

---

# STRATEGI FÖR INFORMATIONS-, RÅDGIVNINGS- OCH VÄGLEDNINGSSERVICE FÖR VUXNA I EGENTLIGA FINLAND 2012-2015

## INNEHÅLL

1. Egentliga Finlands informations-, rådgivnings- och vägledningsservicestrategi för vuxna - vision, mission och målsättningar.....	2
2. Vägledningsstrategin garanterar högklassig vägledningsservice för vuxna i arbetslivets alla övergångskeden .....	3
2.1 Vägledningsstrategins uppdrag.....	4
2.2 Vilken nytta har olika aktörer av vägledningsstrategin.....	5
2.3 Beskrivning av strategiprocessen.....	5
3. Informations-, rådgivnings- och vägledningstjänster – beskrivning av nuläget (aktörer och tillgänglighet).....	7
3.1 IRV-aktörer.....	9
3.2 Utmaningar i utvecklandet av IRV-servicen.....	11
4. Strategiska målsättningar och åtgärdsförslag.....	12
4.1 Strategisk målsättning: kundorienterad service.....	14
4.2 Strategisk målsättning: nätverksbaserat tillvägagångssätt.....	16
4.3 Strategisk målsättning: förnyad informations-, rådgivnings- och vägledningskompetens .....	18
5. Resultatmål: kundorienterad, genom nätverk obruten vägledningsservicekedja.....	20
Beredningsgrupp.....	20
Källförteckning.....	21

## 1. STRATEGI FÖR INFORMATIONS-, RÅDGIVNINGS- OCH VÄGLEDNINGSSERVICE FÖR VUXNA I EGENTLIGA FINLAND- VISION, MISSION OCH MÅLSÄTTNINGAR

### **Vision**

Med träffsäker vägledning erbjuda ett högklassigt kunnande och framgång åt invånarna i Egentliga Finland.

### **Mission**

Vi främjar ett aktivt kunnande och hållbar konkurrenskraft bland invånarna i Egentliga Finland med hjälp av vägledningstjänster, som verkar i nätverk.

### **Målsättningar**

Genom nätverkssamarbete produceras kundorienterad, lättillgänglig och enhetlig vägledningsservice, som garanterar individ- och företagskunder en obruten servicekedja. Genom att stabilisera Läroport-servicepunkten och den nätverksmässiga verksamhetsmodellen skapas ett kännspakt varumärke för vägledning i regionen.

Vägledningsservicen begränsas i denna strategi till att gälla särskilt övergångsskeden och knutpunkter (från arbetsliv till utbildning, från utbildning till arbetsliv, från arbete till arbete, från utbildning till utbildning). Strategin tar inte ställning till resursering eller organisering och utveckling av studievägledning, som sker inom utbildningsorganisationer.

Vägledningsservicens synlighet förbättras och informationen om denna är effektiv. Man säkerställer att det i regionen finns egna elektroniska nätbaserade vägledningstjänster som motsvarar hela landskapets behov.

**Genom att definiera kompetenser för informations-, rådgivnings- och vägledningskunnande och genom att utveckla vägledningskompetensen bland personalen, som utför IRV-kundbetjäning i det tväradministrativa samarbetet, säkras en sakkunnig och enhetlig vägledningsservice.** Utnyttjande av prognostiseringsinformation som en del av vägledningskompetensen förstärks.

En ansvarig instans **med helhetsansvar för utvecklande och uppföljning av IRV-service (nätverket) samt för tillräckliga resurser bör utses.** Med hjälp av kundrespons och genom att ta fram indikatorer följer man upp vägledningsservicens resultat.

**I regionen grundas dessutom en sakkunniggrupp för IRV-service, som svarar för koordineringen av den nätverksmässiga, tväradministrativa verksamheten och utvecklandet av vägledningskompetensen.**

Med livslång vägledning avses sådana funktioner som hjälper medborgare i alla åldrar och i olika livssituationer

- att identifiera den egna förmågan, de egna kompetenserna och intressena
- att ta ändamålsenliga beslut gällande utbildning och karriär samt
- behärska individuella lärostigar inom studier, i arbetet och i övrig verksamhet.

Vägledning sker i olika verksamhetsmiljöer: inom utbildning, i övergångsskeden och på arbetsplatsen.

(CEDEFOB 2005)

## 2. VÄGLEDNINGSSTRATEGIN GARANTERAR HÖGKLASSIG VÄGLEDNINGSSERVICE FÖR VUXNA I ARBETSLIVETS ALLA ÖVERGÅNGSSKEDEN

Med utgångspunkt i vuxenvägledningsstrategin förbättras regionens kunskaps- och yrkesmässiga utveckling, sysselsättning och konkurrenskraft genom att vuxnas utbildningsrådgivning och karriärvägledning, dess synlighet, tillgång, kundorientering, kvalitet och inflytande utvecklas.

Arbetslivets och samhällets snabba omvandling förutsätter ständig kompetens- och yrkesmässig utveckling, förmåga till förnyelse och byte av riktning av individen och arbetsplatsen. Yrken och arbetsuppgifter förändras, vissa yrken försvinner och nya uppstår istället. Prognostisering av framtida kompetensbehov utgör en allt större utmaning, när arbetskarriärernas linearitet minskar och övergången mellan utbildning och arbetsliv ökar. Lärostrategierna individualiseras och mångfaldigas. Individens förmåga att behärska sin utbildnings- och arbetskarriär accentueras och behovet och betydelsen av vägledning och stöd växer. **En förutsättning för fortsatt kompetensutveckling är att också den arbetsföra befolkningen har tillgång till högstående rådgivnings- och vägledningstjänster.**

Strukturomvandlingen i Egentliga Finland har drabbat landskapet både områdes- och branschvis. Industrins strukturella förändring påverkar även servicebranscherna. Det krävs nya tillvägagångssätt, professionellt stöd och vägledning för att nya arbetsplatser ska kunna uppstå, branschernas dragningskraft ska kunna öka och stöd för övergångsskeden i arbetslivet ska kunna ges.

Den vuxna befolkningen bör uppmuntras och inspireras till kompetensutveckling och livslångt lärande. I all synnerhet bör man ta hand om de individer, som på grund av låg utbildning eller andra bristande färdigheter har svårigheter att hitta permanent sysselsättning.

När individen eller företaget planerar kompetensutveckling är det viktigt att identifiera de egna styrkorna, kunskapsbristerna och –behoven. Målsättningarna bör uppställas så att de motsvarar dessa. **I vägledningen bör man uppmärksamma både individuella och arbets- och näringslivets kommande kompetensbehov;** lösningarna för utbildnings- och karriärval bör bygga på en så realistisk och hållbar grund som möjligt.

Man sparar både individens, företagets och samhällets resurser ifall den rätta yrkesbranschen och utbildningen upphittas i ett så tidigt skede som möjligt. Genom kompetensutveckling kan även individens välmående och ork i arbetslivet förstärkas.

Vägledning är inte enbart proaktiv utan även förebyggande; en lyckad vägledning kan rädda en person från att marginaliseras. **Genom professionellt producerade och förverkligade IRV-tjänster, stöds alla individer, särskilt i övergångsskeden i karriären och livet.** Felaktiga val och orealistiska målsättningar minskar.

**Informations-, rådgivnings- och vägledningstjänster (IRV-tjänster)** svarar mot de vägledningsbehov som uppkommit i samhället och arbetslivet på grund av strukturella förändringar. Genom IRV-service stöder man aktivt övergångar i arbetslivet och professionell mobilitet, möjliggör förlängning av arbetskarriärer och arbetskraftsreserver fås ut på arbetsmarknaden via kompetensutveckling.

Det är nödvändigt med ett **nätverk av tväradministrativt organiserad vägledningsservice, som är heltäckande för regionen och som styrs och utvecklas av en sakkunniggrupp**, för att stöda individer och företag i ständig utveckling och i valet av nya yrken, arbeten, branscher och affärsidéer.

## 2.1 VÄGLEDNINGSSTRATEGINS UPPDRAG

Arbetsgruppen som leder totalreformen av den yrkesinriktade vuxenutbildningen (AKKU) anser att strategier och samarbete kring regional rådgivnings- och vägledningsservice bör utvecklas: rådgivning och vägledning bör arrangeras enligt principen om livslångt lärande, utbildningstjänster bör lättare upphittas och vara bättre tillgängliga än för närvarande och informationen bör vara uppdaterad.

Det nationella ESF-utvecklingsprogrammet för Träffsäker och efterfrågebaserad informations-, rådgivnings- och vägledningsservice för vuxna, som förberetts av Arbets- och näringsministeriet i samarbete med Undervisningsministeriet, försöker svara på de utmaningar som AKKU-arbetsgruppen lyfter fram. Inom OpinOvi-projekten (Läroporten) byggs tväradministrativa regionala vuxenvägledningsmodeller, personalens vuxenvägledningskompetens och nätverkssamarbete utvecklas och elektroniska söktjänster produceras. För att stabilisera funktionerna har man inom programmet skapat en gemensam grund för en nationell vägledningsstrategi.

I Egentliga Finland förverkligas utvecklingsprogrammet i samarbete mellan två olika OpinOvi-projekt: Egentliga Finlands OpinOvi, som förverkligas av utbildningsorganisationer och finansieras av TNM-centralen i Sydöstra Finlands och Opin ovi aikuisopiskeluun-projektet, som förverkligas och finansieras av Egentliga Finlands TNM-central, och som är inriktat på Arbets- och näringscentralens verksamhetsområde. Projekten producerar ett tväradministrativt vägledningsnätverk, utvecklar kundorienterade vägledningsmodeller och stöder utvecklingen av personalens vägledningskompetens i landskapet. Projekten förverkligar tillsammans en OpinOvi (Läroporten)-servicepunkt.

**OpinOvi-projekten har i uppdrag att regionalisera utvecklingsprogrammets nationella vägledningsstrategi.** För strategiarbetet i Egentliga Finland har man sökt fullmakt av utbildningssektionen inom Landskapets samarbetsgrupp (MYR).

En arbetsgrupp, tillsatt av undervisnings- och kulturministeriet och arbetsministeriet, har berett en nationell strategi för livslång vägledning. Utredningen **”Elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet”** blev klar 23.3.2011.

På grund av att flera utvecklingsprojekt och åtgärder är på gång samtidigt har detta regionala strategiarbete resulterat i delvis konkreta åtgärdsförslag och delvis föreslås riktgivande och fortsatt beredning.

**Vägledningsmodellen har byggts för att vara flexibel och kunna fyllas ut.**

En förutsättning för att vägledningsmodellen, som utvecklats av OpinOvi-projekten, ska bli en fungerande modell och tillvägagångssätt för hela Egentliga Finland, är att regionen har en gemensam strategi, som hela regionens vuxenutbildningsaktörer förbinder sig till (=ledningen för utbildningsarrangörer, arbets- och näringsbyråer och intressentgrupper förbinder sig till att utveckla vuxenvägledningen). **Den framtida informations-, rådgivnings- och vägledningsservicen bör svara på aktuella förändringar i verksamhetsmiljön.**

## 2.2. VILKEN NYTTA HAR OLIKA AKTÖRER AV VÄGLEDNINGSTRATEGIN

Sakkunnig vägledning innebär proaktivt arbete, som sparar på individens och samhällets resurser, effektiviserar arbetslivets övergångskeden och stöder både individen och näringslivet i förberedelser inför kommande förändringar. Vägledning för alla invånare i regionen, jämlikt tillgänglig, med ett pålitligt innehåll, av jämn kvalitet och kundorienterad, innebär att servicen bör koordineras, ges mandat och utvecklas i nätverk och på ett tväradministrativt sätt.

Genom en vägledningsstrategi strävar man efter att garantera effektivare användning av de nuvarande resurserna, förbättra arbets- och ansvarfördelningen mellan aktörer, skapa en sammanhängande servicekedja samt en servicehelhet, som sträcker sig över olika förvaltningsområden.

**Kunden** erhåller överallt i Egentliga Finland sakkunnig, opartisk och för de egna behoven motsvarande vägledning, som ges vid rätt tidpunkt och har realistiska målsättningar.

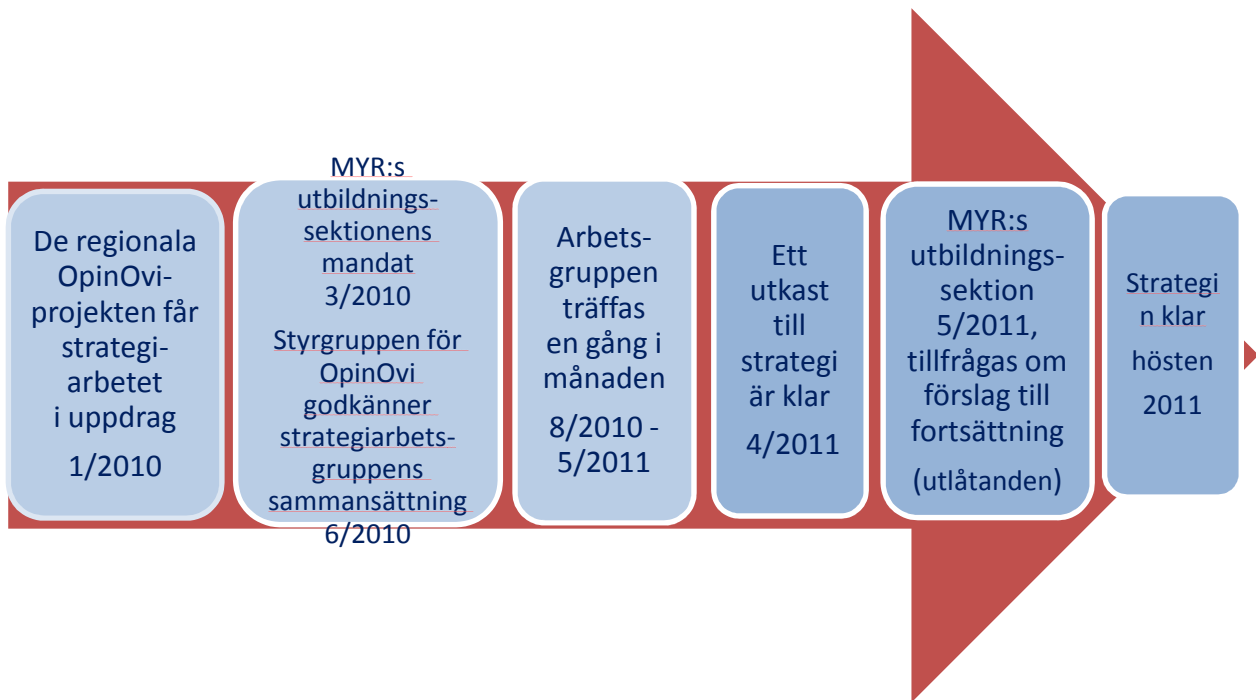
**Näringslivet** får kunniga och uppdaterade anställda, som tack vare korrekta karriärval också är motiverade i sitt arbete.

**Arbets- och näringscentralens** IRV-tjänster säkras både beträffande tillgång och kvantitet och vägledningsservicen produceras effektivare, genom att man undviker överlappningar och kan beakta regionala vägledningsbrister, eftersom vägledningsservicen produceras i nätverk och i samarbetet med kompanjoner. Elektroniska nättjänster utnyttjas som en del av flerformsservicen, medan utvecklingsbehoven inom vägledningsservicen stöds.

**Utbildningsorganisationerna** drar nytta av kundorienterad vägledning: när den studerande hittar rätt utbildning, förbättras utbildningens effektivitet och lönsamhet. Genom vägledningsnätverket sprids information om utbildningar och lediga studieplatser effektivare. Samarbete med arbets- och näringsbyrån och TNM-centralen effektiviserar utbildningarnas behovsorientering.

## 2.3. BESKRIVNING AV STRATEGIPROCESSEN

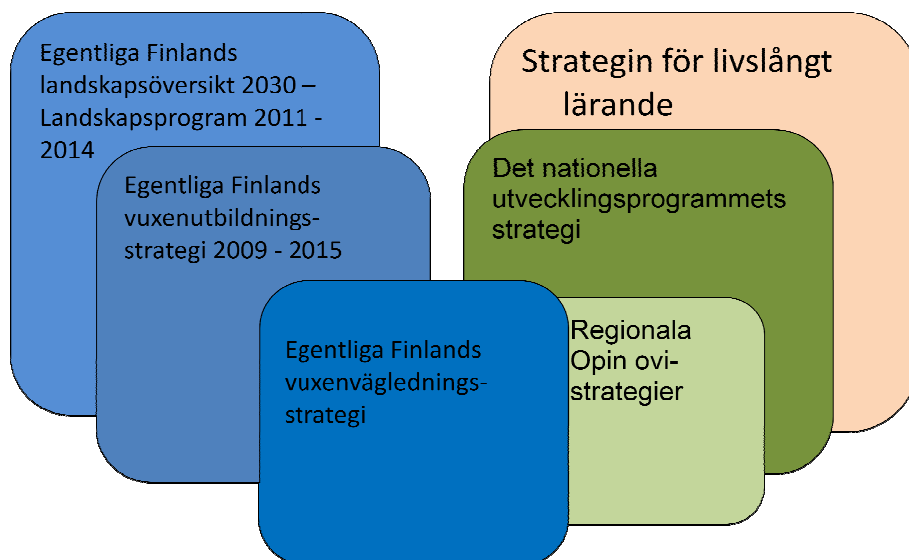
Vuxenvägledningsstrategin har beretts i en arbetsgrupp, som representerats av utbildningsorganisationer och Egentliga Finlands TNM-central via OpinOvi-projekten, Arbets- och näringsförvaltningen, EK, SAK, Egentliga Finlands företagare samt Åbo stads ämbetsverk för fostran och undervisning.



Centrala planer och strategier som styr Egentliga Finlands vuxenvägledningsstrategi:

- Utvecklingsplan för utbildning och forskning åren 2007-2012 (KESU)
- Totalreform av den yrkesinriktade vuxenutbildningen 2009 (AKKU)
- Träffsäkerhet och kundorientering i vuxenutbildningens informations-, rådgivnings- och vägledningstjänster – Utvecklingsprogrammets strategi 2010
- Egentliga Finlands OpiniOvi och OpiniOvi aikuiskoulutus – projekten 2008-2011
- Egentliga Finlands vuxenutbildningsstrategi 2009-2015
- Egentliga Finlands landskapsöversikt 2030 – Landskapsprogram 2011-2014
- ANM: Henkilöasiakkuusstrategia 30.6.2009
- ANM: TE-toimiston monikanavainen palvelu. Esitykset keskeisiksi linjauksiksi 31.5.2010
- Strategiska mål för att utveckla livslång handledning – Undervisnings- och kulturministeriets arbetsgruppspromemorior och utredningar 15:2011

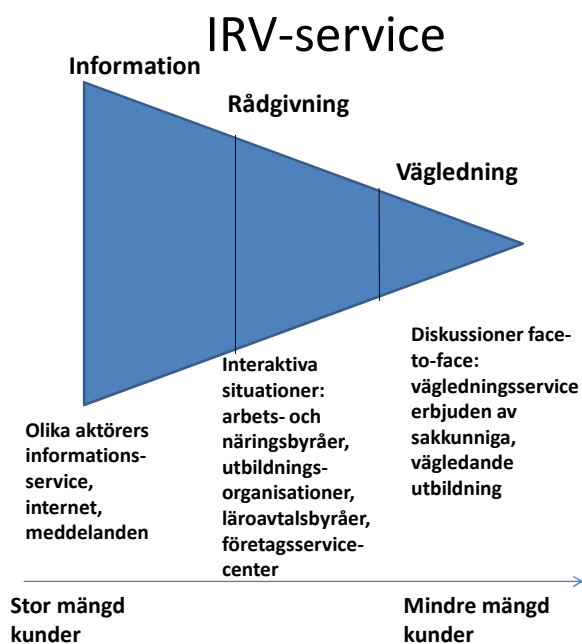
# Strategins bakgrund



Bakom vuxenhandledningsstrategin finns Egentliga Finlands vuxenutbildningsstrategi 2009-2015 samt Egentliga Finlands landskapsöversikt 2030 – Landskapsprogram 2011-2014, i vilka kunnig och utbildad arbetskraft lyfts fram som en viktig faktor för att förstärka konkurrenskraft och välmående. I vuxenutbildningsstrategin har man beaktat de regionala OpinOvi-projekten och dessa har fått i uppdrag att bli a stärka vägledningskompetensen. Vuxenvägledningsstrategin kompletterar redan existerande strategier.

### 3. INFORMATIONS-, RÅDGIVNINGS- OCH VÄGLEDNINGSTJÄNSTER – BESKRIVNING AV NULÄGET (AKTÖRER OCH TILLGÄNGLIGHET)

Med informations-, rådgivnings- och vägledningsservice (**IRV-service**) avses en tväradministrativ servicehelhet, som produceras genom samarbete i nätverk och som riktar sig till alla vuxna i utbildnings- och karriärvalssituationer samt till företagskunder för utvecklande av personalens kompetens. Servicen som utvecklats för att stöda utbildnings-, karriär- och livsplanering ökar smidigheten i övergångsskeden under utbildnings- och arbetskarriären samt stärker individens delaktighet och jämställdheten i samhället.



**Informationsservice** avser den service, som produceras för att ge kunden information om utbildningsmöjligheter och arbetstillfällen, som stöder karriär- och utbildningsplanering samt information om övriga tillgängliga tjänster och stödformer. Dessa tjänster består bl a av sådan service och sådana redskap på nätet, som utnyttjas av vuxna i letandet efter utbildnings- och yrkesinformation som stöd för val av utbildning och beslut.

Utgångspunkten för **rådgivningstjänster** i samband med utbildnings- och karriärplanering är den information om kundens behov och övriga inverkan faktorer, som uppstår i dialogen med kunden. Rådgivningen baserar sig på sakkunnig information och lämpliga tillvägagångssätt enligt kundens behov och problemsituation.

**Vägledningsservice** erbjuder kunden stöd via diskussioner i anslutning till yrkesval, karriärplanering, professionell utveckling och frågor som berör livskontroll. Diskussionen stöder kundens självkänedom samt den egna handlings- och beslutsförmågan. Utgångspunkten för arbetet är kundens ambitioner och kunden deltar aktivt i lösningen av de problem, som han eller hon framfört.

Kunden kan erhålla alla dessa tjänster via flera olika kanaler: elektroniskt och via övriga självservicematerial, genom individuella kontakter, per telefon eller e-post samt i grupp, t ex vid infotillfällen och grupp vägledning.

Målgruppen för IRV-servicen är person- och företagskunder i så kallad sökande fas, i utbildning och arbete eller arbetslösa samt användare av service på arbetsplatser och i företagsvärlden. Service erbjuds särskilt åt kunder, som befinner sig i olika övergångsfaser.

IRV-servicen marknadsförs inte i nämnvärd grad åt kunderna, utan man utgår ifrån att de som är i behov av servicen självmant söker till vägledning. **Utmaningen är, att de personer som är i största behov av**



**utbildning, inte aktivt söker vägledning.** Uppsökande verksamhet har utvecklats bl a i Noste-projektet, vars målgrupp var personer i arbetslivet, som saknade yrkesutbildning. Att gå ut och kontakta enskilda personkunder är en omöjlighet.

### 3.1. IRV-AKTÖRER

Vuxenvägledningsservice inom utbildnings-, studie- och karriärvägledning ges i huvudsak av utbildningsorganisationer samt arbets- och näringsbyråer, men även av övriga myndigheter, kommuner, olika föreningar, företag och projekt. Serviceproducenterna kan vara specialiserade, t ex rehabiliterings-, pensions- och försäkringsanstalter. Det finns flera beröringspunkter beträffande vägledning mellan aktörerna i olika övergångsskeden mellan utbildning och arbete och i kundprocesser. Utbud och utnyttjande av elektroniska serviceformer ökar allt mer.



1. **Läroinrättningarna och högskolorna** koncentrerar sig i enlighet med sin grunduppgift på vägledning inom de egna utbildningsområdena och på vägledning inom ramen för studier med syftet att målen för studierna/examensmålen uppfylls, samt de övriga målsättningarna i den individuella studieplanen. Användningen av individuella studieplaner för vuxenstudier har ökat behovet av vägledande arbetssätt inom den yrkesinriktade vuxenutbildningen. Kvaliteten och resurserna för vägledning varierar dock mellan utbildningsorganisationerna. Enligt UBS:s uppskattning (2004) finns det inte tillräckligt med koordinering av vägledningsverksamheten i vuxenutbildningsorganisationerna: studievägledning är osammanhängande organiserad och vägledningssuppgifterna är fördelade på flera

olika yrkesgrupper. Formatet enligt vilket utbildningen förverkligas (inlärnin g i arbetet, distansstudier) inverkar på vägledningens kvalitet och kvantitet. (se Strategin för livslångt lärande s. 16)

I lagen för yrkesinriktad vuxenutbildning (631/1998) fastslås det (8§), att utbildningsanordnaren sörjer för individualiseringen när det gäller ansökan till fristående examen och till utbildning som förbereder för sådan, avläggande av examen och inhämtande av behövlig yrkesfärdighet. Utbildningsstyrelsens direktiv (43/011/2006) förpliktigar utbildningsanordnaren att i sin verksamhet erbjuda de som söker till yrkesexamen rådgivning och vägledning, samt övriga gemensamt överenskomna stödformer och service, som är planerade och förverkligade kundorienterat.

Utbildningsorganisationer som förverkligar vägled d utbildning erbjuder även i vidare bemärkelse utbildningsrådgivning och karriärvägledning. Vid högskolorna finns karriär- och arbetslivsvägledning, som förverkligas genom regionalt samarbete.

**Läroavtalsbyråerna** informerar om läroavtalsutbildning via sina samarbetsnätverk. Läroavtalsbyråernas centrala roll är att fungera som experter inom inlärnin g i arbetet samt att vägleda och rådgiva i ärenden som berör läroavtalsutbildningar. Läroavtalsbyråerna deltar även i rådgivning vid jobsökning med hjälp av sina nätverk.

2. **Arbets- och näringsförvaltningens informations-, rådgivnings- och vägledningsservice** styrs av lagen om offentlig arbetskraftsservice (1295/2002). IRV-servicen hör till servicen inom utveckling av kunnande, som utgörs av utbildnings- och yrkesinformationsservice (utbildningsrådgivare), yrkesval- och karriärplaneringsservice (yrkesvals- och rehabiliteringspsykologer) och yrkesinriktad rehabiliteringsservice (rehabiliteringsrådgivare). Arbets- och näringsbyrån har förutom egen producerad service tillgång till köptjänster (t ex gruppsservice och kompetenskartläggningar). Internationella arbetskraftstjänster ger rådgivning och vägledning om t ex studier utomlands. För arbetsgivarkunder finns det service för utvecklande av personalens kompetens och för rekrytering.

Förmånssystemen för vuxenutbildning har gjorts mer motiverande. I all synnerhet möjligheten till frivilliga studier med stöd av arbetslöshetsunderstöd för arbetslösa från 2010 förutsätter allt bredare kännedom om utbildningsmöjligheter av arbets- och näringsbyråns tjänstemän. Därutöver förnyas arbets- och näringsförvaltningens servicestruktur och nätverk av byråer i regionen, IRV-servicen som en del av dessa. Enligt den nya personkundsstrategin indelas arbets- och näringsbyråns kunder i tre servicelinjer, varav bl a servicen för att utveckla kompetensen hos de kunder som är orienterade mot arbetsmarknaden förutsätter allt mer vägledande arbetsgrepp. Tjänsterna produceras i flera olika format och vid sidan av personlig vägledning ansikte mot ansikte utvecklas i all synnerhet nya elektroniska nät-, telefon- och distansservice (ANM: Monikanavastrategia ja Nuove-hanke).

3. **Övriga aktörer:** Rådgivning och vägledning erbjuds också på uppdrag av arbetsgivare, arbetslivsorganisationer (bl a utbildningsrådgivare i arbetslivet som grundar sig på kollaborativ vägledning) och privata företag.

### 3.2 UTMANINGAR I UTVECKLANDET AV IRV-SERVICEN

Det finns ett varierande utbud av IRV-tjänster både för individ- och företagskunder i regionen, men dessa är spridda och svåra att upphitta ur kundens synvinkel. Det regionala utbudet är ojämnt. Nedan beskrivs de kritiska punkterna och utvecklingsbehoven för IRV-servicen, genom vilka vi kan påverka och förbättra vägledningsservicen.

Kritisk punkt	Beskrivning av nuläge
Kundorientering	Kundens vägledningsbehov kartläggs inte tillräckligt inom alla tjänster. Kunden vägleds inte nödvändigtvis vidare, ifall den egna servicen inte erbjuder en lösning. Information om kunder förmedlas inte mellan aktörerna. Kunden vägleds inte vidare till annan service i de fall då utbildning inte är den främsta lösningen på kundens behov.
Servicens kännspekhet och synlighet	Vägledningsservicens marknadsföring är ringa. Servicen är inte tillräckligt kännspek eller det finns felaktiga uppfattningar om den. Både kunder och serviceproducenter har bristfällig information om olika IRV-tjänster.
Tillgänglighet	Servicen är splittrad mellan olika organisationer. De regionala skillnaderna i tillgänglighet varierar. Nätsidor har förverkligats organisationsorienterat, informationen är svårupphittad och komplicerad ur användarens synvinkel.
Nätverksmässiga tillvägagångssätt Koordinering och arbetsfördelning inom gemensam vägledningsservice	IRV-serviceproducenterna har inte tillräcklig kännedom om varandras service och om regionens arbetskraftsbehov; relevant information om kunder ur vägledningens synvinkel överförs inte > det uppstår överlappningar i arbetet eller blinda fläckar i servicen.  Sakkunskapen utnyttjas inte tillräckligt.
Vägledningskompetens <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifiering och uppmärksammande av individers olika utgångspunkter och livssituationer (även studerande med särbehov)</li> <li>- identifiering och behärskande av olika medel att bemöta kunden i vägledningssituationer</li> <li>- kännedom om utbildningsutbud</li> <li>- kännedom om utbildningarnas innehåll, ansökningsförfarande, finansieringsformer och förverkligande</li> <li>- kunskap om regionens näringsliv</li> <li>- utnyttjande av prognostiseringsinformation</li> <li>- mångkulturell kompetens</li> <li>- motiverande metoder</li> </ul>	De som utför IRV-arbete har inte nödvändigtvis yrkesutbildning eller för vägledningsbranschen lämplig utbildning, vägledningskompetensen kan vara mycket ensidig och koncentrerad till den egna organisationens verksamhet.  I anslutning till ovan nämnda kompetens har inte alla som utför IRV-serviceuppgifter nödvändigtvis tillräcklig kunskap om regionens utbildningsutbud och möjligheter för att vägleda kunden.  Organisationer som producerar IRV-service har inte definierats gemensamma kriterier för vägledningsservice. Servicens kvalitet varierar beroende på organisation och vägledare.  Kompetens- eller behörighetskrav är inte fastställda för de som arbetar med vägledning för vuxna (med undantag av utbildningsorganisationernas studievägledare och arbets- och näringsförvaltningens psykologer).

- stöd för uppställande av målsättningar	
Prognostisering	Regional arbetsmarknads- och prognostiseringsinformation utnyttjas inte systematiskt som en del av vägledningen.
Vägledningens personalens resurser	Arbets- och näringsbyråernas utbildningsrådgivning har under åren klart minskat och som en följd av statens produktivhetsprogram hotas vägledningens personalens antal att fortsättningsvis minska. Resursering av vägledningsservice i läroanstalterna och övriga utbildningsorganisationer varierar storligen.
Utbildningsutbud	I regionen finns inte för kundens behov lämplig utbildning eller startpunkten för utbildningen ligger för långt borta.
Övriga alternativ	Man klarar inte nödvändigtvis av att erbjuda kunden andra alternativ (ifall utbildning inte är kundens första alternativ)
Mätning av vägledningens effekt och resultat	Det går inte att visa på mätbara effekter och resultat av vägledning.

#### 4. STRATEGISKA MÅLSÄTTNINGAR OCH ÅTGÄRDSFÖRSLAG

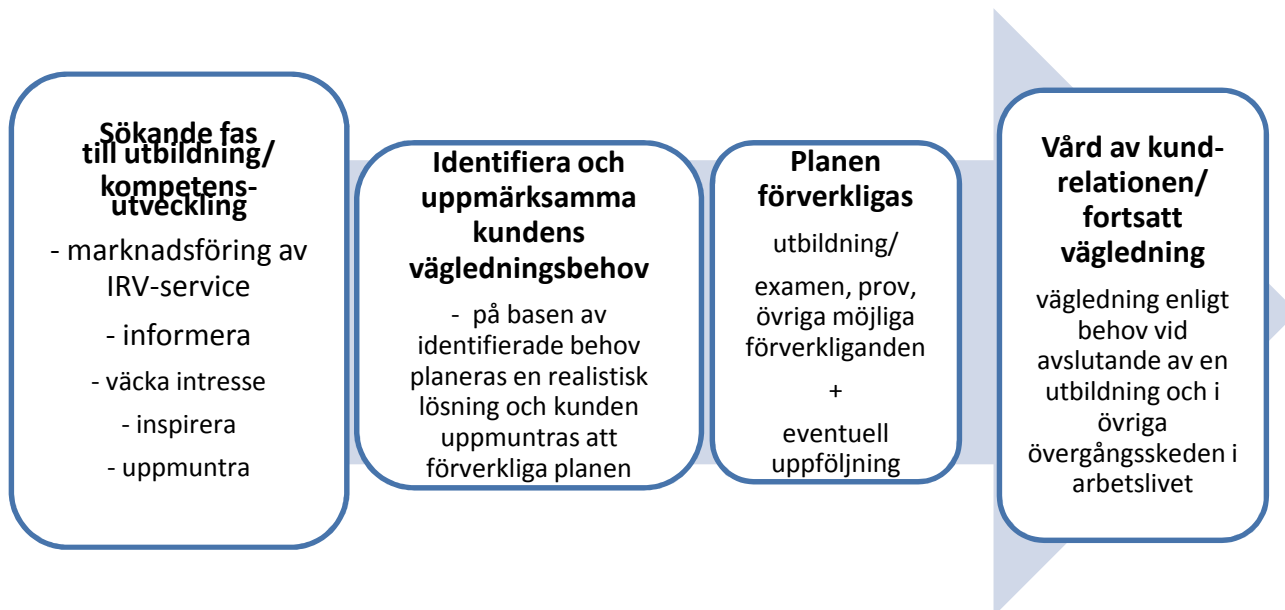
De strategiska målsättningarna för informations-, rådgivnings- och vägledningsservicens år 2015 i Egentliga Finland är

1. Kundorienterad service
2. Nätverksbaserade tväradministrativa tillvägagångssätt
3. Förnyad informations-, rådgivnings- och vägledningenskompetens

Strategins målsättning är att försäkra att vuxna i regionen har likvärdiga möjligheter att hitta realistiska alternativ för att utveckla sitt kunnande i alla livsskeden. Detta skall ske genom nätverksbaserade vägledningstjänster som överskrider administrativa gränser och är producerade för vuxna och för arbetslivet. Servicen är kundorienterad, lättillgänglig, likartad och uppdaterad.

Inom OpinOvi-projektet har man tagit fram en nätverksbaserad, tväradministrativ verksamhetsmodell för vuxenhandledning i Egentliga Finland. Modellen grundar sig på att synliggöra existerande vägledningsservice, på vägledarnas tväradministrativa samarbete och arbetsfördelning, på utvecklande av vägledningenskompetensen och på delad specialkompetens.

Utgångspunkten är kunden och kundprocessen. Vägledningensprocessens delar är:



Organisationerna som förbinder sig till den nätverksmässiga vägledningsmodellen ger ett **kundservicelöfte: vägledningen är kundorienterad, sakkunnig, opartisk och jämlik**. Varje organisation definierar en minimnivå för att producera vägledningsservice.

Målsättningen för vägledningen är att **kunden i fortsättningen i enlighet med de egna behoven**

- klarar av att identifiera och analysera den egna livssituationen och de egna förändringsbehoven
- blir medveten om olika möjligheter att utveckla sig själv (den egna organisationen) och den egna kompetensen (= får information om förändringar i arbetsmarknadssituationen, får vetskap om olika utbildningsmöjligheter, identifierar en lämplig utbildningsform och utbildning, känner till övriga metoder att utveckla sig själv)
- klarar av att definiera de egna målsättningarna realistiskt
- klarar av att se alternativa planer, göra medvetna val
- klarar av att förbinda sig till den egna planen och de egna valen
- har förmåga att i framtiden göra ändamålsenliga och personligt lämpliga val, hitta lösningar och ta beslut

I vägledning förstärks kundens handlingskraft samt förmåga till karriärplanering och livskontroll.

IRV-servicens producenter i Egentliga Finland finns samlade och deras verksamhet samt kundrelationer finns beskrivna i en gemensam vägledningsservicekarta. De som arbetar med vägledningsservice finns samlade i ett gemensamt register, som man når via en e-postlista. Yrkeskunniga verksamma inom vägledningens olika sektorer har grundat expertteam, som utbyter och utvecklar kunskap och kompetens. Genom gemensamma utvecklings- och utbildningstillfällen utvecklas och upprätthålls förnyad informations-, rådgivnings- och vägledningskompetens.

Genom nätverksbaserad vägledning förbättras

- sysselsättningen, konkurrenskraften och anpassningen till nya arbetsmarknadssituationer
- effekten av utbildningens och arbetsmarknadens tillvägagångssätt, när individernas och arbetsmarknadens behov bättre motsvarar varandra och antalet avbrott i studier minskar (rätt studerande i rätt utbildning)
- delad mångprofessionell och tväradministrativ vägledningskompetens

#### 4.1. STRATEGISK MÅLSÄTTNING: KUNDORIENTERAD SERVICE

IRV-servicens kunder är **alla vuxna i arbete eller arbetssökande**, som önskar eller har behov av utbildningsrådgivning och vägledning i beslut som berör den egna kompetensutvecklingen. Kundmålgrupp är även **arbetsgivar- och företagskunder**, som har behov av att utveckla personalens kunnande.

Kundorientering förutsätter att servicen är lätt för kunden att känna igen och nå. Genom att göra OpinOvi-servicepunkten permanent skapas ett kundorienterat varumärke för vägledningsservice, som är lätt att känna igen. Den verksamhet som produceras i servicepunkten görs till schablon och servicen utvecklas med regionala utgångspunkter: servicen kan produceras t ex som nätverksmässiga eller elektroniska tjänster. En viktig utgångspunkt är att man strävar efter att producera arbetslivs- och företagsvägledningsservicen oberoende av formen för förverkligande. Servicen produceras enligt "en luckas"-princip, så att kunden får samma service oberoende av var han eller hon söker den.

Kundorienteringen förbättras genom utveckling av kundresponssystemet. Genom kundprocessbeskrivningar kan verksamheten och verktygen i varje processfas utvecklas och produktifieras att motsvara behoven.

Genom att produktifiera vägledningsservicen och förbättra synligheten upphittar kunderna servicen lättare. Tjänsterna och produkterna som produceras i nätverk formas enligt olika kunders behov.

Servicens jämna kvalitet försäkras genom gemensamma utbildningar och verksamhetsmodeller i nätverket.

## Individkunder

Delområden	Åtgärder	Framgångs-faktorer	Ansvariga
Regionens kunder har tillgång till synlig och lättillgänglig IRV-service	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IRV-servicen är lätt att upphitta</li> <li>- servicens information och marknadsföring är effektiv</li> <li>- det regionala vägledningsnätverket är tillgängligt för alla</li> <li>- serviceutbudet i kundprocessens olika skeden (sökande fas, övergångsskeden, fortsatt vägledning, särskilda behov) beskrivs, produktifieras och görs synliga</li> </ul>	<p>Servicehelheten är klar och brändet är välbekant våren 2012.</p> <p>Organisationerna förbinder sig att producera service till processens samtliga delar.</p>	OpinOvi-aktörerna: Arbets- och näringsbyråerna, utbildningsorganisationerna, läroavtalsbyråerna
Kunden har tillgång till mångsidig, uppdaterad och behovsenlig service	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kundrespons insamlas, på basen av vilken servicen utvecklas; insamling av kundfeedback integreras delvis i redan existerande responssystem samtidigt som dessa utvecklas; jämförbarheten i responsen ombesörjs</li> <li>- servicen formas att motsvara olika kunders behov</li> <li>- kundvänliga elektroniska serviceformer och flerforms vägledningsservice upprättas och utnyttjas</li> <li>- redskap och metoder tas fram för identifikation och stöd av inlärnings-svårigheter</li> <li>- resursering av obehindrad vägledning och inläring</li> <li>- svenskspråkig vägledningsservice produceras och utvecklas</li> </ul>	<p>Kunderna har tillgång till heltäckande stödtjänster för studier (vägledning, specialvägledning, stödundervisning m.m.)</p> <p>Utbildningsorganisationerna har fungerande och välkända service-modeller för specialvägledning</p>	<p>Arbets- och näringsförvaltningen, kommunerna, projekten</p> <p>Arbetsgruppen för specialvägledning i Egentliga Finland RFV TNM-centralen i Egentliga Finland IRV-koordinatorerna</p>
Kundernas individuella karriärplaneringsförmåga förstärks	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kunden stöds och vägleds till självständig karriärplanering genom sakkunnig individuell vägledning</li> <li>- genom olika öppna karriärplaneringsgrupper, träning och vägledande utbildningar samt övriga vägledande tjänster, ges verktyg för självständig karriärplanering</li> <li>- i utbildningar inkluderas färdigheter för karriärplanering och livskontroll</li> </ul>		IRV-aktörerna

## Arbetsgivare och företagskunder

Företagens vägledningsservice är en del av Egentliga Finlands företagsservicenätverk, i vars knutpunkter de regionala utvecklingscentralerna verkar. Verksamheten styrs av Företags-Finlandsservicen för företag och personer intresserade av företagande, som koordineras av ANM.

Delområden	Åtgärder	Framgångsfaktorer	Ansvariga
Arbetsgivarna och företagen får nätverksmässigt producerad vägledningsservice enligt "en luckas" princip	IRV-serviceproducenterna fungerar som samarbetspartner till företag och organisationer i utvecklandet av kompetens Nätverksmässiga verksamhetsmodeller som upplevts fungera bra ges spridning och samarbetet mellan regionala servicepunkter blir tätare	Företagsservicen skapar nätverk, känner till varandras verksamhet och samarbetar kundorienterat	Egentliga Finlands TNM-central, regionala företagsservicen, arbets- och näringsbyråernas arbetsgivarservice
Vägledningsservicen är välkänd och lätt att nå	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vägledningsservicen är lätt att upphitta</li><li>- Man informerar om och marknadsför servicen effektivt</li><li>- de klustervisa forumen är informationsförmedlare</li></ul>		

### 4.2. STRATEGISK MÅLSÄTTNING: NÄTVERSBASERAT TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

De enskilda servicepunkterna kan inte handha alla kunders vägledning i regionen. När all vägledningsservice nätverkar och fungerar enligt samma principer och kundorienterat, kan kunden garanteras samma service oberoende vart kunden vänder sig.

Nätverksbaserad verksamhet bygger på identifiering, utnämning, befullmäktigande av existerande aktörer samt utvecklande av verksamheten nätverksbaserat. Man eftersträvar att anpassa olika förvaltningsområdens och aktörers service, så att en **ur kundens synvinkel sammanhängande servicekedja, som fungerar som en koordinerad helhet, skapas**. I den framställs servicen som gradvis fördjupande tjänster, allt från nätservice på egen hand till individuella tjänster enligt kundens servicebehov.

Nätverksbaserade verksamhets sätt förutsätter mobilitet även utanför vägledningsnätverket. I vuxenutbildningsstrategin för Egentliga Finland finns inskrivet i åtgärdsförslagen, att man regionalt samlar ihop närings- och utbildningsforum inom landskapets spetskluster. I utvecklingsarbetet



deltar företagsrepresentanter för respektive näringsgren, arbetstagare som fungerar som utbildningens kontaktpersoner, utbildare, vägledningssakkunniga och utbildningens finansiärer samt övriga sakkunniga. Sakkunniga inom vägledning är en viktig länk, via vilken forumens prognostiseringsinformation sprids till utbildningsvägledningen. Vägledningsservicenätverket tjänar både individkunder och dem i kundservicearbete.

För att kunna bemöta ett växande och mångfaldigt vägledningsbehov och stärka perspektivet på livslång vägledning **förutsätter det av flera intressentgrupper en satsning på planering och förverkligande av IRV-service**. För att denna service ska vara funktionell är det viktigt att de instanser som producerar denna har samordnad verksamhetsmodell, starkt samarbete samt klar ansvars- och arbetsfördelning. Ett nätverk förutsätter koordinering och att alla parter förbinder sig till nätverksmässig verksamhet. Även underhåll och fortsatt utveckling av nätverket för att försäkra opartisk vägledning av jämn kvalitet förutsätter resursering. Nätverksmässigt tillvägagångssätt och benchmarking-verksamhet tjänar förutom servicens användare även dem som ger vägledning och deras organisationer.

Enligt närings-, trafik- och miljöcentralernas strategidokument 2010-2011 "ansvarar TNM-centralen för den regionala tillgången till (vuxen)utbildningens informations-, rådgivnings- och vägledningsservice". I den nationella **strategin för livslång handledning föreslås TNM-centralens roll inom regional utveckling, organisering och koordinering**, samt den regionala koordineringen av fortbildning i anslutning till vägledning, förstärkas vidare. För att stärka verksamhetens effektivitet föreslås att indikatorbaserade resultatmål uppställs.

Delområden	Åtgärder	Framgångsfaktorer	Ansvariga
IRV-servicen som helhet koordineras i landskapet tväradministrativt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- det grundas en sakkunniggrupp för vägledningsservicen och/eller en ansvarig instans för koordinering av den nätverksmässiga verksamheten</li> <li>- arbetsfördelning, ansvar och roller fastställs</li> <li>- genom att förenhetliga servicen och ett nätverk som utvecklas försäkras man en obruten servicekedja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- i organisationerna förbinder man sig till nätverksmodellen</li> <li>- nätverkets fortsatta verksamhet och kompetens bör försäkras</li> </ul>	<p>TNM-centralen i Egentliga Finland och RFV</p> <p>utbildningsorganisationerna</p> <p>arbets- och näringsbyråerna</p>
Synliggörande av den regionala IRV-servicen och dess nytta som en del av det nationella utvecklingsarbetet samt Egentliga Finlands vuxenutbildningsstrategi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- en tväradministrativt framställd vägledningsservicepunkt förenhetligar tillvägagångssätten</li> <li>- regional information och kommunikation mellan organisationer i anslutning till vuxenutbildning och vägledning förbättras</li> <li>- information om IRV-servicens effektivitet framställs och utnyttjas</li> </ul>	information och kunskap delges inom nätverket och utanför	kommunerna
IRV-servicen är av jämn kvalitet och opartisk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gemensamma träffar, utbildningar och verksamhetsmodeller för aktörerna inom IRV-servicen</li> </ul>		

<p>IRV-servicen framställs i nätverk, mångprofessionellt, och – administrativt</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ett nätverksregister över vägledningsaktörer och intressentgrupper skapas och hålls uppdaterad</li> <li>- kompetenser ur vägledningens perspektiv identifieras</li> <li>- aktivt kontaktagande till instanser som besitter central information ur vägledningens synvinkel (övriga nätverk, forum)</li> </ul>	<p>nätverket är synligt och öppet för dess medlemmar och övriga aktörer</p>	
<p>Regionalt dimensionerade och mot varandra anpassade vägledningsresurser försäkras</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- i regionen identifieras, beskrivs och tas i bruk behovsenliga, kostnadseffektiva tjänster och arbetsformer</li> <li>- den tväradministrativa och i samarbetsnätverk fungerande OpinOvi utbildningsrådgivnings- och vägledningsservicepunktens verksamhet, görs permanent och tryggas (resurser och kostnader fördelas) samt utvecklas</li> <li>- genom tillräcklig resursering av informations- och vägledningsservice tryggas tillgången till service för olika kundgrupper</li> </ul>	<p>organisationerna reserverar medel för vägledningsnätverkets verksamhet inom ramen för den egna verksamheten</p>	

#### 4.3. STRATEGISK MÅLSÄTTNING: FÖRNYAD INFORMATIONS-, RÅDGIVNINGS- OCH VÄGLEDNINGSKOMPETENS

De som arbetar inom IRV-servicen bör ständigt uppdatera sin kunskap. I varje organisation som erbjuder IRV-service bör det finnas en vägledningsplan, i vilken man definierar organisationens IRV-uppgifter, aktörer och arbetsbeskrivningar i anslutning till uppgifterna. Utvecklandet av vägledningskompetens och – färdigheter hos de som ger IRV-service ombesörjs systematiskt t ex genom utvecklingssamtal.

De organisationer som erbjuder IRV-service bör ombesörja tillräckliga resurser för servicen.

Vid arbets- och näringsbyråerna förändras kundservicen i en alltmer vägledande riktning när kunderna vägleds att sköta mer rutinmässiga ärenden och informationssökning på egen hand på nätet. Vägledningsskunnandet kommer att accentueras alltmer även i lärarnas arbete. Även s k validering av tidigare inhämtad kompetens, som en del av vägledningen, förutsätter utvecklande av yrkesskickligheten.

Grund- och specialkompetenser för de personer som arbetar inom IRV-servicen definieras i förhållande till vägledningssuppgifterna. **Varje aktör kan förutsättas ha en för uppgiften lämplig utbildning inom vägledningsområdet.** Sakkunskapen utvecklas och upprätthålls genom gemensamma expertutbildningar och regelbundna nätverksträffar för det regionala nätverket.

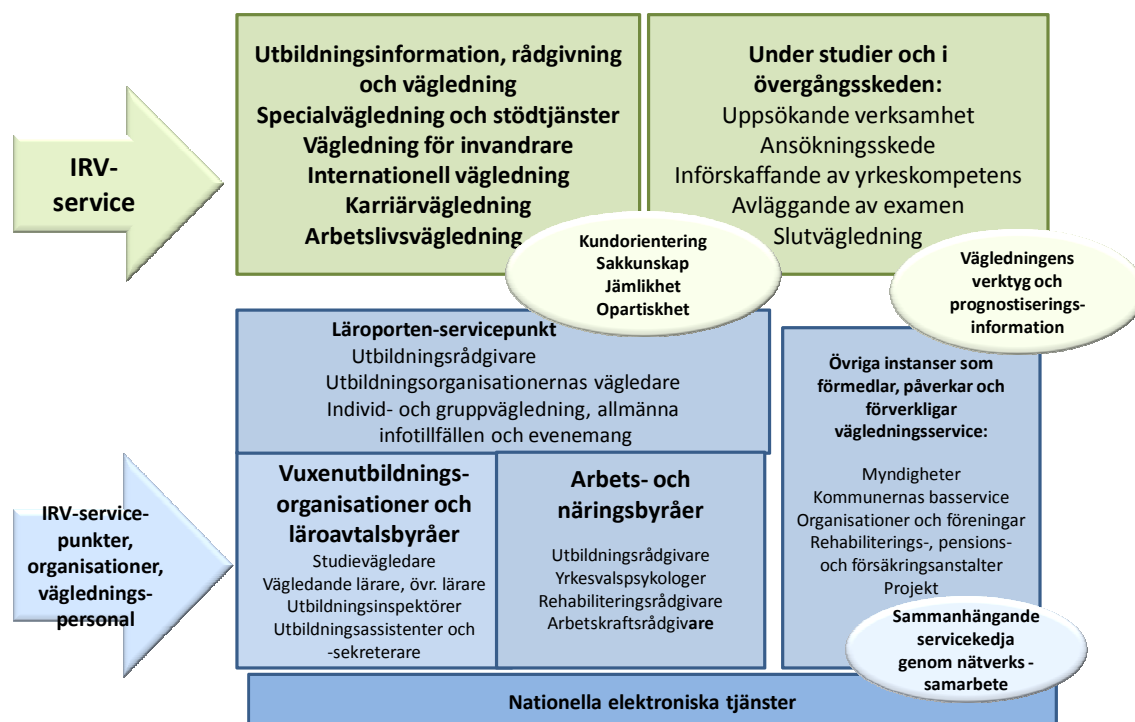
För utvecklande och utvärdering av IRV-servicen skapas en uppföljningsmodell, med vars hjälp man ska reagera på förändringar hos kunderna och i verksamhetsomgivningen och på nya behov.

Delområden	Åtgärder	Framgångsfaktorer	Ansvariga
Grund- och specialkunnande inom IRV-nätverket försäkras	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifiering och definition av IRV-kunnandets kompetenser i olika verksamhetsmiljöer (t ex utvecklingssamtal)</li> <li>- vägledningskunnande förstärks genom att försäkra fortsatta studie- och fortbildningsmöjligheter för dem som arbetar med vägledningsuppgifter inom olika förvaltningsområden och i arbetslivet (tyngdpunkter i utbildningen bl a mångkulturell och – professionell vägledning, validering av tidigare inhämtad kompetens osv.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verktyg för identifiering av kompetens skapas</li> <li>- möjligheter erbjuds åt dem, som arbetar med IRV-service, att göra sig behöriga (se bilaga)</li> </ul>	Organisationer som erbjuder vägledningsservice
Förnyat kunnande bland de anställda, som arbetar med IRV-service, förstärks	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fortbildning för IRV-servicens aktörer förverkligas i tväradministrativt samarbete, t ex samarbets- och utbildningsdagar för vuxenvägledning, sakkunnigföreläsningar</li> <li>- i utvecklandet av kompetensen beaktas att behoven hos kunden och i omgivningen förändras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- man delar med sig av information och kunnande inom organisationerna och i nätverket</li> </ul>	Organisationer som erbjuder vägledningsservice, vägledningsnätverket
Utvecklande och uppföljning av regionens IRV-service som helhet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- i det regionala vägledningsarbetet tar man i bruk redskap för systematisk utvecklings- och kvalitetsutvärdering och uppföljning, på basen av de redskap som NUOVE framställt (kvalitetskontroll, självutvärdering och insamling av respons)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mätare framställs och tas i bruk</li> </ul>	NTM-centralen i Egentliga Finland RFV
Prognostiseringsinformation: 1) produceras och 2) utnyttjas som en del av vägledningen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- regional prognostiseringsinformation tas fram och utnyttjas</li> <li>- kunskap om prognostisering och informationssökningkompetens i anslutning till prognostisering bland personalen, som arbetar med IRV-service, stärks och spridningen av/tillgången till prognostiseringsinformation befrämjas (bl a olika informationstillfällen, utbildningar, klustervisa forum).</li> <li>- prognostiseringsmetoder för kompetensbehov</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sakkunnignätverk som är insatt i och reagerar på förändringar i verksamhetsomgivningen, som ombesörjer att prognostiseringsinformationen överförs i praktisk vägledning.</li> </ul>	TNM-centralen i Egentliga Finland, Egentliga Finlands förbund IRV-aktörer utbildningsorganisationer arbetsmarknadsorganisationer arbetsgivare

## 5. RESULTATMÅL: KUNDORIENTERAD, GENOM NÄTVERK OBRUTEN VÄGLEDNINGSSERVICEKEDJA

Genom de åtgärder som beskrivs i Egentliga Finlands vuxenvägledningsstrategi skapas genom nätverk en sammanhängande servicekedja för vägledningen, som försäkrar en kundorienterad, sakkunnig, jämlik och opartisk vägledning i alla livsskeden och övergångsskeden i arbetslivet.

### VUXENUTBILDNINGENS VÄGLEDNINGSSERVICE FÖR INDIVIDER I EGENTLIGA FINLAND



#### Beredningsgrupp:

Pia Alvesalo, EK, ordförande

Mia Jokinen, Egentliga Finlands Läroport-projekt, sekreterare

Outi Rannikko, SAK

Kirsti Tuominen, STTK

Hanna Myllynen, Åbo arbets- och näringsbyrå

Michael Lindholm, Egentliga Finlands Företagare/Åbo företagare

Mika Helva, Åbo stad

Tuula Nummila, Potkuri

Mona Riska, Centret för livslångt lärande vid Åbo Akademi och Yrkehögskolan Novia

Tuula Kokkonen, Opin ovi aikuiskoulutukseen-projekt, Egentliga Finlands TNM-central

Pirkko Kuhmonen, Egentliga Finlands Läroport-projekt, vuxenutbildningsorganisationerna/

Utbildning och samarbete i Egentliga Finland-projekt, Egentliga Finlands TNM-central

**Skribenter:**

Tuula Kokkonen  
Pirkko Kuhmonen

**Svensk översättning:**

Mona Riska

**Källförteckning:**

- ANM: Henkilöasiakkuusstrategia 30.6.2009
- ANM: TE-toimiston monikanavainen palvelu. Esitykset keskeisiksi linjauksiksi 31.5.2010
- Egentliga Finlands landskapsöversikt 2030 – Landskapsprogram 2011-2014
- Egentliga Finlands OpinOvi och Opin ovi aikuisopiskeluun – projekten 2008-2011
- Egentliga Finlands vuxenutbildningsstrategi 2009-2015
- Strategiska mål för att utveckla livslång handledning – Undervisnings- och kulturministeriets arbetsgruppspromemorior och utredningar 15:2011
- Totalreform av den yrkesinriktade vuxenutbildningen 2009 (AKKU)
- Träffsäkerhet och kundorientering i vuxenutbildningens informations-, rådgivnings- och vägledningstjänster – Utvecklingsprogrammets strategi 2010
- Utvecklingsplan för utbildning och forskning åren 2007-2012 (KESU)