



## **Kertomusluonnoksesta annettu lausunto**

**(8/2015)  
186/54/2014**

Työ- ja elinkeinoministeriö, 19.5.2015.



Työ- ja elinkeinoministeriö

LAUSUNTO

TEM/1330/00.07.02.01/2014

19.5.2015

Valtiontalouden tarkastusvirasto  
[tuloksellisuustarkastus@vtv.fi](mailto:tuloksellisuustarkastus@vtv.fi)

Asia: Lausuntopyyntö 29.4.2015 tarkastuskertomusluonnokseen, Sähköiset työvoimapalvelut

Työ – ja elinkeinoministeriö kiittää tarkastuskertomusluonnoksen lausuntopyynnöstä ja lausuu siitä kohdittain seuraavasti:

**Yleistä:**

TEM:n näkemyksen mukaan tarkastuksen kohde on liian kapea. TE-palvelut järjestetään asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti ja tuotetaan monikanavaisesti kumppanuusverkostoissa. Verkkopalveluja ja CV-nettiä ei ole perusteltu tarkastella irrallaan muista työnvälitys- ja yrityspalveluista ja palvelukanavista. TE-palvelujen vaikuttavuus syntyy asiakaslähtöisen palveluprosessin ja palvelukanavien kokonaistoimivuuden tuloksena.

**Lausunnot kohdittain:**

Tarkastusviraston suositukset 1.-4., sivu 3:

**Lausunto:**

Vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden arviointia kehitetään mm. osana TE-palvelun visio- ja strategyön prosessia 2015. Ministeriö tekee jatkuvaa palauteseurantaa sähköisistä palveluista ja käyttää tätä kehittämisen tukena. Käyttöliittymiä ollaan uudistamassa päätelaiteriippumattomiksi ja entistä käyttäjäystävällisemmiksi. Palveluiden toiminnallisilla uudistuksilla pyritään parantamaan myös käytettävyyttä. Markkinointikampanjoita on ollut ja käynnistynyt verkkoasioinnista keväällä 2015. Nuorten ohjautumisessa palveluihin valtakunnallinen Nuorisotakuun Ohjaamo toiminta on käynnistynyt<sup>1</sup>.

Luku 1, sivu 7. kohta

<sup>1</sup> Valtakunnallinen Kohtaamo –hanke ja Ohjaamo verkostot / Nuorisotakuu

*Tarkoituksena on ollut korvata henkilökohtaisia palveluja verkkopalveluilla.*

**Lausunto:**

Työ- ja elinkeinotoimistojen – TE-palvelujen – verkko(asiointi)palvelujen kehittämisessä ei ole ollut tavoitteena korvata reaaliaikaista, vuorovaikutteista neuvontaa ja ohjausta, vaan kehittää asiakkaille vaihtoehtoisia asiointi- ja palvelukanavia asiakkuuteen liittyvien asioiden hoitamiseksi ja tiedon välittämiseksi asiakkaalta TE-toimistoille ja TE-toimistolta asiakkaalle.

Henkilökohtaista (vuorovaikutuksellista), ensisijaisesti asiakkaan työnhakuun ja työllistymiseen liittyvää neuvonta- ja ohjauspalvelua tuotetaan TE-palveluina joko reaaliaikaisesti käyntiasiointina TE-toimistossa, puhelimesta tai eireaaliaikaisesti sähköpostilla tai ohjatuissa verkkoryhmissä sekä ostopalveluina työnhakuvalmennuksena ja työvoimakoulutuksena.

Reaaliaikaisista palveluista TE-toimiston ensisijaisia palvelukanavia ovat edelleen käyntiasiointi ja puhelinkeskustelut, joiden tavoitteet ja sisällöt on kuvattu tarkastuskertomuksen kuvassa 4.

Luku 1, sivu 7, kappale 2:

*Monet nuoret tarvitsevat enemmän henkilökohtaista ohjausta. Tähän ei kuitenkaan aina ole riittävästi aikaa. Seurauksena on työttömyyden pitkittyminen.*

**Lausunto:**

Henkilökohtaisen palvelun tarjoaminen TE-palvelujen asiakkaille, erityisesti työnvälitys- ja yrityspalvelut – palvelulinjan asiakkaille, on haasteellista. Työpolitiikan palvelurakennearvioinnin loppuraportissa (Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 1/2015) esitetään, että työnvälityksen palvelukanavia tulee kehittää käyttäjälähtöisesti yhtenä kokonaisuutena ja kaikkiin palvelukanaviin tulee varmistaa henkilökohtainen palveluorientaatio ja vuorovaikutuksellisuus asiakkaan kanssa. Tämän lisäksi työpolitiikan arviointityössä nostetaan esille työnvälityksen kumppanuuksien vahvistaminen. TEM on valmistellut Työnvälitys- ja yrityspalvelujen kumppanusohjelman ja kehittää TE-palvelujen tuottamista tiiviissä yhteistyössä kumppaneiden (mm. henkilöstöpalveluyritykset, yksityiset rekrytointitoimijat, järjestöjen toimiala- ja ammattiliitot, oppilaitokset) kanssa. Toimintatavalla pyritään parantamaan asiakaspalvelua ja lisäämään henkilökohtaisen ohjauksen kokonaisresursseja.

Luku 1. sivu 8. kohta:

*Tarvittavien rekisteritietojen puuttumisen vuoksi vaikuttavuusarviointia ei kuitenkaan voitu toteuttaa, minkä vuoksi tarkastuskysymyksiä muutettiin.*

**Lausunto:**

Rekisteritietoja on ylläpidetty JTYPL lain (2012/916) mukaisesti, henkilöasiakasta koskevat 3 §:n 1 momentin 2, 4 ja 5 kohdassa tarkoitetut tiedot poistetaan tietojärjestelmästä kahden vuoden kuluttua tietoa koskevan merkinnän tekemisestä. Näin ollen kyse ei ole virhemenettelystä tietojen säilyttämisessä ja kohtaa tulisi selventää. Vastaava maininta löytyy useammasta kohtaa tarkastuskertomusta (ks. Kohta 3.2., sivu 21 lausunto).

Luku 2.1, sivu 11, kappale 2

*Asiakkaalle määritetty palvelulinja määrää hyvin pitkälle myös ne palvelut, joita hänen on mahdollista saada...*

**Lausunto:**

Julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen tarjoamisen keskeisenä lähtökohtana on, että palveluiden käytön tulee perustua henkilöasiakkaan, työnantajan tai yrityksen palvelutarpeeseen.

Palveluiden käyttöä ei rajoita se, mihin asiakasryhmään henkilö kuuluu, mille palvelulinjalle hänet ohjataan tai minkä virkailijaryhmän asiakkaana hän on. TE-toimistojen ei tule tehdä palvelujen tarjoamista tai käyttöä koskevia linjauksia, jotka perustuvat kategorisesti asiakkaan työttömyyden kestoon tai muuhun vastaavaan seikkaan. (Työ- ja elinkeinoministeriön ohje julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta TEM/2262/00.03.05.02/2014, 4 pykälä ja TE-palvelujen asiakkuuslinjaukset TEM/2551/00.03.05.02/2013)

Kohta 2.2. sivu 14. kohta:

*Verkkopalvelujen kehittämisestä vastaa työ- ja elinkeinoministeriön tietosaston sähköisten työvoimapalvelujen yksikkö.*

**Lausunto:**

Kehittämisestä vastaa työ- ja elinkeinoministeriön tietosaston sähköiset palvelut –ryhmä ja sen TE-palvelut –tiimi.

Luku 3.1., sivut 17–18

**Lausunto:**

Osaamisen kehittämisen ja Tuetun työllistymisen palvelulinjojen asiakkaiden pidemmän ajan tavoite työllistymisessä on työllistyä avoimille työmarkkinoille, mutta ensisijaiset palvelutarpeet ja tavoitteet sekä palvelun vaikuttavuutta mittaavat tulokset ja välittömät vaikutukset liittyvät siihen, miten hyvin palveluilla herätetään asiakkaan motivaatio oman työelämäsuhteensa parantamiseen. TE-palvelujen asiakastyössä käytetään tämän tavoitteen edistämiseen myös verkkopalveluja – joko hallinnon itsensä tuottamia/tilaamia (esimerkiksi Työelämä-tutka, Ammattinetti, AVO-ohjelma ja psykologien asiakastyön tueksi laadittu soveltuvuustestistö) tai muiden valmistamia (ForeAmmatti). Näitä palveluja käytetään henkilökohtaisten tapaamisten välillä edistämään asiakkaan jäsenystä tilanteestaan ja mahdollisuuksistaan.

Esimerkki näistä palveluista on Työelämä-tutka. Se on työllisyys- ja yrittäjyysosaston rahoittaman TE-toimiston ohjauksellisten palvelujen arviointitutkimuksen tuloksena laadittu verkkopalvelu, joka on otettu käyttöön osana Oma asiointi -palvelua huhtikuussa 2015. Vaikka Työelämä-tutka laadittiin alun perin ohjauksellisten asiakasprosessien laadun ja tulosten seurantaan – ts. millaista asiakkaan mielessä tapahtuvaa liikettä palveluilla saadaan aikaan työelämäsuhteen kannalta keskeisten ulottuvuuksien suhteen (esim. tavoitteiden selkeys, joustavuus, aktiivisuus, osaaminen) – on se osoittautunut myös toimivaksi työkaluksi koko asiakasprosessissa.

Vaikka Työelämätutkan käyttökokemukset ovat toistaiseksi vähäisiä, on siitä kantautunut pääosin myönteisiä arvioita: ”jäsentää asiakasprosesseja”, ”tarjoaa yhteisen kielen”, ”eräänlainen check-list, jotta muistaa tarkastella asiakkaan elämäntilannetta laajemminkin”, ”tarjoaa aineksia hedelmällisille keskusteluille”. Tavoitteena on ottaa tämä juuri verkossa avattu työväline käyttöön heti asiakkuuden alussa asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. (Ohjauksen liike näkyviin – Tutka ja TE-toimistojen ohjauspalvelut, Seurannan ja arvioinnin prototyyppi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 32/2013)

Ammatinvalintaa tukevan AVO-ohjelmasta on kerätty jatkuvaa käyttäjäpalautetta jo 15 vuoden ajan eli miltei palvelun käyttöönotosta lähtien vapusta 1999. Kirjallisen palautteen lisäksi käyttäjät antavat palvelusta numeerisen arvion, joka on ollut koko palvelun olemassa olon ajan kohtuullisen hyvää (yli 80 % arvioi palvelusta olleen joko melko tai erittäin paljon hyötyä). Palvelu on arvioitu myös helppokäyttöiseksi (90 – 95 % pitänyt sitä helppokäyttöisenä).

AVO-ohjelma on toiminut vakaasti ja ilman suurempia uudistuksia. Sen kehittämis- ja ylläpitokustannukset ovat olleet pienet (ylläpito 9 600 €/v + ALV), mutta aivan lähitulevaisuudessa sen konseptia on tarkoitus kehittää vastaamaan paremmin nykyisiä, verkkopalveille asetettuja käytettävyyssuosituksia. Vuonna 2014 palvelulla oli käyttäjiä noin 34 000. Opetus- ja kulttuurihallinnon alalla (oppilaitoksissa) työ- ja elinkeinohallinnon kehittämää AVO-ohjelmaa käytettiin vuonna 2014 noin 8000 kertaa (43 % palautteen antajista, kun vastausprosentti on 60). Jos arvioidaan, että samat 43 % ei-vastanneista oli oppilaitoksissa opiskeluvia, niin arviolta runsaat 14 000 palvelua käyttäneistä käytti ohjelmaa osana oppilaitoksen järjestämää oppilaan- ja opinto-ohjausta.

#### Luku 3.1, sivu 17, kappale 4

*Työvoimapalvelulain mukaan työnvälityksen tavoitteena on asiakkaiden mahdollisimman nopea työllistyminen, ei työnhakuilmoitusten nopea vastaanotto.*

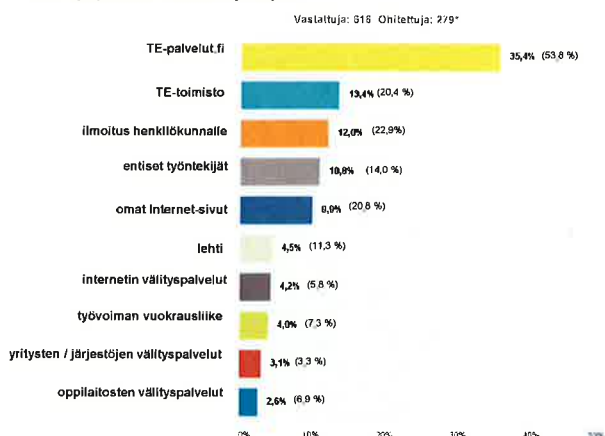
#### **Lausunto:**

Laissa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta ei ole eroteltu henkilöasiakkaiden ja yritys- ja työnantaja-asiakkaiden palveluja. Palvelu, joka tukee henkilöasiakkaan työllistymistä, tukee samalla yrityksen tai muun työnantajan työvoiman saantia ja toisin päin. Laissa työnvälityksen tavoitteeksi on määritelty työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaamisen edistäminen siten, että avoimet työpaikat täyttyvät ja työtä hakevat saavat työtä nopeasti (3. luku Työnvälitys, 1. pykälä).

TE-palvelujen käytetyin ja parhaiten tunnettu rekrytointikanava on Avoimet työpaikat -palvelu. Lähes kaikki työnantajilta TE-palveluihin täytettäväksi ilmoitetut avoimet työpaikat julkaistaan palvelussa. Sitä käytti yli puolet kaikista vuosina 2012–2013 työvoimaa hakeneista yrityksistä. Julkista työnvälitystä käyttäneistä työnantajista 73 % arvioi saavuttaneensa tällä ilmoituskanavalla sopivat hakijaryhmät.

Vuonna 2014 palvelussa julkaistiin 468 000 työpaikkailmoitusta. Ilmoituksista 84 % välitettiin TE-palveluihin verkossa. Palvelu arvioitiin tärkeimmäksi kanavaksi työpaikan täytössä. Myös TE-toimistojen muita rekrytointipalveluita, kuten ehdokkaiden hakua ja esittelyä sekä työtarjousten tekemistä, pidettiin merkittävimpinä työpaikan täytössä.

Millä hakukanavalla oli mielestänne suurin merkitys siihen, että työpaikka saatiin täytettyä?



Työ ja työvoiman kysyntä muuttuvat - Uudistuuko julkinen työnvälitys rekrytointipalveluna? Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 37/2014, sivu 58-).

Avoimet työpaikat -palveluun sisältyvä Työpaikkavahti on Internetiin ja sähköpostiin perustuva työpaikkailmoitusten tilauspalvelu. Tiedon sopivasta työpaikasta voi tilata kuka tahansa Internetin ja sähköpostin käyttäjä. Vuonna 2014 Paikkavahti-palvelua käytettiin 58 miljoonaa kertaa.

#### Luku 3.2, sivu 19, kappale 4:

*Verkkopalvelut eivät ole johtaneet rutiininomaisten tehtävien vähenemiseen toivotulla tavalla. ... Erityisesti asiakkaan koulutusta koskevat koodit ovat usein väriä. Myös uusi ammattiluokitus on tuottanut paljon ongelmia.*

#### **Lausunto:**

Tarkastuskertomusluonnoksen kuvassa 4 avataan, miten asiakkuus alkaa ja etenee TE-palveluissa kaikkikanavaisesti. Henkilökohtaisen, puhelimitse tai käyntiasiointina toteutettavan ensimmäisen neuvonta- ja ohjauskeskustelun tavoitteena on mm. yhdessä arvioida asiakkaan osaamista: koulutusta, taitoja ja pätevyyyksiä. Suurin osa asioista on jo keskustelun alussa TE-palvelujen asiantuntijan tiedossa, kun asiakkuus on aloitettu verkossa. Jos työtä hakeva asiakas ei olisi kirjannut työnhakutietojaan verkkopalvelussa ennen keskustelua, TE-palvelujen asiantuntijan aikaa kuluisi vielä enemmän tiedon tallentamiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaan puolesta. Asiantuntijan ensisijaisena tehtävänä auttaa asiakasta niissä asioissa, joissa asiakas ei ole asiantuntija, esimerkiksi oman osaamisensa määrittelyssä kansallisten koulutus- ja ammattiluokitusstandardien mukaisesti tai sopivien palvelujen löytämisessä.

Julkisena toimijana TE-palveluilla on myös velvollisuus tuottaa kansallista ja kansainvälistä tilastointia varten tietoa, joka perustuu ammattiluokituksiin.

#### Luku 3.2., sivu 19:

*Pieni osa väestöstä asuu lisäksi sellaisilla alueilla, joilla verkon toiminta on ainakin toistaiseksi kehoa tai sitä ei ole ollenkaan. Mobiililaitteiden käyttäjät, verkkopankkitunnuksettomat ja verkon katvealueilla asuvat muodostavat yh-*

*dessä jo kymmeniä prosentteja TE-toimistojen asiakkaista. Nämä ongelmat tulee ratkaista ennen kuin visiot virtuaalisesta TE-toimistosta voivat toteutua.*

**Lausunto:**

Monikanavainen palvelumalli perustuu useiden palvelukanavien käyttöön. Tilanteissa, joissa verkkopalvelut eivät ole käytettävissä, muut palvelukanavat ovat edelleen tarjolla ja asiointi onnistuu eri palvelukanavaa käyttäen. Verkkopalvelut toteutetaan jatkossa päätelaite riippumattomiksi ja kehitystyö on tältä osin jo käynnistynyt.

TE-toimiston verkkopalveluun tarvitaan asiakkaan suomalainen henkilötunnus ja sen luotettavaksi todettu varmentaja. Näitä toistaiseksi ovat pankit, teleoperaattorit (asiakkaan itse haettava varmenne SIM) ja VRK. Kansallinen palveluarkkitehtuuri ohjelma<sup>2</sup> sisältää tunnistusmenetelmien kehittämisen, joka tulee vaikuttamaan julkishallinnon ja täten myös TE-palveluiden verkkopalveluiden tunnistusmenetelmiin.

Luku 3.2., sivu 21:

*Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan tietojen poistamiskäytäntö on julkisen työvoimapalvelulain (916/2012) 13 luvun 4 §:n mukainen. Kyseisessä 4 §:ssä säädetään, milloin tieto on poistettava, ja että tietoa ei poisteta, jos "se on tarpeen säännöksiin perustuvan tehtävän hoitamiseksi". Tietojen poisto estää talousarvioasetuksen (1243/1992) 65 § 1 momentin 3 kohdassa mainittujen vaikuttavuustietojen raportoinnin kirjanpitoyksikön toimintakertomuksessa tältä osin.*

**Lausunto:**

Tietojen säilyttämisestä ja poistamisesta on säädetty (Laki julkisesta työvoimaja yrityspalvelusta 916/2012) edellä mainitulla tavalla. Kyse ei ole virhemenettelystä tietojen säilyttämisessä ja kohtaa tulisi selventää siltä osin edellytetäänkö vaikuttavuustietojen raportointiin tietojen säilyttämistä. Mm. EU edellyttää jatkossa (EU-tietosuojasetusluonnos) yhä suurempia hallintavaatimuksia henkilön tietojen käyttötarkoituksesta, jossa alkuperäistä käyttötarkoitusta ei saa ilman suostumusta laajentaa muuhun seuraavaan käyttötarkoitukseen.

Luku 4.1, sivu 2, kappale 5:

*...asiantuntijoiden työ on hankaloitunut verkkopalveluiden laajentumisen myötä. Syynä on se, että asiantuntijat eivät enää kykene arvioimaan työnhakijoita ja heidän potentiaaliaan yhtä hyvin kuin aikaisemmin.*

**Lausunto:**

Työn markkinoilla avoinna olevien työtehtävien sisällöt ovat laajentuneet ja tavat olla työsuhteissa ovat muuttuneet. Ammatit ovat laaja-alaistuneet. Lainsäädäntö ja teknologinen kehitys tuottavat uusia ammatteja. Monimutkaisten on-

<sup>2</sup> <http://esuomi.fi/>  
<http://esuomi.fi/tunnistus/>

gelmien ratkaiseminen vaatii moni-osaamista, usean eri alan yhdistämistä ja yhteisten, jaettujen merkitysten luomista yhteisöllisesti<sup>3</sup>.

Tämä kehityskulku haastaa julkishallinnon tietojärjestelmien kehittämisen, jossa tietueet rakentuvat jatkuvasti ylläpidettävistä koodistoista, esimerkkeinä työmarkkinoilla tarvittavan osaamisen määrittelyyn käytettävät koulutus- ja ammattiluokitukset. Koodistoin ilmaistut tiedot toimivat, kun tavoitteena on esimerkiksi tuottaa tilastoituvaa, numeerista tietoa ilmiöistä tutkijoille ja julkisen hallinnon omien päätösten tueksi.

Osaamisen ja osaamisvaatimusten yhteensovittaminen tietoverkoissa tulee tulevaisuudessa perustumaan yhä enemmän semanttisiin ratkaisuihin, joissa käyttäjien (joko työtä hakevien tai työtä tarjoavien) roolit entisestään korostuvat.

#### Luku 4.1., sivu 22-23:

*Tämä asettaa erityisesti koulutetut nuoret eriarvoiseen asemaan, sillä nuorten todellinen työmarkkinakokemus voi olla hyvin vähäinen.*

*Asiantuntijahaastatteluissa todettiin myös, että henkilökohtaisen palvelun puute pitkittää nuorten työttömyyttä. Sama todettiin tilastomenetelmillä nuorisotyöttömyyden hoitoa käsitelleessä tarkastuksessa (8/2014).*

#### **Lausunto:**

Kohtaamo-hanke kehittää nuorten matalan kynnyksen ohjauspalveluja (Ohjaamoja<sup>4</sup>) ja valtakunnallista verkko-ohjausta. Tavoitteena on edistää nuorten työllistymistä ja ehkäistä syrjäytymistä. Hanke toteutetaan TEM:in johdolla useiden hallinnonalojen, elinkeinoelämän, työmarkkinajärjestöjen ja kolmannen sektorin yhteistyönä. Se on osa Nuorisotakuun toimeenpanoa ja saa rahoitusta Euroopan sosiaalirahastosta hankekaudella 2014–2020.

Ohjaamoja on käynnistymässä seuraaville paikkakunnille: Espoo, Forssa, Helsinki, Jyväskylä, Keski-Uusimaa (Järvenpää, Kerava, Tuusula), Kokkola, Kouvolaa, Lappeenranta (Imatra), Lahti, Turku, Ylä-Savo (Iisalmi), Vaasa ja Vantaa. Ohjaamo on nuorten alle 30-vuotiaiden matalan kynnyksen palvelupiste, jonka toimintamalli rakentuu monialaisesti tietoa, neuvontaa, ohjausta ja tukea tarjoavasta Ohjaamosta, eri hallinnonalojen peruspalveluista ja laajasta yhteistyöverkostosta.

Ohjaamo-toiminta pohjautuu eri organisaatioiden tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelu- sekä sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden monipuoliseen ja toisia täydentävään osaamiseen ja yhteistyöhön. Ohjaamon sopimukseen perustuva toimintamalli edellyttää toimijoiden välistä vahvaa kumppanuutta. Ohjaamomalli tuo uudella tavalla yhteen nuorten palveluita tuottavia toimijoita, edistää

<sup>3</sup> Ammattien laaja-alaistuminen ja sen työpoliittinen merkitys. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 41/2014

<sup>4</sup> <http://www.peda.net/veraja/keskisuomenely/ohjaamot>



yhdessä tekemistä, luo uusia toimintakäytäntöjä sekä kehittää monialaista ohjausosaamista.

#### Luku 5.1., sivu 25

*CV-nettipalvelu on ollut tarjolla lähes 20 vuoden ajan. Ministeriön mukaan palvelusta ei ole koko aikana tehty vaikuttavuusarviointia.*

#### **Lausunto:**

CV-netin vaikuttavuudesta on tehty vuosien varrella useita alueellisia selvityksiä (opinnäytetöitä, palautekyselyitä, arviointia). TE-toimistojen ja ELY-keskusten toimesta. Näitä tietoja on käytetty aktiivisesti hyväksi myös sovelluksen kehittämisessä ja palvelun markkinoinnissa.

#### Luku 5.2., sivu 27:

*Edelleen toimistoissa oltiin sitä mieltä, ettei CV-nettiä ole tehty sopivaksi toimistoissa tapahtuvaan työnhakijoiden etsintään työnantajan antamalla kriteereillä. Tämä kritiikki liittyy työhallinnon käyttämiin tietojärjestelmiin yleisemminkin. Nykyinen työnhakijarekisteri eli ns. URA-järjestelmä on tarkastuksessa kuultujen asiantuntijoiden mukaan tullut tiensä päähän ja se tulisi uudistaa kokonaan.*

#### **Lausunto:**

Työhallinnon URA asiakaspalvelun tietojärjestelmä uudistaminen on käynnissä<sup>5</sup>. Keväällä 2012 tehdyn laajan käyttäjäkyselyn (URA-järjestelmän käyttäjäkysely, loppuraportti, 16.4.2012, Tamora Oy) perusteella URAn käytettävyyttä koetaan kohtuullisen hyväksi useimmilla osa-alueilla. Palvelun käytettävyyttä on hyvä ja URAn toiminnot tukevat pääosin palvelujärjestelmälle asetettuja tavoitteita. Toimintaympäristön ja palvelutoiminnan muutosten takia URA-ohjelmiston uusiminen on kuitenkin välttämätöntä mm. uusi tekniikka tarjoaa URAn käyttöliittymä on teknisesti vanhentunut ja ohjelmiston kyky ohjata asiakasprosesseja tehokkaaseen asiakaslähtöiseen palveluun on puutteellinen.

Osana asiakaspalvelujärjestelmän uudistusta toteutetaan nykyisten verkkopalvelujen kehittämisohjelmaa, johon sisältyy myös CV-netti palveluiden kehittämistehtävät. CV-palveluita integroidaan yhä tiiviimmäksi osaksi työnantajien ja yrittäjien oma asiointi –palvelua niin, että se vastaa työnantajien rekrytointiprosessin tarpeisiin entistä paremmin. CV-esittelyjä voidaan hakea jatkossa entistä laajemmilla hakukriteereillä ja lisäksi osaajien ja työpaikkojen kohtaantoa parannetaan ns. semanttisella hakukoneella CV-netin sekä avointen työpaikkojen hauissa.

Julkisen työnvälityksen rekrytointipalveluista tärkeimmäksi työnantajakyselyyn vastanneiden yritysten johtajista kokivat mahdollisuuden ilmoittaa avoin paikka laajasti tiedoksi TE-toimiston Avoimet työpaikat –palveluun (80 % tärkeä tai erittäin tärkeä). Työnantajakyselyn vastanneista yrityksistä ne, jotka eivät olleet vuosina 2013 tai 2014 rekrytoineet uusia henkilöitä, suosivat muita vahvemmin CV-netin käyttöä sekä työtarjouksia.

<sup>5</sup> URAn toiminnallinen uudistaminen –hanke 1.1.2013 – 31.12.2017.

Luku 5.2, sivu 27, kappale 4:

*CV-nettiä ja myös kaikkia muita työvoimahallinnon sähköisiä palveluja kohtaan esitetty kritiikki oli se, että niitä ei markkinoida kunnolla.*

**Lausunto:**

Osana ESR:n valtakunnallista Työstä työhön -kehittämishjelmaa vuosina 2008–2011 CV-netin toiminnallisuuksia kehitettiin ja markkinoitiin ensisijaisesti suoraan työstä työhön siirtyvien palveluna. Vuosina 2010–2011 toteutettiin valtakunnallinen tiedotuskampanja (7 lehtimainosta, Facebook-mainos jolla noin 8 miljoonaa esityskertaa, 200 000 esitettä, 2000 julistetta), jonka materiaalia hyödynnettiin myös alueellisesti. Lähtötilanteessa CV-netillä oli alle 5000 käyttäjää, kampanjan lopussa 18 000.

Työ- ja elinkeinohallinnon henkilöasiakkailleen kehittämää verkkopalveluja on vuonna 2014 markkinoitu valtakunnallisella kampanjalla. Valtakunnallinen radiokampanja kesti keväällä 2014 6 viikkoa. Se koostui 7 mainoksesta, jotka kertoivat esimerkein TE-palvelujen palveluvalikoimasta ja asiointitapojen moninaisuudesta, verkossa, puhelimesta ja kasvokkain. Kaksi mainosta esitteli helmikuussa 2014 käyttöön otettuja uusia sähköisiä asiointipalveluja Oma asiointi ja Oma työnhaku. Muut mainokset kertoivat työnhausta verkossa, ammatinvalinta- ja koulutusneuvonnasta, CV-netistä, Sanssi-kortista ja työpaikkahaun mobiilisovelluksesta.

Kaikille kansalaisille kohdennettua asiakasmarkkinointiakin tärkeämpää on asiakkaan ohjaaminen asiakkuuden alussa niin, että tärkeä ja oleellinen tieto esitetään oikeassa paikassa ja oikealla hetkellä.

Luku 5, sivu 25, kappale 1:

*Ykköslinjan työnhakijat ovat juuri niitä, joille CV-netti parhaiten soveltuu, joten potentiaalisia CV-netin käyttäjiä on vielä runsaasti.*

**Lausunto:**

TE-palvelujen asiantuntija arvioi yhdessä työtä hakevan kanssa, mitkä ovat asiakkaalle soveltuvimmat oman osaamisen markkinointikanavat. Esimerkiksi ammattiryhmistä johtajat ja erityisasiantuntijat käyttävät muita olemassa olevia CV-pankkeja ja rekrytointikanavia.

Koska osa Työnvälitys ja yrityspalvelut -palvelulinjan henkilöasiakkaista työllistyy ilman TE-palveluja, ei heidän kanssa keskustella tarkemmin työllistymisen suunnitelmista eikä työnhaun tavoista, eikä heidän edellytetä käyttävän tarjolla olevia palveluja.

Luku 5, sivu 25, kappale 4:

*Työ- ja elinkeinoministeriöltä ei ole myöskään tullut TE-toimistoille erityistä ohjausta CV-nettijulkaisujen lisäämiseksi.*

**Lausunto:**

CV:n julkaisseiden työttömien osuus kaikista työttömistä työnhakijoista on ollut useamman vuoden TEM:n valtakunnallisena tulostavoitteena. Tulostavoitteesta kuitenkin luovuttiin, koska CV-netti ei irrallisena, määrällisenä tavoitteena ja toteutmana kerro juurikaan toiminnan tuloksellisuudesta.

TE-toimistojen lisäksi myös ostopalveluina toteutettavien koulutus ja valmennuspalvelujen tuottajat ohjaavat opiskelijat tekemään CV-esittelyn. Työnhakuvalmennuksessa osallistujat keskittyvät erityisesti omien työnhakuvalmiuksien kehittämiseen ja työn haussa tarvittavien työvälineiden opiskeluun. Vuonna 2014 valmennukseen osallistui 24 000 henkilöä. Työvoimakoulutuksissa on jo useamman vuoden ajan vastuutettu kouluttaja kouluttamaan osallistujat CV-netin laatimiseen osana työnhakuvalmiuksien kehittämistä.

Opiskelijat perehtyvät TE-toimiston sähköisiin työnhaun ja urasuunnittelun palveluihin sekä koulutuksen loppuvaiheessa ohjattava heitä täyttämään avoin työhakemus te-palvelut.fi -sivuilla olevaan CV-netti-palveluun. Vuonna 2014 työvoimakoulutuksen aloitti 56 000 henkilöä. Vuoden 2016 alusta kaikkien työvoimakoulutusten edellytetään sisältävän myös työnhaku-, urasuunnittelu- ja yrittäjyysvalmiuksien kehittämistä sekä ohjausta myös sähköisten urasuunnittelupalvelujen kuten Työelämä Tutkan käyttöön.



Markku Wallin

Ylijohtaja  
Tieto-osasto



Tuija Oivo

Ylijohtaja  
Työllisyys- ja yrittäjyysosasto