

Virpi Maaranen

**TAVOITTEENA TYÖ**  
Mäntyharjun kunnan työllisyyspalvelujen  
verkkosivujen kehittäminen

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi AMK

2024



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Sosionomi (AMK)
Tekijä	Virpi Maaranen
Työn nimi	Tavoitteena työ. Mäntyharjun kunnan työllisyyspalvelujen verkkosivujen kehittäminen
Toimeksiantaja	Mäntyharjun kunta
Vuosi	2024
Sivut	29 sivua
Työn ohjaaja	Eija Karjalainen

## TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää työllisyysneuvonnan asiakastyötä palvelevat verkkosivut. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Mäntyharjun kunta. Työlle oli todellinen tarve, sillä kunnan työllisyyspalvelujen verkkosivut olivat alkeelliset eivätkä tarjonneet ajantasaista infoa asiakkaille. Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Kehittämisen menetelmänä käytettiin tuotekehitystä. Tuotekehityksen tukena käytettiin benchmarking-menetelmää sekä PDCA-kehää eli Demingin ympyrän mukaista jatkuvan parantamisen mallia.

Tuotekehitysprojekti eteni vaiheittain suunnittelusta, projektin toteutukseen sekä päättämävaiheeseen. Tuotekehittelyä jatketaan myös työn valmistumisen jälkeen, sillä verkkosivujen sisältö muuttuu työllisyyspalvelujen valtakunnallisen muutoksen rinnalla.

Opinnäytetyön keskeisinä käsitteinä avattiin teoreettisessa viitekehityksessä työttömyyttä, TE-palveluita, työllisyyden kuntakokeilua, ohjaustyötä ja työnhakijan verkkopalveluita. Työssä avattiin myös työvoimapalvelujen TE24-uudistuksen mukana tuomia vaatimuksia viranomaistyöhön. TE-viranomaistyössä ohjaustyön vaativuutta voidaan helpottaa myös onnistuneilla digiratkaisuilla. Paikalliset ja ajantasaiset verkkosivut ovat oleellinen osa viranomais toiminnan hyvää käytäntöä.

Opinnäytetyön tuotoksesta ja käyttökelpoisuudesta voidaan todeta, että kunnan omat verkkosivut vastaavat nyt palvelutarpeeseen. Sivuilla on hyödyllistä informaatiota työnhakijoille ja työnantajille. Lisäksi sivuista hyötyvät työnhakijoita ohjaavat ammattilaiset. Tuloksena syntyi selkeät ja helppokäyttöiset verkkosivut, mitkä olivat linjassa kunnan muiden sivujen kanssa. Tekstisisällöt päivittyvät tarvittaessa ylläpitäjän oikeuksilla, jolloin taataan sivujen ajantasaisuus myös jatkossa.

**Asiasanat:** työttömyys, TE-palvelut, ohjaustyö, työnhakijan verkkopalvelut

Degree title	Bachelor of Social Services
Author	Virpi Maaranen
Thesis title	The goal is work. Development of the website of Mäntyharju municipality's employment services
Commissioned by	Mäntyharju municipality
Time	2024
Pages	29 pages
Supervisor	Eija Karjalainen

## ABSTRACT

The purpose of this thesis was to develop websites that serve the customer work of employment services. The client of the thesis was the municipality of Mäntyharju. There was a real need for this work, as the website of the municipality's employment services was rudimentary and did not offer up-to-date information to customers. The work was carried out as a functional thesis. Product development was used as the method of development. To support development, product development also used benchmarking and the continuous improvement method based on PDCA circle, i.e., the Deming cycle.

The product development project progressed in stages from planning, to project implementation and to the closing stage. Product development will continue even after the completion of this work, as the content of the website will change alongside the nationwide change in employment services.

Unemployment, TE services, the local government pilots on employment, guidance work, and online services for job seekers were introduced as the central concepts of the thesis. The work also opened up the requirements for official work brought by the TE24 reform in labor services. In TE authority work, the demandingness of guidance work can also be eased with successful digital solutions. Local and up-to-date websites are an essential part of the good practice of official activities.

Regarding the output and usability of the thesis, it can be stated that the municipality's own websites now meet the service needs. The pages have useful information for job seekers and employers. In addition, professionals guiding job seekers benefit from the site. The result was a clear and easy-to-use website, which was in line with the municipality's other pages. The text content is updated if necessary, with the administrator's rights, which guarantees that the pages will be up-to-date in the future as well.

**Keywords:** unemployment, employment services, guidance work, job seeker's online services

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	4
2	TIETOPERUSTA JA KESKEISET KÄSITTEET .....	5
2.1	Työttömyys.....	5
2.2	TE-palvelut.....	5
2.3	Työllisyyden Kuntakokeilu .....	6
2.4	Ohjaustyö työvoimapalveluissa .....	6
2.5	Työnhakijan verkkopalvelut .....	7
3	MIKKELIN SEUDUN KUNTAKOKEILU KEHITTÄMISYMPÄRISTÖNÄ ....	8
3.1	Pohjoismainen työnhaun malli.....	9
3.2	Mäntyharju työnhakuympäristönä.....	10
3.3	Työnhakijan palvelupolku .....	11
3.4	Työttömät verkkopalvelujen käyttäjinä.....	12
3.5	Työttömän työnhakijan palveluohjaus .....	13
4	TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .	14
5	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS .....	15
5.1	Suunnitteluvaihe.....	16
5.2	Toteutusvaihe.....	17
5.3	Arviointivaihe.....	18
5.4	Nielsenin heuristin menetelmä osana käytettävyyden arviointia .....	20
6	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET.....	22
7	POHDINTA.....	26
	LÄHTEET .....	30

## 1 JOHDANTO

Mäntyharjun kunta on ollut mukana 1.3.2021 aloittaneessa Mikkelin seudun työllisyyden kuntakokeilussa, mikä päättyy vuoden 2024 lopussa. Mikkelin ja Mäntyharjun lisäksi mukana ovat myös Hirvensalmi, Pertunmaa, Kangasniemi, Juva sekä Puumala. Kunnat ovat vastanneet sellaisten työttömien palveluprosessista, jotka eivät ole oikeutettuja ansiopäivärahaan, ovat alle 30-vuotiaita tai maahanmuuttajia. Ansiopäivärahaa saavat työnhakijat ovat pysyneet Etelä-Savon työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimiston) asiakkaina. Kuntakokeilua on toteutettu isäntäkuntamallina, mikä tarkoittaa, että Mikkelin kaupunki on hallinnoinut kokeilua ja mukana olevia kuntia kutsutaan kehyskunniksi. (Mikkeli s.a.)

Mikkelin seudun kuntakokeilussa kunnat ovat tehneet keskinäisen sopimuksen yhteistyöstä, jonka tarkoituksena on varmistaa asiakkaiden peruspalvelut koko toiminta-alueella tasapuolisesti. Jokainen kunta on voinut kuitenkin kehittää paikallisia, omiin tarpeisiin vastaavia palveluita niin työnhakijoiden kuin myös yritysten suuntaan. Opinnäytetyön tarve on noussut esiin kunnan työllisyydenhoidon ohjaustyössä. Asiakastapaamisissa tulee usein käsiteltyä eri teemoja liittyen työnhakuun, opiskeluun ja toimeentuloon. Ohjausajan rajallisuus voi heikentää informaation omaksumista, jolloin monipuoliset verkkosivut täydentävät ohjausta.

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä on rakennettu täysin uudet verkkosivut Mäntyharjun kunnan työllisyyspalveluille. Lähtötilanteessa kunnan työllisyydenhoidon sivut ovat olleet hyvin yksinkertaiset ja heikosti ajankohtaista tietoa antavat. Tavoitteena on ollut saada sivuista informatiivisemmat sekä työnhakijoita, työnantajia ja verkoston ohjaajia monipuolisesti palveleva kokonaisuus

Opinnäytetyössä käytettiin kehittämisessä benchmarking-menetelmää. Työn edetessä tarkastelin vapaamuotoisesti eri asiakkaiden kanssa www-sivujen toimivuutta ja informaation riittävyttä jatkuvan kehittämisen periaatteiden mukaisesti.

## 2 TIETOPERUSTA JA KESKEISET KÄSITTEET

Työllisyyden nousu on välttämätöntä, jotta saamme julkisen talouden kestävämmäksi. Hallituksen keskeisin tavoite on valtioneuvoston (2023) mukaan saada työllisyys nostettua 80 %:n ja työllisten määrän lisättyä pidemmällä aikavälillä vähintään 100 000 henkilöllä.

Yksi merkittävä keino tähän on ajateltu olevan työllisyyden kuntakokeilut, missä osa työttömien ohjauksesta siirtyi kuntien vastuulle. Tällä kokeilulla on haettu laajempaa sekä monipuolisempaa ohjausresurssia asiakkaille, sekä uusia menetelmiä työnhakuprosessissa. Kuntakokeilut ovat osa TE24-uudistusta, mikä astuu voimaan vuoden 2025 alussa. (TE-palvelut 2024-uudistus s.a.)

### 2.1 Työttömyys

Työttömyyttä määritellään pääasiassa kahdella eri tavalla. Työnvälitystilastossa työttömällä henkilöllä ole työsuhdetta, eikä hän työllisty yritystoiminnassa. Myös kokoaikaisesti lomautetut luetaan työttömiin. Tilastokeskus määrittää työttömyyden hieman eri tavalla, mutta kansainvälisesti vertailukelpoisesti. Siinä edellytetään työttömiltä aktiivista työnhakua edeltävien 4 viikon aikana sekä valmiutta ottaa työtä vastaan tulevan 2 viikon aikana. (Työnvälitystilasto s.a.)

Rakennetyöttömyys on käsite, mikä kertoo työllisyysasteesta, mikä ei ole riippuvainen talouden suhdannetilanteesta. Rakennetyöttömyyden ominaispiirre on, että se ei laske työvoimapulasta huolimatta. Rakennetyöttömyys on teoreettinen käsite, mikä estää sen mitattavuuden. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisema tilasto vaikeasti työllistyvistä työnhakijoista antaa kuitenkin suuntaa rakennetyöttömyydestä. (Maunu ym. 2023, 7.)

### 2.2 TE-palvelut

Vuoden 2024 loppuun saakka TE-palvelut ovat alueesta riippuen valtion ja kuntakokeilukuntien yhteisesti hoidettavat palvelut. Työ- ja elinkeinotoimistot

(TE-toimistot) ovat elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten (ELY-keskusten) alaista paikallishallintoa. TE-palveluilla edistetään työmarkkinoiden toimivuutta niin työnhakijoiden työllistymisen suhteen kuin myös edistämällä kansalaisten työllistymiskykyä. Te-palveluissa kannustetaan eri keinoin myös uuden yritystoiminnan syntymiseen sekä pyritään parantamaan yritysten toimintaedellytyksiä. Työ- ja elinkeinoministeriö vastaa työllisyys-, yrittäjyys- ja työvoimapolitiikasta sekä maahanmuuttajien kotouttamispolitiikasta ja siihen liittyvästä lainsäädännöstä. Työvoima- ja yrityspalvelujen asiakkaita ovat henkilöasiakkaat ja yritykset. Kuntakokeilualueilla TE-asiakkaina ovat ansiopäivärahaa saavat asiakkaat. Erilaisia TE-palveluja tuottaa ostopalveluina myös mm. oppilaitokset, yritykset, kunnat, kolmannen sektorin toimijat sekä seudulliset ja valtakunnalliset yhteispalveluorganisaatiot. (TE-palvelut tukevat työllisyyttä ja kasvua s.a.)

### **2.3 Työllisyyden Kuntakokeilu**

Työllisyyden kuntakokeilussa on lähdetty vahvistamaan kuntien roolia työllisyyspalveluissa tulevaa TE24-uudistusta silmällä pitäen. Kokeilussa kunnat ovat vastanneet 1.3.2021 alkaen osin alueensa työ- ja elinkeinopalveluiden tarjoamisesta. Kokeilun tavoitteena on ollut saada vahvempaa vaikuttavuutta työllisyyden edistämässä liittämällä yhteen valtion ja kuntien osaamista, resursseja sekä palveluja. (Työllisyyden kuntakokeilut s.a.)

Työllisyyden kuntakokeilun aikana kuntien rooli strategisina kumppaneina TE-toimistojen rinnalla on korostunut. Kokeilun avulla on lähdetty tunnistamaan valtion ja kunnan osin päällekkäiset tehtävät erityisesti vaikeasti työllistyvien työnhakijoiden palveluissa. Kuntia on myös kannustettu vahvempaan keskinäiseen yhteistyöhön. Kokeilualueiden kuntien ja TE-toimistojen palveluiden yhteensovittaminen ja niiden toimivuuden varmistuminen pohjustaa tulevia työllisyyspalvelujen muutoksia. (Pihlman 2020,19.)

### **2.4 Ohjaustyö työvoimapalveluissa**

Kuntakokeilun viranomaistyötä tekevät omavalmentajat. Työ on vaativaa ohjaustyötä, missä roolit voivat olla moninaisia. Vehviläinen (2021) muistuttaa,

että ohjauksen ja neuvonnan suhde on häilyvä, sillä omavalmentajan ja asiakkaan tapaamisissa annetaan neuvoja myös tiedonhakuun liittyvissä aiheissa. Hyvässä ohjauksessa ohjaaja asettuu tueksi ohjattavan sen hetkiseen prosessiin ja auttaa tarvittaessa, joskin viranomaisroolin kautta.

TE-palvelustrategiassa korostetaan asiakkaan kohtaamista ja aktiivista toimijuutta tukevaa palvelua. Asiakkaan palvelutarpeen kartoittaminen ja yksilöllisen tuen huomaaminen vaatii työvoimaviranomaiselta hyvää vuorovaikutustaitoa ja monipuolista tietämystä työmarkkinoista, koulutusmahdollisuuksista sekä työllisyyttä tukevista palveluista. (Pihlman 2020, 20.)

## **2.5 Työnhakijan verkkopalvelut**

TE-palveluita on ohjattu voimakkaasti verkkoon. Valtakunnalliset TE-palvelujen sivut ovat siirtyneet Työmarkkinatorin alle ja vähitellen vanhat TE-palveluiden sivut lopetetaan. Työmarkkinatorin oma asiointi-palvelun kautta asiakas pystyy mm. aloittamaan ja päättämään työnhaun, lukemaan omavalmentajan kanssa laaditun työnhakusuunnitelman, kirjaamaan työnhakuveloitteet ja jättämään yhteydenotto-pyyntöä virkailijalle. TE-palvelujen sivut ovat valtakunnalliset ja sieltä löytyy alueelliset, Etelä-Savon omat välilehdet. Työmarkkinatorin informaation määrä on runsas ja säännöllisesti päivittyvä. Luonnollisesti sieltä löytyy myös TE-palveluissa ilmoitetut avoimet työpaikat sekä ajankohtaiset työvoimakoulutukset. (Työmarkkinatori s.a.)

Te-palveluiden tärkeimmät palvelukanavat kansalaisille sekä yrityksille jaetaan kolmeen osaan, missä kaikissa on mukana verkkopalveluita:

- Asiantuntijapalvelut, mitkä ovat henkilökohtaisia palveluita joko kasvokkain tai etäyhteyksillä.
- Keskitetyt asiakaspalvelut, mitä on TE-asiakaspalvelukeskuksen antamia henkilökohtaisia neuvontapalveluita ja sähköisen asioinnin tukipalveluja.
- Verkkواسointi, mitä on verkkosivuilla olevaa informaatiota, sähköiset asiointipalvelut sekä eri organisaatioiden omat verkkosivut.



Henkilökohtaisessa monikanavaisissa työvoimapalveluissa korostuu digitalisaation täysimääräinen hyödyntäminen. Tällä tavoin voidaan keskittää henkilöstöresurssia täysimääräisesti henkilökohtaiseen palveluun. (Pihlman 2020, 36–38.)

Verkkopalveluihin ohjaaminen tukee palveluiden kehittämistä oikea-aikaiseksi ja oikeasuhteiseksi. Suomessa verkkopalveluiden avulla tehtävä profilointityö on vielä melko vähäistä sekä jokseenkin heikosti viranomaistyössä käytössä. Merkittävimmän hyödyn siitä saa pitkäaikaistyöttömyyden riskin kasvamisen arvioinnissa, mikä toisaalta tulee esiin myös hyvällä asiakastuntemuksella. (Maunu ym. 2013, 11.)

Myös eri maissa työttömien tilastollista profilointia käytetään pääasiassa riskiarviointiin esim. pitkäaikaistyöttömyyden uhkaa sekä työnhakijan palveluntarpeen arvioinnissa. Esimerkiksi Tanskassa on kehitteillä varsin yksityiskohdittaisiin kyselyihin ja rekisteriaineistoihin perustuva profilointimalli, mihin vastaaminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Itävallassa taas profilointi tehdään vain olemassa olevista hallinnollisista tietolähteistä eli lisätietoa ei kerätä. Silti se antaa asiakastyöhön sopivaa tietoa, jotta palveluita voitaisiin kohdentaa tarkoituksenmukaisesti. (Desiere ym. 2019, 17–18.)

### **3 MIKKELIN SEUDUN KUNTAKOKEILU KEHITTÄMISYMPÄRISTÖNÄ**

Kuntakokeilussa työvoimaviranomaisia kutsutaan omavalmentajiksi. Omavalmentajilla on käytössä työ- ja elinkeinotoimiston eli TE-toimiston työntekijöiden tapaan asiakkaiden URA-oikeudet. URA-järjestelmä on TE-toimiston asiakastietojärjestelmä. Kuntakokeilun omavalmentajat tarjoavat samaa JTYP-lain mukaista palvelua, mitä TE-toimistot ovat tarjonneet. (Kuntakokeilun palveluopas s.a. 3–6.) JTYP-laki tarkoittaa lakia julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (28.12.2012/916).

Kuntakokeilun tarkoituksena on JTYP-lain toteuttamisen lisäksi luoda uusia toimintamalleja ja palveluita asiakastyöhön. (Kuntaliitto 2020.) Etenkin Mikkelin kehyskuntien palvelutarpeet nousevat tässä esiin, sillä etäisyys Mikkeliin ja

huonot julkiset kulkuyhteydet ovat heikentäneet palvelujen saatavuutta. Puhe-  
linpalvelu toimii tiettyyn pisteeseen saakka, mutta ei korvaa henkilökohtaista ja  
kasvokkain tehtyä ohjausta etenkin tilanteissa, missä asiakas pohtii esimer-  
kiksi aikuisopiskelua tai on monialaisen palvelun tarpeessa.

Etelä-Savon ammattiopiston Aiku-hankkeen (Nygren ym. 2021, 45–46) selvi-  
tyksessä tarkasteltiin aikuisten, 25–65 –vuotiaiden koulutusneuvonnan nykyti-  
lannetta ja kehittämistarpeita Etelä-Savossa. Tuloksissa nousi selvästi esiin  
henkilökohtaisen neuvonnan ja ohjauksen tarve. Vaikka verkon ja puhelimen  
kautta saatavaa palvelua on runsaasti tarjolla ja se ei ole paikkasidottua, on  
henkilökohtainen tapaaminen ohjaajan kanssa merkityksellisempää etenkin  
tulevaisuuden pohdinnoissa. Toinen tärkeä esiin nostettu seikka oli sidosryh-  
mien väliset verkostot. Hyvin toimiva verkosto edistää ohjaustyötä niin työntekijän  
kuin asiakkaan kannalta. (mts. 45–46.)

Tällä hetkellä kuntakokeilun omavalmentajina on Mäntyharjulla yksi henkilö  
50 %:n työajalla. Kuntakokeilun omavalmentajien perustyönä on yhteydenotot  
asiakkaisiin ja JTYP-lain mukaisen palvelun antaminen. Asiakasyhteyden-  
otoissa virkailijat kartoittavat myös ohjaustarpeita. Näissä kyselyissä on yh-  
tenä palvelutarpeena noussut selvästi esiin työnhaun monipuolinen tukeminen  
(sähköisten kanavien käyttö, CV:n laatiminen jne.) sekä opintoihin liittyvä poh-  
dinta ja uraneuvonta. (Kuntakokeilun palveluopas s.a.)

### **3.1 Pohjoismainen työnhaun malli**

Toukokuussa 2022 tuli voimaan Pohjoismainen työvoimapalvelumalli. Tässä  
mallissa työnhakua ja palveluihin ohjaamista tuetaan erityisesti alkuvaiheessa  
sekä aikaisempaa tiheämmin. Työnhakija veloitetaan hakemaan omatoimi-  
sesti työtä tietyn määrän, jotta oikeus työttömyysturvaan jatkuu. Keskeisintä  
tässä mallissa on ollut työnhakijalle tarjottavan tuen määrän lisääminen. Asia-  
kastapaamisissa arvioidaan palveluntarve, mahdollisuudet hakea töitä sekä  
osaaminen. Näiden perusteella arvioidaan yksilöllisesti kunkin asiakkaan pal-  
veluntarpeen ja ohjauksen suuntaaminen. Mallissa huomioidaan työnhakijan  
työkunto sekä alueen työmarkkinatilanne. Asiantuntijan vahva tuki kulkee koko  
palveluprosessin ajan. (TEM 2021.)

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaiseman, Kurvisen ym. (2019, 9) kirjoittaman tutkimuksen mukaan etenkin pitkäaikaistyöttömien siirtyminen työttömyydestä työvoimaksi riippuu työnhakijoihin ja työnantajiin liittyvistä tekijöistä, mutta myös työllistymistä ja rekrytointia tukevista palveluista.

Myös yritysten ohjaaminen rekrytoinnissa on huomioitava. Etenkin pienyritysten työnantajat tuntevat Kurvisen ym. (2019, 107) selvityksen mukaan heikosti työttömien palkkaamiseen liittyvät tuet sekä muut tekijät, mitkä alentaisivat kynnystä ottaa työntekijä. Yritysten ohjaus ja neuvonta on tähän yksi ratkaisu, mutta myös työnhakijan oma selkeä tietämys näistä (esim. palkkatuen määrä ja kesto) voivat vaikuttaa myönteisesti rekrytointipäätöksissä.

Sen sijaan, että tehdään kaikille työnhakijoille velvoitteeksi tietty määrä velvoitteita tai virkailijatapaamisia, on tärkeämpää työnhakijan tilanteen tunnistaminen ja palveluiden hyvä kohdentaminen. Etenkin pitkäaikaistyöttömien joukko on hyvin heterogeenista ja palvelujen tarve yksilöllistä. (Kurvinen ym. 2019, 100.)

Nimensä mukaisesti pohjoismaisessa työnhaun mallissa on haluttu ottaa toimintakulttuuria muista pohjoismaista, etenkin Tanskasta. Tanskan mallin mukainen joustavuus, aktiivinen työmarkkinapolitiikka sekä vahva työnhakijan ohjaus teoriassa vähentää työttömyyttä, kuitenkin empiiriset todisteet eivät täysin tue tätä näkemystä. (Bladh & Johansson 2021, 24)

### **3.2 Mäntyharju työnhakuympäristönä**

Työttömiä työnhakijoita on työllisyyskatsauksen (s.a) mukaan Mäntyharjulla 2024 maaliskuussa yhteensä 216, työttömyysprosentin ollessa 10 %. Etelä-Savon työttömyyden keskiarvo oli samaan aikaan 11,3 %. Pitkäaikaistyöttömien osuus kaikista työttömistä on 32 % ja yli 50-vuotiaita 50 %. Pitkittynyt työttömyys ja korkeampi ikä luo monesti myös laajoja työllisyysneuvonnan palvelutarpeita.

Mäntyharjun sijainti luo työnhakijoille haasteita. Mikäli työpaikkaa ei löydy kunnasta, on lähin kaupunki Mikkeli 40 km:n päässä. Julkisella liikenteellä (juna ja

linja-auto) voi päästä Mikkeliin ja Kouvolaan töihin suhteellisen vaivattomasti, mutta työn tulee olla säännöllistä päivätyötä. Mäntyharjulla on isoja työnantajia, mm. Veisto, Suutarinen ja Exell Composites. Avoimna olevat työtehtävät vaativat kuitenkin usein erityistä osaamista, mikä toisaalta kannustaa työnhakijoita kouluttautumaan. Tarjolla on melko vähän suorittavan tason tehtäviä, näissä osaamisen vaatimukset eivät ole korkeat.

Oppilaitokset sijaitsevat niin ikään lähimmissä kaupungeissa. Tosin ammatillista koulutusta on tuotu voimakkaasti työelämään ja kunnassa löytyy hyviä mahdollisuuksia kouluttautua yrityksissä oppisopimuksen kautta. Myös etäopiskelutarjonta verkon kautta on lisääntynyt.

Tarve henkilökohtaiseen ohjaukseen on olemassa ja aikaisemmin viittaamani Aiku-hankkeen johtopäätökset ovat nähtävissä työssäni. Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin tuomat asiakkaan velvollisuudet ovat lisänneet henkilökohtaisen ohjauksen tarvetta, mikä on haastanut meidän viranomaisten työajan käytön oleellisesti.

### **3.3 Työnhakijan palvelupolku**

Avaan seuraavissa kappaleissa työnhakija-asiakkaan palveluprosessia Työmarkkinatorin verkkosivujen kautta. Työnhakijan hakeutuessa työttömäksi, hän laittaa työnhaun voimaan oma-asioinnissa. Tämä on TE-toimiston verkkopalvelu, mihin asiakkaan tiedot ladataan niin virkailijan toimesta, kuin myös asiakkaan itsensä tekemänä. Mikäli asiakas ei käytä sähköisiä palveluja, on hänellä mahdollisuus tehdä sama paperilomakkeella, jolloin hänen täytyy käydä TE- tai kuntakokeilutoimistossa tunnistautumassa kuvallisen henkilökortin kanssa. Järjestelmä selvittää onko asiakas kuntakokeilun vai TE-toimiston asiakas ja alkupalvelun virkailija ottaa yhteyttä asiakkaaseen mahdollisimman pian. Asiakas ja virkailija laativat työllistymissuunnitelman työnhakuvelvoitteineen, mikä tarkistetaan kolmen kuukauden välein. Monialaisempaa palvelua tarvitseville asiakkaille tehdään työllistymissuunnitelman sijaan aktiivointisuunnitelma, missä on mukana myös sosiaaliohjaaja. (Työmarkkinatori s.a.)

Asiakaspalvelua on kehitetty ja nykyään pyritään tiiviimpään kasvokkain tehtävään ohjaukseen. On monia asiakkaita, jotka pystyvät täysin itseohjautuvaan toimintaan työnhaussa ja silloin verkkopalvelut ovat heille riittävät. Toisessa päässä taas tukea tarvitaan alusta asti ja palvelukenttää laajennetaan sitä mukaan, minkälaisia tarpeita nousee keskustellessa esiin. Vaikka suurin osa on kokenut verkon käyttäjä, haasteena on usein tiedon pirstaleisuus sekä paikallisen informaation puute. (Loisa 2023.) Mäntyharjun kunnan työllisyyskoordinaattorina koen, että myös yrittäjät ovat keskeisiä asiakkaita. TE-toimiston yrityspalveluja hoitavat eri virkailijat, kuin mitä suorassa työnhakijoiden asiakasohjauksessa olevat. Mäntyharjun kunnassa tätä taas hoitaa sama ihminen, jolloin ohjauksen onnistuessa voi yritys saada ketterää palvelua rekrytointitalanteissa.

### **3.4 Työttömät verkkopalvelujen käyttäjinä**

TE-palvelujen digitaaliset palvelut uudistuvat voimakkaasti. Tavoitteena on valtioneuvoston julkaisun (2022) mukaan tarjota työnhakijoille ja työnantajille tarpeisiin paremmin vastaavia digitaalisia palveluja ja missä asiointi on nykyistä sujuvampaa. Myös työpaikkojen ja työnhakijoiden kohtaantoa pyritään parantamaan mm. tekoälyn avulla. Palvelu on tarkoitus ottaa käyttöön vaiheittain.

Työmarkkinatorin palvelualusta tukee tällä hetkellä työnhakijoita tuottamalla tekoälyalgoritmin avulla listauksen parhaiten sopivista työpaikoista. Tämä edellyttää, että hakija on kirjautunut järjestelmään sisään ja laatinut hakijaprofiilin. Työnantajia järjestelmä palvelee taas listaamalla profiililtaan sopivimmat työnhakijat. Työmarkkinatori on tullut asiakkaiden käyttöön yhtä aikaa pohjoismaisen työvoimapalvelumallin kanssa ja sen vaikuttavuutta on vielä melko vähän tutkittu. Ylipäätänsä työnvälitysteknologian vaikutuksista kohtaannon edistämässä on vähän tutkimustietoa, mutta aiheesta puhutaan paljon ja kokeilut lisääntyvät. (Räisänen 2024, 67.)

Työllistyminen on monien tekijöiden summa. Työterveyslaitoksen (2019) julkaisun mukaan syynä ovat monesti työ- ja toimintakykyyn liittyvät seikat. On tärkeää, että henkilökohtaisen ohjauksen lisäksi asiakkaalla on selkeä käsitys

niistä paikallisista sekä alueellisista tukimahdollisuuksista ja palvelukanavista, minkä avulla hän voi päästä tilanteessaan eteenpäin. On syytä huomioida, että työttömyyden kestolla on voimakas merkitys työllistymisessä. Työ- ja toimintakyvyn ongelmat korostuvat voimakkaasti yli 10 vuotta työttömänä olleilla, tähän kategoriaan yhdistyy usein korkea ikä sekä monesti myös heikot digitaidot, johon moni tarvitsee vahvaa tukea.

Wartiainen ym. (2020, 100) tarkastelevat artikkelissaan viranomaispalvelujen saavutettavuutta. Joissakin palveluissa on jo tarjolla ilta- ja viikonloppuaikoja, mutta mm. työllisyyspalvelut eivät tällaiseen ole taipuneet. Sitä tärkeämmäksi nouseekin toimivat paikalliset verkkopalvelut, mitkä toimisivat osana viranomaisten antamaa ohjaus- ja neuvontatyötä.

### 3.5 Työttömän työnhakijan palveluohjaus

Työnhakijoiden ohjaus muistuttaa tietyltä osin aikuissosiaalityön ja toisaalta oppilaanohjaajan toimenkuvaa. Tervehauta (2022, 61) lähestyy ohjaustyötä työkykykoordinaattorin roolissa ja pohtii sitä seuraavasti: *TE-toimiston työn raamit tulevat hallituksen päätöksistä ja lainsäädännöstä. Suuriin linjauksiin ei päivittäisessä työssä voi vaikuttaa, mutta siihen, miten asiakastyötä käytännössä tehdään, jokainen työntekijä voi itse omalla persoonallaan vaikuttaa.*

Oli asiakkaan lähtötilanne mikä tahansa, tulee virkailijan pyrkiä työssään aitoon ja hyväksyvään kohtaamiseen. Hyvin monissa tilanteissa tavoitellaan muutosta asiakkaan tilanteeseen, mikä edellyttää hänen omaa motivaatiotansa. Viranomaistyössä on tarkasti määritellyt lakiin perustuvat vaatimukset, esim. työllistymissuunnitelman laatiminen ja lausunnot. Työn tehokkuutta tarkastellaan myös määrällisesti mutta laadullisen työn mittaristo on jäänyt vähemmälle huomiolle. (Tervahauta 2022, 61.)

Työvoimapalveluissa pätee sama palveluohjauksen malli, mitä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Hyvä asiakasymmärrys ja on keskiössä, mikä muodostuu ammattitaitoisesta kohtaamisesta. Asiakas kokee tulleen kuulluksi. Ohjausta ja neuvontaa annetaan matalalla kynnyksellä ja pyritään ohjaamaan en-

sisijaisesti digitaalisiin palveluihin, mikäli asiakkaan valmiudet riittävät. Neuvontaa kohdennetaan asiakkaan palvelutarpeen mukaan ja tuetaan asiakkaan osallisuutta. (Suhonen 2019.)

#### **4 TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET**

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Mäntyharjun kunnan työllisyydenhoidolle omat verkkosivut. Tilaajana työlle oli Mäntyharjun kunta. Sivujen sisällössä tuli huomioida työnhakijoiden laajat palveluntarpeet sekä työnantajien ohjaus. Tavoitteena oli, että uusista sivuista hyötyvät kaikki mäntyharjulaiset työnhakijat, oli kyseessä sitten ammatinvalinnan äärellä oleva nuori, juuri työtömäksi jäänyt tai osatyökykyinen työnhakija. Sivustoille tuotettiin myös työnantajille suunnattua infoa mm. palkkatuen osalta. Tavoitteena oli, että työnhakijoille tarjottavassa verkkopalvelussa asiakas löytää tärkeimmät työllisyyteen liittyvät palvelureitit sekä ne tukipalvelut, mitkä voivat hyödyttää omaa työnhakua ja urapolkua.

Suurin osa työnhakuun, opiskeluun ja palveluihin liittyvistä informaatiosta on melko hajallaan internetissä eri sivujen takana. Työllisyyskoordinaattorin ja omavalmentajan laadukkaasti toteutettu työ vaatii kykyä löytää nopeasti ajantasaista tietoa asiakkaan erilaisiin palveluntarpeisiin. Asiakkaiden laajat palveluntarpeet ja tiedon hajallaan oleminen on tullut esiin asiakasohjaustilanteissa.

Opinnäytetyö oli kehittämistyö ja sen tavoitteena oli vastata kunnan työllisyyspalvelujen asiakkaiden ohjaustarpeisiin. Sivustot ovat myös tukena työllisyydenhoidon työntekijöiden ohjaustyössä. Sieltä voi löytää uudistuneitten työvoimapalvelujen verkkosivujen lisäksi tiedot paikallisista avoimista työpaikoista, koulutuksista, ohjeet sähköisten alustojen käyttämiseen, työnhakuun jne. Paikallisten palvelujen lisäksi sivustot kokoavat yhteen myös seudulliset ja valtakunnalliset palvelupolut ohjaten eteenpäin kunkin yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

Tarve yhtenäiselle ja paikalliselle palvelusivustolle on todettu palveluprosessien yhteydessä asiakkaiden kanssa. Myös työllisyyspalveluiden verkostojen työntekijät ovat tätä toivoneet. Kuntakokeilun aikana TE-taustaisten ohjaajien

palvelut on ollut etupäässä puhelimitse tarjottavaa etäohjausta, jolloin tietämys kehyskuntien palveluntarjonnasta on jäänyt ohueksi.

Tarkoituksena on ollut keventää sivustojen avulla myös ohjaustyön kuormittavuutta ja saada sitä kautta aikaan kustannustehokkuutta. Opinnäytetyössä kehitettiin verkkosivuja siten, että ne toimivat monipuolisena ohjaustyön välineenä eri työnhakuun ja uraohjaukseen liittyvistä teemoissa.

Sivustot ovat osa kuntakokeilun kehittämistyötä ja niiden avulla pyrittiin lisäämään työllisyyspalvelujen saavutettavuutta sekä ohjaustyön sujuvuutta. Tärkeä osa kehittämistyössä on selvittää asiakkaiden tarpeet ja testata sivuja käytännön työssä asiakkaiden parissa. Pohjola (2017, 320–322) muistuttaa, että ammattilaisten ja asiakkaiden kehittämissyhteistyön suhteissa korostuu halu edistää yhteistä tavoitetta sekä tasavertaista tapaa työskennellä. Monella asiakkaalla on ikäviä kokemuksia hajautuneessa palvelujärjestelmässä ja luottamus työllistymistä edistäviin palveluihin voi olla heikko. Sen sijaan, että asiakkaille kaadetaan työllisyyden hoitoon tarkoitettuja ja yhä lisääntyviä velvoitteita, pyritään saamaan asiakkaita mukaan toiminnan, tässä kontekstissa oman työnhaun kehittämiseen.

Vaikka yhteiskehittämistä on osattu tarkastella etupäässä vasta sosiaali- ja terveystyöpalvelujen kautta, on työllisyyspalveluiden kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa yhtä tärkeää. Julkisten palvelujen tehtävänä on vastata ihmisten avuntarpeisiin sekä vahvistaa yhteisöjen toimivuutta. Asiakkaita kuunnellen voidaan vakiintuneisiin palveluihin saada muutoksia, mitkä ei ainoastaan hyödynnä työnhakijoita itseään, vaan edistää yritysten rekrytointia sekä tuonnistuessaan suoraa ja välillistä kustannussäästöä.

## **5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS**

Kehittämistyössä lähdin tekemään olemassa olevia kunnan työllisyshoidon verkkosivuja tuotekehityksellisin ottein. Tuotekehityksessä tavoitteena on kehittää uusi tai vanhasta parannettu tuote. Tuotekehityksessä on monia eri vaiheita, josta käytin idean etsimistä, kehitysnäkymien määrittämistä, hankkeen



käynnistämiseen tarvittavien tietojen selvittelyä tuotteen luonnostelua ja suunnittelua. (Jokinen 2010,9.)

Tuotekehityksessä voi erilaisia lähestymiskulmia. Tässä työssä kehitettävää kohdetta lähestyttiin asiakastarpeen ja käyttäjän näkökulmasta. Lopputuloksena syntyi parannettu tuote, joka on käytettävyydeltään sopivampi kuin vanha. (Windahl & Välimaa 2012, 9.)

## 5.1 Suunnitteluvaihe

Työnantajani Mäntyharjun kunnan kanssa oli sovittu opinnäytetyön aiheen sisällöstä. Se toteutettiin osana Mäntyharjun kansalaisopiston jatkuvan oppimisen hanketta (2020). Hankkeen yhtenä päämääränä oli luoda kuntaan toimintamalli, mikä mahdollistaa pienen kunnan työllisyyden nostamisen ja elinvoiman kohottamisen. Projekti on rahoitettu opetus- ja kulttuuriministeriön kautta ja oma työpanokseni tähän oli työllisyyskoordinaattorina 20 % työajastani. Verkkosivujen teknisenä toteuttajana oli digitaalisen markkinoinnin yrittäjä Piia Mäkilä.

Toiminnallinen opinnäytetyö pitää sisällään Vilkka & Airaksisen (2003, 163–171) mukaan teoreettisuutta, toiminnallisuutta, tutkimuksellisuutta sekä raportointia. Lopputuloksena toiminnallisen opinnäytetyössä on tuote tai tuotos. Haasteena toiminnallisessa opinnäytetyössä voi olla esim. näkökulman, aiheen ja tiedonhankinnan rajaaminen sekä mahdollinen eri ammattilaisten tai asiakkaiden ideoiden yhdistäminen toimivaksi kokonaisuudeksi. Tässä työssä tavoiteltiin uusia, asiakaslähtöisiä ja paikallisia työllisyydenhoidon verkkosivuja Mäntyharjun kunnalle, jolloin työn rajaaminen onnistui hyvin.

Kehittämistoiminnan suunnitteluvaiheen tarkoituksena on täsmentää kehitettävää ideaa, mitkä ovat realistiset tavoitteet sekä toteuttamisedellytykset. Tärkeää myös tunnistaa onko kehittämisen kohde tarpeellinen organisaation asiakkaiden kannalta. Käytännön työskentelyä ei pystytä suunnittelemaan pikkutarkaksi vaan tärkeämpää on varmistaa, että työskentely on huolella suunniteltu. (Salonen ym. 2017, 60.)

Palvelumuotoilu muutostilanteissa kannattaa, sillä se luo onnistuessaan tyytyväisiä asiakkaita. Palveluntuottaja taas hyötyy mm. tehokkuuden lisääntyessä. Palvelumuotoilu on sellaista kehittämistä, innovoimista ja suunnittelua, mihin pyritään osallistamaan palvelun käyttäjä varhaisessa vaiheessa mukaan. Palvelumuotoilun menetelmiä on esim. haastattelut havainnointi, visualisointi ja yhteiskehittäminen. Muotoilussa määritellään nykytila ja se haaste mikä halutaan ratkaista. Tärkeää on asiakkaan todellisen tarpeen kartoitus. Palvelumuotoilun periaatteisiin kuuluu avoin, osallistava ja läpinäkyvä työskentely koko prosessin ajan. Keskeistä tässä on yhteiskehittäminen, mihin osallistuu laajasti asiakkaita sekä eri ammattikuntien edustajia. Tuotokset testataan käytännössä ja pitkin kehittämistyön etenemistä. (Soste 2022.)

## 5.2 Toteutusvaihe

Tuotekehitysprosessin mukaisesti suunnitteluvaiheen jälkeen tulee esiselvitys. Esiselvityksen avulla voi syventää kehitystyötä ennen varsinaisen tuotekehityksen aloittamista. (Windahl & Välimaa 2012, 9).

Työssäni käytin esiselvityksen tukena benchmarking-menetelmää. Seppänen-Järvelä (2004, 14) kuvaa benchmarking-menetelmää systemaattiseksi vertailuksi, arvioimiseksi ja toisten hyvistä käytänteistä oppimiseksi. Vertaisarvioinnissa tarkastellaan kohdetta kriittisesti, puntaroidaan ja analysoidaan kohdetta suhteessa omiin tavoitteisiin.

Ideointivaihe kulki benchmarking-työskentelyn rinnalla. Jokinen (2001, 33) selvittää monentyyppisiä tapoja ideointivaiheen tekemiseksi. Hän kuvaa ideointivaiheen ajatuskulkua vanhan tiedon tarkastelemista uudesta näkökulmasta. Monesti uudet ideat syntyvät, kun vanha teoria ei tue havainnointiaineistoa. Uusi tieto vie monesti uusien ideoiden luo.

Benchmarking-työskentelyssä hain eri kuntien työllisyydenhoidon verkkosivuja. Tarkastelin niiden rakennetta, sisältöä, ajantasaisuutta sekä visuaalista ilmettä. Toin hyväksi kokemat esimerkit yhteiseen palaveriin sivut rakentaneen Piia Mäkelän kanssa ja jatkoimme arviointia. Kehittämistyön edetessä otin mukaan eri tilanteissa olevia työnhakijoita, yrityksen edustaja sekä ohjaustyön

ammattilaisia, joiden kanssa kävin perusteellista keskustelua sivuston sisältötarpeista.

Toteutusvaiheessa etenin suunnitelman mukaisesti verkkosivujen sisällöntuotantoon keskittyen. Salonen ym. (2017, 62) muistuttaa, että kehittämistoiminnassa on huomioitava, että hyvätkin suunnitelmat tarkentuu vasta toteutuksen edetessä. Riittävä määrä benchmarking-työskentelystä tuotettuja muistiinpanoja ja erilaisia materiaaleja tukevat työskentelyn etenemistä. Viime kädessä sivujen teknisen toteuttajan, Piia Mäkilän käsitys suunnitelman toteutettavuudesta vaikutti työn etenemiseen myös paljon.

Julkishallinnon verkkosivujen sisällöntuottamisessa on Aluehallintoviraston (s.a.) mukaan huomioitava myös digipalveluiden *saavutettavuusvaatimukset*. Tavoitteena vaatimuksessa on parantaa kaikkien mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Sivujen sisällöntuotannossa huomioin saavutettavuusvaatimukset laatimalla yksinkertaiset mutta informatiiviset tekstit kulloisenkin teeman mukaisesti.

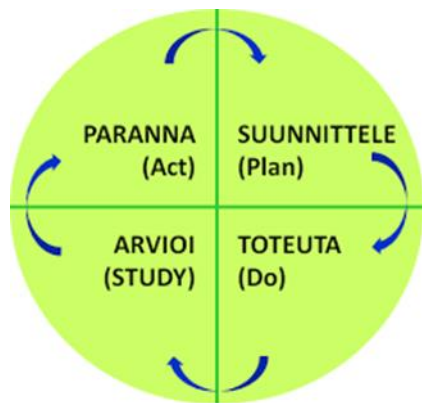
Mäkilä vastasi työssä edellä mainitusta saavutettavuusvaatimuksesta. Hän piti huolen myös sivujen responsiivisuudesta. *Responsiivinen verkkosuunnittelu* (responsive design) tarkoittaa verkkosivujen hyvää näkyvyyttä kaiken kokoisilla näyttöruuduilla. Keskimäärin 80 % eri verkkosivuilla vierailevista on mobiilikäyttäjiä, jolloin esim. tekstien luettavuus myös pienillä näytöillä on tärkeää. (Juslén s.a.)

### **5.3 Arviointivaihe**

Wartiaisen ym. (2020, 103–104) kuvaa, että on tärkeää, että sosiaalialan tietojärjestelmiä kehittäessä huomioitaisiin käyttäjien tarpeita ja heitä otettaisiin mukaan järjestelmien kehittämistyöhön nykyistä enemmän. Myös sosiaalityön ammattilaisten tulisi saada kokea tietojärjestelmien käyttökelpoisuus käytännön työhön.

Asiakkaiden ja verkoston ohjaajien mukana olo suunnittelussa ja toteutuksessa oli prosessin ydin. Hiltunen (2017, 20–21) muistuttaa, että idean kehittyminen loistavaksi palveluksi vaatii jatkuvaa testaamista sekä avointa vuorovaikutusta käyttäjien kanssa. Testaamisen on hyvä kulkea läpi koko palvelukehityksen, jolloin varmistetaan kokonaisuuden toimivuus. Palautteisiin ja kritiikkiin suhtauduttiin erityisen herkällä korvalla, jotta lopputulos tyydyttää kaikkia.

Jotta uusi palvelu, tässä tapauksessa verkkosivusto juurtuisi osaksi päivittäistä työtä, vaatii se jatkuvaa kriittistäkin arviointia. Tällaista arviointia pyrittiin pitämään koko tuotteistamisprosessin läpi. Työn laatua tarkasteltiin kuvassa 1 havainnollistetun iteratiivisen PDCA-kehän eli Demingin ympyrän kautta. Siinä kehitysprosessi pyörii lakkaamatta seuraavien vaiheiden kautta: P (plan) kuvaa suunnittelua, D (do) tekemistä, C (check) arviointia ja A (act) parantamista. (Kymäläinen ym. 2016, 54–55; Andersson & Tikka 1997, 53.) Laadussa haettiin johdonmukaista yksimielisyyttä asiakkaiden eli sivuston käyttäjien kanssa. Kuvan mukainen laatuajattelu pidettiin mukana koko työn ajan, suunnittelusta alkaen jatkuen lopulta sisällöntuotantoon.



Kuva 1. Demingin ympyrä (Kymäläinen ym. 2016, 55)

Kysyin ja selvitin asiakkaiden näkemystä verkkosivujen toimivuudesta koko työskentelyprosessin ajan kahdenkeskisissä keskusteluissa. Osa näistä keskusteluista käytiin osana asiakasohjaustilanteita, missä esimerkiksi näytin mistä tarvittava tieto löytyy verkosta. Työ oli helpointa toteuttaa vapaamuotoisesti selvittellen siinä vaiheessa, kun verkkosivut olivat lähes valmiina. Yhtenä

käyttäjänä pääsen muokkaamaan verkkosivujen sisältöä, mikä mahdollistaa ketterän korjaamisen siinä kohtaa, kun tarve tähän on huomioitu.

Asiakkaiden ja verkoston palautteen perusteella paikalliset verkkosivut on koettu hyväksi ja tarpeelliseksi. Syksyn ja talven 2022–2023 aikana saamani palaute on ollut pääsääntöisesti kiittävää. Sivuston monipuolisuutta pidettiin hyvänä, samasta paikasta löytyi monia tarpeellisia ohjeita esimerkiksi työnhakuun liittyen. Lomakkeiden keskitetty listaus nähtiin myös tarpeellisena. Arjen selviytymiseen liittyvä osio koettiin hyvänä, etenkin paikallisesta ruokajaosta kertominen ja siihen liittyvä ohjeistus sai kiitosta. Jonkin verran moitetta tuli vanhentuneesta tiedosta (ajankohtaista osio) ja siitä, että joillekin näissäkin sivuissa oli liikaa tekstiä.

Mäntyharjun toimivien sosiaaliohjaajien, työpajaohjaajien sekä erilaisten työnhakua edistävien palveluntuottajien, esim. työhönvalmentajien tarve hakea paikallista tietoa työnhakuun nousi myös esiin. Pohdittavaksi jäi, tulisiko sisältöä muuttaa vielä enemmän kuntakohtaisemmaksi. Nopeasti löydettävissä oleva kunnan listaus etenkin työllistävistä yrityksistä palvelisi nykyisessä Pohjoismaisen työnhauksen mallissa, missä asiakkaiden on täytettävä työnhakuvelvoitteita kuukausittain.

#### **5.4 Nielsenin heuristin menetelmä osana käytettävyyden arviointia**

Yleisesti käytetty menetelmä verkkosivujen käytettävyydestä on Nielsenin heuristinen menetelmä. Tässä menetelmässä seurataan kymmenen kohdan listaa, minkä pohjalta käytettävyyttä tai sen ongelmia voidaan tarkastella. Arvioijien määräksi suositellaan 3–5, sillä yksi arvioida löytää Nielsenin mukaan vain n.35 %. Toisaalta arvioijien suuri määrä ei takaa, että ongelmia löytyisi. Monesti arvioijat ovat käytettävyyssalan ammattilaisia, mutta tämä ei ole välttämätöntä. (Ovaska ym. 2005, 113–114.) Työn edetessä viimeistelyvaiheeseen, päädyin arvioimaan heuristisen menetelmän kymmenen kohdan avulla sivustojen rakennetta itse, ohjausalan ammattilaisen näkökulmasta.

Verkkosivujen heuristinen oma-arviointi Nielsenin listan (Ovaska ym. 2005, 114) mukaan:

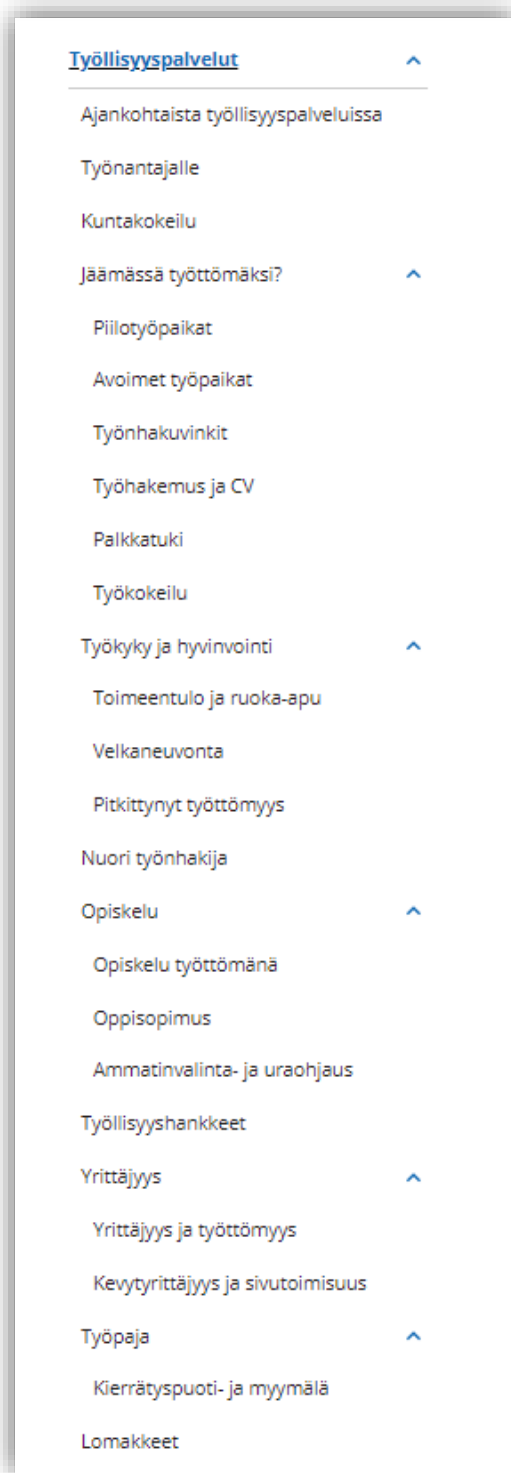
1. **Palvelun tilan näkyvyys:** Sivuille tullaan Mäntyharjun kunnan sivujen kautta, alaotsikolla: Työ ja yrittäminen. Hakukoneeseen kirjoitettujen sanojen avulla sivuille pääsee esimerkiksi sanoilla ”työttömyys Mäntyharju” ja ”kuntakokeilu Mäntyharju”
2. **Palvelun ja tosielämän vastaavuus:** Sivulla käytetty kieli on tuttua ja ammatillisia termejä pyrittiin välttämään.
3. **Käyttäjän kontrolli ja vapaus:** Käyttäjän eteneminen haluamassa järjestyksessä on mahdollista ja sujuvaa. Sivut mitä käyttäjä on klikannut, näkyy historiassa.
4. **Yhteneväisyys ja standardit:** Sivut ovat yhdenmukaiset ja etenevät johdonmukaisesti. Vasemmassa reunasta näkee kokonaisuuden ja oikeassa reunassa vinkataan muita tarjolla olevia teemoja, mitkä saattaisivat kiinnostaa lukijaa.
5. **Virheiden estäminen:** Testikäytön aikana ei sivujen virheilmoituksia tullut vastaan. Linkit toimivat uusille sivuille siirryttäessä ja kiinteissä lomakkeissa. Riskinä on eteenpäin vievien linkkien osoitteiden muuttuminen.
6. **Tunnistaminen ennen muistamista:** Toiminnoilla on looginen järjestys. Sivut ohjaavat käyttäjää.
7. **Käytön joustavuus ja tehokkuus:** Aluehallintoviranomaisten saatavuusvaatimukset on huomioitu. Sivut toimivat hyvin myös mobiilissa ja tabletissa eli ovat responsiiviset.
8. **Esteettinen ja minimalistinen design:** Informaatiota on riittävästi, mutta ei liikaa. Kuvat elävöittävät kokonaisuutta ja yleisilme on rauhallinen.
9. **Virhetilanteiden tunnistaminen, ilmoittaminen ja korjaaminen:** Tarkastelussa ei virhetilanteita syntynyt. Riskinä on aikaisemmin mainittu linkkien toimimattomuus, mitä ei tässä huomattu. Sivustojen latautuminen on nopeaa.
10. **Opastus ja ohjeistus:** Käytettävyys on hyvää. Sivustot ohjeistavat ja vinkkaavat eteenpäin aihealuetain.

## 6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Mäntyharjun kunnan verkkosivujen tavoitteena oli koota työnhakijoille ja työnantajille verkkosivut, mitä kautta löytyy yleisimmät ohjaustilanteissa nousseet kysymykset. Valtakunnalliset työmarkkinatorin (s.a.) verkkosivut ovat kattavat, mutta paikallisuus puuttuu tästä palvelusta. Tavoitteena oli koota tiivis työhaussa, opiskeluajatuksissa, yrittäjyydessä ja työttömyydessä tarvittava paketti, mistä löytyy ensiapu siinä kohtaa, kun palvelun tarve on ajankohtainen ja ammattilaisen tavoitettavuus on heikko. Kasvokkain tehtävän palvelun tarvetta se ei poista, mutta toimii ohjauksen tukivälineenä.

Tavoitteena oli, että sivut ovat valmiina syksyllä 2022 ja tähän tavoitteeseen pääsimme. Aikataulu oli tiukka, johtuen projektin päättymisestä sekä sivujen teknisestä toteutuksesta vastanneen Mäkilän aikataulusta. Sivujen päivityksiä ja joitakin korjauksia on tehty säännöllisesti aina kun tarpeita tähän on huomattu. Alla muutamia kuvakaappauksia valmiista verkkosivuista, mitkä löytyvät osoitteesta [www.mantynharju.fi](http://www.mantynharju.fi).

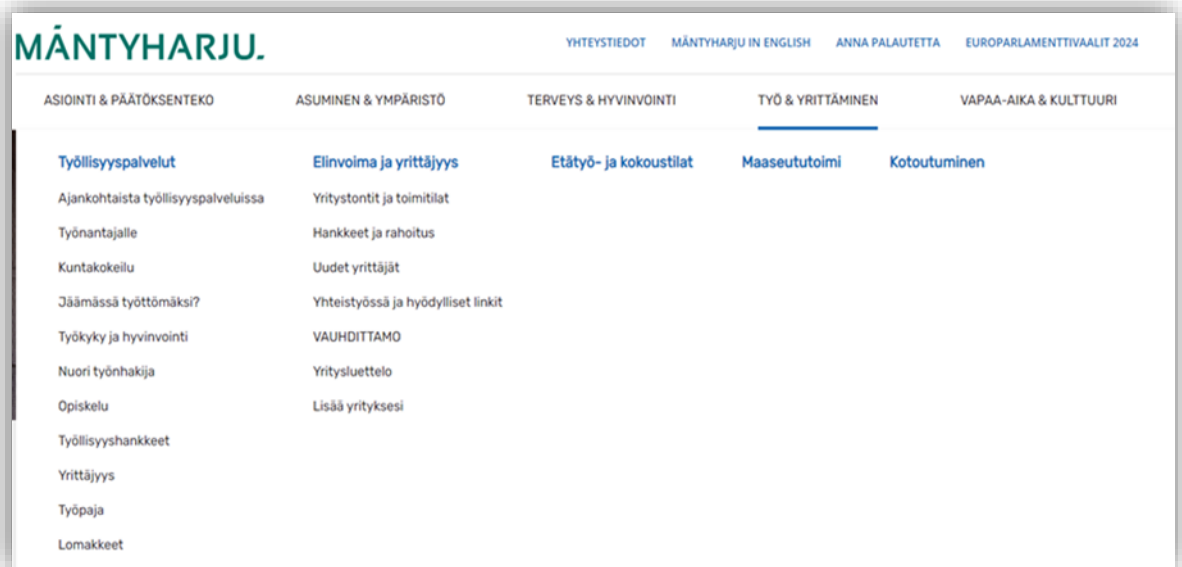
Verkkosivujen sisällysluettelo näkyy kuvassa 2. Työllisyyteen liittyvien ajankohtaisten aiheiden jälkeen on sivu missä esillä tärkeimpiä teemoja yrittäjille. Työllisyyden kuntakokeilusta on oma info, mikä muuttuneen vuoden 2025 alusta Mikkelin seudun työllisyysalueen sivuksi. Työttömäksi jääminen tuo mukanaan monia hoidettavia asioita ja tämä huomioitu useasta suunnasta: erilaisilla työnhakuvinkeinä sekä työkokeilun ja palkkatuen osalta. Nuorille suunnattu apu on huomioitu erikseen. Työkyky ja hyvinvointi ovat tärkeitä teemoja, ja sen alta löytyy ohjeistukset työikäisten terveystarkastukseen sekä toimeentuloon liittyvää apua. Meneillään olevat työllisyys Hankkeet ovat omana osiona, samoin yrittäjyyteen liittyvä tuki. Työpajan palvelut ovat siirtyneet kunnan järjestämistä vastuusta pois, mutta toiminto on silti oleellinen osa alueen työllisyyspalveluja. Viimeisenä löytyy keskitettynä tarvittavia lomakkeita tulostettavassa muodossa.



Kuva 2. Verkkosivujen sisällysluettelo

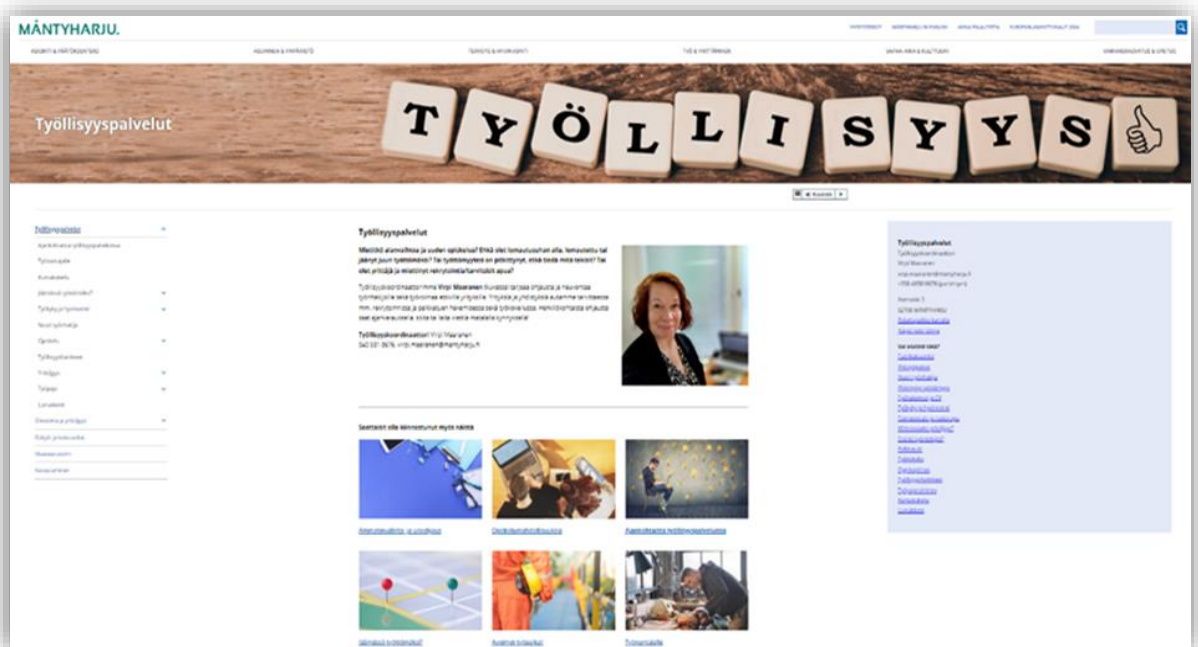
Työllisyyspalvelujen verkkosivujen sijainti Mäntyharjun kunnan sivuilla näkyy kuvassa 3. Ne ovat sijoitettu ”Työ ja yrittäminen” yläotsikon alle. Muita saman otsikon alaisuudessa ovat: Elinvoima ja yrittäjyys, Etätö ja kokoustilat, Maa-seututoimi sekä uutena tullut kotouttaminen.





Kuva 3. Työllisyyspalvelujen sivujen asettuminen kunnan verkkosivuilla

Etusivun kuvasta 4 näkee, että sivujen asettelu on pyritty pitämään väljänä, yhdenmukaisena ja luettavana. Tekstin määrä pidettiin niukkana, jolloin lukijan mielenkiinto säilyi. Linkkejä eteenpäin mm. Työmarkkinatorille käytettiin runsaasti, jolloin sivuilta löydettävä tieto on varmemmin ajantasaista.



Kuva 4. Työllisyyspalvelujen etusivunäkymä

Verkkosivujen responsiivisuus on huomioitu hyvin. Tekstit asettuvat mobiilinäkymään oikealla leveydellä ja asiakkaan on helppo selata sivuja alaspäin löytäen oleellisen infon. Mobiilinäkymistä esimerkit kuvissa 5 ja 6.



Kuva 5. Mobiilinäkymä etusivusta.



Kuva 6. Mobiilinäkymä yhteystiedoista ja etenemisvinkeistä.

Sivun oikeassa reunassa kulkee kuvassa 6 oleva näkymä, missä yhteystiedon lisäksi oli esillä etenemiseen liittyviä vinkkejä. Näin asiakas pystyy löytämään tilanteeseen sopivat ohjeistukset ja palvelut. Lisäksi otsikoiden avulla haettiin lukijan mielenkiinnon heräämistä vaikkapa työkokeilusta tai työllistymistä tukevista hankkeista.

## 7 POHDINTA

Kevään 2024 aikana viimeisetkin uudet työllisyysalueet ovat saaneet järjestämislupansa. Työllisyysalueita on tulevaisuudessa 45. Toimimme jatkossa samalla kokoonpanolla, mitä kuntakoikeilussa eli olemme osa Mikkelin seudun työllisyysaluetta vuoden 2025 alusta. (Työllisyysalueet s.a.) Alueet pirstaloituu, pystytäänkö myös jatkossa takaamaan kaikille työvoimapalveluiden asiakkaalle tasalaatuista palvelua, kuten tavoitteena on?

Suomessa on ohjaustyössä käytössä moniin muihin maihin verrattuna hyvä teknologinen infrastruktuuri ja välineistö. Tietoa on myös koottu keskitetysti. Kehittämistä kuitenkin tarvitaan mm. eri sektoreiden moniammatillisen ja monialaisen voimavarojen yhteiskäytössä. (Toni 2020, 52.) Haastetta on myös ohjausvastuussa olevien alan ammattilaisten haluttomuus löytää teknologian lisäarvo palvelun saatavuudelle. (Kettunen ym. 2016, 17.) Euroopan sosiaalirahaston (ESR) kautta on rahoitettu jopa hankkeita alueellisesti, missä yksittäisiä työvälineitä on kehitetty ilman kytkentää valtakunnallisiin ratkaisuihin. Lisäksi ohjauksen käyttöön on tuotettu digitaalisia palveluita sekä julkishallinnossa että yksityisellä sektorilla. Kaiken lisäksi eri palveluita tuottavat sektorit työskentelevät erilaisilla sähköisillä alustoilla, mitkä eivät mahdollista sujuvaa vuorovaikutusta ammattilaisen kesken. Tämä kaikki tekee tieto- ja viestintäteknologian ohjauksen käytön hajanaiseksi sekä luo palveluissa alueellista eriarvoisuutta. (Toni 2020, 52.)

Ohjaustyö työvoimapalveluissa on isossa muutoksen pyörteessä. Lain toteuttaminen viranomaistyönä kohtaa toisesta suunnasta kuntien omat elinvoimaan liittyvät haasteet ja odotukset. Kuntaliiton (2020) ratkaisumallissa tuodaan voimakkaasti esiin nykyisten työvoimapalveluiden ja kuntien palveluntarpeiden

sovittaminen yhteen. On selvää, että muutos haastaa myös työtä tekevät viranomaiset. Tavoitteena on edelleen, että kaikki työvoimapalvelun asiakkaat saavat tasalaatuista ja hyvää ohjausta, riippumatta asuinpaikkakunnasta. Toisaalta työllistämistä edistävien palveluiden kehittämisestä tulisi tehdä nykyistä asiakaslähtoisempää ja joustavampaa.

Opinnäytetyössäni kehitin työvälinettä oman ohjaustyöni tueksi, samalla niistä on hyötyä muille omavalmentajille sekä moniammatilliselle verkostolle. Motiivina opinnäytteelleni oli tekemäni ohjaustyön vaativuus ja käytettävän tiedon pirstaleinen laajuus. Suhteellisen lyhyessä asiakasajassa on usein monta käsiteltävää asiaa, mistä lain tuomat vaatimukset ovat ensisijalla. Aikaa jää usein kovin vähän syvempään ohjaukseen, jolloin voi vinkata asiakasta palaamaan itseään kiinnostavaan asiaan tuttujen verkkosivujen kautta.

Kuntaliiton visiossa tulevaisuuden työllisyyspalveluissa muutetaan myös palveluita ohjaavaa lainsäädäntöä. Palveluita ja palveluprosesseja pyritään kehittämään entistä asiakaslähtoisemmiksi ja alueelliset ja paikalliset erityispiirteitä halutaan ottaa paremmin huomioon. Nykyistä lainsäädäntöä moititaan monimutkaiseksi ja vaikeaselkoiseksi. Lain tuottamat kaavamaiset ratkaisut eivät tue asiakkaan itseohjautuvuutta. Lisäksi viranomaisten hallinnolliset tehtävät vievät resurssia varsinaisesta ohjaustyöstä. (Kuntaliitto 2020.)

Työllisyyspalvelujen ohjaustyön kehittäminen uudistuksen rinnalla on välttämätöntä ja on oleellinen osa palveluiden sisäistä uudistamista. Uudet, kuntavetoiset työvoimapalvelut alkavat rakentumaan, mutta keskustelu ohjausta tekevän henkilökunnan valmiuksista kehittää työtöitä ei ole vielä toistaiseksi edes alkanut. Uhkana on myös, että työllisyyspalvelut siirtyvät kuntiin aliresursoituna. Olisi välttämätöntä, että TE-palvelujen normeja väljennetään, jolloin virkailijan työaika jää enemmän vaikuttavampaan asiakasohjaukseen. (Mehtonen 2024, 1–2.)

Suomessa on kansainvälisestäikin mitattuna edelläkävijä monihallinnollisessa ja ehkäisevässä ohjauksessa. Elinikäisellä ohjauksella vaikutetaan työllistymi-

seen, osaamisen hankkimiseen, muutostilanteissa sujuviin siirtymiin sekä mielekkäiden koulutus- ja työurien rakentamiseen. Oikein suunnatuilla ja oikea-aikaisilla ohjauspalveluilla edistetään yksilötasolla osallisuutta sekä saadaan aikaan myös välitöntä taloudellista hyötyä. (Toni 2020, 48–49.)

Elinikäisen ohjauksen palveluita jaetaan kolmeen osaan: 1) ajantasaisen ja täsmällisen tiedon antaminen, 2) yleinen ja/tai täsmennetty neuvonta, 3) henkilökohtaisempi ja syvällisempi ohjaus ohjaajan ja ohjattavan välillä. Nämä on määritelty elinikäisen ohjauksen käsitteen piirissä tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluksi (TNO-palvelut). Näitä palveluja tehdään tulevaisuudessa yhä enemmän monikanavaisesti ja digitaalisessa muodossa. (Toni 2020, 48–49.) Edellä mainittu haastaa työllisyyspalvelujen viranomaistyön ja vaatii rinnalle monipuolisia digipalveluita.

Työvoimapalveluiden siirtyminen kunnille on muutoksena iso. Siinä kohtaavat valtion ja kuntien toimintakulttuuri. Samaan aikaan asiakkaiden tulisi saada tasalaatuista ja hyvää ohjauspalvelua. Muutoksen aikana on huolestuttavan vähän puhuttu viranomaisen ohjaustyön kehittamisestä. Tavoitteena on saada työvoimaviranomaisten työtä vaikuttavammaksi pienenevillä taloudellisilla resursseilla. Teknologian täysimääräinen hyödyntäminen on yksi keino tehostaa sitä, mutta itse ohjausosaamisesta on puhuttu tässä uudistuksessa vai vähän. Yhtenä kehittämisen kohteena näen, että työvoimapalveluissa työskentelevien valmiuksia ohjausalan monipuoliseksi osaajaksi tulisi lisätä. Tähän tarvitaan tiedolla johtamisen kulttuuria, mikä tarvitsee tuekseen alan hyvää tutkimusta sekä hyvien käytäntöjen tunnistamista. Voitaisiin myös pohtia saisiko viranomaistyötä vahvistettua nimenomaan työllisyyspalveluihin räätälöidyllä ohjausalan opintokokonaisuudella?

Lähipalveluja tarjotaan tulevaisuudessakin uuden organisaation kautta työllisyysalueen kehyskunnissa. Tulevaisuudessa kuntien oma elinvoimatyö kulkee tiiviissä yhteistyössä niin kotoutumispalvelujen kuin myös työllisyyspalvelujen kanssa. Paikalliset, elinvoimaan painottavat työllisyyspalvelujen verkkosivut on syytä olla muutoksen jälkeenkin jokaisessa kunnassa, sillä näin se olisi asiakaslähtöisempää.

Mäntyharjun työllisyyspalvelujen sivut on tehty siten, että sen sisältöä voi muokata jokainen kunnan verkkosivujen tunnukset saanut työntekijä. Tulevaisuuden haasteena olemaan verkkosivujen päivittäminen vuoden 2025 alusta, sillä rakenteellinen muutos palveluissa on iso. Suurin osa työllisyyspalveluiden sivujen sisällöstä perustuu linkkeihin, mitkä omalta osaltaan päivittyvät automaattisesti. Jokainen työllisyysalueen kunta haluaa tuoda elinvoimatyössään myös paikallisia erityispiirteitä ja työvoimatarpeita esiin. Kaikki myös kilpailevat työvoiman saatavuudesta. Tämä kilpailu olisi hyvä käydä ensisijaisesti muun Suomen kanssa ja se tehdään elinvoimaa lisäävällä, kuntien välisellä hyvällä yhteistyöllä.

Työn luotettavuutta tarkastellessa on syytä huomioida opinnäytetyön aloittamisen ajankohta. Vuoden 2022 aikana kuntakokeilu oli toiminut vuoden ja Marinin hallituksen työllisyystoimenpiteet vasta kehitteillä. Nyt hallituksen vaihduttua on myös työllisyyspolitiikka hieman muuttunut. Haasteena voi olla, että verkkosivuilla jaettava tieto muuttuu oleellisesti, jolloin niiden päivittäminen kunnassa tulee olla aktiivista myös uuden työllisyysalueen aikana.

Kehittämistyössäni tein työllisyyspalvelujen verkkosivut Mäntyharjun kunnan ja työllisyyspalveluiden mukana olevien verkostojen tarpeisiin peilaten. Luonteva jatko työlle olisi elinvoiman ja työllisyyden informaation kokoavat sivut paikallisella erityispiirteillä täydennettynä jokaiseen Mikkelin seudun työllisyysalueen kuntiin. Näin varmistettaisiin alueen työnhakijoiden tasavertainen ohjauksen laatu myös paikallisissa verkkopalveluissa.

## LÄHTEET

Aluehallintovirasto. s.a. Digipalvelulain vaatimukset. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/#kolme-vaatimusta> [viitattu 20.4.2024].

Andersson, P. & Tikka, H. 1997. Mittaus- ja laatutekniikat. Porvoo: WSOY.

Bladh, G. & Johansson, E. 2021. The Danish Model: A Study Investigating the Effect of the Flexicurity System on Unemployment. Gradu. Lundin yliopisto. Saatavissa: <https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=9061985&fileId=9061988> [viitattu 20.4.2024].

Desiere, S., Langenbacher, K., & Struyven, L. (2019). Statistical profiling in public employment services: An international comparison. OECD Social, Employment and Migration Working Papers No. 224. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/b5e5f16e-en.pdf?expires=1713696864&id=id&accname=guest&checksum=13A49569CA7672D7DCAABD4F84260509> [viitattu 20.4.2024].

Hiltunen, P. 2017. Palvelusta tuotteeksi. Käsikirja palvelutuotteiden muotoiluun. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133352/Muut\\_978-952-493-300-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133352/Muut_978-952-493-300-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 13.4.2024].

Jokinen, T. 2010. Tuotekehitys. Aalto-yliopisto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://aaltodoc.aalto.fi/server/api/core/bitstreams/18edc1b1-02df-47af-994a-fedb63c997f6/content> [viitattu 20.4.2024].

Juslén, J. s.a. Verkkosivuston responsiivisuus – kuinka tärkeä se on? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://digiopisto.com/verkkosivuston-responsiivisuus-kuinka-tarkea-se-on/> [viitattu 20.4.2024].

Kettunen, J., Vuorinen, R. & Ruusuvirta, O. 2016. European Lifelong Guidance Policy Network representatives conceptions of the role of information and communication technologies related to national guidance policies. International Journal for Educational and Vocational Guidance, 16, 327-342. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/46834/Kettunen-Vuorinen-Ruusuvirta.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 22.4.2024].

Kuntakokeilun palveluopas. s.a. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://mikkeli.fi/wp-content/uploads/2024/03/kuntakokeilu\\_palveluopas\\_2024.pdf](https://mikkeli.fi/wp-content/uploads/2024/03/kuntakokeilu_palveluopas_2024.pdf) [viitattu 20.4.2024].

Kuntaliitto. 2020. Työllisyyden ratkaisumalli. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/talous-ja-elinvoima/tyollisyys/te-palvelut-2024-uudistus/tyollisyyden-ratkaisumalli> [viitattu 20.4.2024].

Kurvinen, A., Jolkkonen, A., Lemponen, V. & Ylhäinen, M. 2019. Pitkäaikaisesti työttömissä on työvoimapotentiaalia. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu.

PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161390/TEM\\_12\\_2019\\_Pitkaaikaistyottomissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161390/TEM_12_2019_Pitkaaikaistyottomissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 18.3.2024].

Kymäläinen, H-R., Lakkala, M., Carver, E. & Kamppari, K. 2016. Opas projektityöskentelyyn. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/160099/Opas\\_projektity%C3%B6skentelyyn\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/160099/Opas_projektity%C3%B6skentelyyn_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 17.3.2024].

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916.

Loisa, S. 2023. Teema-artikkeli: Asiakas on TE-palvelujen keskiössä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://toimistot.te-palvelut.fi/-/teema-artikkeli-asiakas-on-te-palvelujen-keski%C3%B6ss%C3%A4> [viitattu 20.4.2024].

Maunu, T., Räisänen, H., Tuomaala, M. 2023. Pitkä Työttömyys. TEM-analyysi 114/2023. Työ- ja elinkeinoministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164842/Pitk%C3%A4%20ty%C3%B6tt%C3%B6myys.pdf> [viitattu 20.4.2024].

Mehtonen, M. 2024. TE-uudistuksen kustannusneutraaliudesta ei pidä tinkiä. Kuntaliiton muistio. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntaliiton%20muistio\\_TE-rahoitus04042024.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntaliiton%20muistio_TE-rahoitus04042024.pdf) [viitattu 17.4.2024].

Mikkeli. s.a. Mikkelin seudun kuntakokeilu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://mikkeli.fi/palvelut/tyollisyyspalvelut/mikkelin-seudun-kuntakokeilu/> [viitattu 20.4.2024].

Mäntyharjun kansalaisopisto. 2020. Projektisuunnitelma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://mantyharju.cloudnc.fi/download/noname/%7B1f8d4f36-9757-4c9b-a1c0-f4db2a4712d0%7D/19345> [viitattu 13.3.2024].

Nygren, H., Häkkinen, T., Honkonen, M. & Hallikainen, M. 2020. Selvitys aikuisten koulutusneuvonnan nykytilasta ja kehittämistarpeista Etelä-Savossa. 2020 AIKU – Aikuisten ohjaustoiminnan konseptointi ja mallintaminen Etelä-Savossa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://esedu.fi/wp-content/uploads/2021/11/Selvitys-aikuisten-koulutusneuvonnan-nykytilasta-ja-kehittamistarpeista-Etela-Savossa-2020.pdf> [viitattu 16.3.2024].

Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. 2005. Käytettävyytutkimuksen menetelmät. Tampereen yliopisto: Tampere. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96627/kaytettavyystutkimuksen-menetelmat\\_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96627/kaytettavyystutkimuksen-menetelmat_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 20.4.2024].

Pihlman, M-R. 2020. Teoksessa Työ- ja elinkeinoministeriö 2020. TE-palvelustrategia. Valtion työvoima- ja yrityspalveluita koskeva palvelustrategia vuosille 2021–2023. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:58. Saatavissa:



[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162609/TEM\\_2020\\_58\\_TE-palvelustrategia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162609/TEM_2020_58_TE-palvelustrategia.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 17.4.2024].

Pohjola, A. 2017. Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa. Pohjola, A. Kairala, M. Lyly, H & Niskala, A.(toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaan osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudessa. V Tampere. Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy. 308-325.

Räisänen, H. 2024. Työmarkkinatorilla on työllisyysvaikutusta – ja jo nykyteknologiassa lisäpotentiaalia. Työpoliittinen aikakauskirja 1/2024. Työ- ja elinkeinoministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165467/TAK\\_1\\_2024\\_web\\_2802.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165467/TAK_1_2024_web_2802.pdf) [viitattu 20.4.2024].

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf> [viitattu 20.4.2023].

Seppänen-Järvelä, R. (Toim.) 2004. Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineenä. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77163/vertaismenetelmät.pdf?sequence=1> [viitattu 20.3.2024].

Soste. 2022. Palvelumuotoilu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.soste.fi/jarjestoopas/palvelumuotoilu/> [viitattu 17.3.2024].

Suhonen, L. 2019. Asiakas- ja palveluohjaus viitoittaa polun palveluihin. Sosiaali- ja terveysministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/-/asiakas-ja-palveluohjaus-viitoittaa-polun-palveluihin> [viitattu 20.4.2024].

TEM. 2021. Pohjoismainen työvoimapalvelumalli. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/pohjoismainen-tyovoimapalvelumalli> [viitattu 17.3.2024].

TE-palvelut tukevat työllisyyttä ja kasvua. s.a. TEM. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/julkiset-tyovoima-ja-yrityspalvelut> [viitattu 15.3.2024].

TE-palvelut 2024-uudistus. s.a. TEM. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus> [viitattu 15.3.2024].

Tervehauta, M. 2022. Osatyökykyisen työnhakija-asiakkaan palveluohjauksen kehittämisen suuntia. – Pohjois-Pohjanmaan TE-toimiston työkykykoordinaattorin näkökulma. Kuntoutus. Verkko-lehti. Saatavissa: <https://journal.fi/kuntoutus/issue/view/8135> [viitattu 16.3.2024].

Toni, A. 2020. Elinikäisen ohjauksen nykytila Suomessa. Työpoliittinen aikakauskirja 3/2020. Työ- ja elinkeinoministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162481/31487753\\_TEM\\_tyopoliittinen\\_3\\_2020.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162481/31487753_TEM_tyopoliittinen_3_2020.pdf) [viitattu 22.4.2024].

Työllisyyden kuntakokeilut. s.a. TEM. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/tyollisyyskokeilut> [viitattu 15.3.2024].

Työllisyysalueet. s.a. TEM. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/tyollisyysalueet> [viitattu 16.3.2024].

Työllisyyskatsaus. s.a. TEM. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.temtyollisyyskatsaus.fi/graph/tkat/tkat.aspx?ssid=240316115230785&ely=06&lang=FI&top=0#> [viitattu 16.3.2024].

Työmarkkinatori. s.a. Asiointi ja ilmoittautuminen työnhakijaksi WWW-sivut. Saatavissa: <https://tyomarkkinatori.fi/henkiliasiakkaat/tyonhaku/ilmoittautumisen-tyonhakijaksi> [viitattu 16.3.2024].

Työnvälitystilasto. s.a. TEM. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/tyollisyyskatsaus-ja-tyonvalitystilasto> [viitattu 15.3.2024].

Työterveyslaitos. 2019. Miksi työtön ei ole työssä? Blogi. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/blogi/miksi-tyoton-ei-ole-tyossa> [viitattu 16.3.2024].

Valtioneuvosto. 2022. Digitaalisten TE-palvelujen uudistus etenee – palvelut löytyvät nyt Työmarkkinatorilta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/digitaalisten-te-palvelujen-uudistus-etenee-palvelut-loytyvat-nyt-tyomarkkinatorilta> [viitattu 18.3.2024].

Valtioneuvosto. 2023. Vahva ja välittävä Suomi. Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://valtioneuvosto.fi/hallitukset/hallitusohjelma#/1/0> [viitattu 15.3.2024].

Vehviläinen, S. 2021. Mistä ohjaamisessa on kysymys? *Talentia-Lehti*. Verkko-lehti. Saatavissa: <https://www.talentia.fi/talentia-lehti/mista-ohjaamisessa-on-kysymys/> [viitattu 16.3.2024].

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Wartiainen, P., Vuori, A. & Tyllinen, M. 2020. Digitalisaation mahdollisuudet sosiaalihuollossa asiakastietojärjestelmän näkökulmasta. Teoksessa Suonen-Erhiö, L., Pohjola, A., Satka, M. & Simola, J. Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä. Huoltaja-säätiö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.huoltaja-saatio.fi/wp-content/uploads/2020/12/SU-ia.pdf> [viitattu 16.3.2024].

Windahl, R. & Välimaa, V. 2012. Tuotekehitysprojekti AMK- yritysysteistyönä – Opas tekijöille ja toimeksiantajille. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 74. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163349.pdf> [viitattu 20.4.2024].