

Mervi Laaksolinna

YRITYSYHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN

Case BusinessOulun työllisyyspalvelut

YRITYSYHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN

Case BusinessOulun työllisyyspalvelut

Mervi Laaksolinna
Yritysyhteistyön kehittäminen
Case BusinessOulu työllisyyspalvelut
Syksy 2019
Tradenomi YAMK
Yrittäjyys ja liiketoimintaosaaminen
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Tradenomi YAMK, Yrittäjyys ja liiketoimintaosaaminen

Tekijä: Mervi Laaksolinna
Opinnäytetyön nimi: Yritysyhteistyön kehittäminen, Case BusinessOulun työllisyyspalvelut
Työn ohjaaja: Terhi Mustakangas
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: 12/2019
Sivumäärä: 51+3

Opinnäytetyö on tehty BusinessOulun työllisyyspalveluille ja se koskee työnantajille suunnattuja palveluita. Loppuvuodesta 2018 työllisyyspalveluilla koettiin henkilöstö- ja organisaatiomuutosten aikaan tarvetta jäsentää ja kehittää työnantajille suunnattuja palveluita. BusinessOulun elinkeinopalveluiden kanssa tehtävän yhteistyön sekä parantuneen työllisyystilanteen myötä yritykset ottavat useammin yhteyttä etsiessään osaavaa työvoimaa ja tarvitsevat räätälöityjä palveluita työvoiman saatavuuteen. Kehittämistehtävän avulla haluttiin selvittää miten nykyiset työnantajapalvelut vastaavat yritysten tarpeisiin sekä palvelumuotoilun avulla miettiä, miten työnantajille suunnattuja palveluita voidaan parantaa. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli pystyä tarjoamaan parempia palveluita työnantajille sekä edistää työnantajien ja työnhakijoiden kohtaantoa. Lisäksi opinnäytetyön avulla haluttiin kehittää organisaation sisäistä toimintaa työnantajille suunnatuissa palveluissa.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu julkisista työvoima- ja yrityspalveluista sekä palvelumuotoilusta. Tutkimusmenetelmänä on ollut palvelumuotoilun lisäksi määrällinen kyselytutkimus. Työpaikkojen ja tutkimuskyselyn avulla saatiin monipuolinen aineisto sekä henkilöstön osallistuminen on ollut tärkeä osa kehittämistehtävää.

Opinnäytetyön avulla on kartoitettu työnantajille suunnattuja palveluita ja organisaation sisäisiä prosesseja työnantajille suunnatuissa palveluissa. Opinnäytetyön aikana on kehitetty paljon uusia toimintatapoja organisaation sisällä ja otettu niitä myös käytäntöön. Opinnäytetyön aikana on avattu työnantajille suunnattujen palveluiden prosessikuvaus sekä päivitetty prosessi vastaamaan opinnäytetyön aikana kehitettyjen toimintojen mukaiseksi. Kyselyssä yritykset vastasivat tarvitsevansa työkaluja ja palveluita työvoiman rekrytointiin sekä toivoivat nuorille suunnattuja palveluita, joiden avulla nuorten työelämätaidot ja -tiedot vahvistuvat. Palvelun toivottiin olevan myös ratkaisukeistä.

Kehitettyjä toimenpiteitä ja palveluita on otettu jo käyttöön ja niitä voidaan myös jatkossa vielä kehittää ja jalostaa. Kehittämistehtävä oli hyvin käytännönläheinen ja sen aikana luotiin konkreettisia ratkaisuja asioiden tai palveluiden parantamiseen. Työntekijöille suunnattujen palveluiden kehittäminen on jatkuvaa työtä. Tarkoituksena on jatkossakin järjestää säännöllisin väliajoin yritysyhteistyön kehittämistyöpajoja, joissa voidaan tarkastella sen hetkistä tilannetta ja esiin tulleita kehittämiskohteita. Työelämä ja yritysten tarpeet muuttuvat ja kehityksessä pitää pysyä mukana, jotta voi tarjota tarpeisiin vastaavia palveluita jatkossakin.

Asiasanat: työllisyys, yritysyhteistyö, työnantajapalvelut, palvelumuotoilu

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Entrepreneurship and Business Competence

Author: Mervi LaaksoLinna

Title of thesis: Development of business cooperation –Case BusinessOulu

Supervisor: Terhi Mustakangas

Term and year when the thesis was submitted: 12/2019

Number of pages: 51+3

The thesis has been made for BusinessOulu Employment services. During the organizational change, employment services had a need to develop services for employers. Companies are more in touch with the search for a skilled workforce and need tailored services for labor availability. The purpose of the development task was to find out how current Employer Services respond to the needs of companies and with service design to improve services for employers. The aim of this thesis was to be able to provide better services to employers and to promote the meeting between employers and jobseekers. The thesis was also aimed at developing the internal operations of the organization in services for employers.

The theoretical framework of this thesis consists of the public employment and business services and service design. The research method has been a quantitative survey. The workshops and the research questionnaire provided a wealth of material for the thesis. Staff participation in workshops and development activities was also very important.

The aim of the thesis has been to find out services for employers and ways of working within the organization. During the development mission, many new ways of working within the organization have been developed and implemented. The process description has been opened for services aimed at employers and an updated process to correspond to the functions developed during the thesis. In the survey, companies responded that they needed tools and services to recruit the workforce and called for services aimed at young people to strengthen the skills and knowledge of young people at work. The service was also hoped to be solution oriented.

The solutions resulting from this thesis have already been implemented in the organization. The process description for employer services has been redefined. The results of the survey will be used to develop employer services. Developing services for employers is an ongoing task. The intention is to continue organizing business development workshops at regular intervals to review the current situation and emerging areas for improvement. The work environment and the needs of employers are changing, and we need to keep up with the development in order to continue providing services that meet the needs of our employers.

Keywords: employment, business cooperation, employer services, service design

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	BUSINESSOULU –LIIKELAITOKSEN ESITTELY	8
3	JULKISET TYÖVOIMA- JA YRITYSPALVELUT	9
3.1	Tilastotietoa työttömyys- ja työllisyysasteista huhtikuu 2019	10
3.2	Työmarkkinatuen kuntaosuus.....	11
4	YRITYSYHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN AVULLA	13
4.1	Palvelumuotoilu	13
4.2	Palvelumuotoiluprosessi.....	16
5	TUTKIMUSMENETELMÄ	18
5.1	Sähköiset kyselyt.....	19
5.2	Kyselylomake	19
6	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN PROSESSIN KUVAUS.....	20
6.1	Asiakasprofiilit ja -ymmärrys.....	21
6.2	Kehittämistyön prosessin kulku	23
6.3	Alkukartoituksen työpajat.....	24
6.4	Ensimmäinen kehittämistyöpaja	25
6.4.1	Roolit yritys yhteistyössä.....	26
6.4.2	Yritysten kontaktointi.....	28
6.4.3	Sisäiset prosessit yritys yhteistyössä	28
6.4.4	Palvelut yrityksille.....	29
6.5	Toinen kehittämistyöpaja.....	30
6.6	Kolmas kehittämistyöpaja.....	31
7	KYSELY YRITYKSILLE	33
7.1	Työllisyyspalveluiden tulokset	34
8	TULOKSET	37
8.1	Tyytyväisyyskyselyn tuloksia	37
8.2	Kehittämistehtävän tuloksia.....	37
8.3	Työllistämistä tukevat palvelut työnantaja-asiakkaille –prosessin mallinnus	40
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	46
10	POHDINTA	48
	LÄHTEET.....	50

LIITTEET 52

.....

1 JOHDANTO

BusinessOulun työllisyyspalveluiden kaksi hankerahoitetta projektia päättyivät syksyllä 2018 ja samalla alkoi uusia projekteja. Henkilöstössä tapahtui myös muutoksia. Koettiin, että on tarvetta kehittää eri palveluita ja luoda yhteisiä toimintatapoja. Työnantajapalvelut nostettiin yhdeksi kehittämiskohteeksi. Työnantajille suunnatut palvelut ovat lisääntyneet eri hankkeiden myötä. Työnantajapalveluiden parissa työskentelevillä ei ole ollut yhteisiä toimintatapoja eikä yhteinen tavoite ole ollut kovin selkeä. Ajankohta sopi hyvin omaan opinnäytetyöhöni ja oli minua kiinnostava. Olen itse toiminut työhönvalmentajan tehtävässä, johon kuului tiivis yhteistyö työnantajien kanssa. Aikaisemmassa työssäni olin palvelutuottajan roolissa ja yhteistyökumppanina olivat erilaiset yritykset. Opinnäytetyön aloituksen jälkeen pääsin organisaation sisällä uuteen tehtävään, aloitin yritys yhteistyöstä vastaavana koordinaattorina Kohtaantoa valmennuksella - hankkeessa helmikuussa 2019 ja sen jälkeen samassa hankkeessa projektipäällikkönä kesäkuussa 2019. Kohtaantoa valmennuksella hankkeen tavoitteina ovat työnantajien ja työnhakijoiden kohtaannon edistäminen muun muassa erilaisten valmennusten ja koulutusten avulla. Tämä opinnäytetyö selkeyttää BusinessOulun työllisyyspalveluiden yritys yhteistyötä tekevien henkilöiden työtä sekä tukee myös omaa ammattillista kehittymistäni.

Halusin hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä työnantajapalveluiden kehittämistyössä. Palvelumuotoilu sopii hyvin nykyisten palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilun avulla voidaan karsia turhat palvelut pois, kehittää nykyisiä tai luoda ja kokeilla uusia palveluja. Palvelumuotoiluprosessin aikana tehdään yrityksille kysely tyytyväisyydestä palveluihin, joka toteutetaan määrällisenä tutkimuksena. Opinnäytetyön viitekehys koostuu julkisista työvoima- ja yritys palveluista, palvelumuotoilusta ja palvelumuotoiluprosessista, määrällisestä kyselytutkimuksesta, sähköisistä kyselyistä ja kyselylomakkeesta sekä asiakasprofiilista ja -ymmärryksestä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat:

- Millaisia palveluita työnantajat tarvitsevat työvoiman rekrytointiin liittyvissä haasteissa?
- Miten voidaan kehittää organisaation sisäistä toimintaa työnantajille tarjottavien palveluiden osalta?

2 BUSINESSOULU –LIKELAITOKSEN ESITTELY

Business Oulu –liikelaitos (BusinessOulu) tehtävänä on vastata Oulun kaupungin elinkeino- ja työllisyyspolitiikan toteuttamisesta edistämällä kaupunginvaltuuston ja kaupunginhallituksen päättämien periaatteiden mukaisesti alueen yritys-, työllisyys- ja elinkeinotoimintaa. BusinessOulun visio on se, että kansainvälinen Oulu on Suomen nopeimmin kasvava kaupunkiseutu ja huipupaikka uusille avauksille ja liiketoiminnan kasvulle. Missiona on olla yritysten kumppani ja kasvun mahdollistaja. BusinessOulu tarjoaa yrityksille kilpailukykyiset liiketoimintaympäristöt, kumppanuusverkostot ja yrityspalvelut. Tässä opinnäytetyössä tilaajana toimii BusinessOulun työllisyyspalvelut. Työllisyyspalveluiden ja Oulun kaupungin työllisyyspolitiikan tavoitteena on kaupungin elinvoimaisuuden ja työllisyyden edistäminen. Työllisyyspalveluita toteutetaan monien eri tahojen kanssa yhteistyössä, kuten yritysten, hallintokuntien ja muiden toimijoiden, esimerkiksi kolmannen sektorin kanssa. (BusinessOulu 2019, viitattu 06.08.2019.) BusinessOulun koko henkilöstön määrä on 140, joista työllisyyspalveluissa työskentelee 50 henkilöä.

Työllisyyspalveluilla tuotetaan erilaisia palveluita sekä työnhakijoille että työnantajille. Työnhakijoille suunnattuja palveluita ovat muun muassa henkilökohtainen palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus, kuntoutusohjaus, kuntouttava työtoiminta, koulutuksiin ja oppisopimukseen ohjaaminen, opinnollistaminen, palkkatuella työllistäminen, työpörssi ja Oulun kaupungin työkokeilupaidat, työllistymisen tukeminen yrityksiin ja kolmannelle sektorille taloudellisten tukien avulla, yksilökohtainen työhönvalmennus sekä ryhmävalmennukset, matchmaking mm. erilaisten tapahtumien ja tilaisuuksien kautta, Oulun kaupungin kesätyöharjoittelupaikat, kesätyöseteli sekä arpeetti –toiminta. Työnantajat saavat apua ja tukea rekrytoinnin eri vaiheissa, neuvontaa ja ohjausta työllistämiseen liittyen, kohtaanto-mahdollisuuksia eri tapahtumien avulla, taloudellista tukea työllistämiseen sekä tukea työnhakijan osallistuessa työkokeiluun (työhönvalmennus). Työnantajien kanssa voidaan järjestää myös erilaisia rekry- ja työvoimakoulutuksia yhdessä Työ- ja elinkeinopalveluiden kanssa.

3 JULKISET TYÖVOIMA- JA YRITYSPALVELUT

Työllisyys- ja yrittäjyyspolitiikka tukee yritysten ja työvoiman tarpeista lähtevää osaamisen kehittämistä, yritysten kasvua ja alkavaa yritystoimintaa sekä alentaa työttömyyttä ja työmarkkinoiden kohtaanto-on-gelmia.

Politiikkatoimissa tärkeällä sijalla ovat muun muassa työllistymistä ja työmarkkinoiden kohtaantoa edistävät tuet ja palvelut, yritysten ja työvoiman tarpeisiin suunniteltu koulutus sekä työllistymisen taloudellisten kannusteiden parantaminen. Yleisellä talouspolitiikalla on keskeinen merkitys työvoiman kysynnän vahvistamisessa.

Työ- ja elinkeinoministeriön tavoitteet työllisyys- ja yrityspolitiikassa liittyvät osaavan työvoiman saatavuuteen, työnhakijoiden nopeaan työllistymiseen, yrittäjyyteen, toimialojen ja yritysten rakennemuutoksiin sekä nuorisotyöttömyyden ja rakenteellisen työttömyyden alentamiseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019, viitattu 16.02.2019.)

Työllisyys-, yrittäjyys- ja työvoimapolitiikasta vastaa työ- ja elinkeinoministeriö. Ministeriön tehtävänä on ohjata, seurata ja johtaa sitä, että TE-palvelut toteutuvat kaikkialla Suomessa tuloksellisesti ja asiakaslähtöisesti. Ministeriö vastaa siihen liittyvästä lainsäädännöstä ja laajempia strategisia hankkeita vaativista kehittämistoimenpiteistä. Henkilöasiakkaat, yritykset ja yhteisöt ovat työvoima- ja elinkeinopalveluiden asiakkaita. Palveluita tuottavat TE-toimistojen lisäksi yritykset, seudulliset ja valtakunnalliset yrityspalveluorganisaatiot, oppilaitokset, kunnat, kolmannen sektorin toimijat, julkisen hallinnon yhteispalvelupisteet, puhelimitse ja verkossa toimiva koko Suomen kattava työ- ja elinkeinohallinnon palvelukeskus sekä henkilöstöpalveluyritykset ja muut yksityiset toimijat. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019, viitattu 16.02.2019.)

ELY-keskukset edistävät alueellista kehittämistä hoitamalla valtionhallinnon toimeenpano- ja kehittämistehtäviä alueilla. ELY-keskusten arvoja ovat asiakaslähtöisyys, osaaminen, yhteistyö ja avoimuus.

ELY-keskuksissa on kolme vastuualuetta:

- elinkeinot, työvoima ja osaaminen*
- liikenne ja infrastruktuuri*
- ympäristö ja luonnonvarat*

ELY-keskukset kuuluvat työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalaan. Keskuksia ohjaavat työ- ja elinkeinoministeriön lisäksi sisäasiainministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö, maa- ja metsätalousministeriö, ympäristöministeriö, liikenne- ja viestintäministeriö sekä Väylävirasto. ELY-keskukset toteuttavat myös Ruokaviraston, Maahanmuuttoviraston ja Business Finlandin tavoitteita.

ELY-keskukset on perustettu 1.1.2010 ja niihin on koottu entisten TE-keskusten, alueellisten ympäristökeskusten, tiepiirien, lääninhallitusten liikenne- ja sivistysosastojen sekä Merenkulkulaitoksen tehtäviä. Osa tehtävistä siirtyi saman aikaan perustettuihin aluehallintovirastoihin. (ELY-keskus 2013, viitattu 11.7.2019.)

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY) ohjaa TE-toimistoja tavoitteiden saavuttamisessa palvelujen kehittämisessä työ- ja elinkeinoministeriön työllisyys-, yrittäjyys- ja työvoimapolitiikan sekä maahanmuuttopolitiikan mukaisesti. Lisäksi ELY-keskukset ohjaavat ostopalveluina hankittavien työvoimapalveluiden suunnittelua, seurantaa ja kehittämistä. ELY-keskukset hankkivat palveluja yhteistyössä TE-toimistojen kanssa. (Ely-keskus, 2013, viitattu 11.7.2019.)

BusinessOulun työllisyyspalvelut ja Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto tekevät tiivistä yhteistyötä. TE-palveluista ohjataan työnhakija-asiakkaita työllisyyspalveluille, kun nähdään heillä olevan erilaisia palvelutarpeita. Työllisyyspalveluilta ollaan yhteydessä TE-toimistoon, kun halutaan selvittää mm. asiakkaan työkokeilu- tai palkkatukioikeutta, työttömyyden kestoa tai tehdä aktivointisuunnitelma. Lisäksi TE-palvelut ja BusinessOulu järjestävät yhdessä erilaisia tapahtumia mm. rekrytointiin liittyen. Työllisyyspalvelut ovat järjestäneet vuoden 2019 aikana työryhmiä, joissa on ollut TE-palvelut vahvasti mukana ja niissä on mietitty työnhakija-asiakkaille hankittavia koulutuksia ja valmennuksia sekä yhteistyön tiivistämisen mahdollisuuksia.

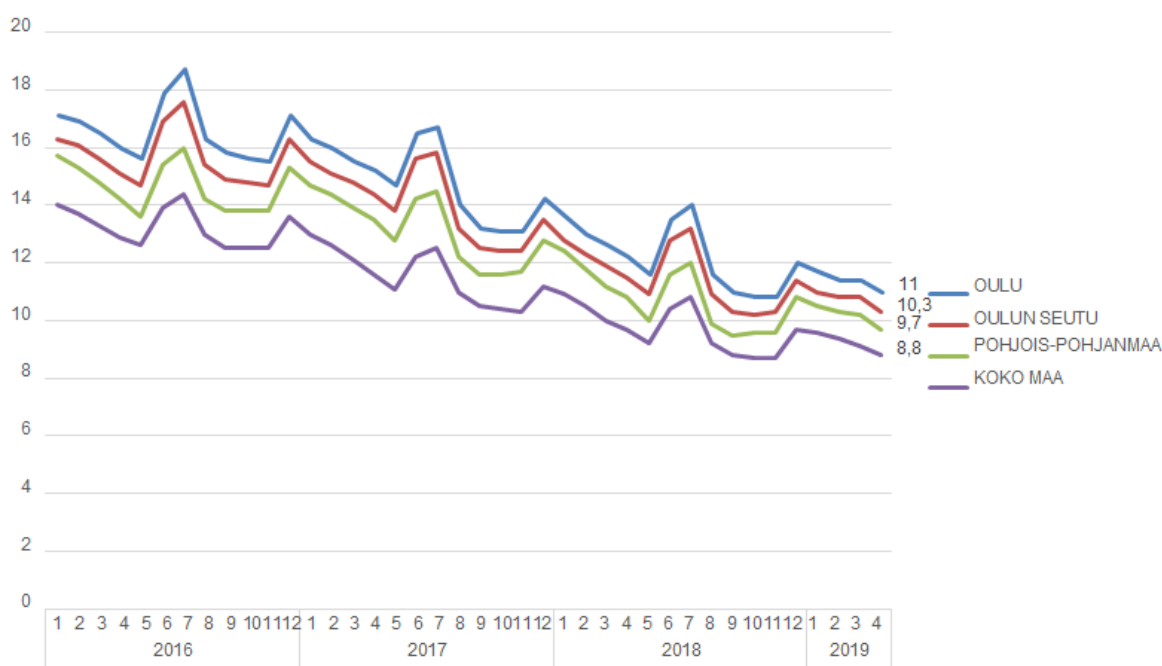
Oulussa solmittiin työllisyyden ekosysteemin kumppanuussopimus elokuussa 2019, jossa ovat mukana Oulun kaupunki, Pohjois-Pohjanmaan liitto, Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus, Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto ja Kansaneläkelaitoksen Pohjoinen vakuutuspiiri. Sopimuksen avulla on tarkoitus edistää alueen elinvoimaisuutta ja ihmisten työllistymistä sekä tehdä Oulun seudusta työllisyyden edistämisen edelläkävijä vuoteen 2025 mennessä. Osapuolten kesken on sovittu keskinäisestä strategisesta yhteistyöstä. Yhteistyön avulla pyritään parantamaan työnhakija-asiakkaiden palveluita ja niiden vaikuttavuutta, joiden avulla voidaan alentaa työttömyyttä. (Kaleva 2019, viitattu 25.10.2019.)

3.1 Tilastotietoa työttömyys- ja työllisyysasteista huhtikuussa 2019

Työttömien työnhakijoiden määrä on ollut laskussa. Huhtikuussa 2019 oli Työ- ja elinkeinotoimistossa yhteensä 229 600 työtöntä työnhakijaa. Vuoden 2018 huhtikuussa työnhakijoita oli 254 600. Työ- ja elinkeinotoimistoissa oli asiakkaita huhtikuussa 2019 yhteensä 525 500, joista miehiä oli 262 800 ja naisia 262 700. Määrä on 36 300 henkilöä vähemmän, kuin edellisen vuoden huhtikuussa. Työssä olevia oli 164 900. Työvoimaan kuulumattomia oli yhteensä 125 200, joista 64 000

oli koulutuksessa ja 36 900 työllistämistä edistävässä palvelussa. Uusia avoimia työpaikkoja ilmoitettiin Työ- ja elinkeinotoimistoihin yhteensä 68 800, mikä on 8 700 enemmän kuin huhtikuussa 2018. Avoimena oli huhtikuussa 2019 yhteensä 144 700 työpaikkaa, mikä on 23 200 enemmän kuin vuosi sitten. (Ely-keskus 2013, viitattu 1.7.2019.)

Työttömyysaste (kuvio 1) on ollut laskusuuntaista myös Pohjois-Pohjanmaalla. Huhtikuussa 2019 Pohjois-Pohjanmaan työttömyysaste oli 9,7 % työvoimasta, joka tarkoittaa 17 975 työtöntä työnhakijaa. Alle 25 –vuotiaita oli 2867 henkilöä, yli 50 –vuotiaita 5 871, pitkäaikaistyöttömiä 4 620 ja vammaisia sekä pitkäaikaissairaita yhteensä 2 152. Koko maan työttömyysaste huhtikuussa 2019 oli 8,8 %. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019, viitattu 1.7.2019.)



Kuvio 1. Työttömyysaste Oulu, Oulun seutu, Pohjois-Pohjanmaa, Koko maa

3.2 Työmarkkinatuen kuntaosuus

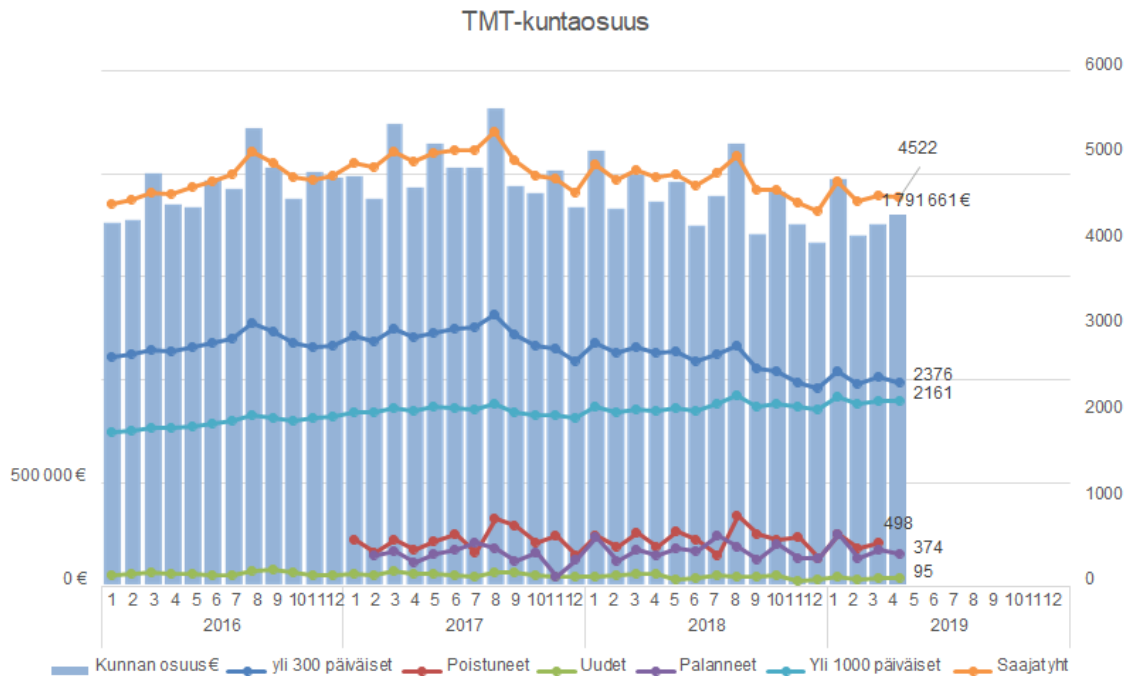
Työttömyysturvalaki 14:3a, työmarkkinatuen rahoitus

Työmarkkinatuki ja siihen liittyvä lapsikorotus rahoitetaan:

- 1) valtion varoista sen maksukauden loppuun, jonka aikana henkilölle on tullut maksetuksi työttömyytensä perusteella työmarkkinatukea yhteensä 300 päivältä;
- 2) puoleksi valtion ja työmarkkinatuen saajan kotikunnan varoista 1 kohdassa tarkoitetun maksukauden jälkeiseltä työttömyysajalta sen maksukauden loppuun, jonka aikana henkilölle on tullut maksetuksi työttömyytensä perusteella työmarkkinatukea yhteensä 1 000 päivältä; ja
- 3) 2 kohdassa tarkoitetun maksukauden jälkeiseltä työttömyysajalta siten, että työmarkkinatuen saajan kotikunta vastaa 70 prosentilla ja valtio 30 prosentilla työttömän työnhakijan toimeentulon

turvaamiseksi maksetun työmarkkinatuen rahoituksesta. Työmarkkinatuen 300 maksupäivän laskeminen alkaa uudelleen alusta sen jälkeen, kun henkilö on tullut työssäoloehdon ja työttömyyspäivärahan enimmäisajan täyttymisen jälkeen uudelleen oikeutetuksi työmarkkinatukeen. Työllistymistä edistävien palvelujen ajalta maksettu työmarkkinatuki ja siihen liittyvä lapsikorotus sekä 7 luvun 4 §:ssä tarkoitettu korotusosa rahoitetaan kuitenkin aina valtion varoista, eikä niiden ajalta maksettua työmarkkinatukea lasketa mukaan työmarkkinatuen 300 maksupäivään. (Työttömyysturvaki 30.12.2002/1290, 14.3a§.)

Kuntien työllisyyspalveluissa seurataan säännöllisesti työmarkkinatuen kuntaosuutta. Työmarkkinatukea työttömyyden perusteella 300 päivää saaneiden osalta kunnan osuus on 50 % ja yli 1000 päivää työmarkkinatukea työttömyyden perusteella saaneista 70 %. Kunnan työllisyyspalveluilla pyritään vastaamaan työnhakijoiden tarpeeseen ja edistämään heidän työllistymistä. Toimenpiteiden avulla voidaan pienentää työmarkkinatuen kuntaosuuksia. Oulun kaupungin työmarkkinatuen kuntaosuus (Kuvio 2) oli huhtikuussa 2019 yhteensä 1 791 661€. (Kela, 2019, viitattu 1.7.2019.)



Kuvio 2. Työmarkkinatuen kuntaosuus Oulussa huhtikuu 2019.

4 YRITYSYHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN AVULLA

Yritysyhteistyötä on tehty BusinessOulun työllisyyspalveluissa jo pitkään. Pääsääntöisesti yritysyhteistyötä tekevät työhönvalmentajat, yritysyhteistyöstä vastaavat koordinaattorit sekä projektipäälliköt. Yritysyhteistyön keskeisenä tavoitteena on helpottaa työnhakija-asiakkaiden ja työnantajien kohtaantoa. Yritysyhteistyö on hyvin monimuotoista. Se sisältää muun muassa yrityskontaktointeja ja -käyntejä, joiden avulla kartoitetaan yritysten työvoiman tarpeita. Työllisyyspalvelut järjestävät myös erinlaisia verkostoitumistilaisuuksia sekä rekrytointitapahtumia, joissa yritykset ovat keskeisessä roolissa. Eri hankkeiden kautta on myös mahdollisuus hankkia työvoimatarpeisiin erilaisia lyhytkoulutuksia, valmennuksia sekä yhdessä TE-palveluiden ja Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY) kanssa työvoimakoulutuksia, joilla vahvistetaan työnhakijoiden osaamista ja madalletaan heidän työllistämiskynnystään. Työllisyyspalvelut tarjoavat henkilökohtaista tukea rekrytointin eri vaiheissa. Myös taloudellisia tukia työllistämiseen on mahdollisuus hakea työllisyyspalveluiden kautta.

4.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilua ei ole helppo määritellä, mutta sen ei ehkä ole tarkoituskaan ollakaan yksiselitteistä. Palvelumuotoilun tarkoituksena on tuoda uusia ajatuksia ja tulokulmia palvelukulttuuriin ja sen kehittämiseen. Tavoitteena on 100% asiakastyytyväisyys. (Tuulaniemi 2011, 12.) Palvelumuotoilu on prosessien ja menetelmien soveltamista palveluiden kehittämiseen. Se ei myöskään ole vain yksityiskohtiin tarttumista, vaan palvelumuotoilua voidaan soveltaa kaikilla tasoilla yrityksen palveluiden kehittämisessä, kuten strategiassa, prosesseissa, liiketoimintamalleissa, virtuaalisessa ja fyysisessä toimintaympäristössä sekä asiakaskontakteissa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 71.) Palvelumuotoilussa hyödynnetään muotoilun keinoja käyttäjätietojen keräämiseen sekä hyödyntämiseen. Perinteisessä palveluiden kehittämisessä hyödynnetään markkinatutkimuksia ja asiakaspalautteita, mutta niiden avulla ei saada tietoa, jonka perusteella voitaisiin arvioida käyttäjäkokenusta. Palvelumuotoilun keskiössä ovat asiakkaat ja käyttäjät sekä puhutaan asiakasymmärryksestä sekä käyttäjätiedoista. Kun saadaan asiakasymmärrystä, voidaan innovoida uusia

palveluita. (Miettinen 2011, 13.) Palveluita on suunniteltu siitä lähtien, kun palveluita on ollut olemassa, mutta palvelumuotoilu on suhteellisen uusi osaamisala. Se on syntynyt 1990 – luvun alkupuolella. Sen syntyä vauhditti palveluiden voimakas kasvu. (Tuulaniemi, 2011, 61.)

Palvelumuotoilun avulla pyritään rakentamaan asiakkaan palvelukokemus, jonka keskeiset elementit muodostuvat palvelupolusta, palvelun kontaktipisteistä sekä palvelutuokioista. Palvelupolku kuvaa asiakkaan koko reitin palvelun aikana. Kontaktipisteet ovat niitä, joiden kautta palvelua nähdään, aistitaan ja koetaan, kuten erilaiset prosessit, ihmiset, tilat ja esineet. Palvelun sisällä olevat osapalvelut ovat palvelutuokioita ja ne koostuvat useista palvelun kontaktipisteistä. Esimerkiksi palvelun maksaminen on osapalvelu, joka voi puolestaan koostua henkilön tarjoamasta palvelusta, hinnaston esilläolosta ja maksupäätteen käytöstä. (Kokko 2017, viitattu 26.10.2019.)

Asiakkaan liittäminen palvelun suunnitteluprosessin keskipisteeseen liittyy siihen, että usein on enemmän kuin yksi potentiaalinen asiakasryhmä ja jokaisella ryhmällä on erilaisia tavoitteita ja odotuksia. Palveluiden tarjoaminen edellyttää myös sidosryhmien vakuuttamista. Yksi palvelupyyntö voi sisältää useita toimijoita, erilaisia asiakasryhmiä, työntekijöitä ja rajapintoja. Palvelusuunnitteluprosessiin on otettava mukaan asiakkaat ja muut sidosryhmät, jotka osallistuvat palvelun tutkimiseen ja määrittelyyn. (Stickdorn & Schneider 2016, 38.) Käytännössä osallistaminen voi tarkoittaa esimerkiksi käyttäjätutkimusta, jossa haastatellaan tai havainnoidaan palvelun käyttäjiä tai järjestetään erilaisia työpajoja, joissa pyritään etsimään asiakkaiden ja palveluntarjoajien kanssa yhdessä hyviä ratkaisuja. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 27.)

Tyypillistä muotoilussa toteutettavassa ongelmanratkaisussa on se, että kompleksinen ja laaja asiakokonaisuus analysoidaan ja jaetaan pienimpiin asiakokonaisuuksiin. Osakokonaisuuksia ratkotaan itsenäisesti, jotta ne ovat hallittavissa. Osakokonaisuuksien ratkaisut yhdistetään lopuksi kokonaisratkaisuksi. (Tuulaniemi 2011, 58.) Palvelun yksiselitteinen määrittely on vaikeaa, mutta palveluiden määrittelyä nousee esiin neljä selkeää asiaa. Palvelu ratkaisee jonkin asiakkaalla olevan ongelman. Palvelu on myös prosessi. Emme omista palvelua, mutta koemme sen. Palvelussa on merkittävänä ihmisten välinen vuorovaikutus. (Tuulaniemi 2011, 59.)

Palvelumuotoilussa hyödynnetään iteratiivista ja inkrementaalista kehitysmenetelmää. Inkrementaalissa kehitysmenetelmässä laajempi kokonaisuus jaetaan pienempiin osiin ja kokonaisuus rakentuu näistä pienemmistä osasista. Iteratiivisessa kehitetään nopeasti uusi versio ja kehitetään sitä iteroiden eli toistamalla niin kauan, kunnes on saavutettu haluttu tavoite. (Tuulaniemi 2011, 112.) Tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty enemmän inkrementaalista kehitysmenetelmää. Divergenssi (laajeneva) ja konvergenssi (supistuva) kuuluvat luovaan ongelmanratkaisuun. Divergenssi tarkoittaa, että voidaan kehitellä uusia ideoita hyvin luovasti ja mielikuvitusta käyttäen sekä yhdistellä vapaasti eri asioita. Konvergenssiajattelussa puolestaan arvioidaan divergenssillä tuotettuja ideoita ja se perustuu tietoon ja analyyttiseen päättelyyn. Kun kehitetään iteratiivisesti, toisesta divergenssiä sekä konvergenssia ja nämä kolme ovat muotoilun keskeisiä piirteitä. Lisää tehoa näihin antavat visualisointi ja prototypointi. (Tuulaniemi 2011, 113.)

Visualisointi on yksi tärkeä osa palvelumuotoilua. Sitä voidaan käyttää sekä kommunikaatio- että suunnitteluvälineenä. (Tuulaniemi 2011,115.) Palveluiden kehittäminen vuoropuhumalla loppukäyttäjien kanssa on ollut käytössä jo vuosikymmeniä, mutta visualisointi erottaa palvelumuotoilun muista käyttäjälähtöisten palveluiden kehittämisestä (Richards 2019, viitattu 15.11.2019). Visuaaliset ihmiset tuottavat mielellään erilaisia elementtejä ja systeemejä kuviksi ja sen avulla tuovat ymmärrystä sekä muille ryhmän jäsenille että itselleenkin. Visuaalinen kieli on vahvempi kuin kirjoitettu sana ja jopa myös esityksissä puhuttua kieltä vahvempi. Visualisoinnin avulla myös muiden ryhmän jäsenten on helpompi ottaa kantaa suunnitelmiin, oli tausta mikä tahansa. Sen avulla luodaan ymmärrystä ryhmän kesken ja nopeutetaan prosessia. (Tuulaniemi 2011, 115.) Visualisoinnin avulla voidaan myös selittää, jakaa ja myydä monimutkaisiakin ideoita (Richards 2019, viitattu 15.11.2019).

Palvelumuotoilu soveltuu yrityksen kehittämiseen koko sen elinkaaren ajaksi. Palvelumuotoilun avulla tuodaan organisaatioihin ketteryyttä, jotta pysytään muutoksessa mukana ja luodaan uusia innovatiivisia avauksia. Strategisella tasolla voidaan luoda palvelumuotoilun avulla uutta kilpailuetua tai löytää uusia liiketoimintamahdollisuuksia ja jopa löytää uuden aseman markkinoilla. Palvelumuotoilu auttaa tuomalla aidon asiakasarvon lähtökohdaksi kehittämistyöhön. Asiakkaan tarvitseman tuen ja hyödyn ymmärtäminen luo tärkeää pohjaa yrityksen aseman ja kilpailuedun löytymiseen. Palvelumuotoilun erilaiset menetelmät auttavat kehittämään ja ideoimaan uusia innovatiiv-

visia strategisia avauksia ja visioita. Organisaation kulttuuri voi kehittyä myös asiakaskeskeisemmäksi, kun palvelumuotoilu tuodaan osaksi organisaation arkea. Palvelumuotoilua käytetään myös usein uusien asiakaslähtöisten liiketoimintamallien tai palvelukonseptien luomisessa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 73.)

4.2 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessi koostuu seuraavista osista; määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto, arviointi. Määrittelyssä vastataan siihen, mitkä ovat prosessin tavoitteet työn tilaajan kannalta. (Tuulaniemi 2011, 128.) Määrittelyvaiheessa tehdään myös esitutkimusta siitä, mikä on palvelua tuottavan organisaation nykytila. (Tuulaniemi 2011, 130.) Määrittelyn tavoitteena on tässä opinnäytetyössä luoda ymmärrys BusinessOulun työllisyyspalveluiden organisaatiosta ja sen tavoitteista työnantajapalveluiden osalta. Tutkimuksessa voidaan hyödyntää haastatteluja, kyselyitä, keskusteluja ja niiden avulla rakennetaan yhteinen ymmärrys kehittämiskohteista, toimintaympäristöstä, käyttäjätarpeista ja resursseista. Tässä voidaan tarkentaa myös palvelun tuottajan strategiset tavoitteet. (Tuulaniemi 2011, 128.)

Suunnitteluvaiheessa työtä ja ideoita voidaan rajata sekä kuvata erilaisia ratkaisuja. Hyvin varhaisessa vaiheessakin voidaan testata erilaisia ideoita pienemmällä kohderyhmällä. Suunnitteluvaiheessa kehitetään palveluita yhdessä kohderyhmien kanssa sekä ideoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja suunnitteluhaasteisiin organisaation tavoitteiden ja asiakkaiden tarpeiden ohjaamina. Samoin voidaan määrittellä myös palvelun mittarit. (Tuulaniemi 2011, 131.)

Palvelutuotantovaiheessa viedään käytännön pilotit markkinoille ja kehitetään palveluita saadun palautteen mukaan. Arvioinnissa mitataan palvelun kehittämisen vaikutukset ja arvioidaan asiakaskokemusta ja liiketoiminta-arvoa. Palvelu viedään mahdollisesti kehitystilasta tuotantotilaan. Arviointivaiheeseen kuuluu myös jatkuva kehittäminen. (Tuulaniemi 2011, 131.) Ojasalo ym. (2014) kuvaa hyvin palvelumuotoiluprosessin eri vaiheet (kuvio 3) sekä kertoo esimerkkejä käytettävistä metodisista työkaluista.

Prosessin luonne: kokonaisvaltainen, joustava, iteratiivinen			
KARTOITA JA YMMÄRRÄ	ENNAKOI JA IDEOI	MALLINNA JA ARVIOI	KONSEPTOI JA VAIKUTA
Methodinen luonne:			
<ul style="list-style-type: none"> • Perustuu olemassa olevaan tietoon • Empaattista • Paikkaan ja aikaan sidoksissa olevia 	<ul style="list-style-type: none"> • Osallistavia • Luovia • Avioimia 	<ul style="list-style-type: none"> • Visualisoivia • Simuloivia • Kokeellisia 	<ul style="list-style-type: none"> • Visionäärisiä • Yhdistäviä • Muutokseen tähtääviä
Esimerkkejä metodisista työkaluista:			
<ul style="list-style-type: none"> • Etnografia, luotaimet • Kontekstuaaliset haastattelut • Toimintaympäristön analyysi • Sisällön analyysi • Delphi 	<ul style="list-style-type: none"> • Ideointityöpajat, muotoilupelit • Trendikortit • Asiakasprofiilit • Tarinankerronta • Tulevaisuuspyörä 	<ul style="list-style-type: none"> • Skenaariot • Toimijakartat • Asiakaspolut • Prototyypit • Näytelmät 	<ul style="list-style-type: none"> • Visiointi • Muutospolut • Monitasoinen palvelumuotoilu • Business Model Canvas • Roolitukset

Kuvio 3. Palvelumuotoilun prosessi (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 75.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄ

Palvelumuotoiluprosessiin kuuluu myös kysely, joka tässä kehittämistehtävässä toteutetaan määrällisenä tutkimuksena. Tutkimuksen tavoitteena on kyselyn avulla selvittää yrityksiltä mitä Oulun kaupungin yrityksille suunnattuja palveluita yritykset ovat käyttäneet. Lisäksi selvitetään, mistä yritykset ovat saaneet tietoa palveluista, löytyvätkö palvelut helposti ja suosittelevatko yritykset palveluita muille. Kyselyssä yritykset arvioivat palveluiden vaikuttavuutta yritystoimintaan sekä voivat tehdä parannusehdotuksia. Kyselytutkimus suoritetaan SurveyMonkey –alustalla ulkopuolisen toimittajan avulla. Tutkimusmenetelmään päädyttiin, koska määrällisen menetelmän avulla kyselyn kattavuus on suurempi ja sen avulla voidaan saada vastauksia eri kokoisilta yrityksiltä. Lisäksi Oulun kaupunki oli järjestämässä aikataulullisesti sopivaan aikaan näin laajaa kyselyä yrityksille, jota oli järkevä hyödyntää myös tässä opinnäytetyössä.

Yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa eniten käytetty tiedonkeruun menetelmä on kysely. Kyselytutkimuksissa voidaan kerätä laajasti tutkimusaineistoa ja samoja asioita voidaan kysyä suurelta ihmismäärältä. Menetelmänä kysely on tehokas ja nopea. Vastauksia pystytään yleensä käsittelemään tilastollisesti. Kyselyn heikkoutena pidetään sitä, että tuotettu tieto voi olla pinnallista ja vaikeus arvioida sitä, miten vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen. Kyselytutkimus on määrällisen tutkimuksen menetelmä. Määrällisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on selittää ja kuvailla tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä järjestelmällisten havaintojen avulla. Tutkimuksen tavoitteen avulla määritellään tutkimuksen kohteena oleva ilmiö. Havaintoyksiköt tarkoittavat mittauksen kohteita. Esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyssä havaintoyksikkönä ovat ne henkilöt, jotka luetaan asiakkaiksi. Tutkija määrittelee kuinka monesta havaintoyksiköstä kerätään tietoa. Näitä havaintoyksiköjä kutsutaan perusjoukoksi. Mittaamalla haluttuja ominaisuuksia kaikista perusjoukkoon kuuluvista havaintoyksiköstä saadaan luotettavinta tietoa. Usein kaikilta havaintoyksiköiltä on vaikeaa tai mahdotonta saada vastauksia, joten perusjoukosta voidaan valita satunnainen otos, jolle kysely kohdistetaan. Tilastollisen päättelyn avulla voidaan tehdä koko perusjoukkoon päteviä päätelmiä. (Ojasalo ym. 2014, 121– 123.)

5.1 Sähköiset kyselyt

Sähköiset kyselyt ovat yleistyneet voimakkaasti viime aikona. Toteutukseen on tarjolla monenlaisia internetsovelluksia. Sovelluksien avulla on helppo laatia kyselylomakkeet. Vastaukset on myös helppo kerätä ja laatia niistä raportit. Edullisuus, nopeus ja vaivattomuus ovat sähköisten kyselyiden etuja. Sähköiset kyselyt mahdollistavat myös reaaliaikaisten vastausten saamisen ja hyödyntämisen. Sähköisiin kyselyihin liittyy myös haasteita. Niiden nopeus, helppous ja halpuus ovat lisänneet niiden käyttöä räjähdysmäisesti ja sen myötä vastausväsymys on laskenut kyselyiden vastausprosenttia. Kyselyt voivat myös ohjautua roskapostikansioon, jolloin ne eivät tavoita kohdeyleisöä. (Ojasalo ym. 2014, 128 – 129.)

5.2 Kyselylomake

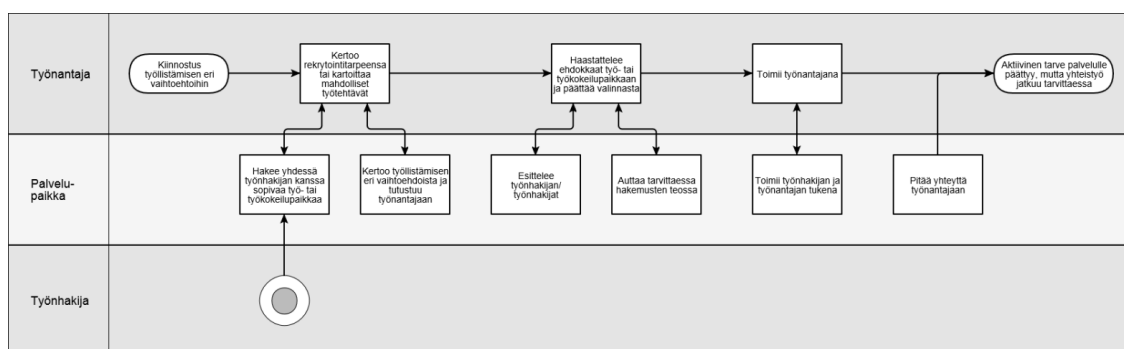
Kyselylomakkeen suunnittelu aloitetaan tutustumalla aikaisemmin aiheesta tehtyihin tutkimuksiin. Lomakkeen suunnittelu perustuu tutkimukselle asetettuihin tavoitteisiin ja kysymyksen rajataan vastaamaan vain ja ainoastaan niihin kysymyksiin, joita tarvitaan työn tavoitteiden saavuttamiseen. Lomakkeen ulkoasun selkeys on tärkeä asia sekä kyselyn täyttäjän että kyselyn tallentajan näkökulmasta katsottuna. Kyselyn pituus pitäisi olla ajallisesti korkeintaan 15 – 20 minuuttia, jotta vastaaja jaksaa hyvin vastata siihen. Kysymyksien asettelu pitää olla selkeää ja helppoa ja kaikkien vastaajien pitäisi ymmärtää kysymykset samalla tavalla. Kyselyssä avoimien kysymysten käyttäminen on suositeltavaa vain silloin, kun siihen on tutkimuksen kannalta painava syy. Osa vastaajista ei vastaa niihin ja taas vastauksista saatu tieto ei välttämättä vastaa tutkijan odotuksia. Mikäli vastaajajoukko on aktiivinen ja kantaa ottava, voi avoimien kysymysten sisällyttäminen kyselyyn olla perusteltua. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 130 –132.) Kysymyslomakkeessa voi olla ongelmana se, että yksi kysymys sisältää kaksi asiaa, jolloin vastaaja ei tiedä kumpaan hän vastaa ja tutkija ei voi tietää kumpaan hän on vastannut. Tämän vuoksi tiedon analysointi ei onnistu. Kysymykseen sisällytetty ja -sana on merkki huonosta kysymyksestä. Tutkija voi myös kysyä asiaa yleisellä tasolla, vaikka haluaakin tiedon jostain nimetystä tilanteesta. (Vilka 2015, 107.)

6 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN PROSESSIN KUVAUS

Työnantajapalveluiden tavoitteena on mahdollistaa työnantajien ja työnhakijoiden kohtaaminen. BusinessOulun työllisyyspalvelut auttaa löytämään sopivan työntekijän, selvittää taloudellisten tukien mahdollisuudet sekä järjestää erilaisia tapahtumia työnantajien ja työnhakijoiden kohtaamisen parantamiseksi. Työllisyyspalveluilla on mahdollista järjestää myös työnantajalähtöisistä tarpeista erilaisia lyhytkoulutuksia ja valmennuksia työnhakijoiden osaamisen kehittämiseksi. Työnantajapalveluita tarjotaan myös kolmannen sektorin toimijoille sekä kaupungin omiin yksiköihin, mutta tässä opinnäytetyössä käsitellään työnantajapalveluita yrityksiin suunnattavien palveluiden lähtökohdasta.

Työnhakijoille tarjotaan henkilökohtaista tukea työpaikan löytymiseen ja etsitään yhdessä työnhakijan kanssa hänelle sopivat työllistymistä ja kouluttautumista tukevat ratkaisut. Työnhakijoille järjestetään erilaisia koulutuksia ja valmennuksia.

BusinessOulun työllisyyspalveluille on luotu oma prosessikuvaus työnantajapalveluista. Prosessi on tehty kolme vuotta sitten ja se ei enää vastaa tämän päivän palveluita. Kehittämistehtävässä on tavoitteena luoda myös uusi prosessikuvaus, jossa näkyvät myös uudet kehitetyt palvelut työnantajille.



Kuvio 4. Prosessikuvaus työnantajapalvelut BusinessOulu 2016. (BusinessOulun sisäinen materiaali.)

6.1 Asiakasprofiilit ja -ymmärrys

Palvelumuotoilun prosessi lähtee liikkeelle asiakkaan unelmien, toiveiden ja tarpeiden ymmärtämisestä. Uusien palvelujen ja liiketoimintamallien suunnittelussa on tärkeää palvelukokemuksen ja käyttäjän tunteminen (Miettinen 2011, 18, 29.) Kun suunnittelun pohjalla on ollut käyttäjien tarpeet ja odotukset, palvelun tai tuotteiden käytettävyys varmistetaan. Yhteissuunnittelussa käyttäjä ja asiakas osallistuvat palvelun kehittämiseen ja näin ollen saadaan nopeasti käyttäjien tietoa palvelun kehittämiseen sekä palautetta. (Miettinen 2011, 23.)

Asiakaskokemus on yksilön subjektiivinen kokemus palvelusta. Asiakkaan rooliin on hankala asetua, koska palveluntuottajalla on omaa sisäistä tietoa, jota asiakkaalla ei ole. Usein asiakkaat eivät myöskään kerro omaa kokemustaan palvelusta, joten usein on haastavaa saada selville, miten asiakkaat kokevat palvelun. Omien asiakaskokemusten kautta voi asiaa lähestyä. Jokaisella on kokemusta palvelusta ja on helppo tunnistaa, milloin saa hyvää ja milloin huonoa palvelua. Palvelun oston ja käytön sekä viestinnän kautta tulleiden mielikuvien perusteella muodostunut tunne muodostaa asiakaskokemuksen. Siihen voi liittyä myös tiedostamattomia asioita, mutta ne yhteisvaikutuksena muodostavat tunteen siitä, oliko palvelu hyvää vai huonoa ja kannattaako palvelua käyttää uudelleen. (Innanen 2019, viitattu 25.10.2109.)

Asiakkaiden tarpeiden, arjen ja kokemuksen ymmärtäminen on palvelumuotoilun ytimessä. Sen avulla voidaan muotoilla palvelua paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja näin ollen luoda parempia asiakaskokemuksia. Asiakasymmärryksen keräämisessä käytetään yleisesti määrällisiä menetelmiä, mutta se ei ole hyvä pohja erilaisille oivalluksille kuin laadullisella tutkimusmenetelmällä kerätty tieto. Havainnointi, haastattelut, asiakastarinat ja asiakaskohtaukset ovat siksi tärkeitä tekijöitä palvelumuotoilussa. Palvelupolun kuvaaminen auttaa havainnoimaan palvelun tuottajaa löytämään ne kriittisetkin palvelutuokiot, joita ei olla välttämättä aiemmin havaittu. Palvelun kokeminen alkaa jo ennen palvelun ostoa ja voi tapahtua myös silloinkin, kun asiakas ei ole tapahtumaympäristössä läsnä. (Innanen 2019, viitattu 25.10.2019.) BusinessOulun työllisyyspalveluiden asiakkaina ovat sekä työnhakija-asiakkaat että työnantaja-asiakkaat. Seuraavassa on esitelty tämän kehittämistehtävän aikana määritellyt työnhakija-asiakkaiden sekä työnantaja-asiakkaiden profiilit.

Työnhakija-asiakkaiden profiilit

Jonna 24v, ammattikoulutettu työttömyyttä 0,5 – 2 vuotta. Oma osaaminen vielä hyvin rajallista, tarvitsee tukea työnhakuun ja yrityskontaktien luomiseen.

Pauli 56v, pitkään työtä hakenut asiakas, työttömyyttä keskimäärin 3 vuotta. Työllistymisen haasteina ikä (oma kokemus), puuttuva tai vanhentunut koulutus. Tarvitsee tukea työllistymiseen / osaamisen kehittämiseen.

Tanja, työnhakija-asiakas 36v, jolla on koulutusta ja työkokemusta hakemaansa alaan, mutta verkostot suppeat, ei tunne alueen työnantajia. Tarvitsee tukea työnhakuun ja yrityskontaktien luomiseen.

Työnantaja-asiakkaiden profiilit

•Outin Ompelimo TMI

– Mikroyritys, joka on toiminut vasta vähän aikaa, tarvitsee tukea ensimmäisen työntekijän löytymiseen, palkkaukseen, taloudellisten tukien hakemiseen sekä työhönvalmentajan tuen työsuhteen alkuun.

•Riston Rakennus Oy

– Yritys, jolla rekrytoinnin tarve ja osaavan työvoiman löytäminen haastavaa. Tarvitsevat tukea työnantajan ja työntekijän kohtaannon parantamiseksi, esim. valmennuksia, MiniMatchmaking -tapahtuman, yms.

•Sirkan Supermarket Oy

–Yritys, jota työllisyyspalvelut kontaktoi, etsien työnhakija-asiakkaille piilotyöpaikkaa tai työkokeilupaiikkaa. Yritys tarjoaa työ- tai työkokeilupaikan ja tarvittaessa saa tukea taloudellisten tukien hakemisen kanssa.

Työnhakijoiden ja työnantajien profiilit on määritelty saatavilla olevista asiakastiedoista sekä järjestelemän kautta että asiakastyössä tehtyjen haastattelujen ja havainnointien perusteella, mutta ne ovat nimetty fiktiivisesti. Työnhakija-asiakkaiden profiilit on määritelty työhönvalmennuksen asiakkaista, jotka ovat suuntaamassa avoimille työmarkkinoille. Yritysprofiilit on määritelty yhteistyössä toimivien yritysten tiedoista.

BusinessOulun Työllisyyspalveluiden työntekijät ovat myös yksi iso osa yritysyhteistyön kehittämisprosessia. Pääasiallisesti työnantajien kanssa tiivistä yhteistyötä tekeviä ovat työhönvalmentajat, yritysyhteistyöstä vastaavat koordinaattori sekä eri hankkeiden projektikoordinaattorit ja projektipäälliköt.

6.2 Kehittämistyön prosessin kulku

Yritysyhteistyön kehittäminen lähti liikkeelle siitä, että järjestettiin kahdelle eri ryhmälle työpajat, jossa määriteltiin työllisyyspalveluiden työnantajapalveluihin liittyvät palvelut sekä mitä niistä pitäisi muuttaa tai kehittää. Samalla ideoitiin myös uusia palveluita, joille nähtiin tarvetta. Työpajat olivat kahdessa osassa aikataulujen puitteissa ja osallistujia oli yhteensä 9. Työpajassa ei annettu tarkempia ohjeita, vaan jokainen pystyi kertomaan omia ajatuksia ja ideoita, jotka kerättiin fläppitaululle.

Työpajojen jälkeen koostettiin yhteenveto esiin nousseista asioista. Järjestettiin yhteinen kehittämisspäivä, johon kuului 15 yritysyhteistyötä tekevää henkilöä sekä heidän esimiehet. Kehittämisspäivässä käytiin läpi työpajoista saadut tulokset ja määriteltiin niistä neljä tärkeintä kehittämisskohdetta. Aiheita työstettiin learning cafe -menetelmän avulla.

6.3 Alkukartoituksen työpajat

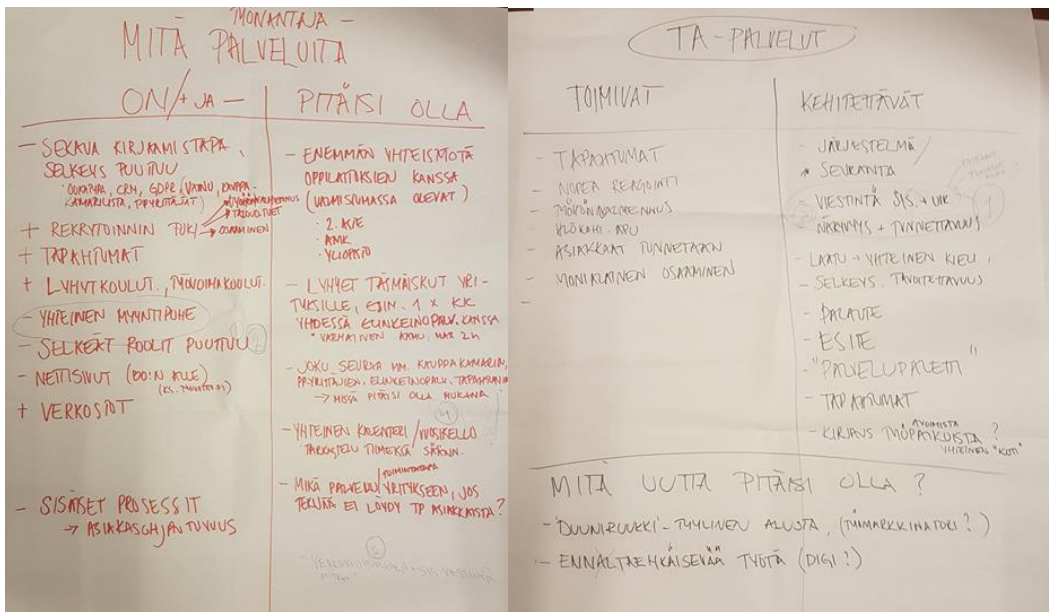
Työnantajapalveluiden kehittäminen aloitettiin järjestämällä kaksi saman sisältöistä työpajaa, joissa tavoitteena oli kartoittaa tämän hetkiset palvelut, miettiä tämän hetkisiä haasteita sekä kehittää ja luoda uusia palveluita, mikäli niille nousee tarvetta. Työpajojen tavoitteena oli myös määrittellä ketkä lähtevät kehittämään työnantajapalveluita. Prosessin kulku suunniteltiin menevän niin, että ensin kehittämistyöpajoissa määritellään työllisyyspalveluiden tarpeita ja näkemyksiä yritysten tarpeista, sen jälkeen tehdään yrityksille kysely ja suunnitellaan tarvittavat palvelut sen mukaisesti ja viedään käytäntöön. Uusia käytäntöjä ja palveluita arvioidaan suunnitelmallisesti.

Alkukartoituksen työpajat järjestettiin Byströmin Ohjaamon tiloissa ja molempiin pajoihin osallistui eri henkilöt. Tutkija toimi itse vetäjänä molemmissa työpajoissa. Työpajan keskusteluaiheita oli kaksi; mitä palveluita työllisyyspalveluilla on jotka toimivat hyvin ja mitä kehittämiskohteita palveluissa on tai mitä palveluita puuttuu. Henkilöt keskustelivat ryhmänä ja asiat kirjattiin fläppipaperille.

Keskusteluissa nousi esille se, että työnantajapalveluista toimii hyvin rekrytoinnin tuki, jota tarjotaan työnantajille (mm. työhönvalmennuksen kautta asiakkaiden ja heidän osaamisen tunteminen, taloudelliset tuet), rekrytointitapahtumat, muut yrityksille suunnatut tapahtumat (mm. yrittäjien aamukahvitilaisuudet), lyhyt- ja työvoimakoulutukset sekä etuna työnantajapalveluissa on monipuolinen henkilöstön osaaminen sekä laajat verkostot.

Haasteina nykyisissä työnantajapalveluiden toimintatavoissa koettiin se, että näissä ei ole sovittu yhteistä kirjaamistapaa, erilaisten ohjelmien käyttö vaihtelee, muita alueen tapahtumia ei järjestelmällisesti seurata (missä kannattaisi olla mukana sekä päällekkäisten tapahtumien järjestämisen minimointi), yhteinen myyntipuhe puuttuu sekä nettisivut eivät ole selkeät ja niiden pitäisi olla BusinessOulun alla (ovat tällä hetkellä Oulun kaupungin nettisivujen alla).

Kehityskohteiksi työpajoissa nousi mm. yhteistyön kehittäminen oppilaitosten kanssa työttömyyden ennaltaehkäisevän työn sekä yritysten korkeampaan osaamistarpeeseen vastaamisen näkökulmista. Koettiin myös tarpeelliseksi järjestää erilaisia lyhyitä tietoiskuja yrityksille BusinessOulun työllisyyspalveluista. Haluttiin, että erilaisten tapahtumien osalta olisi yhteinen vuosikello BusinessOulun elinkeinopalveluiden kanssa, jota seurataan tiimeissä säännöllisesti. Kehityskohteeksi nousi myös se, että mitä palveluita voidaan tarjota niille yrityksille, joille ei löydy työllisyyspalveluiden asiakkaista sopivaa osaajaa.



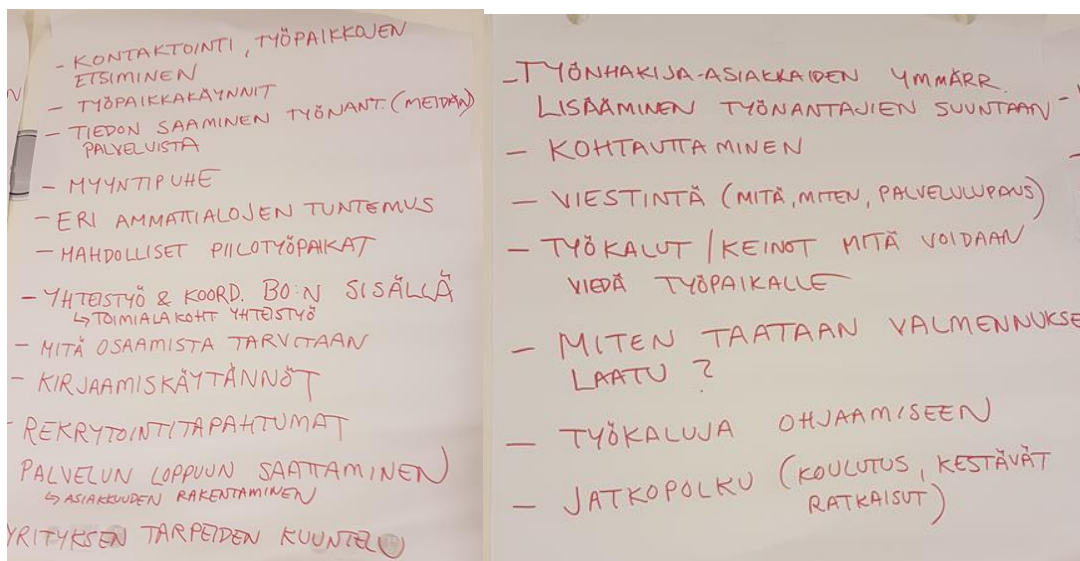
Kuvio 5. Alkukartoituksen työpaja.

6.4 Ensimmäinen kehittämistyöpaja

Varsinaisiin kehittämistyöpajoihin osallistuivat kaikki ne henkilöt, jotka tekevät työssään yritys yhteistyötä tai ovat esimiesvastuussa yritys yhteistyötä tekevien henkilöiden kanssa. Ensimmäinen kehittämistyöpaja oli 28.1.2019 Hotelli Lasaretissa. Työpaja aloitettiin lähestymällä aiheita niin, että mitä sanoja ja asioita työnantajapalvelut tuovat osallistujien mieliin. Asioita nousi seuraavasti:

- kontaktointi, työpaikkojen etsiminen
- työpaikkakäynnit
- tiedon saaminen työllisyyspalveluista
- myyntipuhe
- erilaisten alojen tuntemus
- mahdolliset piilotyöpaikat
- yhteistyö BusinessOulun sisällä
- mitä osaamista tarvitaan
- kirjaamiskäytännöt
- rekrytointitapahtumat
- asiakkuuden rakentaminen, palveluiden loppuun saattaminen

- yritysten tarpeiden kuuntelu
- työnhakija-asiakkaiden ymmärryksen lisääminen työnantajien suuntaan
- kohtauttaminen
- viestintä (mitä, miten, palvelulupaus)
- työkalut / keinot mitä voidaan viedä työpaikoille
- valmennuksen laatu
- työkaluja ohjaustyöhön
- jatkopolut (koulutus, kestävät ratkaisut)



Kuvio 6. Ensimmäinen kehittämistyöpaja, ideointi.

Tämän jälkeen nostettiin kartoitustyöpajoista esiin nousseista asioista neljä pääteemaa, jotka olivat roolit yhteistyössä, yritysten kontaktointi, sisäiset prosessit yritys yhteistyössä sekä palvelut yrityksille. Näitä aiheita käsiteltiin ryhmissä learning cafe –menetelmällä, osallistujat miettivät mitä ne pitävät sisällään ja mitkä niissä ovat tärkeitä.

6.4.1 Roolit yritys yhteistyössä

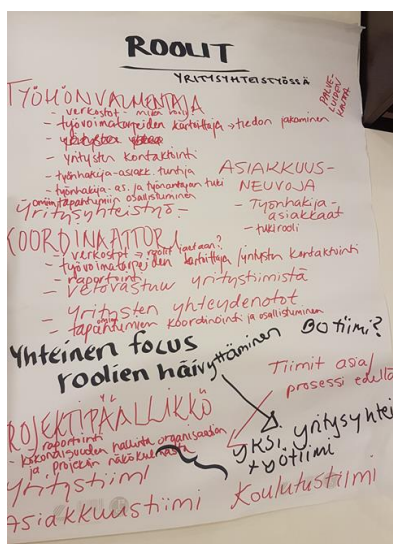
Roolien osalta nousi neljä selkeää roolia yritys yhteistyöhön liittyen tehtävittäin/ammattinimikkeittäin. Ne olivat asiakkuusneuvoja, työhönvalmentaja, koordinaattori ja projektipäällikkö.

Asiakkuusneuvojan tärkeimmiksi tehtäviksi yritys yhteistyössä nousi työnhakija-asiakkaat (oikeaan palveluun ohjaaminen) sekä tukirooli laaja-alaisesti työllisyyspalveluissa.

Työhönvalmentajan tehtäviksi määriteltiin yritysten kontaktointi ja työvoimatarpeiden kartoittaja sekä tiedon jakaminen työllisyyspalveluiden sisällä. Työhönvalmentaja tuntee myös työnhakija-asiakkaat ja heidän osaamisen, jota voi viedä yrityksiin eteenpäin. Työhönvalmentaja toimii myös sekä työnhakijoiden että työnantajien tukena työllistämiseen liittyvissä asioissa. Työhönvalmentaja osallistuu omiin ja muiden järjestämiin rekrytointitapahtumiin sekä rakentaa itselleen verkostot.

Koordinaattorin tärkeimmäksi tehtäväksi nousi yritysten kontaktointi ja työvoimatarpeiden kartoitus sekä tiedon jakaminen. Myös erilaisten verkostojen rakentaminen koettiin tärkeäksi. Koordinaattori vastaa yritysten yhteydenottoihin. Omien tapahtumien koordinointi ja niihin osallistuminen kuuluu koordinaattorin tehtävään. Koettiin tarvetta rakentaa yritys yhteistyötä tekevien henkilöiden yhteinen tiimi, jonka vetovastuussa ovat koordinaattorit. Myös raportointi kuuluu koordinaattorin tehtävään.

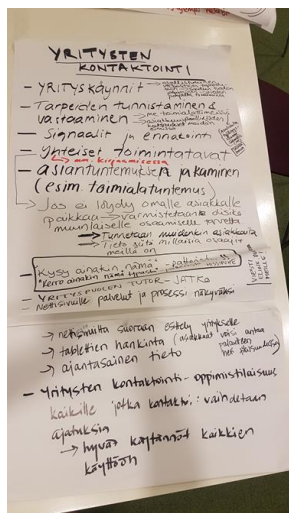
Projektipäällikkö vastaa kokonaisuuden hallinnasta organisaation ja projektin näkökulmasta sekä raportoinnista. Tehtävänkuvasta riippuen hän osallistuu myös yritysten kontaktointiin, tapahtumiin ja verkostoihin. Kokonaisuutena koettiin, että kaikilla on yhteinen tavoite ja roolien rajoja voidaan häivyttää.



Kuvio 7. Ensimmäinen kehittämistyöpaja, roolit.

6.4.2 Yritysten kontaktointi

Yritysten kontaktoinnista nousi esille yrityskäynnit sekä osallistuminen verkostojen tapahtumiin. Merkittävänä koettiin myös tiedon jakaminen ja sen pohjalta toimiminen. Yritysten tarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen koettiin tärkeänä, samoin myös erilaisten signaaleiden tunnistaminen ja ennakointi (esim. tulossa olevat uudet yritykset, yritysten kasvut, isot kaupat yms.). Yhteistyön merkitys BusinessOulun elinkeinopalveluiden kanssa koettiin erittäin hyödylliseksi ja yhteistyötä haluttiin tiivistää. Yrityskäynneille toivottiin yhtenäistä hissi- tai myyntipuhetta työkaluksi. Yritystutor-koulutuksen tarve nousi myös esille, jossa työnantajille tuodaan työllistäminen ja työllisyyspalvelut tutuiksi ja helpommin lähestyttäviksi. Yrityskäynneille ja rekrytointitapahtumiin koettiin tablet -tietokoneiden tarvetta, joilla olisi helpompi esitellä palveluita ja kerätä esimerkiksi palautteet.

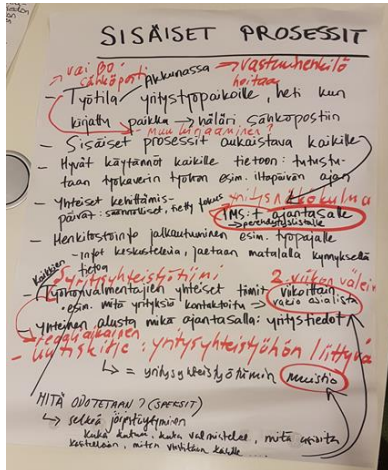


Kuvio 8. Ensimmäinen kehittämistyöpaja, yritysten kontaktointi

6.4.3 Sisäiset prosessit yritysyhteistyössä

Sisäisessä prosessissa mietittiin erilaisia vaihtoehtoja työnantajien ilmoittamien avoimien työpaikojen tai työkokeilupaikkojen kirjaamiseen. Ehdolle nousi yhteiset työtilat tai sähköposti. Tehtävään määriteltäisiin vastuuhenkilö. Todettiin myös, että toisilta oppiminen olisi hyvä keino kehittää omaa osaamista. Yrityskäynnejä voitaisiin välillä tehdä parityönä. Henkilöstön toivottiin jalkautuvan enemmän myös muualle kuin yrityksiin, esimerkiksi työpajoihin ja kolmannen sektorin toimijoihin, joissa matalalla kynnyksellä jaettaisiin tietoa palveluista. Työllisyyspalveluille toivottiin myös

yhteisiä kehittämispäiviä säännöllisesti, joissa olisi vaihteleva aihe. Sisäisten prosessien ryhmässä nousi myös tarve yhteiselle tiimille yritysyhteistyötä tekevien kesken. Yritystiimin muistio voisi toimia reaaliaikaisena uutiskirjeenä, josta löytyisi helposti tärkeät ja ajankohtaiset asiat.

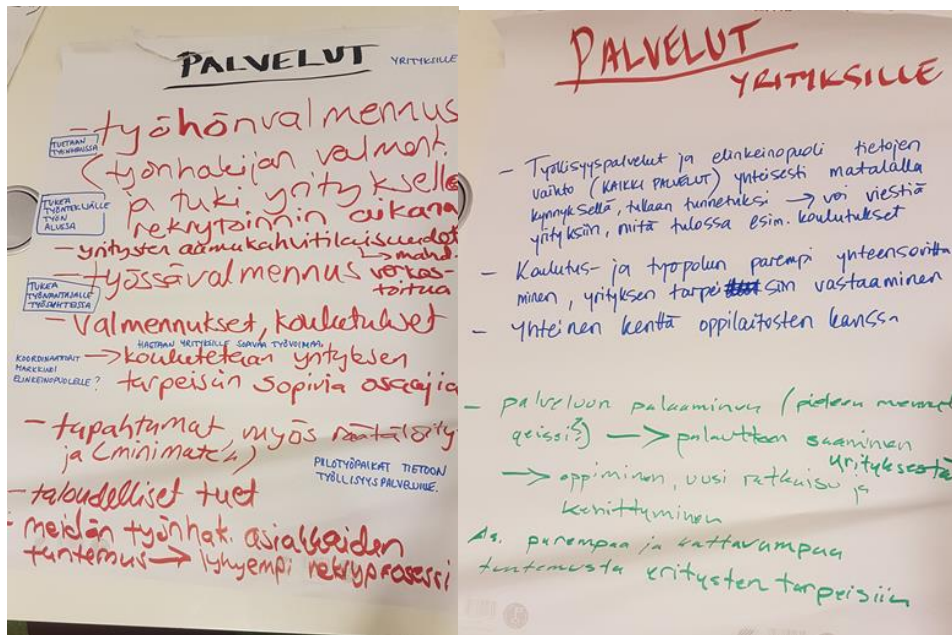


Kuvio 9. Ensimmäinen kehittämistyöpaja, sisäiset prosessit.

6.4.4 Palvelut yrityksille

Palveluissa määriteltiin tämän hetkiset palvelut yrityksille. Niitä olivat työhönvalmennus, työssävalmennus, aamukahvitilaisuudet yrityksille, valmennukset ja koulutukset, tapahtumat ja taloudelliset tuet. Työhönvalmennuksessa koettiin tärkeäksi tuki työnantajille sekä työnhakijoille rekrytointivaiheessa sekä työsuhteen alussa. Vahvuutena koettiin työnhakija-asiakkaiden tuntemus, kun yritys etsii työvoimaa. Aamukahvitilaisuuksissa nähtiin hyväksi verkostoituminen. Valmennuksilla ja koulutuksilla saadaan yrityksiin osaavampaa työvoimaa. Tapahtumilla edistetään työnhakijoiden ja työnantajien kohtaantoa. Elinkeinopalveluiden ja työllisyyspalveluiden yhteisen kentän ymmärrys lisääntyi ja yhteistyön tiivistäminen koettiin tärkeäksi. Esiin nousi myös koulutus- ja työpölyn parempi yhteensovittaminen sekä yhteistyön tiivistäminen eri oppilaitosten kanssa.

Seuraavaan kehittämistyöpajaan nostettiin aiheiksi henkilöiden nimeäminen elinkeinopalveluiden toimialakohtaisiin tiimeihin, yrityspalveluiden tiimiin osallistujat, minne kirjataan yritysten työvoimatarpeet, miten seurataan alueellisia tapahtumia, miten tietoa jaetaan ja miten jatkossa työnantajapalveluita kehitetään. Muiksi työstettäväksi asioiksi nousivat hissipuhe, esitteet, nettisivut sekä tablet -tietokoneiden hankinta.



Kuvio 10. Ensimmäinen kehittämistyöpaja, palvelut yrityksille.

6.5 Toinen kehittämistyöpaja

Toinen kehittämistyöpaja pidettiin 3.4.2019 Hotelli Lasaretissa. Mukaan pyydettiin myös elinkeinopalveluista palvelupäällikkö ja asiakkuuspäällikkö, koska aiemmassa kehittämispajassa nousi useaan otteeseen tarpeita yhteistyön tiivistämiselle elinkeinopalveluiden kanssa.

Työpaja aloitettiin käymällä läpi edellisen kehittämispäivän materiaalit lyhyesti. Sen jälkeen määriteltiin toimialakohtaisiin tiimeihin osallistuvat henkilöt. Tiimeihin osallistuvat henkilöt nimettiin osallistujan mielenkiinnon ja osaamistaustan mukaisesti. Elinkeinopalveluilla on jaoteltuna kuusi toimialakohtaista tiimiä, jotka ovat:

- ICT
- health & lifescience
- kauppa, palvelu, matkailu ja logistiikka
- teollisuus ja cleantech
- luovat alat
- suurhankkeet (ydinvoima).

Lisäksi määritettiin, että yritys yhteistyötä tekevät koordinaattorit osallistuvat yritystiimiin ja asiakkuustiimiin, jossa ovat toimialakohtaisten tiimien päälliköt sekä heidän esimies.

Yrityskontaktien kirjaamisesta sovittiin niin, että jokaiselle yritys yhteistyötä tekeväälle hankintaan CRM-järjestelmään tunnukset, mikäli niitä ei vielä ole. CRM-järjestelmään voidaan kirjata yrityksen kanssa tehty yhteistyö sekä työvoimatarpeet, mutta avoimien työpaikkojen selailu järjestelmässä ei toimi. Tähän ratkaisuksi päädyttiin kirjaamaan työnantajien avoimet työ- ja työkokeilu paikat edelleen Oukatyppä-järjestelmään. Järjestelmään tehtiin muutamia muutoksia, jotta kirjaaminen nopeutuu ja selkeytyy. Työnhakija-asiakkaiden tiedot tallennetaan edelleen Oukatyppä-järjestelmään. Sovittiin, että pyydetään sisäistä koulutusta CRM-järjestelmän käyttöä varten.

Alueellisten tapahtumien seuraaminen koettiin tärkeäksi. Alueella on monenlaisia tapahtumia suunnattu yrityksille ja työnhakijoille. Seuraamalla alueen tapahtumia pyritään välttämään päällekkäisyyksiä, mutta huomioimaan myös mahdolliset yhteistyöverkostot ja ne tapahtumat, joihin BusinessOulun työllisyyspalveluiden osallistuminen olisi tärkeää.

Yritystiimin toiminta oli alkanut heti ensimmäisen kehittämispäivän jälkeen. Yritystiimi on koontunut joka toinen tiistai ja jäsenenä on ollut yritys yhteistyötä tekevät henkilöt BusinessOulun työllisyyspalveluista. Vierailevana tahona on ollut muun muassa Uusyrityskeskus sekä vakijäseneksi kutsuttiin myös Nuorten Ystävät ry:n yrityskoordinaattori yhteistyön tiivistämisen näkökulmasta. Yritystiimin vakituisina aiheina ovat olleet ajankohtaiset aiheet, tulevat ja menneet yrityksille ja työnhakijoille suunnatut tapahtumat, yrityskontaktit ja alueen yritysten työvoimatarpeet, tulevat koulutukset ja valmennukset sekä asiakasasiat. Yritystiimin muistiot ovat toimineet tiedonjakamisen kanavana ja ne on tallennettu työllisyyspalveluiden työtilaan, josta kaikki pääsevät niitä lukemaan.

6.6 Kolmas kehittämistyöpaja

Kolmas kehittämistyöpaja pidettiin Hotelli Lasaretissa 22.5.2019. Kehittämistyöpajan aiheiksi nousivat hissipuhe, esitteet, nettisivut, tablet -tietokoneiden hankinta sekä yrityksiin jalkautuminen. Työpaja toteutettiin päivän teeman esittelyn jälkeen keskustelemalla, jossa jokaiselle annettiin puheenvuoro aiheista ja asiat työstettiin suoraan näkyvillä olevaan PowerPoint –esitykseen.

Hissipuheesta luotiin alustavasti hyvin lyhyet aiheet, joiden kehittämistä voidaan jatkaa myöhemmin. Yleisellä tasolla BusinessOulun työllisyyspalveluiden tehtävänä on työnantajien ja työnhakijoiden kohtaamisen mahdollistaminen. Työnhakijoille suunnattu viesti on se, että tarjoamme heille

henkilökohtaista tukea työpaikan löytämiseen, etsimme yhdessä työnhakijoille sopivat työllistymistä ja kouluttautumista tukevat ratkaisut sekä järjestämme valmennuksia ja rekrytointitapahtumia. Työnantajille suunnattu viesti kertoo, että autamme työnantajaa sopivan työntekijän löytämisessä, selvitämme mahdolliset rekrytointin taloudelliset tukimuodot sekä järjestämme rekrytointitapahtumia työnantajien ja työnhakijoiden kohtaamiseksi.

BusinessOulun elinkeinopalveluissa on meneillään uuden esitteen tekeminen, jossa on myös työllisyyspalvelut mukana yritysten tarpeiden näkökulmasta. Kehittämistyöpajassa nousi tarpeita myös työnhakijoille suunnattuun esitteeseen, jonka avulla on helpompi avata työllisyyspalveluiden palvelut ja päädyttiin tekemään esite. Nettisivut ovat tällä hetkellä Oulun kaupungin sivustojen alla, mutta kehittämissä on meneillään, jotta työllisyyspalvelut saadaan siirrettyä myös businessoulu.com –sivuston alle.

Tablet-tietokoneiden hankinta koettiin tärkeäksi, koska niitä voidaan hyödyntää asiakastyössä, asiakaspalautteiden keräämisissä, ilmoittautumisissa sekä yrityskäynneillä. Päätettiin hankkia neljää uutta tablet-tietokonetta yhteiskäyttöä varten yhden olemassa olevan lisäksi.

Oulun alueen yrityksiltä oli noussut tarpeita, että työnantajille suunnatuista palveluista ei tiedetä ja toivotaan myös BusinessOulun henkilöstön jalkautumista yrityksiin. Aiheesta oli tulossa palaveri ja käytännön toimenpiteitä suunnitellaan pienemmällä työryhmällä.

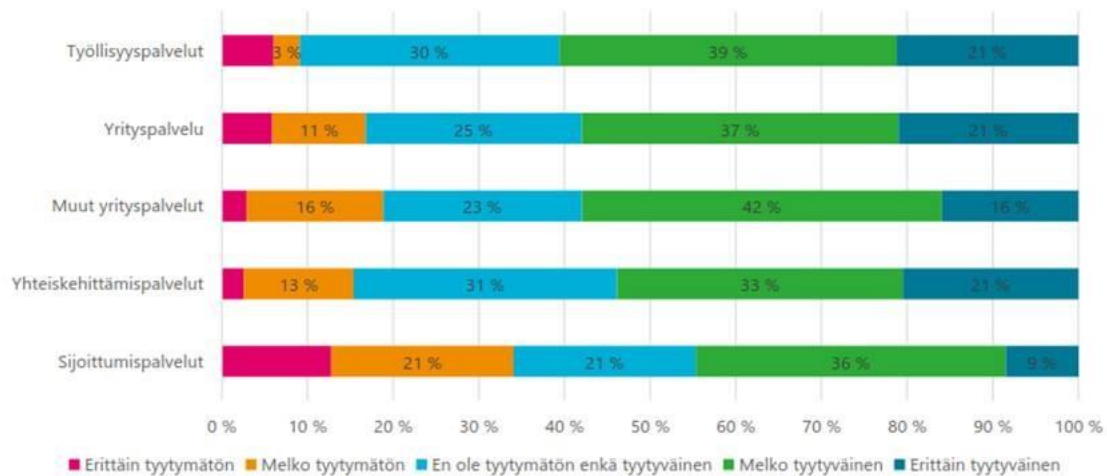
Yritysyhteistyötä on tehty tiiviisti myös kahden eri toimijan kanssa. Mukana on ollut Nuorten ystävät ry:n Adapteri – hanke sekä Tervarit Juniorien Pallo Hallussa – hanke. Hankkeiden kanssa on vaihdettu yritysten työvoimatarpeita ja haettu osajia hankkeiden kaikista osallistujista, joita on voitu tarjota yrityksiin potentiaalisiksi työntekijöiksi. Tämä on ollut uusi tapa toimia ja sen myötä on huomattu, että yhteistyön avulla voidaan vastata paremmin yritysten tarpeisiin ja työnhakija-asiakkaalle on tarjolla enemmän mahdollisuuksia.

7 KYSELY YRITYKSILLE

BusinessOulu hankki koko kaupungin laajuisen tyytyväisyyskyselyn yrityksille, jossa kysyttiin yritysten tyytyväisyyttä yrityksille suunnattuihin palveluihin. Kysely oli jaettu viiteen palvelukokonaisuuteen, kuten yrityspalveluihin, työllisyyspalveluihin, sijoittumispalveluihin, yhteiskehittämispalveluihin ja muihin yrityspalveluihin. Kyselyn tuotti WitMill Kysely oli avoinna 27.8. – 13.9.2019 välisen ajan. Kysely lähetettiin noin 1200 BusinessOulun yritysasiakkaalle. Lisäksi kyselyä jaettiin muissa kaupungin yksiköissä, kaupungin verkkosivulla, BusinessOulun uutiskirjeessä, Kauppakamarin jakeluissa sekä Oulun seudun yrittäjien jakeluissa, joten on vaikea arvioida lähetettyjen kyselyiden kokonaismäärää. Koska kysely on tosi laaja, käsittelen tässä opinnäytetyössäni vain työllisyyspalveluiden osiota kyselystä.

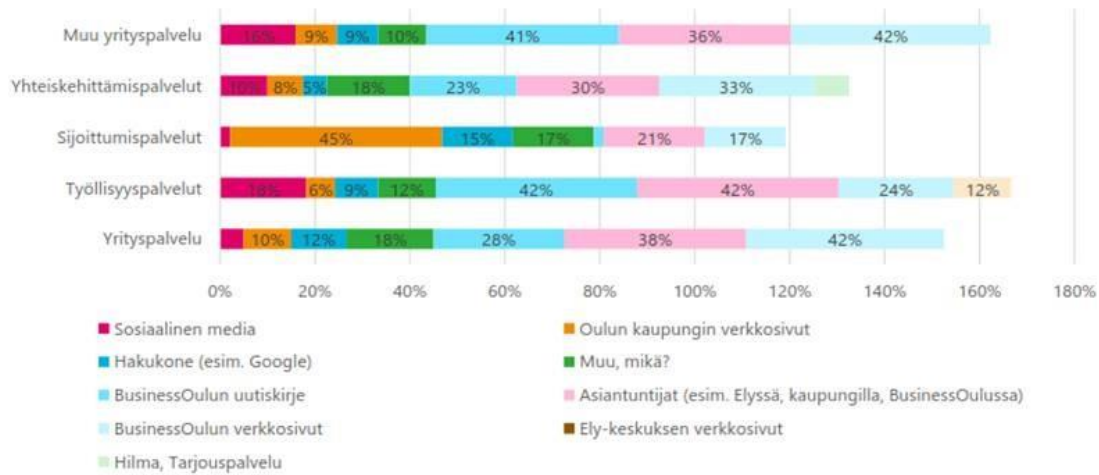
Kyselyyn vastasi yhteensä 262 yritysten edustajaa. Vastausmäärät kuitenkin vaihtelivat eri osialueiden kesken, osassa tulokset olivat pieniä ja vain suuntaa antavia. Vastaaajista 39 % oli 0-4 henkilöä työllistävistä yrityksistä ja yli 1000 henkilöä työllistäviä yrityksiä oli 5 % vastaaajista. Alle 200 000€ liikevaihdon yrityksiä vastaaajista oli 31 %, 2-10 milj.€ liikevaihdon yrityksiä 16 % ja yli 10 milj.€ yrityksiä 16 %. Yrityksen ikä oli alle 3v 11 %, 3-10v 35 %, 11-20v 23 % ja yli 21v 32 % vastaaajista.

Kokonaisuutena asiakastyytyväisyys oli keskimääräisellä tasolla. Työllisyyspalveluilla oli eniten tyytyväisiä vastaaajia (kuvio 11).



Kuvio 11. Arvioi tyytyväisyyttäsi palveluun kokonaisuutena. (N=40-120)

Palvelut löydettiin useimmiten BusinessOulun verkkosivujen, uutiskirjeen, asiantuntijoiden ja Oulun kaupungin verkkosivujen kautta (kuvio 12).



Kuvio 12. Mistä löysit käyttämäsi palvelun.

Avoimien vastauksien kautta tuli kehitysehdotuksia muun muassa palveluiden selkeämpään, näkyvämpään ja aktiivisempaan esittelyyn sekä parempaan löydettävyyteen. Lisäksi toivottiin selkeämpää työnjakoa kaupungin elinkeinotoimijoiden kesken, ratkaisukeskeisempää otetta ja saumatonta palvelua. Yritykset eivät nähneet kaupungin toiminnalla ja päätöksen teolla olevan selkeää vaikuttavuutta elinkeinotoimintaan. Vastaajista 27 % koki, että päätöksenteossa näkyy pyrkimys parantaa yritysten toimintaedellytyksiä kaupunkiseudulla. 20 % vastaajista koki, että Oulun kaupungin päätöksen teossa kuullaan yrityksiä riittävästi ja että yritysmyönteinen asenne näkyy kaikissa kaupungin palveluissa.

7.1 Työllisyyspalveluiden tulokset

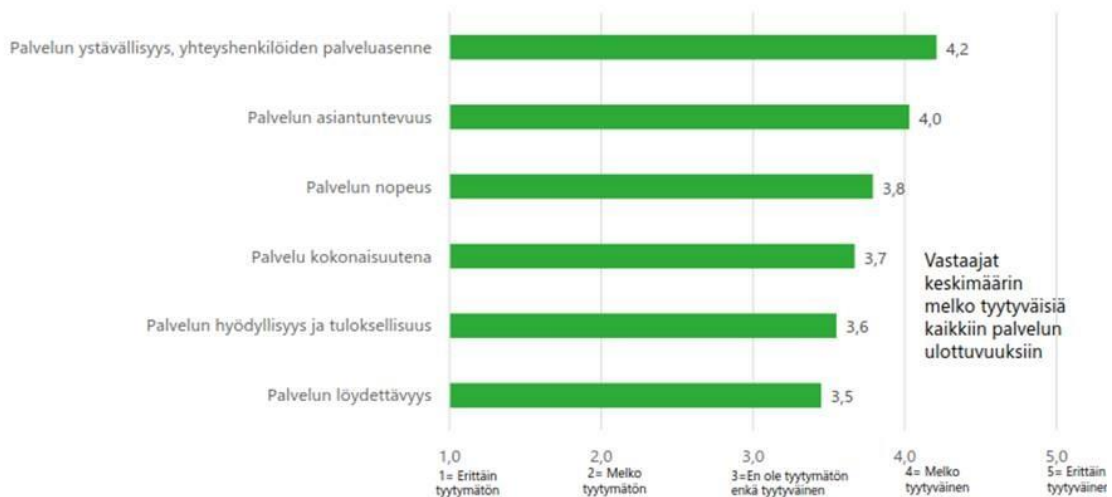
Työllisyyspalveluita oli käyttänyt vastaajista (234) 16 %. 10 % oli käyttänyt rekrytointitapahtumien palvelua ja 8 % rekrytoinnissa tukemisen palvelua. Vastaajista 42% (N=33) oli löytänyt palvelut asiantuntijoilta (esim. Ely, Oulun kaupunki, BusinessOulu) 42 % BusinessOulun uutiskirjeestä, 24 % BusinessOulun verkkosivulta, 18 % sosiaalisesta mediasta, 12 % muualta (kuten henkilökunnalta, hankkeiden henkilöstöltä, kesäsetelin kautta, sähköpostiviestinnän avulla), 12 % Ely-

keskuksen verkkosivuilta, 9 % hakukoneen kautta (esim. Google) ja 6% Oulun kaupungin verkkosivujen kautta (kuvio 13).

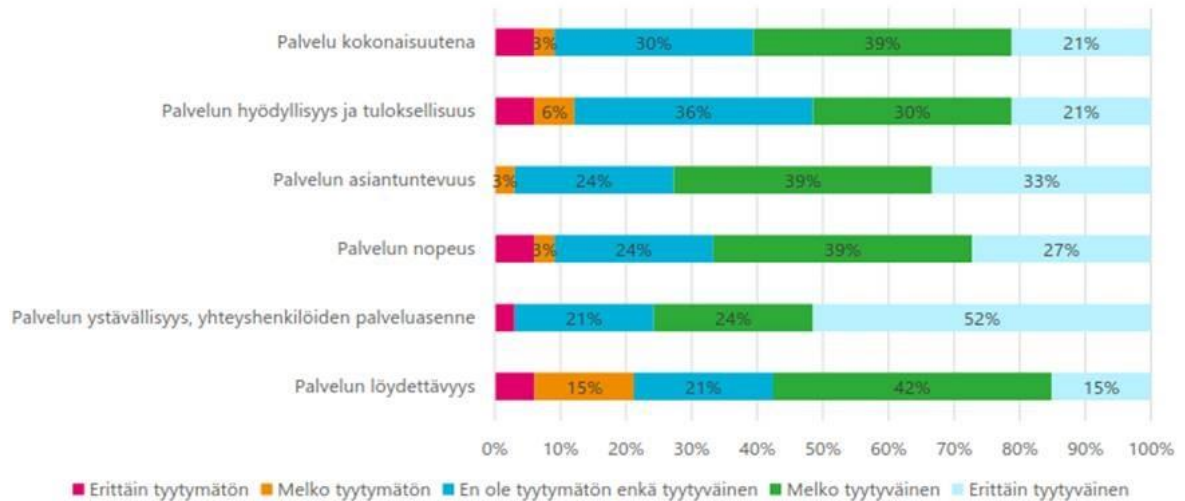


Kuvio 13. Mistä löysit käyttämäsi työllisyyspalvelun? (N=33)

Asteikolla 1-5 vastaajat arvioivat tyytyväisyytään työllisyyspalveluihin eri ulottuvuuksien perusteella. Vastaajat arvioivat palvelun ystävällisyyden ja yhteyshenkilöiden palveluasenteen olevan keskimäärin 4,2, palvelun asiantuntevuuden 4,0, palvelun nopeuden 3,8, palvelun kokonaisuuden 3,7, palvelun hyödyllisyyden ja tuloksellisuuden 3,6 sekä palvelun löydettävyyden 3,5 (kuvio 14—15).



Kuvio 14. Arvioi tyytyväisyyttäsi työllisyyspalveluihin seuraavien ulottuvuuksien perusteella. (N=33)



Kuvio 15. Tyytyväisyys työllisyyspalveluihin eri ulottuvuuksien perusteella.

Yrityksiltä kysyttiin kuinka todennäköisesti suosittelisit BusinessOulun työllisyyspalveluita ystävälle tai työtoverille (N = 32, NPS 3), niin suosittelijoita oli 31 % (arvio 9-10), passiivisiä 41 % (arvio 7-8) ja arvostelijoita 28 % (arvio 0-6). Näiden perusteella suositteluindeksi on 3, jota voidaan pitää positiivisena tuloksena.

Avoimissa vastauksissa kehitysehdotuksena tuli toive työnantajille suunnatuista tehokkaamista työkaluista osaavan työvoiman hakuun. Palautteessa toivottiin myös nuorten työelämätaitojen parantamista. Lisäksi toivottiin yritys yhteistyötä ihan arjen tasolla, jotta ymmärrys yrittäjien arjesta lisäänty. Palautetta tuli myös siitä, että palvelu olisi ratkaisukeskeistä ja siihen palataan luvattaessa.

8 TULOKSET

Kehittämistehtävä on ollut erittäin monipuolinen ja mielenkiintoinen. Noin vuoden kestäneen prosessin aikana on tapahtunut paljon asioita, jotka tukevat henkilöstöä heidän työssään sekä työnantajia työllistämiseen liittyvissä asioissa. Tuloksia on syntynyt kolmesta eri näkökulmasta, yrityksiä tyytyväisyyskyselystä, kehittämistyön aikana syntyneistä toimenpiteistä sekä työnantaja-asiakkaille suunnatun prosessin mallinnuksesta. Kokonaisuutta katsoen jatkuvalla kehittämistyöllä on ollut tarvetta ja se on tuottanut monenlaisia tuloksia.

8.1 Tyytyväisyyskyselyn tuloksia

Tyytyväisyyskyselyyn vastanneista vain 16 % oli käyttänyt työllisyyspalveluiden palveluita. Tuloksen perusteella palveluiden löydettävyys tapahtui asiantuntijoiden ja uutiskirjeen välityksellä, joten viestintää on hyvä tehostaa. Työllisyyspalveluiden palveluihin oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Kyselyn perustella yritykset toivoivat palveluita ja työkaluja, joiden avulla yritykset voivat paremmin rekrytoida osaavaa työvoimaa. Palautteessa puhuttiin Te-toimiston tarjoamasta CV-netti palveluista, joka kertoo siitä, että usein TE-palvelut ja työllisyyspalvelut sekoitetaan keskenään tai oletetaan puhuvan vain yhdestä organisaatiosta. Lisäksi toivottiin nuorille suuntaavaa palvelua, jonka avulla nuorten työelämätiedot ja -taidot vahvistuvat. Palvelun toivottiin olevan ratkaisukeskeistä ja että yhteydenpito on sujuvaa.

8.2 Kehittämistehtävän tuloksia

Työnantajapalveluiden kehittämistehtävän alussa olleissa alkukartoitus -työpajoissa nousi silloisissa työ- ja toimintatavoissa haasteeksi se, että yritysyhteistyön kirjaamiseen ei oltu sovittu yhtenäistä kirjaamistapaa, erilaisten työtä tukevien ohjelmien käyttö vaihtelee, alueellisia tapah- tumia, joissa olisi tärkeä olla mukana tai estää päällekkäisyydet, ei seurata systemaattisesti, työllisyyspalveluilla ei ole yhteistä myyntipuhetta sekä nettisivut eivät ole selkeitä ja ne eivät ole BusinessOulun sivuston alla, vaan löytyvät Oulun kaupungin nettisivujen alta.

Kehittämistehtävän aikana yritysysteistyön kirjaamistapoihin sovittiin yhteinäinen käytäntö. Yritysten kanssa tehtävä yhteistyö kirjataan CRM-järjestelmään ja kaikille yritysysteistyötä tekeville hankittiin CRM-tunnukset sekä koulutus järjestelmän käyttöön. Avoimet työ- ja työkokeilupaiikat kirjataan Oukatyypa-järjestelmään, koska tällä hetkellä CRM-järjestelmässä avoimien työpaikkojen kirjaaminen ja hakeminen ei onnistu. Erilaisten työtä tukevien ohjelmien käyttö on selkeytynyt kehittämistehtävän aikana ja koulutusta järjestelmien käyttöön on tulossa. Alueellisten tapahtumien seurantaan sovittiin käytännöksi se, että viestintäasiantuntija seuraa siihen liittyvää viestintää ja ilmoittaa kohdallisista tapahtumista organisaation sisällä. Kolmannen kehittämistyöpajan aikana kehitettiin yhteinen hissipuhe työnhakijoille ja työnantajille. Myös nettisivujen uudistaminen on edistynyt, ne tulevat BusinessOulun sivuston alle ja uudet sivustot julkaistaan lähitulevaisuudessa.

Kehittämiskohteiksi nousi alkukartoitus -työpajoissa myös yhteistyön kehittäminen oppilaitoksien kanssa työttömyyden ennalta ehkäisevän työn sekä yritysten korkeampaan osaamiseen vastaamisen näkökulmasta. Alueen oppilaitosten kanssa on tehty yhteistyötä jo pitkään, mutta kehittämistehtävän aikana on tiivistetty yhteistyötä mm. alueellisen oppilaitoksen työelämäkoordinaattoreiden sekä oppilaitosten hankkeiden kanssa. Työpajoissa nousi esille myös tarve järjestää erilaisia lyhyitä tietoisuuksia yrityksille BusinessOulun työllisyyspalveluiden palveluista. Kehittämistyön aikana on järjestetty yrityksille aamupalatilaisuuksia, joissa on eri teemojen parissa tuotu esille myös työllisyyspalveluiden palveluita. BusinessOulun yhteyteen ollaan rakentamassa BusinessAsemaa, joka on kaikille avoin kokonaisuus joka tuo yrittäjyyden ja työllisyyden palvelut helposti saavutettaviksi. Tila mahdollistaa osaamisen kehittämisen ja matalan kynnyksen verkostoitumisen. Tilaan sijoittuu useita yritys- ja rekrytointipalveluihin tiiviisti liittyviä ja sitä tukevia toimijoita ja toimintoja. Suoraan yrityksille suunnattuja palveluja tuottaa BusinessOulun elinkeino- ja työllisyyspalvelut sekä TE-toimiston yrityspalvelut. Yritysten rekrytointia ja osaavien työntekijöiden löytämistä tukee TE-palveluiden ja työllisyyspalveluiden lisäksi OSAO:n palvelut ja Digipaja. Yrittäjyyden aloittamista helpottamassa on Uusyrityskeskus. Nuorten yrittäjyyttä tuetaan 4H:n BusinessLab toiminnalla. BusinessAsemalla voidaan järjestää erilaisia tapahtumia ja tietoisuuksia yritysten tarpeisiin.

Yhtenä kehittämistyön aiheena on ollut eri aloilla oleva työvoimapula ja siihen vastaaminen. Työllisyyspalveluiden asiakasmäärä on rajallinen ja aina omasta asiakaskunnasta ei löydy osaavaa työvoimaa yritysten tarpeisiin. Kehittämistyön aikana on tiivistetty yhteistyötä Te-palveluiden

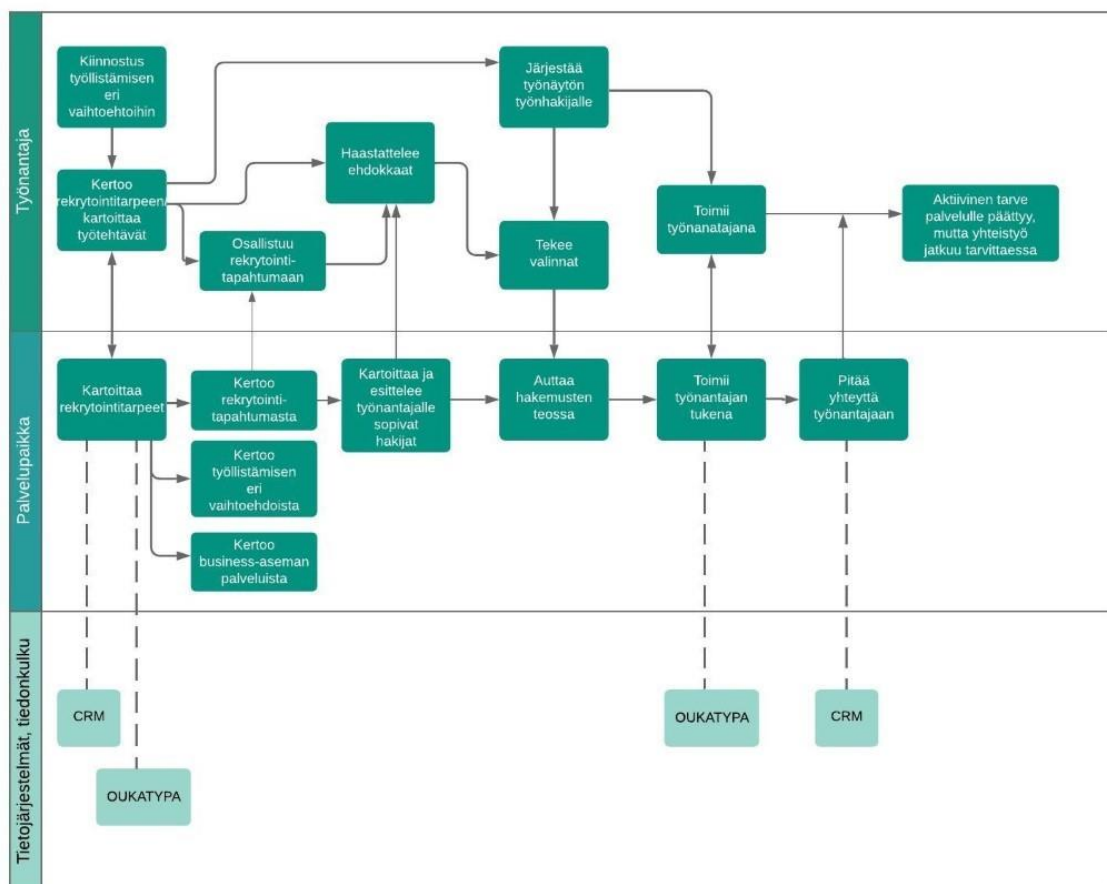
kanssa. Nuorten työllisyyspalveluilla on yhteistyössä kehitetty Yhteistyöstä yhteiseen työhön -malli, joka helpottaa yritysten tarpeisiin vastaamista. TE-toimistolla on nimetyt työntekijät, jotka yhdessä työllisyyspalveluiden henkilöstön kanssa etsivät sopivia osajia yritysten tarpeisiin. Tätä mallia ollaan myös jalkauttamassa pitkään työtä hakeneiden ja yli 30 –vuotiaiden pariin. Lisäksi kehittämistehtävän aikana pilotoitiin yritysten järjestelmällinen kontaktointi, jossa tietyn alueen noin 100 yritystä kontaktoitiin yhdessä BusinessOulun elinkeino- ja työllisyyspalveluiden sekä TE-Palveluiden kanssa. Puheluilla ja käynneillä kartoitettiin yritysten palvelutarpeita yrityspalveluihin ja rekrytointiin liittyen. Tälle kohderyhmälle järjestettiin oma aamupalatilaisuus, johon osallistui 20 henkilöä. Tilaisuudessa kerrottiin palveluista ja luotiin mahdollisuus yritysten keskinäiseen alueelliseen verkostoitumiseen.

Yritysten kontaktoinnit sekä verkostoihin osallistuminen koettiin tärkeiksi sekä niistä saatavien tietojen jakamisen. Myös tiiviimmän yhteistyön merkitys BusinessOulun elinkeinopalveluiden kanssa nousi hyödylliseksi ja tärkeäksi. BusinessOulun elinkeinopalveluiden puolella toimiviin toimialakoh-taisiin tiimeihin määriteltiin osallistujat, jotta yhteistyö ja tiedonvaihto onnistuu tehokkaammin ja tieto jaetaan yritystiimin palavereissa. Lisäksi yritysyhteistyötä tekevien kesken koettiin tarvetta pitää säännöllistä tiimipalaveria, jossa tiedon vaihto toimisi. Kehittämistyön aikana ollaan perustettu yritystiimi, joka kokoontuu kahden viikon välein. Tiimissä säännöllisinä aiheina ovat yrityskäynnit, tapahtumat, koulutukset ja valmennukset, elinkeinopalveluiden tiimien kuulumiset sekä käsitellään myös muut ajankohtaiset asiat. Tiimien muistiot toimivat viestinnän välineinä myös muille ja ne löytyvät intran yhteisestä työtilasta. Yrityskäyntien ja tapahtumien tueksi toivottiin hankittavat tablet –tietokoneita ja kehittämistehtävän aikana niitä hankittiin neljä.

Kehittämistehtävän alussa toivottiin yhteisiä säännöllisiä kehittämispäiviä ajankohtaisten aiheiden tiimoilta. Nämä ovat otettu käytäntöön ja ne ovat olleet toimivia yhteisten asioiden jakamiseen ja käsittelyyn. Kehittämispäivien yhteydessä on ollut myös tiimiytymisen tueksi erilaisia virkistysosuuksia.

8.3 Työllistämistä tukevat palvelut työnantaja-asiakkaille –prosessin mallinnus

Kehittämistehtävän aikana tehtiin myös uusi prosessikuvaus, työllistymistä tukevat palvelut työnantaja-asiakkaille. BusinessOulun työllisyyspalveluilla oli tehty noin kolme vuotta sitten työhönvalmennus työnantaja-asiakkaille –prosessin mallinnus, mutta koettiin, että se ei enää kuvaa tämän päivän tilannetta. Prosessia lähdettiin työstämään pienemmällä työryhmällä, jossa aluksi oli ajatus liittää uudet kehitetyt palvelut osaksi työhönvalmennus työnantaja-asiakkaille –prosessia. Huomattiin, että vaikka työhönvalmentajien ja yritys yhteistyökoordinaattoreiden tekemissä työtehtävissä on paljon yhtäläisyyksiä, yhtenä prosessina niistä tulee liian monimutkainen eikä palveluita ole mahdollisuus joka kohdassa yhdistää toisiinsa. Tämän vuoksi päädyttiin siihen, että työhönvalmennus työnantaja-asiakkaille –prosessi jätetään ennalleen, koska prosessi kuvaa edelleen työhönvalmentajien tekemää työtä työnantajien kanssa, mutta uusi prosessi ja uudet palvelut kuvataan yritys yhteistyökoordinaattorin tehtävän näkökulmasta. Yritys yhteistyökoordinaattorin tehtävässä tulevat esille uudet kehitetyt palvelut työnantajille ja sen prosessin hyödyntäminen esimerkiksi perehdytyksen tukena on tarpeellinen (kuvio 16).



Kuvio 16. Työllistymistä edistävät palvelut työnantaja-asiakkaille –prosessin mallinnus.

Prosessin tarkoitus	Työllistämistä edistävien palveluiden tarjoaminen työnantaja-asiakkaille
Prosessin omistaja	Työllisyyspalveluiden päällikkö
Prosessin lähtötilanne	Työnantaja-asiakkaan kiinnostus työllistämisen eri vaihtoehtoihin. Työnhakija-asiakkaalle sopivan työmahdollisuuden löytäminen.
Prosessin lopputilanne	Työnantaja-asiakkaalla ei ole enää tarvetta työllistämistä edistävälle palvelulle. Työnhakija-asiakas on löytänyt tarpeitaan vastaavan paikan.
Prosessin asiakkaat ja sidosryhmät	<p>Työnhakija-asiakkaat: Nuorten työllisyyspalveluiden asiakkaat: Alle 30-vuotiaat oululaiset nuoret, joilla on tarve työhönvalmennuksen palveluihin. BusinessOulun työllisyyspalveluiden asiakkaat: Työnhakija-asiakkaat, joiden työttömyys on pitkittynyt, joilla tarve työhönvalmennuksen palveluihin.</p> <p>Työnantaja-asiakkaat: Alueen rekrytoivat yritykset, yhteistyöhaluiset yritykset, yhteiskuntavastuulliset yritykset, kasvavat mikroyritykset, henkilöstöpalveluyritykset, työllistävillä toimialoilla toimivat yritykset ja niiden toimialojen yritykset, joihin työllisyyspalveluilla on sopivia työnhakija-asiakkaita, valtio, kolmannen sektorin toimijat ja osuuskunnat, yhteistyöhankkeet.</p> <p>Sidosryhmät: TE-toimisto, Pohjois-Pohjanmaan yrittäjät, seudulliset yrittäjäjärjestöt, Oulun kauppakamari, koulutusorganisaatiot, BusinessOulu elinkeinopalvelut.</p>
Asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset	Työnantaja-asiakkaalla tavoitteena löytää sopiva työntekijä tai kiinnostus yhteistyöhön työllisyyspalveluiden kanssa.
Prosessin keskeiset resurssit	Asiantunteva henkilöstö (esim. asiakastyö, palvelutarjonta, lakien tuntemus), toimiva työnantajaverkosto ja koulutusyhteistyö, sidosryhmäyhteistyö, työllistämisen resurssit (esim. työkokeilu, palkkatuki, kuntalisä), työssä tarvittavat IT-järjestelmät ja työvälineet.
Prosessin tavoitteet ja menestystekijät	Työnantaja-asiakkaan kannalta keskeistä sopivan työntekijän löytäminen, työllistämisen resurssit ja työhönvalmentajien osaamisen hyödyntäminen tarvittaessa. Organisaation kannalta keskeinen tavoite on työttömyyden vähentäminen laadukkaan yritys-yhteistyön avulla.

Prosessin mittarit	Määrälliset mittarit: työnantajakontaktit/kk (kunta, valtio, yksityinen, yhdistys), työnantajien osallistuminen tapahtumiin. Laadulliset mittarit: asiakaspalaute asiakkailta ja yrityksiltä, reflektointi.
Prosessin ohjaus- ja kehittämismenettely	Prosessia ohjataan määrällisen ja laadullisen seurannan sekä asiakastyön ja työnantajayhteistyön käytännöistä esille nousseiden kehittämistarpeiden mukaisesti.
Prosessin rajapinnat	Prosessi linkittyy työhönvalmennus työnantaja- ja -asiakkaille -prosessiin.

Taulukko 1. Työllistymistä edistävät palvelut työnantaja-asiakkaille –prosessin yhteenvedo.

Prosessin vaihe	Vastuuhenkilö	Kriittiset ja tärkeät tekijät
Kiinnostus työllistämisen eri vaihtoehtoihin	Työnantaja	Työnantaja on saanut tiedon Oulun kaupungin työllisyyspalveluista, esim. työllisyyspalveluiden henkilöstön tekemä suoramarkkinointi, tapahtumat, kaupungin verkkosivut, sosiaalinen media ja muu viestintä, verkostoyhteistyö.
Kertoo rekryointitarpeensa tai kartoittaa mahdolliset työtehtävät	Työnantaja	Avaa tarkemmin millainen osaamis- tai rekryointitarve on, esim. työtehtävät, työn kesto, ammattitaitovaatimukset. Kertoo mahdollisesta työllistämisen tukien tarpeesta. Tarvittaessa kartoittaa yhdessä yritys yhteistyökoordinaattorin kanssa erilaisia ja mahdollisesti uusia tehtäväkonaisuuksia. Ilmoittaa avoimen työ- tai työkokeilupaikan työllisyyspalveluiden sisäiseen hakuun tai ilmoittaa työkokeilupaikan Työpörssiin.
Kertoo työllistämisen eri vaihtoehtoista ja tutustuu työnantajaan	Yritys yhteistyö-koordinaattori	Kertoo käytössä olevasta Oukaty-pa-rekisteristä ja kirjaa yleisesti saatavilla olevat tiedot rekisteriin (yrityksen nimi, Y-tunnus, yhteystiedot, yhteysthenkilö, yrityksen koko) sekä avoimen työ- tai työkokeilupaikan tiedot Oukaty-

		paan. Kirjaa CRM-järjestelmään oleelliset tiedot yhteistyöstä.
Esittelee työnhakijan/-hakijat	Yritysyhteistyö-koordinaattori	Esittelee työnantajalle työhönvalmennuksen tai verkoston kautta tulleen yhden tai useamman työnhakijan (asiakkaan luvalla) työnantajan toiveiden mukaisesti. Toimittaa ansioluettelot ja kertoo työhönvalmentajan näkemyksen työnhakijan vahvuuksista ja ominaisuuksista. Osallistuu tarvittaessa työhaastatteluun.
Haastattelee ehdokkaat	Työnantaja	Haastattelee työnhakijan ja arvioi vastaako työnhakijan osaaminen ja ominaisuudet kyseistä työtehtävää. Tarvittaessa hakee käytettävissä olevat työllistämisen tuet (mm. palkkatuki, kuntalisä, työllistämisbonus, oppisopimus).
Tekee hakemukset/työsopimuksen ja ilmoittaa valinnasta	Työnantaja	Tekee tarvittavat hakemukset tai tekee suoraan työsopimuksen. Ilmoittaa työtehtävään ehdolle olleille ja yritysyhteistyökoordinaattorille valinnasta.
Auttaa tarvittaessa hakemusten teossa	Yritysyhteistyö-koordinaattori	Auttaa tarvittaessa työllistämisen tukien hakemisessa (mm. työkokeilu, palkkatuki, kuntalisä, työllistämisbonus, oppisopimus, seudullisten yhteistyökuntien rekrytoinnin tuet).
Toimii työnantajana	Työnantaja	Perehdyttää työntekijän työtehtäviin ja työpaikan toimintatapoihin. Huolehtii työnantajan velvoitteista työntekijää kohtaan. On tarvittaessa yhteydessä työhönvalmentajaan. Antaa palautteen työntekijälle ja työhönvalmentajalle. Arvioi mahdollisuuden työllistää työntekijä työkokeilun, rekrytointikokeilun tai palkkatukijakson jälkeen.
Toimii työnhakijan ja työnantajan tukena	Yritysyhteistyö-koordinaattori	On yhteydessä asiakkaaseen, työhönvalmentajaan ja työnantajaan ja tukee tarvittaessa

		haastavissa tilanteissa. Merkitsee työ- tai työkokeilupaikan Oukatypa -järjestelmään täytetyksi.
Pitää yhteyttä työnantajaan	Yritysyhteistyö-koordinaattori	Varmistaa sujuvan työnantajayhteistyön jatkumisen. Kartoittaa työnantajan tulevaisuuden työllistämisen tarpeet ja jatkaa yhteistyötä. Kirjaa yhteistyön CRM -järjestelmään.
Aktiivinen tarve palvelulle päättyy, mutta yhteistyö jatkuu tarvittaessa	Yritysyhteistyö-koordinaattori / työnantaja	Työnantaja ilmaisee, ettei ole tällä hetkellä tarvetta työllistämistä edistävälle palvelulle. Tiedotetaan työnantajaa työllisyyspalveluiden tapahtumista ja tilaisuuksista sekä lähetetään työnantajalle suunnattu uutiskirje. Työnantajaa kontaktoidaan uudelleen tarpeen vaatiessa. Työnantaja arkistoidaan Oukatypa-rekisterissä, mikäli työnantaja ei halua, että häneen ollaan enää yhteydessä. (Oukatypa-Oulun kaupungin työllisyyden palvelurekisteri).
Osallistuu rekryointitapahtumaan	Työnantaja	Työnantaja osallistuu työllisyyspalveluiden järjestämään rekryointitapahtumaan, haastattelee tapahtumassa kävijöitä ja kutsuu potentiaalisia työnhakijoita haastatteluun
Kartoittaa rekryointitarpeet	Yritysyhteistyö-koordinaattori	Koordinaattori on yhteydessä työnantajaan ja kartoittaa yrityksen rekryointitarpeet. Työnantaja on yhteydessä työllisyyspalveluihin ja kertoo rekryointitarpeet. Yritysyhteistyökoordinaattori kartoittaa tehtävään tarvittavan osaamisen ja vaatimukset.
Kertoo BusinessAseman palveluista	Yritysyhteistyö-koordinaattori	Kertoo, että BusinessAsema on katutasoon sijoittuva, kaikille avoin kokonaisuus, joka tuo yrittäjyyden ja työllisyyden palvelut helposti saavutettaviksi.
Järjestää työnäytön työnhakijalle	Työnantaja	Tarjoaa työnhakijalle mahdollisuuden haastattelun lisäksi

		tai sen sijaan työnäyttöön yrityksessä ennen kuin työnhakija on työllistävissä toimenpiteessä.
--	--	--

Taulukko 2. Työllistämistä edistävät palvelut työnantaja-asiakkaille –prosessin vaiheiden kuvaukset.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Työttömyys ja työttömyyden hoito ovat tällä hetkellä esillä laajasti julkisissa keskusteluissa. Uusi hallitus on asettanut tavoitteeksi 75 % työllisyysasteen. Lisäksi kuntien vastuuta työllisyyden hoidossa lisätään ja tällä hetkellä halukkaat kunnat jättävät hakemuksiaan kuntakokeiluun, jossa Te-toimiston tehtäviä ja resurssia siirrettäisiin kuntakokeilun toteutuessa kuntien vastuulle. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019, viitattu 15.11.2019.) Nämä lisäävät kuntien painetta kehittää omia työllisyyden hoitoon tarjottavia palveluita.

Muotoilun avulla toteutetussa ongelmanratkaisussa on tyypillistä se, että laajempi kokonaisuus analysoidaan ja jaetaan pienempiin osiin ja ratkaistaan osio kerrallaan, jotta ne pysyvät hallinnassa. (Stickdorn & Schneider 2016, 38.) Tämä kehittämistehtävä koostui monesta eri osasta. Sillä ei ollut selkeää linjaa, jossa oltaisiin kehitetty vain yhtä asiaa, vaan yritykselle suunnattujen palveluiden monimuotoisuus tuli hyvin esille. Kehittämistehtävän aikana tartuttiin moneen hyvinkin konkreettiseen ja arkiseen työhön liittyvään yksityiskohtaan, joista muodostui kokonaisuus. Palvelumuotoilu oli toimiva menetelmä tässä kehittämistehtävässä, koska siinä käsiteltiin asiakkaan koko palvelupolkua, kontaktipisteitä ja palvelutuokioita erilaisin menetelmin.

Työnantajille suunnattavien palveluiden kehittäminen on jatkuvaa työtä. Työelämässä tapahtuu muutoksia, työnantajien osaamistarpeet muuttuu mm. digitalisaation myötä ja palveluiden pitää vastata yritysten sen hetkisiin tarpeisiin. Suomessa syntyvyys on laskussa ja tulevaisuudessa työvoimapula kasvaa mm. suurten ikäluokkien eläköitymisen myötä. Tarvitaan työperäistä maahanmuuttoa sekä osaamisen kehittämistä. Työnantajat tarvitsevat räätälöityjä palveluita työvoiman rekrytointiin. Yritykset toivovat sähköisiä alustoja, joiden kautta rekrytointi on tehokkaampaa ja kohdistetumpaa. KEHA-keskus ja Työ- ja elinkeinoministeriö ovat tällä hetkellä kehittämässä tähän tarpeeseen työmarkkinatori -sivustoa, jonka avulla yritykset voivat hakea osaamistarvettaan vastaavaa työvoimaa. Kyselyssä yritykset toivoivat myös nuorille suunnattuja palveluita, joissa työelämä tietoja ja -taitoja voitaisiin kartuttaa. Työllisyyspalvelut järjestää nuorille henkilökohtaista työhönvalmennusta sekä ryhmämuotoisia valmennuksia, joilla voidaan parantaa nuorten työelämävalmiuksia. Lisäksi BusinessOululle on valmistumassa helmikuussa 2020 kaikille avoin kokonaisuus BusinessAsema, joka tuo yrittäjyyden ja työllisyyden palvelut helposti saavutettaviksi. Tila mahdollistaa osaamisen kehittämisen ja matalan kynnyksen verkostoitumisen. Tilaan sijoittuu useita yritys- ja rekrytointipalveluihin tiiviisti liittyviä ja sitä tukevia toimijoita ja toimintoja. Suoraan

yrittäjille suunnattuja palveluja tuottaa BusinessOulun elinkeino- ja työllisyyspalvelut sekä TE-toimiston yrityspalvelut. Yritysten rekrytointia ja osaavien työntekijöiden löytämistä tukee TE-palveluiden ja työllisyyspalveluiden lisäksi OSAO:n palvelut ja Digipaja.

Rekrytointiin liittyvien tapahtumien rooli tulee myös tulevaisuudessa kasvamaan. Tämä on näkynyt mm. tapahtumiin osallistuvien yritysten määrässä. Yrityksillä on haasteita löytää osaajia omien verkostojen ja markkinoinnin avulla. Työllisyyspalveluilla kehitetään parhaillaan jo toimivien konseptien lisäksi uusia ja innovatiivisia rekrytointitapahtumia.

10 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaisia palveluita työnantajat tarvitsevat työvoiman rekrytointiin liittyvissä haasteissa. Asiaa lähestyttiin palvelumuotoilun keinoin. Opinnäytetyössä haluttiin myös kehittää organisaation sisäisiä prosesseja yritysten kanssa tehtävässä yhteistyössä. Yrityksille lähetettiin myös asiakastytyväisyyskysely.

Projektin alussa oli hieman epäselvää, miten asiaa lähestytään ja lähdetään viemään eteenpäin. Alkuperäinen suunnitelma oli, että kehittämistyöpajoissa keskityttäisiin enemmän työnantajille suunnattuihin palveluihin ja niiden kehittämiseen, mutta pian huomattiin, että sisäisissä prosesseissa oli paljon eroavaisuutta ja toimintatavat sekä tavoitteet eivät olleet selkeitä. Työpajoissa keskityttiin hyvin konkreettisiin asioihin ja toimenpiteisiin. Tämä oli kuitenkin tärkeä vaihe, sillä työntekijöillä pitää olla yhteiset toimintatavat ja tavoitteet, jotta palveluja voidaan kehittää.

Tästä opinnäytetyöstä ei tullut mitään selkeää yhtä tulosta, vaan tehtävän aikana kehitettiin montaa yksittäistä asiaa. Kirjaamistapojen yhtenäistämisen, paikallisten tapahtumien systemaattisen seuraamisen, esitteiden ja nettisivujen uudistamisen sekä hissipuheen valmistelun avulla saatiin työkaluja arjen työhön. Lisäksi työnantajille suunnattujen palveluiden uudelleen mallintaminen selkeytti palveluprosessin kulkua. Oppilaitosten ja TE-toimiston kanssa tiivistyneen yhteistyön myötä pystytään tarjoamaan paremmin osaavaa työvoimaa yrityksiin. Yritysten kanssa on tiivistetty yhteistyötä mm. aamupalatilaisuuksien ja systemaattisen kontaktoinnin avulla. Sisäisen tiedottamisen tueksi on perustettu yritystiimi sekä tiivistetty yhteistyötä elinkeinopalveluiden kanssa osallistumalla heidän toimialakohtaisiin tiimeihinsä. Organisaation sisäisen kehittämisen ja viestinnän tehostamisen sekä yhteishengen lisäämiseksi on järjestetty säännöllisesti kehittämispäiviä. Kyselyn avulla saatiin yrityksiltä tärkeää palautetta palveluiden laadusta ja sisällöstä sekä yritysten palvelutarpeista. Näiden perusteella voidaan sanoa, että kehittämistehtävälle annetut tavoitteet saavutettiin ja tutkimuskysymyksiin pystyttiin kehittämistehtävän avulla vastaamaan.

Kehittämistehtäviin osallistui BusinessOulun työllisyyspalveluiden yritysyhteistyötä tekevä henkilöstö sekä esimiehet. Yritysassiakkaille suunnattuun tyytyväisyyskyselyyn vastasi kokonaisuudessaan 262 yritysten edustajaa ja työllisyyspalveluiden palveluita koskeviin kysymyksiin 33 vastaajaa.

Osallistujamäärä kehittämistehtävän aikana oli kattava. Kehittämistehtävän tuloksia voidaan pitää luotettavina ja sen aikana kehitetyt toiminnot voidaan hyödyntää käytännön työssä.

Opinnäytetyön tekijä työskentelee organisaatiossa, johon kehittämistehtävä tehtiin. Siitä oli hyötyä opinnäytetyön etenemisen kannalta, mutta oli tärkeää, että työhön pystyi suhtautumaan objektiivisesti. Lisäksi oli hyvä, että opinnäytetyön tekijällä oli ymmärrystä ja osaamista kehittämistehtävän aiheesta. Kehittämistyöpajoissa oli avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri ja osallistujia aktivoitiin toiminnallisten menetelmien avulla.

Koko prosessin läpi vieminen oli hyvin mielenkiintoista ja opettavaista. Työpajojen vetäminen oli innostavaa, mutta välillä myös haasteellista, jotta sai rajattua keskustelut pysymään sovitussa aiheessa. Tehtävän laaja-alaisuuden vuoksi uusia asioita nousi esille useissa työpajoissa ja joskus oli vaikea rajata mitä lähdetään viemään eteenpäin. Palvelumuotoilu sopi hyvin tämän kehittämistehtävän menetelmäksi. Opinnäytetyön aikana olisi voinut kokeilla vielä useampia työskentelytapoja työryhmätyöskentelyissä. Yrityksille suunnattujen palveluiden kehittäminen on jatkuvaa työtä ja organisaatiossa kannattaa jatkaa kehittämistyöpajojen pitämistä säännöllisin väliajoin. Kehittämistyöpajat ovat hyvä keino keskittyä hektisen työn keskeltä tärkeiden teemojen keskelle. Uusia ja innovatiivisia palveluita on hyvä pilotoida ja kokeilla miten ne onnistuvat ja toimiessaan ottaa osaksi pysyvää toimintaa. Tehtävän aikana syntyneitä toimintoja onkin BusinessOulun työllisyyspalveluissa otettu jo hyvin käyttöön ja niiden kehittämistä kannattaa jatkaa.

LÄHTEET

BusinessOulu 2019. BusinessOulu- Mitä teemme? Viitattu 06.08.2019, <https://www.businessoulu.com/fi/businessoulu.html>

Ely-keskus 2013. Pohjois-Pohjanmaa työllisyyskatsaus. Huhtikuu 2019. Viitattu 1.7.2019. https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/38387751/Tkat_FI_huhtikuu_2019.pdf/cd9e2253-010f-4fcb-a010-1dc377c7f80e

Ely-keskus 2013. ELY-keskukset. Viitattu 11.7.2019. <https://www.ely-keskus.fi/web/ely/ely-keskukset>

Ely-keskus 2013. Työvoimapalvelut. Viitattu 11.7.2019. <https://www.ely-keskus.fi/web/ely/tyovoimapalvelut1>

Kaleva 2019. Ouluun uusi kumppanuusmalli työllisyyden edistämiseksi. Viitattu 25.10.2019. <https://sivustot.kaleva.fi/oulustakuuluu/ouluun-uusi-kumppanuusmalli-tyollisyyden-edistamiseksi/>

Kela 2019. Työmarkkinatukiseuranta: Kunnan osarahoittama työmarkkinatuki. Viitattu 1.7.2019. http://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet

Kokko, T. 2017. Mikä ihmeen palvelumuotoilu? Viitattu 26.10.2019. <https://eventolehti.fi/artikkelit/mika-ihmeen-palvelumuotoilu/>

Innanen, P. 2019. Kasvua liiketoimintaan palvelumuotoilulla ja asiakasymmärryksellä. Viitattu 25.10.2019. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2016/10/2/kasvua-liiketoimintaan-palvelumuotoilulla>

Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Helsinki: Unigrafia Oy.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Kuopio: Teknologiateollisuus ry & Savonia ammattikorkeakoulu, Kuopion Muotoiluakatemia.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Richards, B. 2019. Visualisation of Service Design — Service Design without visuals is like consulting, words and more words. Viitattu 15.11.2019. <http://www.brianrichards.com/visualisation-of-service-design>

Stickdorn, M.&Schneider, J. 2016. This is service design thinking. Amsterdam: BIS Publishers.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.

Työ ja elinkeinoministeriö 2019. Kuntien haku työllisyyden kuntakokeiluihin käynnistyi. Viitattu 15.11.2019. https://tem.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kuntien-haku-tyollisyyden-kuntakokeiluihin-kaynnistyi

Työ- ja elinkeinoministeriö 2019. Te-palvelut tukevat työllisyyttä ja kasvua. Viitattu 16.02.2019. <https://tem.fi/julkiset-tyovoima-ja-yrittyspalvelut>.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2019. Työllisyys. Viitattu 16.02.2019, <https://tem.fi/tyollisyys>.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2019. Työllisyyskatsaus, huhtikuu 2019. Viitattu 01.07.2019. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201901242830>

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-Kustannus.

LIITTEET

Liite 1. Tyytyväisyyskysely Oulun alueen yrityksille.

LIITE 1

Kyselyn runko yritysten tyytyväisyydestä Oulun kaupungin palveluihin

1. Taustakysymykset

- a. Sijaintikunta
- b. Toimiala
- c. Henkilöstömäärä ja liikevaihdon suuruus
- d. Yrityksen perustamisvuosi tai ikä vuosina

2. Kaupungin yrityksille suunnatut palvelut (valitse mitä on käyttänyt viimeisen kahden vuoden aikana)

- a. Yrityspalvelut
 - i. Yritystoiminnan käynnistäminen
 - ii. Yrityskehitys (olemassa olevat yritykset)
 - iii. Viennin edistäminen
- b. Työnantajan palvelut, BusinessOulun työllisyyspalvelut
 - i. Rekrytoinnissa tukeminen
 - ii. Rekrytointitapahtumat
- c. Sijoittumispalvelut
 - i. Kaavoitusasiat
 - ii. Tontit
 - iii. Logistiikka
 - iv. Muut yritysten sijoittumiseen vaikuttavat palvelut (asuminen, päiväkodit, koulut) jne.
- d. Yhteiskehittäminen kaupungin yksiköiden kanssa
 - i. Kaupunki uuden liiketoiminnan kehittämisen alusta/kumppani
 - ii. Markkinointiyhteistyö (Oulun seudun markkinointi)
 - iii. BusinessAsema (Digishowroom)
- e. Muut palvelut yrityksille
 - i. Tapahtuma- ja kongressineuvonta
 - ii. Pohjois-Pohjanmaan elokuvakomissio
 - iii. Media ja teknologiavierailut

3. Kaupungin yrityspalvelujen näkyvyys ja palveluvaste

Jokainen edellisessä kohdassa valittu palvelu arvioidaan erikseen mm. näkyvyyden, saavutettavuuden ja palveluvasteen osalta.

- a. Palveluiden näkyvyys ja saavutettavuus
 - i. Mistä sait tiedon palvelusta?
 - ii. Onko palvelut helposti löydettävissä?
- b. Palveluvaste (arvioidaan edellisen kohdan a-e kokonaisuuksina)
 - i. Nopeus, asiantuntevuus, tuloksellisuus / hyödyllisyys
 - ii. Perustelut
- c. Suosittelevuus
 - i. Suositteletko kaupungin palveluja muille yrityksille

4. Kaupungin toiminnan ja päätöksenteon yritysmuotoisuus

- a. Yritysvaikutusten arviointi
 - i. Yritysten kuuleminen
 - ii. Tarpeiden ja toimintaedellytysten huomiointi
- b. Esimerkkejä positiivisesta vaikutuksesta yritystoimintaan
 - i. Vaikutusten merkitsevyys (erittäin vähäiset – erittäin merkittävät)
- c. Esimerkkejä negatiivisesta vaikutuksesta yritystoimintaan
 - i. Vaikutusten merkitsevyys (erittäin vähäiset – erittäin merkittävät)
- d. Parannusehdotuksia
- e. Mahdollisia lisätietoja