

Tavoitteet sopimuskaudella 2027-2029



Kehityskauden 2027-2029 tavoitteet

- 1. Palvelumanuaali on integroitu osa kansallista työllisyyspalveluekosysteemiä**
Palvelumanuaali on integroitu tietovarantoihin, joista saadaan tuotua tarvittavaa tietoa (esim. asiakastieto, toimipistetieto) Palvelumanuaaliin samalla, kun Palvelumanuaalista viedään kattavaa työllisyyspalvelutietoa olennaisiin kanaviin. Käyttäjille Palvelumanuaali näytetään ”yhden luukun palveluna”.
- 2. Palvelumanuaalin personoitu haku kohdentaa asiakkaille sopivat palvelut oikea-aikaisesti**
Palvelumanuaalissa hyödynnetään rajapintojen kautta saatavien taustatietojen lisäksi kartoitustietoa palveluiden kohdentamiseksi. Taustatietojen hyödyntäminen, rakenteinen palveluhaku ja –polutukset tukevat asiantuntijoita tehokkaan ja vaikuttavan palveluohjauksen toteuttamisessa ja asiakkaiden toimijuus lisääntyy osana omien palvelupolkujen suunnittelua.
- 3. Palvelumanuaali on alueen työnantajapalveluiden yhteinen palvelualusta**
Palvelumanuaali tarjoaa työnantajapalveluihin alustan, josta jakaa työnantajille palvelutietoa joko suoraan Palvelumanuaaliin ohjaamalla tai käyttämällä Palvelumanuaalia alustana, josta palvelutieto heijastetaan muualle.
- 4. Palvelumanuaali on tietoperustaisen palveluohjauksen väline, joka ohjaa käyttäjät yksilöllisesti vaikuttavien palveluiden äärelle**
Palvelumanuaalissa hyödynnetään palveluiden suosittelussa rajapintojen kautta saatavien asiakkaan taustatietojen lisäksi palveluiden vaikuttavuustietoa. Alueellisella ja käyttäjäkohtaisella personoinnilla tuetaan Palvelumanuaalin käytettävyyttä.
- 5. Palvelumanuaali on tietoturvallinen, saavutettava ja ylläpitoon valmis järjestelmä**
Palvelumanuaali järjestelmänä ja siihen liittyvä sopimus- ja prosessikonaisuus, ohjeistus ja dokumentaatio on valmisteltu siten, että järjestelmä voidaan siirtää ylläpitokehitykseen 1.1.2030 alkaen.

Kehityskauden 2027-2029 tavoitteet

1

2

3

4

5

Palvelumanaali on integroitu osa kansallista työllisyyspalveluekosysteemiä

Kehityskokonaisuus:

- 1.1. Rajapinta Työmarkkinatorille
- 1.2. Rajapinta kansalliseen palvelutietovarantoon (PTV)
- 1.3. Rajapinta karttasovelluksiin

[Siirry tarkastelemaan kehityskokonaisuutta](#)

Palvelumanaalin personoitu haku kohdentaa asiakkaille sopivat palvelut oikea-aikaisesti

Kehityskokonaisuus:

- 2.1. Koko sivun laajuinen haku
- 2.2. Eriytetty haku

[Siirry tarkastelemaan kehityskokonaisuutta](#)

Palvelumanaali on alueen työntantajapalveluiden yhteinen palvelualusta

Kehityskokonaisuus:

- 3.1. Työntantajien näkymä

[Siirry tarkastelemaan kehityskokonaisuutta](#)

Palvelumanaali on tietoperustaisen palveluohjauksen väline, joka ohjaa käyttäjät yksilöllisesti vaikuttavien palveluiden äärelle

Kehityskokonaisuus:

- 4.1. Rajapintojen hyödyntäminen
- 4.2. Palvelutarpeen kartoitus
- 4.3. Vaikuttavuustiedon hyödyntäminen
- 4.4. Alueellinen personointi

[Siirry tarkastelemaan kehityskokonaisuutta](#)

Palvelumanaali on tietoturvallinen, saavutettava ja ylläpitoon valmis järjestelmä

Kehityskokonaisuus:

- Sopimukset
- Toimintamallit
- Ohjeet
- Tekninen dokumentaatio
- Järjestelmän versiot
- Auditoinnit

[Siirry tarkastelemaan kehityskokonaisuutta](#)

Tavoitteen 1 kehityskokonaisuus: Rajapinnat ja integraatiokokonaisuus

Tavoite: Palvelumanuaali on integroitu osa kansallista työllisyyspalveluekosysteemiä

Palvelumanuaali on integroitu tietovarantoihin, joista saadaan tuotua tarvittavaa tietoa (esim. asiakastieto, toimipistetieto) Palvelumanuaaliin samalla, kun Palvelumanuaalista viedään kattavaa työllisyyspalvelutietoa olennaisiin kanaviin. Käyttäjille Palvelumanuaali näyttäytyy ”yhden luukun palveluna”.

1.1. Rajapinta Työmarkkinatoriin

Tavoitteena on rakentaa rajapinta Työmarkkinatorin ja Palvelumanuaalin välille vaiheittain työnhakijan palveluprosessin parantamiseksi sekä asiantuntijoiden työn tehostamiseksi.

Vaihe 1*: Linkitys Asiointiin. Palvelumanuaali linkitetään Työmarkkinatorin Asiointiin. Asiakas pääsee sujuvasti siirtymään järjestelmien välillä kattavan alueellisen palvelutarjonnan äärelle.

Vaihe 2*: Asiakastiedon nouto. Palvelumanuaalissa voidaan hyödyntää asiakkaan Työmarkkinatorilta noudettavaa taustatietoa (esim. ikä, kotikunta, osaaminen jne.) palvelusuositusten tekemiseen ja kohdentamiseen. Noutorajapintaa varten rakennetaan asiakaskirjautuminen Palvelumanuaaliin.

Vaihe 3: Palvelun liittäminen asiakkaan tietoihin. Palvelumanuaalista rajapinnan kautta haettu palvelu voidaan poimia asiakkaan työllistymissuunnitelmaan ja palvelutietoihin Työmarkkinatorin puolella. Tämä vähentää manuaalista kirjaamistyötä ja parantaa tietojen yhdenmukaisuutta. Asiakas voi seurata ”omia” palveluitaan ja ilmoittaa kiinnostuksen palveluista Työmarkkinatorilla.

Eteneminen sopimuskaudella:

Huom. Aikataulu riippuvainen KEHAN resursseista ja kehityksen aikataulusta. Toteutus vaatii sopimuksen KEHAN kanssa.

2027: Sopimus KEHAN kanssa, rajapintojen määrittely, tietosuojaan vaikutustenarviointi, kehityksen suunnittelu
Vaiheen 1 testaus, pilotointi ja toteutus.

2028: Vaiheen 2 suunnittelu, testaus, pilotointi ja toteutus yhdessä KEHAN kanssa.

2029: Vaiheen 2 integraation ja asiakaskirjautumisen käyttöönotto. Vaiheeseen 3 liittyvä selvitys.

***Vaiheeseen 1 ja 2 jo olemassa KEHAN hyväksytty ratkaisu.**
Tällä hetkellä ei ole näkymää siihen, mahdollistaisiko KEHA sopimuskauden aikana vientirajapinnan Työmarkkinatorin suuntaan (vaihe 3).

1.2. Rajapinta PTV:hen (kansallinen tietovaranto)

Tavoitteena on rakentaa rajapinta Palvelumanuaalin ja kansallisen palvelutietovarannon (lakisääteinen käyttövelvoite) / Suomi.fi:n välille. Rajapinta tehostaa sisällöntuotantoa, yhdenmukaistaa tietosisältöjä ja vähentää manuaalisen työn tarvetta.

Vaihe 1: Tietojen nouto Palvelumanuaaliin. Julkishallinnon palveluiden toimipisteet, yhteystiedot ja toteutusajankohdat on kuvattu kansalliseen palvelutietovarantoon. Rakennetaan noutorajapinta, jolla tämä tieto voidaan noutaa Palvelumanuaaliin manuaalisen sisällöntuoton vähentämiseksi ja tietojen yhdenmukaistamiseksi. Palveluntuottajien palvelut kts. 1.3. rajapinnat muille alustoille.

Vaihe 2: Tietojen vienti PTV:hen. Palvelumanuaalissa voidaan viedä työllisyysalueiden ja hyvinvointialueiden palvelut PTV:hen. Tavoitteena varmistaa tällä käyttövelvoitteen täyttyminen ja manuaalisen työn väheneminen sisällöntuotannossa. Selvitetään mahdollisuutta luvituksella viedä myös palveluntuottajien palvelutiedot, mikäli he haluavat viedä palvelunsa PTV:hen. Tiedot kulkevat PTV:sta eteenpäin esimerkiksi Työmarkkinatorille.

Eteneminen sopimuskaudella:

Huom. Aikataulu riippuvainen DVV:n kehitysaikataulusta.

2027: Kehityksen suunnittelu ja määrittely DVV:n kanssa. Jatkokehitys syöttölomakkeella, jotta tietomallit vastaavat toisiaan mm. toimipiste-, yhteystieto- ja ajankohtatiedon osalta. Vaiheen 1 testaus, pilotointi ja toteutus.

2028: Vaiheen 2 selvitystyö ja määrittely. Testiympäristössä testaaminen. Vaiheen 2 kehityksen aloitus.

2029: Vaiheen 2 käyttöönotto.

1.3. Rajapinta karttasovelluksiin

Tavoitteena on rakentaa rajapinta Palvelumanuaalin ja karttasovellusten välille, jolla voidaan tuoda muiden kuin PTV:hen kuvattujen palveluiden toimipiste-, yhteystieto- ja ajankohtatietoja.

Vaihe 1: Tietojen nouto Palvelumanuaaliin. Rakennetaan noutorajapinta, jolla palveluihin liittyviä toimipiste-, yhteys- ja ajankohtatietoja voidaan noutaa Palvelumanuaaliin manuaalisen sisällöntuoton vähentämiseksi ja tietojen yhdenmukaistamiseksi.

Eteneminen sopimuskaudella:

2027: Jatkokehitys syöttölomakkeella. Eri karttasovelluksiin ja niiden tuomiin mahdollisuuksiin tutustuminen. Noutorajapinnan rakentaminen ja nykyisestä toimipisteluetelosta luopuminen. Mahdollisesta manuaalinen tiedon rikastaminen.

2028: Rajapinta tuotantokäytössä.

2029: Rajapinta tuotantokäytössä.

Tavoitteeseen 1 liittyvät tulokset ja mittarit

Palvelumanuaali on integroitu osa kansallista työllisyyspalveluekosysteemiä

Palvelumanuaali on integroitu tietovarantoihin, joista saadaan tuotua tarvittavaa tietoa (esim. asiakastieto, toimipistetieto) Palvelumanuaaliin samalla, kun Palvelumanuaalista viedään kattavaa työllisyyspalvelutietoa olennaisesti kanaviin. Käyttäjille Palvelumanuaali näyttäytyy ”yhden luokun palveluna”.

Tulos	Mittarit	Tavoitetaso
Rajapintaintegraatiot ovat käytössä	1) Työmarkkinatori-linkitys käytössä (K/E) 2) Asiakastiedon noutorajapinta käytössä (K/E) 3) PTV-vientirajapinta käytössä (K/E) 4) PTV-noutorajapinta ja/tai karttasovellus-integraatiot käytössä (K/E)	2027: 1/4 käytössä 2028: 2/4 käytössä 2029: 4/4 käytössä
Manuaalinen toimipisteisiin liittyvä sisällöntuotanto on vähentynyt	Manuaalisesti ylläpidettyjen toimipistetietojen osuus (%)	2028: 50% toimipisteiden tiedoista saadaan rajapintojen kautta 2029: 80% toimipisteiden tiedoista saadaan rajapintojen kautta
Kuntien palveluiden manuaalinen tietojen kirjaaminen useaan paikkaan on vähentynyt	Palvelumanuaalista rajapinnan kautta PTV:hen ja sitä kautta Työmarkkinatorille siirtyvien kuntien omien ja lakisääteisten palveluiden määrä (kpl)	Kuntien omista ja lakisääteisistä palveluista vähintään 40 kpl siirtyy rajapinnalla Palvelumanuaalista PTV:hen
Palvelumanuaali on keskeinen kanava etsiä työllisyyspalveluita ja käyttäjät löytävät sieltä ne palvelut, joiden olettavat Palvelumanuaalista löytyvän.	Käyttäjäkysely: Palvelumanuaali etsittävien palveluiden kanavana: monivalinta Kokemus oletettujen palveluiden löytymisestä : 1-5 asteikko	Palvelumanuaali etsittävien palveluiden kanavana yli 50% sopimuskauden lopussa. Kokemus siitä, että Palvelumanuaalista löytää ne palvelut, joita olettaa sieltä löytävän on enemmän kuin 3.

Tavoitteen 2 kehityskokonaisuus: Hakukokonaisuus

Palvelumanuaalin personoitu haku kohdentaa asiakkaille sopivat palvelut oikea-aikaisesti

Palvelumanuaalissa hyödynnetään rajapintojen kautta saatavien taustatietojen lisäksi kartoitustietoa palveluiden kohdentamiseksi. Taustatietojen hyödyntäminen, rakenteinen palveluhaku ja –polutukset tukevat asiantuntijoita tehokkaan ja vaikuttavan palveluohjauksen toteuttamisessa ja asiakkaiden toimijuus lisääntyy osana omien palvelupolkujen suunnittelua.

2.1. Koko sivun laajuinen haku

Tavoitteena rakentaa koko sivun laajuinen haku, joka mahdollistaa myös muiden kuin palvelutietojen hakemisen (esim. ohjeet, liitteet jne).

Haku näyttää, mihin kokonaisuuteen hakutulos kuuluu (esim. palvelu, liitteet, ohjeet jne.).

2.2. Eriytetty haku

Tavoitteena on rakentaa eriytetty haku eri käyttäjäryhmille sopivien palveluiden löydettävyyden parantamiseksi. Eriytetyn haun ansiosta hakusuodatuksia voidaan kohdentaa käyttäjäryhmäkohtaisten tarpeiden pohjalta hyödyntäen mm. erilaista terminologiaa.

Hakuun tuodaan ”exclude”-mahdollisuus, jolla voi poissulkea hakutuloksia, jota ei halua nähdä (esim. alle 30-vuotiaiden palvelut).

Asiakastiedon noutorajapinnan valmistuessa asiakkaiden haussa voidaan hyödyntää myös noutorajapinnan kautta saatavaa taustatietoa.

Eteneminen sopimuskaudella:

Huom. Aikataulu riippuvainen rajapintakokonaisuuden aikataulusta.

2027: Kartoitetaan haun tarpeet eri käyttäjäryhmiä osallistaen ja suunnitellaan toteutettava kokonaisuus huomioiden vaikutukset sisällöntuottoon. Toteutetaan koko sivun laajuinen haku.

2028: Määritellään ja toteutetaan eri käyttäjäryhmille eriytetty haku ja koordinoidaan sisällöntuotannon päivitystarpeet, jotta palvelut tulevat tarkoituksenmukaisella tavalla näkyväksi haussa.

2029: Hakukokonaisuus tuotantokäytössä.

Tavoitteeseen 2 liittyvät tulokset ja mittarit

Palvelumanuaalin personoitu haku kohdentaa asiakkaille sopivat palvelut oikea-aikaisesti

Palvelumanuaalissa hyödynnetään rajapintojen kautta saatavien taustatietojen lisäksi kartoitustietoa palveluiden kohdentamiseksi. Taustatietojen hyödyntäminen, rakenteinen palveluhaku ja –polutukset tukevat asiantuntijoita tehokkaan ja vaikuttavan palveluohjauksen toteuttamisessa ja asiakkaiden toimijuus lisääntyä osana omien palvelupolkujen suunnittelua.

Tulos	Mittarit	Tavoitetaso
Kokemus haun toimivuudesta on parantunut	Käyttäjäkysely (asteikko 1–5)	Lähtötaso 3. Tavoiteltu tulos sopimuskauden päättyessä vähintään 4.
Kokemus hakutulosten sopivuudesta on parantunut	Käyttäjäkysely (asteikko 1–5)	Lähtötaso 3. Tavoiteltu tulos sopimuskauden päättyessä vähintään 4.
Käyttäjät löytävät yhdellä haulla palveluiden lisäksi myös muut heille relevantit palveluihin liittyvät sisällöt	Koko sivun laajuinen haku on otettu käyttöön (K/E) Käyttäjä voi hakea palveluiden lisäksi muitakin sisältöjä (K/E)	2028: koko sivun laajuinen haku käytössä, sisällöt luokiteltu
Käyttäjät raportoivat vähemmän hakuun liittyviä ongelmia	Hakuun liittyvien bugi-tikettien määrä ja niiden työmääräarvio	Hakuun liittyvät ongelmat ovat puolittuneet sopimuskauden loppuun mennessä.

Tavoitteen 3 kehityskokonaisuus: Työnantajien näkymä

Palvelumanuaali on alueen työnantajapalveluiden yhteinen palvelualusta

Palvelumanuaali tarjoaa työnantajapalveluihin alustan, josta jakaa työnantajille palvelutietoa joko suoraan Palvelumanuaaliin ohjaamalla tai käyttämällä Palvelumanuaalia alustana, josta palvelutieto heijastetaan muualle.

3.1. Työnantajien näkymä

Tavoitteena rakentaa työnantajille henkilö-asiakkaiden palveluista selkeästi erillinen kokonaisuus Palvelumanuaalin sisälle. Tällä selkeytetään palveluiden kokonaisuutta kaikille käyttäjäryhmille. Työnantaja-asiakkaiden palvelut voi erotella haussa muista henkilö-asiakkaille suunnatuista palveluista. Palvelumanuaaliin lisätään ensisijaisesti työllisyyspalveluiden tuottamat työnantajapalvelut.

Työnantajien näkymää Palvelumanuaalissa voidaan käyttää palvelut yhteenkokoavana palvelukanavana tai tiedot voidaan rajapinnalla viedä Palvelumanuaalista esim. kansalliseen tietovarantoon ja sieltä eteenpäin Työmarkkinatorille.

Työnantajille suunnattu näkymä on jatkokehitystä sopimuskaudella 9/2024-12/2026 rakennetulle työnantajapalveluiden lisäysmahdollisuudelle (syöttölomake).

Eteneminen sopimuskaudella:

2027: Määritellään työnantajanäkymän tarpeet osallistamalla mm. työnantajapalveluiden parissa työskentelevää henkilöstöä. Kehitetään työnantajapalveluiden näkymä.

2028: Huomioidaan työnantajapalveluiden suodatustarpeet eriytetyn haun kehityksen yhteydessä.

2029: Työnantajapalveluiden näkymä ja kohdennettu hakumahdollisuus ovat tuotantokäytössä.

Tavoitteeseen 3 liittyvät tulokset ja mittarit

Palvelumanuaali on alueen työnantajapalveluiden yhteinen palvelualusta

Palvelumanuaali tarjoaa työnantajapalveluihin alustan, josta jakaa työnantajille palvelutietoa joko suoraan Palvelumanuaaliin ohjaamalla tai käyttämällä Palvelumanuaalia alustana, josta palvelutieto heijastetaan muualle.

Tulos	Mittarit	Tavoitetaso
Työnantajapalvelut ovat löydettävissä erillisessä näkymässä	Työnantajien erillinen näkymä on käytössä (K/E)	2027: Näkymä otettu käyttöön
Työllisyyspalveluiden työnantajapalvelut on kuvattu Palvelumanuaaliin kattavasti	Työllisyysalueiden omat työnantajapalvelut on lisätty Palvelumanuaaliin (K/E) Järjestelmään kuvattujen työllisyysalueiden työnantajapalveluiden määrä (kpl)	Vähintään lakisääteiset työnantajapalvelut on lisätty Palvelumanuaaliin.
Työntekijöiden kokemus työnantajapalveluiden löydettävyydestä Palvelumanuaalissa parantunut	Käyttäjäkysely (asteikko 1–5)	2027: Määritellään lähtötaso 2028: Keskiarvo vähintään +0,5 2029: Keskiarvo vähintään +1

Tavoitteen 4 kehityskokonaisuus: Personoinnin kokonaisuus

Palvelumanuaali on tietoperustaisen palveluohjauksen väline, joka ohjaa käyttäjät yksilöllisesti vaikuttavien palveluiden äärelle

Palvelumanuaalissa hyödynnetään palveluiden suosittelussa rajapintojen kautta saatavien asiakkaan taustatietojen lisäksi palveluiden vaikuttavuustietoa. Alueellisella ja käyttäjäkohtaisella personoinnilla tuetaan Palvelumanuaalin käytettävyyttä.

4.1. Rajapintatiedon hyödyntäminen

Tavoitteena kohdentaa asiakkaalle sopivia palveluita ja suodattaa sopimattomat palvelut pois Työmarkkinatorin rajapinnan kautta saatavan asiakkaan taustatiedon avulla.

4.2. Palvelutarpeen kartoitus

Tavoitteena on tuoda palvelutarvearvion tietoa Työmarkkinatorin noutorajapinnan kautta ja/tai interaktiivisesti kartoittaa asiakkaan palvelutarvetta Palvelumanuaalissa. Tavoitteena tunnistaa asiakkaan tilanne ja palvelutarve, ja ohjata hänet sopivien palveluiden äärelle yhdistämällä kaksi tietolähdettä:

- Työmarkkinatorin kautta noudettavat taustamuuttujat esim. ikä, kielitaito, asuinkunta, osaaminen, koulutustausta, palvelutarve jne.
- Asiakkaan itse vastaamat tarkentavat kysymykset: elämäntilanne, työnhakutilanne, kiinnostukset.

Asiantuntija voi hyödyntää kartoitusta asiakastapaamisen tukena ja/tai esitäyttää tietoja asiakkaan puolesta.

Eteneminen sopimuskaudella:

Huom. Aikataulu riippuvainen KEHAN rajapintakehityksen aikataulusta.

2027: Haun suunnittelun yhteydessä tunnistetaan asiakkaiden palvelupolkuja ja määritellään, miten kartoitus linkittyy kokonaisuuteen.

2028: Suunnitellaan ja määritellään kartoitustyökalun kokonaisuus, kun rajapinnan kautta saatavan tiedon kokonaisuus on selvinnyt.

2029: Kehitetään ja otetaan kartoitustyökalu käyttöön. Työmarkkinatorista saatavat rajapintatiedot ovat käytettävissä ja asiakasta polutetaan sopivien palveluiden äärelle näiden avulla.

4.3. Vaikuttavuustiedon hyödyntäminen

Tavoitteena on jatkokehittää palveluiden priorisointitoimintoa siten, että palveluille määritellään palvelukohtainen vaikuttavuusluku / -luvut. Luvut perustuvat mm. palveluiden vaikuttavuusdataan, palveluhankintojen seurantatietoihin sekä palveluista kerättyyn seuranta- ja palautetietoon.

Vaihe 1: Lukujen ylläpito manuaalisesti. Tavoitteena on, että ensivaiheessa vaikuttavuutta indikoivat luvut ovat manuaalisesti ylläpidettäviä. Haussa palvelusuositukset järjestyvät niiden vaikuttavuuden perusteella, mikä tukee tietoperustaista palveluohjausta.

Vaihe 2: Lukujen nouto valmiina. Selvitetään mahdollisuutta noutaa vaikuttavuusdataa automaattisesti rajapintojen kautta. Tuodaan esim. palautetietoa näkyväksi palvelukuvauksiin.

4.4. Alueellinen personointi

Järjestelmään rakennetaan työllisyysalue- ja käyttäjäkohtaisia personointitoiminnallisuuksia, joilla voidaan esim. räätälöidä omaa näkymään, kansioita suosikkipalveluita, määrittellä omat laskeutumissivut ja vaihtaa hakutulosten tarkastelunäkymiä.

Eteneminen sopimuskaudella:

Huom. Aikataulu riippuvainen palveluiden vaikuttavuusdatan olemassaolosta ja saannista.

2027: Huomioidaan personointimahdollisuuksia eri toiminnallisuuksien kehityksessä (esim. haku ja suosikit). Seurataan palveluiden vaikuttavuuteen liittyvän työn etenemistä.

2028: Suunnitellaan, miten palveluiden priorisointitieto korvataan asteittain vaikuttavuustiedoilla. Määritellään vaikuttavuuteen liittyvän teknisen ratkaisun tarpeita.

2029: Palveluiden priorisointitieto on korvattu osittain palveluiden vaikuttavuustiedolla.

Tavoitteeseen 4 liittyvät tulokset ja mittarit

Palvelumanuaali on tietoperustaisen palveluohjauksen väline, joka ohjaa käyttäjät yksilöllisesti vaikuttavien palveluiden äärelle

Palvelumanuaalissa hyödynnetään palveluiden suosittelussa rajapintojen kautta saatavien asiakkaan taustatietojen lisäksi palveluiden vaikuttavuustietoa. Alueellisella ja käyttäjäkohtaisella personoinnilla tuetaan Palvelumanuaalin käytettävyyttä.

Tulos	Mittarit	Tavoitetaso
Asiakas löytää tilanteeseensa ja palvelutarpeeseensa kohdenneet palvelut	Asiakkaan taustatietoon perustuva palvelusuodatus on toiminnassa (K/E)	2029: Asiakastiedon noutorajapinta rakennettu ja käytössä
Palveluita priorisoidaan hakutuloksissa niiden vaikuttavuuden perusteella	Osuus palveluista, joille määritelty vaikuttavuus- tai priorisointitieto (%)	2028: Vähintään 20% palveluista on määritelty priorisointiluku 2029: Vähintään 20% palveluista on määritelty vaikuttavuusluku
Käyttäjät kokevat, että Palvelumanuaalin antamat palvelusuositukset ovat sopivia	Kokemus suositusten osuvuudesta (1-5)	2027: Määritellään lähtötaso 2028: Keskiarvo vähintään +0,5 2029: Keskiarvo vähintään +1
Asiantuntijoiden kokemus siitä, että pystyvät ohjaamaan asiakkaita nopeammin ja varmemmin sopivien palveluiden pariin on parantunut	Käyttäjäkysely (asteikko 1–5)	2027: Määritellään lähtötaso 2028: Keskiarvo vähintään +0,5 2029: Keskiarvo vähintään +1

Tavoitteen 5 kehityskokonaisuus: Ylläpitovalmiuden varmistaminen

Palvelumanuaali on tietoturvallinen, saavutettava ja ylläpitoon valmis järjestelmä

Palvelumanuaali järjestelmänä ja siihen liittyvä sopimus- ja prosessikonaisuus, ohjeistus ja dokumentaatio on valmisteltu siten, että järjestelmä voidaan siirtää ylläpitokehitykseen 1.1.2030 alkaen.

5.1. Ylläpitoon valmis järjestelmä

Tavoitteena varmistaa, että kehityskauden 2027–2029 päättyessä järjestelmä on valmis ylläpitovaiheeseen 1.1.2030 alkaen.

Siirtymään valmistaudutaan mm. seuraavilla toimenpiteillä:

- Ylläpitosopimus: Ylläpidon malli ja kustannusten jako ylläpitovaiheessa
- Sisällöntuoton malli, jolla turvataan sisällöntuotanto itsenäisesti työllisyysalueilla ja yhteistyössä kuntarajat ylittäen
- Hallintamalli, jolla järjestelmää voidaan ylläpitää ilman projektiorganisaation aiempaa resurssia ja aktiivista kehittäjätiimiä
- Järjestelmän käyttöön liittyvä ohjeistus on ajan tasalla
- Teknisen dokumentaatio on ajan tasalla (arkkitehtuurikuvaukset, tietomalli, rajapintakuvaukset, tietovirrat jne.)
- Drupal-versiohallinta: varmistetaan, että järjestelmä on tuetulla Drupal-versiolla ja päivityspolku on kuvattu
- Saavutettavuusauditointi ja korjaavat toimenpiteet tehty
- Tietoturva-auditointi ja korjaavat toimenpiteet tehty
- Kehityskauden aikana tehdään päätös siitä, tarjotaanko ylläpitokäytössä olevaa Palvelumanuaalia muille työllisyysalueille. Mikäli tähän päädytään, kuvataan tekninen liittymismalli, jolla uusi sopimuskumppani voi liittyä järjestelmään sekä kustannustenjakomalli.

Eteneminen sopimuskaudella:

2027-2029: Ylläpitovalmiutta turvataan koko sopimuskauden aikana pitämällä järjestelmä sekä siihen liittyvä ohjeistus ja dokumentaatio ajantasaisena. Auditoinnit tehdään säännöllisesti. Sopimus ja erilaiset ylläpito- ja hallintamallit valmistuvat 2029 aikana.

Järjestelmä on valmis ylläpitoon vuoden 2029 loppuun mennessä.

Tavoitteeseen 5 liittyvät tulokset ja mittarit

Palvelumanuaali on tietoturvallinen, saavutettava ja ylläpitoon valmis järjestelmä

Palvelumanuaali järjestelmänä ja siihen liittyvä sopimus- ja prosessikokonaisuus, ohjeistus ja dokumentaatio on valmisteltu siten, että järjestelmä voidaan siirtää ylläpitokehitykseen 1.1.2030 alkaen.

Tulos	Mittarit	Tavoitetaso
Palvelumanuaalin saavutettavuus on parantunut	Korjaavien toimenpiteiden määrä vähentynyt (%) Korjaavat toimenpiteet toteutettu (K/E)	2027: lähtötason määrittely 2029: Korjattavien toimenpiteiden määrä vähentynyt yli 50%. Korjaavat toimenpiteet tehty sopimuskauden loppuun mennessä.
Palvelumanuaali on tietoturvallinen työväline	Tietoturva-auditointi on suoritettu (K/E) ja Korjaavat toimenpiteet toteutettu (K/E)	2027-2029: Tietoturvaan liittyviä toimia tehdään koko sopimuskauden ajan. Auditoinnin korjaavat toimenpiteet tehty sopimuskauden loppuun mennessä
Palvelumanuaalin ylläpitoon tarvittava dokumentaatio on kattavaa ja ajan tasalla	Ylläpidon kannalta kriittinen dokumentaatio on tunnistettu (K/E) Kriittinen dokumentaatio on kuvattu ja hyväksytetty (%)	2027: Kriittinen dokumentaatio tunnistettu 2028: 50% kuvattu ja hyväksytty 2029: 100% kuvattu ja hyväksytty
Järjestelmä on tuetulla Drupal-versiolla	Käytössä tuettu Drupal-versio (K/E)	2027–2029: 100 % ajasta tuettu versio.
Palvelumanuaali on valmis ylläpitoon	Ohjausryhmä on tehnyt virallisen ylläpitovalmiuspäätöksen (K/E) Ylläpitoon liittyvät sopimukset ja toimintamallit on kuvattu ja hyväksytty (K/E)	2029: Sopimuskauden lopulla Palvelumanuaali on valmis ylläpitoon siirrettäväksi, mikäli ohjausryhmä näin päättää.

Muut Palvelumanuaaliin liittyvät mittarit

Tulos	Mittarit	Tavoitetaso
Asiantuntijat käyttävät Palvelumanuaalia säännöllisesti	Käyttäjäkysely (asteikko: harvemmin kuin kerran kuukaudessa-lähes päivittäin)	70% asiantuntijoista käyttää Palvelumanuaalia vähintään muutaman kerran viikossa.
Palvelumanuaalin käyttökokemus on hyvä	Käyttäjäkysely (asteikko 1-5). Useita kysymyksiä, joilla mitataan käyttäjän Palvelumanuaalin käyttökokemusta.	2027: Basetaso: 3 2028: Kasvua vähintään 0,5 yksikköä 2029: Keskiarvo vähintään 4
Palvelumanuaalin käyttö on lisääntynyt	Käyntimäärien kasvu (käynnit pv ja kk)	2027: Basetaso määritelty 2028: Kasvua vähintään 10% 2029: Kasvua vähintään 20%