

Päijät-Hämeen OPINOVI

**Aikuisohjaus työelämän
voimavarana –**

**Maakunnallista
verkostoyhteistyötä aikuisten
ohjauspalveluiden kehittämiseksi**

1.9.2008 – 30.11.2011



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013

Opin oven aikuisohjauspalvelut oppimiskeskukseen

Lähtökohtia:

- ”Uuden ajan ohjauspalvelut uuden ajan oppimiskeskuksessa”
- Maakunnallisille aikuisohjauspalveluille yhteinen fyysisen tila, ns. ”kotipesä” ja ”resurssikeskus”
- Opin oven ohjauspalvelut ovat päijäthämäläisen aikuiskoulutuksen näyteikkuna, ovi aikuisopiskelun maailmaan.
- Toiminnalla tuodaan työikäisen väestön ja työelämän tietoisuuteen maakunnan aikuiskoulutusmahdollisuudet.



Päijät-Hämeen OPINOVI

Kohderyhmät ja toiminnot

- Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluilla tarjotaan työikäisille päijäthämäläisille tukea oman työelämätilanteen, osaamistarpeiden ja erityistuen tarpeen kartoittamiseen, sekä ohjausta koulutusvalintoihin ja urasuunnitteluun.
- Toisena tärkeänä asiakasryhmänä ja verkostollisena kumppanina ovat ohjaus- ja neuvontatyötä tekevät henkilöt oppilaitoksissa, TE-toimistoissa, yrityksissä ja kolmannella sektorilla.
- Lisäksi Opin ovi -palvelut tarjoavat osana Oppimiskeskusta ja erityisesti sen kirjastotoimintoja avoimen, matalan kynnyksen mahdollisuuden tutustua opiskeluun ja oppimiseen liittyvään ympäristöön.
- Uuden ajan oppimiskeskus on myös luonteva ympäristö ja mahdollisuus maakunnan aikuiskoulutuksen ohjauspalveluiden ja -välineiden edelleen kehittämiseen.



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

opinovi

Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013


Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto



Liityntäpinnat

- TE-toimisto ja ELY-keskus
 - toisiaan tukeva kokonaisuus
 - hallinnonrajat ylittävää yhteistyötä lisäävä vaikutus
- Koulutuksen järjestäjät
 - oman toiminnan tueksi
 - osa alueen aikuiskoulutuksen yhteismarkkinointia
- Maakunnallinen aikuiskoulutusyhteistyö ja kunnat
 - ”aikuiskoulutuksen mallimaakunnaksi”
- Korkeakoulutusta.fi eli Korkeakouluopinnot Päijät-Hämeessä -verkkopalvelu
- Oppimiskeskuksen muut toimijat: kirjasto, ravintola- ja kongressipalvelut, oppimisympäristö jne
- Ennakointi



Toimintamalli alkuvaiheessa, pilotointi

- Pilottiaika esim. 1.8.2011–31.7.2012
- Toimintamuotoja:
 - päivystysaikoina tapahtuva yksittäisten asiakkaiden neuvontaa
 - 1.kerroksen ”Opin ovi -aulassa”
 - ”ohjaajarinkiläinen” ja koordinaattori paikalla samanaikaisesti ma-to 10-18, pe 10-16
 - *puhelimitse ja verkossa annettava neuvonta?*
 - ajanvarauksella tapahtuva yksittäisten asiakkaiden neuvontaa
 - erikseen varatussa tilassa oppimiskeskuksessa tai muussa paikassa
 - aikoja voidaan tarjota rajoitettu määrä
 - *tarvitaan erillinen ”ohjaajapankki”, jolle voi tehdä ajanvarauksia yleiseen ohjauskeskusteluun?*
- ryhmäohjausta työuransuunnittelun tueksi



Päijät-Hämeen OPINOVI

(toimintamalli alkuvaiheessa jatkuu)

- Teemapäiviä tietystä aiheesta n.1krt/vk
 - esim. yksittäiset koulutusalat, oppimisvaikeudet, opintojen rahoitus, maahanmuuttajat, teemapäivät yrityksille
 - teeman asiantuntijat paikalla
 - etukäteistiedotus
 - Opin oven ohjauspalvelut Oppimiskeskuksessa ovat **fasiliteetti** erityisryhmien yhteistoiminnassa järjestetyille TNO-palveluille.
 - Teemapäivistä on keskusteltu Lahden kaupungin ALIPI-hankkeen ja maahanmuuttopoliittisen ohjelman aikuiskoulutustyöryhmän kanssa.
- Lyhytkestoisia ryhmäinfoja
 - esim. opiskelutaitoillat, urasuunnittelutaidot, uudet tulossa olevat koulutusohjelmat, yrittäjien aamukahvit
 - etukäteistiedotus
- Apuvälinelainaus?
- vuosittain toistuvien tapahtumien koordinointi, kuten aikuisopiskelijan viikko?
- alueellisen aikuisohjaajaverkoston tapaamiset, poikkihallinnollinen yhteistyö TE-toimiston kanssa



Päijät-Hämeen OPINOVI

(toimintamalli alkuvaiheessa jatkuu)

- ”Minimipalveluvaatimus” eli mitä asiakkaan vähintään tulee saada palvelun aukioloaikana?
 - ”aikaa, huomiota ja kunnioitusta”
 - eli käytännössä asiakkaan tilan pääpiirteittäinen tunnistaminen,
 - tarvittavien tietojen antaminen,
 - tai oikean tahon selvittäminen,
 - ja sinne saattaminen.
- Mitä tämä edellyttää ohjaajaringiltä?
 - jonkun verran tietoa ohjauspalvelu- ja koulutustarjonnasta
 - toimivia ja ajantasaisia tietolähteitä
 - verkko ja tulostin
 - puhelin
 - ”UKK:t”
 - ohjauspalvelukartta, ohjaajan taskukirja tms.?
 - palveluasennetta



Päijät-Hämeen OPINOVI

(toimintamalli alkuvaiheessa jatkuu)

- Kullakin mukana olevalla organisaatiolla olisi viikoittainen tai kuukausittainen päivystysvuoro.
- Ajat, päivät ja määrät sovitaan tarkemmin, kun tiedetään pilottivaiheeseen lähtevät tahot.
- Teemapäivien ja infotilaisuuksien pitäjien joukko on todennäköisesti laajempi kuin vakituisen päivystysvuoron omaavien.
- Tilojen suunnittelussa tulee huomioida, että päivystävillä ohjaajilla on mahdollisuus työskentelyyn asiakaskäyntien välissä.
 - Esimerkiksi sähköpostin käsittely, puheluiden hoitaminen ja lukeminen tulisi olla mahdollista hiljaisina aikoina.



Viestintä ja markkinointi, lanseeraus

- Opin ovi -ohjauspalvelun viestintä ja markkinointi tulee suunnitella osana Oppimiskeskuksen kokonaisuutta.
- Visuaalisen ilmeen ja koko viestinnän tulee toimia sekä osana koko Oppimiskeskusta että erikseen.
 - > Opin oven ilmeen alla voi jalkautua ympäri maakuntaa.
- Monen tahon yhteistoiminnallisesta palvelu
 - > Tärkeää, ettei viestinnässä ja kaikessa toiminnassa mikään taho nouse esille yksittäisenä toimijana.
- Tarvitaan viestintä- ja lanseeraussuunnitelma, jossa kaikki mukana
- www-sivut – oppimiskeskuksen sivujen yhteyteen?
- Ideoita mm. ohjauksen bussikiertue... mitä muuta?



Päijät-Hämeen OPINOVI

Resurssit

Henkilöresurssit:

- toiminnan koordinointiin yhden henkilön työpanos (yhden tai useamman eri henkilön työpanosten summa)
- mukaan tulevien organisaatioiden päivystäjärinki (erikseen sovittavat ajat, tunnit)
- ohjaajat, joiden työpanos on käytettävissä ajanvarauksella tapahtuviin yleisiin ohjauskeskusteluihin (erikseen sovittavat henkilöt, ajat ja tuntimäärät)

Tilat ja kalusteet:

- **1.kerroksen aulatilän sisustaminen** ohjauspalvelutoiminnoille: houkutteleva, ei-virastomainen, viihtyisä, rauhallinen...
- **kalusteratkaisu**, joka mahdollistaa päivystävän henkilöstön tietokoneella työskentelyn, puhelimessa puhumisen ja lukemisen asiakaskäyntien välillä
- **houkuttelevia ja viihtyisiä** tuoleja, sohvia ja muita **kalusteita**
- kaksi oppimiskeskuksen yleistä **näyttöpäätettä** sijoitettavaksi ohjauspalvelutilaan (vapaaseen selailuun, käyttö seisten, useamman henkilön samanaikainen käyttö)
- päivystävän ohjaajan ja koordinaattorin **kannettavat tietokoneet**
- **näyttötäulu/ruutu** tiedotteille
- **nettitikku** (ns. makkula) mukaan otettavaksi esittelyihin ym. oppimiskeskuksen ulkopuolelle
- tulostin, puhelin



Toiminnan mittaaminen, arviointi ja raportointi

- kaikki asiakaskäynnit tulee kirjata ylös
 - miten, mitä tietoja?
 - anonymisti, nimellä?
- määrällisiä mittareita asiakaskäynneistä, työtunneista jne.
- tarvitaan myös laadullista mittaamista ja vaikutusten arviointia
 - valtakunnallinen tutkimushanke
- palautteen keruu yhteistyökumppaneilta, ohjaajilta ja asiakkailta
- minne ja miten raportoidaan?



Riskit

- asiakkaat eivät löydä -> oppimiskeskus ja sen sijainti, yhteistiedotus
- ohjaajat eivät innostu tulemaan mukaan -> ?
- mukaan tulevat organisaatiot eivät koe toimintaa hyödylliseksi tai eivät hyvistä kokemuksista huolimatta halua sitoutua -> tarvitaan nykyistä parempia mittaus- ja arviointivälineitä
 - ?
 - ?
- Sijoittamalla ohjauspalvelut oppimiskeskukseen (vrs. täysin muusta toiminnasta irrallinen tila ja sijainti) voidaan lieventää useita riskejä. Oppimiskeskuksessa on valmiina perusfasiliteetit, kuten ohjaajien sosiaalitilat, siivouspalvelut, mikrotuki jne.



Benchmarking

- Pohjois-Karjalan AiVo, Joensuu
- Lasipalatsin Urabaari, Helsinki
- OpinOvi Pohjois-Savo, Kuopio
- OpinOvi-palvelupiste, Turku
- Pirkanmaan Opin ovi -auto
- OpinTori Aikuiskoulutuksen ohjaus- ja neuvontapalvelu, Kuusamo
- Etelä-Savon koulutusopas Kopase.fi, Mikkeli, Pieksämäki, Savonlinna

KV: Tanska, Irlanti, Hollanti



Eteneminen

- suunnitelman työstäminen saadun palautteen ja keskustelujen pohjalta
- Maakunnallisen aikuiskoulutuksen yhteistyöryhmä 30.9., PHKK johtoryhmä
- jatkoneuvottelut, mukaan tulevat tahot
- tilojen tarkempi suunnittelu yhdessä oppimiskeskuksen muun väen kanssa
- mukaan tulevien päivystäjien kartoittaminen ja perehdytysohjelman suunnittelu
- perehdysohjelman toteutus kevät 2011 (esim. vierailu AiVossa, Pirkanmaa, perusinfot eri koulutusmuodoista jne)
- viestintäsuunnitelman laatiminen, viestintämateriaalit, www-sivut
- lanseeraus

