

TE24-uudistus: kysely valtion ja kuntien työnantaja- ja yrityspalvelujen yhteistyötä tukevasta tiedonvaihdosta

Keskeiset havainnot

Kesäkuu 2024



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Esityksen sisältö



- Kyselyn tavoite ja toteutus
- Keskeiset havainnot: tiedonvaihdon nykyiset menettelyt ja haasteet, hyvät toimintamallit, kehittämistoimet ja asiat, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota tiedonvaihtoon liittyvässä jatkovalmistelussa
- Muut huomiot valtion ja kuntien/työllisyysalueiden työnantaja- ja yrityspalvelujen välisestä alueellisesta yhteistyöstä ja sen kehittämisestä

Kyselyn tavoite ja toteutus



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Tavoite



- TE24-uudistuksessa TE-toimistojen yritys- ja työnantajapalvelut siirtyvät vuoden 2025 alusta kokonaisuudessaan kuntien ja työllisyysalueiden vastuulle. ELY-keskusten/tulevien elinvoimakeskusten yrityspalvelut toimivat edelleen, kuten myös KEHA-keskukseen keskitettävät yritystoimintaan liittyvät neuvontapalvelut.
- Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa ELY-keskusten, TE-toimistojen ja kuntien asiantuntijoiden näkemyksiä valtion ja kuntien yritys- ja työnantajapalvelujen palveluohjaukseen liittyvästä tiedonvaihdosta.
- Yhteisenä tavoitteena on asiakkaan toimivan palveluohjauksen varmistaminen organisaatorajoista huolimatta.
- Kyselyn tulosten pohjalta laadittiin tämä yhteenveto, jonka avulla muodostettiin TE24-uudistuksen toimeenpanon valmistelun *Palvelut ja digitalisaatio*-työryhmälle tilannekuva valtion ja kuntien yrityspalvelujen tiedonvaihtoon liittyvistä menettelyistä. Yhteenvedossa kuvataan myös eri alueilla luotuja hyviä toimintamalleja ja esitetään huomioita alueellista jatkovalmistelua varten.

Kyselyn toteutus



- Valtion ja kuntien työnantaja- ja yrityspalvelujen yhteistyön tiedonvaihtoa koskeva kysely tehtiin ajalla 25.4. - 10.5.
- Kysely toimitettiin kuntatoimijoille Kuntaliiton kautta ja valtion aluehallinnon toimijoille TEM:stä.
- Kyselyä valmisteltiin erityisesti Kuntaliiton kanssa ja päädyttiin fokusoimaan teema tiedonvaihtoon.
- Kyselyssä kartoitettiin nykytilaa ja kehittämistarpeita ja pyydettiin näkemyksiä alueelliseen jatkovalmisteluun.
- Vastaajia yhteensä 68: 51 vastaajaa kunnista (ml. elinkeinoyhtiöt) 38:lta työllisyysalueelta ja 17 vastaajaa valtion aluehallinnosta (TE-toimistoista, ELY-keskuksista).

Kysymykset



- Nykytila:
 - tällä hetkellä käytössä olevat tiedonvaihdon menettelyt valtio- ja kuntatoimijoiden välillä yrityksille ja työnantajille kohdennetuissa palveluissa asiakassegmenteittäin (yritystoimintaa suunnittelevat ja aloittavat yrittäjät; toimivat yritykset; kasvua hakevat ja kansainvälistyvät yritykset)
 - tiedonvaihtoon liittyvät haasteet yo. kohderyhmiä koskien
 - hyvät toimintamallit, joita voi hyödyntää jatkossakin työnantaja- ja yrityspalvelujen tiedonvaihdossa valtio- ja kuntatoimijoiden välillä
- Kehittämistoimet jatkossa:
 - yhteistyön mallit/toimintatavat, joita tarvitaan jatkossa tiedonvaihdon edistämiseksi
- Näkemykset jatkovalmistelusta:
 - asiat, joihin tulisi kiinnittää erityistä huomiota valtion ja kuntien/työllisyysalueiden työnantaja- ja yrityspalveluja koskevassa alueellisessa jatkovalmistelussa
 - muut huomiot alueelliseen jatkovalmisteluun liittyen

Keskeiset havainnot



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Tiedonvaihdon menettelyt valtio- ja kuntatoimijoiden välillä yrityksille ja työnantajille kohdennetuissa palveluissa 1/2



Yritystoimintaa suunnittelevat ja aloittavat yrittäjät:

- Yhteistyö ja tiedonvaihto eri toimijoiden kesken toimii pääsääntöisesti hyvin. Asiakasohjausta tehdään eri suuntiin aloittavaan yrittäjyyteen, starttirahaan ja yrittäjäkoulutuksiin liittyen.
- Tiedonvaihtoa tapahtuu seudullisissa yrityspalveluverkostoissa, starttiraha-asiantuntijoiden verkostopalavereissa, alkavan yrittäjyyden infoissa, yhteisissä koulutuksissa ja muissa säännöllisissä palavereissa tai infotilaisuuksissa.

Toimivat yritykset:

- Tiedonvaihdon tarve liittyy pääsääntöisesti rekrytointiin (esim. rekrykoulutuksiin ja – tapahtumiin), oppisopimukseen, palkkatuen myöntämiseen, muutosturvatilanteisiin, rahoitukseen, kaavoitukseen tai investointi- ja kehittämistukiin.
- Tietoa jaetaan mm. seudullisissa yrityspalveluverkostoissa (ml. kehitysyhtiöt ja uusyrityskeskukset), TF-alueverkostoissa, YS-palveluverkostoissa, ELYn uutiskirjeissä ja erilaisissa yhteistyöpalavereissa.

Kasvua hakevat ja kansainvälistyvät yritykset:

- Tiedon tarve liittyy erityisesti mm. osaavan työvoiman saatavuuteen/kv. rekrytointiin (Eures, Talent Boost), rahoitukseen, tukihakemuksiin, investointi- ja kehittämistukiin, luvituksiin ja kaavoitukseen.
- Tiedonvaihdon pääkanavana toimii TF-verkosto. TF-alueitiimin verkostotilaisuudet kokoavat yhteen myös kuntien elinkeinotoimijat ja kehitysyhtiöt. Tietoa saadaan myös Teams-kanavien, uutiskirjeiden ja erilaisten tilaisuuksien kautta.

Tiedonvaihdon menettelyt valtio- ja kuntatoimijoiden välillä yrityksille ja työnantajille kohdennetuissa palveluissa 2/2



- Alueiden välillä on tiedonvaihtoon liittyen paljon vaihtelua – joillakin alueilla tiedonvaihto toimii hyvin, joillakin alueilla ja erityisesti pienemmissä kunnissa tiedonvaihtoa ei juurikaan ole. Yhteisiä säännöllisiä tiedonvaihdon menetelmiä on harvalla alueella.
- Haasteita tiedonvaihdossa ja yhteistyössä on tunnistettu sekä kuntatoimijoiden kesken että kunta- ja valtiotoimijoiden välillä.
- Usein tiedonvaihto perustuu siihen, että tunnetaan alueen toimijat.
- Virallista tiedonvaihtokanavaa, kuten CRM:ää ei ole valtion ja kuntien välillä.
- Tietosuoja vaikuttaa olennaisesti tiedon vaihtoon. Tietosuojasyistä asiakasyrityksistä ei käytännössä ole mahdollista vaihtaa tietoa yksityiskohtaisella tasolla, vain yleistasolla. Mikäli asiakastietoa vaihdetaan, pitää siihen olla suostumus yritykseltä.

Tiedonvaihtoon liittyvät haasteet



- Suurin haaste tiedonvaihtoon liittyen on yhteisen CRM-alustan puuttuminen, jolla tietoa voitaisiin jakaa ja säilyttää turvallisesti. Asiakkailta pitää olla lupa tietojen siirtoon eri organisaatioiden välillä ja tiedonsiirron pitää olla tietosuojattua.
- Tiedonvaihto ei ole systemaattista, vaan toimii pääosin satunnaisesti.
- Eri toimijoilla on omat asiakashallintajärjestelmänsä. Asiakastietoa kerätään useampaan järjestelmään päällekkäin.
- Erilaisista järjestelmistä johtuen asiakkaista on haasteellista muodostaa kokonaiskuvaa. Eri toimijat eivät tiedä mitkä yritykset on kontaktoitu ja mitä palveluprosesseja on meneillään. Päällekkäisten kontaktien ja toimeksiantojen riski on ilmeinen.
- Puutteellinen tiedonvaihto heikentää palveluohjausta, sillä kaikki toimijat eivät osaa riittävän kattavasti neuvoa tarjolla oleviin palveluihin. Eri asiakasryhmien palvelujen/hankkeiden edistymisestä ei myöskään välity tieto muille toimijoille tai se tulee liian myöhään.
- Yritysneuvojat eivät aina osaa tunnistaa kansainvälistymiseen liittyvää tarvetta ja välittää sitä TF-verkostolle, sillä palveluja ei välttämättä tunneta.
- Eroavaisuudet prosesseissa/toimintamalleissa ja -tavoissa hankaloittavat yhteistyötä. Tämä vaatii yhteensovittamista ja yhteisten toimivien toimintamallien suunnittelua.

Hyviä toimintamalleja & käytäntöjä



- Yrityspalveluverkostojen henkilökohtaiset yhteydet erityisesti pienemmillä alueilla.
- Team Finland-alueverkosto ja seudulliset yrityspalveluverkostot.
- Tehtävät samassa organisaatiossa, tekijät samoissa tiloissa.
- Yhteiset tapahtumat yrityksille ja yrityspalveluverkoston asiantuntijoille.
- Eri organisaatioiden väliset tiimi/työparimallit.
- Yhteiset haastattelurungot yritysasiakastapaamisia varten.
- Yhteiset yrityskäynnit – ei peräkanaa, vaan yhtä aikaa.
- Kehittämispäivät, joka hyvä pohja yhteistyölle ja tiedon jakamiselle.
- Työllisyyden kuntakokeilujen tuomat mahdollisuudet mm. toimia asiantuntijana sekä työllisyys-että yrityspalveluissa.
- Työvoimabarometrityö ja sen toimialoittaiset arviointiraadit, joissa jatkossa yhteistyökumppanina työllisyysalueet.
- Paikalliset yhteiset CRM:t, joiden laajentamista seutukuntien kesken suunnitellaan.

Kehittämistoimet jatkossa & asiat, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota jatkovalmistelussa



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Mitä kehittämistoimia ja yhteistyön malleja tarvitaan jatkossa tiedonvaihdon kehittämiseksi?



- Yhteistyön pohjaksi tarvittaisiin erityisesti yhteinen/yhteiskäyttöinen asiakastietojärjestelmä – tai ainakin yhteinen lomake tietojen käytön luvan pyytämistä varten.
- Lisäksi tai vaihtoehtoisesti tarvittaisiin yhteinen alusta, jota kautta voidaan keskustella, kysellä ja jakaa tietoa.

Tarvittaisiin myös hyvien toimintamallien tapaan:

- Eri organisaatioiden yhteisiä yrityskäyntejä.
- Pari- ja tiimityöskentelymalleja ja toimijoita yhteisiin työtiloihin.
- Verkostoitumista ja eri organisaatioiden asiantuntijoiden yhteystietojen avointa jakamista, henkilökohtaisia kontakteja.
- Uusia konsepteja asiakkuuksien hoitamiseen.
- Yhteisiä, pysyviä yrityspalvelujen verkkosivustoja.
- Tehokasta viestintää: tiivistä yhteydenpitoa eri toimijoiden välillä & säännöllisiä tapaamisia ja koulutuksia myös muuten kuin Teamsin välityksellä.
- Yhdessä sovittavia yhteistyökäytäntöjä.

Mihin asioihin tulisi kiinnittää erityistä huomiota alueellisessa jatkovalmistelussa?



- Yhteistyöhön työllisyysalueiden välillä/ylialueelliseen yhteistyöhön.
- Työllisyys- ja yrityspalvelujen väliseen tiiviimpään yhteistyöhön ja tasapuoliseen palveluun.
- Tiedonkulkuun - tehokkaaseen, kohdennettuun viestintään.
- Vuoropuheluun kuntien yrityspalveluiden, työllisyysalueiden, yritysten (ml. järjestöt kuten SY ja SEKES) ja valtion kesken.
- Luotettavan, riittävän laajan ja ajantasaisen datan saamiseen tiedolla johtamisen varmistamiseksi.
- Myös yksityisten toimijoiden ja alustojen parempaan hyödyntämiseen.
- Työllisyysalueiden kytkemiseen tiiviisti Team Finland-toimintaan ja –verkostoihin.
- Selkeään roolitukseen eri toimijoiden välillä.
- Eri toimijoiden palveluiden tuntemuksen edelleen vahvistamiseen.
- Verkostoissa toimivien asiantuntijoiden tuntemiseen.
- Asiantuntijoiden kouluttamiseen myös työnantaja- ja yrityspalveluja koskien.
- Tiiviin ekosysteemin luomiseen, jossa päällekkäiset toiminnot ovat mahdollisimman vähäiset.
- Yhteisten asiakkuuksien hoitamiseen, jossa asiakas on keskiössä.
- Viestintään: yrityksillä tulee olla tiedossa mihin ovat yhteydessä vuoden -25 alusta.

Muut huomiot valtion ja kuntien työnantaja- ja yrityspalvelujen välisestä alueellisesta yhteistyöstä ja sen kehittämisestä



- Uudistus koskee lähinnä työllisyyspalveluja - elinkeinoasiat ovat tuntuneet jääneen syrjään tai niiden kehittämiseen ei panosteta työllisyysalueella.
- Esteiden toteamisen sijaan on syytä keskittyä ratkaisumahdollisuuksiin.
- Tärkeää kiinnittää huomiota myös viestintään, että eri toimijoiden rooleista ja palveluista menee oikeaa tietoa yrityksille ja alkaville yrittäjille.
- Kohderyhmäksi mukaan myös sijoittuvat (ulkomaiset) yritykset, jotka tarvitsevat niin kunnan kuin valtion palveluja. Tässä yhteistyö välillä BF/IIF ja kunta toimii jo hyvin.
- Tulisi varmistaa, että valtion ja kuntien/työllisyysalueiden välille syntyy tiivis yhteistyö. Valtio voisi ottaa roolia työllisyysalueiden välisen yhteistyön kehittämisessä.
- Työllisyysalueiden resurssit ja osaaminen yrityspalveluiden osalta vaihtelevat merkittävästi riippuen mm. työllisyysalueen koosta. Ovatko yritykset tasa-arvoisessa tilanteessa palveluiden suhteen? Miten yritykset saavat tarvitsemaansa palvelua työllisyysaluerajat ylittävästi/valtakunnallisesti?
- Tarvittaisiin alueellisia yhteistyöryhmiä, jossa voisi vaihtaa tietoa ja jokaisen toimijan kuulumisia sekä madaltaa kynnystä muuttua "ne"-asetelmasta "me"-asetelmaksi.
- Erilaiset tekemisen kulttuurit ja toimintatavat ovat haaste. Johtamisella ja viestinnällä on suuri merkitys uuden käynnistämisessä ja onnistumisessa. Henkilöstön sitouttaminen uuteen ympäristöön ja tekemiseen on kaikkein tärkein asia.

Kiitos kaikille kyselyyn vastanneille!

Lisätiedot Jaana.Valkokallio@gov.fi



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet