

# Lapin TNO-palvelut

## Hyvien käytäntöjen esittely

8.11.2017 arviointipaja Rovaniemellä

9.11.2017 alueellinen koulutus Rovaniemellä

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

## Hyvä käytäntö: Lapin koulutusneuvonta -palvelu



- [Lapin koulutusneuvonta -palvelussa](#) verkko-neuvoajat auttavat, kun henkilö miettii vaihtoehtoja koulutukseen, työhön ja tulevaisuuteen
- Palvelu avattu 9.1.2017, verkko-neuvoajat projektin neljästä toteuttajaorganisaatiosta
- **Kohderyhmä:** Palvelu on tarkoitettu kaikille lappilaisille. Se hyödyttää erityisesti henkilöitä, jotka ovat siirtymävaiheessa sekä niitä, jotka eivät syystä tai toisesta halua kääntyä oman oppilaitoksen asiantuntijan puoleen vaan kaipaavat anonyymia asiointimahdollisuutta.

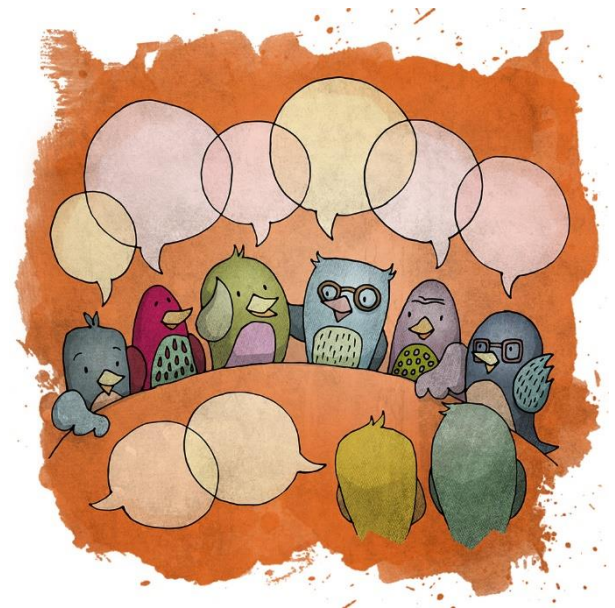
## Innovatiivisuus

- Organisaatioiden yhteinen palvelukanava: asiakas saa vastauksen yhden luukun periaatteella
- Saapuneet kysymykset ja lähetetyt vastaukset näkyvät kaikille verkkoneuvojille
- Järjestelmässä on mahdollista koostaa yhteisvastaus
- Palvelun kohderyhmää ei ole rajattu esim. iän mukaan
- Kysymyksen voi jättää palveluun 24/7
- Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Poske) uutena kumppanina: hyödynnetty olemassa olevaa lappilaista, tietoturvallista Virtu.fi-palvelualustaa ja Posken kokemuksia monineuvojapalveluista



## Voimavaraistaminen

- Aineksia palveluun saatu laaja-alaisista palvelumuotoilutyöpajoista, joihin osallistui TNO-toimijoita eri puolilta Lappia ja erilaisista organisaatioista
- Palvelun suunnitteluun osallistettiin asiakkaita ja saatiin aineksia mm. ryhmähaastatteluihin
- Verkkoneuvojen kokemuksia on hyödynnetty palvelun kehittämisessä
- Ensimmäinen askel asiakkaan koulutus- ja urasuunnittelun etenemisessä
- Räätelöityjä vastauksia askarruttaviin kysymyksiin → lisää asiakkaan itsenäisyyttä ja kykyä päätöksentekoon



## Soveltuvuus

- Kuka tahansa voi käyttää palvelua
- Kysymyksen voi jättää nimettömästi ja matalalla kynnyksellä (sähköpostiosoite)
- Halutessaan asiakas voi käyttää vahvan tunnistautumisen kautta (pankkitunnukset)  
→ asiakastili -> kysymykset ja vastaukset ketjuuntuvat
- Avoin kysymyskenttä/vapaa asian muotoilu
- Verkkoneuvojat vastaavat asiakkaan tarpeeseen räätälöidysti
- Se verkkoneuvoja ottaa kopin, jota asia koskee
- Verkkoneuvojat täydentävät toistensa osaamista, saavat apua toisiltaan ja tarvittaessa laajemmalta Lapin TNO-verkostolta
- Maksuton
- Aika- ja paikkasitoton



## Hyödyllisyys

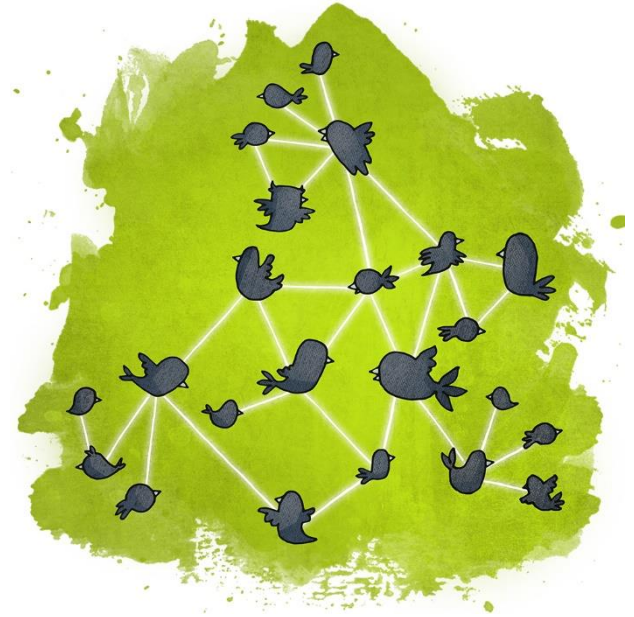
- Pyrkii aktiivisesti ratkaisemaan asiakkaan ongelmia ja vastaamaan hänen tarpeisiin
- Kun koulutusvaihtoehtoihin tulee selvyyttä -> asiakkaan itsenäisyys ja omatoimisuus vahvistuu
- Luottamuksellista ja henkilökohtaista
- Neuvontapalvelu voi johtaa esim. ohjauskeskusteluun, jos asiakas haluaa; verkkoneuvoja antaa vastauksen yhteydessä yhteystietonsa

*Ratkaisu on  
jo olemassa,  
se tarvitsee  
vain löytää!*



## Saavutettavuus ja esteettömyys

- Organisaatiot saavutettavissa samasta ”paikasta”
- Kuka tahansa voi käyttää palvelua nimettömästi
- Asiakas voi käyttää palvelua itsenäisesti tai neuvojan/ohjaajan (esim. etsivän) tuella
- Vapaasti muotoillun kysymyksen voi jättää 24/7
- Vain sähköpostiosoite tarvitaan
- Maksuton
- Palvelusivulla on ohjeet ja hallittava teknologia on helppokäyttöistä: internet ja sähköposti
- Asiakas pääsee palveluun tunnetusta virtu.fi -palveluportaalista, jossa lukuisia muitakin sähköisiä hyvinvointipalveluja lappilaisille. Suora linkki mm. lanuti.fi, opintopolku.fi, te-palvelut.fi, lappi.fi -sivustoilta. Pääsy myös lapintno.fi -sivuston kautta [www.lapintno.fi/lapinkoulutusneuvonta](http://www.lapintno.fi/lapinkoulutusneuvonta)
- Palvelua markkinoitu monikanavaisesti: pop up –ikkuna, some, radio, painettu materiaali, tilaisuudet



## Tasa-arvo

- Kaikille avoin palvelu lappilaisessa virtu.fi –palveluportaalissa ikään, sukupuoleen, koulutukseen, asuinkuntaan, terveyteen, kuntoon tms. katsomatta
- Maksuton
- Nimetön
- Palvelu edesauttaa koulutukseen pääsyä → lisää asiakkaan mahdollisuuksia sosiaaliseen osallisuuteen





## Palvelun juurruttamisen ja levittämisen näkökulma

- Palvelun vakinaistamisesta sovitaan 13.11.
- Kaksi uutta organisaatiota tulossa mukaan:  
Lapin TE-palvelut ja Saamelaisalueen koulutuskeskus
- Nykyisten ja uusien verkkoneuvojen perehdytys ja pelisääntöjen tarkistus 14.12.
- Palvelun kehittäminen ja koordinointi osaksi Ohjaamo-koordinaattorin tehtävää 1.1.2018
- Virtu.fi-palveluportaali ja fyysisten Virtu-pisteiden kattavuus ja tunnettuus Lapissa kasvaa koko ajan, parantaa palvelun saavutettavuutta
- Uusia markkinointitoimenpiteitä valmistelussa



# Lapin TNO-palvelut

S20312

## Projektin yhteystiedot

*Rahoitus: ESR ja Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus/Toimintalinja 4/Erityistavoite 9.1.  
Siirtymävaiheita ja koulutuksellista tasa-arvoa tukevien palveluiden parantaminen*

- Mirva Petäjämaa, Kemi-Tornionlaakson koulutuskuntayhtymä Lappia (päätoimeuttaja), [etunimi.sukunimi@lappia.fi](mailto:etunimi.sukunimi@lappia.fi)
- Sanna Tuovila, Rovaniemen koulutuskuntayhtymä, [etunimi.sukunimi@redu.fi](mailto:etunimi.sukunimi@redu.fi)
- Anna Vanhala ja Mirja Heikkala, Lapin yliopisto, [etunimi.sukunimi@ulapland.fi](mailto:etunimi.sukunimi@ulapland.fi)
- Päivi Saari ja Mari-Selina Kantanen, Lapin ammattikorkeakoulu, [etunimi.sukunimi@lapinamk.fi](mailto:etunimi.sukunimi@lapinamk.fi)

[www.lapintno.fi](http://www.lapintno.fi) & Facebook & YouTube: Lapin TNO-palvelut

*Lapin TNO-palvelujen lintukuvituskuvat: Tmi Annika Hanhivaara*

