

OHJAUSTAVERKOSSA.FI

Hyötyä ohjaajalle
ja asiakkaalle



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet



Opetus- ja
kulttuuri-
ministeriö



SOSIAALI- JA
TERVEYSMINISTERIÖ

nuorisotakuu

Mikä on Ohjaustaverkossa.fi?

- Ohjaustaverkossa.fi on Kohtaamon kehittämä tietoturvallinen verkko-ohjauksen työkalu, josta on apua sekä ohjaajalle että asiakkaalle.
- Ensimmäinen yhteys asiakkaan kanssa tapahtuu edelleen kasvokkaisen tapaamisen, puhelun tai sähköpostin muodossa. Tämän jälkeen ohjaaja voi ehdottaa asiakkaalle työkalun hyödyntämistä osana ohjausta.
- Ohjaaja luo ohjaustilan ja kutsuu asiakkaan sinne. Viimeiseksi asiakas tunnistautuu, ja työskentely työkalun avulla voi alkaa.



5 hyötyä

Ohjaustaverkossa.fi
-työkalusta

1. Tekee verkko-ohjauksesta tietoturvallista
2. Aktivoi asiakkaat osallistumaan
3. Selkeyttää ohjausta
4. Palvelee myös mobiilisti
5. Tarjoaa mahdollisuuden monialaisuuteen

1. Tekee verkko-ohjauksesta tietoturvallista

”

Ohjaustaverkossa.fi-työkalun avulla keskustelujen ja henkilökohtaisten tietojen jakaminen puolin ja toisin on taatusti tietoturvallista.”

- KÄYTTÄJÄN KOMMENTTI

1. Tekee verkko-ohjauksesta tietoturvallista

- Verkkotyöskentely ei ole uutta ohjaustyössä: asiakkaita on ennenkin ohjattu etänä esimerkiksi Facebookin, Whatsappin, Teamsin ja sähköpostin avulla.
- Ohjaustaverkossa.fi-työkalu kuitenkin tekee asiakkaiden tekstipohjaisesta etäohjauksesta tietoturvallista.
- Asiakas tunnistautuu työkaluun Suomi.fi-palvelun kautta. Vahvan tunnistuksen ansiosta asiakkaan tiedot pysyvät varmuudella vain ohjaajan ja asiakkaan välisinä.
- Työkalu ei syrjäytä muita, jo käytössä olevia viestintäkanavia, vaan täydentää niitä.



TIETOTURVALLISTA PALVELUA VERKOSSA

2. Aktivoi asiakkaat osallistumaan

”Työelämää tai koulutusvalintoja koskevat päätökset eivät tapahdu uraohjauksen keskustelujen aikana vaan asiakkaan omassa elämässä pidemmän ajanjakson aikana. Ohjaustaverkossa.fi-työkalussa välitehtäviä jakamalla voi tukea tätä asiakkaan prosessia, ja asiakas saa puhelin- tai videokeskustelujen välille olennaisia lisäsytykkeitä omaan tiedonhakuun ja pohdintaan.

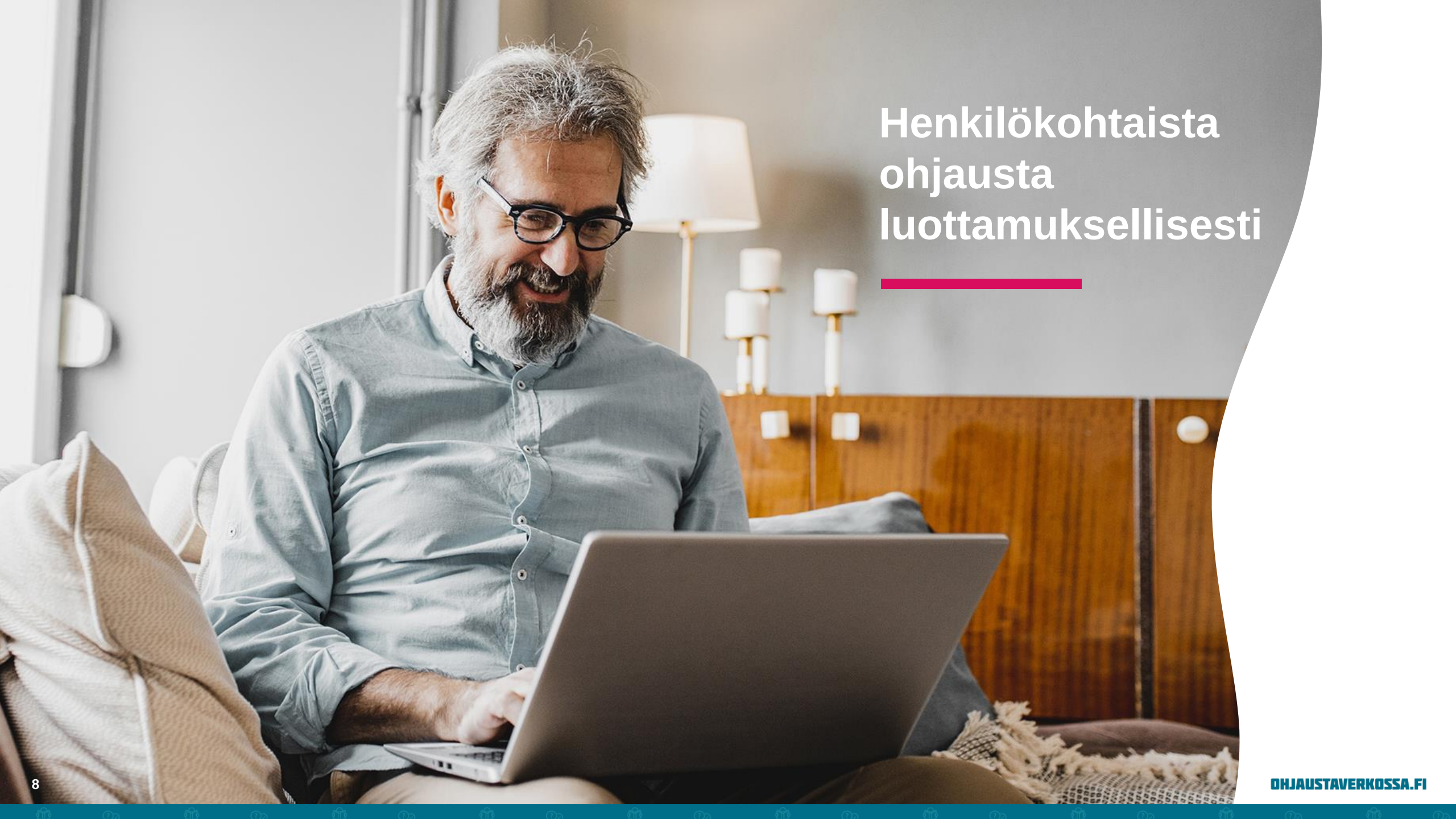
- KÄYTTÄJÄN KOMMENTTI

2. Aktivoi asiakkaat osallistumaan

- Ohjaustaverkossa.fi aktivoi asiakkaat osaksi omaa ohjaustaan: työkaluun tallennettavien välitehtävien avulla asiakas voi työstää tilannettaan myös ohjauskertojen välissä.
- Tilaa jää myös ohjaajan luovuudelle, kun ohjaaja voi valita sopivat tehtävät kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan.
- Kun asiakas on itse aktiivinen, on hän usein myös sitoutuneempi omaan ohjausprosessiinsa.
- Lisäksi asiakas voi ladata ohjaustilan sisällön itselleen dokumenttina ja hyödyntää sitä myöhemmin, jos hakeutuu ohjaukseen muualla.



AKTIVOI JA SITOUTTAA ASIAKKAITA



Henkilökohtaista
ohjausta
luottamuksellisesti

3. Selkeyttää ohjausta

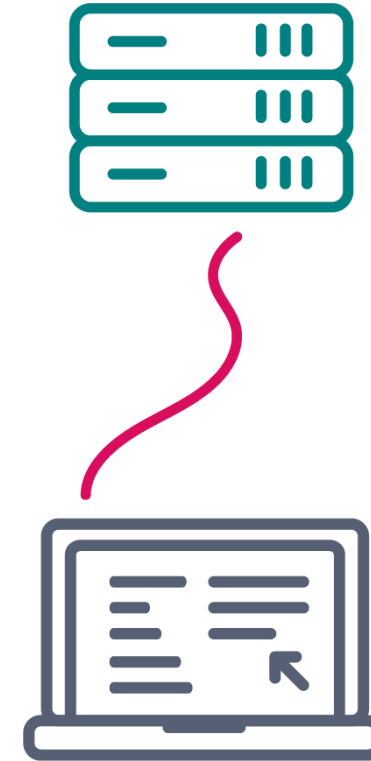
”Ohjaustaverkossa.fi-työkaluun voi kerätä ohjausprosessiin liittyvät linkit, välitehtävät, keskustelut ja yhteenvedot, ja asiakas löytää kaiken yhdestä paikasta. Näin asiat eivät haihdu heti mielestä.

”

- KÄYTTÄJÄN KOMMENTTI

3. Selkeyttää ohjausta

- Tehtävien ja muiden materiaalien jakaminen on helppoa sekä ohjaajalle että asiakkaalle.
- Kaikki materiaalit löytyvät nopeasti samasta paikasta, eikä aikaisempia tehtäviä tarvitse etsiä sähköpostien joukosta.
- Kun asiakas pysyy kartalla omasta ohjausprosessistaan, ei ohjauksen punainen lanka katoa ohjauskertojen välissä ja asiaan päästään nopeammin tapaamiskertojen alussa. Tämä säästää ohjaajien aikaa.



SELKEYTTÄÄ OHJAUSTA JA SÄÄSTÄÄ AIKAA

4. Palvelee myös mobiilisti

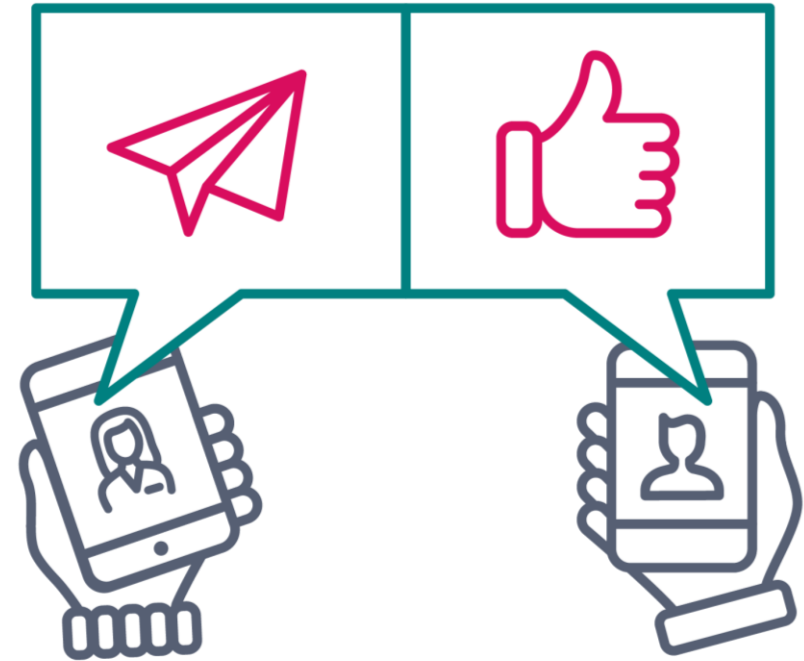
”

Monet tykkäävät hoitaa asioitaan kännykällä, ja siksi on tärkeää tarjota palveluja, jotka toimivat aidosti sujuvasti myös mobiililaitteilla. Osalle mobiili on myös ainoa vaihtoehto.”

- KÄYTTÄJÄN KOMMENTTI

4. Palvelee myös mobiilisti

- Ohjaustaverkossa.fi-työkalua on näppärä käyttää myös kännykällä tai tabletilla.
- Ohjaus ei ole sidottu tiettyyn aikaan, paikkaan tai edes läppärin läheisyyteen.
- Helpottaa ohjausta paikkakunnilla, joilla etäisyydet voivat olla pitkiä.
- Mobiilikäyttö palvelee erityisesti nuoria, jotka ovat tottuneet asioimaan kännykällä.



SUJUVAA PALVELUA MYÖS MOBIILISTI

5. Tarjoaa mahdollisuuden monialaisuuteen

”

Tätä ominaisuutta odotetaan meillä innolla. Kun turhat raja-aidat organisaatioiden välillä poistuvat, saadaan asiakkaalle apua kokonaisvaltaisemmin ja tehokkaammin.”

- KÄYTTÄJÄN KOMMENTTI

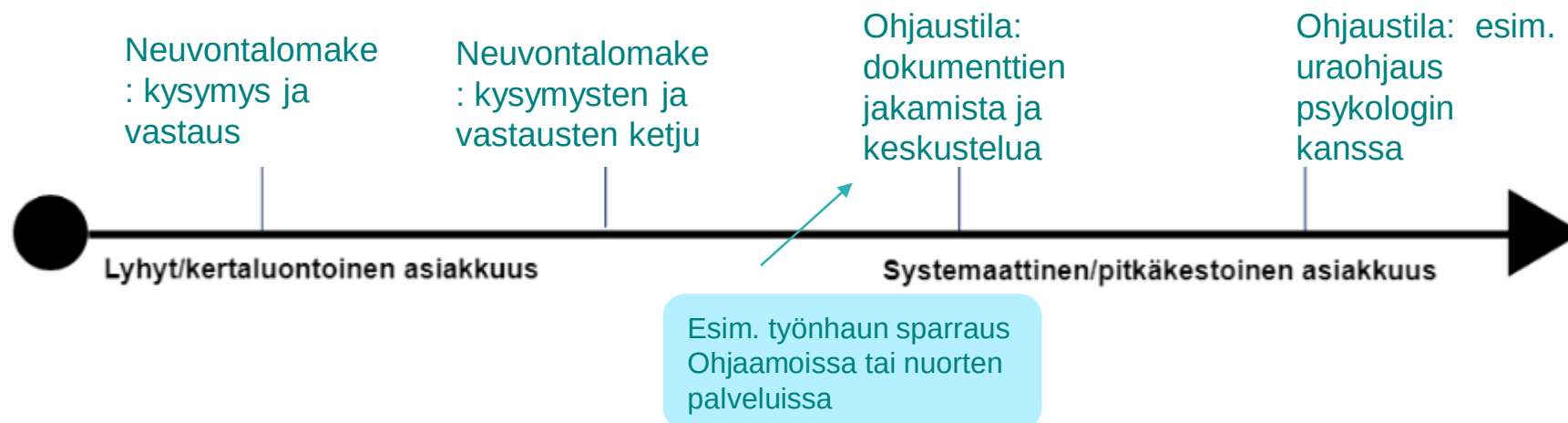
5. Tarjoaa mahdollisuuden monialaisuuteen

- Monialainen ohjaus on Ohjaamo-toiminnan lähtökohta ja samalla vahvuus. Ohjaustaverkossa.fi-työkalu tulee mahdollistamaan monialaisen ohjauksen entistä kätevämmiin myös etänä.
- Ohjaaja voi asiakkaan suostumuksella kutsua mukaan asiakkaan omaan ohjaustilaan toisen, ohjauksessa tarvittavan ammattilaisen.
- Työkalu tarjoaa kätevän paikan tehdä yhteistyötä yli organisaatio- ja ammattirajojen.



Mahdollisuus myös lyhytkestoiseen neuvontaan

- Kehitettiin yhteistyössä TE-asiakaspalvelukeskuksen kanssa
- Mahdollisuus ottaa käyttöön yhteydenottolomake
 - Asiakas löytää Kysy neuvoa –lomakkeen organisaation verkkosivuilta
 - Asiakas lähettää kysymyksen ”anonyymisti”
 - Sähköposti on välttämätön, mutta sehän voi olla mikä tahansa gmail-osoite
 - Kysymys löytyy Ohjaustaverkossa.fi-työkalun työjonosta (service desk- tyyppinen ratkaisu)
 - Neuvojan vastauksessa asiakas saa linkin sivuille, josta hän voi lukea vastauksen
- Ei tarvitse lähetellä arkaluontoisia kysymyksiä ja vastauksia sähköpostitse



Kokeile ja anna palautetta

Toivottavasti testaat Ohjaustaverkossa.fi-työkalua
ja koet sen hyödylliseksi!

Kysyttävää tai kehitysideoita?

Satu Meriluoto
Verkkopalvelusuunnittelija,
Kohtaamo-hanke
satu.meriluoto@ely-keskus.fi

Kiitos!



OHJAUSTAVERKOSSA.FI

Ohjaustaverkossa.fi-työkalua kehittävät yhteistyössä seuraavat tahot:



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet



Opetus- ja
kulttuuri-
ministeriö



SOSIAALI-JA
TERVEYSMINISTERIÖ

nuorisotakuu