



Tiedon tuottaminen yrityspalvelukonseptin kehittämistyön tueksi muotoiluajattelun viitekehystä hyödyntäen

Taru Tikkanen

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Tiedon tuottaminen yrityspalvelukonseptin kehittämistyön tu-
eksi muotoiluajattelun viitekehystä hyödyntäen**

Taru Tikkanen
Tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Marraskuu 2024

Taru Tikkanen

Tiedon tuottaminen yrityspalvelukonseptin kehittämistyön tueksi muotoiluajattelun viitekehystä hyödyntäen

Vuosi

2024

Sivumäärä

66

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa yrittäjille suunnatun palvelukonseptin kehittämistyön tueksi. Opinnäytetyön tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää myös elinvoimapalveluiden perustyössä. Toimeksiantajana toimi Tikkurilan osaamiskampus -hanke. Toimeksiantajalla oli tarve selvittää, kuinka Tikkurilan osaamiskampukselle rakentuva palvelukonsepti voisi tukea paikallisten yritysten kasvua ja kehitystä.

Tutkimuksen viitekehys pohjautuu muotoilulähtöiseen ajatteluun, jonka avulla on pyritty hahmottamaan toimeksiantannon taustalla olevia tarpeita ja muotoilemaan ne tutkimuskysymyksiksi. Prosessin kuvaamiseen käytettiin tuplatimanttimallin ensimmäistä timanttia, joka keskittyy ongelman selkeään määrittelyyn. Tietoperustana opinnäytetyössä oli muotoiluajattelun, yrityspalveluiden ja niihin vaikuttavien uudistusten, sekä ekosysteemiajattelun avaaminen.

Tutkimus on laadullista ja määrällistä tutkimusotetta yhdistävä tutkimus ja siinä on kehittämistutkimuksen piirteitä. Laadullisen tutkimusotteen menetelmänä on käytetty sisällönanalyysiä ja kvantitatiivisen tutkimusotteen menetelmistä verkkokyselyä ja lomakehaastattelua. Keskeiset havainnot on järjestelty teemoittain.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että proaktiivinen lähestymistapa, verkostoitumisen tärkeys sekä selkeät palvelupolut ja -kanavat ovat olennaisia tekijöitä paikallisten yritysten tukemisessa. Näiden toteuttamiseen vastausratkaisuksi nousivat asiakkuudenhallintajärjestelmän ja sähköisten palvelukanavien kehittäminen sekä markkinointistrategioiden vahvistaminen. Lisäksi hyvin hoidettu verkoston sisäinen viestintä ja toimijoiden yhteneväiset strategiat edistivät ekosysteemin vaikuttavuutta.

Asiasanat: osaamiskampus -hanke, muotoiluajattelu, yrityspalvelut, ekosysteemiajattelu

Taru Tikkanen

Producing Insights to Support the Development of a Business Service Concept Utilizing the Design Thinking Framework

Year 2024 Pages 66

The aim of this thesis was to generate knowledge to support the development of a service concept targeted at entrepreneurs. The information produced by this thesis can also be utilized in the foundational work of Business and Economic Development Services. The commissioning party was the Tikkurila Competence Campus -project, which had a need to investigate how the service concept built for the Tikkurila Competence Campus could support the growth and development of local businesses.

The framework of the research is based on design thinking, which was used to identify the underlying needs of the commission and to formulate them into research questions. The first diamond of the double diamond model was employed to describe the process, focusing on the clear definition of the problem. The theoretical background of the thesis includes an exploration of design thinking, business services and the reforms affecting them, as well as an understanding of ecosystem thinking.

The research is a combination of qualitative and quantitative approaches and exhibits characteristics of development research. Content analysis was used as the method for the qualitative research approach, while a web survey and form interviews were employed as methods for the quantitative research approach. The key findings have been organized thematically.

The research results indicated that a proactive approach, the importance of networking, and clear service paths and channels are essential factors in supporting local businesses. Solutions for implementing these included the development of a customer relationship management system, enhancement of digital service channels, and strengthening of marketing strategies. Additionally, well-managed internal communication within the network and aligned strategies among stakeholders promote the effectiveness of the ecosystem.

Keywords: competence campus -project, design thinking, business services, ecosystem thinking

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Työn lähtökohdat.....	8
2.1	Kehittämiskohteen kuvaus ja kehittämistavoitteet	9
2.2	Tutkimuskysymykset	10
2.3	Aihealueen rajaus	11
3	Palvelumuotoilu	12
3.1	Tuplatimanttimalli	12
3.2	Muotoiluajattelu kehittämisen välineenä	14
4	Yrityspalvelut muutoksessa	15
4.1	Aluekehittäminen ja elinvoima.....	15
4.2	TE24-uudistus: Työvoimapalvelujen järjestämisvastuu valtiolta kunnille	16
4.3	Yrityspalveluiden kokonaisuus.....	17
4.4	Yrityspalveluiden järjestämistavat	19
4.5	Ekosysteemiajattelun rooli	20
4.6	Dataekosysteemit	22
5	Tutkimusmenetelmät	23
5.1	Kvalitatiivinen tutkimus.....	23
5.2	Sisällönanalyysi	24
5.3	Kvantitatiivinen tutkimus	24
5.4	Verkkolomakkeet.....	25
5.5	Reliabiliteetti/validiteetti	25
6	Muotoiluajattelun soveltaminen tutkimuskysymyksiin	26
6.1	Sisällönanalyysi	27
6.2	Verkkokysely	28
6.3	Lomakehaastattelu.....	30
7	Löydökset.....	30
7.1	Yrittäjien kokemus yrityspalveluista	30
7.2	Yrityspalveluiden tärkeysjärjestys vantaalaisten yrittäjien keskuudessa	34
7.3	Digitaalisten palveluiden kehittäminen dataa hyödyntämällä	38
7.4	Proaktiivinen lähestymistapa	40
7.5	Palvelupolut ja palvelukanavat	41
7.6	Ekosysteemit: haasteet, mahdollisuudet ja sitoutuminen	43
7.7	Brändäyksen merkitys	45
8	Yhteenveto ja jatkokehitysehdotukset.....	46
8.1	Asiakkuudenhallinta ja integraatiot	47
8.2	Verkkosivujen käyttäjäystävällisyys	47

8.3	Palvelupolut ja asiakaslähtöisyys	48
8.4	Tulevaisuuden tutkimustarpeet	48
9	Oman oppimisen arviointi	49
	Lähteet.....	51
	Kuviot	59
	Taulukot	60
	Liitteet	61

1 Johdanto

Opinnäytetyö on ajankohtainen, koska tällä hetkellä on käynnissä sekä valtakunnallisesti että seudullisesti merkittäviä uudistuksia, jotka vaikuttavat yrityspalveluiden järjestämiseen. Kuntien tehtäväkentän muutosten taustalla on pyrkimys vahvistaa alueellista elinvoimaa paikallisen yhteistyön ja kunnan toimintaympäristön hyödyntämisen avulla, huomioiden samalla kunnan erityispiirteet sekä paikallisten yritysten ja asukkaiden tarpeet. Kunnat saavat uusia työkaluja työllisyyden, työvoiman saatavuuden ja yritysten kasvun edistämiseen, mikä helpottaa kuntia panostamaan omaan veto- ja pitovoimaansa sekä luomaan uskoa paikallisiin yrittäjiin. (Lassila 2024.)

Osaamiskampus vastaa tähän muutoksen tarpeeseen. Tikkurilan osaamiskampuksen rakentaminen on yksi Vantaan kaupungin kärkihankkeista. Hanke tukee kaupungin strategisia tavoitteita liittyen kaupunkikeskusten ja palveluiden kehittämiseen, elinvoiman edistämiseen ja osaamistason nostamiseen. Osaamiskampuksen rakentaminen etenee vaiheittain ja rakentuu vuosien 2024-2032 aikana. Kampuksen toiminnallisuuksia ja palveluja kehitetään rinnakkain fyysisen kampusympäristön rakentamisen kanssa. Tavoitteena on, että osa toimintamalleista ja palveluista otetaan käyttöön jo ennen kampuksen varsinaista valmistumista. Kampus palvelee opiskelijoita, yrityksiä, työnhakijoita ja työnantajia. Kampuksella kohtaavat tulevaisuudessa kaupungin palvelut, kotimaiset ja kansainväliset yritykset, rahoittajat ja iso joukko koulutustoimijoita. Sinne sijoittuu myös startuphantomo, joka auttaa yrityksiä niiden alkutaipaleella ja tukee kasvua ja kansainvälistymistä (Tikkurilan osaamiskampus -hanke ohjelma-asiakirja 2024-2026, 25; Lahti 2024.)

Suurten kaupunkien tavoin Vantaa ei ole pärjännyt erityisen hyvin kuntabarometrissä, joka kartoittaa kunnan ja yrittäjien yhteistyötä ja elinkeinopolitiikan tilaa. Viimeisimmässä kuntabarometrissä 2024 noin 40 % vastaajista kokee myös, että tiedonsaanti yrityspalveluista on kehittynyt huonompaan suuntaan (Kuntabarometri 2024). Kuntabarometriin vastanneiden yrittäjien toimialatausta ei kuitenkaan edusta koko kaupungin toimialarakennetta (Tilastokeskus 2024) ja suhteessa yritysten määrään vastausprosentti jää pieneksi. Toisaalta korkea vastausprosentti palvelualoilla kuvastaa palvelusektorin roolia yleisesti, sillä valtaosa pienistä yrityksistä toimii palvelualoilla ja lähes 70 % yrittäjistä on yksinyrittäjiä (Lappi 2022, 85). Vantaan seudun pk-yrittäjien suhdannenäkymät ovat positiivisempia kuin valtakunnallisesti keskimäärin, mutta odotukset työllisyydestä ja liikevaihdosta jäävät silti alle maan keskiarvon (Pk-yritysbareometri Aueraportti, Vantaan Seudun Yrittäjät 2024).

Yrittäjien näkökulman esiintuominen on tärkeää, koska yritykset ovat tärkeä sidosryhmä laajemmassa ekosysteemissä. Sujuvat yrityksille suunnatut palvelut osana monialaista

ekosysteemiä tukevat laajempaa alueellista elinvoimaa ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Yritysvaikutusten arvioinnissa on keskeistä ottaa huomioon yrittäjien ja yrittäjäjärjestöjen näkemykset, sillä nämä toimijat tuntevat paikallisen yritystoiminnan tarpeet parhaiten. Yrittäjäjärjestöt toimivat usein luonnollisena vastinparina kunnalle elinvoimavuoropuhelussa, ja niiden arviot edustavat laajasti niin toimivia yrittäjiä kuin yrittäjäksi aikovia. (Yritysvaikutusten arvioinnin käsikirja 2022). Opinnäytetyön voi myös nähdä osana yritysvaikutusten arviointityötä, koska sen on tarkoitus tukea kunnan kehittämistyötä keräämällä ja analysoimalla yrittäjien näkemyksiä. Opinnäytetyössä on käytetty ChatGPT:tä tekstin kieliasun muokkaamiseen ja tekstin sujuvoittamiseen.

2 Työn lähtökohdat

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Tikkurilan osaamiskampus -hanke. Hanketoimisto vastaa hankkeen kokonaisvaltaisesta koordinoinnista, mukaan lukien sidosryhmäyhteistyö, hankehallinto ja viestintä. Toimiston vastuualueet jakautuvat kolmeen valmistelulinjaan. (Tikkurilan osaamiskampus -hanke ohjelma-asiakirja 2024-2026, 34; Lahti 2024.)

Opinnäytetyön avulla on tarkoitus vahvistaa yritysten näkökulmaa ja osallisuutta kehittämistyössä. Opinnäytetyön tuottamaa tietoa voidaan käyttää laajemminkin elinvoimapalveluiden perustamisessa. Opinnäytetyön avulla on pyritty saamaan selville, mitä tiedetään samankaltaisten toimintamallien vaikutuksista perehtymällä aiempiin raportteihin. Lisäksi on tehty kysely vantaalaisille yrityksille tulevaisuuden palvelukonseptiin liittyen, ja haastateltu yrittäjiä edustavia järjestöjä liittyen kehitystarpeisiin. Muotoilulähtöisen ajattelun avulla on pyritty ymmärtämään ja selittämään yritysten tarpeita. Useita toimijoita yhdistävissä ekosysteemeissä designin periaatteet ja työkalut voivat auttaa kokonaisuuden hahmottamisessa, toimintamallien kehittämisessä ja rakenteiden luomisessa. (Maula, H. & Maula, J. 2019, 36).

Muotoiluprosessin ensimmäinen päävaihe sopii erinomaisesti tiedon keräämiseen ja kuvailuun, tutkimiseen ja kiteyttämiseen. Sisällönanalyysin avulla on mahdollista kiteyttää aiempaa tutkimustietoa tunnistetuista ilmiöistä, jota voidaan vahvistaa verkkokyselyllä ja haastatteluilla viemällä fokus paikallisiin olosuhteisiin. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä, joten tutkimuksessa on kehittämistutkimuksen piirteitä. Laadullisella tutkimusotteella pyritään huomiomaan yrittäjien näkökulma ja näkemykset. Verkkotutkimuslomakkeiden käyttäminen on kvantitatiiviseen tutkimukseen kuuluva tutkimusmenetelmä. (Kananen 2019, 30). Ratkaisujen kehittäminen rajautuu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle. Lopputuotoksena tutkimustieto kerätään portfolioon, joka luovutetaan toimeksiantajalle.

2.1 Kehittämiskohteen kuvaus ja kehittämistavoitteet

Alueiden kehittämisen lainsäädäntö ohjaa toimintaa, jossa kestävä kehitys, kasvua, kilpailukykyä ja hyvinvointia edistetään monitasoisen yhteistyön ja alueiden vahvuuksien hyödyntämisen kautta. Lain tavoitteet keskittyvät elinkeino- ja innovaatorakenteen vahvistamiseen, työllisyyden ja osaamisen tukemiseen, elinympäristön laadun parantamiseen, alueellisten erojen vähentämiseen ja alueiden kulttuuristen vahvuuksien edistämiseen. (Laki alueiden kehittämisestä ja Euroopan unionin alue- ja rakennepolitiikan toimeenpanosta 756/2021.)

Tikkurilan osaamiskampus -hanke vastaa juuri näihin tavoitteisiin kehittämällä tulevaisuuden osaamista, ratkomalla työllisyyden ja kohtaannon haasteita ja luomalla edellytyksiä yritysten menestykselle, kasvulle ja elinvoimalle. Tikkurilan osaamiskampukselle rakentuva palveluekosysteemi toimii yhteistyöalustana oppilaitoksille, yrityksille, sekä julkisen ja yksityisen sektorin toimijoille. Kampukselle kootaan palvelut, jotka edistävät elinvoimaa, osaamisen kehittämistä, työllistymistä ja kotoutumista. (Lahti 2024.)

Business Vantaa Hub on kampuksen sydän ja organisaatorajat ylittävän palvelukokonaisuuden brändi. Se on saavutettava kohtaamispaikka opiskelijoille, työntekijöille ja työnhakijoille, työnantajille ja yrityksille sekä palveluntuottajille. Business Vantaa Hub tarjoaa myös tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa, tilaisuuksia ja tapahtumia sekä ohjausta. (Lahti 2024).

Tilastokeskuksen tilastotiedon perusteella Vantaan yrityskanta on kasvanut viime vuosina ja toimivia yrityksiä on noin 17 000. Toisaalta lopettaneiden yritysten määrä on kasvanut suhteessa aloittaneisiin. Vantaalla on monipuolinen toimialarakenne. Suurimmat toimialat yritysten lukumäärällä mitattuna ovat rakentaminen, ammatillinen, tekninen ja tieteellinen toiminta sekä kolmantena tukku- ja vähittäiskauppa, johon lasketaan mukaan moottoriajoneuvojen korjaus. (Tilastokeskus, Aloittaneet ja lopettaneet yritykset 2024). Valtakunnallisesti työnantajayrittäjien toiminta on keskittynyt vahvasti näille samoille toimialoille (Lappi 2022, 84).

Business Vantaa tarjoaa palveluita kansainvälistymiseen, kouluttautumiseen, yrityksen perustamiseen, rekrytointiin, sijoittumiseen, verkostoitumiseen, muutostilanteisiin, lupakysymyksiin ja investointeihin. Palvelut ovat integroituneet Vantaan yrityspalvelukeskus Leijaan ja siihen liittyviin organisaatioihin. (Vantaan kaupunki 2024). Leijassa toimivat YritysVantaa, Kaupakamari, Yritysohjaamo, Vantaan yrittäjät, TE-toimiston yrityspalvelut ja Business Finland. Kaupunki osallistaa liiketoimintaekosysteemin toimijoita eli yrityksiä, oppilaitoksia ja sidosryhmiä klusteritoiminnan avulla. Klusteritoiminta on verkostotyötä ja kaupungin rooli on toimia mahdollistajana kohtaamisille. Kärkiklustereita ovat Ruokaklusteri, Logistiikkaklusteri ja Korkea osaaminen. (Vantaa 2024).

Vantaan Uusyrityskeskus ry (YritysVantaa) on tarjonnut maksutonta yritysneuvontaa aloittaville yrittäjille osana valtakunnallista Uusyrityskeskusverkostoa. TE24-uudistuksen myötä neuvontapalvelut siirtyvät Vantaan kaupungin alaisuuteen ja osaksi Business Vantaa -verkostoa, johon kuuluvat myös Vantaan kaupunki, Helsingin seudun kauppakamari, Vantaan Yrittäjät ja Varia. (Vantaan Uusyrityskeskus ry 2024). Helsingin seudun kauppakamari tukee yritysten kestävää menestystä ja vahvistaa yhteistyötä alueen kuntien ja elinkeinoelämän välillä. Kauppakamarilla on yli 7 000 jäsenyritystä. (Helsingin Seudun Kauppakamari 2024). Vantaan työntajapalvelut tarjoavat maksutonta rekrytointi- ja työllistämisen neuvontaa sekä yhteistyötä oppilaitosten ja uusyrityskeskusten kanssa (Vantaa 2024). Vantaan Yrittäjien päätehtävä on yrittäjien edunvalvonta ja yhteistyö Vantaan kaupungin kanssa yritystoiminnan edellytysten parantamiseksi (Yrittäjät 2024). Business Finland tarjoaa kansainvälistymis- ja rahoituspalveluita yrityksille ja on osa Team Finland -verkostoa (TeamFinland 2024). Suomen Yrityskummit ry puolestaan tukee mikro- ja pienyrittäjiä liiketoiminnan kehittämisessä (Yrityskummit 2024) ja Vantaan Yrittäjänaiset ry edistää yrittäjänaisien verkostoitumista ja tukee nuorten kiinnostusta yrittäjyyteen (Yrittäjänaiset 2024).

Toimivat yrittäjille suunnatut palvelut edistävät kunnan elinvoimaisuutta. Elinvoima-käsitteen käyttö kuntamaailmassa on monitahoinen ja suhteellisen tuore käsite. Sillä viitataan houkuttelevaan ja toimivaan elinkeino- ja palvelurakenteeseen, jolla sitoutetaan yrityksiä ja ihmisiä alueelle. Näin paikallistalouden kilpailukyky vahvistuu ja lisää samalla palvelujen tuottamiseen tarvittavia resursseja. (Elinvoima, kasvu ja työllisyys kuntatalouden haasteina 2019). Taloustutkimuksen Elinvoimabarometrin perusteella puolet uusimaalaisista yrityksistä ei ole käyttänyt lainkaan julkisia yrityspalveluja (Elinvoimabarometri 2024).

Yrityspalveluiden kehittämisessä on tärkeää huomioida myös ekosysteemien kehittämiseen liittyviä näkökulmia (Kaihovaara ym. 2017, 8). Opinnäytetyön kehittämistavoite on vahvistaa yritysten mahdollisuuksia hyödyntää Tikkurilan osaamiskampukselle kehittyvää ekosysteemiä tarjoamalla ajankohtaista tietoa kehittämistyön tueksi.

2.2 Tutkimuskysymykset

Aihetta on lähestytty muotoiluajattelun ensimmäisen vaiheen kautta, jossa keskitytään ongelman tai tarpeen ymmärtämiseen ja inspiraation keräämiseen. Näin on pyritty varmistamaan, että tutkimuskysymykset ja tiedon kerääminen perustuvat ymmärrykseen nykytilanteesta.

Taustatietona on tarkasteltu kuntabarometrissa hyvin menestyneiden kuntien yrittäjäpalveluita. Säännöllinen yhteydenpito osaamiskampus -hankkeen päälliköiden kanssa on pitänyt ajan tasalla hankkeen etenemisestä koskien palvelukonseptia. Taustatietoa on haettu työ- ja elinkeinoministeriön tuottamista tutkimuksista, jotka liittyvät pilottihankkeisiin ja

yrittäjäpalveluihin, sekä Kuntaliiton lähetyksistä ja webinaareista liittyen TE24-uudistukseen. Näihin pohjautuen on laadittu teemoittain kysymyksiä yrittäjille suunnattua kyselyä varten, jotka liittyvät palveluiden löydettävyyteen, asiointikanaviin ja palvelutarjontaan. Osa kysymyksistä on lähtöisin toimeksiantajan tarpeista selvittää yrittäjien näkemyksiä. Verkkokyselyn teemoja voidaan myös tarkastella palvelukehä-käsitteen kautta niin, että osa kysymyksistä liittyy kontaktipisteisiin ja osa palvelutuokioihin. (Palvelumuotoilun perusteet 2024). Tavoitteena oli selvittää verkkokyselyn avulla millaisia palveluita, tapahtumajärjestelyjä ja neuvontaa vantaalaiset yritykset toivovat Tikkurilan osaamiskampuksen tarjoavan tulevaisuudessa?

Opinnäytetyön tavoitteena oli lisäksi löytää tietoa samankaltaisista konsepteista ja toimintamalleista kehittämistyön tueksi. Tarkoituksena oli selvittää, löytyykö joitakin keskeisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat toimivuuteen tai vaikutuksellisuuteen? Lisäksi olemassa olevan tutkimustiedon avulla on pyritty kiteyttämään sitä, miten yritykset kokevat nykyisten palveluiden vastaavan heidän tarpeisiinsa ja millaisia kehittämistarpeita on tunnistettu. Tiedon soveltamiseksi paikallisen kehittämistyön tueksi tietoa on kerätty haastattelemalla yrittäjäjärjestöjä.

Tutkimuskysymykset:

1. Miten yritykset kokevat yrityspalveluiden vastaavan heidän tarpeisiinsa aiempien tutkimusten perusteella ja mitä kehittämistarpeita on tunnistettu?
2. Mitä tiedetään yritysten roolista ekosysteemeissä vaikutusarviointien perusteella?
3. Millaisia suosituksia nousee esiin aineistosta?
4. Millaisia toiveita ja tarpeita vantaalaisilla yrityksillä on Tikkurilan osaamiskampuksen palveluihin ja tapahtumajärjestelyihin liittyen?

2.3 Aihealueen rajaus

Toimeksiantajien kanssa käydyssä keskustelussa tuli ilmi, että tietoa kaivataan nimenomaan pk-yritysten tilanteesta ja toiveista. Valtaosa Suomen yrityskannasta on joka tapauksessa mikro- ja pienyrityksiä (Elinkeinoelämän keskusliitto 2022). Osaamiskampus on uudenlainen, muotoutuva toimintaympäristö. Opinnäytetyön aihe on rajattu koskemaan yrityksille suunnattua palvelukonseptia sen sisällä ja työssä pyritään tarkastelemaan yritysten roolia heidän omasta näkökulmastaan. Tutkimuksen tarkoituksena on tiedon kerääminen yritysten näkökulmasta palvelukonseptin kehitystyön pohjaksi, itse palveluita kehitetään useilla muilla tavoilla.

Rahoituspalvelut ovat myös osa yrittäjille suunnattuja palveluita, mutta verkkokyselyssä niitä ei ole nostettu vaihtoehdoksi. Kyselyyn on kuitenkin jätetty mahdollisuus vastata avoimilla

vaihtoehtoilla. Rahoituspalvelut ovat oma iso asiakokonaisuutensa, johon tämän opinnäytetyön puitteissa ei ole ollut resursseja perehtyä.

Opinnäytetyössä keskitytään muotoilulle kolmesta keskeisestä vaiheesta ensimmäiseen, eli määrittelyyn, johon sisältyvä tutkimusvaihe keskittyy käyttäjäryhmän tarpeiden kartoittamiseen ja ongelmakohtien tunnistamiseen. Kerättyä tietoa voidaan hyödyntää seuraavassa vaiheessa, joka on ratkaisun tuottaminen, eli palvelun konseptin suunnittelu ja kehittäminen. (Pelikirja: Palvelumuotoilun opas 2024). Tämä vaihe rajautuu opinnäytetyön ulkopuolelle. Opinnäytetyössä siis keskitytään tutkimaan, kartoittamaan ja kiteyttämään aiempaa tietoa ja selvittämään yrittäjiltä ja yrittäjiä edustavilta järjestöiltä heidän näkemyksiään.

3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun termi on syntynyt markkinointikirjallisuudessa palveluiden taloudellisen merkityksen kasvaessa, jolloin on syntynyt tarve organisoida palveluja järkevästi. Termiä on analysoitu eri tieteenalojen näkökulmista, ja sitä on käytetty kuvaamaan sekä ongelmanratkaisutoimintaa että avointa tutkimusprosessia, jossa on mukana erilaisia toimijoita. (Morelli, de Götzen & Simeone 2021, 9-10.)

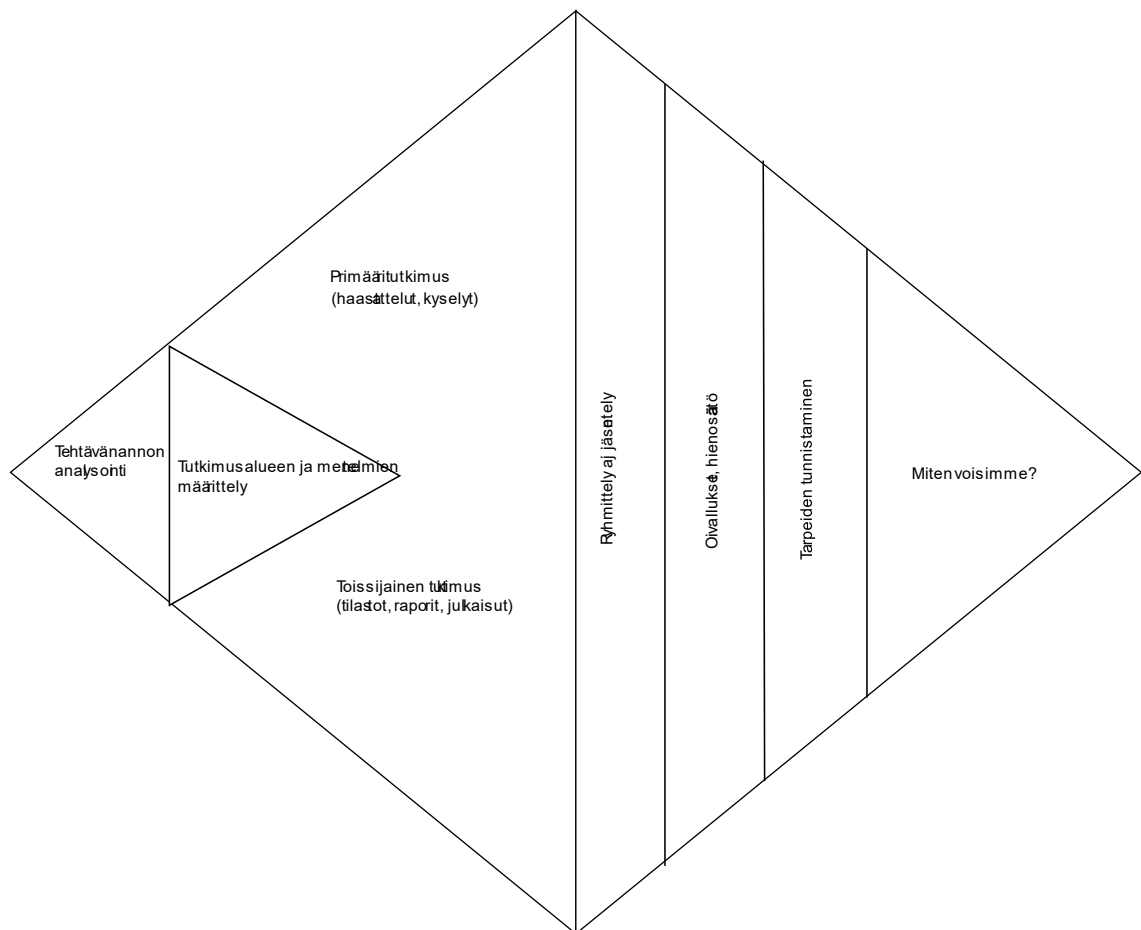
Insinöörityeissä muotoilu määritellään ongelmanratkaisutoimintana, ja taloustieteissä avoimen ongelma-alueen tutkimuksena ja arvonluontitoimintana, johon osallistuu eri toimijoita, myös käyttäjiä. Jälkimmäinen lähestymistapa yhdistää taloudellista tutkimusta, jossa keskitytään arvonluontiin, muotoilututkimukseen, jossa analysoidaan toimijoiden välistä vuorovaikutusta palvelujärjestelmässä. (Morelli, de Götzen & Simeone 2021, 11.)

Palveluiden muotoilua voidaan soveltaa kaikkialla, missä ihmiset ja palvelut ovat vuorovaikutuksessa. Samaan aikaan huomioon täytyy ottaa aiemmat ratkaisut, ympäröivät palvelut, lain-säädäntö ja teknologiset mahdollisuudet. (Ikävalko 2021, 107.) Hyysalo (2021, 52) viittaa käyttäjälähtöisyyden tarpeellisuuteen myös julkisten palveluiden suunnittelussa, koska muuten niitä ei haluta käyttää (Penin 2018; Bason 2010; Kurronen 2015; Härkönen 2013). On myös tärkeää kehittää palveluita niin, että julkiset palvelut näyttäytyvät käyttäjälle kokonaisuutena (Palvelumuotoilun perusteet 2024). Muotoilijat ovat entistä tärkeämmässä asemassa, kun yhteiskunnallinen, taloudellinen ja teknologinen muutosvauhti kiihtyy. Tämä kiihtyminen vaatii antamaan muotoilulle strategisempaa roolia aluekehittämisessä, julkisen sektorin toiminnissa ja elinkeinoelämän kehittämisessä. (Soini-Salomaa 2021, 281.)

3.1 Tuplatimanttimalli

Tuplatimanttimalli kuvaa ihmiskeskeisen suunnittelun prosessia, jossa ongelmaa lähestytään systemaattisesti ja asiakastarpeita ymmärtäen. Ensimmäinen timantti (kuvio 1) keskittyy

ongelman selkeään määrittelyyn, ja toinen timantti vie ongelmanratkaisusta lopulliseen ratkaisuun. Ensimmäinen timantti koostuu löytämis- ja määrittely vaiheista, ja toinen kehittämis- ja ratkaisuvaiheista. Prosessin ensimmäisessä, "löydä"-vaiheessa, ollaan yhteydessä ongelman vaikutuksen kokeneisiin ihmisiin ja kerätään oivalluksia ongelmasta. Ongelmaa tutkitaan huolellisesti ja perusteellisesti, jotta ymmärretään mistä on kysymys. Vasta sen jälkeen ongelma tai ongelmat voidaan määrittellä tarkasti. "Määrittele"-vaiheessa analysoidaan kerätyjä oivalluksia ja tarkennetaan haaste, mikä voi joskus johtaa alkuperäisen ongelman uudelleenmäärittelyyn. Tässä vaiheessa määritellään ja ilmaistaan selkeästi, mihin ongelmaan keskitytään. (Macdermid 2022, 79, 90.)



Kuvio 1: Tuplatimanttimallin ensimmäinen timantti, joka kuvaa löytämis- ja määrittelyvaiheita (mukaihen Macdermid 2022, 90).

3.2 Muotoiluajattelu kehittämisen välineenä

Muotoiluajattelu voidaan ymmärtää ongelmanratkaisuviitekehyksenä, jonka avulla pyritään luomaan järjestystä sisällöltään vaihtelevien kompleksisten tilanteiden hallintaan (Palvelumuotoilun perusteet 2024; Lamminpää 2021, 71). Muotoiluajattelu voidaan ymmärtää myös kokonaisvaltaisena lähestymistapana yhteiskunnallisten, ekologisten ja taloudellisten haasteiden ratkaisemiseen. Tuotteiden ja palveluiden kehittämisen lisäksi muotoilu voidaan nähdä prosessien, organisaatioiden ja systeemien kehittämisen välineenä. Ekosysteemien rakentamisessa korostuu systeeminen näkemys tehtävistä, joita tavoitteiden saavuttamiseksi toimeenpannaan. Muotoilua voidaan hyödyntää sekä kehittämisen menetelmänä (vertikaalinen kompetensi), että kompetenssina saavuttaa strategisia tavoitteita (horizontaalinen mahdollistaminen). (Soini-Salomaa 2021, 290.)

Muotoiluprosessi alkaa tilanteesta, joka koetaan epätydyttäväksi joko tunnistetun ongelman tai tulevaisuudenvision vuoksi (Lamminpää 2021, 117). Muotoiluprosesseissa ratkaistavat ongelmat kumpuavat yleensä toimeksiannosta, joka määrittää projektin suuntaa (Lamminpää 2021, 18). Muotoilussa on aina kyse muutoksesta, ja siksi on tärkeää tunnistaa toimeksiannon taustalla olevat tarpeet ja paineet, jotka ohjaavat muutosprosessia (Lamminpää 2021, 82). Toimeksianto ei kuitenkaan aina sisällä tarkkaa määritelmää siitä, millainen ratkaisun tulisi olla. Tämä jättää tilaa muotoilijan intuitiolle ja luovuudelle ongelman määrittelyssä ja ratkaisujen kehittämisessä (Lamminpää 2021, 85.) Muotoiluprosessissa päätöksenteon tueksi tarvitaan monenlaista tietoa, kuten historiallista, eettistä, käsitteellistä, empiiristä, teknologista ja kokemuksellista tietoa. Muotoiluprosessi on tavoiteorientoitunut ja tähtää ongelmien ratkaisuun, tarpeiden täyttämiseen, tilanteiden parantamiseen tai uuden ja hyödyllisen luomiseen (Lamminpää 2021, 127-128).

Crossin (2006) mukaan muotoilu sisältää kolme keskeistä vaihetta: ongelmien määrittelyn, ratkaisujen tuottamisen ja prosessistrategioiden hyödyntämisen. Kälviäinen (2012) puolestaan korostaa, ettei muotoiluprosessia tule nähdä lineaarisena, vaan monipuolisena vuorovaikutuksen kenttänä, jossa tarkastellaan ongelmia laajasti ja kehitetään useita vaihtoehtoisia ratkaisuja. Muotoiluajattelu pyrkii tietoisesti ratkaisujen tuottamiseen ja suunnitelmalliseen muutokseen ongelmatilanteissa. Iteratiivisessa muotoiluprosessissa ongelma ja ratkaisu kehittyvät yhdessä, jolloin oppiminen tapahtuu ratkaisuyritysten kautta. (Lamminpää 2021, 132).

Cross (2008) pitää muotoilua ratkaisukeskeisenä toimintana, jossa käsitellään huonosti määritettyjä, monitulkintaisia tai kompleksisia ongelmia, joita ei voida ratkaista pelkällä teknisrationaalisella ajattelulla. Tällaisten ongelmien ratkaisu edellyttää luovaa ja kriittistä ajattelua, jossa ongelmien jäsentäminen ja niiden kehystäminen ovat oleellisia vaiheita. Muotoiluprosessissa ongelmaa ei vain ratkaista, vaan se myös konstruoidaan ja määritellään jatkuvasti uudelleen uuden tiedon ja näkökulmien myötä, mikä mahdollistaa joustavan ja monipuolisen

lähestymistavan ratkaisujen löytämiseen. Bazjanacin (1974) mukaan muotoiluprosessia voidaan myös pitää tiedonhankintaprosessina, jossa kerätään tarvittavaa tietoa ratkaisujen tuottamiseksi ja tehdään päätöksiä koottujen tietojen perusteella. (Lamminpää 2021, 105-107.)

Muotoilun viitekehyksen etuna voidaan pitää asiakaslähtöisyyttä. Asiakaskokemuksen kokonaisvaltainen parantaminen johtaa parempaan palveluun. Asiakasymmärrys auttaa ymmärtämään paremmin perusteita miksi jotain on tärkeätä tehdä tai jättää tekemättä. Asiakasymmärrys toimii päätöksenteon tukena. Hyvin suunnitellut palvelut fokuoituvat oikein vähentäen näin päällekkäisyyksiä ja tarpeettomia kustannuksia. Prosessien ja palveluiden kehittäminen voi tehostaa toimintaa ja auttaa hyödyntämään olemassa olevia resursseja paremmin. Erityisesti hallinnollisissa organisaatioissa palvelujen muotoilu voi vähentää siiloutumista organisaation sisällä. Koko yhteiskunta voi hyötyä organisaatorajat ylittävästä muotoilusta. (Palvelumuotoilun perusteet 2024.)

Muotoilun strateginen merkitys vahvistuu myös EU:n innovaatiopolitiikassa. Design for Europe -hankkeessa on muotoilupolitiikan ekosysteemistä kehitetty viitekehys (The Design Policy Ecosystem Framework) ja julkaistu analyysityökalutyökalu The Design Policy Beacon, joka on suunniteltu aluekehittäjille arvioinnin työkaluksi. Viitekehys auttaa keräämään ja hyödyntämään tietoa paikallisten ekosysteemien vahvuuksista ja heikkouksista. (Soini-Salomaa 2021, 283; Design Policy Lab 2024.)

4 Yrityspalvelut muutoksessa

Yrityspalveluiden kenttä on käymässä läpi merkittäviä muutoksia, jotka liittyvät aluekehittämiseen ja kansallisiin uudistuksiin. Tehtävänä on vahvistaa kilpailukykyä ja kehittää elinkeinorakennetta samalla, kun huomioidaan eri alueiden erityispiirteet ja tarpeet. TE-palvelut 2024-uudistus tuo mukanaan julkisten työvoimapalvelujen järjestämisvastuun siirtämisen kunnille, mikä vaikuttaa myös yrityspalveluiden tarjoamiseen. Uudistusten kautta etsitään mahdollisuuksia yrityspalveluiden integroimiselle osaksi laajempaa eri toimijoiden muodostamaa ekosysteemiä.

4.1 Aluekehittäminen ja elinvoima

Kansallisella aluekehittämisellä on pitkät perinteet. Sittemmin EU:n aluepolitiikka on kirinyt kansallisen aluekehittämisen edelle. Soininvaaran mukaan sopimuksellisuudesta on muodostunut merkittävä toimintatapa erityisesti kaupunkipolitiikassa. (Kahila, Hirvonen, Antikainen, Sinerma & Helve 2024, 12, 15, 16.)

Kansallisella aluekehittämisellä pyritään vahvistamaan kilpailukykyä ja elinkeinorakennetta, sekä edistämään osaamista ja osallisuutta. Samalla pyritään vähentämään alueiden välisiä ja

sisäisiä kehityseroja. Aluekehittämisen tavoitteena on parantaa alueiden elinympäristöä edistämällä paikallisia vahvuuksia ja kulttuuria ja kestävää alue- ja yhdyskuntarakennetta. (Laasonen ym. 2020, 19.)

Valtioneuvoston aluekehittämispäätös tarkentaa hallituskauden painopisteet, ja vuosille 2024-2027 ne korostavat turvallisuutta, saavutettavuutta ja työvoiman saatavuutta. Aluekehittäminen perustuu monitasohallintaan, jossa suhdeverkostojen ja vuorovaikutuksen keinoin yhteensovitetään hallinnonalojen ja aluetason prosesseja. Monitasohallinnassa horisontaalinen hallinta kattaa ministeriöiden väliset yhteistyöt, kun taas vertikaalinen hallinta varmistaa linjausten siirtymisen ylemmiltä tasoilta alemmille. (Kahila, Hirvonen, Antikainen, Sinerma & Helve 2024, 16-17.)

Työ- ja elinkeinoministeriö on arvioinut, että erityisesti isojen kaupunkien mahdollisuudet elinvoiman kehittämiseen ovat hyvät. Kuntien vetovoimatekijöillä on vaikutuksia työllisyyteen, työvoiman saatavuuteen ja yritysten kasvuun ja kansainvälistymiseen. (Aarnio, Jortikka, Suomela, Vienamo 2019, 37). Kunnan tehtävänä on kuntalain 1.2 §:n mukaan edistää asukkaidensa hyvinvointia ja alueensa elinvoimaa. Elinvoimaa mitataan esimerkiksi pisteuttamalla kaupunkien tai kaupunkikeskusten kaupallista tiivyyttä, vapaana olevia liiketiloja ja asumistiheyttä. Vuoden 2024 elinvoimalaskennan tulosten perusteella Tikkurila sijoittui neljänneksi koko maan vertailussa (Keskustojen elinvoimatiedot 2024).

Alueen elinvoiman mittaamiseen voidaan käyttää myös useita muita mittareita. Näitä ovat työllisten määrän kehitys alueella verrattuna muihin alueisiin ja koko maahan, yritysten lukumäärän nettomuutos eli aloittaneiden ja lopettaneiden yritysten suhde alueella, yhteisö-, kiinteistö- ja kunnallisveron kertymä alueella, sekä liikevaihdon ja viennin kehitys alueen yrityksissä verrattuna muihin alueisiin ja koko maahan. Lisäksi voidaan tarkastella kasvu- ja vientiyritysten määrää alueella verrattuna muihin alueisiin, elinkeino- ja toimialarakenteen kehitystä alueella, sekä työpaikkaomavaraisuutta. (Suomen Elinkeino- ja Kehitysyhtiöt SEKES 2023.)

4.2 TE24-uudistus: Työvoimapalvelujen järjestämisvastuu valtiolta kunnille

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (28.12.2012/916) määrittelee, että "julkisilla työvoima- ja yrityspalveluilla edistetään työmarkkinoiden toimivuutta turvaamalla osaavan työvoiman saatavuutta ja tarjoamalla työtä hakeville mahdollisuuksia saada työtä sekä edistetään uuden yritystoiminnan syntymistä ja kehitetään yritysten toimintaedellytyksiä ja työelämän laatua." Uusi laki 23.3.2023/383 työvoimapalvelujen järjestämisestä astuu voimaan 1.1.2025, jolloin työvoimaviranomaiselle kuuluvat asiat siirtyvät sille työvoimaviranomaiselle, jolle kyseisten tehtävien järjestämisvastuu siirtyy (Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä annetun lain ja eräiden siihen liittyvien lakien voimaantulosta 7§).

TE-palvelut 2024 uudistuksessa on kyse julkisten työvoimapalvelujen järjestämisvastuun siirtämisestä valtiolta kunnille, joka käytännössä tarkoittaa TE-toimistojen lakkauttamista ja asiantuntijoiden siirtymistä valtiolta kuntien palvelukseen. Palveluiden rahoitus perustuu yleiskatteiseen valtionosuuteen. Myös uudistettu kotoutumislaki astuu voimaan samana päivänä TE-palvelujen uudistuksen kanssa 1.1.2025. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2024.)

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta tähtää työllisyyden kasvattamiseen ja elinvoiman vahvistamiseen yhteistyöllä ja hyödyntämällä kuntaekosysteemejä. Tavoitteena on noin 10 000 henkilön työllistyminen. Palveluiden järjestäjänä kunnilla on mahdollisuus edistää niin työn kysyntää kuin tarjontaa. Kysyntää on mahdollista kehittää edistämällä yrittäjyyttä ja tukemalla yritysten kasvua, teknologia - ja innovaatiotoiminnan avulla, houkuttelemalla alueelle investointeja sekä tarjoamalla toimitiloja ja kauppapaikkoja. Työvoiman tarjontaa puolestaan voidaan parantaa ennaltaehkäisemällä työttömyyttä ja syrjäytymistä, edistämällä toimivaa työnvälitystä ja liikkuvuutta sekä houkuttelemalla uutta työvoimaa alueelle. Kunnilla on mahdollisuus omia erityispiirteitään hyödyntämällä rakentaa dynaaminen palvelurakenne lähipalveluineen ja toimia samalla elinvoimaverkostojen johtajana. Asukkaiden kannalta lähi-demokratia ja palveluiden yhteensovittaminen voivat toteutua helpommin kunnan järjestämissä palveluissa. (Työllisyyden ratkaisumalli 2020; TE-palvelut 2024 2023.)

Yrityksille suunnattuja TE-palveluja ovat olleet alkavan yrittäjän palvelut ja työnantajapalvelut. Alkavan yrittäjien palveluita ovat koulutus- ja neuvontapalvelut sekä yrittäjyyskokeilu ja starttiraha. Työnantajayrityksille on ollut tarjolla ehdokashakua, työnantajan neuvontapalveluita, ohjausta valtakunnallisiin palveluihin (esim. EU-työnvälitys, innovaatio- ja kansainvälistymispalvelut), koulutuksia, palkkatukea ja PK- yritysten kehittämissä palveluissa. Palvelut eivät ole poistumassa, vaan siirtyvät kuntien työvoimaviranomaisten järjestämisvastuulle. Palveluihin kuuluvat jatkossakin esimerkiksi työnvälitys sekä palkkatuen ja starttirahan myöntäminen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2024). Muutos parantaa osaavan työvoiman saatavuutta ja kohtaantoa integroimalla kuntien osaamis- ja koulutustarjonnan työnhakija-, työnantaja- ja yrityspalveluihin (Työllisyyden ratkaisumalli 2020).

4.3 Yrityspalveluiden kokonaisuus

Yrityspalvelut voidaan jakaa neljään pääryhmään: tietopalveluihin, rahoituspalveluihin, kehityspalveluihin sekä rekrytointi- ja osaamispalveluihin. Näiden lisäksi on tarjolla palveluja erityistarpeisiin.

Yrityspalvelut voidaan luokitella myös asiakasyritysten elinkaaren mukaan:

- Yritykset, jotka suunnittelevat toiminnan aloittamista tai ovat juuri aloittaneet.
- Yritykset, jotka toimivat kotimarkkinoilla ja haluavat uudistua tai kasvaa kotimaassa.
- Yritykset, jotka hakevat kasvua kansainvälistymisen kautta.

Kolmas luokittelutapa perustuu palveluntuottajiin, joita tarjoavat paikalliset palvelut, seudulliset palvelut, alueelliset palvelut ja kansalliset palvelut (Kleemola, Kallio, Honkavaara & Tinnilä 2022, 12). Julkisten yrityspalvelujen lisäksi palveluja tarjoavat lukuisat kaupalliset toimijat ja yrittäjäjärjestöt.

Julkisen yrityspalvelukokonaisuuden kansalliset vaikuttavuustavoitteet on tunnistettu hallitusohjelman, strategia-asiakirjojen ja toimintaympäristön analyysin pohjalta. Tavoitteita ovat mm. liiketoiminnan kasvun kiihdyttäminen, digitaalisuuden kehittäminen, uusien yritysten syntyminen, viennin kasvu, riskirahoituksen saatavuus, investointien lisääntyminen, ilmastonmuutokseen varautuminen, osaavan työvoiman saatavuus ja omistajanvaihdosten onnistuminen. Tavoitteiden saavuttaminen korostaa verkostoitumista yritysten ja toimijoiden kesken, ja perinteisten neuvontapalveluiden rooli vähenee alustaratkaisujen ja kohtaantojen edistämisen tieltä. (Kleemola, Kallio, Honkavaara & Tinnilä 2022, 35.)

Yrityspalveluiden kehittämisessä painopiste on siirtynyt yksittäisten yritysten tuesta kohti kokonaisvaltaisempaa ekosysteemistä lähestymistapaa, jossa julkiset palvelut toimivat yhä enemmän fasilitoivassa roolissa yksityisen ja kolmannen sektorin rinnalla. Tämä muutos vastaa kansainvälistä trendiä, ja korostaa tarvetta koordinoitulle, dialogiin ja tietojen vaihtoon perustuvalla ekosysteemimallilla, joka huomioi eri toimijoiden ja yritysten muuttuvat tarpeet. (Kaihoavaara ym. 2017, 32.)

Owal Groupin (2017) tekemän tutkimuksen mukaan aloittaville yrityksille ja skaalautuville kasvuyrityksille on tarjolla runsaasti neuvontapalveluita valtionhallinnon, kuntien ja kaupallisten toimijoiden taholta, mutta pk-yritykset, joilla on kasvupotentiaalia, jäävät usein näiden palveluiden ulkopuolelle. Näitä yrityksiä ei aina tavoiteta, eivätkä ne välttämättä itse tunnista kehitysmahdollisuuksiaan. Ilmiötä kutsutaan "kasvuhaluisten yritysten kuolemanlaaksoksi", joka viittaa palveluaukkoon perustason yrityspalveluiden ja Business Finlandin innovatiivisille kasvuyrityksille tarjoamien palveluiden välillä. Kasvua rajoittavat erityisesti myyntiin, markkinointiin ja jakelukanaviin liittyvät haasteet, mutta EU:n kilpailulainsäädäntö estää avustusten käytön suoraan näihin tarkoituksiin. Julkiset palvelut voivat kuitenkin tukea kansainvälisten verkostojen luomisessa. (Aarnio, Jortikka, Suomela, Vienamo 2019, 43.) Yli 90 % Pk-yritysparometrin vastaajista ei ole käyttänyt kansainvälistymiseen liittyviä palveluja (Pk-yritysparometri alueraportti, syksy 2024).

Viime vuosien kriisit eivät ole merkittävästi tukahduttaneet pk-yritysten kasvuhaluja, sillä yli kolmannes niistä on edelleen kasvuhakuisia. Valtakunnallisesti voimakkaasti kasvuhakuisten yritysten osuus on kuitenkin laskenut ollen tällä hetkellä vain seitsemän prosenttia. Samanlaisesti kasvua tavoittelemattomien yritysten osuus on noussut 27 prosenttiin aiemmasta 16 prosentista vuonna 2016. Tämä kehityssuunta herättää huolta, ja on tärkeää tarkastella yritysten toimintaympäristöä ja liiketoiminnan kehittämistä kriittisesti. On myös syytä huomata,

että nykyisen aseman säilyttäminen edellyttää yrityksiltä keskimääräistä kasvua, ja 31 prosenttia pk-yrityksistä aikoo keskittyä vain nykyisen aseman ylläpitämiseen. Kaikki yritykset eivät aina voi tai halua kasvaa. Joskus oman markkinaosuuden säilyttäminen tai toimintojen supistaminen voivat olla järkeviä strategioita. (Pk-yritysbarometri Syksy 2024.)

4.4 Yrityspalveluiden järjestämistavat

Yrityspalveluita tarjotaan valtakunnallisella, alueellisella, seudullisella ja paikallisella tasolla lukuisten julkisten ja yksityisten palveluntuottajien toimesta. Näin ollen yrityspalvelutoimijoiden kenttä on laaja ja monimuotoinen, ja niiden tarjoamat palvelut vaihtelevat suuresti. Tämä moninaisuus ja hankemuotoisella rahoituksella tuotetut palvelut tekevät kokonaisuuden hahmottamisesta ja rajaamisesta haastavaa. (Kleemola, Kallio, Honkavaara & Tinnilä 2022, 15).

Yrityspalvelujen säädöksiin perustuvat peruspalvelut on toteutettu ELY-keskusten ja TE-toimistojen kautta. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalalla yrityspalveluja tarjoavat Finnvera, Patentti- ja rekisterihallitus, Suomen Teollisuussijoitus, Business Finland ja ELY-keskukset. Suomi.fi/yritykselle -verkkopalvelu tarjoaa yrityksille ja yrityksen perustajille ajantasaista tietoa yrittäjyydestä, yrityksen toiminnasta sekä yrityspalveluista ja työkaluista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2024).

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset sekä työ- ja elinkeinotoimistot voivat tarjota pienille ja keskiuurille yrityksille koulutus- ja asiantuntijapalveluja, joiden avulla yritykset voivat arvioida kehittämistarpeitaan, laatia kehittämissuunnitelmia, toteuttaa näitä suunnitelmia ja edistää verkostoitumista. Tuen määrää ja asiantuntijapalveluiden enimmäiskestoja säädelään valtioneuvoston asetuksella. (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 8 luku 5 §). Yritykset ovat alueellisesti eriarvoisessa asemassa yrityspalvelujen suhteen, koska peruspalvelut ovat rajalliset. Seudullisten toimijoiden rooli on tärkeä palvelutarjonnan laajentamisessa. (Kleemola, Kallio, Honkavaara & Tinnilä 2022, 16).

Yleisenä trendinä on siirtyminen pois investointien tukemisesta kohti osaamisen kehittämistä ja innovaatioalustojen tarjoamista. Trendinä on siirtyä reaktiivisesta yksittäisten yritysten palvelemisesta kohti laajempien ekosysteemien, kuten oppilaitosten, kehittäjien ja yritysten muodostamien verkostojen, tukemista. (Pyykkölä 2020; Kaihovaara ym. 2017, 32.) Valtioneuvoston julkaisun mukaan seudulliset yrityspalvelut ovat keskeisessä asemassa alueellisten ekosysteemien rakentamisessa ja kehittämisessä. Lisäksi verkostoitumispalvelut ja alustarakaisut ovat yhä tärkeämpiä, ja toimijoiden välinen vuoropuhelu on olennainen osa paikallisten innovaatioekosysteemien kehittämistä. (Kleemola, Kallio, Honkavaara & Tinnilä 2022, 19.)

Kehitysyhtiö on yhden tai useamman kunnan omistama voittoa tavoittelematon yhtiö, joka edistää alueensa yritysten kasvua ja kilpailukykyä vahvistaen samalla alueen elinvoimaa. Sen

toiminta perustuu alueen ja yritysten tuntemukseen, pitkien asiakassuhteiden ylläpitoon, osaamiseen ja kuntaomistajien mandaatteihin. Kehitysyhtiöt tukevat yrityksiä kaikissa niiden toiminnan vaiheissa ja kehittävät alueellista toimintaympäristöä luomalla verkostoja, yhteistyöprojekteja ja markkinoimalla aluetta investointikohteena. Kehitysyhtiölle asetetut tehtävät voivat painottua eri tavalla eri kunnissa. (Suomen Elinkeino- ja Kehitysyhtiöt SEKES ry 2024.) Kehitysyhtiöiden yhdistykseen SEKESiin kuuluu tällä hetkellä 57 kehitysyhtiötä ja elinkeinotoimea. Vertailun vuoksi kuntia on kaiken kaikkiaan 309, joista 108 on kaupunkeja (Kuntaliitto 2024).

Kehitysyhtiön lisäksi yrityspalveluja voi organisoida muissakin muodoissa, kuten tiedepuistoina, teknologiakeskuksina, teollisuuskylinä, isoina teollisuusklustereina, kunnan organisaation yksikköinä tai liikelaitoksina sekä näiden yhdistelminä. Kaikkien kuntien palvelut eivät välttämättä kuulu SEKESiin (Suomen Elinkeino- ja Kehitysyhtiöt SEKES 2023). Keskustelu toimintamalleista on johtanut siihen, että jotkut kunnat ovat päätyneet siirtämään kehitysyhtiöiden tehtäviä omaan organisaatioonsa, ja toiset ovat siirtäneet elinkeinopolitiikan hoitoa kehitysyhtiöille (Pyykkölä 2020).

4.5 Ekosysteemiajattelun rooli

Koska yrityspalvelut linkittyvät yhä useammin muihin palveluihin seudullisten ja kansallisten palveluiden verkostorakenteissa, ekosysteemiajattelun ymmärtäminen on olennaista. Myös yrityspalvelut itsessään muodostavat ekosysteemin, koska mukana on sekä seudullisia ja kaupallisia että valtakunnallisia ja EU-tason toimijoita. Ekosysteemi rakentuu yritysten, yrittäjien, tutkimuksen, julkishallinnon sekä kolmannen sektorin toimijoiden väliselle vuorovaikutukselle. Ekosysteemiä voi kuvata sekä rakenteena että vuorovaikutusprosessina, jossa toimijat luovat yhdessä arvoa ja jakavat yhteiset tavoitteet. Ekosysteemikonseptia käytetään usein ilman tarkkaa määritelmää. Erialaisten tavoitteiden perusteella voidaan kuitenkin erotella kolme keskeistä ekosysteemityyppiä, jotka ovat osaamis-, innovaatio- ja liiketoimintaekosysteemit. Yksittäinen toimija voi käytännössä kuulua useaan eri ekosysteemityyppiin. Ekosysteemit myös kehittyvät samanaikaisesti paikallisella, kansallisella ja kansainvälisellä tasolla. (Kaihovaara ym. 2017, 17, 24.)

Ekosysteemi pohjautuu verkoston toimintaan. Olennaista on yhteistyön rakentaminen ja vahvistaminen eri toimijoiden välillä. Tärkeintä on luottamuksen ja yhteisen päämäärän rakentaminen, mikä voi olla pitkä ja aikaa vievä prosessi. Kun yhteinen päämäärä on löytynyt, yhteistyö voi päästä hyvään vauhtiin ja innostukseen, jolloin keskitytään toimintatapojen ja käytäntöjen kehittämiseen. Verkoston vakiintumisen kannalta ratkaisevaa on, löytyykö yhteisiä toimintatapoja, sisältöjä ja rakenteita, jotka sitovat toimijat yhteen. (Laasonen ym. 2020, 53.)

Ekosysteemien tutkimuksesta tiedetään, että ekosysteemit voivat vastata merkittäviin yhteiskunnallisiin muutoksiin ja haasteisiin, mutta suorien kausaalisuhteiden osoittaminen on

haastavaa. Viitekehys tarjoaa kehikon, jonka avulla pyritään hahmottamaan kokonaiskuvaa ja kartoittamaan koettuja hyötyjä ja muutoksia (Oulun innovaatioallianssi 2024). VTT:n luotsaamalla vaikuttavuusklinikoilla kehitetään mallia vaikuttavuusindikaattoreista, joka mahdollistaisivat vaikuttavuuden kokonaisvaltaisen tarkastelun eri elinkaarivaiheissa olevissa ekosysteemeissä (VTT Oy 2023).

Ekosysteemit seuraavat samankaltaisia iteratiivisia kehityspolkuja. Erityisesti kehitysvaiheessa, joka sisältävät tarpeen tunnistamisen ja vision muodostamisen, julkisen sektorin rooli liittyy kokeilujen ja pilotoinnin edistämiseen (Ekosysteemit uuden elinkeino- ja innovaatiopolitiikan kohteena 2017, 14.) Kehityspolku jatkuu ekosysteemin toimijoiden roolien täsmentymisellä, toiminnan laajentumisena sekä uudelleen arviointina. Kehitys ei välttämättä päädy tähän kypsyysvaiheeseen vaan voi haarautua useiksi arvoverkkoiksi, joissa suorat sopimukselliset suhteet ohjaavat yhteistyötä. (Valkokari, Hyytinen, Kutinlahti & Hjelt 2020, 33.)

Verkostotyössä on tärkeää mukautua ja uudistua toimintaympäristön muuttuessa, mikä voi tarkoittaa uusien toimijoiden mukaan ottamista, toimintatapojen ja -mallien muuttamista, sekä tavoitteiden uudelleen muotoilua. Kun luottamus vahvistuu ja yhteistyö kypsyä, aikaa ja resursseja ei tarvitse enää käyttää rakenteiden luomiseen. Tällöin verkoston toiminta voi keskittyä enemmän yhteiseen kehittämistyöhön ja sisällöllisiin asioihin. Ekosysteemi uudistuu koko ajan ja on sen vuoksi väline verkostojen uudistamiseen. (Laasonen ym. 2020, 54, 59.)

Yritysten roolista ekosysteemeissä tiedetään, että tutkimusten mukaan ekosysteemeissä mukanaolevat yritykset ovat keskimäärin tuottavampia (Valkokari, Hyytinen, Kutinlahti & Hjelt 2020, 10), joskin ekosysteemit toiminta voi muodostaa myös esteitä, mikäli ekosysteemin toimijoiden välillä ilmenee kilpailua resurssien käytössä. Yleisellä tasolla innovaatiotoiminnassa tunnistettu NIH-syndrooma (ei-keksitty-täällä-syndrooma) tarkoittaa haluttomuutta oppia muilta tai tunnustaa muiden osaamista, joka voi vaikeuttaa skaalattavuutta muualle (Laasonen ym. 2020, 58). Valtioneuvoston julkaisun tapaustutkimusten perusteella suurimmat haasteet liittyvät työvoiman tarjontaan, ulkomaisen osaamisen hankintaan sekä rahoitukseen. Pääkaupunkiseudulla haasteena nähdään myös ekosysteemiajattelun vakiintumattomuus ja erityisesti terveysalalla mahdollisuudet pilotointiin. (Kaihoavaara ym. 2017, 20.)

Tiedottaminen, verkoston sisäinen viestintä, sitouttaminen ja toimijoiden yhteneväiset strategiat ovat avaimia onnistumiselle, samoin kuin koordinoivien ja fasilitoivien tahojen mukanaolo ja aktiivisuus. Toisaalta joidenkin ekosysteemien olemassaolo perustuu vahvojen veturiryitysten varaan. Osaamisen sanoittaminen on myös tärkeää erityisesti innovaatiotoiminnassa. Yritysten täytyy osata kertoa mitä he etsivät ja tutkimusmaailman sanoittaa omaa osaamistaan. (Kaihoavaara ym. 2017, 96, 110.)

Tutkimus- ja innovaationeuvoston linjaaman kansallisen TKI-tiekartan tavoitteena on tehdä Suomesta vuoteen 2030 mennessä osaavin ja vetovoimaisin innovaatioympäristö. Tähän

pyritään luomalla ekosysteemejä vahvistamaan Suomessa olevaa osaamista ja ratkaisemaan laajoja ja monimutkaisia ongelmia useiden toimijoiden välillä. Julkishallinnon rooli on mahdollistaa ekosysteemien kehitys, ei niiden kontrollointi, ja tämä toteutuu erilaisten yhteistyöalustojen ja -prosessien avulla. Ekosysteemipolitiikka käsittelee yritystoiminnan edellytyksiä kattavasti systeemisestä näkökulmasta, keskittyen erityisesti tietyn ekosysteemin yksilöllisiin kehittämistarpeisiin ja kehitysvaiheeseen. (Valkokari, Hyytinen, Kutinlahti & Hjelt 2020, 9.) Yhteistyön tulee olla vastavuoroista, jossa eri toimijat, kuten erikokoiset yritykset osaamisen kehittäjinä ja hyödyntäjinä, tutkimusorganisaatiot uuden tiedon luojina ja välittäjinä, rahoittajat mahdollistajina ja verkottajina sekä julkisen sektorin toimijat, tuovat ekosysteemiin oman osaamisensa ja verkostonsa. Kaupungit tarjoavat ekosysteemille mahdollisuuden yhteistyöhön ja toimivat aktiivisina yhteiskehittäjinä ja ekosysteemin neutraaleina osapuolina, kutsuen yhteen eri tahoja ja tarjoten kehitysympäristöjä. Kaupungit hyötyvät ekosysteemistä tukemalla osaamiskeskittymiä, edistämällä kaupunkiyhteisön palvelujen innovaatioita, parantamalla vetovoimaansa ja hyödyntämällä uusia TKI-rahoituslähteitä. (Valkokari, Hyytinen, Kutinlahti & Hjelt 2020, 11.)

Kansallisten ja alueellisten ekosysteemien rakentaminen vaatii voimakasta yhteistä tahtotilaa, kykyä rakentaa pitkäjänteisiä strategioita ja toimenpidesuunnitelmia, joita kutsutaan tiekartoiksi. Strategiatyö ja tiekartat ohjaavat konkreettisia toimenpiteitä lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. (Soini-Salomaa 2021, 290; Kuntaliitto/TE-palvelut 2024, 2022.)

Valtion näkökulmasta erilaiset palveluntuottajat, kuten kunnat, yksityiset palveluntarjoajat, kolmas sektori, työmarkkinajärjestöt, yritykset ja oppilaitokset, ovat strategisia kumppaneita, joiden kanssa pyritään rakentamaan tiiviimpää ja systemaattisempaa yhteistyötä palvelujen kehittämiseksi. Paikallisten ekosysteemien kehittyminen toisaalta haastaa valtakunnallisesti yhtenäisten ekosysteemien luomisen. Seudullisten yrityspalveluiden kehittäminen on kuitenkin kytköksissä kansallisen tason palveluihin ja ekosysteemeihin. Hajanainen palvelujärjestelmä olisi järkevää koota kattavaksi palvelukanavaratkaisuksi, joka vastaisi myös EU:n velvoitteisiin kansallisesti keskitetystä yhteydenottopisteestä (Kleemola, Kallio, Honkavaara & Tinnilä 2022, 19) ja mahdollistaisi loppukäyttäjille mahdollisimman saumattoman palvelukonaisuuden monikanavaisessa toimintaympäristössä (Valkokari, Hyytinen, Kutinlahti & Hjelt 2021, 7).

4.6 Dataekosysteemit

Datalouden ja dataekosysteemien merkitys kasvaa tulevaisuudessa ja myös Euroopan unionin datastrategian tavoitteena on edistää datan käyttöä ekosysteemien avulla (A European Strategy for Data 2020). Strategian tavoitteena on luoda yhtenäinen markkina-alue datalle, joka mahdollistaisi tiedon vapaan liikkuvuuden EU:ssa ja eri sektoreilla yritysten, tutkijoiden ja julkisten hallintojen hyödyksi. Komissio on esittänyt myös Data Governance Act -asetusta,

joka edistäisi datan uudelleenkäyttöä. Naslundin ym. (2017) mukaan datan vaihto tarjoaa yrityksille erilaisia mahdollisuuksia luoda uusia liiketoimintamalleja ja palveluja, sillä datayhteistyö voi helpottaa uusien oivallusten löytämistä, nopeampaa päätöksentekoa ja lisätä innovointia (D’Hauwers., Walravens & Ballon 2022, 2.)

Sitran kyselytutkimukseen (2023) vastanneet suomalaiset ekosysteemit ja verkostot näkevät, että datan jakaminen on tuottanut merkittäviä liiketoimintahyötyjä monilla alueilla. Organisaatiot ovat saaneet uusia asiakkuuksia ja kumppanuuksia, ja datan hyödyntäminen on edistänyt uusien palveluiden kehittämistä. Tämä on johtanut liiketoiminnan syntymiseen ja kasvamiseen, sillä jakaminen on tarjonnut runsaasti uutta tietoa ja ymmärrystä. Lisäksi prosessit ovat tehostuneet ja palvelut parantuneet, erityisesti tarkemman diagnostiikan avulla. Datan jakaminen on myös tuottanut konkreettisia pilotteja, hankkeita ja uusia liiketoimintamahdollisuuksia, ja tuottanut liikevaihtoa ja tuottoja. Vaikka merkittävimmät hyödyt voivat tulla vasta pidemmällä aikavälillä, datan jakaminen on edesauttanut tiedolla johtamista, uusien tietolähteiden käyttöönottoa sekä yhteisten tutkimus- ja kehityshankkeiden käynnistämistä. (Sievers, H., Ulander, M., Helkala, I., Saari, S. 2023, 20.)

5 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus on laadullista ja määrällistä tutkimusotetta yhdistävä tutkimus ja siinä on kehittämistutkimuksen piirteitä. Kehittämistutkimus ei edusta omaa tutkimusotetta, vaan se on yhdistelmä laadullista ja määrällistä tutkimusotetta. (Kananen 2017, 49.) Aineistonkeruumenetelminä on käytetty laadullisen tutkimusotteen aineistonkeruumenetelmistä sisällönanalyysiä ja kvantitatiivisen tutkimusotteen menetelmistä verkkokyselyä ja lomakehaastattelua (Kananen 2017, 52). Verkkokyselyllä viitataan yrittäjille suunnattuun verkkolomakkeeseen ja lomakehaastattelulla yrittäjäjärjestöille suunnattuun haastattelun runkoon. Haastatteluaineistolla tarkoitetaan yrittäjäjärjestöiltä kerättyä tietoa.

Laadullista tutkimusotetta on siis täydennetty määrällisellä tutkimuksella. Kysely on määrällisen tutkimuksen yleisin aineistonkeruumuoto. Kyselyn avulla voidaan kvantifioida eri tekijöitä, tässä tapauksessa verkkokyselyssä kontaktipisteisiin ja palvelutuokioihin liittyviä tekijöitä. Verkkokysely sisältää pääasiassa strukturoituja kysymyksiä, mutta myös yhden avoimen kysymyksen. Likert-asteikon tuloksia voidaan käyttää laadullisessa tutkimuksessa kuvaamaan vastaajien kokemuksia, näkemyksiä ja mielipiteitä. (Kananen 2015, 71-73.) Lomakehaastattelun pääteemana oli yrityspalvelujen kehittäminen ja asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen.

5.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen tutkimusote pyrkii ymmärtämään ilmiöitä syvällisesti niiden omassa kontekstissa (Kananen 2015, 71). Laadullinen tutkimusote tuottaa ymmärrystä aiheesta. Ilmiöiden ja

prosessien kokonaisvaltainen ymmärtäminen edellyttää sanallista kuvailua. Ihmisten mielipiteitä, toiveita ja tarpeita on vaikea kuvailla muutoin kuin tekstinä. (Kananen 2015, 132.)

Ongelmallistaminen laadullisessa tutkimuksessa tarkoittaa ilmiön muotoilemista ongelman muotoon, jolloin tutkimuksen vaiheistaminen loogiseksi prosessiksi helpottuu. Ongelmat muutetaan kysymysten muotoon, koska tutkimuskysymyksiin on helpompi vastata kuin tutkimusongelmaan (Kananen 2017, 51.) Tutkimusongelma ohjaa koko tutkimusprosessia. Ennen aineistonkeruuta synnytetään esiyymmärrys aiheesta perehtymällä aiempiin tutkimuksiin ja julkaisuihin. (Kananen 2017, 56,74.)

5.2 Sisällönanalyysi

Dokumenteilla tarkoitetaan aineistoja, jotka ovat jo olemassa. Laadullisen tutkimuksen dokumentit voivat olla erilaisia kirjoitettuja, kuvallisia, äänitettyjä tai videoituja aineistoja. Dokumenttien avulla on mahdollista seurata ilmiön kehitystä ja laajentaa tutkijan näkemystä aiheesta avartamalla tietoisuutta kohti suurempia asiayhteyksiä. Tieteellisessä tutkimuksessa dokumenttien sisältöön on suhtauduttava kriittisesti ja pyrittävä vertailun avulla suhteessa muihin lähteisiin lisäämään luotettavuutta. (Kananen 2017, 121.)

Dokumenttiaineistoa itseään voidaan käyttää materiaalina tutkimuksessa tai sillä voidaan täydentää haastatteluja. Tavoitteena on yhteismitallistaa kirjallinen aineisto, jolloin niihin voi soveltaa yhtä analysointimenetelmää. (Kananen 2017, 122-123.) Tekstistä etsitään tutkimuskysymyksiin vastauksia, jonka jälkeen pohditaan mitkä ilmaisut muodostavat oman ryhmänsä.

5.3 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään ilmiöiden mittaamiseen ja tilastolliseen analyysiin. Kuvaileva analyysi tarkastelee, mitä ilmiö on, kuinka yleinen se on ja minkälaisia piirteitä siihen liittyy. Selittävä analyysi puolestaan pyrkii vastaamaan kysymykseen, miksi ilmiö esiintyy, ja tutkii syy-seuraussuhteita. Tutkimuksessa teoria toimii viitekehystenä, jonka pohjalta muodostetaan hypoteeseja. Näitä testataan empiirisesti mittaamalla ja analysoimalla aineistoa. Kvantitatiivinen tutkimus on usein vuoropuhelua teorian ja empirian välillä, jolloin tulokset voivat vahvistaa, muokata tai jopa uudistaa olemassa olevaa teoriaa. (Tietoarkisto 2024.)

Kyselyjen käyttäminen tutkimuksessa kuuluu kvantitatiivisen tutkimuksen puolelle ja on yleisin aineistonkeruumenetelmä. Kysymykset johdetaan esitiedon pohjalta. Teoriaosuus on viitekehys, jossa ilmiötä on pohdittu. Tutkimuslomakkeen kysymyksillä pilkotaan tutkimuskysymykset yksityiskohtaisiksi osa-alueiksi, joilla voidaan kerätä tietoa vastaajilta. Vastausten avulla pyritään muodostamaan kuva ilmiöstä tutkijan omiin tarpeisiin. (Kananen 2015, 198-200.)

5.4 Verkkolomakkeet

Sekä verkkokyselyn että lomakehaastattelun etuna on edullisuus ja helpot valmiit työkalut tiedonkeruun toteuttamiseen. Aineistonkeruuprosessi on nopea ja vastaajat voivat täyttää kyselyn itselleen sopivana ajankohtana. Tietosuojaaj ajatellen Microsoft Forms täyttää GDPR yhteensopivuusvaatimukset ja salaa sekä tallennetut että siirtyvät tiedot (Microsoft 2024). Prosessia voi seurata reaaliaikaisesti. Microsoft Forms mahdollistaa analyysin vastausten yhteenvedotiedoista ja yksittäisistä tuloksista. Verkkokyselyn tulokset on mahdollista viedä Exceliin analyysia varten. Excelissä pystyy tulostamaan painotetut keskiarvot, kun asteikkokysymysten vaihtoehtoille on annettu numeeriset arvot.

Saatavien muuttujien mittaaminen edellyttää erilaisia mitta-asteikkoja. Nominaaliasteikossa ominaisuus on tai ei ole, ja ainoa sallittu laskutoimitus on määrä. Likertin asteikko on sanallinen mittari eikä sanoilla voi tehdä laskutoimituksia, joten vastausvaihtoehdot on muutettava numeroiksi, jotka kuvaavat mielipiteen vahvuutta joko lisääntyvään tai vähenevään suuntaan. Sanalliset muuttujat ovat ordinaali- eli järjestysasteikollisia, jolloin havaintoyksilöt voivat ilmaista järjestyksen mitatun ominaisuuden suhteen. Vaihtoehtojen määriin tai suhteisiin ei kuitenkaan voida ottaa kantaa. (Kananen 2015, 247;250.)

Lomakehaastattelu on kysely, jossa kysymyslomakkeen avoimilla kysymyksillä kerätään tietoa aiheesta. Täten se on aineistonkeruumenetelmänä ennemminkin kvantitatiiviseen tutkimukseen kuuluva menetelmä, vaikka aineistosta voi mahdollisesti nousta esille kokonaan uusiakin teemoja. Internetin vuorovaikuttaisia sovelluksia voidaan käyttää haastattelujen tekemiseen. (Kananen 2015, 145.)

5.5 Reliabiliteetti/validiteetti

Kananen ei pidä sähköpostin liitteenä lähettyjä kyselyjä tai lomakkeita hyväksyttynä tieteellisen tiedon keruumenetelmänä, vaikka tällaista tiedonkeruuta esiintyykin paljon. (Kananen 20215, 152.) Haastatteluja käytettiin verkkokyselyn pienen vastaajamäärän vuoksi tutkimuksen täydentämiseen. Kumpikaan menetelmä ei ollut ainoa tiedonkeruumenetelmä, vaan ne toimivat toisiaan täydentäen ja antoivat kattavamman kokonaiskuvan tutkimuskohteesta.

Verkkokyselyn riskinä on kohderyhmän tavoittaminen. Verkkokyselyihin vastaaminen ei ole suosittua eikä käytössä ole osoiterekisteriä. Tutkimustulokset voivat vinoutua, jos vastaajat eivät vastaa todellista kohderyhmää, koska verkkosivulle linkitettyyn verkkokyselyyn voivat vastata kaikki sivustolla vierailevat. Tällainen lähestymistapa ei täytä tilastotieteen otantakriteerejä, jolloin täytyy puhua ennemminkin ”näytteestä” kuin otoksesta. Sanalliseen mittamiseen liittyy aina sanojen tulkintaongelma, koska arvot voidaan tulkita eri tavalla. Kysymystekstien suunnittelusta aiheutuvia virhemahdollisuuksia onkin pyritty minimoimaan arvioimalla kysymyksiä etukäteen yhdessä toimeksiantajan kanssa epäselvien ilmaisujen

välttämiseksi ja käyttämällä apuna yleistä kyselyn tarkistuslistaa (Kananen 2015, 253). Lisäksi kyselyä on testattu etukäteen ja korjattu monitulkintaisia ilmaisuja.

Verkkokysely julkaistiin Business Vantaa Hubissa, joka on yrittäjille suunnattu alusta sekä lähetettiin yrittäjäjärjestön jäsenkirjeen mukana yrittäjille, joten suurella todennäköisyydellä vastaajat kuuluvat kohderyhmään. Kohderyhmän tavoittaminen on kuitenkin vaikeaa. Validiteetin kannalta pieni vastaajamäärä vaikuttaa yleistettävyyteen. Reliabiliteetin kannalta olisi mielenkiintoista tietää, olisiko tulos samansuuntainen suuremmalla vastaajajoukolla, koska satunnaiset vaihtelut vaikuttavat enemmän pienissä otoksissa. Pienen vastaajamäärän vuoksi tietoa on pyritty syventämään sisällönanalysillä ja lomakehaastatteluilla. Verkkokyselyllä ja lomakehaastatteluilla kerättyä aineistoa on peilattu aiempaan tutkimustietoon. Samojen teemojen toistuminen näytteen pienestä koosta huolimatta viittaa siihen, että tulokset ovat ainakin suuntaa antavia, vaikkakaan eivät yleistettävissä.

6 Muotoiluajattelun soveltaminen tutkimuskysymyksiin

Lubertin mukaan ongelman löytäminen on kriittistä, sillä ilman ongelman tunnistamista ei ole mahdollista löytää luovia ratkaisuja (Lamminpää 2021, 109). Tutkimuskysymyksen kontekstissa tämä on tarkoittanut sitä, että ensin on täytynyt tunnistaa ja määritellä, mitä erityisiä tarpeita ja haasteita yrityksillä on nykyisessä yrityspalvelujen palvelukehässä. Tutkimalla aiempia julkaisuja ja tutkimuksia kerättiin tietoa yritysten kokemuksista erilaisista yrityspalveluista ja kartoitettiin, mitä tiedetään yritysten roolista ekosysteemeissä. Vertailukohteiksi valittiin kuntabarometrissä hyvin menestyneet kunnat.

Tämä vastaa tutkimuksen alkupisteeseen, jossa pyrittiin ymmärtämään, missä nykyiset palvelut epäonnistuvat tai mitä uutta tukea yritykset kaipaavat. Tarkastelulla pyrittiin tunnistamaan menestykseen ja epäonnistumiseen vaikuttavia tekijöitä sekä toistuvia teemoja, malleja ja kehityskulkuja. Tämä prosessi oli tärkeä lähtökohta tutkimuskysymysten muotoilulle, sillä kehittämishanke on vielä keskeneräinen ja tarvittiin viitekehys, joka auttaisi jäsentämään tutkimuksen suuntaa. Näiden tietojen avulla tutkimuskysymykset kiteytettiin tukemaan kehittämistyötä ja palveluiden suunnittelua.

Tutkimuskysymykset on pyritty näkemään osana laajempaa prosessia, jossa ensin tunnistetaan ja jäsennetään yritysten tarpeita ja haasteita liittyen yrityspalveluiden hyödyntämiseen, ja sen jälkeen kehitetään näihin ongelmiin kohdennettuja, innovatiivisia ratkaisuja muotoiluajattelun ja ongelmanratkaisun periaatteiden mukaisesti. Tässä opinnäytetyössä keskityttiin tarpeiden ja haasteiden tunnistamiseen. Muotoiluajattelua soveltamalla voitiin jäsentää tutkimuskysymysten asettelua dynaamisen ja keskeneräisen kehitystyön pohjalta. Muotoiluajattelun iteratiivinen ja joustava lähestymistapa auttoi hahmottamaan kehittämisprosessin

monimutkaisuutta ja muokkaamaan tutkimuskysymyksiä sen mukaisesti. Määrittelyvaiheessa ongelman asettaminen eli valitseminen, nimeäminen ja kehystäminen muokkaa sitä, mihin ratkaisussa keskitytään (Lamminpää 2021, 112). Verkkokyselyssä on määritelty tarkasti, mitä palveluja tarkoitetaan liittyen palvelukonseptiin. Tämä määrittely auttoi rajaamaan tutkimesta keskeisiin teemoihin, jotka pohjustavat tulevaisuudessa suunniteltavia, yrityksille kohdennettuja ja relevantteja palveluita.

Tutkimusprosessin aikana keskiöön nousi kaksi erilaista näkökulmaa. Ensimmäinen liittyy yrityksille suunnattuihin palveluihin osana Business Vantaa Hubin uudenlaisten kumppanuuksien ja verkostojen kehittämistä. Toinen näkökulma liittyy yrityspalveluiden rooliin osana ekosysteemiä, jossa korostuu monialaisten palveluiden yhdistäminen ja yhteistyö. (Business Vantaa Hub 2024). Nämä teemat ovat tiiviisti yhteydessä toisiinsa, sillä yrityspalvelut toimivat osana laajempaa ekosysteemiä ja luovat samalla oman, sisäisen ekosysteeminsä.

Ensimmäisen lähestymistavan pohjalta kerättiin tietoa verkkokyselyllä osaamiskampuksen yrityspalveluiden potentiaalisilta käyttäjiltä. Vastausten vähäisen määrän vuoksi aineistoa täydennettiin lomakehaastatteluilla, jonka kysymyksissä korostettiin yrityspalvelujen roolia ekosysteemissä. Tätä näkökulmaa varten tietoa kerättiin paikallisilta yrittäjäjärjestöiltä. Haastattelujen avulla pystyttiin syventämään ja täydentämään kerättyä tietoa, ja peilaamaan sitä aiempaan tietoon. Näin toteutettu aineistonkeruu loi pohjan tutkimuksen analyysille ja johtopäätöksille.

Osaamiskampuksen kehittäminen perustuu yhteistyöhön, yhteiskäyttöisiin tiloihin ja innovatiivisiin kohtaamisiin, jotka mahdollistavat uusien ratkaisujen syntyminen ja palveluiden uudelleenorganisoinnin. Business Vantaa Hub tukee kaupungin ja kumppaneiden saumatonta yhteistyötä, toimintatapojen tehostamista sekä organisaatorajat ylittävää asiakasohjausta.

6.1 Sisällönanalyysi

Perehdyin valtioneuvoston ja kuntaliiton julkaisuihin sekä ekosysteemeitä käsitteleviin raportteihin lukemalla. Lähes kaikissa julkaisuissa ja raporteissa on suositulosiot. Poimin tekstiä tiivistämistä varten wordiin ja tein alleviivauksia, sekä hyödynsin Miro ja Canva -alustoja tiivistämiseen ja teemojen etsimiseen. Tunnistin toistuviksi teemoiksi ekosysteemien rakentamisen, verkostoitumisen, alustaratkaisut, palvelukokonaisuudet ja proaktiivisen lähestymistavan. Viestintä, tiedottaminen ja vuorovaikutus toimivat edellytyksinä ja mahdollistajina proaktiivisuudelle, alustaratkaisuille, verkostoitumiselle ja ekosysteemeille. Näiden teemojen pohjalta muotoilin kysymyksiä tiedon keräämistä varten. Tämä on deduktiivisen lähestymistavan mukainen prosessi, jossa laaditaan kysymyksiä toistuvien teemojen pohjalta ja vertaillaan niistä saatuja vastauksia sisällönanalyysiin. Haastatteluiden keskeiset havainnot käsittelin

Mirossa, jossa ne on järjestelty teemoittain. Jäsennys perustuu aiemman sisällönanalyysin tunnistamiin teemoihin, mikä on mahdollistanut teemojen mukaisen tarkastelun ja lisännyt aineiston ymmärrettävyyttä.

Tuplamanttimallin viitekehys sopii hyvin deduktiiviseen analyysiprosessiin, sillä tietoa ryhmitellään ja tiivistetään edeten yleisestä tiedosta kohti tarkempaa, tässä tapauksessa paikallista tietoa. Tätä lähestymistapaa kutsutaan myös yleisestä yksityiseen etenemiseksi, mikä kuvaa hyvin tuplamanttimallin liikettä tiedon keräämisestä kohti tarkempaa määrittelyä (Kananen 2015, 99; McDermid 2022, 104).

6.2 Verkkokysely

Verkkokysely on toteutettu Business Vantaan digitaalisen alustan sekä Business Vantaan digitaalisten kanavien kautta. Digitaalinen Business Vantaa Hub on kaupungin elinvoimapaalvelun ylläpitämä verkostoitumisalusta Vantaalla toimiville yrityksille, oppilaitoksille ja yrittäjäjärjestöille. Keskusteluryhmissä on mahdollista jakaa tietoa yritystoimintaan liittyvistä ajankohtaisista aiheista ja tapahtumista, sekä verkostoitua. Lisäksi linkki kyselyyn on julkaistu Vantaan yrittäjien uutiskirjeessä, joka jaetaan 1800 yrittäjälle, sekä Vantaan naisyrittäjien somekanavassa. Ammattikorkeakoulun lehtori on levittänyt kyselyä omissa verkostoissaan. Kysely toteutettiin 15.8.-15.9.2024 välisenä aikana, ja vastauskielinä oli suomi ja englanti.

Verkkokyselyllä kartoitettiin yritysten näkemyksiä julkisista yrityspalveluista sekä niiden kehittämiseen ja saavutettavuuteen liittyvistä tarpeista. Kyselyn pääasiallisena tavoitteena oli kartoittaa vantaalaisten yritysten tarpeita ja kiinnostusta liittyen osaamiskampuksen tarjoamaan palvelukonseptiin. Kyselyllä kartoitettiin miten yritykset haluavat saada tietoa palveluista, millä tavoin ne haluavat asioida palveluntarjoajien kanssa, ja kuinka tärkeänä pidetään palveluiden saatavuutta. Myös kiinnostus Tikkurilan osaamiskampukselle suunniteltua palvelupistettä kohtaan sekä valmius maksaa koulutuksesta ovat keskeisiä teemoja kyselyssä. Kysymysten avulla pyrittiin selvittämään, mitkä kontaktipisteet ja palvelutuokiot ovat yrityksille mieluisimpia, jotta palvelukonseptia voidaan kehittää vastaamaan paremmin yritysten tarpeita.

Verkkokysely sisälsi strukturoituja mielipidekysymyksiä, jotka olivat valintakysymyksiä ja monivalintakysymyksiä. Lisäksi kyselyyn oli sisällytetty avoin kysymys aitojen tarpeiden selvittämiseksi, joita ei ole osattu yhdistää vaihtoehtoihin. Kysymykset kaksi, kolme, neljä ja kahdeksan ja 11 liittyvät kontaktipisteisiin. Kysymykset viisi, kuusi, seitsemän, yhdeksän ja 10 liittyvät palvelutuokioihin. Palvelutuokiot ovat niitä hetkiä, jolloin asiakas (yrittäjä) ja palveluntarjoaja kohtaavat toisensa ja vuorovaikuttavat keskenään.

Palvelutuokiot koostuvat kontaktipisteistä, jotka ovat konkreettisia paikkoja, tilanteita tai tapahtumia, joissa asiakkaana oleva yrittäjä kokee ja aistii palvelun. Kontaktipisteitä voivat olla esimerkiksi fyysiset tilat, tuotteet, ihmiset, mainokset tai digitaaliset vuorovaikutuskanavat.

Kysymysten teemat kysymysnumeroittain:

1. **Yrityspalveluiden aiempi käyttö**
2. **Palvelujen löydettävyys**
3. **Palvelutarjonta:** Hyödyllisimmät yrityspalvelut
4. **Palvelukanavat:** Mistä yritykset luontevimmin etsivät tietoa palveluista
5. **Yritysten proaktiivinen kontaktointi**
6. **Osaamiskampuksen palvelut:** Asiointi osaamiskampuksella
7. **Asiointikanavat:** Mieluisimmat kanavat asioiden hoitamiseksi
8. **Maahanmuuttajayrittäjät:** Kielikysymys
9. **Tapahtumat kampuksella:** Tapahtumien hyödyllisyys
10. **Maksullinen koulutus:** Halukkuus maksaa osaamistasoa nostavasta koulutuksesta
11. **Verkostoituminen:** Verkostoitumistarpeet
12. **Avoin kysymys tärkeistä asioista:** Tärkeimmät palvelut tai tapahtumat
13. **Taustatiedot:** Kuntabarometrissä käytetyt kokoluokat vertailua varten
14. **Taustatiedot:** Kuntabarometrissä käytetyt toimialat vertailua varten
15. **Avoin palaute:** Yleinen palaute ja kommentit

Kontaktipisteet	Palvelutuokiot
Löydettävyys	Pro-aktiivinen kontaktointi
Palvelukanavat	Asiointi kampuksella
Kieli	Asiointi muissa kanavissa
Palvelutarjonta	Tapahtumat
Verkostoitumistarpeet	Koulutusoperaattori

Taulukko 1: Kontaktipisteet ja palvelutuokiot

6.3 Lomakehaastattelu

Tavoitellessani haastateltavia tarjosin mahdollisuutta kasvokkain, Teamsissa tai sähköpostitse tapahtuvaan haastatteluun. Haastateltavat ovat siis itse saaneet päättää toteutustavan. Kaksi haastattelua toteutettiin sähköpostitse lähetetyllä Microsoft Forms lomakkeella ja yksi haastattelu Teamsin välityksellä. Kaikissa haastatteluissa on käytetty samaa haastattelurunkoa (liite 2). Teams haastattelussa on piirteitä teemahaastattelusta, koska haastattelu muistutti keskustelua, jossa pyrin ymmärtämään laajemmin ilmiöitä haastattelun avulla pyrkien kuitenkin pysyttelemään aihepiirin sisällä. Haastatteluja ei ole tarvinnut erikseen litteroida, koska Teamsin transkription avulla puhe voidaan lukea tekstinä jälkikäteen ja sähköpostihaastattelujen vastaukset ovat valmiiksi tekstimuodossa.

7 Löydökset

Tässä luvussa tarkastellaan sisällönanalyysin, lomakehaastattelujen ja verkkokyselyn tuloksia. Sisällönanalyysin perusteella esiin nousevat toistuvasti seuraavat teemat: digitaaliset ratkaisut, proaktiivisuus, palvelukokonaisuudet, vuoropuhelu ja viestintä.

Verkkokyselyyn tuli 12 vastausta suomeksi. Vastaajista kolmasosa oli 2-4 hengen yrityksiä ja kaksi kolmasosaa yksinyrittäjiä. Vastaajien toimialoina oli hallinto- ja tukipalvelutoiminta, taiteet, viihde ja virkistys, konsultointi-, kehittämis-, ja johtamispalvelut, ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta, tukku- ja vähittäiskauppa, moottoriajoneuvojen ja moottori- pyörien korjaus, terveys- ja sosiaalipalvelut ja majoitus- ja ravitsemistoiminta. Kaikki vastaajat ilmoittivat asiointikieleksi suomen. Vastaajista seitsemän oli hyödyntänyt aiemmin julkisia yrityspalveluja, ja sama määrä vastaajista tiesi, minkä tahon puoleen kääntyä tarvitessaan yrityspalveluja.

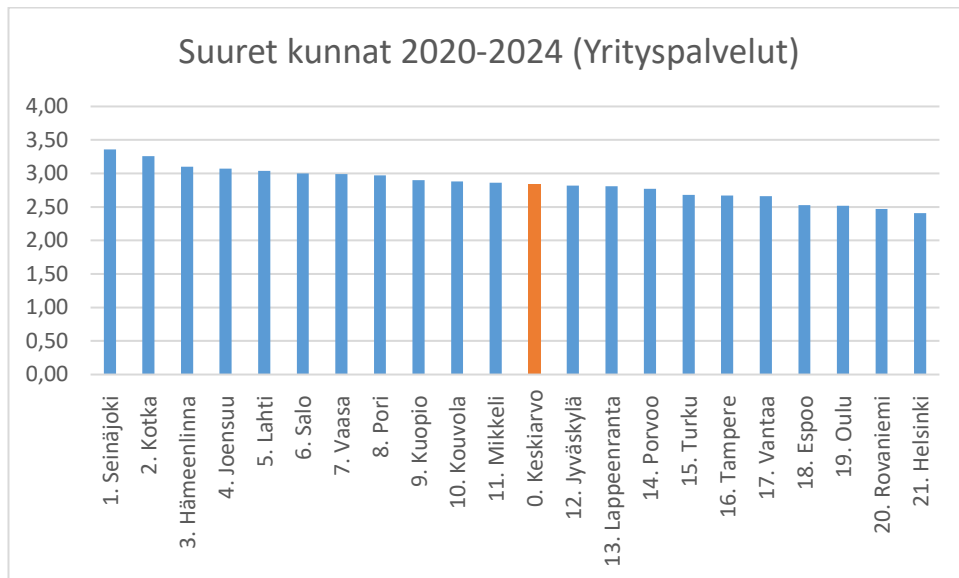
7.1 Yrittäjien kokemus yrityspalveluista

Aiempien tutkimusten perusteella yrittäjät kokevat yrityspalvelujärjestelmän yleisesti ottaen pirstaleiseksi. Erityisesti rahoituspalvelut koetaan usein monimutkaisiksi ja byrokraattisiksi (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022, 19). Vaikka yksittäisiin kehitystarpeisiin on usein helppo löytää tukea, laajempien kehittämishankkeiden tueksi tarvittavien palveluiden löytäminen on usein vaikeampaa (Aarnio, Jortikka, Suomela, Vienamo 2019, 20).

Yrityksissä yhtiömuotoinen toiminta on koettu helpommin lähestyttäväksi ja selkeämmin yritysten etua ajavaksi yhteistyökumppaniksi kuin kuntaorganisaatio. Yhtiö toimii välittäjäorganisaationa, joka tarjoaa joustavaa ja nopeaa palvelua yrityksille, mahdollistaa asiantuntijuuden integroitumisen johtamiseen, hyödyntää rahoituslähteitä, joita kunta ei voi käyttää, ja säilyttää liikesalaisuudet varmemmin. Lisäksi yhtiö on ketterämpi oman toimintansa

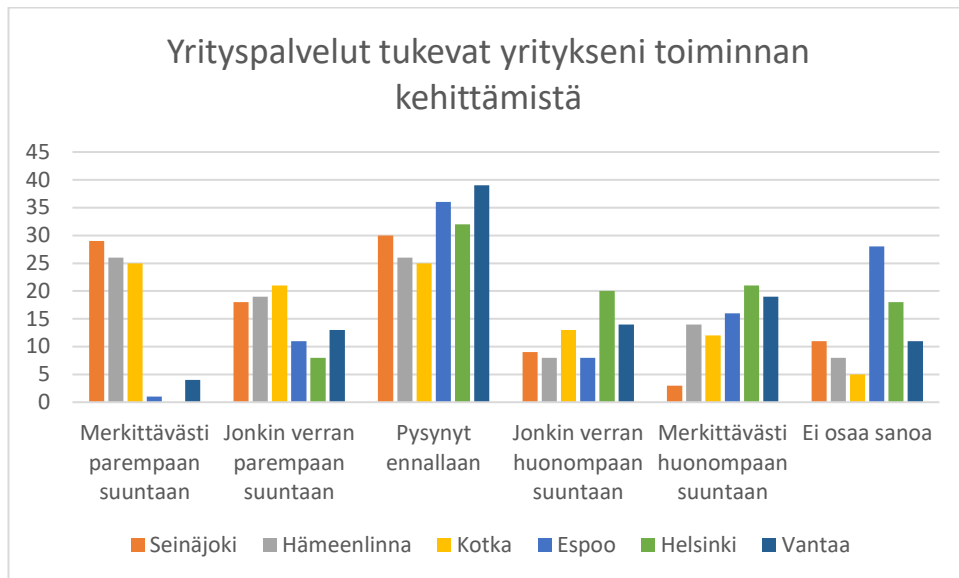
kehittämisessä ja tarjoaa rakenteen kuntien väliselle yhteistyölle. (Pyykkölä 2020, 28.). Haastatteluaineiston perusteella monet yrittäjät kokevat lisäksi julkisen sektorin hankinnat byrokrattisiksi ja hitaiksi. Yrittäjät odottavat nopeaa toimintaa, kun taas kaupunki noudattaa virallisia prosesseja. Vaikka osa näkee julkisen sektorin luotettavana ja maksukykyisenä asiakkaana, osa yrittäjistä ei halua tehdä kauppaa julkisen sektorin kanssa hankintaprosessien kankeuden vuoksi.

Kuvio 2 havainnollistaa kuntien yrityspalveluille antamien kokonaisarvosanojen vertailua suurten kuntien kesken, mukaillen Kuntabarometrin 2024 tuloksia. Kuntabarometrissä (2024) keskiarvon yläpuolelle jäävistä suurista kunnista yhdeksän kymmenestä on järjestänyt yrityspalvelunsa osakeyhtiömuotoisesti, kun taas keskiarvon alapuolelle jääneistä kunnista vain yksi kymmenestä (Suomen elinkeino- ja kehitysyritykset Sekes ry 2024). Vertailtaessa suurten kuntien asukaslukuja, keskiarvon yläpuolelle jäävistä kunnista vain kahdessa on yli 100 000 asukasta. Sen sijaan keskiarvon alapuolelle jäävistä kunnista seitsemän kymmenestä on yli 100 000 asukkaan kaupunkeja. (Kaupunkien ja kuntien lukumäärät ja väestötiedot 2024; Kuntabarometri 2024.) Tästä voisi päätellä, että myös suurempi koko saattaa jollakin lailla vaikuttaa menestykseen yrityspalveluiden arvioinnissa. Kuntabarometrin perusteella pääkaupunkiseudun kaupungit suhtautuvat kriittisesti menestyneisiin kuntiin verrattuna yhteydenpitoa, tiedon saantia ja kehittämisen tukea koskeviin kysymyksiin (Kuntabarometri 2024). Aiempina vuosina Uudenmaan kunnat ovat Kuntabarometrissä suhtautuneet kriittisesti kuntien elinkeinopolitiikkaan. Pienemmät kunnat Uudellamaalla ovatkin panostaneet yrittäjävälisyyteen hakemalla ahkerasti viime vuonna lanseerattuja yrittäjälippuja. Yrittäjälippu arvioi kunnan yritysmuotoisuutta neljän teeman kautta: elinkeinopolitiikka, yhteydenpito, hankinnat ja yrittäjävälisyys. Yrittäjälipusta haetaan itsearviointin kautta ja sen tarkoituksena on ohjata toimintaa strategisesti oikeisiin toimenpiteisiin. (Yrittäjät 2024.)

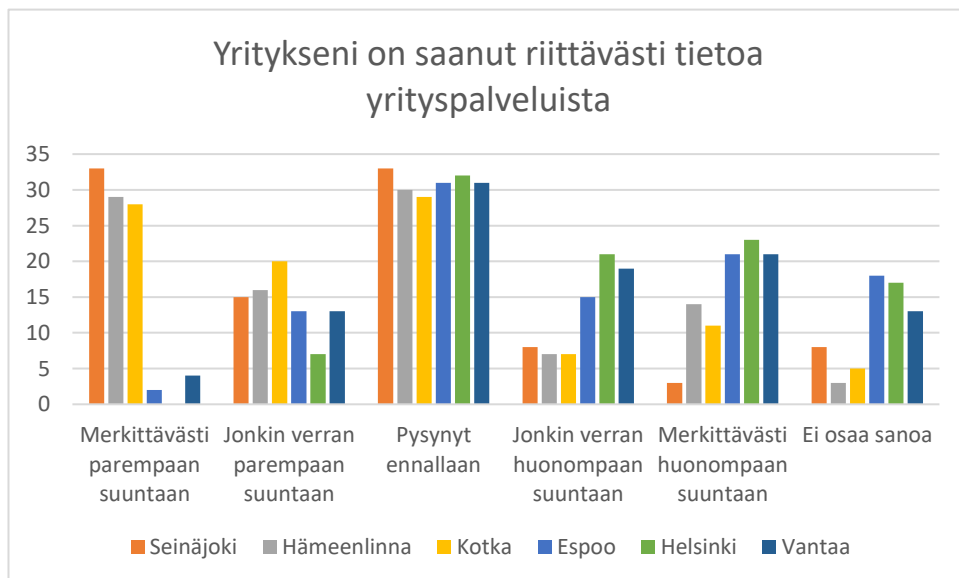


Kuvio 2: Kuntien antama kokonaisarvosana yrityspalveluille suurten kuntien vertailussa. (muokailen Kuntabarometri 2024).

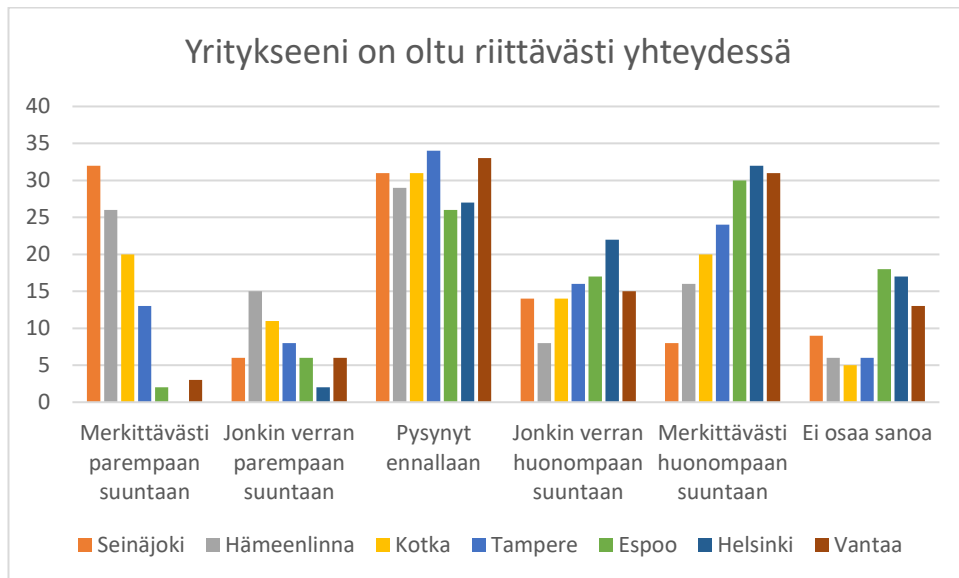
Kuviot 3-5 esittelevät suurten kuntien vertailuja Kuntabarometrin 2024 pohjalta. Voittajakolmikko, Seinäjoki, Hämeenlinna ja Kotka, on kaikilla tarkastelualueilla - toiminnan kehittämisen tukemisessa (Kuvio 3), tiedonsaannin sujuvuudessa (Kuvio 4) ja yhteydenpidossa yrityksiin (Kuvio 5) - edistynyt merkittävästi. Pääkaupunkiseudulla sen sijaan suhtautuminen yrityspalveluihin on kriittisempää. Tampere, joka on pääkaupunkiseudun kanssa samaa kokoluokkaa, on onnistunut parantamaan tilannettaan yhteydenpidon osalta selkeämmin kuin pääkaupunkiseudun kunnat.



Kuvio 3: Vertailussa kolme parhaiten menestynyttä suurta kuntaa Seinäjoki, Hämeenlinna ja Kotka, sekä pääkaupunkiseudun kunnat Helsinki, Espoo ja Vantaa liittyen yrityspalveluihin toiminnan kehittämisen tukena. (mukaillen Kuntabarometri 2024).



Kuvio 4: Vertailussa kolme parhaiten menestynyttä suurta kuntaa Seinäjoki, Hämeenlinna ja Kotka, sekä pääkaupunkiseudun kunnat Helsinki, Espoo ja Vantaa liittyen tiedonsaantiin yrityspalveluista. (mukaillen Kuntabarometri 2024).



Kuvio 5: Vertailussa kolme parhaiten menestynyttä suurta kuntaa Seinäjoki, Hämeenlinna ja Kotka, sekä pääkaupunkiseudun kunnat Helsinki, Espoo ja Vantaa sekä Tampere liittyen yhteydenpitoon yritysten suuntaan. (mukaillen Kuntabarometri 2024).

7.2 Yrityspalveluiden tärkeysjärjestys vantaalaisten yrittäjien keskuudessa

Kuntabarometrissa Vantaan seudun yrittäjät pitivät elinkeinopolitiikan tärkeimpänä osa-alueena kunnan päätöksenteon yrityslähtöisyyttä, toiseksi tärkeimpänä kunnan hankintapolitiikkaa ja kolmanneksi tärkeimpänä yrityspalveluita ja lupa-asioiden sujuvuutta. Niiden jälkeen tulevat infrastruktuuri, koulutus ja osaaminen sekä elinkeinopolitiikan asema kunnassa. Vantaalaiset yrittäjät pitävät yrityspalveluista tärkeimpänä aloittavan yrityksen palveluita, verkostoitumista ja tilaratkaisuja (kuviot 6).



Kuvio 6: Yrityspalvelut tärkeysjärjestyksessä osajoukossa Vantaan seudun yrittäjät. (mukaan Kuntabarometri 2024).

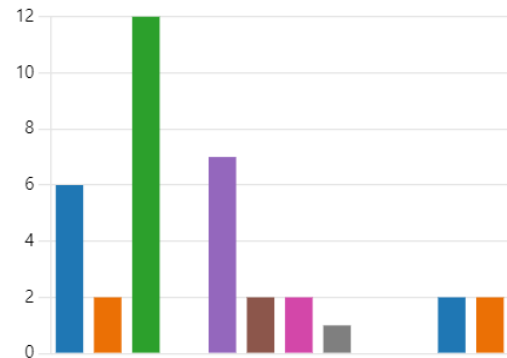
Kolme ensimmäistä teemaa nousi esille myös omassa tutkimusaineistossani. Verkkokyselyn vastauksissa verkostoitumista pidetään tärkeänä. Kaikki 12 vastaajaa ilmoittivat, että hyötyisivät eniten verkostoitumistilaisuuksista (kuvio 7). Myös avoimen kysymyksen kuudesta vastauksesta neljässä painotettiin verkostoitumista niin hyödyllisenä asiana, että vastaajat olisivat valmiita raivaamaan tilaa kalenteristaan osallistuakseen. Verkostoituminen toisten yrittäjien kanssa oli suosituin vaihtoehto, mutta kaikki verkostoitumisvaihtoehdot kuitenkin saivat kannatusta. Muut verkostoitumisvaihtoehdot olivat verkostoituminen erityisesti saman toimialan yrittäjien kanssa, yrityspalveluiden kanssa, oppilaitosten kanssa, työllisyyspalvelujen kanssa ja innovaatioverkoston kanssa (kuvio 8). Avoimessa vastausvaihtoehdossa toivottiin verkostoitumista potentiaalisten asiakkaiden kanssa sekä terveysalan keskeisten mielipidevaihtajien kanssa. Tapahtumajärjestelyiden, jotka tarjoavat mahdollisuuksia verkostoitumiseen ja toiminnan esittelyyn, osalta vastaukset jakautuivat melko tasaisesti eri vaihtoehtojen kesken (Kuvio 9). Tosin rekrytointitilaisuudet eivät saaneet lainkaan kannatusta. Suurempi vastaajamäärä olisi voinut tuoda selvemmin esille, mitkä vaihtoehdot ovat suosituimpia.

Haastatteluaineistossa esiin nousseita yritysten kasvun ja kehittämisen tukemiseen liittyviä teemoja ovat verkostoitumisen edistäminen, ja sitä kautta yritysten kilpailukyvyyn vahvistaminen sekä työllistämismahdollisuuksien tukeminen ja tukimahdollisuuksien tarjoaminen ja tiedottaminen.

3. Yritykseni hyötyisi seuraavista palveluista (Valitse 3 tärkeintä vaihtoehtoa):

[Lisätietoja](#)

● Valmennus ja mentorointi	6
● Koulutuksen suunnittelu ja koor...	2
● Verkostoitumistilaisuudet	12
● Digi- & teknologiapalvelut	0
● Pop-up tilat toiminnan testaami...	7
● Yrityksen elinkaareen liittyvä ne...	2
● Innovaatiopalvelut	2
● Rekrytointipalvelut	1
● Kansainvälistymispalvelut	0
● Sijoittumispalvelut	0
● Startup palvelut	2
● Muu	2

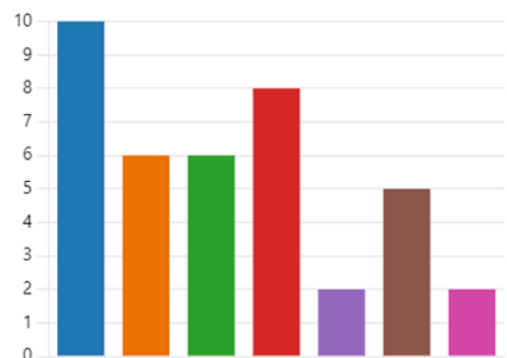


Kuvio 7: Vastausten jakautuminen kysyttäessä hyödyllisimmistä palveluista. Kaikki vastaajat hyötyisivät verkostoitumistilaisuuksista. Toiseksi eniten ääniä saivat pop-up tilat toiminnan testaamiseen sekä valmennus ja mentorointi. (Verkkokysely 2024).

11. Haluaisin verkostoitua (Voit valita useampia vaihtoehtoja):

[Lisätietoja](#)

● Yleisesti muiden yrittäjien kanssa	10
● Erityisesti saman toimialan yrittä...	6
● Yrityspalveluiden kanssa	6
● Oppilaitosten kanssa	8
● Työllisyyspalvelujen kanssa	2
● Innovaatioverkoston kanssa	5
● Muu	2

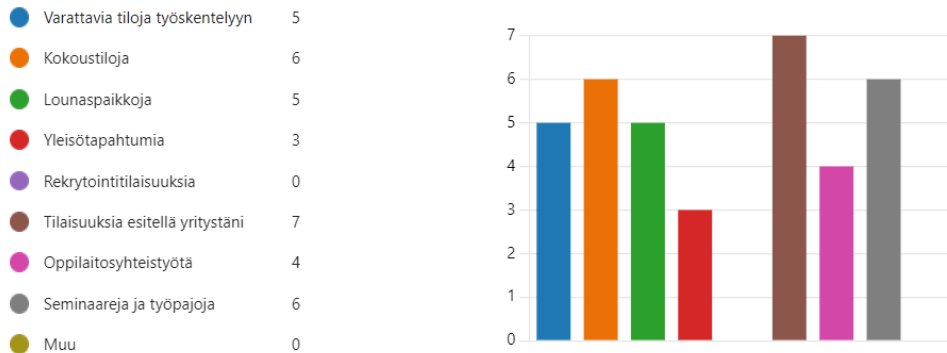


Kuvio 8: Verkostoitumishalukkuus eri toimijoiden kesken. Eniten ääniä sai verkostoituminen muiden yrittäjien kanssa. (Verkkokysely 2024).

9. Tikkurilan osaamiskampuksella on tarkoitus järjestää monipuolisia tapahtumia, informaatio-tilaisuuksia ja pop-up-tapahtumia, jotka tarjoavat yrityksille ainutlaatuisen mahdollisuuden verkostoitua, oppia uutta ja esitellä omia palveluitaan.

Tapahtumajärjestelyihin liittyen toivon löytäväni Tikkurilan osaamiskampukselta (Valitse 3 tärkeintä vaihtoehtoa):

[Lisätietoja](#)



Kuvio 9: Äännet jakautuivat tasaisesti työskentelytilojen, kokoustilojen, lounaspaikkojen, yleisötapahtumien, seminaarien ja työpajojen, oppilaitosyhteistyön ja yritysesitystilaisuuksien kesken. (Verkkokysely 2024).

Haastatteluaineistossa nostettiin esiin aloittavan yrittäjän palvelut. Yrittäjyyden aloittamiseen ja toimivien yritysten neuvontaan liittyvät asiat tulisi käsitellä erillisinä ja omiin tarpeisiinsa räätälöityinä kokonaisuuksina. Osaamiskampusten tulisi tarjota käytännönläheisiä työpajoja, jotka keskittyvät aloittelevien yrittäjien haasteisiin. Palveluissa tulisi myös panostaa enemmän koulutukseen, erityisesti uusille ja mikroyrityksille. Tärkeimpiä aiheita olisivat myynti- ja markkinointitaidot, verkkosivujen luominen, digitaalisen markkinoinnin käytännöt sekä tekoälyn hyödyntäminen toimialakohtaisesti yrittäjyydessä.

Verkkokyselyn vastaajista suurin osa olisi myös valmiita maksamaan koulutuspalveluista nostakseen yrityksensä osaamistasoa (kuvio 11). Avoimen kysymyksen vastauksissa liittyen liiketoiminnan kehittämisen kannalta hyödylliseen asiaan, palveluun tai tapahtumaan, nousi verkostoitumishalukkuuden lisäksi tarve oman yrityksen esittelylle asiantuntijapuheenvuoron tai esittelytapahtuman kautta. Osaamisen kehittäminen nostettiin esiin kahdessa avoimessa vastauksessa liittyen henkilöstöön, johtamiseen ja osaamistarpeiden määrittelyyn.

Markkinointi- ja myynti nousevat selkeästi tärkeimmäksi kehitystarpeeksi myös tuoreimmassa pk-yritysbarometrissä (syyskuu 2024). Oheisessa graafissa (kuvio 10) kuvataan yritystoiminnan tärkeimpiä kehitystarpeita vantaalaisten pk-yritysbarometriin vastanneiden yritysten keskuudessa.



Kuvio 10: Yritystoiminnan kolme tärkeintä kehittämistarvetta pk-yritysbarometriin vastanneiden Vantaan seudun yrittäjien keskuudessa. (mukaillen Pk-yritysbarometri Alueraportti, Vantaan Seudun Yrittäjät, 2024).

Oletko valmis maksamaan yrityksesi osaamistasoa nostavasta koulutuksesta?

[Lisätietoja](#)

[Oivallukset](#)

● Kyllä	10
● Ei	2



Kuvio 11: Kymmenen kahdestatoista vastaajasta on valmis maksamaan osaamistasoa nostavasta koulutuksesta. (Verkkokysely 2024).

Tilaratkaisuihin liittyen tonttien ja toimitilojen löytämistä pidettiin haastatteluaineistossa haasteellisenä. Yhteydenotoissa yrittäjäjärjestöihin korostuu usein tarve toimitiloille tai tonteille. Hyvä tavoite kehittämiselle olisi saada kaavoitusprosessin eteneminen näkyvämmäksi. ”Toimitilojen löytyminen on monelle yrittäjälle haaste ja pullonkaula”.

7.3 Digitaalisten palveluiden kehittäminen dataa hyödyntämällä

Digitaalisten palveluiden kehittämistä ei tulisi erotella muiden palveluiden ja prosessien kehittämistyöstä (Heikkilä 2024). Verkostoitumis- ja alustaratkaisujen kehittämisessä vuoropuhelu on avainasemassa. Sähköisten kanavien kehittämiseen kannattaa panostaa

päällekkäisyyksien välttämiseksi. Digitaalisista ratkaisuista mainitaan tekoälyn hyödyntäminen yritysdatan analysointiin heikkojen signaalien tunnistamiseksi, jolloin yrityksiä osattaisiin palvella proaktiivisemmin. Tämä vaatii yrityskannan hallintaa. Heikot signaalit voivat liittyä esimerkiksi yrityksen kasvuun tai kansainvälistymispotentiaaliin. Muutosvaiheita lähestyviä yrityksiä voidaan tunnistaa tietoon perustuvien tekijöiden perusteella, joita ovat esimerkiksi toimiala, yrittäjän ikä, rekrytoinnit ja patentit. Tekoälyn avulla järjestelmä oppii datan perusteella ajan myötä tunnistamaan ennustavia tekijöitä. (Kleemola, Kallio, Honkavaara & Tinnilä 2022, 55.)

Digitaalisista palveluista toivotaan ratkaisua myös monimutkaisiin ja byrokraattisiin rahoituspalveluihin, joiden selkeyttäminen parantaisi vaikuttavuutta ja vähentäisi hallinnointiin käytettäviä resursseja. Yksinkertaiset ja saavutettavat digitaaliset palvelut ovat avainasemassa myös kiinnostuksen herättämisessä kehittämistoimintaa kohtaan. (Laasonen ym. 2020, 58.)

Haastatteluaineiston perusteella tekoälyn käyttöön suhtaudutaan positiivisesti. Aineistosta nousi esille käytännön huomioita liittyen tekoälypohjaisten ratkaisujen soveltamiseen. Tekoäly nähdään osana monikanavaista toimivaa kokonaisuutta, ei pelkkänä analysoinnin välineenä. Tekoäly voisi tarjota paljon mahdollisuuksia proaktiiviseen palveluiden tarjoamiseen teeman ja kohderyhmän mukaan. Reaaliaikaisen datan hyödyntäminen edellyttää ensin toimivan asiakkuudenhallintajärjestelmän luomista. Ennen kuin kehitystyötä voidaan viedä merkittävästi eteenpäin, olisi tärkeää saavuttaa selkeä ymmärrys toimintakentästä ja sen toimijoista. Kun tämä kokonaisuus olisi hallinnassa ja selkeytetty, voisi prosesseja kehittää tehokkaammiksi tekoälyä hyödyntämällä.

Asiakkuudenhallintajärjestelmä mahdollistaisi palvelua tarvitsevien yritysten tunnistamisen ja tarvitsijoiden volyymin tarkentamisen palveluntarjonnan kehittämiseksi. Vaikka toimialat ja yleistiedot ovat saatavilla, esimerkiksi Tilastokeskuksen tilastot julkaistaan niin myöhässä, että on haastavaa muodostaa reaaliaikaista kokonaiskuvaa tilanteesta. Esimerkkeinä syvällisemmän ymmärryksen tarpeesta haastatteluaineistossa viitataan koronapandemiaan ja Venäjän hyökkäyssotaan, joiden vaikutusten arvioiminen elinkeinorakenteeseen olisi helpompaa, jos toimintakentästä ja toimijoista olisi saatavilla tarkempaa tietoa. Myös Yrityspalvelut 2024+ -selvityksessä esitetään, että yritystiedon vaihtoon täytyisi luoda uusia tapoja kansallisten ja seudullisten toimijoiden välille. Esimerkiksi nostetussa Tanskassa tietojenvaihto on mahdollista yritysten suostumuksella. (Kleemola, Kallio, Honkavaara & Tinnilä 2022, 20.)

Toisena esimerkkinä tiedon tarpeesta haastatteluaineistossa mainitaan maahanmuuttajataustaisten yritysten kokonaismäärän ja tarpeiden selvittäminen. Muun pääkaupunkiseudun tapaan uusista aloittavista yrityksistä Vantaalla lähes puolet on maahanmuuttajataustaisia, joka on huomattavasti suurempi luku kuin väestöpohjan suhde. Vuonna 2022 Suomessa oli noin 10 000 maahanmuuttajayrittäjää, joiden liikevaihto oli noin 3,5 miljardia euroa (Lappi 2022,

123). Näillä yrityksillä on mahdollisuus menestyä samoin kuin muillakin, mutta taustalta voi löytyä myös työllistymisen vaikeuteen liittyviä syitä, jotka voivat ajaa yrityksen perustamiseen pakottavista syistä vaihtoehtojen puuttuessa. Kehitysmahdollisuudet, toiminnan tuki ja verkostojen luominen ovat erittäin tärkeitä huomioiden neuvonta laki- ja veroasioissa. Yritysneuvonnan tarve siis kasvaa, koska maahanmuuttajat tarvitsevat usein kantaväestöä enemmän neuvontaa ja henkilökohtaista palvelua. Tähän asiakassegmenttiin ”kannattaa kyllä panostaa ihan kunnolla, jotta me saataisiin nyt myös niitä kasvavia [yrityksiä].”

Tiedon puute, valmiiden verkostojen vähäisyys sekä kielitaidon heikkous voivat jarruttaa yritystoimintaa. Toisaalta maahanmuuttajat tukeutuvat toisiinsa esimerkiksi työllistämällä toisia maahanmuuttajia ja hakemalla vertaistukea ja mentorointia toisilta maahanmuuttajayrittäjiltä. Julkisten yritys- ja työvoimapalvelujen tunnettuutta maahanmuuttajien keskuudessa olisikin hyvä kasvattaa riittävän integroitumisen takaamiseksi osaksi suomalaista yrittäjäkenttää. (Lappi 2022, 124.)

7.4 Proaktiivinen lähestymistapa

Kehityksen tulisi kulkea proaktiiviseen, ratkaisukeskeiseen suuntaan, ja yrityspalveluiden tulisi toimia ekosysteemien kokoajina. Viestinnän merkitys korostuu ulkoisessa ja sisäisessä tiedottamisessa. Alueellisten yrityspalvelujen tavoitteena on saavuttaa paikalliset yritykset, lisätä tietoisuutta tarjolla olevista palveluista sekä edistää yritysten kasvua, kehittämistä ja investointeja. (Kleemola, Kallio, Honkavaara & Tinnilä 2022, 41-43.)

Proaktiivisuus reaktiivisen lähestymistavan vastakohtana tarkoittaa asiakkaiden puolesta toimimista: potentiaalisten ongelmien tunnistamista ja ratkaisemista sekä seuraavan kysymyksen ennakoimista ennen kuin sitä edes kysytään. Proaktiivisuuden, jossa tietoa jaetaan ennakkoivasti ilman ylimääräistä vaivannäköä, voi nähdä osana tiedolla johtamista. Tämä on erityisen tärkeää monimutkaisilla toimialoilla, joilla asiakkaat saattavat tietää haluamansa lopputuloksen, mutta eivät välttämättä tiedä keinoja sen saavuttamiseksi. (Sills 2023, 100-102.)

Yrittäjät toivovat, että palveluissa olisi selkeämpi koordinaatio, jossa yhdellä yhteyshenkilöllä olisi kokonaiskuva yrityksen tilanteesta, ja yhteistyö olisi tiivistä. Lisäksi he kaipaavat proaktiivista ja ennakoivaa yhteydenpitoa palveluntarjoajilta sekä syvempää kiinnostusta heidän tarpeistaan. (Aarnio, Jortikka, Suomela, Vienamo 2019, 20.)

Haastatteluaineistossa asiakkuudenhallintajärjestelmä nähtiin myös mahdollisuutena kontaktoida yrityksiä proaktiivisesti. Proaktiivisuutta ei nähdä pelkästään palvelujen tarjoamisena, vaan myös asenteena ja toimintatapana, joka liittyy vuoropuheluun ja viestintään.

"Vuorovaikutuksen tehtävä on tuottaa tavoiteltavaa lisäarvoa, sillä ilman vuorovaikutusta ei synny uutta eikä jäsenten ajattelu muutu yhteiseksi." (Verkostojohtamisen opas 2019).

Haastatteluaineistosta nousi esille ehdotus, että kaupunki voisi lähestyä yrityksiä muutaman kerran vuodessa huomioimalla heidän työtään ja tiedustelemalla onko tarvetta olla avuksi. Yrittäjille voisi lähettää tervetuloviestin, jossa kerrotaan palveluista ja kysytään suostumusta liittää heidät jakelulistalle. Oleellista on olla proaktiivisesti yhteydessä ja tehdä yhteydenpito helpoksi, sillä mitään estettä tähän ei tosiasiaassa ole. Yrityksillä ei aina ole resursseja tai mahdollisuuksia hakea palveluita, ja usein tarpeet liittyvät työllistämiseen, esimerkiksi uuden työntekijän palkkaamiseen eläkkeelle jäävän tilalle.

Tämä lisäisi yleistä tunnettuutta yrityspalveluiden olemassaolosta ja pitäisi yllä väylää yhteydenpidolle. Kyse on myös arvostuksesta: "Annetaan niinku tavallaan arvonsa heille, että he toimivat siellä ja jos ei heillä ole mitään tarvetta mihinkään muuhun, niin sekin on ihan hyvä tulos ja sitten tavallaan se väylä ikään kuin on auki, että he tietävät mihin ollaan yhteydessä.". Kaupungin järjestämät kahvitilaisuudet voivat vahvistaa vuorovaikutusta ja viestiä yrittäjille, että he ovat kiinnostavia kumppaneita kaupungille. Myös verkkokyselyssä proaktiivinen lähestymistapa sai kannatusta. Kaikki vastaajat pitivät sitä ainakin jonkin verran tärkeänä (kuvio 12).

5. Kuinka tärkeänä pidät, että yrityspalveluista otetaan yhteyttä ja tarjotaan palveluita?

Lisätietoja

● Erittäin tärkeänä	2
● Melko tärkeänä	7
● Jonkin verran tärkeänä	3
● En pidä lainkaan tärkeänä	0



Kuvio 12: Proaktiivisten palveluiden tarjoamista pidetään tärkeänä verkkokyselyyn vastanneiden keskuudessa. (Verkkokysely 2024).

7.5 Palvelupolut ja palvelukanavat

Haastatteluaineistosta nousi esille näkökulma, että asiakkaan olisi hyvä tunnistaa itsensä palvelupolulla ja palveluntarjoajilla tulisi lisäksi olla selkeät palvelulupaukset. Lisäksi "olisi hyvä olla matalankynnyksen henkilökohtaisia neuvontapalveluita sähköisen asiointin lisäksi".

Hyvin suunniteltu verkkosivusto, jossa on selkeä navigointi ja hyvin järjestetyt tiedot, helpottaa palvelujen löytämistä. Lisäksi tehokas hakutoiminto verkkosivustolla auttaa käyttäjiä löytämään tarvittavat palvelut nopeasti. Verkkosivujen lisäksi tietoisuutta palveluista voidaan luoda aktiivisesti tiedottamalla, henkilökohtaisella neuvonnalla ja monikanavaisuudella. Palvelupolut ja palvelukuvaukset ovat tärkeitä, että sivuston haut tuottavat riittäviä ja relevantteja tuloksia (Aarnio, Jortikka, Suomela, Vienamo 2019, 57.)

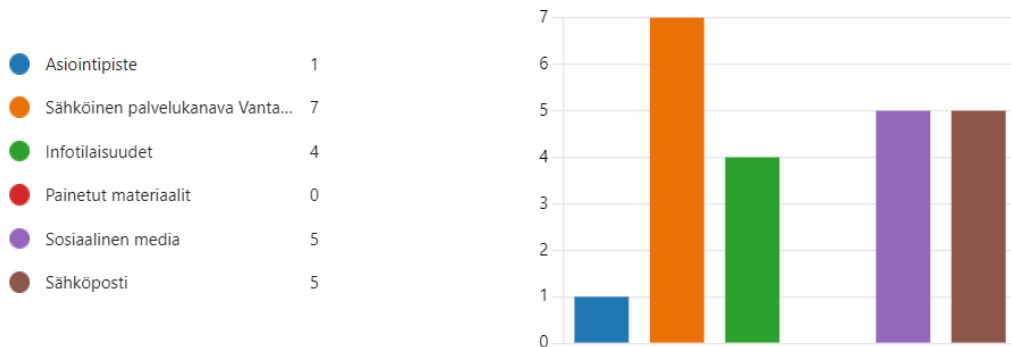
TE-uudistuksessa asiakkaiden näkökulmasta on tärkeää varmistaa, että kunnan verkkosivuille kootaan kuntalaisille tärkeimmät tiedot työvoimapalveluista. Selkeys ja helppous on tärkeitä. Myös yrittäjäasiakkaat on tärkeää huomioida siten, että työvoimapalvelujen ja elinkeinopalvelujen välissä on selkeät linkitykset. (Lassila & Kaukopuro-Klemetti, 2024.)

Palveluja kokoavat selkeät palvelupolut tulee rakentaa eri toimijoiden palveluja kokoaviksi kokonaisuuksiksi, jotka tukevat yrityksiä omistajanvaihdoksissa, investoinneissa ja kansainvälistymisessä, sekä edistävät kohtaantoa (Kleemola, Kallio, Honkavaara & Tinnilä 2022, 58). Yleisten yrityspalvelujen tulisi olla yhteensopivia erityispalvelujen kanssa. Palvelupolussa tulee olla selkeä reitti yleisistä palveluista erityispalveluihin. (Laasonen ym. 2020, 58.)

Verkkokyselyn kontaktipisteisiin liittyvässä kysymyksessä palvelukanavista korostuu sähköinen asiointi. Suosituin tapa tiedon saamiseen yrityspalveluista olisi sähköinen palvelukanava Vantaan verkkosivuilla (kuvio 13). Seuraavaksi eniten vastauksia saavat sosiaalinen media, sähköposti sekä infotilaisuudet. Vaikka asiointipiste ei saanut paljon kannatusta, kaikki vastaajat aikovat jollakin todennäköisyydellä asioida henkilökohtaisesti osaamiskampuksella (kuvio 14), ja pitivät kasvokkain tapahtuvaa asioiden hoitamista mielekkäänä vaihtoehtona (kuvio 15).

4. Mikä olisi sinulle luontevin tapa saada tietoa yrityspalveluista?

[Lisätietoja](#)



Kuvio 13: Sähköinen palvelukanava Vantaan verkkosivuilla koetaan luontevimmaksi tavaksi saada tietoa yrityspalveluista. (Verkkokysely 2024).

6. Tikkurilan osaamiskampukselle suunnitellaan uutta yhteistä palvelupistettä, jossa on tarjolla monipuolisesti erilaisia palveluja yrityksille. Tuleva palvelupiste kokoaa yhteen eri organisaatioiden tarjoamia tukipalveluita, kuten yrityskehityspalveluja, verkostoitumismahdollisuuksia, koulutusta ja muuta hyödyllistä tukea liiketoiminnan kehittämiseen ja kasvuun. Tavoitteena on tarjota keskitetty ja helposti saavutettava paikka, jossa yritykset voivat saada kattavasti tukea ja ohjausta tarpeidensa mukaan.

Kuinka todennäköisesti aiot henkilökohtaisesti asioida Tikkurilan osaamiskampuksella tulevaisuudessa?

[Lisätietoja](#)

Oivallukset

● Erittäin todennäköisesti	9
● Melko todennäköisesti	1
● Jonkin verran todennäköisesti	2
● En lainkaan	0



Kuvio 14: Kaikki vastaajat aikovat jollakin todennäköisyydellä asioida henkilökohtaisesti osaamiskampuksella. (Verkkokysely 2024).

7. Millä tavalla haluaisit mieluiten hoitaa asioita yrityspalveluiden kanssa?

[Lisätietoja](#)

● Verkkopalvelun avulla (Business ...	8
● Puhelinkeskustelun kautta	1
● Sähköpostin välityksellä	4
● Kasvokkain tapaamalla	9
● Chatissa	3



Kuvio 15: Kasvokkain tapaaminen ja Business Vantaa Hub saivat eniten ääniä asiointikanavista. (Verkkokysely 2024).

7.6 Ekosysteemit: haasteet, mahdollisuudet ja sitoutuminen

Verkostomaista alueellista kehittämistyötä on aiemmin pilotoitu esimerkiksi Oulussa, missä työ- ja elinkeinoministeriö solmi Oulun kaupungin kanssa innovaatiotoiminnan ekosysteemisopimuksen vuosille 2021-2027. Tavoitteisiin nähden Oulussa toiminnan on koettu olevan vaikuttavampaa osaamis- ja kyvykkyyden, sekä TKI-toiminnan edistämiseksi, kuin yritysten toimintaympäristön kehittämisessä. Yritysten sitouttaminen allianssitoimintaan on haaste, ja ratkaisevassa asemassa ovat kannustimet. Yritykset, erityisesti pienet, tarvitsevat

liikevaihtoa, ja ilman selkeitä rahallisia kannusteita niiden on vaikea sitoutua tiiviisti yhteistyömalleihin. (Oulun innovaatioallianssi 2024.) Yritysten sitouttaminen, myös rahoittajina, on joissakin tapauksissa onnistunut, kuten Ruotsin SIP-ohjelmassa, jossa yrityksiltä vaaditaan 50 % vastinrahoitus hankkeisiin. (Laasonen ym. 2020, 56).

Sama näkökulma nousi esille haastatteluaineistossa, jossa esiin nousi kannustinten tarve ekosysteemin toimintaan sitouttamisen välineenä. ”Yrityksiä voisi sitouttaa mukaan tarjoamalla heille hyötyjä osaamiskampuksesta esimerkiksi tarjoamalla heille näkyvyyttä, mahdollisuuksia tehdä asiakashankintaa ja löytää b2b kumppaneita, hyödyntää toimitiloja, tehdä markkinakartoituksia, saada lisäresursseja opiskelijoista.”

Oulun innovaatioallianssin tuoreessa vaikuttavuusarvioinnissa todetaan, että toiminnan tuntemus on vähäisempää yritysten joukossa, joten tunnettuutta kannattaisi lisätä yritysten keskuudessa. Kumppanuusverkoston kyselyn mukaan yrityksissä allianssilta odotetaan uusia kontakteja, yhteistyökumppaneita ja verkostoja, uutta tietoa ja konkreettista TKI-toimintaa. Tutkimus- ja koulutustoimijat kokevat allianssin mahdollistavan TKI-yhteistyötä ja rahoitusta. Ratkaisuksi ehdotetaan keskeisten elinkeinotoimijoiden ja yritysten edustajien osallistumista operatiiviseen ja strategiseen suuntaamiseen. Selkeä viestintä ja markkinointi ymmärryksen ja allianssin roolin lisäämiseksi on tärkeää. (Oulun innovaatioallianssi 2024.) Myös haastatteluaineistossa nostettiin esiin tehokas markkinointi, joka kuitenkin vaatii rahoitusta. Hankkeen vuosiraportissa on tunnistettu paine viestinnän volyymin ja laatutason nostamiselle (Tikkurilan osaamiskampus -hanke vuosiraportti 2023, 15).

Strategiatyön tärkeys nostetaan esiin myös tuoreessa Liukkosen (2024) ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä, jonka toimeksiantajana on Kuopion kaupungin yrityspalvelut. Asiakkaat ja sidosryhmät nähdään tärkeinä strategisina kumppaneina. Vaikuttavuutta lisäävänä tekijänä nähdään yhteistyö isojen yritysten ja merkittävien tutkimuslaitosten kanssa. (Liukkonen 37.)

Vaasan energia-alan ekosysteemissä kaupungilla on ollut merkittävä rooli kehitysalustojen ja demopaikkojen kehittämisessä. Paikallisena vahvuutena on tunnistettu alueen toimijoiden välinen avoin tiedonjakamisen kulttuuri. (Kaihoavaara ym. 2017, 111.)

Päijät-Hämeen maakuntastrategiassa ja Lahden seudun kilpailukykystrategiassa älykkään erikoistumisen kärjiksi nostetut kiertotalouden ja kestävien ratkaisujen kehittämisen teemat ovat tuoneet alueelle merkittävää näkyvyyttä, lisää yritystoimintaa ja investointeja. Kiertotalouden ja muotoilun ekosysteemien yhdistämisestä ja osaamisesta hyötyvät niin yritykset ja teollisuus kuin korkeakoulut ja julkinen sektorikin. (Soini-Salomaa 2021, 289.) Päijät-Hämeessä muotoiluosaamista on hyödynnetty yrityksissä, rakennetun ympäristön kehittämisessä, julkisten palveluiden sujuvoittamisessa sekä kaupunkikuvan- ja brändin rakentamisessa (Päijät-Hämeen Muotoilun tiekartta 2020-2030). Maakuntastrategiassa on arvioitu mukana olevien

toimijoiden yhteneväisten strategioiden olleen avainasemassa hyvälle vaikuttavuudelle (Päijät-Hämeen maakuntastrategia 2022-2025 Luonnos 006, 2021).

Muotoilun käyttöä Päijät-Hämäläisissä yrityksissä kartoitettiin vuosina 2016-2017. Strategisen muotoilun rooli jäi kuitenkin edelleen epäselväksi jopa isoissa yrityksissä. Muotoilua ei nähty ongelmanratkaisun tai liiketoiminnan kehittämisen työkaluna vaan sen ajateltiin liittyvän tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen. Kuitenkin muotoilua pidettiin merkittävänä osana liiketoimintaa. (Soini-Salomaa 2021, 290.) Tämä viittaa teoriaosassa kuvattuun ilmiöön, jossa muotoilu voidaan ymmärtää joko insinööritieteistä käsin tai taloudellisena ja muotoiluajattelun käsitteenä (Morelli, de Götzen & Simeone 2021, 11). Käsitteiden määrittely on tärkeää yhteisten tavoitteiden ja päämäärien kannalta.

Haastatteluaineistosta nousi esiin myös sellainen näkökulma, etteivät yrittäjät ole yhtenäinen joukko, vaan heitä on monenlaisia. Mukana on startupeja, kasvuyrittäjiä ja pieniä palveluyrityksiä, joilla on rajattu asiakaskunta. Yrityskentässä on yrittäjiä, jotka haluavat kasvaa, kehittyä ja löytää uusia liiketoimintamahdollisuuksia, kuten toimitiloja. Heille tulisi tarjota räätälöityjä palveluja. Samaan aikaan monet pienyrittäjät eivät välttämättä ole kiinnostuneita muuttamaan tai laajentamaan toimintaansa. Monet Vantaan yrittäjistä ovat yksinyrittäjiä, joilla on vakiintunut asiakaskunta eikä halua kasvaa. Vaikka toiminta ei olisi erityisen menestyksestä, se riittää pitämään heidät jaloillaan. Tällaisessa tilanteessa yrittäjä ei välttämättä koe tarpeelliseksi osallistua ekosysteemin kehittämiseen tai laajempaan liiketoiminnan kehitykseen. Vantaan erityispiirteenä on yrityskentän nopea muutos, jossa erityisesti vieraskielisten yrittäjien osuus kasvaa merkittävästi.

Haastatteluaineiston perusteella paras tapa saada yritysten ääntä kuuluviin ekosysteemissä olisi tuoda sitä esiin yritysneuvonnan ja yrittäjähdistysten kautta. Kehittäminen kehittämisen vuoksi ei aina saa vastakaikua yrityksiltä, ellei se vastaa konkreettiseen tarpeeseen. Usein aika ja voimavarat menevät ”yrityksen pyörittämiseen”.

7.7 Brändäyksen merkitys

TE-brändin jäädessä historiaan, kunnissa saatetaan myös joutua pohtimaan, miten muut kunnan palvelut on brändätty, ja onko kunnan omille työ- ja elinkeinopalveluille tarpeellista miettiä erillistä brändiä? Kunnilla on vapaus toteuttaa omannäköistään viestintää. (Lassila & Hagerlund 2024.) Tikkurilan osaamiskampus noudattaa Vantaan kaupungin brändiä ja viestinnän ohjeita. Visuaalisesti kampuksen ilme pohjautuu kaupungin logoon, Tikkurilan suuralueen värimaailmaan (tummempi ja vaaleampi punainen) sekä yhtenäiseen typografiaan. (Tikkurilan osaamiskampus viestintä-, markkinointi- ja vuorovaikutussuunnitelma 2023, 14.)

Verkoston brändäys ei ole itsetarkoitus, vaan sen toiminnan tulee olla todellisuudessa vahvaa ja hyvin organisoitua, ei pelkästään ulkoisesti näyttävää. Verkostolla ei kuitenkaan ole

mahdollista saavuttaa vaikuttavuutta ilman viestintää ja yhtenäistä brändiä. On tärkeää, että verkosto on tunnistettava kokonaisuus, joka näyttäytyy merkittävänä toimijana - houkuttellen mukaan tai saaden ulkopuolelle jäämisen tuntumaan riskiltä. (Laasonen ym. 2020, 60.)

8 Yhteenveto ja jatkokehitysehdotukset

Opinnäytetyö käsitteli vantaalaisten yrityspalveluiden kehittämistä. Tutkimusaineiston ja olemassa olevan tutkimustiedon kautta on noussut esiin useita keskeisiä teemoja. Tämä yhteenveto kokoaa yhteen keskeiset löydökset ja tarjoaa jatkokehitysehdotuksia. Proaktiivinen lähestymistapa, verkostoitumisen tärkeys ja selkeät palvelupolut ja -kanavat nousevat esiin kaikista lähteistä. Nämä kaikki liittyvät vuorovaikutukseen, tiedottamiseen ja viestintään (kuvio 16). Asiakkuudenhallintajärjestelmän ja dataverkostojen hyödyntäminen, sähköisten palvelukanavien kehittäminen sekä markkinointistrategioiden vahvistaminen voivat toimia vastausratkaisuuksina edellä mainittuihin teemoihin. Tutkimuksen löydökset tarjoavat selkeät suuntaviivat palvelujen kehittämiseen ja vastaavat asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

Yritysten sitouttaminen ekosysteemin toimintaan edellyttää vahvoja kannustimia, jotka tarjoavat konkreettisia hyötyjä, kuten liikevaihtoa, näkyvyyttä, toimitiloja ja asiakashankintaa. Viestinnällä on keskeinen rooli sisäisessä ja ulkoisessa tiedottamisessa. Sen avulla voidaan tavoittaa paikalliset yritykset ja sidosryhmät ja lisätä tietoisuutta tarjolla olevista palveluista ja osaamiskampanien tarjoamista hyödyistä. Oleellista on olla proaktiivisesti yhteydessä ja tehdä yhteydenpito helpoksi.

Ekosysteemin toimijoiden yhtenäiset strategiat ja tehokas sisäinen viestintä lisäävät yhteistoiminnan vaikuttavuutta. Datan jakaminen voi tuottaa ekosysteemeille merkittäviä liiketoimintahyötyjä, kuten uusia asiakkuuksia ja kumppanuuksia sekä edistää uusien palveluiden kehittämistä. Asiakkuudenhallintajärjestelmä mahdollistaisi palvelua tarvitsevien yritysten tunnistamisen ja tarvitsijoiden volyymin tarkentamisen palvelutarjonnan kehittämiseksi. Yksinkertaiset ja saavutettavat palvelut voivat sujuvoittaa monimutkaisia prosesseja, vähentää kustannuksia ja lisätä kiinnostusta kehittämiseen. Digitaalisten palvelujen kehittämisen tuleekin kulkea käsi kädessä muun kehittämistyön kanssa. Business Vantaa Hubin tunnettavuuteen ja löydettävyyteen kannattaa panostaa.

Verkkokyselyn tulokset ovat samansuuntaisia Kuntabarometrin (2024) tulosten kanssa, joissa verkostoitumista pidettiin tärkeänä yrityspalveluna vantaalaisten yrittäjien osajoukossa. Koska kyselytutkimuksen vastausprosentti jäi häviävän pieneksi suhteessa yritysten määrään, kvantitatiivisten muuttujien mittaaminen ei ole mielekäästä. Haastatteluaineistosta nousi esiin ehdotus, että kysely kannattaisi suunnata Kauppakamarin, Vantaan yrittäjien ja YritysVantaan asiakkaille. Ehkä tulevaisuudessa kyselyä voi hyödyntää uuden kyselyn pohjana ja pyrkiä

tavoittamaan yrityksiä yrittäjäjärjestöjen kautta. Nyt kyselytutkimuksen ajankohta oli sikäli huono, että samaan ajankohtaan osui arvonlisäveroprosentin nostaminen, joka on työllistänyt yrityksiä paljon.

8.1 Asiakkuudenhallinta ja integraatiot

Ekosysteemin kehittämisen ohella olisi tärkeää rakentaa samanaikaisesti myös digitaalista verkostoa, joka tukee ekosysteemin toimivuutta ja laajentaa sen vaikutusmahdollisuuksia. Digitaalisten verkostojen avulla voidaan parantaa tiedonvaihtoa, yhteistyömahdollisuuksia ja resurssien hyödyntämistä. Ohjelmointirajapintojen kautta voidaan käsitellä eri tietotyyppejä: julkista, salassa pidettävää, henkilötietoa tai turvaluokiteltua tietoa. Julkisissa rajapinnoissa käsitellään vain julkista tietoa. (Arajärvi, Saukonoja & Vääntinen 2022, 14.) Dataverkoston rakentamishankkeita on jo käynnissä. Esimerkiksi Luotettava työntekijä -palvelu tunnistaa alueen työnantajien, työllistymistä edistävien palveluiden ja koulutuksen järjestäjien käytössä olevia järjestelmiä ja mahdollistaa suoran yhteydenpidon työnhakijoihin (Vastuu Group 2024).

Sen lisäksi, että asiakkuudenhallintajärjestelmän luominen voisi antaa paremman tilannekuvan yrityskentästä ja toimia yhteydenpitoalustana eri toimijoille, vision voisi viedä vieläkin pidemmälle miettimällä rajapintojen mahdollisuuksia yrittäjille. Rajapintojen avaaminen yrityskumppaneille voisi mahdollistaa linkittymisen ja helpottaa palvelujen tarjoamista B2B-ympäristössä tai mahdollistaa yrityksille CRM-datan integroimisen omiin järjestelmiinsä. Tämä avaisi mahdollisuuden tarjota omia palveluita ja ratkaisuja suoraan niin kumppaniyrityksille kuin muille kumppaniorganisaatioille, mikä voisi parantaa asiakashankintaa, syventää yhteistyötä ja tehostaa liiketoimintaprosesseja tai ehkä luoda kokonaan uutta liiketoimintaa.

8.2 Verkkosivujen käyttäjäystävällisyys

Koska eniten kannatusta yhteydenottopisteinä sai sähköinen palvelukanava kaupungin verkkosivulla, kannattaisi paikallisia yrityksiä tavoittaa ja lisätä tietoisuutta palveluista nostamalla esille Business Vantaa Hubia kaupungin omilla sivuilla. Myös haastatteluaineistossa viitattiin Business Vantaa Hubin tunnettuuden lisäämiseen ja selkeästi rakennettuihin asiakaspolkuihin esimerkiksi yhteisten verkkosivujen kautta.

Business Vantaan sivusto kuuluu Vantaan pääsivustoa täydentäviin teemasivustoihin, mihin on koottu tietoa palveluista koontisivujen alle. Business Vantaan palvelut eivät siis avaudu suoraan kaupungin pääsivulta. Vertailun vuoksi yritysbarometrissä parhaiten menestyneiden kuntien verkkosivujen pääsivulta löytyy linkitykset liittyen työhön, yrittämiseen tai elinvoimaan. Business vantaan sivuilla tietoa on valtavasti eri osa-alueista monien klikkausten takana, eikä kaikkea tietoa ole päivitetty viime aikoina. Suuri määrä linkkejä ja paljon erilaista tietoa voi olla hyödyllistä, mutta se voi myös johtaa sekavuuteen, jos sivuston rakenne ei ole selkeä. Käyttäjät voivat kokea vaikeaksi löytää juuri heitä kiinnostavat tiedot tai palvelut.

Yhteystietojen, kuten puhelinnumeroiden, sähköpostiosoitteiden ja kontaktihenkilöiden, tulisi olla helposti löydettävissä. Linkin yrityspalveluihin ja digitaaliselle Business Vantaa Hub - alustalle soisi löytyvän helposti Vantaan pääsivulta.

8.3 Palvelupolut ja asiakaslähtöisyys

Tehokas viestintä- ja markkinointistrategia kertoisi selkeästi yrityksille osaamiskampuksen tarjoamista hyödyistä. Varsinkin yrityksen perustamisvaiheessa palvelujen löydettävyys on tärkeä tekijä, joka vaikuttaa siihen, kuinka helposti tarjottuja tukipalveluita osataan ja voidaan hyödyntää. Kyselytutkimuksen kahdestatoista vastaajasta viisi ei tiennyt, minkä tahon puoleen kääntyä, jos tarvitsee julkisia yrityspalveluita Vantaalla, eikä myöskään ollut hyödyntänyt yrityspalveluita. Tulos on samansuuntainen Elinvoimabarometrin kanssa, jonka mukaan lähes puolet uusmaalaisista yrityksistä ei ole hyödyntänyt lainkaan yrityspalveluita (Elinvoimabarometri 2024).

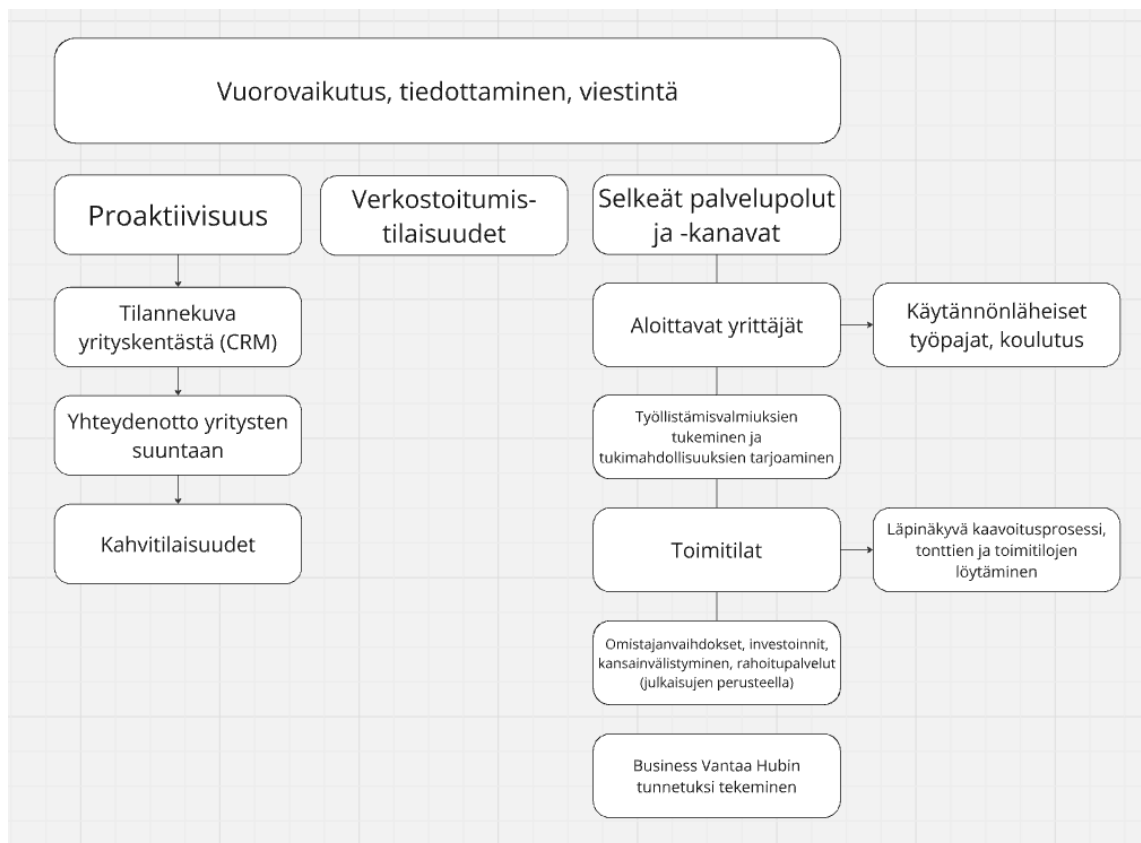
Palvelumuotoilun työkaluista käyttäjäpersoonat, empatiakartta ja palvelupolku soveltuisivat suunnittelun työkaluiksi palveluiden suunnitteluun. Asiakkaat eivät aina seuraa palveluprosessia identtisesti, vaan muodostavat omia reittejään. Mieltisen (2011) mukaan palvelumuotoilussa pyritään tunnistamaan yleisimmät polut ja huomioimaan vaihtoehtoiset tavat kuluttaa palvelua. Palvelupolkujen kuvaukset voivat auttaa näkemään kuinka kyseinen palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin. Lähestymistapa auttaa asiakasta tunnistamaan, ymmärtämään ja hahmottamaan, että palvelu on suunnattu hänelle. Lisäksi hän pystyy näkemään kuinka hän voi käyttää palvelua ja mihin kohtaan hän sijoittuu palvelupolulla. Aluksi olisi tärkeää luoda selkeät asiakasprofiilit ja segmentit ja linkittää palvelupolku näihin asiakasryhmiin. (Innokylä 2024.)

Asiakkaalle tutut termit ja kielikuvat ovat tärkeitä, ja empatiakartan avulla voi suunnitella palvelukuvauksia helposti tunnistettaviksi. Myös visualisoinnit ja itsearvioinnin työkalut voivat auttaa asiakasta tunnistamaan itsensä tai tarpeensa suhteessa palveluun. Empatiakartan luomisen avulla on myös mahdollista saada tietoa asiakkaan kipupisteistä ja priorisoida kriittiset hetket palvelupolulla. (Innokylä 2024.)

8.4 Tulevaisuuden tutkimustarpeet

Vantaan toimialarakenteen muutosten tutkiminen ansaitsisi oman tutkimuksensa, sillä kaupungin elinkeinorakenteen kehitys voi muuttaa yritysten toimintaympäristöä ja vaikuttaa yritysten tarpeisiin eri toimialoilla. Tutkimuksen avulla voitaisiin kartoittaa, kuinka eri toimialat ovat kehittyneet ja miten nämä muutokset heijastuvat yritystoiminnan haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Tutkimustiedon pohjalta olisi mahdollista arvioida, pitäisikö palveluja kohdentaa tarkemmin toimialakohtaisesti tai räätälöidä erityistarpeiden mukaan, jotta ne vastaisivat paremmin yritysten kasvun ja menestyksen edellytyksiin eri sektoreilla.

Jos itselläni olisi ollut mahdollisuus vielä jatkaa opinnäytetyön tekemistä, olisin siirtänyt fokuksen seuraavaksi tiedon etsimiseen dataekosysteemeistä ja niiden hallinnasta. Olivieiran ja Loscion (2018) mukaan dataekosysteemi on monimutkainen verkosto eri toimijoiden välillä, jossa toimijat käyttävät ja hyödyntävät dataa rahallisten ja/tai ei-rahallisten hyötyjen saamiseksi toimijoiden välillä. Adnerin (2016) mukaan dataekosysteemi käsitteenä muistuttaa liiketoimintaekosysteemiä, jossa pääasiallinen tavoite on luoda arvolupaus, joka houkuttelee mukaan ekosysteemiin ja yhteistyöhön. Dataekosysteemien tapauksessa keskeinen arvolupaus perustuu datan vaihtoon. (D’Hauwers., Walravens & Ballon 2022, 2.)



Kuvio 16: Yhteenveto löydöksistä. Proaktiivinen lähestymistapa, verkostoitumisen tärkeys ja selkeät palvelupolut nousevat esiin kaikissa aineistoissa. Kaikki kiteytyy viestintään.

9 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyö on onnistunut kiteyttämään, analysoimaan ja yhdistämään tietoa useista eri lähteistä, tarjoten näin toimeksiantajalle uusia näkökulmia iteratiiviseen kehittämistyöhön ja vahvistaen olemassa olevia ajatuksia. Pelkästään opinnäytetyöprosessin ajanakin käsitteet ovat eläneet ja muuttuneet, ja näin varmasti tulee olemaan myös jatkossa. Oma fokukseni

siirtyi osaamiskampuksen palvelukonseptin kehittämistyön pohjaksi kerättävästä tiedosta tiedon etsimiseen ekosysteemeistä ja yrityksistä niiden osana.

Nämä molemmat lähestymistavat kuitenkin kumpuavat toimeksiannosta, joka antoi paljon mahdollisuuksia valita tulokulmaa aiheeseen. Toimeksiannon tavoitteena oli selvittää, millaiset palvelut parhaiten tukisivat yritystoiminnan kasvua ja vaikuttavuutta esimerkiksi käyttämällä menetelminä haastattelua ja kyselyä Business Vantaa Hubin kautta, hyödyntämällä olemassa olevaa tilastotietoa, vertailemalla toimintamalleja muihin vastaaviin tai keräämällä sidosryhmien näkemyksiä analyysin tueksi. Opinnäytetyö on synteesi näistä lähestymistavoista.

Murrosvaiheessa oleva kuntakentän uudistuminen, johon liittyy digitalisoituminen ja verkostomainen alueellinen yhteistyö ekosysteemeineen ja lakimuutoksineen, sekä yrityspalvelujen laaja ja sekava kenttä on ollut valtavan suuri kokonaisuus hahmotettavaksi. Opinnäytetyön tekeminen on ollut sukellus kuntakentällä ja valtakunnallisella tasolla tehtävään kehittämistyöhön ja avartanut käsitystäni muotoiluajattelun soveltamisesta myös suurten kokonaisuuksien uudistamisessa.

Olen usein joutunut tarkentamaan ja etsimään tietoa mitä tämä kaikki vaikuttaa nimenomaan yritysten palveluiden järjestämiseen. Minulle jäi tuntuma, että varsinkin TE-uudistuksen valmistelussa yritykset muistetaan mainita sivulauseessa, vaikka ne ovat keskeinen sidosryhmä. Jäin myös miettimään sitä, että mistä löytyy yhteinen kieli yritysten ja kunnan kehittämishankkeiden välille? Usein määritelmät liikkuvat abstraktilla tasolla ja ilmaisuilla haetaan tuntumaa johonkin, joka ei ole vielä täysin hahmottunut. Tällaisesta puheesta on vaikeaa saada otetta, jos ajattelee konkreettisten hyötyjen sanoittamista. Oma ymmärrykseni yhteiskunnan eri tahojen risteävistä intresseistä on syventynyt, ja olen oppinut lisää muotoiluajattelusta ja sen soveltamisesta, joka on erityinen mielenkiinnon kohteeni.

Lähteet

Aarnio, M., Jortikka, A., Suomela P., Vienamo, V. 2019. Yrityspalveluekosysteemi 2020+ Kohti yhteistä yrityspalvelustrategiaa -työpäpaperi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja • Yritykset • 2019:54. Viitattu 1.5.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161872/TEM_2019_54.pdf

Arajärvi, M., Saukonoja, M., & Vanttinen, P. 2022. Julkisen hallinnon API-periaatteet. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2022:12. Viitattu 28.10.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163864/VM_2022_12.pdf?sequence=1&isAllowed=y

D'Hauwers, R., Walravens, N. and Ballon, P., 2022. Data ecosystem business models: Value and control in data ecosystems. Journal of Business Models, Vol.10, No.2, pp.1-30. Viitattu 23.11.2024. <https://journals.aau.dk/index.php/JOBM/article/view/6946/6256>

Design Policy Lab. 2024. The Design Policy Beacon. Viitattu 13.10.2024. <https://www.designpolicy.eu/design-policy-beacon/framework/>

Design Policy Lab. 2024. Politecnico Milano Design Policy Lab. Viitattu 13.10.2024. <https://www.designpolicy.eu/>

Ekosysteemit uuden elinkeino- ja innovaatiopolitiikan kohteena. 2017. Työ- ja elinkeinoministeriö. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Elinkeino- ja innovaatio-osasto, 14/2017. Viitattu 28.10.2024. <https://tem.fi/documents/1410877/4429776/Ekosysteemit+uuden+elinkeino-+ja+innovaatiopolitiikan+kohteena/f46d3709-fdcf-4a73-83df-e84ae24b4196>.

Elinvoimabarometri. 2023. Yrittäjät. Viitattu 30.8.2024. <https://survey.taloustutkimus.fi/dashboard/elinvoimabarometri/#/verkostoituminen16>

European strategy for data. 2020. European Commission. Viitattu 28.10.2024. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2020:66:FIN>

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2022. Yritykset. Viitattu 26.10.2024. <https://ek.fi/tutkittua-tietoa/tietoa-suomen-taloudesta/yritykset/>

Elinvoima, kasvu ja työllisyys kuntatalouden haasteina. 2019. Kuntaliitto. Talous- ja rahoitusfoorumin julkaisu 2019. Viitattu 27.5.2024. <https://www.kuntaliitto.fi/ajankoh- taista/2019/elinvoima-kasvu-ja-tyollisyys-kuntatalouden-haasteina>

Heikkilä, H. & Ståhlberg, T. 2024. Työllisyystiistai 2024. Suora lähetys 28.5.2024 klo 10.00-12.00. Kuntaliitto. <https://studiolinjat.live/tyollisyystiistai/>

Helsingin seudun kauppakamari. 2024. Viitattu 9.8.2024. <https://helsinki.chamber.fi/tietoa-meista/>

Hyysalo, V. 2021. Ala laputtaa! -Kevyt ja helposti monistettava menetelmä osana Oodin yhteiskehittämistä. Muotoilun avaimet. 2021. Teknologiateollisuus. Helsinki. 51-69.

Ikävalko, P. 2021. Muotoilijan puheenvuoto: Kansalaisen sosiaaliturvan muotoilu. Muotoilun avaimet. 2021. Teknologiateollisuus. Helsinki. 100-108.

Innokylä. 2024. Empatiakartta. Viitattu 20.11.2024. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/empatiakartta>

Innokylä. 2024. Palvelupolku. Viitattu 20.11.2024. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/palvelupolku>

Kahila, P., Hirvonen, T., Antikainen, J., Sinerma, J., & Helve, H. 2024. Kansallisen aluekehittämisen toimintamallin arviointi. Työ- ja elinkeinoministeriö. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Alueet, 2024:23. Viitattu 4.10.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165698/TEM_2024_23.pdf

Kaihovaara, A., Haila, K., Noro, K., Salminen, V., Härmälä, V., Halme, K., Mikkela, K., Saarnivaara, V.-P., & Pekkala, H. 2017. Innovaatioekosysteemit elinkeinoelämän ja tutkimuksen yhteistyön vahvistajina. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 28/2017. https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/28_innovaatioekosysteemit-elinkeinoelaman-ja-tutkimuksen-yhteistyon-vahvistajina_kuvamuokattu.pdf/401dd477-d967-44c2-bd57-a74c0f43f095?version=1.0

Kananen, J. & Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Liiketoimintayksikkö. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. & Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Liiketoimintayksikkö. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas: Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kaupunkien ja kuntien lukumäärät ja väestötiedot. 2024. Suomen Kuntaliitto. Viitattu 6.7.2024. <https://www.kuntaliitto.fi/kuntaliitto/tietotuotteet-ja-palvelut/kaupunkien-ja-kuntien-lukumaarat-ja-vaestotiedot>

Keskustojen elinvoimatiedot 2024. 2024. Kaupunkikeskustat. Taulukko: Aukastiheystiedot (31.12.2022). SYKE, yhdyskuntarakenteen seurantajärjestelmä / Tilastokeskus. Viitattu: 28. kesäkuuta 2024. <https://www.kaupunkikeskustat.fi/2024/05/24/keskustojen-elinvoimatiedot-2024/>

Kleemola, J., Kallio, J., Honkavaara, J., & Tinnilä, M. 2022. Yrityspalvelut 2024+ -selvitys: Selvitysraportti 2022. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2022:21. Viitattu 17.4. 2024. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163867>

Kuntabarometri 2024. 2024. Yrittäjät. Viitattu 21.5.2024. <https://www.yrittajat.fi/ajankoh-taista/tutkimukset/kuntabarometri-2024/>

Kuntalaki (10.4.2015/410). 2015. Finlex. Viitattu 21.5. 2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>

Laasonen, V., Antikainen, J., Kolehmainen, J., Heikkinen, B., Piirainen, K. A., Järvelin, A. -M., Teräs, J., & Turunen, E. 2021. Aluekehittämisen verkostoyhteistyön toiminta- ja rahoitusmallit - Kohti vaikuttavaa verkostotyötä. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Julkaisuarkisto Valto. Viitattu 26.10.2024. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162152>

Laki alueiden kehittämisestä ja Euroopan unionin alue- ja rakennepoliittikan toimeenpanosta 756/2021. Työ- ja elinkeinoministeriö 2021. Finlex. Viitattu 7.10.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230383>

Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä annetun lain ja eräiden siihen liittyvien lakien voima-panosta 23.3.2023/383. 2023. Finlex. Viitattu 28.9.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230383>

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916. 2012. Finlex. Viitattu 28.9.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>

Lamminpää, S. 2021. Muotoiluajattelu ja kompleksisuus: Teoreettis-käsitteellinen tutkimus muotoiluajattelun strategisista ja päätöksentekometodologisista mahdollisuuksista. Akateeminen väitöskirja. Acta electronica Universitatis Lapponiensis, nro 305. Lapin yliopisto. Viitattu 9.8.2024. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64634/Lamminpaa_Suvi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lappi, J. 2022. Yrittäjyysstrategia. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Yritykset 2022:32. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 10.11.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164095/TEM_2022_32.pdf

Lassila, H., & Kaukopuro-Klemetti, H. 2024. Verkkosivumalli kunnille: TE-palvelut 2024-uudistuksen palvelujen viestintä. Helsinki: Suomen Kuntaliitto ry.

Lassila, H. 2024. TE-palvelut osaksi kuntien peruspalveluja 1.1.2025. Webinaari kuntien viestijöille 28.5.2024. Kuntaliitto.

Liukkonen, J. 2024. Verkostoyhteistyön kehittäminen - Osallistamisella kohti yhteiskehittämistä. Opinnäytetyö. Viitattu 16.9.2024. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/852610/Liukkonen_Johanna.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Lähtökohtia ja tiekartta kunnille TE2024-uudistuksen johtamiseen ja valmisteluun. 2022. Kuntaliitto. Viitattu 24.7.2024. https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/TE2024%20Tiekartta%20uudistuksen%20johtamiseen_Syyskuu2022.pdf

Macdermid, K. 2022. Human-centred design for IT service management. Norwich: TSO, The Stationery Office.

Maula, H., & Maula, J. 2019. Design ja johtaminen. Helsinki: Alma Talent.

Microsoft. 2024. Tietosuoja ja yhteensopivuus. Viitattu 21.5.2024. <https://support.microsoft.com/fi-fi/office/tietosuoja-ja-yhteensopivuus-9c1e3d75-1ae3-4587-adf6-616ed694e440>

Morelli, N., de Götzen, A. & Simeone, L. 2021. Service Design Capabilities. Springer Series in Design and Innovation, 10. Springer. Viitattu 26.10.2024. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-56282-3>

Muotoilun tiekartta. 2021. Päijät-Hämeen liitto. YouTube. Viitattu 11.9.2024 <https://www.youtube.com/watch?v=nAliJizHuu0>

Oulun Innovaatioallianssi. 2024. Vaikuttavuusarviointi. Viitattu 27.5.2024. https://oulu.com/wp-content/uploads/2024/03/oia-raportti2024_final.pdf

Palvelumuotoilun perusteet.2024. eOppiva. Viitattu 28.6.2024. Saatavilla: <https://www.eoppiva.fi/kurssit/palvelumuotoilun-perusteet/#/>

Pelikirja: Palvelumuotoilun opas. 2024. Helsinki. Viitattu 28.6.2024. <https://pelikirja.hel.fi/kehittamisen-aikana/palvelumuotoilun-opas/#nain-palvelumuotoilu-alkaa>

Pk-yritysbarometri: Alueraportti. 2024. Vantaan Seudun Yrittäjät. Viitattu 26.10.2024. https://www.yrittajat.fi/wp-content/uploads/2024/09/8530_pk-baro_syksy-2024_alue-vantaan-seudun-yrittajat.pdf

Pk-yritysbarometri syksy 2024. 2024. Suomen Yrittäjät, Finnvera Oyj, työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 26.10.2024. https://valtioneuvosto.fi/documents/1410877/196402993/SY_pk_barometri_syksy2024.pdf/ad1814fe-6413-54d0-557b-c4a3a3432b31/SY_pk_barometri_syksy2024.pdf?t=1726030937200

Pyykkölä, M. 2020. Kuntaomisteiset kehitysyhtiöt - Mihin matkalla ja kenen ohjauksessa? Neljän kehitysyhtiön tapaustutkimus omistajaohjauksesta ja toimintaprofiilin muutospainesta. Suomen Kuntaliitto. Helsinki. Viitattu 6.7.2024. <https://www.sekes.fi/wp-content/uploads/2023/11/Kuntaomisteiset-kehitysyhtiot-Markku-Pyykkola-2020-1.pdf>

Päijät-Hämeen maakuntastrategia 2022-2025. 2021. Luonnos 006. Päijät-Hämeen liitto. Viitattu 11.9.2024. https://paijat-hame.fi/wp-content/uploads/2021/09/Liite-5-%C2%A7-Maa-kuntastrategia_luonnos_0.06.pdf

Päijät-Hämeen Muotoilun tiekartta 2020-2030. 2020. Päijät-Hämeen liitto. Viitattu 11.9.2024. <https://indd.adobe.com/view/114a7416-7539-47e6-8388-9203c8fa16bf>

Sievers, H., Ulander, M., Helkala, I. and Saari, S., 2023. Dataa hyödyntävien ekosysteemien ja verkostojen kehitysaste 2023. Innolink. Sitra. Viitattu 22.11.2024. <https://www.sitra.fi/wp/wp-content/uploads/2023/09/sitra-dataa-hyodyntavien-ekosysteemien-ja-verkostojen-kehitysaste-kyselytutkimus-2023.pdf>

Sills, J. 2023. The Human Experience: How to Make Life Better for Your Customers and Create a More Successful Organization. 1st ed., Bloomsbury Business, Bloomsbury Publishing.

Soini-Salomaa, K. 2021. Muotoilu strategisen aluekehityksen veturina. Muotoilun avaimet. 2021. Teknologiateollisuus. Helsinki. 280-293.

Suomen Elinkeino- ja Kehitysyhtiöt SEKES ry. 2024. Mikä on elinkeino- ja kehitysyhtiö? Viitattu 6.7.2024. <https://www.sekes.fi/kehitysyhtio>

Suomen Elinkeino- ja Kehitysyhtiöt SEKES. 2023. Viitattu 26.7.2024. Kehittämisorganisaatioiden vaikuttavuuden mittarit 2023. <https://www.sekes.fi/uutiset/kehittamisorganisaatioiden-vaikuttavuuden-mittarit>

Suomen Kuntaliitto. Helsinki. Viitattu 6.7.2024. <https://www.sekes.fi/wp-content/uploads/2023/11/Kuntaomisteiset-kehitysyhtiot-Markku-Pyykkola-2020-1.pdf>

Suomen Yrityskummit ry. 2024. Yhdistys - Suomen Yrityskummiverkosto. Viitattu 22.8.2024. <https://www.yrityskummit.fi/yhdistys-suomen-yrityskummiverkosto/>

Tampereen yliopisto. 2024. Kvantitatiivinen tutkimusprosessi. Yhteiskuntatieteellinen tietoar-
kisto. Viitattu 19.11. 2024. [https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaope-
tus/kvanti/tutkimus/prosessi/](https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaope-
tus/kvanti/tutkimus/prosessi/)

TE-palvelut 2024. 2023. Valtioneuvosto. Viitattu 27.10.2024. [https://tem.fi/docu-
ments/1410877/163302938/TE2024-yleisesitys_maaliskuu2023_suomi.pdf/63a2c14c-c4f5-
ee29-eed5-4bab5cdefce8/TE2024-yleisesitys_maaliskuu2023_suomi.pdf?t=1685356634486](https://tem.fi/docu-
ments/1410877/163302938/TE2024-yleisesitys_maaliskuu2023_suomi.pdf/63a2c14c-c4f5-
ee29-eed5-4bab5cdefce8/TE2024-yleisesitys_maaliskuu2023_suomi.pdf?t=1685356634486)

TE-palvelut 2024-uudistus. 2024. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 28.10.2024.
<https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus>

Team Finland. 2024. Business Finland. Viitattu 22.8.2024. [https://www.team-fin-
land.fi/team-finland-organisaatiot/business-finland](https://www.team-fin-
land.fi/team-finland-organisaatiot/business-finland)

Tikkurilan osaamiskampus. 2024. Tikkurilan osaamiskampus -hanke ohjelma-asiakirja 2024-
2026. Vantaan kaupunki. Viitattu 20.11.2024. [https://www.vantaa.fi/sites/default/files/do-
cument/Tikkurilan%20osaamiskampuksen%20ohjelma-asiakirja.pdf](https://www.vantaa.fi/sites/default/files/do-
cument/Tikkurilan%20osaamiskampuksen%20ohjelma-asiakirja.pdf)

Tikkurilan osaamiskampus. 2023. Tikkurilan osaamiskampuksen viestintä-, markkinointi- ja
vuorovaikutussuunnitelma. Vantaan kaupunki. Viitattu 20.11.2024. [https://www.vantaa.fi/si-
tes/default/files/document/Tikkurilan%20osaamiskampuksen%20viestint%C3%A4-%2C%20mark-
kinointi-%20ja%20vuorovaikutussuunnitelma.pdf](https://www.vantaa.fi/si-
tes/default/files/document/Tikkurilan%20osaamiskampuksen%20viestint%C3%A4-%2C%20mark-
kinointi-%20ja%20vuorovaikutussuunnitelma.pdf)

Tikkurilan osaamiskampus. 2023. Vuosiraportti 2023. Vantaan kaupunki. Viitattu 20.11.2024.
[https://www.vantaa.fi/sites/default/files/document/Tikkurilan%20osaamiskampus%20vuosi-
raportti%202023.pdf](https://www.vantaa.fi/sites/default/files/document/Tikkurilan%20osaamiskampus%20vuosi-
raportti%202023.pdf)

Tilastokeskus. 2024. Maksuttomat tilastotietokannat / StatFin / Aloittaneet ja lopettaneet
yritykset / 11yq - Aloittaneet ja lopettaneet yritykset alueittain ja toimialaluokituksen TOL
2008 mukaisesti, 2013Q1-2024Q2. Aineisto on ladattu Tilastokeskuksen rajapintapalvelusta
8.9.2024 lisenssillä CC BY 4.0. [https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/Stat-
Fin_aly/statfin_aly_pxt_11yq.px/](https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/Stat-
Fin_aly/statfin_aly_pxt_11yq.px/)

Työ- ja elinkeinoministeriö, 2024. Kysymyksiä ja vastauksia TE-palvelut 2024 - uudistuksesta.
Viitattu 24.7.2024. <https://tem.fi/kysymyksia-ja-vastauksia-te-palvelut-2024-uudistuksesta>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2024. Kotoutumislain kokonaisuudistus (KOTO24) vahvistaa maa-
hanmuuttajien työllisyyttä ja selkeyttää toimijoiden vastuita. Viitattu 28.10.2024.
<https://tem.fi/kotoutumislain-uudistus>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2024. Yrityspalvelut. Viitattu 26.10.2024. [https://tem.fi/yritys-
palvelut](https://tem.fi/yritys-
palvelut)

Työllisyyden ratkaisumalli: Kuntaliiton fasilitoima kuntien ehdotus uudeksi työllisyyden palvelurakenteeksi. 2020. Kuntaliitto. Viitattu 24.7.2024. <https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntien%20ty%C3%B6llisyyden%20ratkaisumalli.pdf>

Valkokari, K., Hyytinen, K., Kutinlahti, P. ja Hjelt, M. 2020. Yhdessä kestävä kasvua -ekosysteemiopas. VTT Technical Research Centre of Finland. Viitattu 27.5.2024. <https://cris.vtt.fi/en/publications/yhdess%C3%A4-kest%C3%A4v%C3%A4-kasvua-ekosysteemiopas>

Vantaa. 2024. Business Vantaa. Viitattu 22.8.2024. <https://business.vantaa.fi/fi>

Vantaan kärkiklusterit. 2024. Business Vantaa. Viitattu 13.11.2024. <https://business.vantaa.fi/fi/vantaan-karkiklusterit-ja-muut-verkostot/vantaan-karkiklusterit>

Vantaan kaupunki. 2024. Kasvu- ja elinvoimaohjelma 2022-2025. Viitattu 23.4.2024. <https://business.vantaa.fi/fi/kasvu-ja-elinvoimaohjelma-2022-2025>

Vantaan kaupunki. 2024. Leija Yrityspalvelukeskus. Viitattu 22.8.2024. <https://www.vantaa.fi/fi/palveluhakemisto/toimipiste/leija-yrityspalvelukeskus>

Vantaan kaupunki. 2024. Tikkurilan osaamiskampus -hanke. Viitattu 27.6.2024. <https://www.vantaa.fi/fi/hankkeet/hanke/tikkurilan-osaamiskampus-hanke>

Vantaan Yrittäjänaiset ry. 2024. Vantaan Yrittäjänaiset. Viitattu 22.8.2024. <https://vantaan.yrittajanaiset.fi/>

Vantaan Yrittäjät. 2024. Yrittäjät. Viitattu 22.8.2024. <https://www.yrittajat.fi/paikallisyhdistykset/vantaan-yrittajat/tietoa-vantaan-yrittajista/>

Vastuu Group. Luotettava Työntekijä. Työ- ja elinkeinoministeriö, Digitaalinen työllistyminen -hanke. Viitattu 28.10.2024. Saatavilla: <https://luotettavatyontekijja.vastuugroup.fi/>

Verkostojohtamisen opas. 2019. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2019:12, Helsinki 2019. Viitattu 16.9.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161513/VNK_12_19_Verkostojohtamisen_opas.pdf

VTT Oy. 2023. Tervetuloa Innokaupunkien Vaikuttavuusklinikoille! Viitattu 10.5.2024. https://rakennerahastot.fi/documents/91635434/134016106/Vaikuttavuusklinikka4_DIAT.pdf/c8018878-1f34-2376-d6e3-db4a915cae91/Vaikuttavuusklinikka4_DIAT.pdf?t=1686039827572

Yrittäjät. 2023. Sipoo sai kultaisen Yrittäjälipun Uudenmaan Yrittäjien elinkeinoseminaarissa Järvenpäässä. Viitattu 14.9.2024. <https://www.yrittajat.fi/uutiset/sipoo-sai-kultaisen-yrittajalipun-uudenmaan-yrittajien-elinkeinoseminaarissa-jarvenpaassa/>

Yrittäjät. 2022. Yritysvaikutusten arvioinnin käsikirja: Opas yritysvaikutusten arvioinnin käyttöönottoon. Viitattu 22.4.2024. <https://www.yrittajat.fi/wp-content/uploads/2022/01/Yritysvaikutusten-arvioinnin-kasikirja.pdf>

YritysVantaa, Vantaan uusyrittäjäkeskus. 2024. Viitattu 22.8.2024. <https://yritysvantaa.fi/>

Julkaisemattomat lähteet

Business Vantaa Hub. 2024. Esittelyversio BVH konseptikuvaus versio 3.0. Tikkurilan osaamiskampus. Vantaa.

Kostiainen, H. 2024. YritysVantaa. Vantaa.

Lahti, V. 2024. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelu. Luonnos. Osaamiskampus -hanke. Vantaa.

Lahti, V. 2024. Tekstiä kampuksesta ja Hubista. Osaamiskampus -hanke. Vantaa.

Mänttari, E. 2024. Toimitusjohtaja. Vantaan Yrittäjät. Vantaa.

Puustinen, N. 2024. Yritysneuvoja. Vantaan Uusyrittäjäkeskus ry. Vantaa.

Kuviot

Kuvio 1: Tuplatimanttimallin ensimmäinen timantti, joka kuvaa löytämis- ja määrittelyvaiheita (mukaillen Macdermid 2022, 90).	13
Kuvio 2: Kuntien antama kokonaisarvosana yrityspalveluille suurten kuntien vertailussa. (mukaillen Kuntabarometri 2024).	32
Kuvio 3: Vertailussa kolme parhaiten menestynyttä suurta kuntaa Seinäjoki, Hämeenlinna ja Kotka, sekä pääkaupunkiseudun kunnat Helsinki, Espoo ja Vantaa liittyen yrityspalveluihin toiminnan kehittämisen tukena. (mukaillen Kuntabarometri 2024).	33
Kuvio 4: Vertailussa kolme parhaiten menestynyttä suurta kuntaa Seinäjoki, Hämeenlinna ja Kotka, sekä pääkaupunkiseudun kunnat Helsinki, Espoo ja Vantaa liittyen tiedonsaantiin yrityspalveluista. (mukaillen Kuntabarometri 2024).	33
Kuvio 5: Vertailussa kolme parhaiten menestynyttä suurta kuntaa Seinäjoki, Hämeenlinna ja Kotka, sekä pääkaupunkiseudun kunnat Helsinki, Espoo ja Vantaa liittyen yhteydenpitoon yritysten suuntaan. (mukaillen Kuntabarometri 2024).	34
Kuvio 6: Yrityspalvelut tärkeysjärjestyksessä osajoukossa Vantaan seudun yrittäjät. (mukaillen Kuntabarometri 2024).	35
Kuvio 7: Vastausten jakautuminen kysyttäessä hyödyllisimmistä palveluista. Kaikki vastaajat hyötyisivät verkostoitumistilaisuuksista. Toiseksi eniten ääniä saivat pop-up tilat toiminnan testaamiseen sekä valmennus ja mentorointi. (Verkkokysely 2024).	36
Kuvio 8: Verkostoitumishalukkuus eri toimijoiden kesken. Eniten ääniä sai verkostoituminen muiden yrittäjien kanssa. (Verkkokysely 2024).	36
Kuvio 9: Äännet jakautuivat tasaisesti työskentelytilojen, kokoustilojen, lounaspaikkojen, yleisötapahtumien, seminaarien ja työpajojen, oppilaitosyhteistyön ja yritysesittelytilaisuuksien kesken. (Verkkokysely 2024).	37
Kuvio 10: Yritystoiminnan 3 tärkeintä kehittämistarvetta pk-yritysbarometriin vastanneiden Vantaan seudun yrittäjien keskuudessa. (mukaillen Pk-yritysbarometri Alueraportti, Vantaan Seudun Yrittäjät, 2024).	38
Kuvio 11: Kymmenen kahdestatoista vastaajasta on valmis maksamaan osaamistasoa nostavasta koulutuksesta. (Verkkokysely 2024).	38
Kuvio 12: Proaktiivisten palveluiden tarjoamista pidetään tärkeänä verkkokyselyyn vastanneiden keskuudessa. (Verkkokysely 2024).	41
Kuvio 13: Sähköinen palvelukanava Vantaan verkkosivuilla koetaan luontevimmaksi tavaksi saada tietoa yrityspalveluista. (Verkkokysely 2024).	42
Kuvio 14: Kaikki vastaajat aikovat jollakin todennäköisyydellä asioida henkilökohtaisesti osaamiskampuksella. (Verkkokysely 2024).	43
Kuvio 15: Kasvokkain tapaaminen ja Business Vantaa Hub saivat eniten ääniä asiointikanavista. (Verkkokysely 2024).	43
Kuvio 16: Yhteenveto löydöksistä. Proaktiivinen lähestymistapa, verkostoitumisen tärkeys ja selkeät palvelupolut nousevat esiin kaikissa aineistoissa. Kaikki kiteytyy viestintään.	49

Taulukot

Taulukko 1: Kontaktipisteet ja palvelutuokiot	29
---	----

Liitteet

Liite 1: Verkkokyselyn lomake	62
Liite 2: Lomakehaastattelun kysymykset	66

Liite 1: Verkkokyselyn lomake

1. Oletko hyödyntänyt julkisia yrityspalveluita? Julkisilla yrityspalveluilla tarkoitetaan valtion, kuntien ja muiden julkisten organisaatioiden tarjoamia tukipalveluita yrityksille.

Kyllä

Ei

2. Tiedätkö, minkä tahon puoleen kääntyä tarvitessasi julkisia yrityspalveluita Vantaalla?

Kyllä

Ei

3. Yritykseni hyötyisi seuraavista palveluista (Valitse 3 tärkeintä vaihtoehtoa):

Valmennus ja mentorointi

Koulutuksen suunnittelu ja koordinointi

Verkostoitumistilaisuudet

Digi- & teknologiapalvelut

Pop-up tilat toiminnan testaamiseen

Yrityksen elinkaareen liittyvä neuvonta

Innovaatiopalvelut

Rekryointipalvelut

Kansainvälistymispalvelut

Sijoittumispalvelut

Startup palvelut

4. Mikä olisi sinulle luontevin tapa saada tietoa yrityspalveluista?

Asiointipiste

Sähköinen palvelukanava Vantaan verkkosivuilla

Infotilaisuudet

Painetut materiaalit

Sosiaalinen media

Sähköposti

5. Kuinka tärkeänä pidät, että yrityspalveluista otetaan yhteyttä ja tarjotaan palveluita?

Erittäin tärkeänä

Melko tärkeänä

Jonkin verran tärkeänä

En pidä lainkaan tärkeänä

6. Tikkurilan osaamiskampukselle suunnitellaan uutta yhteistä palvelupistettä, jossa on tarjolla monipuolisesti erilaisia palveluja yrityksille. Tuleva palvelupiste kokoaa yhteen eri organisaatioiden tarjoamia tukipalveluita, kuten yrityskehityspalveluja, verkostoitumismahdollisuuksia, koulutusta ja muuta hyödyllistä tukea liiketoiminnan kehittämiseen ja kasvuun. Tavoitteena on tarjota keskitetty ja helposti saavutettava paikka, jossa yritykset voivat saada kattavasti tukea ja ohjausta tarpeidensa mukaan.

Kuinka todennäköisesti aiot henkilökohtaisesti asioida Tikkurilan osaamiskampuksella tulevaisuudessa?

Erittäin todennäköisesti

Melko todennäköisesti

Jonkin verran todennäköisesti

En lainkaan

7. Millä tavalla haluaisit mieluiten hoitaa asioita yrityspalveluiden kanssa?

Verkkopalvelun avulla (Business Vantaa Hub)

Puhelinkeskustelun kautta

Sähköpostin välityksellä

Kasvokkain tapaamalla

Chatissa

8. Toivotko saavasi palvelua suomeksi vai jollain muulla kielellä?

Suomeksi

Ruotsiksi

Englanniksi

Muu

9. Tikkurilan osaamiskampuksella on tarkoitus järjestää monipuolisia tapahtumia, informaatio-tilaisuuksia ja pop-up-tapahtumia, jotka tarjoavat yrityksille ainutlaatuisen mahdollisuuden verkostoitua, oppia uutta ja esitellä omia palveluitaan.

Tapahtumajärjestelyihin liittyen toivon löytäväni Tikkurilan osaamiskampukselta (Valitse 3 tärkeintä vaihtoehtoa):

Varattavia tiloja työskentelyyn

Kokoustiloja

Lounaspaikkoja

Yleisötapahtumia

Rekrytointitilaisuuksia

Tilaisuuksia esitellä yritystäni

Oppilaitosyhteistyötä

Seminaareja ja työpajoja

10. Osaamisen tunnistaminen ja kehittäminen ovat yrityksen menestyksen ja kilpailukyvyn kannalta keskeisiä tekijöitä. Kaikki yritykset eivät aina itse tunnista osaamisen kehittämisen tarpeitaan, kun taas toiset tietävät ne tarkasti.

Kampukselle rakentuvan koulutusoperaattorin tarjoama neuvonta ja ohjaus ovat keskeisessä roolissa, kun yrityksiä autetaan tunnistamaan liiketoimintansa tarpeisiin sopivat kehitysmahdollisuudet ja tarjotaan räätälöityjä koulutusratkaisuja.

Oletko valmis maksamaan yrityksesi osaamistasoa nostavasta koulutuksesta?

Kyllä

Ei

11. Haluaisin verkostoitua (Voit valita useampia vaihtoehtoja):

Yleisesti muiden yrittäjien kanssa

Erityisesti saman toimialan yrittäjien kanssa

Yrityspalveluiden kanssa

Oppilaitosten kanssa

Työllisyyspalvelujen kanssa

Innovaatioverkoston kanssa

12. Mikä olisi yrityksesi liiketoiminnan kehittymisen kannalta niin hyödyllinen asia/palvelu/tahtuma, että raivaisit sille tilaa kalenterista osallistuaksesi?

13. Taustatiedot auttavat varmistamaan, että päätökset ja toimenpiteet perustuvat tarkkaan ja ajantasaiseen tietoon yritysten tilanteesta ja toimintaympäristöstä.

Mikä on yrityksesi kokoluokka?

Yksinyrittäjä

2-9 työntekijää

10-49 työntekijää

50-249

Yli 250 työntekijää

14. Yrityksen toimiala on:

Maa-, metsä- ja kalatalous

Kaivostoiminta ja louhinta

Teollisuus

Sähkö-, -kaasu- ja lämpöhuolto, jäähdytysliiketoiminta

Vesihuolto, viemäri- ja jätevesihuolto, jätehuolto

Rakentaminen

Tukku- ja vähittäiskauppa

Moottoriajoneuvojen ja moottoripyörien korjaus

Kuljetus ja varastointi

Majoitus- ja ravitsemistoiminta

Informaatio ja viestintä

Rahoitus- ja vakuutustoiminta

Kiinteistöalan toiminta

Ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta

Hallinto- ja tukipalvelutoiminta

Julkinen hallinto ja maanpuolustus; pakollinen sosiaalivakuutus

Koulutus

Terveys- ja sosiaalipalvelut

Taiteet, viihde ja virkistys

Palvelutoiminta (mm. pesu- ja puhdistuspalvelut, kampaamo- ja muut kauneudenhoitopalvelut, hautaus- ja siihen liittyvät palvelut)

Kotitalouksien toiminta työnantajina

Kansainvälisten organisaatioiden ja toimielinten toiminta

15. Jotain muuta, mitä haluaisit sanoa?

Liite 2: Lomakehaastattelun kysymykset

1. Työ- ja elinkeinoministeriön raportin mukaan yrittäjät kokevat keskeiseksi haasteeksi yrityspalvelujärjestelmän pirstaleisuuden. Miten parantaisit yrityspalvelujen löydettävyyttä tai tiedonsaantia erityisesti Vantaalla?

2. Mitä erityisesti haluaisit oman asiantuntijuutesi perusteella kehittää yrityspalveluiden kokonaisuudessa? Onko jotain "pullonkauloja", jotka hidastavat palvelujen saamista?

3. Mitä mieltä olet proaktiivisesta palvelujen tarjoamisesta? Mikä olisi luontevin kanava tai yhteistyön muoto? Mitä mieltä olet tekoälyn hyödyntämisestä yritysdatan analysointiin heikkojen signaalien tunnistamiseksi?

4. Business Vantaa Hub yhdistää kaupungin organisaatioita ja sidosryhmiä kehittämään yhdessä Vantaan työelämää edistämällä yhteistyötä ja kohtaamisia osaamiskampuksella.

- Millä tavalla yritykset voisivat hyötyä osaamiskampuksen ekosysteemistä?
- Millä tavalla yritysten näkökulma tulisi parhaiten kuuluviin?
- Miten yrityksiä voisi sitouttaa mukaan toimintaan?

5. Vastaukset ovat anonymoimalla oletusarvoisesti. Jos haluat tulla mainituksi lähdeluettelossa, voit tässä kertoa nimesi tai muun haluamasi tunnusteen (esim. titteli tai organisaatio). Jos haluat pysyä anonymoimalla, voit jättää tämän kohdan tyhjäksi.