**”Verkko-ohjaus! (tiivis kuvaus kevät 2017)**

Verkko-ohjausalustalla (tuotenimi päätetään myöhemmin) tarkoitetaan verkossa kansalaisen palvelunäkymän (KAPA) ja työmarkkinatorin sisällä toimivia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita (TNO).

**TNO -palveluiden tavoitteena on**

* tukea kansalaisten urasuunnittelutaitojen ja työllistymisen edellytysten (työllistyvyys) kehittymistä ja työllistymistä
* edistää kansalaisten kiinnittymistä koulutukseen, työhön ja yhteiskuntaan (osallisuus/arki)
* helpottaa ja tehdä sujuvammaksi koulutuksen ja työelämän ns. siirtymävaiheita
* edistää yritysten ja muiden työnantajien osaavan ja motivoituneen työvoiman saatavuutta.

**Yhteisen verkko-ohjausalustan kehittämisen tavoitteena on:**

* parantaa TNO -palvelujen saatavuutta
* monipuolistaa ja kehittää TNO -palveluita verkkoa hyödyntämällä
* integroida kolutukseen, työhön ja osallisuuteen liittyviä tietojärjestelmiä
* yhdistää toimijoita ja edistää monialaista palvelujen tuottamista luomalla yhteinen asiakastietojärjestelmä ja työskentelyalusta kaikille TNO -toimijoille
* mahdollistaa TNO -palveluiden kokonaisuuden seuranta, arvioiminen ja kehittämin sekä

TNO -palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantaminen

**Verkko-ohjausalusta sisältää:**

1. **Palvelut asiakkaalle**: asiakkaita ovat kaikki eri elämäntilanteissa TNO -palveluita tarvitsevat kansalaiset

* itsenäinen tiedon haku yhden luukun kautta hyödyntäen tiedonetsintä ja -muokkaus-ohjelmia
* neuvontaa kysymys-vastausperiaatteella. Vastaajina eri TNO -toimijat asiakkaan toiveen ja palvelutoimijoiden tekemien sopimusten ja sitoutusten mukaisesti
* ohjauspalvelu: asiakkaan ja ohjaajan välinen vuorovaikutteinen, suojattu työskentelyalusta, jossa on kaikille ohjaustoimijoille yhteisiä ja kullekin ohjaustoimijalle tarpeen mukaan räätälöityjä työvälineitä ja osioita
* mahdollisuus oneline -palveluun (chat, puhelin, kuvallinen etäyhteys)
* monialaisen palvelun saamisen mahdollisuus yhteisten asiakastietojärjestelmien ja asiakkaan luvalla tapahtuvan sujuvan tiedonvaihdon kautta

1. **Mahdollisuudet TNO -toimijoille:** Alustan käyttäjiä ovat kaikki TNO -toimijat kouluissa ja oppilaitoksissa, TE- ja Kasvupalveluissa (mukaan lukien palveluja tuottavat yhtiöt ja järjestöt), nuorisotyössä (mukaan lukien etsivä NT), työpajoilla, Ohjaamoissa (mukaan lukien sosiaali- ja terveyspalvelut), järjestöissä ja yrityksissä.

* yhtenäinen ja samalla räätälöity neuvonnan ja ohjauksen työskentelyalusta kullekin TNO -toimijalle
* yhtenäinen ja samalla räätälöity asiakastietojärjestelmä kullekin TNO -ohjaustoimijalle sekä eri ohjaustoimijoiden asiakastietojärjestelmien yhteinen alue, jossa tietoa vaihdetaan ja luodaan asiakkaan luvalla
* yhtenäinen ja samalla räätälöity asiakastyön dokumentointi-, seuranta-, palaute- ja laadunvarmistuskokonaisuus
* joustava ja vuorovaikutteinen kytkeytyminen olemassa oleviin ja tuleviin tietojärjestelmiin ja verkkopalveluihin, esimerkiksi Opintopolku.fi, Ammattinetti.fi, TE -palvelut.fi, Foreammatti.fi, Maailmalle.fi jne. palveluihin

**3. TNO -toimijaverkoston yhteinen osio:**

* toimijoiden yhteistyön mahdollistava ja jatkuvaa kehittämistyötä tukeva työskentelyalusta (keskustelu, yhteydenpito, materiaalipankit, hankkeet, kehittämistyö, seuranta – arviointi – laatu – vaikuttavuus, kokoukset, koulutukset /valmennukset jne.)

**Verkko-ohjausalustan kehittämistyö ja rahoitus:**

Verkko-ohjauksen kehittäminen tapahtuu KOHTAAMO -hankkeen ja ministeriöiden yhteistyönä. Kehittämis-

työ kytkeytyy hallitusohjelman julkisten palvelujen digitalisointi -kärkihankkeeseen, kansalaisen

palvelunäkymän ns. työmarkkinatorin kehittämistyöhön. Rahoituksessa käytetään aluksi KOHTAAMO -hankkeen

rahoitusta. Tarkoitus on, että vaiheittain verkko-ohjausalustan rahoitus siirtyy ministeriöiden (VM, TEM, OKM,STM)

ja TNO -toimijoiden (maakunnat, kunnat, palvelujen tuottajat) pysyvästi ja yhteisesti rahoitettavaksi. Pysyvällä

rahoituksella taataan verkkopalvelukokonaisuuden ajantasaisuus, sisällön multimediaisuus, tulevaisuuden teknologian

soveltaminen, käytön tuki (TNO -toimijoille ja kansalaisille) ja jatkokehittäminen. Verkko-ohjauspalvelun kehittäminen ja ylläpito siirtyy maakuntauudistuksessa todennäköisesti ns. IT palvelukeskusyhtiöön. Tätä ylläpitoa ja kehittämistä varten tulee luonnollisesti varautua myös määrärahoin.