

Työ- ja elinkeinoministeriö

Tarkastuskertomus 8/2015 Sähköiset työvoimapalvelut

Jälkiseurantaraportti

Valtiontalouden tarkastusvirasto on tehnyt jälkiseurannan viitekohdassa mainitusta tarkastuksesta.

Jälkiseurantaraportissa selvitetään, mihin toimiin tarkastuskertomuksessa annettujen suositusten ja muiden kannanottojen johdosta on ryhdytty. Raportin tietoja hyödynnetään viraston tarkastustoiminnan suunnittelussa sekä laadittaessa tarkastusviraston vuosikertomusta eduskunnalle.

1 Jälkiseurannan toteutus

Tarkastusvirasto suositti tarkastuksessaan, että työ- ja elinkeinoministeriö

1. arvioi järjestelmällisemmin ja syvällisemmin verkkopalvelujen vaikutuksia ja varmistaa tähän tarvittavien aineistojen saatavuuden
2. selvittää, jaetaanko työmarkkinoille tulleet nuoret eri palvelulinjoille oikeudenmukaisella ja tarkoituksenmukaisella tavalla
3. selvittää verkkopalveluissa käytettävää kieltä ja parantaa verkkopalvelun käyttöliittymää
4. markkinoi verkkopalveluja valtakunnallisesti.

Jälkiseurannassa arvioitiin, miten tarkastuskertomuksessa esitetyt kannanotot on työ- ja elinkeinoministeriössä otettu huomioon. Tämä toteutettiin työ- ja elinkeinoministeriöön lähetetyllä tietopyynnöllä.

Jälkiseuranta toteutettiin suunnitelman mukaisesti.

2 Jälkiseurannan havainnot

Sähköisten työvoimapalveluiden tarkoitus on tehostaa työnhakua sekä osittain korvata henkilökohtainen neuvonta. Tavoitetta ei tarkastuksen mukaan ollut täysin saavutettu, sillä virkailijoiden työaika menee asiakkaiden tallentamien virheellisten tietojen korjaamiseen. Lisäksi henkilökohtaista neuvontaa tarvitsevat erityisesti työmarkkinoille tulevat nuoret, joiden työkokemus on vielä vähäistä. Työ- ja elinkeinoministeriö on seurannut verkkopalvelujen käyttöastetta alueittain ja valtakunnallisesti. Ministeriössä ei kuitenkaan ollut arviointitietoa siitä, onko verkkopalveluilla pystytty vähentämään työttömyyttä.

Työ- ja elinkeinoministeriön toimittaman jälkiseurantalausunnon mukaan sähköisten työvoimapalveluiden ylläpito ja kehittäminen on vuoden 2016 alusta siirretty ELY-keskusten ja TE-toimistojen yhteisen kehittämis- ja hallintokeskuksen (KEHA-keskus) vastuulle. TEM vastaa tästä lähin palvelujen strategisesta linjaamisesta ja KEHA-keskus toimintojen operatiivisesta suunnittelusta ja toteutuksesta.

Vuoden 2020 alusta näillä näkymin toteutettava maakunta- ja kasvupalvelu-uudistus edellyttävät nykyisen digitaalisen järjestelmän korvaamista uudella. Siihen asti nykyiseen järjestelmään tehdään ainoastaan välttämättömät tarkistukset ja korjaukset.

Verkkopalvelujen vaikutusten arviointi ja aineistojen saatavuus

TEM toteaa lausunnossaan, että verkkopalvelujen toimintaa ja vaikutuksia arvioidaan säännöllisesti TE-johdon kuukausikokouksissa. KEHA-keskus koostaa näihin kokouksiin katsauksen verkkopalvelujen alueittaisista käyttöasteista. Näistä tiedoista kootaan myös vuotuiset yhteenvetoraportit. Lisäksi vuonna 2016 Valtiokonttori toteutti selvityksen, jossa arvioitiin työnvälityksen digitalisaation tuottavuuspotentiaalia. Tämä arvioitiin selvityksessä suureksi.

Edellä mainituista seikoista on todettava, että verkkopalvelujen alueittaisista käyttöasteista ei pystytä päättämään palvelujen vaikutuksia asiakkaiden työnsaantiin. Tämä vaatisi erityyppisen arviointi-asetelman luomista. Aineistojen saatavuuteen liittyvässä viraston kannanotossa oli kyse siitä, että kah- ta vuotta vanhemmat asiakastiedot oli lain (916/2012) edellyttämällä tavalla tuhottu, mikä esti tehok- kaasti palvelujen vaikutusten arvioinnin jälkikäteen tarkastuksen yhteydessä. Tilastokeskuksen tiedot henkilöiden työmarkkinastatuksesta, tuloista ja muista tavoitemuuttujista valmistuvat vasta noin kaksi vuotta kunkin tilastovuoden jälkeen. Sähköisten palveluiden vaikuttavuuden arvioimiseksi olisi tarvittu tietoja siitä, ketkä työnhakijat käyttivät sähköisiä palveluja vähintään kolme tai neljä vuotta aiemmin. Nämä tiedot oli kuitenkin jo tuhottu. Vaihtoehtona olisi ollut kerätä saatavilla olleet tiedot asiakkuuk- sista ja odottaa 2–3 vuotta tavoitemuuttujatietojen valmistumista. Tässä asiassa ei ole tapahtunut tar- kastuskertomuksen kannanotoissa tarkoitettua lainmuutosta.

Työmarkkinoille tulevien nuorten jako palvelulinjoille

Osana Juha Sipilän hallituksen ohjelmaa on käynnistetty toimenpideohjelma nuorisotyöttömyyden vä- hentämiseksi. Eri puolille maata on perustettu 42 Ohjaamoja, jotka ovat matalan kynnyksen neuvonta- ja palvelupisteitä nuorille. Näiden toiminta vakiinnutetaan vuonna 2018.

Heinäkuussa 2017 otettiin TE-toimistoissa käyttöön henkilöasiakkaiden digitaalinen palvelutarpeen ar- viointi. Tämä tarkoittaa profiloitintyökalun antamaa ennustetta asiakkaan työttömyyden kestosta yh- distettynä asiakkaan antamiin vastauksiin TE-palvelujen tarpeesta. Erona aiempaan käytäntöön on se, että järjestelmä ehdottaa asiakkaalle soveltuvaa palvelulinjaa, kun ennen tämän teki virkailija. TEM:n mukaan tämä johtaa yhdenmukaisempaan palveluun. Nuorilla nuoren omaa arviota palvelutarpeesta painotetaan vielä erikseen.

Tarkastusajankohdan (2015) jälkeen TE-toimistoissa on otettu käyttöön henkilöasiakkaiden määrä- aikaiset haastattelut, jotka koskevat myös nuoria työnhakijoita. Täten myös nuoria työnhakijoita koh- dataan nyt henkilökohtaisesti enemmän kuin aiemmin.

TEM:n lausunnosta ilmenee, että asiakkaiden jakoa palvelulinjoille on kehitetty yhdenmukaisempaan suuntaan. Myös henkilökohtaista palvelua on lisätty aiempaan nähden. Kehitystä voidaan pitää tarkas- tuskertomuksen kannanottojen suuntaisena.

Verkkopalveluissa käytettävän kielen ja käyttöliittymän parantaminen

KEHA-keskus on tehnyt verkkopalvelujen käyttöliittymään useita parannuksia vuosien 2016–2017 aikana. Muun muassa palvelujen visuaalisuutta on lisätty. Asiakkaiden osaamisen ja palvelujen virta- viivaistamismahdollisuuksien välisen kuilun kaventaminen on TEM:n mukaan vaikeaa. Uuden digitaalisen järjestelmän kehitystyössä on mukana sanastotyöprojekti, jossa pyritään yhdenmukaistamaan palveluissa käytettävää sanastoa.

TEM:n lausunnon perusteella asiassa on tapahtunut ainakin jossain määrin kannanottojen mukaista kehitystä.

Verkkopalvelujen markkinointi

TEM:n mukaan palveluja on markkinoitu ”substanssi edellä”. Tämä tarkoittaa sitä, että verkkopalveluja on mainostettu erilaisten työnhakija- ja työnantajakampanjoiden yhteydessä.

TEM:n lausunnon perusteella on vaikea muodostaa käsitystä siitä, miten verkkopalveluja on käytännössä markkinoitu. Jälkiseurannassa ei ollut mahdollisuutta tutustua viimeaikaisiin työnhakija- ja työnantajakampanjoihin.

3 Yhteenveto ja jatkotoimet

Tarkastus kohdistui sähköisiin työvoimapalveluihin. Niillä on ollut tarkoitus korvata henkilökohtaista neuvontaa ja tehostaa asiakkaiden työnhakua. Ei ole kuitenkaan olemassa luotettavaa arviointitietoa siitä, onko verkkopalveluilla pystytty vähentämään työttömyyttä aiempaan palvelurakenteeseen verrattuna. Tarkastusvirasto suositti kannanotoissaan, että työ- ja elinkeinoministeriö arvioisi syvällisemmin verkkopalvelujen vaikuttavuutta ja varmistaisi tähän tarvittavien aineistojen saatavuuden, selvittäisi nuorten kohdentumista eri palvelulinjoille, parantaisi verkkopalvelujen käyttöliittymää sekä markkinoisi palveluja valtakunnallisesti. Jälkiseurannassa havaittiin, että kannanottojen suuntaista kehitystä on jossain määrin tapahtunut, mutta palvelujen syvällisempää vaikuttavuuden arviointia ei ole tehty. On huomattava, että suunnitteilla olevat maakunta- ja kasvupalvelu-uudistukset vaativat toteutuessaan kokonaan uuden sähköisen palvelujärjestelmän käyttöönottoa vuonna 2020. Tämän tarkastuksen jälkiseurantaa ei ole tarvetta jatkaa.

Marko Männikkö
ylivohtaja

Ville Vehkasalo
johtava tuloksellisuustarkastaja