

Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin -kehittämishjelma

Kehittämishjelman strategia

Osuvuutta ja kysyntälähtöisyyttä aikuisopiskelun tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin -kehittämishjelman strategiassa kuvataan kehittämistyölle kansallisesti asetetut tavoitteet. Tämä strategia¹ ohjaa valtakunnallisten ja alueellisten projektien työtä. Koska kyseessä ovat kansalliset linjaukset, tavoitteet ja toimenpiteet on ilmaistu joiltakin osin melko yleisellä tasolla. Valtakunnallisten ja alueellisten projektien tehtävänä on laatia omat strategiansa, jotka pohjautuvat tässä dokumentissa esitettyyn viitekehykseen ja joissa kuvataan operationaalinen toiminta ja kehittäminen.

Kehittämishjelman strategiaa on valmisteltu koordinaatioprojektin ohjausryhmän ja kehittämistiimin yhteistyönä, ja sen hyväksymisestä vastaa koordinaatio- ja seurantaryhmä. Strategia on rakenteeltaan Balanced Scorecardin eli BSC:n mukainen. Se sisältää vision, mission ja arvot sekä näkökulmina asiakkuudet, kehittämishjelman sisäiset prosessit, oppiminen ja uudistuminen sekä talous ja resurssit -osiot.

Kehittämishjelman strategian taustadokumentissa, toimintaympäristön kuvauksessa on esitetty strategiatyössä käytettyä materiaalia ja kehittämistyöhön vaikuttavia kansainvälisiä ja kansallisia asiakirjoja sekä poliittisia linjauksia. Strategiassa tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluilla (TNO-palvelut jatkossa) tarkoitetaan poikkihallinnollisena, verkostomaisena yhteistyönä tuotettua palvelukokonaisuutta, joka on suunnattu kaikille koulutus- ja uranvalintatilanteessa oleville aikuisille sekä yritysasiakkaille henkilöstön osaamisen kehittämiseksi. Kohderyhmänä ovat ns. hakevassa vaiheessa, koulutuksessa, työssä tai työttömänä olevat henkilö- ja yritysasiakkaat sekä työyhteisöissä ja yritysmaailmassa tarjolla olevien palvelujen käyttäjät. Kokonaisvaltaisesti toteutettujen palvelujen ja palveluprosessien suunnittelu ja kehittäminen edellyttää eri hallinnonalojen, työ- ja elinkeinoelämän ja erilaisten yhteisöjen yhteistyötä.

TNO-palvelujen avulla mahdollistetaan työurien pidentyminen ja työllisyysasteen kohoaminen sekä ammatillinen liikkuvuus. Lisäksi tavoitteena on lisätä yritysaktiivisuutta ja parantaa työelämän toimivuutta.

¹ Strategiassa esitetyt tavoitteet ja toimenpiteet voidaan soveltuvin osin käyttää myös nuorten TNO-palveluja suunniteltaessa ja järjestettäessä.

VISIO: Suomessa on vuonna 2014 elinikäiseen oppimiseen ja ohjaukseen perustuva, hallinnonrajat ylittävä moniammatillinen TNO-palvelujen kokonaisuus, joka vastaa aikuisten ja työelämän tarpeisiin. Palvelut ovat asiakaslähtöisiä (henkilö- ja yritysasiakkaiden tarpeet huomioivia), monikanavaisia ja helposti saavutettavia.

MISSIO:

Kehittämishjelma edistää työelämän kohtaantoa ja osaavan työvoiman saatavuutta. Tämä tapahtuu kehittämällä ja vahvistamalla valtakunnallisia, alueellisia ja paikallisia TNO-palveluja kaikille asiakkaille, myös koulutuksessa aliedustetuille ryhmille.

Kehittämishjelma lisää kohderyhmien tietämystä TNO-palvelujen toimijoista. Tavoitteena on vertaisoppimisen mahdollistaminen asiantuntijoiden ja käytännön toimijoiden kesken. Lisäksi tuetaan kehittämistyössä saavutettujen kokemusten jakamista ja toimivien käytäntöjen levittämistä. Hallinnonalojen välisellä uudistavalla toiminnalla ja työelämäyhteistyöllä tehostetaan kokonaisvoimavarojen käyttöä.

JULKISTEN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUJEN KEHITTÄMISEN TAUSTALLA OLEVAT ARVOT²:

ARVO	TOIMINTATAPA, JOLLA ARVOT TOTEUTUVAT	KEHITTÄMISOHJELMAN HALLINNON TASOLLA	PROJEKTITASOLLA OLEVAT TOIMENPITEET, JOTKA TUKEVAT ARVOJEN TOTEUTUMISTA
1. Perus- ja ihmisoikeudet	Asiakaslähtöinen (henkilö- ja yritysasiakkaiden tarpeet huomioiva) toimintatapa ja kansalaisyhteiskunnan vahvistaminen.	Kehittämisohjelman hallinnon tasolla ³ tarkastellaan kaikkia päätös- ja toimenpide-ehdotuksia asiakaslähtöisesti siten, että päätökset ja toimenpiteet mahdollistavat projektien itsemääräämisoikeuden ja itsenäisyyden. Lisäksi taataan riippumattomuus, mikä tarkoittaa sitä, että kunnioitetaan hankkeiden omia tavoitteita ja tarkastellaan asioita kokonaisvaltaisesti erilaiset maantieteelliset, elinkeino- ja työelämän ominaisuudet huomioiden. Kehittämistyö perustuu keskinäiseen luottamukseen.	<ul style="list-style-type: none"> - TNO-palveluja kehitettäessä ja tuotettaessa korostetaan asiakkaan omien valintojen kunnioittamista. - TNO-palvelujen kehittämisessä huomioidaan toiminnassa ja viestinnässä asiakkaiden ja heidän olosuhteidensa monimuotoisuus (ikä, sukupuoli, maantieteellinen sijainti, etninen tausta, yhteiskunnallinen asema, erilaiset valmiudet ja tarpeet sekä oppimisvaikeudet). Lisäksi turvataan asiakkaan mahdollisuus toteuttaa omia tavoitteitaan riippumatta rahoittajasta tai palvelun tuottajasta. Koulutuksessa toteutuu henkilökohtaistaminen sekä aiemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen. - Projekteissa on TNO-palvelujen tuottamisen ja kehittämisen osalta määritelty yksityisyyden suojan (toiminnalliset) periaatteet. - TNO-palvelujen tarjonnassa huomioidaan asiakkaan kokonaistilanne ja sen vaikutus päätöksentekoon ja valintoihin.

² Pohjana on käytetty uuden perustuslain julkisille palveluille annettuja arvomäärittäjä- ja ohjauksen järjestämisen periaatteita soveltaen (Merja Karjalainen & Helena Kasurinen, toim. 2006. Ohjauksen toimintakulttuurin muutos alueellisessa yhteistyössä, sivut 183–185).

³ Kehittämistiimi, koordinaatio- ja seurantaryhmä ja ministeriöt.

ARVO	TOIMINTATAPA, JOLLA ARVOT TOTEUTUVAT	KEHITTÄMISOHJELMAN HALLINNON TASOLLA	PROJEKTITASOLLA OLEVAT TOIMENPITEET, JOTKA TUKEVAT ARVOJEN TOTEUTUMISTA
2. Tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuus	Tasa-arvoisten, yhdenvertaisten ja osallisuutta lisäävien toimenpiteiden vahvistaminen	<p>Kehittämisohjelman hallinnon tasolla tarkastellaan kaikkia päätös- ja toimenpide-ehdotuksia asiakaslähtöisesti.</p> <p>Päätökset ja toimenpiteet edistävät kansalaisten tasa-arvoisia mahdollisuuksia koulutukseen ja työelämään. TNO-palvelujen saavutettavuus taataan kaikille.</p> <p>Viestinnän ja muiden toimenpiteiden tavoitteena on vahvistaa projektien ja niiden verkostojen osallisuutta.</p>	Projekteilla on toimenpidekuvaukset tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta ja osallisuutta edistävästä periaatteista.
3. Luotettavuus	Läpinäkyvän ja avoimen toimintatavan vahvistaminen	<p>Kehittämisohjelman hallinto toimii avoimesti ja läpinäkyvästi TNO-palvelutoimintoihin ja tietoon liittyvissä asioissa suhteessa osaohjelmiin ja projekteihin.</p> <p>Tavoitteena on vastaanottavainen ja vuorovaikutteinen ilmapiiri ja toimintatapa.</p> <p>Toiminta on systemaattista ja tarkoituksenmukaista. Hallinnosta tuleva tieto on helposti saatavilla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Projekteissa kuvataan riittävän selvästi tarjolla olevat ja kehitettävät TNO-palvelut. Näin taataan oikeanlainen informaatio asiakkaille. - Palvelujen kehittämisessä ja tuottamisessa tavoitteena on luotettavuus. - Projekteissa huomioidaan asiakkaiden erilaiset valmiudet, elämäntilanteet ja tarpeet. - Tarjolla olevat eri hallinnonalojen tuottamat palvelut muodostavat jatkumon henkilöiden koulutuksen ja työuran eri vaiheissa. - Projektien tavoitteena on tarjota asiakkaille helposti saavutettavia, monikanavaisia ja helppokäyttöisiä palveluja.
4. Jatkuva uudistuminen	Läpinäkyvä ja systemaattinen toiminnan seuranta, arviointi ja arviointitulosten hyödyntäminen TNO-palvelutoiminnan kehittämisessä	Kehittämisohjelman hallinto hyödyntää arviointihankkeelta saatavia tuloksia ja on valmis tekemään tarvittaessa muutoksia kehittämisohjelman toimintasuunnitelmaan ja ohjeistukseen.	<ul style="list-style-type: none"> - Projektit käyttävät TNO-palvelujen kehittämisessä teoria-, arviointi- ja tutkimustietoa. - Projektit varmistavat kehittämistyön laatua kokoamalla säännöllisesti palautetietoa (yksilöt, yhteisöt) ja hyödyntävät saamaansa tietoa. Projektit dokumentoivat toimintaansa ja suorittavat itsearviointia säännöllisesti. - Projekteissa ja niiden verkostoissa toimiville henkilöille järjestetään täydennyskoulutusta.

Näkökulmat: 1. Asiakkuudet

Strategiset tavoitteet	Menestystekijät	Toimenpiteet	Vastuu
Ohjauksen ja neuvonnan yhteiskunnallisten, taloudellisten ja alueellisten hyötyjen näkyväksi tekeminen osana eurooppalaista kehittämistyötä.	TNO-palvelujen järjestämistä kuvaavaa alueellista strategiaa valmistellaan linjassa muiden alueellisten strategioiden kanssa.	Parannetaan valtakunnallista tiedotusta ja viestintää. Parannetaan alueellista tiedotusta ja viestintää. Luodaan valtakunnalliset arviointikriteerit, joiden avulla arvioidaan TNO-palvelujen ja alueellisten verkostojen toimivuutta. Tuotetaan tietoa TNO-palvelujen koordinoinnin ja aluehallinnon tueksi. Luodaan edellytyksiä vertaisoppimiselle.	Kehittämistiimi, koordinaatioprojekti Alueelliset projektit NUOVE/3A ja kehittämistiimi Kehittämistiimi
Työorganisaatioiden kilpailukyvyyn edistäminen sekä aikuisten työmarkkina-aseman ja (työ)hyvinvoinnin parantuminen.	Työorganisaatiot ⁴ käyttävät erilaisia osaamisen kehittämisen ohjausmalleja.	Kehitetään, tuotetaan, kootaan ja levitetään työorganisaatioiden osaamisen johtamisen tueksi erilaisia toimintatapoja ja -malleja. Tehdään yhteistyötä yritysten ja työpaikkojen henkilöstöhallinnon kehittämisestä vastaavien tahojen kanssa. Tuetaan työelämässä ja työelämäjärjestöissä tehtävää neuvonta- ja ohjaustyötä. Parannetaan aikuiskoulutuksen ja työelämän yhteistyötä (vrt. AKKU-raportit). Yhdistetään eri toimijoiden voimavarat tukemaan työvoiman aktiivisia siirtymiä koulutus- ja työuran aikana.	Kehittämistiimi, koordinaatioprojekti ja alueelliset projektit Koordinaatio- ja seurantaryhmä
Asiakaslähtöisten tieto-, neuvonta ja ohjauspalvelujen kehittäminen.	Näkyvä valtakunnallinen ja alueellinen koulutustarjonta. Toimivat tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut kaikille asiakasryhmille koulutus- ja työurien aikana. TNO-palvelujen saatavuus on turvattu kaikkialla Suomessa erilaisia tarpeita ja valmiuksia omaaville kohderyhmille.	Luodaan valtakunnallinen koulutusneuvonnan ja ohjauksen selkokielineen sisäänmenosivusto/portaali sekä monikanavaiset sähköiset palvelut (NUOVE:n toimenpiteet). TNO-palvelujen strategiassa kuvataan, miten varmistetaan aktiiviset siirtymät koulutus- ja työuran aikana sekä määritellään asiakasprosessit ja sovitaan eri toimijoiden vastuut. Luodaan alueelliset ohjauksen palvelukokonaisuudet.	TEM/TYO/TOKI/NUOVE Alueelliset projektit ja NUOVE/3A Alueelliset projektit

⁴ Työorganisaatiolla tarkoitetaan kaikkia mahdollisia työpaikkoja, yrityksiä jne.

2. Kehittämishojelman sisäiset prosessit

Strategiset tavoitteet	Menestystekijät	Toimenpiteet	Vastuu
Moniammatillisen ja poikkihallinnollisen asiantuntijayhteistyön vahvistaminen	Verkoston johtaminen ja hallinta	TNO-palvelujen kansallisella ja alueellisella koordinoinnilla varmistetaan vastuun- ja työnjaon toimivuus. Kehittämishojelman tukee alueellisia projekteja; esim. valtakunnallinen verkostovalmennusohjelma Arvioidaan alueilla tehtävää kehittämistyötä.	Kehittämistiimi ja ministeriöt Alueelliset projektit NUOVE/3B
Oppivien verkostojen vahvistaminen Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen läpinäkyvyys	Verkostotyön taidot Verkoston toiminta näkyvää	Arvioidaan verkoston toimintaa ja kehitetään sitä jatkuvasti. Saatetaan poikkihallinnollisten ja moniammatillisten yhteistyöverkostojen rakenteet, kehittämissaiheissa olevat ja tarjolla olevat palvelut näkyviksi. Olemassa olevia ja kehitettyjä toimivia käytäntöjä kootaan ja levitetään.	NUOVE/3A ja alueelliset projektit Kehittämistiimi ja ministeriöt, alueelliset projektit Koordinaatioprojekti
Tieto-, neuvonta ja ohjauspalveluiden kokonaisvaltainen kehittäminen	Toimintaympäristön muutoksiin nopeasti reagoiva asiantuntijaverkosto	Tulkitaan ja hyödynnetään valtakunnallista ja alueellista ennakoitietoa TNO-palvelujen kehittämisen näkökulmasta Luodaan alueellista ohjaustyötä joustavasti kehittävä työpajojen, foorumien ja vaikuttavuuden seurannan kokonaisuus	Kehittämistiimi ja alueelliset projektit NUOVE/3A ja 3B sekä alueelliset projektit

3. Oppiminen ja uudistuminen

Strategiset tavoitteet	Menestystekijät	Toimenpiteet	Vastuu
Asiakaslähtöisen tieto-, neuvonta- ja ohjausosaamisen kehittäminen	<p>Alueellisten verkostojen oppiminen. Alueella toimii TNO-palvelujen kehittämisestä vastaava moniammatillinen verkosto, jonka toimijat kehittävät osaamistaan ja verkostotyön taitojaan.</p> <p>TNO-palveluilla on pysyvä asema aikuisten elinikäisessä oppimisessa.</p>	<p>Järjestetään kysyntälähtöistä neuvonta- ja ohjauskoulutusta.</p> <p>Juurrutetaan verkostotyö- ja kehittämistaitojen osaaminen opettajakoulutuksen, opettajien täydennyskoulutuksen sekä työ- ja elinkeinohallinnon henkilöstökoulutuksen sisältöihin ja toteutukseen. Lisätään opettajien työelämäosaamisen taitoja.</p> <p>Varmistetaan PK-yritysten ja työorganisaatioiden kanssa tehtävä yhteistyö osaksi koulutus- ja työhallinnon organisaatioiden toimintatapaa. Tuetaan jatkuvaa poikkihallinnollisen ja verkostossa tapahtuvaa oppimista. Uuden kehittämisen ja toiminnan suunnittelun tulee perustua tutkittuun tietoon ja arviointituloksiin.</p>	<p>STUDIO, ERKKERI ja TE-ERKKERI sekä TYÖELÄMÄ-ERKKERI</p> <p>STUDIO, ERKKERI ja TE-ERKKERI</p> <p>Osaohjelmat ja kehittämistiimi</p> <p>Alueelliset projektit ja koordinaatioprojekti</p>
Koulutuksen järjestäjien, opetushallinnon, TE-keskusten, TE-toimistojen ja sidosryhmien johdon sitoutuminen aikuisohjauksen kehittämiseen	<p>Toimiva alueellinen yhteistyö</p> <p>Johtotason henkilöstön koulutuksen järjestäminen</p>	<p>Järjestetään ohjaus- ja neuvontapainotteisia seminaareja verkostojen johdolle (Johdon neuvottelupäivät).</p> <p>Luodaan edellytyksiä alueverkostojen ohjausstrategioiden ja organisaatioiden ohjaussuunnitelmien rakentamiseksi (esim. VOP).</p>	<p>Kehittämistiimi</p> <p>Koordinaatio- & seurantaryhmä ja kehittämistiimi</p>
Tieto-, neuvonta- ja ohjaustoiminnan laadun parantuminen	Alueelliset TNO-palvelujen arviointikriteerit ja palautejärjestelmät	<p>Kytetään tutkimus- ja arviointiprojektien 3A:n ja 3B:n valtakunnalliseen kehittämissyhteistyöhön.</p> <p>Tunnistetaan ja kuvataan prosessit.</p> <p>Kuvataan ja arvioidaan jo olemassa olevia sekä kehitettäviä käytäntöjä.</p>	<p>NUOVE</p> <p>Nuove/3A</p> <p>Alueelliset projektit ja koordinaatioprojekti, NUOVE/3B</p>

4. Talous ja resurssit

Strategiset tavoitteet	Menestystekijät	Toimenpiteet	Vastuu
Taloudellisten resurssien turvaaminen	Koulutuksenjärjestäjien, opetushallinnon, TE-hallinnon ja sidosryhmien johdon sitoutuminen aikuisohjauksen kehittämiseen	Tehdään ohjauksen ja neuvonnan yhteiskunnalliset, taloudelliset ja alueelliset hyödyt näkyväksi. Kehitetään laadunvarmistusvälineet mittaamaan poikkihallinnollisen yhteistyön toimivuutta ja vaikuttavuutta.	Kehittämistiimi, NUOVE/3A ja 3B sekä alueelliset projektit NUOVE/3A
Alueellisesti mitoitettujen ja yhteen sovitettujen ohjausresurssien varmistaminen	Osaava ja määrällisesti riittävä ohjaus- ja neuvontahenkilöstö. Tarvittavat seurantamekanismit ja arviointivälineet.	Valmistetaan eri ohjaus- ja neuvontatehtävissä oleville henkilöille kompetenssikuvaukset. Tehdään selkeä resursoinnin ja kehittämisen työnjako. Tunnistetaan ja kuvataan kustannustehokkaita prosesseja ja työmuotoja. Kartoitetaan nykytilanne.	NUOVE/3A Alueelliset projektit Alueelliset projektit ja NUOVE/3A