

Anna-Kaisa  
Tiihonen  
(toim.)

# Opin ovesta eteenpäin

Aikuisten tieto-, neuvonta- ja  
ohjauspalvelujen kehittäminen Lapissa



opinovi

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2007-2013

# Opin ovesta eteenpäin

AIKUISTEN TIETO-, NEUVONTA- JA  
OHJAUSPALVELUJEN KEHITTÄMINEN LAPISSA



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA 124

ANNA-KAISA TIIHONEN (TOIM.)

## Opin ovesta eteenpäin

AIKUISTEN TIETO-, NEUVONTA- JA  
OHJAUSPALVELUJEN KEHITTÄMINEN LAPISSA



JYVÄSKYLÄN  
AMMATTIKORKEAKOULU

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA –SARJA  
Toimittaja • Risto Heikkinen

© 2011

Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu

OPIN OVESTA ETEENPÄIN

Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittäminen Lapissa

Kannen kuva • Vastavalo

Ulkoasu • Pekka Salminen

Taitto & paino • Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print • 2011

ISBN 978-951-830-202-8 (NID)

ISBN 978-951-830-203-5 (PDF)

ISSN 1456-2332

JAKELU

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto

PL 207, 40101 Jyväskylä

Rajakatu 35

40200 Jyväskylä

Puh. 040 552 6541

Sähköposti: [julkaisut@jamk.fi](mailto:julkaisut@jamk.fi)

[www.jamk.fi/julkaisut](http://www.jamk.fi/julkaisut)

# Sisällys

ESIPUHE ..... 7

LUKIJALLE..... 11

## PALVELUJA POHJOISEN ASIAKKAALLE

Helena Anttila & Kirsti Vänskä

“ONKO MINUSTA ENNÄÄ OPISKELIJAKSI?”

– ASIAKKAAN KOKEMUKSIA AIKUISOHJAUksesta..... 16

Päivi Kilja & Tuula Myllykangas

MAHDOLLISUUS MUUTOKSEEN ..... 19

Helena Anttila & Kirsti Vänskä

VERKOSTO PROSESSISSA: “OIKEESTAAN AINUT TIE OLI TÄMÄ.” .....25

Minna Maksniemi

KOKEMUKSIA URAOHJAUksen PUHELINPALVELUKOKEILUISTA 2010–2011 .....37

Antti Laitinen

ALHAALTA YLÖS JA YLHÄÄLTÄ ALAS:

LAITURI-PROJEKTIN ALUEELLINEN PILOTOINTITYÖ OPIN OVI

-PROJEKTIPERHEESSÄ ..... 45

## OSAAMINEN PALVELUJEN VAHVISTAJANA

Anita Eskola-Kronqvist

STUDIO-PROJEKTI KOULUTTAA LAPIN ALUEELLA .....52

Helena Anttila & Kirsti Vänskä

”HEI, TÄÄ ON NYT SULLE JUTTU!” .....57

Auli Ryhänen

OHJAUSKOULUTUKSEN VAIKUTTAVUUS JA LAATU

– TULOKSIA ERKKERISTÄ ROVANIEMELLÄ.....61

Helena Anttila & Kirsti Vänskä

”NYT SITTEN VOI IHAN REILUSTI SANOA,  
ETTÄ MINÄ TÄSSÄ NYT OHJAAN!” .....66

## KEHITTÄMISOHJELMA

OSUVUUTTA JA KYSYNTÄLÄHTÖISYYTTÄ AIKUISOPISKELUUN

TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUIDEN VALTAKUNNALLISELLA

KEHITTÄMISOHJELMALLA .....71

KIRJOITTAJAT .....75

LIITTEET .....79

LIITE 1. Menestyjäksi Lapissa

– maakunnallinen aikuisten tieto-, neuvonta-

ja ohjauspalveluiden strategia vuoteen 2020.....80

LIITE 2. Käynnistettävät toimenpiteet 2011–2012 .....99

# Esipuhe

Lapin maakunnan pitkät etäisyydet ja harva asutus asettavat haasteita koulutuspalveluiden kehittämiseksi niiden tasa-arvoisen saavutettavuuden näkökulmasta. Lisäksi maakunnan työväestön poistuma vuoteen 2025 mennessä on maan keskiarvoa korkeampi, kilpailu osaavasta työvoimasta tulee kiristymään ja samanaikaisesti on voimakkaassa kehitysvaiheessa olevia uusia toimialoja. Aikuisväestön osaamisen päivitys- ja uudistamistarpeiden myötä kasvaa tarve myös laadukkaille tieto-, neuvonta- ja ohjaus (TNO) -palveluille. Ohjauspalveluiden kehittämistarpeita synnyttävät myös useat yleisesti tunnustetut seikat kuten se, että uudelleen kouluttautuminen ja siirtymävaiheet työurilla lisääntyvät haastaen aikuisväestön jatkuvaan osaamisen ylläpitämiseen ja kehittämiseen.

Lapin Opin ovi -projekti syntyi vastauksena näihin alueellisiin ja valtakunnallisiin kehittämishaasteisiin. Kehittämistyön suuntaa viitoitti myös valtakunnallinen kehittämisohjelma ”Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskeluun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen valtakunnallisella kehittämisohjelmalla”. Sen puitteissa on tällä hetkellä käynnissä 40 eri sisältöistä, alueellista tai valtakunnallista projektia, joista Lapin Opin ovi -projekti on yksi.

Projektin kehittämistavoitteeksi muotoutui edistää aikuisten koulutusneuvontaa ja opintojen ohjausta tekevien verkostoituvaa yhteistyötä ja parantaa ohjauspalveluiden saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta Lapin läänin alueella. Lähtötilanteesta voi todeta, että maakunnassa ei ollut olemassa yhteistä aikuisten ammatillisen ohjauksen ja koulutusneuvonnan toimintamallia ja ohjaus oli hajaantunut eri toimijoille. Lisäksi aikuisten ammatillisen ohjauksen osaamisessa oli kehitettävää ja ohjauksen asiantuntijoiden välisessä yhteistyöverkostossa parantamisen varaa. Konkreettisina tulostavoitteina tämä tarkoitti verkostoyhteistyönä toimivan maakunnallisen aikuisten ohjauksen ja koulutusneuvonnan toimijaverkoston rakentamista, TNO-palveluiden toimintamallin kehittämistä sekä toimijoiden ohjaus- ja verkostotyöosaamisen vahvistamista.

Projektin toteutus käynnistettiin napakasti maakunnallisen aikuisten TNO-palveluiden strategian (vuoteen 2020) työstämisellä. Strategian visioksi muotoutui *Menestyjäksi Lapissa – Tietoa, neuvontaa ja ohjausta yhteisvoimin pohjoisen ihmisen elämänlaajuisen osaamisen vahvistami-*



*seksi*. Ripeässä aikataulussa valmistunut strategia kuvaa alueen yhteistä tahtotilaa ja antoi suunnan niin toimintamallin kuin palveluiden kehittämistyölle sekä toimijaverkoston rakentamiselle.

Yhdeksi aikuisten ohjauspalveluiden kehittämisen strategiseksi painopistealueeksi muotoutui verkostomainen toimintatapa. Muunlainen toimintatapa tuskin voisi toimiakaan laajassa Lapin maakunnassa. Lapin seutukuntien poikkeavat rakenteet, tavoitteet ja kehitysvaiheet edellyttävät kehittämistyöltä seutukuntalähtöisyyttä. NOSTE-ohjelman aikaiselle aluejaolle perustetut alueryhmät vastasivat projektin toiminnasta omilla alueillaan ja jokaisesta alueryhmästä oli edustaja projektin koordinaatioryhmässä tuomassa oman alueensa näkökulmaa kehittämistyöhön.

Toisena yhteisenä ja konkreettisenä verkostoyhteistyön esimerkkinä toimii myös hankkeen aikana pilotoitu koulutusneuvontapalvelu. Sen tavoitteena oli saattaa moniammatillinen ohjaajaverkosto yhteen ja nimetä verkoston toimijat. Käytännössä ohjaajat antoivat koulutusneuvontaa puhelimitse ja sähköpostilla. Tämän kokeilun arvo on nimenomaan siinä, että toteutettiin konkreettinen ohjauspalvelu verkostoyhteistyönä. Verkostomaisen työskentelyn nähtiin olevan tärkeä osa ohjaustyötä, ja verkoston koettiin mahdollistavan palveluiden kehittämisen sekä uusien avauksien tekemisen tulevaisuudessa. Asiakaslähtöiset palvelut ovatkin strategian toinen painopistealue, joiden kehittämisen avaajana koulutusneuvontapilotti toimi.

Laadukas tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelu edellyttää toimijoilta monipuolista ohjaus- ja verkosto-osaamista. Uudistuva TNO-palveluosaaminen nostettiin kolmanneksi strategiseksi painopistealueeksi. Ohjaajien ja toimijoiden osaamisen kehittämiseen Lapin opin ovi -projekti sai arvokasta panosta muilta valtakunnalliseen kehittämisohjelmaan kuuluneilta projekteilta. STUDIO-, ERKKERI-, sekä Aikuisohjauksen koordinaatioprojektilta. Projektit jalkautuivat alueelle kouluttamaan lappilaisia toimijoita. Osaamispääoma kehittyi myös verkostoyhteistyössä tapahtuneen osaamisen jakamisen kautta. Projektin ansioksi on laskettava myös monipuolinen etäkokousjärjestelmän käyttö. Virtuaaliset kohtaamiset tarjosivat yhteistyöfoorumia niin ohjausryhmälle, koordinaatioryhmälle kuin koulutusneuvontapilotin toimijoiden sisäisille infoille.

Edessä on vielä projektissa syntynyt TNO-palveluiden toimintamallin jalkauttaminen käytäntöön. Hyvän edellytyksen tälle luo se, että toimintamalliin kuuluvia verkostoyhteistyön tapoja, yhden luukun palveluperiaatetta sekä asiantuntemuksen hyödyntämistä ja jakamista yli organisaa-

tiorajojen on jo harjoiteltu projektin aikana. Toimintamallin luomisessa ja kaikessa muussakin projektissa tapahtuneessa kehittämistyössä on hyödynnetty monipuolisesti osallistavia työskentelymenetelmiä. Näiden kautta tapahtunut organisaatioiden johdon sekä toimijoiden laaja osallistaminen kehittämistoimintaan on synnyttänyt tekemisen meiningin, mikä edesauttaa osaltaan toimintamallin jalkauttamista.

Menestyjäksi ei synnytä eikä tulla hetkessä. Lapin Opin ovi -projektissa syntyneet aikuisten TNO-strategia, toimintamalli ja osaajaverkosto ovat askel kohti asetettua visiota 2020. Projektissa alulle laitettu tekemisen meininki jatkuu toimintamallin jalkauttamisella ja turvaa laadukkaiden aikuisten TNO-palveluiden tasapuolisen saavutettavuuden eri puolilla Lappia myös tulevaisuudessa.

*Torniossa 30.6.2011*

*Anu Pruikkonen*

*Vs. johtaja, Lapin maakuntakorkeakoulu*

*Lapin Opin ovi -hankkeen ohjausryhmän puheenjohtaja*



## Lukijalle

Jokainen aikuinen saa tarvitsemansa tiedon, neuvonnan ja ohjauksen voidakseen tehdä elämäänsä ja osaamisensa kehittämiseen liittyviä päätöksiä. Tämä on yksi yhteisistä tavoitteista, jotka ovat ohjanneet kehittämisohjelmassa *Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskeluun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden valtakunnallisella kehittämisohjelmalla* tehtyä työtä vuodesta 2008 alkaen niin alueellisella kuin valtakunnan tasolla. Opin ovi -projektiperheen yhteisen kehittämistehtävän lähtökohdana ja punaisena lankana on palvelujen tuottaminen verkostomaisesti ja yhden luukun periaatteella. Tällöin asiakas saa tarvitsemansa palvelun helposti, eikä putoa eri palveluiden väliin.

Tämä artikkelikokoelma on syntynyt verkostoyhteistyönä tuoden yhteen kehittämisohjelman eri näkökulmia aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämiseen. Erityisenä tarkastelukohteena on ollut Lapin alueen palvelujen kehittäminen, jota kuvataan niin alueellisten toimijoiden kuin alueen kehittämistyötä tukevien valtakunnallisten toimenpiteidenkin näkökulmista.

Esipuheen julkaisuumme on kirjoittanut Lapin Opin ovi -projektin ohjausryhmän puheenjohtaja Anu Pruikkonen, joka toimii vs. johtajana Lapin maakuntakorkeakoulussa. Julkaisua avaamassa on myös asiakkaan ääni – Opin ovi -kehittämistyön lähtökohta ja kohde. Aikuisohjauksen koordinaatioprojektin verkostovalmentajat Helena Anttila ja Kirsti Vänskä ovat tuoneet tämän ja Lapin toimijoiden näkökulman julkaisuun Rovaniemellä tehtyjen haastatteluiden pohjalta. Artikkelissaan he kuvaavat Lapin verkoston prosessia, sen eri vaiheita ja kriittisiä pisteitä.

Lapin Opin ovi on ottanut vahvaksi lähtökohdakseen monihallinnollisen ja -alaisen verkostoyhteistyön. Sen kehittäminen nähtiin ainoaksi tieksi kohti tulevaisuuden parempia neuvonta- ja ohjauspalveluja – voimat yhdistämällä pystyttäisiin vastaamaan kaikkien aikuisten tarpeisiin laadukkaasti ja resursseja parhaalla mahdollisella tavalla hyödyntäen. Projektipäälliköt Päivi Kilja ja Tuula Myllykangas esittelevät artikkelissaan näitä lähtökohtia sekä alueen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen strategiaa, joka on osaltaan toiminut lähtökohtana tälle julkaisulle ja on julkaisussa liitteenä.

Projektisuunnittelija Minna Maksniemi kuvaa artikkelissaan uraohjauksen puhelinpalvelukokeiluja, joissa on palveltu kokeiluluontoisesti myös Lapin alueen asiakkaita. Uraohjauksen puhelinpalveluita on kehitetty valtakunnallisessa NUOVE neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämisprojektissa. Palvelujen pilotit ovat olleet onnistuneita ja vahvistaneet käsityksiä uudenlaisten palveluiden kehittämisen hyödyistä.

Kehittämisohjelman koulutus- ja kehittämisprojektit STUDIO ja ERKKERI ovat toteuttaneet koulutuksia Lapissa. Projektipäällikkö Anita Eskola-Kronqvist esittelee artikkelissaan STUDIO-kouluttajien näkemyksiä Lapin alueen koulutusyhteistyöstä sekä kertoo laajemminkin projektin koulutustuotteista. ERKKERI-projektissa projektipäällikkönä toiminut Auli Ryhänen kuvaa artikkelissaan koulutuksen vaikuttavuutta osallistujan oman kehittymisen sekä organisaation ja yhteistyöverkoston näkökulmasta. Näiden koulutusten osallistujien henkilökohtaisia kokemuksia lukijalle välittävät artikkelien lomaan sijoitetut *Osaajat kertovat* -puheenvuorot, joiden kokoamisesta ovat vastanneet Helena Anttila ja Kirsti Vänskä.

Laituri-projekti tukee alueellista kehittämistyötä konsultatiivisilla piloteilla, joista yksi käynnistyi vuonna 2011 Lapin Opin oven kanssa. Antti Laitisen artikkelissa kuvataan tämän pilotoinnin lähtökohtia ja valotetaan myös muilla alueilla käynnistynyttä yhteistyötä, jonka tulokset tulevat olemaan myös koko projektiperheen hyödynnettävissä tulevaisuudessa.

Opin ovien työn kautta on syntynyt tietoa ja tuloksia palvelumalleista, joita on myös pilotoitu eri puolilla Suomea. Aikuiskoulutuksen ja -ohjauksen verkostot ovat vahvistuneet ja verkostoyhteistyön hyöty on tunnustettu TNO-palvelujen resurssien ja verkoston oppimisen näkökulmista. Projektit ovat koonneet selvityksiä, joita on hyödynnetty alueellisten aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen strategioiden pohjana. Alueellinen strategiatyö kytkeytyy monilla alueilla luontevasti muuhun aluekehitykseen. Myös kehittämisohjelman toiminnalle on laadittu strategia vuonna 2009, ja kehittämisohjelmassa huomioidaan luonnollisesti myös kansallinen elinikäisen ohjauksen kehittäminen.

Prosessien ja taustojen avaamisen lisäksi tämä julkaisu on kertomus yhdessä tekemisestä. Opin ovi -verkosto toimii aktiivisesti yhtenä perheenä ja yhdessä oppien. Aikuisohjauksen koordinaatioprojekti on ollut mukana rakentamassa verkostoa ja projektimme vastaa myös tiedonkulusta aluetason ja hallinnoivien ministeriöiden välillä. Koordinoivan projektin tärkeänä tehtävänä on koota tuloksia ja panostaa erityisesti

kehittämistyön jatkuvuuden varmistamiseen. Valtakunnallisten projektien tuki alueellisille projekteille ja TNO-verkostoille jatkuu vuoden 2013 loppuun saakka, ja Lapin Opin ovela työ jatkuu nyt tuoreen toimenpidesuunnitelman pohjalta.

Kiitän tästä yhteistyöstä kehittämisohjelman valtakunnallisia projekteja sekä erityisesti koordinaatioprojektissa julkaisutyöhön osallistuneita henkilöitä. Lämmin kiitos julkaisun sisällöstä kuuluu etenkin Lapin Opin oven työntekijöille ja verkostolle.

*Ja nyt, yhdessä eteenpäin Opin ovi...*  
*Anna-Kaisa Tiihonen*



**PALVELUJA POHJOISEN ASIAKKAALLE**



# “Onko minusta ennää opiskelijaksi?” – Asiakkaan kokemuksia aikuisohjauksesta

HELENA ANTTILA & KIRSTI VÄNSKÄ

Vuosina 2008–2013 toteutettavan tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämistyön tavoitteena on kehittää aikuisille suunnattuja koulutus- ja uraohjauksen palveluita siten, että ne ovat helposti saavutettavia, laadukkaita ja verkostomaisesti toteutettuja. Asiakkaan ajatuksia ohjauksesta on kuvattu artikkelissa, jota varten haastattelimme pitkään pätkätöitä tehnyttä ja ajoittain työttömänä ollutta henkilöä, joka oli juuri aloittamassa opinnot ammatillisessa koulutuksessa.

Haastattelemamme henkilön kertomassa tuli selkeästi esiin työikäiselle väestölle suunnattujen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen merkitys aikuisten ammattitaidon ylläpitämisessä, kehittämisessä ja uusintamisessa. Lapin tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen strategian mukaisesti hän kertoi saaneensa tietoa koulutusmahdollisuuksista tulevaisuutensa suunnittelun tueksi. Häneen oli otettu yhteyttä ja tarjottu tutustumismahdollisuutta lähihoitajaopintoihin. Useita vuosia työttömänä olleelle ja jatkuvia pätkätöitä kokeneelle oli tarjoutunut mahdollisuus kouluttautua ammattiin, jossa työllisyystilanne on hyvä.

Merkityksellisimmäksi tekijäksi ohjauspalveluissa näytti nousseen *asiakkaan nostaminen keskeisesti oman elämänsä asiantuntijaksi*. Kun asiakkaan omat tarpeet, elämäntilanne ja motivaatio kouluttautumiseen oli kokonaisvaltaisesti otettu ohjauksen lähtökohdaksi, oli ohjaus onnistunut kaikkein parhaiten.

## “Jotakin sinun pittää tehdä”

Asiakas oli pitkään ollut kotona työttömänä. Mikään koulutus ei tuntunut omalta, eikä pitkiä työsuhteitakaan syntynyt. Ammatinvalintapsykologin patistus: *”Jotakin sinun pittää tehdä ja mitä sie haluat tehdä”* pisti kuitenkin miettimään. Ohjauksen myötä alkoi vähitellen nousta ajatuksia uusista omista mahdollisuuksista: *”kyllähän minusta vielä on, ei minun aina tarvi olla kotona, käyvä aina näitä puolen vuoden työpaikkoja, että voin mie tehdä jotain muutakin”*. Ohjauskeskustelut, kuten myös työnhaun kurssilla persoonallisuustestiin osallistuminen, olivat lisänneet omalta

osaltaan asiakkaan itsetuntemusta. Kyky omaa elämää parantavien päätösten tekoon alkoi vähitellen vahvistua.

Haastatteluhetkellä oli kulunut vain vähän aikaa siitä, kun tilanteessa viimein oli tapahtunut muutos. Sen myötä henkilölle oli avautunut mahdollisuus tehdä työtä tulevaisuudessa alalla, joka oli tuntunut kiinnostavalta jo useamman vuoden ajan. Opiskelupaikka lähihoitajakoulutukseen oli varmistunut. Tulevaisuus näyttäisi nyt lupaavan jotain pysyvämpää myös työuralla.

## Kohtaamista ja kannustamista

Haastattelussa nousi esille asiakkaan monenlaisia toiveita hyvästä ohjaajasta ja onnistuneesta ohjaussuhteesta. Asiakkaan mielestä merkityksellisiä omalle eteenpäin pyrkimiselle olivat olleet *henkilökohtaiset kohtaamiset kasvokkain positiivisen ja kannustavan ohjaajan kanssa*. Netistäkin oli kyllä löytynyt tietoa, mutta vasta ohjaajan antama tuki, neuvot ja tiedot asiakkaan realistisista mahdollisuuksista saivat hänet toimimaan.

*”En mie ois varmaan nyttenkään hakenut tähän kouluun, jos ne ei ois patistanut ... mua pitää vähän aina niinku patistaa eteenpäin.”*

Ohjaaja, joka ymmärsi kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilanteen, oli tuntunut parhaalta. Sellaista ohjausta, jossa vain täytetään paperit *virkkailijan* kanssa, ei asiakas ollut kokenut hyvänä. Ohjaajan ja asiakkaan välille syntynyt luottamus oli myös erittäin tärkeää. Luottamuksen syntymistä edisti ohjaussuhteen pysyvyys ja jatkuvuus. Vasta, kun ohjaaja alkoi tulla tutummaksi, saattoi hänelle kertoa enemmän asioistaan. Henkilökohtainen ohjaus, jossa kartoitettiin kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämäntilannetta, oli tuntunut kaikkein parhaalta.

Asiakas koki myös tärkeäksi, että häntä ei yritetty laittaa yhteen muottiin, vaikka hän myönsikin joskus esittäneensä *tyypillistä asiakasta*. Juuri näissä tilanteissa hän kokikin saaneensa edellä mainittua rutiininomaista asiakaspalvelua. Yleensä tällaiset käynnit vain ylläpitivät lyhyiden työsuhteiden kierrettä. Pätkätöissä tietoisuus töiden loppumisesta on koko ajan läsnä, vaikka työnteosta itsestään olisikin pitänyt. Asiakkaalla oli kyllä pätkätöinä hankittua aikaisempaa kokemusta häntä kiinnostaneesta sosiaali- ja terveysalasta mutta hän ei ollut uskaltanut ajatella siitä jatkuvampaa elämänuraa. Unelmoimaan heittäytymiseen ei ollut uskallusta, kun realistisia mahdollisuuksia tulevaisuuden suhteen ei ollut näkyvissä.

## Vaihtoehtoja ja pohdintaa yhdessä

Erilaisia vaihtoehtoja asiakkaan tilanteeseen tarjoava ohjaaja oli tuntunut parhaalta – ohjaaja, jonka kanssa yhdessä oli voinut kokonaisvaltaisesti tilannetta pohtia. Tärkeää oli ollut myös, että ohjaajalla oli ollut oikeanlaista tietämystä eri alojen työllistymismahdollisuuksista. Asiakas koki, että hän oli käynyt jo riittävästi kursseja, jotka sinänsä olivat olleet mukavia ja antoisia, mutta jotka eivät kuitenkaan kurssin loputtua antaneet hänelle mitään todellisia mahdollisuuksia päästä kotoa taas työelämään. *”Jos sitä lähtee töihin, kannattaako se lähteä töihin näin, kun ei se välttämättä joka paikkaan oo.”*

Myös opiskeluajan opintososiaalisista taloudellisista eduista tuli asiakkaan mielestä saada tietoa ohjaajalta. *”Mutta sitten, jos lähtee kouluun, millä sitten eletään?”* Monenlaisia asioita tuli varmistaa tulevaisuuden turvaamiseksi. Toisaalta mietitytti myös sitoutuminen uudenlaiseen elämään kodin ulkopuolella: *”et mie oon tykännyt olla töissä, mutta musta on taas ollut ihan mukavaa olla kotonakin, että...”*

Asiakkaalle oli karttunut monenlaista osaamista vuosien varrelta. Hän oli suorittanut opintoja, saanut monenlaista työkokemusta sekä hankkinut kielitaitoa. Näiden kaikkien mahdollisesta hyväksi lukemisesta tuleviin opintoihin hän tuntui kuitenkin tarvitsevansa lisää tietoa. Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistamiseen ja tunnustamiseen liittyvät käsitteet kuulostivat vielä melko vierailta. Asiakas tarvitseekin ohjaajan tukea ja kannustusta omien vahvuuksien löytämiseen ja tiedostamiseen.

Asiakkaan ohjaus kannattaa. Kaiken kaikkiaan jo koulutukseen pääseminen ja opintojen aloittaminen tuntui kohottaneen haastattelemamme asiakkaan itsetuntoa ja luottamusta hänen omiin kykyihinsä ja voimavaroihinsa. Hän kertoikin jaksaneensa nyt ottaa aktiivisemmän roolin myös omassa perheessään ja jopa muuttuneensa ajoittain kannustettavasta kannustajaksi!

# Mahdollisuus muutokseen

PÄIVI KILJA JA TUULA MYLLYKANGAS

Tätä kirjoittaessamme Lapin Opin ovi -projekti on jo loppusuoralla, ja ajatuksissamme keskeisinä ovat niin menneen kehittämistyön tarkastelu kuin aikaan saatujen tulosten arviointi. Olemme saavuttaneet päätavoittemme: olemme laatineet maakunnallisen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjaus- (TNO) -palveluiden strategian (ks. liite 1) ja toimintamallin. Menemättä yksityiskohtaisemmin tässä artikkelissa itse strategiaprosessiin, haluamme ennemminkin nostaa esiin havaintojamme strategiatyön lähtökohdista, toimintaympäristön muutoksista ja niiden vaikutuksista TNO-palveluiden sisältöihin. Varmistaaksemme TNO-palveluiden kehittämistyön jatkuvuuden, on vielä käärittävä hihat moneen kertaan niin alueellisella kuin kansallisella tasolla. Artikkelimme lopussa pohdimme vielä näitä mielestämme tärkeitä jatkuvuuden ehtoja.

Lapin Opin ovi -projektin kehittämistyötä on siivittänyt tulevaisuus-suuntautunut ote. Maailma muuttuu nopeasti, näin totesimme usein työskentelyn aikana! Strategiatyöskentelyssä asetimme nykyiset tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut kriittiseen tarkasteluun, kun haimme vastauksia kysymyksiin, miten ja minkälaisilla aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluilla paremmin ja vaikuttavammin kannustamme työkäistä aikuisväestöä osaamisensa kehittämiseen ja ammatilliseen liikkuvuuteen.

Aikuisten TNO-palveluiden strategiasta laadimme pitkän tähtäimen toimintasuunnitelmaa, jonka lähtökohtana oli muuttuva toimintaympäristö sekä TNO-palveluiden saatavuuden turvaaminen koko Lapin maakunnassa. Strategialla haluttiin ilmaista, mitä haluamme saada aikaan tulevaisuudessa, sekä tehdä näkyväksi, millä toimenpiteillä parannetaan oleellisesti aikuisille suunnattuja TNO-palveluita, ja mitä erityistä voimme tarjota asiakkaille monihallinnollisella ja -toimijaisella yhteistyöllä. Tavoitteenamme oli myös saada aikaan strategia, joka edistää verkostoyhteistyötä ja yhteistyörakenteita, osallisuutta sekä asiakkaan ja palveluiden käyttäjien asemaa.

Nostimme työskentelymme pääviestiksi monihallinnollisen ja -alaisen verkostoyhteistyön. Olimme yksimielisiä siitä, että Lapissa vain yhteisvoimin toimimalla voimme parhaiten vastata tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden asiakastarpeisiin nopeasti, laadukkaasti ja kokonaisresurssit hyödyntäen.

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden yhteiskehittämistä edisti ennen kaikkea Lapissa viime vuosina tehty yhteistyö aikuiskoulutuksen aseman vahvistamiseksi. Koulutuksen järjestäjäverkkoa on kehitetty esimerkiksi muodostamalla Lapin korkeakoulukonserni tavoitteenaan mm. turvata Lappia palveleva korkea-asteen osaaminen. Ammattipistojen asemaa on vahvistettu. Maakuntakorkeakoulua on kehitetty tukemaan seutukuntien omia elinkeinopoliittisia tavoitteita, parantamaan koulutuksen saavutettavuutta, lisäämään eri toimijoiden välistä yhteistyötä sekä edistämään innovaatiotoimintaa. Myös valmisteilla oleva Lapin maakunnan aikuiskoulutusstrategia tulee osaltaan vahvistamaan aikuiskoulutuksen ja -ohjauksen toimintamallia.



Kuvat 1 ja 2. Strategiaryhmä koolla syksyllä 2009.

Työ- ja elinkeinotoimistojen toimintamallia, palveluja sekä toimistoverkkoa uudistetaan parhaillaan. Asiakassegmentteihin perustuvalla palvelumallilla tarjotaan työnhakijoille ja työnantajille paremmin kohdennettuja ja vaikuttavampia työvoimapalveluita. TE-toimistojen palveluiden tuotteistamistyössä selkiytetään palvelutarjoomaa sekä parhaimmillaan myös kumppanuuksien välistä palvelutoimintaa ja palveluiden järjestämisen vastuita. Tavoitteena on päästä sirpaleisesta palvelutuotannosta suunnitelmalliseen verkostoyhteistyöhön.

Lähtötilanteessa eri toimijaorganisaatioilla oli paitsi pitkälle kehitettyjä ja hyviä ratkaisuja sisältäviä TNO-palveluita myös tietoa asiakkaiden erityistarpeista ja toiminta-alueensa erityishaasteista. Strategiatyön käynnistämisen yhtenä perusteluna olikin tehdä näkyväksi nämä palvelut ja parantaa asiakasohjausta.

Rakensimme maakunnallista aikuisten tieto-, neuvonta ja ohjauspalveluiden strategiaa ja toimintamallia paitsi työryhmien asiantuntijuuteen perustuen myös oppimalla toisilta Opin ovi -projekteilta ja käymällä vuoropuhelua alueryhmissä. Lisäksi hankimme tietoa ajankohtaisista ohjaukseen ja verkostotyöskentelyyn liittyvistä tutkimuksista, koulutautumalla aikuisten ohjauksen erityiskysymyksissä sekä hyödyntämällä verkostokonsulttien asiantuntijuutta.

Seuraavaan taulukkoon on koottu työryhmien keskustelu- ja ajatusvirtaa, joka kehkeytyi vähitellen strategian ja toimintamallin laadintaprosessin aikana ja jonka pohjalta strategia ja toimintamalli saivat sisältönsä.

Taulukko 1. Perinteisen ja tulevaisuuden tarpeita vastaavien TNO-palveluiden vertailua.	
Perinteinen, nykyinen TNO-palveluiden toimintatapa	Uusi, tulevaisuuden tarpeita vastaava TNO-palveluiden malli
Organisaatiojohtoisuus: määräävä	Asiakas-/käyttäjälähtöisyys: mahdollistava
Yhteistyösuhteet perustuvat henkilötason kontakteihin	Ohjaajien moniammatillinen verkostoyhteistyö
Palvelut hajallaan, korjaavia	Yhteiskoordinointi, ennakointi
Palveluprosessit epäselviä	Palvelukartta
TNO-palveluiden asema hämärä	Ohjauspalvelujärjestelyt perustuvat elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen
Internet-sivut, henkilökohtaisuus	Sähköiset palvelut, monikanavaisuus

Olimme työryhmässä yhtä mieltä siitä, että tulevaisuuden TNO-palveluiden on perustuttava elinikäisen oppimisen tukemiseen, asiakkaiden tarpeisiin ja omaan aktiivisuuteen. Asiakkaina voivat olla niin työssä olevat, työttömät tai työelämään palaavat kuin työnantaja-asiakkaat. Asiakaslähtöiset, laadukkaat TNO- palvelut ovat asiakkaiden erilaisuuden huomioivia sekä auttavat yksilöä näkemään omia mahdollisuuksiaan ja vahvistamaan päätöksentekovalmiuksiaan. Ohjaajien moniammatillisella verkostoyhteistyöllä voidaan parantaa asiakasohjausta, kun ohjaustilanteessa ohjaajalla on käytettävissään koko maakunnan koulutus- ja työmarkkinatieto sekä ohjausosaaminen. Verkosto tarjoaa ohjaajille tietoa laaja-alaisesti ja monipuolisesti. Ohjaajaverkoston toiminta tulee perustua pitkäjänteiseen kehittämiseen ja yhteiskoordinointiin, jotta palveluprosesseista muodostuisi yksilön elinikäistä oppimista tukeva jatkumo. Myös monikanavaisten palveluiden kuten verkkopalveluiden on aika uudistua samalla, kun koulutustieto ja -neuvontapalveluiden käyttäjien tietoyhteiskuntavalmiudet laajenevat.

## Strategiasta tulevaisuuden toimintamalliin

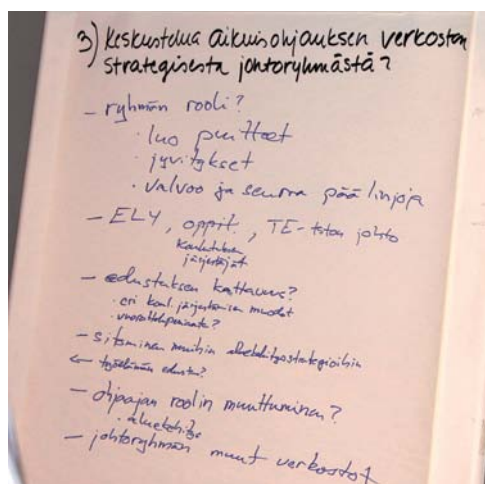
Maakunnalliseen TNO-strategiaan pohjautuva toimintamalli esiteltiin Lapin toisen asteen ammatillisten oppilaitosten, korkea-asteen oppilaitosten sekä työ- ja elinkeinohallinnon organisaatioiden johdolle 31.5.2011. Johdon edustajien mukaan olemme valmiita kehittämään ja toteuttamaan verkostoyhteistyöhön perustuvia aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita.

Verkosto-organisaatiot sitoutuivat toteuttamaan Menestyjäksi Lapissa – Maakunnallinen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategiaa. Toimintamallissa ehdotetun TNO-johtoryhmän sijaan muodostetaan Lapin ELY-keskuksen johdolla maakunnallinen elinikäisen oppimisen ja ohjauksen yhteistyöryhmä, jonka kokoonpano ja tehtävät määritellään sekä suhde muihin aluekehitystyöryhmiin vielä selkiytetään. Yhteistyöryhmän puheenjohtajuus ratkaistaan myöhemmin ryhmän toimijoiden kesken. Verkosto-organisaatiot sitoutuivat myös muodostamaan yhteistyöryhmän tueksi TNO-palveluiden koordinaatioryhmän sekä alueellisen TNO-palveluiden ohjaajaverkoston, joka toteuttaa asiakasohjausta uudella moniammatillisella ja -hallinnollisella työotteella. Tämä mahdollistetaan vahvistamalla ohjaustyötä tekevien uudistuvaa osaamista. Maakunnallisen TNO-toimintamallin ja yhteisten TNO-palveluiden yhteiskehittämiseksi katsottiin tarpeelliseksi käynnistää uusi kehittämishanke vuosille 2012–2013.

Toimiva ja jatkuva elinikäisen ohjauksen alueellinen koordinointi edellyttää meiltä kumppanuussopimuksia. Monihallinnollinen ja monia-

mmatillinen yhteistyö on syvennettävä aidoksi verkostoyhteistyöksi, ja verkostotyötaitoja on kehitettävä. Meidän on myös osattava johtaa verkostoja, toimia verkoston jäsenenä ja kehittää niistä riittävän huokoisia.

Maakunnallisen TNO-toimintamallin kehittäminen ja tavoitetilän saavuttaminen vaatii aktiivisen työskentelyn jatkumista myös projektin päättymisen jälkeen. Eri tasoilla toimivan verkostoyhteistyön vakiinnuttaminen pysyväksi toiminnaksi ja hallinnon tuki käytännön kehittämistyölle ovat tärkeitä edellytyksiä prosessin jatkumiselle.



## Odotuksia tulevaan

Projektin loppusuoralla meillä on vahva luottamus lappilaisen TNO-strategian voimaan ja vaikuttavuuteen, sillä eri toimijoiden yhteinen tahtotila on muodostunut, ja toimenpiteitä strategiaan pohjautuvan toimintamallin käynnistämiseksi on sovittu.

Olemme seuranneet mielenkiinnolla strategiaproessin aikana valtakunnallista keskustelua elinikäisestä oppimisesta ja ohjauksesta. Mielestämme elinikäisen oppimisen idea pitää sisällään myönteisen ajatuksen siitä, että yksilö pystyy oppimaan koko ikänsä. Yksilön näkökulmasta jokaisella on mahdollisuus omaehtoiseen itsensä kehittämiseen riippumatta iästä, aikaisemmasta koulutustaustasta tai oppimisvalmiuksista. Myös koulutusorganisaatioiden ulkopuolella tapahtuva oppiminen sisältyy elinikäisen oppimisen ideaan. Osaamista ei siis pitäisikään nähdä vain tutkintotodistuksina ja kursimerkintöinä, vaan laajempina koko eliniän aikana saavutettuna henkilökohtaisena pääomana. TNO-palveluiden yhtenä sisältönä onkin tukea yksilöä tunnistamaan omat vahvuudet, kiinnostuksen kohteet ja kehittämistarpeet.



Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita ohjaavilta ministeriöiltä odotamme jatkossa edelleen selkeämpiä suuntaviivoja ja linjauksia valtakunnan tasolla ja siten myös alueellamme tehtävään työhön. Hallinnon, rahoituksen ja ohjausjärjestelmien hajautuminen eri hallinnonalojen ja koulutusasteiden mukaisesti korostaa ohjaustoimintaa nykyisten rakenteiden ehdoilla, mikä voi olla hidasteena muutokselle ja aidolle elinikäisen oppimisen ja ohjauksen toteutumiselle. Valtakunnallisesti yhtenäisen palvelukonseptin ja ulkoisen ilmeen avulla TNO-palvelut saivat niille kuuluvaa näkyvyyttä ja vaikuttavuutta, eikä kansalaisten tarvitsisi aina uudestaan ja uudestaan yrittää löytää palveluiden äärelle.

Lappilaisen TNO-toimintamalliin odotamme integroituvan valtakunnallisia sähköisiä palveluita, joita NUOVE-projektissa (ESR 2008–2013) kehitetään. Sähköisten palveluiden kehittämisessä tulisi huomioida alueelliset erot, jotka saattavat vaikuttaa niiden toimivuuteen. Tällä hetkellä sähköisiin palveluihin tukeutuminen ei vielä ole ratkaisu ohjauksen ja neuvonnan kattavaan saatavuuteen kaikkialla Lapissa, josta löytyy verkon katvealueita tai jossa tiedonsiirron kapasiteetti on paikoin riittämätöntä.

Kansalaiset ja asiakkaat olisi jatkossa saatava mukaan TNO-palveluiden, erityisesti urasuunnittelu- ja työelämätaitoja edistävien palveluiden, kehittämiseen. Asiakkaan äänen tulisi kuulua aidosti palveluita suunniteltaessa, ja heillä tulisi olla jatkuva vaikuttamisen mahdollisuus palvelujen tuottamistapoihin.

Uusia kehittämisen painopisteitä syntyy kaiken aikaa. Mielestämme kuitenkin maakunnallinen aikuisten TNO-strategiamme on elänyt ajan hermolla: valittujen strategisten painopisteiden asiakaslähtöiset palvelut, verkostomainen toiminta sekä uudistuva tieto-, neuvonta- ja ohjausosaaminen, arvo on entisestään vahvistunut.



Kuva 4. Tuula Myllykangas, Anna-Kaisa Tiihonen, Kaisa Räisänen ja Päivi Kilja Rovaniemellä marraskuussa 2010.

# Verkosto prosessissa: "Oikeestaan ainut tie oli tämä."

HELENA ANTTILA, KIRSTI VÄNSKÄ

Lapin Opin ovi -verkostoitumisprosessin kuvaus projektitoimijoiden itsensä kertomana

## Verkostoitumisprosessin lähtökohta

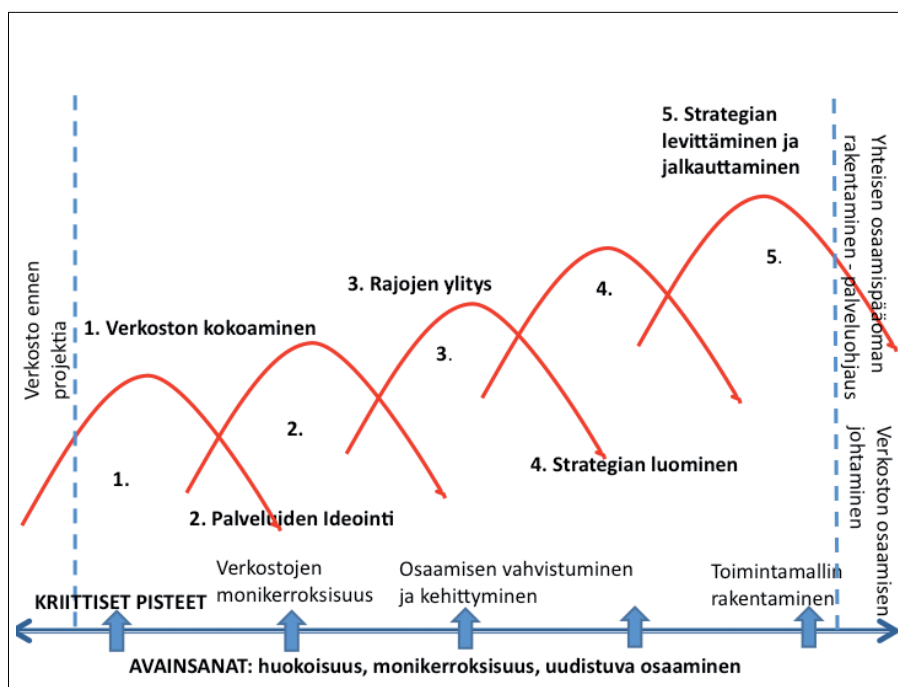
Verkostoja voidaan tarkastella tuotannollisina- ja kehittämisverkostoina. Kehittämisverkostojen tarkastelu jää helposti tuotannollisten verkostojen tarkastelun varjoon, sillä organisaatioiden välisissä kehittämisverkostoissa toimitaan yleensä käsitteellisellä tasolla. (Suominen, Aaltonen, Ikävalko, Hämäläinen & Mantere 2007.) On tärkeää, että verkostoitumisen merkitystä ja sen tuomaa lisäarvoa toiminnan ja yhteistyön kehittämiselle pohditaan. Kannattaako kehittämisverkostoon ylipäänsä liittyä, mitä kehittämisverkostoissa on otettava huomioon ja kuinka niiden tuloksellisuutta voi edesauttaa. Tämä artikkeli kertoo mielekkästä yhteistyöverkostosta ja sen prosessista Lapin Opin ovi -verkoston projektitoimijoiden haastatteluiden pohjalta.

Verkostojen kehittäminen edellyttää monien näkökulmien ja monien toimijoiden huomioon ottamista. Kehittämisen kulmakiviä ovat Valkokarin (2011) mukaan roolien, työnjaon ja pelisääntöjen täsmentäminen suhteessa organisaatioiden omiin perustehtäviin. Tämä tarkoittaa verkoston arvon ymmärtämistä ja verkoston syitä pysyä yhdessä. Verkoston systemaattinen kehittäminen edellyttää siihen sitoutunutta toimijaa, jolloin verkostokoordinaattorin keskeinen rooli korostuu. Verkostoa ja sen tavoitteita on tarkasteltava kaikkien toimijoiden näkökulmista, mikä edellyttää verkostolta läpinäkyvyyttä. Toimijoiden on ymmärrettävä verkostojen linkittyminen ja erilaiset tavoitteet ja tavoitteiden toteutumisen erilaiset aikajänteet. Lisäksi on tunnistettava verkoston muutokseen vaikuttavat voimat ja toimijoiden mahdollisuus vaikuttaa. Tämä vaatii jatkuvaa hallinnonalat ylittävää yhteistyötä, vuorovaikutusta, rajapintojen ylittämistä ja avoimuutta – on lähdettävä pois omalta mukavuusalueelta.

Lapin Opin ovi -verkoston ensimmäisessä verkostovalmennuksessa lähdettiin liikkeelle ajatuksella ”verkoston toiminta, rakenne ja

tarkoitus toteutetaan itse, ja yhteisesti rakennettu todellisuus syntyy kommunikatiivisten prosessien avulla”. Tämä tuki ajatusta siitä, että organisaatioiden välinen verkostomainen kehittämissyhteistyö on pohjimmiltaan sen osallistujien välistä keskinäistä vuorovaikutusta (Suominen ym. 2007).

Kuva 1 esittää verkostoitumisen vaiheet Lapin toimijoiden kuvaamina:



Kuva 1. Verkoston prosessi. (Anttila & Vänskä 2010, vrt. Leppänen & Torvinen 2010)

## Verkosto oli jo ennen projektia

Jälkikäteen projektin prosessia arvioidessaan projektitoimijat ymmärsivät, että aikaisemmat olemassa olevat verkostot loivat pohjan uutta projektia varten. Jo ennen Lapin Opim ovi -projektia oli tehty yhteistyötä, ja eräänlainen ohjauksen verkosto oli olemassa. Verkostoitumisen prosessia kuvatessaan projektitoimijat eivät olleet mieltäneet olemassa olevaa yhteistyöverkostoa tulevan projektin verkostona. Verkoston kokoaminen alkoi siis jo ennen kuin projektin käynnistyi, ja se perustui aikaisempiin projekteihin, esimerkiksi Noste-, AIHE- ja Tulevaisuutta koulutusneuvon-

nalla -projekteihin. Näin jo olemassa olevat alueryhmät tulivat mukaan projektin suunnitteluvaiheessa. Heti alussa yhteistyöverkostossa nousi vahvana esille ajatus koko Lapin yhteisestä projektista.

## Verkoston kokoaminen

Kehittämisverkoston kokoamisvaiheeseen liittyy yleensä osallistujien tuoman osaamisen tunnistamista, verkoston tehtävän – tässä tapauksessa ohjausidean – selkiyttämistä sekä kumppanuuksien kartoittamista. Tavoitteena on pohtia sitä, keiden kanssa yhteistyötä tehdään ja millaisissa verkostoissa tulevaisuudessa kannattaa toimia. (Torvinen 2008, Suominen ym. 2007; Valkokari ym. 2007.)

Lapin Opin ovi -verkoston kokoamisvaiheessa tärkeäksi koettiin osallistujien sitoutuminen. Verkoston kokoaminen ja projektin suunnittelu lähti liikkeelle kumppanuuksien määrittämisestä. Projektisuunnitelmaan tarkistettiin yhteistyökumppanuudet, selvitettiin, miten yhteistyökumppanuudet oli kartoitettu, ja kirjattiin partnerit projektisuunnitelmaan.

Alusta asti mukana olleilla yhteistyötahoilla ja projektitoimijoilla oli selkeästi tiedossa tulevan projektin tavoitteet ja kokonaisuus. Verkostoitumisprosessia arvioidessaan projektitoimijoiden mielestä projektin on pitänyt kasassa se, että se oli alusta asti hyvin suunniteltu ja tavoitteet olivat selkeästi viimeistelty.

Verkoston kokoamisvaiheeseen liittyi verkostotoimijoiden oman osaamisen tunnistaminen. Hyvin varhaisessa vaiheessa (2008) lähdettiin tekemään alkuselitystä siitä, mitä aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjausosaamista verkostossa oli ja millaista osaamista verkostosta puuttuu ja millaista osaamista vielä pitäisi olla.

Verkoston kokoamisvaiheessa kriittinen piste oli projektin toiminta-alueen ja laajuuden määrittelyssä. Samoin mietittiin projektin lähtökohtaa eli muodostuuko projekti seutukuntien vai alueryhmien pohjalle. Projektissa päädyttiin neljään alueryhmään, jotka rakennettiin vanhan toimijuuden perusteella Nosteen alueryhmien pohjalle. Vaikka alueryhmien muodostaminen oli työlästä, tämä päätös alueryhmien pohjalle rakentamisesta oli projektitoimijoiden mielestä yksi tärkeä ja oleellinen asia tässä projektissa.

Ohjausidean ja ohjauskäsitteen selkiytyminen liittyivät erityisesti tähän vaiheeseen. Ohjausidea, ja käsitteitä sekä verkoston ohjausosaamista ja yksittäisten toimijoiden tuomaa osaamista selkiytettiin myös verkostovalmennuksen avulla.

## Palveluiden ideointi

Palveluiden ideointivaiheessa verkostossa etsitään yhteistä hyötyä ja yhteisten palveluiden tarjoamista. Verkostossa mietitään, millaisia palveluita asiakkaille halutaan tarjota, ja miten verkostossa oleva osaaminen saadaan yhdistettyä parhaalla mahdollisella tavalla. (Torvinen 2008, Suominen ym. 2007; Valkokari ym. 2007.) Toimijat pohtivat yhteisten asiakaslähtöisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden tarjoamista niin, että se näyttäytyisi asiakkaalle ”yhden luukun periaatteena”.

Projektitoimijoiden mielestä keskeistä tässä vaiheessa oli projektin tieto-, neuvonta- ja ohjausosaamisen nykytilan analysointi ja alkuselvitys, joka koettiin merkittäväksi. Lapissa lähdettiin tilanteesta, jossa olivat mm. korkea-asteen - yliopiston ja ammattikorkeakoulun - sekä toisen asteen ammatillinen koulutus. Tältä pohjalta lähdettiin miettimään aikuisten ohjausta; ketkä sitä tekevät ja miten sitä tehdään. Lapissa oli jo olemassa kaksi tieto-, neuvonta- ja ohjauspistettä.

Palveluiden ideoinnin vaiheessa kriittinen piste oli se, minkälaiseksi alueryhmä muodostui. Alueryhmien toimintaympäristöt olivat hyvin erilaiset. Alueilla oli oma historiansa, johon sisältyi aiempaa yhteistyötä mm. koulutuksen kehittämisessä ja toiminta oli tullut tutuksi jo sitä kautta. Projektitoimijat tunnistivat selvästi aikaisemman yhteisen historian vaikutuksen verkostojen toiminnan intensiivisyyteen. Alueryhmien toimintaan vaikuttivat myös henkilöstömuutokset ja niiden tuomat epävarmuustekijät. Toiminta notkahti projektitoimijoiden mukaan aina silloin, kun tuli vastaan henkilöstömuutoksia. Niissä alueryhmissä, joissa henkilöstö pysyi koko ajan samana, toiminta meni sujuvasti eteenpäin.

Palveluiden ideoinnin vaiheessa merkityksellistä oli projektitoimijoiden havainto siitä, miten monikerroksisia tässä projektissa toimivien verkostot itse asiassa olivat. Huomattiin, että samanaikaisesti oli käynnissä monia verkostoja, jotka kaikki osaltaan toimivat ohjauksen kentällä.

## Rajojen ylitys

Rajojen ylittämisen vaiheeseen liitetään yleensä monihallinnollista yhteistyötä, projektien ”siltaamista” ja eri organisaatioista tulevien ”lähettien” saamaa oikeutusta ja valtuutuksia yhteistyöverkostossa toimimiseen. Rajojen ylittämiseen kuuluu verkoston sisältöjen ja toimintatapojen pohtiminen ja työskentelyn koordinointi. Yhteistyöverkostoissa pohditaan esimerkiksi sitä, miten ohjauspalvelunäkemykset avataan yhteistyökumppaneille, miten

tehdään mahdollisuus yhteistyöhön houkuttelevaksi, millaisilla ideoilla ja ehdoilla kumppanit ovat valmiita mukaan yhteistyöhön. (Nykänen 2010; Torvinen 2008, Suominen ym. 2007; Valkokari ym. 2007.)

Lapin Opin oven (pää toteuttaja Lapin ammattiopisto, Rovaniemen koulutuskuntayhtymä) rinnalle tuli Lapissa myös Lapin ELY-keskuksen toteuttama Opin ovi -projekti, joka kiinnitti toimijoiden mielestä yhden vahvan verkoston osan mukaan projektiin. Projektitoimijoiden mielestä olemassa oleva työhallinnon verkosto konkretisoi hallinnon rajat ylittävän toiminnan. Se vahvisti, laajensi ja konkretisoi verkoston monihallinnollista toimintaa. Lisäksi ohjauspalvelu, joka muodostui kaikilta koulutustasoilta olevien ohjaajien verkostosta, oli monialainen: siinä näkyi koulutusorganisaatio ja laaja-alainen koulu.

Projektin toimijat tutustuivat toisiinsa ja toistensa taustaorganisaatioihin. Siinä hyödylliseksi avuksi koettiin kiertävät kokouskäytännöt, jotka olivat käytössä sekä koordinoivassa ryhmässä että alueryhmissä. Sieltä löytyi osaamisen tunnistamista ja yhteisen hyödyn etsimistä, tutustumista kumppaneihin ja kumppaneiden toimintaympäristöihin, palveluihin ja työnkuviin. Se on ollut erittäin merkittävä verkostotyöpohja. Korkeakoulukonsernin olemassa olo nähtiin verkoston siltaamisena.

Rajojen ylittämismvaiheessa kriittisenä pisteenä projektitoimijat näkivät itsearvioinnin. Se, miten prosessia ja yhteisten tavoitteiden toteutumista seurataan, alkoi kulkea kiinteänä osana prosessia.

## Strategian luominen

Strategian luomisvaiheessa pyritään saavuttamaan yhteinen näkemys ohjauspalveluverkoston alueellisesta strategiasta ja siihen liittyvistä kehittämistarpeista sekä miettimään prosessin seuranta ja arviointia (Torvinen 2008, Suominen ym. 2007; Valkokari ym. 2007).

Strategiaprosessissa edettiin nykytilan analyysin, arvokeskustelun, visioinnin ja toiminta-ajatuksen kirkastamisen kautta strategisten painopisteiden määrittelyyn. Painopisteinä ovat verkostomainen toimintatapa, uudistuva tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluosaaminen sekä asiakaslähtöiset palvelut. (Menestyjäksi Lapissa 2010, ks. liite.)

Lapin Opin ovesa koko verkostoitumisprosessi lähti liikkeelle strategiatarpeesta. Verkostossa ei lähdetty liikkeelle ohjauspisteen rakentamisesta, vaikka projektitoimijoiden mielestä sen perustaminen olisi ollut yksinkertaisempaa ja monet muut Opin ovi -verkostot olivat lähteneet liikkeelle juuri siitä. Projektitoimijoiden mielestä ohjauspisteen perustamisesta liikkeelle

lähteminen ei olisi toiminut pitkän tähtäimen kehittämisessä. ”*Oikeestaan ainut tie oli tämä. Vaikka tämä on nyt takkunen tie ja tulokset tulee pikkuhiljaa...*” Strategian luomisessa oli tärkeää myös strategian läpinäkyvyys.

Strategian luomisvaiheessa verkostojen monikerroksisuus tuli vahvasti esille. Loppuvuonna 2009 käynnistyi strategiatyöryhmä, jonka myötä lähti liikkeelle ihan oma verkostonsa. Alueryhmät olivat olleet kehittämistyöverkosto, ja sen rinnalle tuli strategiaryhmä, joka oli strategisen kehittämistyön verkosto. Lisäksi oli ohjauspalvelu, jossa oli ohjaajien verkosto. Jokaisella oli oma tehtävänsä tässä kokonaisuudessa. Kriittinen piste strategian luomisessa projektitoimijoiden mielestä oli se, että sitä varten kutsuttiin koolle monihallinnollinen strategiaryhmä.

*”Vaikka periaatteessa keskustelu piti pitää sillä strategisella tasolla, niin kyllähän tätä paljon niin kun, sivuttiinko me? Unelmoitiin. Mut sitten taas tää rajojen ylitys, niin tääkin on, tätäkin kun mä katon näitä sisältöjä, että hallinnollista yhteistyötä, siltaa, mistä lähettejä, niin jotenkin tuntuu, että tätäkin on tehty koko ajan.”*

Verkostossa osaamista vahvistettiin väliaikaisilla verkostoilla ja kontakteilla koulutuksiin osallistumisten yhteydessä. Alueryhmissä koottiin ja nimettiin ohjaajaverkosto. Osaamisen vahvistamiseen liittyivät kiinteästi STUDIO- ja ERKKERI-koulutukset. Verkostoon tuli uusia näkökulmia koulutuksiin osallistuneiden henkilöiden kautta. Koulutusten koettiin auttavan siinä, että osallistujat tulivat tietoisiksi siitä, että he ovat osa laajaa ohjauksen verkostoa. Projektin itsearviointi kulki vahvasti mukana tässäkin vaiheessa.

Strategian luomisvaiheessa oli mukana eri toimijoita. Perustettuun strategiatyöryhmään pyydettiin nimeämään johdon ja aikuiskoulutuksen asiantuntijoiden edustus työ- ja elinkeino- sekä opetushallinnon organisaatioista. Tämä työryhmä valmisteli strategian, jonka pohjalta pienempi työryhmä ryhtyi laatimaan toimintamallia. Tässä toimintamallia kehittäneessä työryhmässä oli mukana jäseniä strategiatyöryhmästä ja koordinoivasta ryhmästä. Lisäksi alueellinen verkostovalmennus muodosti uuden, laajennetun kokoonpanon alueryhmään. Tässä vaiheessa alueellinen verkostovalmennus antoi uusia työkaluja verkostotyöhön. Koulutusneuvonnan ohjaajien verkosto kokeili uudenlaista toimintaa ja osaamisen kehittämistä. Tähän he saivat tukea projektista.

Merkityksellistä projektitoimijoiden mielestä tässä prosessin vaiheessa oli verkostomainen toiminta, jonka he näkivät osaamisen vahvistamisena,

lupana uuden toimintamallin ja uudenlaisen toiminnan vahvistamiseen ja osaamisen kehittämiseen. Kesäkuun alussa 2010 julkaistiin strategia, joka lähti lausuntokierrokselle. Valtakunnallinen kiinnostus strategiaa kohtaan oli projektitoimijoiden mielestä ”ainutlaatuista”.

*”Vetäjät omasta porukasta ja sitten sen strategian prosessin tukena verkostossa. Niin, joo. Joka varmaan sitten auttoi sitä keskinäistä keskustelua ja sitä aina palautti siihen sen yhteisen asian äärelle tulemista. Ainakin se on oman näköinen, se strategia varmasti sitten. Että jos ois konsultti ollut sitten, niin me oltas ehkä napakammin se tehty. Mutta jotenkin sit senkin hyväksyminen, että sille on pitänyt antaa aikaa, ja se on kehtyynyt.”*

## **Strategian jalkauttaminen ja levittäminen – strategiasta toimintamalliksi**

Strategian jalkauttamisvaiheessa kehittämisverkostoissa pyritään strategian pysyvyyteen toimintaympäristössä. Pysyvyyteen liittyvät keskeiset kysymykset ovat mm. sellaisia, kuinka verkostoa markkinoidaan, ja miten se näkyy asiakkaan suuntaan verkostona. (Torvinen 2008; Suominen ym. 2007; Valkokari ym. 2007. ) Toisaalta voidaan miettiä, onko verkoston oltava asiakkaalle näkyvä vai olisiko asiakkaalle tärkeintä, että hän saa palvelut ”yhdestä pisteestä,” vaikka taustalla olisikin ohjauspalveluja tuottava monipuolinen verkosto.

Kesäkuun lopussa 2010 valmistui luonnos Menestyjäksi Lapissa – maakunnallinen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategia vuoteen 2020, jossa kuvataan linjaukset, tavoitteet ja toimenpiteet, joilla parannetaan oleellisesti aikuisohjauksen osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä Lapissa. (Menestyjäksi Lapissa 2010, ks. liite).

Lapin Opin ovela strategian levittäminen ja jalkauttaminen on uuden toimintamallin saattamista pysyväksi toiminnaksi. Tämä vaihe herätti paljon ajatuksia:

*”Jos aatellaan, että nyt lähetään tekkeen tätä toimintamallia, niin paljon tapahtuu kehittämistä muuallakin kuin tässä projektissa. Että miten ujutetaan yhteen niin kun esimerkiksi korkeakoulukonsernissa tapahtuva ohjauksen kehittäminen. Tän projektin rakentama koko Lapin alueen ohjauksen kehittäminen kontra valtakunnallinen aikuisten tieto-, neuvonta-, ohjauspalvelujen kehittäminen. Miten me sitten pieninä ihmisinä omine ajatuksineen pärjätään siinä ristiaallokossa aiheuttamatta soraääniä?”*



Strategian jalkauttamisen ja levittämiseen ja uuden toimintamallin käyttöön ottamiseen liittyi monia avoimia kysymyksiä. Kysymykset koskivat verkoston ja sen osaamisen johtamista, yhteisen osaamis pääoman rakentamista ja palveluohjausta.

*”Kuka ottaa sen vastuun, johtamisvastuun tiedonhallinnan ohjauspalveluita Lapissa? Kytetäänkö se aikuiskoulutukseen, hallinnointiin vai onko se jotakin sen rinnalla? Sisällä? Erillisenä? Onko se ELY? Onko se joku muu korkeakoulukonserni? Mikä se on se taho? Mutta jos ei sitä tule, niin sittenhän se tavallaan tuo verkosto jatkaa toimintaansa niin pitkään kun siellä ne samat toimijat on. Eihän se yhteistyö mihinkään jää, verkostomainen työskentely häivy... Niin, sitä on ollut ennen projektia, niin se varmasti jatkuu projektin jälkeenkin, mutta se on sitä, edelleenkin sitä henkilötasolla olevaa.”*

Koordinoivalta projektilta tai ”ulkopuolisilta” verkostovalmentajilta odotettiin myös tähän vaiheeseen valmennusta, konsultointitukea ja koulutusta.

Avoin kysymys oli myös muiden verkostojen sidokset uuteen toimintamalliin, eli miten ne tulevat mukaan. Myös Laituri-projektin (siinä vaiheessa uuden projektin) tuleva rooli mietitytti. Ja toimintamalliin liittyvä rahoitus – se puhutti myös tässä vaiheessa.

## **Verkoston prosessia luonnehtivat kriittiset pisteet ja avainsanat**

Projektitoimijat määrittivät verkoston prosessin eri vaiheisiin liittyviä kriittisiä pisteitä ja prosessia luonnehtivia avainsanoja. Verkoston toimijat kokivat olleensa prosessin aikana jopa liian kohteliaita ja yksimielisiä kaikesta, jolloin prosessissa ei ollut juurikaan kriittisiä ääniä. Soraäännten esiin nouseminen nähtiin tärkeänä ja positiivisena, eikä niitä pelätty.

Projektissa tahtotila on osallistujien kesken ollut vahva, ja osallistujat ovat olleet sitoutuneita projektiin, vaikka henkilöt ovat osin vaihtuneet. Välillä projektitoimijat ovat kokeneet olevansa tyhjäkäynnillä, ja oman osaamisen riittävyttä on mietitty. Jos valmennusta olisi ollut enemmän tarjolla, se olisi projektitoimijoiden mukaan myös jäntevöittänyt kehittämisprosessia. Myös itse verkoston määrittely tässä projektissa on alkanut mietityttää. Mitä verkostolla tässä projektissa tarkoitetaan? Se on ollut aikaisemmin itsestään selvää – nyt välttämättä ei.

Kriittiset pisteet verkoston prosessissa olivat seuraavat huomiot:

- *Verkostoitumisen alkuvaiheessa verkoston monikerroksisuus*, eli että projektissa oli itse asiassa monta eri verkostoa toimimassa aikuisen ohjauksen piirissä.
- *Opin ovi -projektissa, rajojen ylittämisen vaiheessa, osallistujien osaamisen vahvistuminen ja kehittyminen.*
- *Strategian luomisvaiheessa toimintamallin rakentaminen.*  
(ks. kuvio 1)

Jatkuva itsearviointi, laajennettu itsearviointi ja ulkopuolisen (NUOVE-projekti) arvioinnin hyödyntäminen kulkivat läpi koko prosessin. Seuranta ja arviointi selkiyttivät tavoitetta ja toimenpiteitä. Sieltä nousi esiin sellaisia asioita, joihin piti kiinnittää huomiota. Kriittinen piste liittyi strategian julkistamiseen ja lausuntokierrokselle saattamiseen. Ulkopuolisilta, varsinkin valtakunnalliselta Opin ovi -verkostolta saadut lausunnot, olivat merkityksellisiä ja vahvistivat projektin omaa tapaa lähteä strategialähtöisesti liikkeelle. Myös valtakunnallinen kiinnostus Lapin Opin ovi -projektin strategiasta toimi vahvistavana palautteena.

*Verkoston prosessin avainsanoiksi projektitoimijat määrittivät huokoisuuden, monikerroksisuuden ja uudistuvan osaamisen:*

*Huokoisuudella* tarkoitettiin vaihtelevuutta, elämistä, positiivisuutta, ilman saamista, hengittämistä. Huokoisuus on läpinäkyvyyttä, sitä että on olemassa aikaisempaa laajempi kehittäjäverkosto, verkostosidokset, joihin päästään hengittämällä.

*Uudistuva osaaminen* liittyy näkemykseen elinikäisestä ohjauksesta, joka vaatii toisenlaista osaamista kuin mitä perinteinen ohjausosaaminen on ollut. Siihen liittyy käsitteiden määrittelyä ja yhteistä sopimusta siitä, mitä ohjausta kehitetään.

*Monikerroksisuus* liittyy alueilla oleviin ”oikeisiin ihmisiin”, eli siihen, että projektissa on tutustuttu ja koulutauduttu STUDIO:n ja ERKKERin kautta. Projektissa voi luottaa toimijoihin ja alueellisiin asiantuntijaryhmiin. Luottamus myös verkoston tulevaisuuteen on vahva. Projektitoimijat eivät voi kuvitella, etteivätkö nyt olemassa olevat monitasoiset verkostot jatkaisi toimintaa, vaikka ihmiset vaihtuisivat. Haaveitakin tulevaisuudelle on:

*”Voi se Enontekiö meidän pittää vielä keretä saaha mukkaan. Hettalaiset, Sodankylä ja Kittilä. Sinne on muutamia yhteydenottoja. Onhan siellä nyt ihmiset tavallansa, mutta niin, niin. Se on vielä niin yksittäisissä.”*

## Verkostovalmennus tuki projektia

Verkostovalmennus koettiin tärkeäksi tueksi tässä kehittämissuorituksessa. Valmennuksessa käytettyihin materiaaleihin, osallistujien tuottamiin jäsenyksiin ja tuotoksiin sekä valmennustilaisuuksien muistioihin projektitoimijat olivat palanneet usein.

Verkostovalmentajien väliintulot koettiin hyvinä ja ne avasivat asioita uudella tavalla. Se, että valmentajat tulivat valmennuksiin ilman valmista sapluunaa, tekivät valmentajista avoimia ja herkkiä kuulemaan projektitoimijoiden omia ajatuksia. Tämä auttoi tekemään projektista toimijoiden oman projektin.

Projektitoimijat kuvasivat verkostovalmennusta seuraavasti:

*”Eka kerralla meillä oli heimoutuminen ja osaamisen tunnistaminenkin teemana. Sai itte kertoa toiselle, mitä mie voin tähän, tälle verkostolle tuua. Mitä se minun osaaminen ja vahvuudet on. Että ihan niinku itte asemoi itteensä siinä kohassa. Että oli se sillä tavalla, siinä kohassa, musta ihan tarpeellinenkin kyllä se keskustelu. Arvokeskustelu. Mulla on lupaus, sivistys, asiakas. Ihmisen kohtaaminen ja sitten asiantuntijuus. Me jatkettiin sitä arvokeskustelua, sitä täsmennettiin. Ja sitten pohdittiin toiminta-ajatusta strategian pohjaksi. Olis sä silloin, kun visio saatiin aikaseksi...*

*Mun mielestä oltiin ihan tommosessa käynnistymisen vaiheessa, kun alkaa strategia. Käynnistysvaiheessa se oli tosi tärkeä jotenkin. Mie en yhtään niinku tiennyt oikein mitä oottaa ja mistä tästä lähetään liikkeelle. Ja joku konsulttivetoinen juttu ois voinut olla ihan erityyppinen. Jotenkin päästiin tommosten asioitten äärelle kuin arvokeskustelu. Mutta miten tärkeä keskustelu se oli, ja sehän on kulkenut niinku kaiken aikaa tässä mukana...*

*Helena (verkostovalmentaja), kun eka kerralla sulla oli siinä sitten sellainen taulukko. Tohon toimijat ja tohon palvelut. Mulla lukee tässäkin se Excel... Koko ajan nytkin tässä tulee sitä, että kuka lähtee pois ja miten tää verkoston jatkuvuus taas sitten taataan. Että jos se on vaan niistä ihmisistä kiinni, onko se pysyvä se verkko? Että silloin, mietittekö tätä, tai onko teillä kaikki tarpeelliset toiminnot.*

*Se on minusta hyvä, kun se on jotenkin ihan silmien eessä, kun mä sain sulta sen. Että jotenkin niin yksinkertainen juttu ja kun se habmottu siinä vaan noin. Onhan se meillä muuttunut matkan varrella ... mut se oli pohjana tähän, kun lähetettiin sitä, missä se nyt on, verkosto, verkostokartan rakentaminen, niin se oli pohjana. Sitä sitten muokattiin sen jälkeen.*

*Oli tuossa puhetta kiertävästä kokouskäytännöstä. Meillä on näissä ollut puhetta siitä, että se tutustuminen ois hirveen tärkeä, että lähettäs eri paikkoihin. Että nyt ei puhuta vaan siitä, että nyt tehbään yhteistyötä ja sanotaan, että nyt ollaan osa jotain verkostoa. Vaan nyt haetaan jotakin vähän, aika paljonkin syvempää toimintatapaa. Mutta se on vaan ittelle jotenkin niin selvä, että ei sitä osannut oikeestaan ottaa es puheeksi.*

*Silloin lähdettiin ideoimaan ihan niillä pampuloilla sitä, että tavallaan min-kälaisia verkostoja voi olla. Ja pitääks sitä johtaa vai eikö sitä pidä johtaa? Miten siltaaminen tapahtuu, miten se tieto kulkee. Ja sitten voi olla monia verkostoja samanaikaisesti. Ja mehän niinku sanottiin silloin, et täytyy tuntea oma logiikkansa, että siinä mielessä tavallaan. Et kyllähän me niin kun laitettiin niin, että mietitte, mitä täällä tarvitaan. Että sitä ei voi ulkopuoliset niin kun nyt tässä tapauksessa, niin ei voi sillä tavalla sanoakaan, mitä täällä tarvitaan. Keitä täällä on? Keitä toimijoita? Mitä työ haluatte? Eli kyllähän se oli ihan semmoista alkua.*

*Sekin oli jännä sitten tossa, strategialuonnoksen lausunnoista kävi ilmi, niin kun jotenkin sieltä nousi se. Tarvitaan kuitenkin semmoista alueellista koordinoitua tällaiselle verkostolle ja asialle.”*

## Lähteet

Leppänen, A. & Torvinen, H. 2010. Verkostojen kehittymisen vaiheisuus. Syn-teesiä havainnoista. Työpaperi. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu.

Menestyjäksi Lapissa. Maakunnallinen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategia vuoteen 2020. Luonnos 30.6.2010.

Nykänen, S. 2010. Ohjauksen palvelujärjestelyjen toimijoiden käsitykset johtamisesta ohjausverkostossa. Matkalla verkostojohtamiseen? Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta.

Suominen, K., Aaltonen, P., Ikävalko, H., Hämäläinen, V. & Mantere, S. 2007. Voimaa verkostosta! Verkostomaisen kehittämisen käsikirja. Helsinki.

Torvinen, H. 2008. Aikuisohjauksen verkostot. Työpaperi. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu.

Valkokari, K. 2011. Liiketoimintaverkostojen kehittäminen – käytäntöä ja teoriaa. Opin Ovi –verkostokouluttajien työpaja 7.3.2011.

Valkokari, K., Hakanen, T. & Airola, M. 2007. Yritysverkoston strateginen kehittäminen. Työkirja. VTT. Edita Prima Oy, Helsinki 2007.

# Kokemuksia uraohjauksen puhelinpalvelukokeiluista 2010–2011

MINNA MAKSNIEMI

## Pohjois-Suomi mukana valtakunnallisen puhelinpalvelun kokeilussa ja kehittämisessä

Työ- ja elinkeinoministeriön Neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämisprojektissa NUOVE (ESR 2008–2013) toteutettiin uraohjauksen puhelinpalvelukokeiluja syksyn 2010 ja kevään 2011 aikana. Palvelua antoi 21 ammatinvalintapsykologia, ja palvelu toteutettiin yhteistyössä TEM CC-palveluiden kanssa. Työ- ja elinkeinohallinnon ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelut auttavat löytämään ratkaisuja ammatinvalintaan, työhön ja koulutukseen liittyvissä kysymyksissä. Palvelun tavoitteena on selvittää asiakkaan edellytyksiä, tavoitteita ja vaihtoehtoja koulutuksessa ja työelämässä sekä auttaa tilanteeseen sopivan urasuunnitelman teossa.

Projektissa haluttiin kokeilla, miten uraohjaus toimisi puhelinpalveluna sekä ajanvaraukseen perustuen, kuten kasvokkainen työ- ja elinkeinotoimistoissa toimiva ammatinvalinnan ja urasuunnittelun ohjaus, ja päivystysluontoisena valtakunnallisena puhelinpalveluna, kuten TEM CC-palveluissa Työlinjan muut päivystysluontoiset palvelut, esimerkiksi Koulutusneuvonta (ent. Koulutuslinja), toimivat. Kokeilut osoittivat, että uraohjauspalvelu sopii myös puhelimitse annettaviin palveluihin. Puhelinpalvelu täydentää kasvokkain tarjottua ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelua tavoittaessaan uusia asiakasryhmiä. Puhelinohjausasiakkaissa oli enemmän työssä käyviä, enemmän 25–39-vuotiaita ja ammatillisesti enemmän koulutetumpia asiakkaita kuin kasvokkain ohjatuissa.

Syksyn 2010 kokeilussa palveltiin ajanvarauksella yli 140 asiakasta, kun lasketaan yhteen sekä palveluun osallistuneiden psykologien TE-toimistojen kautta että Työlinjan Koulutusneuvonta-puhelinpalvelun kautta ajan varanneet asiakkaat. Syksyn kokeilussa asiakkaat saivat ohjausta puhelimitse saman psykologin kanssa niin monta kertaa kuin asiakkaan

ohjaustarve vaati. Ohjauspuhelu kesti keskimäärin 42–45 minuuttia ja ohjauspuheluita tarvittiin keskimäärin 1,6–2,0 kertaa/asiakas.

Kevään 2011 kokeilussa palveltiin päivystysluontoisesti noin 200 asiakasta. Palvelussa asiakkaan ammatinvalinta- ja urasuunnittelutilanteesta keskusteltiin yhden kerran puhelimesta (keskimäärin puhelu kesti 28 min) ja kokeilua markkinoitiin yleisesti Mol.fi-sivuston kautta. Palvelu oli tarjolla sekä suomeksi (kahtena iltapäivänä viikossa) että ruotsiksi (yhtenä iltapäivänä viikossa) kahden kuukauden aikana. Päivystysluontoiseen uraohjauksen puhelinpalveluun soittaneista asiakkaista noin puolet oli Uudeltamaalta.

Jokaisesta ohjatusta asiakkaasta ammatinvalintapsykologi täytti asiakastietojen seuranta- ja ohjauksen arviointikyselyn sekä jokaiselle sähköpostin antaneelle asiakkaalle lähetettiin asiakaspalautekysely. Asiakaspalautekyselyihin vastasi noin puolet palveluista asiakkaista. Tässä artikkelissa kerrotaan myöhemmin myös pohjoissuomalaisten asiakkaiden antamasta palautteesta.

## **Esitietolomake helpottaa ja nopeuttaa ohjausprosessin käynnistymistä**

Jokainen ajanvarauksella palveltu asiakas täytti ennen ohjausajan saamista ajanvarauslomakkeen, jossa kysyttiin asiakkaan yhteystietojen lisäksi hänen ammatinvalintatilannettaan: mitä hän on jo tehnyt suunnitelmansa eteen, mikä on auttanut ja mikä haitannut suunnittelua, sekä toiveita palvelun saamiseksi (millaiset ajat hänelle eivät sovi, haluaako hän palvelun suomeksi vai ruotsiksi ja haluaako hän ajan valtakunnallisesta, paikallisesta vai onko ihan sama, kummasta palvelusta). Asiakkaalle varattiin aika ja siitä ilmoitettiin hänelle yhden viikon kuluessa ajanvarauslomakkeen lähettämisestä. Psykologi soitti varatulla ajalla asiakkaalle. Psykologit arvioivat ajanvarauslomakkeen tietojen helpottaneen ja nopeuttaneen ohjausprosessien käynnistymistä varsinkin valtakunnallisessa palvelussa. 90 % palautetta antaneista asiakkaista piti ajanvarauslomakkeen kysymyksiin vastaamista erittäin tai melko mielekkäänä.

## **Uraohjauksen puhelinpalvelut tavoittavat erilaista asiakaskuntaa kuin kasvokkain TE-toimistoissa**

Eri puhelinpalvelukokeiluihin ohjautui asiakkaita eri tavoilla. Syksyllä 2010 ajanvarauksella toimineeseen puhelinpalveluun asiakkaat ohjautui-

vat kokeiluun osallistuneiden ammatinvalintapsykologien TE-toimistojen kautta sekä Työlinjan Koulutusneuvonnan kautta. Keväällä 2011 toteutetun valtakunnallisen uraohjauksen päivystysluontoisen puhelinpalvelun asiakkaita noin 90 % huomasi palvelumahdollisuuden Mol.fi -sivustolta, loput tulivat TE-toimistojen ja oppilaitoksien kautta.

Kaikki uraohjauksen puhelinkokeilut tavoittivat enemmän 25–39-vuotiaita asiakkaita kuin TE-toimistojen kasvokkainen ohjaus. Nuoret alle 25-vuotiaat puolestaan tavoitettiin parhaiten kasvokkaisella ohjauksella TE-toimistojen ammatinvalinnan ja urasuunnittelun palveluissa. Kokeiltujen puhelinpalvelujen asiakkaita viidesosa oli alle 25-vuotiaita ja puolet 25–39 -vuotiaita aikuisia.

Noin puolet puhelinpalvelun asiakkaita oli työssä käyviä, jotka pohtivat erilaisia uramuutoksia. Palvelu tavoitti myös työttömänä ja koulutuksessa olevia henkilöitä. Kaikki uraohjauksen puhelinohjauskokeilut tavoittivat enemmän työssä olevia työelämäsiirtymien haasteisiin ratkaisuja etsiviä asiakkaita kuin TE-toimistojen kasvokkainen ohjaus. TE-toimistoissa tavoitettiin parhaiten jo työttömänä olevia asiakkaita.

Kaikki uraohjauksen palvelut saavat asiakkaita enemmän naisia kuin miehiä. Näissä kokeiluissa päivystysluontoinen puhelinohjaus tavoitti paremmin miehiä kuin ajanvarauksella toiminut puhelinohjaus. TE-toimistojen kasvokkaisessa ohjauksessa miesten osuus on selkeästi suurempi (n. 38 %) kuin puhelinpalvelukokeiluissa.

Kaikki uraohjauksen palvelut tavoittivat eniten sellaisia asiakkaita, joilla ei ollut ammatillista koulutusta tai joilla oli korkeintaan ammatillinen perustutkinto. Asiakaskunnan painottuminen näihin ammattikoulutusryhmiin oli voimakkainta TE-toimistojen kasvokkaisessa ohjauksessa, kun taas päivystysluontoinen puhelinohjaus tavoitti eniten myös korkeammin koulutettuja asiakkaita.

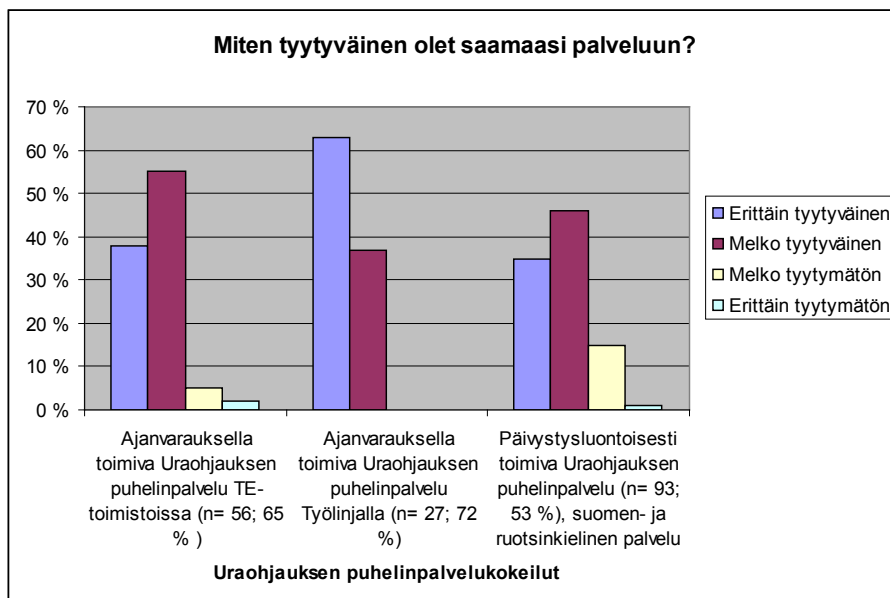
## **Puhelinpalvelusta pääosin hyvää palautetta ja puhelinohjauksen avulla asiakkaan asiat etenivät**

Asiakkaan ja psykologien väliset keskustelut sujuivat puhelimitse pääosin hyvin ja keskusteltavaan asiaan päästiin nopeammin kuin kasvokkain asioitaessa.

Päivystysluontoiseen puhelinpalveluun osallistuneista palautetta antaneista asiakkaita erittäin tai melko tyytyväisiä palveluun oli neljä viidesosaa ja ajanvarauksella toimineeseen puhelinpalveluun melkein kaikki (ks. kaavio 1). Päivystysluontoisessa palvelussa kolme neljäsosaa

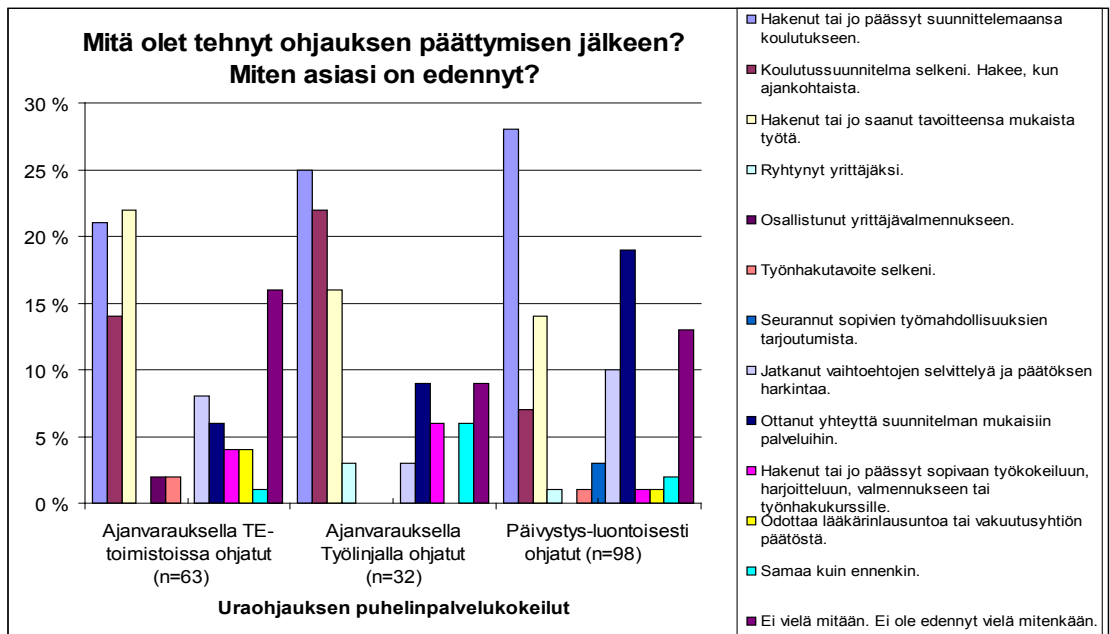


asiakkaista koki palvelun vastanneen hänen ohjaustarpeisiinsa hyvin tai erittäin hyvin ja ajanvarauksella toimineessa palvelussa vielä useampi asiakas. Jatkossakin tällaista palvelua käyttäisi päivystyspuhelinpalveluun suoraan soittaneista asiakkaista noin kolme neljäsosaa, Työlinjan Koulutusneuvonta -puhelinpalvelun kautta asioineista yhdeksän kymmenestä ja TE-toimistojen kautta ohjatuista asiakkaista kaksi kolmasosaa.



Kaavio 1. Asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa palveluun.

Päivystysluontoisen uraohjauksen puhelinpalvelun asiakkaiden ohjaustarpeet olivat samankaltaisia kuin ajanvarauksella puhelinohjattujen ja kasvokkain TE-toimistoissa ohjattujen ohjaustarpeet. Asiakkailla oli yleensä haastava ja hämmentävä työ-, opiskelu- ja/tai elämäntilanne, jossa ammatillisen ratkaisun ja suunnitelman tekeminen ja toteuttaminen oli monimutkaista ja vaikeaa. Jo kertaluontoisella puhelinohjauksella asiakkaan tilanne jäsenyi ja hän haki tai pääsi koulutukseen tai työkokeiluun, harjoitteluun, valmennukseen tai työnhakukurssille. Asiakkaat hakivat tai saivat myös tavoitteidensa mukaista työtä. Pitempikestoisella uraohjauksen prosessilla voidaan palvella asiakkaita, joilla on monimutkaisempia tilanteita tai asioita, joiden selviäminen vie enemmän aikaa. (ks. kaavio 2)



Kaavio 2. Ohjauksen jälkeen (n. 2 viikkoa – 1 kk) asiakkaiden asioiden edistyminen asiakkaiden antamien palautteiden mukaan (n = palautekyselyn ko. avoimeen kysymykseen saatujen vastauksien määriä).

Reilu kolmannes päivystysluontoisesti ohjatuista asiakkaista ohjattiin jatkamaan oman TE-toimiston palveluihin ja heistä puolet ammatinvalinnan ja urasuunnittelun kasvokkain tapahtuvaan ohjaukseen. Tätä osuutta voitaisiin pienentää, mikäli päivystyspalveluna alkanutta uraohjauksen puhelinohjausta voisi jatkaa saman psykologin kanssa puhelinohjauksena ajanvarauksella. Tämä todennäköisesti lisäisi myös asiakkaiden tyytyväisyyttä samaansa palveluun.

TE-toimiston muihin palveluihin ohjattiin asiakkaita mm. neuvottelemaan ohjauksessa syntyneestä asiakasta hyödyttävästä koulutussuunnitelmasta. Samalla voitiin selvittää asiakkaan mahdollisuutta työttömyysetuudella opiskeluun sekä pääsyä ohjauksessa jäsentyneen ammatillisen tavoitteensa kannalta hyödylliseen palkkatuettuun työhön, työmarkkinatukiharjoitteluun, työelämävalmennukseen tai työkokeiluun.

Puhelinohjaukskokeilujen perusteella näyttää ilmeiseltä, että osa puhelinohjatuista asiakkaista voi tulla TE-toimiston palveluihin tietoisempina ammatillisista tavoitteistaan ja palvelutarpeistaan, mikä todennäköisesti

lyhentää kasvokkain tuotettuja palveluprosesseja TE-toimistoissa. Osa TE-toimistoissa nyt asioivista asiakkaista voitaisiin palvella kokonaan puhelimella. Eri palvelumuotoihin ohjauksessa on tärkeää, että toimitaan asiakkaan tilanteen ja tarpeen mukaisesti. Kaikille asiakkaille puhelinpalvelu ei sovi (esim. kuulohäiriöt, kielellinen ilmaisukyky heikko) tai he tarvitsevat moniammatillista yhteistyötä tai selvityksiä/kokeiluja.

## **Puhelinpalvelu täydentää kasvokkaista palvelua ja helpottaa palvelujen saatavuutta**

Uraohjauksen puhelinpalvelukokeilujen ohjausprosessit ja -keskustelut olivat lyhyempiä kuin kasvokkain TE-toimistoissa tuotetut. Asiakasrakenneet, työmenetelmät ja vuorovaikutustilanteen luonne eroavat jonkin verran toisistaan puhelin- ja kasvokkaisessa ohjauksessa. Kasvokkai- sessa ohjauksessa on käytössä mm. psykologisia testejä, terveydentilan selvityksiä, työ- ja koulutuskokeiluja, joita ei puhelinpalvelukokeiluissa käytetty. Puhelin luo erilaisen vuorovaikutustilanteen kuin kasvokkainen tapaaminen toimistossa. Puhelimessa asiakkaat avautuivat nopeammin ja menivät suoremmin asiaan. Prosessit nopeutuivat, mutta muuttuivat samalla ohjaajan ammatillisen osaamisen kannalta haastavammiksi ja asiakkaat haavoittuvammiksi. Puhelimessa asiakkaat voivat puhua anonyymeinä vapaammin arkaluontoisistakin asioistaan. Asiakkaiden asema tasavertaisena keskustelukumppanina korostui, kun he voivat valita itselleen sopivan paikan keskusteluun sekä päättää halutessaan keskustelun vain nappia painamalla (on harvinaista).

Uraohjauksen päivystysluontoinen ja ajanvarauksella toiminut puhelinpalvelu ja kasvokkain TE-toimistoissa tuotetut psykologipalvelut täydensivät hyvin toisiaan. Tavoittamalla osittain erilaista asiakaskuntaa uraohjauksen puhelinpalvelut lisäsivät ohjauksen saatavuutta, osuvuutta ja vaikuttavuutta. Valtakunnallisen uraohjauksen puhelinpalvelun kautta tavoitetaan myös niitä asiakkaita, jotka eivät ole TE-toimistojen asiakkaina, mutta jotka hyötyvät keskustelusta ammatinvalintapsykologin kanssa erilaisissa työelämän siirtymätilanteissa sekä niitä, jotka eivät pääse helposti TE-toimistojen ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluihin tai jotka haluavat keskustella anonyyminä. Asiakaspalautekyselyyn vastanneiden mukaan päivystysluontoiseen puhelinpalveluun soittaneista asiakkaista kolmasosan ja Työlinjan ajanvarauksella toimivaa palvelua käyttäneistä yli puolen olisi ollut vaikea käyttää TE-toimistojen ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluita. Puhelinohjaus sopii hyvin asiakkaan

uraohjausprosessin alkukartoitukseksi ja voi riittää monelle koko ohjausprosessiksi. Pelkästään kertaluonteinen uraohjauksen puhelinpalvelu ei välttämättä palvele asiakkaita tarpeeksi, vaan yhdistelmä päivystysluonteisesta ja ajanvarauksella toimivasta palvelusta palvelisi paremmin.

## **Pohjoissuomalaisia mukana puhelinpalvelukokeiluissa sekä palvelun antajina että asiakkaina**

Puhelinpalvelukokeiluissa oli mukana seitsemän Pohjois-Suomessa asuvaa ja TE-toimistoissa työskentelevää ammatinvalintapsykologia. Oulun seudun TE-toimistossa oli vuosina 2007–2008 etäohjauskokeilu, jossa kokeiltiin ammatinvalinnanohjausta ja urasuunnittelua puhelimitse (ja sähköpostitse) alueen asiakkaiden kanssa. Näitä kokemuksia kuultiin ja hyödynnettiin kokeilujen suunnittelussa ja toteutuksessa. Ajanvarauksella TE-toimistoissa puhelinohjatuista asiakkaista pohjoissuomalaisia oli yli 40 %, päivystysluontoisesti palvelluista asiakkaista vain reilut 10 %. Ajanvarauksella palvelluista ja asiakaspalautekyselyyn vastanneista 20 ja päivystysluontoisesti palvelluista ja asiakaspalvelukyselyyn vastanneista asiakkaista noin 10 henkilöä asui Pohjois-Suomessa. Yhtä asiakasta lukuun ottamatta heistä kaikki olivat erittäin tai melko tyytyväisiä saamaansa palveluun. Päivystyspuhelimeen soittaneista ja asiakaspalautetta antaneiden pohjoissuomalaisten mukaan TE-toimistojen ammatinvalinnanohjaus ja urasuunnittelupalvelut ovat vaikeammin käytettävissä kuin muualla Suomessa asuvien mielestä. Noin puolet palautekyselyyn vastanneista asiakkaista haluaisi mieluiten saada ammatinvalintapsykologin palvelua tapaamalla ohjaajaa kasvokkain TE-toimistossa ja reilu kolmannes puhelimitse.

**Raportti** uraohjauksen puhelinpalvelukokeiluista: [http://www.opinovi.fi/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=311](http://www.opinovi.fi/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=311).

Raportissa on kuvattu kokeilujen tulokset tarkemmin.

Lisätietoja uraohjauksen puhelinpalvelukokeilusta antaa NUOVE-projektin projektisuunnittelija, ammatinvalintapsykologi Minna Maksniemi, [minna.maksniemi@tem.fi](mailto:minna.maksniemi@tem.fi) ja Työlinjan ammatinvalintapsykologi Sari Antikainen, [sari.antikainen@te-toimisto.fi](mailto:sari.antikainen@te-toimisto.fi).

## NUOVE-projekti osana laajempaa kehittämisohjelmaa

TEMin hallinnoima neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämisprojekti NUOVE (ESR 2008–2013) on osa valtakunnallista kehittämisohjelmaa. Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) sekä opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM) toteuttavat yhdessä valtakunnallista Euroopan sosiaalirahaston osarahoittamaa kehittämisohjelmaa ”Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin” (Manner-Suomen ESR-ohjelma 2007–2013). Kehittämisohjelman tavoitteena on työmarkkinoiden toimintaa edistävien osaamis-, innovaatio- ja palvelujärjestelmien kehittäminen. Työikäisen väestön tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämisellä parannetaan kansalaisten edellytyksiä ylläpitää, kehittää ja uusintaa ammattitaitoaan. Projekti vastaa ohjauksen sähköisten palvelujärjestelmien kehittämisestä sekä koko kehittämisohjelman arvioinnista.

# Alhaalta ylös ja ylhäältä alas: Laituri-projektin alueellinen pilotointityö Opin ovi -projektiperheessä

ANTTI LAITINEN

Laituri-projekti kuuluu ESR-ohjelman toimintalinjaan 3, projektikokonaisuuteen "Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskeluun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden valtakunnallisella kehittämisohjelmalla". Projekti toimii vuosina 2010–2013. Sitä hallinnoi Koulutus- ja kehittämiskeskus Salmia Jyväskylässä ja rahoittaja on työ- ja elinkeinoministeriö.

Laituri-projektin tavoitteena on vahvistaa ja tukea verkostomaisesti tuotettavien tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen (TNO-palvelut) kehittämistä, suunnittelua ja toteuttamista. Projekti toimii kehittämissumppanina ELY-keskusalueilla; verkoston toimijat ovat Opin ovi -projekteja, ELY-keskuksia, TE-toimistoja, oppilaitoksia ja alueiden elinkeinoelämää.

Laituri-projektin yhteistyökumppaneita ovat opetus- ja kulttuuriministeriön ja työ- ja elinkeinoministeriön johdolla toimiva valtakunnallinen kehittämisohjelmatiimi (organisoituu uudelleen syksyllä 2011), muut kehittämisohjelmassa toimivat koulutus- ja kehittämisprojektit (esim. TE-ERKKERI, ERKKERI, ns. työelämä-ERKKERIT, STUDIO ja Aikuisohjauksen koordinaatioprojekti). Yhteistyökumppaneiden kanssa luodaan ja jalostetaan koulutus- ja kehittämistoimintaa hyödyntäen aluehankkeista nousevia hyviä käytäntöjä ja valtakunnallisia strategioita.

Lapin Opin ovi on yksi niistä projekteista, joiden kehittämistyötä Laituri-projekti tukee pilottitoiminnan kautta. Lapissa kehittämistyö perustuu alueella tehtyihin selvityksiin ja alueellisen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen strategiaan. Laituri on ollut tässä yhteistyössä mukana erityisesti alueellisen toimintamallin käynnistämisen vaiheessa. Artikkelissa kuvataan myös Laituri-projektin muut 2011 käynnistyneet pilotit.

## Kehittämispilotit alueilla

Alueellisesti Laituri-projekti toteuttaa syventäviä tapausesimerkkejä, pilotteja, joissa valituille Opin ovi -projekteille tarjotaan konsultatiivista tukea, ja joiden kautta hankitaan yleistettäviä kokemuksia valtakunnallisen Opin ovi -projektiperheen käyttöön myös jatkuvuuden varmistamiseksi projektien päätyttyä. Yhteistyötä tehdään alueellisten toimijoiden kanssa pilotteja suunniteltaessa, toteutettaessa ja kokemuksia levitettäessä.

Piloteissa käytetään menetelminä osallistavia, konsultatiivisia ja tulevaisuuteen suuntaavia keinoja, joiden avulla eri hallinnonaloilla työskentelevät henkilöt voivat kohdata toisiaan ja luoda uutta. Tällä hetkellä käynnissä olevissa kolmessa pilotissa tuetaan alueellisten verkostojen kokoamista, johtamista ja toiminnan vakiinnuttamista mm. strategiatyön pohjalta sekä kehitetään alueellisen verkoston itsearviointimenetelmää.

## Haasteena ohjauksen alueellinen johtaminen

Opin ovi -projektien yhtenä keskeisenä tavoitteena on TNO-palveluiden kokoaminen helpommin saavutettaviksi, yhteisesti koordinoituiksi ja laadultaan yhdenmukaisiksi. Tavoitteisiin pyritään laatimalla toimintamalleja tai strategioita, joiden keskeisenä lähtökohtana on saada eri toimijatahot tietoisiksi toisten hyvistä käytännöistä, sitouttaa alueen toimijat yhteistyöhön ja vahvistaa verkostomaista toimintaa.

Lapin alueen TNO-palvelujen kehittämistyö perustuu esiselvitykseen alueen palvelutarjonnan tilasta ja siihen perustuvaan strategiaan. Lapin Opin ovi -projektin tekemän strategian pohjalta on laadittu toimintamalli, jonka mukaan palveluja kehitetään. Keskeistä Lapin alueen toimintamallissa on elinikäisen oppimisen huomioon ottava palvelujen kehittäminen.

Yhteistyöverkostojen kokoaminen, sitouttaminen yhteistyöhön ja saatavien etujen perusteleminen on haasteellista muun muassa siksi, että verkostossa toimivien kesken vallitsee usein kilpailunomainen tilanne.

Alueellisen toimintamallin testaamiseksi ja laajapohjaisen hyväksynnän aikaansaamiseksi järjestettiin toukokuussa 2011 Laituri- ja Aikuisohjauksen koordinaatioprojektien tukemana Johdon puintitalkoot -päivä, johon koottiin alueen aikuisohjauksen eri organisaatioiden henkilöstöä ja erityisesti johtoa. Tärkeää keskustelua käytiin yhteistyörakenteen luomisesta (aikuisohjauksen johto- ja koordinaatioryhmien perustaminen, ks. tarkemmin tämän julkaisun Kilja & Myllykangas).

Toiminnan organisoitumisen katsottiin edellyttävän tarvetta katsoa kauemmas ja ylipäättään uudenlaista ajattelua, joka perustuu luottamukseen eri toimijatahojen välillä. Lähtökohta työlle todettiin hyväksi, koska pohjatyössä on pääsääntöisesti oltu jo mukana. Tilanteessa, joka on monella tavalla uusi, nähtiin perustelluksi edetä *Lähdetään liikkeelle-* ja *tekemällä oppii* -periaatteilla.

## **TNO-työn johtaminen haasteena myös Uudellamaalla**

Laituri on mukana myös alueellisen TNO-verkoston kokoamisessa ja vakiinnuttamisessa Uudellamaalla. Uudenmaan ELY-keskuksen Opin ovi -projektin tavoitteena on ylihallinnollisen TNO-verkoston aikaansaaminen sekä toimiva työelämä- ja yritysysteistyö. Projekti pyrkii toimimaan kokoajan roolissa, hyvien käytäntöjen esiin tuojana.

Yhteistyö Uudenmaan alueen Opin ovi -hankkeen ja Laiturin kesken on käynnistymässä. Laituri osallistuu aluksi toimintaan, jonka tavoitteena on saattaa osapuolet tietoisiksi toistensa hyvistä käytännöistä erityisesti henkilöasiakkaan ohjaamisessa. Keskeisiä kysymyksiä ovat, mikä on oppilaitosten rooli, mikä TE-hallinnon (TE-toimiston) rooli, mitä ovat mahdolliset päällekkäisyydet, katvealueet ja mahdolliset puuttuvat elementit.

Ylihallinnollisen TNO-verkoston avulla pyritään mahdollistamaan mm. TE-toimistojen ohjaus- ja neuvontavirkailijoiden osaamisen kehittäminen. Alueella on useita Opin ovi -hankkeita, joiden toimintaa ei tunneta riittävästi TE-toimistoissa. Myös oppilaitosten toiminnan, tarjonnan ja käytäntöjen tuntemusta työ- ja elinkeinohallinnossa halutaan lisätä.

## **Laadullista itsearviointimenetelmää kehittämässä – pilotti Etelä-Pirkanmaa**

Etelä-Pirkanmaalla on Valkeakosken ammatti- ja aikuisopiston toteuttamana käynnissä kolme projektia (Opin ovi Etelä-Pirkanmaa, Konkari, Pyörre). Niitä yhdistää alueellinen verkostoyhteistyö, jossa keskeisimpinä tahoina ovat aikuiskoulutus- ja TE-toimijat sekä työelämän yhteistyökumppanit. Lisäksi hankkeissa kehitetään mm. työyhteisöjen osaamista ns. hiljaista osaamista mallittamalla; mukana on sosiaali-, laitos-, talous- ja kiinteistöhoitoalan sekä ravitsemisalan työpaikkoja.

Etelä-Pirkanmaan pilotin avulla Laituri selvittää vastauksia mm. siihen, mitkä ovat alueellisen verkostoitumisen vaiheet ja solmukohtat.



Lähtökohtana on asiakkaan näkökulma ja kokemukset ohjauspolun eri vaiheissa. Tavoitteena on löytää sekä onnistuneen prosessin kuvauksia että kehittämiskohteita ja raportoida niistä mm. tarinallisin keinoin.

Etelä-Pirkanmaalla pilotoidaan metodia, joka on sovellus ns. *Tulevaisuuden muistelu* -menetelmästä (esim. Kokko 2006). Sillä pyritään saamaan asiakkaiden ja eri ohjaustoimijoiden ääni kehittämistyön resurssiksi aiempaa paremmin. Toiminta käynnistetään verkostohaastattelupäivällä, jossa kootaan konkreettista arviointi- ja kehittämisaineistoa palvelujen toteutumisesta ja laadusta. Tarkastelun kohteena on ohjaustarjonnan ja -sisällön osuvuus, niin asiakkaiden kuin ohjaustoimijoiden kokemana. Mukaan pyydetään asiakkaiden lisäksi edustajia alueen oppilaitoksista, TE-toimistosta, ELY-keskuksesta, oppisopimustoimesta ja työpaikoilta. Haastattelujen tarkoituksena on saada luotua kuva asiakkaiden polusta ohjauspalveluiden käyttäjinä.

Tulevaisuuden muistelu Etelä-Pirkanmaalla	
<p>Asiakkaat Kokemuksissa kiinnitetään huomio seuraaviin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• koulutus- ja ohjaustilanteet</li> <li>• hakeutumisen vaihe, ohjauspalveluiden käyttö</li> <li>• kriittisiksi koetut kohdat ja onnistumisen kokemukset, valinta- ja siirtymävaiheet</li> <li>• koetut hyödyt ja tulokset.</li> </ul> <p>Asiakkaat "muistelevat tulevaisuuttaan": mielikuvia ja suunnitelmia omasta toivottavasta tulevaisuudesta. Keiden toimesta ja millä tavalla toivon ja näen opinpolkuani parhaiten tuettavan?</p>	<p>Ohjaustoimijat ja taustaorganisaatiot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• luovat mielikuvia ohjaustyön ja sen organisoinnin kehittyneestä tulevaisuudesta</li> <li>• katsovat tulevaisuudesta taaksepäin, kohti nykyhetkeä.</li> </ul> <p>Mitä ohjauksen käytännössä, organisoinnissa ja yhteistyössä on saatu kohdalleen? Mikä on ollut erityisesti ilahduttavaa? Miten kehittäminen käynnistyi, mitä ihan ensin tehtiin? Kuka toimi aloitteentekijänä? Mikä on ollut oma/yhteisösi rooli? Mikä lievitti mahdollista muutospelkoa?</p>

Tulosten perusteella suunnitellaan alueelliset jatkotoimet ja kehittämistoimenpiteet yhdessä hanketoimijoiden kanssa. Seuraavat askeleet pilotissa ovat konkreettinen aikataulutus ja vastuista sopiminen, kun tähdätään hyvien yhteistyökäytäntöjen vakiinnuttamiseen verkostossa. Pilotin avulla etsitään myös alueelle soveltuvia menettelyjä jatkuvaan itsearviointi- ja kehittämiskäytäntöön, ja työskentely tuottanee tietoa myös työpaikkojen osaamis- ja koulutustarpeista ja niihin vastaamisesta.

## Osallistamista, oppimista ja omistajuutta

Artikkelissa on kuvattu tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämistä erilaisia lähtökohtia edustavissa piloteissa. Lapin ja Uudenmaan tapaus-esimerkit edustavat *top down*- tai strategiapohjaista lähestymistapaa. Etelä-Pirkanmaalla puolestaan on lähdetty liikkeelle asiakas- ja toimijalähtöisesti, *bottom up*. Torvinen (2011) viittaa mm. Fullaniin, jonka mukaan laajamittainen uudistaminen edellyttää toimia sekä alhaalta ylös että ylhäältä alas, jotta *omistajuus* kehittämistyölle voi syntyä.

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluissa on keskeisesti kyse *paikallisten toimijoiden osaamisen* kehittymisestä ja merkitysrakenteiden syntymisestä. Tarvitaan uudistuvaa ohjausosaamista, jossa verkostotyöosaamisella on keskeinen sija. Jotta se toteutuisi käytännössä, asia olisi hyvä kirjata mm. ohjaajien toimenkuviin. Kun ohjaaja toimii monialaisessa verkostossa, se myös tuottaa jo lähtökohtaisesti uutta tietoa ja resursseja, mikä realisoituu asiakkaiden saamassa laadukkaammassa palvelussa.

Paikallistasoilla tuotettujen ideoiden siirtyminen *laajempaan toimintaympäristöön* edellyttää lisäksi laajemman infrastruktuurin syntymistä, mihin puolestaan tarvitaan johtamista ja koordinoitua. Työ edellyttää sopimista, sitoutumista ja toimenpiteitä ja ennakkoluulotonta ajattelua palvelujen organisoinnista (Vuorinen 2011).

Ylihallinnolliseen yhteistyöhön perustuva ja sen myötä usein uudelleen ajatteluun haastava kehittämisprosessi edellyttää osallistavaa työskentelyä, jota Laituri-projekti on tukemassa ja toteuttamassa niin Lapin, Uudenmaan kuin Etelä-Pirkanmaan alueilla. Saatavien tulosten myötä yhteistyön odotetaan hyödyttävän koko Opin ovi -hankeperhettä.

### Lähteet:

Kokko, R-L. 2006. Tulevaisuuden muistelu – Ennakointidialogit asiakkaiden kokemina. Stakes, M225.

Torvinen, H. 2011. Miten me Lapissa vastaamme elinikäisen ohjauksen haasteisiin? Johdon puintitalkoot -luentomateriaali 31.5.2011. Rovaniemi.

Vuorinen, R. 2011. Ohjauksen näköaloja yhteiskunnan muutoksessa – elinikäinen ohjaus EU 2020-strategiassa. Johdon puintitalkoot -luentomateriaali 31.5.2011. Rovaniemi.



## **OSAAMINEN PALVELUJEN VAHVISTAJANA**

# STUDIO-projekti kouluttaa Lapin alueella

ANITA ESKOLA-KRONQVIST

STUDIO-projekti on valtakunnallinen ESR-projekti, joka kuuluu Euroopan sosiaalirahaston toimintalinja 3:een: Työmarkkinoiden toimintaa edistävien osaamis-, innovaatio- ja palvelujärjestelmien kehittäminen. STUDIO-projektin hallinnoija on Hämeen ammattikorkeakoulun Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Osatoteuttajina ovat Jyväskylän Ammatillinen opettajakorkeakoulu (JAMK), Oulun Ammatillinen opettajakorkeakoulu (OAMK), HAAGA-HELIA ja Arcada. Projektin toimintakausi on 2008–2013.

STUDIO-projekti on pedagogiikkaan keskittyvä koulutusprojekti, jossa kehitetään aikuiskoulutusta ja sen käytänteitä. Projekti kuuluu valtakunnalliseen Opin ovi -hankeperheeseen ja tekee yhteistyötä alueellisten Opin ovi -projektien kanssa koulutusten suunnittelussa ja markkinoinnissa.

STUDIO-projektin tavoitteena on tuottaa ja toteuttaa aikuisopettajien koulutusohjelmia ja aikuiskoulutuksen hyviä käytänteitä, joita voidaan hyödyntää projektin jälkeen. Tavoitteena on, että STUDIO-projektissa toimivat viisi oppilaitosta tuottaisivat sellaisia koulutuksia, jotka myöhemmin toimisivat kunkin oppilaitoksen täydennyskoulutuksina. Tavoitteena on myös:

- lisätä aikuisten koulutuksen laatua, kehittää ja toteuttaa työmarkkinoiden toimivuutta ja aikuisten koko elämän kentän huomioonottavaa ja osallisuutta edistävää pedagogiikkaa
- lisätä aikuisten koulutusta ja opetustyötä tekevien henkilöiden pedagogista osaamista ja asiantuntijuutta
- lisätä aikuiskoulutuksen toimijoiden kansallisen, alueellisen ja paikallisen tason kumppanuutta
- ennakoida vaihtoehtoisia aikuiskoulutuksen toimintamalleja, -käytäntöjä ja -ympäristöjä
- tuottaa tutkimus- ja arviointiaineistoa.

Koulutuksiin voivat osallistua aikuiskoulutusorganisaatioiden henkilöstö, työ- ja elinkeinohallinnon toimijat sekä koulutusyhteistyötä teke-

vät työelämän edustajat seuraavissa organisaatioissa: vapaan sivistystyön organisaatiot, järjestöt ja yhdistykset, aikuiskoulutusorganisaatiot, erikoisoppilaitokset, erityisoppilaitokset, aikuisia kouluttavat 2. asteen oppilaitokset, yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen aikuiskoulutus, aikuisia maahanmuuttajia kouluttavat muut tahot sekä työ- ja elinkeinohallinto.

STUDIO-koulutuksia suunnitellaan yhteistyössä kaikkien osatoteuttajien, kouluttajien, alueellisten Opin ovi -projektien, OKM:n ja TEM:n edustajien kanssa sekä työelämän ja työ- ja elinkeinohallinnon toimijoiden kanssa. Näin koulutukset vastaavat kentän toimijoiden todellista tarvetta. Koulutusten sisällöt suunnitellaan yhteistyössä ”tilaajaorganisaation” edustajan ja kouluttajan kanssa. Näin saadaan räätälöityä esimerkiksi organisaatiossa esille noussut koulutustarve juuri heille sopivaksi ja päästään joustavasti sopimaan koulutusajankohdat ja tilat. Tämä helpottaa markkinointivaihtetta, koska näin opettajien on helpompi sitoutua koulutukseen. Käytännön asiat ovat tiedossa ja opettajien työaikasunnitelmiin voidaan varata resurssit koulutukseen osallistumiselle. Koulutukset tapahtuvat pääasiassa osallistujien omissa tai kaikkia osallistujia mahdollisimman lähellä sijaitsevassa oppilaitoksessa.

STUDIO-projektin koulutukset toteutetaan pääasiassa 5 opintopisteen koulutuksina ja opiskelijoilla on mahdollisuus halutessaan kerätä koulutuksista 30 opintopisteen kokonaisuuksia. Opintosuoritukset ovat myöhemmin hyväksiluettavissa opettajan pedagogisiin opintoihin kunkin ammatillisen opettajakorkeakoulun käytänteiden mukaan.

## **STUDIO-koulutukset Lapin alueella**

STUDIO-koulutuksia Lapin alueella on toteuttanut Oulun Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Koulutuksia on toteutettu vuodesta 2009 alkaen yhteistyössä Lapin alueen Opin ovi -hankkeiden kanssa.

Käsittelen Lapin alueen STUDIO-projektin koulutuksia siitä näkökulmasta, tuliko niissä erityisesti esille jokin ”Lappi-näkökulma”. Kokemus on, että jokaisella alueella on joitakin omia painotusalueita, jotka tulevat näkyviin lähinnä koulutusten sisällöissä ja toteutustavoissa. Erityisen leimallista tälle ajalle koulutusten suunnittelussa on se, että koulutus on lähtökohtaisesti räätälöity kullekin organisaatiolle. Tuskin on enää sellaista koulutusta, joka suunnitellaan ja toteutetaan tismalleen samanaikaisesti eri organisaatioille.

Artikkelin pohjaksi kysyin Oulun Ammatillisen opettajakorkeakoulun toteuttamien koulutusten opettajilta neljä kysymystä, joilla halusin vastauksia ”Lappi-näkökulmaan”:

1. Minkä tyyppistä koulutusta annetaan Lapin alueella?
2. Mikä oli koulutuksen painopistealue ja tuliko siinä esille jokin alueellinen näkökulma?
3. Kuka / ketkä osallistuvat koulutusten suunnitteluun ja tuleeko siinä näkyviin ”alueen ääni”?
4. Toivatko / korostivatko opiskelijat opiskelun aikana Lapin alueen erityispiirteitä?

## Toteutetut koulutukset

*Sosiaalisen median käyttö aikuiskoulutuksessa ja opintojen ohjaus verkossa* (7 op) -koulutuksen painopistealueina olivat verkkopedagogiikka ja sosiaalisen median opetuskäyttö, jossa kokeiltiin uudenlaisia työvälineitä ja toimintamalleja. Koulutustoteutuksia oli kaksi vuonna 2009. Näissä koulutuksissa opiskelijat toteuttivat opintojen aikana joitakin sosiaalisen median oppimisympäristöjä oppilaitoksen käyttöön.

Koulutuksen sisältöjä suunniteltiin siitä viitekehyksestä, että kouluttajilla oli etukäteistietoa osallistujista ennen koulutuksen alkua. Osallistujilla oli vähän kokemusta sosiaalisen median käytöstä ja he mielellään kokeilivat kouluttajan ehdottamia hyväksi koettuja ratkaisuja. Toisaalta opiskelijat myös toivoivat selkeää ennalta suunniteltua koulutuksen rakennetta ja sisältöjä, jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta. Tässä koulutuksessa ei ollut yhteissuunnittelua Opin ovi -projektin projektipäällikön kanssa.

Kouluttajat havaitsivat tässä koulutuksessa eräänlaisen ”lappikoodin”, kuten he itse sanoivat. Se näkyi sisällöissä, joita opiskelijat rakensivat sosiaaliseen mediaan ja ylipäätään sosiaalisen median ratkaisuihin päätyminen syistä. Yksi tällainen selkeä syy oli ”pitkät välimatkat pohjoisessa”. Pohjoisen elinkeinot, matkailu ja asiakaspalvelu, tulivat näkyviin opiskelijoiden töissä. Kouluttajien kokemus oli myös se, että pohjoisessa ollaan enemmän huolissaan koulutuksen epätasaisesta jakautumisesta. Esimerkiksi sosiaalinen media on erityisen tärkeä harvaan asutuilla alueilla, mutta koulutusta siihen ei ole tarjolla riittävästi.

*Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen* (5 op) -koulutuksen valinnan perusteena oli, ettei näiden aihepiirien mukaisia kokonaisuuksia ole järjestetty aiemmin Lapissa. Alueella on paljon aikuis-kouluttajia, joilla ei vielä ole suoritettuna pedagogisia opintoja. Perusteena

koulutukselle oli myös AHOT:n tulo amk- ja yliopistomaailmaan. Koulutuksiin osallistui henkilöstöä kaikista edellä mainituista organisaatioista.

Koulutusten suunnittelussa olivat mukana Lapin Opin ovi -projektin yhteyshenkilöt. Koulutukset toteutettiin valmennusmoduuleina, jotka oli havaittu hyväksi Oulussa toteutetussa koulutuksessa. Tässä koulutuksessa ei kouluttajien mukaan havaittu mitään erityistä ”lappikoodia”.

*Työelämälähtöisyys ja kouluttajan työelämätaidot (5 op)* -koulutuksen painopistealueena oli kouluttajan työelämäosaamisen tunnistaminen. Oppimistehtävän avulla, jonka aiheena oli ”Työelämäyhteistyöryhmän perustaminen ja toiminnan aloittaminen”, pyrittiin alueellisen näkökulman esille nostamiseen.

Osallistujia oli Lapin alueelta runsaasti ja koulutus suunniteltiin yhdessä Lapin Opin ovi -hankkeen yhteyshenkilön kanssa. Tässäkin koulutuksessa käytettiin hyväksi aiemmin Oulussa toteutetun koulutuksen valmennusmoduuleja.

Kouluttajien mielestä Lapin alueella korostuivat esimerkiksi kaivosteollisuuden koulutustarpeet. Koulutuksissa yleisesti huomioitavia seikkoja ovat myös mm. pitkät etäisyydet ja Lapin omaleimainen luonto.

Edellä mainitut koulutukset toteutettiin vuosina 2010 ja 2011. Lisäksi syksyllä 2009 toteutettiin Lapissa *Tulevaisuuden aikuiskouluttaja (5 op)* -koulutus, jonka painopisteenä oli antaa aikuiskouluttajille uusia valmiuksia opetuksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Koulutuksen perusuunnittelu tapahtui Ammatillisessa opettajakorkeakoulussa ja alueellista Opin ovi -projektipäällikköä konsultoitiin sisältöjen ja toteutuksen suhteen. Tässä koulutuksessa ei toteutuksen myötä havaittu mitään erityistä ”lappikoodia”.

## Yhteenveto

Kuten kouluttajien palautteista näkyy, joissakin koulutuksissa näkyy selvästi Lapin omaleimaisuus, joka tulee sille lähinnä pitkien etäisyyksien myötä. Kouluttajat kuvaavat myös, että Lapin luonto ja elinkeinot, matkailu ja asiakaspalvelu, näkyvät opiskelijoiden tuottamissa töissä. Eräs näkökulma on vielä se, että koulutus jakaantuu epätasaisesti Lapin alueella. Sosiaalinen media nähdään erittäin hyvänä koulutuksen ja oppimisen välineenä harvaan asutuilla alueilla, mutta koulutusta välineen käyttöön ja hyödyntämiseen on toistaiseksi aivan liian vähän.

STUDIO-koulutukset ovat tuoneet Lapin alueelle kaivattua tietoa, ja lisänneet henkilöstön osaamista koulutuksen eri alueilla. Vaikka tarkastelussa oli vain muutamia toteutettuja koulutuksia, voidaan sanoa, että



STUDIO-koulutuksilla on paikkansa Lapin alueella ja jatkossa pystymme vastaamaan koulutustarpeeseen ja huomioimaan Lapin alueen erityispiirteitä koulutusten suunnitteluvaiheessa.

## Koulutus- ja kehittämistyö jatkuu

STUDIO-projekti jatkuu vuoden 2013 loppuun saakka, ja rahoittajatahon kanssa sovittiin, että koulutustuotteet vuosille 2011–2013 koostuvat seuraavista koulutuskokonaisuuksista:

1. **Muuttuva opettajuus** on koulutuskokonaisuus, jonka tavoitteena on lisätä opettajien itsetuntemusta ja löytää itsestään vahvuuksia, joiden avulla pystyy toimimaan alati muuttuvassa koulutuskentässä.
2. **Kouluttajakoulutus** on koulutuskokonaisuus, jonka tavoitteena on lisätä osallistujien tietoisuutta oppimisen lainalaisuuksista ja kehittää osallistujien valmiuksia suunnitella koulutuksia ja koulutuskokonaisuuksia oppimista edistävällä tavalla. Lisäksi tavoitteena on kehittää osallistujien opetusmenetelmäosaamista sekä kykyä suunnitella ja toteuttaa oppimisaihioita verkkoympäristöön ja hyödyntää olemassa olevaa verkkoaineistoa koulutuksen tukena.
3. **Oppisopimustyyppisen - ja oppisopimuskoulutuksen kehittäminen** koulutuskokonaisuus on suunnattu oppisopimuskoulutuksen kanssa työskenteleville. Koulutuksen tavoitteena on kehittää oppisopimuskoulutusta yhdessä työpaikkojen ja oppisopimustoimistojen kanssa.
4. **Aikuisten ammatillinen erityisopetus** on koulutuskokonaisuus, jossa tavoitteena on lisätä aikuiskouluttajien ja ohjaustyötä tekevien henkilöiden ohjaus- ja koulutustaitoja erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden parissa.

STUDIO-koulutuksista saatuja kokemuksia ja palautteita hyödynnetään tulevassa koulutustoiminnassa ja opettajakoulutuksen kehittämisessä. Syyskuussa 2011 on ilmestynyt verkkojulkaisu Meidän helmet, jossa kirjoittajina ovat mm. Oulun Ammatillisen opettajakorkeakoulun opettajia. Julkaisuun on koottu STUDIO-koulutuksissa hyväksi havaittuja opetusmenetelmiä ja käytänteitä kouluttajien käyttöön. Koulutusten toteuttamisessa aloitettu yhteistyö jatkuu niin Lapin kuin koko valtakunnan alueella.

Osaajat kertovat:  
STUDIO-koulutuksella vahvistusta osaamiseen ja yhteistyöhön

”Hei, tää on nyt sulle juttu!”

Sain tietoa koulutuksista omaan oppilaitokseeni, Lapin ammattiopistoon, tulleen sähköpostiviestin kautta. Ehtihän siinä työhuonekaverikin vähän innostaa tutustumaan tarjolla oleviin koulutuksiin: ”*Katso hei, tää on nyt sulle juttu!*” Osallistuminen STUDIO-projektin koulutukseen tuntui helpolta ja houkuttelevalta, koska koulutus järjestettiin omassa oppilaitoksessani. Lapissa on usein pitkät välimatkat, ja nyt etuna oli se, että ei tarvinnut lähteä matkojen taakse kouluttautumaan. Opiskeluni Kuopiossa olivat myös meneillään, ja STUDIO-koulutuksista ajattelin olevan hyötyä niihinkin opintoihin tai ehkä tulevaisuudessa, jos lähtisin hakemaan ammatillisiin opettajaopintoihin. Uskoin saavani hyötyä sekä työhöni että mahdollisiin jatko-opintoihin. Kyllä sitä hyötyä saikin – voin nyt hyödyntää opintoja osana muihin koulutuksiin, yhteensä 12 opintopistettä. Koulutusten hyväksilukua muihin opintoihin pidän erittäin tärkeänä asiana.

Osallistuin ensin kaksiosaiseen, yhteensä 7 opintopisteen *Sosiaalisen median käyttö aikuiskoulutuksessa* -koulutukseen. Koulutuksen aihepiiri arvelutti aluksi, koska siitä ei ollut mitään aikaisempaa tietoa, joten jo koulutukseen mukaan lähteminenkin mietitytti. Mutta koska muitakin opettajakollegoita samasta oppilaitoksesta oli innostunut koulutuksesta, niin päätimme yhteisvoimin lähteä opiskelemaan tätä uutta asiaa. Tapasin koulutuksessa toimijoita eri puolilta Lappia: ammattiopistoista, ammattikorkeakoululta ja yliopistosta. Koin mielekkääksi koulutuksessa ryhmäytymisen siten, että

kukin kehitti lähinnä oman yksikkönsä sosiaalisen median käyttöä. Aluksi tosin keskusteltiin pari sessiota yhdessä *Learningin* kautta kunkin kotoa tai työpaikalta käsin. Koulutuksen alku tuntui raskaalta, sillä olisin kaivannut paljon tarkempaa tietoa sosiaalisen median käsitteestä eli siitä, mitä sosiaalinen media ihan oikeasti on.

*”...mitä siinä ehkä ois voinut parantaa, siinä alussa, niin vielä tarmokkaammin tuoda sitä, että mitä se sosiaalinen media ihan oikeasti on. Että me oltas porukalla käyty, koska nyt se niinko vähän heitettiin. Että huomasi, että näähän oli niinkö tehneet sitä ja heille se sosiaalinen media oli ihan niinku selkee. Mutta en mä...”*

Koin oman oppilaitokseni kollegoiden tuen merkittäväksi ja arvokkaaksi koulutuksessa. Yhteistyöllä luotiin koulutuksen tuotoksena oppilaitoksessa meneillään olevaan luontaishoidon hankkeeseen sosiaalisen median työkalu (välineenä yhteisöllinen *Ning*-ympäristö verkossa). Tarkoituksenamme oli luoda työkalu, joka voisi palvella hankkeen opiskelijoita senkin jälkeen, kun he ovat valmistuneet. Myös uuden opiskelijaryhmän suunniteltiin voivan pitää keskustelua yllä sosiaalisen median avulla. Käynnistimme siis tavallaan ideaa alumnitoiminnalle, johon voitaisiin kutsua muitakin toimijoita, esimerkiksi yksityisyrittäjiä. Nyt suunnitteilla olevan työkalun tultua maksulliseksi pohdimme vielä, mikä muu järjestelmä siihen voitaisiin ottaa tilalle. Sosiaalisen median koulutuksen anti siirtyi kuitenkin oppilaitokseeni – ja olenkin nykyään ”*korviani myöten*” mukana hankkeen tutorina!

Toinen koulutus, johon osallistuin, oli 5 opintopisteen *Työelämälähtöisyys ja kouluttajan työelämätaidot*. Koin tämän tyyppisen koulutuksen olevan lähellä itseäni oman pitkän yrittäjäyyskokemukseni kautta. Koulutus ei tarjonnut minulle paljon uutta, mutta oli kuitenkin mielenkiintoista

tutustua sen kautta pohjoismaista yhteistyötä tekevään instituuttiin. Opettajan työelämälähtöisyyttä tarkastelemaan koulutukseen osallistui lähes 30 henkilöä eri puolilta Lappia. Tässäkin koulutuksessa koin ehdottomasti hyväksi sen, että koulutus järjestettiin lähellä. Mietin kyllä, mitä mahtoivat ajatella ne, jotka tulivat kauempaa, esimerkiksi Kemijärveltä tai Sodankylästä. Rovaniemi sopii STUDIO-koulutusten järjestämispaikaksi kuitenkin paremmin kuin esimerkiksi Oulu, johon olisi kaikilta pidempi matka.

Mielestäni STUDIO-koulutusten tarjonta on ollut kaiken kaikkiaan riittävää. Tarjolla on ollut koulutusta mm. monikulttuurisuudesta, erityishuollosta ja aiemmin hankitun osaamisen tunnistamisesta – tärkeitä aiheita kaikki. En ole itse ollut mukana alueemme Opin ovi -verkostossa. Toiminkin tällä hetkellä opettajan tehtävässäni määräaikaisena. Mielestäni verkostotoiminnan onnistumiselle on kuitenkin tärkeää, että on porukka, joka ottaa toiminnan tosissaan. Omassa oppilaitoksessani sellainen on, ja toiminnalla on myös vahva vetäjä. Tunnen TNO-verkoston toiminnan raamit, mutta kokonaisuus on minulle muuten aika epäselvä. Oman taustani kautta painottaisin ohjauksessa erityisesti yrittäjyyden merkitystä, jota voisi kaiken kaikkiaan olla enemmän nuorten opinnoissa; Yrittäjämäistä asennetta – tai asennetta ylipäättään omaa elämää, oppimista ja työntekoa kohtaan. Yrittäjyyttä ei saa tappaa, sillä asenteet yrittäjyyteen lähtevät omista opinnoista. Ehkä minunkin osaamistani tällä alalla voitaisiin joskus hyödyntää verkoston toiminnassa. Nyt on kuitenkin vielä aika monta ovea auki tulevaisuuden suhteen.

Jotta tieto STUDIO-koulutuksista saavuttaisi kohderyhmän riittävän ajoissa, voisi markkinointia vielä tehostaa. Koulutusten kohderyhmä oli minulle jossain määrin epäselvä. Itse koulutuksessa koin kuitenkin rikkautena juuri erilaisten ihmisten osaamisen yhteensovittamisen. Sain kahdesta koulutuksesta riittävästi antia itselleni, ja kuten aiemmin kerroinkin, koulutuksiin ”*patistaminen*” näyttää toimivan myös

työkavereiden keskuudessa. Olen itsekin vähän semmoinen värväääjä työpaikallani.

*”Mie aina sanon, että hei, tuolla on tämmöinen. Lähe sä mun kaveriksi! Ja sit ne tulee.”*

Haastateltavana oli opettaja, joka oli osallistunut kahteen STUDIO-projektin toteuttamaan koulutukseen.

*Kirjoittajat: Helena Anttila, Kirsti Vänskä*

# Ohjauskoulutuksen vaikuttavuus ja laatu – tuloksia ERKKERistä Rovaniemellä

AULI RYHÄNEN

Lapin maakunnassa on tekemisen meininki. Tavoitteena on kehittää lappilaisille kansalaisille ja työelämälle helpommin saavutettavia, tasa-vertaisia ja laadukkaita aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita. Haastavaksi työn tekee se, että maakunta on suuri ja harvaan asuttu, joten palvelut saattavat olla pitkän matkan päässä. Palvelujen kehittäminen vaatiikin määrätietoista verkostomaista työtettä, selkeää strategiaa ja päättäjien hyvää tahtoa.

Lapin maakunnallisen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen strategian yksi painopistealue on palveluja antavan henkilöstön ohjausosaaminen. Aikuisten neuvonta- ja ohjausosaamisen koulutusta toteuttava ERKKERI-projekti tukee tätä painopistealuetta. Artikkelissa tarkastelen Rovaniemellä toteutetun Aikuisten neuvonta- ja ohjaustyö 30 op -koulutuksen vaikuttavuutta oman kehittymisen sekä organisaation ja yhteistyöverkoston näkökulmasta. Vaikuttavuuskysely tehtiin puoli vuotta koulutuksen päätyttyä.

ERKKERI on aikuisohjaajien ohjaustaitoja sekä moniammatillista verkostotyötä kehittäviä valtakunnallinen projekti, joka kuuluu Opin ovi -hankeperheeseen. ERKKERiä hallinnoi Jyväskylän ammattikorkeakoulun ammatillinen opettajakorkeakoulu ja sen yhteistyökumppaneita ovat Hämeen ammattikorkeakoulun ammatillinen opettajakorkeakoulu, Jyväskylän yliopiston opettajankoulutuslaitos ja Koulutus- ja kehittämiskeskus Salmia.

## Aikuisten ohjaus- ja neuvontatyö 30 op -koulutus pähkinänkuoressa

ERKKERI Aikuisten ohjaus- ja neuvontatyö -koulutuksessa syvennetään ohjausosaamista ja rakennetaan alueellisia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen verkostoja. Koulutuksen tavoitteena on kehittää ja vahvistaa

osallistujien ohjauksen ja neuvontatyön osaamista sekä moniammatillista ja poikkihallinnollista alueellista yhteistyötä. Koulutuksessa syntyvän osaamisen ydinalueet ovat asiakastyö- ja verkosto-osaaminen sekä ohjauksen tietoperusta ja ammattieettinen osaaminen.

Koulutus on prosessi, jossa osallistujien ohjaamisosaaminen kasvaa ja vahvistuu. Koulutusprosessi pohjautuu ohjauksen arvoihin ja etiikkaan. Ohjauksen keskeisiä arvoja ovat suvaitsevaisuus, tasa-arvoisuus, oikeudenmukaisuus ja yhteisöllisyys. Ohjauksen tietoperusta tässä koulutuksessa on se, että aikuisten ohjauksen kysymykset yhdistetään yhteiskunnan, oman alueen, työpaikan ja oman ohjaajuuden näkökulmaan.



Kuva 1. Aikuisohjaus- ja neuvontatyön ydinosoaminen.

Koulutus tarjoaa yhteisen kohtaamispaikan eri työyhteisöissä toimiville ohjaajille. Verkosto-osaaminen tarkoittaa kykyä rakentaa moniammatillisia yhteistyöverkostoja ja kykyä kehittää oman alueen ohjauspalveluja verkostomaisesti. Koulutuksenaikaisella vuorovaikutuksella rakennetaan yhteistä näkemystä aikuisten ohjauksen kehittämiseen. Asiakastyöosaaminen rakentuu ohjaajan ja hänen asiakkaansa vuorovaikutukseen. Vuorovaikutus on tärkeä ohjauksen työkalu. Silti varsin harvoin ohjauksen toimijoilla on mahdollisuus saada koulutusta ja vertaisryhmän palautetta omasta ohjausvuorovaikutuksestaan. Vertaisryhmän palaute on tärkeää asiakastyöosaamisen kehittämisessä.

## **Koulutuksen vaikutus omaan työtehtävään, työmarkkina-asemaan ja ohjausosaamiseen**

Rovaniemen koulutusryhmään osallistui kattava joukko aikuisten ohjauksen parissa työskenteleviä Lapin alueelta mm. ammatillisesta aikuis-koulutuksesta, aikuislukiosta, työhallinnosta ja korkea-asteelta. Vaikutavuuskysely lähetettiin puoli vuotta koulutuksen jälkeen 22 osallistujalle ja siihen vastasi 19 henkilöä.

Vastaajista kolmannes oli saanut koulutuksen jälkeen uusia tehtäviä omassa työssään ja yli puolet koki, että koulutus oli vahvistanut asemaa nykyisessä työssä ja vaikuttanut työtehtävien vakiinnuttamiseen. Koulutuksen koettiin vahvistavan henkilön asemaa yleensä työmarkkinoilla. Tätä perusteltiin sillä, että koulutus vahvisti omaa asiantuntijuutta ja antoi mahdollisuuden laajentaa tätä edelleen. Yli puolet vastaajista sai kipurin hankkia lisää osaamista ohjauksen täydennys- tai jatkokoulutuksista. Vastauksissa mainittiin erityisesti opinto-ohjaajan- ja opettajankoulutus.

Koulutuksen keskeisimpiä teemoja oli oma ohjaajuus ja sen tutkiskelu ja arviointi. Koulutus tarjosikin jatkuvasti uutta opittavaa ja vertaisarviointia ryhmän kokemusten kautta. Tiedottamisen, neuvonnan ja ohjauksen käsitteiden avaaminen ja peilaaminen omaan työhön pysähdytti osallistujat pohtimaan asiakkaan ohjaustarvetta. Tiedottaminen nähtiin sellaisena palveluna, joka auttaa asiakasta itsenäiseen tiedonhankintaan. Neuvonta puolestaan ohjaa asiakasta hänen tarvitsemiensa palvelujen piiriin, ja ohjauksella tuetaan asiakkaan päätöksentekotaitoja. Vastauksista näkyi selvästi, että asiakas nähtiin nyt aktiivisena toimijana, jonka kanssa etsittiin yhdessä ratkaisuja.

Koulutukseen osallistujat nostivat vahvasti esiin sen, että kohtaamisen ja puheeksi ottamisen taidot ovat parantuneet. Asiakasta osataan



kuunnella ja kunnioittaa enemmän, ja ohjaaja on antanut asiakkaalle tilaa pohtia erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja sen hetkiseen pulmaan. Lisäksi osallistujat olivat saaneet uusia ohjauksen menetelmiä omaan työhönsä, mm. erilaiset piirtotyökalut, kartat ja ratkaisukeskeiset menetelmät. Monessa vastauksessa näkyikin selkeästi sanoma, että ohjausta ei enää koeta taakaksi ja voimavaroja syöväksi, vaan oman energian lähteeksi.

## **Koulutuksen hyöty omalle organisaatiolle**

Koulutuksen osallistujat tuottivat yksin, pari- tai ryhmätyönä kehittämistyön, jonka tarkoituksena oli tarjota valmiuksia oman työn, työyhteisön ja/tai alueen aikuisohjaus- ja neuvontapalvelujen kehittämiseen. Useimmat vastaajista nostivatkin kehittämistyön merkitykselliseksi oman organisaation näkökulmasta. Eräs vastaaja kuvasi, että on toteuttanut kehittämistyötä järjestämällä oman TE-toimiston työvoimaneuvojille aamutunteja videoneuvottelulaitteiden välityksellä. Tavoitteena oli työvoimaneuvojien tietämyksen lisääminen koulutukseen ohjaamisessa ja neuvonnassa. Osa vastaajista kertoi, että on vienyt uusia ideoita työtovereille käynnistämällä opintopiirejä ja mentorointia. Lisäksi työyhteisössä on pidetty erilaisia infoja ja kannustettu osallistumaan koulutuksiin. Koulutuksesta saatua materiaalia on jaettu koko työyhteisölle ja omille verkostoille.

Koulutuksen osallistujat painottivat, että omassa työyhteisössä tulisi jatkossa panostaa mm. oppimisen ohjaamisen, monikulttuurisuuden ja erilaisuuden kohtaamisen sekä ohjauksen kehittämiseen. Myös verkostomainen työote, ohjauksen erityyppisten muotojen tunnistaminen ja ohjauksen entistä parempi saavutettavuus vaatii lisätyötä. Vastaajien mielestä edelleen kaikilla saroilla ohjaustyön vahvistamista tarvitaan, vaikka asioihin on jo puututtu.

## **Alueellinen verkostoyhteistyö**

Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittäminen vaatii vahvaa alueellista ja paikallista verkostoitumista. Verkostomainen toiminta ja eri osapuolten yhteydenpidolla on suuri merkitys. Vastaajat kokivat, että koulutuksen aikana yhteistyöverkosto laajeni, syveni ja tuli tutummaksi, jolloin yhteydenoton kynnyks madaltui. Koulutuksen vaikutuksesta ohjauksen kentän hahmottaminen laajempaan auttaa ymmärtämään minikäläisessä verkostossa aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyötä tehdään. Verkostot ovat lisääntyneet ja eri organisaatioihin tutustuminen koettiin

myönteisenä ja rikastuttavana. Koulutus auttoi paremmin ymmärtämään verkostokumppaneiden työtä ja hahmottamaan omaa roolia kokonaisuudessa. Moni koki saaneensa uusia välineitä verkostosuhteiden ylläpitämiseen. Kun koulutus mahdollisti uusien verkostojen rakentamisen ja jo olemassa olevien vahvistamisen, se paransi asiakkaan näkökulmasta koulutuksen alueellista tasa-arvoa ja koulutuspolkujen mutkattomampaa suunnittelua.

## Koulutuksessa on voimaa

Kokonaisuudessaan ERKKERI Aikuisten neuvonta- ja ohjaustyö 30 op -koulutus nähtiin merkityksellisenä, koska se herätti tarkastelemaan koko aikuisten ohjauksen kenttää monesta eri näkökulmasta. Koulutus nähtiin mahdollisuutena pysähtyä miettimään omaa osaamista, oman organisaation ohjauspalvelujen laatua sekä oman alueen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen tilaa.

Näyttää siltä, että koulutus on tukenut Lapin maakunnan aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen rakentamista lisäämällä ja vahvistamalla osallistujien uudistuvaa asiakastyö- ja verkosto-osaamista. Näin ollen koulutusta voidaan pitää merkittävänä osatekijänä maakunnan palvelujen rakentamisessa, jotta asiakas löytäisi oman osaamisen kehittämiseen ja työllistymiseen liittyvät tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut helposti sekä saisi laadukkaan palvelun elämänlaajuisen osaamisen vahvistamiseksi.

## Lähteet

ERKKERI Aikuisten neuvonta- ja ohjaustyö 30 op -opetussuunnitelma. Viitattu 3.9.2011. <http://www.erkkeri.info/fi/koulutukset/30op-koulutukset>.

ERKKERI Aikuisten neuvonta- ja ohjaustyö 30 op, Rovaniemi -koulutuksen vaikuttavuuskysely 2011.

MENESTYJÄKSI LAPISSA – Maakunnallinen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategia vuoteen 2020. Viitattu 3.9.2011. [http://www.opinovi.fi/index.php?option=com\\_docman&Itemid=457&lang=fi](http://www.opinovi.fi/index.php?option=com_docman&Itemid=457&lang=fi)

Osaajat kertovat:  
ERKKERI-koulutus osaamisen vahvistajana ja  
kehittäjänä

**”Nyt sitten voi ihan reilusti sanoa,  
että minä tässä nyt ohjaan!”**

Aikuisten ohjaus- ja neuvontatyö -koulutus oli mielenkiintoinen kokemus. Mukana oli osallistujia monesta eri organisaatiosta ympäri Lappia ja oli mahdollisuus tutustua eri hallinnonalojen ihmisiin. Erilaiset ohjauksen kysymykset nousivat esiin ja tuntui hyvältä jakaa kokemuksia ja havaita yhteisesti se, että kaikki painivat samojen ohjauksen ongelmien parissa. Mitä pitemmälle koulutus eteni, sitä enemmän ryhmämme osallistujat alkoivat avautua ja kertoa enemmän ”oikeista jutuista”. Teimme huomioita siitä, että eri organisaatioilla (esim. oppilaitokset ja TE-toimisto) oli erilaisia perusteita ja myös erilainen lainsäädäntö oman työn pohjana. Tämä tieto oli rikastuttavaa ja lisäsi ymmärrystämme erilaisista ratkaisuista. Koulutuksessa oli sopivassa suhteessa teoriaa, käytännön harjoituksia ja ryhmätöitä. Luennoitsijat olivat hyviä asiantuntijoita. Erityisesti ERKKERI-koulutuksessa näkynyt myönteinen suhtautuminen ohjattavaan ja ratkaisukeskeinen lähestymistapa kantoivat ihmisten kohtaamiseen myös ohjaustyön ulkopuolella omassa elämässä.

Koulutus synnytti Lapin alueelle uusia verkostoja koulutuksen osallistujien ja taustaorganisaatioidemme välille. Nyt onkin helpompi ottaa yhteyttä, kun tuntee ihmiset ja heidän työnsä. Myös se, että koulutuksessa sai tuoda esille omaa asiantuntijuutta ja osaamista muille osallistujille, helpottaa yhteyden ottamista vielä koulutuksen jälkeenkin.

*”Jos haluaa jotain tietää, niin varmasti on niinku helppo ottaa yhteyttä sitten niin kun muhun päin. Mä näin aika hyvänä tiedotuskanavanakin sen... ja niin kun tietenkin itellekin tuli uutta tietoa tietysti näitten muitten toimijoitten työnkuvasta.”*

Koulutus toi vahvistusta ja varmuutta omaan ammattitaitoon ja ohjausosaamiseen. Se antoi myös työkaluja ja vaihtoehtoisia toimintatapoja omaan päivittäiseen ohjaustyöhön, esimerkiksi haasteellisten tai monikulttuuristen asiakkaiden huomioon ottamiseen. Olihan oikeita ohjaustekoja tehty jo aikaisemminkin, mutta koulutus vahvisti tätä ajattelua. Oma käytännön kokemuksen kautta rakentunut ohjausajattelu ja -toiminta saivat nimen teorioista ja malleista.

*”Että vaikka mulla sitä teoreettista taustaa ei ollutkaan, niin oli ihan kiva huomata, että ihan oikeilla jäljillä on kuitenkin ollu.”*

Koulutuksessa sai vinkkejä siihen, mitä pitää vielä ajatella ja ottaa huomioon ohjauksessa. Ohjausajattelu laajeni ja sai uutta sisältöä – ohjauksen moninaisuutta ei työyhteisössä ollut mietitty, vaikka työmme onkin juuri ohjausta. Ohjauskäsitteen tarkastelun kautta pystyimme paremmin havaitsemaan ohjauksen monialaisuuden ja osin kompleksisuuttakin. Syventynyt ymmärrys ohjauksen laaja-alaisuudesta toi myös paineita omalle ohjaustyölle – mitä kaikkea pitääkään osata!

*”On niitä, joista ehkä tulee opiskelijoita ja sitten on nämä olemassa olevat. Ja sitten on myös ne työpaikat ja sit nää meidän sidosryhmätkin, että sitä vaan on tosi monella tasolla.”*

Koulutuksemme antoi vinkkejä asiakkaan kohtaamiseen ja auttoi oman ohjaustoiminnan reflektointiin: sen pohtimiseen, miten osaisi toimia tasapuolisesti ja objektiivisesti kaikkia asiakkaita kohtaan ja miten osaisi olla tuputtamatta ohjattavalle omia mielipiteitä. Koulutus antoi hyvän ohjauksen

teoriapohjan, ja koulutuksessa käytetty runsas materiaali oli avoimesti jaossa. Verkkoympäristönä käytettiin *Ningiä*, joka toimi hyvin. Se koettiin innostavana, ja siellä pystyi jakamaan omia ja toisten kokemuksia ja ajatuksia. Tämä sosiaalinen oppimisympäristö on käytettävissä myös koulutuksen jälkeen. Myös se, että koulutuksessa aloitettu kehittämistyö jatkuu, ja sitä varten on olemassa verkosto *Ninginkin* kautta, koettiin merkittävänä:

*”Voidaan kattoa, että mitä muualla tehhään. Että sekin on tosi semmoista avointa... siitä saa itelleen vinkkejä ja sitten sitä omaa kehittämistyötä voi jakaa muitten kanssa.”*

Rovaniemelle tuotu ERKKERI-koulutus mahdollisti koulutukseen pääsemisen, sillä Jyväskylään lähteminen olisi ollut hankalaa pitkien etäisyyksien tai perhetilanteen vuoksi. Koulutuskokonaisuus oli mielestämme hyvin suunniteltu, vaikkakin se oli oman työn ohessa haastava koulutus. Kehittämistehtäviin liittyvä vertaispalaute oli hyvä toimintatapa, emmekä jääneet yksin oman kehittämistehtävän kanssa. Koulutuksen loppuvaiheessa kehittämistehtävän vaativuus yllätti, koska raportoinnin tulikin noudattaa ”akateemisia ohjeita” - olisipa asiaan kiinnitetty huomiota alusta alkaen. Myös sosiaalisen median eri välineiden käyttöön kehittämistyössä olisi ollut mielekästä tutustua jo koulutuksen alussa, jolloin niitä olisi ehtinyt vielä hyödyntää kehittämistyön prosessissa. Toivomme jatkossa lisää sisältöjä ja käytännön työkaluja asiakkaan henkilökohtaiseen ohjaukseen. Myös sähköisen ohjauksen sisältöjen rakentaminen ja kehittäminen on yksi kehittämistoive. Sähköistä ja verkko-ohjausta tuli kyllä esille sähköisten ohjausvälineiden kautta, mutta vähemmän käsiteltiin sellaisen ohjauksen sisältöjä ja sitä, miten sähköisesti ohjataan ja mitä siinä pitää ottaa huomioon.

Kiinnostus ERKKERI-koulutukseen heräsi työpaikoillamme, ja päätösseminaarimme osallistuneet kyselivätkin,

miten koulutukseen pääsisi mukaan. Ohjaustyö on alkanut kiinnostaa niin, että kysymyksiä myös opinto-ohjaajakoulutukseen pääsemisestä on noussut esiin. ERKKERI-koulutuksen markkinointi ei varmasti aikoinaan tavoittanut kaikkia halukkaita: ”Löysinköhän mie sieltä vai lähettikö mulle tuo esimies linkkinä?”

Koulutuksessa saatua osaamista hyödynnämme nyt etupäässä omassa työssä. Ohjausosaamisesta on hyötyä myös henkilöstöhallinnossa. Into omaan kouluttautumiseen on herännyt, ja koulutuksen jälkeen on tullut myös uusia suunnitelmia omien työurien suhteen.

Mielestämme resurssipula rajoittaa hyvää ohjausta ja ohjattavat jäävät paljon yksin. Omassa ohjausajattelussamme itseohjautuvuus ei ole yksinohjautumista. Tiedämme, että ohjattavilla saattaa olla takana kansakoulu tai ammattikoulu, eivätkä nykyiset oppimistavat ole heille tuttuja; he odottavat opettajalta opettamista. Lapissa myös pitkät matkat ja etäisyydet haittaavat ohjausta. Internet ei välttämättä toimi joka puolella, ohjattavat eivät osaa käyttää sitä omassa opiskelussaan tai tietokonetta ei vaan ole. Hyvällä ohjaajalla on aikaa, huomiota, kunnioitusta ja luottamusta:

*”Hän ossaa niinkö antaa sen tilan aikuiselle ja ossaa sitten sen ohjauksen, tai ossaa ohjata niin, että ei neuvo eikä anna omia valmiita ohjeita ja ossaa kuunnella. Kysyy vaan ne sopivat kysymykset ja antaa tulla sen vastaukset ... Niin, jotenkin niitä tavoitteet saatas sieltä niinko sitten yhteiseksi.”*

Haastattelussa olivat mukana koulutussuunnittelija ja projektiohjaaja. Ohjaajan vastuualueena ovat erityisen tuen tarpeessa olevat aikuisasiakkaat ja haasteelliset opiskelijat.

*Kirjoittajat: Helena Anttila, Kirsti Vänskä*



# KEHITTÄMISOHJELMA



# Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskeluun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden valtakunnallisella kehittämisohjelmalla

Kansallinen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämisohjelma kuuluu Euroopan sosiaalirahaston Manner-Suomen ESR-ohjelman toimintalinja 3:een. Kehittämisohjelman tavoitteena on parantaa koulutus- ja urasuunnittelua tukevien palvelujen laatua, vaikuttavuutta ja saatavuutta. Kokonaisuudessa vahvistetaan myös opetus- ja ohjaushenkilöstön ohjauksellista osaamista, työ- ja elinkeinohallinnon palveluita sekä valtakunnallisten ja alueellisten toimijoiden yhteistyötä. Kehittämisohjelmaa toteutetaan valtakunnallisilla ja alueellisilla projekteilla vuosina 2008–2013.

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämisohjelmaa hallinnoivat ja koordinoivat opetus- ja kulttuuri- sekä työ- ja elinkeinoministeriö yhdessä. Opetushallinnon puolella rahoittajaorganisaationa toimii Kaakkois-Suomen ELY-keskus ja työ- ja elinkeinohallinnon puolella työ- ja elinkeinoministeriö ja Manner-Suomen alueen ELY-keskukset.

Laadukkaasti ja eri hallinnonalojen yhteistyössä tuotetuilla koulutusneuvonnan ja -ohjauksen palveluilla voidaan vaikuttaa osaavan työvoiman saatavuuteen, työurien pidentämiseen ja työllisyysasteeseen. Kehittämistyöllä panostetaan työikäisen aikuisväestön osaamiseen ja ammatilliseen liikkuvuuteen – hyvin toimivat palvelut tukevat asiakkaiden edellytyksiä ylläpitää, kehittää ja uusintaa ammattitaitoa. Ohjaus- ja koulustuotoimijoiden yhteistyötä ja toimintatapoja kehittämällä pyritään myös siihen, että ne voisivat ennakoida entistä paremmin työelämän osaamistarpeita ja tarjota niihin vastaavia aikuisten osaamisen kehittämistä tukevia palveluja. Keskeisiä läpäiseviä teemoja kehittämistyössä ovat olleet myös sähköisten palvelujen kehittäminen ja työelämäyhteistyön vahvistaminen sekä erityistä tukea tarvitsevan aikuisen tai maahanmuuttaja-asiakkaan huomioiminen ohjauksessa.

Opin ovi -projektit kehittävät alueellisia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujärjestelmiä (TNO-palvelut). Kehittämistyö pohjautuu palveluista ja niiden nykytilasta tehtyihin selvityksiin sekä aiempaan koulu-

tuksen ja ohjauksen kehittämistyöhön. Monilla alueilla projekteihin on sisältynyt pilotointitoimintaa, jossa on testattu uudenlaista palvelumallia, esimerkiksi koulutusneuvontapistettä tai alueella kiertävää ohjauspalvelua. Erittäin tärkeänä kehittämisen kohteena on ollut alueellinen TNO-verkosto ja sille laadittava yhteinen toimintasuunnitelma, jonka pohjalta palveluja voidaan jatkossa tuottaa verkostomaisesti ja yhden luukun periaatteella.

Projektikokonaisuuteen kuuluu alueellisten kehittämisprojektien lisäksi valtakunnallisia projekteja, joiden tehtävänä on tukea kehittämistyötä valtakunnan- ja aluetasolla. Valtakunnallisten projektien kehittämistavoitteena on mm. aikuiskoulutus- ja ohjausosaamisen vahvistaminen, sähköisten koulutusneuvonnan ja uraohjauspalvelujen kehittäminen sekä ohjauksen arviointi- ja tutkimustoiminnan kehittäminen. Kehittämisohjelman arviointihanke toteuttaa koko kehittämisohjelman ajan kehittävää arviointia, ja Aikuisohjauksen koordinaatioprojekti vastaa kehittämisohjelman valtakunnallisesta koordinoinnista, seurannasta ja tiedottamisesta.

Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämisohjelmassa vahvistetaan palveluita kaikille asiakkaille, myös koulutuksessa aliedustetuille ryhmille. Kehittämistyössä pyritään siihen, että kysyntä- ja asiakaslähtöisyys sekä työelämän tarpeet olisivat vahvoja lähtökohtia myös urasuunnittelua ja koulutusta tukevissa neuvontapalveluissa. Näitä palveluita on tarpeen kehittää niin henkilökohtaisena- ja ryhmäohjauksena kuin verkko- ja puhelinneuvontanakin.

## **Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskeluun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden valtakunnallisella kehittämisohjelmalla**

Rahoitus 2007–2013: 24,7 milj. €  
Teema: Osaaminen  
Hallinnointi: Työ- ja elinkeinoministeriö,  
opetus- ja kulttuuriministeriö

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

## Lähteet ja lisätietoja:

Manner-Suomen ESR-ohjelma 2007–2013. Valtakunnalliset kehittämissohjelmat. Työ- ja elinkeinoministeriö 2010.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. Valtakunnalliset ESR-kehittämissohjelmat. Viitattu 1.7.2011. <http://www.minedu.fi/OPM/EU-asiat/EU-rakennerahastot/ohjelmat/index.html?lang=fi>

Rakennerahastot.fi. Viitattu 1.7.2011. <http://www.rakennerahastot.fi/>

**KIRJOITTAJAT**

Helena Anttila  
FM, opettajankouluttaja  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu  
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Anita Eskola-Kronqvist  
THM, projektipäällikkö, lehtori  
Hämeen ammattikorkeakoulu  
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Päivi Kilja  
KM, projektipäällikkö  
Lapin ammattiopisto

Antti Laitinen  
KM, projektityöntekijä  
Koulutus- ja kehittämiskeskus Salmia

Minna Maksniemi  
PsM, FM (tietojenkäsittelytiede)  
AmmatINVALINTapsykologi, projektisuunnittelija  
Työ- ja elinkeinoministeriö

Tuula Myllykangas  
YTM, projektipäällikkö  
Lapin ELY-keskus

Anu Pruikkonen  
KM, vs. johtaja  
Lapin maakuntakorkeakoulu

Auli Ryhänen  
KtaO, opinto-ohjaaja, projektipäällikkö  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu  
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Kirsti Vänskä  
TtL, yliopettaja  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu  
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Julkaisun toimittaja:  
Anna-Kaisa Tiihonen  
FM, projektisuunnittelija  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu  
Ammatillinen opettajakorkeakoulu



## LIITTEET



Liite 1:

# Menestyjäksi Lapissa - maakunnallinen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategia vuoteen 2020



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



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2007-2013

## SISÄLLYS

---

1. AIKUISTEN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUIDEN KEHITTÄMISEN PERUSTELUT ....	2
2. PROSESSIN ETENEMINEN .....	4
3. NYKYTILAN ANALYSOINTI SIIVIITTÄÄ KEHITTÄMISTÄ .....	5
4. MENESTYJÄKSI LAPISSA – MAAKUNNALLISELLA TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUIDEN VISIOLLA VUOTEEN 2020.....	8
6. TOIMENPIDE-EHDOTUKSET .....	15
LÄHTEET .....	16
Liitteet	

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

---

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

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

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

### **Elinikäisen ohjauksen merkitys kasvaa**

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

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

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

---

<sup>1</sup> Opetusministeriö 2009

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

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

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

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

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

## 2. PROSESSIN ETENEMINEN



Kuva 1. Strategiaproessin eteneminen

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

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

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

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

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

### 3. NYKYTILAN ANALYSOINTI SIIVIITTÄÄ KEHITTÄMISTÄ

---

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

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

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

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

---

<sup>3</sup> Työministeriö 2007

dynnettävissä aiemmin Lapissa toteutettujen ennakointihankkeiden tuloksia, ja jatkossakin ennakointivaan toimintaan kiinnitetään huomiota.

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

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

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

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

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

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

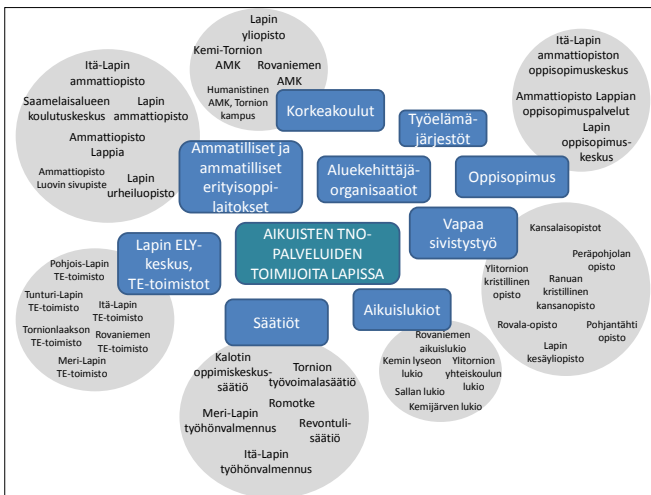
Aikuisille suunnattuja tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita on järjestetty eri tavoin aikuiskoulutusta tarjoavissa oppilaitos- ja järjestäjäverkostoissa. Vuonna 2009 Lapissa oli Tilastokeskuksen mukaan 34

---

<sup>4</sup> Rantamäki ym. 2010

<sup>5</sup> Lapin liitto 2010

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



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

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

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



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

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

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

### Visio

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

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

### Arvot

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

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

<sup>6</sup> Lapin maakuntasuunnitelma 2030

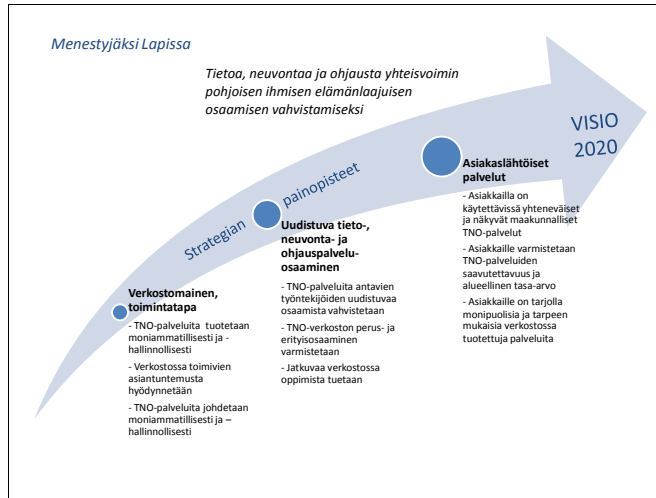
Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden järjestäminen ja tuottaminen perustuvat asiantuntijuuteen. Yksilöllinen asiantuntijuus täydentyy moniammatillisessa ja -hallinnollisessa verkostossa yhteisölliseksi asiantuntijuudeksi.

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

### Toiminta-ajatus

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

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



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

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

### Painopiste 1: Verkostomainen toimintatapa

Taulukko 1. Verkostomainen toimintatapa

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

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

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

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

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

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

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

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

Taulukko 2. Uudistuva tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluosaaminen

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

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

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

<sup>7</sup> Nykänen 2010

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

### Painopiste 3: Asiakslähtöiset palvelut

Taulukko 3. Asiakslähtöiset palvelut

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

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

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

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

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

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

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

## 6. TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

---

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



## LÄHTEET

---

Strategian laadinnassa on hyödynnetty tausta-aineistoina:

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

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

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

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

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

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

Työministeriö 2007. Työvoima 2025. Työpoliittinen tutkimus 2007:325

## Liite 1

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

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

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

### Ohjausryhmä:

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

### Koordinaatioryhmä:

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

Liite 2

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

Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden nykytila Lapissa 2009

## Liite 2: Ote toimintamalliehdotuksesta

# KÄYNNISTETTÄVÄT TOIMENPITEET 2011–2012

Seuraavissa taulukoissa esitetään pääkohdat käynnistettäviksi toimenpiteiksi vuosien 2011 ja 2012 aikana. Työryhmä on myös laatinut yksityiskohtaiset toimenpide-ehdotukset.

## Vuonna 2011

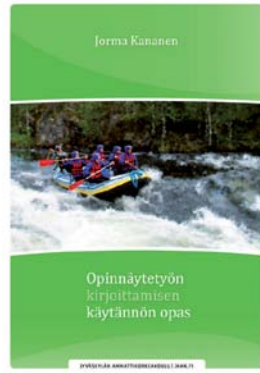
Tehtävät	Vastuu	Aikataulu	Arviointi ja seuranta
Sitoudumme TNO-strategiaan "Menestyjäksi Lapissa" kumppanuussopimuksella	Lapin ELY-keskuksen johtamana, Verkosto-organisaatiot	Syky 2011 – viimeistään 12/2011	monitoimijainen/ monihallinnollinen kumppanuusopimus
Valmistelemme ja perustamme TNO-palvelujen maakunnallisen johtoryhmän	Lapin Opin ovi -hanke, Laituri-hanke, Aikuisohjauksen koordinaatioprojekti, Lapin ELY-keskus	Kevät-syky 2011, johdon puintitalokoot 31.5.	VOP, vuosittaiset arviointi- ja kehittämispäivät
Valmistelemme kehittämissuunnan TNO-palvelujen yhteiskehittämiseksi	Maakunnalliseen aikuisten TNO-palvelujen kehittämiseen sitoutuvat organisaatiot, hakuvastuu?	Valmistelu ja haku 2011 (Pohjois-Suomen ESR-ohjelma)	(NUOVE)
Mahdollistamme TNO-palvelujen koordinaatioryhmän ja ohjaajaverkoston osallistumisen verkoston	Maakunnalliseen aikuisten TNO-palvelujen kehittämiseen sitoutuvat organisaatiot	2011	VOP NUOVE
Kehitämme ja kokeilemme erilaisia monikanavaisia TNO-palvelumalleja ja -tuotteita. Tarjoamme lapilaisille uudenlaisia aikuisten TNO-palveluita.	Lapin Opin ovi	2011–2012	pilotoinnin arviointi asiakaspalautteet

## Vuonna 2012

Menestyjäksi Lapissa strategian toimeenpano ja päivitys, kumppanuussopimuksien päivitys, toiminnan arviointi, viestintä, ennakointitiedon hyödyntäminen	TNO-palvelujen johtoryhmä	2012-	vuosittaisten toimintasuunnitelmien toteutumisen arviointi
Toteutamme maakunnallisen kehittämishankkeen	Hankkeen pää- ja osatoteuttajat	toteutusaika 2012-2013	jatkuva hankearviointi
Nimeämme edustajat TNO-palvelujen koordinaatioryhmään Perustamme maakunnallisen TNO-palvelujen koordinaatioryhmän	Verkosto-organisaatiot Kehittämishankkeen vastuuhenkilöt	2012	
Mahdollistamme TNO-palvelujen koordinaatioryhmän ja ohjaajaverkoston osallistumisen verkoston toimintaan	Verkosto-organisaatiot	2012- (siirtyminen tiiviisiin verkostosuhteisiin)	VOP Itsearviointi- ja asiakaspalautejärjestelmät (NUOVE)
Otamme käyttöön someympäristön tiedon ja osaamisen jakamisen välineeksi.	TNO-palvelujen koordinaatioryhmä / kehittämishanke	2012	
Määrittelemme ohjaajien koulutustarpeet ja järjestämme täydennyskoulutusta.	ERKKERI- ja STUDIO-projektit, TNO-palvelujen koordinaatioryhmä / kehittämishanke	2012-2013	toteutuneet koulutukset, koulutuspalautteet
Luomme yhteisen näkemyksen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluista. Kehitämme verkostossa imagoltaan yhtenäiset lapilaiset aikuisopiskelun ja -koulutuksen TNO-palvelut	Verkosto-organisaatiot, Kehittämishanke	2012 (tiiviimpi yhteisnäkemys)	NUOVE; valtakunnalliset arviointikriteerit ja palautejärjestelmä (valmistuvat 2013) Asiakaspalautteet
Kehitämme ja kokeilemme hakevaa TNO-palvelumallia yhteistyössä työelämän kanssa (työelämälähtöinen kehittäminen). Tuemme työelämässä ja työelämäjärjestöissä tehtävää neuvonta- ja ohjaustyötä.	TNO-palvelujen koordinaatioryhmä / Kehittämishanke, Verkosto-organisaatiot	2012-2013	pilotoinnin arviointi ja hyvien käytäntöjen mallintaminen

Lähde: Aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut Lapissa. Ehdotus toimintamalliksi. Lapin Opini ovi -projekti 2011.

# JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN Julkaisuja



## MYynti JA JAKELU

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto

PL 207, 40101 Jyväskylä

Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä

Puh. 040 552 6541

Sähköposti: [julkaisut@jamk.fi](mailto:julkaisut@jamk.fi)

[www.jamk.fi/julkaisut](http://www.jamk.fi/julkaisut)

## VERKKOKAUPPA

[www.tahtijulkaisut.net](http://www.tahtijulkaisut.net)



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU  
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



JYVÄSKYLÄN  
AMMATTIKORKEAKOULU

PL 207, 40101 Jyväskylä  
Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä  
Puh. 020 743 8100  
Faksi (014) 449 9700  
[www.jamk.fi](http://www.jamk.fi)

AMMATILLINEN OPETTAJAKORKEAKOULU

HYVINVOINTIYKSIKKÖ

LIIKETOIMINTA JA PALVELUT -YKSIKKÖ

TEKNOLOGIAYKSIKKÖ



## JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU

Toimivat, verkostomaisesti tuotetut tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut tukevat elinikäistä oppimista. Niiden rooli on merkittävä myös osaavan työvoiman saatavuuden turvaamisessa. ”Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskeluun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen valtakunnallisella kehittämisohjelmalla” -kokonaisuudessa on kehitetty aikuisille suunnattuja TNO-palveluja vuodesta 2008 alkaen.

Lapin maakunnassa pitkät etäisyydet, harva asutus ja muuttuva elinkeinoelämä tuovat haasteita koulutus- ja ohjaustoiminnalle. Miten syntyi maakunnallinen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen strategia? Millaista yhteistyötä ja oppimista verkostomainen kehittäminen on vaatinut? Millä tavoilla valtakunnalliset projektit ovat tukeneet tätä kehittämistyötä?

Julkaisussa kuvataan kehittämistyön prosessia alueellisten ja valtakunnallisten toimijoiden näkökulmista. Kehittämisohjelman projektien yhteistyönä tuotettu julkaisu on toimitettu Aikuisohjauksen koordinaatioprojektissa (ESR, 2008–2013).

ISBN: 978-951-830-203-5