

Päijät-Hämeen Opin ovi -projekti

OHJAUSPALVELUT UUDEN AJAN OPPIMISKESKUKSEEN

TOIMINTASUUNNITELMA LUONNOS 10.12.2010

Tässä toimintasuunnitelmassa ohjauspalveluilla tarkoitetaan työikäiselle aikuisväestölle ja työelämän organisaatioille suunnattuja tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita (TNO-palvelut). Palveluiden avulla yksilöiden ja työyhteisöjen on mahdollista saada tietoa koulutusmahdollisuuksista, tukea työelämätilanteen, osaamistarpeiden ja erityistuen tarpeiden kartoittamiseen, sekä ohjausta koulutusvalintoihin ja urasuunnitteluun.

1. Taustaksi

Aikuisväestön tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittämiseksi Suomessa on käynnissä valtakunnallinen kehittämisohjelma. Niin kutsutun Opin ovi -ohjelman tavoitteet pohjautuvat EU:n ja OECD:n suuntaviivoihin kilpailukyvyyn ja osaamisen turvaamiseksi: ohjauspalveluiden saatavuuden ja laadun takaaminen, urasuunnittelutaitojen kehittäminen sekä poikkihallinnollinen yhteistyö. Elinikäinen oppiminen edellyttää elinikäistä ohjausta.

Elinikäisen oppimisen neuvosto on kannanotossaan 4.2.2010 esittänyt, että työ- ja elinkeinoministeriö sekä opetus- ja kulttuuriministeriö ryhtyvät yhdessä kehittämään elinikäisen oppimisen ohjauspalveluita. Opetus- ja kulttuuriministeriö on asettanut Elinikäisen ohjauksen yhteistyöryhmän, jonka tehtävänä on valmistella ehdotus elinikäisen ohjauksen strategiaksi. Työryhmän toimikausi on 1.9.2010–31.12.2013.

Yhteistyöryhmän tehtävinä on (1) laatia ehdotus kansalliseksi elinikäisen ohjauksen strategiaksi, joka käsittää kaikkien kouluasteiden ja -muotojen sekä työ- ja elinkeinohallinnon ja työelämän tarjoamat tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut elinikäisen opiskelun ja oppimisen näkökulmasta, (2) laatia ehdotukset elinikäisen ohjauksen strategian toimeenpanemiseksi ja (3) tukea ja edistää kansallista, alueellista ja paikallista tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittämistyötä sekä vahvistaa hallinnonalojen ja eri toimijoiden yhteistyötä.

Suomeen on rakentumassa aikuisohjauksen ja työelämän kehittämis- ja palveluverkosto, jolla on sekä valtakunnallinen että alueellinen ulottuvuutensa. Ohjauspalveluiden saatavuuden parantamiseksi eri puolilla Suomea on tehty tai ollaan tekemässä erilaisia palvelumalleja. Valtakunnallisesti kehitetään mm. sähköisiä palveluita, ohjaaja- ja opetushenkilöstön osaamista sekä ohjauksen arviointimekanismeja. Palveluilla tavoitellaan työelämän kohtaantoa ja osaavan työvoiman saatavuutta. Kehittyneillä ohjauspalveluilla on myös vaikutus työelämän laatuun ja työurien pidentymiseen.

Päijät-Hämeen Opin ovi -projektin (1.9.2008–30.11.2011) tarkoituksena on edistää ohjauspalveluiden saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta alueellisesti, osana valtakunnallista kehittämisohjelmaa. Projektissa on mukana suurin osa maakunnan aikuiskoulutustoimijoista. Yhteistyötä tehdään tiiviisti ELY-keskuksen, TE-toimistojen, yrittäjä- ja työmarkkinajärjestöjen sekä esim. alueen kehittämissyhtiöiden (Lakes) kanssa.

Yhteistyökumppaneiden kanssa käydyissä keskusteluissa on todettu, että maakunnalliset aikuisohjauspalvelut tarvitsevat yhteisen fyysisen tilan, ns. ”kotipesän” ja ”resurssikeskuksen”. Tämän lisäksi on selvää, että palveluita tulee olla saatavilla myös muulla tavoin, ajasta ja paikasta riippumatta.

Lahden keskustaan rakentuva ”uuden ajan oppimiskeskus” on ohjauspalveluiden luonteva sijoituspaikka. Kun ohjauspalvelutoiminnot sijoitetaan oppimiskeskuksen katutasoon, ne ovat helposti ja välittömästi saavutettavissa mutta samalla luontevasti opiskeluun ja oppimiseen liittyvässä ympäristössä. Oppimiskeskus on hyvä sijoituspaikka sekä käytännön infrastruktuurin hyödyntämismahdollisuuksien että ohjaustoiminnan uusien palvelukonseptien jatkokehittämisen näkökulmista.

Tämän toimintasuunnitelman laatimisen taustatietona ovat olleet kansallinen ohjauspalvelumallin pilotti Pohjois-Karjalan AIVO (Aikuiskoulutuksen Voima) ja muut viime vuosina syntyneet palvelupisteet ja -muodot sekä kansallinen Opin ovi -kehittämisohjelma. Suunnitelmaa on laadittu Päijät-Hämeen Opin ovi -projektissa, jossa on mukana valtaosa maakunnan aikuiskoulutustoimijoista, TE-toimistot ja muita alueellisia kehittäjätahoja ja sidosryhmiä.

2. ”Ovi aikuisopiskelun maailmaan”

Opin oven ohjauspalvelut ovat päijäthämäläisen aikuiskoulutuksen näyteikkuna, ovi aikuisopiskelun maailmaan. Toiminnalla tuodaan työikäisen väestön ja työelämän tietoisuuteen maakunnan aikuiskoulutusmahdollisuudet.

Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelulla tarjotaan työikäisille päijäthämäläisille sekä alueen yrityksille tukea työelämätilanteen, osaamistarpeiden ja erityistuen tarpeiden kartoittamiseen, sekä ohjausta koulutusvalintoihin ja urasuunnitteluun. 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 tuottaa uudenlaisia innovaatioita ja palvelukonsepteja maakunnan aikuiskoulutuksen, ohjauspalveluiden ja työelämän kehittämispalvelujen edistämiseksi.

3. Yhtymäkohdat

3.1. TE-toimisto ja ELY-keskus

Päijät-Hämeen TE-toimiston työnhakukeskus @Pesti toimii Kauppakadulla tulevan oppimiskeskuksen naapurissa. @Pestistä saa tietoa ja neuvontaa koulutus- ja ammattitietoasioissa. Ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelua on tarjolla Päijät-Hämeen työ- ja elinkeinotoimiston Lahden, Nastolan ja Orimattilan toimipaikoissa ja se toimii ajanvarauksella. TE-toimisto on avoinna ma-pe klo 9 -15.45. Heinolan TE -toimiston työnhakukeskus palvelee vastaavissa asioissa Heinolan keskustassa. Lisäksi sillä on toimipaikka Sysmässä ja kerran viikossa palveleva asiakasvastaanotto Hartolassa.

On tärkeää, että TE -toimiston ja Opin oven ohjauspalveluista muodostuu toisiaan tukeva kokonaisuus, joka näyttäytyy asiakkaille sekä ohjaus- ja neuvontahenkilöstölle yhtenä palveluverkostona (yli/moni/poikkihallinnollisuuden ja monikanavaisuuden tavoitteet).

Yhteistyön edistämiseksi ja päällekkäisyyksien välttämiseksi Päijät-Hämeen Opin ovi -projekti toimii kiinteässä yhteistyössä Opin ovi, Hämeen TE -keskus -projektin kanssa. Tavoitteena on toisiaan tukeva kokonaisuus, ”alueellinen ohjauspalvelukonsepti”, jolla on myös hallinnonrajat ylittävää yhteistyötä lisäävä vaikutus.

3.2. Koulutuksen järjestäjät

Koulutuksen järjestäjät antavat tietoa ja neuvontaa pääasiassa omasta koulutustarjonnastaan ja siihen hakeutumisesta. Useimmiten tätä neuvonta- ja ohjaustyötä tehdään osana muita työtehtäviä ja markkinointia. Isoisakaan organisaatioissa ole erillisiä resursseja ns. hakevaan toimintaan ja ohjaukseen niille asiakkaille, jotka eivät vielä ole opiskelijoina. Opin oven ohjauspalveluiden tarkoituksena ei ole olla päällekkäinen vaan koulutuksen järjestäjien työtä ja palveluja tukeva toiminto.

Työelämäpalveluita ja yritysyhteistyötä koulutuksen järjestäjät tekevät kukin omalla tavallaan ja volyymillaan. Oppimiskeskuksen ohjauspalvelut voivat toimia välittävänä linkkinä sekä yritysasiakkaiden kuten henkilöasiakkaidenkin ja koulutuksen järjestäjien yhteen saattajina. Tavoitteena on rakentaa verkoston toimijoiden yhteistyönä asiakaslähtöistä ”yhden luokun” -periaatteen mukaista palvelumallia myös työelämän tarpeisiin.

Kaupungin keskusta sijoittuvat Opin Ovi -ohjauspalvelut tuovat lisänäkyvyyttä maakunnan aikuiskoulutus- ja työelämän kehittämispalvelutoiminnalle. Ohjauspalvelu on myös osa alueen aikuiskoulutuksen yhteismarkkinointia ja asiakasrekrytointia, joskaan se ei ole palvelun ensisijainen tehtävä.

3.3. Maakunnallinen aikuiskoulutusyhteistyö

Ohjauspalvelujen tuottaminen yhteistoiminnallisesti verkostona kehittää myös aikuiskoulutustoimijoiden konkreettista yhteistyötä alueellisesti ja maakunnallisesti. Se myös mahdollistaa aidon asiakaslähtöisyyden toteutumisen sekä henkilöasiakkaiden että yritysasiakkaiden kohdalla.

Päijät-Hämeen maakuntaohjelmassa 2011-14 todetaan:

”Enemmän osaamista ja vähemmän syrjäytymistä ... Päijät-Hämeessä yhteiskunnalliset muutokset ja työelämän muuttuvat osaamistarpeet edellyttävät panostusta aikuiskoulutukseen ja ohjauspalvelujen kehittämiseen. Maakunnassa luodaan verkostoituvaa yhteistyötä asiakaslähtöisten koulutuksen ohjauspalvelujen saatavuuden, laadun ja vaikuttavuuden parantamiseksi. Maakunnassa on suuri tarve edistää työvoiman saatavuutta ja kohottaa työikäisen väestön osaamistasoa.”

3.4. Korkeakoulutusta.fi

Korkeakouluopinnot Päijät-Hämeessä, www.korkeakoulutusta.fi on vuonna 2007 avattu alueellinen verkkopalvelu, jossa ensi kertaa on koottuna yhteen alueen korkeakoulutarjonta. Lähtökohtana on ollut, että potentiaaliset aikuisopiskelijat voisivat löytää tarvitsemaansa korkeakoulutusta ja saada myös neuvontaa. Korkeakoulutusta.fi:llä on oma Lahden yliopistokeskuksen ja Lahden ammattikorkeakoulun yhteyshenkilöiden muodostama toimituskunta. Verkkopalvelu tulee tukemaan oppimiskeskuksen ohjauspalvelutoimintaa. Tulevaisuudessa kehitystyötä on järkevää tehdä yhteistyössä ja laajentaa verkkopalveluita kaikkien asiakasryhmien tarpeeseen.

3.5. Muita yhtymäkohtia

- Oppimiskeskuksen muu toiminta ja toimijat:
 - ohjauspalvelutoiminta on osa oppimiskeskuskokonaisuutta ja liittyy useisiin oppimiskeskuksen toimintoihin -> jatkoneuvotteluissa ja -suunnitelmissa on tarpeen visioida/innovoida mahdollisia uusia kytköksiä ja palveluita
- Ennakointitoiminta maakunnan alueella
- TKI -toiminta
 - keskusteluja mm. suunnitteilla olevan Ambience-projektin kanssa tehtävästä yhteistyöstä: ohjauspalvelut tilakokemuksena
- FUAS -yhteistyö (FUAS-liittouma - Federation of Universities Applied Sciences - on Hämeen ammattikorkeakoulun, Lahden ammattikorkeakoulun ja Laurea-ammattikorkeakoulun muodostama strateginen liittouma.)
- Nykyiset alueen yhteiset aikuiskoulutukseen, osaamisen kehittämiseen ja ohjaukseen liittyvät tapahtumat ja tempaukset, esim. Aikuisopiskelijan viikon järjestelyt yms.

4. Toimintamalli alkuvaiheessa, pilotointi

Oppimiskeskus aloittaa toimintansa keväällä 2011 ja avajaiset pidetään syksyllä. Opin oven osalta optimaalinen toiminnan käynnistymisaika on kesälomien jälkeinen aika, sillä syksyn alku on perinteisesti vilkasta koulutukseen hakeutumisaikaa. Mahdollisuuksien mukaan toimintaa voidaan aloittaa jo loppukeväästä. Pilotointivaiheeksi olisi hyvä ottaa reilu vuosi, jolloin eri vuodenaikojen ruuhkahuiput ja hiljaisemmat hetket ehdittäisiin kokea. Näin ollen pilotointijakso voisi olla 1.8.2011–31.12.2012.

Pilottiaikana testataan seuraavia toimintamuotoja:

- päivystysaikoina tapahtuva yksittäisten asiakkaiden neuvontaa 1.kerroksen ”Opin ovi -aulassa”
 - myös puhelimitse ja verkossa annettava neuvonta mahdollistettava, mutta pidemmät keskustelut aina kasvotusten. (puhelinneuvontaa antavat TE-hallinnon valtakunnalliset puhelinpalvelut)
 - Päivystysaikoina neuvontaa antavat alueen koulutuksen järjestäjistä koostuva ohjaajarinki ja Opin ovi -ohjauspalvelun koordinaattori / koordinaattorit.
- ajanvarauksella tapahtuva asiakkaiden henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta erikseen varatussa tilassa oppimiskeskuksessa tai muussa paikassa
 - aikoja voidaan tarjota rajoitettu määrä
 - tarvitaan erillinen ”ohjaajapankki”, joille voi tehdä ajanvarauksia ohjauskeskusteluun
- teemapäiviä tietystä aiheesta, kuten eri koulutusalat, oppimisvaikeudet, opintojen rahoitus, maahanmuuttajien koulutuspalvelut, teemapäivät yrityksille, jne
 - teeman asiantuntijat paikalla
 - etukäteistiedotus
 - Opin oven ohjauspalvelut Oppimiskeskuksessa ovat fasiliteetti, joka tarjoaa verkoston toimijoille paikan ja foorumin järjestää yhteistoiminnassa TNO-palveluita ja tapahtumia eri kohderyhmien tarpeisiin.
- Lyhytkestoisia ryhmäinfoja,
 - esim. opiskelutaitoillat, urasuunnittelutaidot, uudet tulossa olevat koulutusohjelmat, yrittäjien aamukahvit
 - myös verkkovälitteinen osallistuminen
- ryhmäohjausta, esim.

- eri kohderyhmille tarpeen mukaisista teemoista (esim. ryhmäpalveluna)
 - opiskelutaitoillat
 - vertaisryhmätoimintaa
 - ohjattua opintopiiritoimintaa
 - ryhmävierailuja ja tutustumisia
- Oppimisvalmentajan palvelut erityistä tukea tarvitseville (esim. tietoa lukivaikeuksista ja ohjausta niiden tunnistamiseen)
 - Alueellisen aikuisohjaajaverkoston tapaamiset ja poikkihallinnollinen yhteistyö TE-toimiston kanssa. Myös yhteisten aikuiskoulutustapahtumien, kuten aikuisopiskelijan viikko, järjestelyjä voidaan kehittää.

Tärkeää on palveluiden jatkuva kehittäminen ja uusien avauksien tekeminen. Esimerkiksi oppimista tukevien apuvälineiden ja -ohjelmien lainaukselle on todettu tarvetta, mutta vielä ei ole tarkemmin suunniteltu sen toteuttamista.

Aukioloajat

Aukioloajoissa tulee huomioida, että vuorotyötä tekevillä on mahdollisuus asiointiin. Perinteinen virastoaika ei tunnu riittävälle, mutta toisaalta hyvin pitkät aukioloajat lisäävät resurssien tarvetta huomattavasti.

Pilotointivaiheessa aukioloajat voisivat olla ma-ke klo 10–17, to klo 10–18 ja pe klo 10–16. Nämä ovat suunnilleen samat kuin AiVossa ja Urabaarissa, joissa erilaisia aikoja on testattu enemmän. Aukioloaikoja tulee voida muuttaa myöhemmin, kun tiedetään, millaisia kävijämääriä ohjauspalveluilla ja koko Oppimiskeskuksella tulee olemaan. Lauantaiaukioloajat on tässä vaiheessa jätetty pois, sillä ne lisäävät jonkin verran kustannuksia ja ovat muissa palvelupisteissä olleet selkeästi hiljaisimpia päiviä. Muihin palvelupisteisiin vertailtaessa on huomioitava, että Opin oven palvelupiste sijoittuu oppimiskeskukseen, jossa on myös muuta toimintaa, myös ilta- ja viikonloppuaikoina.

Päivitysvuorot, teemapäivät ja infot

Ajanvarauksettoman päivystyksen lisäksi viikkoon olisi hyvä mahdollistaa yksi teemapäivä ja/tai mahdollisia ryhmäinfoja. Nämä tilaisuudet todennäköisesti vaihtelevat kausittain, esimerkiksi hakuaikojen läheisyydessä voisi olla järkevää olla enemmän tilaisuuksia.

Kullakin mukana olevalla organisaatiolla olisi viikoittainen tai kuukausittainen päivystysvuoro. Ajat ja päivät sovitaan tarkemmin, kun tiedetään pilottivaiheeseen lähtevät tahot. **Tilojen suunnittelussa tulee huomioida, että päivystävillä ohjaajilla on mahdollisuus työskentelyyn asiakaskäyntien välissä.** Esimerkiksi sähköpostin käsittely, puheluiden hoitaminen ja lukeminen tulisi olla mahdollista hiljaisina aikoina.

Teemapäivien ja infotilaisuuksien pitäjiä joukko on todennäköisesti laajempi kuin vakituisen päivystysvuoron omaavien. Tarkemmin tulee määritellä, millä ehdoilla teemapäivän tai infon voi järjestää. Perusajatuksena kuitenkin olisi, että myös teemapäivänä paikalla olevat henkilöt palvelevat kaikkia asiakkaita.

Edellä mainitut toiminnot voisivat muodostaa esimerkiksi tällaisen kuukausiohjelman (neljän viikon kierto):

	maanantai klo 10–17	tiistai klo 10–17	keskiviikko klo 10–17	torstai klo 10–18	perjantai klo 10–16
vk 1	10–14:Salpaus 14–17: yliopistokeskus	10–14: Salpaus 14–17: Lamk	koordinaattori + teemapäivä: Opintojen rahoitus	10–14: Lahden kansanopisto 14–18:Lahden diakonian inst.	10–14: Lamk 14–16: Salpaus
vk 2	10–17 Salpaus	10–13: Lamk 13–15:Wellamo- opisto 15–17: Tuoterengas	koordinaattori + teemapäivä: erityistä tukea tarvitsevat	10–13: Kesäyliopisto 13–18: Salpaus	10–13: Yliopistokeskus 13–16: Salpaus
vk 3	10–14:Salpaus 14–17: yliopistokeskus	10–12:Lamk 12–17:Salpaus	koordinaattori + teemapäivä: maahanmuuttajien asiantuntijapäivä	10–14: Lahden diakonian inst. 14–18: Lahden kansanopisto	10–14: Lamk 14–16: Salpaus
vk 4	10–17:Salpaus	10–13: Lamk 13–15: Tuoterengas 15–17: Wellamo- opisto	koordinaattori + teemapäivä: oppisopimus	10–15: Lamk 15–18: Kesäyliopisto	10–13: yliopistokeskus 13–16: Salpaus

Huom. Tämä on vain hahmotelma päivystäjätahoista, -ajoista ja vuorojen jakautumisesta. Teemapäivien teemat ovat esimerkkejä.

Kuukausiohjelmassa ei ole mukana lyhytkestoisia infotilaisuuksia. Ne voivat periaatteessa sijoittua mihin tahansa ajankohtaan oppimiskeskuksen aukioloaikojen ja tilojen asettamissa rajoissa.

Toiminnan koordinointi

Ohjauspalveluiden järjestäminen edellyttää koordinointia, joka voi koostua yhden tai useamman henkilön työpanoksesta. Koordinointiin kuuluu:

- ohjauspalveluiden viikko- ja kuukausiohjelman kokoaminen eli päivystysvuoroista, teemapäivistä ja infoista sopiminen eri yhteistyötahojen kanssa
- neuvonta- ja ohjaustyö yhdessä päivystävän ohjaajan kanssa
- viestintä ja markkinointi
- seuranta- ja arviointitiedon kerääminen ja analysointi, toiminnan kehittäminen
- budjetin seuranta ja suunnittelu
- alueellisen aikuisohjaajaverkoston tapaamiset, poikkihallinnollinen yhteistyö TE-toimiston kanssa

5. 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. Tällöin Opin oven ilmeen alla voi jalkautua ympäri maakuntaa. Koska kyse on monen tahon yhteistoiminnallisesta palvelusta, on tärkeää, ettei viestinnässä ja kaikessa toiminnassa mikään taho nouse esille yksittäisenä toimijana.

Viestintäsuunnitelma on laadittava lanseeraussuunnitelman kanssa yhdessä. Keskeinen viestintään liittyvä kysymys on palvelun nimi.

Aikuiskoulutustoimijat ja TE-toimisto ovat vuosien aikana järjestäneet eri yhteyksissä yhteisiä tiedotustyyppisiä yleisötilaisuuksia. Niissä on esiinnytty joko kaikki erikseen tai yhteisen ilmeen alla. Pääasiassa tilaisuudet ovat olleet koulutustarjonnasta tiedottamista, varsinaista ohjausta ja neuvontaa on tarjottu vähemmän. Korkeakoulutuksen osalta kauppakeskus Triossa jo kolmena vuonna peräkkäin järjestetyt Korkeakoulutusta.fi-tapahtumat ovat hyvä esimerkki yhteistoiminnallisesta neuvontaan painottuvasta toiminnasta.

Yhteistä ohjauspalvelukonseptia on kokeiltu erilaisissa tapahtumissa ja tilaisuuksissa Opin ovi -projektien aikana. Yhteistä esiintymistä ja samalla Oppimiskeskuksen ennakkotiedotusta tulee jatkaa keväällä, esimerkiksi ympäryskuntiin suuntautuvalla kirjastokiertueella keväällä 2011.

Opin ovi -ohjauspalvelu tarvitsee www-sivut, joilla vähintäänkin kerrotaan palvelun aukioloajoista ja toiminnasta. Sivulla voi olla myös sähköinen yhteydenottolomake ja puhelinnumero. Sivut voivat olla Oppimiskeskuksen sivujen yhteydessä.

6. Kustannusarvio ja rahoitussuunnitelma

Pilotointivaiheen (1.8.2011–31.12.2012) toiminta edellyttää:

Henkilöresurssit:

- Toiminnan koordinaattori (100 %), yksi päätoiminen henkilö tai useamman henkilön yhteenlaskettu työpanos.
- Ohjaajarinki päivystystyöhön. Mukaan tulevien tahojen kanssa erikseen sovittavat ajat ja tuntimäärät, yhteensä n.28h/vk. Koostuu monen eri toimijatahon oman toimen ohella tehtävästä tai siihen jo nyt kuuluvasta työstä.
- Teemapäivien ja infotilaisuuksien pitäjät. Osittain tämä on jo eri toimijatahojen normaalia toimintaa, jota voidaan toteuttaa jatkossa oppimiskeskuksessa.
- Ohjaajat, joiden työpanos on käytettävissä ajanvarauksella tapahtuviin ohjauskeskusteluihin. Tarvitaan erikseen sovittavat henkilöt, ajat ja tuntimäärät.

Tilat, kalusteet ja tarvikkeet:

- 1.kerroksen aulatilän sisustaminen ohjauspalvelutoiminnoille: houkutteleva, ei-virastomainen, viihtyisä, rauhallinen jne.
- kalusteratkaisu, joka mahdollistaa päivystävän henkilöstön tietokoneella työskentelyn, puhelimesta 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 – paikka on elävä myös päivitysaikojen ulkopuolella
- tulostin, puhelin, nettitikku (ns. makkula) mukaan otettavaksi esittelyihin ym. oppimiskeskuksen ulkopuolelle, muita toimistotarvikkeita

Viestintä:

- laaditaan erillinen viestintäsuunnitelma osana oppimiskeskuksen tiedotusta ja markkinointia

Palvelun peruskustannukset muodostuvat koordinaatiosta, viestinnästä sekä tila- ja laitekustannuksista. Päivystävien ohjaajien, teemapäivien pitäjien jne. työpanos on kunkin mukaan tulevan organisaation omaa panostusta toimintaan.

Kustannusarvio 2011–2012	P-H Opin oven aikana	Opin oven jälkeen	Yhteensä
	1.8.–30.11.2011 (4kk)	1.12.2011–31.12.2012 (13kk)	1.8.2011– 31.12.2012 (17kk)
koordinaatiotyö (yhden tai useamman hlön työpanosten summa, yht.100%)	18 800 €	61 100 €	79 900 €
Viestintä- ja markkinointikulut	12 000 €	12 000 €	24 000 €
Tilat (entinen Karoliina-kabinetti kalustettuna)	2 600 €	8 500 €	11 100 €
Muut kustannukset , mm. tietokone-, puhelin- ja toimistokulut	2 880 €	4 900 €	7 780 €
Yhteensä	36 280 €	86 500 €	122 780 €

Päijät-Hämeen Opin ovi -projektin rahoitus

Voidaan käyttää:

- kohtuullisiin lanseeraus- ja muihin palvelun perustamiseen liittyviin suunnittelukuluihin sekä ohjaajaringin perehdyttämiseen.
- Hankkeen päättymiseen asti projektin henkilöstöä voidaan käyttää palvelun koordinoitavissa sekä vähäisessä määrin ohjaustyössä.

Ei voida käyttää:

- Vuokratuloihin eikä kiinteän pisteen kalustamiseen (tarkistettu rahoittavalta viranomaiselta)
- 30.11.2011 jälkeen syntyviin kustannuksiin.

Projektille on haettu jatkorahoitusta ajalle 1.12.2011–30.11.2012 (12kk). Rahoittava viranomainen (Kaakkois-Suomen ELY-keskus) on ilmoittanut, että jatkorahoitus käsitellään alkuvuonna 2011. Mikäli jatkorahoitus toteutuisi, voitaisiin sitä käyttää palvelun pilotoitavaiheeseen, mm. koordinointiin ja tiedottamiseen.

Projektin päättymisen jälkeinen rahoitus

Perustamisen ja projektin päättymisen jälkeisen ajan kustannukset tulee jakaa mukaan tulevien organisaatioiden kesken. Palvelun ylläpitoon sitoutumisesta on tehtävä erillinen sopimus.

Maakunnallisen aikuiskoulutuksen yhteistyöryhmän kokouksessa 30.9.2010 on sovittu, että palvelun rahoitusmallista tehdään erillinen suunnitelma.

7. Toiminnan mittaaminen, arviointi ja raportointi

Opin oven ohjauspalveluiden kaikki asiakaskäynnit tulee kirjata ylös. Olennaisia tietoja ovat ainakin käyntien määrät, ajankohdat ja asian luonne. Asiakaskäynnit olisi järkevää kirjata anonymisti – nimen kysyminen jokaiselta palvelussa pistäytyjältä ei ole mielekästä ja samalla välttyään muodostamasta henkilörekisteriä. Asiakaskäynnin olennaiset asiat voitaisiin kuitenkin antaa sopivalla tavalla asiakkaan mukaan, jolloin ne olisivat hänen käytössään mahdollisella uudella kerralla tai uudessa paikassa (esim. muistitikku, tuloste, sähköpostiviesti).

Järjestelmäteknisesti asiakaskäyntien kirjaamiseen on mahdollista käyttää esimerkiksi PHKK:n asiakkuudenhallintajärjestelmää. Ohjaustapahtumat voidaan kirjata järjestelmään anonymisti. Teknisesti järjestelmästä on myös mahdollista ottaa raportteja palvelun kävijämääristä yms.

Määrällisen mittaamisen lisäksi tarvitaan laadullista mittaamista ja vaikutusten arviointia. Tähän liittyen seurataan Opin ovi -hankkeiden kanssa kehittämisohjelmaan kuuluvaa tutkimushanketta. Ohjauksen arviointivälineiden tutkimushankkeen (JyU, KTL) tarkoituksena on tehdä toimenpide-ehdotuksia valtakunnallisten ohjaus- ja neuvontapalvelujen laatukriteereistä sekä arviointi- ja palautejärjestelmien ja välineiden kehittämisestä.

Opin oven ohjauspalveluiden pilotointijaksoa tulee arvioida jatkuvasti yhteistyökumppaneilta, ohjaajilta ja asiakkailta kerättävällä palautteella sekä yleisesti toimintaa arvioimalla.

Toiminnasta raportoidaan maakunnallisen aikuiskoulutuksen yhteistyöryhmässä ja kunkin mukaan tulevan tahon johtoryhmässä tai muulla erikseen sovittavalla tavalla.

8. Riskit

Riskejä on kartoitettu mm. muiden palvelupisteiden toimintaan tutustumalla. Keskeisiä esiinnousseita riskejä:

- asiakkaat eivät löydä -> oppimiskeskus ja sen sijainti ovat hyvät, mukana yhteistiedotuksessa
- ohjaajat eivät innostu tulemaan mukaan -> nähtävä lisäarvona omalle työlleen, organisaatioiden johdon sitoutuminen
- mukaan tulevat organisaatiot eivät koe toimintaa hyödylliseksi tai eivät hyvistä kokemuksista huolimatta halua sitoutua -> tarvitaan nykyistä parempia ohjauksen mittaus- ja arviointivälineitä
- Opin ovi -projekti ei saa jatkorahoitusta eikä nykyisen hankkeen aikana päästä sopimukseen palvelun ylläpidosta -> mukana isoja toimijoita kuten PHKK ja maakuntaliitto, tahtotila nyt hyvä, kauan odotettu toiminto

Sijoittamalla ohjauspalvelut oppimiskeskukseen (vrs. täysin muusta toiminnasta irrallinen tila ja sijainti) voidaan lieventää useita riskejä. Oppimiskeskuksessa on valmiina perusfasilitetit, kuten teknologia, mikrotuki, ravintolapalvelut sekä tilojen perusasiat (esim. ohjaajien sosiaalitalat, siivouspalvelut, jne.) Mikäli toimintaa ei jostain syystä haluta ylläpitää, tilat voidaan ottaa muuhun käyttöön melko kevyin järjestelyin.