

Viestinnällä on keskeinen rooli työllisyyspalvelu-uudistuksessa

Jouni Korhonen, projektipäällikkö, Pohjois-Pohjanmaan TE2024, Pohjois-Pohjanmaan liitto

Työllisyyspalvelu-uudistus on merkittävä askel Suomen työllisyyspalveluiden järjestämisessä. Vuoden 2025 alusta lähtien julkiset työvoimapalvelut siirtyvät kuntien vastuulle. Pohjois-Pohjanmaalla työllisyyspalveluita tuottaa neljä työllisyysaluetta, joiden toiminta perustuu kuntien keskinäisiin järjestämissopimuksiin.

Uusi järjestelmä tuo palvelut lähemmäksi asiakkaita, sillä kunnat tuntevat parhaiten omat asukkaansa, yrityksensä ja elinkeinonsa. Työllisyyspalvelu-uudistus mahdollistaa palvelujen räätälöinnin paikallisiin tarpeisiin sekä osaavan työvoiman saatavuuden varmistamisen.

Uudistuksiin liittyy aina riskejä – osa on ennakoitavissa, osa ilmaantuu ennakoimatta päivittäisessä työssä.

Työllisyydenhoidon vastuun siirtyminen kokonaan kunnille edellyttää kunnilta työllisyyspalveluiden tehokkuuden lisäämistä ja siten palvelutuotantoon liittyvien riskien lisääntymistä. Tehokkuusvaatimuksen kasvaessa ja kunnan työllisyystilanteen ennustamattomuuden kasvaessa myös epävarmuus palveluiden tuottamisessa ja resurssoinnissa lisääntyy. Työttömyysongelma on usein monitahoinen kokonaisuus, jonka aiheuttajat tulee kunnissa analysoida.

Pohjois-Pohjanmaan TE2024 -hankkeessa hankittu työllisyyspalvelu-uudistuksen riskienhallintaa kartoittava asiantuntijapalvelu pyysi kuntia arvioimaan uudistukseen liittyviä riskejä. Lähes kaikki kunnat arvioivat keskeiseksi riskiksi viestinnän onnistumisen. Viestintä on keskeisessä roolissa palvelujen sujuvuuden kannalta. Työllisyyspalveluiden ja muiden elinvoimaa tukevien toimenpiteiden onnistuminen riippuu siitä, kuinka hyvin tieto ja viestintä kulkevat eri toimijoiden ja asiakkaiden välillä.

Viestinnän on oltava oikea-aikaista, selkeää ja koordinoitua. Mikäli se ei näin ole, seurauksena voi olla epäselvyyksiä asiakkaille palvelujen saamisesta. Hyvin hoidettu viestintä estää turhat yhteydenotot työllisyyspalveluihin. Näin asiantuntijoille jää aikaa hoitaa varsinaista tehtäväänsä eli asiakaspalvelua.

Viestinnän epäonnistumisen seurauksena työllisyyspalvelut voivat jäädä irrallisiksi muista kunnallisista palveluista. Tämä voi joissain tilanteissa heikentää koko alueen elinvoimaa. Viestintä ei saa jäädä taka-alalle vaan sen tulee olla osa uudistuksen jokapäiväistä käytäntöä.

Viestinnän onnistuminen on myös osa hyvää henkilöstöpolitiikkaa ja johtajuutta. Valtiolta kuntiin siirtyvillä asiantuntijoilla on vahva ammatillinen osaaminen työllisyyspalveluiden tehtävissä. Uudelle työnantajalle siirryttäessä on tärkeää tuntea olevansa tervetullut uuden työnantajan palvelukseen. Ammattiosaamista arvostetaan eikä uudistusta nähdä vain isona kuntatalouden kulueränä. Aluksihan valtio kompensoi uudistuksesta aiheutuvia kuluja.

Työnantaja tietenkin tarjoaa niitä tehtäviä, joita on tarjolla ja kouluttaa uusiin tehtäviin. Tarpeita on etenkin elinkeino- ja työllisyyspalveluiden synkronoinnissa alueen elinvoiman kannalta tehokkaiksi toimiksi. Valtiolta siirtyvillä henkilöillä on vahva rekrytoinnin osaaminen, johon lisäämällä elinkeinopalvelut ja yritysytteudet saadaan kuntiin tehokas palvelutuotanto osaksi muita kunnallisia palveluita. Vaikuttavuuden kannalta riskiksi voi muodostua se, että henkilö- ja yritysasiakaspalvelu siiloutuvat itselliseksi palveluiksi.

Viestinnän merkitys työllisyyspalvelu-uudistuksessa on keskeinen. Ilman selkeää ja koordinoitua viestintää uudistus voi jäädä vajaaksi. Asiakaslähtöisten palvelujen parantaminen ja elinvoiman vahvistaminen, voivat jäädä toteutumatta.