

PALVELULUPAUS:

*Asiakkaan palvelu käynnistyy vuorokauden kuluessa.
Selvitystä vaativiin kysymyksiin vastataan viikon kuluessa.*

YHTEISTYÖSOPIMUSOSAPUOLET

Keski-Pohjanmaan koulutusyhtymä

Keski-Pohjanmaan aikuisopisto

Kokkolan kauppaopisto

Kokkolan ammattiopisto

Kokkolan sosiaali- ja terveystieteiden opisto

Keski-Pohjanmaan opisto

Keski-Pohjanmaan maaseutuopisto

Keski-Pohjanmaan oppisopimustoimisto

Centria ammattikorkeakoulu

Kokkolan Yliopistokeskus Chydenius

Kaustisen Evankelinen Opisto

Opastin.fi-palvelun strategia 2013–2020

*“Lue poika, aina ahkeraan,
sun muuten paha vie,
näin sinut leivän kannikkaan
ain’ ohjaa Opintie!”*

*Sill’ emme koulun tähden vaan
täällä ahkeroitse ain’
vaan elon tähden oppimaan
sun pitää aina vaan...”*

*- Eino Leino: Opettajan neuvo -
Runo on julkaistu ensimmäisen kerran Hämeenlinnan lyseon
toverikunnan Joci Baccalaureus -pilalehdessä 18.2.1893.*



VISIO

Keski-Pohjanmaalla toimii vuonna 2020 aikuisten ja työelämän tarpeisiin vastaava ja ennakoiva TNO-palvelu, joka luo osaajia ja kilpailuetua alueelle ja toimijoille.

MISSIO

Tuetaan tieto- ja osaamispohjaisen maakunnan kehittämistä aktiivimalla ja auttamalla sekä henkilöasiakasta että työnantajaa löytämään odotuksia ja tarpeita vastaavia osaamisen kehittämisen vaihtoehtoja ja ratkaisuja. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut tuotetaan moniammatillisena verkostona laadukkaasti ja vastuullisesti palvelulupausta noudattaen.

OSALLISUUS

Osallisuus tarkoittaa asiakkaan elinikäistä aktiivista, jatkuvasti kehittyvää jäsenyyttä ja rooleja muuttuvassa yhteiskunnassa.

VASTUULLISUUS

Vastuullisuus muodostuu toimijoiden asiantuntijuudesta, asiakkaan tasa-arvoisuudesta, arvostuksesta ja luottamuksesta. Toimijat ovat tehneet palvelulupauksen ja tuottavat palvelut laadukkaasti.

TAVOITTEET

- 1) TNO-palvelut ovat tasapuolisesti saatavissa ja ne vastaavat alueen asiakkaiden tarpeisiin.
- 2) Asiakkaan urahallintataidot vahvistuvat.
- 3) TNO-työtä tekeillä on tehtävien edellyttämä osaaminen.
- 4) TNO-toiminta toimii koordinoituna kokonaisuutena
- 5) TNO-toiminnan laatua ja vaikuttavuutta seurataan ja kehitetään.

Strategiset tavoitteet	Menestystekijät	Toimenpiteet	Vakiintuneessa toiminnassa vastaa
TNO-palvelut ovat tasapuolisesti saatavissa ja ne vastaavat alueen asiakkaiden tarpeisiin	Yhteinen TNO-työn toimintamalli ja moniammatillinen verkosto Opastin.fi monikanavainen TNO-palvelu ja sen verkkotyövälineet Opastin.fi-palvelun tuntemus Palvelulupaus	Tuotetaan TNO-palvelua moniammatillisena yli organisaatiorajojen ulottuvana asiantuntijaverkostona Pidetään Opastin.fi-sivusto ajantasaisena Toteutetaan TNO-markkinointisuunnitelmaa Toteutetaan palvelu Opastin.fi-palveluna palvelulupauksen mukaisesti	TNO-kehittämissyhmä Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksen johdolla Verkostoon kuuluvat yhteistyöorganisaatiot sekä tukena yhteinen koordinoiva henkilö K-P koulutusyhtymän johdolla TNO-markkinointiryhmä Centria ammattikorkeakoulun johdolla
Asiakkaan urahallintataidot vahvistuvat	Asiakaslähtöinen asiakkaan aktiivisuutta tukeva tiedonhankinta- ja yhteydenottokanava Opastin.fi Hakevan vaiheen uraohjaus	Tuetaan ja vahvistetaan asiakasaktiivisuutta TNO-menetelmin Tuotetaan ja kehitetään uraohjausta osana Opastin.fi-palvelua	Yhteistyöorganisaatiot yhdessä, vastuu omasta osuudesta sekä tukena yhteinen koordinoiva henkilö K-P koulutusyhtymän johdolla K-P koulutusyhtymä/aikuisopiston uraohjaajat
TNO-työtä tekeillä on tehtävien edellyttämä osaaminen	Elinikäisen ohjauksen ajattelu TNO-strategian lähtökohdat ja arvot Opastin.fi-palvelu ja työkalut Aikuiskoulutusosaaminen Hakevan vaiheen aikuiskoulutuksen ohjaus Moniammatillinen verkostotyöskentely	Toteutetaan ja kehitetään ennakoivasti TNO-työskentelyä Toteutetaan ja kehitetään hakevan vaiheen aikuisohjausta Tunnetaan ja hallitaan palvelukonsepti ja palvelussa yhteistyössä hyödynnettävät työkalut Tunnetaan alueen aikuiskoulutus, osataan etsiä lisätietoa ja verkottaa asiakas oikeisiin palveluihin Perehdytetään uusi työntekijä	Verkostoon kuuluvat yhteistyöorganisaatiot
TNO-toiminta toimii koordinoituna kokonaisuutena	TNO-strategia Yhteistyösopimus TNO-toimintasuunnitelma 2013-2014 TNO-markkinointisuunnitelma 2013-2014 Elinikäisen ohjauksen toiminta	Toimitaan yhteistyösopimuksen mukaisesti Toteutetaan TNO-strategiaa ja suunnitelmia ja päivitetään niitä sovitusti Osallistutaan alueen ELO-ryhmään ja edistetään ELO-toimintaa	Verkostoon kuuluvat yhteistyöorganisaatiot ja koordinoiva henkilö Organisaatioiden johto Verkosto Yliopistokeskuksen johdolla Verkosto Centria AMK:n johdolla Koordinoiva henkilö K-P koulutusyhtymän johdolla
TNO-toiminnan laatua ja vaikuttavuutta seurataan ja kehitetään	TNO-palvelun laatu ja alueellinen vaikuttavuus ELO-yhteistyö	Kerätään asiakaspalautetta Opastin.fi-palvelusta ja palvelulupauksen toteutumisesta Seurataan Opastin.fi-palvelun asiakasyhteydenottoja ja asiakaspalveluprosessia (google analytics, mittaritiedot, asiakaspalautteet) Tehdään alueellinen VOP-analyysi säännöllisesti Kootaan arviointitietoa ja hyödynnetään sitä päätöksenteossa Kehitetään laatu- ja vaikuttavuusmittaristoa Linkitetään TNO-toiminta ELO-toimintaan	Verkostoon kuuluvat yhteistyöorganisaatiot ja koordinoiva henkilö Organisaatioiden johto

