

Terhi Hyriäinen

VIRTUAALISEN TE-TOIMISTON KÄYTTÖÖNOTTO KESKI-
PIRKANMAAN TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTOSSA

Liiketalouden koulutusohjelma
2014

VIRTUAALISEN TE-TOIMISTON KÄYTTÖÖNOTTO KESKI-PIRKANMAAN TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTOSSA

Hyriäinen, Terhi
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
toukokuu 2014
Ohjaaja: Sankari, Anne
Sivumäärä: 34
Liitteitä: 1

Asiasanat: virtuaalinen TE-toimisto, sähköiset palvelut, käyttöönotto

Opinnäytetyö tarkastelee virtuaalisen TE-toimiston käyttöönottoa Keski-Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimistossa. Tavoitteena oli selvittää miten toimintamalli on vaikuttanut virkailijan työhön. Lisäksi kartoitettiin käyttöönotossa ilmenneitä ongelmia ja toimintamallin kehittämisessä huomioonotettavia asioita. Työ on luonteeltaan kehittämistyö.

Kehittämistyötäni taustoittavassa osuudessa käsitellään sähköisten palvelujen kehittämiseen ja palvelukanavan valintaan vaikuttavia asioita sekä TE-toimistojen palvelumallia. Lisäksi työssä esitellään Oulun seudun työ- ja elinkeinotoimistossa toteutettua virtuaalinen TE-toimisto-hanketta, jonka tavoitteena oli pilotoida TE-hallinnon virtuaalitoimiston palveluprosessia.

Kehittämistyön tulokset perustuvat Keski-Pirkanmaan TE-toimiston henkilöstölle tehtyyn kyselyyn. Sähköpostitse lähetetty kyselylomake sisälsi sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Kysely lähetettiin 55 henkilölle ja vastauksia tuli 10. Pienen vastaajamäärän vuoksi tulokset ovat suuntaa antavia, mutta niitä voidaan käyttää hyödyksi toimintamallin kehitystyössä.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että toimintamallin käyttöönotto sujui melko hyvin. Sähköisen ilmoittautumisen johdosta ei virkailijan aikaa kulu enää asiakkaan tietojen kirjaamiseen ja ajankäyttö on parantunut. Toimintamalli on myös vähentänyt jossain määrin työn kuormittavuutta ja päivystyspalveluista luopuminen on tuonut virkailijoille työrauhaa.

Ongelmakohtia olivat henkilöstön perehdytys, henkilöstön vähyys sekä käytössä olevan ohjelmiston kankeus. Ongelmia aiheuttivat myös muun muassa asiakkaiden puutteelliset tietotekniset taidot.

DEPLOYMENT OF THE VIRTUAL TE-OFFICE IN THE KESKI-PIRKANMAA EMPLOYMENT AND ECONOMIC DEVELOPMENT OFFICE

Hyriäinen, Terhi

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

May 2014

Supervisor: Sankari, Anne

Number of pages: 34

Appendices: 1

Keywords: virtual TE-Office, e-services, software deployment

This thesis examines the deployment of the virtual TE-Office procedure (an abbreviation of the Finnish 'työ- ja elinkeinotoimisto' literally 'employment and economic development office') in the Keski-Pirkanmaa Employment and Economic Development Office. This thesis aims to clarify how the work of an unemployment office clerk is affected by the procedure. In addition, the problems encountered and other observations related to the deployment of the program were also surveyed. The nature of this thesis is development work.

The development section of the thesis concerns the development of e-services, service-channel choice considerations as well as the TE-Office service model. In addition this thesis introduces the virtual TE-Office scheme implemented in the Oulu region Employment and Economic Development Office, the purpose of which was to pioneer the virtual TE-office procedure.

The results of this thesis are based on a survey given to the personnel of the Keski-Pirkanmaa TE-Office. The questionnaire included both multiple choice and open questions. The questionnaire was sent to 55 persons and 10 responses were received. Due to the small number of respondents the results can only be used as guidance, but they can be used beneficially in the development of the procedure.

According to the research results, the deployment of the procedure went quite well. Due to electronic registration, a clerk's time is not spent recording the customer's information and time efficiency has improved. The procedure has also reduced the work load in some manner and the renouncement of the on-call service has improved the clerks' opportunities to concentrate on their work.

The problematic areas were the personnel induction, scarcity of staff and the rigidity of the software used. Problems were also caused amongst others by the clients' insufficient computer skills.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUSONGELMAN KUVAUS.....	7
3	SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KEHITTÄMINEN	7
3.1	Kehittämistyötä tukevia hankkeita.....	9
3.2	Henkilöstö mukana kehitystyössä.....	10
4	TE-TOIMISTOJEN PALVELUMALLI.....	11
4.1	Oulun seudun TE-toimiston pilottihanke.....	12
4.2	Työnhakijaksi ilmoittautuminen	14
5	SÄHKÖINEN VAI HENKILÖKOHTAINEN ASIOINTI?	16
5.1	Palvelukanavan valinta	16
5.2	Julkishallinnon verkkopalvelut 2010 -tutkimus.....	17
6	KYSELY KESKI-PIRKANMAAN TE-TOIMISTON HENKILÖSTÖLLE	19
6.1	Henkilöstökyselyn tavoitteet.....	19
6.2	Kyselyn tulokset	20
7	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	29
	LÄHTEET	33
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Valtiovarainministeriö on todennut julkisen sektorin olevan suurien haasteiden edessä. Hidastuva talous- ja tuottavuuskasvu aiheuttavat menopaineita, joista selvitäkseen julkisen sektorin on tehostettava toimintaansa. Vähenevillä voimavaroilla on edelleen turvattava toiminnan vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden kehittyminen. Enää ei tuottavuuden kasvu synny tekemällä enemmän vaan tekemällä asiat uudella tavalla. Vastatakseen näihin haasteisiin hallitus käynnisti vuonna 2012 muun muassa vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelman. Ohjelman tavoitteena on arvioida uudelleen valtionhallinnon tehtäviä ja rahoitusvastuita sekä selkeyttää sen roolia ja tehtäviä. Tavoitteena on myös ottaa käyttöön uusia toimintatapoja, jotka tukevat tätä roolia. (Valtiovarainministeriön www-sivut 2013.)

Vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelma on jatkoa vuonna 2003 käynnistetylle tuottavuusohjelmalle. Tuottavuusohjelmaan liittyen työhallinnon toiminta- ja taloussuunnitelman 2008–2011 valtakunnallisena linjauksena oli henkilöstön määrän ja rakenteen sopeuttaminen uudistuviin toimintatapoihin. Vuoden 2011 loppuun mennessä tuli henkilöstövähennyksen olla 380 henkilötyövuotta. (Työ- ja elinkeinotoimiston www-sivut 2013.) Valtiontalouden tarkastusviraston vuonna 2011 tekemässä tuloksellisuustarkastuksessa havaittiin, että tuottavuusohjelma on vauhdittanut uusien ja tehokkaampien toimintatapojen käyttöönottoa. Samanaikaisesti se on painottunut osittain liikaa henkilötyövuosien vähentämiseen, jonka vuoksi palvelukyky on paikoin heikentynyt. (Valtiontalouden tarkastusviraston www-sivut 2013.)

Valtiovarainministeri Jutta Urpilainen totesikin 9.11.2011 Helsingissä pidetyssä vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelman avausseminaarissa, että uuden ohjelman tavoitteet asetetaan rahassa henkilötyövuosien sijaan. Hän kertoi lisäksi ohjelman tavoitteena olevan tarkastella tuottavuuden ja tehokkuuden ohella myös toiminnan laatua. Urpilaisen mukaan tuloksellisuus kulkee käsi kädessä henkilöstön osaamisen, vaikutusmahdollisuuksien sekä motivaation kanssa. (Valtiovarainministeriön www-sivut 2013.)

Työministeriö arvioi vuosille 2013–2016 tehdyssä toiminta- ja taloussuunnitelmasaan, että työ- ja elinkeinotoimistoissa on henkilöstöä vuonna 2015 henkilötyövuosina ilmoitettuna 3225. Vuonna 2013 henkilötyövuosia arvioitiin olevan 3479. (Työministeriön www-sivut 2014.)

Henkilöstön väheneminen edellyttää uusien toimintatapojen kehittämistä ja tehokasta käyttöä, jotta asiakkaita pystytään edelleen palvelemaan ja saamaan heidän asiansa hoidettua. Työttömien määrä on jälleen kasvussa, mikä lisää työpaineita edelleen. Nykyisellä henkilöstömäärällä ei ole mahdollista enää palvella kaikkia asiakkaita kaikissa asioissa kasvokkain, vaan rutiiniluonteiset asiat tulee hoitaa muulla tavalla. Asiakkaiden puhelimitse ilmoittamat asiat tulee virkailijan kirjata asiakkaan tietoihin, mutta sähköisen asioinnin kautta ilmoitetut asiat siirtyvät pääsääntöisesti suoraan asiakkaan tietoihin. Sähköisiä palveluja edelleen kehittämällä saadaan henkilöstövoimavaroja siirrettyä entistä enemmän asiantuntijuutta vaativiin tehtäviin. Kun virkailijoiden aika ei kulu tietojen kirjaamiseen, voivat he tehdä enemmän asiantuntijuuttaan vastaavia tehtäviä.

Opinnäytetyöni sai alkunsa vuonna 2012 työskennellessäni Keski-Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimistossa (myöhemmin TE-toimisto). Tuolloin oli jo toimipaikoista henkilöstöä vähennetty ja suuri organisaatiomuutos oli tulossa. Asiakasruuhkat olivat suuret ja niistä selviäminen oli hyvin haasteellista. Lisäksi kesälomien ajaksi toimipaikat suljettiin vuorotellen kahdeksi viikoksi. Uusien toimintatapojen kehittäminen oli tarpeen, jotta asiakkaiden palvelu voitiin turvata. Virtuaalista TE-toimistoa oli pilotoitu jo muualla maassa ja Keski-Pirkanmaalla päätettiin ottaa malli käyttöön kesäkuussa 2012.

Työhallinnossa toteutettiin valtakunnallinen organisaatiomuutos vuoden 2013 alussa. Toimistoja yhdistettiin ja nyt koko maassa on 15 TE-toimistoa. Myös Pirkanmaan alueen kaikki toimistot yhdistettiin yhdeksi Pirkanmaan TE-toimistoksi. Pääpaikka on Tampereella ja sillä on 13 toimipaikkaa eri puolilla Pirkanmaata.

2 TUTKIMUSONGELMAN KUVAUS

Opinnäytetyössäni tarkastelen virtuaalisen TE-toimiston käyttöönoton toteutusta sekä siihen liittyviä ongelmakohtia virkailijan näkökulmasta. Virtuaalisen toimiston henkilöasiakkaat ovat juuri työnhakunsa aloittaneita. Toimiston asiakkaina ovat myös yritykset, mutta tässä selvitystyössä keskityn vain henkilöasiakkaisiin.

Selvitystyössäni haen vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten virtuaalisen TE-toimiston käyttöönotto on vaikuttanut virkailijan työhön?
2. Minkälaisia ongelmia käyttöönotossa on ilmennyt?
3. Onko toimintamalli parantanut asiakaspalvelun laatua virkailijan näkökulmasta?

Kehittämistyötäni taustoittavassa osuudessa käyn läpi TE-toimistojen palvelumallia, työnhakija-asiakkaan ilmoittautumiskäytäntöjä sekä virtuaalisen TE-toimiston hyödyntämistä asiakastyössä. Käyn läpi myös sitä, miten laki ja erilaiset ohjeistukset määrittelevät julkisen hallinnon sähköiset palvelut ja miten niiden kehittymistä seurataan. Lisäksi esittelen Oulun seudulla toteutettua virtuaalinen TE-toimisto -hanketta ja sen tuloksia sekä valtiovarainministeriön vuonna 2010 teettämän tutkimuksen tuloksia suomalaisten toiveista ja näkemyksistä julkisen hallinnon sähköisistä palveluista.

Kehittämistyössäni käytin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusotetta. Aineistoa keräsin tekemällä kyselyn virtuaalisen TE-toimiston käyttöönotosta Keski-Pirkanmaan TE-toimiston henkilöstölle. Kyselyllä kartoitettiin virkailijoiden kokemuksia toimintamallin hyödyistä ja mahdollisista ongelmakohtista. Kysely toteutettiin marraskuussa 2012, jolloin toimintamalli oli ollut käytössä noin viisi kuukautta.

3 SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KEHITTÄMINEN

Perinteinen asiointi tapahtuu määrättyyn aikaan, määrättyssä paikassa ja määrättyllä tavalla. Sähköinen asiointi on palveluiden tuottamista, jakelua, käyttöä ja niihin liit-

tyvää vuorovaikutusta, joka täydentää, korvaa tai uudistaa perinteistä asiointia tietoverkkoja hyödyntämällä (Tiedolla tietoyhteiskuntaan IV 2003, 186). Yhteentoimivuuportaaliissa julkaistussa Sähköisen asioinnin viitearkkitehtuurissa määritellään sähköisen asioinnin olevan tapahtuma, jossa asiakas hoitaa asiansa tietoverkon avulla omasta käyttöliittymästään vuorovaikutuksessa palvelun tuottajan kanssa (Yhteentoimivuuportaalin www-sivut 2014).

Sähköinen palvelu on yleiskäsite sähköisten tiedonsiirtomenetelmien avulla tarjotuille palveluille, joihin kuuluu myös sähköinen asiointipalvelu. Asiointipalvelu voi olla yksisuuntaista, esimerkiksi hakemuslomakkeen täyttäminen ja lähettäminen sähköisesti. Vuorovaikutteisessa asiointipalvelussa asiakas voi muun muassa tarkastella omia viranomaisen järjestelmässä olevia tietojaan, seurata asiansa käsittelyn etene- mistä sekä saada päätöksen hakemukseensa sähköisesti. (Voutilainen 2006, 5.)

Julkisen hallinnon toiminnot vaikuttavat koko yhteiskuntaan ja siksi niitä säädellään vahvasti lailla ja erilaisilla ohjeistuksilla. Sähköisten palvelujen kehitystyössä tulee- kin ottaa huomioon lakien asettamat vaatimukset palvelujen järjestämisestä. Suomen perustuslaissa säädetään muun muassa kansalaisten yhdenvertaisuudesta sekä oikeus- turvasta. Hallintolaki säätelee viranomaisen toimintaa ja menettelytapoja sekä asian- osaisen kuulluksi tulemista ja oikeusturvaa. Laki sähköisestä asioinnista viranomais- toiminnassa sisältää säädöksiä viranomaisten ja näiden asiakkaiden oikeuksista, vel- vollisuuksista ja vastuista sähköisessä asioinnissa. Keskeisessä asemassa on myös laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, joka määrittelee työ- ja elinkeinotoimis- ton tarjoamat palvelut. Laki sisältää myös vaatimukset yhdenvertaisuuden ja tasapuo- lisuuden toteutumisesta palvelujen tarjoamisessa. (Perustuslaki 731/1999, Hallintola- ki 434/2003, Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003, Laki jul- kisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.)

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa säädetyn lain toisessa luvussa tode- taan, että:

”Viranomaisen, jolla on tarvittavat tekniset, taloudelliset ja muut valmiudet, on niiden rajoissa tarjottava kaikille mahdollisuus lähettää ilmoittamaansa sähköiseen osoitteeseen tai määriteltyyn laitteeseen viesti asian vireille saat-

tamiseksi tai käsittelemiseksi. Tällöin on lisäksi kaikille tarjottava mahdollisuus lähettää sähköisesti viranomaiselle sille toimitettavaksi säädettyjä tai määrättyjä ilmoituksia, sen pyytämiä selvityksiä tai muita vastaavia asiakirjoja ja taikka muita viestejä.” (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003, 5 §)

Lain tarkoituksena on lisätä asioinnin sujuvuutta, joutuisuutta sekä tietoturvallisuutta hallinnossa edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä. Säännös ei ole viranomaista vahvasti velvoittava, vaan se on lähinnä toimeksianto, jonka tarkoituksena on edistää sähköisten palveluiden rakentamista kunkin viranomaisen voimavarat huomioon ottaen. (Voutilainen 2006, 236.)

3.1 Kehittämistyötä tukevia hankkeita

Julkisten palveluiden kehittämistyöhön on perustettu myös useita ohjelmia ja hankkeita. Vuonna 2008 perustetun SADe-ohjelman tavoitteena on tuottaa julkisen sektorin kustannustehokkuutta ja laatua vahvistavia asiakaslähtöisiä ja yhteentoimivia sähköisiä palvelukokonaisuuksia. (Valtiovarainministeriön www-sivut 2014.) Laatu-kriteeristön kehittäminen -hanke on puolestaan laatinut verkkopalvelujen laatu-kriteeristön. Kriteeristössä todetaan, että vain korkealaatuiset sähköiset palvelut voivat tuoda odotettuja kustannussäästöjä ja taata ajasta ja paikasta riippumattoman saavutettavuuden. Julkisen verkkopalvelun tulee olla uskottava ja kansalaisten luottamuksen arvoinen. Kriteeristö on tarkoitettu käsikirjaksi, jonka avulla voidaan toteuttaa turvallisia, helppokäyttöisiä ja kaikkien saavutettavissa olevia palveluja. Se arvioi verkkopalvelujen käyttöä ja sisältöä käyttäjän näkökulmasta ja johtamista ja tuottamista palvelun tarjoajan kannalta. Lisäksi tarkastellaan sekä käyttäjän että tarjoajan saamia hyötyjä. (Koskeniemi, Saastamoinen & Eerola 2007, 5, 22.)

Valtioneuvoston asettaman tietoyhteiskuntaneuvoston tehtävänä on toimia tietoyhteiskunnan kehittämistä ohjaavana neuvottelu- ja koordinointielimenä eri toimijoiden välillä. Neuvoston vuonna 2006 tuottamassa raportissa todetaan, että: ”Tieto- ja viestintätekniikkaa hyödyntämällä voidaan tutkitusti parantaa tuottavuutta, mutta pelkkä tekniikan käyttöönotto ei riitä, vaan tarvitaan myös toimintojen kokonaisvaltaista uu-

distamista. Toimintatapojen uudistaminen sekä tieto- ja viestintäteknikan täysimääräinen hyödyntäminen ovat vastauksia Suomen kansainvälisen kilpailukyvyn ja ikääntyvän väestön hyvinvointipalvelujen säilyttämisen haasteisiin.” Neuvosto pitää tärkeänä, että tuottavuuden parantamista suunnitellaan pitkällä aikajänteellä ja tulokset heijastuvat myös kansalaisten ja työntekijöiden arkeen. Erityisesti julkisten palveluiden osalta on tärkeää huolehtia siitä, että parantuneet palvelut ovat kaikkien kansalaisten tavoitettavissa. (Tietoyhteiskuntaneuvoston raportti. 2006, 5.)

3.2 Henkilöstö mukana kehitystyössä

Tietoteknisten ohjelmien tulee olla helposti käytettäviä ja ennen kaikkea hyvin toimivia. On tärkeää, että niitä on testattu riittävästi ennen käyttöönottoa, koska virhetilanteet aiheuttavat ylimääräistä työtä ja sekaannuksia. Henkilöstöllä pitää olla riittävästi tietoa tulevista muutoksista sekä aikaa omaksua ne. Grönroosin mukaan työnantajan tehtävä on kouluttaa henkilöstö työtehtävien edellytysten tasolle, mutta jokaisen työntekijän on puolestaan huolehdittava itse omasta elinikäisestä oppimisestaan (Grönroos 2006, 232, 234). Turun TE-toimiston kotouttamispalveluyksikön asiantuntija Manne Raitila toteaa *PardiaNyt*-lehden haastattelussa, että muutoksia pitääkin olla, mutta nyt niitä tulee paljon nopeammassa tahdissa kuin ennen ja niihin liittyy paljon tietotekniikkaa. Hän muistuttaa, että virkamiesten keski-ikä on aika korkea eikä uusien asioiden omaksuminen ole enää niin nopeaa. (Pihlajaniemi 2013, 12.)

Kun henkilöstö on mukana kehitystyössä, saa se samalla luontevasti tietoa uudistuksen työvaiheista ja aikataulusta. On tärkeää tietää, miten uudet toimintatavat tulevat vaikuttamaan omaan työtehtävään ja koko organisaatioon. Toimintatavan mahdollisuudet ja hyödyt pitäisi saada näkyviin, jotta sitä ei pidettäisi uhkana. Marko Kesti toteaa kirjassaan *Huipputuottava organisaatio*, että Suomessa on tapana toteuttaa muutos suoraviivaisesti ylhäältä käsin ja kustannukset minimoiden. Hänen mukaansa Suomessa ei osata ottaa henkilöstöä mukaan muutokseen. Ei muisteta, että ihminen ei toimi koneen tavoin, vaan hänelle on annettava aikaa sopeutumiseen. (Kesti 2007, 53.)

Sähköisten palvelujen kehitystyössä tulisi hyödyntää myös asiakasrajapinnassa työskentelevien virkailijoiden näkemyksiä. Heillä on tietoa asiakkaiden tarpeista, ongelmista ja toiveista ja siten heidän avullaan voidaan myös ymmärtää käyttäjiä paremmin. Asiakaskeskeisyyden lisääminen on yksi julkisen hallinnon sähköisen asioinnin kehittämisstrategian tavoitteista. Asiakaskeskeisyyden ohella tulee kuitenkin pyrkiä entistä suurempaan kustannustehokkuuteen ja tuottavuuden lisäämiseen. (Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa 2008, 6, 20.)

Työntekijöiden motivaatiolla ja sitoutumisella on merkittävä vaikutus uusien toimintatapojen käyttöönoton onnistumiseen. Työntekijä, jolta puuttuu motivaatio, ei kykene osallistumaan työnsä kehittämiseen. Grönroosin mukaan motivaatio tulee henkilön sisältä ja jokaisen tuleekin huolehtia muun kehittymisensä ohella myös motivaation säilymisestä. Henkilöstön peruskoulutus, tiedot ja taidot sekä yksilöiden henkilökohtaiset luonteenpiirteet muodostavat organisaation inhimillisen pääoman. Luonteenpiirteet vaikuttavat asenteisiin ja sitä kautta kykyyn sitoutua yhteisiin päämääriin. Henkilöstö tulee sitouttaa muutokseen tarjoamalla riittävästi selkeää tietoa. Henkilöstön tulee tietää nykytilanne sekä se minne ja miksi ollaan menossa. Loppujen lopuksi sitoutuminen on kuitenkin työntekijän vastuulla ja hän itse tekee päätöksen sitoutumisestaan. (Grönroos 2006, 58-59.)

4 TE-TOIMISTOJEN PALVELUMALLI

Työ- ja elinkeinotoimistojen palvelut uudistuivat vuoden 2013 alussa. Työministeriön internet-sivujen mukaan koko maassa on nyt tarjolla entistä monipuolisemmat ja selkeämmät palvelut henkilö- ja yritysasiakkaille. Asiakkaat voivat hoitaa monet aikaisemmin henkilökohtaista käyntiä vaatineet asiat nykyisin verkossa tai puhelinpalvelussa. Uudistuksen myötä Suomessa on nyt 15 alueellista työ- ja elinkeinotoimistoa, joilla on yhteensä noin 120 toimipaikkaa. Kaikilla toimipaikoilla ei enää ole saatavilla kaikkia palveluja, sillä erityispalveluita on keskitetty TE-toimistoihin. (Työ- ja elinkeinotoimiston www-sivut 2013.)

Työ- ja elinkeinotoimiston palvelumalli perustuu kolmeen palvelulinjaan. Jako näille palvelulinjoille tapahtuu asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti. Henkilöasiakkaita ovat työttömät, työssä olevat sekä työmarkkinoille hakeutuvat henkilöt. Asiakkaat, joille on tarjolla heidän ammattitaitoaan ja osaamistaan vastaavia työpaikkoja kuuluvat Työnvälitys- ja yrityspalvelut -palvelulinjalle. Osaamisen kehittämisen -palvelulinjalla olevat asiakkaat tarvitsevat ammatillisten valmiuksien parantamista, urasuunnittelua tai koulutusta. Tuetun työllistymisen palvelulinjalla ovat työmarkkinoille kuntoutuvat asiakkaat, jotka tarvitsevat työllistykseen moniammatillista palvelua ja yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. (Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut 2013.)

4.1 Oulun seudun TE-toimiston pilottihanke

Oulun seudun työ- ja elinkeinotoimistossa käynnistettiin Virtuaalinen TE-toimisto -pilottihanke 1.2.2011. Hankkeen tavoitteena oli mallintaa ja pilotoida TE-hallinnon virtuaalitoimiston palveluprosessia olemassa olevien verkkopalvelujen ja lainsäädännön puitteissa huomioiden jatkuvasti valtionhallinnon säästöjen vuoksi vähenevät henkilöstöressit. Tavoitteena oli myös kartoittaa henkilöasiakkuusryhmiä, joille palveluja voidaan tuottaa mahdollisimman pitkälti sähköisesti ja ohjata asiakkaita käyttämään monikanavaisia palveluja. Kehittämällä sähköisen asioinnin palvelumallia pyritään minimoimaan asiakkaiden henkilökohtaisten käyntien määrää ja vähentämään työn kuormittavuutta. Sähköinen asiointi ei ole paikkakuntariippuvaista, jolloin se mahdollistaa kuormittavuuden jakamista eri toimistojen välillä. (Pekkonen 2011, 3.)

Ennen pilottihanketta Oulussa oli jo perustettu työryhmä koordinoimaan monikanavaisia palveluja sekä toteuttamaan niiden täysimääräisen käytön tukitoimia. Työryhmän mukaan sähköiseen palveluun siirtymisen kipupisteitä ovat muun muassa tiedon, tietoteknisten taitojen sekä laitteiden puuttuminen osalta asiakkaista. Myös voimassa oleva lainsäädäntö sekä tarjottavien palvelujen laatu rajoittavat toteutusta. Sähköisten palvelujen käyttöönottoon vaikuttavat lisäksi niin virkailijoiden kuin asiakkaidenkin asenteet. (Pekkonen 2012a, 5.)

Henkilöstön tulisi itse hallita sähköisten palvelujen käyttö sujuvasti, jotta he voisivat markkinoida niitä tehokkaasti asiakkailleen. Tämä edellyttää työnantajalta panostamista henkilöstön perehdyttämiseen. Henkilöstön tulee myös omaksua uudet toimintatavat ja toimiston yhtenäiset linjaukset monikanavaisten palvelujen hyödyntämisessä. Oulussa henkilöstö otettiin mukaan jo alkuvaiheessa palvelujen kehittämisprosessiin. Heille järjestettiin koulutuspäivä, jonka tarkoituksena oli koota henkilöstö yhteen ja antaa heille tilaisuus keskustella mieltä askarruttavista asioista yhdessä. Tavoitteena oli saada koko toimistoon yhteinen käsitys monikanavaisten palvelujen merkityksestä, käytöstä sekä tavoitteista. (Pekkonen 2012a, 6.)

Hankkeessa mukana olleet Marjo Pekkonen ja Leila Tuohino kävivät tutustumassa Groningenissa Hollannin työhallinnon sähköisiin palveluihin ja työnhakija-asiakkaiden monikanavaiseen palveluprosessiin. Hollannissa työvoimatoimistojen standardisoitu palvelumalli määrittelee sen, keitä ja missä tapauksessa asiakasta palvellaan henkilökohtaisesti ja kasvotusten. Palvelut painottuvat vahvasti sähköisiin palveluihin. Tärkeää on, että verkkopalvelujen kautta asioidessaan asiakas kokee hyötyvänsä juuri verkossa tapahtuvasta palvelusta. Asiointi on nopeaa, joustavaa ja ajankohdasta riippumatonta. Palvelut ovat myös kaikille samanlaisia ja tasalaatuisia. Verkkopalvelujen käyttöönoton myötä virkailijan palvelemien asiakkaiden määrä on kolminkertaistunut. (Pekkonen 2012b.)

Hollannissa työvoimatoimiston asiakkaista 75 prosenttia palvellaan internetin kautta. Tavoitteena on nostaa määrä 85 prosenttiin. Verkkopalvelujen käyttö on tuonut hyötyjä myös työhallinnon suunnittelutyöhön. Palvelun käyttöä analysoimalla voidaan tarkastella esimerkiksi sitä, mistä nuoret työnhakijat ovat kiinnostuneita ja mihin työllistymistä edistäviin toimiin he ovat osallistuneet. (Pekkonen 2012b.)

Hankkeen aikana uusittiin toimistokohtaiset esitteet ja niissä huomioitiin erityisesti monikanavaiset palvelut ja verkkoasiointi. Esitteet tallennettiin Oulun TE-toimiston verkkosivuille. Verkkopalveluja markkinoitiin myös lehdistötiedotteilla sekä sähköpostin allekirjoitustiedostoissa. Työhallinnolla on paljon yhteisiä asiakkaita esimerkiksi kansaneläkelaitoksen ja sosiaalitoimen kanssa. Niinpä myös yhteistyökumppa-

neille järjestettiin perehdytystä sähköisistä palveluista, jotta he voivat neuvoa asiakkaitaan verkkopalveluiden käytössä. (Pekkonen 2012a, 17.)

Verkkopalvelujen täysimääräinen käyttöönotto ja hyödyntäminen työnhakijapalvelussa oli hankkeen yhtenä tavoitteena. Käyttöasteessa havaittiinkin selvää nousua hankkeen aikana. Uusista työnhakijoista ilmoittautui syyskuussa 2011 Oma työnhaku-verkkopalvelun kautta 799 henkilöä. Vastaavana aikana vuonna 2012 palvelua käytti jo 1334 työnhakijaa. (Pekkonen 2012a, 19.)

Hankkeella tavoiteltiin myös asiakasvirtojen hallintaa. Asiakaspalveluprosessien kehittämisen myötä monikanavaiset palvelut tulivat tutuksi sekä asiakkaille että henkilökunnalle. Asiakasvirtoja saatiin hallintaan ohjaamalla eri asiakasryhmiä käyttämään monikanavaisia palveluja. Sen sijaan asiakasvirtojen pienentäminen ei onnistunut, joka johtui suurelta osin lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta. Hankkeen aikana voimassa ollut ohjeistus velvoitti työnhakijan asioimaan henkilökohtaisesti kymmenen päivän sisällä TE-toimistossa. Lisäksi esimerkiksi kesätyönhakijoiden liikkuvuusavustusten hakeminen edellytti henkilökohtaista asiointia. (Pekkonen 2012a, 20.)

4.2 Työnhakijaksi ilmoittautuminen

Kaikilla TE-toimistoilla on yhteneväinen käytäntö työnhakijaksi ilmoittautumisessa ja valtakunnalliset ohjeet ovat TE-toimistojen verkkosivuilla. Työnhakijaksi ilmoittautuminen tehdään TE-toimiston Oma työnhaku -asiointipalvelussa, joka löytyy osoitteesta www.te-palvelut.fi. Palveluun tunnistaudutaan joko verkkopankkitunnuksilla tai sirullisella henkilökortilla. Asiakkaat, joilla ei ole pankkitunnuksia tai sirullista henkilökorttia käyvät henkilökohtaisesti TE-toimistossa täyttämässä ilmoittautumislomakkeen toimiston asiakaspääteellä. Verkkoasioinnissa opastavat henkilökohtaisesti toimistoissa olevat verkkoneuvojat sekä puhelimitse valtakunnallinen puhelinpalvelu. Toimiston asiakaspäätteet ovat käytettävissä toimiston aukioloaikoina. (Työ- ja elinkeinotoimistojen www-sivut 2013.)

Työnhakijaksi ilmoittautuneille soitetaan ja heille varataan aika henkilökohtaiseen tapaamiseen, mikäli heidän palvelutarpeensa sitä edellyttää. Monet asiat hoituvat sähköisellä asioinnilla tai toimittamalla vaadittavat asiakirjat postitse, eikä henkilökohtainen käynti ole tarpeen. Puhelinpalvelun ohella on käytössä myös sähköinen yhteydenottopyyntölomake, joka lähetetään TE-toimiston kotisivujen kautta. (Työ- ja elinkeinotoimiston www-sivut 2013.) Aiemmin asiakkaat ilmoittautuivat työnhakijaksi sähköisellä lomakkeella ja tulivat sen jälkeen henkilökohtaisesti käymään TE-toimistossa. He asioivat vuoronumerolla ja käynnin aikana käytiin perusasiat läpi ja varattiin tarvittaessa aika alkukartoituksen ja työnhakusuunnitelman laatimista varten.

Työnhakija on velvollinen ilmoittamaan tilanteessaan tapahtuvista muutoksista. Myös tämän ilmoituksen voi tehdä sähköisesti tai soittamalla valtakunnalliseen palvelunumeroon. Virkailija ottaa yhteyttä, mikäli tarvitsee lisätietoja ilmoitetusta asiasta. Toimistoissa ei ole enää päivystyspalveluita vaan henkilökohtainen asiointi tapahtuu aina aikavarauksella.

Työnhakijoiden täyttämät sähköiset ilmoittautumislomakkeet siirtyvät URA-tietojärjestelmässä virtuaaliseen TE-toimistoon. Virtuaalinen TE-toimisto on tietotekniikan avulla luotu keinotekoinen ympäristö, josta virkailijat poimivat sähköisesti rekisteröityneen asiakkaan tiedot. URA-tietojärjestelmä on työhallinnon oma asiakastietojärjestelmä.

Alkukartoittaja soittaa työnhakijalle ja puhelinkeskustelun perusteella hoidetaan työnhaun aloittamiseen liittyvät rutiinitehtävät. Työnhakijalle tehdään myös palvelutarvearvio ja hänelle varataan tarvittaessa henkilökohtainen tapaamisaika. (Työ ja elinkeinotoimiston www-sivut 2013.) Virtuaalitoimistosta poimittavien tietojen avulla voidaan hallita toimistoon tulevaa asiakasvirtaa eikä rutiiniluonteisten asioiden hoito vie aikaa henkilökohtaiselta käynniltä.

Pirkanmaan TE-toimiston alkukartoittajat työskentelevät pääasiassa Tampereen toimistossa, mutta heitä on myös muutamissa alueen toimipaikoissa. He hoitavat koko Pirkanmaan alueen työnhakijaksi ilmoittautuneet riippumatta siitä missä toimipaikassa työskentelevät. (Lintinen sähköposti 12.11.2013.)

5 SÄHKÖINEN VAI HENKILÖKOHTAINEN ASIOINTI?

5.1 Palvelukanavan valinta

Kuusela ja Rintamäki (2002) toteavat kirjassaan Arvoa tuottava asiointikokemus, että asiakkaat haluavat valita henkilökohtaisen ja sähköisen asioinnin väliltä kulloinkin tilanteeseen sopivan asiointitavan. Asiakas vertaa palvelustaan saamia hyötyjä tekemiinsä uhrauksiin ja tekee valintansa sen mukaisesti. (Kuusela & Rintamäki 2002, 36.) Asiakkaiden tyytyväisyys sähköisiin palveluihin on tärkeää. Mikäli sähköisten palvelujen käyttö vie paljon aikaa ja niitä on vaikea käyttää, valitsevat asiakkaat toisen palvelukanavan. (Voutilainen 2006, 187.) Sähköisten palveluiden kehittämisessä tuleekin miettiä asiaa myös asiakkaan näkökulmasta ja korostaa markkinoinnissa asiakkaan saamia hyötyjä.

Lahti ja Lahikainen ottavat kantaa Työpoliittisessa aikakauskirjassa julkaistussa artikkelissaan työhallinnossa toteutettuun organisaatiouudistukseen. Heidän mukaansa se näyttää johtavan asiakaspalvelujen laajamittaiseen alasajoon ja korkeatasoisen ammattityön edellytysten heikentämiseen. Työnvälitysvirkailijoiden pitäisi pystyä jakamaan asiakkaat oikeille palvelulinjoille lyhyen haastattelun perusteella. Tuen ja avun tarve eivät välttämättä siinä tule esiin ja asiakkaan työttömyys saattaa pitkittyä. Asiakkaat tarvitsevat henkilökohtaista kohtaamista tehokkaan pikapalvelun sijaan. Kirjoituksessa todetaan myös, että palvelupisteiden vähentyminen heikentää TE-toimistojen palvelujen saatavuutta. Kirjoittavat arvioivat artikkelissaan, että reilusti yli 100 000 kansalaista joutuu hakemaan palvelut kaukaa kotoaan. Tilanne on erityisen hankala Pohjois- ja Itä-Suomen haja-asutusalueilla. (Lahti & Lahikainen 2013, 57, 59.)

Palvelupisteiden etäisyys ei kuitenkaan ole ainoa asia, joka määrittelee palveluiden saatavuutta. Sähköiset palvelut ovat ajasta ja paikasta riippumattomia, mutta asiakkaiden käytössä olevat laitteet ja yhteydet vaikuttavat palveluiden saavutettavuuteen. Lisäksi kaikkien asiakkaiden tietotekniset taidot eivät välttämättä riitä verkkopalveluiden käyttämiseen. Asiakkaat voivat kuitenkin käyttää TE-toimistojen ja yhteispal-

velupisteiden asiakaspäätteitä näiden aukioloaikoina, jolloin tosin menetetään ajasta ja paikasta riippumattomuus.

Suomessa on yhteispalvelupisteitä tällä hetkellä lähes 200, näistä 39 tarjoaa myös TE-toimiston palveluja. Pohjois-Suomen aluehallintoviraston julkaisussa todetaankin, että noin 95 prosenttia väestöstä asuu alle 20 kilometrin etäisyydellä työhallinnon palveluista. (Aluehallintovirastojen keskeiset arviot peruspalvelujen tilasta 2011, 56, 60.) Yhteispalvelupisteiden tarkoituksena on tarjota julkishallinnon palveluja keskitetysti yhdestä paikasta. Palvelupisteessä asiakas voi laittaa asiansa vireille, saada neuvontaa ja toimittaa sinne asiakirjoja. Keskeisimpiä palvelun tarjoajia näissä pisteissä ovat kunnat, kansaneläkelaitokset, poliisilaitokset, maistraatit, työ- ja elinkeinohallinto sekä verohallinto ja jokaisessa palvelupisteessä on vähintään kahden toimijan palveluja tarjolla. (Yhteispalvelun www-sivut 2014.)

Työhallinnolla on myös erilaisia paikallistasojen ylläpitämiä verkkosivustoja. Esimerkiksi Pirkanmaalla on Tampereen kaupunkiseudun työllisyyden hoidon portaali (Työllisyysportti), josta löytyy tietoa muun muassa työelämään kuntoutuksesta sekä osaamisen kehittämisestä. (Työllisyysportin www-sivut.) Satakunnan TE-toimistolla on vuonna 2011 perustettu profiili facebook-sivustolla nimellä Työkkärin Tytti. Sivustolla on yleisluonteista tietoa palveluista, ajankohtaisia uutisia sekä työnhakuvinkkejä. (Wahl 2013, 12.)

5.2 Julkishallinnon verkkopalvelut 2010 -tutkimus

Valtiovarainministeriö vuonna 2010 teettämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää suomalaisten mielipiteitä, toiveita ja näkemyksiä sähköisestä asioinnista julkishallinnossa. Tutkimuksella kartoitettiin myös suomalaisten käyntejä julkishallinnon www-palveluissa. (Valtiovarainministeriön www-sivut 2013.)

Tutkimuksen mukaan verkkopalveluihin suhtautuminen ja niiden käyttö on riippuvainen vastaajan iästä, kun taas sukupuolella ja asuinalueella ei ole juurikaan merkitystä. Nuorista, 15–24-vuotiaista 100 prosenttia käyttää internetiä vähintään viikoittain ja 80 prosenttia heistä päivittäin tai lähes päivittäin. 50–64-vuotiaiden joukossa

päivittäin internetiä käyttäviä oli 49 prosenttia ja heistä 16 prosenttia ei ollut käyttänyt internetiä lainkaan viimeisen kuuden kuukauden aikana. Vastaajilta kysyttiin myös ovatko he vierailleet viimeisen kolmen kuukauden aikana luetelluilla julkishallinnon verkkosivuilla. Neljä eniten käytettyä sivustoa olivat Kansaneläkelaitoksen, Verohallinnon, Maanmittauslaitoksen sekä Työ- ja elinkeinotoimistojen sivut. Vastaajista yli 20 prosenttia oli käynyt jollakin näistä sivustoista kolmen kuukauden aikana. Julkishallinnon verkkopalveluiden käyttäjistä 25 prosenttia oli käyttänyt asiointipalveluita onnistuneesti. (Valtiovarainministeriön www-sivut 2013.)

Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan lueteltujen palvelujen kohdalla, millä tavoin he haluaisivat kyseistä palvelua saada. Vaihtoehtoisina palvelumuotoina olivat internet, puhelin, kasvotusten annettu palvelu tai jokin muu tapa. Vastaajista 34 prosenttia haluaisi hoitaa asioiden vireillepanon julkishallinnon päätöksenteossa internetissä. Puhelinpalvelua haluaisi käyttää 47 prosenttia vastaajista ja kasvotusten asian haluaisi hoitaa 14 prosenttia vastaajista. Tutkimuksessa kartoitettiin myös vastaajien valmiutta käyttää verkkoa arkaluontoisten asioiden, esimerkiksi terveydentilaa tai taloudellista tilannetta koskevissa asioissa. Nuorista, 15–24-vuotiaista 22 prosenttia oli valmis käyttämään internetiä myös henkilökohtaisia tietoja koskevissa asioissa. Ikäluokka 25–34-vuotiaat olivat myönteisimpiä asialle, heistä 41 prosenttia olisi valmis asioimaan myös arkaluonteisissa asioissa verkon kautta. Vanhemmista ikäluokista 35–49-vuotiaista 21 prosenttia ja 50–64-vuotiaista 18 prosenttia oli valmis käyttämään internetiä myös arkaluonteisissa asioissa. (Valtiovarainministeriön www-sivut 2013.)

Tutkimuksessa selvitettiin myös julkishallinnon verkkosivujen löytymistä. Toimipisteissä tapahtuva neuvonta on merkittävässä asemassa, sillä 64 prosenttia kertoi löytäneensä sivut nimenomaan opastuksen avulla. Hakukonetta oli käyttänyt 18 prosenttia vastaajista ja 11 prosenttia vastaajista oli saanut ystävältä neuvoja. Verkkopalveluiden leviämistä vaikeuttavia asioita kartoitettiin valmiiksi annetuilla vaihtoehdoilla. Vastaajat saivat valita enintään viisi vaihtoehtoa kymmenestä. Vastaajista 45 prosenttia koki vähäisen tietouden palvelutarjonnasta olevan vaikeuttava tekijä. Luottamuksen puute verkkoasiointia kohtaan nousi toiseksi suurimmaksi syyksi. Tämän valitsi 29 prosenttia vastaajista. Halu henkilökohtaiseen palvelukontaktiin ja palveluiden löytämisen vaikeus verkosta olivat kumpikin kolmanneksi tärkeimmät tekijät.

Nämä vaihtoehdot valitsi 26 prosenttia vastaajista. (Valtiovarainministeriön www-sivut 2013.)

Tutkimuksessa kysyttiin myös miten viranomaiset voisivat parantaa palveluitaan. Annetuista vaihtoehdoista nousi tärkeimmäksi viranomaisten palveluiden kokoaminen yhteispalvelupisteisiin tai yhteisiin verkkoportaleihin, tämän valitsi 63 prosenttia vastaajista. Toimintatapojen ja palveluiden yksinkertaistamisen kannalla oli 26 prosenttia vastaajista. Lisää tietoa jo olemassa olevista palveluista ja etuuksista halusi 24 prosenttia vastaajista. (Valtiovarainministeriön www-sivut 2013.)

Yhteenvedona tutkimuksesta voidaan todeta, että nuoret suhtautuvat internetin käyttöön ja verkkopalveluiden kehittämiseen positiivisesti, mutta toisaalta he ovat kriittisiä oman yksityisyytensä ja verkon vaarojen suhteen. Vastaajien mukaan julkisia verkkopalveluja tulisi selkiyttää ja monipuolistaa. Suurimpana esteenä verkkopalvelujen leviämislle koettiin vähäinen tietoisuus palveluntarjonnasta sekä ihmisten halu saada henkilökohtaista palvelua. (Valtiovarainministeriön www-sivut 2013.)

6 KYSELY KESKI-PIRKANMAAN TE-TOIMISTON HENKILÖSTÖLLE

6.1 Henkilöstökyselyn tavoitteet

Kyselyn tavoitteena oli selvittää miten virtuaalisen TE-toimiston käyttöönotto on vaikuttanut päivittäiseen työhön Keski-Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimistossa. Tarkoituksena oli kartoittaa toimintamallin hyötyjä sekä mahdollisia ongelmakohtia. Kyselyn avulla haluttiin saada kokemuksellista tietoa sekä tukea toimintamallin edelleen kehittämiseen.

Kyselytutkimuksella voidaan saada tutkimuksen piiriin paljon henkilöitä ja heiltä voidaan kysyä monia asioita. Etuna on myös aikataulun arvioinnin helppous. Kyselyyn liittyy kuitenkin myös haittoja. Vastaajat saattavat ymmärtää kysymykset väärin

tai eivät suhtaudu vakavasti vastaamiseen. Vastaajien määrä saattaa myös jäädä pieneksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193.)

Virtuaalinen TE-toimisto otettiin käyttöön Keski-Pirkanmaan TE-toimistossa kesäkuussa 2012. Keski-Pirkanmaan TE-toimisto muodostui kuudesta toimipaikasta, jotka sijaitsivat Hämeenkyrössä, Kangasalla, Lempäälässä, Orivedellä, Nokialla ja Ylöjärvellä. Pitkien välimatkojen vuoksi päädyin sähköpostilla tehtävään kyselyyn. Kysely lähetettiin 55 henkilölle marraskuussa 2012, jolloin toimintamalli oli ollut käytössä noin 5 kuukautta. Joulukuun alussa henkilöstölle lähetettiin vielä muistutus kyselyyn vastaamisesta. Vastausaika päättyi 31.12.12.

Kyselylomakkeella oli monivalintakysymyksiä sekä niitä tarkentavia avoimia kysymyksiä. Taustatietoina vastaajilta kysyttiin ikää, työkokemuksen määrää ja palvelulinjaa, jolla he työskentelevät. Kyselyn lopuksi vastaajilta pyydettiin vapaamuotoisia kehittämisehdotuksia. Tavoitteena oli, että kyselyyn vastaaminen olisi helppoa ja nopeaa. Vastaajat olivatkin vastanneet kaikkiin monivalintakysymyksiin, mutta tarkentaviin kysymyksiin vastauksia tuli vähemmän.

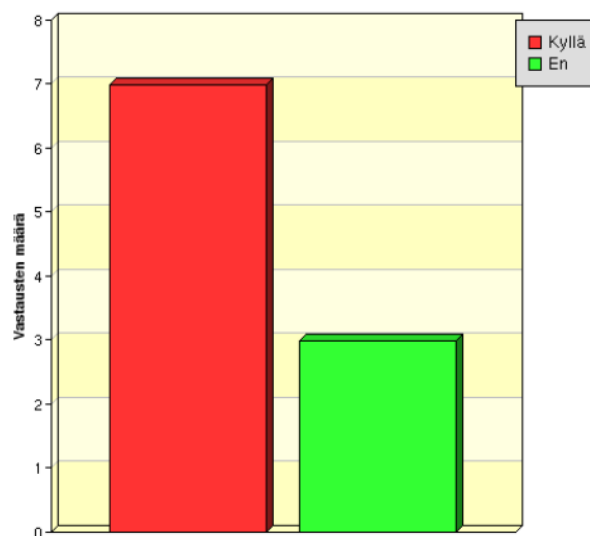
Kyselyyn tuli määräaikaan mennessä 10 vastausta, jolloin vastausprosentiksi muodostui 18,2 prosenttia. Kyselyn ajankohta ei ollut paras mahdollinen. Vuoden 2013 alussa oli tulossa organisaatiomuutos, jonka vuoksi virkailijat hakeutuivat uusiin tehtäviin loppuvuodesta 2012. Epävarmuus uusista tehtävistä ja työpaikan sijainnista vaikuttivat todennäköisesti vastauksien määrään ja vastaamiseen käytettyyn aikaan. Pienen vastaajamäärän vuoksi tulokset ovat suuntaa antavia, mutta niitä voidaan käyttää hyödyksi toimintamallin kehitystyössä.

6.2 Kyselyn tulokset

Kymmenestä vastaajasta viisi oli iältään 30–50-vuotias ja loput viisi olivat yli 50-vuotiaita. Alle 30-vuotiaita ei siten vastaajien joukossa ollut yhtään. Vastaajista 90 prosentilla oli työkokemusta työhallinnon tehtävissä yli kymmenen vuotta. Vain 10 prosenttia vastaajista oli ollut työssä alle kaksi vuotta.

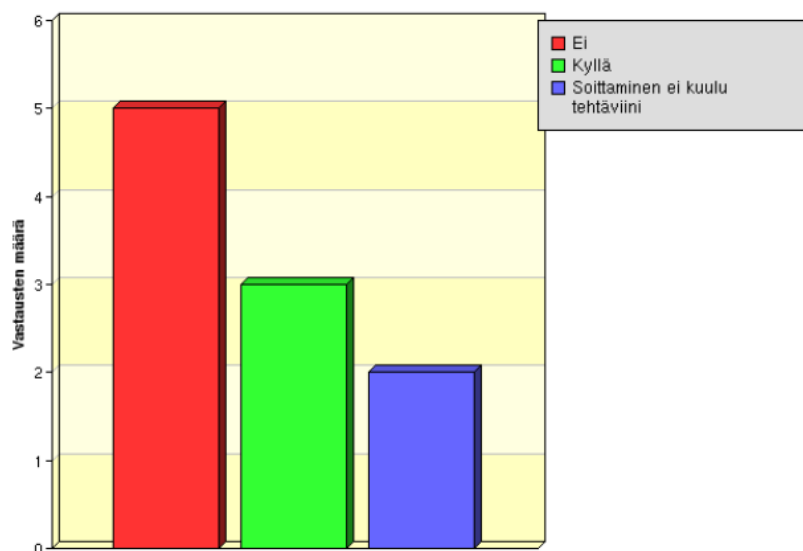
Tällä hetkellä virtuaalisen TE-toimiston asiakkaita hoitavat ensimmäisen palvelulinjan virkailijat, joita kutsutaan alkukartoittajiksi. Sen sijaan Keski-Pirkanmaan TE-toimiston aikana työhön osallistuivat vaihtelevasti kaikkien palvelulinjojen virkailijoita, jonka vuoksi kyselykin lähetettiin kaikille asiakastyötä tekeville. Virtuaalisen TE-toimiston asiakkaita hoitavia kutsuttiin Keski-Pirkanmaalla Ilmi-virkailijoiksi. Kyselyyn vastanneista seitsemän henkilöä työskenteli ensimmäisellä palvelulinjalla. Toisen palvelulinjan virkailijoista vastasi kaksi ja kolmannelta palvelulinjalta oli yksi vastaaja.

Ensimmäisessä toimintamalliin liittyvässä kysymyksessä kysyttiin saivatko vastaajat virtuaalisesta TE-toimistosta riittävästi tietoa ennen käyttöönottoa (Kuva 1). Seitsemän vastaajaa koki saaneensa riittävästi tietoa, mutta kolme vastaajaa oli saanut tietoa liian vähän. Heiltä pyydettiin myös tarkennusta siihen millaista tietoa olisivat tarvinneet lisää. Vastaajat olisivat halunneet pääseikkojen perusperehdytystä sekä perehdytystä koko prosessiin. He toivoivat myös seurantatyöhön hyviä toimintatapoja sekä valmiita lomakkeita esimerkiksi aikavarauksiin. Vastaajien mielestä myös asiakkaille jaettavaa materiaalia olisi kehitettävä. Vastauksista kävi ilmi myös, ettei kaikille ole selvää mitä termillä virtuaalinen toimisto tarkoitetaan ja mitä se tarkoittaa TE-hallinnossa.



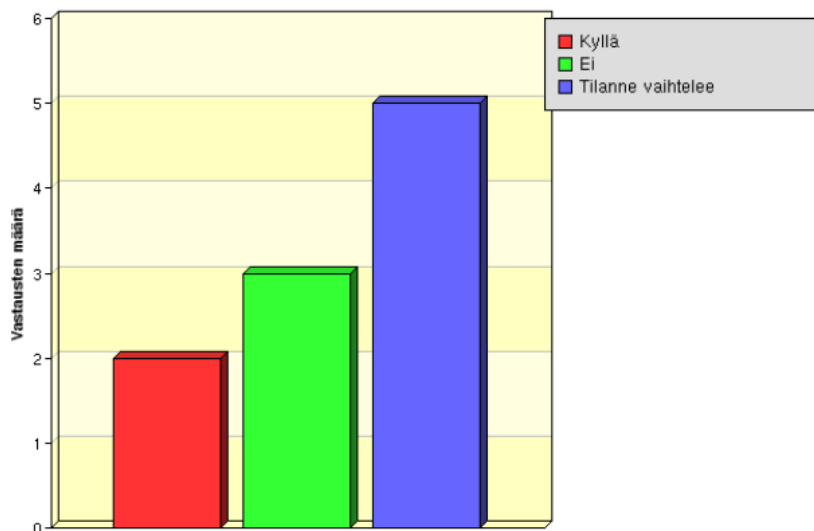
Kuva 1. Saitko virtuaalisesta TE-toimistosta riittävästi tietoa ennen käyttöönottoa?

Virtuaaliseen TE-toimistoon ilmoittautuneille asiakkaille soitetaan määräajan kuluessa TE-toimistosta. Vastaajilta kysyttiin onko asiakkaille soittaminen tuottanut vaikeuksia (Kuva 2). Viidelle vastaajista soittaminen ei ollut tuottanut ongelmia. Kolmella vastaajalla oli ollut ongelmia ja kahden vastaajan työhön ei kuulunut asiakkaille soittaminen lainkaan. Ongelmia kohdanneilta kysyttiin tarkemmin, minkälaisia ongelmia on ollut. Kymmenen päivän määräaika koettiin ongelmalliseksi, koska vapaita aikavarausajoja ei aina ollut. Vastaajat kokivat myös soittamiseen kuluvan turhaa aikaa, koska asiakkaat eivät vastaa oudosta numerosta tulevaan puheluun ja virkailijat joutuvat tästä syystä soittamaan useaan kertaan. Asiakkaat eivät myöskään aina kirjoita puhelinnumeroaan tai sähköpostiosoitettaan ilmoittautumislomakkeeseen tai puhelin saattaa olla suljettu.



Kuva 2. Onko virtuaalitoimiston asiakkaille soittaminen tuottanut ongelmia?

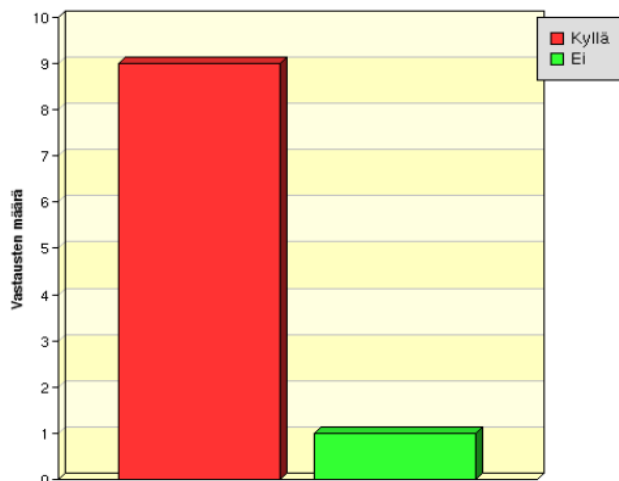
Kyselyä tehtäessä asiakkaalle tuli soittaa 10 vuorokauden kuluessa, jona aikana asiakkaalle piti tarvittaessa saada myös aikavaraus. Virkailijoilta kysyttiin, ovatko he saaneet varattua asiakkaalle ajan määräajan puitteissa (Kuva 3). Vastaajista 20 prosenttia oli saanut varattua ajan määräajan sisään ja 30 prosenttia ei ollut saanut varattua aikaa määräajassa. Loput 50 prosenttia vastasivat tilanteen vaihtelevan.



Kuva 3. Onko asiakkaille saanut aikavarauksen määrittelyn aikarajan (10 pv) puitteissa?

Kesällä 2012 Keski-Pirkanmaan toimipaikat olivat vuorollaan suljettuina kaksi viikkoa. Tuona aikana avoinna olevien toimipaikkojen virkailijat hoitivat myös suljettujen toimipaikkojen työnhakijaksi ilmoittautuneet. Kyselyllä haluttiin kartoittaa kokemuksia muiden paikkakuntien asiakkaiden hoitamisesta, sillä organisaatiomuutoksen myötä koko Pirkanmaata hoitavat alkukartoittajat tulisivat toimimaan pääasiassa Tampereella. Vastaajista kukaan ei ollut toiminut useamman toimipaikan Ilmi-virkailijana, joten tästä ei saatu kokemuksellista tietoa.

Asiakkaiden tietoteknisillä taidoilla on myös vaikutusta virtuaalisen TE-toimiston käyttöönoton onnistumiseen. Henkilöstöltä kysyttiin, ovatko he havainneet puutteita asiakkaiden IT-taidoissa (Kuva 4) ja minkälaisia ongelmat ovat olleet. Valtaosa vastaajista eli 90 prosenttia oli havainnut ongelmia. Vastaajista 10 prosentin mielestä asiakkaiden IT-taidoissa ei ole puutteita.



Kuva 4. Onko asiakkaiden IT-taidoissa ilmennyt puutteita, jotka vaikuttavat virtuaalitoimiston käyttöön?

Vapaamuotoisissa tarkennuksissaan vastaajat kertoivat muun muassa, että asiakkaat eivät osaa tai pysty laittamaan hakua voimaan verkossa. Kaikilla asiakkailla ei ole pankkitunnuksia tai he arkailevat niiden käyttöä. Myös käytössä olevan ohjelmiston toimivuudessa on ollut ongelmia. Sähköisen ilmoittautumislomakkeen todettiin olevan hankala täyttää ja tarvittavia koodeja on vaikea löytää niin asiakkaan kuin virkailijankin.

Kyselyllä kartoitettiin myös muita virtuaalitoimiston käyttöön liittyviä ongelmia. Verkkoasioinnista tiedottaminen asiakkaille koettiin puutteelliseksi. Vastaajien mukaan asiakkailla ei ole tietoa, että työnhakijaksi ilmoittautuminen tapahtuu vain verkkopalvelun kautta. Myös asiakkaiden opastaminen ilmoitusluonteisten asioiden hoitoon verkkopalvelussa koettiin ongelmalliseksi. Lisäksi vastauksissa todettiin käytössä olevan tietokoneohjelman olevan kankea ja toimintamallin toteuttamiseen olevan liian vähän henkilökuntaa. Mallin käyttöönotto kesälomien alkamisaikaan koettiin huonoksi ajankohdaksi.

Virtuaalitoimiston käyttöönoton tavoitteena oli parantaa virkailijoiden ajankäytön hallintaa sekä vähentää työn kuormittavuutta. Virkailijoita pyydettiin kertomaan millaisia parannuksia virtuaalitoimiston käyttöönotto on tuonut päivittäiseen työhön. Vastauksia olivat:

”Jos olisi tarpeeksi työaika sekä kalenteriaikoja, homma voisi toimiakin mukavasti.”

”Ajankäyttö hieman parantunut.”

”Ei tarvitse itse ’syöttää’ asiakkaan tietoja tietokoneelle.”

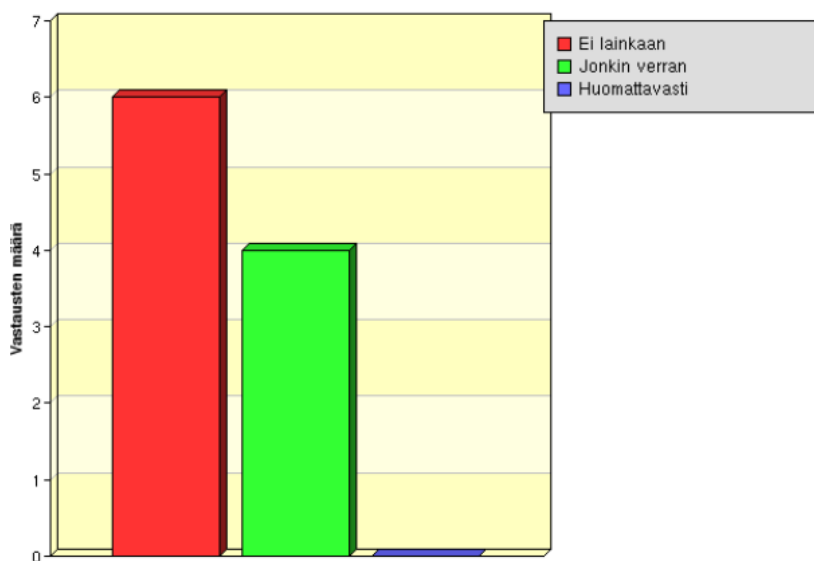
”Tällä hetkellä ei juurikaan vaikutusta päivittäiseen työhön pienessä toimistossa.”

”Perustiedot ovat kirjaantuneet ja siitä on ollut kiva jatkaa.”

”Asiakaspalvelu nopeutunut. Ei jonoja.”

”Monella ei nettiyhteyttä käytettävissä kotona. Puhelimeen ei useinkaan saanut yhteyttä = hakija ei vastannut tuntemattomaan numeroon.”

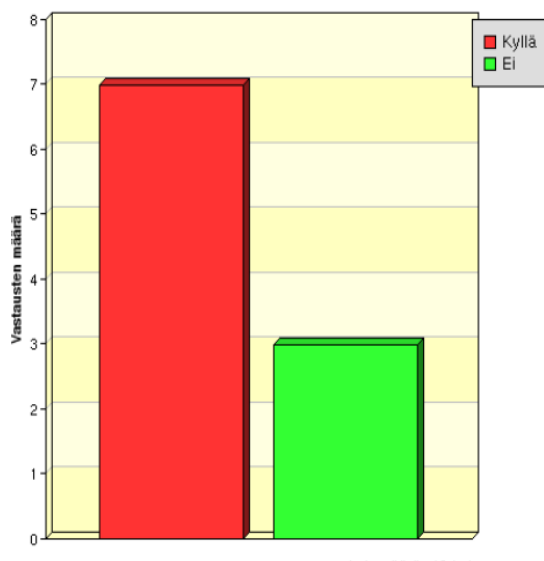
Virkailijoilta kysyttiin myös, onko virtuaalitoimisto vähentänyt työn kuormittavuutta ja millä tavoin (Kuva 5). Vastaajista 60 prosentilla kuormittavuus ei ollut vähentynyt lainkaan. Sen sijaan 40 prosenttia koki kuormittavuuden vähentyneen jonkin verran. Kenenkään työn kuormittavuuteen ei toimintamalli ollut vaikuttanut huomattavasti.



Kuva 5. Onko virtuaalitoimisto vähentänyt työsi kuormittavuutta?

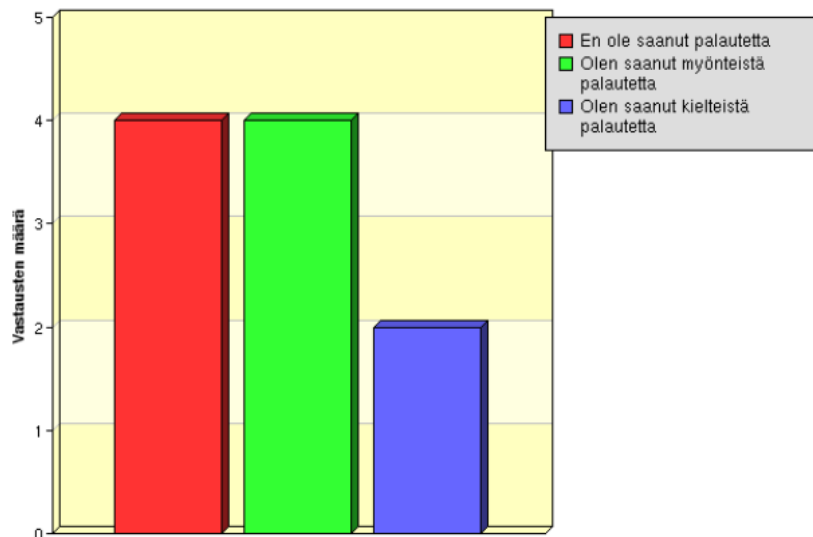
Ajankäytön koettiin hieman parantuneen. Kun asiakas on itse kirjannut tietonsa, on tämä usein myös miettinyt asioita ja kysymyksiä etukäteen. Vaikka asiakkaan kirjaamisissa tiedoissa olisi korjattavaa, on kirjattavaa kuitenkin vähemmän kuin ennen. Puhelimessa tehty alkukartoitus todettiin nopeammaksi kuin toimistolla henkilökohtaisesti tehty kartoitus. Lopuksi vielä todettiin ajanvarauksella työskentelyn ja sen mahdollistaman työrauhan sopivan vanhemmalle virkailijalle.

Syksyllä 2012 oli tavoitteena lisätä cv-nettipalvelun käyttöä. Cv-netti on maksuton palvelu, johon työnhakijat voivat kirjoittaa työnhakuilmoituksensa ja josta työnantajat voivat hakea sopivia työntekijöitä. Työnhakijoiden laatimien ilmoitusten määrää seurattiin toimipaikoittain ja niille oli asetettu prosenttimääräinen tavoite. Tähän liittyen vastaajilta kysyttiin, onko virtuaalitoimisto hyvä markkinointikanava cv-netille (Kuva 6), ja jos ei ole, niin miksi ei. Vastaajista 70 prosentin mielestä virtuaalitoimisto sopii cv-netin markkinointiin, kun taas 30 prosenttia oli sitä mieltä, että se ei ole hyvä markkinointikanava cv-netille. Perusteluissa mainittiin, että virtuaalitoimisto ei yksinään riitä markkinointikanavaksi ja cv-nettiä tulisi tehdä tutuksi nimenomaan yrityksille. Vastauksissa todettiin, että cv-netin laatiminen pitäisi olla uusille työnhakijoille pakollista. Työnhakijan kanssa laadittavassa työnhakusuunnitelmassa tulisi sopia, että työnhakija tekee työnhakuilmoituksen cv-nettiin ja sitä kautta käytöaste nousisi.



Kuva 6. Onko virtuaalitoimisto mielestäsi hyvä markkinointikanava cv-netille?

Asiakkaiden antamaa palautetta kartoitettiin kysymällä ovatko virkailijat saaneet myönteistä tai kielteistä palautetta virtuaalitoimistosta (Kuva 7). Heitä pyydettiin myös tarkentamaan, millaista palautetta ovat saaneet. Vastaajista 40 prosenttia ei ollut saanut mitään palautetta. Myönteistä palautetta oli saanut myös 40 prosenttia vastaajista ja kielteistä palautetta oli saanut 20 prosenttia vastaajista.

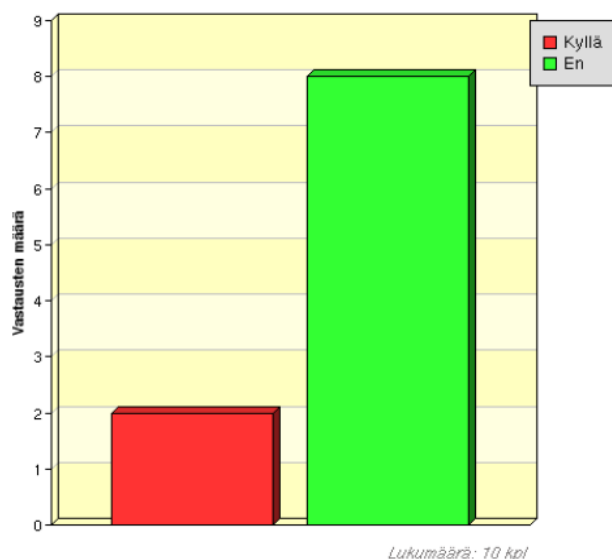


Kuva 7. Oletko saanut asiakkailta myönteistä tai kielteistä palautetta virtuaalitoimistosta?

Vapaamuotoisissa vastauksissa todettiin, että asiakkaat eivät juurikaan anna palautetta, ellei ole mitään moitittavaa. Myönteistä on asiakkaiden mielestä se, että asioita voi hoitaa netissä käymättä TE-toimistossa. Asiakkaat ovat kokeneet tullessa huomioiduksi paremmin, kun TE-toimistosta on soitettu heille ja annettu aikavaraus. Kielteistä palautetta on tullut lähinnä asiakkailta, joiden tietotekniset taidot ovat heikot. Ohjeistus on koettu epäselväksi ja ohjelma hankalaksi käyttää, myös tietojen tallentamisessa on ollut ongelmaa. Jotkut asiakkaat haluaisivat edelleen hoitaa kaikki asiansa henkilökohtaisesti.

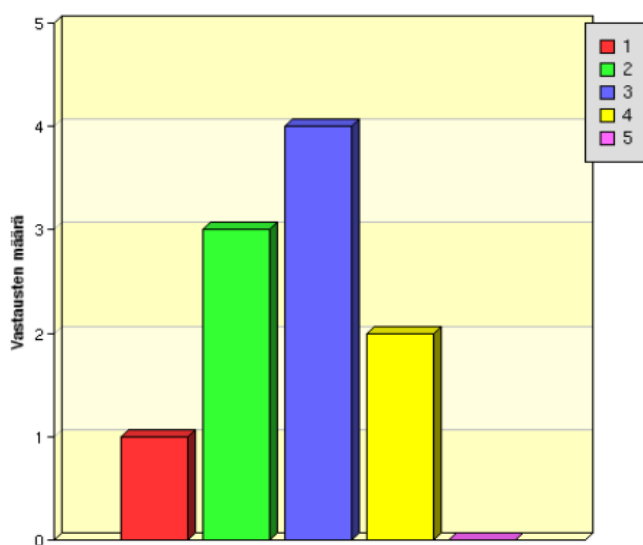
Virkailijoilta kysyttiin myös halukkuutta palata vanhaan toimintamalliin (Kuva 8). Vastaajista 20 prosenttia haluaisi vanhan toimintamallin takaisin, kun taas 80 prosenttia ei halunnut palata vanhaan malliin. Perusteluissa todettiin, että kunhan toimintamalli saadaan toimivaksi ja osaksi päivittäistä työtä, niin se on hyvä tapa toimia. Työnantajalta toivottiin riittävää ja tarkempaa ohjeistusta virkailijoille sekä riittäviä henkilöstöresursseja asiakaspalvelun sujuvan hoitamisen turvaamiseksi. Vastauksissa esitettiin myös toive, että työnhaun voisi saada voimaan myös puhelimitse ja että asiakas saisi ajanvarauksen samalla puhelinsoitolla. Verkossa ilmoittautuneiden tulisi saada ajanvaraus automaattisesti verkkopalvelun hoitamana. Asiakkaiden kannalta on hyvä, ettei tarvitse jonottaa, eikä virkailijan työ ole niin pakkotahtista. Perus-

teluissa todettiin myös, että työhallinnon on seurattava aikaansa ja virtuaalimaailma on osa sitä.



Kuva 8. Haluaisitko palata vanhaan toimintamalliin virtuaalitoimiston sijaan?

Vastaajia pyydettiin antamaan kokonaisarvosana virtuaalitoimiston käyttöönotolle asteikolla 1–5 (Kuva 9). Heitä pyydettiin myös perustelemaan vastauksensa vapaamuotoisesti. Vastaajista 10 prosenttia antoi arvosanan 1 (yksi). Arvosanan 2 (kaksi) antoi 30 prosenttia vastaajista. Vastaajista 40 prosenttia arvioi käyttöönottoa arvosanalla 3 (kolme) ja loput 20 prosenttia antoivat arvosanaksi 4 (neljä).



Kuva 9. Minkä kokonaisarvosanan antaisit virtuaalitoimiston käyttöönotolle?

Perusteluissaan virkailijat totesivat, että toimintamalli ei ole vielä valmis ja sitä tarvitsee vielä kehittää. Lisäksi käytössä oleva tietokoneohjelmisto ei ole ajan tasalla. Vastauksissa todettiin myös, että virkailijat eivät saaneet riittävää perehdytystä asiakkaiden opastamiseen, eikä asiakkailta ole riittävästi tietoa miten toimia verkkopalveluissa.

Kyselyn lopuksi vastaajilta pyydettiin ehdotuksia miten virtuaalitoimistoa voisi vielä kehittää. Vastauksissa todettiin, että virtuaalitoimisto on käsitteenä varsin epämääräinen ja toivottiin tilalle parempaa käsitettä. Verkossa olevan ilmoittautumislomakkeen kysymyksiä tulisi yksinkertaistaa, niin että asiakas ymmärtää mitä häneltä kysytään. Lisäksi toivottiin virkailijoiden käytössä olevan ohjelmiston sovittamista yhteen internetin kanssa.

7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kaikki kyselyyn vastanneet olivat yli 30-vuotiaita, mikä kuvastaakin hyvin toimistojen ikärakennetta tällä hetkellä. TE-toimistojen henkilöstön keski-ikä oli vuoden 2013 lopussa 48,6 vuotta (Etelä-Savon ELY-keskuksen tilinpäätös 2013, 109). Vastaajista 90 prosenttia oli työskennellyt työhallinnossa yli 10 vuotta, joten heillä on jo kokemusta ja näkemystä useista muutoksista vuosien varrella.

Yhteenvetona kyselystä voidaan todeta, että enemmistön mielestä virtuaalinen TE-toimisto on hyvä toimintamalli, kunhan sitä vielä kehitetään. Vastaajat arvioivat virtuaalisen TE-toimiston käyttöönottoa arvosanalla 1–5. Kuusi vastaajaa antoi arvosanan 3–4 ja neljä vastaajaa antoi arvosanaksi 1–2. Vain 20 prosenttia vastaajista haluaisi palata vanhaan toimintamalliin. Esiin tulleita ongelmakohtia olivat henkilöstön perehdytys, henkilöstön vähyys sekä käytössä olevan ohjelmiston kankeus. Lisäksi ongelmia aiheuttavat asiakkaiden puutteelliset tietotekniset taidot sekä se, ettei heitä tavoiteta.

Enemmistö vastaajista koki saaneensa riittävästi tietoa ennen käyttöönottoa, mutta osa olisi tarvinnut lisää perehdytystä perusasioista ja koko prosessista. He kaipasivat myös valmiita lomakkeita ja toimintatapoja. Henkilöstön perehdytykseen tuleekin kiinnittää erityistä huomiota. Asiakaspalvelun lomassa on vaikea oppia ja omaksua uusia asioita, joten jokaisella tulisi olla mahdollisuus varata aikaa asioihin perehtymiseen. Kehittämistyöhön tulisi ottaa mukaan asiakastyötä tekeviä virkailijoita. He toisivat mukanaan oman ja asiakkaiden näkökulman käytettävyyteen ja toimivuuteen. Myös asiakkaiden antamaa palautetta tulisi käyttää hyödyksi. Jokaisessa toimipisteessä voisi olla yhdyshenkilö, jonka kautta tieto kulkisi molempiin suuntiin. Hyvä tiedonkulku edesauttaisi sitoutumista ja motivaation säilymistä.

Henkilöstön väheneminen on suuri haaste kehitystyössä. Uusi toimintamalli tuleekin suunnitella hyvin ja hyvissä ajoin ennen käyttöönottoa. Tarvittavien henkilöiden määrää on etukäteen vaikea arvioida ja henkilöstötarve varmistuu vasta kokemuksen kautta. Voisikin miettiä, onko mahdollista käyttää lisäresursseja siirtymävaiheessa sujuvuuden varmistamiseksi.

Virkailijoiden käytössä olevan Ura-ohjelmiston todettiin olevan kankea. Ohjelmistoa kehitetään jatkuvasti, mutta muutosten toteutuminen kestää kauan. Ohjelmisto on kuitenkin virkailijan keskeinen työkalu, jolla on suuri merkitys työn sujuvuuteen. Vastauksista kävi ilmi, että virkailijankin on joskus vaikea löytää sopivia koodeja asiakkaiden tietoja korjatessaan. Ei ole siis ihme, että asiakas ei osaa täyttää lomaketta aina oikein. Korjaamiseen ja tietojen hakemiseen kuluu turhaa aikaa, joten lomake tulisi suunnitella mahdollisimman helppokäyttöiseksi asiakkaalle. Virkailijoita voisi olla mukana jo suunnitteluvaiheessa, mutta viimeistään testausvaiheessa kannattaisi käyttää asiakaspalvelukokemusta hyödyksi. Lomakkeiden kysymykset ja vastausvaihtoehdot tulisi olla niin selkeitä ja yksiselitteisiä, ettei virheen mahdollisuuksia juuri olisi. Työhallinnolla ei ole mahdollisuutta parantaa asiakkaiden tietoteknisiä taitoja, mutta se voi tehdä verkkopalvelunsa helppokäyttöisiksi ja helposti omaksuttaviksi.

Asiakkaiden tavoitettavuus koettiin myös ongelmaksi, sillä he eivät aina kerro puhelinnumeroaan ilmoittautumislomakkeessa. Ilmoittautumislomakkeen kyseisessä kohdassa voisi olla erikseen maininta, miksi puhelinnumeron ilmoittaminen on tärkeää.

Markkinoinnissa tulisi tuoda vahvasti esiin asiakkaan saama hyöty siitä, että ilmoittaa puhelinnumeron. Kyselyn vastauksissa mainittiin, että positiivista palautetta on tullut nimenomaan siitä, että asiakkaat ovat tunteneet tullessa huomioduksi, kun heille on soitettu.

Kyselyssä todettiin myös, että asiakkaat eivät tiedä verkkopalveluista. Toimintamallin muutoksista tiedotettiin muun muassa paikallisissa lehdissä. Ongelmana on kuitenkin se, että ilmoituksen huomioivat todennäköisemmin vain ne, joita asia sillä hetkellä koskettaa. TE-toimistojen verkkosivuilla on työnhakijalle ilmoittautumisohjeet ja aktiivisesti internetiä käyttävät löytävät ne sieltä. Epätietoisimpia ovat todennäköisesti ne, jotka eivät osaa hakea tietoa verkkosivuilta. Tälle ryhmälle pitäisi löytää oikea markkinointitapa. Paikalliset yrittäjät ja yrittäjäjärjestöt ovat keskeisiä tahoja tiedottamiselle, sillä heidän kauttaan tieto voisi mennä irtisanotuille ja lomautetuille henkilöille.

Positiivisena asiana koettiin päivystyspalveluista siirtyminen ajanvarauksiin. Jonossa olevat asiakkaat aiheuttivat monelle virkailijalle työpaineita ja nyt he kokivat saaneensa työrauhan. Osa vastaajista koki työn kuormittavuuden vähentyneen jonkin verran ja ajankäytön parantuneen. Sähköisen ilmoittautumisen myötä alkukartoituksen teko on nopeutunut eikä virkailijan aikaa kulu tietojen kirjaamiseen.

Asiakkaiden antama palaute vaikuttaa myös virkailijoiden työssä jaksamiseen. Vastauksissa todettiin, että pääsääntöisesti asiakkaat antavat palautetta vain kun on jotakin moitittavaa. Useimmiten palaute koskee asioita, joihin virkailija ei voi vaikuttaa, kuten esimerkiksi ohjelman käytön vaikeus. Virkailija on kuitenkin henkilökohtaisesti tekemisissä asiakkaan kanssa, joten on luonnollista, että palaute tulee juuri hänelle. Virkailijoilla tulisikin olla käytössä selkeä ja nopea kanava palautteiden kirjaamiseen, jotta ne menisivät myös eteenpäin tiedoksi ohjelmiston kehittäjille.

Toimintamallia kehittämällä voidaan parantaa virkailijan oman työn hallintaa. Myös asiakastyytyväisyys tulee todennäköisesti kasvamaan toimintamallin kehittyessä ja vakiintuessa. Näillä molemmilla tulee olemaan positiivinen vaikutus virkailijan työtyytyväisyyteen.

Toimintamallissa on siis vielä kehitettävää, mutta kuten vastauksissa todettiin: tietotekniikka on tätä päivää ja TE-toimistojen on pysyttävä kehityksessä mukana.

LÄHTEET

Aluehallintovirastojen keskeiset arviot peruspalvelujen tilasta 2011. Pohjois-Suomen aluehallintoviraston julkaisu 10/2012. Viitattu 27.3.2014. <http://avi.fi>

Etelä-Savon ELY-keskuksen tilinpäätös vuodelta 2013. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen www-sivut. Viitattu 9.4.2014. <http://ely-keskus.fi>

Grönroos, M., 2006. Mahdollisuuden aika, kohti virtuaalista organisaatiota. 3. uud. p. Tampere: Transatlanta Oy.

Hallintolaki. 2003. L 6.6.2003/434.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kesti, M. 2007. Huipputuottava organisaatio. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Koskenniemi, H., Saastamoinen, M. & Eerola, P. 2007. Verkkopalvelujen laatuksiteristö – väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Valtiovarainministeriön julkaisu 7a/2007.

Kuusela, H. & Rintamäki, T. 2002. Arvoa tuottava asiointikokemus: hyödyt ja uhraukset henkilökohtaisen ja sähköisen asioinnin kehittämisessä. Tampere: Tampere University Press.

Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa. 2008. Helsinki: valtiovarainministeriö. Valtiovarainministeriön julkaisu 5/2008. Viitattu 9.11.2013.

Lahti, R. & Lahikainen, A. 2013. Pystyykö uudistettu työ- ja elinkeinotoimisto hoitamaan tehtävänsä työllistäjänä ja syrjäytymiskehityksen ehkäisijänä? Työpoliittinen aikakauskirja 2/2013, 57, 59. Viitattu 25.3.2014. <http://www.tem.fi>

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. 2012. L 28.12.2012/916.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. 2003. L 24.1.2003/13.

Lintinen, M. Vastaanottaja: terhi.hyriainen@student.samk.fi. Lähetetty 12.11.2013. Viitattu 14.11.2013.

Pekkonen, M. 2011. Virtuaalinen TE-toimisto -pilottihankkeen väliraportti. Työhallinnon sisäinen raportti.

Pekkonen, M. 2012a. Virtuaalinen TE-toimisto -pilottihankkeen loppuraportti. Työhallinnon sisäinen raportti.

Pekkonen, M. 2012b. Matkaraportti Groningenin työvoimatoimistossa 8.10.2012. Työhallinnon sisäinen raportti.

Perustuslaki. 1999. L 11.6.1999/731.

Pihlajaniemi, M. 2013. TE-toimistojen raskas vuosi. PardiaNyt 4/2013, 12.

Tiedolla tietoyhteiskuntaan IV. 2003. Tilastokeskuksen kokoomajulkaisu. Helsinki: Tilastokeskus.

Tietoyhteiskuntaneuvoston raportti. Tulevaisuuden elinvoimainen Suomi. 2006. Helsinki: Valtioneuvoston kanslian julkaisu.

Tilastokeskuksen www-sivut 2013. Viitattu 8.11.2013. <http://www.tilastokeskus.fi>

Työ- ja elinkeinotoimistojen www-sivut. 2013. Viitattu 10.11.2013. <http://www.te-palvelut.fi>.

Työllisyysportin www-sivut 2014. Viitattu 11.4.2014. <http://tyollisyysportti.fi>

Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut 2014. Viitattu 26.3.2014. <http://tem.fi>

Wahl, A. 2013. TE-toimistot kohti sosiaalista mediaa: case Työkkärin Tytti. Satakunnan ammattikorkeakoulun julkaisu 2/2013. Viitattu 11.4.2014.

Valtion talouden tarkastusviraston www-sivut. 2013. Viitattu 26.10.2013. <http://www.vtv.fi>.

Valtiovarainministeriön www-sivut. 2013. Viitattu 6.11.2013. <http://www.vm.fi>.

Voutilainen, T. 2006. Hyvä sähköinen hallinto. Helsinki: Edita.

Yhteentoimivuusportaalin www-sivut 2014. Sähköisen asioinnin viitearkkitehtuuri. Liite 2. 2013. Viitattu 26.3.2014. <https://www.yhteentoimivuuus.fi>

Yhteispalvelun www-sivut 2014. Viitattu 27.3.2014. <http://www.yhteispalvelu.fi>

Henkilöstökysely virtuaalitoimiston käyttöönotosta Keski-Pirkanmaalla

Vastaajan ikä

- Alle 30-vuotias
- 30–50-vuotias
- Yli 50-vuotias

Työkokemus TE-toimistossa

- Alle 2 vuotta
- 2–5 vuotta
- 6–10 vuotta
- Yli 10 vuotta

Työskentelen tällä

- 1. palvelulinjalla
- 2. palvelulinjalla
- 3. palvelulinjalla

Saitko virtuaalisesta TE-toimistosta riittävästi tietoa ennen käyttöönottoa?

- Kyllä
- En

Millaista tietoa olisit tarvinnut lisää?

Onko virtuaalitoimiston asiakkaille soittaminen tuottanut ongelmia?

Mikäli vastasit kyllä, niin kerro tarkemmin minkälaisia ongelmia on ollut?

Onko asiakkaille saanut aikavaranuksen määritellyn aikarajan (10 pv) puitteissa?

- Kyllä
- Ei
- Tilanne vaihtelee

Oletko toiminut useamman toimipaikan Ilmi-virkailijana ja miten se on mielestäsi sujunut?

- En ole toiminut
- Olen, eikä ongelmia ole ollut
- Olen ja ongelmia on ollut

Millaisia ongelmia on ilmennyt?

Onko asiakkaiden IT-taidoissa ilmennyt puutteita, jotka vaikuttavat virtuaalitoimiston käyttöön?

- Kyllä
- Ei

Millaisia ongelmia on ollut?

Onko virtuaalitoimiston käytössä ollut muita ongelmia?

Onko virtuaalitoimiston käyttöönotto tuonut parannuksia päivittäiseen työhösi? Jos on, niin millaisia?

Onko virtuaalitoimisto vähentänyt työsi kuormittavuutta?

- Ei lainkaan
- Jonkin verran
- Huomattavasti

Millä tavoin työsi kuormittavuus on vähentynyt?

Onko virtuaalitoimisto mielestäsi hyvä markkinointikanava cv-netille?

- Kyllä
- Ei

Jos ei, niin miksi ei?

Oletko saanut asiakkailta myönteistä tai kielteistä palautetta virtuaalitoimistosta?

- En ole saanut palautetta
- Olen saanut myönteistä palautetta
- Olen saanut kielteistä palautetta

Kerro, minkälaista palautetta olet saanut.

Haluaisitko palata vanhaan toimintamalliin virtuaalitoimiston sijaan?

- Kyllä
- En

Perustele vastaustasi tähän.

Minkä kokonaisarvosanan antaisit virtuaalitoimiston käyttöönotolle asteikolla 1–5?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Perustelut antamallesi arvosanalle.

Miten virtuaalitoimistoa mielestäsi voisi vielä kehittää? Kirjoita tähän ehdotuksia.