

Uudenmaan työllisyyspalveluiden Palvelumanuaali

Kvartaali-info 15.5. 2024

Matleena Mascher, matleena.mascher@hel.fi
Eveliina Pohjanlahti, eveliina.pohjanlahti@hel.fi
Eeva Holopainen, eeva.holopainen@hel.fi

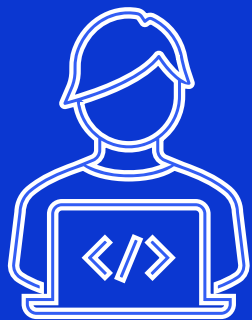
Tämän päivän aiheita



Kehityksen
lähtökohdat
(palaute)



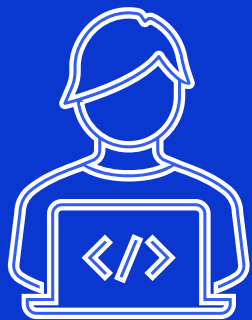
Kehittämisen
jatkonäkymä



Kehityksen lähtökohdat

Vanhan Palvelumanuaalin käyttäjäpalaute

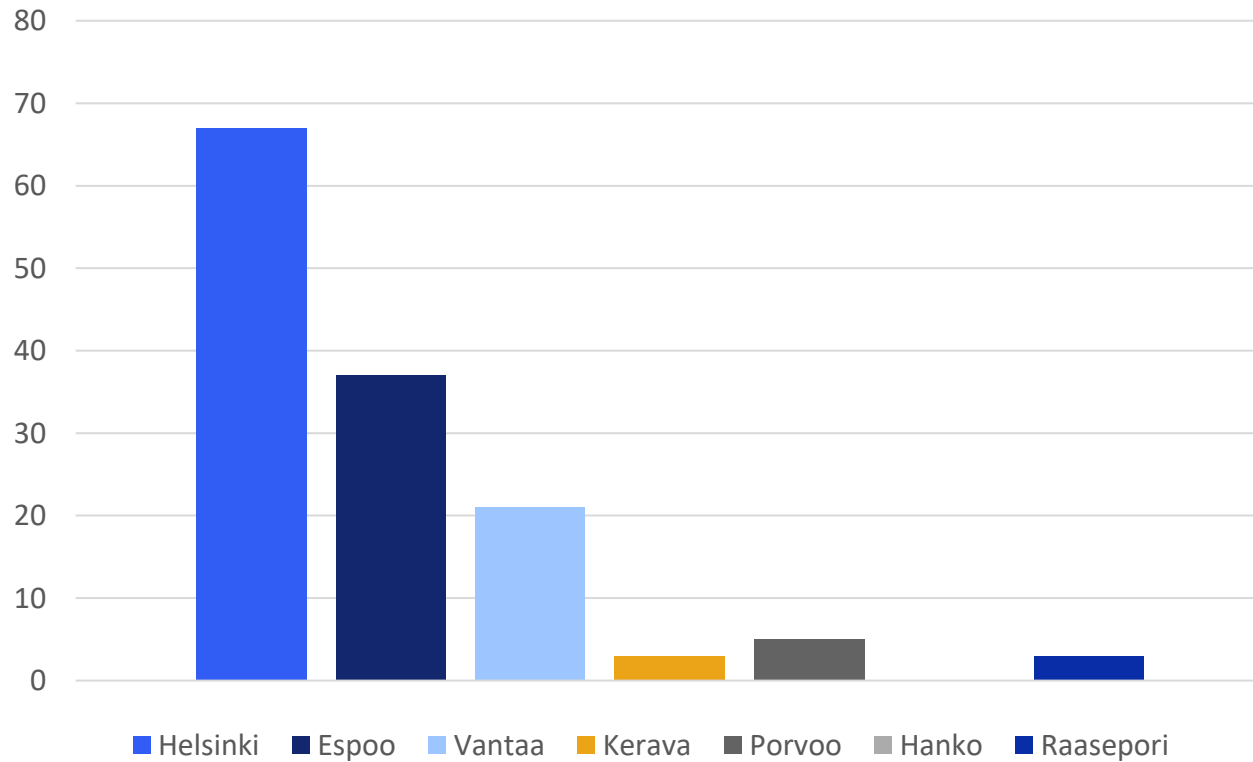
- Monet palvelut jäivät näkymättömiksi, koska osa kokonaisuuksista oli "piilossa" (esim. oppilaitosten palvelut ja maahan muuttaneiden palvelut)
- Värejä pidettiin epäselvinä ja sattumanvaraisina
- Kömpelö haitarirakenne
- Palveluiden "avaamisen" haaste
- Palvelumanuaali ei ollut saavutettava, väreissä ja luettavuudessa haasteita
- Palvelut löytyivät harhaanjohtavasti vain yhden kategorian alta
- Sivulla ei ollut hakutoimintoa tai mahdollisuutta suodatukselle
- Ei mahdollisuutta suosikit-toiminnolle
- Ei mahdollisuutta tarkastella vain tarpeellisia kategorioita
- Ei mahdollisuutta jakaa palveluita asiakkaille
- Ei mahdollisuutta kieliversioille
- Ei mahdollisuutta reaaliaikaiselle päivitykselle, sillä palveluiden ylläpito seitsemän kunnan ja yli sadan palveluntuottajaorganisaation palveluiden osalta oli keskitetty vain muutamalle.



Uuden Palvelumanuaalin käyttäjäkyselyn tulokset

Käyttäjävastauksia yhteensä 136, vastausprosentti noin 12%

Asiantuntijan työskentelykunta



Hakutoiminto

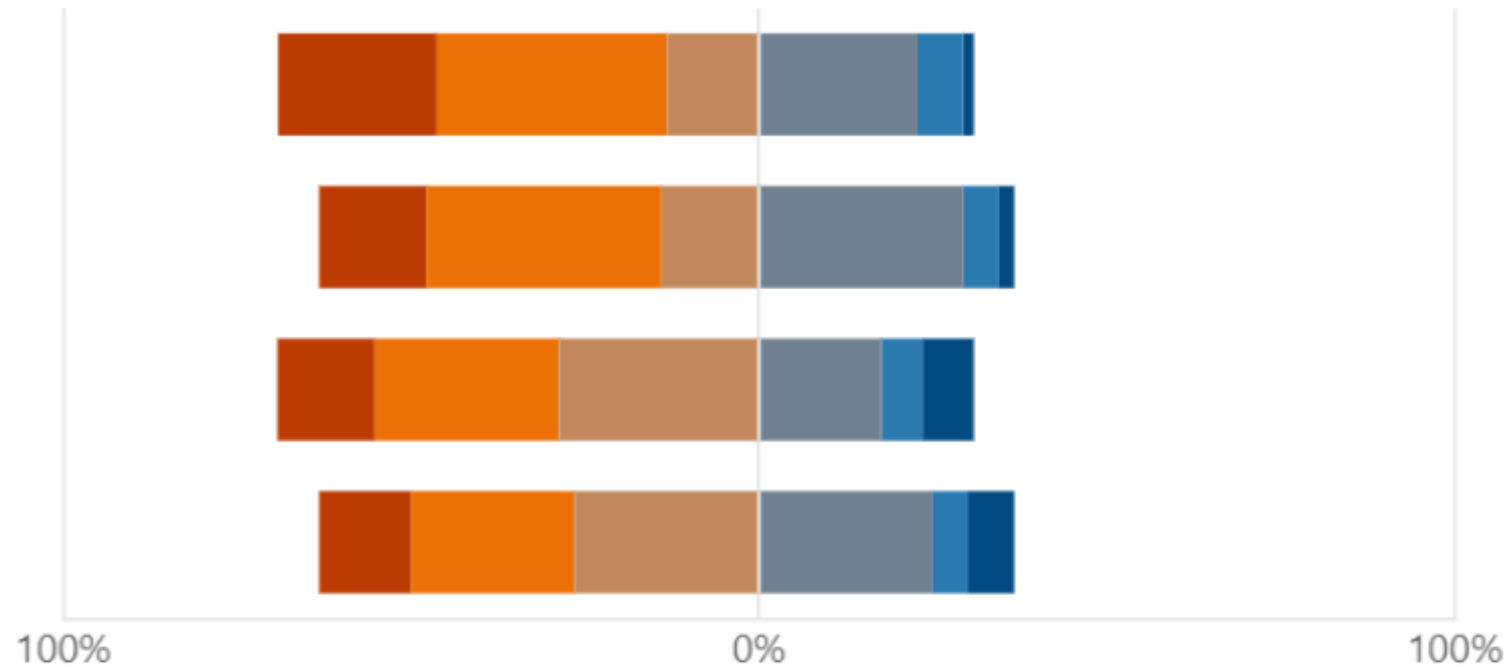
■ Täysin eri mieltä ■ Jokseenkin eri mieltä ■ En samaa enkä eri mieltä ■ Jokseenkin samaa mieltä ■ Täysin samaa mieltä
■ En osaa sanoa

Hakutoiminnon käyttö on helppoa ja nopeaa

Löydän hakutoiminnon avulla tarkoituksenmukaisia palveluita

Hakutuloksia voi lajitella ja suodattaa tehokkaasti

Haun suodattimien vaihtoehdot ovat loogiset



"Haen palveluita hakutoiminnon avulla ja löydettyäni tarvittavan, liitän sen suosikkeihin löytääkseni jatkossa hakemani tiedon nopeasti."

"Palveluverkosto olisi hyvä olla kokonaisnäkymässä ruudulla kuten vanhassa manuaalissa"

"Sama ongelma kuin edellisessäkin manuaalissa, että marginaaliset ja tärkeät palvelut ovat sekaisin keskenään. Erityisen ongelmallista tämä on jos asiakas yrittää itse tutustua palveluihin."

"En ole käyttänyt suodattamia laisinkaan. Kaikki tarvittava on löytynyt sanahaku-toiminnolla"



frame 230




frame 12








- 40% vastauksista avoimeen kysymykseen ”Millaisia tietoteknisiä virheitä sivustolla tapahtuu?” kertoo haun käytön vaikeuksista
 - Toiseksi yleisin vastaus: ei teknisiä ongelmia
- Kaikissa haun toimivuuteen liittyvissä kysymyksissä 60-75% vastanneet ”täysin eri mieltä”, ”jokseenkin eri mieltä” tai ”en samaa enkä eri mieltä”, eli haun kanssa on koettu merkittäviä ongelmia
- Avoimen kysymyksen vastauksista yleisin (38% vastaajista) on, että ei käytä suodattimia ollenkaan
 - Osa kertoo käyttävänsä ainoastaan sanahakua
- Suodattimista käytetyimmät kotikunta-, palvelukategoria- ja elämäntapasuodattimet
 - Uusia suodatinpyyntöjä ei tullut
- Eniten palveluiden löydettävyyden kannalta toivottiin palvelukarttaa tai koontinäköymää

Tehdyt muutokset

Search from all services 

HISTORIA

-  notepad
-  note
-  titin
-  uusi
-  titi

[Go to advanced search >](#)

- Yläpalkin hakukenttää klikkaamalla aukeaa laatikko, jonka alaosassa on linkki hakusivulle. Tarkoitus on helpottaa hakusivulle siirtymistä.
- Hakutoimintoa on nopeutettu, jotta haun antamien valmiiden ehdotusten "hyppimistä" ei enää tapahtuisi. Optimointi jatkuu edelleen.

Muokaa

1

4

Kuntasivun ja palvelukategorioiden työstö

- Palveluiden löydettävyyden parantamiseksi työn alle otettu ensimmäisenä palvelukategoriat
 - Tiettyjen alla ollut hyvin suuri määrän palveluvalikoimasta, esim. Osaamisen kehittäminen ollut sen verran suuri palvelukategoria, ettei sen valitseminen juuri parantanut palvelujen löydettävyyttä
- Helsingissä asiantuntija- ja sisällöntuottajayhteistyöllä työstetty uusia ylä- ja alakategorioita
 - Vanhoista palvelukategorioista osa poistetaan ja osa yhdistyy
 - Alakategoriat pilkkovat palveluvalikoimaan helpommin hallittavaan muotoon
 - Esim. Osaamisen kehittämisen alle tulossa mm. "Passi- ja korttikoulutukset", "Kieliopinnot", jne.
- Määrittelytyö vielä kesken, muutokset luultavasti syksyllä 2024
- [Yksi esimerkki mahdollisesta kuntasivun kehityksestä](#)

Sivuston yleiskäyttö ja navigaatio

■ Täysin eri mieltä ■ Jokseenkin eri mieltä ■ En samaa enkä eri mieltä ■ Jokseenkin samaa mieltä ■ Täysin samaa mieltä
■ En osaa sanoa

Sivustolle kirjautuminen on helppoa

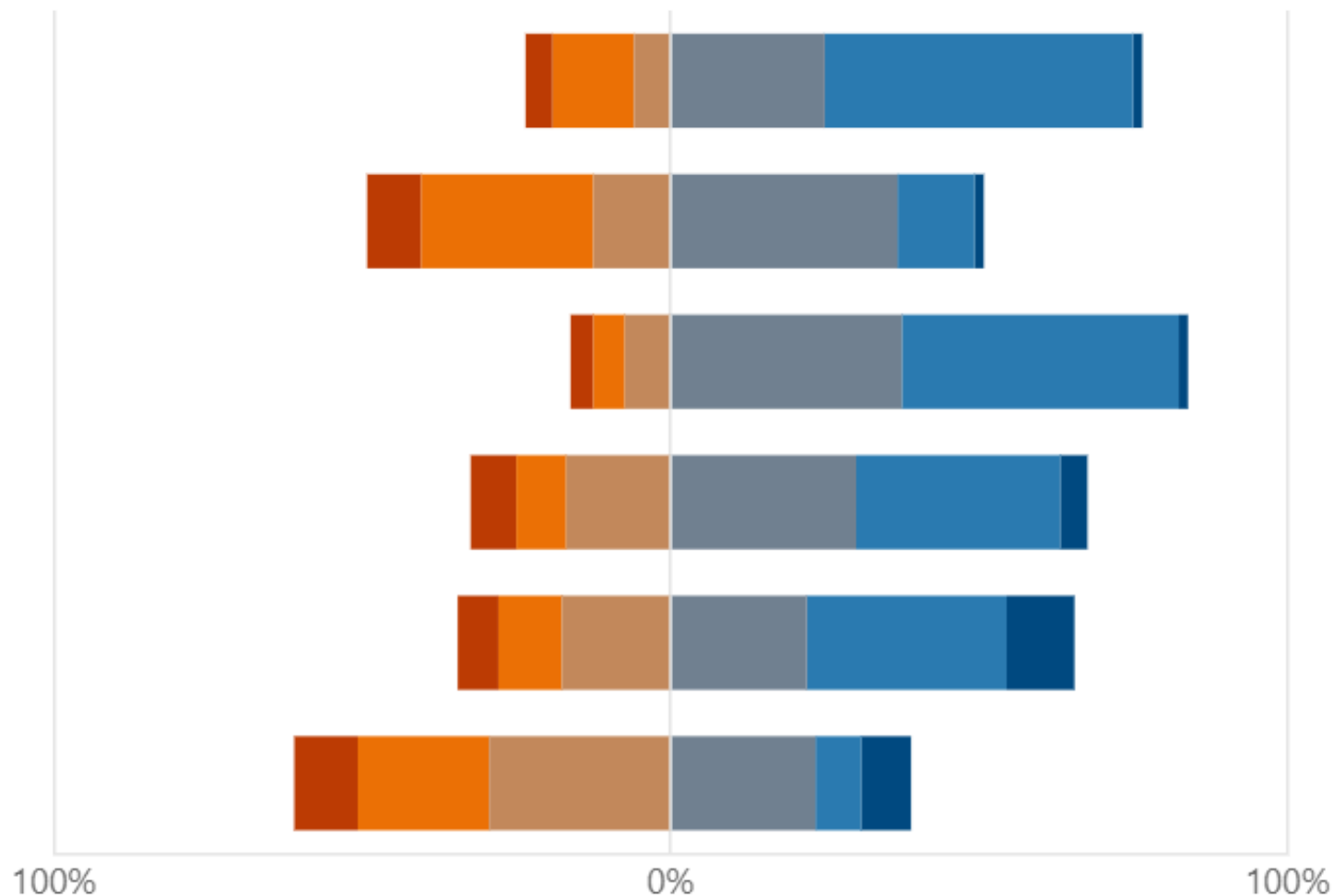
Sivustolla navigoiminen ja liikkuminen on helppoa

Osaan siirtyä palveluiden hakusivulle

Osaan hyödyntää Palvelumanuaalin kuntanäkymää

Suosikkipalveluiden merkitseminen ja tarkastelu on helppoa

Etusivulla on itselleni hyödyllisiä asioita



- Kirjautuminen sekä hakusivulle ja kuntanäkymään siirtyminen koetaan helpoksi
 - Paljon palautetta siitä, että kirjautuminen pitää tehdä turhan usein
- Etusivun sisältö
 - 21,6% kokee sisällön tällä hetkellä melko hyödyttömäksi
 - 29,4% ei koe hyödylliseksi eikä hyödyttömäksi
- Sisällöt, joihin halutaan päästä nopeimmin käsiksi:
 1. Suosikit (27%)
 2. Palvelukartta (23%)
 3. Asiantuntijan puoli (palvelukuvauksissa)
 4. Hakusivu





Asiakasnäkymä



Työohje

PALVELUNTUOTTAJA 123

UPDATED 01.03.2024

Uusi palvelu 11.7.

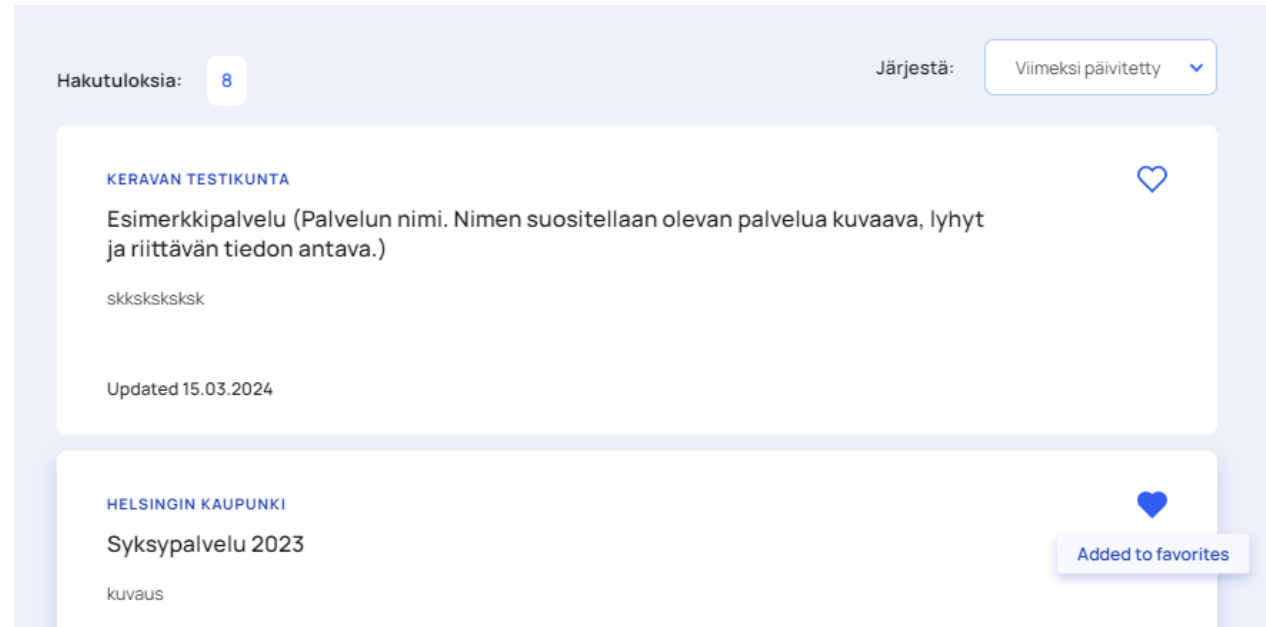
Tehdyt muutokset

Visualisointia on selkeytetty palvelukuvauksessa. Tarkoitus on helpottaa sitä, että käyttäjä tietää, kummalla puolella palvelukuvausta on.

Seuraava muutos: välilehdet seuraavat ruudulla mukana, kun palvelukuvausta selaa alaspäin. Myöhemmin myös jonkinlainen valikkorakenne.

Tehdyt muutokset

- Suosikkeja voi lisätä ja poistaa sydänikonista. Palvelukorteille on lisätty sydän-painike, jota klikkaamalla suosikin voi lisätä suosikit-listalle tai poistaa siltä
- Suosikkilista muuttuu listasta ruudukkonäkymäksi, jotta samalla kertaa näkee suuremman määrän palveluita
- Asiantuntijoiden uloskirjautumiskynnystä on nostettu 14 vuorokauteen
- Käyttäjä saa muistutuksen kaksi viikkoa sekä kaksi päivää ennen, kun käyttäjätili on sulkeutumassa. Käyttäjä saa ilmoituksen, kun käyttäjätili on sulkeutunut
- Huom! Sähköpostien perilletulon kanssa on ongelmia. Asiaa selvitetään.



Palvelumanuaalin sisällöt

■ Täysin eri mieltä ■ Jokseenkin eri mieltä ■ En samaa enkä eri mieltä ■ Jokseenkin samaa mieltä ■ Täysin samaa mieltä
■ En osaa sanoa

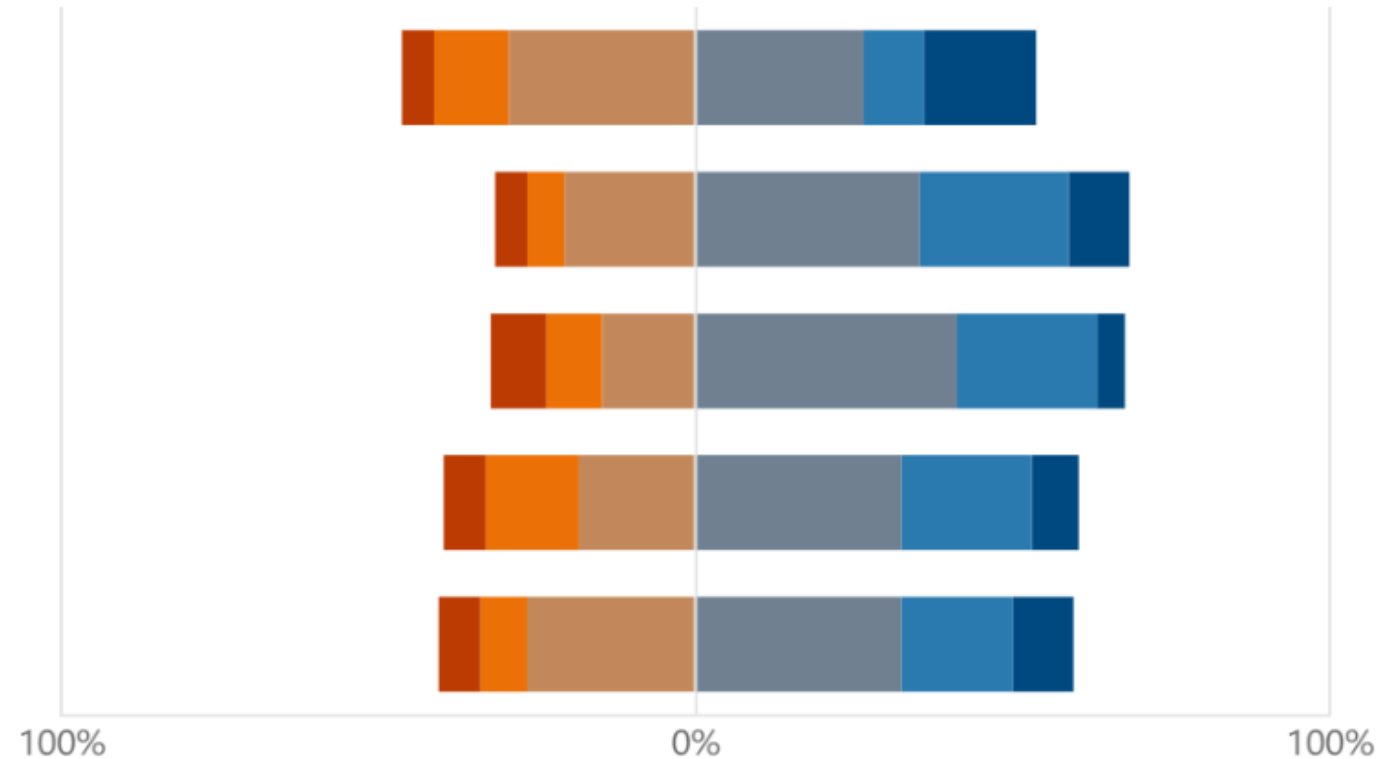
Sivuston sisällöt päivittyvät hyvin ja pysyvät ajan tasalla

Palvelumanuaalin palveluvalikoima on kattava

Tekstisisällöt ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä

Palveluihin liittyvät tarpeelliset liitteet löytyvät ja saane ladattua itselleni

Linkit toimivat oikein ja vievät odotetulle sivulle





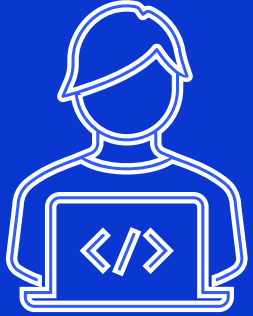
frame 230



frame 12

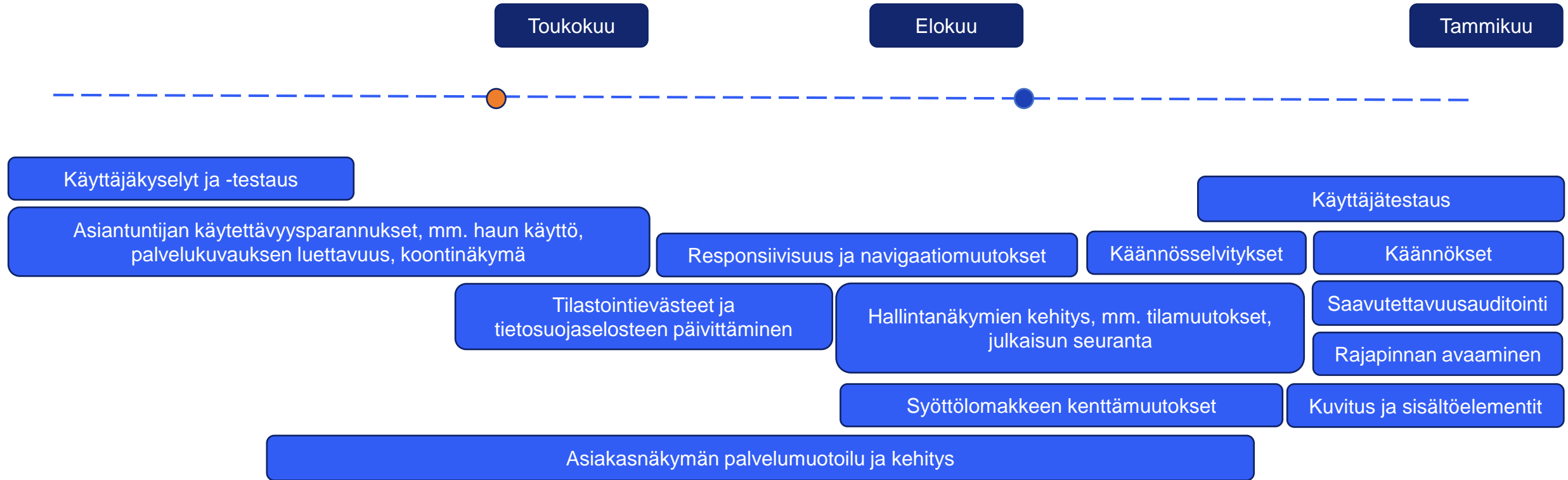


- Vastaukset pääsääntöisesti varsin positiivisia
- Avoimeen kysymykseen sisältöjen puutteista seuraavia vastauksia:
 - Tekstit liian pitkiä, välillä toistoa ja epälooginen järjestys
 - toive ”haitarista” tai avautuvista lisätietovalikoista
 - saisi vain sen ohjekohdan auki, kun haluaa ja näkisi yhdellä silmäyksellä kaikki sisällöt
 - Saavutettavuuden kannalta mahdollisuus: ”lue ääneen”
 - Parempi väritys mutta ei sekavia kuvia
 - Toiveet lähinnä teknisiä
 - Palvelumanuaalin sisällöntuottajille järjestetty selkokieliystyöpaja



Kehittämisen jatkonäkymä


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

Henkilöasiakkaiden palvelumuotoiluprojekti alkanut!

- Keväällä käynnistettiin henkilöasiakkaiden palvelumuotoiluprojekti, jossa selvitetään asiakkaiden käyttötapoja ja -tarpeita.
- Yritysasiakkaiden osalta arvioidaan vielä erikseen, onko tarvetta heidän kohdallaan aivan uudelle palvelumuotoiluprojektille
- Ennen asiakkaan käyttöönottoa erityisesti huomioitava mm.
 - Palvelumanuaalin responsiivisuus ja sujuva mobiilikäyttö
 - Digitaalinen saavutettavuus
 - Etusivut ja muut asiakasta kiinnostavat sisällöt
 - Ristiinlinkitykset muiden sivustojen kanssa
- Asiakkaiden käyttöönotto loppuvuodesta



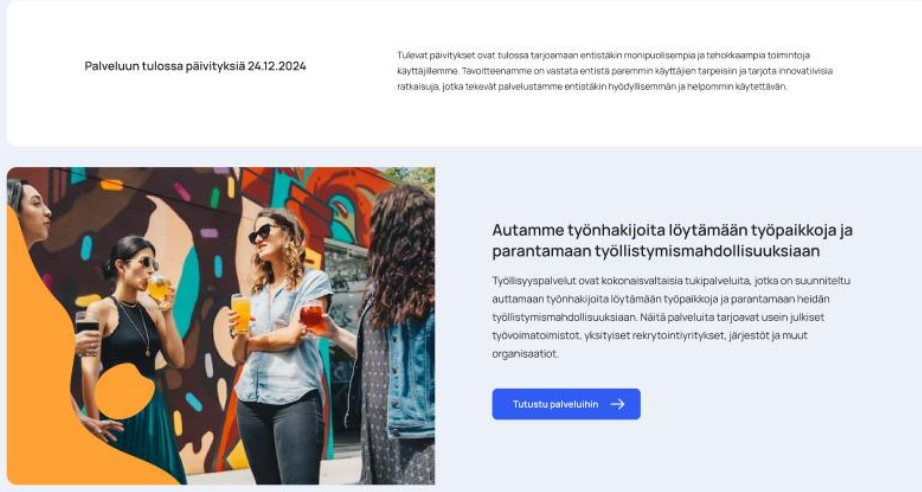
Palvelumanuaali

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

[Tutustu palveluihin →](#)

Palveluun tulossa päivityksiä 24.12.2024

Tulevat päivitykset ovat tulossa tarjoamaan entistäkin monipuolisempia ja tehokkaampia toimintoja käyttäjillemme. Tavoitteena 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 rekrytointiyrietykset, järjestöt ja muut organisaatiot.

[Tutustu palveluihin →](#)

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



Matleena Mascher Helsingin kaupunki
Tuoteomistaja, projektipäällikkö
+358 40 162 8230, matleena.mascher@hel.fi



Eveliina Pohjanlahti Helsingin kaupunki
Tekninen tuoteomistaja, ICT-erityisasiantuntija
+358 40 681 7416, eveliina.pohjanlahti@hel.fi



Eeva Holopainen Helsingin kaupunki
Koulutus- ja viestintävastaava, suunnittelija
eeva.holopainen@hel.fi