

Kymiedu



Koulutusneuvonta Kymiedu
Palvelukäsikirja

SISÄLTÖ

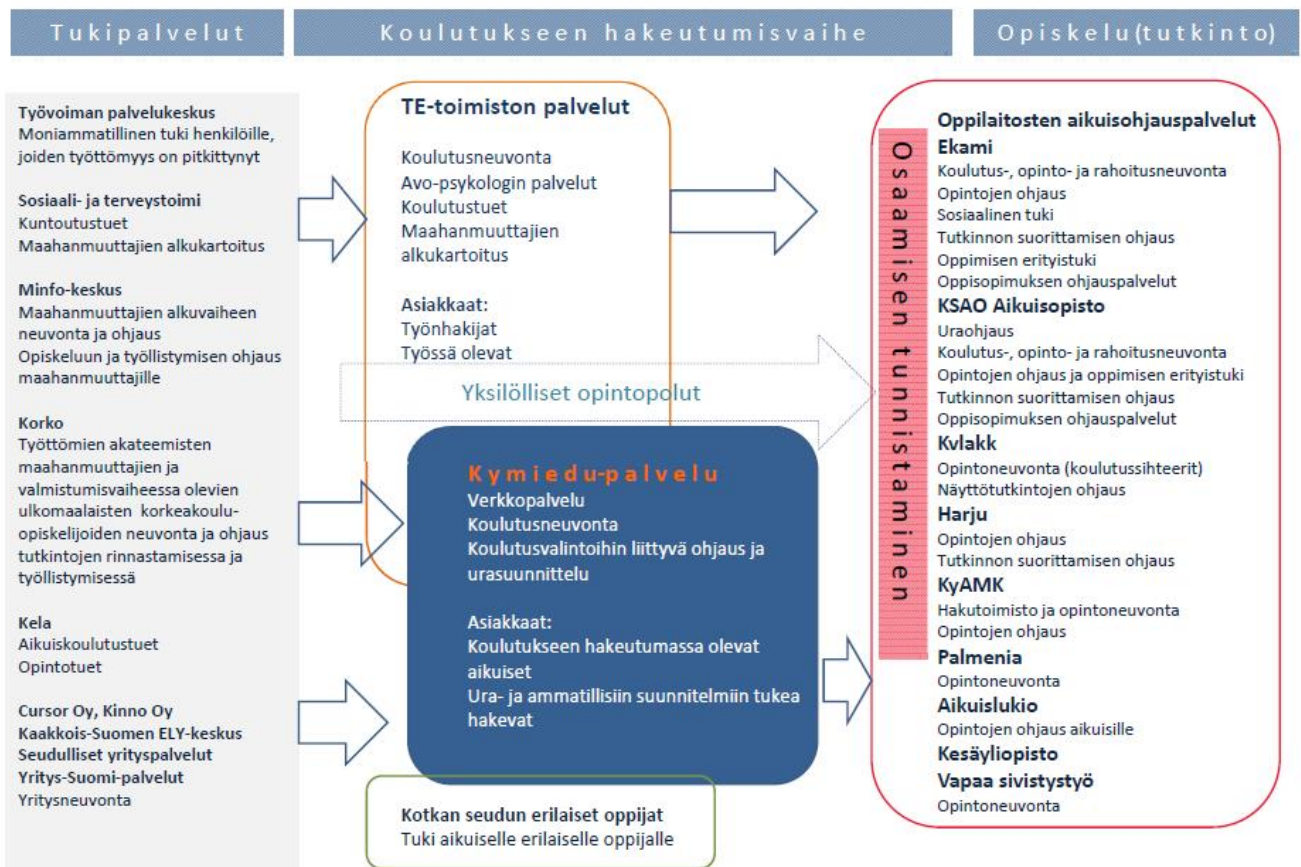
1. Palvelun rajaus	5
2. Palvelulupaus	6
3. Palvelun rakenne ja sisältö	7
4. Palvelun tuottaminen	8
Palvelumalli	9
Palvelutarpeen erottelu.....	10
Neuvoja- ja ohjaajaverkosto.....	11
Tietopalvelu	13
Puhelinpalvelu	13
Sähköpostipalvelu	14
Neuvontapiste	15
Aikuiskoulutusinfot.....	16
Ohjauspalvelut.....	16
5. Laadunvarmistus	16

LIITTEET

Tässä käsikirjassa kuvataan Koulutusneuvonta Kymiedun henkilöasiakkaille suunnatut palvelut ja niiden hoitamiseen liittyvät verkoston sisäiset toiminnot.

1. Palvelun rajaus

Koulutusneuvonta Kymiedu tarjoaa koulutusneuvonta- ja urasuunnittelupalveluja aikuisille. Palvelut tuotetaan verkostona. Palvelun tuottajina ovat Kymenlaakson aikuiskoulutusta järjestävät organisaatiot ja TE-toimistot. Koulutusneuvonta Kymiedu täydentää jo olemassa olevia palveluita.



Kuvio 1. Koulutusneuvonta Kymiedu osana maakunnallisia neuvonta- ja ohjauspalveluja

Yllä olevan kuvion vasemmassa laidassa kuvatuilla tahoilla on omat asiantuntijapalvelunsa aikuisille. Nämä tahot voivat lähettää asiakkaita Koulutusneuvonta Kymieduun. Koulutusneuvonta Kymiedu palvelee asiakkaita nimenomaan koulutukseen hakeutumisvaiheessa, minkä jälkeen kukin oppilaitos tarjoaa omat asiantuntijapalvelunsa.

2. Palvelulupaus

Palvelulupaus on verkostossa toimivien neuvojien ja ohjaajien lupaus asiakkaiden asioiden mahdollisimman hyvän hoitamisen takeeksi. Tässä käsikirjassa esitellään Koulutusneuvonta Kymiedun palvelulupauksesta henkilöasiakkaita koskeva osuus.

Tuemme asiakasta koulutus- ja uratiedon haussa, neuvomme koulutukseen hakeutumisessa ja ohjaamme asiakkaan hänelle sopivien palvelujen pariin.

Tuemme ja rohkaisemme asiakasta hänen osaamisensa ja mahdollisuuksiensa tunnistamisessa sekä koulutus- ja uravalintojen selkiyttämisessä.

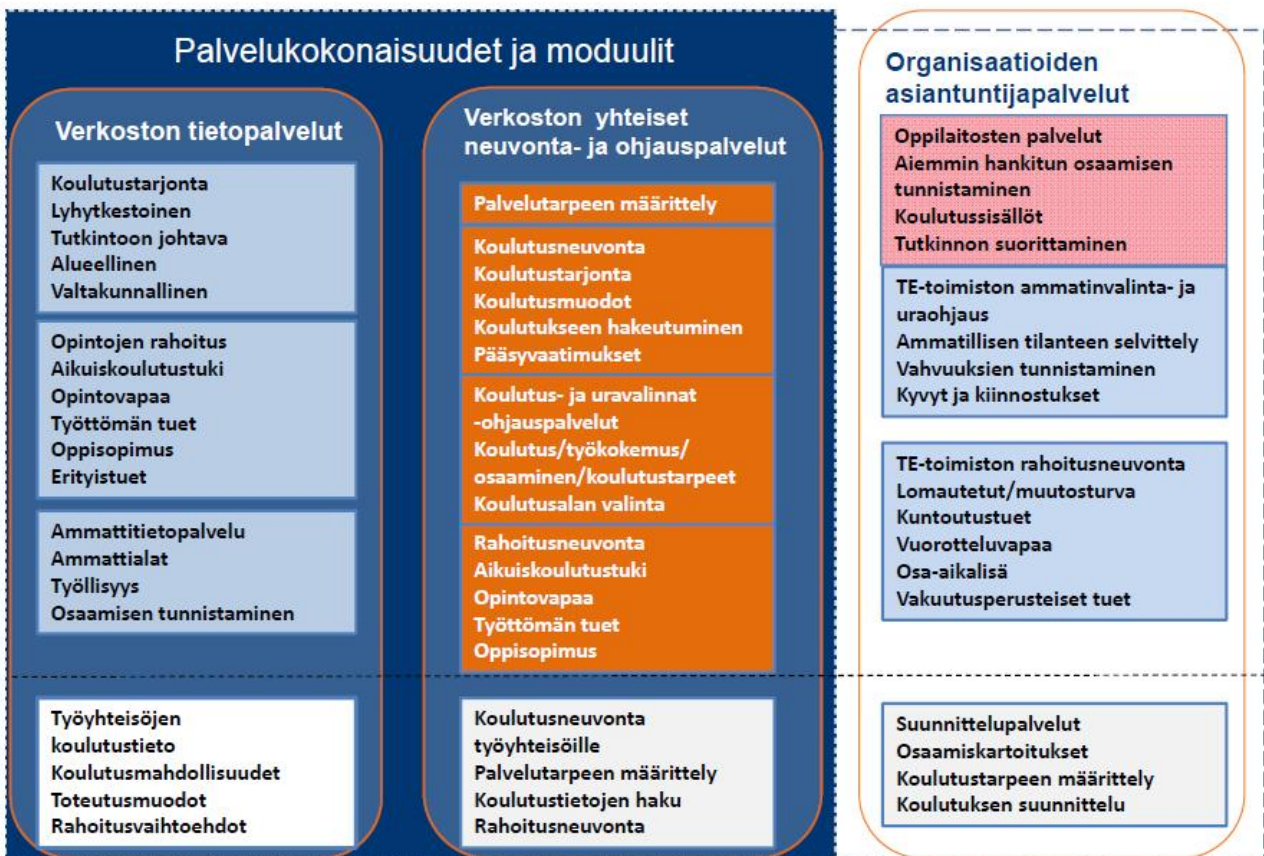
Verkoston tehtävänä on etsiä sisältään sellainen asiantuntija, joka pystyy auttamaan asiakasta. Yhteydenotto asiakkaaseen tapahtuu kahden työpäivän kuluessa.

Palvelulupauksessa keskeistä on se, että verkoston neuvojat ja ohjaajat palvelevat asiakkaan ns. loppuun asti – asiakas esittää asiansa vain kerran, sen jälkeen verkoston tehtävänä on huolehtia asian eteenpäin viemisestä. Tärkeää on myös ilmoittaa asiakkaalle, minkä ajan kuluessa häneen otetaan verkostosta yhteyttä, jos hänen asiaansa ei heti saada ratkaisua.

3. Palvelun rakenne ja sisältö

Koulutusneuvonta Kymiedu tuottaa asiakkaille koulutus- ja uravalintojen selkeyttämiseen liittyviä tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita. Verkoston palveluita ovat tukemassa organisaatioiden asiantuntijapalvelut, joihin asiakas tarvittaessa ohjataan.

Verkostona tuotettavan palvelun ydintä ovat alla olevassa kuviossa **oranssilla** merkityt moduulit. Nämä moduulit ovat vakioituja palveluita – jokainen asiakas saa ne samanlaatuisina riippumatta siitä, kenen neuvojan kanssa asiakas asioi. Kun asiakas saapuu palveluun, neuvoja määrittää hänen palvelutarpeensa, so. kaipaako asiakas tietoja ja neuvontaa vai tarvitseeko hän ohjausta. Tieto- ja neuvoja tarvitsevat asiakkaat tulevat yleensä autetuiksi, kun saavat vastauksia koulutukseen, ammatinvaihtoon ja erilaisiin työelämään liittyviin kysymyksiin. Ohjausta tarvitsevat asiakkaat ovat omassa työtilanteessaan ja ammatillisessa kehitymisessään nivel- tai muutosvaiheessa.



Kuvio 2. Koulutusneuvonta Kymiedun palvelut

4. Palvelun tuottaminen

Palvelun tuottamisessa neuvojat ja ohjaajat edustavat ensisijaisesti yhteistä, verkostona toimivaa ja poikkihallinnollista Koulutusneuvonta Kymiedua. Asiakkaalle pyritään etsimään hänelle sopivin koulutus ja koulutusta järjestävä organisaatio vähintään Kymenlaakson alueelta.

A S I A K A S



KYMIEDU – koulutusneuvontaa ja urasuunnittelua aikuisille www.kymiedu.fi		
Puhelinneuvonta 020 690 333	Neuvontapalvelupiste to klo 14-17 Kouvolassa Salpausselänkatu 33 Kotkassa Kirkkokatu 24	Sähköposti koulutusneuvonta@kymiedu.fi
Yksi puhelinnumero	Yksi henkilö paikalla	Yksi sähköpostiosoite
Puhelinrinki - satunnainen yhdistyminen	Kiertävä vuoro	Yksi henkilö koordinoi
Palvelutarpeen määrittely	Kerran kuukaudessa aikuiskoulutusinfo	Sisäinen konsultointi
	Päivystysvuoro- ja teemakalenteri puoli-vuosittain	Vastaus kahden työpäivän kuluessa

Kuvio 3. Koulutusneuvonta Kymiedun palvelumuodot

Palvelumalli

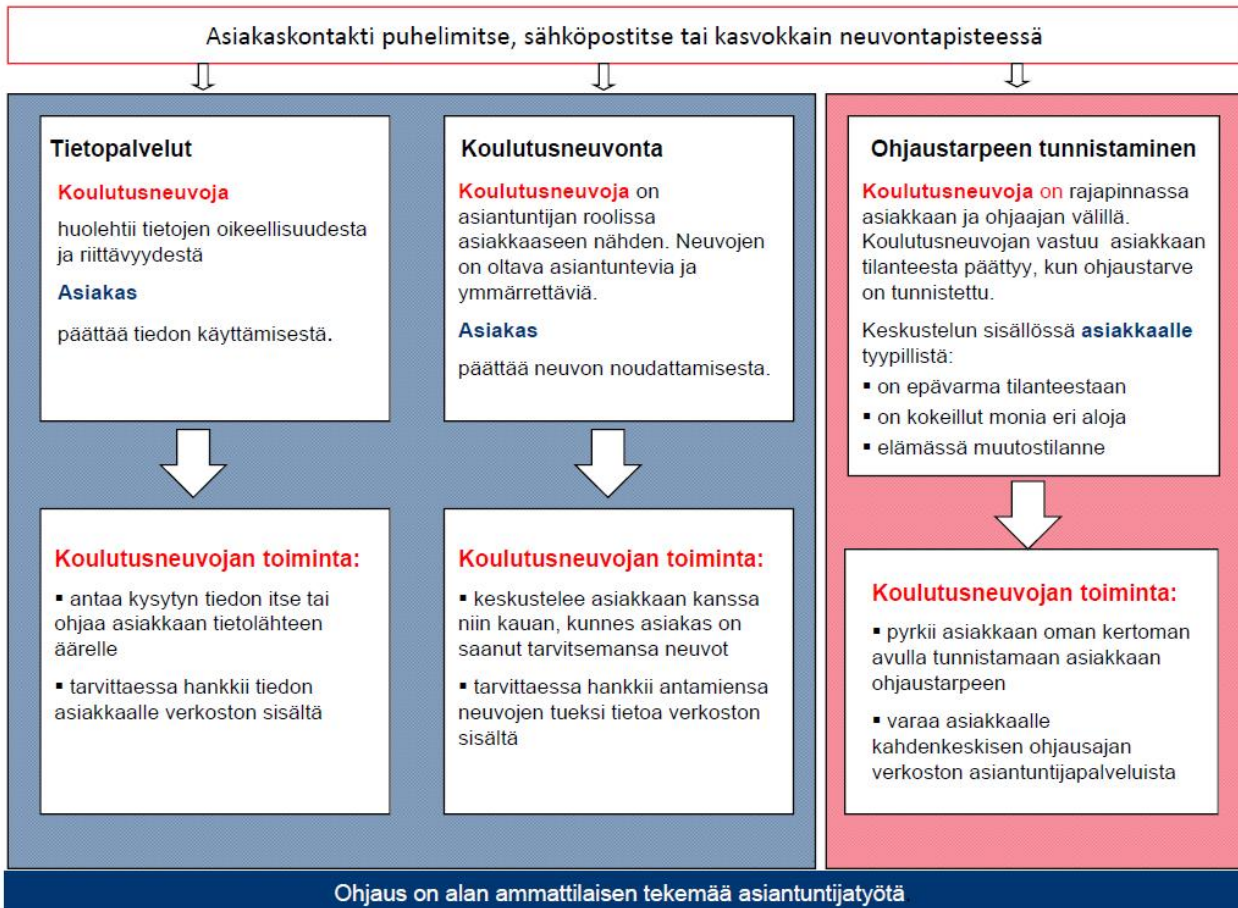
Kymiedun palvelumallissa on kuvattu TNO-mallin pohjalta, mitä kussakin palvelussa tavoitellaan, mitä asiakas odottaa ja miten palvelu hoidetaan asiakkaalle.

Taulukko 1. Koulutusneuvonta Kymiedun palvelumalli

		Tehtävä	Asiakkaan rooli	Kuka hoitaa asian?	Ammattilaisen rooli	Segmentoitu palvelu			
		Asiakkaan yhteydenotto		Asiakkaan TNO-tarpeen tunnistaminen		Tieto	Asiakas etsii itse tarvitsemiaan tietoja.	Itsepalvelu	Internet
Antaa asiakkaalle hänen tarvitsemiaan tietoja.	Asiakas hakee itseltään puuttavaa tietoa.			Verkoston neuvoja	Työntekijä antaa asiakkaalle tämän tarvitseman tiedon.		Asiakas kysyy sähköpostin tai puhelimen välityksellä tai tulee käymään neuvontapisteessä. Asiakas saa vastauksen.		
Neuvonta	Neuvoa asiakkaalle sopiva toimintatapa.			Asiakas odottaa saavansa ongelmansa asiantuntijan apua.	Verkoston neuvoja	Neuvoja on asiantuntija eri toimintavaihtoehtojen arvioinnissa. Hän tietää puheena olevasta asiasta enemmän kuin asiakas.	Asiakas kysyy sähköpostin tai puhelimen välityksellä tai tulee käymään neuvontapisteessä. Asiakas saa asiantuntevan neuvon.		
	Ohjaus	Edistää keskustelun keinoin asiakkaan omaa kykyä tehdä ratkaisuja.	Asiakas osallistuu aktiivisesti esittämiensä ongelmien ratkaisemiseen.	Ohjauksen asiantuntija	Ohjaaja pyrkii vahvistamaan asiakkaan toimintakykyä ja välttää valmiiden toimintamallien tarjoamista.	Kahdenkeskinen ohjauskustelu ohjaajan kanssa. Yleensä monivaiheinen ja rakenteeltaan löyhä. Voi edellyttää useita keskustelukertoja. Kasvokkain tapahtuvan ohjauksen lisäksi ohjaus myös puhelimitse tai sähköpostitse.			

Palvelutarpeen erottelu

Palvelutarpeen erottelu on keskeistä neuvojan ja asiakkaan kohtaamisessa. Kun palvelutarve on selvillä, neuvoja pystyy hoitamaan asiakkaan asiaa eteenpäin.



Kuvio 4. Koulutusneuvojan rooli palvelutarpeen erottelussa

Neuvoja- ja ohjaajaverkosto

Oheisiin taulukoihin on koottu verkoston neuvojat ja ohjaajat sekä verkoston yhteistyöorganisaatioiden yhdyshenkilöt yhteystietoineen. Taulukosta 2 näkyy myös, mikä on kunkin neuvojan ja ohjaajan asiantuntemusalue ja minkä palvelun tuottamiseen kukakin osallistuu. Liitteinä 1 ja 2 ovat etelän ja pohjoisen verkoston palvelukartat.

Taulukko 2. Koulutusneuvonta Kymiedun neuvojat ja ohjaajat

Etelä- Kymenlaakson neuvontapalvelun neuvojat ja ohjaajat	Asiantuntemusalue	Puhelinneuvonta	Neuvontapiste	S-posti
Huolman-Lehtola Heidi, oppimisvalmentaja p. 050 5968 825	Opiskelun ohjaus ammatillisessa aikuis-koulutuksessa		x	
Kitunen Päivi, koulutussuunnittelija p. 044 7028 221, paivi.kitunen@kyamk.fi	Tekniikan alan avoin amk ja täydennys-koulutus	x	x	
Mikkilä Maija, koulutuspäällikkö p.050 3160 509, maija.mikkila@helsinki.fi	Yliopistokoulutus		x	
Mustapää Olli, suunnittelija p. 044 7028 541, olli.mustapaa@kyamk.fi	Aikuisopiskelu ammattikorkeakoulussa	x	x	
Peltola-Savolainen Nanna, koulutusneuvoja p. 010 6040 445, nanna.peltola-savolainen@te-toimisto.fi	Te-toimiston koulutusneuvonta		x	
Permanto Pirjo, koulutusneuvoja p. 010 6040 440, pirjo.permanto@te-toimisto.fi	Te-toimiston koulutusneuvonta		x	
Puheloinen Pia, koulutusneuvoja p. 050 5981 182, pia.puheloinen@ekami.fi	Oppisopimuskoulutus, toisen asteen ammatillinen aikuiskoulutus	x	x	
Turkia Sari, opintosihteeri p. 050 5765 423, sari.turkia@ekami.fi	Ekamin aikuiskoulutustarjonta, erit. mamujen valmentava ja ohj. koulutus, kielikoulutus	x		
Pohjois-Kymenlaakson neuvontapalvelun neuvojat ja ohjaajat	Asiantuntemusalue	Puhelinneuvonta	Neuvontapiste	S-posti
Hermonen Jaana, koulutusneuvoja p. 010 6040 275, jaana.hermonen@te-toimisto.fi	Te-toimiston koulutusneuvonta		x	
Korjus Jenni, suunnittelija p. 050 3160 535, jenni.korjus@helsinki.fi	Yliopisto-opinnot, tutkintojen tunnustaminen, maahanmuuttajat		x	
Lamminpää Hilikka, koulutusneuvoja p. 010 6040 227, hilikka.lamminpaa@te-toimisto.fi	Te-toimiston koulutusneuvonta		x	
Mustapää Olli, suunnittelija p. 044 7028 541, olli.mustapaa@kyamk.fi	Aikuisopiskelu ammattikorkeakoulussa	x	x	
Mäkelä Sari, aikuiskoulutusassistentti p. 040 4832 900, sari.makela@ksao.fi	Ksaon aikuiskoulutustarjonta	x	x	
Parkkali Jaana, toimistosihiteeri p. 020 6155 974, jaana.parkkali@kouvola.fi	Oppisopimuskoulutus		x	
Rintala Susanna, koulutuslavastaava p. 040 5722 156, susanna.rintala@kvlakk.fi	Ammatillisen aikuiskoulutuksen tarjonta, tieto- ja viestintäteknikka	x	x	Vastuuhenkilö
Sorsa Saara, suunnittelija p. 044 7028 451, saara.ahtiainen@kyamk.fi	Yleinen ohjaus ammattikorkeakouluopintoihin	x	x	
Virtanen Marja, asiakaspalvelusihiteeri p. 040 1835 144, marja.virtanen@kvlakk.fi	Ammatillisen aikuiskoulutuksen tarjonta	x		
Vähäuski Jaana, toimistosihiteeri p. 020 6155 975, jaana.vahauski@kouvola.fi	Oppisopimuskoulutus		x	

Ajanvarauspalvelussa toimivat ohjaajat	
Aho Anna, ammatinvalintapsykologi p. 010 6040 450, anna.aho@te-toimisto.fi	Ammatinvalinnan ohjaus ja urasuunnittelu
Huolman-Lehtola Heidi, oppimisvalmentaja p. 050 5968 825	Opiskelun ohjaus ammatillisessa aikuiskoulutuksessa
Koskipuro Tuija, suunnittelija p. 044 7028 890, tuija.koskipuro@kyamk.fi	Ammattikorkeakouluhaku
Mustapää Olli, suunnittelija p. 044 7028 541, olli.mustapaa@kyamk.fi	Aikuisopiskelu ammattikorkeakoulussa
Neuvonen Tommi, koulutustarkastaja p. 020 6158 124, tommi.neuvonen@kouvola.fi	Oppisopimuskoulutus
Nopanen Terhi, lehtori/opinto-ohjaaja p. 0440 324 613, terhi.nopanen@harjunopk.fi	Luonnonvara-alan aikuiskoulutus
Rintala Susanna, koulutuslavastaava p. 040 5722 156, susanna.rintala@kvlakk.fi	Ammatillisen aikuiskoulutuksen tarjonta, tieto- ja viestintäteknikka
Sarante Marja, aikuiskoulutuspäällikkö p. 040 4833 145, marja.sarante@ksao.fi	Ksaon aikuiskoulutustarjonta
Stauffer Marketta, opinto-ohjaaja p. 040 7042 282, marketta.stauffer@ekami.fi	Ammatillinen toinen aste
Wallasvaara Timo, ammatinvalintapsykologi p. 010 6040 308	Ammatinvalinnan ohjaus

Taulukko 3. Koulutusneuvonta Kymiedun muut yhdyshenkilöt

Muiden oppilaitosten yhdyshenkilöt	
Ivanko Elina, koulutussuunnittelija p. 040 5559 094, elina.ivanko@kymenlaakso.fi	Avoin yliopisto-opetus, ammatillinen jatko- ja täydennyskoulutus
Karimo-Monder Hanna, rehtori, p. 0400 819 790, hanna.karimo-monder@kouvola.fi	Aikuisopiskelu kansalaisopistossa
Keskinen Janne, opinto-ohjaaja p. 040 7240 635, janne.keskinen@kotka.fi	Aikuislukion peruskoulu-, lukio - ja etälukio-opinnot
Korhonen Saara (Kotkan seudun eril. oppijat) p. 050 3386 276, saara.korhonen@iki.fi	Oppimisvaikeudet ja apuvälineet oppimisessa
Kukkoaho Jaana, toimistos sihteeri p. 020 7118 530, jaana.kukko-aho@kyme.fi ja Relander Helena, toimistos sihteeri p. 020 7118 531, helena.relander@kyme.fi	Aikuisopiskelu kansanopistossa
Laisi-Vilkki Katriina, toimialapäällikkö, p. 010 6040 248, katriina.laisi-vilkki@te-toimisto.fi	Ammatillisen kehittymisen palvelut
Lavila Anna-Liisa, rehtori p. 040 3545 110, anna-liisa.lavila@hamina.fi	Aikuisopiskelu kansalaisopistossa
Nopanen Terhi, lehtori/opinto-ohjaaja p. 0440 324 613, terhi.nopanen@harjunopk.fi	Luonnonvara-alan aikuiskoulutus
Lankinen Aila, koulutusapäällikkö 0400 846 088, aila.lankinen@perheniemi.com	Aikuisopiskelu kansanopistossa
Ojala Riitta, suunnittelija-opettaja p. 040 5446 460, riitta.ojala@kotka.fi	Aikuisopiskelu kansalaisopistossa
Putkinen Suvi, kasvatusaineiden opettaja, p. 044 3009 423, suvi.putkinen@valkealanopisto.fi	Ammatillinen aikuisopiskelu: koulunkäynnin ohjaaja ja lasten ja nuorten erityisohjaaja, henk.koht. avustaja, mamujen tsemppi-koulutus
Laiho Marja, rehtori, p. 020 6159 776, marja.laiho@iitti.fi	Aikuisopiskelu kansalaisopistossa
Haapanen Sanna, kurssisihteeri p. 0440 112 858, kurssisihteeri@jamilahhti.fi	Aikuisopiskelu kansanopistossa

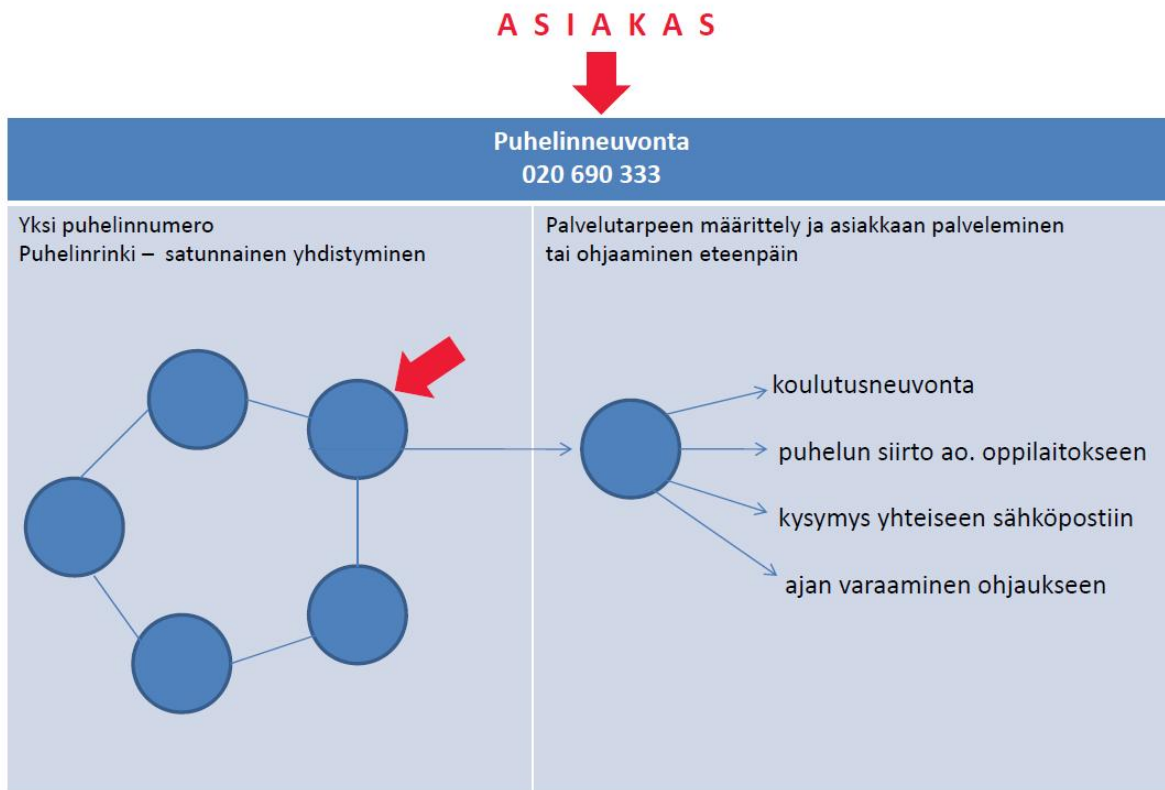
Tietopalvelu

Tietopalvelussa asiakas joko etsii tiedon itse tai häntä opastetaan tiedon löytämisessä. Tietoa on saatavilla puhelimitse, sähköpostitse, internetin kautta ja neuvontapisteissä. Neuvojen vastuulla on huolehtia, että tieto on oikeaa ja saatavilla.

Puhelinpalvelu

Vastaa puhelimeen: **"Koulutusneuvonta Kymiedu" ja oma nimesi.**

Selvitä puhelimesta ensimmäiseksi asiakkaan palvelutarve – kaipaako hän tietoa, neuvontaa vai ohjausta. Palvele asiakas itse tai siirrä puhelu toiselle verkoston ohjaajalle, joka pystyy auttamaan asiakasta. Voit lisäksi konsultoida toista neuvojaa sähköpostitse. Varaa tarvittaessa asiakkaalle aika joltakulta verkoston ohjaajalta.

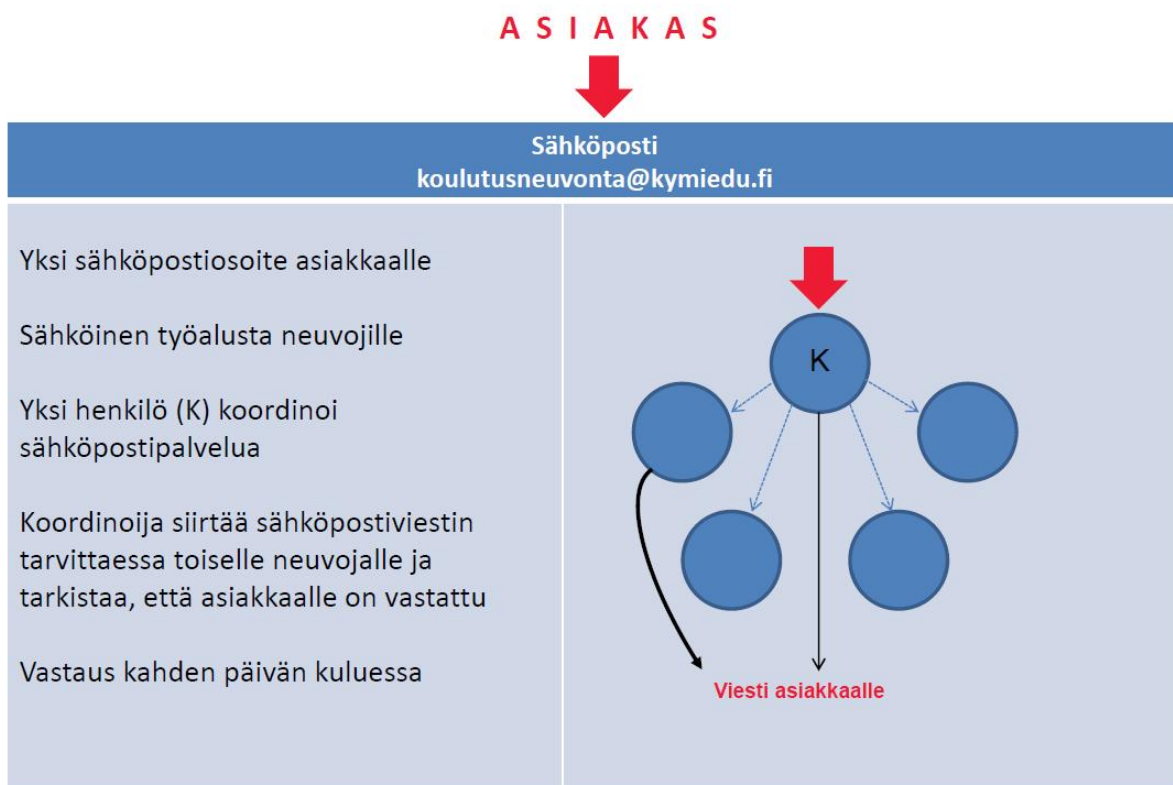


Kuvio 5. Puhelinpalvelun toiminta

Puhelinpalvelu hoidetaan palvelua varten hankituilla matkapuhelimilla. Puhelu yhdistyy henkilölle, jonka edellisestä Koulutusneuvonta Kymiedu -puhelusta on kulunut pisin aika. Puhelinpalvelua koordinoi Olli Mustapää, puh. 044 7028 541.

Sähköpostipalvelu

Asiakkaalla on mahdollisuus hakea tietoa ja kysyä neuvoa sähköpostitse. Myös ohjaajat voivat olla asiakkaan kanssa sähköpostitse kontaktissa. Sähköpostipalvelusta vastaa Susanna Rintala Aikuis-
koulutuskeskus Kouvolasta. Hän tarkistaa säännöllisesti saapuneet sähköpostit ja joko vastaa niihin
itse tai lähettää viestin eteenpäin verkostossa. Hän seuraa eteenpäin lähetetyistä viesteistä, että
niihin vastataan. Hän huolehtii myös viestien arkistoinnista. Sähköpostipalvelussa käytettävästä
neuvojen työalustasta on ohjeistus liitteenä 3.



Kuvio 6. Sähköpostipalvelun toiminta

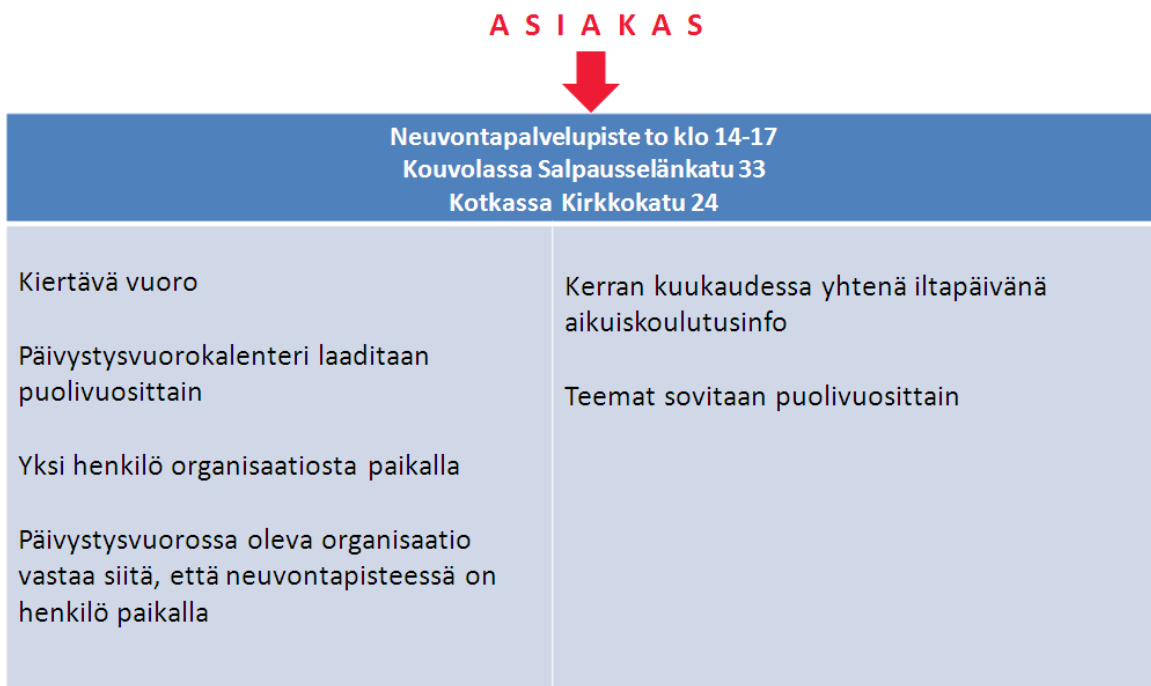
Vastuuhenkilö: Susanna Rintala, p. 040 5722 156, susanna.rintala@kvlakk.fi.

Neuvontapiste

Käytä neuvontapisteessä päivystysvuorosi aikana **Kymiedu-nimikylttiä**.

Neuvontapisteessä on päivystysvuorossa yksi neuvoja kerrallaan. Asiakastilanteen alkuvaiheessa on tärkeää palvelutarpeen erottelu, so. kaipaako asiakas mahdollisesti ohjausta vai saako hän kysymyksiinsä vastauksen koulutusneuvonnassa. Jos asiakas hakee vastauksia selkeisiin kysymyksiin, pyri palvelemaan hänet heti. Jos mahdollisesti olet varattuna toisen asiakkaan kanssa, voit joko pyytää asiakasta odottamaan tai ottaa hänen yhteystietonsa ja ilmoittaa, että häneen otetaan Kymiedusta yhteyttä pikaisesti.

Koulutusneuvojan on myös mahdollista konsultoida verkoston ohjaajaa ja näin edelleen saada asiakas palveluksi yhden käynnin aikana. Konsultointia kannattaa tehdä silloin, kun asiakkaan tilanne on valtaosaltaan selvä, mutta joihinkin kysymyksiin tarvitaan ohjaajan asiantuntemusta.



Kuvio 7. Neuvontapalvelupisteen toiminta

Jokainen neuvontapisteen päivystysvuoroissa mukana oleva organisaatio vastaa siitä, että sovitulla vuorolla neuvoja on paikalla. Neuvontapisteiden vuoroja koordinoivat Pohjois-Kymenlaaksossa Tommi Neuvonen, p. 020 6158 124 ja Etelä-Kymenlaaksossa Eija Leinonen, p. 0400 559 190.

Aikuiskoulutusinfot

Koulutusneuvonta Kymiedu järjestää noin kerran kuukaudessa aikuiskoulutukseen liittyviä teemailtapäiviä. Iltapäivät järjestetään pääsääntöisesti Kymiedun neuvontapisteen tiloissa, mutta niitä voidaan toteuttaa myös muualla. Teemailtapäivien aikana neuvontapisteessä on tarvittaessa myös normaali päivystysvuoro. Ekami ja KSAO vastaavat aikuiskoulutusinfojen koordinoinnista. Kulloisenkin infon suunnittelusta, järjestelystä ja toteutuksesta on vastuussa kulloinkin nimetty taho.

Ohjauspalvelut

Mikäli asiakas haluaa varata ajan ohjauskeskusteluun, neuvoja ottaa asiakkaan yhteystiedot. Sen jälkeen hän soittaa tai lähettää sähköpostin sille verkoston ohjaajalle, jonka sisällölliseen asiantuntemusalueeseen asiakas sijoittuu ja lyhyesti kertoo asiakkaan tilanteesta. Ohjaajan on kuitattava neuvojalle sähköpostin vastaanottaminen. Asiakas voi varata ohjausajan myös sähköisesti Kymiedun verkkopalvelun kautta.

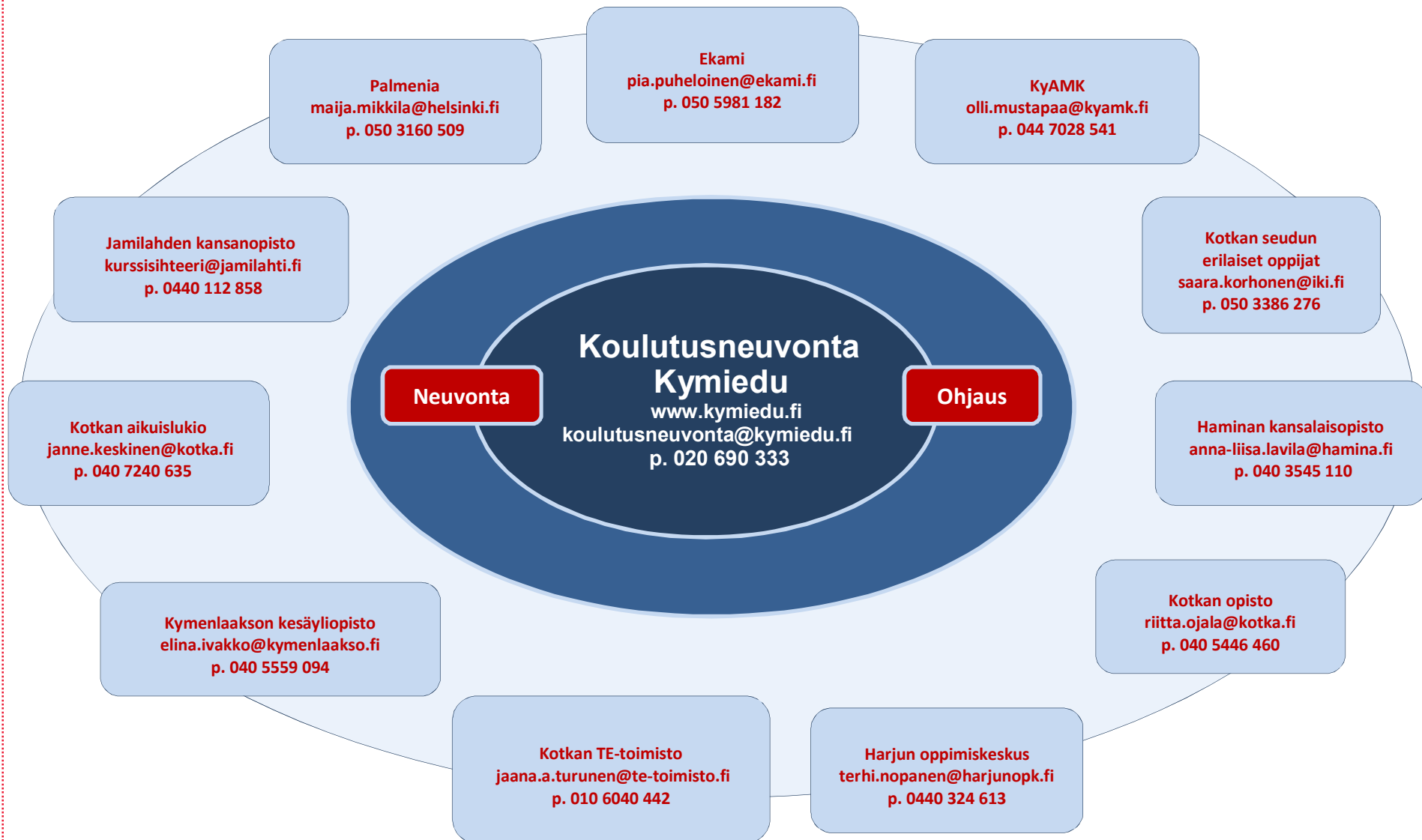
5. Laadunvarmistus

Opin Ovi Kymi -hankkeen aikana tehtiin asiakasseurantaa palvelun käyttäjistä ja seurattiin neuvojien ja ohjaajien palvelun toteuttamiseen käyttämää työaika.

Koulutusneuvonta Kymiedun vakiinnuttamissuunnitelmassa yhdeksi kehittämiskohteeksi on kirjoitettu yhteisen arviointi- ja asiakaspalautejärjestelmän ja laatumittareiden luominen palvelulle. Tämä työ käynnistyy keväällä 2013.

Käytetty lähdeaineisto:

Opin Tori -hankkeen palvelumalli ja palvelutuotteet -kaaviot. www.opinovi.fi, tulostettu 5.11.2010
Räsänen, L. Urabaarin ohjauskirja. www.urabaari.fi, tulostettu 18.11.2010.





SÄHKÖINEN ALUSTA OHJAAJILLE JA NEUVOJILLE

Sähköinen alusta löytyy ainakin toistaiseksi osoitteesta keskustelu.kymiedu.fi

Uudet käyttäjät saavat tunnukset ja salasanat palveluun Kouvolan Akk:n järjestelmävastaava Jani Peltolalta (jani.peltola@kvlakk.fi). Salasanan vaihto tehdään **Omat asetukset** -kohdasta.

Kymiedu.fi
Aikuisopiskelu kymenlaaksossa

Etsi... Etsi
Tarkennettu haku

Etusivu

Omat asetukset • Näytä omat viestit

Tänään on To Loka 21, 2010 10:41 am
[Valvojen hallintapaneeli]

Viimeisin vierailu: To Loka 21, 2010 10:26 am

Näytä vastaamattomat viestit • Näytä lukemattomat viestit • Näytä uudet viestit • Näytä aktiiviset viestiketjut

Merkitse kaikki alueet luetuiksi

KESKUSTELUALUE	Aiheet	Viestit	Uusin viesti
Uudet viestit Alueelta löytyvät uudet viestit jotka on lähetetty koulutusneuvonta@edukymi.fi	0	0	Ei viestejä
Käsittelyssä olevat Asiat jotka on otettu käsittelyyn.	1	1	Kirjoittaja Rintala Susanna (susanna.rintala@kvlakk.fi) To Loka 21, 2010 10:00 am
Arkistoidut Asiat jotka ovat valmiit	1	2	Kirjoittaja marjavirtanen Ma Loka 18, 2010 1:05 pm
Yleinen keskustelu ja dokumentit Ohjeet ja kysymykset	2	2	Kirjoittaja susannarintala To Loka 21, 2010 9:59 am

PAIKALLAOLLIJAT
Yhteensä 4 käyttäjää paikalla :: 1 rekisteröitynyt, ei yhtään piilotettua ja 3 vierailijaa (Tieto perustuu viimeisen 5 minuutin aikana olleisiin aktiivisiin käyttäjiin)
Eniten yhtäaikaisia käyttäjiä on ollut 6 kpl, Ke Loka 13, 2010 12:46 pm

Rekisteröityneet käyttäjät: [susannarintala](#)
Selite: [Ylläpitäjät](#), [Valvojat](#)

TILASTOT
Viestejä yhteensä 5 • Viestiketjuja on yhteensä 4 kappaletta • Käyttäjiä yhteensä 19 • Uusin käyttäjä [ollilaurila](#)

Toimintaperiaate

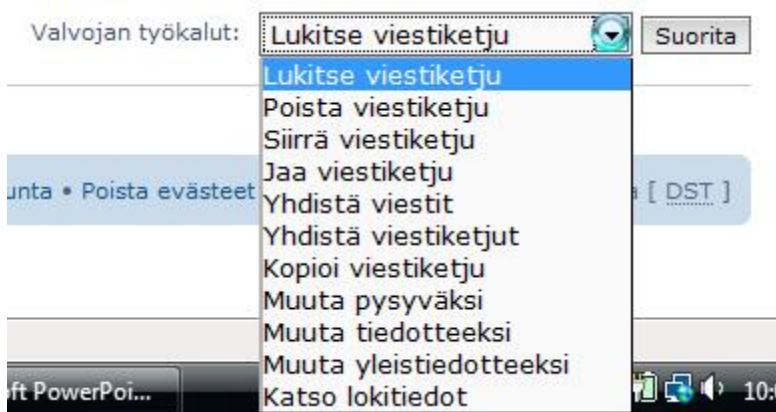
Järjestelmän idea on välittää koulutusneuvonta@kymiedu.fi osoitteeseen lähetetyt kysymykset ja viestit keskustelufoorumille. Uudet viestit saapuvat aina **Uudet viestit** -alueelle palvelun etusivulla. Jokainen verkoston jäsen toimii valvojan oikeuksilla keskustelufoorumissa ja voi muokata, siirtää, poistaa sekä käsitellä saapuneita viestejä haluamallaan tavalla.

Muokkuspainikkeet ovat pitkälti itsensä selittäviä. Hiiren ollessa painikkeen päällä esiin tulevassa teksti-ikkunassa kerrotaan painikkeen toiminto. Eniten tarvittavat painikkeet ovat viestin auki ollessa **vastaa** ja **muokkaa**, jolla viestiä ja otsikkoa muokataan. Alhaalla oikealla olevista **valvojan työkaluista** mm. siirretään viestiketjuja.

Viestien käsittely

Kun Uudet viestit -kansioon saapuu viesti, käyttäjä avaa sen ja siirtää sen Käsittelyssä olevat -kansioon:

Ikkunan oikeasta alakulmasta **Valvojan työkaluista** valitaan **Siirrä viestiketju** → **Suorita**. Kohdealueeksi valitaan **Käsittelyssä olevat**.



Samalla kannattaa kertoa mitä asialle ollaan tekemässä. Kommentit voi kertoa vastaamalla viestiin tai muokkaamalla otsikkoa. Viestiketjua käsitellään sitten niin kauan kuin kun tarve vaatii. Useampi neuvoja voi osallistua viestiketjuun. Kun asia on käsitelty, se siirretään **Arkistoidut** -kansioon.

Arkistoidut

Jätä varjoaihe

Haluatko varmasti siirtää viestiketjun uudelle alueelle?

Kyllä Ei

Käyttäjä lisää arkistossa olevaan viestiketjuun vielä tarvittavat tiedot, jolla lopputulokseen päästiin. Otsikko kannattaa muokata mahdollisimman kuvaavaksi, jotta käsitelty asia löytyy myöhemminkin arkistosta.

Ilmoitus omaan sähköpostiin uudesta viestistä tai muutoksesta

Jokaisen keskustelualueen (Uudet viestit, Käsitellyssä olevat...) vasemmassa alareunassa on linkki "Seuraa aluetta". Linkkiä painamalla asetetaan keskustelualue seurantaan eli käyttäjä saa alueelle tulleista uusista viesteistä ilmoituksen sähköpostiinsa.

Myös aiheketjujen perässä on painike "Seuraa vastauksia", jolloin voi seurata yksittäistä aihetta (keskustelua) ja sen vastauksia.

Apua!

Apunanne ovat Kouvolan Aikuiskoulutuskeskuksessa:

Jani Peltola
Susanna Rintala

jani.peltola@kvlakk.fi
susanna.rintala@kvlakk.fi

040 730 1680
040 572 2156