

# Uudenmaan työllisyyspalveluiden Palvelumanaali

Asiantuntijan kvartaali-info  
25.9.2024

Matleena Mascher, [matleena.mascher@hel.fi](mailto:matleena.mascher@hel.fi)  
Eveliina Pohjanlahti, [eveliina.pohjanlahti@hel.fi](mailto:eveliina.pohjanlahti@hel.fi)  
Eeva Holopainen, [eeva.holopainen@hel.fi](mailto:eeva.holopainen@hel.fi)



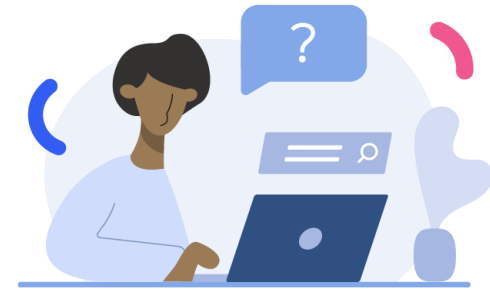
# Tämän päivän aiheita



Kehittämisen  
kuulumiset ja  
Palvelukategoria  
-uudistus



Asiakasnäkymän  
palvelumuotoilu



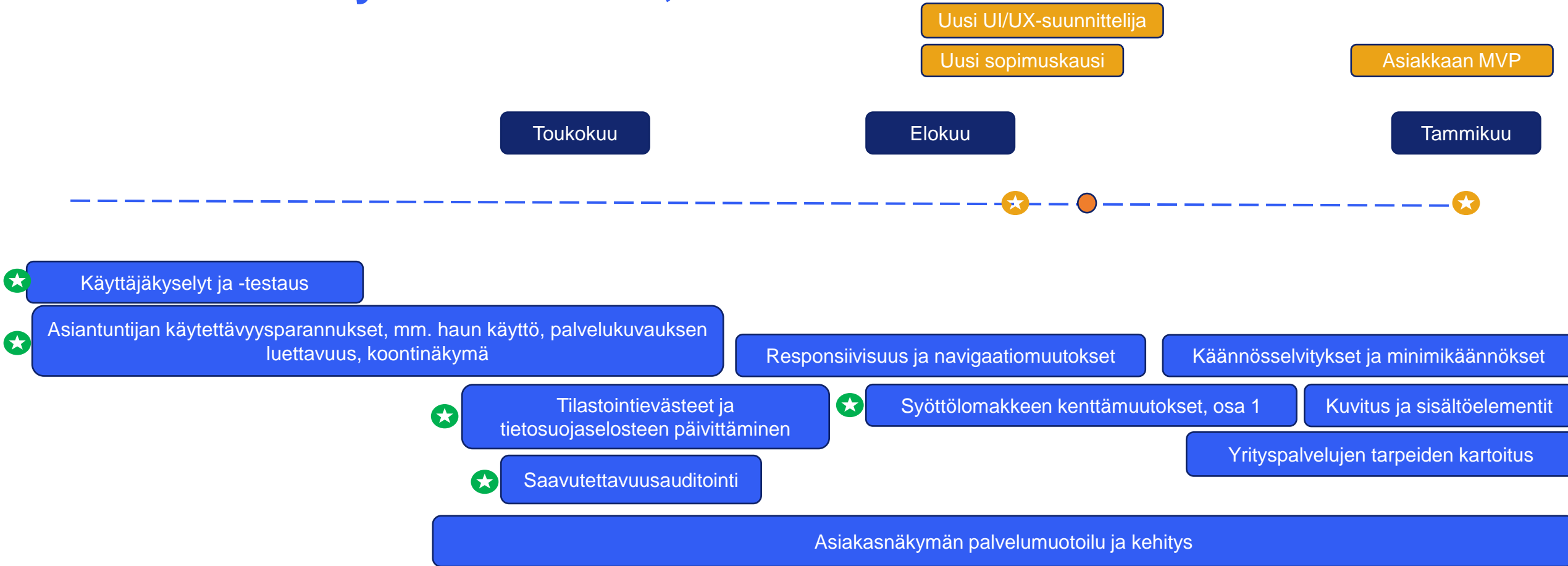
Sähköpostikysely



# Kehittämisen kuulumiset



# Katsaus kehitykseen Q2-Q4, 2024



**Jatkuvat toimenpiteet:** Käyttäjäseuranta ja tilastointi, käytettävyyden ja saavutettavuuden kehittäminen, virheiden korjaus, käyttäjätuen tarjoaminen, perehdytys ja koulutus, dokumentaation ylläpitäminen ja raportointi

2025: Asiakaskäyttöliittymän kehittäminen, sisällöntuottajien käyttäjätestaukset ja tarpeet + kehitystehtävät, hallintanäkymien kehitys, mm. tilamuutokset, julkaisun seuranta, syöttölomakkeen uudistaminen, Rajapintaselvitykset, ml. (Open API) jne.



suomi (A1.1), ruotsi, englanti (A1.1)



### Maksullisuus

Palvelun hinta **123.60€**

Kuvaa kenttään maksullisuuteen liittyvät tarkennukset ja poikkeukset. Kerro esimerkiksi, jos palvelu on maksullinen vain tietyille kohderyhmälle, asiakkaan on mahdollista saada hinnan alennusta tai käytössä on palveluseteli.

Esim. \*Koulutus on maksullista ja opintoseteli on käytössä. Mikäli opiskelija ei kuulu kotoutumiskoulutuksen piiriin, opisto voi myöntää opintomaksuun opintoseteliavustusta, jolloin opinnot voivat olla peräti maksuttomat. Opintoihin on mahdollista hakea myös Kelan ammatillisen koulutuksen tukea tai opintotukea. Opiskelijan lounas on maksuton ja opiston asuntolassa asuminen voi hakea myös...



## Tuotanto- muutokset

Kevään lopun muutoksia:

- PDF-tulostus (tulossa myös URL-linkkaus sekä yksittäisiin palveluihin että hakusivun tuloksiin)
- Välilehdet seuraavat mukana sivua rullatessa

# Suosikit-näkymän muutokset

Suosikit

Suosikkeja: 5

**ESIMERKKIKUNTA (POISTETAAN 11/2023)**

**Esimerkkipalvelu (poistetaan 10/2024)**

Kirjoita lyhyt tiivistelmä tai "hissipuhe" palvelusta. Kerro napakasti parilla selkeällä lauseella, mistä palvelussa on kyse ja kenelle se on tarkoitettu. Lyhyt kuvaus näkyy palvelun ingressinä hakutuloksissa...

🇸🇫 suomi (A1.1), ruotsi, englanti (A1.1)

€ Maksullinen

**UUDENMAAN TE-TOIMISTO**

**Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella**

Kriteerien täytyessä opiskelua voidaan tukea työttömyysetuudella, jolloin opintojen ajalta voi saada työttömyyspäivärahaa tai työmarkkinatukea.

🇸🇫 suomi, englanti, ruotsi

€ Maksullinen

**KAIKKI KUNNAT**

**Palkkatuki (henkilöasiakkaalle)**

Palkkatuki on työttömän työnhakijan työllistymisen edistämiseksi tarkoitettu tuki, jota voidaan myöntää työntajalle palkkakustannuksiin. Palkkatuetulla työllä parannetaan työttömän työnhakijan...

🇸🇫 suomi, englanti

€ Ei maksua

**ELY-KESKUS**

**Työpolku-val**

Palvelussa yhdist...  
työnhakuvalmen...  
saumatomasti k...  
jatkoopiku. Palvel...  
aloitusvuokausi ja sitä seuraavat kaksi (2)...

🇸🇫 suomi (B1.2), englanti (B1.2), ruotsi (B1.2)

€ Ei maksua

Järjestä:

- Viimeksi päivitetty
- ✓ **Aakkosjärjestys A→Z**
- Aakkosjärjestys Z→A

- Suosikkeja voi järjestää Suosikki-näkymässä aakkosjärjestykseen tai päivitysjärjestykseen.
- Suosikin voi poistaa Suosikki-näkymässä
- Suosikki-näkymässä näkyy enemmän palveluja kerralla



# Palvelukategorioiden uudistus



# Kuntasivun ja palvelukategorioiden työstö

- Palvelukategoriat uudistettiin Palvelumanuaalissa heinäkuun alussa
  - Uudet ylä- ja alakategoriat työstettiin Helsingissä asiantuntija- ja sisällöntuottajayhteistyöllä ja hyväksyttiin kuntayhteisesti
  - Vanhoista palvelukategorioista osa poistettiin ja osa yhdistyi
  - Alakategoriat pilkkovat palveluvalikoimaan helpommin hallittavaan muotoon
- Käyttäjäpalautteen perusteella oli käynyt selväksi, että palvelujen löydettävyyttä on edelleen parannettava
  - Työn alle otettiin ensimmäisenä palvelukategoriat, joista osa kattoi hyvin suuren määrän palveluvalikoimaa
  - Seuraavana vuorossa elämäntilannekategorioiden uudelleentarkastelu



Työhaun tuki

Osaamisen kehittäminen

Työkyvyn tuki

Yrittäjyys

Palvelut työnantajalle

Näytä kaikki

Osaamisen kartoittaminen

Ammatillisen osaamisen kehittäminen

Passi- ja korttikoulutukset

Kieliopinnot

Digitaidot

Koulutusneuvonta ja opiskeluvaihto

Perus- ja lukio-opinnot

Perus- ja yhteiskuntataidot

Opintojen taloudelliset tuet

19 Palvelua

STADIN AMMATTIOPISTO



### Anniskelupassikoulutus ja -testi (Stadin AO)

Suorittamalla anniskelupassitestin hyväksytysti saat virallisen toistaiseksi voimassa olevan anniskelupassin, jolla voit osoittaa hallitsevasi alkoholilainsäädännön.

suomi

Maksullinen

STADIN AMMATTIOPISTO



### Anniskelupassitesti (Stadin AO)

Suorittamalla anniskelupassitestin hyväksytysti saat virallisen toistaiseksi voimassa olevan anniskelupassin, jolla voit osoittaa hallitsevasi alkoholilainsäädännön....

suomi, englanti

Maksullinen

KEUDA KOULUTUSPALVELUT OY



### Hygieniiosaamiskoulutus ja -testi (Keuda)

Valmistaudu hygieniapassiteistiin koulutuksella! Suorittamalla hygieniapassitestin hyväksytysti saat virallisen toistaiseksi voimassa olevan hygieniapassin, jolla osoitat...

suomi

Maksullinen

STADIN AMMATTIOPISTO



### Hygieniapassikoulutus ja -testi (Stadin AO)

Suorittamalla hygieniapassitestin hyväksytysti saat virallisen toistaiseksi voimassa olevan hygieniapassin, jolla voit todentaa osaamisesi elintarvikehygieniasta ja...

suomi, selkosuomi

Maksullinen

TAITOTALO



### Hygieniapassikoulutus ja -testi (Taitotalo)

Hygieniapassikoulutus ja -testi on

KEUDA KOULUTUSPALVELUT OY



### Hygieniapassitesti (Keuda)

Suorittamalla hygieniapassitestin hyväksytysti saat virallisen

STADIN AMMATTIOPISTO



### Hygieniapassitesti (Stadin AO)

Suorittamalla hygieniapassitestin

STADIN AMMATTIOPISTO



### Ikäraajapassikoulutus

Koulutuksessa perehdyt ikäraajavalvontaa ohjaaviin lakeihin,

# Kysymyksiä tai kommentteja?

Havainnot kootaan kehitystehtäviksi ja kysymyksiä mm. sivulle <https://uusi.palvelumanuaali.fi/usein-kysytyt-kysymykset>

Tuotantomuutokset päivitetään: <https://helsinkisolutionoffice.atlassian.net/wiki/spaces/TP/pages/8343715913/Palvelumanuaalin+uudet+muutokset>



# Asiakasnäkymän palvelumuotoilu




# Henkilöasiakkaiden palvelumuotoiluprojekti jatkuu!

- Keväällä käynnistettiin henkilöasiakkaiden palvelumuotoiluprojekti, jossa selvitetään asiakkaiden käyttötapoja ja -tarpeita.
- Ennen asiakkaan käyttöönottoa erityisesti huomioitava mm.
  - Palvelumanuaalin responsiivisuus ja sujuva mobiilikäyttö
  - Digitaalinen saavutettavuus (ensimmäinen auditointi tehty ja saadut huomiot viety kehitysjonoon)
  - Etusivut ja muut asiakasta kiinnostavat sisällöt
  - Ristiinlinkitykset muiden sivustojen kanssa

## Palvelumanuaali

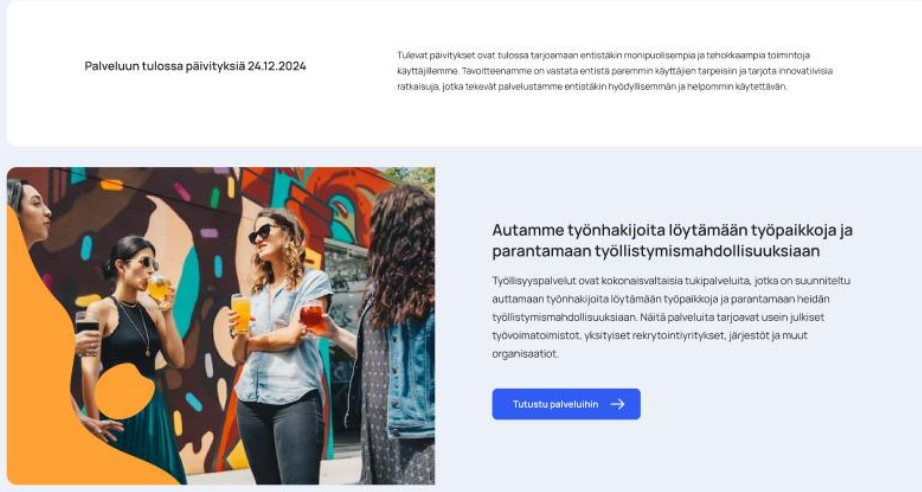
Työllisyyspalvelut ovat kokonaisvaltaisia tukipalveluita, jotka on suunniteltu auttamaan työnhakijoita löytämään työpaikkoja ja parantamaan heidän työllistymismahdollisuuksiaan. Näitä palveluita tarjoavat usein julkiset työvoimatoimistot, yksityiset rekrytointiyhtiöt, järjestöt ja muut organisaatiot.

[Tutustu palveluihin →](#)



Palveluun tulossa päivityksiä 24.12.2024

Tulevat päivitykset ovat tulossa tarjoamaan entistäkin monipuolisempia ja tehokkaampia toimintoja käyttäjillemme. Tavoitteenamme on vastata entistä paremmin käyttäjien tarpeisiin ja tarjota innovatiivisia ratkaisuja, jotka tekevät palvelustamme entistäkin hyödyllisemmän ja helpommin käytettävän.



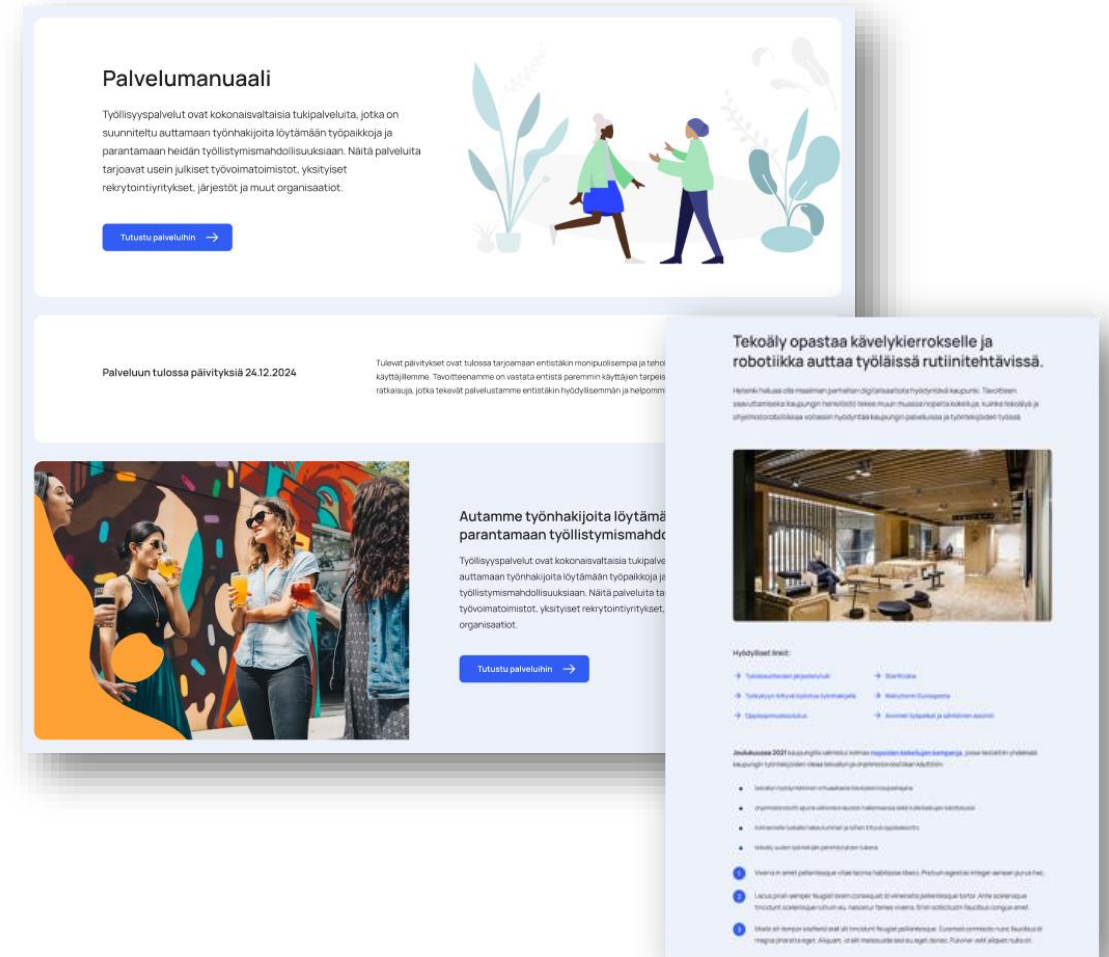
## Autamme työnhakijoita löytämään työpaikkoja ja parantamaan työllistymismahdollisuuksiaan

Työllisyyspalvelut ovat kokonaisvaltaisia tukipalveluita, jotka on suunniteltu auttamaan työnhakijoita löytämään työpaikkoja ja parantamaan heidän työllistymismahdollisuuksiaan. Näitä palveluita tarjoavat usein julkiset työvoimatoimistot, yksityiset rekrytointiyhtiöt, järjestöt ja muut organisaatiot.

[Tutustu palveluihin →](#)

# Henkilöasiakkaan näkymä

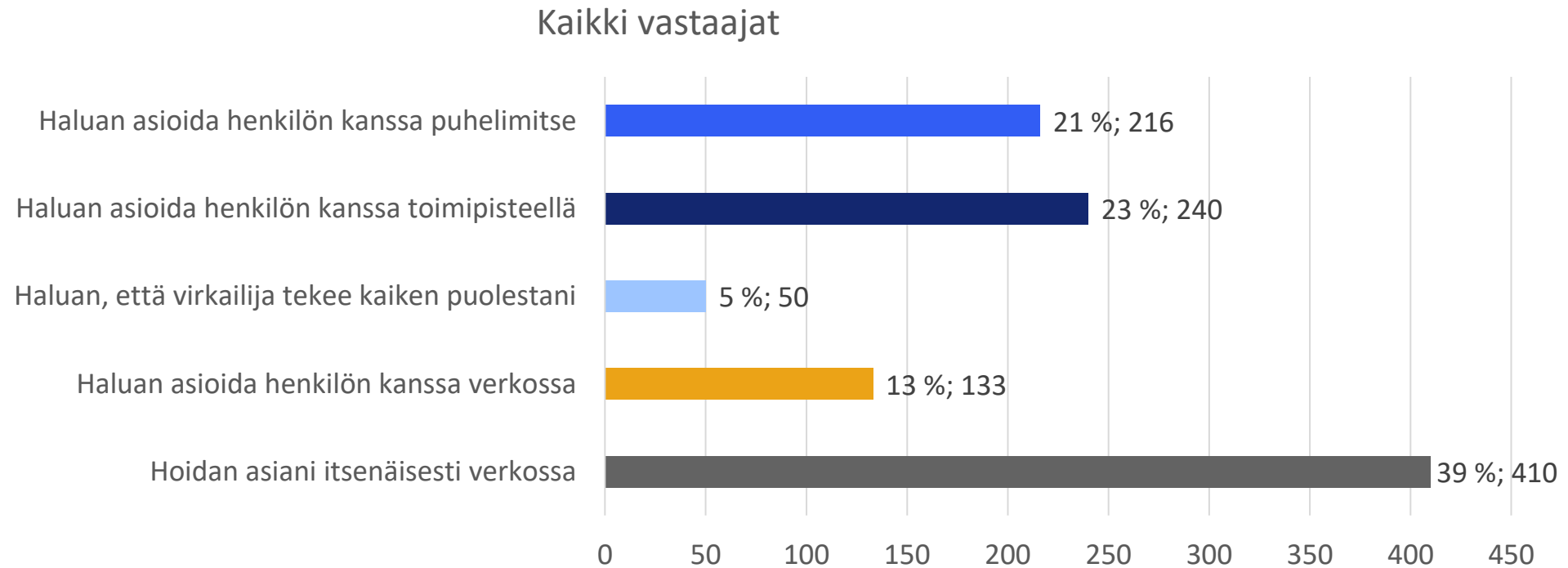
- Asiakaskysely oli auki Helsingin ja Vantaan henkilöasiakkaille kesä-heinäkuussa
- Seuraavaksi asiakasnäkymän piirtäminen ja testaus
- Etusivun lisäksi kehityksen alla:
  - Käännökset
  - Kuvituskuvaa olemassa, värit tarkastellaan uudestaan



# Asiakasnäkymän palvelumuotoilu

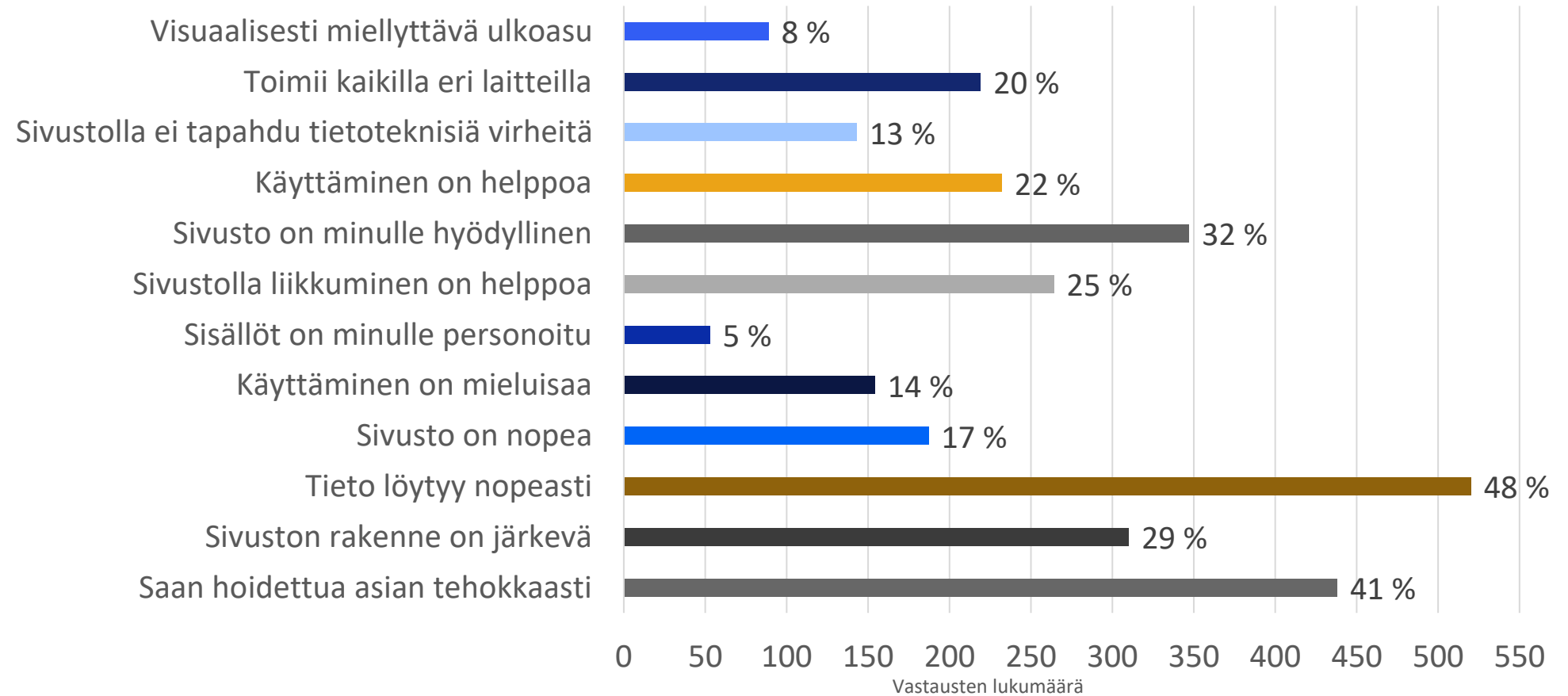
- Asiakkaiden palvelumuotoilu käynnistynyt asiantuntijarinkiä osallistavalla määrittelytyöllä keväällä
- Kesäkuun alussa asiakkaille lähetettiin digijärjestelmien/verkkosivujen käyttöä kartoittava taustakysely
- Kysely oli auki Helsingissä heinäkuun loppuun asti, Vantaalla kesäkuun loppuun asti
  - Kysely lähetettiin Helsingissä 25 256 äidinkieleltään suomenkielisille vastaanottajalle
  - Vantaalla kysely lähetettiin 21 227 vastaanottajalle, joiden asiointikieleksi oli merkitty suomi
    - Asiointikieli voi asiakastietojärjestelmässä olla ainoastaan suomi tai ruotsi, joten myös esim. suomea osaamattomille merkitään asiointikieleksi suomi
- Vastauksia saatiin Helsingissä 588 kpl ja Vantaalla 485 kpl, kaikki kysymykset olivat vapaavalintaisia

# Mieluisin asiointitapa – kaikki vastaajat



# Tärkeimmät ominaisuudet verkkosivuilla - kaikki vastaajat

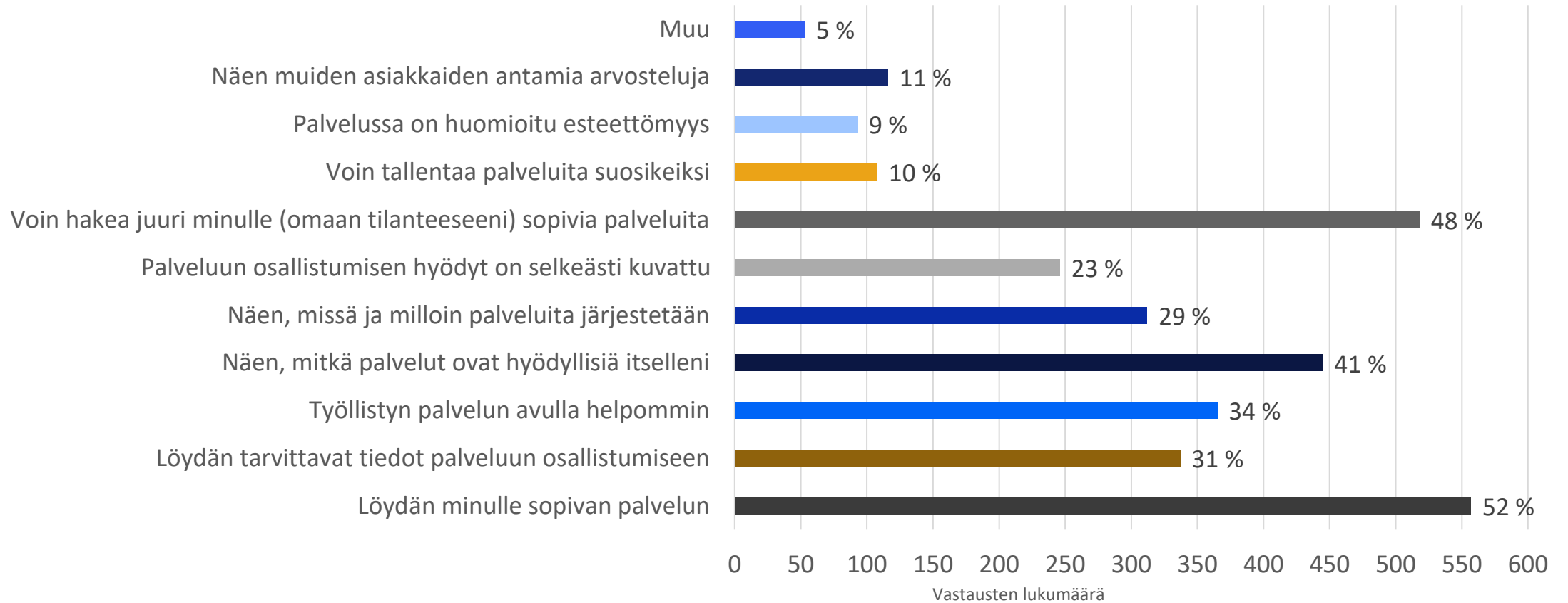
Kaikki vastaajat





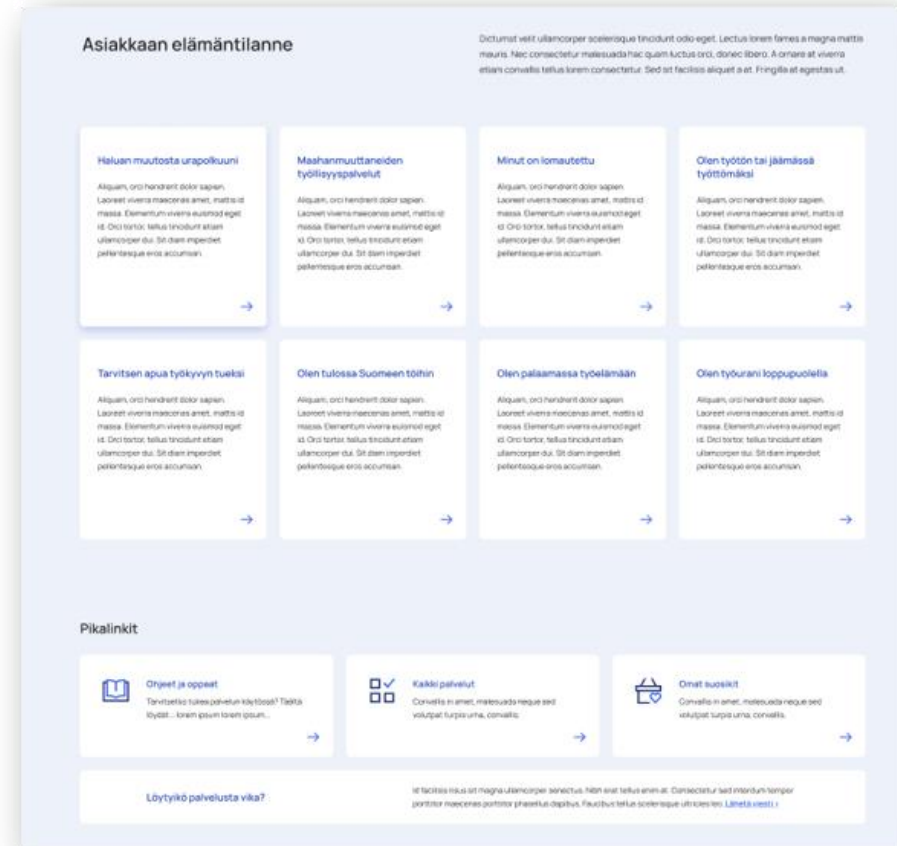
# Odotukset ja toiveet Palvelumanuaalille - kaikki vastaajat

Kaikki vastaajat (Helsinki ja Vantaa)



# Prioriteetit asiakkaalle 2025 - MVP

- Elämäntilanne-kohtaiset palvelulistaukset ja nostot etusivulla sekä kuntasivujen kaltaiset elämäntilanne-sivut palveluineen, kategorioina esim.
  - Tarvitsen tukea työnhakuun
  - Haluan oppia kieltä ja löytää työn Suomesta
  - Olen alle 30-vuotias työnhakija
  - Haluan vaihtaa alaa
  - Olen kiinnostunut yrittäjyydestä tai kevytyrittäjyydestä
  - Olen palaamassa työelämään
  - Olen ollut pitkään työttömänä
  - Tarvitsen apua työkyvyn tueksi
- Mikä on Palvelumanuaali? - Tieto näkyvissä laskeutumissivuilla
- Palvelupolut/edelleenohjaus ja ristiinlinkitykset muihin sivustoihin



# Sähköpostikysely



# Palvelumanuaaliin liittyviä kysymyksiä?

## Palvelumanuaalin ylläpito

Ole ylläpitoon yhteydessä, mikäli tarvitset tietoa Palvelumanuaalin kehitykseen liittyen tai sinulla on kysymyksiä Palvelumanuaalin käyttöönottoon, käyttöön, käyttäjätunnuksiin, teknisiin ongelmiin/ haasteisiin tai perehdytyksiin ja koulutuksiin liittyen:  
[palvelumanuaali@hel.fi](mailto:palvelumanuaali@hel.fi)



**Matleena Mascher** Helsingin kaupunki  
Tuoteomistaja, projektipäällikkö  
+358 40 162 8230, [matleena.mascher@hel.fi](mailto:matleena.mascher@hel.fi)



**Eveliina Pohjanlahti** Helsingin kaupunki  
Tekninen tuoteomistaja, ICT-erityisasiantuntija  
+358 40 681 7416, [eveliina.pohjanlahti@hel.fi](mailto:eveliina.pohjanlahti@hel.fi)



**Eeva Holopainen** Helsingin kaupunki  
Koulutus- ja viestintävastaava, suunnittelija  
[eeva.holopainen@hel.fi](mailto:eeva.holopainen@hel.fi)