

Lassila Hanna, Kaukopuro-Klemetti Hanna

UPPDATERAD 09/2024

Webbplatsmodell för kommunerna

Kommunikation om nya tjänster i AN2024-reformen: Webbplatsmodell



© Finlands Kommunförbund rf
Helsingfors 2021-2024

Kommunförbundet
Andra linjen 14
PB 200, 00101 Helsingfors
Telefon 09 7711
www.kommunforbundet.fi

Innehåll

1	Inledning	5
1.1	Kommuninvånarna söker information på sin egen kommuns webbplats	5
1.2	Kommunernas befintliga webbplatser som grund för kommunikationen.....	6
1.3	Det är viktigt att beakta företagen!	7
2	Webbplatsanvisningar	8
2.1	Sysselsättningstjänsterna ska synas i huvudmenyn på kommunens webbplats	8
2.2	Beskrivning av en innehållssida.....	9
2.3	Förslag på webbttext med rubrik:.....	9
3	Annat att beakta	12

1 Inledning

År 2025 blir AN-tjänsterna en del av kommunernas lagstadgade uppgifter och därmed även en del av basservicen i varje kommun. I och med reformen får Finland 45 sysselsättningsområden som ansvarar för den administrativa organiseringen av arbetskraftstjänsterna. För invånarna, det vill säga de nuvarande och potentiella användarna av AN-tjänsterna, kommer den administrativa ändringen inte nödvändigtvis att synas. **Det är viktigt att invånarna i varje kommun vet att de kan vända sig till sin egen kommun med frågor som rör AN-tjänsterna, på samma sätt som när de söker efter tekniska tjänster eller information om en dagvårdsplats.**

1.1 Kommuninvånarna söker information på sin egen kommuns webbplats

Kommunerna har en allmän skyldighet att ge råd, vägledning och information om lagstadgade uppgifter. Oavsett hur tjänsterna organiseras rent administrativt ska varje kommun informera om sina sysselsättningstjänster på samma sätt som om alla andra kommunala tjänster.

I Kommunförbundets webbplatsanvisningar (pdf) finns en mall för den information **som åtminstone bör finnas på kommunernas webbplats så fort som möjligt, senast i oktober 2024.**

Förutom de ansvariga kommunerna ska också alla andra kommuner, även kommuner som bildat en samkommun, se till att det finns information om de nya tjänsterna på kommunens egen webbplats. I webbtexterna bör man beakta att webbplatsen betjänar kommunens

invånare, **som inte behöver kunna den korrekta terminologin eller känna till hur tjänsterna organiseras administrativt. På webben är det av största vikt att kommunikationen är tydlig och invånarorienterad.**

Målet är att både de kommuninvånare som redan är kunder hos AN-tjänsterna och de som inte tidigare har använt tjänsterna ska kunna hitta all den information som de behöver för att kunna gå vidare på sin kundresa. Trots sysselsättningsområdets olika ansvarsområden ska det i varje kommun finnas ett serviceställe där kommuninvånarna under öppettiderna får hjälp med till exempel att ta kontakt med den ansvariga kommunen eller den kommun där man vid behov kan boka en tid till ett serviceställe eller en sakkunnig. Dessutom bör det på varje kommuns webbplats finnas till exempel en länk till Jobbmarknaden, som är **obligatorisk** att använda för den som söker arbete eller arbetstagare.

Även om sysselsättningsområdena har separata webbplatser för sysselsättningstjänsterna, är det viktigt för kunderna och för jämlikheten att varje kommun samlar den viktigaste informationen om sysselsättningstjänsterna för invånarna på sin webbplats. På detta sätt ser man till att informationen finns på samma plats överallt i Finland, på den egna kommunens webbplats. Då kommunernas webbplats har komprimerade sammanställningar av samtliga sidor för sysselsättningstjänsterna och de viktigaste kontaktuppgifterna, är det lätt för kommuninvånarna över hela landet att söka och få fram information om sysselsättningstjänsterna.

1.2 Kommunernas befintliga webbplatser som grund för kommunikationen

Tjänster, webbtexter och innehållsstruktur **ska inte överföras** från staten och AN-byråerna till kommunerna, utan kommunerna utvecklar tjänsterna enligt lokala förhållanden och bygger upp eller uppdaterar webbplatserna i enlighet med vad som redan finns på de befintliga

sidorna. **Informationen om AN-tjänsterna kräver inte någon ändring av strukturen på kommunens webbplats.** Det handlar bara om att lägga till den mest nödvändiga informationen på startsidan och på en innehållssida.

1.3 Det är viktigt att beakta företagen!

På webbplatsen är det också viktigt att beakta företagskunder, det vill säga företag som söker arbetstagare. Om texten som beskriver sysselsättningstjänsterna på kommunens webbplats placeras separat från texten om näringslivstjänster, ska man se till att det finns tydliga länkar mellan sysselsättningstjänsterna och näringslivstjänsterna (utvecklingstjänster eller utvecklingsbolag o. d. för företag).

2 Webbplatsanvisningar

Dessa anvisningar innehåller en enkel modell med förslag på vilka minimiåtgärder kommunerna bör vidta före reformen.

2.1 Sysselsättningstjänsterna ska synas i huvudmenyn på kommunens webbplats

För att invånarna ska hitta tjänsterna är det särskilt i övergångsskedet viktigt att informationen finns direkt på webbplatsens startsida. Man behöver inte använda termen Sysselsättningstjänster i webbplatsens rubriker, utan rubriken kan till exempel vara Arbete och företagande, Arbets- och näringstjänster, Arbetsliv, Arbete och företag eller något annat som passar in i **kommunens egen webbplatsstruktur**.

I synnerhet under övergångsperioden är det värt att fundera på om man på kommunens webbplats kunde använda sig av mer intresseväckande uttryck, till exempel ”Söker du efter jobb eller arbetstagare?” eller en banner eller rubrik med texten ”Arbetsplatser”.

När man funderar på texter och länkar till webbplatsen lönar det sig att använda tydliga och **uppmuntrande** uttryck som väcker intresse, till exempel Söker du jobb? (jfr Är du arbetslös?), Vill du anställa mer arbetskraft? Bli företagare i vår kommun!

2.2 Beskrivning på en innehållssida

Lägg till en beskrivning av de nya tjänsterna på en lämplig innehållssida på kommunens webbplats (dit man kommer via en länk på startsidan). Beskriv tjänsterna för kommuninvånarna så att även de som aldrig har använt tjänsterna förstår. Fundera på följande frågor:

Kommuninvånarna är intresserade av hur förändringen påverkar just deras liv, och just deras kommun. Vad innebär tjänsterna för enskilda kommuninvånare? Vad är som förut, och behöver kommuninvånarna göra något? Vart ska man vända sig för att få mer information?

2.3 Förslag på webbttext med rubrik:

AN-tjänsterna överförs till kommunerna 1.1.2025.

I början av nästa år överförs arbets- och näringstjänsterna till kommunerna, och de statliga arbets- och näringsbyråerna, dvs. AN-byråerna, läggs ner. Sysselsättningstjänsterna blir en del av varje kommuns basservice, på samma sätt som till exempel tjänster i anslutning till bildning eller samhällsbyggande.

Genom AN-tjänsterna får både privatpersoner och företagskunder rådgivning och handledning i jobsökning, rekrytering och kompetensutveckling.

Vi tillhandahåller sysselsättningstjänsterna tillsammans med x x x x (kommunens namn) och bildar sysselsättningsområdet x.

Vad innebär förändringen?

Om du redan är kund hos AN-tjänsterna behöver du inte göra något, även om tjänsteleverantören byts ut vid årsskiftet. Vi informerar om eventuella förändringar på den här sidan, och om det behövs kontaktar vi dig även personligen.

För att kunna söka arbete eller arbetstagare ska du logga in på Jobbmarknaden, som fungerar som en mötesplats för jobb och jobsökande. På Jobbmarknaden hittar du information om arbetslivet, tjänster och lediga jobb. När du loggar in på Jobbmarknaden kan du till exempel skapa en jobsökarprofil eller en platsannons. På Jobbmarknaden hittar du också utförliga anvisningar om hur du kan sköta dina ärenden.

Om du ska kontakta sysselsättningstjänsterna för första gången kan du alltid vända dig till din egen kommun. Vi hjälper dig och vägleder dig framåt. Mer information och vägledning om jobsökning eller rekrytering får du vid din egen kommuns serviceställe eller på Jobbmarknaden.

Kontaktuppgifter

1. Kontaktuppgifterna till servicestället eller servicepunkten för AN-tjänster i den egna kommunen, öppettider, telefonnummer. Alltså åtminstone kontaktuppgifterna och öppettiderna för kommunhuset eller en annan servicepunkt.
2. Länken till Jobbmarknaden

Enskilda kommuner behöver inte uppdatera öppettiderna och kontaktuppgifterna för alla kommuner och servicepunkter inom hela sysselsättningsområdet på sin webbplats. Invånarna är intresserade av kontaktuppgifterna till servicestället i den egna kommunen. Dessa kontaktuppgifter kan till exempel vara kontaktuppgifter till kommunhuset, där man inom öppettiderna kan få information om andra öppettider inom sysselsättningstjänsterna.

På jobbmarknadens områdesspecifika sidor bör det finnas en hänvisning till varje kommuns webbplats. Det är viktigt att det på kommunens webbplats finns information om arbetskraftsservicen och relevant kontaktinformation som för invånaren vidare i sin sökning. Vid AN-byråerna ska man i god tid kunna informera kunderna om att servicen vid byrån upphör 31.12.2024 och att det finns mera information på hemkommunens webbplats.

3 Annat att beakta

Att beakta i den interna kommunikationen: Det är viktigt att de som arbetar vid kommunernas serviceställen och informationspunkter har en uppfattning om hur invånarna ska vägledas i sysselsättningsfrågor.

Kommunerna utvecklar och strukturerar sina webbplatser enligt sina egna behov, resurser och önskemål, även när det kommer till sysselsättningstjänsterna.

På kommunens webbplats ska det, liksom för annan basservice, finnas sådan information som på bästa sätt betjänar kommunens invånare med tanke på att de ska få tillgång till tjänster. Efter övergångsperioden bör kommunerna utvärdera uppgifterna som finns på kommunens webbplats och vid behov uppdatera innehållet, precis som på övriga webbsidor

.