

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Hämeenlinnan seudun työnantajien odotukset paikallisen TE-toimiston palveluista

Leena Rankila

Liiketalouden koulutusohjelman opinnäytetyö
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto
Tradenomi

TORNIO 2011

TIIVISTELMÄ

Rankila, Leena. 2011. Hämeenlinnan seudun työnantajien odotukset paikallisen TE-toimiston palveluista. Opinnäytetyö. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Kaupan ja kulttuurin toimiala. 45 sivua. Liitteet 1 – 3.

Toimeksiantajani on Hämeenlinnan seudun työ- ja elinkeinotoimisto. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää millaisia odotuksia yrittäjillä on paikalliselle TE-toimistolle Hämeenlinna seudulla. Tavoitteena on myös selvittää miten Työnvälitys-palvelut voivat uuden palvelumallin mukaisesti yhdessä tehden vastata yrittäjien odotuksiin.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu pääosin työ- ja elinkeinohallinnon määrittelemästä monikanavaisesta palvelumallista TE-toimistoille, lainsäädännöstä ja seudullisen elinkeinoyhtiön koheesio- ja kilpailukykyohjelmasta. Teoreettisena viitekehysenä on käytetty myös palveluiden johtamista ja markkinoimista käsittelevää kirjallisuutta. Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin yrityksen edustajien osalta Webropol 2.0 -kyselylomakesovelluksen ja sitä täydentävän haastattelun avulla keväällä 2011. Työnvälitys-palvelujen uuden palvelumallin työkäytänteitä seurasin pääosin havainnoimalla joulukuun 2010 ja kevään 2011 aikana.

Tutkimuksen mukaan palvelujemme markkinointinimiin tulee kiinnittää erityistä huomiota, kun niitä esitellään yrittäjille. Yrityksen edustajat mieltävät palvelumme liiaksi työttömien ja työttömyysuhan alaisten työnhakijoiden palveluksi. Työnantajat luottavat TE-toimiston virkailijoiden ammattitaitoon ja odottavat, että palvelut ovat henkilökohtaisesti ja paikallisesti saatavilla. Työvälytykspalvelujen henkilökunnan motivoituneella yhteistyöllä ja seudulla jo toimivien verkostojen avulla voimme tarjota osaavaa palvelua yrittäjillemme Hämeenlinnan seudulla.

Avainsanat: monikanavainen palvelumalli, palvelujen markkinointi, seudullinen yritys-palveluverkosto, verkostoituminen, luottamus, yhteishankintakoulutus, yhdessä tekeminen, ammattitaito

ABSTRACT

Rankila, Leena 2011. The Employers' expectations of local Employment and Economic Development offices' services in the Hämeenlinna District. Bachelor's Thesis. Kemi-Tornio University of Applied Sciences. Business and Culture. Pages 45. Appendices 3.

My commissioner is the Employment and Economic Development office in the Hämeenlinna District. The aim of this thesis was to find out what kind of expectations the employers have of the local Employment and Economic Development offices services in the Hämeenlinna District. Other aims were to find out how Employment services can collaborate to meet employers' expectations by a new multiservice model.

The theoretical frame of reference is mainly based on the definition of a multiservice model suggested by the Ministry of Employment and the Commerce and Industry Board for the use of Employment and Economic Development offices, together with legislation and regional business company program for cohesion and competitiveness. The theoretical frame is also based on literature that deals with service management and marketing. The data for the empirical part was collected by Webropol 2.0 questionnaire and through interviews of entrepreneurs in the spring of 2011. The practices of the new multiservice model in action were observed during December 2010 and spring 2011.

The research indicates that the marketing of the service names require a special focus when introduced to entrepreneurs. They overly perceive the services as unemployment and unemployment endangered job seeker services. Entrepreneurs trust the employees' professional skills in Employment and Economic Development offices and they expect that the services are available personally and locally. The good motivation of employees in Employment services and the other regional networks provide competent and proficient services to entrepreneurs in the Hämeenlinna District.

Keywords: multiservice model, services marketing, regional business service network, networking, trust, training through joint purchase by the employer and the Government, collaboration, professional proficiency

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
1.1 Opinnäytetyön tavoite ja rajaaminen	6
1.2 Toimeksiantaja esittely	8
1.3 Käsitteitä ja lyhenteitä	10
1.4 Tutkimusmenetelmä ja sen perustelu	12
2 TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTO	17
2.1 Uudistuva TE-toimisto työnantaja- ja yrityspalveluiden näkökulmasta	17
2.2 TE-toimistot vahvemmin osaksi seudullista yrityspalvelua ja yrittäjiä	22
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TUTKIMUSTULOKSET	27
3.1 Työnantajien odotukset paikalliselle TE-toimistolle	27
3.1.1 Tuntevatko yrittäjät paikallisen TE-toimiston ja sen palvelut?	29
3.1.2 Millaisia odotuksia yrittäjillä on paikalliselle TE-toimistolle?	30
3.1.3 Miten yritykset kokevat paikallisen Rekrytointikeskuksen?	33
3.2 Työnhakija- ja työnantaja- ja yrityspalvelujen henkilökunnan yhteistyö	34
4 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	38
LÄHTEET	41
LIITTEET	46

1 JOHDANTO

Työ- ja elinkeinohallinto on elänyt jo muutaman vuoden muutostilassa. Työhallinnon muutosvaihe käynnistyi, kun työministeriö ja kauppa- ja teollisuusministeriö lakkautettiin ja perustettiin työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) 1.1.2008. Aluehallintouudistus käynnistyi 1.1.2010, kun perustettiin uudet Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY-keskus). Viimeisenä uudistustyössä olivat paikallistason toimijat eli työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot). Valtakunnallisesti TE-toimistojen muutosvaiheen on tarkoitus käynnistyä kaikkialla tämän vuoden aikana.

Oivon ja Palmin (2009) mukaan TE-toimiston palvelumallin muutoksessa on ennen kaikkea kyse ajattelutavan muutoksesta, toiminnan uudelleen suuntaamisesta, vahvemmassa verkostoitumisesta muiden toimijoiden kanssa ja työnantajanäkemyksen vahvemmassa painotuksesta kaikessa toiminnassa. TE-toimiston palvelut halutaan markkinoida vahvemmin yrityspalveluina. Esimerkiksi työvoimakoulutus, palkkatuki ja muutosturva ovat kaikki TE-toimistojen nykyisiä palveluja. Tulevaisuudessa näitä palveluja halutaan markkinoida yrityspalveluina, joiden avulla varmistetaan osaavan työvoiman saatavuus työelämän muuttuviin tarpeisiin.

Elisabet Heinonen (2010) toteaa, että TEM:n aluehallintotyöryhmän linjaukset muodostavat perustan TE-toimistojen uudistamiselle ja muutostukihankkeelle. Muutostukihankkeen sisältöihin vaikuttavat keskeisesti mm. TEM:n työllisyys- ja yrittäjyys- ja asiakkuusstrategia. Hankkeella pyritään mm. konkretisoimaan TE-toimistojen uudistamisen peruslinjaukset. Niiden on työllisyys- ja yrittäjyysstrategian mukaan vastattava kahteen eri haasteeseen, jotka muodostuvat toisaalta talouden taantumien aiheuttamista ongelmista yrityksille ja työvoimalle ja toisaalta keskipitkän ja pitkän aikavälin kehityskuluista. TE-toimistoilla tulee olla hyvät valmiudet vastata talouden muutosten ja työmarkkinoiden haasteisiin niin lyhyellä kuin pidemmällä tähtäimellä. Tämä edellyttää TE-toimistoilta erittäin joustavaa tapaa toimia, parempaa asiakkuuksien hallintaa, palvelutuotteiden ja niiden tuottamistapojen kehittämistä, contact center ja verkko - palveluiden vahvistamista sekä palveluverkon ja TE-toimistojen erikoistumisen kehittämistä. Linjaukset koskevat työnantaja- ja yrityslähtöisyyden vahvistamista TE-toimistojen toiminnassa, niiden roolin laajentamista yrityspalveluissa, asiakkaiden segmentoinnin käyttöönottoa ja palvelumallin kehittämistä sekä monikanavastrategiaa.

Lämsän ja Uusitalon (2009, 27 - 29) mukaan palvelujen tuotanto ja markkinointi on monimuotoinen ja -vaiheinen prosessi, jonka toteuttaminen vaatii panoksen jokaiselta prosessin osalta ja osallistujalta. Tärkeitä asioita onnistuneessa palvelun markkinoinnissa ovat henkilöstön osaaminen, sitoutuminen ja motivaatio. Yksikään yritys ei ole olemassa ilman siellä työskenteleviä ihmisiä, sillä tuloksekas toiminta syntyy heidän avulleen.

Palvelujemme kehittämisen taustalla ovat valtion tuottavuusohjelman luomat tavoitteet. Oivon ja Merimaan (2010) mukaan tulevina vuosina TE-toimistojen henkilökohtaiseen palveluun käytettävissä olevat resurssit supistuvat tuntuvasti tuottavuusohjelman vaikutuksesta. Palvelujen saatavuuden varmistamiseksi TE-toimiston palveluissa on hyödynnettävä täysimääräisesti eri palvelukanavien vahvuudet ja ohjattava asiakasvirrat sen mukaisesti tarkoituksenmukaisten palvelujen piiriin.

Valtion työntekijöiden määrää tullaan vähentämään tulevien vuosien aikana. Talouspoliittinen ministerivaliokunta käsitteli tuottavuusohjelman toteutumista 23.11.2010 pidetyssä kokouksessaan. Sen mukaan valtion työvoimatarve vähenee vuoteen 2015 mennessä 4 800 henkilötyövuodella, kuten aiemmin on päätetty. (Valtiovarainministeriö 2010.)

1.1. Opinnäytetyön tavoite ja rajaaminen

TEM-konsernin muutosohjelman lähtökohtana on toiminnan- ja konsernin rakenteiden kehittäminen, vaikuttavuuden parantaminen ja tuottavuustavoitteisiin vastaaminen. TE-toimistojen monikanavaisia palveluita koskevassa linjausesityksessä on määritelty eri palvelukanavien eli kasvokkain tapahtuvan palvelun, Contact Center eli CC-palvelun ja verkkopalvelujen roolit TE-toimiston henkilö- ja yritysasiakkaiden palvelussa sekä palvelukanavien käyttö eri asiakassegmenttien kohdalla. (Tukiainen 2010.)

Grönroos (2001, 98) toteaa, että palvelujen johtamisen ja markkinoinnin malleja kehitettäessä on tärkeää ymmärtää, mitä asiakkaat odottavat ja mitä he arvioivat pohtiessaan

palvelun laatua. Palveluntarjoajan tulee selvittää palveluajatuksen, asiakkaille tarjottavan palvelun ja asiakkaan saamien hyötyjen keskinäinen suhde.

Haluan opinnäytetyössäni selvittää, millaisia odotuksia Hämeenlinnan seudun työnantajilla on paikallisen työ- ja elinkeinotoimiston palveluille nyt ja tulevaisuudessa. Lisäksi haluan työssäni pohtia, miten voimme Hämeenlinnan seudun TE-toimiston Työnvälityspalvelussa vastata tuohon työnantajien haasteeseen yhdessä tehden. Opinnäytetyöni rajaan koskemaan Hämeenlinnan seudun työnantajien ja yrittäjien palveluodotuksia koskien paikallista TE-toimistoa keväällä 2011.

Opinnäytetyöni avulla haluan samalla kehittää myös omaa osaamistani, sillä uuden työ- ja elinkeinohallinnon palvelumallin sisäistäminen ja oppiminen on pitkä prosessi. Vanhasta palvelumallista luopuminen tai poisoppiminen vaatii myös oman aikansa. Juutin ja Virtasen (2009, 127) mukaan luopuminen kuuluu elämään ja elämä on täynnä luopumista. Muutostilanteissa on hyvä huomata, että kielteisten tunteiden kohtaamiseen ei ole mitään oikeaa kaavaa. Jokaisen on itse kohdattava omat kielteiset tunteensa ja ne on hyväksyttävä. Hyväksymisprosessin edetessä, saattaa huomata, että osa muutosta kohtaan tunnetuista kielteisistä tunteista liittyy pelkoon siitä, että joutuu luopumaan jostakin itselle tärkeästä.

Opinnäytetyöni avulla pääsen tutustumaan uutta palvelumallia käsittelevään aineistoon monipuolisesti ja reaaliaikaisesti sekä samalla toivottavasti myös kehittämään omaa lähityöyhteisöäni. Tutkimuksen tuloksien jälkeen uskon pystyväni sisäistämään uuden palvelumallimme nopeammin.

Opinnäytetyöni päätavoitteina on selvittää:

1. Millaisia palveluja työnantajat ja yrittäjät odottavat paikalliselta TE-toimistolta Hämeenlinnan seudulla?
2. Miten Hämeenlinnan seudun TE-toimiston Työnvälitys-palvelun henkilökunta voi yhdessä tehden vastata työnantajien ja yrittäjien odotuksiin?

1.2 Toimeksiantaja esittely

TEM:n alaisuudessa toimii 15 ELY-keskusta, jotka on muodostettu entisistä TE-keskuksista, alueellisista ympäristökeskuksista, tiepiireistä, lääninhallitusten liikenne- ja sivistysosastoista sekä Merenkululaitoksista. ELY-keskusten tehtäviä ovat mm. yritysten neuvonta-, rahoitus- ja kehittämispalvelut, työllisyysperusteiset tuet ja työvoimakoulutus, maahanmuuttoasiat ja EU:n rakennerahastohankkeet. ELY-keskukset toimivat yhteistyössä maakunnan liittojen kanssa. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010.)

Laki elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista (2009/897) toteaa, että ELY-keskuksen alaisina paikallishallinnon viranomaisina toimivat TE-toimistot. TE-toimistojen tehtävänä on 1) edistää työvoiman saatavuuden turvaamista ja työllisyyden parantamista, 2) toimeenpanna julkinen työvoimapalvelu, 3) edistää maahanmuuttajien kotoutumista, 4) tarjota yrityspalveluihin liittyvää neuvonta ja 5) hoitaa muut sille säädetty tai ELY-keskuksen sille määräämät tehtävät. TE-toimistoa johtaa toimiston johtaja, joka vastaa toimiston toiminnan tuloksellisuudesta ja ELY-keskuksen sille asettamien tulostavoitteiden saavuttamisesta.

Hämeenlinnan seudun TE-toimisto sijaitsee Hämeenlinnan ydinkeskustassa, kaupungintalon kiinteistössä ja kaupungin palvelupiste Kastelli on aivan toimistomme vieressä. Hämeenlinnan seudun TE-toimistossa työskentelee noin 60 henkilöä. TE-toimistolla on kolme eri toimipaikkaa, joista yksi on Janakkalassa ja kaksi Hämeenlinnassa. Hämeenlinnassa on päätoimiston lisäksi työvoiman palvelukeskus, joka sijaitsee myös kaupungin ydinkeskustassa, mutta eri osoitteessa. Lisäksi Lammilla on yhteispalvelupiste, jonka toimeksisaajana on Hämeenlinnan kaupunki. Hämeenlinnan seudun TE-toimiston toiminta-alueeseen kuuluvat Hattulan ja Janakkalan kunnat ja Hämeenlinnan kaupunki, asukkaita seudulla on yli 92 000 ja yrityksiä noin 6 000 (Hattulan kunta 2011; Hämeenlinnan kaupunki 2011; Janakkalan kunta 2011). EURESin toiminta-alue on Hämeen maakunta ja muutosturvaneuvojan aluetta tarpeen vaatiessa Hämeen ELY-keskuksen alue.

Lämsä ja Uusitalo (2009, 45 - 46) toteavat, että kokonaisvaltaisen asiakaskeskeisen toimintatavan omaksunut palveluyritys pyrkii muovaamaan toimintansa asiakkaiden tar-

peita vastaaviksi. Heitä halutaan palvella yksilöinä ja huomioida jokaisen yksilölliset tarpeet, motiivit ja arvot. Usein kuluttajien tarpeiden yksilöllisyyden huomioiminen on mahdotonta ja siksi onkin välttämätöntä erottaa asiakaskunnasta keskenään samankaltaisia ryhmiä eli segmenttejä. Kilpailun kiristymisen, tarjonnan monipuolistumisen, asiakkaiden lisääntyvä asiantuntemus ja vaatimustaso ovat syy siihen, että asiakassegmentit on kyettävä erittelemään tarkasti.

Hämeenlinnan seudun TE-toimistossa on viisi palveluyksikköä ja näistä neljän ensisijaisena tehtävänä on tarjota palveluja työnhakija- ja työnantaja-asiakkaille. Ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelut hoidetaan erillisessä tiimissä, mutta tiiviissä yhteistyössä näiden neljän yksikön kanssa.

Esittelen lyhyesti eri palveluiden tehtävät. *Ensipalvelussa* autetaan henkilöasiakkaita heidän ilmoittautuessa työnhakijaksi. Käynnin aikana selvitetään asiakkaan palvelutarpeet ja ohjataan oikeaan palveluun. *Työnvälitys-palvelussa* palvellaan suoraan työmarkkinoille suuntaavia asiakkaita, yrittäjäksi aikovia asiakkaita, Euroopan työmarkkinoille suuntaavia asiakkaita ja työnantajia sekä yrittäjiä. Lisäksi Työnvälitys-palvelussa sijaitsee TE-toimistomme Rekrytointikeskus. Keskuksessa työnhakijoita opastetaan eri työnhakukanavien ja verkkopalveluiden käytössä ja järjestetään mm. yrittäjien kanssa erilaisia rekrytointitilaisuuksia. *Koulutus- ja osaamisen kehittäminen-palvelussa* keskitytään ammatillisten valmiuksien parantamiseen tarjoamalla mm. koulutusta, työharjoittelua, työkokeiluja tai palkkatukea. Täältä löytyy myös ammatillisen kuntoutuksen, maahanmuuttopalveluiden ja työvoimakoulutuksen suunnittelun asiantuntemus. *Työmarkkina- valmiuksien parantaminen-palvelussa* päätoimistossa ja työvoiman palvelukeskuksessa keskitytään moniammatilliseen asiakaspalveluun yhdessä kuntien sosiaalitoimen ja terveydenhuollon kanssa.

Janakkalan toimipaikassa palvellaan asiakkaita monipuolisesti ja ohjataan heidät tarvittaessa Hämeenlinnan päätoimistoon tai työvoiman palvelukeskukseen. Viides palvelu keskittyy pääasiassa toimiston sisäisten palvelujen hoitamiseen, kuten henkilöstö-, talous- ja materiaaliasioihin. Esimerkiksi kaikki maksatus ja laskut hoidetaan tämän palvelun kautta.

1.3 Käsitteitä ja lyhenteitä

ELY-keskus. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

EURES. European Employment Services eli Eurooppalainen työnvälitysverkosto

Janakkalan Teollisuusalueet Oy. Janakkalan Teollisuusalueet Oy on Janakkalan kunnan tytäryhtiö. Toimialayhtiö perustettiin vuonna 1984 ja se tarjoaa vuokralle omistamiin tuotanto- ja varastotiloja sekä rakennuttaa toimitiloja vuokrattavaksi ja yritystilasopimuksena lunastettavaksi. Janakkalan Teollisuusalueet Oy hoitaa Janakkalan kunnan yritysasiamiestehtävät sekä kunnan omistamien yritystonttien markkinointia. (Janakkalan Teollisuusalueet 2011.)

Kehittämiskeskus Oy Häme. Kehittämiskeskus Oy Häme on Hämeenlinnan ja Hattulan yrityksiä palveleva elinkeinoyhtiö. Sen tehtävänä on edistää seudun elinkeinopoliittikkaa ja lisätä alueen vetovoimaisuutta, kilpailukykyä sekä kansainvälistymistä. (Kehittämiskeskus Oy Häme 2011.)

Monikanavapalvelu. Monikanavaisuudella raportissa tarkoitetaan sitä, että palveluita on tarjolla asiakkaille eri kanavien välityksellä mm. verkko-, CC-palvelut ja TE-toimistossa kasvokkain tapahtuvat palvelut. (Oivo & Merimaa 2010.)

Muutosturva. Muutosturvan piiriin kuuluvat vakituksessa työsuhhteessa olevat työntekijät, joilla on työhistoriaa kolmelta vuodelta ja irtisanominen tapahtuu tuotannollisen tai taloudellisen syyn perusteella. Sen piirissä ovat myös määräaikaisessa työsuhhteessa olleet, jos esimerkiksi työsuhde samaan työnantajaan on jatkunut keskeytyksettä kolme vuotta. (Muutosturva 2011.)

Palkkatuki. Työ- ja elinkeinotoimisto voi harkitessaan myöntää työnantajalle palkkatukea työttömän työnhakijan työllistämiseen. Tuki ja sen suuruus selvitetään aina tapauskohtaisesti. Palkkatuetun työn tulee edistää työttömän työnhakijan ammattitaitoa ja hänen sijoittumistaan avoimille työmarkkinoille. Tukea voidaan myöntää työsopimussuhteessa tehtävään työhön tai oppisopimuskoulutukseen. (Palkkatuki 2011.)

Rekrytointi. Opinnäytetyössäni rekrytoinnilla tarkoitetaan toimenpidettä, jota organisaatiossa suoritetaan henkilön löytämiseksi tiettyyn tehtävään. Rekrytointi voi tapahtua joko organisaation sisä- tai ulkopuolelta. (Vaahtio 2007, 13.)

Teemahaastattelu. Opinnäytetyössäni teemahaastattelu tarkoittaa sitä, että yksityiskoh- taisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Se ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioilleen antamansa mer- kitykset ovat keskeisiä, samoin kuin, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2000.)

TEM. Työ- ja elinkeinoministeriö

TE-toimisto. Työ- ja elinkeinotoimisto

TE-toimiston henkilöasiakas. Opinnäytetyössäni TE-toimiston henkilöasiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, joka tarvitsee tukea, tietoa tai osaamisen parantamista siirtyessään työmarkkinoilla tehtävästä toiseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011.)

TE-toimiston yritysasiakas tai muu työnantaja-asiakas. Opinnäytetyössäni TE- toimiston yritys- tai muu työnantaja-asiakas on yritys tai yksityinen tai julkinen yhteisö, jolle tarjotaan henkilöstön hankintaan, henkilöstön ja työyhteisön kehittämiseen ja hen- kilöstön vähentämiseen liittyviä palveluja.

Tuotteistetut asiantuntijapalvelut. Tuotteistetut asiantuntijapalvelut ovat pienten ja keskisuurten yritysten elinkaaren eri vaiheisiin suunniteltuja kehittämistyökaluja, joita on saatavissa ELY-keskuksista. Tuotteistettuja asiantuntijapalveluja toteuttavat tarkkaan valitut ja omaan tuotekokonaisuuteen koulutetut asiantuntijat. (Tuotteistetut asiantunti- japalvelut 2011.)

Tutkimuksen luotettavuus. Opinnäytetyössäni laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Tarkkuus koskee sen jo- kaista vaihetta. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007.)

Työelämävalmennus. Työtön työnhakija voi osallistua työelämävalmennukseen, jonka tarkoituksena on perehdyttää työelämään sekä edistää työhönsijoittumista ja palaamista työelämään sekä parantaa ammattitaitoa. Työelämävalmennus on tarkoitettu 25 vuotta täyttäneille tai ammatillisen koulutuksen suorittaneille tai perus- tai ansiopäivärahan piiriin kuuluville henkilöille. Valmennusajalta maksetaan taloudellista tukea. (Työharjoittelu ja työelämävalmennus 2011.)

Työharjoittelu. Työtön työnhakija voi osallistua työharjoitteluun. Harjoittelun tarkoituksena on perehdyttää työnhakija työelämään ja edistää työhönsijoittumista ja/tai palaamista työelämään sekä parantaa ammattitaitoa. Harjoitteluajalta maksetaan taloudellista tukea. Työharjoittelu on tarkoitettu alle 25-vuotiaille ammatillista koulutusta vaille oleville henkilöille, jotka kuuluvat työmarkkinatukijärjestelmän piiriin. (Työharjoittelu ja työelämävalmennus 2011.)

Yhteishankintakoulutus. Yhteishankintakoulutus on työ- ja elinkeinohallinnon ja työnantajan tai yrityksen kanssa yhteistyössä tapahtuvaa koulutusta. Koulutukseen voi osallistua myös yrittäjäksi ryhtyvä tai yrittäjä, joka osallistuu samaan koulutukseen työntekijöidensä rinnalla. Koulutus järjestetään työ- ja elinkeinohallinnon ja työnantajan yhdessä suunnittelemana, hankkimana ja rahoittamana. Työnantajalla on keskeinen rooli opiskelijavalinnassa. (Koulutus työnantajan ja valtion yhteishankintana 2011.)

Yritys-Suomi. Yritys-Suomi on TEM:n koordinoima palvelu yrityksille ja yrittämisestä kiinnostuneille. (Yritys-Suomi 2011.)

1.4 Tutkimusmenetelmä ja sen perustelu

Opinnäytetyöni teen laadullisena tutkimuksena. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaaran (2000, 152) mukaan laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Todellisuus on moninainen, mutta sitä ei voi tutkimuksessa pirstoa mielivaltaisesti osiin. Tapahtumat muovaavat samanaikaisesti toinen toisiaan. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkija ei voi sanoutua irti arvolähtökohdista, sillä arvot muovaavat sitä, mitä ja miten pyrimme ymmärtämään tutkimiamme ilmiöitä. Laadullisessa tutkimuksessa pyrkimyksenä on pi-

kemminkin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. Opinnäytetyöni tarkoitus on selvittää seutumme työnantajien odotuksia ja kuvata TE-toimistomme Työnvälitys-palvelun yhteistä tekemisen mallia eli tutkimuksen lähtökohta on todellisen elämän kuvaaminen.

Hirsjärven ja Hurmeen mukaan (2000, 47 - 48) puolistrukturoidulle menetelmälle eli teemahaastattelulle on ominaista, että jokin haastattelun näkökohta on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia. Teemahaastattelu tarkoittaa sitä, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Se ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioilleen antamansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelusta puuttuu strukturoidulle lomakehaastattelulle luonteenomainen kysymysten tarkka muoto ja järjestys, silti se ei ole syvähaastattelun tapaan täysin vapaa.

Hirsjärven ym. (2007, 226 – 228) mukaan tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntymistä, siksi kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Tarkkuus koskee sen jokaista vaihetta. Aineiston tuottamisen olosuhteet tulee kertoa selvästi ja totuudenmukaisesti. Esimerkiksi haastattelututkimuksessa tulee kertoa olosuhteista ja paikoista, joissa aineisto kerättiin, samoin kuin kertoa siihen käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät ja tutkijan oma itsearviointi tilanteesta. Tulosten tulkintaan pätee sama tarkkuuden vaatimus eli olisi kerrottava, millä perusteella tutkija esittää tulkintoja ja mihin hän päätelemänsä perustaa. Lukijaa auttaa paljon, jos tutkimuslomiteita rikastutetaan esimerkiksi suorilla haastatteluotteilla.

Opinnäytetyöni toteutan siten, että ensin soitan tutkimukseeni valituille seutumme kuudelle työnantajalle ja kerron tutkimuksestani ja sen tarkoituksesta. Tutkimukseen valitut työnantajien ja yrittäjien edustajat ovat käyttäneet palveluitamme ja he myös rekrytoivat kauttamme. Lisäksi tutkimukseen valitut työnantajat toimivat kaikki eri toimialoilla ja ovat valtaosin pieniä ja keskisuuria yrityksiä. Puhelun tarkoituksena on sitouttaa vastaajat tutkimukseeni ja näin lisätä vastausten palautusmäärää ja tutkimuksen luotettavuutta. Työnantajien kiinnostuksen ja haastatteluosuutumuksen jälkeen lähetän vastaajille heti sähköisen tutkimuslomakkeen sähköpostilla. Sähköisten vastausten palautuksen jälkeen haastattelen vastaajia täydentääkseni lomakkeessa olleita vastauksia ja näin lisään vielä

tutkimuksen luotettavuutta. Haastattelussa käyn läpi ennalta palautetut vastaukset, mutta käsittelen aiheita teemoittain siinä järjestyksessä, kun ne keskustelun aikana nousevat luontevasti esiin.

Hämeenlinnan seudun TE-toimiston Työnvälitys-palvelusta on tarkoitus hioa toimiva joukkue, joka tulevaisuudessa vastaa yhdessä työnantajien asettamiin haasteisiin. Tamminen (2003, 107 – 108) mukaan joukkuepeli on taitolaji. Menestyksen kolme ensimmäistä askelta ovat 1) kunto eli joukkueen on oltava kunnossa fyysisesti, henkisesti ja emotionaalisesti, 2) on osattava oman bisneksen perusasiat niin teknisesti kuin taktisesti ja 3) joukkuehenki eli että, omaamme yhdessä taidon kulkea samaan suuntaan. Puhallamme yhteen hiileen. Visiot ovat tärkeitä, mutta ilman toimintaa ne jäävät pelkiksi haaveiksi. Toiminta ilman visiota on ajanhukkaa, siksi tarvitaan molempia tiiviisti yhteen sidottuna. Kehitystä tapahtuu silloin, kun ajattelumme ja tekemme ovat samansuuntaiset. Menestyksen neljä porrasta ovat 1) odotukset on selvitettävä jokaiselle eli mistä tässä on kysymys, 2) on saatava aikaiseksi yhteiset pelisäännöt, 3) tehtävillä tarvitsee olla selkeä tarkoitus ja 4) asioissa edetään pienillä askelilla. Näitä neljää peruslähdekohtaa voidaan käyttää kaikkiin ihmisryhmiin, jotka haluavat saavuttaa jotain.

Laadukkaiden palvelujen ja markkinoinnin tuottamisen onnistuminen edellyttää että, yrityksen eri osa-alueet toimivat kitkattomasti yhteistyössä ja toistensa työpanosta arvostaen. Keskeistä on tunnistaa, millaisia toimintatapoja yrityksessä kunnioitetaan ja pidetään tärkeinä. Yrityksen arvot ja toiminnan strategia määrittävät sitä, millainen toimintatapa katsotaan eri tilanteessa tarkoituksenmukaiseksi. (Lämsä & Uusitalo 2009, 27.)

Koskisen, Alasuutarin ja Peltosen (2005, 77) mukaan osallistuvalla havainnoinnilla tarkoitetaan tutkimusotetta, jossa tutkija viettää aikaansa kohteen parissa ikään kuin yhtenä tutkitun organisaation, yhteisön tai ryhmän jäsenenä. Termi on usein lähes synonyymi laadulliselle tutkimukselle, jossa hyödynnetään haastatteluja, havaintoja ja dokumentteja. Laadullisessa tutkimuksessa havainnoinnilla tarkoitetaan tutkimusta, jossa havainnoidaan luonnollisia tilanteita erilaisissa ympäristöissä eli tilanteita, joissa ihmiset toimittavat asioitaan ilman tutkijan vaikutusta.

Tapaustutkimuksen kohde on yleensä jonkun yrityksen tai työnantajan tietty prosessi, toiminto tai osasto, tapahtumasarja tai historia. Tapaus voi olla toimiala-, organisaatio-, osasto-, ryhmä- tai yksilötasoinen. Aineiston keräämisen menetelmäksi valitaan siten, että se on mahdollisimman tarkoituksenmukainen. (Koskinen ym. 2005, 157.)

Omalla kohdallani osallistuva havainnointi tapahtuu luonnostaan, sillä tutkimukseni kohdistuu omaan työhöni ja työyhteisöni. Oman työnsä ja työyhteisön palvelujen tutkimisessa haasteeksi tulee tutkijan roolissa oleminen eli asioiden käsitteleminen ikään kuin ulkopuolisena. Tutkimukseni on myös tapaustutkimus, sillä tutkimukseni kohteena on yksi osasto tai yksikkö TE-toimistossa.

Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 184 - 185) mukaan aineiston laadukkuutta voidaan tavoitella etukäteen sillä, että tehdään hyvä haastattelurunko. Hyvä on miettiä ennalta myös sitä, miten teemoja voidaan syventää, ja pohtia vaihtoehtoisia lisäkysymysten muotoja. Erillinen haastattelupäiväkirja parantaa myös tutkimuksen laatua. Päiväkirjaan voidaan mm. merkitä muistiin sellaisia kysymysmuotoja, jotka ovat tuottaneet haastateltaville vaikeuksia tai jotka ovat olleet erityisen hyviä. Lisäksi siihen on hyvä kirjata huomioita haastateltavista ja heidän ympäristöstään. Nämä merkinnät voivat helpottaa myöhempää tulkintaa. Haastattelun laatu parantuu myös siten, että se litteroidaan mahdollisimman pian haastattelun jälkeen.

Omaan työhöni otan käyttöön tutkimuspäiväkirjan pidon, niin haastattelujen kuin koko muunkin työn osalta. Uskon sen helpottavan tutkimukseni kirjoittamista mm. tutkimustulosten ja johtopäätösten raportointivaiheessa. Uskon päiväkirjan pidon lisäävän myös työni luotettavuutta, sillä olen päivät töissä ja työni on usein hyvinkin kiireistä.

Koskinen, Alasuutari ja Peltonen (2005, 280) kirjoittavat, että keskeinen tutkimuseettinen kysymys koskee tutkijan identiteettiä. Eräänlainen eettinen pelisääntö on, että tutkijan ei pidä salata rooliaan, vaikka tämä lisää reaktiivisuutta ja siten tutkimuksen vaikeutta. Salailevan menettelyn ongelma on, että näin toimien tutkija vie tutkittavalta mahdollisuuden ratkaista, mitä sallii ulkopuolisten tietää. Suostumuksen kysyminen tutkimukseen antaa tutkittavalle mahdollisuuden kieltäytyä tutkimuksesta.

Olen saanut toimistonjohtajalta luvan suorittaa opinnäytetyöhöni liittyvät haastattelut työajallani ja tulen avoimesti kertomaan haastateltavilleni, mihin aion vastauksia käyttää. Työyhteisöni on opiskeluyönteinen ja tulenkin avoimesti kertomaan myös heille opinnäytetyöstäni ja sen tuloksista. Opinnäytetyöni eräänä tarkoituksena on lisätä mm. tiedonkulkua ja avoimuutta Työnvälitys-palveluiden sisällä.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, joka tehdään teemahaastattelua hyväksikäyttäen. Työni on lisäksi tapaustutkimus ja se tehdään osaksi osallistuvalla havainnoinnilla. Vielä tarkemmin määriteltynä opinnäytetyöni on etnografinen tutkimus, jossa palvelun käyttäjät ovat keskiössä tiedon tuottajana. Etnografiseen tutkimukseen on viitattu silloin, kun tutkimuksessa käytetään monia eri menetelmiä ja tutkija viettää aikaansa kentällä (Lappalainen & Hynninen & Kankkunen & Lahelma & Tolonen 2007, 9).

2 TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTO

Työ- ja elinkeinotoimisto on julkinen ja paikallinen alueensa työmarkkinoiden asiantuntija, jonka ydintehtävä on työn välittäminen. Viimeisten vuosien aikana yksityisiä henkilöstöpalvelualan yrityksiä on perustettu useita. Kilpailu työntekijöiden välittämisestä on koventunut uusien yritysten myötä. Kilpailun lisääntymisen vuoksi onkin tärkeää tietää, minkälaista palvelua työnantaja- ja yritysasiakkaat paikalliselta TE-toimistolta odottavat tänä päivänä ja tulevaisuudessa. Sen lisäksi, että TE-toimisto tarjoaa maksutta kaikkien toimialojen työnantajalle monipuolista apua henkilöstön rekrytointiin, niin tarvittaessa palvelua saa myös yrityksen henkilöstön kehittämiseen ja vähentämiseen. Henkilöstön maksuttomat kehittämis- ja vähentämispalvelut ovat TE-toimiston lisäarvo yksityisiin palveluntarjoajiin verrattuina.

2.1 Uudistuva TE-toimisto työnantaja- ja yrityspalveluiden näkökulmasta

TE-toimistojen asiakaspalvelussa on vaiheittain otettu käyttöön monikanavainen palvelumalli ja sen on tarkoitus olla täysimääräisesti käytössä vuoden 2015 loppuun mennessä. TE-toimistojen tehtävät painottuvat tulevaisuudessa aiempaa vahvemmin elinkeinopolitiikkaan ja toimistoissa otetaan käyttöön koko maan kattava yhtenäinen toimintamalli. Keskeiset asiakasryhmät TE-toimistossa ovat työtä ja koulutusta hakevat henkilöt sekä yritykset, yhteisöt ja muut työnantajat. (Oivo & Rantakaulio 2010.)

Hämeenlinnan seudun TE-toimiston työnantaja- ja yrityspalvelut ovat olleet joulukuusta 2010 lähtien osa uutta Työnvälitys-palvelua. Työnvälitys-palveluun sisältyvät myös suoraan työmarkkinoille suuntaavien henkilöasiakkaiden palvelut, eurooppalaisesta työnvälityksestä kiinnostuneet asiakkaat, muutosturvan piiriin kuuluvat asiakkaat ja sähköisten palvelujen asiakkaat. Sähköisiin palveluihin kuuluvat mm. erilaiset ryhmäpalvelut, joissa työnhakijoille opetetaan hakemusten tekoa, työhaastatteluun valmistautumista ja verkkosivuillamme olevien palvelujen käyttöä. Työnvälitys-palvelussa työskenteleviltä ihmisiltä odotetaan asiakaspalvelun moniosaamista, joustavuutta ja valmiutta oppia jatkuvasti uutta.

Työnvälitys-palveluun keskittyy myös TE-toimistomme Rekrytointikeskus. Rekrytointikeskus on maksuton ja avara tila, joka toimii yritysten ja työnhakijoiden kohtaamispaikkana. Rekrytointikeskuksessa työnhakijalla on käytössään nettikoneita työnhaun tueksi ja virkailijat neuvovat tarvittaessa työnhakuun liittyvissä asioissa.

Hämeenlinnan seudun TE-toimiston Työnvälitys-palvelu rakentuu työnhakija- ja työnantaja- ja yrityspalvelun virkailijoista. Tarkoituksemme on luoda uusi ja joustava malli asiakkaidemme kohtaamiseen sekä tekijöiden väliseen yhteistyöhön. Tehtävämme Työnvälitys-palvelussa on saada yhdessä työt ja tekijät kohtaamaan mahdollisimman nopeasti, osuvasti ja oikea-aikaisesti. Työnhakija- ja työnantajapalvelut eriytettiin TE-toimistossa yli 15 vuotta sitten ja joustava yhdessä tekemisen kulttuuri lähes katkesi noiden vuosien aikana. Uuden monikanavaisen palvelumallin myötä, nämä kaksi asiantuntijaryhmää halutaan jälleen yhdistää vahvaksi yhteen hiileen puhaltavaksi joukkueeksi.

Hämeenlinnan seudun TE-toimiston Työnvälitys-palveluiden yhteisen tekemisen mallia on jo kehitetty ja kehitetään edelleen uuden palvelumallin mukaisesti. Haluamme luoda oman palveluvision, jota tavoittelemme ja joka luo yhtenäisen toimintatavan yksiköömme. Tärkeäksi tekijäksi yhteistyön lisäämisessä on nähty mm. omien töiden kertominen konkreettisesti kollegoille. Nykyinen sijaintimme, jossa työpisteemme ovat lähellä toisiaan, edesauttaa joustavaa ja mutkatonta yhteistyötä. Palvelujen avaamisen myötä meidän kaikkien on helpompi ymmärtää toistemme tekemistä ja sitä kautta myös kehittää uusia toimintatapoja.

Työnvälitys-palvelujen esimies Arto Ijäs toimii tutkimukseni työpaikkaohjaajana. Hän on aikaisemmin toiminut usean vuoden ajan työnhakijapalvelun esimiehenä, joten tutkimustyöni kautta hän samalla pääsee tutustumaan syvällisemmin tämän päivän työnantaja- ja yrityspalvelujen palveluihin. Esimieheni kuuluu toimistomme johtoryhmään ja pystyy näin vaikuttamaan mm. kaikkien palvelujemme kehittymiseen ja tiedon eteenpäin viemiseen.

Palveluiden markkinoinnin käsite perustuu siihen, että asiakas on jossain määrin läsnä palveluprosessissa, jossa palvelu tuotetaan ja toimitetaan. Asiakas myös osallistuu palveluprosessiin ja näkee prosessin toiminnan sen edetessä. Usein palveluilla on kolme

peruspiirrettä: 1) ne ovat prosesseja, jotka koostuvat yksittäisistä toiminnoista tai useista toimintojen sarjoista eivät asioista, 2) ne tuotetaan ja kulutetaan ainakin osittain samanaikaisesti ja 3) asiakas osallistuu palvelun tuotantoprosessiin ainakin osittain. Palveluiden tärkein piirre on niiden prosessiluonne. Ne ovat toiminnoista koostuvia prosesseja, joissa käytetään monenlaisia resursseja, jotta asiakkaan ongelmaan löydetään ratkaisu. (Grönroos 2001, 81.) Tärkeää on muistaa, että yrityksen asiakkaat ovat asiakkaita silloinkin, kun he eivät osta tai kuluta yrityksen markkinoimia palveluja tai tuotteita. Siksi heitä pitäisi kohdella tärkeinä ja yrityksen arvostamina asiakkaina aina. (Grönroos 2001, 68.)

Lämsä ja Uusitalo (2009, 18 - 20) toteavat, että palvelu on tapahtuma, jonka tuottamiseen osallistuu useita ihmisiä. Palvelut ovatkin heterogeenisiä eli vaihtelevia. Yrityksen henkilökunnan lisäksi asiakas itse on osallisena tapahtumassa, samoin kuin liikkeessä samanaikaisesti läsnä olevat muut asiakkaat. Jokainen palvelu on ainutkertainen, se katoaa kuluttamisen jälkeen eikä sitä voi säilyttää, varastoida, myydä edelleen tai palauttaa. Palvelun laadun jatkuva kehittäminen ja valvonta ovatkin keskeinen esimiestyön haaste. Palvelun laadun turvaamiseksi onkin tärkeää huolehtia siitä, että henkilökunnan ammattitaito on hyvä ja että kaikkien palveluasenne asiakkaita ja toisia henkilöstöön kuuluvia kohtaan on kunnossa.

Palmin (2010) mukaan TE-toimistojen tulevia palvelun painopisteitä ovat toimintatapojen uudistaminen ja työvoiman lisääntyvään kysyntään vastaaminen. Toimintatapojen uudistamisessa on mm. vahvistettava työvoima- ja yrityspalvelujen kytkentää, toteutettava TE-toimistoverkkouudistus, toimeenpantava asiakkuusstrategiat ja otettava käyttöön monikanavapalvelut. Vastattaessa työvoiman lisääntyvään kysyntään tulee TE-toimistoissa kiinnittää huomiota nuorten nopeaan työllistämiseen ja uudistaa yhteiskuntatakuuta, vahvistaa työnantaja- ja yritysälhtöistä toimintaa sekä aloittavien yritysten palveluja sekä ennaltaehkäistä pitkäaikaistyöttömyyttä ja kääntää se laskuun mm. kehittämällä välityömarkkinoita.

Hämeen ELY-keskus esitti työ- ja elinkeinoministeriölle 25.3.2011 päivätyssä kirjeessään, että Hämeessä siirrytään kahden hallinnollisesti itsenäisen TE-toimiston toimintamalliin vuoteen 2013 mennessä. Toinen TE-toimisto toimisi Päijät-Hämeen maakunnassa ja toinen Kanta-Hämeen maakunnassa. Hämeen ELY-keskuksen esityksellä on

tarkoitus turvata TE-toimistojen paikallisuus ja seudullisten yrityspalveluiden kehittyminen. (Savolainen & Pauku 2011.)

Oivon ja Merimaan mukaan (2010) Monikanavainen palvelu-raportin mukaan TE-toimistojen päälinjaukset ovat monikanavaisuus henkilöasiakkaan palvelussa ja monikanavaisuus yritysten ja muiden työnantajien palveluissa. Monikanavaisuus henkilöasiakkaiden palvelussa tarkoittaa sitä, että mitä lähempänä työmarkkinoita asiakas on, sitä enemmän palvelussa korostuvat verkkopalvelut. Kasvokkain tapahtuva palvelu korostuu erityisesti silloin kun asiakas on etääntynyt työmarkkinoista. Yritysten ja muiden työnantajien palvelussa monikanavaisuus on linjattu niin, että TE-toimiston henkilökohtaisen asiakaspalvelun tavoitteena on pysyvien asiakassuhteiden luominen ja ylläpitäminen. Sekä puhelimitse että kasvokkain tuotettu palvelu on keskeisin yritys- ja työnantaja-asiakkaan palvelukanava. Tärkeää on, että merkittävimmät asiakkuudet vastuutetaan TE-toimistossa henkilötasolle saakka. Työlinja ja Yritys-Suomi.fi hoitavat CC- palvelujen yleisneuvonnan ja asiakkaan ohjauksen tarpeenmukaiseen palveluun. Verkkopalvelut tarjoavat asiakkaalle monipuoliset mahdollisuudet asiointiin ja rutiinitehtävien hoitamiseen sisältäen mm. avoimet työpaikkailmoitukset, hakemukset, päätöstiedot, tilitys- ja maksatusasioinnin. Verkkopalvelut ovat lisäksi merkittävä tiedonvälityskanava. TEM:n yritys- ja työnantajapalvelu monikanavaisuus palvelujen linjauksissa korostuvat henkilökohtaisen palvelun merkitys asiakkuuksien perustana, asiointimahdollisuuksien lisääntyminen verkossa ja CC-palvelujen vahvistuminen yleisneuvonnassa, asiointiohjauksessa ja sähköisten palvelujen neuvonnassa.

Teknologian käyttö palvelujen toimittamisessa on lisääntynyt ja lisääntyy tulevaisuudessa entisestään. Asiakkaalle se merkitsee sitä, että hänen aloitteellisuus ja osallistuminen palvelun tuotantoon korostuu, samalla kun asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen henkilökohtainen kontakti vähenee tai jopa katoaa. Asiakas huomaa oma-aloitteisesti tarpeensa, ottaa yhteyden palvelun tarjoajaan teknologian välityksellä ja suorittaa asiointin usein ilman, että tapaa kasvokkain palvelun tarjoajaa. (Lämsä & Uusitalo 2009, 126.)

Hämeenlinnan seudun TE-toimistossa siirryttiin uuteen palvelumalliin 29.11.2010. Käytännössä uusi palvelumalli näkyy asiakkaille aluksi palvelujen uudelleen sijoitteluna ja

henkilöasiakkaiden palvelutarpeiden määrittelynä. TE- toimiston uusi palvelumalli määriteltiin nimenomaan henkilöasiakkaiden palvelujen mukaan.

Työnantaja- ja yrityspalvelujen tekeminen on jatkunut pääosin entisen mallin mukaisesti, mutta uusi palvelujen sijainti on mahdollistanut keskittymisen paremmin omaan pääasialliseen tehtävään. Tavoitteenamme on koko työnantajapalvelujen olemassa olon ollut luoda mahdollisimman pysyviä ja henkilötasolle sidottuja suhteita seutumme työnantajiin, myös käynnit työnantajien luona ovat aina kuuluneet normaaliin työtapaamme. Työnantajakäyntejä tehdään usein yhdessä työnhakijapalvelun kollegoiden kanssa. Vierailujen tarkoituksena on lisätä sekä omaa että työnhakijapalveluiden kollegoiden työmarkkinoiden tuntemusta ja näin helpottaa heidän ymmärtämystään työnhakijoiden tilanteisiin.

Hämeenlinnan seudun TE-toimiston uudessa palvelumallissa info ja ensipalvelu sijoitettiin katutasoon. Tiloissa oli aikaisemmin Työnhakukeskus STARTTI, jonka osana toimi myös työnantaja- ja yrityspalvelut. Työväilytys-palvelut ja koulutuksen ja osaamisen kehittäminen-palvelut sijaitsevat nykyisin toimistomme toisessa kerroksessa. Uusi palvelumalli on ollut vasta muutamia kuukausia käytössä ja tässä vaiheessa varsinkin henkilöasiakkailta saadut suulliset palautteet ovat olleet sekä positiivisia että negatiivisia. Asiakkaat ovat joutuneet useasti palaamaan takaisin ensimmäiseen kerrokseen, sillä aikaisemmin info sijaitsi toisessa kerroksessa.

Uuden palvelumallin myötä, luovuimme TE-toimistossa vuosia toimineesta paikallisesta puhelinpäivystyksestä. TE-toimistoilla on ollut jo vuodesta 1994 saakka oma Työlinja-puhelinpalvelu, jonka yhtenä tarkoituksena on helpottaa toimistojen puheluruuhkaa. Työlinja on työ- ja elinkeinohallinnon yhteyskeskus, josta asiakkaat saavat puhelimitse ja sähköpostitse mm. tietoa TE-toimiston palveluista. (Työlinja-puhelinpalvelu 2011.)

Työnantaja- ja yrityspalvelut keskittyvät uudessakin palvelumallissa ennen kaikkea työväilytykseen eli yritysten työvoiman hankintaan, yrityslähtöiseen koulutukseen erityisesti yhteishankintakoulutukseen, alkavien yrittäjien ja starttirahan neuvontaan ja niistä päättämiseen sekä yrittäjäyyskoulutukseen.

2.2 TE-toimistot vahvemmin osaksi seudullista yrityspalvelua ja yrittäjiä

Grönroosin (2001, 61 - 62) mukaan suhdemarkkinointi perustuu yhteistyöhön. Yritykset eivät aina tarkastele toisiaan voitto-tappionäkökulmasta, vaan toimivat kaikkia osapuolia hyödyttävässä kumppanuudessa. Vaikka yritykset ovatkin keskenään kilpailijoita, niiden kannattaa tehdä joskus yhteistyötä yhteisten asiakkaidensa palvelemiseksi. Tämä edellyttää, että verkoston osapuolten pitää luottaa toisiinsa.

Olemme tiiviisti mukana seudun eri verkostoissa lisätäksemme omaa tunnettavuutta ja omaa osaamistamme. Verkostoiden luominen on hidas, mutta antoisa osa työtämme. Aktiivinen verkostotyö helpottaa myös työnantajia. Heidän on helpompaa käyttää palvelujamme, kun jo ennakkoon tietävät kenen kanssa voivat asioida tai keneltä voivat ainakin kysyä neuvoja. Olemme nimenneet TE-toimistossamme vastuuvirkailijat seudullamme oleville vahvimille toimialoille. Toimialat ovat lähes samat kuin mitä Kehittämiskeskus Oy Häme on nimennyt omalle ohjelmakaudelleen. Toimintamallimme työnantaja- ja yrityspalveluissa on noudattanut jo pääpiirteissään pitkään TEM:n uutta monikanavaista palvelumallia. Silti palvelujen terävöittämistä ja uudelleen tarkastelemista on hyvä tehdä aika-ajoin.

Elinkeinorakenne Hämeenlinnan seudulla on monipuolinen ja seudun logistinen sijainti erinomainen. Seudulta on noin sata kilometriä niin Helsinkiin, Turkuun, Tampereelle kuin Lahteenkin. Hämeenlinnan seutu, koheesio- ja kilpailukykyohjelma 2010–2013 (2010, 2) mukaan, seutu on kehittynyt erinomaisesti viime vuosien aikana ja seudun ja aluetalouden kehityksen kokonaiskuva on ollut pitkään myönteinen. Seudulla on syntynyt vahva positiivinen kierre, joka näkyy mm. yritysten määrän, yritysten liikevaihdon, yritysten henkilöstön määrän ja väestön kasvussa. Yritysten määrä on mm. kasvanut koko 2000-luvun ajan ja perustettuja yrityksiä on ollut enemmän kuin lakanneita. Vuoden 2008 osalta kasvussa oli kuitenkin notkahdus, vaikka yritysten nettomuutos 252 yritystä oli edelleen positiivinen, myös väestö lisääntyi seudulla 1034 hengellä. Väkiluvun muutoksen osalta Hämeenlinnan seutu on Suomessa kymmenen parhaan seutukunnan joukossa.

Hämeenlinnan seudun tuotantorakenteessa merkillepantavaa on erityisesti julkisen hallinnon suuri osuus. Hämeenlinna onkin perinteikäs hallinto- ja koulutus kaupunki ja se

toimi Etelä-Suomen läänin pääkaupunkina vuosina 1997–2009. Seudulla on vahvoja toimialoja mm. valmistavan teollisuuden klusterissa. Seudun globaalit vahvuudet liittyvät koneen rakennus ja metalli-teollisuuteen ja siinä toimiviin kansainvälisiin yrityksiin esimerkiksi Ruukki, Patria ja Konecranes. Seudun uudet nousevat alat liittyvät well-being- ja ympäristöklustereihin. Wellbeing klusteri pitää sisällään hyvinvoinnin, matkailun ja luovat alat. Seutu onkin muuttumassa yhä enemmän teollisesta yhteiskunnasta palveluyhteiskunnaksi. Palvelusektorin osuus työpaikoista on noussut merkittävästi kun vastaavasti esimerkiksi teollisuuden työpaikkojen määrä on vähentynyt. Koko-ohjelman tavoitteena on kilpailukykyinen Hämeenlinnan seutu. Seudun kilpailukyvyyn tekijät ovat vetovoimaisuus ja kasvu, yrittäjämönteisyys, hyvä imago ja toimivat palvelut. Koko-ohjelma toteuttaa Hämeenlinnan seudun elinkeinostrategiaa. Hankkeessa luotetaan, että vetovoimaisuuden kehittämisen kautta turvataan seudun kasvun edellytykset. (Hämeenlinnan seutu Koheesio- ja kilpailukykyohjelma 2010–2013, 3-4.)

Hämeenlinnan seudun yritys kenttä on suhteellisen pienyritysvaltainen. Keskisuuria yrityksiä on seudullamme vähän ja suuryrityksiä vain muutama. Hämeenlinnan seutu on pääosin kotimarkkinavetoinen ja maakunnan vienti on Suomen keskiarvon alapuolella. Vientiä harjoittavia yrityksiä on vähän ja kansainvälistymis-suunnitelmia on vain muutamalla yrityksellä. Vanhojen toimialojen kilpailukyvyyn ja toimintaedellytysten turvaaminen ja uusien nousevien toimialojen kehittäminen ovat luonteenomaisia piirteitä tulevaisuuden kehittämistoimille. (Hämeenlinnan seutu Koheesio- ja kilpailukykyohjelma 2010–2013, 6.)

Hämeenlinnan seudun TE-toimiston yritysneuvojat ovat mukana useassa Kehittämiskeskus Oy Hämeen perustamissa eri toimialaklustereissa. Verkostoyhteistyön kautta pääsemme mm. oman osaamisemme asiantuntijoina vaikuttamaan ennakoitusti seutumme kasvuun ja kehitykseen. Lisäksi verkostossa mukana oleminen lisää omaa kokonaisuuksien hahmottamisen taitoa ja klusterien tapaamisissa kuulee eri tahojen asiantuntijoiden kannanottoja laajasti. Tulevaisuudessa TE-toimistot halutaankin nähdä vielä vahvemmin alueellisena verkostotoimijana ja elinkeinopolitiikan vaikuttajana. Henkilökohtaiset ja monipuoliset suhteet ja verkostot ovat äärimmäisen tärkeitä työnantaja- ja yrityspalveluissa. Verkostojen välityksellä mm. TE-toimiston maksuttomia palveluja on helppo markkinoida ja tulla kutsutuksi erilaisiin työnantajia koskeviin tilaisuuksiin ja tapahtumiin.

Kehittämiskeskus Oy Häme koordinoi Hämeenlinnan ja Hattulan alueella jo kolmatta vuotta Yritysharavakyselyä. Tässä yritysharavoinnissa TE-toimisto ja paikalliset oppilaitokset ovat tiiviisti yhteistyössä. Yritysharavan tarkoituksena on päivittää Hämeenlinnan ja Hattulan yritysten yhteys- ja palvelutiedot ja samalla kartoittaa mahdolliset kehitys-, rahoitus-, koulutus-, toimitila- tai työvoimatarpeet.

Yritysharava-konsepti on tarkoitus kehittää jatkossa pysyväksi malliksi siten, että yrityskohtaisten kehittämistoimenpiteiden rinnalle rakennetaan malli, jonka kautta voidaan tukea ennakkointia ja vastata rakenteelliseen muutokseen. Yritysharavan vuositavoitteeksi on asetettu 500 uuden työpaikan löytäminen, 300 uuden yrityksen käynnistäminen ja 40 kansainvälisten yritys-suhteiden solmiminen. (Hämeenlinnan seutu Koheesio- ja kilpailukykyohjelma 2010–2013, 7.)

Janakkalan Teollisuusalueet Oy suoritti Janakkalan kunnan alueella oman sähköisesti tuotetun yritysharavatieustelun. Kyselyssä kartoitettiin työnantajien tarpeita mm. työvoimaan ja koulutukseen liittyen, samalla kunta päivitti ylläpitämäänsä sähköistä Palveluhakemistoaan. Kysely suoritettiin syksyllä 2010. (Palveluhakemisto 2011.) Samassa kyselyssä tiedusteltiin yritysten halukkuutta siihen, että paikallisesta TE-toimistolta ollaan heihin yhteyksissä. Yhteydenottopyyntöjä tuli lähes sadalta yritykseltä ja heidän tarpeensa koskettivat mm. henkilöstön rekrytointeja ja yhteishankintakoulutusta.

Palmin (2010) mukaan työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) E-kirjaimella tarkoitetaan mm. sitä, että TE-toimistot tarjoavat itse erityisesti aloittaville yrityksille suunnattuja palveluja. Tällaisia palveluja ovat mm. starttirahaneuvonta ja sen myöntäminen, yrittäjäyyskoulutus ja aikaisemmin ELY-keskuksen yrityksille markkinoimat palvelut eli tuotteistetut asiantuntijapalvelut. TE-toimistojen roolia halutaan nostaa seudullisessa yritysverkostossa myös yrityspalvelujen ohjaajana. Yritysneuvojan tulee osata arvioida asiakkaan kokonaispalvelutarve ja siten ohjata hänet oikean palveluntarjoajan luokse. Lisäksi yrittäjäyys halutaan nostaa tasaveroiseksi uravaihtoehdoksi palkkatyön rinnalle esimerkiksi silloin, kun henkilö jää tuotannollisista ja taloudellisista syistä työttömäksi.

Uuden palvelumallin tavoitteena on selkeyttää toimijoiden rooleja ja uudistaa seudulliset palvelusopimukset, vahvistaa alueellisen ohjauksen asiakaslähtöisyyttä, parantaa toiminnan selkeyttä, tunnettuutta ja löydettävyyttä. Seudullisten yrityspalvelujen kehi-

tystyön kohteita ovat kumppaneiden ja niiden palvelujen osaamisen lisääminen esimerkiksi perehdyttämällä tekijöitä ristiin. Kehitystyön kohteina ovat myös yhteisen työ- ja elinkeinostrategiatyön luominen, yhteisen toimiala- ja asiakastietojen luominen ja ennakoitavuus. Tavoitteena on lisäksi saada seudullinen yhteinen markkinointi, viestintä ja imagon rakentaminen sekä yhteiset toimitilat. (Palm 2010.)

Seudullinen yrityspalvelusopimus uudistettiin Hämeenlinnan seudulla 28.9.2010. Sopimuksen allekirjoittivat Hämeenlinnan seudun TE-toimiston johtajan lisäksi Kehittämiskeskus Oy Hämen, Hämeen uusyrityskeskus ry:n, Hämeen ELY-keskuksen, ProAgria Häme ry:n, Teknologiakeskus Oy Innoparkin ja Finnvera Oy:n johtajat. Toimintatarkoituksena sopimuksessa on, että seudullinen yrityspalvelu palvelee asiakkaitaan laajalaisesti yrityksen kehityksen eri vaiheissa. Lisäksi tarkoitus on olla tulevaisuudessa osa valtakunnallista Yritys-Suomi palvelurakennetta. Seudullisen yrityspalvelun tehtävänä on selvittää asiakkaan palvelutarve ja löytää siihen ratkaisu. (Yrityspalvelusopimus Hämeenlinnan seudulla 2010.)

Asiakkaan ohjaaminen seudun muille asiantuntijoille nähdään yhtä tärkeänä kuin hänen ohjaamisensa seudulliseen yrityspalveluverkostoon. Yrityspalvelusopimuksen tavoitteena on parantaa ja tehostaa seutukunnan keskeisten yritys- ja elinkeinotoiminnan palveluorganisaatioiden yhteistyötä. Yhteistyön tehostaminen nähdään tärkeänä mm. yritysten perustamisvaiheessa, niiden toimintojen kehittämisessä ja seudulle sijoittumisessa ja näihin liittyvässä osaamisen kehittämisessä, viestinnässä ja markkinoinnissa. Tavoitteena on lisätä asiakkaalle tuotettavien neuvonta- ja asiantuntijapalveluiden saatavuutta, monipuolisuutta ja laatua. Lisäksi tavoitteena on hyödyntää toiminnassa erilaisia projekteja ja informoida niistä asiakkaille ja sopimusosapuolille. (Yrityspalvelusopimus Hämeenlinnan seudulla 2010.)

Hämeenlinnan seudulla on verkostoiduttu ja tehty tiivistä yhteistyötä jo usean vuoden ajan. Esimerkiksi vuonna 2006 TE-toimisto oli mukana ensimmäistä kertaa OmaKotimessuilla Helsingissä samalla osastolla Hämeen liiton kanssa. Teemana messuilla oli tontti ja työpaikka Hämeestä ja tarkoituksena rekrytoida uusia osajia seudulle. Helsingin Messukeskuksessa järjestetään vuosittain Sairaanhoidajapäivät, jossa TE-toimisto on ollut jo kolmen vuoden ajan mukana. Yhteisosastollamme on ollut TE-toimiston lisäksi Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, Seuturekry Oy, Hämeen ammattikor-

keakoulu ja Hämeen liito. TE-toimiston rooli Sairaanhoidajapäivillä on ollut markkinoida seutumme työpaikkoja laaja-alaisesti. TE-toimisto osallistui niin ikään seudun yhteiselle messuosastolle Hämeenlinnassa pidetyillä asuntomessuilla vuonna 2007. Tuolloin TE-toimisto jakoi messuosaston yhdessä Hämeen liiton, seudun eri kuntien edustajien ja Hämeen Matkailun edustajien kesken.

Seudun eräs verkostoitumistapahtuma on Hämeen Mafian Sukukokous. Vuodesta 2006 saakka seudullisia yksityisiä ja julkisen alan toimijoita on koottu kaksi päivää kestävään tapahtumaan kuulemaan korkeatasoisia esiintyjiä, seudun ajantasaista palvelutarjontaa ja ennen kaikkea verkostoitumaan ja sitä kautta kehittämään seutua. Edellinen kokous mm. järjestettiin Finlandiatalolla ja kokouksen jälkeen suvun jäsenet kuljetettiin linja-autoilla satamaan. Tapahtuma jatkui Tallinnan laivalla. Suomen suosituimmaksi verkostoitumistapahtumaksi itseään markkinoiva tilaisuus on koonnut jo liki 1000 osallistujaa Hämeenlinnan seudulta. (Hämeen Mafia 2011.)

Yhteistyötä on totuttu tekemään useiden eri tahojen kanssa ja palvelujemme markkinointia on tehty monin eri keinoin. Uusia ideoita yhteistyön rakentamisessa mietitään ja kehitetään säännöllisesti. Viimeisin uusi yhteistyön tulos oli 9.2.2011 järjestetty Rekrytori tapahtuma Hämeenkaaressa.

Rekrytori on työnantajien ja nuorten kohtaamispaikka. Hämeenkaareen on tulossa kymmeniä merkittäviä työnantajia ja työnvälittäjiä sekä tuhansia opiskelijoita lukioista, ammatillisista oppilaitoksista, ammattikorkeakouluista ja muista seudun oppilaitoksista. Rekrytorilta voi löytää kesä- ja kausityötä, työharjoittelupaikkoja ja hyviä opinnäyteaiheita. (Rekrytori 2011.)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TUTKIMUSTULOKSET

Opinnäytetyöhöni halusin kaksi päätavoitetta. Ensinksi halusin selvittää, millaisia palveluja työnantajat odottavat paikalliselta TE-toimistolta. Toiseksi halusin selvittää, miten voisimme uudessa Työnvälitys-palvelussa vastata yhdessä tehden työnantajien palveluodotuksiin.

3.1 Työnantajien odotukset paikalliselle TE-toimistolle

Soitin kuudelle tutkimukseeni valitulle yrityksen edustajalle 18.5.2011 ja kerroin tutkimuksestani ja sen tarkoituksesta (liite 1). Laadulliseen tutkimukseen kuuluu haastateltavien tarkoituksenmukainen valinta, ja jo syksyllä 2010 keskustelimme toimistonjohtajamme kanssa aiheesta. Tuolloin mietimme toimistomme kannalta tärkeimpiä toimialoja ja mahdollisia tutkimukseen sopivia yrityksen edustajia.

Puhelun aikana kysyin yrityksen edustajan kiinnostusta osallistua opinnäytetyöhöni. Kaikki ennakolta valitsemani yrityksen edustajat olivat halukkaita osallistumaan tutkimukseeni. Kerroin, että lähetän ensin sähköisen kyselylomakkeen ja vastausten palautusten jälkeen toivoisin vielä saavani haastatella heitä henkilökohtaisesti. Puhelun jälkeen lähdetin Webropol 2.0 -kyselylomakesovelluksella laatimani sähköpostikyselyn vastaajille (liite 2).

Kyselylomakkeen laadinnassa ja oikoluvussa hyödynsin sekä Työnvälitys-palvelujen esimiestäni, joka toimii opinnäytetyöni ohjaajana työpaikallani, että kahta kollegaani. Kollegoistani toinen työskentelee työnhakijapalvelussa ja toinen työnantaja- ja yritys-palvelussa. Lisäksi testasin lomaketta yhdellä työhallinnon ulkopuolisella henkilöllä, koska halusin selvittää, onko lomake kirjoitettu siten, että myös työhallinnon ulkopuolinen henkilö ymmärtää kysymykset niin kuin ne ovat tarkoitettu.

Ensimmäinen haastatteluni oli 31.5.2011 ja viimeinen 27.6.2011. Haastattelut tein sekä haastateltavan yrityksen kokoustiloissa, että osin työpalkallani työhuoneessa. Kaikissa tiloissa saimme olla rauhassa. Puhelut olin siirtänyt haastattelujen ajaksi matkapuhelimeeni ja se oli äänettömänä. Kaksi haastattelua tein siten, että itse olin työhuoneessani

ja soitin haastateltavalle ennalta sovittuna kellonaikana heidän ollessa omassa työhuoneessaan. Molemmat haastateltavat antoivat luvan puhelun nauhoittamiseen. Kaikki haastattelutilanteet olivat kiireettömän tuntuisia ja saimme olla rauhassa ulkopuolisilta keskeytyksiltä.

Ennen haastattelun aloittamista pyysin kaikilta haastateltaviltani joko kirjallisesti tai suullisesti haastattelun nauhoitusluvan (liite 3). Haastattelut nauhoitin Olympus VN-3100 PC -merkkisellä digitaalisella tallentimella. Haastatteluista viisi oli yksilöhaastatteluja ja yhteen tilaisuuteen osallistui kaksi henkilöasioista vastaavaa työntekijää. Haastattelut kestivät keskimäärin tunnin. Lyhin haastatteluhetki oli noin 20 minuuttia ja pisin kesti noin 1,5 tuntia.

Haastattelun alussa esittelin ensin sellaiset TE-toimiston palvelut työnantajalle, jotka he olivat lomakkeessa kertoneet olleen heille vieraampia. Palveluiden esittelyn aikana huomasin, että valtaosa palveluistamme olikin työnantajalle tuttuja ja he olivat niitä jopa käyttäneet. He eivät vain tunnistaneet palveluidemme markkinointinimiä. Eräs haastateltava kertoi seuraavasti, kun totesin muutosturvan kohdalla, että hänen ei ole koskaan tarvinnut irtisanoa tai lomauttaa työntekijöitään:

Oon, on on tarvinu, tarvinu ja en oo varma vaikka tarvis vielä tänä vuonakin, mutta se ei oo mulle varmaan niin tuttu ...se on niin ku tavallaan tuttu eli oon pyrkiny pitämään tän firman alle 20 hengen yrityksenä.

Haastattelun aikana kävimme vapaasti keskustellen läpi niitä odotuksia, joita työnantajilla oli paikalliselle TE-toimistolle. Halusin haastattelun kautta täydentää lomakkeen vastauksia, sillä erityisesti omin sanoin vastattavat lomakkeen kohdat olivat joko jätetty kokonaan täyttämättä tai niihin oli vastattu lyhyesti. Litteroin aineistot kaikkien haastattelujen jälkeen haastattelu kerrallaan.

Tutkimukseeni osallistuvien yritysten työntekijämäärä vaihteli viiden hengen yrityksestä yli 1000 hengen työllistävään yritykseen. Kolmen yrityksen työntekijämäärä oli suunnullemme tyypillinen noin 20 henkilöä työllistävä yritys.

Tutkimuksessani oli kolme teemaa: 1) tuntevatko yrittäjät paikallisen TE-toimiston ja sen palvelut 2) millaisia odotuksia yrittäjillä on paikalliselle TE-toimistolle ja 3) miten

yritykset kokevat paikallisen Rekrytointikeskuksen. Esitän tutkimukseni tulokset teemojen mukaisessa järjestyksessä. Tulosten esittämisessä olen käyttänyt suoria sitaatteja haastatteluista. Olen jättänyt suorista lainauksista osan pois ja sen olen merkinnyt lainaukseen kolmella pisteellä.

3.1.1 Tuntevatko yrittäjät paikallisen TE-toimiston ja sen palvelut?

Kaikki tutkimukseeni osallistuneet työnantajat tiesivät, missä paikallinen TE-toimisto sijaitsee. Osa työnantajista oli henkilökohtaisesti käynyt toimistollamme, kun taas joidenkin kanssa yhteydenpito on tapahtunut pelkästään sähköisten viestimien ja toimistomme työnantajakäyntien kautta.

Yritysten mielikuvat paikallisesta TE-toimistosta olivat kaikilla vastaajilla positiiviset. He totesivat, että TE-toimiston kanssa on helppoa asioida ja virkailijat myös tavoittaa helposti. Palvelustamme todettiin, että se on asiantuntevaa, monipuolista ja riittävän nopeaa. Yksikään yrityksen edustaja ei maininnut, että olisimme erityisen byrokraattinen laitos tai että käyttäisimme vaikeasti ymmärrettävää kieltä palveluista puhuessamme. TE-toimiston palvelujen markkinointiin tulisi kuitenkin kiinnittää enemmän huomiota. Eräs haastateltavani kertoi, kun kerroin HRV-palveluistamme seuraavasti:

Voiks tässä tehdä esimerkiksi sillä lailla, että jos palkkaa siis työntekijän ja haluaa sille sellaisen testin ...ei tarvi olla mitenkään tyätön, jos ostaa tommoiset psykologiset testit? Mun mielestä TE-toimiston problematiikka on siinä se vanha työvoimatoimiston, mikä se nyt on maine tai asenne ...että jos puhutaan TE-toimistosta niin sen yhdistää sen työttömien ihmisten tavallaan palvelupisteeseen tai sellaiseen ...must on se sillee sellainen huanokin juttu ...ei ehkä välttämättä ensimmäiseksi tuu sit ajateltua, että jos haluaa tällastä psykologipalveluja, niin soittais työvoimatoimistoon.

Valtaosa työnantajista koki hyvänä, että paikallisesta TE-toimistosta ollaan työnantajaan yhteyksissä vähintään kerran vuodessa. Yhteydenotto voi tapahtua joko työnantajakäynnin, puhelun tai sähköpostin muodossa. Kaksi haastateltavaa koki, että he ottavat itse yhteyttä TE-toimistoon, sitten kun on tarvetta. Näin eräs haastateltava vastasi:

Tällä hetkellä ei ole tarvetta kontakteihin. Henkilökuntaa on riittävästi ja asiat on ok ...Otan itse yhteyttä tarvittaessa.

Työnantajat kokivat tärkeänä sen, että TE-toimistossa on heille tuttu henkilö, jonka puoleen voivat kääntyä silloin kun tulee kysyttävää. Työnantajien kysymykset ovat välillä sellaisia, jotka eivät suoraan kuulu TE-toimiston palveluihin. Onkin tärkeää tuntea riittävästi verkostossa toimivien yhteistyötahojen palveluja, että osaa tarvittaessa ohjata kysyjän oikean palveluntuottajan luo.

3.1.2 Millaisia odotuksia yrittäjillä on paikalliselle TE-toimistolle?

Olen toiminut noin kuusi vuotta työnantaja- ja yrityspalveluissa yritysneuvojana. Työkokemukseni ja tutkimukseni perusteella voin todeta, että odotukset paikalliselle TE-toimistolle ovat moninaiset. Välillä tuntuu, että työnantajat ajattelevat kaiken työntekijöihin liittyvä tiedon löytyvän paikallisesta TE-toimistosta. Verkostojen ja oman osaamisen lisääminen ovat TE-toimiston virkailijoille erittäin tärkeä osa työtä, näin voimme paremmin palvella asiakkaitamme ja ohjata heitä oikean palvelun luokse. Välillä työnantajien toiveet menevät jo hyvinkin kauas TE-toimiston ydintehtävästä, kuten seuraavasta katkelmasta ilmenee:

Toivoisin TE-toimiston tekevän yhteistyötä ihan noitten peruskoulujen kanssa. Ongelmahan on, se kun opintojen ohjaus on aineena vähentynyt peruskouluissa yläluokilla tosi paljon, niin, niin muilla ei oikeasti ole ihan tietämystä siitä, että mitä ne on ne tarvittavat asiakirjat esimerkiksi kun tulee töihin. Et verokortti, mikä se on, mistä sen saa ... et tarvii olla ihan ikioma tilinumero, ei voi laittaa äiskän tilille ...mitä esimerkiksi työehtosopimus edellyttää työntekijältä ...mitä työnantaja ei saa tehdä.

Työttömyysturvalain (2002) näkökulmasta TE-toimiston henkilöasiakkaita ovat kaikki 17-64-vuotiaat työttömät työnhakijat. Alle 17-vuotiaalla henkilöllä ei ole oikeutta työttömyysetuuteen.

Tutkimuksesta kävi ilmi, että työnantajat odottavat saavansa paikallisesta TE-toimistosta monipuolisesti tietoa palveluista. Henkilökohtainen asiakaspalvelu koettiin erittäin tärkeänä varsinkin luottamussuhteen rakentamisen vaiheessa. Yrittäjät eivät halua kertoa yrityksensä liikesalaisuuksia jokaiselle vastaantulijalle, vaan haluavat, että

palvelu on henkilökohtaista ja tiettyyn henkilöön sitoutuvaa. Esimerkiksi työkokeilua, työharjoittelua, työelämävalmennusta tai yhteishankintakoulutusta markkinoitaessa, suunniteltaessa ja hankittaessa työnantajan ja TE-toimiston edustajat tekevät tiivistä yhteistyötä keskenään. Näin eräs haastateltava kuvasi yhteishankintakoulutuksen käynnistysvaiheita:

Kyllä mä ainakin tässä meidän yhteisessä tässä TäsmäKoulutus jutussa, että oli niinku se hankintaprosessi ja se käytiin niinku läpi ja must se oli hirveen hyvä. Plus et siihen tuli myös sitten tavallaan must se, niinku se sun ja Raijan osuus siinä, katto sitä niinku vähän niinku ulkopuolisin silmin ja pystyi sitten sitä kilpailuttaa. On ihan eri asia kilpailuttaako koulutuksen TE-keskus vai joku yksityinen yritys. Se vähän vaan nyt on hutera ... Plus olihan se pois, eihän mun tarvinnut tehdä sitä työtä ... mulla olis mennyt siihen hirveästi aikaa, kun olisin ettiny ne kaiken maailman lakipykälät, joka ikisen paperin ... et se ois ollut lainvoimainen ja oikeen tehty.

Työnantajan täytyy pystyä luottamaan TE-toimiston virkailijaan, hänen ammattitaitoon ja osaamiseen. He odottavat, että TE-toimiston virkailijat tuntevat tekijät, työpaikat ja työnantajat. Työnantajat odottavat lisäksi, että heidän tarpeisiinsa pystyttäisiin vastaamaan nopeasti ja mielellään jo ennen kuin ovat edes olleet TE-toimistoon yhteydessä. Näin eräs haastateltava totesi:

Mä en tiedä teidän resursseista, se ei ehkä ole käytännössä teillä mahdollista, mutta joskus aikanaan se homma toimi teillä sillä lailla, että jos potentiaalisen näköinen kaveri tuli teillä ovesta sisään, niin sitten mulla täällä toimistossa saattoi soida puhelin, että nyt mulle tuli tänne sen näkönen kaveri, että jalkaterän asennosta voi päätellä, että se tekee töitä. Olisko sulla sille töitä tarjota? ... Toivoisin, että virkailijoilla olisi aikaa ottaa työnhakijat ihmisinä, eikä numeroina. Henkilöstönvuokrausyrityksissä tunnetaan ihmiset paremmin ja osataan jossakin määrin ohjata oikeita ihmisiä oikeisiin tehtäviin.

Kuten jo alussa mainitsin, olivat kaikki tutkimukseen valitut työnantajat käyttäneet TE-toimiston palveluja. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa on ollut jo vuosia TE-toimiston normaalia toimintatapaa. Silti yhteistyön kehittämistä ja uusia palvelumalleja on hyvä miettiä säännöllisesti. Eräs haastateltava totesikin odotuksista paikalliselle TE-toimistolle osuvasti, että tärkeää on syventää jo alkanutta yhteistyötä. Tulevaisuudessa TE-toimistojen roolia seudullisten yrityspalvelujen ohjaajana halutaan nostaa selkeämmin esiin. Haastateltavani kokivat, että TE-toimisto ei tässä vaiheessa ollut vielä osannut ohjata heitä eri seudullisten yrityspalvelujen tarjoajien luokse. Eräs haastateltava

totesi kyllä, että omat verkostot ovat jo aikojen saatossa hyvin muodostuneet. TE-toimiston ohjaava rooli seudullisiin yrityspalveluihin korostuikin ennen kaikkea yrittäjyyttä vasta harkitsevien tai yritystoimintaa aloittavien henkilöiden kohdalla. Palvelujen paikallisuus koetaan niin ikään erittäin tärkeänä osana palvelua. Haastateltava jatkoikin seuraavasti:

Et se keskinäinen tiedon jakaminen, et saadaa niinku se synergiaa pyytteettömästi jaettua eteenpäin, niin mä näen sen niinku hyvänä niinku tapana lähteä toimimaan, niin tota sitä ei sais millään tavalla viedä pois. Et esimerkiksi jos Hämeenlinnan toimipiste lakkautetaan, niin mä voin sanoa siinä vaiheessa, et mä tietyn tyyppises työnantajan roolissa, niin mä nostan metelin. Mä sanon, ku puhutaan kuitenkin niin keskeisestä alueesta, niin ei oo mahdollista lähteä ajatteleen ...paikallisuus on ihan ehdotonta tällaisessä asiassa ...se on henkilökemiat, et kehen sä luutat.

Osa TE-toimistojen palveluista tarjotaan nykyisin seudullisesti. Tällaisia seudullisesti tarjottavia palveluja ovat Muutosturva eli tuki henkilöstön vähentämisen ja muutostilanteissa, EURES ja HRV. Seudullisesti tarjottavien TE-toimiston palvelujen tarjoaminen Päijät-Hämeen TE-toimistosta käsin koettiin paikallisuuden kadottamisena. Eräs haastateltava kertoikin seuraavasti kokemuksistaan paikallisen palvelun muututtua seudullisesti hoidettavaksi:

Meillä oli silloin sellainen yhteinen palaveri ja siellä oli nää Lahden ihmiset sitten paikalla ...Osa palveluista jäi silloin pois... niin kyllä meillä ainakin se Lahden yhteistyö on kyllä jäänyt siihen tilaisuuteen... kun sanoit tästä paikallisuudesta, niin kyllä se ihan sen kokee omanaan, että se on tässä lähellä.

Lisäksi työnantajat odottavat, että TE-toimistojen palveluista markkinoitaisiin riittävästi ja riittävän aikaisin joko lisäämällä työnantajakäyntejä tai sitten työnantajille järjestetyissä tilaisuuksissa esimerkiksi Rekrytointikeskuksessa. TE-toimistot mielletään työnantajien keskuudessa vahvasti työttömien työnhakijoiden toimistoksi, ei niinkään työnantajien ja yrittäjien palveluiksi. Eräs haastateltava totesikin seuraavasti:

Te ootte niinku kasvoton jollakinlailla. Kaikkien tiedossa, mutta kuitenkin se ei oo niinku profiloitunut sillelaililla ...siinä ois varmaan paikka, paikka vähän itteänsä terävöittää ... siihen markkinointiin mä niinku kyllä ehkä sitten panostaisin tai sitte sellaiseen, että ne yhteydenotot yrityksiltä tai siis, että se yhteistyö olis muutakin kuin siinä paniikinomaisessa pakko-tilanteessa olevaa ...et ihan hyvin voi olla tyyliin sellaisia esittelypäiviä,

että käytäis näitä teidän asioita läpi, et mitä palveluja siis muutekin kun siinä kriisitilanteessa, silloin kun se tilanne on päällä, vaan et sit ne ois ehkä takaraivossa muutenkin. Kun teillä on hirveesti asiantuntemusta kaikkiin, sanotaan nyt vaikka näitä vaikeita tilanteita kun tulee, niin mä aina ohjaan, et ota yhteyttä mahdollisimman pikasesti työvoimatoimistoon ... niin mä ainakin luatan, et siellä ne asiat sitten selviää ... Et hyvät on palvelut, kun ei paljon huonone tästä.

Haastatteluista kävi ilmi, että työnantajat kokevat tärkeänä, että tietävät kehen olla yhteyksissä kun tarvitsevat erilaisia palveluja. TE-toimisto on heille monesti yksi tärkeä viranomainen, jonka luokse työntekijänsä ainakin ohjaavat.

3.1.3 Miten yritykset kokevat paikallisen Rekrytointikeskuksen?

Hämeenlinnan seudun TE-toimistoon perustettiin noin kuusi vuotta sitten Työnhakukeskus STARTTI. Sen tarkoitus oli koota työ ja tekijät yhteen. Vuosien saatossa onkin sen tiloissa järjestetty useita työn, koulutuksen ja tekijöiden kohtaamisia. Nykyiset Työnhakukeskukset muuttuvat kuluvan syksyn aikana Rekrytointikeskuksiksi. Rekrytointikeskus on TE-toimistossa oleva maksuton ja avara tila, joka toimii edelleen yritysten ja työnhakijoiden kohtaamispaikkana. Tiloista löytyvät tavanomainen AV -varustus eli videotykki, valkokangas, fläppitaulu, kannettava tietokone ja useampi Internet-työasema asiakkaiden käyttöön. Hämeenlinna seudun TE-toimistossa on lisäksi oma erillinen Koulutustori, jossa järjestetään erilaisia opintoihin liittyviä tilaisuuksia yhdessä paikallisten oppilaitosten kanssa.

Haastateltavista kaikki olivat sitä mieltä, että Rekrytointikeskus on luonteva paikka työntekijän ja työnhakijan kohtaamiseen, silti vain kolme työnantajaa oli kiinnostunut pitämään oman työntekijöiden markkinointitilaisuutensa Rekrytointikeskuksessa. Erään haastateltavan kanssa yhteistilaisuuksia on jo järjestettykin muutama otteeseen. Hän kommentoi tiloista seuraavanlaisesti:

Onhan tuota tullut kokeiltua, mutta onko aulan keskeinen paikka kuitenkin luonteva tapaamisten järjestämiseen ...siinä on tietty hyvyys. Se on hyvä keskeinen paikka, mut se tietty, et sä saat intiimin otteen jostakin, et se ei oo sellainen päivää, olkaa hyvä -meininki ...eli siinä tulee se tietty viranomaisuus, kerta se on kuitenkin aika kova ja kolkko, et jollain tapaa pehmentää sitä tilaa. Kerta siinä on palvelutiski, palvelutiski ja sit siinä on

olemassa teidän omat palvelutoimistot ja tää tapahtuma on siinä kaikkien välissä.

Useassa haastattelussa nousi esiin selkeä työnantajille kohdennetun tilaisuuden järjestämisen tarve. Tilaisuuden sisältönä olisi TE-toimiston palveluiden markkinointi, mutta myös verkostoituminen ja muiden seudulla toimivien työnantajien tapaaminen. Tilaisuuksia tulisi järjestää sekä päivällä että illalla. Näin niihin voisivat osallistua niin isojen kuin pientenkin yritysten henkilöstöasioista vastaavat. Pääosin haastateltavat olivat sitä mieltä, että tilaisuuksia ei pitäisi järjestää vain tietylle toimialalle, mutta toki sellaisiakin voisi järjestää. Eräs haastateltava kertoi seuraavaa:

Nyt ne mielti just viimeksi sitä meidän kokouksessa, että löytyiskö jonkunlainen tilaisuus pelkästään niille, tota niille, sosiaalialan yrityksille, mitkä on nyt tässä Kanta-Hämeessä.

Työnantajilla on monenlaisia odotuksia ja ideoita tulevalle Rekrytointikeskukselle. Valtakunnallinen markkinointikampanja sähköiseen CV -netti palveluun ja Rekrytointikeskuksiin käynnistyy 1.9.2011 ja kestää vuoden loppuun. Erityisesti tuona aikana Rekrytointikeskuksen työnantajille suunnattuun markkinointiin on tarkoitus keskittyä toimistossamme ja sitä kautta pyrkiä vastaamaan Työnvälitys-palveluihin kohdistuneisiin odotuksiin.

3.2 Työnhakija- ja työnantaja- ja yrityspalvelujen henkilökunnan yhteistyö

Halusin ottaa tutkimukseni toiseksi päätavoitteeksi oman uuden Työnvälitys-palvelun yhteistyön tutkimisen. Vanhassa palvelumallissamme luonteva yhteistyö työnhakija- ja työnantajapalvelujen välillä oli vuosien saatossa lähes kokonaan loppunut. Nyt tavoitteenamme on luoda yhteinen palvelumalli. Toteutin työyhteisöni tutkimisen osallistuvalla havainnoinnilla. Erityisesti kiinnitin huomiota Työnvälitys-palvelun työilmapiiriin ja palaveridemme sisältöihin.

Kaikkien palvelujemme, myös Työnvälitys-palvelujen, yhteistä tekemisenmallia työstettiin jo kauan ennen marraskuun loppua 2010. Hämeenlinnan seudun TE-toimistossa kokoontui erityinen segmentti-työryhmä keväällä 2010. Työryhmän tehtävänä oli miettiä useampia erilaisia malleja, miten käytännössä TEMn uutta palvelumallia toimistos-

samme toteutettaisiin ja miten asiakkaiden segmentointi tulisi työssämme näkymään. Työryhmään kuului puheenjohtajan lisäksi kuusi eri yksikön edustajaa. Roolini työryhmässä oli tuoda työnhakukeskus STARTIn ja työnantajapalvelujen mielipiteet kuuluviin.

Segmentti-työryhmä kokoontui kaikkiaan kuusi eri kertaa viiden kuukauden aikana. Jokaisen työryhmän kokoontumisen jälkeen pyrimme avoimesti kertomaan oman yksikkömme kollegoille työryhmässä esiin tulleita asioita ja ideoita. Tarkoitus oli kuulla samalla heidän mielipiteitään ja viedä niitä seuraavaan työryhmän palaveriin. Työryhmän tuotos huipentui 26.5.2010 järjestettyyn puoli päivää kestävään Learning Cafe -tilaisuuteen toimistollamme. Henkilökuntamme jaettiin aluksi kolmeen eri ryhmään. Jokainen ryhmä kiersi kaikki kolme eri Segmentti-työryhmän luomaa palvelumalliehdotusta läpi. Jokaisen ryhmän palvelumalliesittelijä toimi osastolla kirjurina ja näin henkilökunnan mielipiteet ja kommentit saatiin kirjattua heti ylös.

Lisäksi henkilökunnallemme järjestettiin koko päivän kestävä tilaisuus 29.9.2010. Tilaisuudessa oli puhumassa johtamiseen ja työyhteisöjen kehittämiseen erikoistunut valmentaja Pertti Martiskainen. Hän kertoi TEMn terveisiä ja odotuksia uudesta palvelumallista.

Palvelumallin muutoksessa on kyse ennen kaikkea ajattelutavan muutoksesta ja kentiesjuuri siksi palvelumallia työstettiin rauhassa ajan kanssa. Hämeenlinnan seudun TE-toimistossa uuteen palvelumalliin siirryttiin 29.11.2010. Opinnäytetyössäni tarkastelen Työnvälitys-palvelujen toimintakulttuuria 15.11.2010 – 31.5.2011 väliseltä ajalta. Uuden palvelumallimme ensimmäinen yhteinen palaveri pidettiin 15.11.2010. Palaverissa keskustelimme mm. siitä millaiset pelisäännöt luomme asiakkaille, jotka kuuluvat Työnvälitys-palveluun. Keskustelimme palaverissa myös siitä, että kauanko asiakas on meidän palvelumme asiakkaana, millä välineillä pidämme asiakkaisiimme yhteyttä ja milloin on järkevää siirtää asiakas TE-toimistomme muihin palveluihin. Pohdimme lisäksi sitä, että millaisilla keinoilla löydämme parhaita mahdollisia ehdokkaita työnantajien antamiin työpaikkoihin, miten lisätä osoitusten tekemistä avoimiin työpaikkoihin ja teemmekö kaikki virkailijat ns. kaikkea vai säilytämmekö palvelujemme vaatiman erikoisosaamisen.

Opastusta ja koulutusta työhakemusten ja ansioluetteloiden laatimiseen on TE-toimistossa järjestetty jo pitkään. Uudessa palvelumallissa Työväkilytys-palvelujen henkilökunnan työnkuvat ovat laajentuneet vain vähän, sillä palvelujen erityisosaaminen on pyritty säilyttämään. Uuden palvelumallin myötä työnhakijoille suunnattuja tiettyyn aiheeseen keskitettyjä pajoja suunnitellaan ja toteutetaan nykyisin yhdessä työnhakija- ja työnantajapalvelujen kesken. Työnhakijoille pyritään samalla kertaa tuomaan myös työnantajan näkökulmaa esiin.

Aikaisemmin esim. työhallinnon sähköisiä palveluita opastettiin jokaiselle työnhakijalle erikseen. Uudessa palvelumallissa työnhakijoita ohjataan 4-10 henkilön ryhminä sähköisten palvelujen pajiin sekä hakemus-, CV- ja Onnistu haastattelussa- pajiin. Hakemus- ja CV -pajassa opastetaan ja tuetaan hakemuksen ja ansioluettelon tekemistä. Onnistu haastattelussa-paja antaa työkaluja ja varmuutta työhaastatteluun ja lisäksi ajankohtaista seudullista työmarkkinatietoutta. Sähköisten palvelujen paja opastaa mm. mol.fi-sivujen ja muiden työnhakuun liittyvien verkkopalvelujen käyttämisessä. Kulu- neen kevään aikana on ollut 37 eri pajaa ja niihin on osallistunut jo 143 työnhakijaa.

Työnantaja- ja yrityspalvelujen sekä työnhakijapalvelujen virkailijoiden päivittäinen kanssakäyminen ja kollegan neuvojen pyytäminen ovat lisääntyneet entisestä palvelu- mallista. Uuden palvelumallin myötä ns. ehdokaspaikat eli työpaikat, joita työnantaja ei halua laittaa julkiseen hakuun, ovat lisääntyneet. Työnhakijaehdokkaiden hakeminen tietokannastamme tapahtuu nykyisessä palvelussamme luontevammin yhdessä, sillä työpisteemme ovat työnhakijapalvelun virkailijoiden kanssa vierekkäin. Työnantajan soittaessa ja pyytäessä TE-toimistolta työnhakijaehdokkaita työnantaja- ja yrityspalvelun virkailija ottaa paikan vastaan. Sen jälkeen hän pyytää kollegoiden apua ns. hyvien tyyppien löytämiseksi. Työnhakijapalvelujen virkailijat tuntevat työnhakijat paremmin, koska he laativat hakijan kanssa yhdessä mm. toimintasuunnitelma hakijan työllistymi- sen tueksi. Työnantaja- ja yrityspalvelujen virkailijat työskentelevät tiiviimmin työnan- tajien kanssa mm. rekrytointien merkeissä.

Työväkilytys-palvelulla on viikoittain oma perjantain aamupalaveri, jossa käsitellään ajankohtaisista asioista. Työväkilytys-palveluihin kuuluu oma nimetty ammatinvalinta- ja urasuunnittelun psykologi, joka osallistuu palavereihimme ja tuo näin oman näkökul- mansa asioihin. Hän järjesti mm. Työväkilytys-palvelujen virkailijoille kaksi eri koulu-

tustilaisuutta toukokuussa. Koulutuksessa kävimme läpi mm. työnhakuprosesseja sekä työnhakijan että työnantajan näkökulmasta.

Haluamme luoda Työnvälitys-palveluihin oman palveluvision, jota tavoittelemme ja joka luo yhtenäisen toimintatavan yksikköömme. Pidimme koko työpäivän kestävästä yhdistetyn virkistys- ja yksikköpalaverin Kivigallerian tiloissa Hämeenlinnassa 24.5.2011. Yksikkömme esimies Arto Ijäs (2011) ehdotti muistioon kirjattavaksi seuraavanlaisen Työnvälitys-palvelun palvelutavoitteen:

Työnvälityksen tavoitteena on kehittää toimintaansa entistä asiakaslähtöisemmäksi, ammattitaitoisemmaksi ja tehokkaammaksi. Omaa työyhteisöä kehitetään kaikkien taipumukset, mielenkiinnon alueet ja osaaminen huomioon ottaen.

Työyhteisön toiminta perustuu keskinäiselle kunnioitukselle, hyvälle käytöstävoille ja toisen työn arvostamiselle. Tavoitteena on työyhteisö, jossa kaikkien on hyvä tehdä tuloksekasta työtä.

4 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää, millaisia palveluja työnantajat odottavat paikalliselta TE-toimistolta ja miten voisimme uudessa Työnvälitys-palvelussa vastata yhdessä tehden työnantajien palveluodotuksiin. Tutkimusongelmiini hain vastauksia lomakkeen avulla, haastatteluilla ja työyhteisöä havainnoimalla.

Tämän tutkimuksen mukaan Hämeenlinnan seudun työnantajat tuntevat paikallisen TE-toimiston ja sen palvelut. Silti markkinointiin toivottiin lisää panostusta ja selkeyttä. Vaikka työnantajat kertoivatkin tuntevansa palvelumme, niin niiden markkinointinimet olivat heille vieraita. Lomaketta täyttäessään työnantajat eivät välttämättä tienneet, esimerkiksi mikä on palkkatuki, muutosturva tai Työlinja. Haastatteluissa he kertoivat kuitenkin käyttäneensä juuri näitä palveluita.

Tutkimukseni perusteella olemme osittain epäonnistuneet työnantajille kohdennetussa palvelujemme markkinoinnissa. Työnantajamme käyttävät palveluitamme, mutta eivät tiedä palveluiden markkinointinimiä. Tutkimustulosten luotettavuuden kannalta olikin tärkeää, että haastattelin työnantajat vielä lomakkeen täytön jälkeen.

Tämän tutkimuksen mukaan työnantajat luottavat paikallisen TE-toimiston virkailijoiden ammattitaitoon ja TE-toimiston palveluihin Hämeenlinnan seudulla. He myös odottavat, että palvelut ovat paikallisesti saatavilla ja markkinoivat niitä omille työntekijöilleen. Lisäksi he toivovat henkilökohtaista palvelua ja sitä, että palvelut saavat ikään kuin nimet ja kasvot. Näin yhteydenotosta tulee helpompaa myös muuten kuin akuuteissa kriisitilanteissa.

Tutkimukseni osoitti, että työnantajat kokevat TE-toimiston palvelut erityisesti työnhakijan ja työntekijän palveluina, ei niinkään työnantajan tai yrittäjän palveluina. Työnantajat osaavat olla TE-toimistoon yhteyksissä esimerkiksi rekrytointi- tai irtisanomistilanteissa, mutta eivät esimerkiksi miettiessään uusien verkostojen luomista tai olemassa olevan henkilöstönsä osaamisen kehittämistä. Järvinen (2010, 71) toteaaakin, että seudullinen yrityspalvelu-verkosto tarvitsee näkyvää markkinointia, jos sen halutaan tavoittavan aloittavat yrittäjät ja elinkaaren myöhempään vaiheeseen ehtineet yritykset. Esi-

merkkinä markkinoinnista voidaan mainita Turun Seudun yrityspalvelukeskus POTKURIN radiossa mainostama perustayritys.fi.

Tutkimukseni tukee Työnvälitys-palveluissa olevaa ennakkokäsitystä siitä, että TE-toimiston tulee olla esillä seudulla järjestettävillä messuilla ja erilaisissa verkostotilaisuuksissa. Palvelujemme markkinointia tulee tehdä monin eri tavoin ja viedä palveluista tietoa sinne, missä työnantajat ja työnhakijat ovat.

Tutkimukseni osoitti, että on tärkeää markkinoida myös työnantajien ja yritysten edustajille palvelujamme yrityspalveluina. Palvelujemme ja TE-toimiston imagon kannalta olisi tärkeää, että ne mielletäisiin muiksikin kuin työttömien työnhakijoiden palveluiksi. Henkilökohtaiset työnantajan luona käytävät tutustumis- ja esittäytymiskäynnit ovat tärkeitä myös siksi, että työnantajat osaavat hyödyntää monipuolisesti palveluitamme. Käynnin aikana luottamuksellista suhdetta voidaan syventää ja samalla tarjota heille räätälöityä palvelua oikea-aikaisesti. Näin toimittaessa voidaan jo ennakoiden vastata työnantajien odotuksiin ja tarpeisiin.

Tämä tutkimuksen mukaan työnantajat kokivat tulevan Rekrytointikeskuksen periaatteessa positiivisena palveluna paikallisessa TE-toimistossa. Tutkimus osoitti kuitenkin, että vain kolme työnantajan edustajaa oli valmis järjestämään omaa tilaisuuttaan Rekrytointikeskuksessa. Toki osalla työnantajista oli vastaavanlaiset tilat työpaikallaan, joten he eivät kokeneet tarpeelliseksi järjestää tilaisuuttaan oman työpisteensä ulkopuolella.

Tutkimuksesta nousi esiin muutamia erittäin hyviä ja toteuttamiskelpoisia ideoita. Rekrytointikeskuksessa tullaan varmasti tulevaisuudessa järjestämään kaikille työnantajille avoimia tilaisuuksia, jossa markkinoimme paikallisen TE-toimiston palveluja. Myös tietyille toimialoille suunnattuja tilaisuuksia tullaan varmasti kehittämään yhdessä eri toimijoiden kanssa. Lisäksi jatkamme edelleen jo aloitettuja yhteistyömalleja työnantajien kanssa. Sen sijaan tilaisuuksien tarkkaa sijoittelua ja pitopaikkaa tulee vielä kehittää ja miettiä tarkemmin.

Samalla kun mietimme erilaisten tilaisuuksien järjestämistä, tarvitsee toimistomme myös miettiä sitä, millä keinoilla tavoitamme kuhunkin tilaisuuteen ajatellut asiakkaat. Markkinoinnin ja palveluiden keittämisessä meillä riittää yhdessä Työnvälitys-

palveluissa tekemistä edelleen. Esimerkiksi voisimme ottaa kotisivujen lisäksi sosiaalisen median luomat mahdollisuudet tulevaisuudessa mietintään. Sen kautta saattaisimme tavoittaa parhaiten ainakin nuoret työnhakijat. Työnantajien tavoittamiseen sosiaalinen media ei välttämättä ole paras keino, vaan heihin yhteydenpito tulee edelleen tapahtua henkilökohtaisin kontaktein.

Korhosen (2011, 5) mukaan julkisen hallinnon tavallisimpia erityispiirteitä suhteessa yksityiseen sektoriin on mainittu mm. poliittinen ohjautuvuus, asiakkuuden kompleksisuus, palveluiden allokoinnin problematiikka ja hallinnon monimutkaisuus. Palveluiden suunnittelu ja toteutus ovat erillisiä toimintoja ja ohjausperiaatteena käytetään nettoarvon sijaan oikeudenmukaisuutta ja tasa-arvoa.

Työnvälitys-palvelujen yhteistyö on lähtenyt kehittymään oikeaan suuntaan. Yhteisten pelisääntöjen luominen luo hyvän pohjan yhdessä tekemiselle. Yhdessä esimiehemme kanssa luotu palvelutavoite on selkeä tavoite, jota kohti jokaisen Työnvälitys-palveluissa olevan virkamiehen tulee kulkea. Se antaa palveluillemme raamit, mutta jättää sopivasti tilaa yksilöllisyydelle ja harkinnalle.

Työnantaja- ja yrityspalvelujen sijoittaminen työnhakijapalvelujen kanssa samoihin tiloihin ja osittain jopa niiden keskelle on luonnostaan lisännyt yhteistyötä ja toistemme osaamisen hyödyntämistä. Uusia toimintatapoja on jo lyhyessä ajassa noussut esiin ja yhteinen tahtotila yhdessä tekemiselle on herännyt uudelleen.

Esimieheni Arto Ijäs kysyi kesän alussa omaa mielenkiintoani ottaa Rekrytointikeskukseen tilaisuuksien järjestäminen ja koordinointi mukaan omaan työnkuvaani. Yhdessä työnhakijapalveluiden kollegoiden ja muiden asiantuntijoiden kanssa tulemme varmasti saamaan monenlaisia työn ja tekijöiden kohtaamisia paikalliseen Rekrytointikeskukseen.

Hämeenlinnan seudun TE-toimistossa alkuvuosi on mennyt uutta palvelumallia opetellessa ja asiakkaiden ohjaamisessa uusiin segmentteihin. Uusien palvelumallien läpivieminen on aina haasteellinen ja aikaa vievä prosessi, jonka onnistumista voidaan mitata vasta vuosien jälkeen. Olemme kuitenkin jo hyvässä alussa, joten tästä on hyvä jatkaa.

LÄHTEET

Painetut

- Grönroos, Christian 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. WS Bookwell Oy, Porvoo.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu, Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 1. painos. Yliopistopaino, Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2000. Tutki ja kirjoita. 6. uudistettu painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Otavan Kirjapaino Oy, Keuruu.
- Juutti, Pauli & Virtanen, Petri 2009. Organisaatiomuutos. Otavan Kirjapaino Oy, Keuruu.
- Koskinen, Ilpo & Alasuutari, Pentti & Peltonen, Tuomo 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Lappalainen, Sirpa & Hynninen, Pirkko & Kankkunen, Tarja & Lahelma, Elina & Tolonen, Tarja 2007. Etnografia metodologiana lähtökohtana koulutuksen tutkiminen. Vastapaino, Tampere.
- Lämsä, Anna-Maija & Uusitalo, Outi 2009. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. 1.-6.painos. Edita Prima Oy, Helsinki.
- Tamminen, Juhani 2003. Teamwork. Menestyksen askeleet ryhmätyössä. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Vahtio, Eeva-Leena 2007. Pestaa paras. Rekrytoinnin opas esimiehille. Edita Prima Oy, Helsinki.

Painamattomat

- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010. ELY-keskukset. Luettu 20.12.2010. Sivut päivitetty 25.11.2010. <www.ely-keskus.fi/fi/ELYkeskukset/Sivut/default.aspx >
- Hattulan kunta 2011. Tilastotietoja. Luettu 12.3.2011. <www.hattula.fi/portal/fi/kunta_ja_hallinto/tilastotietoja/ >
- Heinonen, Elisabet 2010. TE-toimistoissa ja ELY-keskuksissa katsotaan tulevaan ja panostetaan muutostukeen. Valtiotyönantaja. Valtion työmarkkinalaitoksen verkkolehti 2/2010. Luettu 26.9.2010. <www.valtiotyönantaja.fi/lehti/fi/arkisto/2_2010/artikkelit/TE-toimistoissa_ja_ELY-keskuksissa_katsotaan_tulevaan_ja_panostetaan_muutostukeen/index.jsp>
- Hämeenlinnan kaupunki 2010. Tilastotietoa. Luettu 12.3.2011. Sivut päivitetty 23.2.2011. <www.hameenlinna.fi/Hameenlinna-tietoa/Tilastotietoa/ >
- Hämeenlinnan seutu, koheesio- ja kilpailukykyohjelma 2010-2013. Luettu 6.2.2011. <http://www.kehittamiskeskus.fi/attachments/hameenlinnan_seudun_koheesio-_ja_kilpailukykyohjelma_2010-2013.pdf >
- Hämeen Mafia 2011. Luettu 15.3.2011. <http://www.hameenmafia.net/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=53 >
- Ijäs, Arto 2011. Hämeenlinnan seudun TE-toimiston Työnvälitys-palvelun muistio 24.5.2011. Luettu ja tulostettu 26.5.2011.
- Janakkalan kunta 2011. Tilastot, Väestö. Luettu 12.3.2011. Sivut päivitetty 12.4.2010. <www.janakkala.fi/fi/janakkalan_kunta/kuntaesittely/tilastot/vaesto/?id=165 >
- Janakkalan Teollisuusalueet 2011. Janakkalan kunta. Luettu 12.3.2011. Sivut päivitetty 2.12.2010. <http://www.janakkala.fi/fi/tytaryhtiot/janakkalan_teollisuusalueet_oy/?id=40 >
- Järvinen, Riikka 2010. Seudulliset yrityspalvelu-verkoston kehittäminen Kanta- ja Päijät-Hämeen alueella. Hämeen ammattikorkeakoulu, yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. Ylemmän ammattikorkeakoulutut-

kinnon opinnäytetyö. Luettu ja tulostettu 11.2.2011.

<<https://publications.theseus.fi/handle/10024/16618>>

Kehittämiskeskus Oy Häme 2011. Luettu 29.1.2011.

<<http://www.kehittamiskeskus.fi/portal/kehittamiskeskus/>>

Korhonen, Antto 2011. Asiakaslähtöisyyden edellytykset ELY-keskuksissa. Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta, Poliitiikan ja talouden tutkimuksen laitos. Pro gradu-tutkielma. Luettu ja tulostettu 3.5.2011.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/24887/Asiakaslahtoisyyden_edellytykset_ELYkeskuksissa.pdf?sequence=2>

Koulutus työnantajan ja valtion yhteishankintana 2011. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Luettu 24.3.2011. Sivut päivitetty 5.1.2010.

<http://www.mol.fi/mol/fi/01_tyonantajat/03_yhteishankintakoulutus/index.jsp>

Laki elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista 2009. 20.11.2009/897. Luettu 20.12.2010.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090897?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Julkinen%20ty%C3%B6voimapalvelu>>

Muutosturva 2011. Työ- ja elinkeinoministeriö. Luettu 11.3.2011. Sivut päivitetty 10.5.2010.

<http://www.mol.fi/mol/fi/00_tyonhakijat/07_tyottomyys/03_irtisanotun_muutosturva/index.jsp>

Oivo, Tuija & Merimaa, Marja 2010. Työ- ja elinkeinoministeriön kirje 22.6.2010. TE-toimistojen monikanavainen palvelu. Luettu ja tulostettu 9.8.2010.

Oivo, Tuija & Palm, Jarmo 2009. Työ- ja elinkeinoministeriön kirje 2.9.2009.

TEM/2507/00.03.02/2009. Työ- ja elinkeinotoimiston yrityspalvelut. Luettu ja tulostettu 2.9.2009.

Oivo, Tuija & Rantakaulio, Marja 2010. Työ- ja elinkeinoministerion ohje 11.10.2010.

TEM/2694/00.03.05.02/2010. TE-toimistojen monikanavainen palvelu, linjausten toimeenpanon ensivaiheen käynnistäminen. Luettu ja tulostettu 11.10.2010.

Palkkatuki 2011. Työ- ja elinkeinoministeriö. Luettu 8.3.2011. Sivut päivitetty

10.5.2010.

<http://www.mol.fi/mol/fi/01_tyonantajat/06_2rekrytoinnin_tuki/02_palkkatuki/index.jsp>

Palm, Jarmo 2010. Työ- ja elinkeinoministeriö. Ajankohtaista ja tulevaa työnantaja- ja yrityspalvelussa. Koulutus- ja kehittämiskeskus Salmia. Luento 15.12.2010. Luettu ja tulostettu 20.12.2010.

Palveluhakemisto 2011. Janakkalan kunta. Luettu 15.3.2011.

<http://www.janakkala.fi/fi/janakkalan_kunta/asiointi/palveluhakemisto/?id=28>

Rekrytori 2011. Luettu 17.5.2011. <<http://www.rekrytori.fi/hameenlinna/>>

Savolainen, Pekka & Paukku, Jarmo 2011. TE-toimistoverkko 2015 linjausten toimeenpano Hämeen ELY-keskuksessa. HAMELY/30/00.01.00/2011. Luettu ja tulostettu 25.3.2011.

TEM-konsernin yritysasiakkuusstrategian loppuraportti 4245/230/2008, 3288/578/2008 (Yritys-Suomi –kehittämishjelma, F 10360). Luettu 20.12.2010. Sivut päivitetty 3.5.2005.

<www.tem.fi/haku?searchterms=Yritysasiakkuusstrategia>

Tukiainen, Minna 2010. TEM-konsernin muutosohjelma 2010. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan intranet. Luettu ja tulostettu 3.1.2011.

Tuotteistetut asiantuntijapalvelut 2011. Työ- ja elinkeinoministeriö. Luettu 8.3.2011. Sivut päivitetty 3.5.2010. < <http://www.tem.fi/index.phtml?s=683> >

Työharjoittelu ja työelämävalmennus 2011. Työ- ja elinkeinoministeriö. Luettu 8.3.2011. Sivut päivitetty 11.1.2010.

<http://www.mol.fi/mol/fi/00_tyonhakijat/01_tyonhaku_suomessa/07_tyoharjoittelu_ja_tyoelamavalmennustuki/index.jsp>

Työlinja-puhelinpalvelu 2011. Työ- ja elinkeinoministeriö. Luettu 12.3.2011. Sivut päivitetty 16.6.2010.

<http://www.mol.fi/mol/fi/05_tyovoimatoimisto/12_tyolinja/index.jsp>

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290. Finlex- Valtion säädöstietopankki. Luettu 19.7.2011.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6tt%C3%B6myysturvalaki>>

Valtiovarainministeriö 2010. VM Uutiskirje 17/2010, 24.11.2010. Luettu 20.12.2010.

<www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/03_uutiskirjeet/1710_tuottavuus.jsp#pageContent>

Yrityspalvelusopimus Hämeenlinnan seudulla 2010.

Yritys-Suomi 2011. Työ- ja elinkeinoministeriö. Luettu 8.3.2011.

< <http://www.yrityssuomi.fi/> >

LIITTEET

Soittorunko puhelinkeskusteluun:

Liite 1

Leena Rankila Hämeenlinnan seudun Työ- ja elinkeinotoimisto tervehdys.

Olisiko pieni hetki aikaa? Tällä kertaa soitankin hieman toisenlaisella aiheella eli en rekrytointeihin liittyvissä asioissa, vaan toivoisin teidän osallistuvan lyhyeen tutkimukseen, jonka teen omaehtoisii opintoihini liittyen.

Tarkoitukseni on tehdä pieni otanta seudun eri toimialojen yrityksiin ja saada sitä kautta selville millaisia odotuksia yrittäjillä on paikallisen TE-toimiston palveluille. Tulosten pohjalta pyrimme vastaamaan mahdollisesti esiin tulleisiin haasteisiin ja sitä kautta kehittämään palvelujamme asiakkaidemme toivomalla tavalla.

Opiskelen kolmatta vuotta iltaisin Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa, liiketalouden koulutusohjelmassa ja tarkoitukseni on valmistua taloushallinnon tradenomiksi viimeistään keväällä 2012. Teen parhaillani opinnäytetyötäni ja opinnäytetyöni aihe on ”Hämeenlinnan seudun työnantajien odotukset paikallisen TE-toimiston palveluista”.

Osallistuminen tapahtuisi siten, että lähetän teille sähköpostilla sähköiseen kyselylomakkeeseen, jonka täyttämiseen menee noin viisi- kymmenen minuuttia. Vastaukset voi palauttaa myös sähköisesti.

Vastausten palauttamisen jälkeen toivoisin vielä saavani haastatella teitä muutaman hetken mahdollisten täydentävien lisäkysymysten osalta.

Suostutteko osallistumaan tutkimukseeni vastaamalla kysymyksiin ja sen jälkeen mahdolliseen haastatteluun? Tutkimuksesta ei tule ilmi yksittäisten yritysten tai toimialojen vastauksia.

Vielä varmistaisin sähköpostiosoitteenne? Voimmeko saman tien sopia haastatteluajan kohdan?

Kiitos jo tässä vaiheessa kiinnostuksestanne palvelujemme kehittämistä ja opintojani kohtaan.

Hei,

ohessa kysely, josta soittelin. Kiitos jo tässä vaiheessa mielenkiintoisesta keskustelusta ja mielenkiinnosta tutkimustani kohtaan.

Toivottavasti ehdit vastata kyselyyni mahdollisimman pian, mutta mielellään viimeistään 31.5.2011. Kyselyn jälkeen tulen vielä tapaamaan sinua henkilökohtaisesti.

Kuulumisiin,

Leena Rankila

<http://www.webpolsurveys.com//R/1EBF6FCE704D09A7.par>

Hämeenlinnan seudun työnantajien odotukset paikallisen TE-toimiston palveluista

Tervehdys paikallisesta TE-toimistosta, tässä lupaamani kysely, josta teille jo aikaisemmin soittelin. Kyselyyn vastaaminen vie noin kymmenen minuuttia ja *toivoisin teidän vastaavan kyselyyn viimeistään 8.6.2011*.

Ystävällisin terveisin, Leena Rankila p. 050 396 3108

1. Tietoja yrityksestä

Yrityksen nimi *

Henkilökunnan määrä kaikkiaan / Hämeenlinnan toimipisteessä *

2. Tiedätkö missä Hämeenlinnan seudun TE-toimisto sijaitsee? *

Kyllä Ei

3. Millainen mielikuva teillä on paikallisesta TE-toimistosta? Voitte valita useamman vaihtoehdon.

- pakko asioida
 helppo asioida
 asiantuntevaa palvelua
 monipuolista palvelua
 riittävän nopeaa palvelua
 byrokraattinen laitos
 virkailijat käyttävät vaikeasti ymmärrettävää kieltä
 vaikea tavoittaa / löytää
 helppo tavoittaa / löytää
 joku muu, mikä?

4. Haluatteko, että paikallisesta TE-toimistosta ollaan teihin yhteydessä? *

Kyllä Ei

5. Jos vastasitte kyllä, niin millä tavalla haluaisitte, että paikallisesta TE-toimistosta oltaisiin teihin yhteydessä? Voitte valita useamman vaihtoehdon.

TE-toimiston edustaja tulee käymään yrityksessänne

- messuosastolla olessanne tai muissa tapahtumissa tapaaminen
- kirjeitse
- yhteydenotto puhelimitse
- yhteydenotto sähköpostilla

6. Jos vastasitte ei, niin miksi ette haluisi, että teihin oltaisiin paikallisesta TE-toimistosta yhteydessä?

▲
▼

7. Miten usein toivotte, että paikallisesta TE-toimistosta oltaisiin teihin yhteydessä, esimerkiksi avoimena olleen paikan täyttymisen suhteen? *

- kaksi kertaa tai useammin vuodessa
- kerran vuodessa
- harvemmin kuin kerran vuodessa
- olen itse yhteydessä kun tarvitsen TE-toimiston palveluja

8. Kun olette asioinut TE-toimiston edustajan kanssa, niin onko yhteyden saanti ollut helppoa? *

- Kyllä Ei

9. Jos yhteyden saamisessa on ollut vaikeuksia, millaisia vaikeuksia on ollut ja mistä se mielestänne johtuu?

▲
▼

10. Mitkä TE-toimiston palveluista ovat teille ennestään tuttuja? Voitte valita useamman vaihtoehdon. *

- rekrytointi kotimaasta joko www.mol.fi -sivujen kautta tai ehdokashaun perusteella
- rekrytointi Euroopasta EURESpalvelua hyödyntäen
- palkkatuki kuten esimerkiksi Sanssi-kortti, oppisopimuskoulutus
- muutosturva mm. henkilöstön lomauttamis- tai irtisanomistilanteessa
- työharjoittelu / työelämänvalmennus
- yhteishankintakoulutus (Täsmä-, Rekry-, tai MuutosKoulutus)
- yrittäjyyskoulutus
- starttiraha
- Työlinja (työ- ja elinkeinohallinnon yhteyskeskus)
- Yritys-Suomi (palvelu yrittäjille ja yrittämisestä kiinnostuneille)
- HRV-palvelut (Henkilöstöratkaisut ja -vuokraus)

11. Mitä TE-toimiston palveluja yrityksenne on hyödyntänyt? Voitte valita useamman vaihtoehdon. *

*

- rekrytointi kotimaasta joko www.mol.fi -sivujen kautta tai ehdokashaun perusteella
- rekrytointi Euroopasta EURESpalvelua hyödyntäen
- palkkatuki kuten esimerkiksi Sanssi-kortti, oppisopimuskoulutus
- muutosturva mm. henkilöstön lomauttamis- tai irtisanomistilanteessa
- työharjoittelu / työelämänvalmennus
- yhteishankintakoulutus (Täsmä-, Rekry-, tai MuutosKoulutus)
- yrittäjyyskoulutus
- starttiraha
- Työlinja (työ- ja elinkeinohallinnon yhteyskeskus)
- Yritys-Suomi (palvelu yrityksille ja yrittämisestä kiinnostuneille)
- HRV-palvelut (Henkilöstöratkaisut ja -vuokraus)

12. Onko paikallisesta TE-toimistosta osattu ohjata teitä yhteistyökumppaneiden (esimerkiksi paikallisten oppilaitosten, Kehittämiskeskus Oy Hämeen, Uusyrityskeskus) palveluiden luokse?

- Kyllä Ei

13. Millaisia odotuksia teillä on paikalliselta TE-toimistolta? *

▲
▼

14. Rekrytointikeskus on TE-toimistossa oleva maksuton ja avara tila, joka toimii yritysten ja työnhakijoiden kohtaamispaikkana. Tiloista löytyy tavanomainen AV-varustus eli videotykki, valkokangas, fläppitaulu, kannettava tietokone ja useampi työasema asiakkaiden käyttöön.

Onko TE-toimisto mielestänne luonteva työnantajien ja työntekijöiden kohtaamispaikka?

Kyllä Ei

15. Olisitteko kiinnostuneet pitämään oman tilaisuutenne paikallisessa Rekrytointikeskuksessa?

Kyllä Ei

16. Millaisia toiveita teillä olisi paikalliseen Rekrytointikeskukseen?

▲
▼

17. Muita terveisiä

▲
▼

Kiitos vielä, että osallistuitte tutkimukseeni ja sitä kautta edistätte TE-toimistomme palvelujen kehittämistä odottamaanne suuntaan.

Opiskelen kolmatta vuotta iltaisin Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa liiketalouden koulutusohjelmassa.

Tämä tutkimus on osa opinnäytetyötäni, jonka teen työnantajalleni Hämeenlinnan seudun TE-toimistolle.

Ystävällisin terveisin,

Leena Rankila

Lähetä

Opiskelen Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa liiketalouden koulutusohjelmassa tradenomiksi. Teen opinnäytetyöni työnantajalleni aiheesta ”Hämeenlinnan seudun työnantajien odotukset paikallisen TE-toimiston palveluista”.

Opinnäytetyöni aineiston kerään hyödyntäen ensin Webropol 2.0 kyselylomake-sovellusta. Vastauksia tarkentaakseni haastattelen vielä kyselylomakkeen täyttäneiden yritysten henkilöstökrytoinneista vastaavia henkilöitä. Aineiston käsittelyn helpottamiseksi haluaisin nauhoittaa haastattelun. Antamanne vastaukset käsitellään luottamuksellisina. Tulokset julkistetaan siten, etteivät kenenkään yksittäisen vastaajan tiedot paljastu.

Leena Rankila

Haastattelun saa nauhoittaa

Haastattelua ei saa nauhoittaa

Paikka ja aika

Allekirjoitus
