

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen

# TOIMINTAOHJELMA

Länsi-Uudellamaalla



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

**Vipuvoimaa**

**EU:lta**

2007–2013

## Sisällysluettelo

1.	Tiivistelmä.....	4
2.	Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen toimintasuunnitelma verkostomaisen yhteistyön työkaluna .....	5
2.1	Eteispalvelumalli.....	5
2.2	Eteispalvelumallin taustalla olevat arvot .....	6
3.	Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut.....	7
3.1	Markkinointi ja viestintä (tiedottaminen).....	7
3.1.1	Sähköinen näkyvyys.....	7
3.1.2	Kevätkauden tapahtuma: rahoitusinfo, sihteeritreffit ja näiden yhteydessä pidettävä Avoimet ovet -tapahtuma.....	8
3.1.3	Syyskauden tapahtuma: elinikäisen oppimisen ja ohjauksen viikon alueellinen päätapahtuma Länsi-uudellamaalla .....	8
3.2	Tasalaatuinen eteispalvelu.....	10
3.3	Varmistettu ohjaaminen seuraavaan kohtaamiseen (laadukas asiakaspalvelu).....	10
3.4	TNO -palvelujen tuotekehitys.....	10
4.	Alueellinen kehittämistyöryhmä.....	11
5.	Yhteistyöverkostot.....	11
6.	Henkilöstön osaaminen.....	12
6.1	Ajantasainen viestintä kehittämistyöryhmässä.....	12
7.	Ennakointi ja tulevaisuuden haasteet.....	12
8.	Laadun varmistaminen.....	13

Tuula Hapulahti (toim.)  
Luksia, Länsi-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymä ja OpinOvi L-U  
alueellinen kehittämistyöryhmä  
Laurea-ammattikorkeakoulu  
TTS  
Hiiden Opisto  
Kisakallion Urheiluopisto  
Lohjan lukion aikuislinja  
Kanneljärven Opisto  
Urheiluopisto Kisakeskus

[www.luksia.fi](http://www.luksia.fi)

[www.opinovi.fi](http://www.opinovi.fi)

OpinOvi L-U -kehittämistyötä on rahoittanut Uudenmaan ELY-keskus

Taitto: Mainostoimisto AD-Office Oy  
Painopaikka: Oy Lito-Print Ab, 2012

# 1. Tiivistelmä

OpinOvi L-U on tehnyt yhteisen toimintaohjelman alueen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen (jäljempänä ”TNO – palvelut”) ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Toimintaohjelman taustalla on verkoston kanssa yhteisesti luotu eteispalvelumalli.

Länsi-Uudenmaan malli on yhteinen toimintatapa, prosessi. Kiinteän ohjauspisteen sijaan mallinamme eteispalveluprosessia. Olemme lähteneet liikkeelle jo olemassa olevista verkostossa toimivien organisaatioiden ohjausmalleista. Mallinuksista, kehittämisen kohteista, toimijoiden osaamistarpeista ja muista esiin nousseista olennaisista asioista syntyy Länsi-Uudenmaan aikuisohjausstrategia (tämä toimintaohjelma), jota tullaan hyödyntämään kaikissa alueen TNO -palveluja antavissa organisaatioissa. Toimintaohjelmassa on kuvattu mm. yhteisesti tuotettuja tapahtumia, joiden kautta toteutamme hakevaa toimintaa alueellamme.

Kehitettävien palvelujen tulee olla tasalaatuisia, helposti saatavilla, luotettavia ja asiakaslähtöisiä. Eteispalvelumallimme tavoitteena on, että loppukäyttäjä saa tasalaatuisen palvelun riippumatta siitä, mihin organisaatioon hän ensimmäisenä ottaa yhteyttä.

Varmistettu ohjaaminen seuraavaan kohtaamiseen toteutuu jo useimmissa tapauksissa ensimmäisen yhteydenoton jälkeen. Verkoston toimijat ohjaavat koulutuksista kiinnostuneita hakijoita myös muihin oppilaitoksiin, jos asiakkaan tarve sitä vaatii.

Tieto-, neuvonta- ja ohjaustyötä tekevät tuntevat alueen henkilöhakijoille suunnatut ohjaus- ja koulutuspalvelut. Projekti on kehittänyt kouluttajien ja ohjaajien pedagogisia valmiuksia ja ohjausosaamista. Yhteiset verkostotapaamiset, verkostovalmennukset sekä alueella toteutuneet ohjauskoulutukset ovat lisänneet ja vahvistaneet toimijoiden yhteistä osaamista. Ohjauksen saatavuus on lisääntynyt tiedon karttuessa muiden toimijoiden tarjonnasta.

Erlaisille oppijoille sekä mm. maahanmuuttajille suunnatut ohjauspalvelut tulevat tutuiksi ohjausprosessien mallinuksien sekä asiakasprofilointien kautta.

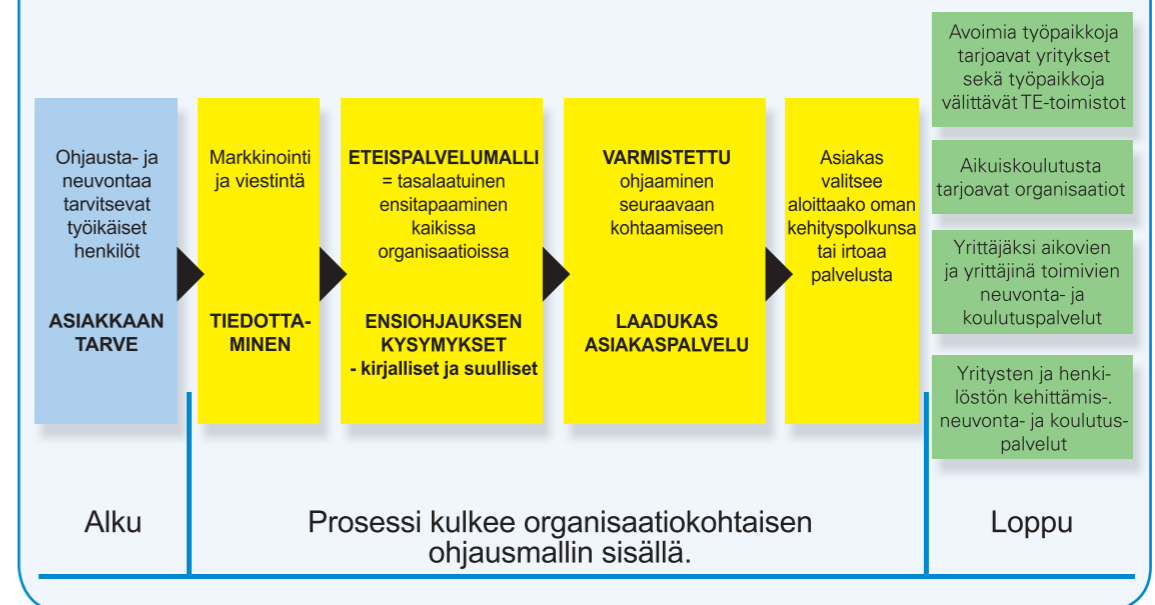
## Avainsanat

Ohjaus, opiskelijan ohjaus, ohjausprosessi, tieto- ja neuvontapalvelut, ohjauksen palvelujärjestelyt, moniammatillinen yhteistyö, poikkihallinnollinen yhteistyö, verkostoyhteistyö, oppilaitosyhteistyö, ohjauksen verkostoyhteistyö, verkostomainen toimintatapa, tapahtumat, vuosikello.

# 2. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen toimintaohjelma verkostomaisen yhteistyön työkaluna

## 2.1 Eteispalvelumalli

### Asiakaspalvelu- ja ohjausprosessi



## VISIO

Länsi-Uudellamaalla on konkreettisesti käytössä elinikäiseen oppimiseen ja ohjaukseen perustuva, hallinnonrajat ylittävä moniammatillinen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen kokonaisuus, joka vastaa aikuisten TNO-palvelutarpeisiin sekä työelämän tarpeisiin. Palvelut ovat asiakaslähtöisiä (henkilö- ja yritysasiakkaiden tarpeet huomioivia), monikanavaisia ja helposti saavutettavia. Aikuisohjauksen kehittäminen ja palvelujen ylläpitäminen on alueellisen TNO -verkoston yhteinen tehtävä.

## MISSIO

Yhteinen toimintaohjelma edistää kansalaisten, yritysten ja järjestöjen pääsyä helpommin opiskelun, työn tai muun aluetta kehittävän toiminnan pariin. Toimintaohjelma edistää verkostomaista yhteistyötä tasalaatuisen asiakaspalvelun toteutumiseksi.



## 2.2 Eteispalvelumallin taustalla olevat arvot

OpinOvi -toiminta kuvaa paremman asiakaspalvelun toteutumista kaikissa alueen oppilaitoksissa ja organisaatioissa, joissa aikuisille suunnattua alkuvaiheen ohjausta koulutuksen ja muiden toimenpiteiden pariin tapahtuu.

### Asiakaslähtöisyys

Palvelujen lähtökohtana on olemassa olevan tarjonnan sijaan ensisijaisesti asiakkaan tarve. Asiakasta ei ohjata 'luukulta luukulle', vaan hänen asiansa otetaan haltuun jo ensimmäisen yhteydenoton aikana.

### Luotettavuus

Asiakkaat saavat luotettavaa tietoa eri organisaatioiden palveluista ja koulutusmahdollisuuksista jo ensimmäisen yhteydenoton tuloksena. Toimijat tuntevat toisensa ja toistensa tarjonnan.

### Ammattitaitoisuus

Vastuu ammattitaitoisesta tieto-, neuvonta- ja ohjaustyöskentelystä kuuluu kaikille organisaatioille. Yhteismarkkinoinnissa emme hyväksy välistä vetoja tai sisäisiä pelejä.

### Yhteistyö

Kansalaisten ja yritysten luottamus toiminnan tasapuolisuuteen, riippumattomuuteen ja oikeudenmukaisuuteen säilyy, kun verkostomme toimii joukkueena.

### Uudistuminen ja kehittyminen

Suunnitelmallinen täydennyskoulutus, tietoiskutyypiset tapahtumat ja toimintamme kriittinen arviointi on yhteistä tieto-, neuvonta- ja ohjaus-toimintaa alueella.

## 3. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut

Eteispalvelumallin mukaisesti Länsi-Uudenmaan alueellisia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja ovat:

Markkinointi  
ja viestintä

**TIEDOTTA-  
MINEN**

**ETEISPALVELUMALLI**

= tasalaatuinen  
ensitapaaminen  
kaikissa  
organisaatioissa

**ENSIOHJAUKSEN  
KYSYMYKSET  
- kirjalliset ja suulliset**

**VARMISTETTU**

ohjaaminen  
seuraavaan  
kohtaamiseen

**LAADUKAS  
ASIAKASPALVELU**

**Suositus:** Eteispalvelumalli toteutuu kaikilta osin tasalaatuisesti kaikilla toimijoilla.

**Toimenpide:** Kaikki toimijat toteuttavat paitsi omaa eteispalveluaan laadukkaasti, markkinoivat tarvittaessa myös toistensa koulutuksia asiakaslähtöisesti.

**Vastuu** näiden toimintojen toteutumisesta ja eteispalvelumallin laadun varmistamisesta kuuluu kaikille toimijoille sekä alueelliselle kehittämisyöryhmälle, joka vastaa kokonaisuudesta. Kehittämisyöryhmä toimii puolivuositain määräytyvän puheenjohtajajäsenen johdolla. Alueellinen kehittämisyöryhmä ja sen toiminta on kuvattu tarkemmin luvussa 4.

### 3.1 Markkinointi ja viestintä (tiedottaminen)

#### 3.1.1 Sähköinen näkyvyys

**Suositus:** Jokainen organisaatio huolehtii siitä, että sekä suunnitteilla että markkinoinnissa olevat koulutukset viedään KOULUTA -järjestelmään, jonka jälkeen tiedot alkavista koulutuksista ovat löydettävissä mm. Koulutusnetistä, [www.koulutusnetti.fi](http://www.koulutusnetti.fi).

**Vastuu tämän toimenpiteen toteutumisesta kuuluu jokaiselle Länsi-Uudellamaalla aikuiskoulutusta tarjoavalle organisaatiolle.**

**Toimenpide:** Alueen kaikkien organisaatioiden, joiden toimenkuvaan kuuluu tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut, tulee liittää omalle etusivulle suora linkki valtakunnalliseen sähköisten palvelujen järjestelmään. Näin asiakkaat, jotka haluavat asioida ja hakea tietoa sähköisesti ohjautuvat suoraan oikealle sivustolle.



**Vastuu:** vastuu tämän toimenpiteen toteutumisesta ja informaation jakamisesta kuuluu alueelliselle kehittämisyöryhmälle.

**Yleinen suositus:** Koulutusten ja tapahtumien yhteismarkkinointi on suositeltavaa. Yhteismarkkinointia tapahtuu myös tässä luvussa esiteltävien yhdessä järjestettävien tapahtumien kautta. Tapahtumien yhteydessä järjestäjät saavat myös runsaasti näkyvyyttä. Hyvä kokemus on, että yhden organisaation suunnitelmassa tapahtumaa, tiedotetaan tapahtumasta jo suunniteluvaiheessa myös muille organisaatioille kutsuen näitä mukaan tapahtuman toteutukseen.

### 3.1.2 Kevätkauden tapahtuma

#### Rahoitusinfo, sihteeritreffit ja näiden yhteydessä pidettävä avoimet ovet - tapahtuma

**Suositus:** Toimintavuoden aikana järjestetään keväisin, yhteishakujen läheisyydessä opintojen rahoitukseen liittyvä rahoitusinfo.

Sihteeritreffit järjestetään säännöllisesti vuosikellon mukaisesti kerran vuodessa. Hyvä ajankohdalla tälle tapahtumalle on rahoitusinfo, koska yleensä opintosihteerit sekä muu tiedotuksesta ja neuvonnasta vastaava henkilöstö on tuolloin paikalla. Sihteeritreffit -tilaisuus pyritään järjestämään iltapäivällä.

Rahoitusinfon yhteydessä järjestetään yleisölle avoimet ovet, jossa verkosto on esittelemässä alueen aikuiskoulutustarjontaa ja siihen liittyviä muita palveluja saman pöydän ääressä.

**Toimenpide:** Näihin tilaisuuksiin kutsutaan yhteistyöverkoston kohderyhmää sähköisesti. Kohderyhmänä ovat kaikki TNO -palvelua tekevät sihteerit ja muut virkailijat, kouluttajat sekä järjestöjen ja yritysneuvonnan edustajat. Avoimissa ovissa on jokaisesta organisaatiosta vähintään yksi edustaja paikalla. Avoimet ovet toteutetaan ns. kevyellä mallilla siten, että markkinointitarvikkeet koostuvat roll up'eista sekä ajankohtaisista esitteistä.

**Vastuu:** Alueellinen kehittämisyöryhmä puheenjohtajajäsenen johdolla vastaa tapahtuman oikea-aikaisesta ja sisällöllisestä toteutuksesta yhdessä koko OpinOvi L-U -verkoston kanssa.

### 3.1.3 Syyskauden tapahtuma

#### Elinikäisen oppimisen ja ohjauksen ns. aikuisopiskelijan viikon alueellinen päätapahtuma Länsi-Uudellamaalla.

**Suositus:** OpinOvi L-U -vuosikellon mukaisesti elinikäisen oppimisen ja ohjauksen viikko toteutetaan valtakunnallisesti syksyisin, yleensä lokakuussa. Samoihin aikoihin valtakunnallisen (www.amke.fi) tapahtuman kanssa järjestetään Länsi-Uudellamaalla alueellinen päätapahtuma.

**Toimenpide ja vastuu:** organisointivastuu elinikäisen oppimisen ja ohjauksen alueellisen päätapahtuman toteutuksesta jakaantuu vähintään kahdelle organisaatiolle, jotka ottavat vastuun tapahtuman tuottamisesta. Edellisen tapahtuman jälkipuinnissa (siis seuraavaa tapahtumaa edeltävänä syksynä) päätetään alueellisessa kehittämisyöryhmän kokouksessa siitä, mitkä kaksi organisaatiota on vuorossa seuraavalla kerralla.

**Vastuutaho:** Alueellisen kehittämisyöryhmän vastuulla on oheisen vuosikellon mukaisesti ottaa tehtäväkseen tiedottaa tapahtuman suunnittelemisen käyntiin lähtemiseksi verkoston toimijoita. Tämän jälkeen verkoston toimijat kokoontuvat tapahtuman tuottajan johdolla pohtimaan omaa alueellista teemaa ja tapahtuman toteuttamisen työnjakoa. Alueellinen ensimmäinen kokoontuminen kannattaa ajoittaa tapahtumaa edeltävään kevääseen.



### 3.2 Tasalaatuinen eteispalvelu

**Suositus:** Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen tulee olla tasalaatuisia, puolueettomia ja helposti saatavilla olevia. Jotta tämä toteutuu, tulee eteispalvelumalli ottaa huomioon:

- uuden eteispalvelutyöntekijän perehdyttämisessä / toimenkuvauksessa,
- uuden alueellisen kehittämistyöryhmän jäsenen / verkostotoimijan perehdytyksessä,
- henkilöstön osaamiseen liittyvien toimenpiteiden yhteydessä,
- verkoston yhteisissä tilaisuuksissa,
- laatutyössä / palvelujen tuotekehityksessä.

**Toimenpide:** Eteispalvelumalli ja siihen liittyvät menetelmät toimivat tämän toimintaohjelman lähtökohtana eri tilanteissa.

**Vastuu:** Vastuu tämän kohdan toteutumisesta kuuluu kaikille verkoston toimijoille. Alueellisen kehittämistyöryhmän vastuulla on, että eteispalvelumalli toteutuu kaikilta osin laadukkaasti kaikessa TNO – toiminnassa.

Eteispalvelun menetelminä käytetään:

- asiakas- ja hakijaprofilointia,
- ensiohjauksen kysymyksiä,
- yhteydenottoopyyntölomaketta.

### 3.3 Varmistettu ohjaaminen seuraavaan kohtaamiseen (laadukas asiakaspalvelu)

**Suositus:** Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen on oltava aidosti asiakaslähtöisiä. Toisin sanoen asiakkaan tarpeesta lähtevä ensikohtaaminen johtaa asiakkaan haltuun ottamiseen siten, ettei asiakasta ohjata 'luukulta toiselle'. Tämä suositus vastaa myös hallitusohjelman vaatimukseen "yhden luukun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluista".

**Toimenpide:** Ensikohtaamisen aikana organisaation edustaja kirjaa asiakkaan luvalla tämän yhteystiedot ja palvelun tarpeen esim. yhteydenottoopyyntölomaketta käyttäen ja siirtää ne oikealle henkilölle oikeaan organisaatioon. HUOM! Siirto voi tapahtua siis myös oman talon ulkopuolelle.

**Vastuu:** Vastuu varmistetusta ohjaamisesta seuraavaan kohtaamiseen kuuluu kaikille organisaation työntekijöille.

### 3.4 TNO -palvelujen tuotekehitys

**Suositus:** TNO -palveluja tarkastellaan arvioinnin näkökulmasta säännöllisin väliajoin alueellisen kehittämistyöryhmän kokouksissa asialistan mukaisesti tammikuussa ja elokuussa. Yleisesti ottaen tässä toimintaohjelmassa halutaan korostaa uudistumisen merkitystä kaikessa toiminnassa.

**Toimenpide:** Eri tapahtumien ja toimintojen arvioinnin yhteydessä tarkastellaan tuloksia aina myös tuotekehittelyn näkökulmasta.

**Vastuu:** Alueellinen kehittämistyöryhmä.

## 4. Alueellinen kehittämistyöryhmä

**Suositus:** Toimintaohjelman (strategian) laatimiseen osallistuneesta ryhmästä alueelle jää toimimaan ns. alueellinen kehittämistyöryhmä täydennettynä uusilla jäsenillä.

**Toimenpide:** Ryhmän puheenjohtajuudesta vastaa kukin ryhmän jäsen vuorollaan yhdessä taustaorganisaationsa kanssa kuuden kuukauden ajan. Puheenjohtajuuden ajankohdat määräytyvät kalenterivuoden mukaisesti 1.1. – 30.6. ja 1.7. – 31.12.

Kehittämistyöryhmän tehtäviin kullakin puheenjohtajakaudella kuuluu yksi tapaaminen (tammikuu ja elokuu). Näin ollen työryhmä kokoontuu siis kaksi kertaa vuodessa. Näissä tapaamisissa työryhmä käsittelee asialistan mukaiset asiat. Tiivistetysti kehittämistyöryhmän tehtävinä on a) arvioida edellisen puheenjohtajakauden toimivuutta ja tehdä tarvittavat kehittämistoimenpiteet tai b) käynnistää vuosikellon mukaiset toiminnot.

## 5. Yhteistyöverkostot

Tieto-, neuvonta- ja ohjaustyötä tehdään seuraavissa verkostoissa:

- alueellinen kehittämistyöryhmä,
- verkosto- ja viestintätyöryhmä,
- opintosuhteet sekä tiedotus- ja neuvontahenkilöstö.

Kaikissa verkostoissa on poikkihallinnollinen edustus.

**Suositus:** Alueellinen kehittämistyöryhmä ohjaa yhteistyötä vuosikellossa kuvattujen tapahtumien ja toimintojen mukaisesti.

**Toimenpide:** Yhteistyö on juurtumassa toimijoiden keskuuteen. Näiden toimijoiden kautta yhteistyö jatkuu edelleen siten, että tiedonkulusta oikeille, asianosaisille tahoille pidetään hyvää huolta.

**Vastuu:** Ensisijainen vastuu yhteistyön toimivuudesta kuuluu alueelliselle kehittämistyöryhmälle. Kehittämistyöryhmä jakaa tietoa aktiivisesti eri verkostoissa toimintaohjelman toteuttamisen näkökulmasta.

Vastuu tiedonkulusta on kuitenkin kaikilla verkostoissa toimivilla henkilöillä. Tapahtumien ja koulutusten käynnistäminen kuuluu alueelliselle kehittämistyöryhmälle vuosikellon mukaisesti.

## 6. Henkilöstön osaaminen

**Suositus:** Palvelujen juurruttamisen vuoksi on tärkeää, että henkilöstön TNO- osaamiseen liittyviä koulutustarpeita kartoitetaan ja tämän perusteella esiintyviin yhteisiin koulutustarpeisiin pyritään vastaamaan verkostomaisesti.

**Toimenpide:** Alueellisessa kehittämistyöryhmässä käydään keskustelua asialistan mukaisesti mahdollisesti esiin nousseista koulutustarpeista ja pohditaan, ovatko ne verkostossa laajemminkin esiintyviä tarpeita. Mikäli näin on, kehittämistyöryhmän jäsenet kartoittavat alueellista ja valtakunnallista koulutustarjontaa sekä suunnittelevat verkostomaisen toteutuksen tavan ja kustannusten jakamiseen liittyvät asiat.

Tämän jälkeen kehittämistyöryhmä viestittää koulutuksesta ja siihen liittyvistä käytännön järjestelyistä alueellisen kehittämistyöryhmän yhteisellä Moodle-alustalla.

**Vastuu:** Vastuu tämän kohdan toteutumisesta on alueellisella kehittämistyöryhmällä vuosikellon ja asialistan mukaisesti.

### 6.1 Ajantasainen viestintä kehittämistyöryhmässä

**Suositus:** Alueellisen kehittämistyöryhmän viestintä tapahtuu paitsi sähköpostitse myös Moodle (Lunetti) –oppimisalustalla, jota Luksia hallinnoi. Kaikille kehittämistyöryhmän jäsenille on tilattu käyttäjätunnukset. Viestintä tapahtuu keskustelukanavan kautta, jossa kuka tahansa voi aloittaa keskustelun ja tuoda tarvittaessa myös liitemateriaalia muiden tietoon (esim. koulutusesitteet). Tieto Moodleen tulleista viesteistä tulee myös jokaisen ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Kukin kehittämistyöryhmän jäsen huolehtii siitä, että Moodlella on päivitettynä oikea sähköpostiosoite ja rasti viestien siirtymisestä sähköpostiin on oikeassa ruudussa.

**Toimenpide:** Kukin alueellisen kehittämistyöryhmän jäsen pitää huolta ryhmän sisäisen tiedon ajantasaisesta kulkemisesta Moodle Lunetin kautta.

**Vastuu:** Vastuu Moodle – alustan käytämisestä kuuluu kaikille alueellisen työryhmän jäsenille.

## 7. Ennakointi ja tulevaisuuden haasteet

**Suositus:** Alueelliseen ja paikalliseen ennakointiin liittyen oppilaitosverkosto yhdessä muiden alueellisten toimijoiden kanssa järjestää säännöllisin väliajoin seminaarin tms. tapahtuman, johon kutsutaan alueen päättäjiä ja esim. yrittäjiä. Tämän toimenpiteen tavoitteena on

- muistuttaa alueen päättäjiä TNO – toiminnasta ja sen tärkeydestä
- muistuttaa eri toimijoita osaamisen kehittämisen tarpeellisuudesta
- jakaa ajankohtaista tietoa liittyen TNO – palveluihin, koulutuksiin jne.

**Toimenpide:** Alueellisessa kehittämistyöryhmässä keskustellaan tästä aiheesta ja kootaan työryhmä verkoston toimijoista suunnittelemaan ja toteuttamaan tapahtumaa. Tässä yhteydessä kannattaa kartoittaa alueella toimivat hankkeet ja muut mahdolliset yhteistyökuviot.

Esimerkkinä Sparrausfoorumit I ja II, joiden toteutus on tapahtunut yhteistyössä Novago Yrityshitys Oy:n kanssa.

**Vastuu:** Alueellinen kehittämistyöryhmä käynnistää yhteisen keskustelun tuloksena syntyneen idean pohjalta seminaarin / tapahtuman suunnittelun.

## 8. Laadun varmistaminen

**Suositus:** Tämän toimintaohjelman toteutumista arvioidaan vuosittain. Alueellinen kehittämistyöryhmä osallistuu Suomen Opin Ovi – verkostojen toteuttamaan vertaisarviointikierrokseen. Toimintaohjelmaa voidaan vertaisarvioida EU:n tai OPH:n ohjeiden mukaisesti. Välineinä voidaan käyttää myös muita valtakunnallisia menetelmiä. Toimintaohjelmaan tehdään arvioinnissa esiin tulleet tarvittavat muutokset.

**Toimenpide:** Alueellinen kehittämistyöryhmä päättää kunkin puheenjohtajakauden päätteeksi, kuinka kulunutta kautta arvioidaan.

Toimintaohjelman toteutumista tarkastellaan seuraavista näkökulmista:

- Mukana olleiden organisaatioiden palaute; kuinka toimintaohjelma on toteutunut kunkin toimijan omasta näkökulmasta.
- TNO –mallin (eteispalvelumallin) toimivuus toimijoiden näkökulmasta.
- Toimintaohjelman toimivuus:
  - Mikä toimintaohjelmassa toimi hyvin?
  - Mikä vaatii kehittämistä?
  - Mitä opimme?
  - Miten jatkamme?
  - Mitä korjaavia toimenpiteitä teemme?
  - Miten ne teemme?

Lisäksi yhdessä toteutettujen tapahtumien yhteydessä kerätään mukana olleilta toimijoilta pieni palaute yhteistoiminnan näkökulmasta:

- Mikä tapahtumassa oli hyvää?
- Mitä haluaisit kehittää?
- Mitä muuta palautetta haluat antaa?

Palautekysely toteutetaan siten, että sekä sen kerääminen että tulkittavuus on helppoa.

Myös tapahtumaan osallistuvalla yleisöltä voidaan niin yhdessä sovittaessa kerätä lyhyt asiakastytyväisyyspalaute esimerkiksi hymiöillä.

**Vastuu:** Puheenjohtajakauden päätteeksi toteutettava TNO -toimintaohjelman arviointikeskustelun ja arviointitoimenpiteiden toteuttamisesta vastaa alueellinen kehittämistyöryhmä puheenjohtajansa johdolla.

Tapahtumien yhteydessä toteutettavan palautteen keräämisestä ja toteuttamisesta vastaa alueellinen kehittämistyöryhmä ja / tai tapahtuvaa suunnitteleva ja toteuttava työryhmä.

# Muistiinpanoja



A series of horizontal light blue lines spanning the width of the page, providing a template for handwritten notes.





Tämä toimintaohjelma on jaettu kahteen osaan siten, että

- kädessäsi olevaan osaan on kirjattu toimintaohjelman suositukset, toimenpiteet ja vastuut.
- B-osa on päivitettävä osa, jossa on kirjattuna taustaa verkostotyön kehittämisestä, yhteistyöverkostot yhteystietoineen sekä eri toimintoihin liittyvät työkalut.