



TAMPEREEN KAUPUNKI

Työllisyyden alueellisilla kokeiluilla kohti vuotta 2021

**- Työllisyyspalvelut ja niiden uudistaminen/
case Pirkanmaan alueellinen kokeilu**

**kehitysjohtaja Mika Itänen
12.9.2018**



Työ- ja elinkeinoministeriön päätöksen mukaan työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisen kokeilun päätavoitteena on:

1. Edesauttaa kokeilun toimenpiteillä uusien työpaikkojen syntymistä, uutta yrittäjyyttä, toimivien yritysten kasvua sekä vähentää työttömyydestä julkiselle taloudelle aiheutuvia kokonaiskustannuksia.
2. Luoda työnhakija- ja työnantaja-asiakaslähtöinen kokonaisvaltainen, hallinnonalojen rajat ylittävä kustannusvaikuttava toimintamalli vuoden 2019 jälkeiseen aikaan.
 - Kokeilut liittyvät hallitusohjelman kahden kärkihankkeen toimeenpanoon, jotka ovat kärkihanke 2, Kilpailukyvyn vahvistaminen elinkeinoelämän ja yrittäjyyden edellytyksiä parantamalla ja kärkihanke 5, Työvoimahallinnon uudistaminen työllistymistä tukevaksi.
3. Tarjota kunnille mahdollisuus valmistautua tulevien kasvupalvelujen tuotantorakenteen muutokseen.
4. Kehittää työttömille tarjottavia työllistämistä edistäviä palveluja ja palvelujen tuottamiseen liittyviä toimintamalleja.



TYÖLLISYYDENHOIDON KEHITYSOHJELMA 2017-2018:

Pirkanmaa, Suomen suurin
työvoima- ja yrityspalvelujen
alueellinen kokeilu

10

Kuntaa

24 000

Asiakasta

300

*työntekijää, joista 76
siirtyi te-toimistosta*

13/17

kuukautta

+ yhteistyökumppaneita



*Uusia
asiakaslähtöisiä
ja vaikuttavia
palveluja*

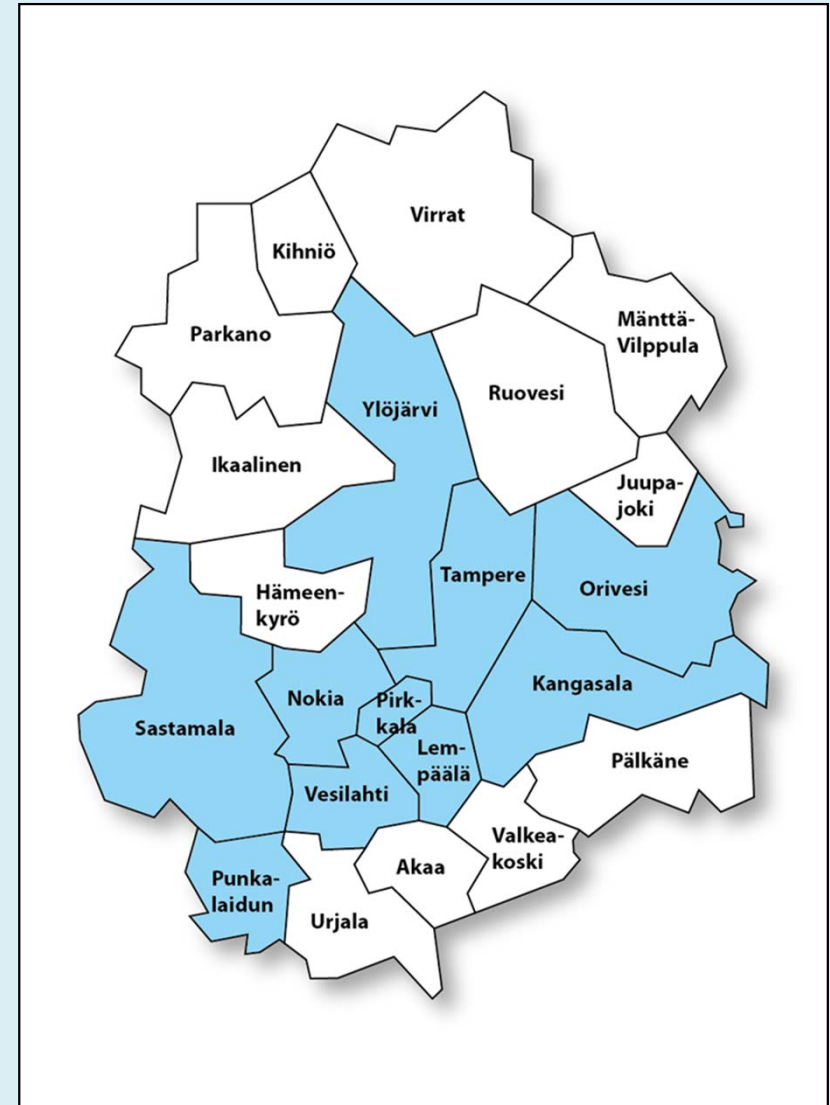
*Seudullinen
toimintamalli*

*Vähemmän
työttömiä ja
työmarkkina-
maksuja*

Pirkanmaan kokeilualueen kunnat merkitty sinisellä

- ❑ Tampere johtaa kokeilua, Tampere tehnyt **sopimukset** kolmen valtion viraston (ELY-keskus, TE-toimisto ja KEHA-keskus) kanssa. Lisäksi erillinen lisäsopimus 10 kokeilukunnan kesken.
- ❑ Kokeilun kohderyhmänä noin 60 % Pirkanmaan työttömistä työnhakijoista. Kohderyhmä: Kaikki muut työttömät työnhakijat, paitsi ansioturvaa saavat ovat kuntien vastuulla. Sis. henkilöt, joista kunnat maksavat työmarkkinatukimenoja.
- ❑ Valtion työntekijöitä 76 kunnan työnjohton alla kokeilun aikana. Kokeilulain myötä valtion välineet ja ura-tietojärjestelmä kunnalla käytössä -> asiakaslähtöistä ja tehokasta, 1+1= 5!

Useita kokeiluun kohdistuvia tutkimuksia käynnissä tilastodatan lisäksi, mm. MDI ja Mikko Kesä/ Kuntaliitto. Turussa Turun yliopiston tutkimus. Lisäksi Tampereen malliin kohdistuvaa vaikuttavuustutkimusta tekee myös asiantuntijaryhmä Robert Arnkil & kumpp..



Työllisyydenhoidon ohjelman ohjaus ja johtaminen



Työllisyyspalvelujen palveluryhmän organisaatio ml. Tampereen kaupunkiseudun työllisyyskokeilu-ohjelma 1.2.2018-

Ohjelmajohtaja Regina Saari

Tampereen yksikön johtaminen

Työllisyyskokeilu-ohjelman johtaminen
Tampereen kaupunkiseudulla ml.
Sastamala-Punkalaidun 2017-18

Suunnittelupäällikkö Tuula Mikkonen

Hallinto-, talous- ja HR-palvelut ja kehittäminen

Kehitysjohtaja Mika Itänen
- samalla yksikön ja
työllisyyskokeilun varajohtaja

Toiminnot:

Kehittäminen, sidosryhmätyö, hallinto, hr, talous ja viestintä

Projektit:
Gaika/Tuttu, Kv-hanke

Tuotteiden, palvelujen ja palveluprosessien palvelukokonaisuus

Palvelupäällikkö Sari Oksanen

Toiminnot:

Asiakaspalvelun tuki
Tuotekehitys
Digitalisaatoratkaisut
Palveluprosessit

Yrittäjyyden ja työllistymisen palvelukokonaisuus

Palvelupäällikkö Petri Pekkola

Toiminnot:

Yritysasiantuntija-palvelut
TreStart-innovaatiotoiminta
Työhön ja yrittäjyyteen
valmennus

Projektit:
Gaika/Näyttämöt ja kasvun pajat

Uravalmentautumisen palvelukokonaisuus

Palvelupäällikkö Sari Pirttiluoto

Toiminnot:

Nuorten ja aikuisten palvelut
Valmennuspalvelut

Projektit:
Gaika/ Duunipolku

Kotoutumisen ja maahanmuuttajien palvelukokonaisuus

Palvelupäällikkö Marja Nyrhinen

Toiminnot:

Kotoutumisen palvelut
Maahanmuuttajien palvelut

Monialaiset työllisyyspalvelut palvelukokonaisuus

Palvelupäällikkö Mirva Rosholm

Toiminnot:

Monialaiset työllisyyspalvelut
Kuntouttava työtoiminta/
kaupungin yksiköihin ja
muut kuin ostopalvelut

Projektit:
Nuorten talo Ohjaamo

TYP-palvelukokonaisuus

Palvelupäällikkö, Typin johtaja Tommi Eskonen

Toiminnot:

Monialainen työllistymistä edistävä yhteispalvelu (TYP)
Kuntouttava työtoiminta/
ostopalvelut
Tyky-palvelut

Seudulliset työllisyyspalvelut
Palvelupäällikkö Minna Salminen

VAHVUUKSIA

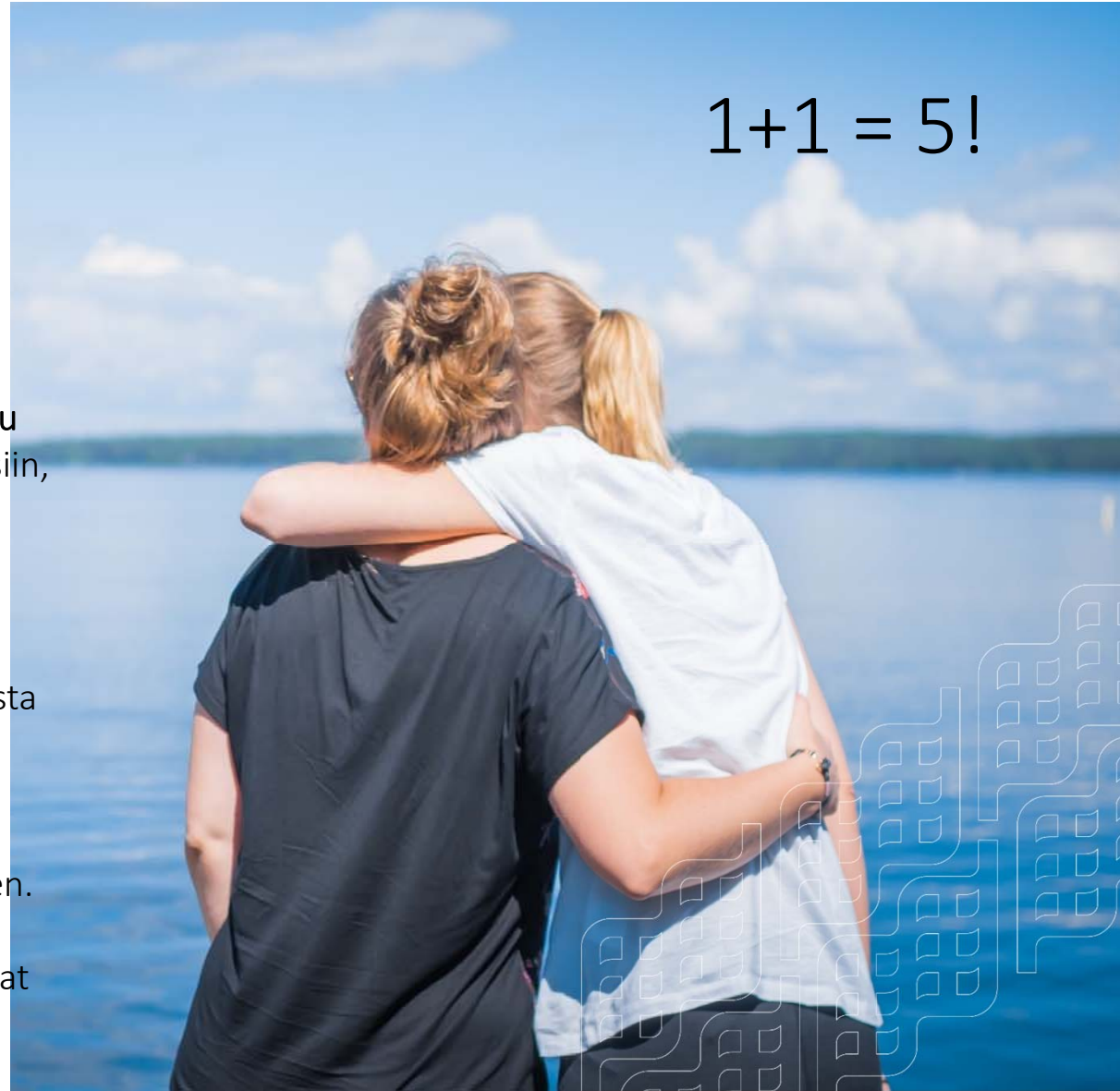
Asiakkailla **OMA-valmentaja**, joka arvioi palvelutarpeet ohjaa työhön, koulutukseen ja työllistymistä edistäviin palveluihin ja huolehtii palveluketjuista tarvittaessa. **Palvelutarve ja osaaminen edellä.**

Lähipalvelut kaikissa kokeilukunnissa asiakkaille. **Palvelut luotu sinne, missä asiakkaat ovat**; oppilaitoksiin, hyvinvointikeskuksiin, Nuorten ohjaamoon, kauppakeskuksiin. **Alustana koko kaupunki/kunnat.**

Kun välineet ja ura-tietojärjestelmä myös kunnalla, palvelut suunnitellaan ja tilataan tarpeiden pohjalta niin ELY-keskuksesta (vrt. kasvupalvelut) kuin kuntien omina hankintoina (elinvoimapalvelut). Valtio + kunta hankinnat=suuremmat markkinat. On myös **parempi kokonaisuudenhallinta eikä ole päällekkäisyyksiä julkisissa palveluissa** valtion ja kuntien kesken.

Keskitettyt palvelut tarkoituksenmukaisesti Tampereelta, tuovat säästöä. **Kokeilukulttuurin & pilottien myötä** luotu uusia asiakaslähtöisiä palveluja, mm. omavalmentaja & osaamisbotti -yhdistelmä.

1+1 = 5!



TYÖLLISYYS-
PALVELUJEN
& YRITYS-
PALVELUIDEN
YHDYSPINTA

TOTEUTTAJAT	SISÄLTÖ	KOHDERYHMÄ	VOLYYMI	TAVOITE
Tampereen kaupungin työllisyyspalvelut, Tredu, muut yrityspalvelujen tuottajat	Luodaan palvelumalli, jossa työllisyyspalvelujen roolina on kokeilun kohderyhmän osalta: <ul style="list-style-type: none"> - rekryointipalvelut - yrittäjyyteen ohjaavat palvelut - alkavan yrittäjän palvelut 	Pirkanmaan alueen työnantajat ja yritykset sekä yritystoimintaa suunnittelevat ja aloittavat kokeilun kohderyhmän työnhakijat	Tarkentuu pilotin suunnittelun edetessä	Työttömyys on alentunut maan keskiarvon tasolle (PO), Yritysten syntyä, kasvua, kansainvälistymistä ja sijoittumista edistävä toimintaympäristö on vahvistunut
08/2017		12/2017		12/2018
09-11/2017 suunnitteluvaihe	12/2018 -> pilotointi	YDINTÄ: yli hallintorajojen & yhteisiä palveluja		06/2018 -> vakiintunut käytäntö

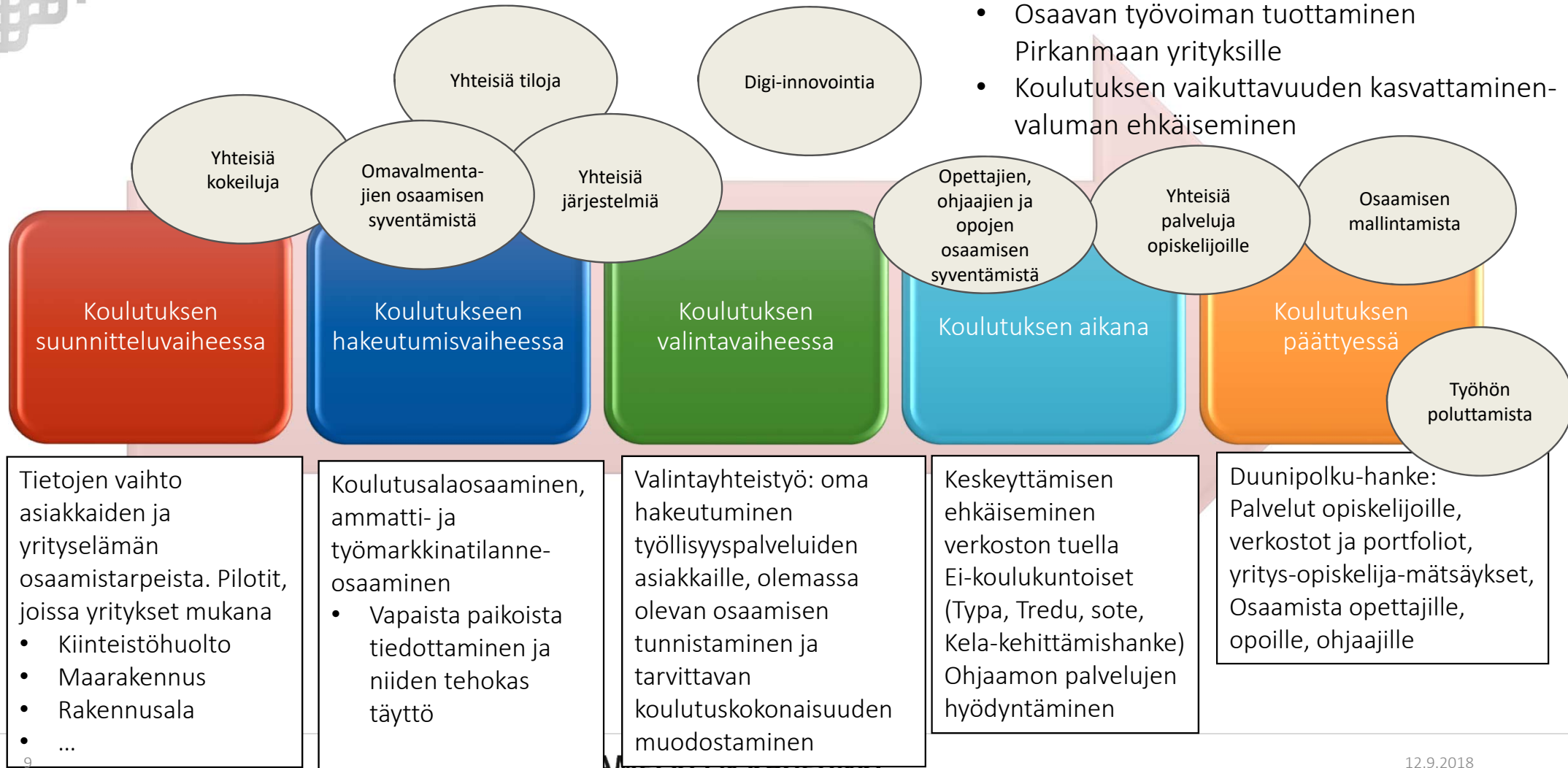
TYÖLLISYYS-
PALVELUJEN
& AMM.
KOULUTUK-
SEN (TREDU)
YHDYSPINTA

Tampereen kaupungin työllisyyspalvelut, Tredu	Luodaan palvelumalli, jossa työllisyyspalveluiden ja Tredun palvelut kytkeytyvät tiiviisti yhteen <ul style="list-style-type: none"> - yhteiset fyysiset tilat - yhteiset tavoitteet - yhteiset asiakkaiden palvelutarpeesta lähtevät palvelut 	Alle 25-vuotiaat ammattikouluttamattomat nuoret ja koulutuksen keskeyttämisvaarassa olevat nuoret, Uravalmentautumisen palveluja tarvitsevat asiakkaat Kotoutumisen piiriin kuuluvat	Tarkentuu pilotin suunnittelun edetessä	Työttömyys on alentunut maan keskiarvon tasolle (PO), työelämässä suoritettujen tutkintojen ja oppisopimus-koulutuksen määrä on lisääntynyt, Tren oppilaitok-sista valmistuneiden sijoittuminen työmarkkinoille tai jatko-opintoihin on parantunut
08/2017		12/2017		12/2018
09-11/2017 suunnitteluvaihe	12/2017 -> pilotointi			06/2018 -> vakiintunut käytäntö

TYÖLLISYYS-
PALVELUJEN
& SOTEN
YHDYSPINTA

Tampereen kaupungin työllisyyspalvelut, Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystyöpalvelut	Luodaan palvelumalli maakuntauudistuksen jälkeiseen aikaan, jossa työllisyydenhoidon ja sosiaali- ja terveystyöpalvelujen palveluvastuut on selkiytetty ja rakennettu kattavasti asiakkaiden palvelutarpeen mukaisia palveluita.	Asiakkaat, jotka tarvitsevat ensisijaisesti sosiaali- ja terveystyöpalveluja (ennen kuin työllisyydenhoidon palvelut ovat asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn kannalta mahdollisia)	arvio 1/3 yli 1000 päivää työmarkkinatukea saaneista > n. 1000 henkeä	Työttömyys on alentunut maan keskiarvon tasolle (PO), erityistä tukea tarvitsevien työllistymisedellytykset ovat parantuneet
08/2017		12/2017		12/2018
09-12/2017 suunnitteluvaihe	1/2018 -> pilotointi			04/2018 -> vakiintunut käytäntö

Tredu ja työllisyyspalvelut



Tavoitteet:

- Asiakkaiden työttömyysjaksojen lyheneminen
- Osaavan työvoiman tuottaminen Pirkanmaan yrityksille
- Koulutuksen vaikuttavuuden kasvattaminen-valuman ehkäiseminen



Kehittäminen, pilotteja & projekteja & päivittyvä palvelujen tiekartta

Tampereen kaupunkiseudun työllisyyspalvelut 2018

6Aika/
Duunipolku-
HANKE

TOTEUTTAJAT	SISÄLTÖ	KOHDERYHMÄ	VOLYYMI	TAVOITE
Tampereen kaupungin työllisyyspalvelut, Tredu	Kehitetään uusia asiakaslähtöisiä ja vaikuttavia yhteistyömalleja ja palveluja Tredu-työllisyyspalvelut-työnantajat yhdyspinnoille. Kehittään aiempaa toimivampia yritys yhteistyön käytäntöjä, joiden avulla voidaan tunnistaa ja vastata työelämän muuttuneisiin tai muutoksessa oleviin osaamis – ja rekrytointitarpeisiin.	Ammatillisen koulutuksen loppuvaiheen opiskelijat ja vastavalmistuneet, joilla on uhka jäädä työttömäksi koulutuksen jälkeen, työnantajat, ammatillisen koulutuksen ohjausammattilaiset	n.300 henkilöä	Työttömyys on alentunut maan keskiarvon tasolle (PO), opintojen työelämälähtöisyys on lisääntynyt, Tampereen oppilaitoksista valmistuneiden sijoittuminen työmarkkinoille tai jatko-opintoihin on parantunut.
08/2017	12/2017			12/2018
09-11/2017 suunnittelu, rekrytoinnit	11/2017 -> Hanke alkaa	Hankeaika 1.11.-2017-31.10.2019		

NUORTEN-
TALO-
OHJAAMO-
hanke.
& Me-talo -
projekti

Tampereen kaupungin työllisyyspalvelut, elinvoiman- ja kilpailukyyn palvelualue, hyvinvoinnin palvelualue. Me-talossa ukana Me-säätiö ja kumppaneita alueelta. Digia mukana.	Rakennetaan matalan kynnyksen kohtaamispaikka. Toimintamalli tuottaa nuorille eri tahojen palveluja yhdessä paikassa. Nuorten talo – Ohjaamon keskeinen toimintamalli on elämänhallintaan, urasuunnitteluun, oman opiskelualan löytämiseen, työllistymiseen sekä sosiaalisten taitojen ja valmiuksien kehittämiseen nuoria ohjaava.	Alle 30-vuotiaat nuoret Tampereella, laajennus muualle Pirkanmaalla Sama kohdejoukko Peltolammin ja Multisillan Metalossa.	Hankesuunnitelma muutoksessa, määriä tarkennetaan parhaillaan	Työttömyys on alentunut maan keskiarvon tasolle (PO), Tampereen oppilaitoksista valmistuneiden sijoittuminen työmarkkinoille tai jatko-opintoihin on parantunut.
08/2017	12/2017			12/2018
09/2017 hankesuunnitelman uudelleenmuotoilu	10/2017 -> Toimintamallimuutokset ja ohjausryhmien yhdistyminen	11/2018-> lisäresurssoinnit, toiminta käynnistyy täysimääräisesti, laajennussuunnitelma muihin kuntiin		

AMMATTIALA-
KOHTAISEN
TOIMINTA-
MALLIN
RAKENTAMI-
NEN

Tampereen kaupungin työllisyyspalvelut, Tredu TAKK:in ja TAMK:in ammattialat, yhdistykset, Tampereen kaupungin yksiköt, yritykset	Verkostomaisen toimintamallin rakentaminen eri ammattialoille. Kootaan ammattialakohtaiset verkostot asiakkaan koulutukseen pääsyä ja työllistymistä edistämään. Täydentää Duunipolku-hanketta Ohjata tehokkaammin uutta työvoimaa työvoimapula-aloille Kehittää omavalmentajien ammattialaosaamista	Pilotoidaan Uravalmentautumisen palvelukokonaisuudessa uutena toimintamallina, käytännössä kaikkien työllisyyspalveluiden asiakkaiden käytössä	500 asiakasta (arvio)	Työttömyys on alentunut maan keskiarvon tasolle (PO), opintojen työelämälähtöisyys on lisääntynyt, Tren oppilaitoksista valmistuneiden sijoittuminen työmarkkinoille tai jatko-opintoihin on parantunut.
08/2017	12/2017			12/2018
09-11/2017 suunnitteluvaihe	12/2017 -> Pilotointi	06/2018 -> vakiintunut käytäntö		12.9.2018

**TAILORS'S
HOUSE-pilotti
nuorten
työllistämistä**

TOTEUTTAJAT	SISÄLTÖ	KOHDERYHMÄ	VOLYYMI ja VAIKUTTAVUUS	TAVOITE
Pirkanmaan yrittäjät, Tampereen Kauppakamari, Tampereen kaupunki- seudun työllisyyspalvelu Tredu, SAK	Luodaan malli työllisyshoidon ja elinkeinoelämän tiiviille yhteistyölle, jossa yritysten pyrkimykset työn teettämiseksi on tehty helpoksi, riskittömäksi ja tarvittavia tuki- ja palveluvälineitä on olemassa.	Pääpaino nuorten työllis- tämiskynnyksen madalta- misessa (alueen jokaiselle nuorelle työpaikka)	Tarkentuu pilotin edetessä	Työttömyys on alentunut maan keskiarvon tasolle (PO), opintojen työelämälähtöisyys on lisääntynyt, työelämässä suoritettujen tutkintojen ja oppisopimuskoulutuksen määrä on lisääntynyt
08/2017 12/2017 12/2018				
09-11/2017 suunnitteluvaihe	12/2017 -> pilotointi	06/2018 -> vakiintunut käytäntö		

**LIELAHDEN
ALUEEN
TYÖLLISTÄ-
MISHANKE**

Titry Ry, Tampereen kaupungin työllisyyspalvelut	Luodaan alueellinen, aktiivinen, verkostoitunut keskus, jonka kautta Lielahden alueen yritykset/yrittäjät ja muut työnantajat saavat nopeasti motivoitunutta työvoimaa Titryn ja kokeilun kautta.	Osatyökykyiset työttömät työnhakijat.	Titry työllistää 20-40 kohde- ryhmään kuuluvaa henkilöä (osa palkkatuella) sekä työkokeiluun 30-50 henkilöä. Kokeilu täyttää ne työpaikat, jotka eivät täyty Titryn kautta.	Työttömyys on alentunut maan keskiarvon tasolle (PO), erityistä tukea tarvitsevien työllistymisedellytykset ovat parantuneet
08/2017 12/2017 12/2018				
09-11/2017 suunnitteluvaihe	12/2017 -> pilotointi	06/2018 -> vakiintunut käytäntö		


**SASKYN
KOULUTUS-
JA TYÖNVÄLI-
TYSPILOTTI**

Sasky, Saskyn yhteistyöyritykset, Tampereen kaupungin työllisyyspalvelut	Tarvekartoitus- asiakashankinta- työ/rekrytointikokeilu- koulutusten räätälöinti- työllistyminen yrityksiin	Tampereen kaupunki- seudun työllisyyspalveluiden työnhakijat	Tarkentuu pilotin edetessä: arviona n. 100 työnhakijalle räätälöity koulutus- ja työpaikka	Työttömyys on alentunut maan keskiarvon tasolle (PO), opintojen työelämälähtöisyys on lisääntynyt, työelämässä suoritettujen tutkintojen ja oppisopimuskoulutuksen määrä on lisääntynyt
08/2017 12/2017 12/2018				
09-11/2017 suunnitteluvaihe	12/2017 -> Pilotointi	06/2018 -> vakiintunut käytäntö		12.9.2018

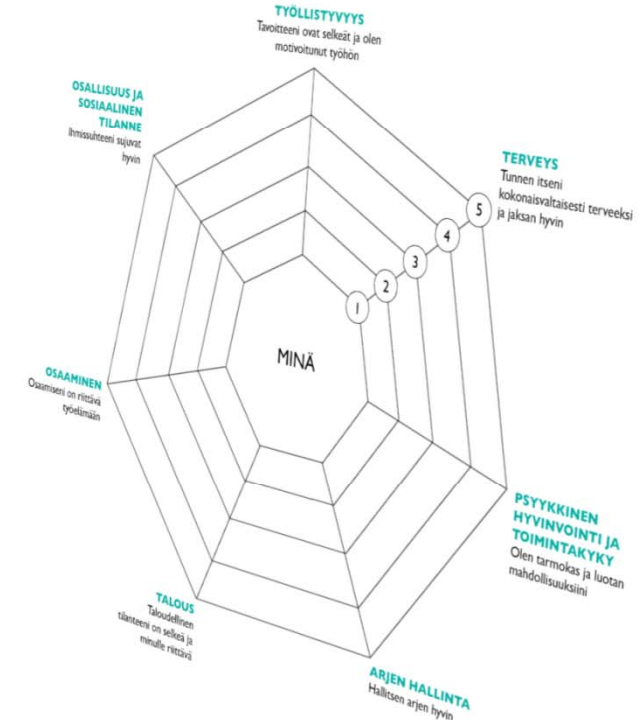
Digitalisaatiota hyödynnetään, pilotit ja kehittämishankkeet uusine avauksineen

Digitalisaatiota hyödynnetään systemaattisesti kokeilun aikana:

Käytännön toteutus työllisyyspalveluissa, mm.

Osaamisbotti  : Omaa osaamista voi sanoittaa Osaamisbotin kanssa chattaillen
Linkki: <https://youtu.be/l3Rijxf3ajs>

- Keikkatöitä voi etsiä **WorkPilots-sovelluksen** kautta
- **Kompassi – graafinen verkkopalvelu** palvelutarpeen kartoittamista varten
 - Osuvan palvelun löytäminen kytkemällä asiakkaan elämäntilanne tarjolla oleviin palveluihin
- **Työllisyyspalvelujen pulssi** – Henkilöstön osallistamiseen ja tiedolla johtamiseen tarkoitettu sähköinen väline ("Tuttuja asioita toisella tavalla, yhteinen Onnistuminen"), linkki: <https://youtu.be/aWiHoptT-bw>
- **Piloteilla ja kehittämishankkeilla haetaan** uusia avauksia ja rohkeita kokeiluja, mm.: Duunipolku/6aika-hanke. Metallo nuorille rakenteilla Peltolammi-Multisilta-alueella.





SOLITA

AVPH / Palveluohjain

- Muistutustekstiviestit
- Asiakkaiden itse tekemien varausten pilotointi
- Käyttönoton tuki (koulutukset)
- Tekninen tuki ja kehitys → Solita JIRA + Koppari
- AD-tunnustenhallinnan kehitys → GDPR
- Kansallinen kehittäminen ja maku-kytkentä



Kopassi (Graphing Life)

- Palvelutarpeet ja palvelutarjooma
- Esikopassi
- Käytön laajentaminen (yhteistyökumppanit)
- Raportoinnin kehittäminen
- Tekninen kehitys tietosuoja huomioiden
- Audit logit, asiakassuostumus (GDPR)



Osaamisbotti

- Jatkokehitysprojekti 1-6 / 2018
- Projektointi (projektiryhmän nimeäminen)
- Kick off + starttityöpajat
- Kustannushyöty- ja tuottavuusanalyysi

Tuotannossa olevien palveluiden kehittämisprosessi, tekninen tuki ja ohjaus

Asiakaspalautelaitteisto

- Asiakaspalautte OMA-valmentajien työstä
- NPS-kuvaajien laajennettu käyttöönotto
- Seudulliset kuvaajat
- Tiimikohtaiset kuvaajat
- Raportoinnin automatisointi ja välittäminen
- Yritysasiakkaiden asiakaspalautte



WorkPilots

- Keikkatyösovelluksen markkinointi
- Mahdollisuudet aktiivimallin näkökulmasta
- Kokemusasiantuntijoiden rekrytointi kokeiluihin
- Asiakasraadin jäseniä muotoilusesioihin?



Yritys CRM + VAINU.io

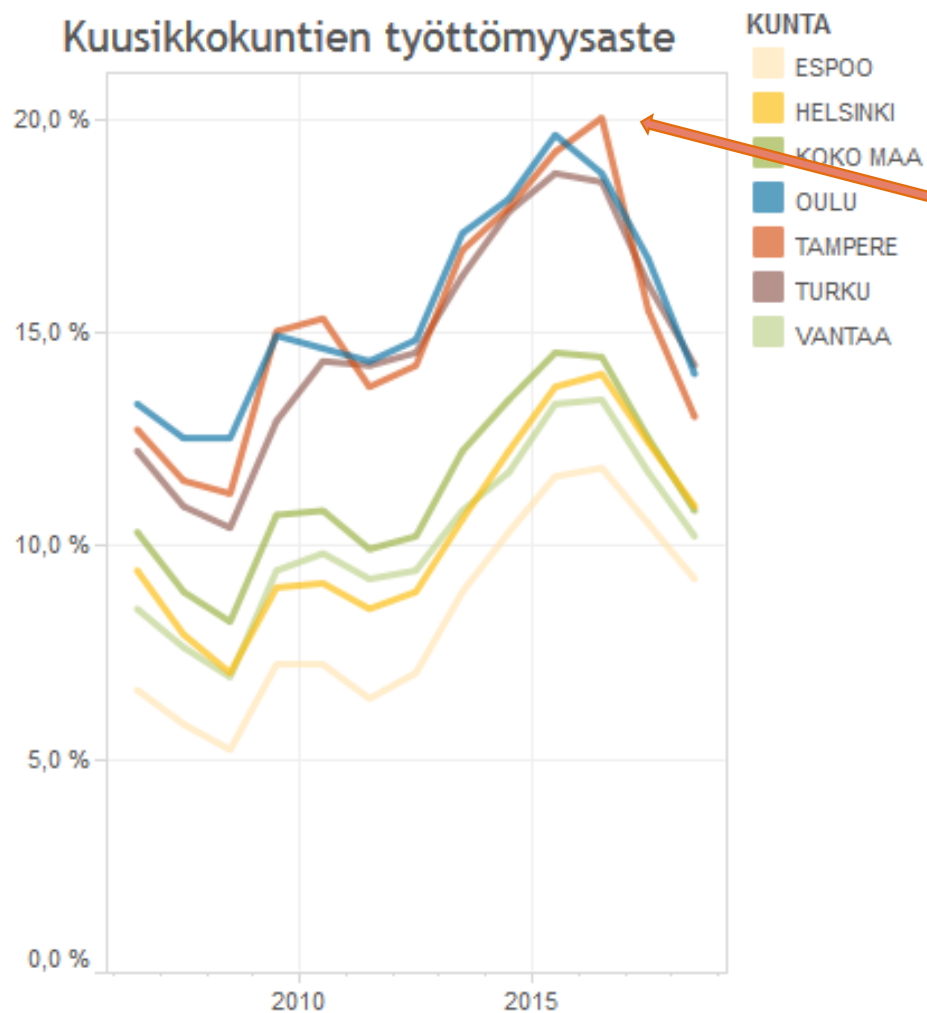
- Kokeilun perusteella edetään hankintaan > sama järjestelmä kaikissa kaupungin yrityspalveluissa
- Yrityspalvelutoiminnan ja yritysytkeydenottojen kohdentaminen potentiaalsiin yrityksiin - yrityskoordinaattorien toiminnan suunnittelu ja yritysten räätälöity palvelu
- Ennakoitu toiminta
- Työnhakijoiden tehokkaampi työnantajakontaktointi piilotyöpaikkojen etsimisessä (Vainu-pajat).



TILASTOJA



Kuusikkokuntien työttömyysaste

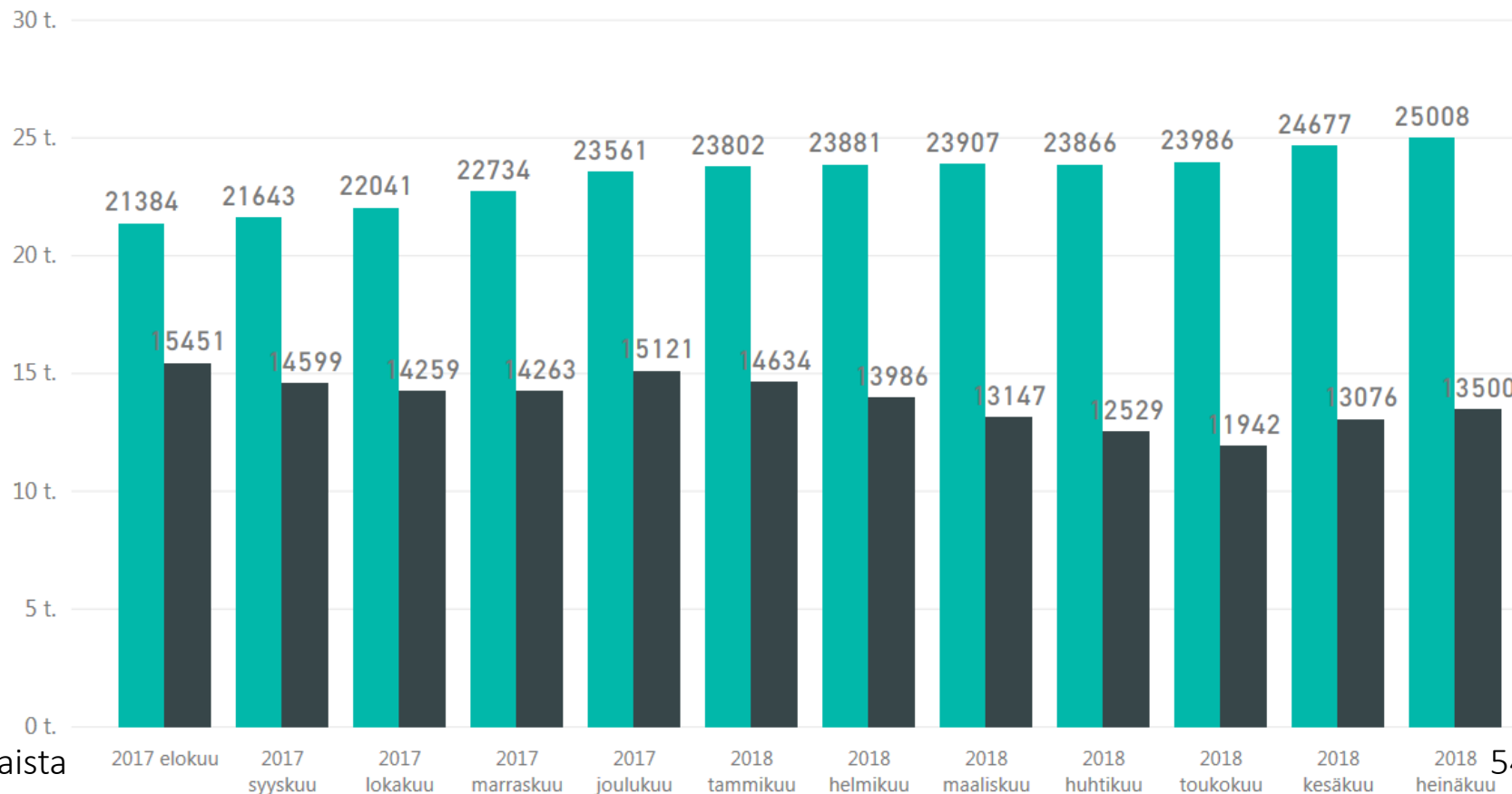


Heinäkuu 2018

Tampere alitti maaliskuussa Oulun ja huhtikuussa Turun työttömyysasteen.

Asiakkaiden ja työttömien määrä koko kokeilussa

● Asiakkaat yhteensä ● Työttömät



08/2017
72,3 % asiakkaista
työttömiä

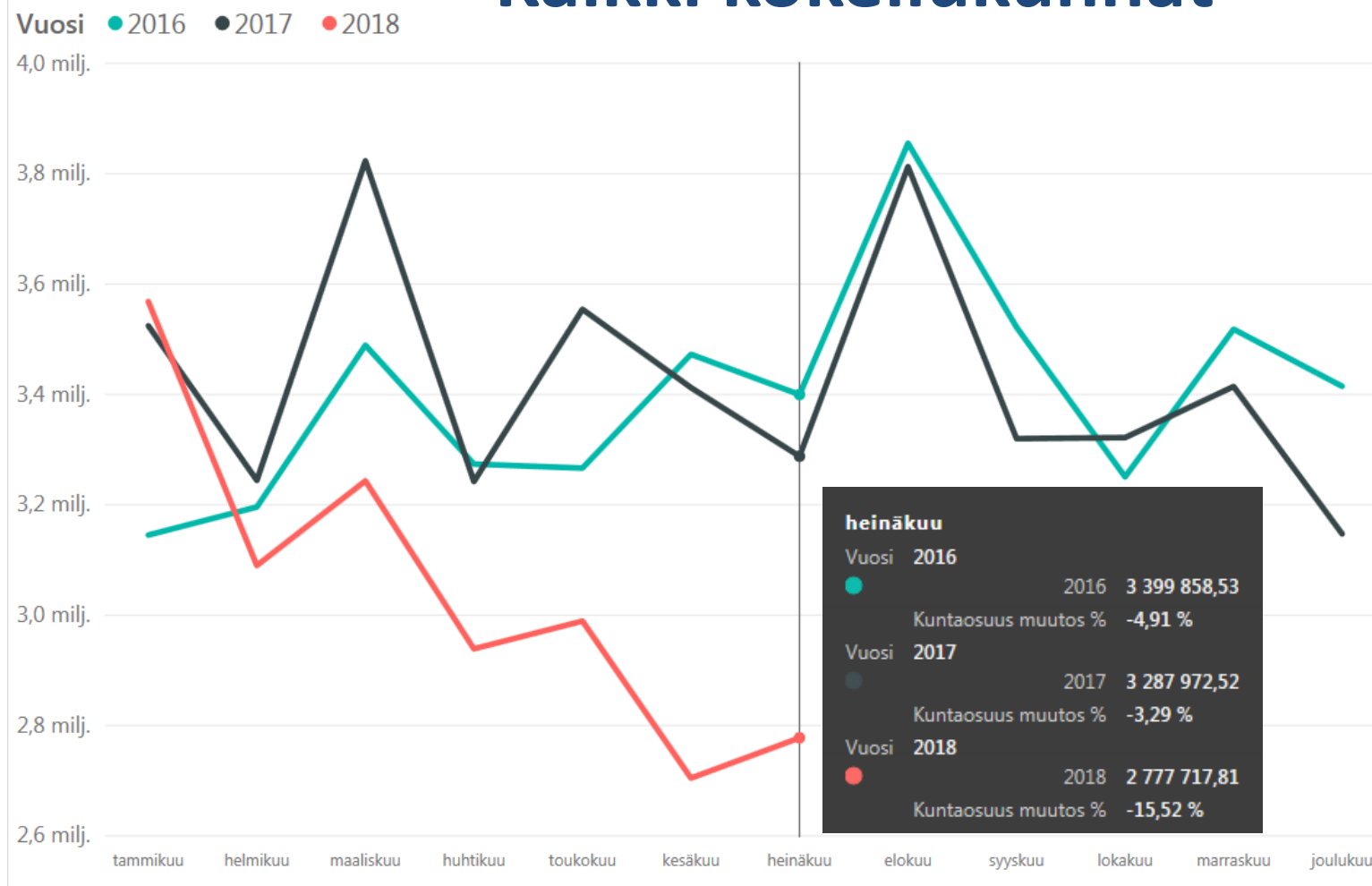
07/2018
54,0 % asiakkaista
työttömiä

KOKEILUKUNNAT	Työllisyydenhoidon budjetit (brutto)				TMT-maksut		
	(1 000 €)	2017	2018	muutos	2016	2017	
Kangasala	830	900	8 %		1 745	1 846	
Lempäälä	2 596	2 888	11 %		1 148	1 109	
Nokia	3 370	3 112	-8 %		2 057	1 946	
Orivesi	1 100	1 100	0 %		691	622	
Pirkkala	1 450	1 200	-17 %		765	904	
Punkalaidun					18	30	
Sastamala	543	543	0 %		309	257	
Tampere	16 798	27 218	62 %		32 219	32 540	
Vesilahti	200	200	0 %		130	114	
Ylöjärvi	1 977	2 164	9 %		1 722	1 740	
Yhteensä		28 864	39 325	36 %		40 804	41 108

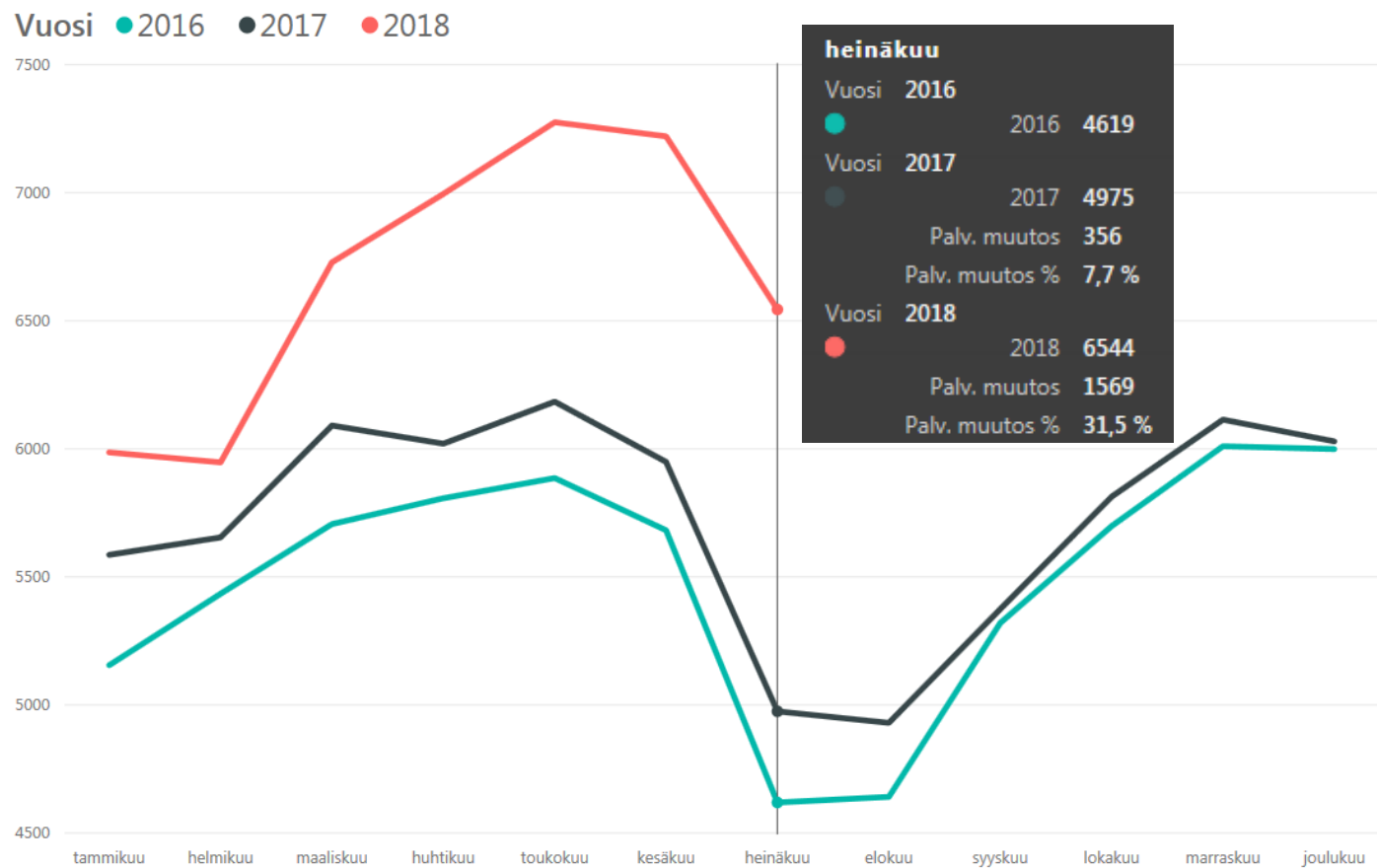
* ei sisällä kuntien yrityspalveluja, koulutuspalveluja

TMT –kuntaosuus vuosivertailu

Kaikki kokeilukunnat

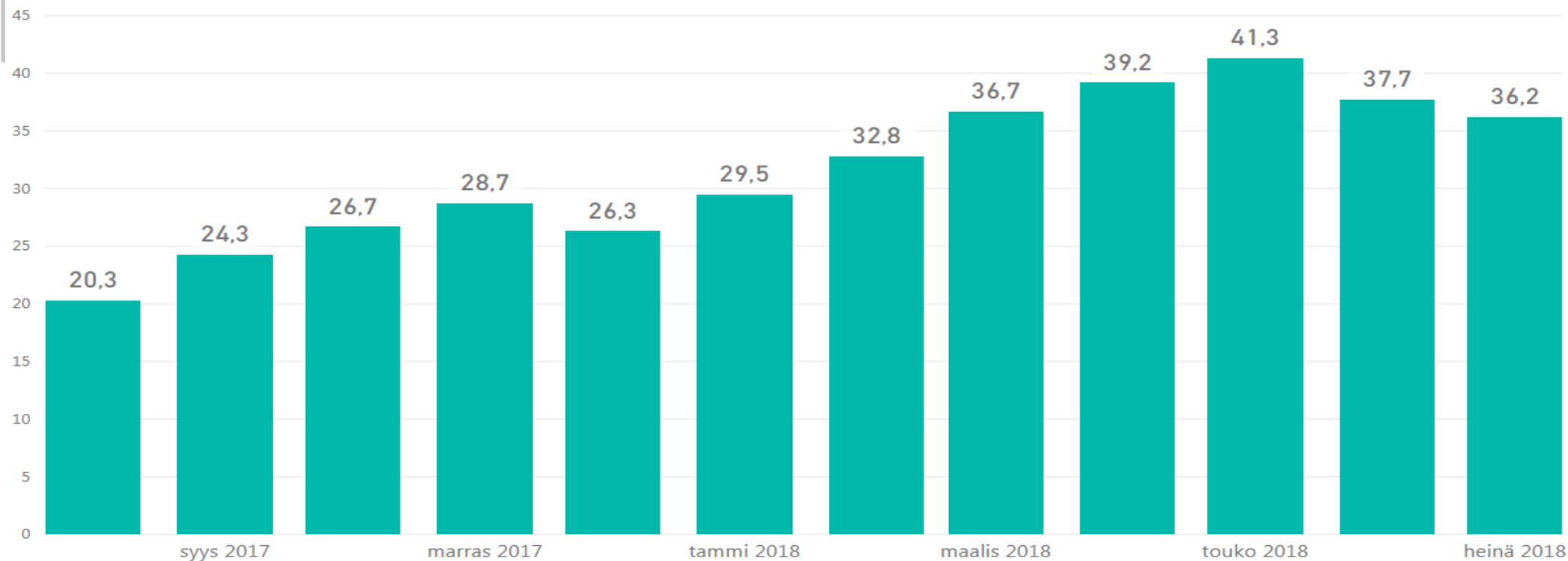


Kelan työttömyysturvan saajat aktiivitoimen perusteella (koko kokeilu)



Koko kokeilun sisäinen aktiivointiaste

Alue ● KOKO KOKEILU



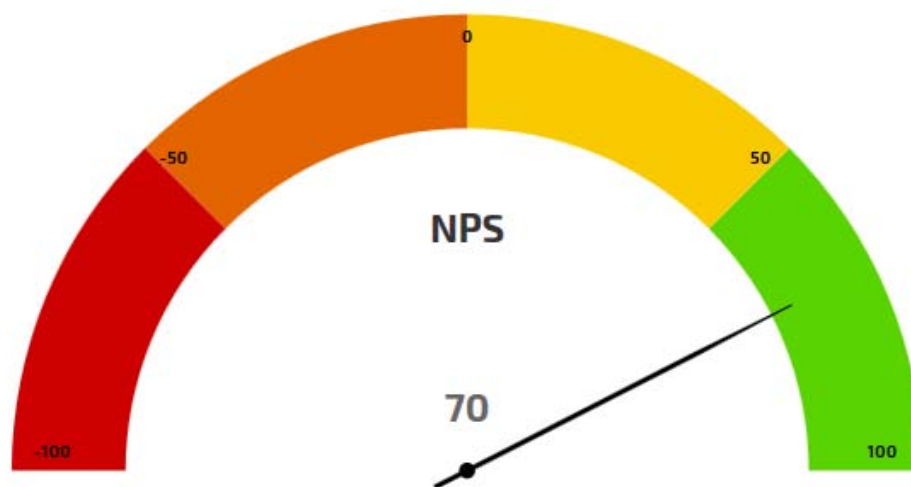
HUOM! Pirkanmaan aktiivointiaste **34,9 %** oli **MAAN PARAS** koko maan keskiarvon ollessa 27,2 %.

Vuosi sitten heinäkuussa Pirkanmaan aktiivointiaste oli 24,9 % ja sijaluku kuudes. Maan keskiarvo oli tuolloin 23,3 %.

Pirkanmaan aktiivointiasteen kasvu **10,0 %-yksikköä oli yli-voimaisesti maan eniten!**

HENKILÖASIAKKAIDEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS (NPS) - KAIKKI KOKEILUKUNNAT

Kertoisitko ystävällesi saaneesi hyvää palvelua asioidessasi työllisyyspalveluissa?



Järjestelmän käyttöönotto:
Tampereella 1.9. 2017 alk.
muut kokeilukunnat 1.12.17 alk.

vastaajia yhteensä 6699

Asiakaspalautejärjestelmämme suosittelevuuskysymyksessä asiakkaat antavat vastauksensa asteikolla 0–10. Asiakkaiden antamat vastaukset luokitellaan seuraavasti: 0–6 = arvostelijat, 7–8 = passiiviset, 9–10 = suosittelevat.

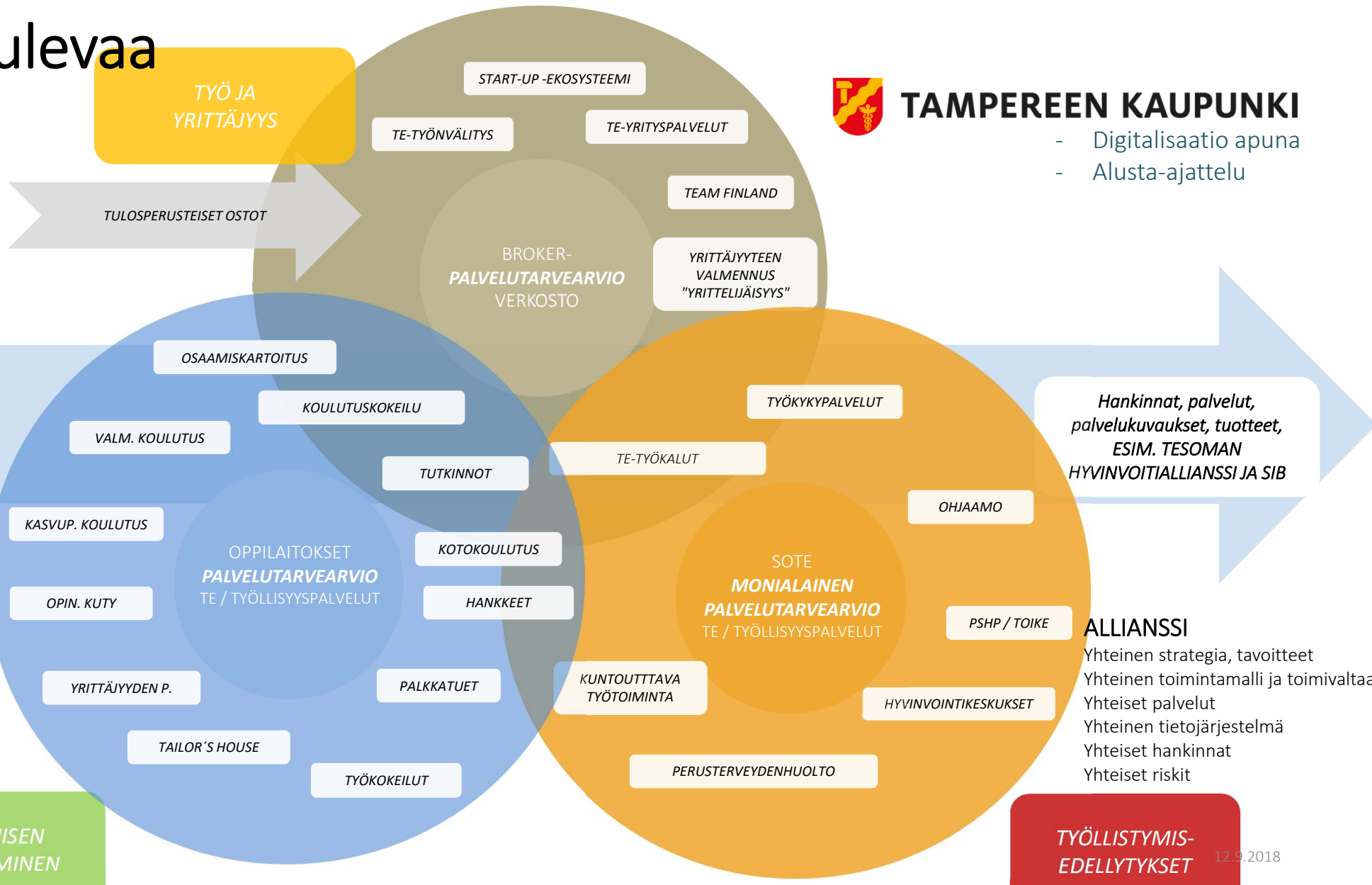
NPS-arvo lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelevien prosenttiosuudesta. Lopullinen arvo ilmoitetaan pelkkänä kokonaislukuna.

Kohti tulevaa



TAMPEREEN KAUPUNKI

- Digitalisaatio apuna
- Alusta-ajattelu





Kohti tulevaa: osaamisperusteiset työllisyyspalvelut Työllisyys & koulutus -kytkös tärkeä.

- Tavoitteena koulutukseen pääseminen (joko suoraan tai palveluiden kautta), työllistyminen tai yrittäjäyys.
- Kompassi/ osaamisbotti (digi) -palvelutarvearvio tehdään suurimmalle osalle asiakkaista, jotta asiakas ja tarve tunnetaan paremmin
- Omavalmentajan ohjaus palvelutarpeen mukaisesti kunnan tai TE-palveluihin
- Verkostoituminen oppilaitosten kanssa – win-win, nuoria ja moniammatillista tukea tarvitsevia asiakkaita. Työelämälähtöisyys ja koulutuskytkös. Ammatillisen koulutuksen reformi tukee.
- Strategiset valinnat vievät kohti tuloksellista toimintaa: Osaamisperusteiset työllisyyspalvelut (osaamisenhoito) on tuleva trendi. Samoin alusta-ajattelu.

Kuntien rooli työllisyyspalveluissa/ Jotta toimiva, kokeilussa testattu malli voi säilyä osana allianssia, lainsäädännössä on huomioitava:

- ❑ Julkisilla toimijoilla, maakunnan lisäksi kunnilla, oltava oikeus yhteiseen asiakastieto-järjestelmään.
- ❑ Riittävä toimivalta järjestää kunnan elinvoima-palveluja ja tuottaa palveluja. Mahdollisuus sopia maakunnan ja kuntien kesken työnjaoista ja arvioida asiakkaiden (työnhakija, yritys) palvelutarpeet ja ohjata maakunnan ja kuntien hankkimiin palveluihin sekä muihin palveluihin.
- ❑ Mahdollisuus kunnillakin tehdä viranomais-tehtäviä, jos niin maakunnan kanssa sovitaan.
- ❑ Kuntouttava työtoiminta on säilytettävä ainakin osin kunnilta tai kokeilussa oleva työelämäkokeilu kunnille.
- ❑ ²⁵Parasta olisi kokeilulain jatkuminen v. 2019-.

