Toiminnan kehittämisyksikkö/Taisto Tuominen

Eduskunnan työ- ja elinkeinojaoston pyytämä kirjallinen asiantuntijalausunto, teema: Pl 32 / Työvoiman kohtaanto-ongelma Sähköisten TE-palveluiden ongelmat

TE-toimistojen käytössä oleva valtakunnallinen TE-palvelujen asiakastietojärjestelmä (URA) on otettu käyttöön vaiheittain vuosina 1997 - 1998. Sovellusohjelmiston toiminnallisuutta on kehitetty toimintaympäristössä tapahtuneiden muutosten tahdissa ja ohjelmistoa uusimalla on luotu uusia palvelumahdollisuuksia. Ohjelmistosta on julkistettu keskimäärin kolme uudistusversiota vuosittain. Tällä hetkellä URA-järjestelmä on TE -toimistojen palvelutuotannon tärkein työväline, joka kattaa pääosin TE -toimiston palvelut, palveluprosessit ja palveluissa tarvittavat tiedot. URA-järjestelmä muodostaa yhdessä siihen liitettyjen asiakkaiden käyttöön toteutettujen sähköisten asiointipalvelujen kanssa TE-palveluiden sähköisen palvelujärjestelmän.

Työ- ja elinkeinoministeriön päätöksen mukaisesti nykyisen TE-palveluiden sähköisen palvelujärjestelmän toiminnallisuuden kehittäminen on pääosin lopetettu. Linjauksen mukaisesti ainoastaan välttämättömät lainsäädäntö- ja toimintatapamuutoksista johtuvat muutokset voidaan toteuttaa. Tämän järjestelmäkokonaisuuden käyttö päättyy maakuntauudistuksen yhteydessä vuoden 2019 lopussa, jolloin KEHA-keskuksen TE-Digi-hankkeen toteuttama uusi järjestelmäkokonaisuus on suunniteltu otettavan käyttöön.

TE-palveluiden sähköisen palvelujärjestelmässä toteutettiin heinäkuun 2017 alussa työnhaun aloittamiseen liittyviä muutoksia mm. palvelutarvearvion ja suunnitelman tekemiseen/päivittämiseen liittyen. Näihin työnhakijan työnhakuun liittyvien tehtäviin sisältyy myös määräaikoja, joiden noudattamatta jättäminen johtaa työnhaun päättymiseen. Osa työnhakijoista ei ollut huomannut tai muistanut muutosta ja siihen liittyviä määräaikoja, jolloin heidän työnhakunsa TE-toimistossa päättyi. Kesällä ja alkusyksystä liittyvät lehtikirjoitukset liittyvät pääosin tähän muutokseen.

TE-palveluiden sähköinen palvelujärjestelmän kohtaannon edistäminen perustuu pitkälti erilaisten luokittelujen tai koodistojen käyttämiseen esim. työtehtävään liittyen. Työnvälityksen edistämisen kannalta keskeisiä koodistoja ovat ammatti-, koulutus- ja erityistaitokoodistot. Nykyisessä, vuoden 2019 loppuun käytössä olevassa sähköisessä palvelujärjestelmässä ei ole käytössä kohtaannon edistäjänä robotiikkaa tai tekoälyä.

Osana hallituksen kärkihanketta 4. (työvoimahallinnon uudistaminen työllistymistä tukevaksi) uudistetaan sähköiset TE -palvelut ja digitalisoidaan toiminta mahdollisimman kattavasti (TE-digi hanke). Valmisteilla on kaikille työnvälityksen toimijoille avoin Työmarkkinatori, joka mahdollistaa laajan työpaikkojen ja työnhakijoiden kohtaannon ja pitkälle viedyn automaattisen osaamisperusteisen mätsäyksen hakupalvelun avulla. Tavoitteena (2020) on aikaansaada Työmarkkinatorista kansallinen työnvälityksen ja työmarkkinatiedon ekosysteemi, joka edistää avointen työpaikkojen täyttymistä, työtilaisuuksien löytämistä ja edesauttaa uusien työtilaisuuksien syntymistä sekä yhdistää ja tehostaa konkreettisella tavalla julkista ja yksityistä työnvälitystä asialähtöisesti.

Lisäksi osana TE-digihanketta toteutetaan tulevien maakuntien (2020) kasvupalvelujen asiakkuuksien hoitoa varten työllistymistä tukeva asiakkuudenhallintajärjestelmä (CRM) sekä sitä koskevat sähköiset asiointipalvelut. Uuden asiakkuudenhallintajärjestelmän tarkoituksena on tuottaa asiakkaille palvelu tehokkaasti, laadukkaasti, yhdenmukaisesti ja etenkin asiakaslähtöisesti. Nykyisen TE-palvelujen asiakastietojärjestelmän (URA) ja sitä koskevien asiointipalvelujen käyttö päättyy kun uusi järjestelmäkokonaisuus otetaan käyttöön vuonna 2020.

Kehittämistyössä hyödynnetään ja kehitetään osallistavaa yhteiskehittämistä, johon osallistetaan vahvasti niin sekä järjestelmien käyttäjiä kuin myös asiointipalveluita hyödyntäviä loppuasiakkaita. Palveluiden kehittämisessä ja muotoilussa hyödynnetään palvelumuotoilullista osaamista, jota on vahvistettu organisaation sisäisesti sekä ostopalveluina ja vahvistetaan edelleen.

Verkkoasioinnin tukipalveluissa selvitetään mahdollisuutta digitalisoitujen itsepalvelukanavien kehittämisessä robotisoidun ratkaisuapurin sekä edelleen (saman muodostettavan tietokannan hyödyntämistä) chat-palvelun muodoissa. Verkkoasiointia tukevan valtakunnallisen puhelinpalvelun osalta selvitetään asiakaskokemuksen mittaamisen ja kehittämisen mahdollisuuksia automatisoidun asiakaspalvelupalvelupalautteen kyselyillä.

Mahdollisiin tiedusteluihin vastaavat:

- Nykyisen TE-palveluiden sähköisen palvelujärjestelmän osalta johtava kehittämisasiantuntija Taisto Tuominen, puh. 0295 020 307, etunimi.sukunimi@ely-keskus.fi
- TE-digihankkeen osalta hankejohtaja Mikko Rantahalme puh. 0295 020 306, etunimi.sukunimi@ely-keskus.fi.