

Tietoa, neuvontaa ja ohjausta verkostossa

Mari-Selina Kantanen, DI, lehtori, Teollisuuden ja luonnonvarojen osaamisala, Lapin ammattikorkeakoulu

Päivi Saari, FM, lehtori, Teollisuuden ja luonnonvarojen osaamisala, Lapin ammattikorkeakoulu

Asiasanat: aluekehitys, koulutus, neuvonta, opinto-ohjaus, strategia, strategiatyö, palvelumuotoilu, verkostotyö

Lapin ammattikorkeakoulu on ollut osatoteuttajana [Lapin TNO-palvelut -projektissa](#) (1.7.2015–31.12.2017), jonka päätavoitteena on ollut kehittää helposti saavutettavat ja käytettävät Lapin tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut (TNO-palvelut). Toteuttajakumppaneina ovat olleet Kemi-Tornionlaakson koulutuskuntayhtymä Lappia (pää toteuttaja), Rovaniemen koulutuskuntayhtymä Redu sekä Lapin yliopisto. Tarkoituksena on ollut tukea erityisesti koulutuksen ja työn siirtymävaiheessa olevia lappilaisia heidän valinnoissaan ja päätöksenteossaan. Tuloksena on syntynyt palvelutuotekehityksen avulla tuoteperhe Osaava, Kokoava ja Kohtaava, joista mainittakoon uusittu Lapin TNO-sivusto ja Lapin koulutusneuvonta.

Ohjauksen osaamisvaatimukset ovat kasvaneet työelämän sekä yksilöllisten tarpeiden ja urapolkujen moninaistuuksessa. Projektissa kehitettiin ja tarjottiin monipuolista koulutusta TNO-työtä tekeville. Lisäksi tavoitteena oli päivittää maakunnallinen Lapin TNO-strategia vuoteen 2025 sekä laatia sen rinnalle toimintakäsikirja.

Artikkelissa kuvataan projektin päätulokset: TNO-palvelutuotteet, osaamisen kehittäminen ja TNO-strategian päivittäminen. Projektin toimintaa on raportoitu myös Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuissa: "*Samassa veneessä*": tietoa, neuvontaa ja ohjausta sekä hyvinvoinnin edistämistä Lapin ammattikorkeakoulussa ja TKI-hankkeista voimaa koulutuksen ja opetuksen kehittämiseen.

Lapin TNO-palvelutuotteet

Lapin TNO-palvelut -projektissa on kehitetty Lapin TNO-verkoston yhteiset TNO-palvelutuotteet. Toimenpiteeseen kuului tuotteiden suunnittelu, pilotointi, markkinointi, käyttöönotto sekä tuotteisiin liittyvän osaamisen kehittäminen. Tarkoituksena on tarjota helposti saavutettavia TNO-palveluja erityisesti erilaisiin koulutuksen tai työelämän siirtymävaiheisiin. Palvelutuotteet on kehitetty palvelumuotoilun menetelmin Lapin TNO-toimijoille ja asiakkaille. Ne on ryhmitelty kokonaisuuksiin Osaava, Kokoava ja Kohtaava.

OSAAVA-palvelu tarkoittaa palvelutuotteisiin liittyvän osaamisen kehittämistä. Tämä on tarkoittanut palvelutuotteiden suunnitteluun ja kehitykseen kuuluvan osaamisen kehittämistä, DigiPopUp-koulutusta mobiilivideoinnista, perehdytystä TNO-sivustoon sekä Lapin koulutusneuvonnan ja arjen lukujärjestyksen käyttökoulutusta.

KOKOAVA-palvelu kattaa uusimuotoisen TNO-sivuston (www.lapintno.fi). Sivuston etusivu on asiakkaan näkymä, joka sisältää asiakokonaisuudet 1) Hyvinvointi, 2) Koulutus ja 3) Työ. Toimijanäkymä sisältää mm. tapahtumakalenterin ja toimijahakemiston, johon on uutena ominaisuutena kehitetty automaattinen päivityspyyntö. TNO-sivusto on tarkoitus yhdistää valtakunnalliseen verkko-ohjaus -sivustoon, jota kehittää Kohtaamo-hanke.

KOHTAAVA-palvelu kattaa Virtu.fi -palvelussa (www.virtu.fi) olemassa olevat hyvinvoinnin mittarit (erityisesti arjen lukujärjestys) ja sinne muodostetun uuden verkkoneuvontapalvelun *Lapin koulutusneuvonta*. Asiakkaalla on käytössä samalla kaikki Virtu.fi:n palvelut. Lapin koulutusneuvonnassa asiakas voi kysyä nimettömänä s-postitse koulutukseen liittyviä asioista koulutusneuvojilta. Neuvojat valittiin ensivaiheessa Lapin TNO-palvelut -projektin organisaatioista. Palvelun vakinaistumisen yhteydessä 1.1.2018 neuvontarinkiä laajennetaan ja mukaan tulee mm. TE-palvelut. Kohtaava palvelu sisältää lisäksi DigiPopUp-palvelutuotteen, jolla tarkoitetaan TNO-tiedon tai -palvelun reaaliaikaista toteuttamista tai valmiiden tallenteiden hyödyntämistä. Tallenteita varten on Lapin TNO-palveluille perustettu Youtube-kanava, joka linkittyy TNO-sivustolle.

Osaamisen kehittäminen

TNO-palvelut -projektissa on järjestetty TNO-verkoston yhteisiä koulutus- ja verkostopäiviä Lapin alueella sekä pidetty tarvelähtöisiä koulutuksia henkilöstölle. Lisäksi Lapin TNO-sivustolle on kerätty ajantasaista TNO-tutkimustietoa.

Päivitetystä Menestyjäksi Lapissa – Maakunnallinen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategiassa TNO-toimijoiden osaamisen kehittäminen nostettiin yhdeksi painopisteeksi. TNO-toimijoiden osaamisen vahvistamisessa huomioidaan alueen, toimintaympäristön muutosten, TNO-palveluiden sähköistymisen sekä työelämäläheisten ja -lähtöisten osaamisen tarpeet.

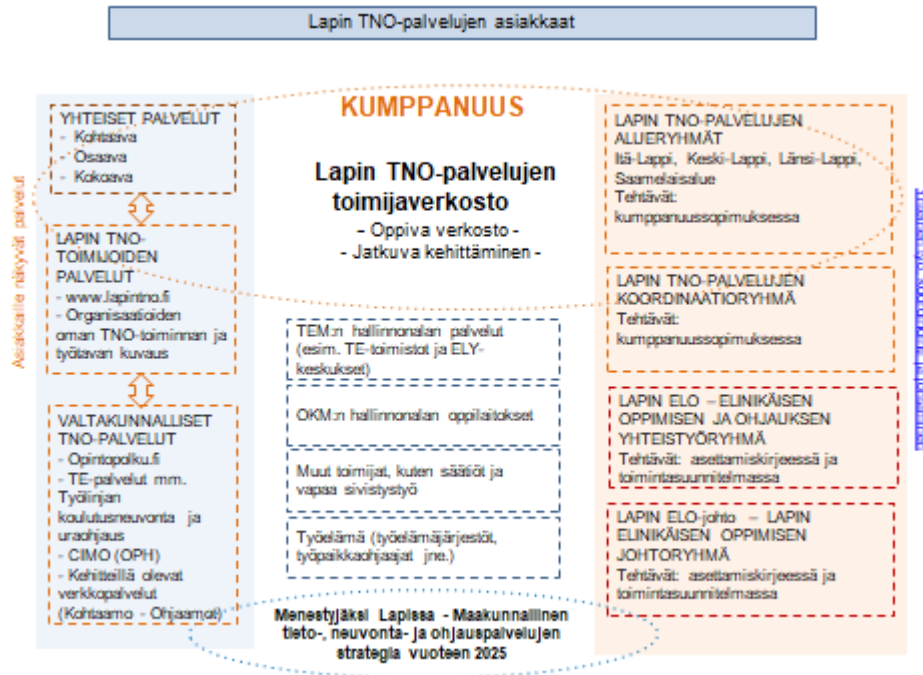
Osaaminen vahvistuu asiantuntijaverkostoissa oppimisen ja tiedon jakamisen kautta sekä täydennys- ja jatkokoulutuksina. TNO-palvelut -projektissa koulutukset ovat tukeneet TNO-palvelutuotteiden käyttöönottoa ja koulutusten sisällöt ovat vaihdelleet sosiaalisen median perehdytyksistä ennakointikoulutuksiin ja palvelutuotteiden käyttökoulutuksiin. TNO-verkoston aktiivinen toiminta on tärkeä osa osaamisen kehittämisessä. Projektin aikana onkin järjestetty Lapin eri alueilla yhteistyössä alueryhmien kanssa (Länsi-Lappi, Keski-Lappi, Itä-Lappi ja Saamelaisalue) TNO-toimijoille koulutus- ja verkostopäiviä.

TNO-strategian päivittäminen

TNO-toiminnan kehittämiseksi on tehty verkostoyhteistyössä useissa hankkeissa, jotka ovat ajallisesti muodostaneet ”TNO-hankeperheen”. Lapin Opin Ovi -projektissa laadittiin vuonna 2011 strategia *Menestyjäksi Lapissa – Maakunnallinen aikuisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden strategia vuoteen 2020*, joka keskittyi erityisesti aikuisten koulutukseen ja ohjaukseen. Rinnalle tarvittiin myös muiden kohderyhmien, esim. nuorten ja erityisryhmien koulutuksen ja uraohjauksen kehittämistä. Lisäksi TNO-palvelujen ja niihin liittyvän osaamisen tarve on kasvanut opintopolkujen, koulutusrakenteiden ja työelämän muuttuessa yhä monimuotoisemmaksi. Lapin TNO-strategian päivittämistarve syntyikin näistä lähtökohdista.

Strategian päivittäminen eteni työsuunnitelman laatimisella ja lähteiden kokoamisella. Useitten työpajojen ja laajojen lausuntokierrosten jälkeen syntyi asiakirja MENESTYJÄKSI LAPISSA – Maakunnallinen tieto- neuvonta- ja ohjauspalvelujen strategia vuoteen 2025 (Kangastie, Kantanen & Saari 2017) sekä siihen liittynyt esite ja raportti. Rinnalla laadittiin myös strategian toimeenpanoon keskittyvä toimintakäsikirja.

Strategiassa päivitettiin visio, arvot, ja toiminta-ajatus sekä määriteltiin strategian painopisteet. Näissä korostuu asiakaslähtöiset ja läheiset palvelut, osaamisen kehittäminen, kumppanuus ja verkostomainen toiminta. Strategiassa määritellään myös keskeiset TNO-käsitteet, kerrotaan Lapin TNO-palvelutuotteista ja kuvataan Lapin TNO-palvelujen toimintamalli (kuvio 1).



Kuvio 1. Lapin TNO-palveluiden toimintamalli (päivitys: Huikuri, Kangastie, Petäjämäa, Saari & Taavetti 2017)

Strategiaan kirjattiin Lapin TNO-palveluiden **visioksi** "Menestyjäksi Lapissa – tietoa, neuvontaa ja ohjausta yhteisvoimin ihmisten ja alueen parhaaksi". **Arvoiksi** jalostuivat tasa-arvo, arvostava kohtaaminen ja luottamus, joita kuvastaa yhteinen slogan "– Tehemä yhdessä – Tehemä pois! – ". **Toiminta-ajatuksena** on "tarjota asiakkaalle matalan kynnyksen TNO-palveluja asiantuntevasti kumppanuudella, tukea asiakasta hänen vahvuuksiensa pohjalta tekemään valintoja yksilöllisellä urapolulla ja vahvistamaan osaamista sekä edistää ihmisten hyvinvointia ja alueen elinvoimaisuutta. Alla on kuvattu TNO-työtä vuoteen 2025 suuntaavat painopisteet (kuvio 2).



Kuvio 2. LAPIN TNO-strategian painopisteet

TNO-toimijoille laadittiin toimintakäsikirja strategian toimenpiteiden tuomiseksi käytäntöön. Lapin TNO-toimijoihin kuuluu lähes 200 jäsentä useista organisaatioista Lapin alueella. Niihin kuuluvat mm. ammatilliset oppilaitokset, ammattikorkeakoulu, yliopisto, kansalais- ja kansanopistot, Lapin TE-palvelut ja työhönvalmennussäätiöt. Toimintakäsikirjassa kuvataan TNO-toimijoiden laajat yhteydet eri ryhmiin ja verkostoihin sekä eri hallinnonalojen ja rahoituslähteiden hankkeita, jotka liittyvät Lapin TNO-toimintaan.

Kumppanuudesta voimaa toimintaan

Lapin alueen oppilaitokset ja toiminnassa mukana olevat viranomaiset allekirjoittivat vuonna 2014 toistaiseksi voimassa olevan kumppanuussopimuksen, jossa ne sitoutuivat kehittämään ja toteuttamaan aikuisten TNO-palvelutoimintaa Lapissa. Kumppanuussopimuksella vastataan maakunnallisiin TNO-palvelujen strategisiin painopisteisiin sekä elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategisiin tavoitteisiin (OKM 2011:15). Kumppanuussopimus päivitettiin Lapin TNO-palvelut -projektissa ja organisaatiot edelleen sitoutuvat toteuttamaan ja kehittämään TNO-palveluja jatkuvan oppimisen ja ohjauksen periaatteella. Kumppanuussopimuksen

allekirjoitti n. 30 organisaatiota, mikä vahvistaa verkoston yhteistä päämäärää ja kiinnittää strategiassakin määritetyn arvon käytännön toimintaan: Tehemä yhdessä – Tehemä pois!

Hyvät käytänteet jakoon!

Lapin TNO-palvelut projektin hyvät käytänteet valikoituivat ZOOMin, OKM:n Sujuvat siirtymät -koordinoitihankkeen arviointipajaan. Lapin TNO-palvelu -projektista ja siinä kehitetyistä käytänteistä kuullaan siis vielä lisää!

Lähteet

ELO-opas 2014. Laitinen A, Nykänen S. ja Sirviö M. Laituri-projekti. Grano: Jyväskylä. Viitattu 23.11.2017. Saatavilla: http://www.elo-opas.fi/wp-content/uploads/2014/11/ELO-toiminnan_opas_web.pdf

Kangastie H. (toim.) 2016."Samassa veneessä": tietoa, neuvontaa ja ohjausta sekä hyvinvoinnin edistämistä Lapin ammattikorkeakoulussa <https://luc.finna.fi/lapinamk/Record/juolukka.449660>

Kangastie H., Kantanen M.-S., Saari P. 2017. MENESTYJÄKSI LAPISSA – Maakunnallinen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen strategia vuoteen 2025. Viitattu 24.11.2017. <http://www.lapinamk.fi/fi/Tyoelamalle/Julkaisut/Lapin-AMKin-julkaisut?itemid=2319&showlocation=a18a7b34-5fef-4dbd-91c5-b421f4c72872>

Kangastie H., Kantanen M.-S., Saari P.2017. MENESTYJÄKSI LAPISSA – Maakunnallinen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen strategia vuoteen 2025, päivittämisen raportti. Viitattu 24.11.2017. <http://www.lapinamk.fi/fi/Tyoelamalle/Julkaisut/Lapin-AMKin-julkaisut?itemid=2320&showlocation=a18a7b34-5fef-4dbd-91c5-b421f4c72872>

Kangastie H. (toim.) 2017. TKI-hankkeista voimaa koulutuksen ja opetuksen kehittämiseen.(<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-185-6>

Lapin TNO-palvelut -projekti viitattu 23.11.2017 <https://blogi.eoppimispalvelut.fi/lapintno/lapin-tno-palvelut-projekti/>

Leminen A.-P. 2016. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut (TNO) keskeisenä osana TE-/Kasvupalveluita. Julkaisematon valmisteluasiakirja. Työ- ja elinkeinoministeriö. Työllisyys- ja yrittäjyysosasto. Työelämän osaamispalvelut -ryhmä.

Pruikkonen, A. & Koski, A. 2016. Seutukuntien osaamisstrategiat 2020. Diaesitys projektin toteutuksesta ja keskeisistä koulutus- ja kehittämistarpeista 17.5.2016. Viitattu 23.11.2017 <http://www.maakuntakorkeakoulu.fi/loader.aspx?id=d5cbea28-08b4-4a99-97fb-b30879e2c680>