

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma / sosionomi

Anu Liiri

TYÖ- JA ELINKEINOHALLINNON SÄHKÖISET PALVELUT HENKILÖASIAK-
KAAN NÄKÖKULMASTA LAPPEENRANNAN TYÖ- JA ELINKEINOTOIMIS-
TOSSA

Opinnäytetyö 2013

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaali-ala

LIIRI, ANU

Työ- ja elinkeinohallinnon sähköiset palvelut henkilöasiakkaan näkökulmasta Lappeenrannan työ- ja elinkeinotoimistossa

Opinnäytetyö

61 sivua + 24 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Tuomo Paakkonen

Toimeksiantaja

Lappeenrannan työ- ja elinkeinotoimisto

Maaliskuu 2013

Avainsanat

henkilöasiakas, lait, sähköinen asiointi, sähköiset palvelut, työhallinto ja työ- ja elinkeinotoimisto

Sähköiset palvelut ovat lisääntyneet kaikessa asiointissa, ja niiden määrä tulee edelleen lisääntymään eri toimijoilla. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia työhallinnon henkilöasiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä työhallinnon sähköisistä palveluista: niiden käytettävyydestä, hyödyistä sekä mahdollisista haitoista. Miten sähköiset palvelut auttavat työnhaussa ja onko niistä kerrottu asiakkaille heidän asioidessaan työ- ja elinkeinotoimistossa? Aihe valikoitui opinnäytetyön tilaajan toimeksiannosta.

Tutkimuksen aineisto kerättiin asiakkaille jaetuilla kyselylomakkeilla heidän asioidessaan työ- ja elinkeinotoimistossa. Vastauksia saatiin 142 kappaletta. Tutkimuksen vastausten perusteella voitiin kartoittaa esimerkiksi iän, sukupuolen tai koulutustason vaikutusta sähköisten palvelujen käyttämiseen: vaikuttavatko nämä seikat, kuten voisi olettaa. Vastauksista saatiin palvelujen käyttäjien kommentteja ja ehdotuksia työhallinnon sähköisten palvelujen käytettävyyden parantamiseksi.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Care

LIIRI, ANU

Electrical Services from the Customer's Point of View at The
Employment and Economic Development Office of Lap-
peenranta

Bachelor's Thesis

61 pages + 24 pages of appendices

Supervisor

Tuomo Paakkonen, Senior Lecturer

Commissioned by

Employment and Economic Development Office of
Lappeenranta

Keywords

person customer, laws, electrical running services, electrical
services, Employment and Economic Development Office

The number of electrical services has increased in all types of running errands and they will still increase with several operators. These are an essential part of service in the Employment and Economic Development Office, too. The aim of this study was to analyse opinions of the electrical services of the Employment and Economic Development Office from a customer's point of view. How do the customers experience these services. The purpose of this study was to find out which are the advantages and disadvantages according to their opinions. Do they know enough about these services? Have they got any information of these services by visiting the Employment and Economic Development Office. The subject of this study was given by the orderer i.e Employment and Economic Development Office.

The material of this report was collected with a questionnaire when people visited the Employment and Economic Development Office. The number of answers was 142. According to the answers, you can survey how the age, gender or education affects the using of electrical services. The answers gave comments and proposals how to make usability of these services better.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

| | | |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 7 |
| 2 | ETELÄ-KARJALAN TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTON LAPPEENRANNAN TOIMIPAIKKA | 8 |
| 3 | TYÖMARKKINAT | 9 |
| | 3.1 Työtön työnhakija | 9 |
| | 3.2 Työllisyys, työllisyysaste | 10 |
| | 3.3 Työttömyysaste | 10 |
| | 3.4 Työttömyyden kehitys ja paikalliset olosuhteet | 12 |
| | 3.5 Työmarkkinoiden kohtaanto | 12 |
| | 3.6 Epätyypilliset työsuhteet | 13 |
| | 3.7 Globalisaatio ja työmarkkinat | 15 |
| 4 | TYÖVOIMAPOLITIIKKA | 16 |
| | 4.1 Mitä työvoimapolitiikka on | 16 |
| | 4.2 Työvoimapolitiikan perusteet | 18 |
| 5 | JULKISET TYÖVOIMAPALVELUT | 18 |
| | 5.1 Ammatillisen kehittymisen palvelut | 19 |
| | 5.2 Palkkatuki | 20 |
| 6 | TYÖ- JA ELINKEINOHALLINTO | 20 |
| | 6.1 Työhallinnon tehtävät ja kehittyminen | 20 |
| | 6.2 Työhallinnon arvot | 21 |
| | 6.3 Asiakkuus työhallinnossa | 22 |
| | 6.3.1 Henkilöasiakas, työnhakija-asiakas | 22 |
| | 6.3.2 Työnantaja-asiakas | 23 |
| 7 | SÄHKÖISET PALVELUT | 23 |
| | 7.1 Työ- ja elinkeinohallinnon sähköiset asiointipalvelut | 24 |

| | |
|--|----|
| 7.1.1 Työ- ja elinkeinohallinnon sähköisten palveluiden kehittäminen | 25 |
| 7.1.2 Työhallinnon sähköisten palvelujen käyttöaste | 26 |
| 8 HENKILÖASIAKKAAN SÄHKÖISET PALVELUT TE-TOIMISTOSSA VUONNA 2012 | 27 |
| 9 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA | 29 |
| 10 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS | 30 |
| 10.1 Tutkimuskysymykset | 31 |
| 10.2 Tutkimuskohde | 32 |
| 10.3 Aineistonkeruumenetelmä | 33 |
| 10.4 Aineiston käsittely ja luotettavuus | 33 |
| 10.5 Kyselylomake | 35 |
| 11 TUTKIMUSTULOKSET | 37 |
| 11.1 Tutkimuksen kohdejoukko | 37 |
| 11.1.1 Ikä | 37 |
| 11.1.2 Sukupuoli | 37 |
| 11.1.3 Peruskoulutuksen jälkeinen koulutus | 38 |
| 11.1.4 Tilanne työmarkkinoilla | 39 |
| 11.1.5 Atk-osaaminen | 39 |
| 11.2 Asiakkaiden sähköisten palvelujen käytön jakaantuminen eri palvelujen välillä | 40 |
| 11.3 Sähköiset palvelut asiakkaiden kokemina | 41 |
| 11.3.1 Sähköisten palveluiden hyödyt | 41 |
| 11.3.2 Sähköisten palveluiden haitat | 41 |
| 11.3.3 Sähköisten palveluiden käyttöä edesauttavat seikat | 42 |
| 11.3.4 Sähköisten palveluiden käyttöä rajoittavat seikat | 46 |
| 11.4 Asiakkaiden toiveita TE-toimiston sähköisistä palveluista | 46 |
| 11.5 Asiakkaiden valmiudet käyttää sähköisiä palveluita | 49 |
| 11.6 Vastaajien kommentteja sähköisistä palveluista | 51 |
| 12 TULOSTEN ANALYSOINTI | 52 |
| 13 POHDINTA | 53 |

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Ristiintaulukoinnit (20 taulukkoa)

1 JOHDANTO

Sähköisten palvelujen määrä ja käyttö on viime vuosina lisääntynyt voimakkaasti eri toimijoilla (Kela, Vero, Poliisi jne.). Työhallinnon sähköisiä palveluja käytetään edelleen verrattain vähän moneen muuhun toimijaan verrattuna. Työ- ja elinkeinoministeriön tavoitteena on työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) asiakkaille suunnattujen sähköisten palvelujen käytön lisääntyminen. Palveluja tulee jatkuvasti lisää, ja niiden käyttöön asiakkaita tulisi ohjata.

Työ- ja elinkeinotoimiston pääasiallinen tehtävä on saada työnhakijat ja työnantajat kohtaamaan: välittää työtä työnhakijoille ja työnantajille työntekijöitä. Kasvokkain annettavan palvelun oheen on tullut runsaasti erilaisia sähköisiä palveluita. Jatkossa palvelun painopistettä pyritään siirtämään yhä enemmän sähköisten palvelujen käyttöön.

Opinnäytetyössäni määrittelen työhallinnon sekä sähköisten palvelujen käsitteitä. Avaan työhallinnon tehtäviä ja kehittymistä sekä työhallinnon yhteiskunnallisia tehtäviä ja haasteita. Selvitän työttömyyden kehitystä, paikallisia olosuhteita sekä asiakasmääriä ja asiakastyyppejä eri palveluissa. Tutkin sähköisiä palveluja ja niiden kehitystä. Viitekehyksenä käytän työhallinnon sähköisiä palveluita, sähköistä asiointia, lainsäädäntöä ja tutkimuksia.

Opinnäytetyö on kvantitatiivinen tutkimustyö, jonka tavoitteena on selvittää työ- ja elinkeinotoimiston sähköisten palvelujen käyttöä Etelä-Karjalan työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) Lappeenrannan toimipaikan asiakkaiden keskuudessa. Kyselylomakkeella kartoitan palvelujen hyötyjä ja käytettävyyttä henkilöasiakkaan näkökulmasta, syitä niiden käytön vähäisyyteen sekä mahdollisia kehittämisehdotuksia. Työnantaja-asiakkaita ja heille suunnattuja palveluita tutkimus ei koske.

Toteutin tutkimuksen työ- ja elinkeinotoimiston asiakkaille jaettavalla kyselylomakkeella. Lomake on puolistrukturoitu; siinä on sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä. Asiakkaat täyttivät lomakkeen pääsääntöisesti asioinnin yhteydessä, joillekin annettiin palautuskuori. Taustatietoa keräsin työhallinnon tilastoista sekä työ- ja elinkeinoministeriön internetsivuilta.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Etelä-Karjalan työ- ja elinkeinotoimiston Lappeenrannan toimipaikka (vuoteen 2012 saakka Lappeenrannan TE-toimisto), jossa olen työskennellyt työvoimaneuvojana vuodesta 2004. Toimeksiantajan mukaan tutkimuslupaa ei tähän tarvita – tutkimuslupa tarvittaisiin, mikäli ulkopuolinen taho tarvitsisi oikeuden käyttää TE-toimiston käytössä olevan URA-järjestelmän tietoja.

Opinnäytetyö on suunniteltu vuonna 2012, joten siinä ei ole huomioitu vuoden 2013 alussa voimaan tullutta lakimuutosta: uutta lakia julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, jolla kumottiin ja yhdistettiin aiempia lakeja, joihin tässä työssä viitataan. Myös työ- ja elinkeinoministeriön ohje julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja asetuksen soveltamisesta uusiutui samaan aikaan. Vuoden 2013 alussa voimaan tullutta organisaatiomuutosta ei myöskään ole huomioitu.

2 ETELÄ-KARJALAN TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTON LAPPEENRANNAN TOIMI- PAIKKA

Etelä-Karjalan työ- ja elinkeinotoimistolla oli vuonna 2012 viisi toimipaikkaa: Lappeenrannassa, Imatralla, Luumäellä, Savitaipaleella ja Parikkalassa. Vuoden 2013 alusta Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson alueilla toimii Kaakkois-Suomen TE-toimisto, joka muodostettiin lakkautetuista Etelä-Karjalan, Kotkan ja Kouvolan TE-toimistoista.

Etelä-Karjalan TE-toimiston asiakasmäärät ovat vuonna 2012 vaihdelleet kuukausittain 7795 - 8607 asiakkaan välillä. Kokonaan työttömiä heistä on ollut 3704 - 4221, loput ovat olleet joko koko- tai osa-aikatyössä tai työvoiman ulkopuolella, esim. työvoimakoulutuksessa tai sairauslomalla (tilanne lokakuun 2012 lopussa). Edellisvuonna, v. 2011, vastaavat luvut olivat: 8242 - 9232 (kaikki asiakkaat) ja 3621 - 4487 (kokonaan työttömät). Vuonna 2010 em. luvut olivat: kaikki asiakkaat 8880 - 9877 ja työttömät 3792 - 4520 henkilöä. TE-toimiston asiakasmäärissä on tämän mukaan ollut näinä vuosina vähäistä laskua. (Työnvälitystilasto.)

Asiakasmäärän vaihteluita selittää oppilaitoksista valmistuvien tulo TE-toimiston asiakkaiksi kesäkuun alussa, toisaalta samaan aikaan aloittavat kesätyöntekijät. Vastavasti syksyllä asiakasmäärissä on havaittavissa lisääntymistä kesätöiden päätyttyä. Kausiluonteisiin töihin, esim. kiinteistöhuolto- ja puutarhatyöt sijoitetaan niin kesäkuun talviaikaan.

Työ- ja elinkeinoministeriön työnvälitystilaston mukaan koko maan työ- ja elinkeinotoimistoissa oli marraskuun 2012 lopussa 256 800 työtöntä työnhakijaa, mikä on 26 800 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Lokakuuhun verrattuna työttömien työnhakijoiden määrä lisääntyi 6 700:lla. Heistä henkilökohtaisesti lomautettuja oli 17 000. Edellisen vuoden marraskuusta määrä nousi 4 600:lla. Samaan aikaan työ- ja elinkeinotoimistoissa oli kaikkiaan 472 400 työnhakijaa, mikä on 15 900 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Työnhakijoista oli työssä olevia 105 300, joista 65 300 oli yleisillä työmarkkinoilla ja 40 000 sijoitettuna työ- ja elinkeinohallinnon tukitoimenpitein. Työvoimaan kuulumattomia työnhakijoita oli 84 100. (Työllisyyskatsaus marraskuu 2012.)

3 TYÖMARKKINAT

Työmarkkinat ovat käsitteenä moninainen ja laaja-alainen. Siihen liittyvät monet hyvinvointiyhteiskuntaan kiinteästi liittyvät seikat, kuten verotus, sosiaaliturva ja koulutus. Hyödyke- ja pääomamarkkinoista työmarkkinat erottuvat siinä, että niillä tapahtuva kysyntä ja tarjonta liittyvät ihmisiin ja heidän osaamiseensa. Lähes kaikki työ-kuntoiset ihmiset osallistuvat työhön ainakin jossain vaiheessa elämäänsä. Työntekijöiden ja työnantajien järjestäytyminen on työmarkkinoiden keskeinen osa. (Heinonen, Hämäläinen, Räisänen, Sihto & Tuomala 2004, 11, 21.)

Työmarkkinoita ohjaa lainsäädäntö ja erilaiset sopimukset, esim. työehtosopimukset sekä työnantajan ja työntekijän välillä tehtävä työsopimus, jossa noudatetaan sovittuja pelisääntöjä. Yleiskuva työmarkkinoista saadaan sen peruskäsitteiden, työllisyys, työttömyys sekä työllisyys- ja työttömyysaste, avulla.

3.1 Työtön työnhakija

Työnhakija on työhallinnon asiakaspalvelun tietojärjestelmään työnhakijaksi rekisteröitynyt henkilöasiakas, joka on pitänyt työnhakunsa voimassa. Työttömällä työnhakijalla tarkoitetaan 17 vuotta täyttäneitä työnhakijaa, joka on työkykyinen, työmarkkinoiden käytettävissä ja työtön. Henkilöä pidetään työttömänä työnhakijana enintään sen kalenterikuukauden loppuun, jona hän täyttää 65 vuotta. Työttömällä tarkoitetaan henkilöä, joka ei ole työsuhteessa eikä työllisty päätoimisesti yritystoiminnassa tai sitä vastaavalla tavalla omassa työssään eikä ole päätoiminen opiskelija. Työsuhteessa

olevaa pidetään työttömänä, jos hän on kokonaan lomautettu tai hänen säännöllinen viikoittainen työskentelyaikansa on alle neljä tuntia. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 2002/1295 luku 1, 8. §.)

3.2 Työllisyys, työllisyysaste

Työllisiksi luetaan Tilastokeskuksen mukaan kaikki ne henkilöt, sekä palkansaajat että itsenäiset yrittäjät, jotka toimivat jollakin tuotantotoimialalla (Tietoa tilastoista). Työllisyysastetta käytetään kansantalouden hyvinvoinnin mittarina. Työllisyysaste kertoo työssäkäyvien prosenttiosuuden väestöstä. Virallinen työllisyysaste lasketaan 15 - 64-vuotiaiden työllisten prosenttiosuutena samanikäisestä väestöstä. Talouskasvulla ja työllisyysasteella on selkeä yhteys: Kun talouskasvu nopeutuu, työllisyysaste kasvaa; vastaavasti työllisyysaste pysyy ennallaan tai laskee talouskasvun hidastuessa. (Suomen Kuntaliitto 2012.)

3.3 Työttömyysaste

Työttömyysaste kertoo työttömien prosenttiosuuden työvoimasta. Virallinen työttömyysaste lasketaan työttömien osuutena 15 - 74-vuotiaasta samanikäisestä työvoimasta eli työllisistä ja työttömistä. Työttömyysaste on julkisuudessa käytetyin työmarkkinoiden tunnusluku. Noususuhdanteessa, talouskasvun nopeutuessa, työttömyysaste laskee ja laskusuhdanteessa työttömyysaste nousee. (Suomen Kuntaliitto 2012.)

Taulukkoon 1 on koottu työnvälitystilastosta vuosittaisia keskiarvoja työttömyysaste-luvuista prosentteina Lappeenrannan kaupungin, Lappeenrannan TE-toimiston (Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Savitaipale, Suomenniemi, Taipalsaari), Etelä-Karjalan, Kaakkois-Suomen ja koko maan alueilla vuosina 2006 – 2012. Siitä havaitaan, että tarkastelujaksolla koko maan työttömyysprosentti on ollut aina alhaisempi kuin Kaakkois-Suomen, Etelä-Karjalan tai Lappeenrannan TE-toimiston ja Lappeenrannan kaupungin työttömyysprosentit. Etelä-Karjalan ja Kaakkois-Suomen ELY-keskuksen työttömyysasteet ovat vakiintuneet viime vuosina keskenään samalle tasolle, aiemmin Etelä-Karjalan työttömyysaste on ollut noin puoli prosenttiyksikköä korkeampi. Lappeenrannan työttömyysaste mukailee Etelä-Karjalan lukuja. (Työnvälitystilasto.)

Taulukko 1. Työttömyysastelukuja vuosina 2006 – 2012

| Vuosi | Lappeenranta | Lappeenrannan TE-toimisto | Etelä- Karjala | Kaakkois- Suomen ELY-keskus | Koko maa |
|-------|--------------|------------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------|
| 2012 | 11,9 % | 11,6 % | 12,0 % | 12,1 % | 9,4 % |
| 2011 | 11,9 % | 11,5 % | 11,8 % | 11,8 % | 9,1 % |
| 2010 | 12,3 % | 11,9 % | 12,3 % | 12,2 % | 9,9 % |
| 2009 | 12,9 % | 12,5 % | 12,8 % | 12,3 % | 9,8 % |
| 2008 | 10,2 % | 9,9 % | 10,4 % | 10,0 % | 7,6 % |
| 2007 | 10,8 % | 10,4 % | 11,0 % | 10,5 % | 8,1 % |
| 2006 | 12,3 % | 11,8 % | 12,3 % | 11,7 % | 9,5 % |

Taulukossa 2 on koottuna työttömien työnhakijoiden lukumäärät Lappeenrannan, Kaakkois-Suomen ja koko maan osalta vuoden lopun tilanteen mukaan. Tarkastelujakson aikana vuosina 2007 ja 2008 työttömiä työnhakijoita on vuodenvaihteessa ollut jonkin verran muita vuosia vähemmän. (Työnvälitystilasto.)

Taulukko 2. Työttömät työnhakijat (henkilöä/kk) tammikuu 2006 – lokakuu 2012

| | LAPPEENRANTA | KAAKKOIS- SUOMI | KOKO MAA |
|---------------|--------------|--------------------|----------|
| Lokakuu 2012 | 3 948 | 16 474 | 236 264 |
| Joulukuu 2011 | 4 246 | 17 649 | 237 335 |
| Joulukuu 2010 | 4 498 | 17 936 | 247 117 |
| Joulukuu 2009 | 4 328 | 18 178 | 261 969 |
| Joulukuu 2008 | 3 747 | 15 794 | 211 681 |
| Joulukuu 2007 | 3 709 | 15 794 | 210 727 |
| Joulukuu 2006 | 4 201 | 17 596 | 237 142 |

3.4 Työttömyyden kehitys ja paikalliset olosuhteet

Etelä-Karjalan alueella ja Lappeenrannassa on perinteisesti ollut runsaasti ns. savupiipputeollisuutta: puu-, elintarvike- ja metalliteollisuuden työpaikkoja. 2000-luvun alkuvuosina on tapahtunut suuria irtisanomisia ja työpaikkojen lakkauttamisia: mm. Karjaportti ja Pola Oy ovat sulkeneet ovensa ja UPM-Kymmene Oyj:n eri yksiköissä on ollut laajoja irtisanomisia.

Etelä-Karjalan TE-toimiston työllisyyskatsauksessa elokuulta 2012 käy ilmi, että ammattiryhmittäin tarkasteltuna työttömien määrä (ilman lomautettuja) vuoden 2011 elokuuhun verrattuna on vähentynyt eniten tavaroiden myyntityössä (–45 henkeä), tekniikan alan ryhmässä (–29 henkeä) sekä sihteer- ja toimistotyössä (–26 henkeä). Talonrakennuksessa on työttömien määrä lisääntynyt 88 hengellä ja konepaja- ja raskasmetallin alalla 71 hengellä. Muissa ammattiryhmissä muutokset työttömien määrässä olivat 10–20 henkilön luokkaa. (Hannikainen 2012.)

Marraskuussa 2012 työ- ja elinkeinoministeriön työnvälitystilaston mukaan Etelä-Karjalassa työttömiä työnhakijoita oli ammattiryhmittäin eniten teollisen työn (1902) ja palvelutyön (762) sekä hallinto- ja toimistotyön (715) aloilla. Korkeakoulutaustaisia teknisen, luonnontieteellisen, yhteiskuntatieteellisen ja taiteellisen työn hakijoita oli 729. Yhteensä työttömiä oli 7352. (Työ- ja elinkeinoministeriö, Työnvälitystilasto, tilannekatsaus 30.11.2012.)

3.5 Työmarkkinoiden kohtaanto

Suomessa esiintyy alueellisia eroja työttömyydessä ja työllisyydessä ja ne ovat olleet melko pysyviä. 1990-luvun laman jälkeen uudet työpaikat syntyivät muutamalle kasvualueelle. Maan sisäinen muuttoliike kiihtyi laman jälkeen ja suuntautui näille kasvun alueille. Työn tarjonnan ja kysynnän yhteensopivuuteen, työmarkkinoiden kohtaantoon, vaikuttavat monet asiat. Alueellisesti sitä voi heikentää esimerkiksi edellä mainittu muuttoliike niin, että tietyn koulutusalan ihmiset muuttavat pois työn perässä, eikä alueen työn tarjonta ei vastaakaan enää työn kysyntää. Vaikutusta voi olla suurten ikäluokkien eläköitymisellä. Työpaikkojen vapautuessa niihin ei välttämättä löydy alueelta sopivia tekijöitä. (Tervo 2002.)

1990-luvun lama aiheutti Suomessa korkeaa työttömyyttä. Muutamassa vuodessa työllisyys aleni yli 400 000 henkilöllä. Tilanteen elpyminen toi työpaikkoja eri aloille, kuin miltä niitä aiemmin hävisi. Palvelu- ja rahoitusalat ovat kasvattaneet työpaikkojen määrää, maa- ja metsätaloudessa työllistyminen on jatkanut laskuaan. Teollisuuden toimialoilla yleinen työllisyyskehitys on ollut positiivista. Kasvu keskittyi 1990 - 2000-luvuilla metalli- ja sähkötekniseen teollisuuteen, kun puolestaan elintarvike-, tekstiili- ja paperiteollisuudessa työpaikat ovat vähentyneet entisestään. (Heinonen ym., 2004, 33 - 35.) Viime vuosina sähköteknisessä teollisuudessa on tapahtunut käänne: sen tilanne on heikentynyt mm. tuotannon siirryttyä halvemmän tuotannon maihin, esim. Aasiaan ja tämän myötä, esim. Nokialta on jäänyt työttömäksi suuria määriä työntekijöitä. Myös metsäteollisuuden tilanne jatkuu heikkona. Akateeminen työttömyys kohosi 2000-luvun alun laskusuhdanteessa ja suhdanteen käännyttyä uudelleen kasvuun suorittavan tason työntekijöiden tarve lisääntyi. Ongelmaksi on muodostunut koulutuksen ja osaamisen vastaavuus työmarkkinoiden tarpeisiin sekä osaamisen riittävyys muuttuvilla työmarkkinoilla. (Työvoima 2025, 46.)

Kaakkois-Suomessa 1990-luvun laman jälkeen työllisyys on kasvanut palvelualoilla, mm. kiinteistöala ja liike-elämä, sekä sosiaali- ja terveydenhuoltoaloilla. Metalliteollisuudessakin on kasvua. Maataloudessa, massa- ja paperi- sekä puuteollisuudessa sekä elintarviketeollisuudessa työllisten määrä on vähentynyt. Etelä-Karjalassa on vuosina 2008 – 2010 sosiaali- ja terveystalouteen ja teollisuuteen on työllistynyt henkilöitä yhtä paljon. Näiden ohella kauppa on Lappeenrannan seudun suurimpia työllistäjiä. Työntekijöiden määrä on vähentynyt kuljetuksessa, teollisuudessa ja varastoinnissa sekä maanpuolustuksessa ja julkisella sektorilla. eniten työllisten määrä on kasvanut liike-elämän palveluissa. Elinkeinoelämän tutkimuslaitoksen, Etlan, ennusteen mukaan vuosina 2012 – 2014 kasvavia toimialoja alueella ovat, liike-elämän ja muut yhteiskunnalliset ja henkilökohtaiset palvelut sekä maa- ja vesirakentaminen. Venäjän matkailijoiden määrä vaikuttaa majoitus- ja ravitsemistoimintaan, joihin työllistyvien määrän ennustetaan kasvavan ja kaupan alalla ennustetaan pientä laskua. (Melolinna 2013, 45 – 46, 57 – 58, 60, 69.)

3.6 Epätyypilliset työsuhteet

Epätyypillisiä työsuhteita ovat määräaikaiset ja osa-aikaiset työsuhteet sekä vuokra- ja keikkatyö. Niiden määrä on lisääntynyt 2000-luvulla, vaikka työsuhteiden luonteen

muuttuminen on ollut hidasta: TEM:n raportin 13/2012 mukaan palkansaajista 75 %:a on edelleen tehnyt säännöllistä kokoaikaista päivätyötä, valtaosa vakituudessa työsuhhteessa Tilapäisenä työvoimana on useammin nuoria ja naisia kuin ikääntyneitä ja miehiä. (Järvinen 2012, 9 – 10.)

Määrä- ja osa-aikaisia työsuhhteita käytetään paljon: julkisella sektorilla yksityistä sektoria enemmän. Tällaiset työsuhhteet tarjoavat työnantajalle keinon sopeuttaa työvoiman määrä kysynnän vaihteluihin. (Heinonen ym. 2004, 39 - 40). Määräaikainen työsopimus voidaan tehdä vain perustellusta syystä, esim. vakituisen työntekijän tuurauksen tai työn projektimaisuuden vuoksi. Osa-aikatyötä tehdään osa viikosta tai päivästä; yleensä osa-aikatyöksi lasketaan alle 30 viikkotuntia käsittävä työ.

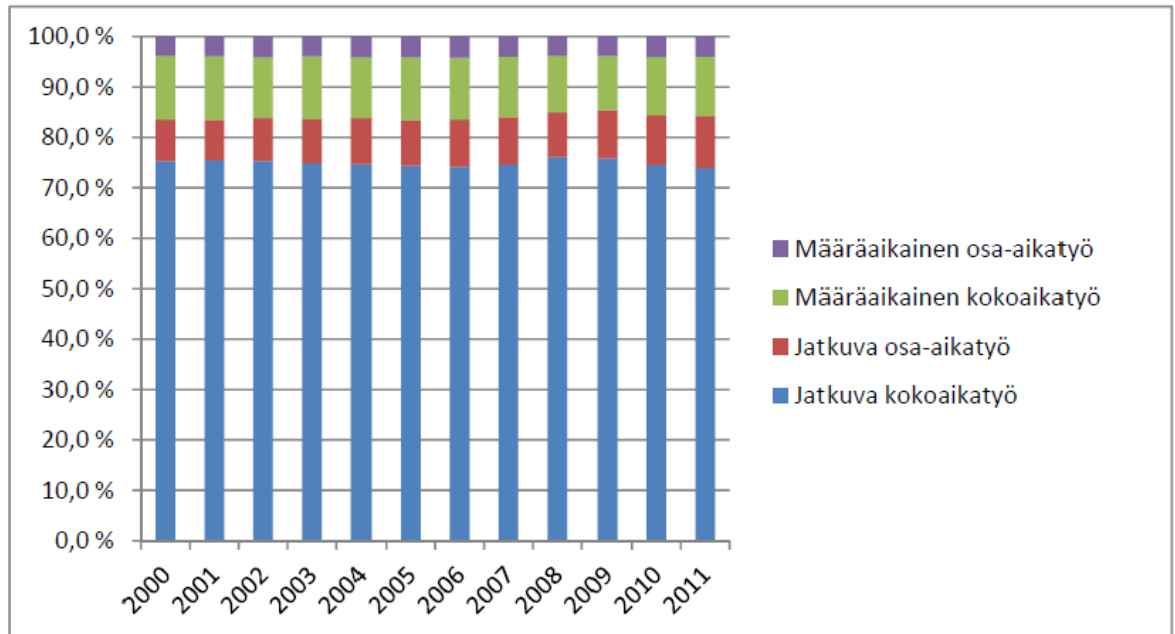
Määräaikaisten työsuhhteiden käyttö on ollut Suomessa keskimääräistä yleisempää muihin EU-maihin verrattuna, mutta 2000-luvulla se ei ole enää lisääntynyt aiempien vuosien tapaan. Määräaikaisten suureen määrään vaikuttaa osittain opiskelijoiden työssäkäynti ja osa-aikaeläkkeiden käyttöönotto. 2000-luvulla jatkuvan osa-aikatyön tekeminen on kuitenkin lisääntynyt neljänneksellä. Vuonna 2010 Suomessa osa-aikaisten osuus palkansaajista oli noin 15 %, muissa EU-maissa luku on 19 %. Yksityisellä sektorilla heistä työskenteli lähes kolme neljäsosaa, eniten heitä oli kaupan sekä sosiaali- ja terveystalvelujen toimialoilla. (Järvinen 2012, 9.)

Tilastokeskuksen mukaan *vuokratyö* on työsuhde, jossa työntekijä työskentelee työvoimaa välittävän tai vuokraavan yrityksen kautta. (Tietoa tilastoista). Vuokratyössä työntekijä tekee sopimuksen henkilöstövuokratyöryhtymän kanssa, ja työntekopaikka voi vaihdella yrityksen tarpeen mukaan. Siitä on tullut pysyvä ilmiö työvoiman käyttötapa. Työntekijöistä on vuokratyösuhhteessa olevia noin yksi prosentti, valtaosa heistä nuoria. Täsmällistä määrää on vaikea arvioida, koska sama henkilö voi olla useiden yritysten palveluksessa samanaikaisesti. Noin neljännes toimipaikoista käytti vuokratyövoimaa vuonna 2011. Se on yleistynyt kaikilla sektoreilla: eniten sitä käytetään teollisuudessa (40 %) ja vähiten valtiolla (5 %). (Järvinen 2012, 11.) *Keikkatyö* on lyhytkestoista, projektiluonteista, määräaikaista työtä.

Työntekijöille epätyypilliset työsuhhteet aiheuttavat epävarmuutta, koska esimerkiksi pitkän tähtäimen suunnitelmia on vaikea tehdä. Määräaikaisiin ja osa-aikaisiin työntekijöihin

kijöihin on havaittu kohdistuneen työpaikoilla syrjintää ja eriarvoista kohtelua verrattain paljon (Järvinen 2012, 10).

Työvoimatutkimuksesta kopioidussa kuvassa (kuva 1) ovat palkansaajien työsuhteiden tyypit graafisessa muodossa 2000-luvulla. Huolimatta epätyypillisten työsuhteiden yleistymisestä, noin 75 %:a työssäkävivistä on vakituksessa kokoaikatyössä olevia.



Kuva 1. Palkansaajien työsuhteen tyyppi vuosina 2000 – 2011 (Lähde: Tuomaala 2012/ Työvoimatutkimus)

3.7 Globalisaatio ja työmarkkinat

Työmarkkinoiden piirteitä ei voi ymmärtää ilman globalisaatiota, koska se vaikuttaa suuresti siihen, miten työmarkkinat muovautuvat. Globalisaation myötä on tuotannollisen toiminnan luonne muuttunut. Toiminta on kansainvälistynyt: suomalaiset yritykset ovat siirtäneet tuotantoaan ulkomaille sekä ulkomaiset yritykset ovat tulleet Suomen työmarkkinoille. Globalisaatio vaikuttaa selvemmin ammattiryhmiin kuin yksittäisiin toimialoihin, koulutusryhmiin tai yrityksiin. Aiemmin globalisaatio on vaikuttanut varsinkin kouluttamattomaan työvoimaan, mutta tulevaisuudessa uhattuna voivat olla koulutetunkin työvoiman työpaikat, esimerkiksi IT-toimintaa voidaan siirtää ulkomaille. Globalisaatio muuttaa tuotannollisen toiminnan luonnetta: osaaminen on noussut entistä tärkeämmäksi tuotantotekijäksi. Kansainvälisten yritysten markkinoille tulon myötä Suomessa on tutkittu ulkomaalaisomistuksessa olevia yrityksiä.

Etenkin kotimais- ja ulkomaalaisomisteisten yritysten kannattavuutta ja tuottavuutta on vertailtu. Useiden maiden tutkimustulosten mukaan ulkomaalaisomisteisten yritysten tuottavuuden ja kannattavuuden on todettu olevan korkeampi kuin kotimaisessa omistuksessa olevien yritysten tuottavuuden. Käsitykset työllisyyden ja globalisaation yhteydestä on vaihtelevat. Suomessa suurten yritysten ulkomaan työvoima on ollut voimakkaassa kasvussa 1990-luvun puolivälistä lähtien. (Piekkola 2008, 11 - 13).

Teollisten työpaikkojen määrä on pysynyt Suomessa korkeana. Näin on ollut siitä huolimatta, että teollisuuden työpaikkoja on ulkoistettu samaan aikaan yli 80 000 palvelusektorin yrityksiin. Suomalainen vientiteollisuus on kasvanut markkinoiden globalisoitumisen myötä. Teknologiateollisuus (kattaen laajasti metalliteollisuuden) työllistää Suomessa 160 000 työntekijää ja saman verran ulkomailla. Voidaan todeta, että Suomen teollisuus on rakentunut viennin varaan. Vienti on ollut haavoittuvainen globalisaation vaikutuksille, jonka myötä tuonti ulkomailta lisääntyy. Kilpailussa heikossa asemassa olevat yritykset vähentävät ja menestyvät lisäävät työvoimaa. Palveluolosten ja teollisuuden väliset raja-aidat ovat madaltuneet eivätkä palvelut eroa teollisuudesta samalla tavoin kuin ennen. Enemmistö yritysjohtajista uskoo, että palveluja ulkoistetaan yhtä paljon kuin teollisuudessa. (Piekkola 2008, 29.)

4 TYÖVOIMAPOLITIikka

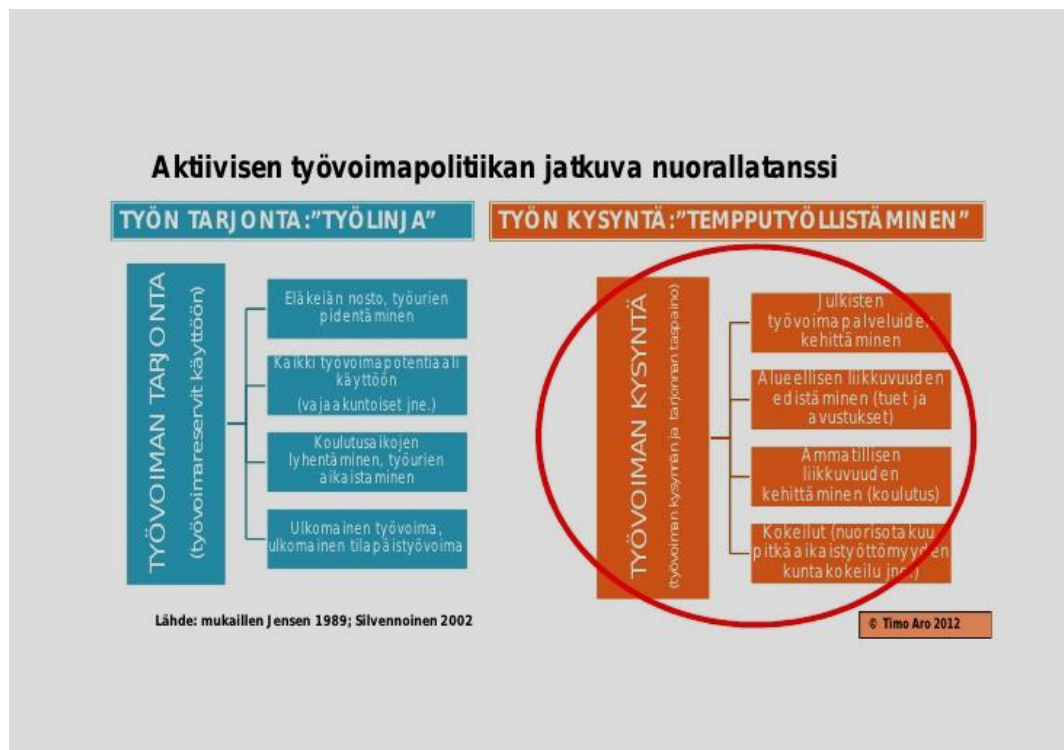
4.1 Mitä työvoimapolitiikka on

Työvoimapolitiikka säätelee työvoiman kysyntää ja tarjontaa. Siinä voidaan erottaa ”aktiivinen” ja ”passiivinen” osa. Aktiivinen työvoimapolitiikka tarkoittaa palveluita ja toimenpiteitä, joita työ- ja elinkeinohallinto tarjoaa työtä etsiville ja työnantajille. Aktiivista työvoimapolitiikkaa on perinteisesti pidetty ensisijaisesti työvoiman tarjontaan vaikuttavina toimenpiteinä. Erilaisilla toimenpiteillä (koulutus, palkkatuki, työharjoittelu) on haluttu nostaa työttömän tuottavuus sellaiselle tasolle, että hän voi aidosti työllistyä. Luukkosen, Korkeamäen ja Kyyrän tutkimuksesta ”Aktiivinen työvoimapolitiikka yritysten näkökulmasta” vahvistuu aktiivisen työvoimapolitiikan merkitys työvoiman kysynnälle eli yrityksille. Tutkimuksen tulokset osoittavat työvoiman kysynnän selvästi mukautuvan siihen, millaista työvoimaa on tarjolla. Tämä koskee niin alueellista, toimialoittaista kuin ajallistakin tarkastelua. Tutkimuksen mukaan työvoiman tarjonta määrittää, millaisia henkilöitä yritykset rekrytoivat. Työvoi-

mapolitiikan passiivinen osa, työttömyysturva, sisältää erilaiset työttömyyden perusteella maksettavat sosiaalietuudet kuten työttömyyspäivärahan ja -eläkkeen. (Luukkonen, Korkeamäki & Kyyrä 2005, 78 – 79; Työvoimapolitiikka ja työvoiman saatavuus.)

Työvoima- ja sosiaalipolitiikan välinen raja ei ole kaikilta osin aivan selvä. Työttömyysturvan tasoa ja rahoitusta koskevat asiat luetaan sosiaalipolitiikkaan. Työttömyysturvan saantiehtot, kuten työn tai koulutuksen vastaanottovelvoite, taas ovat työvoimapolitiikkaa. (Työvoimapolitiikka ja työvoiman saatavuus.)

VTT:n kehittämispäällikkö Timo Aro piti PowerPoint-esityksen ”Onko työvoimapolitiikka aktiivista vain juhlapuheissa” 24.5.2012 Raumalla. Työvoimapolitiikasta ja sen haasteista työvoiman kysynnälle ja tarjonnalle on kyseisestä esityksestä poimittu, alla oleva kuva 2.



Kuva 2. Aktiivisen työvoimapolitiikan jatkuva nuorallatanssi. Timo Aron PowerPoint-esitys 24.5.2012.

Aktiivisen työvoimapolitiikan eli työvoiman kysynnän ja tarjonnan yhteensovittamisen painoarvo on hyvin suuri, koska sillä on myös sosiaalipoliittisia merkityksiä. Ne liittyvät maamme ongelmalliseen väestökehitykseen: työikäisten henkilöiden määrä

vähenee ja eläkeläisten lisääntyy. Huhtikuussa 2013 uutisoitiin, että kuluvana vuonna ensimmäisen kerran suomalaisessa yhteiskunnassa eläkkeiden maksamiseen kuluu enemmän rahaa kuin eläkemaksuina kerätään varoja. Tällä ei ole vaikutusta eläkkeiden maksamiseen, koska asiaan, maksutasapainon muutokseen, on varauduttu eläkemaksuvarojen rahastoinnilla. (Eläkevarat riittävät edelleen eläkkeiden maksamiseen.)

4.2 Työvoimapolitiikan perusteet

Perusteet työvoimapolitiikalle tulevat työmarkkinoiden epätäydellisyyksistä, joissa keskeisiä asioita ovat työttömyys sekä työnantajien rekrytointivaikeudet. Näitä perusongelmia on Suomessa pyritty ratkaisemaan jo 1900-luvun alkupuolelta lähtien erilaisilla valtion ja kuntien järjestämällä työllisyystoilla ja työvoiman ammatillista ja alueellista liikkuvuutta edistävillä toimilla. Toisen maailmansodan jälkeen em. toimenpiteiden sijasta painottui talouspolitiikan merkitys. Vuonna 1964 OECD laati suosituksen ”Työvoimapolitiikka taloudellisen kasvun edistämisen keinona”. Tällöin esiin nousi aktiivisen työvoimapolitiikan strategia. Aktiivinen työvoimapolitiikka ei pyri ratkaisemaan työttömyysongelmaa yksinään, vaan yhdessä mm. yleisen talouspolitiikan ja palkkapolitiikan kanssa. Se tarkoittaa mm. sitä, että työttömyysturvan kaltaisten passiivitoimien sijasta työvoimapolitiikan tulisi koostua aktiivitoimista, kuten esim. työvoimakoulutuksesta. (Heinonen ym. 2004, 51 - 53.)

5 JULKISET TYÖVOIMAPALVELUT

Julkiset työvoimapalvelut kuuluvat valtion keskeisiin tehtäviin. Niillä pyritään edistämään työntekijöiden ja työnantajien kohtaamista. Ne kattavat koko työmarkkinakentän ja ovat kaikkien saatavilla. Palveluihin sisältyvät sekä työnhakija- että työnantaja-palvelut. Työ- ja elinkeinotoimistoilla on tärkeä osa niiden järjestämisessä ja hankkimisessa. (Heinonen ym. 2004, 71.)

Julkisen työvoimapalvelun tavoitteena on ylläpitää ja edistää työvoiman kysynnän ja tarjonnan tasapainoa työmarkkinoilla, turvata työvoiman saatavuutta, torjua työttömyyttä sekä järjestää työtä hakeville mahdollisuuksia tehdä työtä. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 2002/1295, 3. §.) Julkisen työvoimapalvelun suunnittelusta, kehittämisestä ja toteuttamisesta vastaa Työ- ja elinkeinoministeriö, joka valmistelee työvoimapalveluihin liittyvän lainsäädännön sekä ohjaa ja tukee elinkeino-, liikenne- ja

ympäristökeskuksia (ELY-keskus) ja niiden kautta työ- ja elinkeinotoimistoja (TE-toimisto) palvelujen toteuttamisessa. (Työvoima- ja yrityspalvelut.)

Työvoimapalvelut määritellään julkisesta työvoimapalvelusta annetussa laissa: 1295/2002 JTPL. Julkisella työvoimapalvelulla edistetään työmarkkinoiden toimivuutta. Osa palveluista on avoimesti käytettävissä eli niiden käyttäminen ei edellytä työ- ja elinkeinotoimiston asiakkaaksi rekisteröitymistä, osa edellyttää joko asiakkaaksi tai työnhakijaksi rekisteröitymistä. Kaikkien käytettävissä olevia palveluita verkossa ovat mm. työpaikkojen haku sekä CV-netti. (Julkiset työvoimapalvelut henkilöasiakkaalle ja asiakkaaksi rekisteröinti 2008, 2.)

Työvoimaviranomaisen järjestämiä julkisia työvoimapalveluja ovat työnvälityspalvelut, työvoimapoliittinen aikuiskoulutus ja muut ammatillisen kehittymisen palvelut sekä työttömien työllistymien edistäminen palkkatuen avulla. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 1 luku, 2§.) Tarjottavien työvoimapalvelujen tulee perustua asiakkaan tarpeisiin ja vapaaseen valintaan. Niiden tulee tukea hänen työllistymistään ja työssä pysymistään.

Työnvälitys on keskeisin julkinen työvoimapalvelu työnhakijoille. Sen avulla edistetään työvoiman nopeaa ja tarkoituksenmukaista työhönsijoittumista: työnantaja saa työpaikkaan soveltuvan tekijän ja työntekijä työtä, jota hän kykenee tekemään. Työnvälitys palvelee yksilön työntekomahdollisuuksia, yrityksen kilpailukykyä ja julkisen talouden kehitystä. Työnvälitystyötä tekevät nykyisin myös yksityiset yritykset. (Julkisen työnvälityksen asema ja painopisteet 2008, 11, 32.)

5.1 Ammatillisen kehittymisen palvelut

Ammatillisen kehittymisen palveluista tutuin lienee työvoimapoliittinen aikuiskoulutus, jonka tarkoitus on joko lisätä olemassa olevaa osaamista täydennyskoulutuksena tai olla uuteen ammattiin valmistavaa koulutusta. Koulutusten pituudet vaihtelevat lyhyistä, muutaman viikon täydennyskoulutuksista kahden vuoden pituisiin ammatillisiin tutkintoihin.

Palveluina on ammatinvalinta- ja urasuunnittelu, joka auttaa etsimään ratkaisuja ammatinvalintaan, urasuunnitteluun ja koulutukseen liittyviin ongelmiin ammatinvalinta-

psykologin kanssa. Keskustelujen lisäksi on mahdollista tehdä erilaisia soveltuvuusarviointeja ja työkokeiluja eri työpaikoilla oikean alan löytämiseksi. Koulutus- ja ammattitietopalvelusta saa henkilökohtaista neuvontaa ja ajankohtaiset tiedot eri koulutuksista ja ammateista.

Ammatillinen kuntoutus edistää vajaakuntoisten henkilöiden (joilla on terveydellisiä rajoitteita tehdä nykyistä työtään) ammatillista suunnittelua, kehittymistä, työllistymistä ja työssä pysymistä. Se voi olla ammatinvalinta- ja urasuunnittelua, koulutukseen ohjaamista tai työhönsijoittumisen neuvontaa. Voidaan käyttää terveydentilaa ja soveltuvuutta selvittäviä tutkimuksia, työkokeiluja työpaikalla, koulutuskokeiluja ja työhönvalmennusta sekä työolosuhteiden järjestelytukea. (Ammatillisen kehittymisen palvelut.)

5.2 Palkkatuki

Työnantaja voi saada TE-toimistosta tukea palkkauskustannuksiin työllistäessään työttömän työnhakijan. Palkkatuen käytöstä sovitaan työnhakijan kanssa tehtävässä työllistymissuunnitelmassa. Tuki perustuu tarveharkintaan ja sillä järjestettävän työn tarkoituksena on parantaa työttömän työnhakijan ammattitaitoa, osaamista ja työmarkkina-asemaa sekä edistää pitkään työttömänä olleen pääsemistä avoimille työmarkkinoille. Ensisijaisesti tuella on tarkoitus työllistää pitkäaikaistyöttömiä, vajaakuntoisia, alle 25-vuotiaita nuoria sekä työttömiä, joita uhkaa pitkäaikaistyöttömyys. Palkkatuen kesto ja määrä vaihtelee työllistettävän tilanteen mukaan: pitkään työttömänä olleen kohdalla tukiaika on pidempi ja kuukausittainen tukisumma suurempi. (Palkkatuki - tukea palkkauskustannuksiin 2012.)

6 TYÖ- JA ELINKEINOHALLINTO

6.1 Työhallinnon tehtävät ja kehittyminen

Suomen ensimmäinen työnvälitystoimisto perustettiin v. 1903 Helsinkiin ja seuraavana vuonna Kotkaan, Tampereelle, Turkuun ja Viipuriin. Työnvälitystoiminnan aloitti jo tätä aiemmin Suomen Naisyhdistys v. 1885 maksullisella palvelijatarvälityksellä. Myös Mariayhdistys sekä Raittiusyhdistys Toivo olivat ensimmäisten joukossa. (Heinonen ym. 2004, 74.)

Työnvälitystä säätelevällä asetuksella v. 1918 määrättiin jokainen yli 5000 asukkaan kaupunki perustamaan oma työnvälitystoimisto. Samalla kiellettiin yksityinen työnvälitys ja yhdistysten työnvälitystoiminnasta tuli luvanvaraista. Työnvälityslakeja uudistettiin vuosina 1926 ja 1936. Valtion tehtäväksi työnvälitystoiminta siirtyi v. 1961 ja itsenäinen työvoimaministeriö perustettiin v.1970. (Heinonen ym. 2004, 75 -76.)

Työnvälityksen valtiollistaminen v.1961 muutti työvoimapolitiikkaa aktiivisemmaksi: painopiste siirtyi työvoiman kysynnän säätelystä työvoiman tarjonnan säätelyyn. Työnvälityksen tehtäväksi tuli ohjata työvoimaa sinne, missä oli kysyntää. Tätä tehostettiin asetuksella työvoiman liikkuvuudesta v. 1964 ja työllisyyttä edistävien ammatikurssien järjestämisellä vuodesta 1966. Työhallinto yhtenäistyi ammatinvalinnanohjauksen ja muun työhallinnon yhdistyessä samaan organisaatioon v.1973. Vuotta myöhemmin julkaisi työministeriö ensimmäisen työvoimapoliittisen ohjelmansa, jossa korostettiin yritystoiminnan alueittaiseen sijoittumiseen vaikuttamista. Uuden työllisyyslain (v.1988) mukaan ensisijainen työllistämiskeino oli työhön sijoittaminen työvoimapalvelujen avulla. (Heinonen ym. 2004, 76.)

6.2 Työhallinnon arvot

Työhallinnon arvot, vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, asiantuntijuus ja kumppanuus on vahvistettu 14.8.2006. (Työhallinnon toiminta- ja taloussuunnitelma vuosille 2008 – 2011, 3.) Arvot edellyttävät toimenpiteitä, joilla edistetään niiden konkretisointia arkipäivän työssä ja tavoitteiden asettelussa. (Henkilöstön rekrytointi työhallinnossa, 5.) Työhallinnon keskeisiin arvoihin kuuluu palveluperiaate, jonka on konkretisoiduttava muun muassa TE-toimistojen toiminnassa ja palveluissa. Niitä järjestettäessä on huomioitava asiakkaan näkökulma ja asiakassuhteen vaatimukset. Palvelujen tulee olla asiakkaiden saatavilla, niitä tulee olla tarjolla riittävästi ja niiden käyttämisen pitää olla helppoa. Helppokäyttöisyys edellyttää muun muassa asiointiaikojen ja -paikkojen järjestämistä niin, että palvelu on vaivatta asiakkaiden saatavissa kaikkialla maassa. Asiointi TE-toimistossa on pyrittävä järjestämään mahdollisimman joustavaksi. Asiakkaiden tiedoissa tai asiointimahdollisuuksissa olevat erot eivät saa vaikuttaa haitallisesti heidän mahdollisuuksiinsa saada haluamaansa / tarvitsemaansa palvelua. TE-toimiston on informoitava asiakkaitaan erilaisista asiointimahdollisuuksista. (Puhelinpalvelujen järjestäminen työvoimatoimistoissa, 2.)

Asiakaslähtöisyys on lähestymistapa, jossa palvelusta tai tuotteesta pyritään tekemään mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita vastaava. Sähköisten palvelujen kohdalla se on palvelun helppokäyttöisyyttä ja palveluvalikoiman löydettävyyttä. Turtiainen on tehnyt v. 2000 väitöskirjan ”Työhallinto ja laatu, Laatusuorituksen erityispiirteitä julkisen hallinnon palvelussa” Sen mukaan asiakaslähtöisyys tai asiakaskeskeisyys on yleisulottuvuus, joka hänen tutkimustuloksissaan ilmeni asiakkaan tyytyväisyytenä siten, että työnvälityksen palvelua pidettiin hyvänä ja ystävällisenä. (Turtiainen 2000, 124). Asiakasnäkökulma työhallinnon palveluissa on se, miten asiakas kokee saamansa palvelun (sekä henkilökohtaisen että sähköisen) ja sen tuoman hyödyn omassa tilanteessaan, miten palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin.

6.3 Asiakkuus työhallinnossa

Työhallinnon asiakkaat voivat olla joko henkilö- tai työnantaja-asiakkaita. Henkilöasiakas voi olla työnhakija-asiakas tai hän voi käyttää palveluita ilman asiakkuussuhdetta.

6.3.1 Henkilöasiakas, työnhakija-asiakas

Työministeriön henkilöasiakkuusstrategian mukaan *henkilöasiakas* on henkilö, joka tarvitsee tietoa, tukea tai osaamisen parantamista työmarkkinoiden siirtymävaiheissa. Asiakkuus tarkoittaa TE-toimiston ja asiakkaan välistä suhdetta, jonka yhteydessä kumpikin toimija tekee asiakassuhteeseen vaikuttavia asioita. Siihen sisältyy useita erilaisia kohtaamisia, joilla molemmat osapuolet tavoittelevat itselleen hyötyä: henkilöasiakas työtä tai koulutusta ja TE-toimisto on välittäjän roolissa palvellessaan sekä yritys- että henkilöasiakkaitaan välittämällä työtä ja sen tekijöitä. Asiakkuus henkilöasiakkaan kanssa alkaa asiakkaan ja toimiston edustajan välille syntyvän, kummankin tiedostaman vuorovaikutuksen myötä. (Henkilöasiakkuusstrategia, 9.)

TE-toimistossa *työnhakija* on työnhakijaksi ilmoittautunut henkilö. Työnhakija voi olla työtön, lomautettu, lyhennetyllä työviikolla oleva, työssä oleva, työvoiman ulkopuolella oleva tai työttömyyseläkkeen saaja. (Rekisteröidyt työnhakijat).

Työhallinnon palveluita voi käyttää rekisteröitymättä työnhakijaksi eli ilman asiakkuussuhdetta: anonymisti tai satunnaisesti verkkopalveluissa, puhelinpalveluissa tai

itsenäisesti TE -toimiston tiloissa tietoa etsivä henkilö on julkisen työvoimapalvelun asiakas ilman aktiivista asiakkuutta. (Henkilöasiakkuusstrategia, 9.) Tällaisia kaikille avoimia palveluja ovat esim. Avoimet paikat - ja CV-nettipalvelut. Asiasta kerrotaan enemmän luvussa 8.

6.3.2 Työnantaja-asiakas

Työnantaja-asiakkaat saavat TE-toimistosta monipuolista apua henkilöstön hankintaan (rekrytointi sekä Suomesta että ulkomailta) sekä tarvittaessa henkilöstön kehittämiseen (oppisopimus- ja yhteishankintakoulutukset) ja vähentämiseen (muutosturva, lomauttaminen). Työnantaja-asiakkaiden palveluistakin monet ovat mahdollista hoitaa sähköisesti, tarvittavat lomakkeet löytyvät sekä www.mol.fi-sivujen kautta että osoitteesta www.yrityssuomi.fi.

7 SÄHKÖISET PALVELUT

Sähköiset palvelut sisältävät sähköisen asioinnin sekä muut julkisyhteisön yleisölle tarjoamat, kaikkien käytettävissä olevat sähköiset palvelut. Tällaisia palveluita ovat mm. asiakasneuvonta, tiedotuspalvelut sekä viranomaisen ja asiakkaan välinen sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä tapahtuva kommunikointi. (Kohti tietoyhteiskuntaa 2000, 2.) Työ- ja elinkeinohallinnossa niitä ovat esim. avointen työpaikkojen ja haussa olevien työvoimakoulutusten katselu. Sähköiset asiointipalvelut ovat erilaisia sähköisesti täytettäviä ja lähetettäviä verkkolomakkeita ja asiointipalveluja, jotka vaativat tunnistautumisen esim. verkkopankkitunnuksilla. Näitä ovat esim. työnhakijaksi ilmoittautuminen ja työnhaun muutoksista ilmoittaminen.

Sähköiset palvelut, verkkoasiointiin siirtyminen ja julkisten verkkopalvelujen tuottaminen ovat kiinteä osa informaatioyhteiskuntaa vuosituhannen vaihteesta lähtien. Muutos on edennyt nopeasti ja muutospaineet ovat pääsääntöisesti olleet ulkoisia eli asiakaslähtöisiä. Kansalaisten ja alueiden syrjäytymistä on pyritty ehkäisemään tarjoamalla informaatioyhteiskunnan palveluja sähköisinä palveluina, jotka ovat kaikkien ulottuvilla. Samalla on parannettu julkisen hallinnon palvelukykyä ja tehokkuutta. (Kohti tietoyhteiskuntaa 2000, 8 - 12).

7.1 Työ- ja elinkeinohallinnon sähköiset asiointipalvelut

Työ- ja elinkeinohallinnon, kuten muidenkin julkisen hallinnon sähköisten palvelujen lähtökohtana on asiakaslähtöisyys, jolla tarkoitetaan palveluiden helppokäyttöisyyttä ja niiden ryhmittämistä helpottamaan kansalaisten toimintaa. Tavoitteena on käyttäjälähtöisten palvelujen tarjoaminen ja tuottaminen. Työ- ja elinkeinoministeriön tarjoamat työhallinnon sivut osoitteessa <http://www.mol.fi> (lyhenne tulee englannin kielestä: Ministry Of Labour) ovat yksi käytetyimmistä julkisista palveluista. Vuonna 2011 tunnistustapahtumia TE-toimiston palveluihin oli noin 130 000 kuukaudessa (Pääkkönen 2011,3). Palveluita on ollut saatavilla 1990-luvun alkuvuosilta lähtien, niin työnantaja- kuin työnhakija-asiakkaillekin. Niitä kehitetään edelleen jatkuvasti täydentämään henkilökohtaista palvelua. (Okkeri 2002, 1; Pääkkönen 2011, 2.)

Henkilöasiakkaan sähköisten asiointipalvelujen tavoitteena on työnhakijoiden palvelun helpottaminen ja nopeuttaminen TE-toimistoissa. Yhdellä tunnistautumisella voi käyttää useita asiointipalveluja. Palvelut helpottavat asiointia, koska ne eivät ole sidoksissa aikaan, paikkaan tai virastotyöaikana tapahtuvaan palveluun. Keskeisiä henkilöasiakaspalveluja ovat työnvälitys, ammatinvalinta ja urasuunnittelu, koulutus- ja ammattitietopalvelu, työvoimakoulutus sekä erilaiset työllistymistä edistävät tukipalvelut. Koska tutkimus koskee ainoastaan henkilöasiakkaita, jätetään työnantajille suunnatut palvelut tässä huomiotta.

Valikon kautta avautuvat palvelut ovat yhteydessä TE-toimistojen virkailijoiden asiakastyössään käyttämään asiakaspalvelun tietojärjestelmään, URAan, jonne verkkolomakkeella lähetetyt tiedot tallentuvat. Palvelu varmistaa yksityisyyden suojan asiointin yhteydessä. Henkilötietoja käsitellään henkilötietolain mukaisesti ja työhallinnon omaan toimintaan liittyvän lainsäädännön perusteella. Tietojärjestelmän käytöstä säädetään Laissa työhallinnon asiakaspalvelun tietojärjestelmästä 1058/2002. Palvelujen käyttö edellyttää pääsääntöisesti vahvaa tunnistusta (verkkopankkitunnukset), mutta joidenkin palvelujen käyttö on mahdollista ilman tunnistautumista. Hakemuksen tai lähetettyjen tietojen voimaantulo edellyttää tällöin henkilökohtaista käyntiä ja henkilötodistuksen esittämistä työ- ja elinkeinotoimistossa. (Henkilöasiakkaan sähköinen asiointivalikko 2012.)

7.1.1 Työ- ja elinkeinohallinnon sähköisten palveluiden kehittäminen

Sähköisten palvelujen kehittämisessä pyritään vuorovaikutteisuuden ja palveluprosessien sujuvuuden lisäämiseen; tavoitteena on tiedon vuorovaikutteinen välittäminen asiakkaalta TE-toimistoon ja toisinpäin. Sähköisten palvelujen valikoimaa pyritään laajentamaan kokonaisuun prosesseihin hakemuksesta maksatukseen. Palvelujen markkinoinnin tehostaminen ja tunnettuuden lisääminen sekä käyttäjille että TE-toimiston virkailijoille on edelleen tarpeen käyttöasteen nostamiseksi. Uusien palvelujen käyttöönottoa voidaan tehostaa näkyvällä tiedottamisella sekä virkailijoiden kouluttamisella. (Pääkkönen 2011, 3.)

Työ- ja elinkeinoministeriö kehittää systemaattisesti erilaisia sähköisiä palveluja, joita asiakkaat voivat käyttää omatoimisesti ajasta ja paikasta riippumatta. Verkkopalvelut löytyvät www.mol.fi -palvelusivustolta. Työ- ja elinkeinoministeriö asetti kesäkuussa 2011 mol.fi -verkkopalvelun uudistushankkeen käynnistämiseen projektiryhmän, joka tukee TE-toimistojen monikanavaisen palvelumallin kehittämistä. Uuteen verkkopalveluun sisältyvät valtakunnallisesti tuotettavat TE-toimistojen sähköiset palvelut. Tavoitteena oli, että uudistunut te-palvelut.fi -verkkopalvelu on käytössä vuoden 2013 alkupuolella. ([Mol.fi](http://mol.fi) -verkkopalvelun uudistus ja TE-toimistojen internetsivut osana uudistusta.)

Sähköisten palvelujen uudistuvat ja kehittyvät edelleen vuonna 2013. Tämän myötä asiointimahdollisuudet laajenevat. Asiakas voi esimerkiksi hoitaa monet aikaisemmin henkilökohtaista käyntiä vaatineet ilmoitusluontoiset asiat verkossa tai soittamalla puhelinpalveluun. Henkilökohtaista palvelua on edelleen saatavissa TE-toimistossa, kun asiakas tarvitsee oman tilanteen ja mahdollisuuksien selvittämiseen asiantuntija-apua. (TE-palvelut uudistuvat.)

Vuoden 2013 keväällä www.mol.fi -internetsivut uudistuvat sekä sisällöltään että ilmeeltään. Uudesta verkkopalvelusta löytyvät olemassa olevat ja asteittain laajenevat sähköiset palvelut. Lisäksi sivustolla on hyödyllistä ja ajankohtaista tietoa muun muassa työnhausta, koulutuksesta, ammatinvalinnasta ja urasuunnittelusta sekä yrittäjyydestä ja rekrytoinnista. (TE-palvelut uudistuvat.)

Henkilöasiakkaan verkkoasiointimahdollisuuksien lisääminen ja palveluprosessien sujuvuus ovat työ- ja elinkeinoministeriön sähköisten palvelujen hankesalkussa. Tulossa on mm. omaan työttömyysturvapalveluun työttömyysturvaselvitykset (automaattinen selvityspyyntö) heti työnhaun aloituksen yhteyteen, kun vielä tällä hetkellä selvitys tehdään TE-toimistossa asiakkaan henkilökohtaisen käynnin yhteydessä. (Pääkkönen 2011, 9.)

Työnhakijalle on tulossa mahdollisuus lähettää työvoimapalveluprosessiin kuuluvat liitteet sähköisesti. Prosessiin kuuluvien asiakirjojen toimitus asiakkaalle on tulossa mahdolliseksi sähköisesti. Viranomaisten väliset tietopyynnöt sähköistyvät: työttömyysetuuden maksajat (Kela, työttömyyskassat) saavat tiedot suorakyselynä. (Pääkkönen 2011, 10.)

7.1.2 Työhallinnon sähköisten palvelujen käyttöaste

Julkishallinnon verkkopalvelut 2010 -tutkimuksen mukaan työ- ja elinkeinotoimistojen palvelusivusto mol.fi oli kolmanneksi käytetyin julkishallinnon verkkopalvelu. Tuolloin reilu 20 %:a suomalaisista oli käynyt sivustolla viimeisten kolmen kuukauden aikana. (Julkishallinnon verkkopalvelut 2010, 10.) Vuonna 2011 kirjautumistapahtumia TE-toimiston palveluihin oli noin 130 000/kk (Pääkkönen 2011, 3).

Vuonna 2011 Avoimet työpaikat -tiedotuksessa tehtiin paikkahakuja yli 15 milj./kk. Samana vuonna työnhakijaksi ilmoittautumisia oli noin 13 000/kk; käyttöaste oli 27 %, tavoite vuodelle 2012 oli 40 %. Omiin työnhakutietoihin tehtiin tallennuksia noin 5000/kk, kirjautumisia palveluun oli kuukausittain yhteensä noin 39 000. Omia työttömyysturvatietoja eli työvoimapolitiittisia lausuntoja ja työttömyysturvakäsittelyn etenemistä kirjaututtiin katsomaan noin 25 000 kertaa kuukaudessa. Työvoimakoulutukseen hakemuksia verkon kautta tehtiin noin 11 000/kk; verkon käyttöaste oli 73 %. CV-netissä on ollut kerrallaan työnantajien nähtävissä noin 18 000 esittelyä. Vuonna 2011 Työttömyysturvaan liittyvän selvityksiä annettiin sähköisesti kuukausittain noin 2800, joka oli noin 13 % kaikista saapuneista selvityksistä. (Pääkkönen 2011, 4 - 7.) Kaakkois-Suomessa sähköisten palvelujen käyttöaste on maan keskitasoa, ilmenee Työ- ja elinkeinoministeriön verkkopalvelujen seurantalastoista, jotka ovat saatavissa ministeriön verkkosivuilta.

8 HENKILÖASIAKKAAN SÄHKÖISET PALVELUT TE-TOIMISTOSSA VUONNA 2012

Osa työhallinnon henkilöasiakkaille suunnatuista palveluista on kaikkien käytettävissä, osa vaatii rekisteröitymistä TE-toimiston asiakkaaksi. Verkkolomakkeella lähetetyt tiedot tallentuvat tunnuksien haltijan nimellä työhallinnon asiakaspalvelun tietojärjestelmään. Joitakin palveluja on mahdollista käyttää ilman vahvaa tunnistautumista, jolloin lähetettyjen tietojen voimaantulo edellyttää henkilökohtaista käyntiä TE-toimistossa ennen tietojen digitaalista siirtoa asiakaspalvelun järjestelmään, URAan. (Henkilöasiakkaan sähköinen asiointivalikko 2012; Pääkkönen 2011, 3 - 8.)

Avoimet työpaikat ja Paikkavahti: mahdollisuus katsoa avoimia työpaikkoja eri hakukriteerein (mm. ammattiala, maantieteellinen alue, työn kesto) sekä asettaa Paikkavahti seuraamaan avoimiksi tulevia työpaikkoja ja tuomaan niistä ilmoituksen henkilön sähköpostiin. Avoimet työpaikat -palvelu on online-palvelua, jossa tieto avoimesta työpaikasta päivittyy nettiin muutaman sekunnin viiveellä ja paikkavahtin kautta paikat siirtyvät työnhakijan sähköpostiin noin 15 minuutin kuluttua.

Ilmoittaudu työnhakijaksi: työnhakijaksi TE-toimistoon ilmoittaudutaan sähköisesti; joko tunnistautumalla tai ilman. Ilmoittautumisen yhteydessä saa ohjeet jatkoon.

CV-netti: tunnistautumalla palveluun voi tallentaa oman työnhakuesittelyn ja CV:n työnantajien työnantajien käyttöön rekrytointia varten. Palvelu on ollut käytössä jo vuodesta 1996. Se uudistui 19.12.2012, jolloin CV-netin työnhakijaesittelyjä voi hakea ja katsella ainoastaan käyttäjät, joilla on käytössään verohallinnon maksuton Katso-tunniste. (<http://mol.fi/mol/fi/index.jsp>, Pääkkönen 2011, 6 - 7.)

Työvoimakoulutukset ja Koulutusvahti, josta voi hakea haussa olevia koulutuksia ammattialoittain ja alueittain sekä asettaa Koulutusvahdin ilmoittamaan itseään kiinnostavista hakuun tulevista koulutuksista. Tiedotus haettavana olevasta työvoimakoulutuksesta on ollut sivustolla vuodesta 1993, verkon kautta koulutuksiin on voinut hakeutua vuodesta 2004. Koulutuksen tiedoista pääsee suoraan sähköiselle hakulomakkeelle. Hakemuksen voi halutessaan tallentaa keskeneräisenä ja koulutushakemusten tilannetta voi seurata. Vuonna 2005 palveluun liitettiin Koulutusvahti, jonka avulla voi tilata koulutustietoja suoraan omaan sähköpostiin. (Pääkkönen 2011, 7.)

Työnhakuinfo on tietopaketti uusille TE-toimiston asiakkaille. Siinä kerrotaan, miten etsiä työtä, miten työ- ja elinkeinotoimisto auttaa työn löytämisessä ja työuran muutostilanteissa sekä mitä työnhakijana olo työ- ja elinkeinotoimistossa tarkoittaa. Vuodesta 2009 on voinut käydä sähköisesti kuittaamassa työnhakuinfon luetuksi. (Pääkkönen 2011, 6 - 7.)

Ammatinvalinta ja urasuunnittelu auttavat etsimään ratkaisuja ammatinvalintaan, urasuunnitteluun ja koulutukseen liittyviin ongelmiin. Palvelusta löytyy mm. ammatinvalintaohjelma AVO sekä A-ura, jonka avulla voi hakea tietoja työstä, ammateista ja koulutuksesta. *Ammattinetin* sivuilla on ammatillisen suunnittelun ja uranvalinnan tueksi mm. tietoa eri ammateista ja ammattialojen kuvauksia, eri alojen ammattilaisten haastatteluja ja erilaisia uratarinoita työelämään sijoittumisesta.

Vuodesta 2006 on käytössä ollut *Oma työnhaku työ- ja elinkeinotoimistossa*, jossa voi aloittaa ja päättää työnhakunsa, katsella omia työnhakutietoja sekä osittain päivittää niitä. *Omat tiedot* -palvelussa voi päivittää muuttuneita yhteystietoja (esim. osoite- ja puhelinnumerotiedot), jotka tallentuvat suoraan TE-toimiston asiakaspalvelurekisteriin. *Työttömyysturva* -valikossa voi käydä katsomassa omia työttömyysturvatietoja: annettuja työvoimapolitiittisia lausuntoja, antaa työttömyysturvan liittyviä selvityksiä (mm. opiskelu- ja yrittäjyys selvitykset) sekä seurata käsittelyn etenemistä. Palvelu avautui v. 2008. Yritystoiminnan aloittava henkilö voi hakea *starttirahaa*: hakemuksen jättäminen ja päätösprosessin seuraaminen on ollut sähköisesti mahdollista joulukuusta 2011 alkaen. (Pääkkönen 2011, 6 - 8.)

Uutena palveluna työ- ja elinkeinohallinnossa on *sosiaalinen media*, jossa vuorovaikutteisuus perustuu verkostoitumisen haluun. Keskustelu voi tapahtua reaaliajassa ja tieto on usein tallennettavissa. Tiedon jakamiseen ja hallintaan riittää usein sellaisen linkin välittäminen / jakaminen, jota useimmat sosiaalisen median palvelut tukevat. (Kortesuo & Patjas 2011,15). Sosiaalista mediaa voi käyttää keskustelun ohessa myös työn tekemiseen. Tutkija ja käytettävyyssuunnittelija Kari A. Hintikka pitää sosiaalista mediaa työtapojen joukkona, jossa kollektiivisesti työskennellään sisällön kanssa. Taavoitteena on työn tehostaminen aiempaa joustavamman tiedon jakamisen ja muokkaamisen myötä. Turvallisuuteen, esim. tietosuojaan, liittyvät seikat ovat sosiaalisen median riskeistä suurimmat. (Lehtinen 2010.)

Sosiaalisen median näkyvin palvelu on Facebook, jonne yksityisten henkilöiden lisäksi yritykset voivat perustaa omia tuotesivujaan. Facebookia ammattimaisempaan käyttöön on luotu ammattilaisten verkostoitumiseen tarkoitettu LinkedIn, jonne voi esimerkiksi perustaa ryhmiä, joihin yritys voi kutsua omia työntekijöitään ja sidosryhmiään. (Lehtinen 2010.)

Sosiaalisen median suosio alkaa näkyä työnhaussa. Yhä useampi yritys ilmoittaa avoimista työpaikoista siellä ja työnhakuun suunnattujen sosiaalisten medioiden määrä kasvaa. Suurin työnhaun verkkoyhteisö on LinkedIn, jolla on 300 000 suomalaiskäyttäjää. LinkedInissä käyttäjä luo itselleen profiilin, jonne tallennetaan työhistoriaa ja esimerkiksi koulutustietoja. Työhallinnossa kehitetään sosiaalista mediaa uutena palveluna: ensimmäisenä sosiaaliseen mediaan siirtyi Koulutusneuvonta, jonka palvelu avautui Facebookissa 9.7.2012. (Koulutusneuvonta.)

9 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA

Työ- ja elinkeinoministeriö julkaisee tutkimustietoa toimintansa eri osa-alueilta. Lisäksi työhallinnolle on tehty useita opinnäytetöitä, joiden aiheina ovat olleet työvoiman palvelukeskusten vaikuttavuus työllistymiseen ja elämänhallintaan liittyvissä asioissa sekä nuoret, alle 25-vuotiaat työnhakijat. TE-toimiston sähköisiä palveluita on käsitelty aiemmin esim. seuraavissa opinnäytetöissä:

Ahola, S. 2008: ”Miten sitä työtä löytyy? Askel-Asiakaspalvelupisteen työnhakija-asiakkaiden kokemuksia työhallinnon sähköisistä asiointipalveluista”. Tutkimuksen mukaan palvelupisteen tyyppisen Askelen asiakkaat, jotka työllistyäkseen tarvitsevat syvennettyjä palveluja ja palveluohjausta, käyttävät lähinnä työ- ja työvoimakoulutuspaikkojen hakupalveluja. Työllistymiseen asti tämä ei kuitenkaan heidän kohdallaan johda.

Miettinen, J. 2010. ”Sähköiset työnhakupalvelut” Tutkimus on tehty Keravalla Laurea -ammattikorkeakoulussa opiskeleville. Sen mukaan suurin osa nuorista aikuisista käyttää sähköisiä työnhakupalveluja; tunnetuin palvelu on työhallinnon mol.fi -sivut. Suurin osa vastaajista sosiaalisia medioita ja heistä yli puolet toivoi tulevaisuudessa rekrytointia sitä kautta.

Saari-Nikkarila, A., 2006, Työhallinnon sähköiset palvelut – asiakkaan näkökulma - Case: Pohjois-Lapin työvoimatoimisto, Sodankylän toimipaikka. Tutkimuksessa haettiin vastauksia siihen, vaikuttaako koulutustausta, oma osaaminen tai ikä siihen miten sähköisten palveluiden käyttöön suhtaudutaan. Lisäksi selvitettiin ohjaavassa koulutuksessa annetun opetuksen vaikutusta palvelujen käyttöön. Tutkimuksen avulla saatuja tietoja voidaan soveltaa työhallinnon ohjaavan koulutuksen sisällön kehittämiseen. Tutkimuksen mukaan työpaikkojen ja työvoimakoulutuspaikkojen haku- ja selailupalvelut ovat suosittuja ja käytettyjä eikä niiden käyttämisessä ole ongelmia. 75 % vastaajista pitää palveluja luotettavina, joka kolmas 36 - 55-vuotias epäröi käyttää verkko-pankkitunnuksia sähköisen tunnistamisen välineenä. Ohjaavassa koulutuksessa annettu perehdyttäminen työhallinnon sähköisiin palveluihin oli tarpeellinen, mutta liian lyhyt jakso. Enemmän osaamista vaativat verkkopalvelut ovat vähemmän käytettyjä palveluja; vastaajan iällä tai ammatillisella koulutuksella ei ole vaikutusta palveluiden käyttöön; lisäkoulutuksella verkkopalveluiden monipuolista käyttöä voitaisiin tehostaa.

Autio, N., Grönholm, P. & Osola, K. 2003. Oman tiensä kulkija vai olosuhteiden uhri? Tutkimus kotkalaisten alle 25-vuotiaiden työttömyyteen johtaneista syistä. Tutkimuksella selvitettiin nuorten elämäntapaa, työnhakuun kannustavia ja sitä vaikeuttavia asioita sekä koulutuksen ja työn merkitystä. Tarkoituksena oli löytää nuorisotyöttömyyttä ehkäiseviä keinoja. Tutkimuksen mukaan nuoret mm. kokivat työttömyyteen johtaneet syyt olevan enemmän ulkoisista tekijöistä kuin esim. iästä johtuvia.

10 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön aihe vahvistettiin 25.5.2011, sopimus opinnäytetyöstä allekirjoitettiin 19.12.2011. Kyselylomakkeet olivat asiakkaiden täytettävänä heinä-joulukuussa 2012 TE-toimiston tiloissa. Lomakkeiden analysoinnin tein joulukuun 2012 - huhtikuun 2013 välisenä aikana.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää käyttäjien suhtautumista sähköisiin palveluihin Lappeenrannan toimipaikan asiakkaiden keskuudessa; niiden hyötyjä ja käytettävyyttä henkilöasiakkaan näkökulmasta sekä mahdollisia syitä niiden käytön vähäisyyteen moneen muuhun toimijaan verrattuna. Vaikka sähköisiä palveluita on kattavasti tarjolla ja niitä markkinoidaan, olen työssäni havainnut, että asiakkaiden tietoisuus niiden

olemassaolosta ei olekaan niin selkeää ja varmaa, kuin voisi olettaa, eikä kaikkia niiden suomia mahdollisuuksia osata hyödyntää, esim. työnhaun muutoksista ilmoittaminen on mahdollista verkossa, välttämättä ei tarvitse soittaa tai tulla käymään TE-toimistossa.

Tutkimus on kvantitatiivinen eli määrällinen. Kvantitatiivisella tutkimuksella voidaan selvittää mm. tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia sekä asioiden välisiä riippuvuuksia. Tutkimuksella saadaan kartoitettua sen hetkinen tilanne, heikkoutena on se, ettei asioiden syitä välttämättä pystytä selvittämään riittävästi. (Ks. Heikkilä 2005, 16.) Kvantitatiivinen tutkimus kohdistuu kohteiden mitattaviin ja numeerisesti ilmaistaviin ominaisuuksiin ja siinä on paljon vertailevaa ja selittävää tutkimusta syy-seuraussuhteiden analysoimiseksi. (Anttila 2006, 233.)

Keskeistä kvantitatiivisessa tutkimuksessa ovat aiemmista tutkimuksista tehdyt johtopäätökset, aiemmat teoriat, hypoteesien esittäminen, käsitteiden määrittely, aineiston keruun suunnitelma, tutkittavien henkilöiden valinta ja siihen liittyen perusjoukon määrittely. Olennaista on myös muuttujien muodostaminen taulukkomuotoon ja aineiston saattaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon sekä havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin perustuva päätelmien tekeminen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 129.)

10.1 Tutkimuskysymykset

Halusin selvittää, miten TE-toimistossa asioivat henkilöasiakkaat suhtautuvat sähköisiin palveluihin ja niiden hyötyihin ja mahdollisiin haittoihin. Opinnäytetyön toimeksiantaja osallistui tutkimuskysymysten laatimiseen. Tutkimuskysymyksiksi muodostuivat neljä pääkysymystä.

1. Miten asiakkaiden sähköisten palvelujen käyttö jakaantuu eri palvelujen välillä?

2. Millaisiksi asiakkaat kokevat TE-toimiston sähköiset palvelut?

2. 1. Millaisia hyötyjä asiakkaat ovat kokeneet sähköisten palvelujen käytöstä olevan?

2.2. Millaisia haittoja asiakkaat ovat kokeneet sähköisiin palveluihin liittyen?

2.3. Millaiset seikat edesauttavat sähköisten palveluiden käyttöä TE-toimistossa asiakkaiden kokemana?

2.4. Millaiset seikat rajoittavat sähköisten palveluiden käyttöä TE-toimistossa asiakkaiden kokemana?

3. Millaisia palveluja he vielä toivoisivat?

4. Millaiset valmiudet asiakkailla on käyttää sähköisiä palveluita?

10.2 Tutkimuskohde

Tutkimuksen perusjoukkona oli Lappeenrannan TE-toimistossa asioivat työnhakija-asiakkaat heinä-joulukuussa 2012. Otantamenetelmäksi valitsin yksinkertaisen satunnaisotannan. Tarkoitus oli saada mahdollisimman moni TE-toimistossa asioiva vastaamaan kyselyyn. Kyselylomakkeet olivat työvoimaneuvojien huoneissa, joissa niitä oli tarkoitus jakaa kattavasti kaiken ikäisille asiakkaille täytettäväksi asioinnin yhteydessä ja sen jälkeen. Lomakkeita jaettiin vaihtelevasti ja riittävän suuren otoksen keräämiseen meni huomattavasti kauemmin aikaa kuin olin suunnitellut.

Otoskooksi määrittelin 150 - 200. Otoksen on oltava riittävän suuri, koska tavoitteena on saada siitä samat tutkimustulokset kuin koko perusjoukosta eli TE-toimiston työnhakija-asiakkaista. Lisäksi tutkimuksen suuren luottamustason saavuttaminen vaatii suuren otoksen. Otokseen perustuva tutkimus antaa aina kuitenkin ainoastaan arvion tutkittavasta asiasta, ei täsmällistä tulosta. Mahdollisimman suuri otanta antaa pientä otantaa pienemmän virhemarginaalin. (Heikkilä 2005, 41 - 42). Vastauksia sain 142 kappaletta, jonka ajattelin olevan riittävä otos.

Olemassa olevaa tietoa keräsin työhallinnon ja työ- ja elinkeinoministeriön tilastoista, internetsivuilta sekä erilaisista julkaisuista ja aiemmista tutkimuksista. Lisäksi sain sähköpostitse työ- ja elinkeinoministeriöstä Pirjo Pääkköseltä ja Arja Salmelta taustatietoa sähköisistä palveluista: mm. niiden käyttöönoton aikatauluista ja tavoitteista.

10.3 Aineistonkeruumenetelmä

Keräsin aineiston kvantitatiivisena survey-tutkimuksena, jossa tietoa kerätään standardoidussa muodossa. Tällaisessa tutkimuksessa kyselylomake on tavallisin aineiston keräämistapa. (Ks. Hirsjärvi ym. 2000, 122.) Käytin standardoitua eli vakioitua kyselylomaketta, jolloin kaikilta vastanneilta kysyttiin samat asiat täsmälleen samalla tavalla. Lomakkeessa oli täysin strukturoituja kysymyksiä, joissa oli valmiit vastausvaihtoehdot, sekä puolistrukturoituja kysymyksiä, joissa oli valmiiden vaihtoehtojen lisäksi mahdollisuus vastata avoimesti ”muu, mikä” -kohtaan. Lisäksi oli neljä avointa kysymystä. Avoimilla kysymyksillä pyrin saamaan esille niitä näkökulmia, joita emme osanneet työn toimeksiantajan kanssa monivalintakysymyksiä laatiessa huomioida.

Kyselytutkimus mahdollistaa laajan tutkimusaineiston keräämisen: tutkimus voidaan kohdentaa isolle joukolle ja se mahdollistaa useiden asioiden kysymisen. Heikkoutena pidetään aineiston pinnallisuutta ja tutkimusten teoreettista vaatimattomuutta. Myöskään siitä, miten vakavasti vastaajat ovat kyselyyn suhtautuneet ja miten rehellisesti vastanneet, ei voida varmistua. Valmiiksi annettujen vastausvaihtoehtojen onnistuneisuutta on vaikea arvioida vastaajan näkökulmasta. (Hirsjärvi ym. 2000, 182). Valmiina olevista vastausvaihtoehdoista vastaajan on helppo valita itselleen sopivin, mutta avointen kysymysten vastausten voisi olettaa jäävän vähäisemmäksi esim. käytettävissä olevan ajan mukaan.

Tutkimusaineiston keräsin TE-toimiston asiakkailta heidän asioidessaan TE-toimistossa. Jos lomakkeet postitetaan tai laitetaan sähköpostilla, palautusprosentin voi olettaa olevan huono. Lisäksi kaikilla ei ole teknisesti yhtäläisiä mahdollisuuksia (internetin käyttömahdollisuus, atk-osaaminen) vastata kyselylomakkeeseen. Asiakkaille suunnatusta kyselylomakkeesta pyrin tekemään selkeän, lyhyen ja helposti täytettävän.

10.4 Aineiston käsittely ja luotettavuus

Kerätystä aineistosta koostin yhteenvedon ja selvitin asiakkaiden kokemuksia sähköisistä palveluista ja hyödyistä sekä havainnoin niiden käyttöön liittyviä haasteita ja ongelmia TE-toimiston henkilöasiakkaan näkökulmasta ja pohdin kehittämissuunnitelmia.

Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyviä kysymyksiä sekä eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia. Tutkimuksen tulokset esitetään numeerisessa muodossa ja ilmiöiden kuvaaminen tapahtuu numeerisen tiedon pohjalta. (Heikkilä 2005, 16.)

Tutkimustulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat, vaikka tutkimuksessa virheiden syntymistä pyritäänkin välttämään. Sen vuoksi tutkimuksissa arvioidaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Tähän liittyy kiinteästi kaksi käsitettä: tutkimuksen *reliabelius* (luotettavuus) ja *validius* (pätevyys). *Validius* tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoituskin mitata. Validiuteen tulisi kiinnittää huomiota jo tutkimusta suunniteltaessa, ettei kysymyksissä olisi väärinymmärtämisen mahdollisuutta. Tutkijan tekemät johtopäätökset ja tulkinnat ovat osa tutkimuksen validiutta. Tutkimuksen kysymykset ovat mielestäni yksiselitteisiä, joten pidän tutkimuksen validiutta hyvänä. Tutkimuksen *reliabelius* tarkoittaa tulosten tarkkuutta: mittaustulosten toistettavuutta, joka voidaan todeta eri tavoilla. Tutkimuksen ollessa reliabelinen, tutkimuksen tulokset eivät ole sattumanvaraisia, vaan pysyvät samoina eri mittauskerroilla. Reliabilisuus voidaan todeta kahden tai useamman tutkijan päätyessä samaan lopputulokseen. (Hirsjärvi ym. 2000, 213 - 214; Vilka 2005, 161.) Mikäli tämä tutkimus toistettaisiin, voisi olettaa saman henkilön vastaavan samalla tavalla, ellei esim. työtilanteessa ole tapahtunut muutosta.

Tutkimustuloksia käsittelin SPSS 19.0 (Statistical Package for Social Sciences) -ohjelmistolla. Koodasin tiedot lomake kerrallaan ja tein aineistosta ristiintaulukointia, jonka avulla on mahdollista kuvailla asioiden välistä yhteyttä. Ristiintaulukoinnilla selvitetään, millä tavalla kaksi luokiteltua muuttujaa vaikuttaa toisiinsa. Taulukoimalla saadut tulokset ovat helposti ymmärrettävissä eikä siihen vaadita syvällistä menetelmätuntemusta tietojen käyttäjältä eikä lukijalta. (Anttila 2006, 242; Heikkilä 2005, 203, 210 - 212.) Selvitin taustamuuttujien yhteyttä sähköisten palveluiden käyttöön; vaikuttavatko esimerkiksi ikä, sukupuoli tai koulutustaso siihen?

Ristiintaulukoinnissa ikään perustuva jaottelu poikkeaa kyselylomakkeella olevasta; ikäluokkia on vain kolme lomakkeella olevan viiden sijaan. Näin tutkimustuloksia oli helpompi vertailla ja x2-riippumattomuustesti toi esille jonkinlaista riippuvuutta muuttujien välillä. Jotta kahden muuttujan välillä on riippuvuutta, testin antaman sig-arvon on oltava pienempi kuin 0.05 (Heikkilä 2005, 215). Tutkimuksessa saatujen arvojen

vaihteluväli oli 0.000 – 0.877, eli osassa vastauksia on havaittavissa riippuvuutta muuttujien välillä, osassa sitä ei ole.

Avoimet kysymykset käsittelin manuaalisesti luokittelemalla vastaukset word- taulukoon. Luokittelun avulla suuresta joukosta tapauksia tai tutkimuskohteita koostuvasta aineistosta voidaan muodostaa erilaisia jäsennyksiä ja ryhmittelyjä kuvaamaan ja selvittämään kohdejoukon koostumusta tai olemusta. Luokittelussa kohdejoukko jaetaan luokkiin, joihin sijoitetut tapaukset tai kohteet jakavat jonkin saman ominaisuuden tai joiden ominaisuudet muistuttavat toisiaan. (Heikkilä 2005, 133.)

Käytin avointen vastausten suoria lainauksia kuvailemaan asiakkaiden mielipiteitä, jotta tutkimustuloksista voisi helpommin muodostaa käsityksen.

10.5 Kyselylomake

Kyselylomake on liitteenä. Kysymyksiä on 13 kappaletta; osa monivalinta- ja osa avoimia kysymyksiä. Kysymykset 1-5 ovat selittäviä tekijöitä eli taustamuuttujia, loput ovat selittäviä muuttujia, jotka koskevat tutkittavaa asiaa. (Vilkkä 2009, 82).

Seuraavassa on perusteluja kysymysten valintaan ja aseteluun:

Kysymyksillä 1 - 4 tutkitaan, onko iällä, sukupuolella, koulutustaustalla ja työllisyys-tilanteella yhteyttä sähköisten palvelujen käyttöön: vaikuttavatko ne asiaan, jos, niin millä tavalla. Voisi ajatella iällä ja koulutustasolla olevan merkitystä niin, että nuoremmat ja korkeammin koulutetut käyttäisivät palveluita iäkkäämpiä ja heikommin koulutettuja enemmän.

Kysymys 5 atk-osaamisesta antaa vastauksia siihen, onko sähköisten palvelujen käyttö suoraan verrannollista atk- osaamiseen, ovatko heikot atk- taidot esteenä palvelujen käytölle (liittyy tutkimuskysymyksiin 2 ja 4).

Kysymys 6 kartoittaa neljällä alakysymyksellä käytettyjä palveluita, kokemuksia niiden käyttämisestä sekä syitä mahdolliseen käyttämättömyyteen. (Kysymyksen alakysymykset viittaavat tutkimuskysymyksiin 1, 2.3, 2.4 ja 4).

Kysymys 7 on avoin kolmiosainen kysymys alakohtineen siitä, millaisina sähköiset palvelut koetaan: hyödyt, mahdolliset haitat ja mitkä olisivat käyttöä edesauttavia seikkoja (tutkimuskysymys 2).

Kysymyksellä 8 haetaan asiakkaiden toiveita uusiksi sähköisiksi palveluiksi (tutkimuskysymys 3). Onko jotakin hyvin selkeästi toivottua, toteutettavissa olevaa palvelua?

Kysymys 9 liittyy sähköisiin palveluihin opastamiseen (tutkimuskysymys 2.3) asioitaessa TE-toimistossa: kertovatko ja opastavatko virkailijat niistä, lisääkö mahdollinen opastus palvelujen käyttöä?

Kysymys 10 kartoittaa asiakkaiden kiinnostusta sähköisten palveluiden käyttöön liittyvistä infotilaisuuksista ja osallistumishalukkuudesta sellaisiin. Onko havaittavissa, että ne, joilla ei ole kokemusta tai osaamista sähköisistä palveluista, olisivat ylipäätään kiinnostuneita tutustumaan niihin ja käyttämään niitä tulevaisuudessa. Olisiko sähköisten palvelujen infotilaisuuksien järjestäminen tarpeellista Lappeenrannan TE-toimistossa? (Tutkimuskysymykset 2.3. ja 3)

Kysymys 11 koskee sosiaalista mediaa; olisiko asiakkaiden mielestä TE-toimiston oltava sosiaalisessa mediassa? Mitä hyötyä asiakkaat siitä mahdollisesti kokisivat saavansa?

Kysymys 12 selvittää, mitä muita sähköisiä, tunnistautumista vaativia palveluja asiakkaat käyttävät. Esimerkiksi Kelan asiakkaat hoitavat asioitaan paljon sähköisesti. Onko havaittavissa yhteyttä niin, että muiden palveluiden käyttäjät käyttävät TE-toimistonkin sähköisiä palveluita?

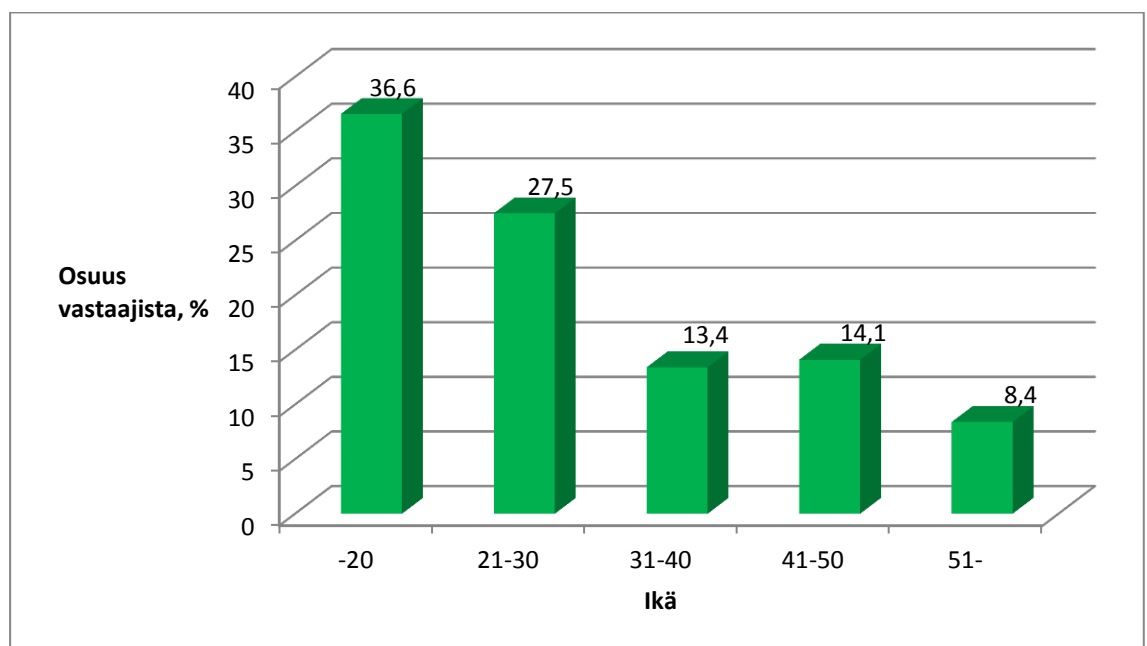
Kysymys 13 on varattu asiakkaiden omille TE-toimiston sähköisiin palveluihin liittyville kommenteille.

11 TUTKIMUSTULOKSET

11.1 Tutkimuksen kohdejoukko

11.1.1 Ikä

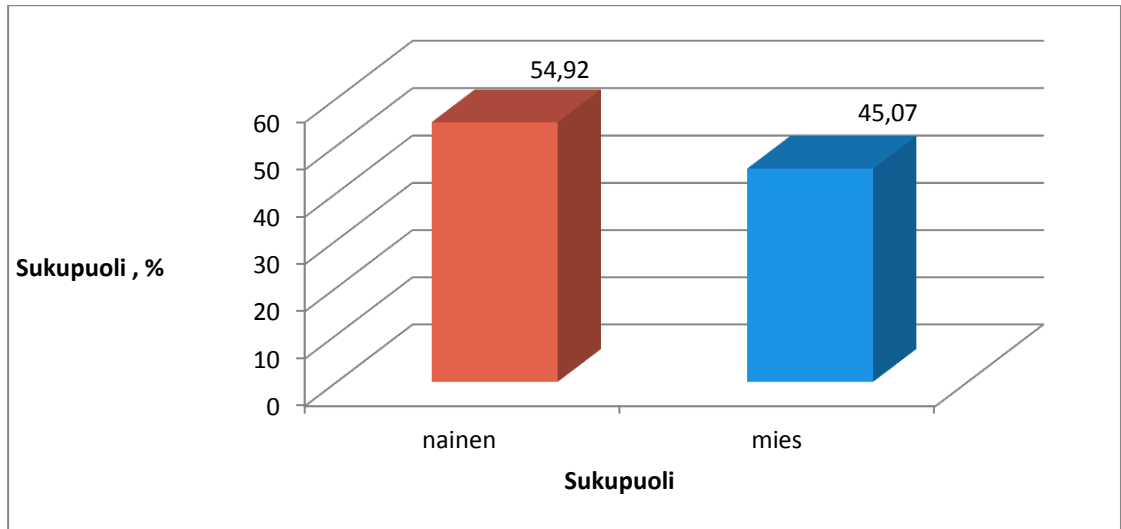
Kuvasta 3 nähdään, että valtaosa vastaajista alle 20-vuotiaita oli 52 eli 36,6 %. 21 - 30-vuotiaita oli 39 eli 27,5 %, 31 - 40-vuotiaita oli 19 eli 13,4 %, 41 - 50-vuotiaita 20 eli 14,1 %. Yli 51-vuotiaita vastaajista oli 12, prosentteina 8,4 %.



Kuva 3. Vastaajien ikäjakauma

11.1.2 Sukupuoli

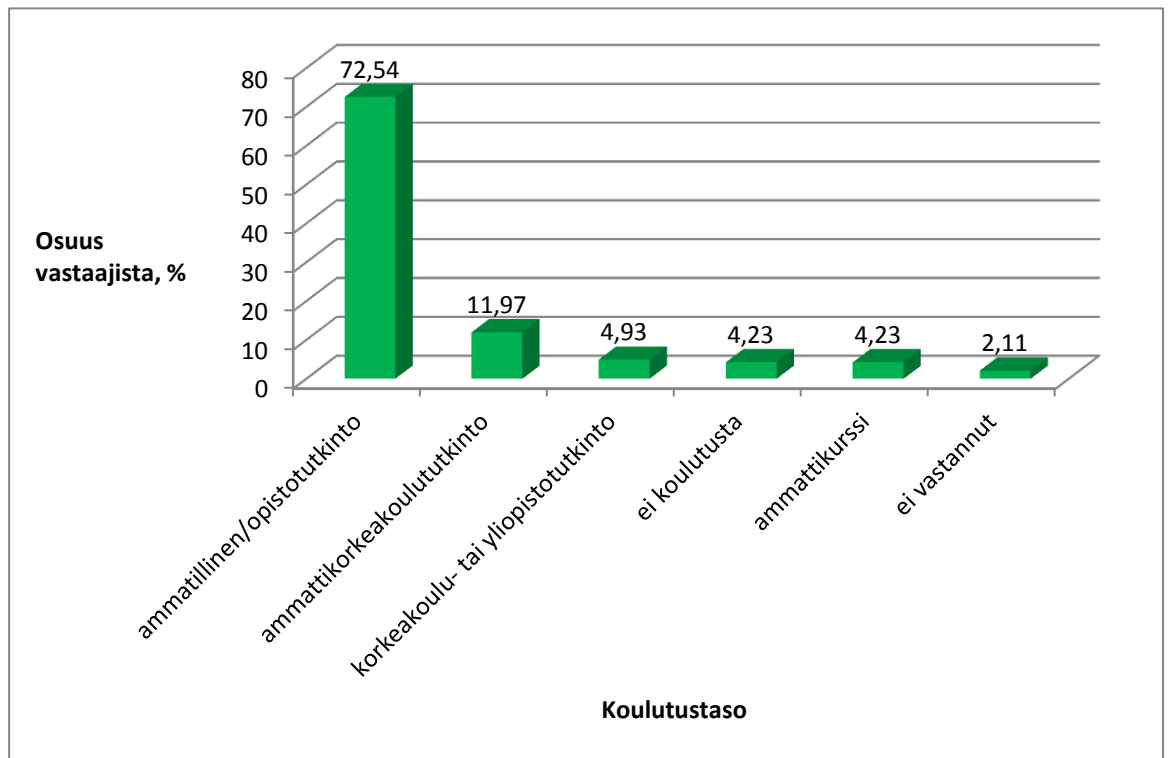
Vastaajat jakautuivat melko tasaisesti: naisia oli 78 (55,3 %) ja miehiä 64 (44,7 %). Nuoremmissa ikäluokissa määrissä ei ollut suurta eroa, yli 40-vuotiaissa vastaajissa naisia oli selkeästi enemmän. Naiset lienevät yleensäkin aktiivisempia kertomaan mielipiteitä ja ehdotuksia heihin vaikuttavista asioista. Nuorten miesten osuutta selvittänee se, että kyselylomakkeita jaettiin täytettäväksi työnhakukoulutuksissa. Kuvassa 4 on kuvattu vastaajien lukumäärät sukupuolen mukaan.



Kuva 4. Vastaajien sukupuoli

11.1.3 Peruskoulutuksen jälkeinen koulutus

Alle 20-vuotiailla oli kaikilla vastanneilla ammatillinen perustutkinto, ikäryhmästä kaksi ei vastannut. 21 – 30-vuotiaat olivat pääosin ammatillisen tutkinnon suorittaneita, ammattikorkeakoulututkinto oli kuudella ja yliopistotutkinto neljällä. Kahdella ei ollut peruskoulun jälkeistä koulutusta, yksi ei vastannut ja kolme oli käynyt ammattikurssin. Yksi 41 – 50-vuotiaista vastaajista ei ollut kouluttautunut peruskoulun jälkeen, 15:llä oli ammatillinen tai opistotutkinto. Ammattikorkeakoulusta ja yliopistosta tutkinto oli neljällä. Yli 51-vuotiaiden vastaukset jakautuivat kaikille koulutustasoille. Kuvassa 5 on esitetty vastaajien koulutustason jakautuminen.



Kuva 5. Vastaajien koulutustaso

11.1.4 Tilanne työmarkkinoilla

142 vastaajasta työssä olevia oli 12 (8,5 %), työttömiä oli 120 (84,5 %). Neljä vastaajista (2,8 %) opiskeli, viiden (3,5 %) tilanne oli ”muu”. He olivat joko työelämävalmennuksessa tai työhönvalmennuksessa, yksi vastaajista (0,7 %) oli jättänyt vastaamatta kysymykseen.

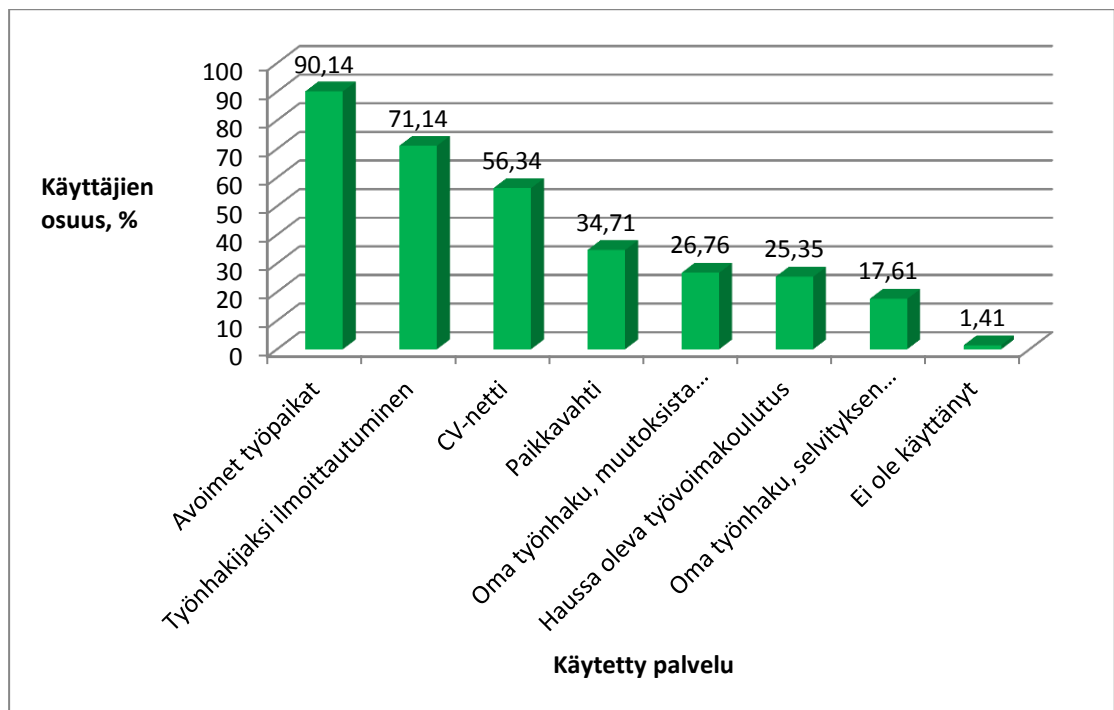
11.1.5 Atk-osaaminen

Atk-taitojen tasoon liittyvän kysymyksen vastausvaihtoehdot olivat: hyvä, perustaidot (esim. Internet, sähköposti, tekstinkäsittely) tai ei ollenkaan. Kaikilla kyselyyn vastanneilla atk- taidot olivat joko hyvät tai perustasoa.

11.2 Asiakkaiden sähköisten palvelujen käytön jakaantuminen eri palvelujen välillä

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä selvitin, kuinka tunnettuja työhallinnon sähköiset palvelut vastanneiden keskuudessa olivat. Palvelut olivat hyvin tuttuja, tietoa niistä oli saatu eri tahoilta.

Kaikki vastanneet lukuun ottamatta kahta alle 20-vuotiasta olivat käyttäneet ainakin yhtä työhallinnon sähköistä palvelua. Avointen työpaikkojen katseleminen oli käytetyin palvelu. Sillä oli käyttäjiä 128, joka on prosentteina 90,14 %. Toiseksi eniten käyttäjiä, 101 (71,13 %), oli työnhakijaksi ilmoittautumisessa. CV-nettiä käyttäneitä oli vastaajista 80 eli 56,34 %. Seuraavana oli Paikkavahti-palvelu: käyttäjiä 49 eli 34,71 %. Oma työnhaku-palvelussa työnhaun muutoksista tai päättymisestä oli ilmoittanut 38 vastaajaa eli 26,76 %. Haussa olevan työvoimakoulutuksen sivustoa oli käyttänyt lähes saman verran vastanneista: 36 eli 25,35 %. Oma työnhaku-palvelun kautta selvityksen työttömyysetuuteen liittyvissä asioissa oli antanut 25 vastaajaa, prosentteina 17,61 %. Kahden palveluita käyttämättömän osuus vastaajista on prosentteina 1,41 %. Kuva 6 havainnollistaa palveluiden käyttöä.



Kuva 6. Sähköisten palvelujen käyttö

Sähköisistä palveluista tietoa oli saanut www.mol.fi-sivujen kautta 116 vastaajaa eli 81,69 %. TE -toimiston virkailija oli tiedottanut palveluista 61 vastaajaa, mikä on prosentteina 42,96 %. Muualta tietoa oli saanut 12 vastaajaa eli 8,45 %. Tietoa oli saatu kavereilta ja tuttavilta, oppilaitoksen ilmoitustaululta sekä koulutuksista. Yksi vastaaja mainitsi palvelujen olleen tuttuja jo vuosia. Kuusi henkilöä, prosentteina 4,23 %, jätti vastaamatta kysymykseen.

11.3 Sähköiset palvelut asiakkaiden kokemina

Toinen tutkimuskysymys kartoitti asiakkaiden kokemuksia sähköisiin palveluihin liittyvistä hyödyistä ja haitoista sekä niiden käyttöä edesauttavista ja rajoittavista tekijöistä.

11.3.1 Sähköisten palveluiden hyödyt

Kaikki kysymykseen vastanneet kokivat sähköisistä palveluista olevan hyötyä. Hyödyt olivat kaikkien mielestä samankaltaisia, iästä tai sukupuolesta riippumatta. Vastajien mielestä ne helpottivat ja nopeuttivat arkea ja asiointia sekä poistivat turhaa ruuhkaa TE-toimistossa. Työnhakijaksi ilmoittautuminen koettiin helpoksi ja paikasta riippumattomuus teki asioinnista huomattavasti helpompaa ja nopeampaa kuin puhelimitse tai jonottamalla toimistossa. Hyödyiksi mainittiin mahdollisuus hoitaa asioita kotoa käsin ja hakea tietoa mihin aikaan vuorokaudesta tahansa, samoin tiedonsaannin helpous. Koska sähköisten palvelujen käyttäminen on ”*helpompaa kuin soittaminen tai muu, niin tulee varmaankin oltua aktiivisempi työnhaun ja muiden asioiden suhteen*”.

11.3.2 Sähköisten palveluiden haitat

Vastauksissa kerrottiin sähköisten palvelujen kehittämiskohteita sekä toiveita palveluiden laajentamiseksi. Oman osaamisen ja opastuksen puute sekä järjestelmän luotettavuus ja muut siihen liittyvät tekijät olivat haittatekijöitä. Kysymykseen vastanneista 109:stä 76 (69,72 %) oli sitä mieltä, ettei palveluissa ole haittoja. Samaa mieltä voisi ajatella olevan tähän kysymykseen vastaamattomien (31 vastaajaa, 21,83 %). Näin tulkiten kaikkien vastaajien kokonaismäärästä haittoja palveluissa ei kokenut 107 henkilöä eli 75,35 %. Haittoja oli kokenut 107 vastanneesta 33 eli 23,24 %. Alla ole-

vaan taulukkoon 3 on luokiteltu haittoihin liittyvät vastaukset. Prosentit on laskettu kaikista palautetuista kyselylomakkeista (142 kappaletta).

Taulukko 3. Vastaajien kertomia sähköisten palvelujen haittoja

| Palveluihin liittyvät haitat | Osaamisen ja opastuksen puute | Järjestelmään liittyvät haitat | Järjestelmän luotettavuus | Muita haittoja |
|---|---|---|---|---|
| 9,86 % (14 vastaajaa) | 4,93 % (7 vastaajaa) | 9,15 % (13 vastaajaa) | 5,63 % (8 vastaajaa) | 3,52% (5 vastaajaa) |
| perinteiset työnhakukei- not unohtuvat, vuorovaikutus puuttuu, joil- lekin asiointi on (erittäin) hankalaa, pal- veluiden avul- la ei voi hoitaa kaikkia asioita | hakemuksen täyttäminen han- kalaa, jos ei voi kysyä neuvoa heti, atk-aidot eivät riitä | mahdolliset identiteettivar- kaudet, yksityi- syyden loukka- ukset, internet- yhteyden toi- mimattomuus, henkilökohtais- ten tietojen vaa- rantuminen, sivujen toimin- toja ei aina ym- mällä | tallentuvatko sähköisesti käsitellyt tiedot var- masti työhal- linnon järjes- telmään | sosiaalisen kanssakäymi- sen vähyys, inhimilliset kontaktit saat- tavat kadota, henkilökohtai- sen palvelun puute |

11.3.3 Sähköisten palveluiden käyttöä edesauttavat seikat

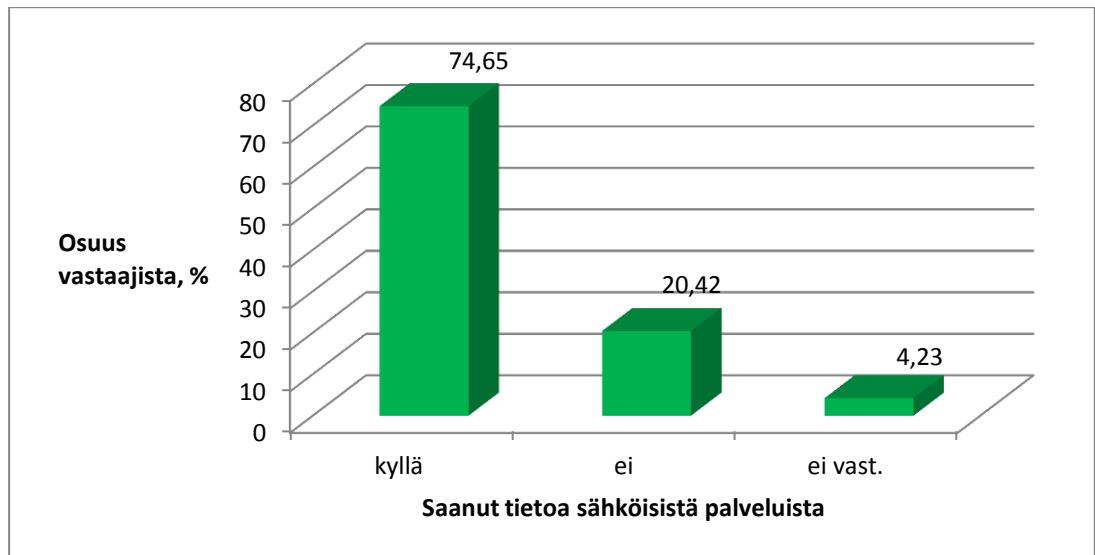
Sähköisten palveluiden lisäämiseksi kaikki ikäryhmät esittivät palveluista tiedottami-
seen sekä palvelujen laatuun että saatavuuteen liittyviä ehdotuksia. Alle 30-vuotiaiden
vastauksissa nousi esille sosiaalinen media (chat-palvelu, TE-toimiston palvelujen
markkinointi sosiaalisessa mediassa). Sivujen selkeyteen kaikenikäiset toivoivat pa-
rannusta, lisäksi henkilökohtainen opastus ja informointi TE-toimistosta edesauttaisi-
vat vastaajien mielestä palvelujen käyttöä. Kysymykseen vastasi 87 henkilöä 142:sta

eli 61,27 % vastaajista. Vastaukset on luokiteltu taulukkoon 4, johon prosentit on laskettu kaikista palautetuista kyselylomakkeista (142 kappaletta).

Taulukko 4. Sähköisten palveluiden käyttöä edesauttavia seikkoja

| | | | | |
|---|---------------------------|--|--|--|
| TE-toimiston rooli | Atk-taidot | Käytön helpous | Sivustoon liittyvät seikat | Tietotekniseen laitteistoon liittyvät seikat |
| 40,14 % (57 vastaajaa) | 7,75 % (11 vastaajaa) | 38,03 % (54 vastaajaa) | 9,86 % (14 vastaajaa) | 4,23 % (6 vastaajaa) |
| palvelujen markkinointi henkilökohtaisesti sekä mediassa, peruskurssi palveluiden käytöstä kaikille työttömille, henkilökohtainen opastus | atk-taitojen parantaminen | helpommin ymmärrettävät hakemukset ja täyttöohjeet | etusivun ulkoasun siistiminen, selkeät linkit ja sivut, chat-palvelu neuvontaan ja kysymyksiä varten | nopeat yhteydet |

TE-toimistossa asioiville tulisi kertoa sähköisistä palveluista ja opastaa niiden käyttöön. Enemmistölle asiakkaista oli sähköisistä palveluista kerrottu, kuten kuvasta 7 voidaan todeta. Vastaajista 106:lle oli kerrottu, 29:lle ei. Kysymykseen jätti vastamatta kuusi henkilöä.

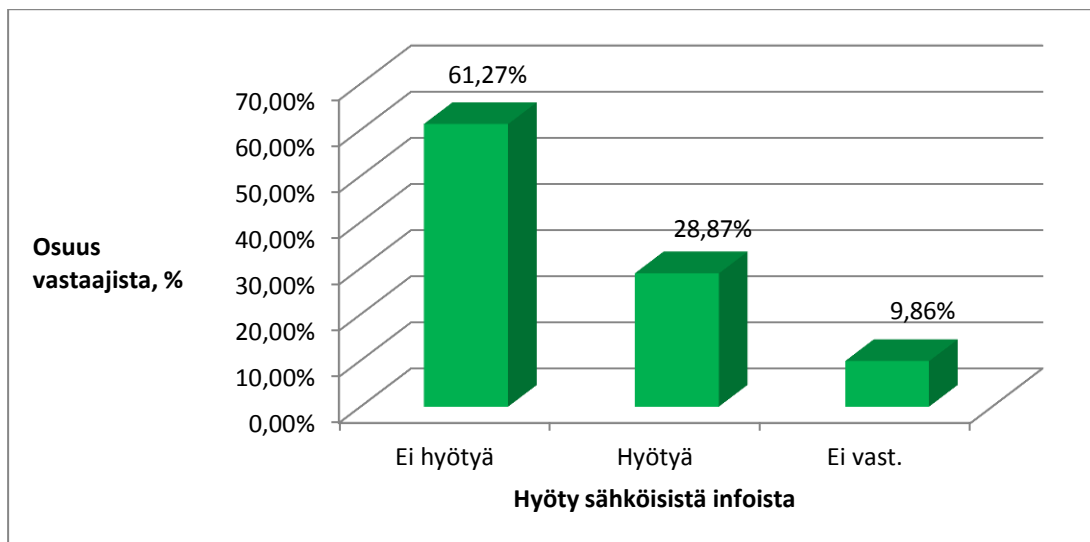


Kuva7. Sähköisistä palveluista tiedottaminen TE-toimistossa

Annetun tiedon ja opastuksen hyödyllisyyttä kommentoi 56 henkilöä eli 45,07 %:a vastanneista. Heistä 49 (87,5 %) koki hyötynensä tästä, seitsemän (12,5 %) oli sitä mieltä, että tieto ja opastus sähköisistä palveluista eivät ole hyödyttäneet millään tavalla.

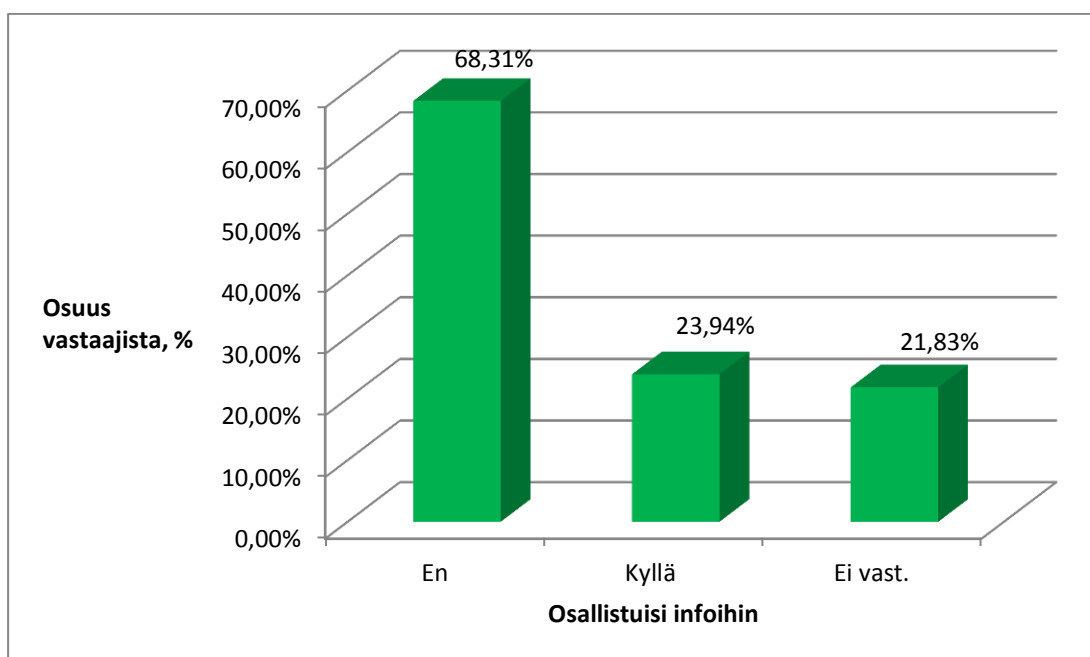
Paikkavahti ja CV-netti olivat palveluita, joita vastaajat olivat ottaneet käyttöön palveluista tiedottamisen myötä. Vastaajat kertoivat seuraavansa työ- ja koulutuspaikkoja aktiivisemmin ja löytäneensä sivustolta uusia palveluista opastuksen myötä. Joillekin vastaajista opastus ei ollut riittävää, he olisivat toivoneet parempaa ohjeistusta. Netissä olevat ohjeet eivät ole riittävän selkeät kaikille.

Sähköisistä palveluista järjestettävistä infotilaisuuksia TE-toimistossa ilmoitti hyötynensä 41 vastaajaa, 87 ei hyötynyt, 14 ei vastannut. Vastaukset ovat prosentteina taulukossa 10. Nuorimmat vastaajat eivät uskoneet hyötynensä, mutta yli 51-vuotiaista lähes puolet piti infoja tarpeellisina. Nuoret ovat tottuneita tietokoneen käyttäjiä ja atk-aidot ovat hyvät, joten se heijastuu vastauksiin. Kuvassa 8 on prosenttijakauma kaaviona.



Kuva 8. Sähköisistä palveluista järjestettävistä infotilaisuuksista hyötyminen

Vaikka sähköisistä palveluista järjestettävistä infoista koki hyötывänsä lähes 29 % vastaajista, kaikki eivät olleet kiinnostuneita osallistumaan niihin. Vastaajista 34 (23,94 %) ilmoitti olevansa kiinnostunut osallistumaan infoihin, 97 (68,31 %) puolestaan ei. Yksitoista (7,75 %) jätti vastaamatta kysymykseen. Kuvassa 9 vastaukset ovat esitetty prosentteina. Nuoremmat ikäluokat ovat tottuneet käyttämään tietokonetta ja hakemaan tietoa internetistä. Alle 30-vuotiaista vain 15 osallistuisi infoihin, 72 ei osallistuisi. Yli 40-vuotiaista puolestaan enemmistö osallistuisi niihin.



Kuva 9. Sähköisistä palveluista järjestettäviin infotilaisuuksiin osallistuminen

11.3.4 Sähköisten palveluiden käyttöä rajoittavat seikat

Kysymykseen vastasi vain 16 henkilöä 142:sta eli 11,27 % kaikista vastanneista, muut jättivät kohdan tyhjäksi. Näistä 16 vastanneesta kolme, 18,75 % ilmoitti syyksi sähköisten palveluiden käyttämättömyyteen sen, ettei ole henkilökohtaisia pankkitunnuksia. Kaikista kyselylomakkeen palauttaneista se on 2,11 %. Yhdellä vastaajista, 6,25 % (koko määrästä 0,70 %) ei ollut mahdollisuutta käyttää tietokonetta. Tietoa sähköisistä palveluista ei ollut saanut niin ikään yksi vastaaja. Seitsemän vastanneista eli 43,75 % (koko määrästä laskettuna 4,93 %) asioi mieluummin henkilökohtaisesti. Muu syy palveluiden käyttämättömyyteen oli neljällä vastaajalla eli 25 %:lla (kaikista vastanneista 2,82 %). Syitä olivat mm. ”*oman koneen tekniset ongelmat*”, ”*vielä ei ollut tarvetta*” ja ”*pakolliset menee mutta ei kiitos lisää*”.

11.4 Asiakkaiden toiveita TE-toimiston sähköisistä palveluista

Kysymykseen vastasi ainoastaan 33 henkilöä (23,24 %) kyselylomakkeen palauttaneista. Heistä 24 oli sitä mieltä, että sähköisiin palveluihin ei ole mitään lisättävää tai ”en osaa sanoa”. Muita kommentteja oli yhdeksän ja monet niistä liittyivät sähköisten palveluiden käyttöön ja sen edistämiseen eivätkä suoraan palveluvalikoiman lisäämiseen. Taulukossa 5 on luokiteltuna asiakkaiden antamat vastaukset kysymykseen. Prosentit ovat jälleen laskettu kyselylomakkeiden kokonaismäärästä (142).

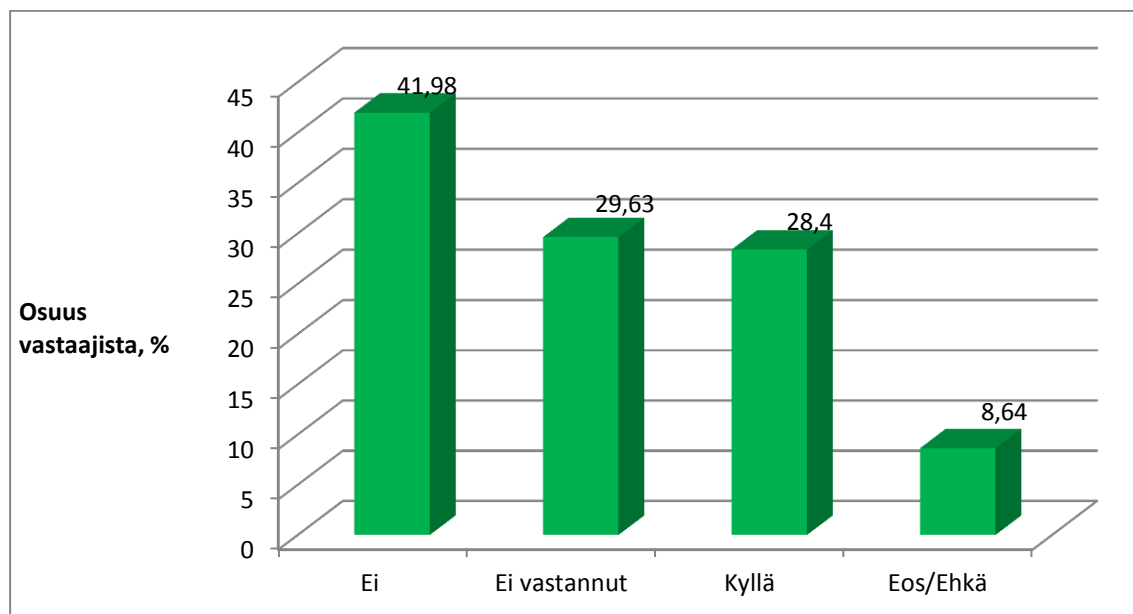
Taulukko 5. TE-toimiston asiakkaiden toiveita ja ehdotuksia sähköisiksi palveluiksi

| | | | |
|--|--|--|--|
| Palveluita on riittävästi 14,08 % (24 vastausta) | Enemmän ohjeistusta mol.fi – sivustolle 1,41 % (2 vastausta) | Asioinnin helpottaminen 2,11 % (3 vastausta) | Mol.fi -sivuston sisältö 2,82 % (4 vastausta) |
| kaikki oleellinen löytyy, kaikki tarpeellinen on jo olemassa | selkeämmät ja tarkemmat ohjeet | helpompi kommunikointi ja sähköisten palveluiden käyttöön opastaminen, virkailijoiden henkilökohtaiset sähköpostiosoitteet | selkeä tietopankki siitä, mitä tehdä, jos jää työttömäksi, ajankohtaisia asioita selkeämmin löydettäväksi (esim. työvoimakoulutusten) tiedot, sivujen ulkoasun kehittäminen, mahdollisuus käyttää yritysrekisteriä |

Sosiaalisen median (Facebook, Twitter jne.) osuus työnhaussa kasvaa. TE-toimiston palveluista koulutusneuvonta on ensimmäinen palvelu Facebookissa. Sosiaalisessa mediassa TE-toimiston näkyminen oli tarpeellista 30 vastaajan (21,13 %) mielestä. Tarpeettomaksi se koki 46 (32,39 %). Mieli pidettään ei osannut kertoa 19 (13,38 %) ja vastaamatta jätti 47 henkilöä (33,10 %). Luokitellut vastaukset ovat alla olevassa taulukossa 6, ja kuvassa 10 näkyy vastausten prosentuaalinen jakautuminen. Nuoret, alle 30-vuotiaat, vastasivat kysymykseen ”ei” mielestäni selvästi enemmän kuin otaksuin. Tähän ryhmään kuului 81 vastaajaa, joista 23 vastasi ”kyllä” ja 34 ”ei”, 24 jätti vastaamatta.

Taulukko 6. Tulisiko TE-toimiston olla sosiaalisessa mediassa

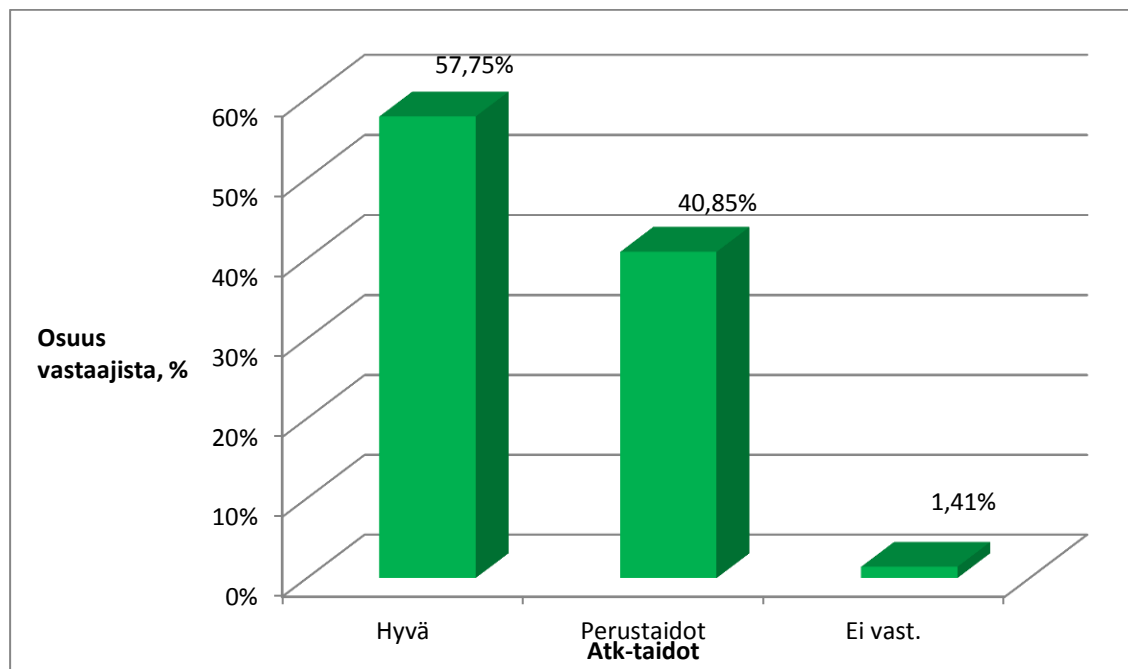
| Kyllä | Ei | Ehkä |
|---|---|---|
| sosiaalinen media on nykypäivää ja sillä on paljon käyttäjiä, TE-toimisto saisi enemmän näkyvyyttä, nuorten olisi helpompi lähestyä TE-toimistoa, lisäksi näkyvyyttä, muitakin virastoja on sosiaalisessa mediassa, sosiaalinen media on tehokas kanava jakaa informaatiota | ovat enemmän viihteellisiä sivustoja, liian näkyvä yksityisille tiedoille, TE-toimiston palveluja tarvitsevat saavat tietoa palveluista muutenkin, esim. TE-toimiston omilta sivuilta, nuoret voivat kokea ”pakosyöttönä” | TE-toimisto voisi ilmoittaa päivän aikana tulleista uusista avoimista työpaikoista ja ilmoittaa muutoksista |



Kuva 10. TE-toimiston oleminen sosiaalisessa mediassa vastausvaihtoehtoin

11.5 Asiakkaiden valmiudet käyttää sähköisiä palveluita

Vastaajien atk-taidot olivat kaikilla hyvät tai perustasoa, kaksi ei vastannut kysymykseen. Kuvassa 11 on vastausten jakautuminen prosentteina.



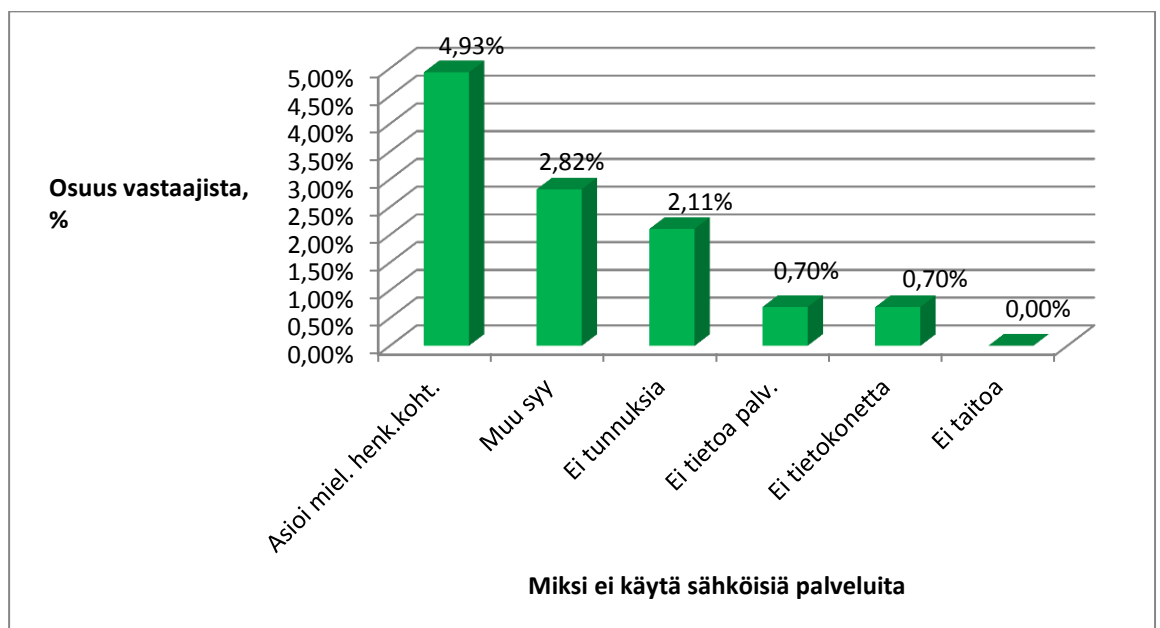
Kuva 11. Vastaajien atk-taidot

Suurin osa 142 vastaajasta, 93 eli 65,49 %, piti sähköisten palveluiden käyttämistä melko helppona. Erittäin helppoa käyttöä 27 vastaajan mielestä, prosentteina luku on 19,01 %. Melko vaikeina palveluiden käyttämistä piti kymmenen vastaajaa, prosentteina se on 7,04 %. Erittäin vaikeina palveluita piti yksi vastaaja, joka on 0,70 % kaikista vastaajista. Seitsemän vastaajaa, 4,93 %, ei ollut käyttänyt sähköisiä palveluita tai ei osannut kertoa mielipidettään. Neljä vastaajaa, 2,82 %, jätti vastaamatta kysymykseen. Vastauksia havainnollistaa oheinen taulukko 7.

Taulukko 7. Kokemuksia sähköisten palveluiden käyttämisestä

| | Erittäin helppoa | Melko helppoa | Melko vaikeaa | Erittäin vaikeaa | En osaa sanoa/ en ole käyttänyt | Ei vastannut |
|-----------------------------------|------------------|---------------|---------------|------------------|---------------------------------|--------------|
| Vastaajien lukumäärä | 27 | 93 | 10 | 1 | 4 | 4 |
| Vastaajien lukumäärä prosentteina | 19,01 % | 65,49 % | 7,04 % | 0,7 % | 2,82 % | 2,8 % |

Vastaajista 16 (11,27 %) ei ollut käyttänyt sähköisiä palveluita. Syyt palveluiden käyttämättömyyteen ja niiden jakautuminen ovat kuvassa 11. Henkilökohtaisen asioinnin tärkeys nousi esiin tässä kuten aiemminkin kysyttäessä sähköisistä palveluista koettuja haittoja.



Kuva 11. Syitä sähköisten palveluiden käyttämättömyyteen

11.6 Vastaajien kommentteja sähköisistä palveluista

Suurin osa vastaajista piti sähköisiä palveluja ja niiden toimivuutta hyvinä ja tarpeellisina. Alla on joitakin kysymykseen annettuja vastauksia:

”hyvä että on ettei tarvitse paperilappuja aina täytellä”

”helpottaa mukavasti asioimista ja vähentää turhaa jonotusta”

”sähköiset palvelut helpottavat arkielämää erittäin paljon”

”en käytä paljon sähköisiä palveluita, koska asioin mieluummin paikan päällä”

”usein jumittuu eikä yhteyttä löydy”

”miellyttävämpää on asioida kasvotusten”

”hankalia”

”niille, jotka eivät osaa tai tahdo sähköisiä palveluita, täytyy olla mahdollisuus asioida muulla tavoin”

”ovat hyvät olemassa, mutta eivät korvaa henkilökohtaista palvelua”

”kivoja ovat jos toimivat...”

”suuri helpotus, kun kaikki löytyy koneelta ja papereiden täyttäminen jää mahdollisimman vähäiseksi, ei tarvitse ’juoksennella’ ympäri kaupunkia eri virastoissa ja olla kytkettynä virastojen aukioloaikoihin”

”henkilökohtaisesti tykkään hoitaa asioita kasvotusten jonkun henkilön kanssa”

12 TULOSTEN ANALYSOINTI

Tutkimuksella sain koottua TE-toimiston asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia sähköisistä palveluista sekä kehittämisehdotuksia. Analysoin tutkimustuloksia tiivistettynä tutkimuskysymyksittäin, jotta tuloksista olisi helpompi saada kokonaiskuva.

Ensimmäinen tutkimuskysymys kartoitti sähköisten palvelujen käytön jakaantumista eri palvelujen välillä. Palvelut olivat tuttuja: 90 % vastaajista oli katsonut avoimia työpaikkoja, työnhakijaksi ilmoittautumisen heistä oli sähköisesti tehnyt yli 70 %. CV-nettiin oli oman työnhakuesittelynsä työnantajien katsottavaksi tehnyt hieman yli 50 %:a vastaajista. Ainoastaan kaksi nuorta vastaajaa ei ollut käyttänyt sähköisiä palveluita.

Toisen tutkimuskysymyksen tarkoituksena oli selvittää, millaisiksi asiakkaat kokevat TE -toimiston sähköiset palvelut: millaisia hyötyjä ja haittoja he ovat havainneet ja mitkä seikat edesauttaisivat sähköisten palveluiden käyttöä ja toisaalta, millaiset rajoittavat sitä. Aineiston ristiintaulukoinnilla tutkin, onko iällä, sukupuolella tai koulutustasolla vaikutusta sähköisten palveluiden käyttämiseen. Liitteinä olevista taulukoista voi havaita yhteyttä olevan mm. iällä ja sillä, millaisiksi kokee palvelujen käyttämisen sekä aiheeseen liittyvien infojen hyödyistä. Sähköisistä palveluista koetut hyödyt olivat yksiselitteisiä: mahdollisuus hoitaa asioita kotona ja toimiston aukioloajoista riippumatta esiintyivät vastauksissa hyvin useasti. Tiedonsaannin nopeutta ja reaaliaikaisuutta arvostettiin. Haittoina ja kehittämiskohteina ilmeni huoli yksityisyyden säilymisestä ja tiedonvälityksen turvallisuudesta. Sivuston selkeyteen ja sähköisten palvelujen kattavuuteen toivottiin parannusta. Vastauksien perusteella henkilökohtaista palvelua arvostettiin ja se oli osalla syynä sähköisten palvelujen käyttämättömyyteen.

Kolmannella tutkimuskysymyksellä kartoitin, millaisia palveluja he vielä toivoisivat? Monen vastaajan mielestä kaikki oleellinen sähköisissä palveluissa on jo olemassa ja palvelut ovat, ainakin toistaiseksi, riittävällä tasolla. Kehittämisehdotuksiakin löytyi, mm.: työnhaun uusimismahdollisuus verkossa ja virkailijoiden sähköpostiosoitteita yhteydenpidon helpottamiseksi henkilökohtaista asiointia vaativissa asioissa. Palveluista tulisi tiedottaa enemmän ja paremmin; niistä kertovia esitteitä kaivattiin, samoin opastusta niiden käyttöön TE-toimistossa asioitaessa. Vuonna 2011 ilmestyi ”Sähköiset palvelut aina apunasi”-esite, jossa kerrotaan lyhyesti käytetyimmistä palveluista.

Sitä on saatavissa TE-toimistoissa, mutta asiakkaat eivät ehkä osaa hyödyntää sitä eikä esitettä jaeta järjestelmällisesti.

Neljännellä tutkimuskysymyksellä pyrin selvittämään, millaiset valmiudet asiakkailla on käyttää sähköisiä palveluita. Kaikilla kyselyyn vastanneilla atk-aidot olivat joko hyvät tai perustasoa. Sähköisten palvelujen käyttämistä erittäin helppona tai melko helppona piti noin 84 %:a vastaajista, erittäin vaikeaa se oli 0,7 %:lla ja vajaa viisi prosenttia vastaajista ei ollut käyttänyt tai ei osannut sanoa mielipidettään. Kysymys ei tuonut selkeää vastausta palvelujen käyttöasteen pienuuteen.

13 POHDINTA

Työhallinnon sähköiset palvelut kehittyvät ja lisääntyvät tulevaisuudessa ja sillä pyritään vastaamaan ajan haasteeseen. Palvelujen laajentaminen vähentää asiakkaiden henkilökohtaisen käynnin tarvetta työ- ja elinkeinotoimistossa. Näin säästyy sekä asiakkaiden että henkilökunnan aikaa eikä asiointi ole kiinni toimiston aukioloajoista.

Atk-aidot olivat kaikilla vastaajilla hyvät tai ainakin perustasoa, joten atk-osaamisen puute ei vaikuta tämän tutkimuksen mukaan työhallinnon sähköisten palvelujen käyttöasteen pienuuteen. Sähköisten palvelujen käytettävyyden oli helppoa tai melko helppoa selkeästi enemmistön mielestä, joten sieltäkään ei saada suoraan vastausta käyttäjämääriin. Palvelun käytön edellytyksenä olevat verkkopankkitunnukset tai sirullinen henkilökortti puuttui ainoastaan kahdelta prosentilta vastaajista ja yhdellä vastaajalla ei ollut tietokoneen käyttömahdollisuutta. Seitsemän vastaajaa asioi mieluummin henkilökohtaisesti.

Asiakkaat vaikuttavat olevan hyvin tietoisia sähköisistä palveluista. TE-toimiston verkkosivuilta tietoa ja opastusta oli saanut yli 40 %:a vastaajista ja omatoimisesti www.mol.fi-sivujen kautta lähes 82 %:a. Tällä hetkellä palvelut näyttävät olevan riittäviä: toiveita uusista palveluista ei juurikaan esitetty. Kommentit liittyivät lähinnä sivuston ulkoasuun ja käytettävyyteen.

On puhuttu siitä, liittyykö sähköisten palvelujen käyttämiseen syrjäytymisriski. Tässä kyselyssä saatujen vastausten ja niistä tehtyjen johtopäätösten perusteella tällaista ei ainakaan työhallinnon palveluista ole pääteltävissä. Asiakkaat eivät ainakaan tämän

tutkimuksen perusteella ilmaisseet syrjäytymistä, jotkut ilmoittivat haluavansa mieluummin asioida henkilökohtaisesti kuin sähköisten palvelujen kautta.

Laajan tutkimusaineiston kerääminen on kyselytutkimuksella vaivatonta. Kysely voidaan kohdentaa isolle joukolle ja kysyä useita asioita. Kuten aiemminkin on mainittu, tutkimuksen luotettavuus riippuu mm. siitä, miten vakavasti vastaajat ovat kyselyyn suhtautuneet ja miten rehellisesti he ovat vastanneet, eikä sitä voi varmistaa. Kvantitatiivisella tutkimuksella voidaan selvittää mm. asioiden välisiä riippuvuuksia. Tutkimuksella saadaan kartoitettua sen hetkinen tilanne, heikkoutena on aineiston pinnallisuus ja tutkimuksen teoreettinen vaatimattomuus. Asioiden syitä ei välttämättä pystytä selvittämään riittävästi ja valmiiksi annettujen vastausvaihtoehtojen onnistuneisuutta on vaikea arvioida vastaajan näkökulmasta. Tämän kyselyn luotettavuutta nämä seikat mahdollisesti heikentävät. Näin laajan aineiston kerääminen muulla tavoin olisi vaatinut pidemmän ajan eikä sen luotettavuudesta olisi sittenkään voinut olla täysin varma. Saadut vastaukset ovat ainakin suuntaa antavia ja itse ajattelen niiden olevan suhteellisen totuudenmukaisia.

Tutkimuksen tulokset jäivät mielestäni vaatimattomiksi. Mitään täysin uutta ei ilmennyt, osa olettamuksista, kuten x2-riippumattomuustestissa havaittavissa oleva riippuvuus atk-osaamisen ja sähköisten palvelujen käyttämisen välisestä yhteydestä sai vahvistusta. Avoimet kysymykset eivät tuoneet niin paljon vastauksia kuin odotin. Olisiko toisenlainen kysymysten asettelu tuonut esiin jotakin uutta ja erilaista tietoa?

Jatkotutkimuksen sähköisistä palveluista ja niiden käytettävyydestä voisi kohdentaa TE-toimiston työntekijöille. Heidän kokemuksiaan palveluista ja niiden hyödyistä ja käytettävyydestä helpottamassa työntekijän työtä olisi hyvä kartoittaa. Ovatko sähköiset palvelut aidosti helpottaneet ja vähentäneet työtä ja mitä kehittämissuhteita heillä olisi? Tutkimuksen voisi toteuttaa toistamiseen henkilöasiakkaille kahden tai kolmen vuoden kuluttua ja verrata silloin saatavia vastauksia tämän tutkimuksen tuloksiin: miten lisääntyvät ja uudistuvat palvelut mahdollisesti vaikuttavat palveluiden käytettävyyteen? Työnantajien palvelut siirtyvät niin ikään yhä enemmän sähköisiksi. Heidänkin kokemuksia ja mielipiteitä niistä olisi hyödyllistä tutkia: miten niitä voisi kehittää yhä paremmin työnantajia palveleviksi?

Sähköisten palvelujen uudistuminen ja kehittyminen jatkuu vuonna 2013 ja asiointimahdollisuudet laajenevat. Asiakas voi esimerkiksi hoitaa monet aikaisemmin henkilökohtaista käyntiä vaatineet ilmoitusluontoiset asiat verkossa tai soittamalla puhelinpalveluun. Henkilökohtaista palvelua on edelleen saatavissa TE-toimistossa, kun asiakas tarvitsee oman tilanteen ja mahdollisuuksien selvittämiseen asiantuntija-apua.

Vuoden 2013 alusta lähtien TE-toimiston palvelut ovat nimeltään työ- ja elinkeinopalveluja (TE-palveluja). Verkkopalvelusivuston ilme uudistuu ja palveluvalikoima laajenee. Uudesta verkkopalvelusta löytyvät olemassa olevat sekä asteittain laajenevat sähköiset asiointipalvelut. Sivustolla on jatkossakin hyödyllistä ja ajankohtaista tietoa muun muassa työnhausta, koulutuksesta, ammatinvalinnasta ja urasuunnittelusta sekä yrittäjyydestä ja rekrytoinnista. Uutena palveluna on tulossa mm. automaattinen selvityspyyntö yritystoiminnan tai opintojen tilasta työnhakijaksi ilmoittautumisen yhteydessä. Koulutus- ja työhistoriatietojen tallennus ja ylläpito mahdollistuvat ja asiakas voi saada työvoimapalveluprosessiin liittyviä asiakirjoja TE-toimistolta sähköisesti. Avoimet työpaikat -palvelu on käytettävissä mobiilisovelluksena vuoden 2013 alkupuolella. (Pääkkönen 2011, 9 – 10; TE-palvelut uudistuvat.)

LÄHTEET

- Ammatillisen kehittymisen palvelut. Työministeriön internetsivut. Saatavissa: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/10_muut/amkediati.pdf [viitattu 16.12.2012].
- Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisuus, teos, tekeminen. 2. painos. Hamina: Akatiimi Oy.
- Aro, T. 2012. Onko työvoimapolitiikka aktiivista vain juhlapuheissa? PowerPointesitys 24.5.2012. Rauma. Saatavissa: <http://www.slideshare.net/TimoAro/onko-tyovoimapolitiikka-aktiivista-vain-juhlapuheissa> [viitattu 16.2.2013].
- Eläkevarat riittävät edelleen eläkkeiden maksamiseen. 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön internetsivut. Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 67/2013. Päivitetty 15.4.2013. Saatavissa: <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1854065#fi> [viitattu 16.4.2013].
- Hannikainen, R. 2012. Elokuun 2012 työllisyyskatsaus, Etelä-Karjalan työ- ja elinkeinotoimisto. Julkaistu 27.9.2012.
- Heikkilä T. 2005. Tilastollinen tutkimus.5.-6.painos. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Heinonen, E., Hämäläinen, K., Räisänen, H., Sihto, M. & Tuomala, J. 2004. Mitä on työvoimapolitiikka? VATT-julkaisuja 38. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Helsinki. Saatavissa: http://www.vatt.fi/file/vatt_publication_pdf/j38.pdf [viitattu 16.12.2012].
- Henkilöasiakkaan sähköinen asiointivalikko. 2012. Työ- ja elinkeinotoimiston internetsivut. Saatavissa: https://asiointi.mol.fi/asva/ohjeet_asva_fi.htm#palvelun_kuvaus [viitattu 17.10.2012].
- Henkilöasiakkuusstrategia. Loppuraportti TEM028:00/2009. 2009. Työ- ja elinkeinoministeriö. Saatavissa:

http://www.tem.fi/files/25121/Loppuraportti_TEM_henkiloasiakkuusstrategia_FI_170709_.pdf [viitattu 14.10.2012].

Henkilöstön rekrytointi työhallinnossa. 2007. Työministeriön ohje O/3/2007 TM. 19.2.2007. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/normit/index.html> [viitattu 21.10.2012].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. 6. uud. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Julkisen työnvälityksen asema ja painopisteet. 2008. Valtiontalouden tarkastusviraston toiminnantarkastuskertomus 174/2008. Helsinki: Edita Prima Oy. Saatavissa: http://www.vtv.fi/files/144/1742008_Julkisen_tyonvalituksen_asema_ja_painopisteet_NETTI.pdf [viitattu 6.1.2013].

Julkishallinnon verkkopalvelut 2010. Seurantatutkimusraportti. Lokakuu 2010. Valtiovarainministeriö. Saatavissa: http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Verkkopalvelut_2010_FINAL_291110.pdf [viitattu 6.1.2013].

Järviniemi, P. 2012. Muuttuvan työelämän tila ja tarpeet Suomessa. Työ- ja elinkeinoministeriö TEM raportteja 13/2012. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Työ- ja elinkeinoministeriön internetsivut. Saatavissa: http://www.tem.fi/files/32747/Liite3_Muuttuvan_tyoelaman_tila_ja_tarpeet_Suomessa.pdf. [viitattu 23.2.2013].

Kohti tietoyhteiskuntaa, julkisten verkkopalvelujen kehittämisen lähtökohdat. 2000. Sisäasiainministeriön julkaisusarja 1/2000.

Kortesuo, K. & Patjas, M.-L. 2011. Kuka vastaa? Asiakaspalvelu sosiaalisessa mediassa. Kuopio: Suomen Graafiset Palvelut Oy.

Koulutusneuvonta. Työ- ja elinkeinotoimiston internetsivut. Saatavissa: http://www.mol.fi/mol/fi/03_koulutus_ura/03_koulutus_ammattitieto/01_koulutusneuvonta/index.jsp [viitattu 26.2.2013].

Laki julkisesta työvoimapalvelusta. 30.12.2002/1295.

Lehtinen, J., 2010. Sosiaalinen media meni töihin. Tietokone-lehti 2/2010. Saatavissa: http://www.tietokone.fi/lehti/tietokone_2_2010/sosiaalinen_media_meni_toihin_8154 [viitattu 21.10.2012].

Luukkonen, A. Korkeamäki, O. & Kyyrä, T. 2005. Aktiivinen työvoimapolitiikka yritysten näkökulmasta. Työpoliittinen tutkimus Nro 270. Helsinki: Työministeriö.

Melolinna, N. 2013. Kaakkois-Suomen työmarkkinoiden katsaus 2012. Kaakkois-suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Raportteja 20 / 2013. Saatavissa: www.ely-keskus.fi/julkaisut. [viitattu 26.2.2013].

Mol.fi-verkkopalvelun uudistus ja TE-toimistojen internetsivut osana uudistusta. Työ- ja elinkeinoministeriön kirje 10.6.2011. TEM/1361/02.03.01/2011.

Okkeri, J. 2002. Työhallinnon tieto- ja ohjauspalvelut internetissä. Saatavissa: http://ktl.jyu.fi/arkisto/ohjaus02/okkeri_word.pdf. [viitattu 17.10.2012].

Palkkatuki - tukea palkkauskustannuksiin 2012. Työ- ja elinkeinotoimiston internetsivut. Saatavissa: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/01_esitteet/palkkatuki_esiteteksti.pdf [viitattu 31.12.2012].

Piekkola, H. 2008. Globalisaatio, yritysten kansainvälistyminen ja työmarkkinat. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 31/2008

Puhelinpalvelujen järjestäminen työvoimatoimistoissa. 2005. Työministeriön ohje O/8/2005 TM. Päivitetty 11.3.2005. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/normit/index.html> [viitattu 21.10.2012].

Pääkkönen, P. Verkkopalvelut osana julkisia työvoimapalveluja, tilannekatsaus 2011. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Rekisteröidyt työnhakijat. Työ- ja elinkeinoministeriön internetsivut. Päivitetty 10.2.2012. Saatavissa: <http://www.tem.fi/?s=2621> [viitattu 2.9.2012].

Sähköisten palveluiden ja asioinnin tietoturvallisuuden yleisohje. Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä 4/2001. Saatavissa: http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/3371/3372_fi.pdf. [viitattu 6.1.2013].

TE-palvelut uudistuvat. Työ- ja elinkeinoministeriön internetsivut. Päivitetty: 22.11.2012. Saatavissa: <http://www.tem.fi/index.phtml?s=4552> [viitattu 31.12.2012].

Tervo, H. 2002. Muuttoliike ei ratkaise työttömyysongelmaa. Talous & Yhteiskunta 4/2002. Saatavissa: <http://www.labour.fi/TjaYpdf/ty42002.pdf> [viitattu 9.12.2012].

Tietoa tilastoista. Tilastokeskuksen internetsivut. Saatavissa: www.stat.fi [viitattu 16.12.2012].

Työhallinnon toiminta- ja taloussuunnitelma vuosille 2008 – 2011. Työhallinnon julkaisu 2007. Saatavissa: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/thj372.pdf [viitattu 6.1.2013].

Työlliset ja työttömät. Suomen Kuntaliitto. 2012. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tilastot/indikaatori/Sivut/ind.aspx?ind=7001&th=700> [viitattu 9.12.2012].

Työmarkkinatilastot. Mitä työmarkkinat ovat? Tilastokeskuksen internetsivut. Saatavissa: <http://www.stat.fi/tup/verkkokoulu/data/tvt/01/01/index.html> [viitattu 30.9.2012].

Työnvälitystilastot. Saatavissa: <http://tyonvalitystilasto.mol.fi/> [viitattu 6.1.2013].

Työvoimapalvelut. Työ- ja elinkeinoministeriön internetsivut. Päivitetty 8.8.2012. Saatavissa: <http://www.tem.fi/> [viitattu 14.10.2012].

Työvoima- ja yrityspalvelut. Työ- ja elinkeinoministeriön internet-sivut. Päivitetty 8.8.2012. Saatavissa: <http://www.tem.fi/> [viitattu 14.10.2012].

Työvoimapolitiikka ja työvoiman saatavuus. Elinkeinoelämän keskusliitto. Päivitetty 10.03.2011. Saatavissa: <http://pda.ek.fi/www/fi/tyoelama/tyovoima/index.php> [viitattu 15.2.2013].

Työvoima 2025. Täystyöllisyys, korkea tuottavuus ja hyvät työpaikat hyvinvoinnin perustana työikäisen väestön vähentyessä. Työvoimapolitiittinen tutkimus 325. Työministeriö 2007. Helsinki: Oy Edita Ab.

Vilka, H.2005. Tutki ja kehitä. 1.-3.painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTON SÄHKÖISET PALVELUT
-KYSELYLOMAKE ASIAKKAILLE

Vastaa kysymyksiin rastittamalla sopivin vaihtoehto

1. Ikä

- 20
- 21-30
- 31-40
- 41-50
- 51-

2. Sukupuoli

- nainen
- mies

3. Peruskoulutuksen jälkeinen koulutus

- ei koulutusta kansakoulun/ peruskoulun lisäksi
- ammattikurssi
- ammatillinen/opistotutkinto
- ammattikorkeakoulu
- korkeakoulu tai yliopisto

4. Tämän hetkinen tilanteesi

- työssä
- työtön
- opiskelija (työvoimakoulutus/omaehtoinen)
- muu, mikä

5. Minkälainen on atk-osaamisesi

- hyvä
- perustaidot (esim. Internet, sähköposti, tekstinkäsittely)
- ei ollenkaan

6.a) Mitkä seuraavista työ- ja elinkeinotoimiston sähköisistä palveluista ovat tuttuja/mitä olet käyttänyt?

- Työnhakijaksi ilmoittautuminen
- Avoimet työpaikat
- Paikkavahti
- Haussa oleva työvoimakoulutus
- CV-netti
- Oma työnhakupalvelu: työnhaun muutoksista/päätymisestä ilmoittaminen
- Oma työnhakupalvelu: selvityksen antaminen työttömyysetuuteen liittyvissä asioissa

b) Jos olet käyttänyt sähköisiä palveluita, mistä sait tietoa niistä?

- TE -toimiston virkailija
- www.mol.fi -sivut
- muu, mikä _____

c) Jos olet käyttänyt työ- ja elinkeinotoimiston sähköisiä palveluita, millaisena koet niiden käyttämisen?

- erittäin helppoa
- melko helppoa
- melko vaikeaa
- erittäin vaikeaa
- en osaa sanoa/en ole käyttänyt

d) Jos et ole käyttänyt sähköisiä palveluita, mikä siihen on ollut syytä?

() ei ole henkilökohtaisia pankkitunnuksia/sirullista henkilökorttia

() ei ole mahdollisuutta käyttää tietokonetta

() ei ole taitoa käyttää tietokonetta

() en ole saanut tietoa sähköisistä palveluista

() asioin mieluummin henkilökohtaisesti/puhelimitse

() muu syy, mikä _____

7.a) Millaista hyötyä koet sähköisistä palveluista olevan?

b) Millaisia haittoja koet sähköisistä palveluista mahdollisesti olevan?

c) Mitkä seikat edesauttaisivat sähköisten palveluiden käyttöä?

8. Millaisia palveluita vielä toivoisit TE -toimiston sähköisiin palveluihin?

9.a) Oletko saanut tietoa sähköisistä palveluista ja/tai opastusta niiden käyttöön asioidessasi TE -toimistossa?

() kyllä

() en

b) Onko saamasi tieto/opastus hyödyttänyt sinua? Jos on, niin miten?

10.a) Olisiko TE -toimiston järjestämistä sähköisten palveluiden käyttöön liittyvistä infotilaisuuksista sinulle hyötyä?

() kyllä

() ei

b) Jos sellaisia järjestettäisiin, olisitko kiinnostunut osallistumaan niihin?

() kyllä

() ei

11. Tulisiko TE -toimiston näkyä sosiaalisessa mediassa (Facebook, Twitter jne)? Perustelethan vastauksesi.

12. Käytätkö muiden viranomaisten sähköisiä palveluita? Tässä tarkoitetaan tunnistautumista vaativaa palvelua.

() Kela

() Työttömyyskassa

() Vero

() Poliisi

() Muu, mikä _____

13. Omat kommenttisi sähköisiin palveluihin liittyen

KIITOS VASTAUKSISTASI!

Ikä * Millaisena kokee sähköisten palveluiden käyttämisen Crosstabulation

| | Millaista käyttää | | | | | | | Yhteensä |
|--------------|-------------------|------------------|---------------|---------------|------------------|--------------------------------|----------------|----------|
| | ei vastannut | erittäin helppoa | melko helppoa | melko vaikeaa | erittäin vaikeaa | en osaa sanoa/en ole käyttänyt | | |
| Ikä - 20 | 2 50,0 % | 9 32,1 % | 36 39,1 % | 3 30,0 % | 0 .0 % | 2 28,6 % | 52 36,6 % | |
| 21 - 40 | 1 25,0 % | 13 46,4 % | 36 39,1 % | 4 40,0 % | 1 100,0 % | 4 57,1 % | 59 41,5 % | |
| 41 - | 1 25,0 % | 6 21,4 % | 20 21,7 % | 3 30,0 % | 0 .0 % | 1 14,3 % | 31 21,8 % | |
| Yhteensä (%) | 4 100,0 % | 28 100,0 % | 92 100,0 % | 10 100,0 % | 1 100,0 % | 7 100,0 % | 142 100,0 % | |

Ristiintaulukointi, sukupuoli ja millaisena kokee sähköisten palvelujen käyttämisen

Sukupuoli * Millaisena kokee sähköisten palvelujen käyttämisen Crosstabulation

| | Millaista käyttää | | | | | | Total |
|--------------|-------------------|------------------|---------------|---------------|------------------|--------------------------------|---------------|
| | ei vastannut | erittäin helppoa | melko helppoa | melko vaikeaa | erittäin vaikeaa | en osaa sanoa/en ole käyttänyt | |
| Nainen | 2 50,0% | 14 50,0% | 51 55,4% | 7 70,0% | 1 100,0% | 3 42,9% | 78 54,9% |
| Mies | 2 50,0% | 14 50,0% | 41 44,6% | 3 30,0% | 0 ,0% | 4 57,1% | 64 45,1% |
| Yhteensä (%) | 4 100,0% | 28 100,0% | 92 100,0% | 10 100,0% | 1 100,0% | 7 100,0% | 142 100,0% |

Ristiintaulukointi, koulutusaste ja millaisena kokee sähköisten palvelujen käyttämisen

Koulutusaste * Millaisena kokee sähköisten palvelujen käyttämisen Crosstabulation

| Koulutusaste | Millaista käyttää | | | | | | | | Yhteensä |
|---|-------------------|------------------|---------------|---------------|------------------|--------------------------------|----------------|--|----------|
| | ei vastannut | erittäin helppoa | melko helppoa | melko vaikeaa | erittäin vaikeaa | en osaa sanoa/en ole käyttänyt | | | |
| | 2 50,0 % | 0 ,0 % | 0 ,0 % | 0 ,0 % | 0 ,0 % | 2 28,6 % | 4 2,8 % | | |
| ei koulutusta kansakoulun / peruskoulun lisäksi | 0 ,0 % | 5 17,9 % | 1 1,1 % | 1 10,0 % | 0 ,0 % | 0 ,0 % | 7 4,9 % | | |
| ammattikurssi | 0 ,0 % | 3 10,7 % | 3 3,3 % | 0 ,0 % | 0 ,0 % | 0 ,0 % | 6 4,2 % | | |
| ammatillinen / opistotutkinto | 1 25,0 % | 19 67,9 % | 78 84,8 % | 3 30,0 % | 0 ,0 % | 1 14,3 % | 102 71,8 % | | |
| ammattikorkeakoulu | 1 25,0 % | 1 3,6 % | 9 9,8 % | 3 30,0 % | 1 100,0 % | 1 14,3 % | 16 11,3 % | | |
| korkeakoulu / yliopisto | 0 ,0 % | 0 ,0 % | 1 1,1 % | 3 30,0 % | 0 ,0 % | 3 42,9 % | 7 4,9 % | | |
| Yhteensä (%) | 4 100,0 % | 28 100,0 % | 92 100,0 % | 10 100,0 % | 1 100,0 % | 7 100,0 % | 142 100,0 % | | |

Ristiintaulukointi, tämän hetkinen tilanne ja millaisena kokee sähköisten palvelujen käyttämisen

Tämän hetkinen tilanne * Millaisena kokee sähköisten palvelujen käyttämisen Crosstabulation

| | Millaista käyttää | | | | | | Yhteensä |
|---|-------------------|------------------|---------------|---------------|------------------|--------------------------------|----------------|
| | ei vastannut | erittäin helppoa | melko helppoa | melko vaikeaa | erittäin vaikeaa | en osaa sanoa/en ole käyttänyt | |
| Tämän hetkinen tilanne | 2 50,0 % | 0 ,0 % | 0 ,0 % | 0 ,0 % | 0 ,0 % | 0 ,0 % | 2 1,4 % |
| työssä | 0 ,0 % | 8 28,6 % | 4 13,3 % | 0 ,0 % | 0 ,0 % | 0 ,0 % | 12 8,5 % |
| työtön | 1 25,0 % | 19 67,9 % | 88 95,7 % | 7 70,0 % | 1 100,0 % | 4 57,1 % | 120 84,5 % |
| opiskelija (työvoimakoulutus / omaehtoinen) | 1 25,0 % | 0 ,0 % | 0 ,0 % | 1 10,0 % | 0 ,0 % | 2 28,6 % | 4 2,8 % |
| muu | 0 ,0 % | 1 3,6 % | 0 ,0 % | 2 20,0 % | 0 ,0 % | 1 14,3 % | 4 2,8 % |
| Yhteensä (%) | 4 100,0 % | 28 100,0 % | 92 100,0 % | 10 100,0 % | 1 100,0 % | 7 100,0 % | 142 100,0 % |

Ristiintaulukointi, atk-aidot ja millaisena kokee sähk6isten palvelujen kyttamisen

Atk-aidot * Millaisena kokee sähk6isten palvelujen kyttamisen Crosstabulation

| | Millaista kyttää | | | | | | Yhteensä |
|------------------------|------------------|-----------------|---------------|---------------|-----------------|-------------------------------|---------------|
| | ei vastannut | erittin helppoa | melko helppoa | melko vaikeaa | erittin vaikeaa | en osaa sanoa/en ole kyttänyt | |
| Atk-aidot ei vastannut | 2 50,0% | 0 ,0% | 0 ,0% | 0 ,0% | 0 ,0% | 0 ,0% | 2 1,4% |
| hyvä | 1 25,0% | 26 92,9% | 43 46,7% | 1 10,0% | 0 ,0% | 1 14,3% | 72 50,7% |
| perustaidot | 1 25,0% | 2 7,1% | 49 53,3% | 9 90,0% | 1 100,0% | 6 85,7% | 68 47,9% |
| Yhteensä (%) | 4 100,0% | 28 100,0% | 92 100,0% | 10 100,0% | 1 100,0% | 7 100,0% | 142 100,0% |

kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa "ei ollenkaan"

Ristiintaulukointi, ikä ja sähköisistä palveluista tiedottaminen

Ikä * Onko TE -toimistossa kerrottu ja opastettu käyttöön Crosstabulation

| | Onko TE-tstossa kerrottu | | | Total |
|--------------|--------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | kyllä | ei | ei vastannut | |
| Ikä -20 | 47 44,8% | 2 6,1% | 3 75,0% | 52 36,6% |
| 21-40 | 40 38,1% | 18 54,5% | 1 25,0% | 59 41,5% |
| 41- | 18 17,1% | 13 39,4% | 0 ,0% | 31 21,8% |
| Yhteensä (%) | 105 100,0% | 33 100,0% | 4 100,0% | 142 100,0% |

Sukupuoli * Onko TE-tstossa kerrottu ja opastettu käyttöön Crosstabulation

| | Onko TE-tstossa kerrottu | | | Total |
|--------------|--------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | kyllä | ei | ei vastannut | |
| Sukupuoli | | | | |
| Nainen | 59 56,2% | 17 51,5% | 2 50,0% | 78 54,9% |
| Mies | 46 43,8% | 16 48,5% | 2 50,0% | 64 45,1% |
| Yhteensä (%) | 105 100,0% | 33 100,0% | 4 100,0% | 142 100,0% |

Koulutusaste * Onko TE-toimistossa kerrottu ja opastettu käyttöön Crosstabulation

| | Koulutusaste | Onko TE-toimistossa kerrottu | | | | Yhteensä |
|--|---|------------------------------|----------------------|---------------------|-----------------------|----------|
| | | kyllä | ei | ei vastannut | Yhteensä | |
| | ei vastannut | 0 ,0% | 1 3,0% | 3 75,0% | 4 2,8% | |
| | ei koulutusta kansakoulun / peruskoulun lisäksi | 6 5,7% | 1 3,0% | 0 ,0% | 7 4,9% | |
| | ammattikurssi | 6 5,7% | 0 ,0% | 0 ,0% | 6 4,2% | |
| | ammatillinen / opistotutkinto | 89 84,8% | 12 36,4% | 1 25,0% | 102 71,8% | |
| | ammattikorkeakoulu | 4 3,8% | 12 36,4% | 0 ,0% | 16 11,3% | |
| | korkeakoulu / yliopisto | 0 ,0% | 7 21,2% | 0 ,0% | 7 4,9% | |
| | Yhteensä (%) | 105 100,0% | 33 100,0% | 4 100,0% | 142 100,0% | |

Ristiintaulukointi, tämän hetkinen tilanne ja sähköisistä palveluista tiedottaminen

Tämän hetkinen tilanne * Onko TE-toimistossa kerrottu ja opastettu käyttöön Crosstabulation

| | Onko TE-toimistossa kerrottu | | | Total |
|---|------------------------------|----------------------|---------------------|-----------------------|
| | kyllä | ei | ei vastannut | |
| Tämän hetkinen tilanne ei vastannut | 0 ,0% | 0 ,0% | 2 50,0% | 2 1,4% |
| työssä | 11 10,5% | 1 3,0% | 0 ,0% | 12 8,5% |
| työtön | 94 89,5% | 26 78,8% | 0 ,0% | 120 84,5% |
| opiskelija (työvoimakoulutus / omaehtoinen) | 0 ,0% | 2 6,1% | 2 50,0% | 4 2,8% |
| muu | 0 ,0% | 4 12,1% | 0 ,0% | 4 2,8% |
| Yhteensä (%) | 105 100,0% | 33 100,0% | 4 100,0% | 142 100,0% |

Ristiintaulukointi, atk-aidot ja sähköisistä palveluista tiedottaminen

Atk-aidot * Onko TE-toimistossa kerrottu ja opastettu käyttöön Crosstabulation

| | Onko TE-istossa kerrottu | | | Yhteensä |
|--------------|--------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | kyllä | ei | ei vastannut | |
| Atk-aidot | | | | |
| ei vastannut | 0 0,0% | 0 0,0% | 2 50,0% | 2 1,4% |
| hyvä | 61 58,1% | 10 30,3% | 1 25,0% | 72 50,7% |
| perustaidot | 44 41,9% | 23 69,7% | 1 25,0% | 68 47,9% |
| Yhteensä (%) | 105 100,0% | 33 100,0% | 4 100,0% | 142 100,0% |

Ristiintaulukointi, ikä ja sähköisten palvelujen infoista hyötyminen

Ikä * Olisiko sähköisistä palveluista kertovista infoista hyötyä Crosstabulation

| | Olisiko infoista hyötyä | | | Yhteensä |
|--------------|-------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | kyllä | ei | ei vastannut | |
| Ikä | | | | |
| -20 | 14 33,3% | 35 40,7% | 3 21,4% | 52 36,6% |
| 21-40 | 12 28,6% | 41 47,7% | 6 42,9% | 59 41,5% |
| 41- | 16 38,1% | 10 11,6% | 5 35,7% | 31 21,8% |
| Yhteensä (%) | 42 100,0% | 86 100,0% | 14 100,0% | 142 100,0% |

Ristiintaulukointi, sukupuoli ja sähköisten palvelujen infoista hyötyminen

Sukupuoli * Olisiko infoista hyötyä Crosstabulation

| | Olisiko infoista hyötyä | | | Total |
|--------------|-------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | kyllä | ei | ei vastannut | |
| Sukupuoli | | | | |
| Nainen | 24 57,1% | 48 55,8% | 6 42,9% | 78 54,9% |
| Mies | 18 42,9% | 38 44,2% | 8 57,1% | 64 45,1% |
| Yhteensä (%) | 42 100,0% | 86 100,0% | 14 100,0% | 142 100,0% |

Ristiintaulukointi, koulutusaste ja sähköisten palvelujen infoista hyötyminen

Koulutusaste * Olisiko sähköisistä palveluista kertovista infoista hyötyä Crosstabulation

| | Koulutusaste | Olisiko infoista hyötyä | | | Yhteensä |
|--|--|-------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|
| | | kyllä | ei | ei vastannut | |
| | ei vastannut | 0 ,0% | 0 ,0% | 4 28,6% | 4 2,8% |
| | ei koulutusta kansakoulun / peruskoulun lisäksi | 6 14,3% | 1 1,2% | 0 ,0% | 7 4,9% |
| | ammattikurssi | 5 11,9% | 1 1,2% | 0 ,0% | 6 4,2% |
| | ammattilinen / opistotutkinto | 31 73,8% | 68 79,1% | 3 21,4% | 102 71,8% |
| | ammattikorkeakoulu | 0 ,0% | 13 15,1% | 3 21,4% | 16 11,3% |
| | korkeakoulu / yliopisto | 0 ,0% | 3 3,5% | 4 28,6% | 7 4,9% |
| | Yhteensä (%) | 42 100,0% | 86 100,0% | 14 100,0% | 142 100,0% |

Ristiintaulukointi, tämän hetkinen tilanne ja sähköisten palvelujen infoista hyötyminen

Tämän hetkinen tilanne * Olisiko sähköisistä palveluista kertovista infoista hyötyä Crosstabulation

| | | Olisiko infoista hyötyä | | Yhteensä |
|------------------------|---|-------------------------|--------------|---------------|
| | | kyllä | ei | |
| Tämän hetkinen tilanne | ei vastannut | 0 ,0% | 2 14,3% | 2 1,4% |
| | työssä | 10 23,8% | 1 7,1% | 12 8,5% |
| | työtön | 32 76,2% | 5 35,7% | 120 84,5% |
| | opiskelija (työvoimakoulutus / omaehtoinen) | 0 ,0% | 3 21,4% | 4 2,8% |
| | muu | 0 ,0% | 3 21,4% | 4 2,8% |
| Yhteensä (%) | | 42 100,0% | 14 100,0% | 142 100,0% |

Atk-aidot * Olisiko sähköisistä palveluista kertovista infoista hyötyä Crosstabulation

| | Olisiko infoista hyötyä | | | Yhteensä |
|------------------------|-------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | kyllä | ei | ei vastannut | |
| Atk-aidot ei vastannut | 0 0,0% | 0 0,0% | 2 14,3% | 2 1,4% |
| hyvä | 34 81,0% | 35 40,7% | 3 21,4% | 72 50,7% |
| perustaidot | 8 19,0% | 51 59,3% | 9 64,3% | 68 47,9% |
| Yhteensä (%) | 42 100,0% | 86 100,0% | 14 100,0% | 142 100,0% |

Ristiintaulukointi, ikä ja sähköisten palvelujen infoihin osallistuminen

Ikä * Osallistuisitko sähköisten palvelujen infoon Crosstabulation

| | Osallistuisitko infoon | | | Yhteensä |
|--------------|------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | kyllä | ei | ei vastannut | |
| Ikä | | | | |
| -20 | 14 36,8% | 35 37,6% | 3 27,3% | 52 36,6% |
| 21-40 | 11 28,9% | 45 48,4% | 3 27,3% | 59 41,5% |
| 41- | 13 34,2% | 13 14,0% | 5 45,5% | 31 21,8% |
| Yhteensä (%) | 38 100,0% | 93 100,0% | 11 100,0% | 142 100,0% |

Ristiintaulukointi, sukupuoli ja sähköisten palvelujen infoihin osallistuminen

Sukupuoli * Osallistuisitko sähköisten palvelujen infoon Crosstabulation

| | Osallistuisitko infoon | | | Total |
|-----------|------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | kyllä | ei | ei vastannut | |
| Sukupuoli | | | | |
| Nainen | 23 60,5% | 50 53,8% | 5 45,5% | 78 54,9% |
| Mies | 15 39,5% | 43 46,2% | 6 54,5% | 64 45,1% |
| Total | 38 100,0% | 93 100,0% | 11 100,0% | 142 100,0% |

Ristiintaulukointi, koulutusaste ja sähköisten palvelujen infoihin osallistuminen

Koulutusaste * Osallistuisitko sähköisten palvelujen infoon Crosstabulation

| | Osallistuisitko infoon | | | Yhteensä |
|--|------------------------|--------|--------------|----------|
| | Kyllä | ei | ei vastannut | |
| Koulutusaste | 0 | 1 | 3 | 4 |
| | ,0% | 1,1% | 27,3% | 2,8% |
| ei koulutusta kansakoulun / peruskoulun lisäksi | 6 | 1 | 0 | 7 |
| | 15,8% | 1,1% | ,0% | 4,9% |
| ammattikurssi | 5 | 1 | 0 | 6 |
| | 13,2% | 1,1% | ,0% | 4,2% |
| ammatillinen / opistotutkinto | 27 | 72 | 3 | 102 |
| | 71,1% | 77,4% | 27,3% | 71,8% |
| ammattikorkeakoulu | 0 | 14 | 2 | 16 |
| | ,0% | 15,1% | 18,2% | 11,3% |
| korkeakoulu / yliopisto | 0 | 4 | 3 | 7 |
| | ,0% | 4,3% | 27,3% | 4,9% |
| Yhteensä (%) | 38 | 93 | 11 | 142 |
| | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Ristiintaulukointi, tämän hetkinen tilanne ja sähköisten palvelujen infoihin osallistuminen

Tämän hetkinen tilanne * Osallistuisitko sähköisten palvelujen infoon Crosstabulation

| | ei vastannut | Osallistuisitko infoon | | | Yhteensä |
|------------------------|---|------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | | kyllä | ei | ei vastannut | |
| Tämän hetkinen tilanne | ei vastannut | 0 ,0% | 0 ,0% | 2 18,2% | 2 1,4% |
| | työssä | 10 26,3% | 1 1,1% | 1 9,1% | 12 8,5% |
| | työtön | 28 73,7% | 89 95,7% | 3 27,3% | 120 84,5% |
| | opiskelija (työvoimakoulutus / omaehtoinen) | 0 ,0% | 2 2,2% | 2 18,2% | 4 2,8% |
| | muu | 0 ,0% | 1 1,1% | 3 27,3% | 4 2,8% |
| Yhteensä (%) | | 38 100,0% | 93 100,0% | 11 100,0% | 142 100,0% |

Ristiintaulukointi, atk-taidot ja sähköisten palvelujen infoihin osallistuminen

Atk-taidot * Osallistuisitko sähköisten palvelujen infoon Crosstabulation

| | Osallistuisitko infoon | | | Yhteensä |
|--------------|------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | kyllä | ei | ei vastannut | |
| Atk-taidot | | | | |
| ei vastannut | 0 0,0% | 0 0,0% | 2 18,2% | 2 1,4% |
| hyvä | 32 84,2% | 38 40,9% | 2 18,2% | 72 50,7% |
| perustaidot | 6 15,8% | 55 59,1% | 7 63,6% | 68 47,9% |
| Yhteensä (%) | 38 100,0% | 93 100,0% | 11 100,0% | 142 100,0% |