

Maakuntauudistuksen Satakunnan esivalmisteluvaihe

Tiivistelmä Kasvupalvelut-valmisteluryhmän loppuraportista¹

Yhteyshenkilöt: Marja Karvonen ja Anne Jortikka, Satakunnan ELY-keskus

1. Mitä keskeisiä tehtäviä ja palveluita valmisteluryhmän toimenpidekokonaisuus/ palvelukokonaisuudet voivat sisältää uudessa maakunnassa?

Maakunnallisina kasvupalveluina voidaan aluekehitystä ja kasvupalveluja koskevan lakiluonnoksen mukaan järjestää mm. seuraavia palvelukokonaisuuksia:

- rekrytoinnit ja osaaminen
- yritystoiminta ja yrittäjyys
- edellytysten luominen innovaatioiden kehittämiseksi
- kansainvälistyminen ja rahoitus

Maakunnallisia kasvupalveluja varten järjestetään lisäksi palveluohjausta ja tietopalveluja.

Kasvupalvelujen jäljempänä kuvatut palvelut/palvelukokonaisuudet perustuvat tällä hetkellä lausuntokierroksella oleviin, kasvupalveluihin liittyviin substanssilakeihin. Keskeinen kasvupalveluiden ja palvelukokonaisuuksien järjestämistehtävä on yritys- ja henkilöasiakkaisen palvelutarpeen arvioinnin ja palveluihin ohjaamisen järjestäminen. Kyseiset palvelut ovat volyymeiltään erittäin suuria ja niihin liittyy oleellisesti tarveharkinta ja määrärahojen käyttö minkä vuoksi niiden siirtäminen markkinoille on haasteellista.

Rekrytointi- ja osaamispalvelut

Rekrytointi ja osaaminen –palvelukokonaisuuteen kuuluu työnhaun palveluita, yritysten ja muiden työnantajien rekrytointitarpeisiin liittyviä palveluita sekä henkilöasiakkaiden uraohjaukseen ja osaamisen kehittämiseen liittyviä palveluita, mukaan lukien maahanmuuttaja-asiakkaille annettava kotoutumiskoulutus. *Rekrytointipalveluina* tarjotaan tietoa osaavan työvoiman saatavuudesta ja työtilaisuuksista, rekrytointiin ja työnhakuun liittyvää neuvontaa sekä työtilaisuuksien ja työnhakijoiden yhteensovittamista. Lisäksi rekrytointipalveluina voidaan tarjota muita rekrytointia ja työnhakua tukevia palveluita. *Osaamispalveluina* tarjotaan ammatinvalinta- ja uraohjausta sekä kasvupalvelukoulutusta. Lisäksi osaamispalveluna voidaan tarjota työkokeilua ja muita henkilöasiakkaan osaamista kehittäviä palveluita. *Kasvupalvelukoulutuksena* voidaan tarjota ammatillisesti suuntautunutta koulutusta, jonka tavoitteena ei ole tutkinnon tai sen osan suorittaminen, sekä yrittäjyyskoulutusta ja kotoutumisen edistämistä annetun lain tarkoitettua kotoutumiskoulutusta. Kasvupalvelukoulutus voidaan toteuttaa myös yhdessä työnantajan, yrittäjäksi aikovan henkilön toimeksiantajan tai yrittäjyysoikeudet luovuttavan yrityksen kanssa siten, että tämä osallistuu koulutuksen rahoittamiseen (*koulutuksen yhteishankinta*).

Yritystoiminta ja yrittäjyys

Yritystoiminta ja yrittäjyys –palvelukokonaisuuteen voivat kuulua yrittäjyyteen ja yritysten perustamiseen liittyvät palvelut, yrityksen liiketoiminnan kehittämiseen ja uudelleen järjestämiseen liittyvät palvelut ja työelämän laadun ja tuottavuuden edistäminen. Huomionarvoista on, että kasvupalvelu-uudistus ei siirrä nykyisiä kuntien elinvoimatehtäviä maakunnalle, vaan maakunta ottaa vastatakseen ainoastaan entiset

¹ Kaikkien maakuntauudistuksen valmisteluryhmien yhteinen loppuraportti on ladattavissa sivustolta www.satakunta2019.fi

valtion ja maakuntien liittojen hoitamat tehtävät Maakunnalle ovat siten siirtymässä yritystoiminnan ja yrittäjyyden osalta sellaiset tehtävät, joita ELY-keskus ja TE-toimisto ovat tähän asti hoitaneet. Näitä ovat esim. yrittäjyyskoulutus, neuvonta yrittäjäksi ryhtyvien palveluissa, esim. starttiraha ja muu rahoitus, sekä alkavalle yritykselle tarkoitetut rahoituspalvelut. Kunnilla ja kuntien omistamilla yhtiöillä on Satakunnassa merkittävä rooli yritysten perustajien ja pk-yritysten neuvonnassa, palvelutarpeiden kartoittamisessa ja palveluihin ohjaamisessa kuntien omien elinkeinopalvelujen ohella. Tätä hyvin toimiva työnjako on tarkoituksenmukaista säilyttää jatkossakin.

Edellytysten luominen innovaatioiden kehittämiseksi

Palvelukokonaisuuteen voi kuulua esim. innovaatioiden ja keksintöjen tekemiseen suunnattu tuki, ulkomaisten yritysten sijoittumista alueelle ja investointeja alueelle edistävät toimet ja muu edellytysten luominen innovaatioille. Kasvupalveluja koskeva lakiluonnoksen mukaan keksintöjen kehittämiseen tarvittavan neuvonnan henkilöasiakkaille järjestäisi maakunta. Maakunnan edellytysten luomiseen innovaatioiden kehittämiseksi voivat kuulua yritysten välisen sekä yritysten ja eri toimijoiden välisen yhteistyön lisääminen, käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta, uudentyypiset ratkaisut/toimintamallit osaamisen siirtämiseksi, ja tutkimustulosten hyödyntämiseksi sekä innovaatiotoiminnan edistäminen julkisten investointien, innovatiivisten julkisten hankintojen ja avoimen datan avulla. Edellytysten luomisen innovaatioiden kehittämiseksi tulee tapahtua tiiviissä yhteistyössä valtakunnallisten toimijoiden kuten Tekesin kanssa.

Kansainvälistyminen ja rahoitus

Kansainvälistymisen palvelukokonaisuuteen voivat kuulua yritysten tukeminen kansainvälistymisen edistämiseksi sekä siihen liittyvät valtakunnallisten kasvupalvelujen käyttöä edistävät palvelut ja työvoiman kansainvälisen liikkuvuuden tuki. Yritysten kansainvälistymispalvelut on tarkoitus toteuttaa pääosin valtakunnallisesti Team Finland-palveluina. Maakunnan järjestämävastuulla olevat kansainvälistymispalvelut tarkoittavat esim. pk-yritysten vienti- ja kansainvälistymisvalmiuksien lisäämistä edistäviä palveluita, avustusten myöntämistä yritysten kansainvälistymisen tueksi sekä työntekijöiden kansainvälistä liikkuvuutta edistäviä toimia (EURES-palvelut). Jokaisessa maakunnassa on Team Finland kasvu- ja kansainvälistymiskoordinaattori, jonka tehtävä on mm. välittää yrityksille tietoa liiketoimintamahdollisuuksista ja Team Finland –palveluista sekä aktivoida ja kannustaa yrityksiä hakemaan kasvua kansainvälistymällä. Maakunnan tehtävänä on myös laajemmin kansainvälisen liiketoimintaosaamisen lisääminen yrityksissä, Team Finland- verkostoon liittyvä alueellinen koordinointi, yritysasiakkaiden neuvonta ja sparraus sekä Suomeen suuntautuvan matkailun edistämisen tukeminen.

Rahoitus-palvelukokonaisuuteen kuuluvat tuet yritysten kasvun ja liiketoiminnan edistämiseksi sekä niihin liittyvä ohjaus valtakunnallisiin palveluihin, tuet kehittämisen- ja investointitoimintaan sekä palkkatuki (palkkatuen korvaava tuki yrityksen toiminnan käynnistämiseen). Alueiden kehittämisen ja kasvupalvelujen rahoittamisesta annetun lakiluonnoksen mukaan maakunta voi myöntää tukea yrityksen

1) toiminnan käynnistämiseen; 2) kehittämistarpeiden arvioimiseksi tarpeellisiin analyysipalveluihin sekä toiminnan kehittämiseksi tarpeellisiin asiantuntijapalveluihin ja koulutuspalveluihin ja 3) uuden liiketoiminnan kehittämiseen, kasvuun ja kansainvälistymiseen liittyviin kehittämisen- ja investointihankkeisiin. Maakunta voi myöntää tukea myös alueiden kehittämiseksi alueiden kasvua ja elinkeinorakenteen monipuolistamista, innovaatioiden kehittämisen edellytysten luomista tai yritysten toimintaedellytysten kehittämistä koskeviin kehittämishankkeisiin (*alueellinen kehittämistuki*). Kasvupalvelujen palvelukokonaisuuksia havainnollistaa seuraava uudistuksen tiekartan kuva:

Kasvupalvelut

Luonnos:

Meneillään olevassa kasvupalveluja koskevassa säädösvalmistelussa tullaan vielä täsmentämään alla olevia sisältöjä



Maakunnan
asukkaat



Yritykset



Sidosryhmät ja
yhteistyökumppanit

Viestintä- ja tietopalvelut

Suomi.fi yrityksille ja kansalaisille
Työmarkkinatori
Kasvun sivustot ml. Team Finland

Neuvontapalvelut

Työntekijöiden neuvonta, palvelutarpeiden kartoitus ja palveluohjaus

Työhaun palvelut

Osaamisen kehittäminen ja uraohjaus

Yrityksen perustaminen ja yrittäjyys

Kansainvälisen liikkuvuuden edistäminen

Neuvontapalvelut

Yritysten neuvonta, palvelutarpeiden kartoitus ja palveluohjaus

Yritysten liiketoiminnan kehittämisen sekä kasvu- ja kansainvälistymistavoitteiden arvioiminen ja edistäminen

Osaamisen kehittämisen palvelut
Työelämän laadun ja tuotavuuden edistäminen

Rekrytointipalvelut

Ulkomaisten yritysten sijoittumista alueelle ja investointeja alueelle edistävät toimet

Neuvontapalvelut

Yhteisöjen neuvonta

Osaamisen kehittämisen palvelut

Työelämän laadun ja tuotavuuden edistäminen

Rekrytointipalvelut

Ulkomaisten yritysten sijoittumista alueelle ja investointeja alueelle edistävät toimet

Kansainvälistymisen edistäminen

Luvat, ilmoitukset, päätökset

Lausunnot työttömien työnhakijoiden oikeudesta työttömyysetuuteen

Rahoituspalvelut

Tuki toiminnan käynnistämiseen

Tuki yrityksen kasvun, kansainvälistymisen, innovaatiotoiminnan ja liiketoiminnan edistämiseen

Palkkatuki

Tuki yrityksen analyysi- ja asiantuntijapalveluihin sekä koulutuspalveluihin

Rahoituspalvelut

Julkisten ja yksityisten yhteisöjen kehittämis- ja investointihankkeisiin

Palkkatuki

Kasvupalveluihin liittyvät myös **kotoutumista edistävät palvelut**, joita järjestetään osana maakunnan järjestämisvastuulla olevia kasvupalveluja ja sote-palveluja, kunnallisia peruspalveluita ja kansallista koulutusjärjestelmää sekä muina kotoutumista edistävinä palveluina. Maakunta vastaa mm. maahanmuuttajien alkukartoituksen ja kotoutumissuunnitelman järjestämisestä joko kasvu- tai sosiaalipalveluna. Kotoutumiskoulutus järjestetään pääsääntöisesti kasvupalvelukoulutuksena. Kotouttamiskoulutukseen käytetään vuosittain n. 2 M € ja siihen osallistuu vuosittain 450 henkilöä. Maakunnan vastuulla ovat myös kuntien tukeminen ja neuvonta kotoutumisen edistämässä sekä maakunnan järjestämisvastuulla olevien kasvu- ja sosiaali- ja terveystalvelujen sekä muiden maakunnan kotoutumista edistävien palveluiden neuvonta ja tukeminen maahanmuuttajien kotoutumisen ja työllistymisen edistämässä sekä hyvien väestösuhteiden edistäminen.

2. Ketkä ovat edellä mainittujen palvelukokonaisuuden asiakkaita ja mitä palvelutarpeita heillä on?

Kasvupalvelujen asiakkaita ovat kasvua tavoittelevat yritykset, luonnolliset henkilöt, yritykset, muut yhteisöt ja säätiöt jotka tarvitsevat kasvupalveluja sekä tutkimus- ja kehitystoimintaa harjoittavat yhteisöt, virastot ja laitokset. Henkilöasiakkaiden palvelutarpeet liittyvät pääosin työn hakemiseen ja osaamisen kehittämiseen henkilön työuran eri vaiheissa. Henkilöasiakkaan palvelutarve voi liittyä myös yrityksen perustamiseen ja yrittäjyyteen tai esim. keksintöjen ja innovaatioiden hyödyntämiseen. Yritysten palvelutarpeet liittyvät mm. yrityksen kasvun, uudistumisen ja kansainvälistymisen haasteisiin sekä osaavan työvoiman tarpeisiin.

Kasvupalvelujen henkilöasiakkaat ja palvelutarpeet:

Lähtökohtaisesti työnhakija-asiakkaat hakevat työtä, mutta suuri osa tarvitsee osaamisen kehittämispalveluita taikka monialaisia palvelukokonaisuuksia, jotta pääsy avoimille työmarkkinoille olisi mahdollista. Kaikki työttömiksi työnhakijoiksi rekisteröityvät tarvitsevat myös yleistä neuvontaa työttömyysturvasta, verkkopalveluiden käytöstä sekä työnhakija-asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista. Työttömyysturvaa koskevat tehtävät ovat siirtymässä ainakin osin Kelalle ja työttömyyskassoille.

Noin neljälläkymmenellä prosentilla henkilöasiakkaista edellytykset työn saamiseen ovat kunnossa ja he tarvitsevat lähinnä tietoa avoimista työpaikoista ja vaihtoehtoisista työnteon malleista sekä tukea ja valmennusta työn hakemiseen ja erilaisten digitaalisesti tuotettujen palvelujen käyttöön. Irtisanomistilanteissa he tarvitsevat muutosturva -mallin tyyppistä tietoa ja neuvontaa. Moni tarvitsee työttömyyden pitkittyessä työllistymisen tukena palkkatukea. Yritystoimintaa suunnittelevat henkilöasiakkaat tarvitsevat yrityksen perustamiseen ja rahoitukseen liittyvää tietoa, neuvontaa, yrittäjäkoulutusta sekä yritysidean toteuttamisen edellytysten arviointia.

Noin kolmellakymmenellä prosentilla työnhakija-asiakkaista osaaminen (sisältää ammatillisen osaamisen lisäksi muut työelämävalmiudet) ei ole riittävä, urasuunnitelmat ovat epärealistisia tai ammatinvaihto on tarpeen esim. terveydellisistä syistä. He tarvitsevat ammatinvalinta- ja uraohjausta, jonka tukena voidaan käyttää esim. työkokeiluja tai palkkatuella järjestettäviä työnteon mahdollisuuksia yrityksissä, julkisissa palveluissa taikka kolmannella sektorilla. Pääsääntöisesti he tarvitsevat myös koulutusta, joka voi olla joko omaehtoista ammatillista koulutusta, kasvupalvelukoulutusta, oppisopimuskoulutusta tai muuta työn ohessa hankittavaa koulutusta/mahdollisuutta suorittaa ammatillisia tutkintoja tai niiden osia. Koulutukseen ohjaamiseen liittyy neuvonta koulutuksen aikaisista taloudellisista tukimuodoista.

Vaikeimmin työllistyviä on noin kolmekymmentä prosenttia työnhakijoista. Tämä asiakasryhmä on hyvin heterogeeninen ja monet heistä tarvitsevat monialaista yhteispalvelua. Heidän palvelutarpeensa voivat liittyä kasvupalveluiden lisäksi sote-palveluihin, työeläkelaitosten tai Kelan järjestämiin kuntoutuspalveluihin, velkajärjestelyyn ym. He tarvitsevat yleensä eri palveluista räätälöityjä ja oikea-aikaisesti toteutettavia palveluketjuja ja erityisesti heidän palveluprosessinsa on usein hyvin pitkä. Heidän palveluprosessinsa

sisältää pääsääntöisesti julkisissa palveluissa tai kolmannella sektorilla järjestettäviä työtoiminta-, työkokeilu- tai palkkatukijaksoja. Eri palvelujen yhteensovittaminen ja palveluprosessin etenemisen seuranta edellyttää ammattitaitoista koordinointia.

Koska sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäminen siirtyy kunnilta maakunnalle samoin kuin kasvupalvelut, kunnilla ei ole jatkossa lakisääteistä velvollisuutta järjestää työllistymistä edistävästä yhteispalvelusta säädettyssä laissa (TYP-laki) tarkoitettuja SOTE-palveluja. Esimerkiksi työttömien terveystarkastukset ja kuntouttava työtoiminta siirtyisivät maakuntien järjestämävastuulle. TYP-lain lakkauttamisen jälkeen lain tarkoitus voitaisiin saavuttaa säätämällä maakunnalle vastuu monilaisen palvelutarpeen arvioinnista ja palvelujen yhteensovittamisesta yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa. Tällä hetkellä TYP-palvelun tarve arvioidaan satakunnassa olevan yli 2000 asiakkaalla.

Kasvupalvelujen yritysasiakkaat ja palvelutarpeet:

Uutta henkilöstöä rekrytoivat yritykset tarvitsevat tietoa työnhakijoista ja neuvontaa eri rekrytointivaihtoehdoista, verkkopalveluiden käytöstä ja kasvupalvelukoulutuksen järjestämisestä yhteishankintana taikka palkkatuen mahdollisuuksista. Rekrytoinnin tukena voidaan tarvita rekrytointitapahtumia, joiden kutsutaan sopivia työnhakija-asiakkaita. Ensimmäisen työntekijän palkkaamiseksi yrittäjä tarvitsee yleensä yllä kuvattua monipuolisempaa tietoa ja neuvontaa. Henkilöstöä vähentämään joutuvat yritykset tarvitsevat yt -menettelyn tukena usein muutosturvan tyyppistä palvelua.

Yrityksen perustamista suunnittelevat henkilöt tarvitsevat neuvonta- ja asiantuntija-apua liikeidean kehittämiseen ja yrityksen perustamiseen sekä käynnistykseen liittyvissä asioissa (esim. yhtiömuodot, kaupparekisteri, verotus, rahoitus, liiketoiminnan kannattavuus) sekä liiketoiminnan käynnistämässä. Alkavalla yrittäjällä on usein tarpeita myös yrittäjäosaamiseen liittyen, jota voidaan kehittää esimerkiksi yrittäjävalmennuksen avulla. Palvelu voi olla maksutonta tai maksullista. Asiakas on henkilö- tai yritysasiakas.

Toimivat yritykset tarvitsevat apua liiketoiminnan kehittämiseen esimerkiksi talouden, markkinoinnin, tuotannon, kansainvälistymisen, kasvun, johtamisen, osaamisen kehittämisen sekä innovaatioiden kehittämisen teemoissa. Lisäksi yrityksillä on tarpeita liiketoiminnan uudelleen järjestämiseen kuten omistusjärjestelyihin tai sukupolvenvaihdoksiin liittyen. Neuvonnalla, konsultoinnilla ja liikkeenjohdon valmennusohjelmilla edesautetaan pk-yritysten kehittymistä. Palvelu voi olla maksutonta tai maksullista. Asiakas on yritysasiakas.

Työelämän laadun ja tuottavuuden kehittämiseen liittyviä asiakastarpeita ovat liiketoiminnan, johtamisen, henkilöstön osaamisen, tuottavuuden kehittämisen lisäksi työorganisaatioiden kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin kehittäminen. Palvelu voi olla maksutonta tai maksullista neuvonta-, konsultointi- tai koulutuspalvelua. ELY-keskuksen koordinoimat alueelliset työelämäverkostot edistävät työelämän laadun ja tuottavuuden kehittämistä alueilla. Palvelu voi olla maksutonta tai maksullista. Asiakas on henkilö-, yritys- tai yhteisöasiakas.

Yrityksillä on investointeihin ja kehittämiseen liittyviä rahoitustarpeita yritysten elinkaaren eri vaiheissa. Tarve voi liittyä yritystoiminnan käynnistämiseen, kehittämistarpeiden arvioimiseen, toiminnan kehittämiseen, uuden liiketoiminnan kehittämiseen, kasvuun ja kansainvälistymiseen. Rahoitus voi olla luonteeltaan avustustyyppistä (EAKR) tai maksullista palvelua. Asiakas on henkilö-, yritys- tai yhteisöasiakas.

3. Mitkä ovat kohdassa 1 mainittujen palveluiden alustavat määrälliset ja laadulliset tavoitteet henkilöasiakkaille?

Kasvupalveluille valtakunnallisesti asetettavia tavoitteita havainnollistaa seuraava kuva.



Kasvupalveluille tullaan asettamaan kaikille maakunnille yhteisiä tavoitteita ja mittareita, joista on toistaiseksi käytössä vain alustavia hahmotelmia. Työllisyyden vahvistamiseen ja työttömyyden vähentämiseen liittyviksi vaikuttavuusmittareiksi ovat ehdolla mm. työllisyysaste (%), työllisten ja työvoiman määrä, työttömien työnhakijoiden osuus työvoimasta (%) sekä työttömien määrä. Kaksi viimeksi mainittua ovat rahanjakokriteerejä. Yritysten kilpailukyyn ja kasvun tukemiseen on alustavasti ehdotettu mittareiksi mm. yritysten toimipaikkojen lukumäärää (rahanjakokriteeri), tavaroiden vientiä (euromääräinen), aloittaneiden ja lopettaneiden yritysten määrää suhteutettuna yrityskantaan sekä voimakkaasti kasvuhakuisten yritysten määrää suhteessa pk-yrityskantaan.

4. Sidosryhmien ja henkilöstön odotukset kasvupalveluille

Kasvupalvelut-valmisteluryhmä toteutti toukokuun alussa sähköisen kyselyn sidosryhmille sekä ELY-keskuksen ja TE-toimiston henkilöstölle. Kyselyn tavoitteena oli selvittää satakuntalaisten toimijoiden ja kasvupalvelujen potentiaalisten tuottajien sekä virastojen henkilöstön näkemyksiä ja odotuksia koskien kasvupalvelujen järjestämistä ja tuottamista. Sidosryhmien vastauksia saatiin 42 kpl (vastausprosentti 28,6 %) ja henkilöstöltä 55 kpl (vastausprosentti 29,4 %). Avoimet kysymykset tekivät vastaamisen haasteelliseksi, mikä selittää melko alhaiseksi jäänyttä vastausprosenttia. Näin ollen kyselystä voi vetää vain suuntaa-antavia johtopäätöksiä. Sidosryhmäkysely suunnattiin sellaisille tahoille ja henkilöille, jotka toimivat ELY-keskuksen sekä TE-toimiston työvoima- ja yrityspalvelujen kumppaneina tai palveluntuottajina kuten kunnat, kehitysyhtiöt ja kehittäjäorganisaatiot, oppilaitokset, yritykset, järjestöt sekä viranomaiskumppanit.

Sidosryhmät pitivät tärkeimpinä kasvupalveluina, jotka maakunnan tulisi järjestää, yrityksen liiketoiminnan sekä osaamisen kehittämiseen liittyviä palveluja. Kolme seuraavaksi tärkeintä olivat yrittäjyyteen ja yritysten perustamiseen liittyvät palvelut, työnhaun palvelut henkilöasiakkaille ja innovaatioympäristöjen kehittäminen. Henkilöstön näkemyksissä tärkeimmiksi palveluiksi koetaan työnhaun palvelut henkilöasiakkaille. Toiseksi eniten ykkössijojia sai asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja palvelujen käyttöön liittyvä neuvonta. Tämä palvelu korostui henkilöstön vastauksissa todennäköisesti sen vuoksi, että henkilöasiakkaalla palvelutarpeen arvioinnin osuvuus vaikuttaa vahvasti koko palveluprosessin onnistumiseen. Kolmanneksi tärkeimpänä henkilöstö kokee työnhakijoiden osaamisen kehittämisen, esim. koulutuksen.

Sidosryhmien vastauksissa korostuu viesti siitä, että yrittäjyyteen sekä yritysten perustamiseen ja kehittämiseen liittyvät palvelut tulee hoitaa pääsääntöisesti kuntien sekä kuntien omistamien elinkeino- ja kehitysyhtiöiden kautta mukaan lukien palvelutarpeen arviointi. Muutenkin kuntien ja kehitysyhtiöiden roolia ja rajapintoja maakunnan palveluihin toivotaan määriteltävän selkeämmin päällekkäisyyksiä ja katveita välttämällä. Monituottajamalli ja markkinaehtoisuus saavat sidosryhmiltä kannatusta. Yritysten ohella myös järjestöt ovat halukkaita tuottamaan kasvupalveluja. Tällaisina palveluina mainittiin yrityksille sukupolven- ja omistajanvaihdospalvelut, mentorointi ja hankintaneuvonta. Heikossa työmarkkina-asemassa oleville voitaisiin tuottaa esim. palvelutarpeen arviointia, työnhakusuunnitelmia, neuvontaa, koulutusta, palvelupolkuja ja tuettua työllistymistä. Yritykset haluavat tuottaa erityisosaamista edellyttäviä kehittämispalveluja, kuten liiketoiminnan kehittäminen, tutkimus ja tuotekehitys sekä kasvu ja kansainvälistyminen.

Kysymyksessä siitä, pitäisikö maakunnan järjestää rahoitukseen ja kansainvälistymiseen liittyviä palveluja, sidosryhmien ja henkilöstön näkemykset erosivat selkeästi toisistaan. Sidosryhmäkyselyyn vastanneista 85 % katsoi, että maakunnan tulee järjestää kansainvälistymiseen ja rahoitukseen liittyviä palveluja, vaikka lähtökohtaisesti nämä palvelut ovat valtakunnallisia kasvupalveluja. Erityisesti maakunnan järjestämiä palveluja toivotaan kansainvälistymiseen (mentorointi, markkinatiedon välitys, valmiuksien kehittäminen, rahoitus, sijoittumispalvelut). Rahoituksesta palkkatuki, starttiraha ja tuki työllistymistä edistäviin hankkeisiin mainittiin lähes yhtä usein kuin kansainvälistyminen. Myös siemenrahoitus ja Leader-tyyppinen pienrahoitus sai kannatusta. Henkilöstökyselyyn vastanneista 80 % oli sitä mieltä, että maakunnan ei ole tarpeen järjestää kansainvälistymis- ja rahoituspalveluja. Henkilöstö on todennäköisesti olettanut, että palkkatuki ja starttiraha ovat joka tapauksessa käytettävissä kaikissa maakunnissa. Tämä on toteutumassa, koska palkkatuesta on tulossa kasvupalvelujen substanssilainsäädännön kautta ns. minimipalvelu, jonka tulee olla tarjolla kaikissa maakunnissa.

Kysymykseen siitä, millaisissa kasvupalveluissa tulisi olla käytettävissä useita palveluntuottajia ja valinnanvapautta heti uudistuksen voimaan tullessa, sidosryhmät pitivät tärkeimpinä seuraavia: rekrytointipalvelut yrityksille ja muille työnantajille (samassa yhteydessä mainittiin usein myös työntekijöiden osaamisen kehittäminen ja koulutus) sekä yritysten liiketoiminnan kehittämiseen liittyvät palvelut. Useita mainintoja valinnanvapauden piirin toivotuissa palveluissa sidosryhmiltä saivat myös työnhaun/-hakijoiden palvelut. Yksittäisiä mainintoja saivat kaikki nykyiset TE-toimiston palvelut, yrityksen perustamispalvelut, yritystukien myöntö ja neuvonta, työvoiman kansainvälisen liikkuvuuden tuki ja ulkomaisten yritysten sijoittumispalvelut sekä vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien palvelut, esim. työelämävalmiuksien kehittäminen, työhönvalmennus ja työnhakusuunnitelmat.

Kysymykseen siitä, miten kasvupalvelujen asiakkaiden palvelutarpeiden kartoittaminen ja palveluihin ohjaaminen tulisi järjestää, jotta uudistukselle asetetut tavoitteet: selkeys, palvelujen yhdenvertainen saatavuus, valinnanvapaus ja palveluketjujen toimivuus saavutetaan, vastaaminen koettiin haasteelliseksi. Vastauksissa toistui toive siitä, että yrityksille pitäisi olla yksi "luukku", johon ottaa yhteyttä. Tämä voisi olla esim. kehitysyhtiö tai yksi puhelinumero/sähköpostiosoite kunnan kotisivulla ensikontaktiin, josta sitten

ohjataan eteenpäin. Pitäisi olla kanava, josta palveluvalikoima ja tuottajat löytyvät helposti. Kunnan ja maakunnan välisen työnjaon tulee olla selkeä. Kasvupalveluiden asiakkaille suunnatut käyttöliittymät ja palvelumuodot tulee pitää yhdenmukaisina, eikä näihin pidä tehdä aluekohtaisia ratkaisuja. Muutamassa vastauksessa todettiin, että palvelut tulee järjestää hallinnollisesti keskitetysti ja koordinoituna, hajautetusti (tuotettuina) lähellä asiakasta. Vastaajat pitivät tärkeänä myös sitä, että palvelujen alueellinen saatavuus turvataan ja että henkilöresursseja myös maakuntakeskuksen ulkopuolella. Selkeyttä palvelujärjestelmään toisi myös se, että lakitasolla säädetään ns. minimipalveluista, jotka ovat tarjolla kaikissa maakunnissa.

Kysymys siitä, voidaanko henkilöasiakkaiden palvelutarpeiden arviointi ja palveluihin ohjaaminen hankkia palveluntuottajilta vai tulisiko se tuottaa maakunnan omana palveluna, jakoi mielipiteitä sekä sidosryhmien että henkilöstön kyselyssä. Vaikka suuri osa sidosryhmien edustajista oli sitä mieltä, että henkilöasiakkaiden palvelutarpeiden arviointia voidaan hankkia palveluihin tuottajilta, lähes yhtä moni oli sitä mieltä, ettei voida. Mikäli hankitaan, tulee tieto- ja yksityisyyden suojasta huolehtia, palveluhankinnalle tulee olla yhtenäiset kriteerit ja ohjeet, kuten laatuvaatimukset, palveluvaste ja saatavuus. Intressi- ja sidosyksikköriskeitä tulee ehkäistä, ts. ettei kartoituksen tehnyt taho ohjaa asiakasta oman organisaationsa muihin palveluihin. Yritysassiakkaiden palvelutarpeiden arvioinnin tulee vastaajien mielestä olla jatkossakin osa kuntien elinvoimapolitiikkaa. Ne, jotka vastasivat kysymykseen ei, ovat sitä mieltä, että erityisesti työnhakijoiden palvelutarpeiden arvioinnin tulisi olla ”yksissä käsissä”, jotta palveluihin ohjaaminen olisi puolueetonta, asiantuntevaa ja tasalaatuista. Julkisen hallintotohtävän tehdyn palvelutarvearvion koettiin varmistavan paremmin palveluketjujen syntymisen. Pääosa henkilöstökyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että henkilöasiakkaan palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus tulisi toteuttaa maakunnan tuottamana.

Lähes kaikki kyselyyn vastanneet pitivät tärkeänä sitä, että sähköisten palvelujen lisäksi tarjolla on myös henkilökohtaista palvelua esim. käyntiasiointina, puhelinpalveluna tai kuvallisena etäpalveluna. Suuri osa vastanneista pitää tärkeänä myös fyysisiä kasvupalveluja tarjoavia palvelupisteitä. Eniten kannatusta sidosryhmiltä saavat seutukunnittain keskitetyt palvelupisteet ja henkilöstöltä nykyinen TE-toimiston palveluverkko (Pori, Rauma, Harjavalta, Kankaanpää), mutta myös mahdollisuutta henkilökohtaiseen palveluun esim. kunnissa sijaitsevilla yhteispalvelupisteissä toivottiin. Joidenkin vastaajien mielestä fyysiset palvelupisteet keskusalueilla riittävät. Palveluntuottajien toivotaan myös jalkautuvan lähelle ihmisiä, esim. marketteihin. Etenkin heikossa työmarkkina-asetuksessa olevien katsottiin tarvitsevan tulevaisuudessakin lähipalveluja, jossa palvelu on henkilökohtaista. Osa vastaajista on sitä mieltä, että palvelupisteiden rooli vähenee koko ajan digitalisaation lisääntyessä. ja asiakkaita on valmennettava käyttämään digitaalisia palveluja ja keskitettyjä verkko- ja puhelinpalveluja. Tiedon hakemiseen kaivataan selkeitä internet-sivuja ja lisätueksi puhelin-/etäneuvontaa.

Kysymykseen siitä, miten tavoite yhteen sovitetuista palveluista ja palveluketjuista voidaan saavuttaa, sidosryhmät vastasivat, että tavoitteeseen pääsemistä voivat edesauttaa yhteiset tieto- ja asiakashallintajärjestelmät, selkeät palvelukuvaukset ja palvelujen tuotteistaminen, yhteinen palvelulupaus, palvelutasojen määrittäminen ja toimijoiden välinen yhteistyö sekä rajapintojen määrittäminen eri palveluntuottajien välillä ja yhteistyössä tehdyt prosessit. Yleisesti ottaen tavoite saumattomista palveluketjuista koettiin kuitenkin haasteelliseksi. Yksittäiselle palveluntarjoajalle ei tule määrittää liian suurta roolia, ts. palvelukokonaisuutta ei tule antaa yhden tuottajan hoidettavaksi, mutta täysin päinvastaistakin mieltä oltiin, mikäli isompi tuottaja voitaisiin velvoittaa rakentamaan eri yrityksistä koostuva palveluverkko.. Vastauksissa korostettiin maakunnan vahvaa, koordinoivaa roolia eri palveluntarjoajien yhteistyössä ja palveluketjujen mahdollistamiseksi arvioitiin tarvittavan paljon valvontaa ja jopa sanktioita. Palvelutarve tulee alussa arvioida huolellisesti ja järjestelmän toimivuudesta on kerättävä runsaasti palautetta ja tehtävä korjaavia toimia. Jokaisen tuottajan tulee sitoutua palveluohjaukseen.

Sidosryhmien vapaamuotoisissa kommentteissa korostui avoimen vuoropuhelun välitön tarve. Kokonaistilanteen ennakoitiin ja informaation jakaminen koettiin tärkeäksi. Useissa kommentteissa toivottiin

keskustelujen käynnistämistä heti; tätä toivoivat erityisesti kehitysyhtiöt. Maakunnan ja kuntien rajapinnan selvittämiseen toivotaan huolellista paneutumista; uhkana nähdään, ettei mikään muutu. Yhdistysten edustajat olivat huolissaan siitä, ettei yhdistyksiä palveluntuottajina huomioida riittävästi ("jäädään yritysten jalkoihin"). Uudistus nähdään hyvänä mahdollisuutena, mutta huolta kannetaan myös nykyisten hyvien käytäntöjen mahdollisesta häviämisestä. Myös kunnilta toivotaan enemmän aktiivisuutta maku-uudistuksessa.