

Kehittämistoiminta syksyllä 2011

Koulutus- ja kehittämiskeskus Salmia kehittää ELY-keskusten ja TE-toimistojen toimintaa vuosittain KOY:n kanssa sovittavalla tavalla. Myös edellä mainittujen kumppaniorganisaatioita voi olla kehittämistyön piirissä mikäli teemat sivuavat työvoimapalveluiden sisällöllistä kehitystyötä tai organisaation toimivuutta. Lisäksi Salmiassa valmistellaan osaamisen johtamisen ja kehittämistoiminnan tueksi välineitä ja tukikeinoja.

ELY-keskukset

Salmia on vuoden 2011 aikana mukana kolmessa pilottihankkeessa. Hankkeet on rakennettu niiden teemojen ympärille, joilla on merkitystä yhtenäisen ELY-organisaation toiminnan edistämisen kannalta. Jokaisen pilotin kehittämistarve on lähtenyt kyseisten organisaatioiden omasta aloitteesta ja aktiivisuudesta, johon Salmian kehittämisasiantuntijat tuovat tukensa yhteisellä suunnittelulla ja valmennuspäivillä. Kaikissa piloteissa on yhteistyökumppanina myös yliopisto ja siten myös tutkimuksellinen näkökulma.

Piloteissa syntyvää kokemusta ja kehittämiskonseptia voidaan soveltaa jatkossa muidenkin ELYjen alueilla tai muutoin valtakunnallisissa hankkeissa. Alla olevaan taulukkoon on koottu meneillään olevat pilottihankkeet ELYissä.

Teema	ELY	Sisällöt	Vastuuhenkilöt
Asiantuntijuuden laaja-alaistaminen (vuosi 2011)	Pirkanmaan ELY-keskus Keski-Suomen ELY-keskus Etelä-Pohjanmaan ELY-keskus	Sisäisen työvoiman saatavuuden turvaaminen ja asiantuntijuuden kohdentaminen Sisäisen yhteistyön kehittäminen ja työ- ja urakierron systemaattinen kehittäminen ELY-osaamisen kehittäminen	Kaarina Mönkkönen Pasi Savonmäki Kirsikka Soikkeli Sirpa Siikaluoma Merja Luhtala
Asiakkuusosaamisen kehittäminen (vuosi 2011)	Pohjois-Karjalan ELY-keskus Etelä-Savon ELY-keskus Pohjois-Savon ELY-keskus.	Yhteisen asiakkuusajattelun kehittäminen Asiakkuusstrategian jalkauttaminen Asiakaslähtöiset viestintä- ja neuvottelutaidot Asiakkuuden johtaminen Asiakkuustutkimusten hyödyntäminen	Pasi Savonmäki Kaarina Mönkkönen Pekka Jeskanen Päivi Lehtonen Terhi Nissinen
ELY-tarina - keitä me ELY-organisaationa olemme? (4/2011- 3/2012)	Hämeen ELY-keskus	Hämeen ELYn yhteisen identiteetin rakentaminen ”Käskyttämisestä innostamiseen” Keitä me organisaationa olemme? Ketä me palvelemme? Mistä syntyy ilo olla täällä töissä?	Kaarina Mönkkönen Ari Hyyryläinen Anu Puusa Harri Kallio Alpo Alhonsalo

		Miten kehitämme kestäväää hyvinvointia ja pidämme hyvää ELY-tarinaa yllä? Mikä on koko henkilöstön rooli yhteisen identiteetin rakentamisessa?	
--	--	---	--

CAF-itsearviointimalli

CAF-itsearviointimallin käyttöönotto oman toiminnan kehittämisen välineenä etenee ELYissä vuoden 2011 aikana. Salmian rooli on tukea mallin käyttöönottoa konsultoinnin ja koulutuksen keinoin. Syksyn 2011 aikana tuetaan ELYjä (kunkin ELYn tarpeiden mukaan) itsearviointien suunnittelussa ja toteutuksessa. Lisäksi marraskuussa järjestetään Salmiassa kutsukoulutuksena *CAF-itsearviointimallin hyödyntäminen ELY-keskusten toiminnan kehittämisessä* –tilaisuus, jossa jaetaan kokemuksia ja hyviä käytänteitä CAF-käyttöönottoprosessin ensimmäisen kierroksen eri vaiheista. Itsearviointiprosessien tuottamien kehittämishankkeiden eteenpäin viemisessä Salmian rooli voi olla konsultatiivinen ja/tai koulutuksellinen. Näistä mukaantuloista neuvotellaan aina erikseen Salmian asiantuntijoiden kanssa. CAF-itsearviointimallin vastuuhenkilö Salmiassa on Tuula Jaaranen.

TE-toimistot

Muutostukihanke 2011 - 2014

Osana TEMin johtamaa TE-toimistojen muutostukihanketta Salmia järjestää syksyllä 2011 alueellisten seminaarien, "Vauhtipajojen" sarjan. Näissä Vauhtipajoissa kohtaavat suunnilleen samassa kehitysvaiheessa olevien ELY-alueiden TE-toimistot. Pajoissa edistetään TE-toimistojen asiakaspalvelun kehittämistyötä. Vauhtipajojen ajankohdat ja osallistuvat ELY-alueet ilmoitetaan myöhemmin. Alueellisten kehittämistoimien ja hankkeiden tarkentuessa neuvotellaan Salmian roolista alueellisten hankkeiden toteutuksen tukena.

Lisäksi muutostukihankkeessa järjestetään valtakunnallisia seminaareja, joiden ajankohdat ovat

12. – 13.5. Helsingissä

24. – 25.8. Salmian kesäpäivät Jyväskylässä ja

15. – 16.9.

Valtakunnalliset seminaarit saavat jatkoa vuoden 2012 alussa

Itseopiskelumateriaali TE-toimiston sähköisistä palveluista

Salmiassa valmistuu syksyksi työkalu toimistojen osaamisen kehittämiseen: sähköisten palvelujen itseopiskeluaineisto Moodleen. Aineiston sisältökokonaisuuksia ovat monikanavaisen palvelun strateginen tausta, hyödyt asiakaspalvelutyössä ja asiakkaalle, asiakkaan ohjaus sähköisiin palveluihin ja sähköisten palvelujen esittelyt ruutukaappausvideoilla. Aineistoon kuuluu myös osaamistesti, jonka avulla voi arvioida omaa osaamistaan ja saada vinkkejä sen jatkokehittämiseen.

Kyseessä on tiivis audiovisuaalinen aineisto, johon voi perehtyä aamutunnilla tai työpäivän lomassa. Sähköisten palvelujen esittelyvideoita valmistuu vaiheittain. Syksyksi tulee käyttöön henkilöasiakkaan sähköisen asiointin palvelut. Seuraavaksi videoidaan työnantajien sähköiset palvelut ja lopuksi henkilöasiakkaan tieto- ja ohjauspalveluja. Aineistoa päivitetään palvelujen kehityksen mukaan.

Aineisto on virkailijoiden, toimistojen ja ELY-keskusten vapaasti käytettävissä Moodlessa syksystä lähtien esimerkiksi opintopiirien aineistona.

Perehdytysaineisto Tytissä

Salmia ylläpitää Tytissä yhteistä valtakunnallista perehdytysaineistoa TE-toimistojen henkilöstölle. Aineisto sisältää osiot TE-hallinnosta, hyvän hallinnon periaatteista, asiakaspalvelusta TE-toimistossa sekä virka- ja työsuhteesta.

Aineisto julkaistaan perehdytyksen neuvottelupäivillä toukokuussa 2011 ja on sen jälkeen toimistojen käytettävissä perehdytysprosessin tukena. Aineisto löytyy Tytin Tietotorilta.

Aikuisohjauksen valtakunnallinen kehitystyö

Laituri-projekti

Laituri-projekti on alueellisten Opin ovi -projektien valtakunnallinen kehittämis- ja tukiprojekti. Kohderyhmänä ovat alueellisten Opin ovi-projektien edustajat ja niiden verkostot (pois lukien Itä-Suomen alueet) mm. ELY-keskusten ja TE-toimistojen edustajat, jotka ovat vastuussa tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluista ja niiden kehittämisestä. Tavoitteena on tukea alueellisten verkostomaisesti tuotettujen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen laadun ja rakenteiden kehittämistä. Projektipäällikkönä toimii Juha Salminen.

TE-ERKKERI -projekti -Neuvojasta ohjaajaksi

Projekti järjestää syksyn 2011 aikana vielä koulutuksia, jotka on tarkoitettu ohjaus- ja neuvontatyötä tekeville henkilöille. Painopisteet ovat 5 ja 30 opintopisteen koulutuksissa ennen projektin päättymistä. Koulutuksiin on osallistunut jo kahden vuoden ajan henkilöitä laaja-alaisesti erilaisista organisaatioista. Koulutukset ovat vahvistaneet aikuisohjaajien ammatillista osaamista neuvojasta ohjaajaksi. Projektin tärkeänä tuloksena on myös aikuisohjaajien verkostoituminen toisiin ohjauksen ja neuvonnan osaajiin. Syksy tuo tullessaan myös koulutusorganisaatioiden väliset neuvottelut kehitettyjen koulutusmallien juurruttamisesta pysyvään käytäntöön mm. koulutus- ja kehittämiskeskus Salmiassa. TE-Erkkerin projektipäällikkö on Merja Niemi-Pynttari.