatioryhmän jäsenet*). Koordinaatioryhmän tehtävänä on tukea ja ohjata maakunnallisen strategiatyön tekemistä, välittää edustamansa tahon tai organisaation asiantuntemus strategiatyöhön aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita koskien sekä tiedottaa strategiatyöstä edustamilleen tahoille ja sidosryhmille.

Käsillä oleva aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden maakunnallinen strategia on laajan selvityksen, kokeilujen ja työskentelyn yhteenveto ja synteesi.



OpinTori-palvelukokeilujen tuotejaottelu

	Palvelutuote	Palvelun kuvaus	Kuka vastaa
Tieto	Sähköinen tietovara- ranto internetissä	Asiakas etsii tiedon itse. Ammatillainen huolehtii, että tieto on oikeaa ja saatavilla (esitteen hakijat; tieto on tarjolla, asiakas etsii tiedon omatoimisesti). Internet/käynti/ puhelin.	Tiedon tuottajat vastaavat oman sisältönsä oikeellisuudesta.
Neuvonta	Sähköinen tai kasvokkain asiakas- palvelu	Asiakkaalla mahdollisuus kysyä tietoa tai neuvoa sähköpostin välityksellä tai kasvokkain paikan päällä. Palvelussa ohjaus- ja neuvontatyötä tekevät ohjaajat konsultoivat asiantuntijoina.	OpinTori-palvelun osalta vastuu on hajautettu: Koillismaan tiimi, Oulun Eteläisen tiimi, Oulun tiimi, Raahen tiimi. Tiimit vastaavat päivystysten järjestämisestä, koordinoinnissa auttavat alue-koordinaattorit. TE-hallinnon koulutus- ja ammat- tietopalvelu (tiepa), valtakunnallinen palvelu.
Neuvonta	Puhelinpalvelu	Asiakkaalla mahdollisuus saada neuvontaa tarpeen mukaan puhelimen välityksellä. Tarvittaessa asiakkaalle ohjausaika.	Koillismaalla ohjaustiimi, Oulun Eteläisessä aikuisopintoneuvoja sekä tiepat, Oulussa ohjaus- tiimi (sisältää tiepan), Raahessa nimetty tiimi. Valtakunnallinen puhelinpalvelu - Koulutuslinja (TE-hallinto).
Neuvonta	Ryhmäinfot/palvelut	Ryhmille koulutusinfot, tietoa oppilaitosten hakuajoista yms. Sekä ohjaajille että asiak- kaille tarpeen mukaan.	OpinTorin aikuisopintoneuvoja, verkoston asi- antuntijat yksin tai yhdessä, TE-hallinnon infoti- laisuudet, kilpailutetut ulkopuoliset asiantuntijat. Tuotetaan pitkälti samaa palvelua kuin nytkin, sen vain on keskitetyksi saatavilla.
Ohjaus	Ohjaus ilman ajanva- rausta ja ajanvarauk- sella	Keskustelua, vuorovaikutusta. Puhelimes- sa, sähköpostilla tai käynti palvelupisteellä.	Oulun Eteläisessä aikuisopintoneuvoja, Oulussa TE-hallinnon tiepa + oppilaitosten neuvojat ja oh- jaajat, Koillismaalla nimetty neuvoja, Raahessa nimetty tiimi. TE-hallinnon ammatinvalintapsykolo- gien puhelinpalvelu.
Ohjaus	Ohjaus ajanvarauk- sella	Ohjauskeskustelu ajanvarauksella. Yleen- sä monivaiheinen. Voi edellyttää useita keskustelukertoja. Ohjaus on luottamuksel- lista. Palveluun kuuluu asiakkaan elämän- tilanteen, mahdollisuuksien ja soveltuvuu- den kartoitus: 1. ohjaustarpeen arviointi 2. henkilökohtainen ohjaus (kasvokkain/ etänä) 3. psykologin asiantuntijakonsultaatio. Palvelu joko henkilökohtaisena käyntinä tai puhelinohjauksena.	TE-hallinnon ammatinvalintapsykologit.

Taulukko 2: OpinTori-palvelukokeilujen tuotejaottelu. Mallinnus OSUMA-projekti 2010 (Heikkilä, Idström, Ylisirniö).

OpinTori-palvelukokeilujen tuloksia ja suosituksia

”Bridge”-konsepti – palvelukokeilu yrityksille

Oulun seudulla käynnistettiin osana OpinTori-palvelukokeilua kysyntälähtöinen tieto-, neuvonta- ja ohjauskokeilu työnantajille, joilla on tulossa yt-neuvottelut ja irtisanomisia. Tässä käytetty *Bridge* -termi on peräisin Nokian yhteiskuntavastuuohjelmasta *Nokia Bridge*, joka organisoitiin Oulun Nokian Peltolan tiloihin keväällä 2011. Peltolassa järjestettiin infotilaisuuksia yhteistyönä viranomaisten ja oppilaitosten edustajien kanssa. Mukana olivat TE-toimiston muutosturvainfot ja erityisesti yliopiston ja ammattikorkeakoulujen infot, sekä muut aikuiskoulutusta tarjoavat oppilaitokset. Myöhemmin Oulun seudun elinkeinoyhtiö BusinessOulu laajensi palvelua käynnistämällä *Oulun Ruori* – tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelun, jonka kohderyhmänä ovat muut IT-alan, rakennemuutoksessa olevat yritykset. Palveluun tulivat mukaan myös muut yritysten tukipalveluja kehittävät projektit sekä yritys- ja liiketoimintakehittäjät.

Bridge/Ruori –palvelu on osoittautunut kannattavaksi ja toimivaksi palveluksi niin työnantajan, henkilöstön kuin oppilaitostenkin näkökulmasta. Parhaimmillaan uuteen koulutukseen siirtyminen on tapahtunut nopeasti ilman työttömyysjaksoa, huomioiden kuitenkin esimerkiksi muutostoukusten kilpailutusajat ja muut muodollisuudet. Tiedottaminen, neuvonta ja ohjaus yksittäisille henkilöille on käynnistynyt jo työpaikalla, joten joustava siirtyminen opiskelemaan, omaehtoinen opiskelu työttömyysturvalla, tai muunlainen henkilökohtaistaminen, on asiakasystävällisempää. Sitten mallia on käytetty myös Koillismaalla ja Oulun Eteläisen alueella.

Palvelu on toiminut kustannustehokkaasti. Kussakin kumppaniorganisaatiossa on yhteyshenkilö, joka on järjestänyt oikeat henkilöt infoihin. Yhteistyö on toimivaa, kun kukin osallinen tuntee toisensa ja toistensa tarjoamat palvelut ja koulutukset.

Palvelun tulevaisuuden ja juurruttamisen kannalta on edelleenkin tärkeää, että jokin taho koordinoi potentiaaliselta asiakasyritykseltä tulevia kontakteja ja tarpeita ja organisoii infotapahtumia. Luontevimmin koordinoivia tahoja ovat TE-toimiston muutosturvayksiköt ja seudullinen elinkeinoyhtiö, esimerkiksi Oulun seudulla BusinessOulu. Palvelu tulee vakiinnuttaa maakunnallisesti.

OpinTori – henkilöasiakkaan tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelu

Tiivistettynä neljästä, hieman toisistaan poikkeavasta alueellisesta palvelukokeilusta, voidaan todeta, että pääosa palvelusta toimi henkilökohtaisena kasvokkain tapahtuvana asiakaspalveluna. Eniten puhelin- ja sähköistä palvelua tuotettiin Oulun Eteläisen palvelukokeilussa (kiertävä aikuisopintoneuvoja). Koillismaalla oli runsaasti infotilaisuuksia, joissa kohderyhmänä olivat koululaisryhmät.

TE-hallinnon koulutus- ja ammattitietopalvelut, ammatinvalintapsykologien palvelut sekä valtakunnallinen Koulutuslinja- ja ammatinvalintapsykologin puhelinpalvelu ovat OpinTori-palvelun rinnalla käytössä asiakkaille. Sekä oppilaitosten että TE-hallinnon tuomat TNO-osaamisen alueet ja palvelukanavat ovat toisiaan täydentäviä ja asiakkaille lisäarvoa tuottavia.

Koillismaata lukuun ottamatta OpinTori-palvelun asiakasvastaanotto järjestettiin TE-toimiston tiloissa, jolloin erillisiä vuokratuloja ei syntynyt. Tämä oli merkittävä tekijä kulurakenteessa. Suurin kustannus palvelussa oli siten henkilöstökulut. Säännöllinen päivittäinen päivystys TE-toimistojen aukioaikoja noudattaen edellyttää oppilaitoksilta sitoutumista vastaamaan osaltaan henkilöresurssoinnista palveluun. Satunnaisesti paikalle saapuvien asiakkaiden määrä on kuitenkin suhteellisen vähäinen ympärivuotisessa palvelussa varsinkin, jos jatkuvaan markkinointiin (mainokset) ja tiedottamiseen ei ole mahdollisuuksia.

Ajanvarauksella toimiva palvelu on kannattavampaa kuin ohjaushenkilöstön (ei joutoaikaa) kuin taustaorganisaatioidenkin (neuvonta ja ohjaus käytössä) näkökulmasta. Selkeimmin tämä tuli esille Oulun Eteläisen kiertävän aikuisopintoneuvojan palvelukokeilussa sekä kysyntälähtöisenä yritysasiakkaalle suunnatussa palvelukokeilussa esimerkkinä Oulun seudun ns. *Bridge/Ruori*-konsepti. OpinTori-palvelun markkinointiin asiakkaille riittää yksinkertaisimmillaan suullinen tieto TE-toimiston virkailijoiden taholta (suositus menä OpinTori-neuvojan puheille) tai yrityksessä järjestetyssä infotilaisuudessa henkilöstölle (yt-neuvottelutilanne alkamassa). Yritystapahtumassa on tärkeää, että infotilaisuudessa on paikalla myös oppilaitosten edustajat, jolloin asiakkaat

pääsevät tuoreeltaan neuvonnan piiriin, saamaan vastauksia spontaanisti mieleen nousseisiin kysymyksiin ja sopimaan ajanvarausta varsinaiseen neuvontaan ja ohjaukseen.

OpinTori-palvelukokeilussa olisi ollut hyvä, jos kokeilua olisi päästy vielä projektiaikana testaamaan siten, että painopiste olisi ollut vielä enemmän ajanvarauksella toimivassa neuvonnassa myös muiden kuin yritysasiakkaiden kohdalla sekä enemmän puhelin- ja sähköpostineuvonnassa. Tämän myötä olisi saatu enemmän kokemusta ja tietoa kustannustehokkuudesta.

Nykymallisten kokeilujen perusteella voidaan todeta, että kokopäiväinen, kaikki arkipäivät kattava palvelu, joka perustuu henkilökohtaiseen kasvokkain tarjottavaan neuvontaan, on kallis ja suhteellisen tehoton malli. Siirtyminen ajanvarausperusteiseen kasvokkaispalveluun harkittuina viikonpäivinä sekä päivystysluonteinen, ilman ajanvarausta toimiva puhelin- ja sähköinen asiointi voisivat ratkaista palvelun saatavuuden, kysyntälähtöisyyden ja palvelutarjonnan kustannustehokkaasti. Verkostomaisena palveluna kustannukset jakaantuvat osapuolten kesken – samalla, kun voidaan ylläpitää ja kehittää neuvojen ja ohjaajien substanssiosaamista, palvelun yhteneväistä laatua sekä yhteistyötä ns. yhden luokun periaatteella.

Verkostomaisen palvelun organisointi, infot ja muut tapahtumat, päivystyspalvelu, ajanvaraus-toiminnot, yhteiset koulutustapahtumat, asiakaspalautteen seuranta, laadun kehittäminen jne. edellyttävät, että toimintaa koordinoidaan.

Verkosto ei ole vielä alkuvaiheessa itseohjautuva ja itseohjautuvuuden kanavat ja välineet eivät ole vakiintuneet. Koordinointivelvoitetta voidaan jakaa määräjain, mikä myös sitouttaa verkoston kaikkia osapuolia ja jakaa työmäärää. Koordinoivaksi tahoksi esitetään oppilaitoksen edustajia, jolloin myös neuvojen ja ohjaajien lisäkoulutustarpeet kulkisivat luontevasti mukana.

Henkilöasiakkaan ajanvarauksella toimiva kasvokkaispalvelu sekä puhelin- ja sähköinen asiointi on mahdollista ja kannattavaa hoitaa maakunnallisesti ja koordinoituna. Tällöin tulisi aktiivisesti hyödyntää videoyhteyksiä neuvonnassa ja ohjauksessa.



Visio

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden visiota ja laajemminkin vision viitekehystä työstettiin strategiatyöpajoissa 21.2.2012. Johdon ja ohjaajien yhteinen vahva näkökulma oli *asiakkaan ääni, asiakaskeskeisyys ja asiakkaan läsnäolo*.

Strategian kirjoittaja kokosi vision näistä ajatuksista ja painopisteistä nojautuen Pohjois-Pohjanmaan maakuntasuunnitelman 2030 (Pohjois-Pohjanmaan liitto) alkusanoihin:

Pohjoispohjalaiset tekevät tulevaisuutensa - Pohjois-Pohjanmaan asukkailla on käytössään vuonna 2013 elinikäisen oppimisen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelukokonaisuus, joka vastaa työelämän nopeasti muuttuviin tarpeisiin ja tarjoaa asukkaalleen tasapuolisesti saumattoman palveluketjun elämän eri vaiheissa kysyntälähtöisesti syvenevinä palveluina omatoimisista verkkopalveluista henkilökohtaisiin kohtaamisiin.

Arvot

Arvostus

Asiakkaiden kohdalla nousi esille **arvostus**. Kunnioitus, arvostus ja asiakkaan itsemääräämisoikeus. Ohjauksen keskiössä on asiakkaan kuunteleminen ja valintojen kunnioittaminen.

Asiantuntijuus

Toimijoiden kannalta tärkeimmäksi nostettiin **asiantuntijuus**. Palveluiden, organisoiminen, tuottaminen ja tarjoaminen asukkaalle perustuu asiantuntijuuteen. Yksilöllinen asiantuntijuus muodostaa moniammatillisessa verkostossa yhteisöllisen asiantuntijuuden. Asiantuntijuuteen kuuluu, että ohjaajan on tunnustettava roolinsa ja myös ennakoasenteensa ohjaustapahtumassa.

Vastuullisuus

Organisaatioiden, verkoston ja alueen näkökulmasta painottui **vastuullisuus**. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden tuottamisessa on jokaisen verkoston jäsenellä vastuu omasta osiostaan, ammattimaisuudestaan ja yhteistyöstä. Asiakkaalle tarjotaan palvelua, joka on luvattu ja joka on asiakkaan saavutettavissa helposti ja joustavasti. Yhteistyöllä vaikutetaan alueen työvoiman jatkuvaan uusiutumiseen ja työelämän kehitykseen.

Missio

Mission määrittelyssä kiteytyy tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelun tuottajien näkökulma ja tahtotila:

Autamme henkilöasiakasta ja työnantajaa löytämään odotuksia ja tarpeita vastaavia osaamisen kehittämisen vaihtoehtoja ja ratkaisuja.

Tuotamme Pohjois-Pohjanmaan tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut asiantuntevasti ja luotettavasti eri hallinnonalojen moniammatillisella verkostoyhteistyöllä.

Joustavasti ja monikanavaisesti toimivan elinikäisen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelun avulla mahdollistamme maakuntamme hyvinvointia: asukkaiden elinikäistä oppimista ja työurien laadukasta pidentymistä, yritysten elinvoimaisuutta, työllisyysasteen kohoamista ja ammatillista liikkuvuutta.

Kriittiset menestystekijät

Strategian visio ja sen arvojen mukainen toimintatapa varmistetaan kriittisten menestystekijöiden mukaisella toiminnalla. Oppilaitospuolella aikuiskoulutuksessa tieto-, neuvonta- ja ohjaus hajaantuu yleensä kaikille opettajille ja myös oppilaitosten tukihenkilöstölle. Näin ohjauksen määrä ja syvyyskin vaihtelevat. Luonnollisesti vaihtelua esiintyy myös oppilaitoksen sisällä koulutusaloittain. Aikuisten ammatillisessa koulutuksessa kaikki opettajat tekevät myös ohjausta. Ohjaustyö sisältää luonnostaan myös toimialatietoutta.

Oppilaitoksissa tietopalvelut (mukaan lukien www-sivujen tietosisältö) ovat laajimman ohjaavan joukon hallussa ja tuottamia, kun taas ohjaus on jo spesifimpää, alakohtaista, asiakkaan jo täsmentyneempään haasteeseen ratkaisua hakevaa, jolloin sitä tekee jo huomattavasti pienempi joukko eri organisaatioissa.

Pohjois-Pohjanmaan alueella toimii vuoden 2013 alusta alkaen yksi maakunnallinen TE-toimisto, jossa toimii kolme asiakkaan palvelutarpeisiin perustuvaa palvelulinjaa. Palvelulinjat ovat 1. Työvälytys ja yrityspalvelut, 2. Osaamisen kehittämisen palvelut ja 3. Tuetun työllistymisen palvelut. Osaamisen kehittämispalvelujen tavoitteena on edistää osaavan työvoiman turvaamista alueen yrityksissä. Ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelut sijoittuvat toimiston rakenteessa osaksi osaamisen kehittämispalveluita. Niiden avulla tuetaan henkilöasiakasta ammatinvalinnassa, ammatillisessa kehittämisessä, työelämään sijoittumisessa ja elinikäisessä oppimisessä.

Asiakas ohjautuu ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluihin TE-toimiston tekemän alkukartoituksen perusteella. Urasuunnittelu alkaa asiakkaan osaamisen ja sen kehittämistarpeiden tunnistamisella sekä suunnan ja tavoitteiden täsmentämisellä. Apuna voivat olla oman vastuuvirkailijan kanssa käytävät keskustelut sekä erilaiset palvelun tarjoajilta hankittavat asiantuntija-arvioinnit ja koulutus- sekä työkokeilut. Onnistunut urasuunnittelu ja ammatinvalintapalvelu edellyttää tuekseen toimivaa monikanavaista tieto- ja neuvontapalvelua.

Sähköinen asiointi ajankohtaisimman koulutustiedon, hakujen ja tutkintojen kentässä astuu uuteen aikakauteen, kun Opetushallituksen vetämä Oppijan verkkopalvelukokonaisuus valmistuu. Palvelu on osa kansallista SADE-ohjelmaa (Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma 2009-2014).

Opintopolku-portaali (ks. liite 4.) kokoaa yhteen opintoja ja ammattia valitsevalle tiedot koulutusmahdollisuuksista, tutkintojen kuvaukset, ala- ja ammatitiedot sekä ammatinvalintaohjelmat. Ensimmäisenä avataan yhteishakupalvelut keväällä 2013.

Tämän strategian tarkoituksena on vahvistaa jo olemassa olevia TNO-palvelurakenteita, -palveluita ja -profiliia koulutus- ja kehittämispalveluiden kentässä. Asiakkaiden näkökulmasta on ensiarvoisen tärkeää, että palvelut ovat asiakkaiden tarpeita vastaavia ja tasapuolisesti saatavissa kaikille niitä tarvitseville. Tärkeää on myös, että palvelut ovat pysyviä.

Kriittiset menestystekijät: arvostus - asiantuntijuus - vastuullisuus

<p>TNO-palveluja on pysyvästi saatavilla.</p> <p>Näkyvä, tasapuolinen TNO-palvelu on asiakkaan tarpeista ja lähtökohdista rakentuva.</p> <p>Tiedottaminen TNO-palveluista on jatkuvaa ja ajantasaista.</p>	<p>Organisaatiot huolehtivat edellytyksistä tuottaa TNO-palveluita kaikilla sektoreilla.</p> <p>Verkostossa toimivat asiakaskeskeiset TNO-prosessit.</p> <p>Organisaatiot toimivat aidosti yhteistyössä ja sitoutuivat TNO-palveluverkoston.</p>	<p>TNO-osaamisen kehittäminen</p> <p>Verkosto on kannustava, kehittyvä ja oppiva.</p> <p>TNO-osaaminen perustuu ennakointitietoon ja vastaa työelämän muuttuviin tarpeisiin.</p>	<p>Organisaatioissa on henkilöstö ja muut kehittyvän TNO-palvelun vaatimat resurssit kunnossa (ml. realistinen TNO-suunnitelma).</p> <p>Organisaatioiden sisällä TNO-työtä tekevät ja eri-tyisesti aikuiskoulutuksen TNO-työn asiantuntijat tuntevat toisensa ja toimivat osana alueellista verkostoa.</p>
--	--	--	--

Taulukko 3.

Aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategian painopisteet

Aikuiskoulutuksen laatua ja vaikuttavuutta vahvistetaan tällä hallituskaudella. Elinikäisen oppimisen ohjauspalveluiden saatavuutta yhden luukun periaatteella tuetaan. Yksilön taitoa tehdä omaa osaamistaan koskevia päätöksiä tuetaan tuottamalla tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita tasapuolisesti niitä tarvitsevien ulottuville. Palvelut ovat kysyntälähtöisiä ja helposti saavutettavia paikkakunnasta riippumatta.

Palvelujen tuottamisen näkökulmasta on tärkeää neuvonta- ja ohjausresurssien tehostaminen, toimijoiden verkostoituminen, erityisesti koulutusorganisaatioiden ja työhallinnon yhteistyön tiivistyminen. Tuloksellisessa verkostomaisessa TNO-toiminnassa eri toimijoilla on selkeät roolit ja yhteiset pelisäännöt. Palvelun laatu- ja seurantajärjestelmiä rakennetaan alueellisesti toimiviksi sekä myös valtakunnallisesti hyödynnettäviksi. Näin toiminnasta voidaan kehittää jatkossa pysyvää.

Verkostomainen, moniammatillinen toimintatapa kehittää neuvonta- ja ohjaushenkilöstön asiantuntijuutta sekä osaamista, mukaan lukien ennakointiosaaminen, varmistaa palvelun



saatavuutta sekä ehkäisee asiakkaiden siirtämistä luukulta toiselle. Yhteiskunnan muuttuminen ja monikulttuurisuus haastavat ohjaajien tietämystä. TNO-tehtävissä toimivien jatko- ja täydennyskoulutusmahdollisuudet varmistetaan.

ELY-keskusten rooli on vahvistumassa alueilla elinikäisen ohjauksen palveluiden kehittämisessä sekä koordinoinnissa. Sekä TEMin että OKM:n ohjeistus ELY-keskuksille vuoden 2013 toiminnallisten tulossopimusten päivittämistä varten antaa selkeämmän koordinoituvastuun. Ohje kehottaa ELY-keskuksia kokoamaan alueelliset ELO -ohjaus- ja yhteistyöryhmät, joiden tavoitteena on edistää ohjauspalveluiden saatavuutta ja laatua alueella.

Lisäksi ohje kehottaa ELY-keskuksia yhdessä alueellisten ELO-ryhmien kanssa laatimaan toiminta-suunnitelmat, joissa tulee ottaa kantaa mm. seuraaviin asioihin:

- eri toimijoiden roolit ohjauksen kentällä
- ohjaukseen liittyvän verkoston luominen ja sen toiminta
- ohjausosaaminen ja sen kehittäminen verkostossa
- monikanavaisten neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittämiseen osallistuminen.

TEMin ja OKM:n yhdessä koordinoiman Elinikäisen ohjauksen ohjaus- ja yhteistyöryhmä seuraa ja arvioi suunnitelmia ja niiden toteutumista alueella.

Pohjois-Pohjanmaalla strategian nimitetty koordinaatioryhmä ja nyt valmistuva strategia toimeenpano-osioineen täyttää nämä vaatimukset. Koordinointi- ja seurantatyökalut ja -menetelmät tulee laatia ELY-keskusten ja alueellisen ELO-ryhmän yhteistyönä.

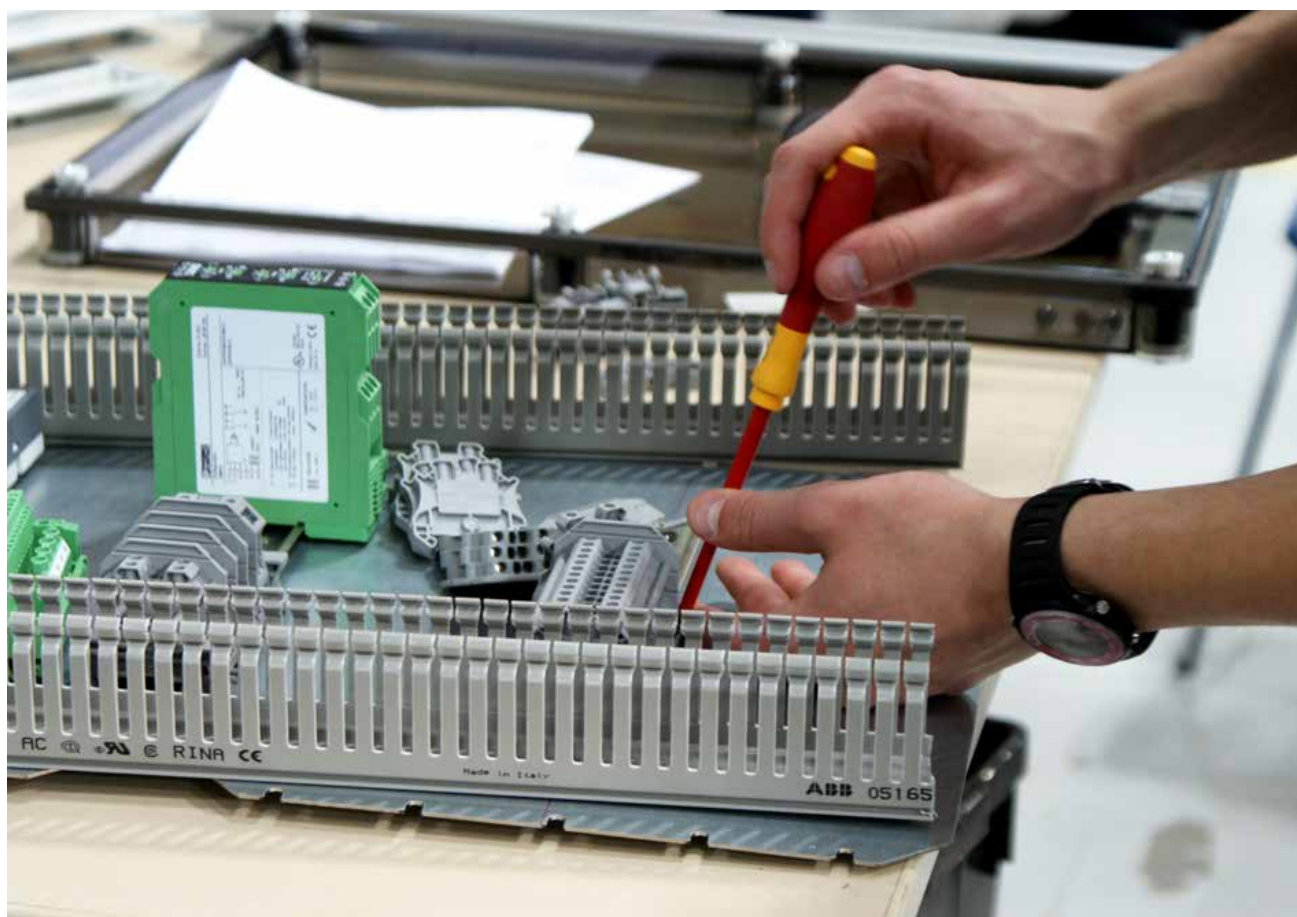
Strategisten tavoitteiden määrittelyssä on hyödynnetty OKM:n elinikäisen ohjauksen strategisia tavoitelinjauksia (OKM 2011:15).

Strateginen tavoite 1: Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja on tasapuolisesti saatavissa ja ne vastaavat asiakkaan tarpeita

TNO-palveluja on tasapuolisesti saatavissa ja ne vastaavat asiakkaan tarpeita			
Tehtävä	Vastuu	Resurssit	Arviointi ja seuranta
Elinikäisen oppimisen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittäminen ja koordinointi Etsivä nuorisotyö ja informaatio-ohjaus	ELY-keskus Alueellinen ELO-ryhmä	E-vastuualue OSUMA-projekti (nyk. 31.12.2013 asti) OKM:n määrärahat	Tulossopimuksissa olevat mittarit Valtakunnallinen (TEM, OKM) seuranta ja arviointi
AmmatINVALINTA ja uraohjaus-saatavissa asiakkaan tarpeen mukaan puhelimitse, verkossa ja kasvokkain Erikoispalvelut, ammatinvalintapsykologien palvelut saatavilla ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta puhelimitse (valt.kunn.palvelu) Muutosturvapalvelut yrityksille ja työnantajille Asiakkaan TNO-tarpeen tunnistaminen Tulkkipalvelut Palveluhankinnat Tiedottaminen palveluista www-sivuilla, asiointitiloissa, virkailijoiden suullinen tiedottaminen	TE-toimisto TE-hallinto TEM Koulutus-linja, Facebook TEM valt.kunn. palvelun osalta	Asiantuntijat (TE-toimisto) Psykologit Muutosturvahenkilöstö Asiantuntijat (TE-toimisto) Ostopalvelu (ELY-keskus)	Tulossopimuksissa olevat mittarit ja seuranta
Alku- eli hakeutusvaiheen tiedotus, neuvonta ja ohjaus Yritysten henkilöstön tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelu Opintojen aikainen ohjaus Yrittäjä-, yritys- ja työnantaja-asiakkaiden neuvonta ja ohjaus Tiedottaminen palveluista oppilaitosten www-sivuilla (linkki etusivulta) ja asiointissa	Oppilaitokset Yliopisto, ammattikorkeakoulu, muut aikuiskoulutusorganisaatiot, seudullinen elinkeino-yhtiö (Business Oulu ja muut), yhteistyössä TE-toimiston kanssa	Toimistohenkilöstö, opintosih-teerit, koulutuspäälliköt Hakijapalvelut, ohjaus- ja työ-elämäpalvelut, yo täydentävien opintojen keskus Vastuuopettajat, opinto-ohjaajat	Palveluinfojen ja niihin osallistuvien henkilöiden määrä, koulutukseen osallistujien määrä
Ammattiliittojen jäsenilleen tarjoamat uraohjauspalvelut	Työelämäjärjestöt		
	Muut ohjaustyötä antavat tahot		
Kuntien nuorten ohjaus- ja palveluverkostot Työvoimapalvelukeskukset	Muut viranomaiset: kunnat, yhteistyössä TE-toimisto, KELA		

Strateginen tavoite 2: Yksilölliset urasuunnittelutaidot vahvistuvat

Yksilölliset urasuunnittelutaidot vahvistuvat			
Tehtävä	Vastuu	Resurssit	Arviointi ja seuranta
<p>AmmatINVALINTA- ja uraohjaus- taitojen vahvistaminen</p> <p>Työelämään liittyvä riittävä kielitaito (maahanmuuttajat)</p>	TE-toimisto	<p>Psykologit</p> <p>Asiantuntijat (TE-toimisto)</p>	
<p>Työelämä tiedot ja – taidot; urasuunnittelutaidot; peruskoulu, 2.aste, amk, yliopisto</p> <p>Aikaisemmin opitun tunnistaminen</p> <p>Koulutusmuotojen ja – sisältöjen räätälöinti asiakastarpeen mukaisesti</p>	Oppilaitokset	<p>Opinto-ohjaajat ko.alan opettajat</p> <p>Koulutussuunnittelijat</p>	
<p>Elämäntalouden ja suunnittelu- kurssit</p> <p>Kielikoulutukset työelämää varten</p>	Vapaan sivistystyön oppilaitokset		Kurssin/koulutuksen suorittaneet
<p>Kielikoulutukset työelämää varten</p>	Muut viranomaiset; Villa Victor (Oulun kaupunki)		Koulutuksen suorittaneet



Strateginen tavoite 3: Tieto-, neuvonta- ja ohjaustyötä tekeillä on tehtävien edellyttämä osaaminen

TNO-työtä tekeillä on tehtävien edellyttämä osaaminen			
Tehtävä	Vastuu	Resurssit	Arviointi ja seuranta
<p>TE-hallinnon henkilöstön lisääminen ja täydennyskoulutusten koordinaatio ja tiedotus; koulutuskalenteri, koulutustilaisuuksien videoyhteydet</p> <p>Lyhyen aikavälin ennakoitiedon tuottaminen ohjauksen tarpeisiin</p> <p>Koulutus ja ohjaus nuorten ohjaus- ja palveluverkostojen perustamiseen</p>	ELY-keskus	OT-yksikkö ao. ryhmä Salmia valtakunnallisena toimijana	Tilaisuuksien määrät, osallistujamäärät
<p>Ohjauksellisen työotteen lisääminen kaikilla virkailijoilla; säännöllinen lisäkoulutus</p> <p>Palvelutarvearviointiosaamisen kehittäminen</p> <p>Verkostotyöosaaminen</p> <p>Tulkkipalvelujen käyttäminen</p> <p>Ohjausosaaminen verkossa, puhelimitse, yhteisöllinen ohjaus</p> <p>Erityisryhmien ohjausosaamisen lisääminen ja syventäminen (nuoret, kotoutujat, osatyökykyiset)</p> <p>Kulttuurin tuntemus/monikulttuurinen osaaminen ohjaustyötä tekeville</p>	TE-toimisto	<p>Ohjaus- ja neuvontatyötä tekevät virkailijat</p> <p>Psykologit (TE-toimisto)</p> <p>Ohjaus- ja neuvontatyötä tekevät virkailijat</p>	<p>Koulutusten ja osallistujien määrät, palaute</p> <p>Osuvat palvelutarvearviot</p> <p>Yhteistyöpalaverien, konsultaatioiden määrä</p>
<p>Työelämäntuntemus opinto-ohjaajille; uraohjauksen osaaminen</p> <p>Työelämävalmiuksien lisääminen perusopetuksesta korkeasteelle</p> <p>Säännöllinen päivityskoulutus (työelämäntuntemus) opettajille; pk:t, lukiot, amm. oppilaitokset</p> <p>Opiskelijahyvinvointityöhön lisää koulutusta; verkostotyö</p> <p>Lisäkoulutus: aikuisten ohjaus</p> <p>Kulttuurin tuntemus/monikulttuurinen osaaminen ohjaustyötä tekeville</p> <p>Valmiudet kansainvälistymiseen; verkostoyhteistyö, kv-verkostot</p> <p>Ohjausosaaminen verkossa, puhelimitse, yhteisöllinen ohjaus, sis. opettajien motivoimisen</p>	Oppilaitokset	<p>Opinto-ohjaajat</p> <p>Kaikki opettajat, ohjaushenkilöstö, tukihenkilöstö</p> <p>Kuraattorit, psykologipalvelut</p>	<p>Keskeyttämiset</p> <p>Opiskelijoiden sijoittuminen työelämään/jatko-opintoihin</p> <p>Keskeyttämiset, koulutuksen suorittaminen määräajassa</p>

TNO-työtä tekeillä on tehtävien edellyttämä osaaminen			
Muuttuva työelämä, työelämätarpeet – tiedottaminen, konsultaatio	Muut ohjaustyötä antavat tahot: työelämäjärjestöt Vapaan sivistystyön oppilaitokset Yksityiset palv.tarjoajat		
Ohjaushenkilöstön täydennuskoulutuksen järjestäminen tarpeita vastaavasti	Muut viranomaiset: AVI, Yliopisto, OAMK/AMOK	Täydennuskoulutusmäärärahat, Osaava – hankerahoitus, Opetushallitus	Koulustilaisuuksien ja osallistujien määrät, palaute
Pitkän ja keskipitkän ennakoitiedon tuottaminen ohjauksen tarpeisiin, ennakoinnin yhteensovittaminen	Maakuntaliitto	Tutkimus- ja tietopalvelutiimi	Ennakointiverkosto
Työhönvalmennuskoulutus Työpaikkaohjaajakoulutus Opettajien työelämäjaksot	Yritykset, työnantajat, oppilaitokset		Koulutuksen suorittaneiden määrät

Strateginen tavoite 4: Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelun laatuja järjestelmiä kehitetään

TNO-palvelun laatuja järjestelmiä kehitetään			
Tehtävä	Vastuu	Resurssit	Arviointi ja seuranta
Laaditaan vaikuttavuusselvitys (tilanne 6 kk palvelun jälkeen)	ELY-keskus Alueellinen ELO-ryhmä	Erikoispsykologi + muu resurssi esim. ostopalvelu	Seuranta johdon neuvottelupäivillä
Kerätään välitöntä asiakaspalautetta (tyytyväisyys palveluun palveluprosessin jälkeen) Seurataan asiakaskäyntimääriä Seurataan asiakasmääriä	TE-toimisto	Työvoimavirkailijat, (ammatinvalinta)psykologit	Seuranta yhteistyökokouksissa sekä TE-toimiston sisällä
Erillisten kehittämishankkeiden hyvien käytäntöjen levittäminen	Kaikki toimijat/organisaatiot	Hankerahoitus	
Alku- ja hakeutumisvaiheen neuvonnan sekä ohjauksen laadun kehittäminen sisäisenä prosessina, laadunhallinnan järjestelmä, asiakaspalaute	Yliopisto, amk, II asteen oppilaitokset, aikuiskoulutusorganisaatiot		Huom: OKM 2011:9 - ammatillisen koulutuksen laatustrategia: laadunhallinnan järjestelmät v:een 2015 mennessä (prosessit ja seuranta, kriteeristö)

Strateginen tavoite 5: Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut toimivat verkostomaisena kokonaisuutena

TNO-palvelut toimivat verkostomaisena kokonaisuutena			
Tehtävä	Vastuu	Resurssit	Arviointi ja seuranta
<p>TE-hallinnon ja oppilaitosten johdon neuvottelupäivät 2 krt/v</p> <p>Sitoutuminen strategian toimeenpanoon, Elinikäisen ohjauksen koordinaatioryhmä, kokoukset</p> <p>Nuorten työpajatoiminnan alueellinen kehittäminen ja toiminnan tukeminen osana nuorten ohjausta ja neuvontaa.</p> <p>Tuleva rakennerahastokausi: elinikäinen oppiminen ja ohjaus</p>	<p>ELY-keskus</p> <p>alueellinen ELO-ryhmä</p> <p>alueellinen ELO-ryhmä</p>	<p>OKM:n määrärahat</p>	<p>Alueellinen ja valtakunnallinen (TEM, OKM) seuranta ja arviointi</p> <p>Sopimusten allekirjoittaminen, kokoukset ja ptk:t</p> <p>ELYille asetetut seurantamittarit</p>
<p>TNO-palvelun kehittäminen palvelulinjoissa: vastuu palv. linjalla 2: osaamisen kehittäminen</p> <p>Neuvonta ja ohjaus nuorten yhteiskuntatakuussa</p> <p>Muutosturvapalvelut yrityksille ja työnantajille (ks. tarkemmin myös palvelut yrityksille), vastuu palv.linja 1</p> <p>Yhteistyökokoukset TE-toimiston, oppilaitosten ja työelämän ohjaajien kanssa</p> <p>Käytännön toimijoiden verkostoyhteistyö (ajanvarauksella toimivassa oppilaitosten koordinoimassa verkostomaisessa neuvonta- ja ohjauspalvelussa ks. tarkemmin seuraavassa)</p>	<p>TE-toimisto</p> <p>Yhteistyössä seudulliset yritys- palvelut, oppilaitokset</p>	<p>Palvelulinjajohtaja, asiantuntijat (TE-toimisto), psykologit</p> <p>Muutosturvahenkilöstö</p>	<p>Kokousptk:t ja muistiot, yhteisesti sovittujen päätösten/asioiden toimeenpano</p>
<p>TNO-palveluiden kehittäminen</p> <p>Työelämäohjelmien laatiminen ja käyttöönotto</p> <p>Yritysten henkilöstön osaamisen kehittäminen: tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelu yrityksille sekä yrittäjille</p> <p>Ajanvarauksella toimiva verkostomainen neuvonta- ja ohjauspalvelu henkilöasiakkaalle, ml. puhelin- ja sähköinen asiointi</p>	<p>Oppilaitokset</p> <p>Yliopisto, oamk, muut aikuis- koulutusorganisaatiot, seudullinen elinkeinoyhtiö (Business Oulu ja muut), yhteistyössä TE-toimiston kanssa</p> <p>Koordinaatiovastuu oppilaitokset, vuoro vaihtuu 6 kk:n välein, kiinteässä yhteistyössä TE-toimiston kanssa</p>	<p>Hakijapalvelut, ohjaus- ja työelämäpalvelut, yo täydentävien opintojen keskus</p> <p>Neuvonta- ja ohjaustyötä tekevät asiantuntijat (nykyisten resurssien organisoiminen), yo täydentävien opintojen keskus</p>	<p>Palveluinfojen ja niihin osallistuvien henkilöiden määrä, koulutukseen osallistujien määrä</p> <p>Säännölliset kokoukset, asiakkaiden määrä, asiakaspalaute</p>

TNO-palvelut toimivat verkostomaisena kokonaisuutena			
Tehtävä	Vastuu	Resurssit	Arviointi ja seuranta
Neuvonta ja ohjaus työpaikoilla, yrityksissä	Muut ohjaustyötä antavat tahot: työnantajat	Henkilöstöhallinto, vertaistuki (koulutus- ja työhön valmentajat, työpaikkaohjaajat)	
Työmarkkinainformaatio Tuleva rakennerahastokausi: elinikäinen oppiminen ja ohjaus	Muut viranomaiset: maakuntaliitto	Koulutuksen ja tutkimuksen suunnitelma	
Valtakunnallinen nuorten tieto- ja neuvontapalvelu Oulussa Työvoiman palvelukeskukset Nuorten neuvonta- ja ohjauspalvelut	Oulun kaupunki, OKM Oulu, Raahe, yhteistyössä TE-toimisto, sosiaali-toimi, KELA (laajentuminen säädöspohjaiseksi valtakunnalliseksi palveluksi) Kunnat; yhteistyössä TE-hallinto, sosiaali-toimi, nuorisotoimi	OKM, Oulun kaupunki Asianomainen henkilöstö	
Selvitetään TNO:n vaikuttavuuden arviointikeinoja ja -menetelmiä ja voidaanko TNO:n vaikuttavuuden arviointi liittää osaksi peruspalveluiden arviointia	Aluehallintovirasto, OKM ja TEM, ELY		

Liitteet

1. Yleiset kehitysnäkymät Pohjois-Pohjanmaalla 2012 –

Yliseurooppalainen taantuma hillitsee tällä hetkellä talousnäkömiä eri maissa. Useiden maiden julkiseen talouteen on muodostunut mittava alijäämä ja pankkisektori on joutunut tappiokierteeseen. Suomessa eri tutkimuslaitosten bkt-ennusteet viestivät talouden nollakasvusta lähitulevaisuudessa, eikä odotettavissa ole merkittävää lisäystä viennin kasvussa. On todennäköistä, että heikkojen talousnäkömiä vuoksi työttömyys lisääntyy useilla toimialoilla. Yleisen taloustilanteen epävarmuudesta huolimatta Pohjois-Pohjanmaalla myötätuulessa oleva kaivannaisteollisuus, vireillä olevat suurhankkeet, terve väestörakenne ja korkeasti koulutettu väestö luovat tulevaisuuden uskoa ja mahdollisuuksia alueelle.

Väestönkehitys

Pohjois-Pohjanmaan väestömäärä kasvaa vuosittain – vuoden vaihteesta väestö on kasvanut noin 1500 hengellä heinäkuuhun 2012 mennessä. Kasvu perustuu Oulun seudun runsaaseen työpaikka- ja koulutustarjontaan, joka vetää erityisesti nuoria kouluttautumaan ja osaajia työskentelemään. Useassa Pohjois-Pohjanmaan kunnassa on myös korkea syntyvyys ja tämä osaltaan pitää kuntien väestön ikärakenteet suotuisina. Maassamuutoissa maakunta on kuitenkin nettomenettäjä eli täältä lähtee muualle maakuntarajat ylittäen enemmän kuin tänne on tulijoita.

Usean muun maakunnan tavoin myös Pohjois-Pohjanmaalla väestökehitys on kunnittain eriytyvää. Oulun seutu kasvaa vauhdilla, kun taas useat maakuntakeskuksesta etäällä olevat kunnat ovat vuosittain väestötappiokuntia. Yritystoiminnan näkökulmasta väestövähennyksen kuntien kehitys on epäsuotuisa, sillä nämä kunnat ovat myös maakunnan vähiten koulutautuneiden nuorten kuntia. On mahdollista, ja jopa todennäköistä, ettei tarvittavaa osaavaa työvoimaa ehkä löydetä paikallisilta työmarkkinoilta, jos kuntaan suunnitellaan paljon työvoimaa tarvitsevaa toimintaa. Kehittämistoimissa tarvitaan edelleen tehokkaita toimia, joilla lisätään koko maakunnan elinvoimaa ja hyvinvointia.

Työvoima- ja työllisyyskehitys

Pohjois-Pohjanmaan ensisijaisia kehittämishaasteita on löytää vaikuttavia keinoja korkean työttömyyden vähentämiseksi. Työttömien määrä on ollut jo vuosia poikkeuksellisen korkea maakunnan eri osissa ja määrällisesti erityisesti Oulun seu-

dulla. Tilanne on huomattavan heikko verrattuna eteläisen Suomen kasvumaakuntiin. Erityisen huolestuttavaa on nuorten korkea työttömyys. Tänä vuonna (2012) heinäkuuhun mennessä nuoria alle 25-vuotiaita työttömiä työnhakijoita on ollut keskimäärin noin 3400 kuukautta kohti. Valtaosa näistä nuorista asuu Oulun seudulla ja kausivaihtelu huomioiden tilanne näyttää entisestään heikkenevän.

Taloustilanteen seurauksena työttömyys on kohdistunut erityisesti nuoriin miehiin. Useat heistä ovat työskennelleet suhdanneherkillä toimialoilla (mm. teollisuus, kuljetus, kauppa ja varastointi) ja kun vienti on merkittävästi vähentynyt, on pienellä viiveellä vähentynyt myös yritysten työvoimatarve. Kaikkiaan on tärkeää saada syntymään uusia työpaikkoja. Työllisyyden kasvun perusta on, että Pohjois-Pohjanmaalla on kasvuhakuista elinkeino-toimintaa ja yritysten markkina-alue ei rajaudu maamme rajoihin.

Elinkeinoelämän näkymät

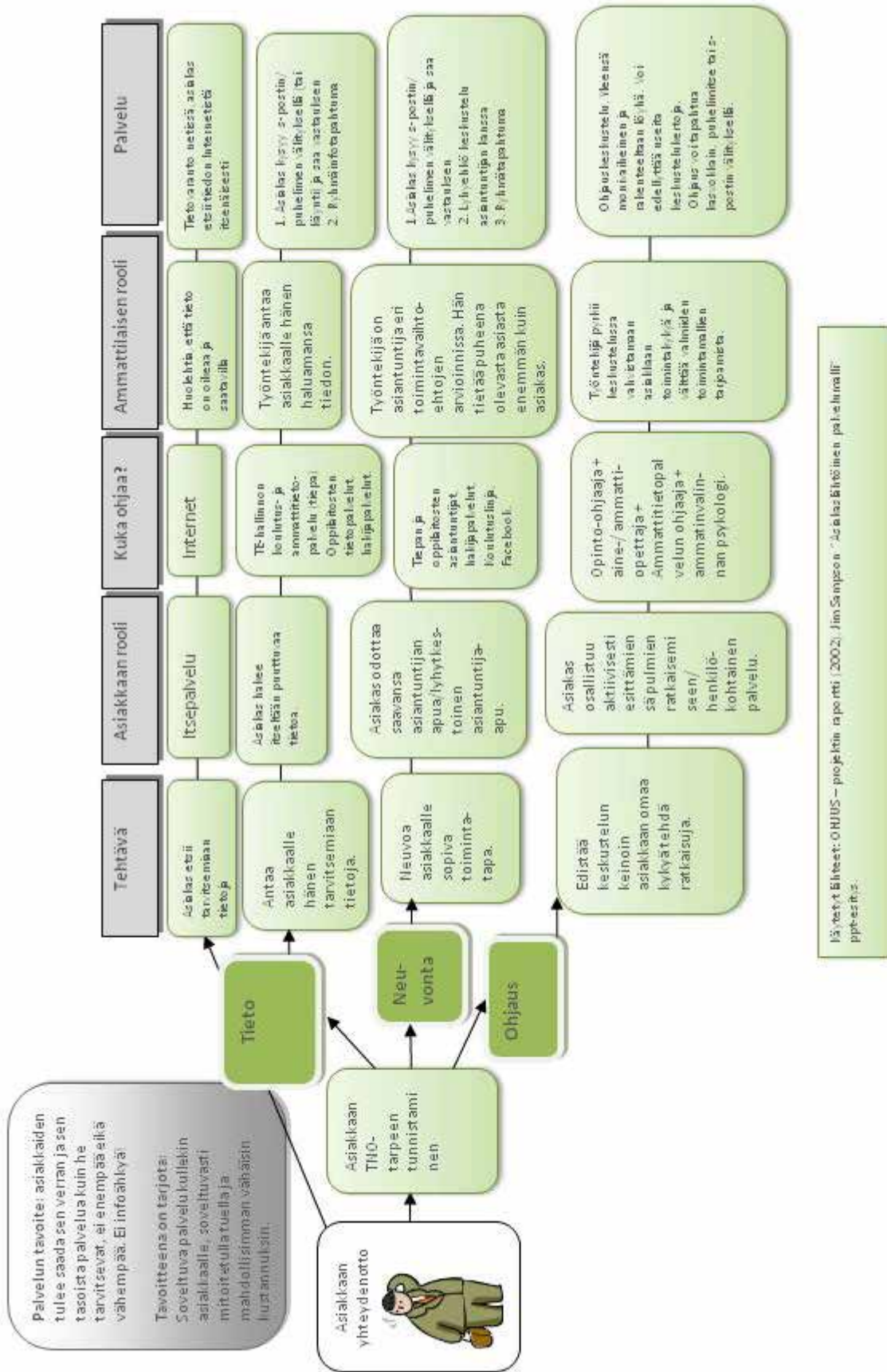
Yritysten toimintaympäristössä jatkuu kansainvälisen kilpailun aiheuttama tehostamistarve ja entiset tuotanto- ja palvelurakenteet ovat murtumassa. Pohjois-Pohjanmaan merkittävin ajankohtainen haaste on vastata ICT-alan muutoksiin nyt kun Nokia on ilmoittanut mittavista irtisanomista. Koko ICT-ala on ollut yksi Oulun seudun talouskasvun tukipilareita ja se on tarjonnut viime vuosinakin työtä pitkästi yli kymmenelle tuhannelle työntekijälle alan liikevaihdon ollessa parhaimmillaan noin kuuden miljardin euron luokkaa. Edessä on uusia yt-neuvotteluja ja työmarkkinoille vapautuu osaavaa työvoimaa. Vapautuva työvoima on nähtävä mahdollisuutena, jota voidaan hyödyntää myös heille uusilla aloilla muunto- ja täydennyskoulutuksen jälkeen.

Positiivista odotusta ja virettä Pohjois-Pohjanmaalle tuo suunnitellut suurhankkeet, joiden tuotannollinen ja työllistävä vaikutus olisi mittava. Suurhankkeet (mm. kaivosala, energiateollisuus) sijaitsevat etäällä maakunnan kasvukeskuksesta eli toteutuessaan ne edistäisivät eri seutujen elinvoimaa sekä tuotannon ja työllisyyden alueellista jakautumista. Osaavan työvoiman saatavuus voi muodostua useilla aloilla ongelmaksi, sillä uusia hankkeita on syntymässä useita yhtä aikaa eri maakuntiin (esim. kaivosala) ja koulutettua ja työssä koulutunutta työvoimaa on vähän suhteessa tarpeeseen. Kysyntä lisääntyy sekä asiantuntijoista että perusosaajista. Maakunnan eteläosassa odotukset tulevien vuosien jättihankkeesta ovat liikahtaneet eteenpäin, kun Pyhäjärven asema eurooppalaisen hiukkasfysiikan laitoksen sijoituspaikaksi (Laguna) on lujittunut viime aikoina.⁵

5. Lähde: Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen toiminnallinen tulossuunnitelma työ- ja elinkeinoministeriön, opetus- ja kulttuuriministeriön sekä sisäasiainministeriön tehtävälueilla vuodelle 2013.

2. Asiakaslähtöinen palvelumalli asiakkuusprosessissa

Asiakaslähtöinen palvelumalli asiakkuusprosessissa



OSUMA-projekti 2010 (Heikkilä, Ylisirniö).

Käytetyt lähteet: OHJUS – projektin raportti (2002), Jim Sampson "Asiakaslähtöinen palvelumalli" ppt-esitys.

3. Alueellisen strategian koordinaatioryhmän jäsenet:

Dnro POPELY/454/05.02.07/2010 päätös 20.1.2012; täydennetty päätöksillä 6.3.2012 ja 3.9.2012.

Elinkeinoelämän keskusliitto: varsinainen jäsen asiantuntija Jukka-Pekka Kivioja, varajäsen lakimies Kaija Pulkkinen.

Jokilaaksojen koulutuskuntayhtymä JEDU: varsinainen jäsen aikuiskoulutus- ja oppisopimusjohtaja Matti Peltola, varajäsen suunnittelija Hannu Simi.

Koillis-Suomen Aikuiskoulutus: varsinainen jäsen laatupäällikkö Jaana Pesonen, varajäsen kehittämisspäällikkö Pekka Peiponen.

Oulun Aikuiskoulutuskeskus: varsinainen jäsen apulaisrehtori Eero Pentti, varajäsen kehittämisspäällikkö Tuuli Lähteenmäki.

Oulun Kauppakamari: varsinainen jäsen varatoimitusjohtaja Esa Pellikainen.

Oulun seudun ammattikorkeakoulu: varsinainen jäsen opintoasioiden johtaja Anne Anttinen, vara-jäsen opintoasianpäällikkö Marita Aikio.

Oulun seudun ammattiopisto: varsinainen jäsen aikuiskoulutusjohtaja Virpi Pikkuaho, varajäsen aikuiskoulutuspäällikkö Jaana Hilli.

Oulun yliopisto, täydentävien opintojen keskus: varsinainen jäsen varajohtaja Esa Niemi, varajäsen kehityspäällikkö Mikko Ojala.

Pohjois-Pohjanmaan liitto: varsinainen jäsen tutkimus- ja kehittämisspäällikkö Mikko Väisänen, varajäsen erityisasiantuntija Ari Näpänkangas.

Pohjois-Pohjanmaan Yrittäjät: varsinainen jäsen yhteyspäällikkö Sari Reinikainen-Laine, varajäsen järjestöpäällikkö Kirsi Anttila.

Pohjois-Suomen Aluehallintovirasto: varsinainen jäsen opetustoimen ylitarkastaja Arja-Sisko Holappa, varajäsen ylitarkastaja Veijo Kosola.

Raahan aikuiskoulutuskeskus: varsinainen jäsen rehtori Eero Takkula, varajäsen koulutuspäällikkö Paula Snellman
Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK: varsinainen jäsen aluejohtaja Vesa Saarinen.

Oulun läänin opinto-ohjaajat ry: varsinainen jäsen opinto-ohjaaja Kari Kaleva, varajäsen opinto-ohjaaja Tuula Jylänki.

TE-hallinnon ammatinvalintapsykologit: varsinainen jäsen erikoispsykologi Anneli Kangas-Heino, varajäsen psykologi Eeva Tanskanen.

TE-toimiston johdon edustaja: varsinainen jäsen apulaisjohtaja Pirjo Juntunen (sijaisena 1.8.2012-31.12.2012 Tarja Jokimäki), varajäsen johtaja Anita Kenakkala.

Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto (1.1.2013 alkaen), johtaja Maire Mäki.

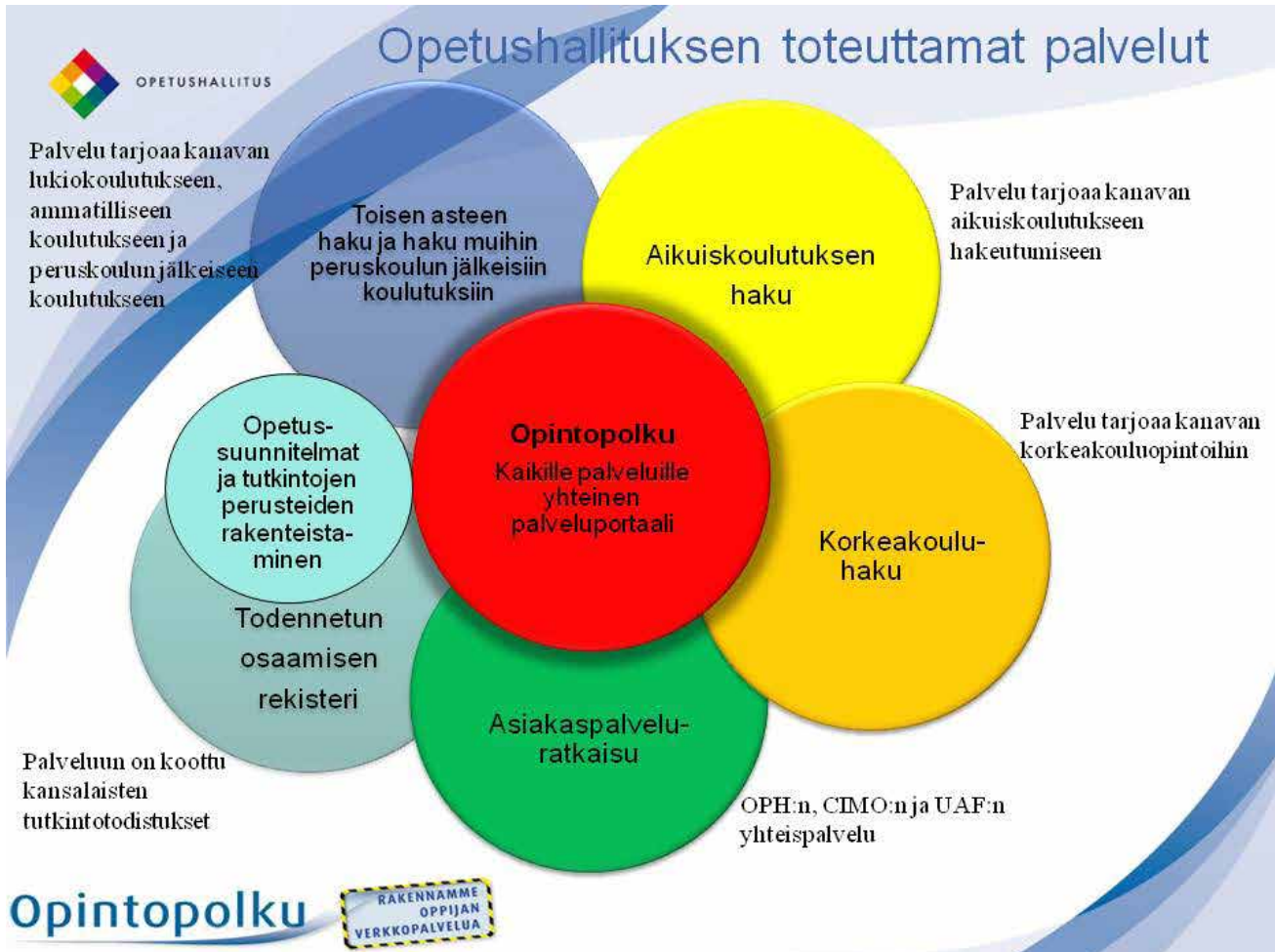
Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto (1.1.2013 alkaen), palvelujohtaja Mari Tuomikoski.

Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus: asiantuntija Paula Lohikoski.

Koordinaatioryhmän puheenjohtajana toimii johtaja Maire Mäki, Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto. Varapuheenjohtajana toimii vararehtori, toimitusjohtaja Eero Pentti, Oulun Aikuiskoulutuskeskus.

Ryhmän sihteerinä toimii projektikoordinaattori Helena Ylirsirniö, OSUMA - Ohjauksella osuvuutta aikuisopis-keluun -projekti, Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus.

4. Opetushallituksen toteuttamat palvelut: Opintopolku



Kuva: Ulla-Jill Karlsson, OKM, 29.8.2012 Tampere.

Valokuvat

Kannen valokuva, sisäkannen valokuva, valokuvat sivuilla 7, 9, 14, 16, 18, 24 ja 26: Sanna Turunen.

Valokuva sivulla 4: Vesa Kippola/Imagekuva: Opettaja Anne Ålander ohjaa Piippolan ammatti- ja kulttuuriopiston virike-toiminnanohjausalan opiskelijaa Seija Kajantoa.

Valokuva sivulla 9: Mikko Lehtimäki/Ely-keskuksen kuvapankki.

Valokuva sivulla 14: ELY-keskuksen kuvapankki.

Valokuva sivulla 21: Essi Kotila.

Julkaisusarjan nimi ja numero Elinvoimaa alueelle 2/2013				
Vastuualue Elinkeinot, työvoima, osaaminen ja kulttuuri				
Tekijät Helena Ylisirniö		Julkaisuaika Helmikuu 2013		
		Kustantaja / Julkaisija Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus		
		Hankkeen rahoittaja / toimeksiantaja Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus		
Julkaisun nimi Pohjois-Pohjanmaan aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategia 2013–2020				
<p>Pohjois-Pohjanmaan aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategiatyötä on vetänyt Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus (ELY). Työvälineenä on ollut oman tuotannon ESR-rahoitteinen projekti OSUMA – Ohjauksella osuvuutta aikuisopiskeluun – projekti (2008–2013). Projekti on tuottanut nykytilaselvitykset maakunnan aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden tilanteesta, resursseista ja kehittämistarpeista, käynnistänyt ja pilotoinut palvelukokeiluja alueellisten tietokeskusten (TNO-palvelut) kehittämiseksi yhteistyössä Oulun seudun ammattikorkeakoulun hallinnoiman Opintori-projektin (ESR) kanssa. Palvelukokeilujen tuloksia on hyödynnetty strategian suosituksissa. Strategian painopiste on hakeutumisvaiheen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluissa.</p> <p>Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus nimitti strategiatyötä varten koordinaatioryhmän, joka koostui keskeisistä aikuiskoulutuksen ja elinikäisen oppimisen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden johdon, sidosryhmien ja asiantuntijoiden edustajista. Edustus oli myös alueellisesti kattava. Koordinaatioryhmän tehtävänä oli tukea ja ohjata maakunnallisen strategiatyön tekemistä, välittää edustamansa tahon/organisaation asiantuntemus strategiatyöhön aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita koskien sekä tiedottaa strategiatyöstä edustamilleen tahoille ja sidosryhmille</p> <p>Pohjois-Pohjanmaan aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden (TNO-palveluiden) strategian 2013–2020 tarkoituksena on:</p> <ul style="list-style-type: none"> • edistää elinikäisen oppimisen politiikkaa muuttuvassa työelämässä • tarjota asiakkaille kysyntälähtöiset monikanavaiset tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut • tuottaa palvelut laadukkaasti ja kustannustehokkaasti • luoda yhteinen tahtotila ja pelisäännöt palveluita tarjoavien organisaatioiden keskuudessa • vahvistaa verkostomaista toimintatapaa tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluissa • vakiinnuttaa toimijoiden roolit ja tehtävät verkostossa • kehittää verkoston toimintaa päämäärätietoisesti • kehittää ohjausalan ammattilaisten osaamista <p>Strategian toimeenpanon seuranta varten on Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus nimittänyt alueellisen Elinikäisen ohjauksen ohjaus- ja yhteistyöryhmän, joka kokoontuu kaksi kertaa vuodessa. Valtakunnallinen Työ- ja elinkeinoministeriön sekä Opetus- ja kulttuuriministeriön vetämä Elinikäisen ohjauksen ohjaus- ja yhteistyöryhmä seuraa alueellista kehittämistoimintaa.</p>				
Asiasanat (YSA:n mukaan) Aikuiskoulutus, elinikäinen ohjaus, tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut, Pohjois-Pohjanmaa, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, strategia, toimeenpanosuunnitelma, verkosto, yhteistyö, työ- ja elinkeinotoimisto, oppilaitokset, ohjausosaaminen.				
ISBN (painettu)	ISBN (PDF) 978-952-257-752-8	ISSN-L 2242-282X	ISSN (painettu)	ISSN (verkojulkaisu) 2242-2838
www www.ely-keskus.fi/julkaisut www.doria.fi		URN URN:ISBN:978-952-257-752-8		Kieli Suomi
Sivumäärä 38				
Julkaisun tilaukset Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, Veteraanikatu 1, PL 89, 90101 Oulu. Puh: 0295 038 000.				
Kustannuspaikka ja -aika Oulu 2013			Painotalo	

Pohjois-Pohjanmaan aikuiskoulutuksen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden (TNO-palveluiden) strategian 2013–2020 tarkoituksena on:

- edistää elinikäisen oppimisen politiikkaa muuttuvassa työelämässä
- tarjota asiakkaille kysyntälähtöiset monikanavaiset tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut
- tuottaa palvelut laadukkaasti ja kustannustehokkaasti
- luoda yhteinen tahtotila ja pelisäännöt palveluita tarjoavien organisaatioiden keskuudessa
- vahvistaa verkostomaista toimintatapaa tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluissa
- vakiinnuttaa toimijoiden roolit ja tehtävät verkostossa
- kehittää verkoston toimintaa päämäärätietoisesti
- kehittää ohjausalan ammattilaisten osaamista

ELINVOIMAA ALUEELLE 2 | 2013
POHJOIS-POHJANMAAN AIKUISKOULUTUKSEN
TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUIDEN STRATEGIA 2013–2020

Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

ISBN 978-952-257-752-8 (PDF)

ISSN-L 2242-282X

ISSN 2242-2838 (verkkójulkaisu)

URN:ISBN:978-952-257-752-8

www.ely-keskus.fi/julkaisut | www.doria.fi/ely-keskus

Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto