



TEHOSTETUN TYÖNVÄLITYKSEN PILOTTIHANKE

LOPPURAPORTTI



Painotuote
4041 0992

SISÄLLYSLUETTELO

1	TAUSTAA	4
2	PALVELUN HANKINTA.....	6
2.1	Hankintaprosessi.....	6
2.2	Tulospalkkiomalli	8
3	TAVOITTEET & TOIMEENPANO.....	11
3.1	Tavoitteet	11
3.2	Pilotin osakokonaisuudet	12
3.3	Kohderyhmä ja palvelumalli	13
3.4	Rekrytoiva Satakunta palveluntuottajan näkövinkkelistä ..	16
3.5	Viestintä & markkinointi	25
4	TULOKSET	27
4.1	Työväilytyspalvelu	27
4.2	RekryKoulutukset	32
4.3	Verrokkiryhmä	32
5	JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA HAVAINTOJA	36
5.1	Palveluntuottajat	36
5.2	Satakunnan TE-toimisto.....	37
5.3	Satakunnan ELY-keskus.....	42
6	KEHITTÄMISEHDOTUKSIA JA NOSTOJA	45
6.1	Palveluntuottajat	45
6.2	Satakunnan TE-toimisto.....	46
6.3	Satakunnan ELY-keskus.....	49
	LIITTEET	50

1 TAUSTAA

Rekrytoiva Satakunta -pilottihankkeen suunnittelu käynnistettiin Satakunnan ELY-keskuksen ja TE-toimiston yhteistyönä syksyllä 2018. Pilottihankkeen taustalla oli vuodesta 2016 jatkunut talouden ja työllisyyden korkea-suhdanne – ns. positiivinen rakennemuutos. Työttömyys alentui ja avointen työpaikkojen määrä kasvoi, minkä seurauksena yhä useammat työnantajat ja yritykset kokivat kasvavia haasteita työvoiman saannissa.

Avointen työpaikkojen määrä kasvoi Satakunnassa vuonna 2018 21 prosenttia edelliseen vuoteen nähden ja työttömyys alentui maakunnista toiseksi nopeimmin vuoden 2018 aikana. Toimipaikoista keskimäärin 38 prosenttia oli kyselyn mukaan kokenut rekrytointiongelmia vuoden 2018 aikana. Lisäksi Lounais-Suomen positiivinen rakennemuutos (mm. telakka- ja autoteollisuuden hyvä tilanne) heijastui monin tavoin Satakuntaan.

Työttömyyden alentuminen ja talouden hyvä kehitys näkyivät monella alalla suoranaishana työvoimapulana. Kehitys oli samansuuntaista koko maakunnassa, mutta seutukunnittaisia erojakin oli. Rauman seutukunnan työttömyysaste oli selvästi alempi kuin Porin ja Pohjois-Satakunnan seutukunnissa. Korona-pandemiasta ei tässä vaiheessa ollut tietoaakaan.

Satakunnan ELY-keskuksessa nousi yhdessä TE-toimiston kanssa esiin ajatus tehostetun työnvälityksen pilottihankkeesta – helpottamaan työnantajien työvoiman saatavuutta ja tehostamaan työnhakijoiden työllistymistä avoimena oleviin työpaikkoihin. Ajatuksena oli tehostaa suoraan työmarkkinoille tai rekrytoivaan koulutukseen ohjattavissa olevien työnhakijoiden ohjausta työhön tai koulutukseen ja näin tukea maakunnan työnantajia

työvoiman saannissa. TE-toimiston rinnalla tätä työtä tekemään valikoitui kaksi yksityistä palveluntuottajaa, Työelämän Infopiste Oy ja VMP Group (nyk. Eezy Oy).

Rekrytoiva Satakunta -pilottihankkeen asiakasohjaus käynnistyi syyskuun alussa v.2019 ja hankepääätös tehtiin vuoden 2021 loppuun sisältäen yhden optiovuoden toteutuksessa. Asiakasohjaus päätettiin joulukuussa 2021, ja samalla tehtiin muutossopimus palvelun pidentämisestä maaliskuun 2022 loppuun asti. Pidentämisellä tavoiteltiin sitä, että viimeisetkin palvelun piiriin ohjatut asiakkaat saivat sovitun kolmen kuukauden palvelujakson.

Pilottihankkeen koordinaatioryhmänä ovat ohjausryhmän ohella toimineet ELY-keskuksesta yksikön päällikkö Maija Saari, projektin vastuuasiantuntijana koulutusasiantuntija Olli Sipilä, koulutusasiantuntija Eino Alanko ja yrityspalveluasiantuntija Timo Klimoff. TE-toimiston koordinaatioryhmänä on toiminut hankekoordinaattori Laura Koivisto, palvelujohtaja Teemu Niemelä ja palvelupäällikkö Jyri Ranne.

Palveluntuottajista seurantaryhmään on kuulunut Työelämän infopisteen hallituksen jäsen Olli Laakio, valmentajat Jouni Myllymaa, Timo Helavuori ja Maarika Prusti. Seurantaryhmä kokoontui säännöllisesti noin kuukausittain palvelun aikana ELY-keskuksen koolle kutsumana.

2 PALVELUN HANKINTA

2.1 Hankintaprosessi

Tehostetun työnvälityksen pilottihankkeen suunnittelu aloitettiin keväällä 2018. Osin tulospäätöksissä hankinnassa oli kyse lain julkisista hankinnoista 1397/2016 liitteen E mukaisesta kansallisen kynnysarvon ylittävästä työnhakupalvelun hankinnasta. Liitteen E mukaisissa kansallisen kynnysarvon ylittävissä hankinnoissa hankintayksikkö määrittelee käytettävän hankintamenettelyn. ELY-keskus määritteli hankinnassa käytettävän hankintalain reunaehtojen mukaan hankintatavaksi neuvottelumenettelyn. Hankinnan ennakoitu arvo oli kalenterivuositain 700 000 euroa (sis. ALV).

Hankinnan neuvottelumenettely noudatteli seuraavaa aikataulua, joka on esitetty ohjeellisesti osallistumishakemuksessa 21.12.2018:

Hankintailmoituksen ja osallistumishakemuslomakkeen julkaisu	21.12.2018
Osallistumisohjeeseen liittyvien kysymysten jättöaika	3.1.2019
Vastaukset em. kysymyksiin julkaistaan ja lähetetään kysyjille	8.1.2019
Osallistumishakemusten jättöaika	17.1.2019
Tarjoajien valinta neuvottelumenettelyyn	29.1.2019
Neuvottelukutsun lähettäminen sekä ennakkokysymysten lähettäminen tarjoajille	5.2.2019
Tarjoajien vastaukset ennakkokysymyksiin.	21.2.2019
Neuvottelut kunkin tarjoajan kanssa	Viikko 9/2019
Kirjallinen kommentointikierros koskien alustavaa tarjouspyyntömateriaalia	14.03.2019
Lopullisen tarjouspyynnön lähettäminen tarjoajille	1.4.2019
Tarjousten jättöaika	15.4.2019
Tarjousten tarkastelu- ja vertailu	Viikot 16–21/2019
Hankintapäätös ja päätöksestä ilmoittaminen	22.05.2019
Hankintasopimuksen allekirjoittaminen	21.8.2019

TAULUKKO 1: Hankintaprosessin aikataulu

Osallistumishakemuksia neuvottelumenettelyyn Satakunnan ELY-keskus sai kuusi (6) kappaletta seuraavilta tarjoajilta: Spring House & Staffpoint Oy, Enersense International Oy, Talent Center & Länsirannikon Koulutus Oy, WinNova, Työelämän Infopiste Oy & Sijaishaltija Oy & Bework Oy & Workcontrol Oy, Arffman Finland Oy & Barona Oy ja Seger Marketing Oy Ab. Edeltä mainituista Spring House & Staffpoint Oy, Enersense International Oy, Työelämän Infopiste Oy & Sijaishaltija Oy & Bework Oy & Workcontrol Oy ja Arffman Finland Oy & Barona Oy valittiin osallistumishakemusten perusteella mukaan hankinnan neuvottelukierrokselle.

Neuvotteluiden jälkeen tarjouksen jättivät tarjouksen jättöaikaan mennessä kaikki neljä (4) neuvottelukierroksella mukana ollutta tarjoajaa. Tarjoajista Työelämän Infopiste Oy & Sijaishaltija Oy & Bework Oy & Workcontrol Oy -ryhmittymällä oli kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous, ja ryhmittymä valittiin toteuttamaan tehostetun työnvälityksen pilottia.

Perussopimuskausi kesti hankkeessa 2020 loppuun asti. Satakunnan ELY-keskus lunasti vuodeksi 2021 700 000 euron arvoisen option joulukuussa 2020. Tämän lisäksi hankinnasta tehtiin muutossopimus joulukuussa 2021, jolloin pilottihankkeen aktiivista toiminta-aikaa jatkettiin 31.3.2022 asti.

2.2. Tulospalkkiomalli

Palveluhankintaan ja sen toteuttamiseen liittyy oleellisesti osin tulospäristeinen palkkiomalli, jonka tarkoituksena oli kannustaa palveluntuottajia aktiiviseen toimintaan. sekä pääsemään asetettuihin tavoitteisiin. Tulospalkkiomalli koostui kolmesta osakokonaisuudesta: vuositason kiinteästä korvauksesta, kartoitus- ja raportointimaksuista sekä tulospäristeisistä maksuista. Kiinteä korvaus oli vuositasolla 50 000 euroa (alv 0 %).

Kartoitus- ja raportointimaksuihin varattiin 75 euroa/palveluun ohjattu työnhakija. Palveluntuottajan oli oikeutettu kartoitus- ja raportointimaksuun, kun pilottiin ohjatulle asiakkaalle oli tehty palvelun alkaessa osaamiskartoitus, jonka pohjalta asiakasta pilotissa palveltiin.

Tulosperusteiset maksut jakaantuivat RekryKoulutuksiin sekä työllistymistä tukeviin kokonaisuuksiin. Palveluntuottajan ohjatesa pilottiin ohjatun työnhakija-asiakkaan RekryKoulutukseen, oli palveluntuottaja oikeutettu palkkioon: 300 €/ohjattu asiakas. Palkkioon oli oikeus, kun RekryKoulutukseen ohjattu asiakas oli hyväksytysti valittu alkavaan koulutukseen ja koulutus oli käynnistynyt. Palveluntuottajan vuositason tavoitteena oli 100 asiakkaan ohjaaminen rekrytoivaan koulutukseen. Palkkioinnissa otettiin huomioon kaikki TE-toimistojen kautta haussa olleet RekryKoulutukset.

Palveluntuottaja kokosi Satakunnan alueen yritysten RekryKoulutus-tarpeita. Palveluntuottaja oli oikeutettu tulosperusteiseen palkkioon RekryKoulutusten kokoonjuoksemisesta, kun koulutus käynnistyi. Palkkio maksettiin seuraavasti:

- Jos alkava RekryKoulutus on laajuudeltaan 4–10 henkilön laajuinen, on palveluntuottaja oikeutettu 4000 € palkkioon.
- Koulutuksen ollessa yli 10 hengen RekryKoulutus on palveluntuottaja oikeutettu 6000 € palkkioon.

Maksatuksen ehtona on, että käynnistyvät koulutukset olivat vähintään 10 päivän mittaisia sekä muilta ehdoin tuettavan koulutuksen kriteerit täyttyviä. Palkkioitavassa koulutuksessa pääpainon tuli olla Satakunnassa toimivien yritysten työvoimatarpeiden täyttämisessä. RekryKoulutuksia tuli syntyä eri yrityksille antamatta erityisasemaa muussa toimeksiantosuhteessa palveluntarjoajaan oleville työnantajille. Tilaaja määritteli, että maksimis-

saan 35 % tavoitteen mukaisesta 18 koulutuksesta voi olla sellaisia, joissa työnantajan roolissa ja sopimuskumppanina on pilotin palveluntuottajana tai ryhmittymän jäsenenä toimiva yritys.

Työllistymiseen perustuvissa tulospalkkioissa ELY-keskus varasi seuraavat palkkiot asiakasta kohden:

- 300 €/asiakas, kun asiakas työllistyy väh. 3 kuukauden työsuhteeseen
- 700 €/asiakas, kun asiakas työllistyy väh. 6 kuukauden tai toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen.

Työllistymispalkkion ehdot:

- Työllistyminen työssäoloehdon mukaiseen yli 18 tuntia/viikko työsuhteeseen
- Työnhakijan työllistyminen tulee olla todennettavissa TE-toimiston URA-järjestelmästä.
- Yrittäjyyden ja oppisopimuksen hyväksyminen työllistymistulokseksi ovat erikseen sovittavia asioita.
- Peräkkäiset määräaikaaisuudet voidaan tulkita yhtäjaksoiseksi työllistymiseksi, mutta ehtona on, että asiakaskohtaiset määräaikaaisuudet ovat minimissään kestoaltaan 3 kuukautta ja kohdistuvat samalle työnantajalle.
- Pääsääntöisesti asiakkaiden työllistymisen tukemiseen ei käytetä palkkatukea. Mikäli palveluntuottaja arvioi, että palkkatukea tulisi myöntää, näistä tulee neuvotella tapauskohtaisesti TE-toimiston kanssa. Palkkatuki on mahdollista asiakkaan työllistyessä yritykseen, mutta ei esim. järjestöön tai kuntaan.

ELY-keskuksen asettamana ehtona oli, että toteutuneista työllistymisistä maksimissaan 25 prosenttia voi kohdistua suoraan palveluntuottajana tai ryhmittymän jäsenenä olevaan, työvoimaa vuokraavaan yritykseen.

Työllistymisen tavoitetasona oli, että vähintään 50 prosenttia pilottiin ohjatuista asiakkaista työllistyy vähintään kolmen kuukauden työsuhteeseen. Kokonaisuudessaan palveluntuottajan tavoitetasona pilotissa oli, että vähintään 60 prosenttia asiakkaista ohjataan joko rekrytoivaan koulutukseen tai saadaan työllistettyä.

3 TAVOITTEET & TOIMEENPANO

3.1 Tavoitteet

Tehostetun työnvälityksen ohella pilottihankkeen tavoitteeksi asetettiin yksityisen palveluntuottajan kanssa tehtävän uudenlaisen yhteistyön kokeileminen. Haluttiin kokeilla yksityisten palveluntuottajien tuomaa lisäarvoa työnhakijoiden työllistymiseen ja avointen työpaikkojen täyttymiseen. Lisäarvoa haettiin erityisesti työnhakijoiden henkilökohtaiseen kontaktointiin ja työnhaun ja työmarkkinavalmiuksien sparraamiseen. Ohjausta avoimiin työpaikkoihin ja rekrytoiviin koulutuksiin haluttiin myös tehostaa.

Pilottihankkeen toiseksi tavoitteeksi asetettiin RekryKoulutusten markkinoinnin tehostaminen ja niiden käytön määrällinen lisääminen Satakunnassa. RekryKoulutus – on TE-hallinnon palvelu, jonka tarkoituksena on täyttää työnantajien rekrytointitarpeet tilanteissa, joissa osaavaa työvoimaa ei ole saatavilla, hakijoiden osaaminen ei vastaa yrityksen tarvetta ja/tai alan

koulutettua työvoimaa ei ole juuri valmistumassa alueen oppilaitoksista. RekryKoulutus mahdollistaa koulutukseen valittavien henkilöiden koulutuksen suoraan työnantajan tarpeisiin ja koulutuksen tavoitteena onkin, että kaikki koulutuksen hyväksytysti suorittaneet työllistyvät työnantajan palvelukseen koulutuksen päätyttyä.

Pilottihankkeessa haluttiin kokeilla ja kehittää uudenlaista yhteistyömallia RekryKoulutusten markkinoinnissa ja kokoonjuoksemisessa julkisen ja yksityisen työnvälityksen yhteistyöllä. Tavoitteeksi asetettiin RekryKoulutusten tunnettuuden ja määrän kasvu, vastaukseksi kasvaneeseen työvoiman kysynnän ja kohtaannon haasteeseen.

RekryKoulutusten päätökset, sopimukset, rahoitus ja seuranta ovat ELY-keskuksen viranomaistyötä, ja pilottihankkeen palveluntuottajien tavoitteeksi asetettiin ko. koulutusten kokoonjuoksu, jonka jälkeen viranomaiset voisivat valmistella päätökset koulutuksen käynnistymisestä. Kokoonjuoksulla tarkoitettiin tässä yhteydessä sitä, että kouluttajan myönteäväikutuksesta ELY-keskukseen toimitetaan työnantajan allekirjoittama yhteishankintakoulutusesitys RekryKoulutuksesta.

3.2 Pilotin osakokonaisuudet

Pilottihanke koostui kolmesta kokonaisuudesta, joihin asetettiin tavoitteet palveluntuottajille:

Työnvälityspalvelu

Tähän kuului alueen yritysten ja työnantajien avointen työpaikkojen ja -mahdollisuuksien kartoitus sekä tehostettu työvoimatoimiston työnhakijoiden välitys avoimiin työpaikkoihin.

Tavoitteeksi asetettiin 1000–1200 asiakkaan ohjaus TE-toimistosta palveluntuottajalle vuoden aikana. Näistä tavoitteeksi asetettiin vähintään 60 %:n ohjauksen johtaminen työllistymiseen tai rekrytoivan koulutuksen aloittamiseen. Kaikki ohjattavat asiakkaat ohjattiin Satakunnan TE-toimiston kautta palveluntuottajalle.

Rekrytointikoulutusten markkinointi ja kokoonjuokseminen

RekryKoulutusten markkinointi ja kokoonjuoksu määriteltiin molempien palveluntuottajien (Eezy Oyj, Työelämän Infopiste Oy) tehtäväksi. Tavoitteeksi asetettiin yrityskohtaisen tai useamman yrityksen yhteisten koulutusten kokoaminen ja uudenlaisen yhteistyön testaaminen yksityisen ja julkisen toimijan kesken. Määrälliseksi tavoitteeksi asetettiin yhteensä 18 käynnistyvää Rekrytointikoulutusta ja 110 koulutuksissa aloittavaa henkilöä vuositasolla.

Markkinointi – alueen työ- ja uramahdollisuuksien tunnetuksi tekeminen

Kolmanneksi tavoitteeksi palveluntuottajille asetettiin pilotin toimintaa tukeva Satakunnan maakunnan markkinoinnin ja vetovoiman kasvattaminen erityisesti tuomalla esiin maakunnan monipuolisia ja runsaslukuisia työmahdollisuuksia ja rekrytoivan koulutuksen mahdollisuuksia.

3.3 Kohderyhmä ja palvelumalli

Rekrytoiva Satakunta -pilottihankkeen kohderyhmäksi määriteltiin yhdessä TE-toimiston kanssa työnhakija-asiakkaat, jotka olisivat ohjattavissa avoimille työmarkkinoille suoraan tai lyhyen RekryKoulutuksen jälkeen. Ohjattavien asiakkaiden tavoitemääräksi asetettiin vähintään 1 000–1 200 asiakasta vuositasolla. Kärkenä oli avointen työpaikkojen täyttäminen.

Palvelun kestoksi määriteltiin kolmen kuukauden maksimiaika, jolla tavoiteltiin tehokuutta työnvälityksiin ja palvelun läpimenoaikaan. Palvelu määriteltiin ns. velvoittavaksi palveluksi TE-viranomaisten taholta, mikä tarkoitti, että palvelusta kieltäytymisestä tuli selvittely ja mahdollinen seuraamus.

Rekrytoiva Satakunta –pilotin asiakasohjaus alkoi syyskuussa 2019 ja tarkoituksena oli, että valtaosa asiakkaista aloittaa pilotin Rekrytoiva Satakunta –aloitustilaisuuden myötä. Aloitustilaisuuksia järjestettiin TE-toimistojen tiloissa ja tilaisuuteen kutsuttiin 15–40 asiakasta paikkakunnasta riippuen. Aloitustilaisuuksia järjestettiin myös paikkakunnilla, joissa TE-toimistoa ei ole ja isoksi avuksi tulivatkin kuntien järjestämät tilat. Aloitustilaisuudesta lähti asiakkaalle velvoittava kutsu kirjeitse TE-toimiston toimesta. Hyväksi käytännöksi osoittautui lähettää asiakkaalle tilaisuudesta muistutustekstiviesti tilaisuutta edeltävänä arkipäivänä. Aloitustilaisuudessa asiakkaat saivat jo ensimmäiset hyvät vinkit työnhakuun ja ohjeita pilotista ja pilotin jatkosta. Aloitustilaisuudessa asiakas myös allekirjoitti työllistymissuunnitelman, johon pilottiin osallistuminen oli sovittuna. Aloitustilaisuudet olivat erittäin toimivia ja 75 prosenttia kutsutuista asiakkaista osallistui pilottiin. TE-toimiston virkailijoille ohjaustapa oli myös helppo, koska soveltuva asiakas tarvitsi vain liittää TE-toimiston URA-järjestelmästä löytyvään projektiin.

Myös asiakkaiden yksittäisohjaus pilottiin oli käytössä, mutta suurin osa asiakkaista aloitti pilotin aloitustilaisuuden kautta. Tämä johtunee kahdesta syystä. Ensinnäkin aloitustilaisuudet koettiin myös TE-toimiston asiantuntijoiden kesken hyödylliseksi. Toisekseen yksittäisohjaus oli asiantuntijoille hieman raskaampi, koska asiakkaan kanssa piti sopia pilottiin osallistuminen työllistymissuunnitelmassa etukäteen, laittaa pilottiin liittyvä koko maan hakusana ja esitellä itse asiakkaan tiedot palveluntuottajalle.

Pilotin asiakasohjaus ja aloitus muuttui oleellisesti COVID-19 koronavirus-

pandemian myötä. Maaliskuun 2020 jälkeen kaikki asiakkaat ovat ohjautuvat palveluun yksittäin ryhmämuotoisen tilaisuuden sijaan. TE-toimisto esitteli palveluntuottajalle viikoittain 20–30 uutta asiakasta kerralla, joihin palveluntuottaja otti yhteyttä pilotin aloittamiseksi. Tämäkin ohjaustapa oli TE-toimiston asiantuntijoille helppo, koska palveluun soveltuva asiakas tarvitsi vain liittää URA:sta löytyvään projektiin. Ohjaustapa osoittautui tehokkaaksi, koska 88 prosenttia asiakkaista aloitti palvelussa.

Asiakkaita ohjattiin pilottiin TE-toimistosta 2732 toimintakauden aikana. Ohjausluvussa on mukana myös ne asiakkaat, joiden tietoja lähetetty palveluntuottajalle syystä tai toisesta. Esimerkkinä voidaan käyttää asiakasta, joka kutsuttiin pilotin aloitustilaisuuteen, mutta asiakas ei saapunut paikalle.

Asiakkaan aloittaessa pilotin, palveluntuottaja lähetti TE-toimistolle pilotin aloittamisilmoituksen. Aloittamisilmoituksen jälkeen TE-toimistosta päivitettiin pilottiin osallistuminen asiakkaan työllistymissuunnitelmaan. Pilotin kesti 3 kuukautta, joten asiakkaan työllistymissuunnitelma oli voimassa koko pilotin keston ajan. Pilottiin osallistuminen ei estänyt TE-toimiston asiantuntijoita olemaan yhteydessä asiakkaisiin, tekemästä heille työtarjouksia eikä esittelemästä heitä sopiviin työpaikkoihin.

Pilotin tavoitteena oli tarjota työnhakija-asiakkaille tiiviimpää ja henkilökohtaisempaa asiointia sekä käytännön apua työnhakuun.

Kahta viikkoa ennen pilotin päättymistä asiakkaan työllistymissuunnitelma avattiin TE-toimistosta asiakkaan laadittavaksi. Samassa yhteydessä asiakkaalle lähetettiin tekstiviesti, jossa kehoitettiin olemaan yhteydessä Työnvälityspisteen valmentajaan suunnitelman päivittämiseksi. Työllistymissuunnitelman oli sovittu olevan samalla pilotin palaute, jossa kerrottiin mitä pilotin aikana oli tehty, mitä työllistymisen esteitä mahdollisesti oli

tunnistettu ja mitä jatkotoimenpiteitä voisi harkita.

Pilottihankkeen tueksi perustettiin ohjausryhmä, jonka koollekutsujana oli Satakunnan ELY-keskus. Ohjausryhmän tehtävänä oli seurata ja ohjata pilottihankkeen etenemistä ja tukea sen toimeenpanoa. Ohjausryhmä koontui säännöllisesti keskimäärin kolme kertaa vuodessa. COVID19-pandemian seurauksena suurin osa ohjausryhmän kokouksista pidettiin Teams-yhteydellä. Ohjausryhmän kokoonpano ja asettamispäätös löytyy tämän loppuraportin liitteestä 1.

3.4 Rekrytoiva Satakunta palveluntuottajan näkövinkkelistä

Luvun ovat kirjoittaneet Olli Laakio Työelämän Infopiste Oy:stä ja Heikki Ruohonen Eezy Oyj:stä.

Kilpailutus

VMP Group ja Työelämän Infopiste osallistuivat kilpailutusprosessiin yhdessä, sillä kumpikaan ei yksin pystynyt täyttämään kaikkia kilpailutuksen osallistumisvaatimuksia. Onnistuneen osallistumishakemuskierroksen jälkeen osapuolet tekivät voittaneen tarjouksen yhdessä ryhmittymänä. Syksyllä 2019 VMP Group yhdistyi Smile Henkilöstöpalveluiden kanssa ja tuolloin konsernin uudeksi nimeksi tuli Eezy Oyj. Palveluntuottajan työnjako Rekrytoiva Satakunta palvelussa sovittiin seuraavasti; Infopiste hoitaa operatiivisen toiminnan ja Eezy keskittyy yrityskontakteihin ja RekryKoulutusten markkinointiin ja hankkimiseen. Eezyllä oli myös tärkeä rooli alueen työmarkkinoiden tuntijana ja asiakkaiden potentiaalisena työllistäjänä. Palveluun rekrytoitavat valmentajaresurssit päätettiin järjestää Työelämän Infopisteen riveihin. Kun tarjouskilpailun tulos saapui, oli voittajan helppo hymillä, mutta vaik-

ka meillä onkin mittava kokemus lähes identtisestä pilotista Varsinais-Suomessa, eivät asiat aina suju niin kuin ”Strömsössä”. Heinäkuuksi suunniteltu kesäloma muutti jonkun verran muotoaan, kun alkoi toiminnan käynnistäminen, aikaa H-hetkeen oli nimittäin melko lailla kaksi kuukautta.

Alun perin ajattelimme, että käymme Porissa valitsemassa sopivan toimistotilan ja että suurin ongelma on löytää sopivat ja riittävän kokeneet valmentajat Satakunnasta, mutta toisin kävi! Tilaa ei löytynyt millään, mutta valmentajat yllättävän helposti vain muutaman päivän soittojen ja haastattelujen jälkeen.

Käytännössä koko heinäkuu meni tilojen etsimiseen, ja lopulta vähän onnekkaastikin löysimme Länsi-Suomen Osuuspankin kautta hyvät ja toimintaan loistavasti sopivan tilan keskeltä Poria Asiantuntijakeskus BePopista. Remontti valmistui elokuun aikana ja kalusteet saapuivat sopivasti, jotta pääsimme alittamaan toimintamme syyskuun alussa 2019.



KUVA 1: Työnvälistyspiste



KUVA 2: Työnvälityspiste

Paikalliset valmentajamme Jouni Myllymaa, Maarika Prusti ja Timo Helavuori olivat aloittaneet työnsä jo aiemmin ja perehdytys tapahtui Turussa, missä Työelämän Infopiste pyöritti lähes vastaavaa pilottia. Porilaiset pääsivät näin seuraamaan käytännössä kollegoiden päivittäistä työskentelyä ja saivat konkreettisia neuvoja ja opastusta tulevaan työhönsä.

Ennen aloitusta

Järjestimme uusissa tiloissamme yhdessä ELY-keskuksen ja TE-toimiston kanssa lehdistötilaisuuden, johon saimme paikalle mukavasti Satakunnan mediaa. Varasimme kaikille median edustajille oman ajan, joka osoittautui toimivaksi konseptiksi, eikä ns. kilpalaulantaa medioitten välillä syntynyt. Uutiskynnys ylittyi niin printissä kuin radiossa sekä televisiossa ja seuraavien viikkojen yrityskontakteissa huomasimme, että tietoisuus uu-

desta työllistävästä projektista oli mukavasti levinnyt.

Teimme myös sisäistä markkinointia TE-toimistojen asiantuntijoille, joiden panos pilotin onnistumiseen on ratkaisevassa osassa. Aamutunnit eri toimipisteissä keräsivät runsaasti asiantuntijoita kuuntelemaan lyhyttä infoa Työnvälityspisteestä ja saimmeikin TE-toimiston yhteyshenkilön Laura Koiviston kanssa vastata lukuisiin paikoitellen jopa hankaliin ja skeptisiin kysymyksiin. Henki aamutunneissa oli kuitenkin hyvä, mikä heijastui positiivisena myös tulevaan asiakasohjaukseen.

Työnvälityspiste aloittaa

TE-toimisto oli Laura Koiviston johdolla kerännyt ensimmäisiä asiakkaita jo hyvissä ajoin valmiiksi, ja heille lähti kutsu Porin TE-toimistossa pidettävään ensimmäiseen alkuinfoon maanantaina 2.9.2019. Paikalle saapui noin 25 enemmän ja vähemmän innokasta työnhakijaa sekä melkoinen joukko Porin TE-toimiston väkeä.

Tarjoisimme asiakkaille alkuun kahvit ja reilun 1,5 tunnin infossa kerroimme, mitä apua Työnvälityspiste työnhakuun antaa ja miten asiakas siitä parhaan hyödyn saa, mutta kävimme läpi myös koko työnhaun projektina. Saatujen palautteiden mukaan, suuri osa asiakkaista koki alkuinfon erittäin myönteiseksi ja se avasi monien silmät huomaamaan, miksei ollut työpaikkaa itsenäisesti pystynyt vielä saamaan.

Infon aikana asiakkaat täyttivät lyhyen perustietolomakkeen, josta saimme kerättyä perustiedot asiakkaasta sekä hänen ajatuksiaan tulevasta työ-/koulutuspaikasta. Infon jälkeen jokainen asiakas vielä varasi itselleen sopivan ajan henkilökohtaiseen tapaamiseen valmentajan kanssa. Tapaamiset ajoitettiin seuraaville neljälle päivälle, jolloin saatiin työnhaku heti käyntiin vauhdilla.

Ensimmäisessä henkilökohtaisessa tapaamisessa tehtiin osaamiskartoitus, asiakkaat valokuvattiin hakupapereita varten, mietittiin yhdessä tavoitteita, sekä tehtiin toimintasuunnitelma ja muutaman nuoren kanssa jopa työnhakujakin.

Pidimme live-infoja myös muilla paikkakunnilla: Rauma, Harjavalta, Eura, Huittinen, Kokemäki ja Kankaanpää. Näihin menimme isommalla 4–5 hengen joukkueella, ja haastattelimme ja teimme osaamiskartoituksen kaikkien asiakkaiden kanssa heti infon päätteeksi. Otimme näistä ”kaukoasiakasta” myös valokuvat hakupapereita varten.

Velvoittavasta kutsusta huolimatta muutama asiakas jäi saapumatta infoon, ja nämä työllistivät jonkun verran TE-toimistoa. Kirjaamiset ja kutsu uuteen infoon tai jopa selvityspyynnön tekeminen vei paljon aikaa ja resursseja.

Alkukankeutta oli myös asiakasohjauksessa, ja jonkun verran mukaan oli osoitettu kohderyhmään kuulumattomia, mutta mikään suuri ongelma tämä ei ollut. Yhteistyö TE-toimiston kanssa sujui alusta alkaen kitkattomasti ja ongelmiin puututtiin nopeasti ja tehokkaasti. Asiakasohjauksen pienet linjaukset tehtiin ohjausryhmässä ja viestitettiin asiantuntijoille niin TE-toimiston sisäisessä tiedotuksessa kuin säännöllisissä Työnvälityspisteen aamutunneillakin.

Työnvälityspisteen ja Eezyn henkilöstö tutustui alussa toisiinsa ja määritelimme yhdessä työllistämisyhteistyön toimintamalleja. Eezyn toimiston sijainti oli kätevästi Työnvälityspisteen läheisyydessä.

Korona

Juuri kun asiakasprosessimme alkoi olla kunnossa, puhkesi korona ja se-

koitti pakan. Livetilaisuudet kiellettiin ja TE-toimisto siirtyi etätööhön. Asiakasohjaus pysähtyi hetkellisesti ja päätimme ohjausryhmässä, että keskeytämme Rekrytoiva Satakunta palvelun 31.3.2020 alkaen, kunnes tilanne selkiytyy. Onneksi etätöyskentelyn rutiinit löytyivät TE-toimistossa melko nopeasti ja asiakasohjaus alkoi olla taas mahdollista, joten tauko kesti vain kaksi kuukautta, ja uusia asiakkaita Työnvälityspisteeseen alkoi virrata taas kesäkuussa 2020.

Korona kuitenkin muutti ratkaisevasti prosessiamme; live-infoja ei enää pidetty, vaan asiakkaat saivat TE-toimistosta seuraavan testiviestin, jossa kerrottiin siirrosta Rekrytoiva Satakunta -palveluun.

”Hei! TE-toimisto tarjoaa lisääpua työnhakuusi ja ohjaa sinut Rekrytoiva Satakunta palveluun. Palvelun tuottaja Työnvälityspiste on sinuun yhteydessä tällä viikolla. Ystävällisin terveisin Satakunnan TE-toimisto”

Viestiä seuraavina päivinä Työnvälityspisteen valmentajat soittivat asiakkaille ja osaamiskartoitus tehtiin puhelimesta, tai jos asiakas oli halukas tulemaan paikan päälle, sovittiin alkuhaastatteluaika. Vaikka velvoittavaa kutsua ei ollut käytössä, eikä alkuinfoa pidetty, toimi tämä tapa asiakasohjauksessa itse asiassa jopa tehokkaammin kuin aiempi. Saimme lähes kaikki asiakkaat kiinni, ja TE-toimistoon palautuneita tai merkinnällä ”asiakkuus ei alkanut” tuli entistä vähemmän. Vaikka valmentajamme joutuivatkin ensimmäisessä kontaktissa enemmän kertomaan projektista ja jokuksen vastahakoisempi asiakas puhelimen päästä löytyikin, oli tämä tapa aloittaa valmennus toimiva.

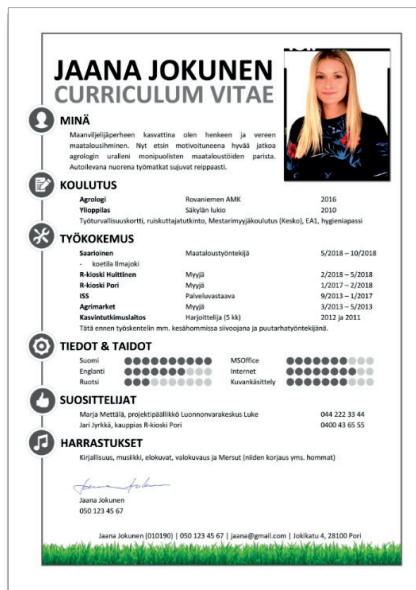
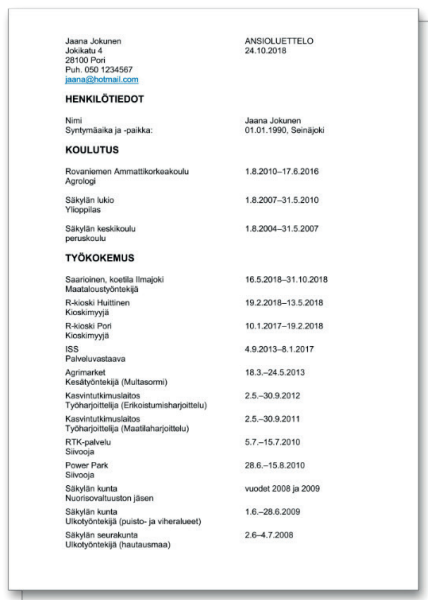
Koronan vaikutus näkyi myös Eezyn asiakasyrityksissä. Erityisesti keväällä ja kesällä 2020 työpaikkojen määrä Eezyllä laski merkittävästi normaaliin vuoteen verrattuna. Tilanne vaihteli suuresti toimialojen välillä. Horeca- ja

palvelualat kärsivät eniten ja näiltä aloilta irtisanottuja ja lomautettuja ha-
keutui sankoin joukoin muille aloille. Tämä nosti avoimien työpaikkojen ha-
kijamääriä selvästi.

RekryKoulutuksien määrä Eezyn asiakasyrityksissä romahti valtakunnalli-
sesti. Jo sovittuja koulutuksia siirrettiin tulevaisuuteen ja osa peruttiin ko-
konaan. Yrityksien oli vallitsevasta työvoimatilanteesta johtuen helpompi
löytää työvoimaa myös ilman RekryKoulutuksia.

Valmennusprosessi

Työnvälityspisteen valmennuksen tavoitteena oli antaa jokaiselle asiakkaal-
le tasalaatuisesti tiedot ja taidot hoitaa jatkossa työnhakunsa itsenäisesti.
Tämän päivän hakupaperit valokuvineen, sekä vinkit hakemuksiin ja avoi-
miin hakuihin, puhelinkontakteihin ja työhaastatteluun ovat työnhaun kes-
kiössä. Monet varsinkin kokeneemmat asiakkaat, mutta myös osa nuorista
ovat työnhaussa kokonaan ilman CV:tä, joka ei tämän päivän työnhaussa
oikein tahdo toimia. Muutama kokenut pystyi kuitenkin edelleen saamaan



CV ennen

ja

CV jälkeen

työtä pelkäämään kontaktoimalla puhelimella tai käynnillä työnantajaa.

KUVA 3: Työnvälityspisteen työnhaun asiakirjat

Kun CV on kunnossa, voidaan työnhaku aloittaa täysillä. Monille asiakkaillemme on vuokratyö se nopein ja todennäköisin vaihtoehto työllistyä. Edelleen ihmisillä on vääriä käsityksiä vuokratyöstä, näitä korjasimme monesti jo ensimmäisessä tapaamisessa. Kun asiakas käsitti mistä vuokratyössä on kysymys, muuttui suhtautumisen positiivisemmaksi ja monesti myös hakuja vuokratyöhön laitettiin menemään.

Koulutetuimmilla asiakkailla hakemus oli monesti se ”Akilleen kantapää”, johon työnhaku tyssäsi. Liian pitkä teksti ja koko työ- ja koulutusuran selostaminen hakemuksessa eivät helposti johda työhaastatteluun. Pienillä korjausliikkeillä saatiin parhaimmillaan lähes 100 prosentin nousu työhaas-

tatteluihin, ja sitä myötä myös työpaikkoja.

Prosessimme tällä asiakasmäärällä edellytti, että myös asiakas on aktiivinen. Paras lopputulos saatiin, kun sekä valmentaja että asiakas etsivät paikkoja ja olivat tilanteen vaatiessa yhteydessä. Valitettavasti näitä asiakkaita oli vähemmän kuin passiivisia, joiden kohdalla oli pakko välillä miettiä, haluaako hän lainkaan töihin vai ei. Kaikille kuitenkin annettiin sama laadukas työnhaun perusvalmennus, mutta aktiivisemmat hyötyivät palvelusta eniten ja pääsivät siten myös tavoitteisiinsa.

Kontaktoimme asiakkaita vähintään sopimuksessa vaadittavan määrän, monia paljon enemmänkin – riippuen paljon asiakkaan omasta aktiivisuudesta. Apua meiltä saa aina, monesti välittömästi, mutta kiireisimpinäkin aikoina, soitimme tai meilasimme asiakkaalle takaisin keskimäärin tunnin sisään kontaktista.

Yksi suurimpia haasteita asiakaskontakteissa oli vastaamattomuus puheluihin. Yli 9 000 soitosta asiakkaille lähes 2 000 kertaa asiakas ei vastannut. Tämä tuntuu erikoiselta, kun kysymys on pelkästään asiakkaan auttamisesta, ja parhaimmillaan valmentajalle oli toiveiden mukainen työpaikka tarjolla. Aikaa menee ja osa työpaikoistakin livahti ohi tästä vastaamattomuudesta johtuen. Ja kun tähän lisätään työmäärä, jonka valmentaja tekee; kirjaus ”Ei vastannut”, uusi merkintä ”To-Do – soita asiakkaalle uudelleen”, ja uusi soitto, ei ole enää kyse mistään pienestä asiasta. Tämä tietysti on nykysuomessa tuttu juttu kaikille asiakastyötekeville, mutta niin turhaa!

Yhteistyö ryhmittymän sisällä

Ryhmittymän osapuolet järjestivät palvelun aikana yhteistyön rakentamiseen ja palvelun tavoitteiden edistämiseen liittyviä yhteispalavereja, jossa hiottiin palvelun asiakkaiden esittelyprosessia, sekä jaettiin tietoa työmarkkinatilanteesta ja palvelussa olevien asiakkaiden haasteista. Sovittujen yh-

teistyömallien myötä Työnvälityspisteen asiantuntijat olivat säännöllisesti yhteydessä Eezyn paikallistoimistoihin valmennuksessa olevien asiakkaiden esittelemiseksi ja sopivien työpaikkojen löytämiseksi Eezyn kautta.

Hiljattain tiukentuneet tietosuojasäännökset hankaloittivat asiakkaiden polutusta ryhmittymän sisällä. Eezyllä ei ollut pääsyä Työelämän Infopisteen asiakastietojärjestelmään, eikä Työelämän Infopiste päässyt näkemään Eezyn työntekijätilauksia. Tilannetta pyrittiin ratkomaan Työnvälityspisteen puolelta nimettömien työnhakijaprofiilien esittelyllä ja Eezyn puolelta rekrytointitoimeksiantoihin tehtävien hakijatiedustelujen avulla.

VMP Groupin ja Smile Henkilöstöpalvelujen yhdistyminen Eezyksi Rekrytoiva Satakunta -hankkeen aikana tapahtui palvelun kannalta haastavaan aikaan. Yhtiöiden integraation aikana Satakunnan alueen paikallisissa resursseissa tapahtui useita muutoksia, jolloin yhteistyön rakentaminen piti osittain tehdä uudelleen.

3.5 Viestintä & markkinointi

Viestinnän ja markkinoinnin tavoitteena oli pilottihankkeen palvelun tunnetuksi tekeminen sekä työnantajille että asiakkaille. TE-toimisto teki infovideon palvelusta syksyllä 2019 palvelun markkinoimiseksi TE-toimiston virkailijoille sekä asiakkaille. Lisäksi ELY-keskus tuotti RekryKoulutuksen markkinoinnin tueksi mainosvideot, jotka julkaistiin joulukuussa 2019.

ELY-keskus hankki syksyllä 2020 mainontaa paikallislinja-autojen kyljistä Poriin ja Raumalle. Bussimainonnan kampanja-aika oli Raumalla kymmenen viikkoa ja Porissa kuusi viikkoa. Tosiasiallisesti mainosaika oli sovittua kampanja-aikaa pidempi, joka mahdollisti palvelun markkinoimisen vielä



keväällä 2021 samalla kampanjalla.

KUVA 4: Bussimainos 1

Lisäksi loppuvuodesta 2020 lähetettiin suoramarkkinointikirje 1 000 satakuntalaiseen yritykseen palvelun mainostamiseksi työnantajanäkökulmasta. Pilottilhanke oli esillä myös Satakunnan Kansan sähköisessä sisältömarkkinointiartikkelissa marraskuussa 2020.

Työnantaja, kun tarvitset työntekijöitä

Kokeile!

040 77 99 777

-TYÖNVÄLITYSPISTE

www.työnvälityspiste.fi

Maksuton
palvelu

Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

TE-palvelut
[palvelut] services

Tammikuussa 2021 Satakunnan Yrittäjä-lehdessä on ollut mainos pilotti-hankkeen palveluista. Työelämän Infopiste tuotti **palvelua havainnollista-**
van videon keväällä 2021 yksittäisohjauksen tueksi; video löytyy myös Sa-
takunnan TE-toimiston www-sivuilta.

Maksetun markkinoinnin lisäksi palvelusta on viestitty aktiivisesti palvelun-
tuottajan, TE-toimiston ja ELY-keskuksen eri viestintäkanavissa. Viestin-
tään ovat kuuluneet myös säännölliset TE-toimiston virkailijoille pidetyt nk.
toimipaikka-aamut, joissa palvelua ja sen tuloksia on käyty läpi ja samalla
muistettu palvelusta koko Satakunnan alueella.

4 TULOKSET

4.1 Työnvälityspalvelu

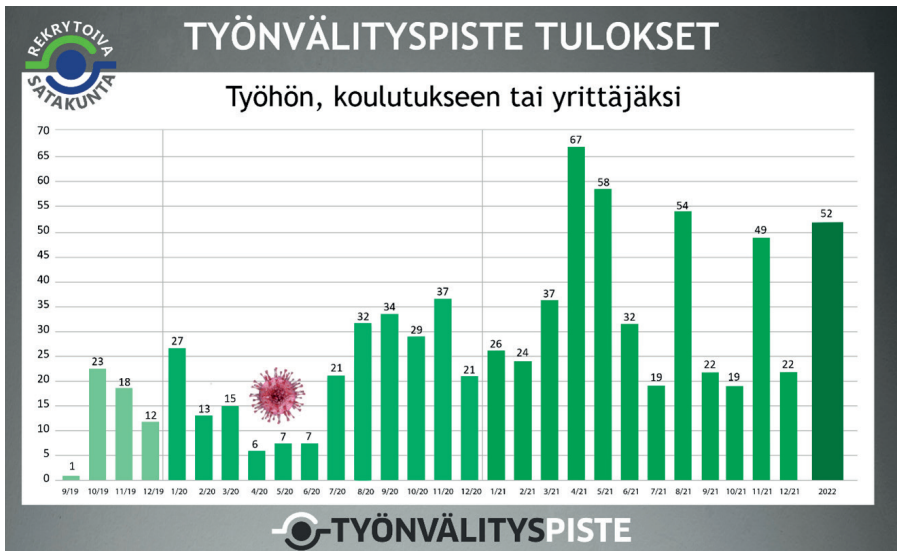
Rekrytoiva Satakunta -pilotin tavoitteet luotiin pitkälti Varsinais-Suomen
pilotin tavoitteiden pohjalta; työhön, koulutukseen tai yrittäjäksi 60 pro-
senttia asiakkaista sekä RekryKoulutusten (nämä eivät kuuluneet Varsi-
nais-Suomen pilottiin) osalta 18 alkanutta koulutusta vuodessa.

Tavoitteet osoittautuivat liian koviksi, emmekä niihin yltäneet. Suuri vai-
kuttava tekijä oli korona, mutta toinen merkittävä asia oli asiakassuhteen
lyhyt 3 kuukauden kesto, joka oli vain puolet Varsinais-Suomen vastaa-
vasta. Varsinkin pidempää työttöminä olleet asiakkaat tarvitsevat aikaa
ja ”potkua” työnhakunsa käynnistämiseen, ja 3 kuukautta osoittautui liian
lyhyeksi ajaksi.

Yllätys oli myös se, että vaikka meillä oli tuore ja vahva kokemus lähes vas-
taavasta pilotista, vei prosessien käynnistäminen ja hiominen kuitenkin lä-

hes saman ajan Satakunnassa kuin Varsinais-Suomessakin, eli lähes puoli vuotta. Ja juuri kun prosessit alkoivat olla kunnossa, iski korona.

Tuloksiakin saimme kuitenkin aikaan, ja vaikka työllistyminen olikin kaikkien osapuolten päätavoitteena, on huomioitavaa, että työnhakutaitojen ja -papereiden parantuminen hyödyntää asiakkaita jatkossakin. Seuraavassa kuvio 1. visualisoi Työnvälityspisteen tulokset koko toiminta-ajalta.



KUVIO 1: Kuukausittaiset tulokset

Kuviosta 1. voidaan huomata, että pilottihankkeen käynnistymisvaiheen ja COVID-19 asiakasohjaus tauon jälkeen keväällä 2020 pilotin tulokset ovat olleet nousujohteisia. Varsinkin kevät ja kesä 2021 olivat tuloksiltaan hyviä. Korkeimmillaan kuukausitasolla positiivisia tuloksia tuli huhtikuussa 2021, 67 kappaletta. Vuonna 2019 keskimäärin kuukausittain positiiviseen tulokseen; työhön, koulutukseen tai yrittäjäksi pääsi 14 henkilöä. Vuonna 2020 luku oli keskimäärin 21 henkilöä ja vuonna 2021 36 henkilöä kuukausitasolla.



ASIAKKAAMME IKÄRYHMITTÄIN

Palvelun suorittaneet N=2.138

Positiiviseen tulokseen N=795

<30v	30 - 39v	40 - 49v	50 - 59v	≥60v
32%	23%	20%	21%	4%
Korkeakoulu 13% Ammatillinen 81% Peruskoulu 6%	Korkeakoulu 28% Ammatillinen 63% Peruskoulu 9%	Korkeakoulu 28% Ammatillinen 64% Peruskoulu 8%	Korkeakoulu 19% Ammatillinen 64% Peruskoulu 17%	Korkeakoulu 15% Ammatillinen 69% Peruskoulu 16%
+ POSITIIVISEEN TULOKSEEN (Työhön, koulutukseen, yrittäjäksi)				
31%	24%	21%	20%	4%
Korkeakoulu 17% Ammatillinen 78% Peruskoulu 5%	Korkeakoulu 32% Ammatillinen 60% Peruskoulu 8%	Korkeakoulu 27% Ammatillinen 63% Peruskoulu 10%	Korkeakoulu 12% Ammatillinen 74% Peruskoulu 14%	Korkeakoulu 22% Ammatillinen 50% Peruskoulu 28%



KUVA 6: Työnvälityspisteen ohjaus ja tulokset ikäryhmittäin

Vuonna 2022, pilotin alasajovaiheessa positiivisen tuloksen pääsi keskimäärin 17 henkilöä kuukaudessa.

Asiakaskuntamme rakenne muokkaantui alkukankeuksien jälkeen nopeasti juuri sellaiseksi, kuin se oli tarkoitettukin. Alussa palveluun ohjattiin melko paljon pidemmän aikaa työttömänä olleita, mutta nopeilla korjausliikkeillä ja aamutuntien infoilla muutos saatiin aikaiseksi. Kuten seuraavasta kuvasta 6. huomataan, varsinkin nuorten saaminen asiakaskuntaan oli palkitsevaa.

Kuva 6. kertoo, että pilottihankkeen palvelun on suorittanut 2 138 asiakasta, joista positiiviseen tulokseen pääsi 795 kolmen kuukauden palvelussa olon aikana. Ikäryhmittäin asiakkaita oli suurin määrä alle 30-vuotiaissa, 32 prosenttia. Toiseksi suurin ikäryhmä oli 30–39-vuotiaat asiakkaat; 23 prosenttia, kolmanneksi suurin ikäryhmä oli 50–59-vuotiaat asiakkaat; 21 prosenttia, neljänneksi suurin ikäryhmä oli 40–49-vuotiaat asiakkaat; 20 prosenttia. Vähiten asiakkaita oli yli 60-vuotiaissa; vain 4 prosenttia. Ikäryhmittäin positiiviseen tulokseen pääsi todennäköisemmin nuorempi kuin vanhempi asiakas palvelun aikana. Nostona voidaan todeta, että 31 prosenttia alle 30-vuotiaista asiakkaista pääsi palvelussa positiiviseen tulokseen.

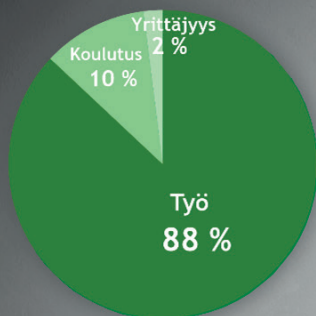
Positiivista oli myös huomata, että verrattuna Varsinais-Suomeen, oli asiakkaiden koulutustaso Satakunnassa korkeampi ja pelkällä peruskoulupohjalla työelämäään tähtääviä oli selkeästi vähemmän. Tulokset tuntuvat vahvistavan monen kokeneemman työnhakijan käsitystä ikärasismista, mutta emme sitä täysin allekirjoita, kyse lienee osittain myös työnhakijan omasta asenteesta.

Itsestään onnistumiset eivät tule, vaan lähes jokainen työllistyminen tai koulutuspaikka vaatii toimenpiteitä niin valmentajalta kuin asiakkaaltakin. Seuraavaan kuvaan 7. on kerätty keskeisimmät toimenpiteet, joilla asiakkaita on ohjattu kohti tavoitettaan.

Kuvasta 7. huomataan, että positiiviseen tulokseen päässeistä 795 asiakkaasta 88 prosenttia meni töihin, 10 prosenttia koulutukseen ja vain 2 prosenttia aloitti yrittäjänä. Kokonaisuudessaan 37 prosenttia palvelun suorittaneista pääsi positiiviseen tulokseen. Pilotin aikana palveluntuottaja toimi aktiivisesti ja teki monipuolisesti erilaisia toimenpiteitä. Tiedotusta asiakkailla tehtiin yli 20 000 kertaa, neuvontaa ryhmämuotoisesti 293 kertaa,

TYÖNVÄLITYSPISTE TULOKSIA

POSITIIVISEEN TULOKSEEN PÄÄSSEET N=795



2.567 PALVELUUN OHJATTUA	696 TYÖLLISTYNYTTÄ
2.138 PALVELUN SUORITTANEET	83 KOULUTUKSEEN
37% SUORITTANEISTA POSITIIVISEEN TULOKSEEN	16 YRITTÄJÄÄ

TEHTYJÄ TOIMENPITEITÄ

TIEDOTUS
Sähköposti, tekstiviesti

20.139

NEUVONTA
Ryhmäinfo

293

OHJAUS
Ryhmävalmennus, tapaaminen,
soitto, työllistymissuunnitelma

11.138

**TYÖNHAUN
ASIAKIRJAT**

4.349

**TYÖ-/KOULUTUS-
TARJOUS**

2.102

**YHTEYS
TE-TOIMISTOON**

2.719

 **TYÖNVÄLITYSPISTE**

KUVA 7: TyöväliPisteen tulokset ja tehdyt toimenpiteet

ohjausta ryhmämuotoisesti, tapaamisilla, soitoilla tai työllistymissuunnitelman muodossa yli 11 000 kertaa, työnhaun asiakirjojen luontia yli 4 300 kappaletta, työ- tai koulutustarjouksia yli 2 100 kappaletta ja yhteydenottoja TE-toimistoon yli 2 700 kertaa. Kontaktointien suuri määrä kuvastaa monialaisen yhteistyön tarvetta ja toimivuutta.

4.2 RekryKoulutukset

RekryKoulutusten kokoonjuokseminen, joka oli toinen pilotin päätavoitteista, ei onnistunut tavoitteiden mukaisesti. Sadoista yrityskontakteista huolimatta RekryKoulutusten markkinointi yrityksille oli haastavaa. Saimme erittäin hyvän perehdytyksen ELY-keskukselta, mutta vaikka alustavaa kiinnostusta yrityksistä löytyikin, koulutuksen vieminen maaliin ei vain onnistunut.

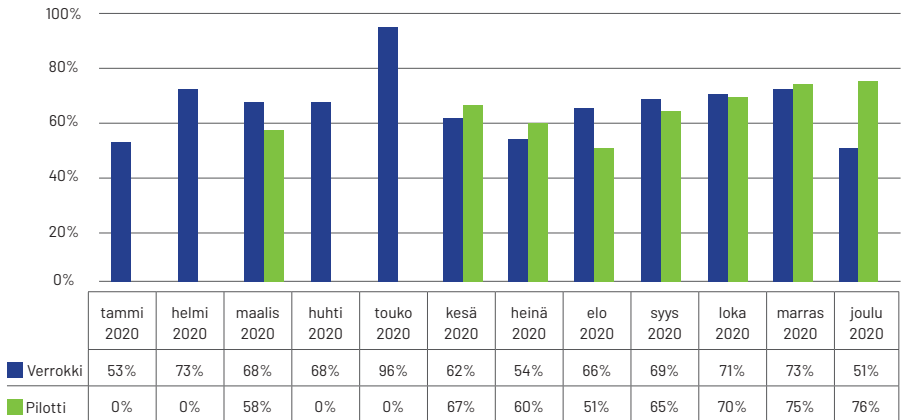
Saimme kuitenkin pilotin alussa muutaman koulutusesityksen toimitettua ELY-keskukselle, ja Länsi-Kalkkuna Oy:n RekryKoulutus eteni maaliin asti. Korona hyydytti tilanteen merkittävästi ja yhteydenottojen lopputulos oli aina "katsotaan sitten, kun korona on ohi". Vaikka korona ei vieläkään ole ohi, alkoivat yritykset syksyllä 2021 kiinnostua myös RekryKoulutuksista ja saimmekin uusia koulutusesityksiä tehtyä useita, ja muutama sopimuksen allekirjoitus on sovittu vielä alkukevääseen. Talven ja kevään 2022 aikana käynnistyivät vielä Attendo Oy:n RekryKoulutukset Poriin ja Kankaanpäähän sekä Panelian Kone Oy:n ja Panelian Terästyö Oy:n RekryKoulutus Harjavallassa. Yhteensä yhteishankintaesityksistä RekryKoulutuksiksi johti pilotin aikana neljä koulutushanketta.

4.3 Verrokkiryhmä

Palveluun asetettiin **verrokkiryhmä** tammikuusta 2020 alkaen, jotta voitaisiin tarkastella ja verrata yksityisen palveluntuottajan tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta puhtaasti julkisen TE-palvelun tehokkuuteen ja tuloksiin. Taustalla oli myös Työ- ja elinkeinoministeriön kannustus verrokki-asetelman luontiin, vertailtavan tiedon keruuseen ja sen analysointiin. Yksinkertaista ja selkeää valmista mallia verrokkiryhmän luomiseen ja vertailemiseen ei ollut olemassa, joten ELY-keskuksen asiantuntijat toteuttivat verrokkiasetelman itse.

Verrokkiryhmään otettiin satunnaisotannalla 500 asiakasta kuukausittain, TE-toimiston työnhakija-asiakkaista. Asiakkaat valittiin työttömistä työnhakijoista, jotka eivät ole palveluissa eivätkä pilotin asiakkaita, ja joiden työttömyyden kesto on 1–104 viikkoa. Porin seudun työllisyyden kuntakokeilun aloitettua toimintansa verrokkiryhmässä huomioitiin sekä TE-toimiston että kuntakokeilun asiakkaat, joiden taustamuuttajat kuuluivat aiemmin mainittuihin kriteereihin. Valikoitua verrokkiryhmää verrattiin kolmen kuukauden kuluttua vertailuryhmään, johon kuuluivat kaikki TE-toimiston ja Porin seudun työllisyyden kuntakokeilun työttömät työnhakija-asiakkaat kaikilta palvelulinjoilta, ja joiden työttömyyden kesto oli 1–120 viikkoa. Pyrittiin selvittämään, onko verrokkiryhmään valittu työtön työnhakija-asiakas työttömänä kolmen kuukauden kuluttua. Kolmen kuukauden aikajänne valikoitui seuranta-ajaksi, koska Rekrytoiva Satakunta -pilotissa asiakkaat saivat palveluntuottajalta kolmen kuukauden ajan aktiivisesti palvelua.

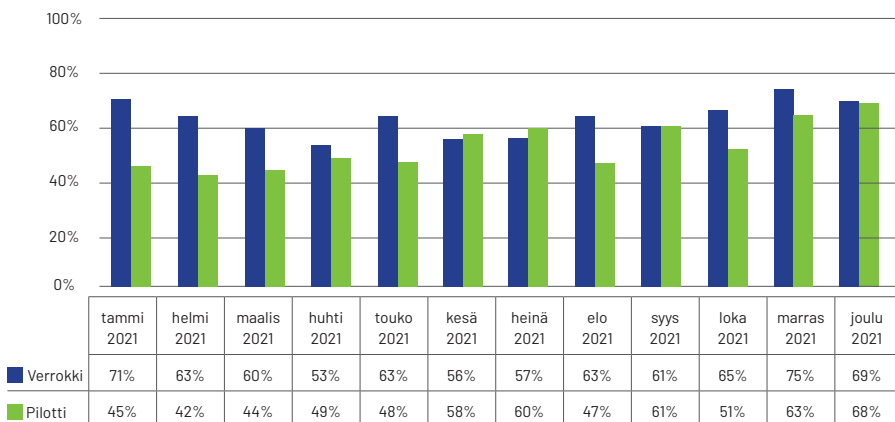
Työttömiä n+3kk/palvelussa olon jälkeen v. 2020



KUVIO 2: Verrokkiryhmän tulokset v. 2020

Kuviosta 2. yllä voidaan havaita, että vuoden 2020 aikana niinä kuukausina, joina kuukausittaista verrokkiryhmälaskentaa laskettiin, pilotin tulokset olivat neljänä kuukautena korkeammalla tasolla kuin verrokkiryhmänsä. Maaliskuussa, elokuussa, syyskuussa ja lokakuussa 2020 pilotissa aloitaneista asiakkaista 3 kuukauden palvelussa olon jälkeen suurempi osa oli URA-järjestelmän mukaan muita kuin työttömiä TE-toimiston verrokkiryhmään verrattuna. Vuoden alimpana tasona olivat syyskuussa 2020 aloitaneet asiakkaat, joista 3kk palvelun jälkeen työttömänä oli 51 prosenttia. Vuoden 2020 verrokkiryhmän asetantaa ja laskemista hankaloittivat COVID-19 pandemian myötä päätetty pilottihankkeen keskeyttäminen alkuvuodesta 2020. Tästä syystä pilotin tuloksia ei ole täysin pystytty vertaamaan verrokkiryhmään vastaavalla ajanjaksolla.

Työttömiä n+3kk/palvelussa olon jälkeen v. 2020



KUVIO 3: Verrokkiryhmän tulokset v. 2021

Kuviossa 3. on havainnollistettu verrokkiryhmän tulokset vuodelta 2021. Vuoden 2021 verrokkiasetannassa pilotin tulokset olivat 10 kuukautena yhtä korkeat tai korkeammat kuin verrokkiryhmällä. Kyseisinä kuukausina pilotissa aloittaneiden asiakkaiden status 3 kuukauden palvelussa olon jälkeen oli jokin muu kuin työtön URA-järjestelmässä useammin kuin verrokkiryhmässä. Pilotin vuoden 2021 alin työttömyyden taso oli helmikuussa 2021 aloittaneilla asiakkailla; 42 prosenttia.

Verrokkiryhmän ja pilotin tuloksia vertaamalla voidaan nähdä, että tehostetulla työnvälityksellä on mahdollista alentaa työttömyyttä tarjoamalla aktivoivaa työnvälityspalvelua TE-toimiston asiakkaille. Tulokset eivät kuitenkaan ole yksiselitteisiä, vaikka verrokkiryhmä on kokonsa puolesta tilastollisesti merkitsevä. Verrokkiryhmän luonti on tapahtunut täysin satunnaisotannalla aiemmin mainittujen parametrien mukaan, kun taas pilotihankkeeseen TE-toimisto ohjasi asiakkaat. Taustamuuttujien valossa mm. työttömyyden kestojen keskiarvot, mediaanit sekä 5 % luottamusvälit

olivat kuitenkin lähellä toisiaan molemmissa vertailtavissa ryhmissä. Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että tehostetulla työnvälityspalvelulla voidaan saada aikaan yhdessä TE-toimiston muiden palveluiden kanssa tuloksia, jotka aktivoivat työnhakija-asiakkaita ja alentavat työttömyyttä.

5 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA HAVAINTOJA

5.1 Palveluntuottajat

Luvun ovat kirjoittaneet Olli Laakio Työelämän Infopiste Oy:stä ja Heikki Ruohonen Eezy Oy:stä.

Projektin käynnistäminen vie aina aikansa ja vaikka kokemusta onkin, on uusi maakunta ja uudet valmentajat tekijöitä, jotka perehdytyksestä huolimatta vaativat aikaa ennen kuin ne ovat iskussa. Koronaa ei kukaan voinut ottaa alussa huomioon, mutta siitäkin selvitettiin yllättävän hyvin.

Eezyn rooli Rekrytoiva Satakunta -hankkeessa rakentui pääasiallisesti olemassa olevien rekrytointiprosessien yhteyteen. Tämä on osoittautunut melko tyypilliseksi toimintatavaksi tietosuojasetuksen voimaantulon jälkeen. GDPR-tuottaa haasteita ryhmittymänä tuotettaviin palveluihin, mikäli ryhmittymän jäsenten työnjako noudattelee Rekrytoiva Satakunta -hankkeessakin ollutta asetelmaa. Ratkaisuna voisi olla se, että ryhmittymän jäsenillä olisi aina omia valmentajia palvelun tuottamisessa, jolloin valmennettavien asiakastieto ja työvoiman ajantasaiset tilaukset saadaan koko ajan ryhmittymän valmentajatiimin käyttöön.

Palvelun kesto on asia, johon olisimme toivoneet muutosta. Varsinais-Suomen kokemuksella palvelun keston pidentäminen olisi varmasti parantanut

tuloksia, ja vienyt meidät jopa asetettuun tavoitteeseen saakka. Nuorten kohdalla tämä ei ole ratkaiseva tekijä, mutta pidempään työttömänä olleet vaativat enemmän aikaa, ennen kuin työnhaku lähtee edes kunnolla käyntiin. Myös oikeita työhaastatteluja on hyvä saada muutamia harjoitteluiden lisäksi, jotta siellä onnistuu ja saisi työsopimukseen.

Rekrykoulutuksissa varsinkin Pk-yritysten kanssa ongelma tulee käynnistymisen hitaudesta. Monesti yritykset haluaisivat työntekijät heti, eikä niillä yleensä ole aikaa ja resursseja miettiä koulutuksia eikä odottaa RekryKoulutuksen alkamista kuukausia. Monesti myös koulutusten kesto on mielestämme ylimitoitettu, koska työssä homma loppujen lopuksi opitaan. Pyrimmekin omissa kokoonjuoksemissamme RekryKoulutuksissa miettimään asiakasyrityksen kanssa tärkeimmät asiat, jotka pitää tuleville työntekijöillä kouluttaa ja pitämään koulutusajan mahdollisimman lyhyenä. Kun koulutusosio on suoritettu, siirtyvät opiskelijat työssäoppimiseen yritykseen ja sitä kautta valmistautuvat tulevaan työhön.

Rekrytoiva Satakunta -palvelu jätti ainakin meille palveluntuottajille positiivisen mielen ja opimme jälleen paljon. Yhteistyö TE-toimiston ja ELY-keskuksen kanssa on tämän tyyppisissä projekteissa aivan keskiössä. Keskustelut olivat avoimia ja asiat saatiin päätettyä nopeasti ja kaikki osapuolet huomioiden. Koko ajan kaikkien mielessä oli tärkeimpänä asiakas, ja muutokset toiminnassa tehtiin juuri asiakkaiden parhaaksi.

5.2 Satakunnan TE-toimisto

Pilottihankkeessa palveluntuottajan toteuttaman tehostetun työnvälityksen ja TE-toimiston työnvälityksen tuloksellisuuden vertailua tehdään, jotta nähdään millaista lisäarvoa yksityisen palveluntuottajan toteuttama

työnvälitys tuottaa suhteessa julkiseen palveluun. Vertailuaineiston muodostamisessa on hyödynnetty verrokkiryhmävertailua. Verrokkiryhmä on satunnaisotannalla ja lähes samoilla kriteereillä kuin asiakasohjauksessa muodostettu ryhmä asiakkaita, jotka eivät ole osallistuneet Rekrytoiva Satakunta-pilottiin. Verrokkiryhmän työllistymistuloksia verrataan aineistossa Rekrytoiva Satakunta -pilottiin osallistuneiden eli vertailuryhmän työllistymistuloksiin.

Vertailuaineistosta voidaan huomata, että pilotin jälkipuoliskolla vertailuryhmän työllistymistulokset ovat keskimäärin paremmat kuin verrokkiryhmässä. Huomataan myös, että pilotin alkuvaiheessa, käytännössä vuonna 2020, verrokkiryhmässä tulokset ovat keskimäärin paremmat. Muutoksen voidaan katsoa johtuvan ainakin kahdesta syystä. Ensinnäkin pilotin alkuvaiheessa toimintamallin käynnistämiseen, asiakasohjaukseen sekä toimijoiden tunnettuuteen ja markkinointiin kuluu aikaa. Toiseksi tuloksen tekeminen vuonna 2020 koronapandemian ja sen aiheuttamien laajojen rajoitustoimien voidaan katsoa heikentäneen vuoden 2020 tulosta. Käytännössä asiakasohjaus pilottiin oli hetkellisesti keskeytettynä kevään ja alkukesän 2020 aikana.

Vuoden 2021 joulukuun loppuun mennessä tehdystä kahdestatoista vertailujaksosta yhdeksässä pilottiin osallistuneen vertailuryhmän työllistymistulokset ovat verrokkiryhmää parempia. Koronapandemia on toki edelleen hieman hankaloittanut pilottihankkeenkin asiakastyötä. Kuitenkin erityisesti TE-toimistossa koronapandemiaan liittyvä asiakastapaamisten rajoittaminen on jonkin verran vaikeuttanut osuvan työnvälityksen tekemistä. Pilottihankkeen palvelu on onnistunut vuoden 2021 aikana, toimintaedellytysten parannuttua, osoittamaan siinä toteutetun palvelumallin toimivuuden ja saanut aikaan verrattain hyviä työllistymistuloksia kohde-ryhmässään.

Pilottihankkeen toimintamalli onkin korostanut sitä tosiasiaa, että osaavalla henkilökohtaisella työnhakuun ja työnvälitykseen keskittyvällä palvelulla voidaan saada aikaan sekä varsinaisia työllistymisiä, että positiivisia siirtymiä kohti työllistymistä.

Henkilökohtainen työnhakuun ja työnvälitykseen keskittyvä työnhakija-asiakkaan palvelu on keskeinen osa TE-palveluiden uutta julkisen työvoimapalvelun prosessimallia. Tämä on toteutuessaan oikealla tavalla hyvä askel oikeaan suuntaan verrattuna 2010-luvun alkupuolella käyttöön otettuun, verkkoasointia painottavaan prosessimalliin. Julkisen työnvälityksen kehittyessä kohti henkilökohtaisempaa ja alkuvaiheessaan tiivistä palveluotetta, voidaan tunnistaa tarve rinnakkaiselle tehostetun työnvälityksen palvelulle. Tämä ensinnäkin siitä syystä, että merkittävä osuus julkisen toimijan asiakkaiden palveluun tarkoitetusta ajasta ja henkilöstöresurssista kuluu jatkossakin asiakkaiden työnhakuvelvoitteeseen ja työttömyysturvaan liittyvään seurantaan ja selvittämiseen. Julkisen työvoimapalvelun virkailijoiden tehtävä pitää jatkossakin sisällään mekanististen valvonta-tehtävien lisäksi merkittävän määrän asiakkaiden palveluntarpeen arviointiin sekä työkyvyn selvittämiseen ja kehittämiseen liittyviä tehtäviä. Erillinen tehostetun työnvälityksen palvelu voisi näin ollen keskittyä määritellyn asiakasjoukon työnvälityspalveluun joustavasti ja tehokkaasti.

Toinen mahdollinen peruste erilliselle tehostetun työnvälityksen palvelulle on julkisen työnvälityksen teoreettinen resurssivaje uudessa työvoimapalvelun prosessimallissa. Uuden prosessimallin mukaiset täydentävät työnhakukeskustelut voitaisiin mahdollisesti korvata palveluntuottajan toteuttamilla täydentävillä keskusteluilla, näin täydentäen julkisen toimijan resurssia. Kolmantena perusteena erilliselle tehostetun työnvälityksen palvelulle, erityisesti yksityisen palveluntuottajan toteuttamana, on mahdollisuus olemassa olevien työnantajaverkostojen hyödyntämiseen palvelun

asiakkaiden eduksi ja toisaalta uudenkin toimijan liiketaloudellinen intressi luoda ripeästi toimivia verkostoja työnvälityksen tarpeisiin.

Yksityisen tuottajan tiiviimmän toimintakentän suhteessa julkisen työvoimapalveluiden tuottajan toimintakentän moninaisuuteen valvontatehtävien tulisi paitsi mahdollistaa tehokkaampi työnvälitystoiminta, mutta myös asettaa näiden kesken tehtävä tehokkuuden vertailu hieman kyseenalaiseksi sekä pilotin aikana että toimintamallin jatkuessa. Pilotin aikana tehtävää verrokkiryhmän sekä vertailuryhmän vertailua voidaan myöskin pitää hieman haastavana. Vertailuryhmään on pyritty ohjaamaan TE-palveluiden asiakastyössä juuri niitä määritelmän mukaisia asiakkaita, jotka voisivat hyötyä tehostetusta työnvälityksestä, kun taas vertailuryhmään päätyy väistämättäkin enemmän asiakkaita, joiden työllistymisen edellytykset saattavat olla lähtökohtaisesti heikommat. Sen vuoksi heitä ei olla ohjattu pilottiin.

Pilottihankeen yksi keskeinen johtopäätös on vertailun hankaluudestakin huolimatta se, että osaavalla, oikea-aikaisella ja henkilökohtaisella työnvälityspalvelulla on nopean uudelleen työllistymisen kannalta suuri merkitys. Lisäksi johtopäätöksenä voidaan kyseenalaistaa jossain määrin julkisen palvelun mahdollisuus toteuttaa tällaista palvelua yksinään, johtuen julkista palvelua kuormittavista varsinaiseen työnvälitykseen kuulumattomista valvontatehtävistä. Sen vuoksi erillinen tehostetun työnvälityksen palvelu puoltaa paikkaansa.

Rekrytoiva Satakunta –pilottiin koettiin olevan helppo ohjata TE-toimiston asiakkaita, mistä on tullut positiivista palautetta TE-toimiston asiantuntijoilta. Tämä on myös edesauttanut asiakkaiden ohjausta pilottiin. Rekrytoiva Satakunta –pilotissa asiakkaat liitettiin URA:n projektiin, josta kerran viikossa esiteltiin asiakkaat palveluntuottajalle. Asiakkaan kanssa ei asias-

ta tarvinnut välttämättä sopia etukäteen. Helppo ohjaustapa onkin ollut ehdottomasti yksi pilotin parhaista puolista TE-toimiston näkökulmasta. Aloitustilaisuudet olivat myös onnistuneita, sekä sisältönsä takia että asiakkaiden osallistumisen osalta. Aloitustilaisuudet olivat hyvä startti palvelulle ja niistä pitivät sekä asiakkaat että TE-toimiston asiantuntijat.

Satakunnan TE-toimistossa on ollut jo aiemmin hyviä käytäntöjä, joita hyödynsimme myös pilotin toteutuksessa. Aloitustilaisuuksista muistuttavat tekstiviestit ovat hyvä esimerkki, koska toimistossamme käytetään muistutustekstiviestejä myös monissa muissa tapahtumissa. Tekstiviestit ovat tehokas tapa saada tapahtuman osallistumisprosentti korkeammaksi ja selvityspyyntöjen tarve velvoittavissa tapahtumissa jää näin vähäisemmäksi. Oma yhteyshenkilö pilotilla TE-toimiston puolelta oli myös ehdottomasti hyvä käytäntö. Asiakasohjauksesta muistuttaminen säännöllisesti oli yksi asiakasohjauksen onnistumisen kulmakivistä. Asiakasohjauksen riittävyys tavoitteiden mukaisesti oli myös viime kädessä yhteyshenkilön vastuulla. Myös selkeys siitä, kehen ottaa yhteyttä pilotin tiimoilta varmasti helpotti asiantuntijoiden työskentelyä. Yksi yhteyshenkilö TE-toimiston ja palveluntuottajan välillä myös helpotti ja nopeutti toimintaa.

Joustavuus on pilotin edetessä noussut erittäin tärkeäksi. Koronavirusepidemia laittoi pilotin alkuohjaustavan sekä asiakkaiden yhteydenpidon pilotin aikana uusiksi ja palveluntuottaja pystyi asiaan nopeasti reagoimaan. Aloitustilaisuudet vaihtuivat yksilölliseen aloitukseen ja korona-aikana yhteydenpito asiakkaisiin tapahtui pääasiallisesti puhelimitse ja sähköpostitse henkilökohtaisen asioinnin sijaan. Yksi pilotin tavoitteista oli henkilökohtaisen asioinnin lisääminen ja mm. tämän puuttuminen aiheutti huonoa palautetta asiakkailta. Palveluntuottaja pystyi reagoimaan nopeasti huonoihin palautteisiin ja muutti omia palvelukäytäntöjään palautteen parantamiseksi.

Viestintä pilotin osapuolten; palveluntuottajan, TE-toimiston ja ELY-keskuksen kanssa oli pilotin aikana helppoa ja sujuvaa. Pienet ongelmat saatiin ratkaistuksi hyvinkin nopealla aikataululla yhdessä palveluntuottajan kanssa. Kynnys puhua asioista oli todella matala ja keskusteluyhteys sujui koko pilotin ajan erinomaisesti. Säännölliset ohjausryhmän kokoukset ja työkokoukset olivat tarpeellisia isojen linjausten tekemiseen ja päivittäinen puhelin- ja sähköpostiyhteys auttoivat pienten ongelmien ratkaisussa.

Ohjaustapaan liittyvä havainto on, että tehokkaimmaksi tavaksi osoittautui korona-ajan asiakaskohtainen ohjaustapa. Suhteessa ryhmämuotoiseen ohjaustapaan asiakaskohtaisella ohjaustavalla saatiin parempi pilottiin osallistumisprosentti.

Palkkiointiin liittyen voidaan pitää huomioitavana työvoimakoulutuksiin ohjaamista pilotissa. Työvoimakoulutukseen ohjaaminen ei ollut alun perin palkkioitava lopputulos pilotissa, mutta se otettiin palkkioitavaksi vuoden 2021 alusta. Vuonna 2020 työvoimakoulutuksen aloitti 10 pilotin asiakasta, kun taas vuonna 2021 työvoimakoulutuksen aloitti peräti 27 pilotin asiakasta. Voidaan siis päätellä, että työvoimakoulutuksen nostaminen pilotin palkkioitavaksi lopputulokseksi lisäsi asiakkaiden ohjaamista työvoimakoulutuksiin palvelussa.

5.3 Satakunnan ELY-keskus

Palveluhankinnoilla voidaan lisätä palvelutarjoamaa TE-toimiston lakisääteisten palveluiden rinnalle. Pilottihankkeen avulla pystyttiin panostamaan lähtökohtaisesti avoimille työmarkkinoille työllistyvien ja vasta lyhyemmän aikaa työttömänä olleiden työnhakija-asiakkaiden palvelutarpeeseen. Kohderyhmän tunnistaminen ja oikean palvelutarpeen määrittely korostui var-

sinkin palvelun käynnistys- ja ylösajovaiheen aikana. Oikean kohderyhmän tarkennuttua myös palvelun tulokset paranivat. Tulevaisuudessa asiakkaan palvelutarpeen määrittely, tunnistaminen ja oikeaan palveluun ohjaaminen tulevat korostumaan työmarkkinatilanteen parantuessa entisestään, kun työvoimaa todennäköisesti tarvitaan yhä nopeammin satakuntalaisiin yrityksiin.

Hankintana tulosperusteinen palveluhankinta on Satakunnan ELY-keskuksessa varsin vähän käytetty tapa ja pilottihankkeella päästiin soveltamaan tulosperusteisen hankinnan vaikuttavuutta. Rekrytoiva Satakunta -palvelussa tulosperusteisuudella oli erittäin iso painoarvo ja tavat tavoitteisiin pääsemiseksi jätettiin palveluntuottajalle. Palveluntuottaja saikin määrittää palvelun toteutustavan, ainoastaan vähimmäishenkilöresurssi oli ennalta määriteltä. Näin myös palveluntuottajan osaoptimoinnille jätettiin mahdollisuus. Toisaalta voidaan miettiä, olisiko vastaava tulos ollut saavutettavissa pelkästään kiinteähintaisena tai ennalta määritettyihin suoritteisiin perustuvana palveluhankintana. Olisiko tällainen mahdollistanut esimerkiksi erilaisen resursoinnin palveluntuottajan asiakastyöhön tai palvelun toteuttamiseen ja siten esimerkiksi palvelun tuloksiin?

Yhteistyö palveluntuottajien kanssa sujui koko pilotin ajan hyvässä ja luottamuksellisessa hengessä. Tulokset osoittavat selkeästi, että yksityisen palveluntuottajan mukanaolo tuo asiakkaiden tavoittamiseen, kohtaamisen ja työnhaun sparraamiseen selkeätä lisäarvoa. Kun asiakasohjaus toimii tehokkaasti, on ammattitaitoisella palveluntuottajalla mahdollisuus saada aikaan merkittävä määrä työllistymisiä.

Sen sijaan RekryKoulutusten kokoonjuokseminen yksityisen palveluntuottajan toimesta osoittautui varsin haasteelliseksi. Niitä ei saatu kunnolla liikkeelle kuin pilotin viimeisen puolivuotiskauden aikana. RekryKoulutus

vaatiikin hyvää asiantuntemusta ja riittävästi keskusteluja työnantajan kanssa sekä työnantajan sitoutumista koulutusprosessiin ja sen jälkeiseen työllistämiseen. Tämän ulkoistaminen viranomaiselta palveluntuottajalle osoittautui haasteelliseksi huolimatta siitä, että palveluntuottajat opastettiin asiaan useamman kerran. Palveluntuottajien RekryKoulutusten yhteyshenkilöt vaihtuivat useampaan otteeseen pilottihankkeen aikana, joka saattoi osaltaan hankaloittaa koulutushankkeiden kartoittamista ja vaati lisäopastusta toimintakauden aikana. Toisaalta palveluhankinnan malli jätti myös palveluntuottajalle harkinnan siitä, paljonko RekryKoulutusten kokoonjuoksuun kulloinkin panostetaan. Tälläkin saattoi olla vaikutusta tulokseen.

Tämänkaltaisen pilottihankkeen onnistuminen edellyttää hyvää, riittävän tiivistä ja ennen kaikkea luottamukseen perustuvaa yhteistyötä viranomaisten ja palveluntuottajien välillä. On tärkeää, että tehdään työtä saman tavoitteen eteen rinnakkain ja ”tasa-arvoisina”. On myös huomioitava, että työnhakija-asiakkaiden palvelussa jää merkittävä rooli asiakkaalle itselleen. Palveluntuottaja ei loppukädessä kykene suoraan vaikuttamaan palvelun lopputulokseen (esim. työllistymiseen).

6 KEHITTÄMISEHDOTUKSIA JA NOSTOJA

Tähän lukuun on kirjattu ohjausryhmän eri osapuolten kehittämissuhteita.

6.1 Palveluntuottajat

Rekrytoiva Satakunta -hankkeen kilpailutukseen osallistui useita ryhmittymiä. Tämä johtui osaltaan kilpailutuksen laajoista ja vaativista kriteereistä palveluntuottajille. Ryhmittymänä toimiminen vaatii osapuolilta totuttelua ja opettelua koko palvelun ajan. Erityisesti ensimmäinen yhteinen projekti tuo matkan varrella paljon ratkaistavia asioita yhteistyön sujuvoittamiseksi. Jatkossa kilpailutuksissa voisi pyytää kuvaamaan tarkemmin yhteistyön roolin, sisällöt ja erityisesti prosessit. Myös resurssien nimeäminen kaikista ryhmittymän jäsenistä varmistaa hankkijalle kilpailutuksessa kuvattujen prosessien toteutumisen.

Kilpailutuksessa rajattiin ryhmittymän jäsenten työllistämistä omiin asiakasyrityksiin. Tämä on Eezyn näkemyksen mukaan tarpeeton raja, sillä hyvin suunnitellussa valmennuksessa valmentajan tehtävä on saada asiakas työllistymään minne tahansa vapailla työmarkkinoilla, eikä omat toimeksiantot siksi painotu liikaa. Toisaalta, mikäli palveluntuottaja onnistuu hyvin työmahdollisuuksien löytämisessä omista asiakasyrityksistä, siitä ei pitäisi ”rangaista” palkkioiden maksussa.

Tulosperusteinen hankinta on osoittautunut monissa tapauksissa palveluntuottajan kannalta riskialttiiksi palkkiomalliksi. Asiakasohjauksen onnistuminen ja työmarkkinoiden häiriöt ovat palveluntuottajan vaikutuspiirin ulottumattomissa. Siksi palveluntuottajat suosittelevat kokemuksen mukaan korkeampaa painopistettä perusmaksuihin ja suoritemaksuihin. Helsingin kaupungin hankintayksikkö on oikeilla jäljillä tulevien valmennuspalveluhankintojensa suunnittelussa. Helsinki suunnittelee hankintoja ja palkkiomalleja yhdessä Owal Groupin kanssa.

6.2 Satakunnan TE-toimisto

Asiakasohjaus on ollut pilotissa varsinkin näin isommalla volyymilla välillä haastavaa. Yli kahden vuoden aikana pilottiin osallistui pitkälti yli 2000 asiakasta ja varsinkin pilotin loppupuolella näitä pilotin jo läpikäyneitä asiakkaita tuli paljon vastaan. Asiakasohjausta voisi helpottaa se, että asiakas ohjattaisiin säännönmukaisemmin johonkin palveluun heti ilmoittautumisvaiheessa/ensimmäisellä haastattelukerralla, jos asiakkaalla ei ole työllisyyden muutosta tiedossa seuraavaan kolmeen kuukauteen. Kun asiakkaita ohjattaisiin enemmän heti työttömyyden alkuvaiheessa palveluun, voisi näin työttömyyden pitkittymistäkin kenties ehkäistä. Asiakkaille olisi palveluun ohjausta myös helppo perustella sillä, että kaikki asiakkaat ohjataan palveluun.

Näin ison volyymin pilotti verotti myös muun muassa työnhakuvalmennusten asiakasohjausta, koska pilotissa ja valmennuksissa oli saman kohdeyhmän asiakkaat. Niille asiakkaille, jotka eivät työllisty pilotin tarjoamassa palvelussa, voi pohtia voisiko toteuttaa enemmän valmennusta tai ohjausta palvelun loppupuolella. Työnhaun asiakirjojen tasalaatuisuuteen pitää myös kiinnittää huomiota.

Yleisesti ottaen asiantuntijat pitäisi saada sitoutettua paremmin yhteisiin tavoitteisiin. Myös tiedolla johtamisen kokonaisuuden tulisi tukea yhteisten tavoitteiden seuraamista ja paikallisjohtamista. Näin myös ohjauskäytännöt saataisiin yhdenmukaisimmiksi, ohjaamista voitaisiin seurata säännöllisesti ja niihin voitaisiin liittää henkilökohtaisia tavoitteita.

Toimiva ja helppo tietojen vaihto palveluntuottajan kanssa olisi tavoiteltava asia. Näin myös TE-toimiston asiantuntijat pääsisivät itse lukemaan, miten pilotti on asiakkaan kohdalla edennyt. Rekrytoiva Satakunta -pilotissa loppuraportti tuli asiakkaan työllistymissuunnitelman muodossa, jonka palveluntuottaja oli laatinut yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas ei välttämättä halua suunnitelmaan laitettavan asioita, jotka asiakas mieltää itselleen epäedulliseksi. Raportti jäi pakostakin asiakkaan näkökulmasta tehdyksi, mikä on toisaalta hyväkin asia. Palveluntuottajan rehellinen näkökulma jäi kuitenkin hieman pimentoon ja vaikka TE-toimiston asiantuntijoilla olikin mahdollisuus soittaa palveluntuottajalle ja kysellä lisätietoja pilotin kuluksa, hyvin harva asiantuntija näin teki.

Työllistymistä edistävä palvelu heti työttömyyden alkuun on ollut uusi toimintatapa toimistossamme ja se on ollut hyvä asia. Varsinkin nuoret tarvitsevatkin neuvoja työnhakuun heti, jotta saadaan mahdollisimman hyvä aloitus työnhakuun.

Pilotin palveluntuottajan yksi palvelulupauksista oli henkilökohtaisen asioinnin lisääminen ja se osoittautui erittäin hyväksi asiaksi asiakkaiden kannalta. Koronavirusepidemia tuli tätäkin sekoittamaan ja vaikka koronan aikana myös tapaamiset palveluntuottajan toimistolla olivat mahdollisia, pääosin palvelua toteutettiin etänä. Henkilökohtaisen asioinnin lisääminen työttömyyden aikana on kuitenkin tarpeen ja sitä aletaankin nyt uuden

asiakaspalvelumallin myötä myös Satakunnan TE-toimistossa lisäämään. Palveluntuottajan hyödyntäminen myös uudessa asiakaspalvelumallissa on tämän pohjalta kannatettavaa.

Asiakkaiden tavoitteleminen vei paljon työaikaa sekä palveluntuottajalta että TE-toimiston yhteyshenkilöltä. Asiakkaiden huono tavoitettavuus onkin iso ongelma mm. työllistymissuunnitelmien laatimisen kannalta. Työllistymisten varmentaminen oli myös joskus hankalaa, koska asiakkaat eivät ohjeista huolimatta aina ilmoittaneet työllistymisestä Oma asioinnissa eivätkä vastanneet puhelimeen. Asiakkaiden tavoitteluun voisikin miettiä jonkinlaista automatisoitua ratkaisua.

Vaikka pilotti jäi asetetuista tavoitteistaan työllistymisten sekä RekryKoulutusten osalta, on tämäntyyppiselle palvelulle tarvetta. Jo pelkästään asiakkaan ohjaus palveluun toi nopeammin asiakkaiden työllistymisiä. Pilotti toi myös esille sen, että tiiviimpi yhteydenpito ja henkilökohtainen asiointi tuottaa tulosta. Ei vain työllistymisten osalta, vaan myös asiakkaiden haasteiden tunnistamisessa. Kun asiakkaan haasteet tunnistetaan aikaisemmin, pystytään niihin etsimään ratkaisuja aikaisemmassa vaiheessa ja asiakas saadaan ohjattua nopeammin tarkoituksenmukaiseen palveluun.

6.3 Satakunnan ELY-keskus

Toteutetun pilotin kokemusten perusteella, on jatkossa hyvä miettiä, miten tai kuinka tarkkaan hankittavien palveluiden sisältö tai maksuperuste halutaan määritellä hankintayksikön toimesta jo koulutuskuvausta ja kilpailuskriteereitä mietittäessä. Tulosperusteinen hankinta perustelee varmasti osassa palveluista paikkaansa, mutta on hyvä pohtia, onko tästä kaikissa työvoimapalveluhankinnoissa saatavissa konkreettisia hyötyjä.

Vaikka pilottihankkeessa RekryKoulutusten kokoonjuoksemissa jäätiin varsin kauas asetetuista tavoitteista, voisi RekryKoulutusten kokoonjuoksemissa hyödyntää erikseen hankittua ulkoista palvelua myös jatkossa. Tästä saatiin positiivisia tuloksia hankkeen loppupuolella, kun työmarkkinatilanne koheni ja RekryKoulutus tarpeita alkoi nousta esiin. Tällainen malli voisi tehostaa alueen työnantajien palvelutarpeiden kartoittamista ja RekryKoulutuksen tunnettavuuden lisäämistä myös jatkossa. Hyvä näkökulma on myös, voisiko tämä toimia alueella laajemmin proaktiivisena työnantajakontaktointina?

LIITTEET

LIITE 1:OHJAUSRYHMÄN ASETTAMISPÄÄTÖS



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

1 (1)

5.9.2019

Dnro
SATELY/308/2018

Viite: Rekrytoiva Satakunta pilottihankkeen sopimus 21.8.2019

Rekrytoiva Satakunta -hankkeen ohjausryhmä

Satakunnan ELY-keskus asettaa viitekohdassa mainittuun sopimukseen viitaten Rekrytoiva Satakunta pilottihankkeelle ohjausryhmän. Ohjausryhmän tehtäviä ovat hankkeen toteutuksen ohjaus ja tukeminen, tiedon ja näkemysten välittäminen sekä hankkeen etenemisen, tuloksellisuuden ja yhteistyön sujuvuuden seuranta ja arviointi. Palveluntuottajat raportoivat palvelun asiakasmääristä, toteutetuista toimista ja saavutetuista tuloksista ohjausryhmässä.

ELY-keskus nimeää ohjausryhmään seuraavat henkilöt Satakunnan TE-toimistosta, ELY-keskuksesta ja palveluntuottajilta:

Henkilö	Organisaatio	Sähköposti
Maija Saari (puheenjohtaja)	Satakunnan ELY-keskus	maija.saari@ely-keskus.fi
Marja Karvonen (varajäsen)	Satakunnan ELY-keskus	marja.karvonen@ely-keskus.fi
Olli Sipilä (sihteeri)	Satakunnan ELY-keskus	olli.sipila@ely-keskus.fi
Eino Alanko	Satakunnan ELY-keskus	eino.alanko@ely-keskus.fi
Timo Klimoff (varajäsen)	Satakunnan ELY-keskus	timo.klimoff@ely-keskus.fi
Juhani Sundell (varapuheenjohtaja)	Satakunnan TE-toimisto	juhani.sundell@te-toimisto.fi
Teemu Niemelä	Satakunnan TE-toimisto	teemu.niemela@te-toimisto.fi
Laura Koivisto	Satakunnan TE-toimisto	laura.koivisto@te-toimisto.fi
Jyri Ranne (varajäsen)	Satakunnan TE-toimisto	jyri.ranne@te-toimisto.fi
Olli Laakio	Työelämän Infopiste Oy.	olli@tyoelama.info
Jouni Myllymaa	Työelämän Infopiste Oy.	jouni@tyoelama.info
Marika Nieminen (varajäsen)	Työelämän Infopiste Oy.	marika@tyoelama.info
Heikki Ruohonen	VMP Group Oyj.	heikki.ruohonen@vmp.fi
Kim Virtanen (varajäsen)	VMP Group Oyj.	kim.virtanen@vmp.fi

Ohjausryhmän kokouksiin voidaan tarvittaessa kutsua myös muita asiantuntijoita käsiteltävien asioiden mukaan.

Ohjausryhmän ensimmäinen kokous on tiistaina 8.10. klo 14 Satakunnan ELY-keskuksessa, Yrjönkatu 20, Pori. Kokouksen kutsu ja asialista tulee myöhemmin. Ohjausryhmätyöskentelystä ei makseta erikseen kokouspalkkiota. Kukin ohjausryhmässä edustettu organisaatio maksaa edustajalleen mahdollisesti aiheutuneet matkakulut.

TEHOSTETUN TYÖNVÄLITYKSEN PILOTTIHANKE
LOPPURAPORTTI