

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Lohja

Seudullisten yrityspalveluiden asiakaslähtöisen, sähköisen työpöydän toteutus ja käyttöönotto

Suvi Eriksson
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2009

Suvi Eriksson

Seudullisten yrityspalveluiden asiakaslähtöisen, sähköisen työpöydän toteutus ja käyttöönotto

Vuosi 2009 Sivumäärä 90

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa sähköinen työpöytä pilottihankkeena. Lisäksi työssä kuvataan kyseisen sähköisen alustan käyttöönotto ja käyttäjien kokemuksia. Lähtökoh- tana oli yhden luukun periaate eli asiakaslähtöisyys ja verkostotoimiminen Länsi-Uudenmaan Seudullisten Yrityspalveluiden toimijaorganisaatioiden kesken.

Opinnäytetyön tietoperustan aiheina olivat elinkeinoelämä muutoksessa, elinkeinopoliittinen toimijaverkosto ja yritystarjonnan kehitystrendit. Opinnäytetyön tavoite ei ole tutkimukselli- nen, vaikka työssä on tehty kehittämistyötä tukevia selvityksiä kyselyn ja teemahaastattelun sekä ryhmähaastattelun keinoin. Kyselyn kohderyhmä koostui viidestätoista seudullisten yri- tyspalvelujen organisaatioiden yhdyshenkilöistä.

Opinnäytetyön tuotoksena luotiin sähköinen työpöytä sekä laadittiin käyttöohje. Sähköisellä työpöydällä on kaksi funktiota. Sen avulla välitetään yrityskentästä neuvontatarpeita sähköi- selle työpöydälle kaikkien mukana olevien organisaatioiden tietoon. Tarkoituksena on, että yrittäjän ei tarvitse metsästä oikeaa neuvontatahoa, vaan neuvonta tulee yrittäjän luo. Toi- nen funktio on toimia ajankohtaisen tiedon välityskanavana mukanaolevan organisaation kes- ken.

Sähköinen työpöytä otettiin käyttöön koulutustilaisuudessa. Sähköisen työpöydän toimivuutta arvioitiin kyselyn ja haastattelujen avulla. Ensikokemusten perusteella sähköistä työpöytään toimivuutta ja käytettävyyttä myös kehitettiin.

Uusi sähköinen työpöytä vaatii oman vuoropuhelunsa käyttäjän ja tekniikan välillä. Sähköisen työpöydän tärkeimmäksi jatkokehitykseksi esitettiin toimivaa varamiesjärjestelmää sekä sel- keitä pelisääntöjä toiminnan mahdollistamiseksi.

Avainsanat: elinkeinoelämä, elinkeinopoliittinen toimijaverkosto, seutuyhteistyö, asiakaslä- htöisyys, tieto- ja viestintätekniikka.

Suvi Eriksson

The implementation and deployment of the customer oriented electronic desktop for regional entrepreneurial services

Year	2009	Pages	90
------	------	-------	----

The aim of the thesis was to complete and pilot an electronic desktop. In addition, the thesis describes the implementation of this platform and the end user experiences. The guiding principle was to create a one stop shop, resulting in a customer oriented approach and net-working between the operating organizations of western Uusimaa's regional enterprise services.

Changes in economic life, industrial policy network of operators and the development trends in the companies were used as the key data for the thesis. The goal of the thesis is not to be research oriented, although it includes surveys supporting development work. These surveys were conducted in the form of questionnaires as well as thematic interviews and group interviews. The survey target group comprised fifteen contact persons from the regional enterprise service organizations.

The end product of the thesis is an electronic desktop and its user guide. The electronic desktop performs two functions. First of all, the field of enterprise can transmit its advisory needs making them public knowledge among the participating organizations. Thus, the entrepreneur no longer has to hunt for the correct source for advice, instead the advisory services will find the entrepreneur. Secondly, the desktop serves as a data transmission channel within the participating organizations.

The electronic desktop was launched at a training session. Its usability was evaluated through a questionnaire and interviews. After the first experiences the functionality and usability was still further developed.

The new electronic desktop will require its own dialogue between the users and the technology. As a result, it was decided that the foremost further development would focus on building a working substitute system and clear rules to attain smooth customer oriented operation.

Key words: economic life, the industrial policy network, regional partnership, customer oriented approach, Information and communication technologies

Sisällys

1	Johdanto.....	6
	1.1 Taustaa.....	7
	1.2 Tarkoitus ja tavoite.....	8
	1.3 Kehittämishanke.....	11
	1.4 Raportin rakenne.....	12
2	Toiminnallinen viitekehys.....	12
	2.1 Länsi-Uudenmaan ja Lohjan seutukunnan toimintaympäristöt.....	12
	2.2 Yrityspalvelutoimijat.....	14
	2.2.1 Länsi-Uudenmaan Yrityskeskus.....	15
	2.2.2 Länsi-Uusimaan aikuiskoulutuskeskus, Innofocus.....	16
3	Teoreettinen viitekehys.....	19
	3.1 Elinkeinoelämä muutoksessa.....	19
	3.1.1 Organisaatiokulttuuri tietoyhteiskunnassa.....	20
	3.1.2 Yritysten innovaatiotoiminta.....	21
	3.2 Elinkeinopoliittinen toimijaverkosto.....	23
	3.2.1 Seutuyhteistyö.....	24
	3.2.2 Hankkeen yhteys laajempiin hankkeisiin.....	25
	3.3 Yrityspalvelutarjonnan kehitystrendit.....	29
	3.3.1 Asiakaslähtöisyys.....	30
	3.3.2 Viestintä.....	32
	3.3.3 Tieto- ja viestintätekniikka.....	34
	3.3.3.1 Sosiaalinen media.....	35
	3.3.3.2 Sähköiset työkalut.....	36
4	Hankekuvaus.....	38
	4.1 Hankkeen suunnittelu.....	39
	4.1.1 Seutuportaalin kuvaus.....	40
	4.1.2 Sähköisen työpöydän palvelumallin kuvaus.....	41
	4.2 Hankkeen toteutus.....	44
	4.2.1 Sähköisen työpöydän kehitystyö.....	45
	4.2.2 Sähköisen työpöydän esittely, käyttöohje ja käyttökoulutus.....	48
	4.2.3 Käyttäjätutkimus ja teemahaastattelut.....	51
	4.3 Hankkeen tulokset.....	63
	4.4 Hankkeen arviointi.....	68
5	Yhteenveto ja johtopäätökset.....	70
	Lähteet.....	74
	Kuviot.....	77
	Kuvat.....	77
	Liitteet.....	79

1 Johdanto

Suomessa sodan jälkeinen kehitys on johtanut siihen, että julkinen sektori tuottaa suuren osan palveluista. Julkiset palvelut hakevat nyt uutta muotoaan. Kuntien tehtäväksi on hyvinvointivaltion myötä tullut lukuisten kansalaisille tarjottavien palvelujen tuottaminen. Niiden laajuus määrällisesti ja laadullisesti on kasvanut valtavasti alkuperäisestä kuntien tehtävästä, palvelulupaukset ja laatuvaatimukset ovat lisääntyneet. (Rannisto, Pento & Vedenkannas 2007, 5-15.)

Keskeisin tehtävä tulevaisuuden julkishallinnossa tulee olemaan Ranniston ym. (2007, 45) mukaan vaikuttavuuden tunnistaminen, mittaaminen ja määrittäminen. Ei niinkään kuntien kesken kustannusten jakamisen näkökulmasta katsottuna, vaan vaikuttavuuden saavuttaminen seutuyhteistyönä. Kuten muillakin yrityksillä, niin myös julkishallinnossa maine syntyy ja välittyy yrityksen tekojen kautta. Tietoyhteiskunta myytit ja todellisuus kirjassa Kasvio, Inkinen, Liikala (2005, 109) kertovat, että alati kasvava kapasiteetti mahdollistaa entistä monipuolisemman sähköisen vuorovaikutuksen ihmisten välillä heidän fyysisestä välimatkastaan riippumatta, minkä on nähty vaikuttavan myös erilaisten taloudellisten toimintojen sijoittumiseen. Aarnikoivu (2005, 21) toteaa, että asiakaspalvelu on maineen rakentamisen keskiössä, sillä asiakasrajapinnassa työskentelevät asiakkaita kohdatessaan edustavat koko yritystä.

Tulevaisuudessa arvioidaan elinkeinoelämän menestymisen perustuvan nykyistäkin enemmän luovuuteen, innovaatioihin ja yritteliäisyyteen. Innovaatiot, jotka ovat talouden vetureita, parantavat tuottavuutta, luovat mahdollisuuksia uusille tuotteille ja uudelle tuotannolle sekä antavat kilpailuetua. Uusilla innovaatiosovelluksilla voidaan edistää laaja-alaisesti ihmisten hyvinvointia, kuten terveyttä ja sosiaalisten ongelmien ratkaisuja sekä tehostaa julkisen sektorin toimintaa. Kaikkien näiden asioiden tavoitteena on lisätä Uudenmaan alueen ja yritysten kilpailukykyä. (Hyypiä 2006, 20.) Kauppa- ja teollisuusministeriö käynnisti edellisen hallituksen aikana toimenpiteet päämääränä tuottaa yrityksille suunnatut palvelut seudullisten verkostojen avulla. Tavoitteena on selkeyttää yrittäjien sekavaksi kokemaa yritysneuvontaa sekä muuttaa sitä enemmän yrittäjälähtöiseksi. Lisäksi tavoitteena on, että yrittäjä saa tarvitsemansa avun läheltä ja yhden pisteen kautta. Seudullisten Yrityspalvelujen on tarkoitus hoitaa tätä tehtävää ja kattaa koko maa.

Innovatiivisuus ja yritteliäisyys kulkevat käsi kädessä. Vähäinen yrittäjyysinnostus ja pienyritysten alhainen lukumäärä ovat Uudenmaan maakuntasuunnitelmassa perusongelmiamme. Syiksi on arvioitu muun muassa yrittäjyyden heikkoa houkuttavuutta ja kannusteiden vähäisyyttä sekä yrittämisen korkeaa riskiä. Nämä tekijät rajoittavat myös yritysten kasvuhalu-

kuutta. Yrityksissä on edessä laaja sukupolven vaihdos, jonka myötä tilanne muuttuu, sillä nuorten yrittäjien on todettu olevan aiempia sukupolvia rohkeampia yritysten kasvattamiseen ja innovaatioiden hyödyntämiseen. (Hyypiä 2006, 21.)

1.1 Taustaa

Asiakaslähtöiset innovaatiot sekä julkisen sektorin että elinkeinoelämän yhteistyön aikaansaaminen ovat tärkeitä tulevaisuuden haasteita. Avainasemassa on tavoitteellisen public-private -toiminnan aikaansaaminen. Siihen tarvitaan vuorovaikutusta yritysten ja tutkimuslaitosten sekä koulutus- ja yrityskehittäjäorganisaatioiden välillä niin, että tuloksena on uudenlaisia julkisen sektorin palvelujen tuotantoratkaisuja. (Hyypiä 2006, 19-20.)

Lohjan kaupungin elinkeinopoliittinen ohjelma vuosille 2006-2013 päättyi kolmeen painopistealueeseen: tehokkaammat yrityspalvelut, uusia työpaikkoja ja osajia sekä vetovoimaa ja tunnettuutta kaupunkikuvaan. Tehokkaampia yrityspalveluja voidaan kehittää vahvistamalla seudullista yhteistyötä. Erityisinä menestystekijöinä ohjelmassa nähdään ”Laadukkaiden neuvonta- ja kehittämispalveluiden tuottaminen KTM:n auditoiman seudullisen yrityspalveluverkon avaintoimijana” sekä ”oppilaitosten kanssa toteutettavat hankkeet”. (Korhonen & Ollila 2005, 9.)

Juholin (2008, 62) määrittelee, että ”viestintä tapahtuu foorumeilla, joista tärkein on fyysinen tai virtuaalinen työtila tai -ympäristö, jossa työyhteisön jäsenet toimivat itseohjautuvasti ja kollegiaalisesti. Viestinnän tarkoitus on työskentelyn edellytysten luominen, työyhteisön ylläpito, vahvistaminen ja kehittäminen sekä sen jäsenten yksilöllinen ja yhteinen oppiminen, joka tapahtuu dialogisen ja vastuullisen vuorovaikutuksen kautta. Työyhteisön jäsenet muokkaavat työllään ja viestinnällään organisaationsa mainetta tietoisesti ja tiedostamattaan ja heijastavat sitä takaisin työyhteisöön”. Tämä määritelmä kuvaa hyvin myös sähköisen työyhteisön kehitystehtävän tavoitetta.

Heikkinen ym. (2004) ovat tutkineet tietoyhteiskuntaan ja ympäristöön liittyviä asenteita ja tietämyksiä. Sen perusteella arjen tasolla eivät vielä juurikaan tieto ja viestintäteknologia ja ympäristö ole kohdanneet. Ongelmina koetaan se, missä määrin tietoyhteiskunnan uudet teknologiat, sovellukset ja palvelut löytävät ihmisten arkeen ja toisaalta se, miten ihmiset hyödyntävät ja ymmärtävät tietoteknologian sekä uusien palveluiden ja tuotteiden ekotehokkuuden potentiaalit. Tietoyhteiskuntapolitiikan ja ympäristöpolitiikan samankaltaisuudesta kertoo jotain se, että toimijoiden osallistamisella on suuri merkitys sekä ympäristö- että tietoyh-

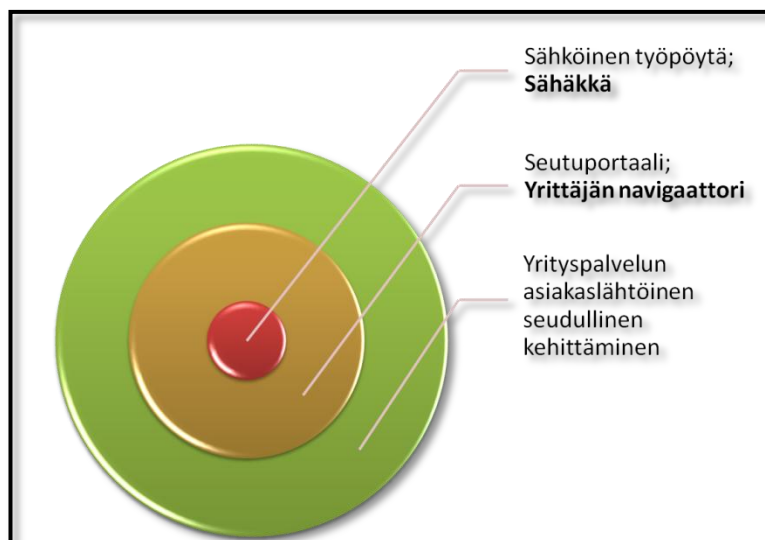
teiskunta- ja ympäristöpolitiikan käytännön onnistumiselle. Ihmiset huomioon ottamalla ja osallistamalla onkin ympäristöpolitiikassa jo pitkät, vahvat perinteet. Jotta saataisiin aktiivisia tekeviä ja toimivia e-kansalaisia, on kansalaiset osallistettava toimintaan, eikä vain passiivisesti ottamaan vastaan. (Kasvio ym. 2005, 64.)

1.2 Tarkoitus ja tavoite

Hankkeessa pyritään luomaan toimiva yhteistyömalli tukemaan mikro- ja pk-yrittäjien liiketoiminnan kehittämisen edellytyksiä. Lähtökohtana ovat siis yritykset ja heidän tarpeensa. Kuten kuvio 1 osoittaa, seudullisten yrityspalvelujen seutuportaalin eli Yrittäjän Navigaattoriin (www.yrittajannavigaattori.fi), liittyy olennaisena osana uusi asiakaslähtöinen tuote, sähköinen työpöytä Sähkökkä, joka on mukanaolevien organisaatioiden vastuuhenkilöiden keskinäinen viestintäväline. Sähkökällä on kaksi funktiota. Sen avulla välitetään yrityskentästä neuvontatarpeita sähköiselle työpöydälle kaikkien mukana olevien organisaatioiden tietoon. Tarkoituksena on, että yrittäjän ei tarvitse metsästä oikeaa neuvontatahoa, vaan neuvonta tulee yrittäjän luo. Toinen funktio on toimia ajankohtaisen tiedon välityskanavana mukanaolevien organisaatioiden kesken.

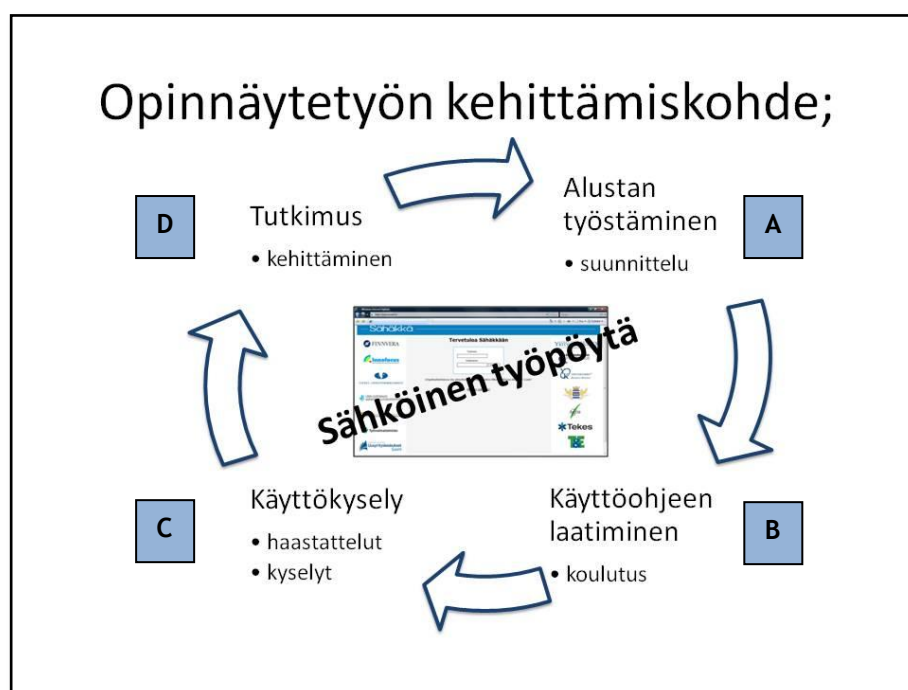
Päätoimijoina kehityshankkeessa ovat Länsi-Uudenmaan Yrityskeskus oy (Lykes) sekä Länsi-Uudenmaan aikuiskoulutuskeskus Innofocus. Toiminnallisessa viitekehyksessä esitellään myös Innofocusen toiminnan mahdollistava alueellinen Seutu-hanke. Kehityshankkeen tavoitteena on luoda Läntisen Uudenmaan yrittäjiä palvelevien tahojen verkosto ja rakentaa pk-yrittäjiä palveleva palvelutarpeiden ratkaisumalli, ns. yhden luukun periaate.

Pk-yritysten kasvun ja kehittämisen toimintaedellytykset paranevat, kun toisistaan irrallaan olevien palvelujen sijasta yrittäjät saavat henkilökohtaisen palveluneuvojan kautta kokonaisvaltaista palvelua ja yritysten tarpeista lähtöisin kehitettyjä uusia palvelutuotteita.



Kuvio 1: Seudullisten yrityspalveluiden asiakaslähtöinen, sähköinen työpöytä (Eriksson 2009)

Kuvion 2 mukaan kehittämistehtävän osalta tavoitteenani on a) olla mukana kehitystyöryhmässä luomassa sähköistä työpöytää, b) laatia sellainen ohje, joka auttaa käyttäjää kirjautumaan alustalle sekä toteuttaa koulutus, joka auttaa työpöydän käyttöönotossa, c) laatia kyselylomake ja haastatella käyttäjiä d) sekä koota niistä tämä opinnäytetyö kehittämistarpeineen. Kehittämistehtävän onnistumisen mittarina pidän sitä, että yhdyshenkilöt ovat kirjautuneet alustalle ja onnistuneet laittamaan sinne viestin.



Kuvio 2: Opinnäytetyön kehittämiskohde (Eriksson 2009)

Hanke liittyy ajallisesti ja tavoitteiltaan Länsi-Uudenmaan Yrityskeskukseen seudullisen yrityspalvelun mallintamiseen ja täydentää sitä. Aikuiskoulutuskeskus Innofocusen, jossa työskentelen kouluttajana, tavoitteena on tuoda Seudullisen yrityspalvelun mallintamiseen aikuiskoulutuksen näkökulma ja rooli toimijaverkoston ja seutukunnan pk-sektorin kouluttajana sekä uuden palvelumallin luomisessa.

Opinnäytetyö on rajattu koskemaan hankkeen osaa, joka sisältää seudullisten yrityspalveluiden sähköisen työpöydän viestintäympäristön vaikuttavuuden yrityspalvelujen tarjoajille ja näin välillisesti suoraan yrittäjille.

Opinnäytetyö sisältää hankekuvauksessa

- sähköisen työpöydän suunnittelun ja kehitystyön kuvauksen
- sähköisen työpöydän palvelumallin kuvauksen
- sähköisen työpöydän käyttöä koskevan ohjeistuksen laatimisen
- sähköisen työpöydän käyttökoulutuksen järjestämisen organisaatioiden vastuuhenkilöille ja sen kuvauksen
- käyttäjä tutkimuksen sekä teemahaastattelut yrityspalveluorganisaatioiden vastuuhenkilöille
- kehittämis ehdotuksen, mikäli tutkimustulokset esiintuovat uutta valoa.

Sähköisen työpöydän tutkimuksellinen tarkastelu on kestänyt ajallisesti noin vuoden huhtikuusta 2008 keväälle 2009. Kuitenkin toiveena on, että sähköinen työpöytä ja Navigaattorisivusto jatkavat asiakaslähtöistä toimintaansa yrittäjien tukena ja apuna vielä pitkään. Konkreettinen tavoite on, että kaikki mukana olevat toimijatahot ovat saaneet riittävät valmiudet ja käyttötaidot alustan haltuun ottamiseksi. Yhdyshenkilöt ovat kirjautuneet alustalle ja laittaneet tiedoksiannon oman organisaationsa puolesta.

Oman osaamisen kasvun tavoitteena on luoda suhteita ja verkostoitua yrityspalvelutoimijoiden kanssa eli oppia kunnallisista toimijoista ja elinkeinoelämästä asioita, jotka eivät ole tulleet vastaan aiemmin. Lisäksi tavoitteenani olla oman alan asiantuntijana mukana luomassa uutta sähköistä alustaa. Siis samalla kun jaan omaa pedagogista ja verkko-osaamistani saan muun muassa projektiosaamista. Jukka Ollilan tavoite on saada työpöytä vakiinnutettua osaksi yhteistyöorganisaatioiden toimintaa, myös resurssit huomioiden.

1.3 Kehittämishanke

Kyselyn avulla tehdään lähtötilanteen kartoitus, jonka avulla pyritään lisäämään tietoa ja ymmärrystä arvioinnin kohteena olevasta toiminnasta. Sähköinen työpöytä on uusi ja kehitetty ratkaisu, joten käyttäjiltä on selvitettävä käytettävyyttä, sitoutuneisuus ja motivaatio. Koska mikään viestintä ei tapahdu sen itsensä vuoksi, eikä viestinnän välineet lähde elämään ilman käyttötarvetta, on selvitettävä arviointitutkimuksen avulla Leo Nyqvistiä (2005) lainaten konstruktivistiseen arviointiin perustuvissa tutkimuksissa ”arvioinnissa sovelletaan tavallisesti useampia tutkimusmenetelmiä, kuten havainnointia, puolistrukturoituja tai avoimia haastatteluja sekä erilaisten asiakirja-aineistojen analyysiä, jotka kaikki yhdistyvät lopullisessa arvioinnissa”. Sähköistä työpöytää käyttäneiden yhdyshenkilöiden kokemuksia hyödynnetään ja analysoidaan konstruktivistisen arviointiparadigman mukaan, jonka todellisuuskäsitys on, ettei ole olemassa yhtä objektiivista todellisuutta.

Tutkimuksen tarkoituksena on saada selville seudullisessa yhteistyöverkostossa toimivien yhdyshenkilöiden mielipiteet ja kokemukset sähköisen työpöydän käytöstä. Sekä siellä toimivien käsityksen perusteella, millaiset seikat tukevat tieto- ja viestintätekniikan käyttöä niin tekniseltä, kuin osaamisenkin sektorilta katsottuna. Myös avoimuutta ja asenteita kartoitetaan tässä laadullisessa tapaustutkimuksessa. Kyselyn ja haastattelujen avulla on tärkeää saada tietoa uuden Sähkö-alustan käytöstä, jotta käyttäjät kokisivat sen tarpeellistavana työkaluna. Jukka Ollila on toivonut opinnäytetyön avulla nousevan yhteistyöorganisaatioiden yhteyshenkilöiltä tietoa niistä kehittämistarpeista ja toiveista, joita olisi tehtävä, että tämä teknologinen viestintäympäristö edesauttaisi yrityksiä ja yhteistyöorganisaatioita toimimaan asiakkaita paremmin palvelevana aktiivisesti käytettynä välineenä.

Tarkoituksena on kartoittaa kyselyn (liite 1) avulla tämänhetkinen tilanne, jossa analysoidaan Sähkö-käyttöä ja käyttöönottoa ja siihen soveltuvan yhdyshenkilön valintaa, tämänhetkisiä tietoyhteiskuntavalmiuksien hallintatasoa, valmiuksia, asenteita ja odotuksia. Lisäksi tutkitaan sähköisen työpöydän kehittämistä tarpeelliseen suuntaan, jotta sen käyttö toisi yhdysorganisaatioille mahdollisuuden laadukkaaseen ajantasaiseen toimintaan. Tutkimustehtävänä on arvioida projektin vaikuttavuutta myös omaan henkilökohtaiseen osaamiseen. Toisaalta tärkeää on arvioida organisaatiossa olevia tarpeita, odotuksia ja asenteita. Pyrkimyksenä on ottaa huomioon niin asiakaspalvelullisen, verkostoitumisen, kuin elinkeinoelämänkin näkökulma. Motivaation, osaamisen ja asenteiden lisäksi tutkimuksen avulla pyritään selvittämään tieto- ja viestintätekniikkaa myös teknisestä näkökulmasta katsottuna.

Olen käsitellyt työssäni muun muassa elinkeinoelämän muutoksia, asiakaslähtöisyyttä, viestintää ja verkostoitumista, peilaten näitä tämän päivän tietoyhteiskunnan vaateisiin sekä tieto- ja viestintätekniiikan (tv) mahdollisuuksiin. Tänä päivänä työskentelevä tietotyöläinen ei ole vain tiedon vastaanottaja tai lähettäjä vaan tärkeä osa tiedon tuottamista ja kommunikointia.

1.4 Raportin rakenne

Opinnäytetyöraportti jakautuu viiteen päälukuun. Ensimmäisessä luvussa on kerrottu tutkimuksen taustasta, tarkoituksesta ja rajauksesta toimijoihin sekä kehittämishankkeesta. Luvussa on myös esitelty käyttäjäkyselyn sisältö. Toisessa luvussa käsitellään opinnäytetyön toiminnallinen viitekehys. Tärkeimpinä kohtina luvussa esitellään Länsi-Uudenmaan ja Lohjan seutukunnan toimintaympäristö sekä hankkeen päätoimijat Innofocus ja Länsi-Uudenmaan yrityskeskus (Lykes). Kolmannessa luvussa kerrotaan opinnäytetyön tietoperusta. Teoreettisen viitekehysten tärkeimpinä kohtina ovat elinkeinoelämän muutokset liittyen innovaatio toimintaan ja tietoyhteiskunnan vaateisiin sekä yrityspalvelutarjonnan kehitystrendit liittyen asiakaslähtöisyyteen, sosiaaliseen mediaan ja tietoa viestintätekniiikkaan. Lisäksi kolmannessa luvussa esitellään elinkeinopoliittinen toimijaverkosto. Luvussa neljä esitellään kehittämishanke. Luku sisältää hankkeen suunnittelun, toteutuksen, tulokset ja arvioinnin. Luvussa viisi tehdään kehittämishankkeesta yhteenveto ja johtopäätöksiä. Luvussa esitellään myös keskeiset kehittämissuhteet. Lopussa on lähdeluettelo ja liitteet.

2 Toiminnallinen viitekehys

Länsi-Uudenmaan toimintaympäristössä nousee esiin opinnäytetyössä mukana olevia kunnallisia toimijoita, kuten Lykes (Länsi-Uudenmaan yrityspalvelukeskus) ja Innofocus, Länsi-Uudenmaan aikuiskoulutuskeskus. Toiminnallisessa viitekehyksessä esitellään myös Innofocusin seudullista yhteistyötä kehittävä alueellinen Seutu-hanke. Tämän opinnäytetyön rajaus on kuviossa 1 olevan sähköisen työpöydän työstäminen ja sen käyttöönottoon liittyvät materiaalit, koulutus ja käyttäjäkyselyt.

2.1 Länsi-Uudenmaan ja Lohjan seutukunnan toimintaympäristöt

Uusimaa muodostuu 24 eri kunnasta, joista suurin on Helsinki (Uudenmaanliitto 2009). 2007-vuoden lopussa Uudellamaalla asui 1 388 964 asukasta, joista Lohjan seutukunnassa 82 216 (Tilastokeskus, 2009). Toiminta-alueena Länsi-Uusimaa, Turun, Salon ja Helsingin läheisyydes-

sä, tarjoaa elinkeinoelämän toimijoille lähtökohdat menestykselliseen toimintaan (Uudenmaanliitto 2009).

Uudenmaan liitto on ottanut maakuntasuunnitelmassa tavoitteeksi, että vuonna 2030 Uusimaa on hyvinvoivien ihmisten kansainvälisesti kilpailukykyinen metropolialue. Hyypiän (2006) laatiman raportin ”Uudenmaan maakuntasuunnitelma 2030, Visio ja strategia” sisältää Uudenmaan tulevaisuuskuva ja toimintastrategiat. Se on pohja alueen kaikelle suunnittelulle. Elinkeinot ja osaaminen on yksi maakuntasuunnitelman neljästä painopistealueesta. Suunnitelman valmistelu on Uudenmaan liiton ja alueen kuntien, elinkeinoelämän, valtion aluehallinnon, tutkimus- ja oppilaitosten sekä järjestöjen yhteinen ponnistus. Laaja uusmaalainen yhteistyö takaa sen, että maakunnan kehittämistyössä mukana olevat tavoittelevat samaa päämäärää yhdessä sovituin keinoin.

Kaupunkiseutu AKO(Aluekeskusohjelma Länsi-Uusimaa) koostuu Hiiden alueen viidestä kunnasta (Karkkila, Karjalohja, Lohja, Nummi-Pusula, ja Siuntio) ja Raaseporin alueen kolmesta kunnasta (Hanko, Inkoo, ja Raasepori). Alueen yhteenlaskettu väestömäärä on n. 104 000 asukasta. Seudut ja kunnat muodostavat toiminnallisen Länsi-Uudenmaan kokonaisuuden. Hiidenalueen elinkeinorakenne kuluvan vuosikymmenen aikana on kokenut voimakkaan muutoksen. Samalla kun työpaikkojen määrä on kasvanut, seudun yritys rakenne on muuttunut peruselinkeinoista ja teollisuudesta palveluvaltaiseksi. Muutoksen ovat kokeneet erityisesti Vihti ja Lohja. Teollisuus on alueella edelleen merkittävä työllistäjä, sillä joka neljäs seudun työpaikoista on teollisuudessa. (Nummi-Pusula 2009.)

Kuluvan vuosikymmenen aikana kiinnostus yritystoimintaan on Hiiden alueen kunnissa voimakkaasti kasvanut. Sekä yritystoimintaa suunnittelevien että aloittavien yrittäjien määrä on ollut kasvussa. Yritysneuvonnassa asioineiden ja yrityksen aloittamista suunnittelevien asiakkaiden määrä vuonna 2006 oli 443 henkilöä, joista 225 perusti uuden yrityksen. Yhdeksän kymmenestä perustetusta yrityksestä toimi kahden vuoden jälkeen ja kahdeksan kymmenestä vielä viiden vuoden jälkeen. Seudun yritykset ovat tyypillisesti pieniä ja suurin osa alueen yrityksistä työllistää yhdestä neljään henkilöä. Kasvuyritysten rinnalla tällaisten pienten yritysten saavuttaminen voi olla haasteellista, sillä myös pienissä yrityksissä piilee työllistämispotentiaalia.(Nummi-Pusula 2009.)

Vuonna 2025 Hiiden alueen visiona on olla kilpailukykyiseen metropolialueeseen kuuluva viihtyisä ja ympäristöystävällinen asuinalue, joka kasvaa ja menestyy kehittyvässä teollisuudessa sekä palvelutuotannossa. Väestön osaaminen pyritään kohdentamaan oikealla tavalla, jotta

edellytykset kilpailukykyiseen ja menestyvään yritystoimintaan voidaan mahdollistaa. Alue tunnetaan kasvuyritysklustereiden huippuosaamisen lisäksi myös toimivista liikenneyhteyksistä. Hiiden alueen arvoihin kuuluvat luottamus ja keskinäinen kunnioitus, tasapuolisuus, kestävä kehitys sekä avoimuus. (Luako 2009.)

2.2 Yrityspalvelutoimijat

Yrityspalvelutoimijat kattavat laajan joukon yrityspalveluiden asiantuntijoita: koulutuksen-, rahoituksen-, työvoimaneuvonnan- sekä yrittäjäpalveluja tarjoavien tahojen saralta.

Yrittäjän Navigaattori portaalin ja sähköisen työpöydän yhteistyötoimijoita ovat

- Aikuiskoulutuskeskus Innofocus
- Finnvera Oyj, Uudenmaan aluekonttori
- Laurea-ammattikorkeakoulu
- Länsi-Uudenmaan Kauppakamari
- Länsi-Uudenmaan koulutuskeskus
- Länsi-Uudenmaan työvoimatoimisto
- Länsi-Uudenmaan Uusyrityskeskus r.y.
- Länsi-Uudenmaan Yrityskeskus Oy
- Länsi-Uudenmaan Yrityshautomo Oy
- Länsi-Uudenmaan Yrityskummit
- Nylands Svenska Lantbrukssällskap r.f.
- ProAgria Uusimaa r.y.
- Teknologiakeskus Tekes
- Uudenmaan työvoima- ja elinkeinokeskus
- Ykkösakseli ry.

Jotta työelämäyhteyksiin voidaan vastata, on elinkeinopoliittisten toimijoiden aktiivisesti kehitettävä työelämäsuhteita ja vastattava työelämän tarpeisiin. Heidän on uskallettava etsiä uusia uria ja kyettävä myös vastaamaan alueellisiin tarpeisiin. Yrityspalvelutoimijoiden on pystyttävä muuttamaan toimintaansa ja toimintatapojaan sekä rakenteitaan joustavasti ja riittävän nopeasti vastaamaan yllättäviin ja ennakoimattomiin muutoksiin. Elinkeinoelämän eri sektoreilla tehdään jatkuvaa ennakointia ja luodaan eri skenaarioita, joihin haetaan vaihtoehtoisia ratkaisukeinoja ja toimintamalleja.

2.2.1 Länsi-Uudenmaan Yrityskeskus

Yrityskeskus toimii elinkeinoelämän koordinaattorina. Lohjan kaupungin elinkeinotoimi yhdessä Länsi-Uudenmaan Yrityskeskus Oy:n (Lykes) kanssa on mukana kehityshankkeissa ja linkittää seudun toimijoita yhteen. Elinkeinokeskus vastaa yritystoiminnan neuvonnasta eri toimijoiden yhteistyöverkostossa. Yrityspalvelut kattavat neuvontapalvelut aina yrittäjäksi harkitsevista kasvuhakuisten yritysten kehittämisneuvontaan ja sukupolven sekä omistajanvaihdoksiin. (J. Ollila, henkilökohtainen tiedonanto 18.12.2008.)

Projektipäällikkö Jukka Ollila kuvaa seuraavasti Länsi-Uudenmaan Yrityskeskus Oy - Lykesin toimintaa: Lykes (www.lykes.fi) on kuntien omistama osakeyhtiö, joka on perustettu vuonna 1993. Vuoteen 2007 saakka nimenä oli Lohjan Yrityspalvelukeskus Oy, mutta Karkkilan kaupungin tultua omistajaksi nimi muutettiin nykyiseksi. Tällä hetkellä omistajakuntia ovat Karkkila, Lohja, ja Nummi-Pusula.

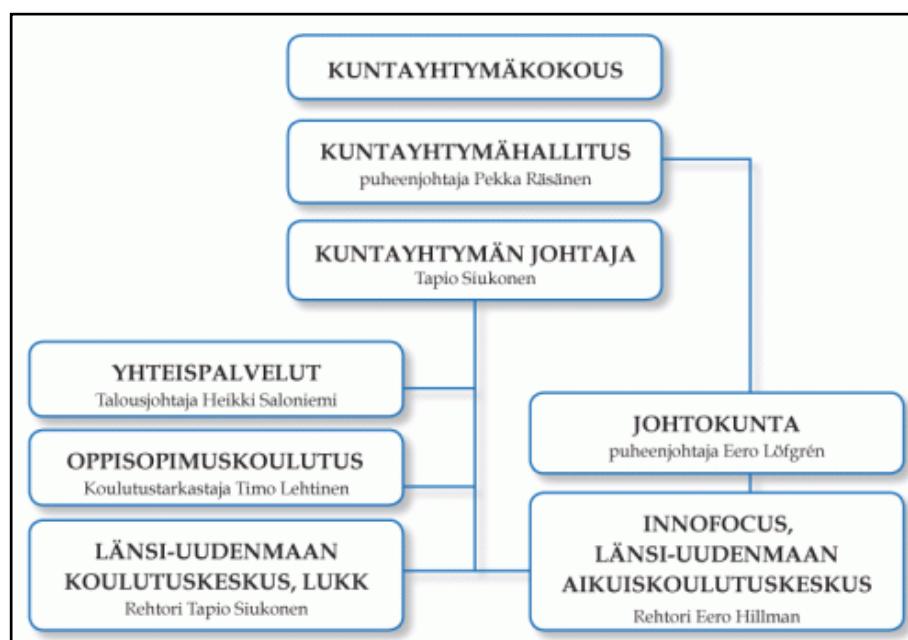
Toiminta-ajatuksensa mukaisesti Länsi-Uudenmaan Yrityskeskus Oy toimii aktiivisesti, näkyvästi ja verkostoituneesti alueen elinkeinoelämän kehittämiseksi. Omistajakunnissa toiminnassa oleville yrityksille Länsi-Uudenmaan Yrityskeskus Oy tarjoaa neuvontapalveluja. Lykes tekee myös aktiivista yhteistyötä Länsi-Uudenmaan Uusyrittäjäkeskus Oy:n kanssa, joka vastaa alkavan yrittäjän neuvonnasta. Tavoitteena on, että yritys saa joustavasti ja tehokkaasti neuvontapalveluja elinkaaren eri vaiheissa. Tähän liittyy kiinteästi myös yrityshautomotoiminta, sillä Lykes omistaa enemmistön Länsi-Uudenmaan Yrityshautomo Oy:stä. Henkilökohtaisen palvelun lisäksi Lykes koordinoi tällä hetkellä 15 organisaation käsittäviä seudullisia yrityspalveluja. Vuonna 2008 avattiin yrittäjiä palveleva Internet-sivusto Yrittäjän Navigaattori (www.yrittajannavigaattori.fi), joka on samalla valtakunnallisen YritysSuomi.fi:n alueellinen sivusto. Samalla käynnistettiin organisaatioiden yhteiseksi työvälineeksi sähköinen työpöytä Sähkökkä (J. Ollila henkilökohtainen tiedonanto 18.12.2008).

J. Ollilan (henkilökohtainen tiedonanto 18.12.2008) mukaan yritysneuvonnan ohella Lykes koordinoi alueen elinkeinoelämän kehittämispalveluja hallinnoimalla AKO:a (aluekeskusohjelma Länsi-Uusimaa). Aluekeskusohjelma kattaa kahdeksan Länsi-Uudenmaan kuntaa ja sen painopiste on elinkeinoelämän klusteripohjainen kehittäminen.

2.2.2 Länsi-Uusimaan aikuiskoulutuskeskus, Innofocus

Innofocus on Länsi-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymässä (LUAKY) ammatilliseen aikuiskoulutukseen erikoistunut yksikkö, jonka toiminta-alue kattaa omistajakunnat: Hanko, Inkoo, Karkkila, Kirkkonummi, Lohja, Nummi-Pusula, Raasepori, Vihti. Innofocus toimii näiden lisäksi myös Espoossa Kamreerintiellä.

Länsi-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymän (kuviot 3) palveluksessa oli vuoden 2007 lopussa yhteensä 333 henkilöä, josta LUKK:n ja yhteispalvelujen osuus oli 241 henkilöä, Innofocusin osuus 87 henkilöä ja oppisopimustoimiston 5 henkilöä. (Innofocusin henkilöstökertomus 2007.)



Kuvio 3: LUAKY hallinnollinen organisaatiokaavio (www.innofocus.fi)

Innofocusin ja sen taustaorganisaation Länsi-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymän toiminta-ajatukset; Innofocus, Länsi-Uudenmaan aikuiskoulutuskeskus kehittää aikuisten ammatillista osaamista, kun taas kuntayhtymän perustehtävänä on järjestää ammatillista koulutusta.

LUAKY:n strategiana on menestyä ennakoivana ja kehittävänä palvelu-/asiantuntijaorganisaationa. Kuntayhtymässä on monen eri alan osaajia sekä työelämän ja

muiden sidosryhmien tarpeita vastaava koulutustarjonta, ajanmukainen kone- ja laitekanta sekä ajanmukaiset opetusvälineet.

Innofocuksen oma visio vuoteen 2010 on johdettu isäntäorganisaation strategiasta: Innofocus on aikuisten ammatillisen osaamisen palvelu- ja kehittämiskeskus, jossa asiantuntijoiden ydinjoukko ohjaa yksilöllisesti ammatillisen osaamisen kehittymistä ajanmukaisin menetelmin vaihtuvissa oppimisympäristöissä. Innofocus menestyy osana kuntayhtymää hankkimalla ja syventämällä monialaisia työelämäyhteyksiä. Menestysstrategia toteutuu tarjoamalla aktiivisesti asiakkaalle henkilökohtaista arvoa yhdessä verkoston kanssa ja luomalla kumppanuussopimuksia avainasiakkaiden ja verkoston kanssa.

Opetusministeriön Koulutus- ja tutkimus 2003-2008 -julkaisun mukaan hyvinvointi ja kilpailukyky perustuvat alueelliseen elinvoimaisuuteen ja innovatiivisuuteen, jota edistetään alueellisesti kattavalla koulutuksella. Aluepoliittisten yritystoiminnan kehittämiskohteiden tulee olla linjassa alueellisten oppilaitosten toiminnan kanssa. Innofocuksen toiminta-ajatuksena on olla alueellinen palvelu- ja kehittämiskeskus.

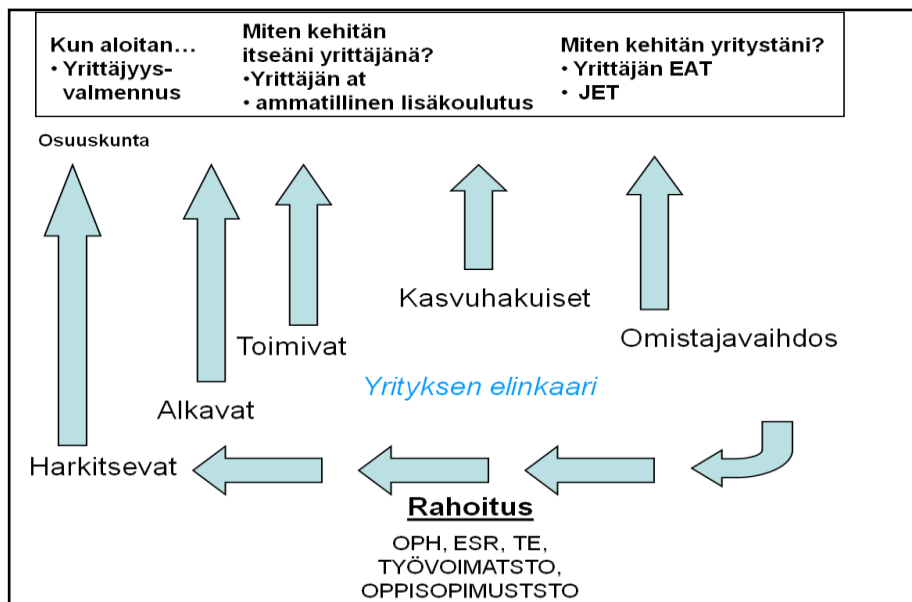
Seutu-hanke (2007-2009)

Innofocuksen Seutu-hankeen tavoitteena on tuoda seudullisen yrityspalvelun toimijaverkoston (vastuullinen toimija Länsi-Uudenmaan yrityskeskus, Lykes) vahva aikuiskoulutuksen näkökulma, koko seutukunnan pk-sektorin kouluttajana. Vuonna 2008-2009 hankkeeseen osallistujat ovat mukana kehittämässä yritysneuvojille suunnattua koulutusta Läntisellä Uudellamaalla, tavoitteena asiakaslähtöisen toimintatavan ja valmiuksien vahvistaminen sekä toimijoiden verkostoitumisen tukeminen.

Toisena tavoitteena on selventää Läntisen Uudenmaan yrittäjiä palvelevien tahojen verkostoa ja olla mukana rakentamassa pk-yrittäjiä palveleva palvelutarpeiden ratkaisumalli, ns. yhden luukun periaate, yhteistyössä Lykesin kanssa. Hankkeessa pyritään luomaan toimiva yhteistyömalli jolla tuetaan mikro- ja pk-yrittäjien liiketoiminnan kehittämisedellytyksiä. Ongelmana yrittäjän kannalta tiedon ja avun saantiin on se, että toimijoiden yhteistyö ei näy yrittäjälle asti jolloin he ovat kokeneet tiedon ja avun hakemisen sekavaksi ja työlääksi (klusteriselvitys 12/2006). Yhdeksi ratkaisuksi on kehitetty ns. verkkoportaalit, josta ilmenee kunkin tahon palvelut ja työnjako. Vuoden 2007 aikana verkkoportaalien työstäminen on edennyt jo pitkälle ja 2008-2009 yhteistyön painopiste on siirtynyt yhä vahvemmin sähköisen työpöydän kehittämiseen.

Kolmantena tavoitteena on selkeyttää ja mallintaa toimintatapa, jossa kaikki verkostossa olevat toimijat ottavat yrittäjiltä vastaan viestejä ja toivomuksia. Samalla luodaan luonteva työnjako ja roolitukset eri toimijoiden kesken seudullisen yrityspalvelun toiminnassa. Yhden luukun periaate tarkoittaa siis Seutu-hankkeessa tätä verkostossa luotavaa toimintamallia, jossa yrittäjiä ei pompoteta luukulta luukulle vaan asian hallitseva toimija ottaa tähän yhteyttä. Ratkaisumalliksi on työstetty ns. sähköisen työpöydän malli, jonka kautta organisaatiot voivat ottaa kopin yrittäjien tarpeista ja auttaa ratkaisun löytymisessä.

Hanke suuntautuu Innofocuksessa työelämän kehittämis- ja palvelutehtävässä yritysten, julkisyhteisöjen ja erityisesti pienyritysten kehittämiseen. Innofocus on rekrytoinut hankkeen vetäjäksi vuonna 2007 yrittäjyysvalmentaja Anders Starckin, jonka ydintehtävänä on ollut aikuiskoulutuksen edustajana toimiminen seudullisessa yrityspalvelussa ja työelämän kehittämis- ja palvelutehtävän vieminen ja konkretisointi pk-yrittäjille. Alustava asiakaspalvelumalli on luotu yhdessä koko verkoston kanssa vuonna 2007. Osaksi tätä verkostotyötä on kytketty myös täsmäkoulutustuotteiden levittäminen, edelleen kehittäminen ja räätälöinti yhdessä mikro- ja pk-yrittäjien kanssa.



Kuvio 4: yritystoiminnan ja liiketoiminta-osaamisen kehittäminen - Innofocuksen tuotteet

Kuten kuvio 4 osoittaa, Seutu-hanke suuntautuu Innofocuksessa kaikkiin seudullista yrityspalvelua tarvitsevien pk- ja mikroyrittäjien toimialoihin, jotka edustavat myös Innofocuksen asiakkaiden toimialoja. Näitä ovat: koneistus ja metalliala, kiinteistöhoito, LVI (sis. puhdistuspalvelualan), puuala, rakennusala, sähköala, auto- ja logistiikka-ala, sukellusala, liiketalou-

den ja hallinnon ala, luonnontiede (tietotekniikka), matkailu- ja ravitsemis- ja talousala, sosi-
aali- ja terveysala, valmentava ja maahanmuuttajat sekä turvallisuusala. Hankkeesta lisää
kohdassa 4. hankekuvaus.

3 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön tietoperusta eli teoreettinen viitekehys koostuu kolmesta suuremmasta koko-
naisuudesta: elinkeinoelämän muutoksista, elinkeinopoliittisesta toimijaverkostosta ja yritys-
palvelutarjonnan kehitystrendeistä.

Tieto on nyky-yhteiskunnassa nopeasti muuttuvaa. Tieto ja sen hallinta ovat keskeisiä ele-
menttejä yhteiskunnan hyvinvoinnille. Hätönen (2001, 46) toteaa, että pysyvän tiedon rinnal-
la on yhä enemmän muuttuvaa tietoa, jolloin uutta tietoa on kyettävä etsimään myös tieto-
tekniikkaa hyödyntäen.

3.1 Elinkeinoelämä muutoksessa

Taloudellinen, poliittinen ja tekninen kehitys on johtanut elinkeinoelämässämme siihen, että
on tullut tarve hoitaa julkisen hallinnon tehtäviä ja asiakaspalvelua uudella tavalla. Kansalai-
set haluavat palveluita yli hallinnon rajojen joustavasti ja keskitetysti, mielellään yhdestä
paikasta. Asiakaspalvelun kehittäminen on kunnille tärkeää kaikilla tasoilla, joissa asiakas
kohdataan. Asiakaspalvelusta on tullut kunnille kuntakuvaa parantava ydinprosessi. Myös yri-
tykset haluavat helposti saavutettavaa, oikea-aikaista ja asiantuntevaa palvelua. Eri asiakas-
palvelumuotojen kehittäminen on kunnille erittäin tärkeää kilpailtaessa yritysten sijoittumi-
sista juuri kyseisen kunnan tai seutukunnan alueelle. (Sinkkonen 2001, 51-53.)

Kivelä (2007, 9) viittaa Heinosen (1999) esitykseen, jonka mukaan kunnan toimintamallit ovat
perinteisesti seuranneet muiden organisaatioiden toimintamalleja. Virastomallista on siirrytty
yritysanalogiaan perustuvan konsernimallin kautta asiakaslähtöiseen palveluanalogiaan perus-
tuvaan yrittäjyysmalliin. Hietanen (2005, 54-55) kertoo artikkelissaan, että palvelualojen
osuus muun muassa yrityspalvelujen osalta on noussut viime vuosina. Palvelualoilla on keskei-
nen rooli uuden tiedon ja teknisten ratkaisujen välittäjänä ja niistä on tullut keskeinen osa
talouden dynamiikkaa ja kilpailukykyä. Tulevaisuuden trendeiksi Hietanen on tuonut julki
Kempilän ja Mettäsän (2004) listauksesta muun muassa toimialojen ja rajojen hämärtyminen,
erikoistumisen ja osaamisen sekä yritysten välisten verkostojen merkityksen kasvamisen.

Kivelä viittaa Kettuseen (1999), että muutoksia tuo kunnallisten palvelunjärjestäjien korvautuminen vaihtoehtoisilla palveluntuotantotavoilla. Tämä monimuotoistuminen aikaansaa, että kunnasta tulee verkosto, jonka osina toimivat kuntalaiset, yritykset, yhdistykset ja muut viranomaiset. Ylihervaan (2006) viitattuna Kivelä jatkaa, että hyvinvointiyhteiskunnan tulevaisuus 2000-luvulla on kiinni julkisen alan uudistumis- ja innovointikyvyistä. Viime vuosien kasvun takana on tutkimusten mukaan monesti ollut teknologiset innovaatiot yhdistettynä verkostomaiseen toimintatapaan. Kumppanuus ja verkosto-osaaminen ovat nousseet keskeisiksi osaamisalueiksi. (Rannisto ym. 2007, 10-11.)

Toiminnan painopisteet on selkeästi asetettu lähes kaikilla seuduilla seudullisessa elinkeinostrategiassa, joka linjaa seudullista elinkeinopoliittista työtä. Elinkeinopoliittinen yhteistyö on monilla seuduilla tasoittanut tietä kuntien laajemmalle strategiselle yhteistyölle aina kuntaliitoksia myöten. Elinkeinopoliittisen yhteistyön aluejako noudattelee useimmiten työssäkäyntialueita ja muodostaa siten elinkeinopoliittisen ehjän kokonaisuuden. Kunta ja palvelurakennemuutoksen keskeinen tavoite on julkisten palveluiden kustannustehokas organisointi. Keinoina on nostettu esille palvelutuotannosta vastaavien yksiköiden laajentaminen, markkinaehtoisten palvelutuottajien tehokas hyödyntäminen ja kuntien ja valtion vastuualueiden tarkistaminen. Rakennemuutoksessa olevissa julkisissa yrityspalveluissa on viimeisten vuosien aikana jo näissä asioissa edetty sanoista tekoihin. Kuntien yhteistyö on aikaansaanut seudullisten kehittämisorganisaatioiden perustamisen. Tällä hetkellä maassamme on lähes 60 seudullisesti toimivaa yritysneuvonnan palveluja tuottavaa kuntien omistamaa kehitysyritystä tai kuntayhtymää. Seudullisten yksiköiden avulla on voitu luoda edellytykset pidemmälle vietyyn toimialakohtaiseen erikoistumiseen ja yritysneuvojien osaamisen syventämiseen. (J. Huovinen, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2008.)

3.1.1 Organisaatiokulttuuri tietoyhteiskunnassa

Erilaisten organisaatiokulttuurien määritelmille on yhteistä se, että ne katsovat organisaatiokulttuuriin kuuluvan neljänlaisia asioita. Ensinnäkin kulttuuri on oppimisprosessi, sillä se syntyy kokemusten ja niiden kollektiivisen käsittelyn kautta. Toiseksi kulttuurille on ominaista yhteisyys sen jäsenten kesken. Kolmanneksi se sisältää yhteisiä uskomuksia, arvoja, arvostuksia ja asenteita, normeja ja traditioita. Neljänneksi kulttuuriin kuuluu viestintä. (Tukiainen 1999, Moilasen 2004, 28 mukaan.)

Aula määrittelee Juholinin artikkelissa (jyu.fi, 2003), että organisaation kulttuuri syntyy vuorovaikutuksessa, yhdessä tekemisestä ja yhteisistä kokemuksista, eli kulttuuri on tietynlainen yhteinen ajattelutapa. Kulttuuri organisaation osana perustuu ajatukseen, että yhtenäinen kulttuuri on organisaation menestystekijä. Tällöin johtamisen ja viestinnän keskeisenä tehtävänä on kulttuurin ylläpitäminen ja vahvistaminen.

Hietanen kertoo Tietoyhteiskunta myytit ja todellisuus teoksessa (2005, 52-57) tietoyhteiskunnan historiasta, että Suomen vahvuus on ollut nimenomaan teknisten laitteiden tuotannossa. Vaikka vuonna 2001 UNDP:n (United Nations Development Programme) arvion mukaan Suomi oli teknologian kehittämisen ja käytön kannalta maailman edistynein maa, tämä ei ole kuitenkaan koko totuus suomalaisesta tietoyhteiskunnasta. Suomen panostukset ovat olleet kärkimaita kilpailukyvyn osalta, mutta ei tuotosten ansiosta, eli uutta teknologiaa on kehitetty ja käyttöön otettu aktiivisesti, mutta ei niinkään hyödynnetty. Jopa Nokian entinen pääjohtaja, Jorma Ollila, on myöntänyt Turun Sanomissa 2004, että Nokia on keskittynyt viime vuosina tekniikkaan ja tästä opikseen ottaneena aikovat keskittyvät jatkossa enemmän asiakkaiden todellisiin tarpeisiin.

Verkostomaisessa yhteistyössä yhteistyökumppaneiden kanssa toimiessa tieto- ja viestintäteknikan avulla online-yhteistyössä välimatkoista riippumatta on muun muassa Manuel Castellsin (1996) mukaan tietoyhteiskunnan ydinominaisuus. Tätä tietoteknisten työkalujen avulla tehtävää, informaation ja tiedon hankkimiseen ja muokkaamiseen perustuvaa työtä voidaan kutsua tietotyöksi. (Kasvio ym. 2005, 78.) Verrattuna perinteisiin teollisuusyrityksiin, tänä päivänä suuri osa meistä tekee ns. tietotyötä, joka vaatii lihasten sijaan aivoja ja sosiaalista käyttäytymistä. Tämä organisaatiossa oleva tieto ei ole ulkopuolelta tuotavaa viisautta vaan yhdessä synnyttävää ja jalostettavaa. (Juholin 2008, 13.) Henkilökohtaisista ominaisuuksista tietotyöntekijöiltä vaaditaan etenkin ongelmanratkaisukykyä ja samalla sosiaalisia vuorovaikutustaitoja, sillä julkisesta tutusta mielikuvasta poiketen tietotyö ei ole yksin puurtamista vaan usein tiimityötä. (Kasvio ym. 2005, 155.)

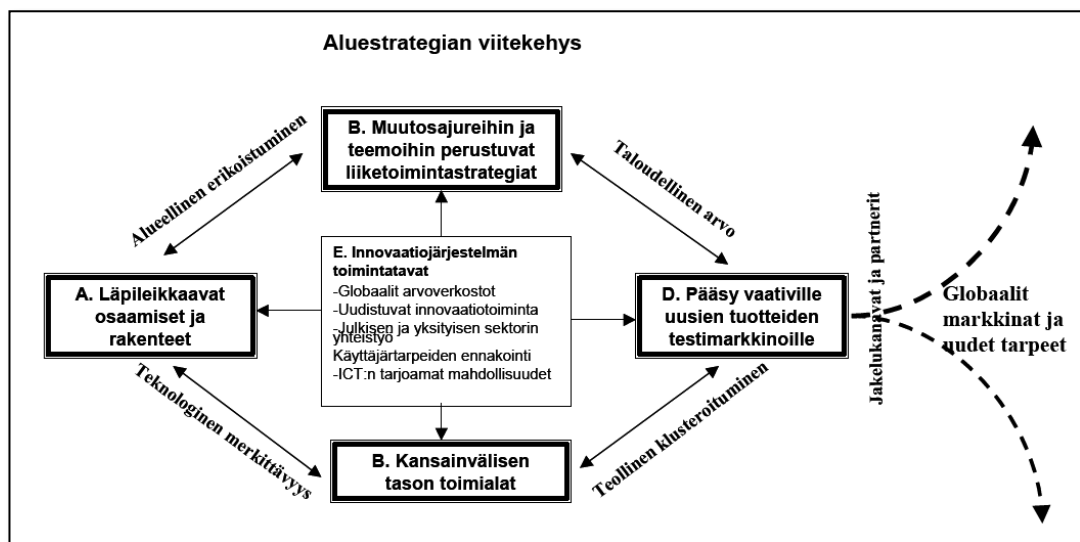
3.1.2 Yritysten innovaatiotoiminta

Voidakseen kehittyä, yritys vaatii uusia ratkaisuja ja tuotteita strategisesti oikeille alueille. Se edellyttää innovaatioiden edistämistä nopeasti kehittyvässä toimintaympäristössä. Perustana tulee olla strateginen näkemys sekä asiakkaan tarpeiden muuttumisesta, että teknologian luomista mahdollisuuksista (Hannus 2004, 151).

Julkisen sektorin ja elinkeinoelämän yhteistyön tavoitteena on muuttaa sosiaaliset innovaatiot liiketoiminnaksi. Siihen tarvitaan vuorovaikutusta yritysten ja tutkimuslaitosten sekä koulu- ja yrityskehittäjäorganisaatioiden välillä niin, että tuloksena on uudenlaisia julkisen sektorin palveluja. Innovatiivisuus ja yritteliäisyys kulkevat käsi kädessä. Vähäinen yrittäjyysinnostus ja pienyritysten alhainen lukumäärä ovat perusongelmia. Yritysten kasvuhaluutta rajoittavat muun muassa yrittäjyyden heikko houkuttavuus ja kannusteiden vähäisyys sekä yrittämisen korkea riski. Yrityksissä on edessä laaja sukupolven vaihdos, sen myötä tilanne muuttuu, sillä nuorten yrittäjien on todettu olevan aiempia sukupolvia rohkeampia yritysten kasvattamiseen ja innovaatioiden hyödyntämiseen. (Uudenmaanliitto 2008, 19-20)

Uudenmaan liiton julkaisemassa Uudenmaan Innovaatiostrategiassa 1.12.2008 on tunnistettu seuraavat viisi päätoimintalinjaa:

- 1) Yrittäjyys- ja innovaatiokulttuurin kehittäminen
- 2) Innovaatioympäristön kehittäminen
- 3) Työorganisaatioiden sosiaaliset innovaatiot ja innovatiivisuus
- 4) Uudet innovatiiviset liiketoimintamahdollisuudet
- 5) Yritysten juurruttaminen ja investointien houkuttelu.



Kuvio 5: Aluestrategian viitekehys (Uudenmaanliitto 2008, 4)

Tekes synkronoi innovaatiostrategioita kokoamalla alueelliset teknologia - ja innovaatiostrategiat yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, jonka näkökulma on kiteytetty yllä olevaan viitekehykseen (kuvio 5).

Talouden ja aluesuhteen sekä keskittymisdynamiikan tarkastelussa on syytä kiinnittää erityis- huomiota siihen, kuinka paikallinen toimintaympäristö tukee yritysten innovaatiotoimintaa ja uuden tiedon luomista muun muassa hyödyntämällä tukiresursseja. Kolehmainen mukaan (2003) paikallinen innovaatioympäristö voidaan jäsentää kolmella eri tasolla. Ensinnäkin rakenteelliset ja institutionaaliset tekijät, kuten esimerkiksi pienyritysvetoinen keskittymä tarjoaa erilaiset lähtökohdat yritysten innovaatioprosesseille verrattuna suuryritysten keskittymään. Vahvasti yritysten toimintaedellytyksiin vaikuttavat julkisten ja puolijulkisten yritysten tukipalveluiden toimivuus, sekä muun muassa koulutustoiminnan määrä ja laatu sekä paikallisten työmarkkinoiden dynamiikka. Organisaation välisten suhteiden tasolla yritysten innovaatiotoiminnan kannalta on merkityksellistä se, missä määrin niiden verkostot ovat paikallistuneet. Myös yksilötasolla tärkeitä ovat erilaiset sosiaaliset suhteet, joissa välittyy esimerkiksi innovaation kannalta arvokasta informaatiota ja tietoa. (Kasvio ym. 2005, 116-117.)

3.2 Elinkeinopoliittinen toimijaverkosto

”Elinkeinopolitiikan toimijoita ovat kunnat, kunnalliset ja seudulliset elinkeinoyhtiöt, TE-keskukset, maakuntien liitot, ministeriöt ja keskushallinto, hallitus, eduskunta, EU ja myös yritykset ja koulutusorganisaatiot (Kaskinen 2003, 59).” Elinkeinopolitiikan keskeiseksi tavoitteeksi Kaskinen (2003, 17) määrittelee yritysten toimintaedellytysten ja kunnassa olevien palvelujen turvaamisen ja parantamisen. Lisäksi tavoitteena on terve, paikallisista vahvuuksista nouseva työllistävä elinkeinorakenne sekä viihtyisä ja turvallinen asuinympäristö, joka houkuttelee osaavaa työvoimaa.

Kunta huolehtii perusopetuksesta, kun taas muilla elinkeinopolitiikan kentällä olevilla koulutusorganisaatioilla on omat tehtävänsä koulutetun työvoiman tarjonnan ylläpidossa. Näitä ovat yliopistot, ammattikorkeakoulut, ammattioppilaitokset ja aikuiskoulutus. Elinkeinopolitiikan kentällä ovat tietysti myös yritykset. Yritykset ovat etupäässä elinkeinopolitiikan kohteita, mutta esiintyy puheenvuoroja, että yritykset tulisi sitoa tiiviimmin elinkeinopoliittiseen päätöksentekoon esimerkiksi yritysjärjestöjen tai kauppakamareiden avulla. (Kaskinen 2003, 59.)

Aluekehityksen hyvinvointi ja kansainvälinen kilpailukyky Suomessa perustuu alueiden elinvoimaisuuteen ja innovatiivisuuteen. Tätä edistetään kattavalla koulutuksella ja tutkimustoiminnalla. Toteutuakseen tämä edellyttää perusasioiden turvaamista maan eri osissa, kansallisen koulutus- ja tutkimuspolitiikan ja aluepolitiikan kehittämistavoitteiden yhteensovittamis-

ta, alueellisen elinkeino- ja työelämän ja muiden toimijoiden kanssa tehtävän yhteistyön vahvistamista, koulutus- ja tutkimustoiminnan niveltämistä alueiden elinkeino- ja hyvinvointistrategioihin, alueellisen ennakkoinnin tehostamista, alueiden kansainvälisen infrastruktuurin laajentumisen tukemista sekä maahanmuuttopolitiikan ja koulutuspolitiikan yhteyden vahvistamista. (Opetusministeriön julkaisuja 2004, 11.)

Yritykset eivät voi pitää yllä huippuluokan suorituskykyä kovin monissa erityisosaamisen osissa, mikä johtaa yrityksen ulkoisten suhteiden kasvuun, laajemmassa mielessä verkostoitumiseen. Verkostomaisessa toiminnassa on kiinnitettävä huomiota uuden informaatio- ja kommunikaatioteknologian käyttöön. Toimivan ja tehokkaan verkoston rakentaminen edellyttää teknologian käyttöönoton lisäksi myös strategian sekä toimintamallin huolellista suunnittelua, sillä tietoteknologia itsessään vain mahdollistaa toteutustasolla uudet tavat toimia. Verkostoitunut yritys voi hyödyntää myös muiden yritysten resursseja tehokkaasti ja joustavasti. (Kasvio ym. 2005, 122.)

3.2.1 Seutuyhteistyö

Alue- ja kuntarakenteen odotetaan muuttuvan samanaikaisesti. Alueellista keskittymistä tapahtuu, väestö on siirtynyt ja siirtymässä etelään ja kaupunkikeskuksiin. Aluehallinnon näkökulmasta katsottuna on tapahtumassa murros. Lääninhallitusten määrä on pudotettu viiteen ja niiden roolia on kavennettu. EU-jäsenyyden myötä maakuntaliitoille on annettu uusia tehtäviä ja maakuntajakoa käytetään hallinnollisena ja tilastollisena määreenä. Seutuyhteistyötä kehitetään pilottihankkein ja -ohjelmin. Lisäksi valtionhallinto kannustaa kuntien väliseen toiminnalliseen yhteistyöhön. (Kaskinen 2003, 53-54.)

Voimakas trendi elinkeinopolitiikassa on seutuistuminen, jonka lisäksi EU:n aluepolitiikka korostaa alueellista yhteistyötä. Seutuistumista pidetään oivana keinona alueiden ja kuntien eriarvoistumista vastaan. Seutuistuminen tehostuu myös paikallisten voimavarojen käytön myötä. Kaskinen (2003, 59) viittaa Hirvoseen (2002), että kuntien seudullinen yhteistyö on toiminut parhaiten elinkeinopolitiikan toimijaverkostoissa.

Kaskinen (2003, 57-58) määrittelee, että yrityksen tarpeisiin liittyvät koulutukset ovat lyhyen aikavälin elinkeinotoiminnan kehittymiseen keinot. Huomioitavien tarpeiden lisäksi yhteistyö koulutusorganisaatioiden ja yritysten välillä, jatkuva oppiminen työssä ja aikuiskoulutuksen parantaminen ovat niistä esimerkkejä. Tätä yhteistyötä tulisi tehdä aluetasolla, joka vaatii toteutuakseen avointa viestintää toimijoiden kesken.

Viestintästrategia

Strategia on suomalaisen sivistyssanakirjan (1999, 233) mukaan laskelmointiin perustuva toimintasuunnitelma. Viestintä taas tapahtuu Juholinin (2008, 62) mukaan siellä, missä ihmiset ovat ja työskentelevät ja missä he itse tuottavat ja vaihtavat tietoa ja kokemuksia.

Viestintästrategia on Salinin mukaan (2002, 133) yksi julkisuudenhallinnan ja yrityskuvatavoitteiden saavuttamisen työkalu, jossa määritellään tavoitteet ja tavat, jolla toimitaan julkisuudessa. Juholin (2006, 65) taas määrittelee viestintästrategian seuraavasti: ”Viestintästrategia muodostuu niistä toimintaa yhdensuuntaistavista määrittelyistä, valinnoista ja tavoitteista, joita soveltamalla ja toteuttamalla yhteisö menestyy nyt ja tulevaisuudessa. Se tapahtuu hyödyntämällä viestintäresurssia mahdollisimman hyvin. Strategiassa päähuomio on tulevaisuudessa”.

Media Management Verkkoviestinnän opintokokonaisuus-sivustolla mainitaan, että strategia laaditaan pidemmälle aikavälille, ja se on pysyvä. Viestinnän kokonaissuunnitelma perustuu viestintästrategiaan, jonka lähtökohtana on koko yhteisön strategia. Tarja Moilanen Lainaa Tileviä (1994, 27) ja mainitsee gradussaan ” Sisäisen viestinnän merkitykset ja arvostukset”, että viestinnän ja kulttuurin läheistä suhdetta voi kuvata sillä, että luonto syntyy itsestään, mutta kulttuurin syntymiseen tarvitaan viestintää.

Alueiden välinen kilpailu kiristyy muun muassa investoinneista, osaavasta työvoimasta, ja asukkaista. Alueiden on menestyäkseen viestittävä vahvuuksistaan ja tarjoamistaan mahdollisuuksista. Seutuviestinnän tarkoituksena on nostattaa Länsi-Uudenmaan profiilia nykyisten kuntalaisten ja potentiaalisten uusien asukkaiden, matkustajien ja yrittäjien silmissä. Luomalla alueelle selkeä, tunnistettava imago, nostetaan alueen kilpailukykyä, houkuttelevuutta ja parannetaan alueen hyvinvointia. (Luako 2009.)

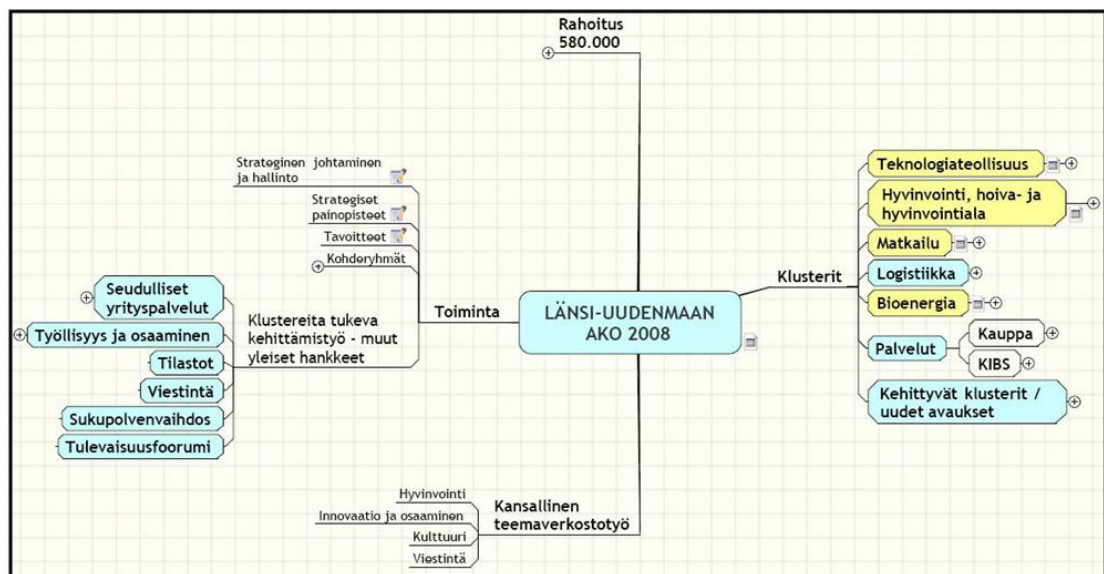
3.2.2 Hankkeen yhteys laajempiin hankkeisiin

Elinkeinopoliittiset toimijat usein kehittävät toimintaansa ja palvelujansa alueellisten ja seudullisten sekä toisinaan myös valtakunnallisten hankkeiden avulla. Tässä on esitelty aluekeskushjelma AKO Länsi-Uusimaa, joka on toiminut resurssina Yrittäjän Navigaattori-sivustolle. Sivusto on rakennettu asiakaslähtöisesti ja kiinteästi kytkeytyneenä YritysSuomi.fi - valtakunnalliseen portaaliin. Toisena projektina tuodaan esiin Seudulliset yrityspalvelut -projekti vuo-

silta 2002-2007. Projektin tavoitteena on ollut parantaa yrityspalveluiden tasoa sekä saatuutta tehostamalla valtion alueorganisaatioiden, kuntien, neuvontaorganisaatioiden ja yksityisten yrityspalveluyritysten resurssien hyödyntämistä yritysneuvonnassa ja kehittämispalveluissa. Mielestäni nämä molemmat aikaisemmat hankkeet ovat vaikuttaneet sähköisen työpöydän syntyyn.

Aluekeskusohjelma (AKO) Länsi-Uusimaa

Kuten kuvio 6 osoittaa, Länsi-Uudenmaan kaupunkipoliittinen ohjelma - AKO Länsi-Uusimaa - keskittyy valtakunnallisen linjauksen mukaisesti: laaja-alaiseen elinkeinopolitiikkaan, alueellisen osaamisrakenteen ja innovaatiotoiminnan kehittämiseen sekä vetovoimaisen toimintaympäristön luomiseen. AKO-rahoitus toimii käynnistävänä panoksena seudullisissa kehittämissävyksissä sekä mahdollistaa ulkopuolisen asiantuntijaresurssin hankkeisiin. (Luako 2009.)



Kuvio 6: AKO toimintasuunnitelma 2008 (Luako 2009)

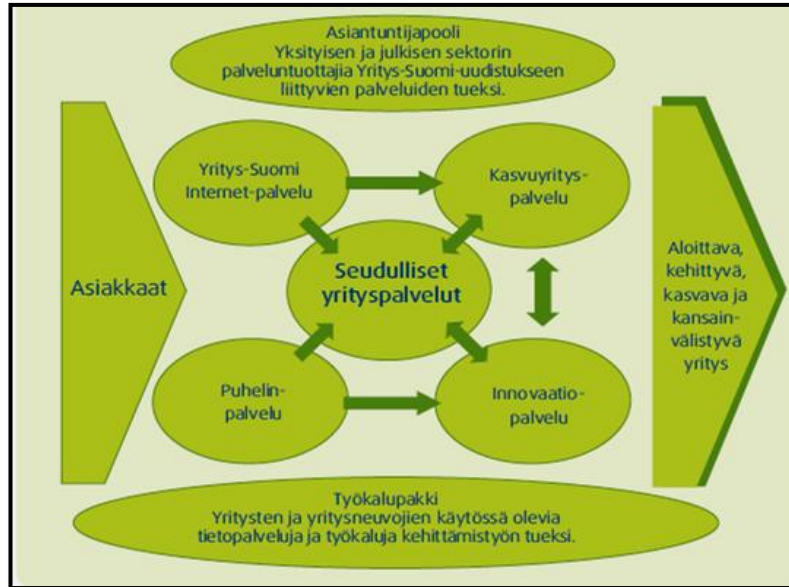
Aluekeskusohjelma (AKO) Länsi-Uusimaan vuoden 2008 aluekeskusohjelman toimintasuunnitelmassa oli Seudullisten yrityspalvelujen osalta kolme kokonaisuutta. Ensinnäkin kevään 2008 aikana rakennetaan valtakunnallisen YritysSuomi.fi -portaalin alle seudun yrityspalveluista kertova alueportaali. Toisena kokonaisuutena kevään 2008 aikana koulutetaan yritysneuvontaan mukana olevista organisaatioista henkilöitä, jotka eivät välttämättä tee varsinaista yritysneuvontaa, mutta jotka omaan työhönsä liittyen käyvät seudun yrityksissä. Tavoitteena on, että nämä henkilöt koulutuksen jälkeen osaavat kerätä yrityksistä tietoa, joka voidaan edelleen välittää varsinaista yritysneuvontaa tekeville organisaatioille. Kolmantena kokonaisuute-

na kevään 2008 aikana edellä kuvatus, yrityksistä kerätyn tiedon välittämiseen rakennetaan sähköinen työpöytä. Tavoitteena on, että yritysten neuvontatarve siirretään työpöydälle ja jokin mukana olevista organisaatioista ottaa yrittäjään yhteyttä käynnistäen neuvontaprosessin. Eli tavoite oli rakentaa valtakunnallisen YritysSuomi.fi -portaalin alle seudun yrityspalveluista kertova alueportaali, Yrittäjän Navigaattori. (Luako 2009) Yrittäjän Navigaattori - verkkopalvelu on osa valtakunnallista YritysSuomi -palvelua, jonka kehittämisestä vastaavat Työ- ja elinkeinoministeriö sekä PKT-säätiö. Palvelun vastuullinen toimija on Länsi-Uudenmaan Yrityskeskus Oy. Palvelun konseptin ja ulkoasun on rakentanut Brutoff & Co ja tekninen toteutus on nummipusulalaisen Openspace Oy:n käsialaa. (L-U 22.10.2008.)

Samanaikaisesti Yrittäjän Navigaattorin kanssa kehitettiin uusi, kiinteästi Yrittäjän Navigaattoriin liittyvä, opinnäytetyön aiheenakin oleva sähköinen työpöytä Sähkökkä. Sähkökkän avulla verkosto-organisaatioilla on mahdollisuus välittää yritysneuvontapyyntöjä asiantuntijaverkostolle sekä Navigaattorisivustojen kautta yleistä ajankohtaista asiaa. Sähköisestä työpöydästä ja sen kehitysvaiheista on luettavissa lisää kohdasta 4 hankekuvaus.

Seudulliset yrityspalvelut -projekti 2002-2007

Lähtökohtana alueelliselle Seutuhankkeelle on ollut viisivuotinen valtakunnallinen Seudulliset yrityspalvelut-projekti (kuviot 7), joka päättyi 2007. Seudulliset yrityspalvelut -projekti on yhteinen nimike yritysneuvontaa toteuttavien tahojen seudulliselle organisoinnille. Projektin tavoitteena oli selkeyttää yritysneuvonnan palvelutarjontaa ja parantaa neuvonnan laatua lisäämällä organisaatorajat ylittävää erikoistumista ja yhteistyökumppaneiden palveluiden tuntemusta. Palveluntuottajia ovat muun muassa kuntien seudulliset kehittämisorganisaatiot, TE -keskukset, työvoimatoimistot, uusyrityskeskukset, Finnvera ja ProAgria maaseutukeskukset. (Kunnat, 2008.)



Kuvio 7: Seudulliset yrityspalvelut (2007, Seudulliset yrityspalvelut -esite)

Suomen Kuntaliitossa elinkeinopolitiikan erityisasiantuntijana työskentelevä J. Huovinen (henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2008) kertoo, että Seudulliset yrityspalvelut-projektin käynnistämisen taustalla oli alueellisen yrityspalvelutoiminnan kehittämishankkeen ajatukset, jotka jalostuivat sitä seuranneen valmisteluryhmän työssä hankeaihioksi. Ajatuksia tuli myös maaseutuyritysneuvonnan puolella pilotoiduista maaseutuyritysneuvonnan monipalvelupisteistä, joiden kehittämisessä Huovinen on myös ollut mukana.

Tietoyhteiskuntaulottuvuus on nostettu keskeiseksi hallituksen politiikkalinjaukseksi. Yksi neljästä laajasta politiikkaohjelmasta on hallituksen strategia-asiakirjassa esitelty tietoyhteiskuntaohjelma: ”Valtionhallinto edistää tietoyhteiskuntakehitystä varmistamalla kansalaisten mahdollisuuden päästä nopeiden tietoliikenneyhteyksien piiriin, kehittämällä kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksia luomalla uusia toimintatapoja ja sähköistämällä valtion omia palveluita ja hallintoa sekä edistämällä vastaavaa kehitystä kuntasektorilla ja elinkeinoelämässä, koulutuspoliittisilla toimenpiteillä, panostamalla tutkimukseen ja tuotantokehitykseen, tukeamalla muita tietoyhteiskuntasektorilla toimijoita sekä osallistumalla tietoyhteiskuntakehitystä edistäviin keskeisiin hankkeisiin.” (Valtioneuvosto 2003, Kasvio ym. 2005, 138 mukaan.)

Projektin kuluessa luottiin eri organisaatioiden yhteistyön pohjalle rakentuvien seudullisten yrityspalvelupisteiden valtakunnallinen verkosto. Projektin tavoite on kirjattu kesällä 2003 toimintansa aloittaneen Vanhasen hallituksen ohjelmaan ja se sisältyy osana yrittäjyyden politiikkaohjelmaa. Seudulliset yrityspalvelut -toimintamalli on keskeisessä roolissa yritysneuvonnan kehittämisestä 18.5.2006 tehdystä valtioneuvoston periaatepäätöksessä. Sen mukai-

sesti Seudulliset yrityspalvelut on merkittävin henkilökohtaisen yritysneuvonnan palvelukanava, jolla on ollut erittäin keskeinen rooli myös asiakaskunnan ohjauksessa muihin palvelukonaisuuksiin. (Seudulliset yrityspalvelut -projektin loppuraportti, 2007.)

Seudulliset yrityspalvelut -hankkeen tavoitteena on luoda valtakunnallinen, eri organisaatioiden yhteistyön pohjalle rakentuva seudullisten yrityspalveluiden verkosto.

- 2002 seudulliset yrityspalvelut -hanke käynnistyy
- 2003 hankkeen tavoite kirjataan Vanhasen ensimmäisen hallituksen ohjelmaan sekä yrittäjyyden politiikkaohjelmaan
- 2006 hankkeesta tulee keskeinen osa valtioneuvoston linjaamaa Yritys-Suomi-palvelu-uudistusta
- 2007 seudulliset yrityspalvelut -toimintamallin mukaisia palveluyhteenliittymiä on perustettu 48 kappaletta ja niiden toiminta kattaa 51 seutukuntaa
- 2007 seudullisen yrityspalveluverkoston laajentaminen ja toiminnan kehittäminen jatkuu osana Yritys-Suomi-palvelu-uudistusta, jossa seudulliset yrityspalvelut vastaavat asiakkaan palvelutarpeen tunnistamisesta ja ohjaavat asiakkaan tarvittaessa hyödyntämään sopivia erikoispalveluja. (Seudulliset yrityspalvelut -projektin loppuraportti, 2007.)

3.3 Yrityspalvelutarjonnan kehitystrendit

Elinkeinopoliittisten toimijoiden kentällä odotetaan tapahtuvan muutoksia, muun muassa elinkeinopoliittikka seutuistuu. Seutuistumiseen liittyy yhteistyön lisääntyminen ja voimakas verkostoituminen eri toimijoiden välillä. Erityisesti yritysten elinkeinopoliittisen aktiivisuuden uskotaan lisääntyvän voimakkaasti. Neuvonnassa ja tiedottamisessa ennakoitaan tapahtuvan siirtymä kuntakeskeisyydestä kohti kehitysyhtiöiden vastuun lisääntymistä. Tietoteknologisten innovaatioiden ja tiedon merkitys tuotannontekijänä korostuu. Globalisaatio aiheuttaa yritysten verkostoitumista. (Kaskinen 2003, 8-41.)

Uudenmaan maakuntasuunnitelman 2030 (19) mukaan elinkeinon ja osaamisen sektorilla asiakaslähtöiset innovaatiot ovat tärkein tulevaisuuden haaste. Lisäksi merkittävä haaste on julkisen sektorin ja elinkeinoelämän yhteistyön aikaansaaminen.

Varsinkin julkisten palvelujen tarvisijat ovat valittaneet usein, että asiakkaan puhelu siirretään toimihenkilöltä toiselle, joka harmillisimmillaan päättyy siihen, että etsittyä asiantuntijaa ei löydy. Teknologiayhteiskunnassa tietoa etsivää asiakasta juoksuttavat huonosti raken-

netut www-sivut, erona se, että kengänpohjien sijasta kuluu sormenpäät. Nyt myös julkisten palvelujen tuottajat ovat panostaneet asiakaspalveluun ja teknologian tuomiin mahdollisuuksiin. Tämän avulla ovat monet julkishallinnon yhteisöt parantaneet asiakaslähtöisyyttään.

3.3.1 Asiakaslähtöisyys

Julkishallinnon asiakkaiden vaatima parempi palvelu ei onnistu ilman resursseja. Leena Piekola linjaa Lundströmin (2003, 19) toimittamassa ”Parasta palvelua” Suomen Kuntaliiton julkaisussa, että kuntien on etsittävä uusia vaihtoehtoja ja tuotantotapoja palveluiden järjestämiseksi. Koska tulevaisuus tuo tullessaan erilaisia haasteita tulee kunnan palvelustrategiasa huomioida muun muassa missä määrin kunnan palvelut järjestetään omana työnä, yhteistyössä toisten, esimerkiksi seudun kuntien kanssa tai miettimällä millaisia muita järjestelyjä on käytettävissä. Samaisessa julkaisussa Yrjö Westling (27-28) kertoo, että yrittäjyyden kehittäminen on viime vuosina saanut paljon huomiota kuntien elinkeinopolitiikassa. Westling viittaa kuntien vaihtoehtoiseen palvelutuotannon järjestämisen yrittäjävetoisina, ja mainitsee, että yrittäjän ja yritystoiminnan kehittämistä tai aloittamista ei voida erillisillä lailla tai säädöksillä edistää tai pakottaa, vaan avoimella yritystoiminnan mahdollistavalla toiminnalla. Toisaalta niin julkishallinnossa, kuin muussakin yritystoiminnassa toiminnan laadukkuuden ylläpitäminen ja asiakkaan huomioiminen takaa pitkäjänteisen toiminnan. Sitä paremmin asiakaspalvelu toteutuu, mitä aidompana kilpailu toimii.

Yhteiskunnassa tapahtuneet muutokset pakottavat yritykset miettimään olemassaolon oikeutusta (mitä arvoa pystymme tuottamaan asiakkaillemme) sekä uudistamaan visioitaan ja strategioitaan jatkon turvaamiseksi (mikä on tavoitteemme ja miten sen saavutamme). Asiakkaat ovat muuttuneet vaativammiksi ja kriittisemmiksi informaatioyhteiskunnan kehittyessä kuin aikaisemmin. Vaatimuksiin vastaamiseen ja laadukkaaseen palveluun vaaditaan monesti resursseja, kuten suurempaa henkilöstömäärää ilman palvelun hinnannousua. Uudet teknologiat sisältävät merkittäviä mahdollisuuksia asiakaspalvelulle. Teknologian kehittyminen lisää varmuutta siitä, että viesti tavoittaa oikean ihmisen ja sisältö pysyy muuttumattomana. Teknologian hyödyntäminen ilman yrityksessä olevaa tuloksellista asiakaspalvelun osaamista siirtää teknologian sivurooliin suhteessa henkilöstöön. (Aarnikoivu 2005, 13-14, 167-169.)

Alamutka & Talvela (2005, 16-22) määrittelevät asiakaslähtöisyyden siten, että se tarkoittaa asiakkaista ja markkinoinnista määritettyä kokonaisvaltaista organisaation toiminnanohjausta. Heidän näkemyksensä mukaan se on osa organisaation tapaa toimia asiakkaiden kanssa. Asiakaslähtöisellä liiketoimintamallilla pyritään suuntaamaan organisaation voimavarat oikeisiin asiakkaisiin oikealla tavalla. Asiakaslähtöinen liiketoimintamalli käsittää kuusi osa-aluetta:

asiakasstrategian, toimintamallit, liiketoimintaprosessit, tiedonhallinnan ja teknologian, strategian seurannan ja ohjauksen sekä asiakas- ja markkinatuntemuksen.



Kuvio 8: Asiakaspalvelun keskeiset käsitteet (Aarnikoivu, 2005, 17)

Aarnikoivun (2005, 16) mukaan (kuvio 8) asiakaspalvelu on asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaaminen, jossa asiakaspalvelija ilmentää toiminnassaan yrityksen arvoja yritysstrategian mukaan toteutettuna. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen edellyttää asiakaskeskeisyyden arvoon sitoutumista. Asiakaslähtöisyyden toteutumisen edellytyksenä on myös asiakasläheisyyden toteutuminen. Asiakasläheisyydellä Aarnikoivu tarkoittaa, että yrityksellä on asiakkaita koskevaa tietopääomaa, jota yritys aktiivisesti kartuttaa monipuolisia tiedonkeruukanavia hyödyntäen.

Internet asiakaspalvelussa

Kun suunnitellaan Internetin käyttöä asiakaspalvelussa, lähtökohtana on pidettävä asiakkaan tarpeita, eli palveluja on tarkisteltava asiakkaan silmin. Yrityksen sisäistä toimintaa pitää myös tarkastella asiakaspalvelun näkökulmasta siten, että kukin yrityksen toiminnan osatekijä parantaa asiakaspalvelua. Yritys voi palvella asiakkaitaan paremmin jos asiakkaat voidaan yksilöidä ja tietoa asiakastarpeista hyödynnetään Internet-palvelujen kehittämisessä. Yksilöllisestä asiakaspalvelusta hyötyvät sekä yritys että asiakas. Toinen tärkeä seikka on asioinnin helppous, siten että käyttäjä voi hoitaa asiat mahdollisimman nopeasti ja vaivattomasti. On kuitenkin hyvä pitää mielessä, ettei kaikkea asiakaspalvelua ei todennäköisesti ole syytä viedä

verkkoon ja että eri kanavien on tuettava toisiaan. (Berg, Karttunen & Rajahonka 2000, 54-55.)

3.3.2 Viestintä

Yhteistyön lähtökohtana on avoin viestintä ja vuorovaikutus. Omaa toimintaa sovitetaan ja jopa muunnetaan ryhmän toimintaan sopivaksi. Kun ryhmässä toimija on tietoinen omasta roolistaan ja sen tärkeydestä ryhmässä, edistää se ihmisen kehittymismahdollisuuksia ja parantaa yhteistyön laatua sekä tuloksia. (Lämsä & Hautala 2004, 125.) Ison ryhmän tuomia haittoja on muun muassa sosiaalinen vapaamatkustaminen (Comer 1995), jonka Lämsä ja Hautala (2004, 106) nimeävät tunnetuimmaksi ryhmäkäyttäytymisen haittaesimerkiksi. Sosiaalinen vapaamatkustaminen tarkoittaa yksittäisen ryhmän jäsenen pyrkimystä hyötyä muiden työpanoksesta.

Lämsä ja Hautala (2004, 122-123) kertovat, että ryhmä on varsin pitkälti sellainen, millaista sen viestintä on. He jatkavat, että kaikki ihmiset lähettävät ja tulkitsevat tietoa omien näkemystensä kautta. Viestintään kuuluu myös arvojärjestys, jossa ryhmän statuserot vaikuttavat viestintätilanteisiin. Tämän vuoksi ryhmän jäsenten on luotava mekanismeja, jotka mahdollistavat sen eri jäsenten näkemysten kuulemisen. Yksilöllä voi olla useita erilaisia rooleja erilaisissa ryhmissä tai useita rooleja jopa samassa ryhmässä. Toisinaan siitä seuraa roolistressi tai rooliristiriita. Myös ryhmän koko vaikuttaa rooleihin, sillä pienryhmissä roolit ovat joustavampia kuin suurissa ryhmissä.

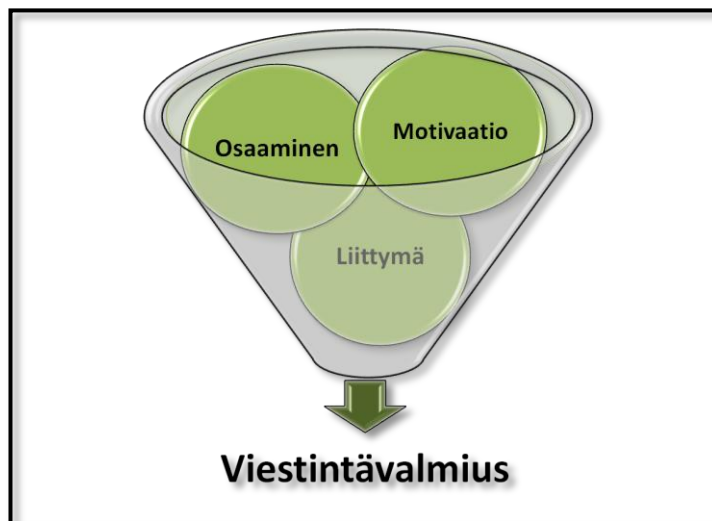
Penningtonin (2005, 17) mukaan ryhmien viestinnässä korostuu kolme ominaispiirrettä. Ensimmäinen yksilön halu viestiä toiselle, toiseksi viestimisen erilaiset viestintäkanavat ja kolmanneksi huomioidaan mahdollinen viestintäjärjestelmän ”häly”, joka voi vääristää viestiä tai vaikeuttaa sen lukemista. Näihin ominaispiirteisiin hän lisää vielä palauterenkaan, joka mahdollistaa jatkuvan viestinnän ja sosiaalisen vuorovaikutuksen.

Rooleilla ryhmässä on Penningtonin (2005, 90-91) mukaan kolme päätehtävää. Ensimmäinen ne mahdollistavat työnjaon ryhmän jäsenten kesken. Toiseksi roolit saavat aikaan järjestystä ja ennustettavuutta ryhmässä, kun ihmiset tuntevat oman roolin lisäksi myös ryhmän muiden jäsenten roolit. Kolmanneksi rooli tuottaa identiteetin tunteen yksilölle.

Sähköisen viestinnän valmiudet

Viherä (1999, 41) viittaa Nimiseen (1998), että tietoyhteiskunnassa tarvitaan sellaisia viestinnällisiä suhteita, jotka perustuvat yhteisön jäsenten kykyyn toimia yhdessä vastuullisesti ja Varikseen (1998), että viestintäpätevyyteen kuuluu muun muassa tiedonhallinnan tekninen ja sisällöllinen tietotaito sekä valmiudet ja kyvyt tiedon arvioimiseen erilaisia keinoja hyväksi käyttäen.

Viherä (1999, 41-42) määrittelee viestintävalmiuden kolmen komponentin avulla, jotka ovat liittymä, osaaminen ja motivaatio, kuten kuvio 9 osoittaa. Tämä kommunikatiivinen kompetensimääritelmä antaa mahdollisuuden tarkastella viestintävalmiuksia sekä tekniikan, osaamisen että tiedonsaannin vuorovaikutuksen näkökulmista. Käyttäjää voidaan nähdä aktiivisena viestijänä ja vuorovaikutteisena osapuolena, viestinnän tuottajana eikä vain vastaanottajana.



Kuvio 9: Viestintävalmius (Viheriän mukaan Eriksson)

Liittymällä (access point) tarkoitetaan verkkoa ja päätelaitetta, joka on välttämätöntä olla käytössä, jotta viestintä voidaan mahdollistaa muiden kanssa. Kun verkon välityksellä viestitään, tarkoitetaan liittymällä laitetta ja järjestelyä, joka mahdollistaa pääsyn ja yhteyden tietoliikenneverkkoihin. Asiallinen liittymä ja teknologia on ehdoton edellytys. Sekä vastaanottajalla että lähettäjällä on oltava keskenään yhteensopiva liittymä, tai erilaiset liittymät jotka verkostopalvelujen avulla sovitetaan yhteensopiviksi. (Viherä 1999, 42-43.)

Viestintävälineiden ja tapojen nopea kehittyminen vaatii käyttäjiltä uudenlaista osaamista (competence). Viestintätaidot merkitsevät perustasolla erilaisten viestintävälineiden käyttötaitoja ja vaativimmillaan kykyä toimia verkostoissa käyttäen hyväksi kaikkia eri tapoja ja ymmärtäen verkostomaisen yhteiskunnan. Verkostomaisessa toiminnassa kaikilla jäsenillä tulee olla sekä lähettäjän että vastaanottajan taidot. Liittymien yhteensopivuuden lisäksi vaaditaan osaamisen yhteensopivuutta viestintätapahtumassa. (Viherä 1999, 43-44.)

Ilman motivaatiota viestiä (motivation), syytä viestiä ja syytä omaksua uusia taitoja ei synny viestintää. Viherä (1999, 45) toteaa, että tärkeänä viestinnän motivaationa voi nähdä ihmisen tarpeen itseilmaisuuksiin, ja viittaa Turusen (1988) listaamiin ihmisen olemassaolon perustarpeisiin: jäsentyminen, liittyminen ja tekeminen. Kun nämä kolme aluetta kohtaavat muodostuu näkemys siitä, millaiseen ihmiskuvaan viestintävalmiuden käsite tukeutuu; ihminen persoonallisuudeltaan tasapainoisena tietävänä, tuntevana ja tahtovana yksilönä.

3.3.3 Tieto- ja viestintäteknikka

Tieto- ja viestintäteknikka tv (tieto- ja viestintäteknikka) englanniksi ICT (information and communications technologies).

Tieto- ja viestintäteknologialla on merkittävä rooli yhteiskuntamme hyvinvoinnin ylläpitämisessä ja elinkeinoelämän tuottavuuden kasvattamisessa. Kilpailukyvyyn säilyttämiseksi yritykset joutuvat miettimään yhä uusia keinoja. Yrityksissä on päivittäisiä toimintoja ja prosesseja, jotka vievät huomiota ja resursseja liiketoiminnan strategisista tavoitteista. Näiden toimintojen ylläpito ja kehittäminen edellyttää usein investointeja ja osaamisen päivittämistä. Samaan aikaan muuttuvat markkinavaatimukset ja kilpailutilanne edellyttävät entistä enemmän joustavuutta, jotta muutoksiin pystytään reagoimaan nopeasti. Sähköisen liiketoiminnan palveluiden keskeisenä ajatuksena on, että tiettyihin toimintoihin - esimerkiksi liiketoimintaprosessien integrointiin, tiedostojen hallintaan ja tiedon jakeluun - erikoistuneet palveluntuottajat tarjoavat asiakkailleen liiketoimintapalveluita hyödyntäen mahdollisimman tehokkaasti osaamistaan henkilöstön, prosessien ja tekniikan välittämisessä. (Tieto.fi, 2009.)

Kaskisen (2003, 32) mukaan, tietoteknologisten innovaatioiden merkitys on kasvanut ja kasvaa voimakkaasti sekä tiedon merkitys tuotannontekijänä korostuu. Suomi on viime vuosina julkaistuiden mittareiden valossa maailman tietokuntakehityksen kärkimaita. Tietoyhteiskunnan tulolle on myös asetettu suuria toiveita. Tietoyhteiskunnasta odotetaan uuden tuotannon yhteiskuntaa, jossa tieto olisi keskeinen tuotannontekijä ja teknologiset innovaatiot helpot-

taisivat palvelujen tuottamista. Myös viestintäkulttuuri on muuttunut. Katsottuna elinkeinopolitiikan näkökulmasta, tietoyhteiskunnallistumisen odotetaan lisäävän tuotantopotentiaalia ja mahdollisuuksia, joita voisi hyödyntää sekä kasvu- että syrjäalueilla.

3.3.3.1 Sosiaalinen media

Sosiaalinen verkosto-käsite tarkoittaa palvelua, jossa käyttäjällä on oma profiili, kontakteja, tapa tiedottaa kontakteille kuulumisistaan ja tapa nähdä kontaktien viestit. Sosiaalinen media sisältää ihmisten välistä vuorovaikutusta helpottavia palveluja ja välineitä. Monet uudet viestintämuodot ovat synkronisia, välittömästi osapuolten välillä kulkevaa viestintää, joka edellyttää samanaikaisesti viestintäkanavan äärellä olemista. Asynkronisessa viestinnässä osapuolten ei tarvitse olla samanaikaisesti paikalla, vaan viestin vastaanotto tapahtuu lähetystä myöhemmin ja jossa osapuolet voivat tarkistaa viestintäkanavan silloin tällöin. Vaikka hyviä uusia viestintävälineitä ja -tapoja ilmestyy jatkuvasti lisää ei pidä unohtaa, että tehokkain viestintämuoto on edelleen kasvokkain kohtaaminen. (Kalliala & Toikkanen 2009, 73-89.)

Viime vuosituhaten lopussa ITK (informaatioteknologia)-konferenssissa paneelikeskustelussa Klaus Oesch ennusti, että kymmenessä vuodessa tietoverkkojen teho kasvaa satakertaiseksi, mutta sen käyttämisessä tarvitaan sosiaalisuutta ja ihmisiä. Nyt 2009, kymmenen vuotta myöhemmin, kun hänen ennustamansa teknologia on kehittynyt, olemme osin sosiaalisen median käytössä vastaavassa tilanteessa kuin verkko-opetuksen alkutaipaleella. Välineitä ja mahdollisuuksia on paljon, niitä syntyy lisää ja niiden ominaisuudet muuttuvat ja kehittyvät. Uudet työvälineet mahdollistavat myös uusia toimintatapoja. (Kalliala & Toikkanen 2009, 7.)

Sosiaalinen media liittyy internetin vuorovaikutteisiin ryhmätyö- ja julkaisujärjestelmiin. Tyyppillistä sosiaalisen median järjestelmille on, että osallistujat voivat tuottaa sisältöjä, muokata niitä, kommentoida, keskustella, jakaa aineistoja ja verkottua keskenään. Sosiaalisen median välineistö on laaja: blogit, wikit, kuvan-, videon- ja äänenjakopalvelut, virtuaaliset kohtauspaikat, sosiaaliset kirjanmerkit sekä yhteisölliset kalenterit lienevät tunnetuimpia esimerkkejä. Kyse ei ole pelkästään välineistä, vaan sosiaalisesta toiminnasta. On syytä muistaa, että ei seurustella koneen, vaan samaa palvelua käyttävien ihmisten kanssa. (Rongas 2008.)

3.3.3.2 Sähköiset työkalut

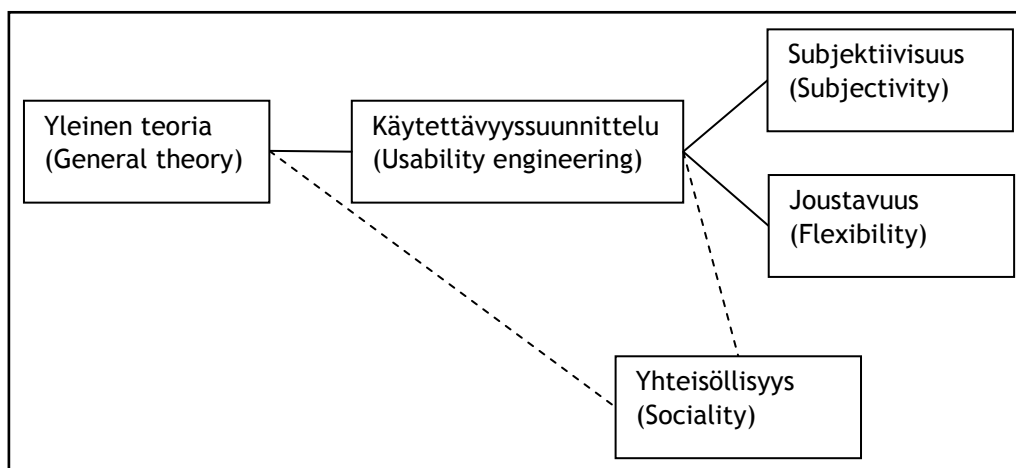
Työelämän odotuksista kertoo tilanne, että tietokoneet hoitavat yksinkertaiset ja toistuvat tehtävät, kun taas ihmistyö muuttuu yhä monimutkaisemmaksi. Yritykset tarvitsevat nykyään ja tulevaisuudessa yhä enemmän joustavuutta, kokonaisuuksien hallintaa ja kykyä sopeutua muuttuviin tilanteisiin. Työntekijöiltä edellytetään kykyä oppia uutta, soveltaa oppimaansa uusissa tilanteissa ja toimia yhteisöllisesti globaaleissa ja monikulttuurisissa verkostoissa ja virtuaalitiimeissä. (Kalliala & Toikkanen 2009, 9.)

Kun käyttöliittymää suunnitellaan, on tärkeää huomioida ihmisen kyvyt ja rajoitteet. Ihmisen tiedolliset toiminnot (muun muassa havainnot, oppiminen, muisti, ajattelu, kielelliset toiminnot) tulisi huomioida käytettävyydeltään onnistuneen järjestelmän suunnittelussa. Ihminen havainnoi taustastaan selkeästi erottuvat, uudet ja lähellä havainnoijaa olevat tapahtumat tai kohteet. Ihmisen muisti ja muistaminen on otettava huomioon käyttöliittymän suunnittelussa, sillä ihminen painaa mieleensä asioita toistamalla, käyttämällä erilaisia muistitekniikoita ja yhdistelemällä asioita toisiinsa. (Sampola 2008, 16-18.)

Sampola (2008, 20) viittaa Kolbiin (1984), että sisältä- tai ulkoapäin tuleva motivaatio aktivoi toimintaa ja vaikuttaa oppimiseen. Ulkoa tulevat ärsykkeet eivät aiheuta niin pitkään säilyvää motivaatiota kuin sisäinen motivaatio, joka syntyy aidosta kiinnostuksesta.

Käyttöliittymä toimii käyttäjän ja järjestelmän välissä, sekä mahdollistaa interaktiivisuuden. Visuaalinen suunnittelu on yksi osa-alue käyttöliittymän suunnittelua, ja se tarkoittaa konkreettista elementtien sommittelua ja asetelua kuvaruudulla. Tärkeää on yksityiskohtainen suunnittelu etukäteen, joka aloitetaan tarvekartoituksella mitä ja kenelle. Visuaalisessa suunnittelussa on huomioitava selkeys, johdonmukaisuus, ja miellyttävä ulkonäkö. Tärkeää on, että käyttäjät ovat mukana jo heti suunnittelun alkuvaiheessa. (Sampola 2008, 21.)

Sampola viittaa Löwgrenin(1995) viiteen näkökulmaan käytettävyydessä: yleisestä teoriasta, käytettävyyssuunnittelusta, subjektiivisuudesta, joustavuudesta ja yhteisöllisyydestä, kuten kuvio 10 osoittaa.



Kuvio 10: Löwgrenin (1995) viisi näkökulmaa käytettävyyteen (Sampola 2008, 39)

Verkkotoimijoille annetaan erilaisia rooleja ja käyttöoikeuksia, kuten ylläpitäjä ja peruskäyttäjä. Käyttöliittymässä toimiminen edellyttää tiettyjä taitoja ja tietoja, kuten internet-selaimen käyttö ja verkkoympäristöön liittyvät toiminnot. Lisäksi käyttö edellyttää tietokoneetta, internet-yhteyttä ja selainohjelmistoa. (Sampola 2008, 31.)

Teknisesti avoin arkkitehtuuri mahdollistaa kaikkien käyttäjien liittymisen käyttöjärjestelmästä ja selainohjelmasta riippumatta. Kommunikointivälineet voidaan jakaa samanaikaisiin ja eriaikaisiin välineisiin. Samanaikaiset välineet, kuten Chat verkkokeskustelu tai videoneuvottelu edellyttävät käyttäjien yhtäaikaista keskustelua. Eriaikaiset välineet mahdollistavat vuorovaikutukseen osallistumisen itse valitsemana aikana. Tämä antaa keskustelijoille mahdollisuuden pohtia käsiteltävää asiaa pitempään. Esimerkki eriaikaisesta välineestä on keskusteluohjelma tai tietolomake. (Sampola 2008, 31-33.)

Moodle

Open source (avoimen lähdekoodin) verkkoympäristö Moodle on ohjelmisto, jonka avulla voidaan julkaista valmiita kurseja ja sivustoja Internetissä. Moodlen tekijänoikeudet on suojattu, mutta käyttäjä voi vapaasti muokata, kopioida ja käyttää Moodlea, kunhan lähdekoodi jaetaan eteenpäin toisille käyttäjille. Moodle on saatavissa 34 eri kielellä. (Sampola 2008, 34.)

Moodle on jatkuvasti kehittyvä oppimislusta, jonka kehitystyöstä vastaavat tuhannet käyttäjät ympäri maailman. Moodlen tarkoituksena on tukea aktiivista tiedon etsimistä ja yhteistoiminnallisuutta oppimisessa. Taustalla on myös halu yhdistää teknologia ja pedagogiikka mah-

dollisimman tehokkaasti. Moodle soveltuu erilaisiin käyttötarpeisiin kuten opetus, tiedottaminen, yhteydenpito tai materiaalijako sekä erilaisille käyttäjäryhmille, niin oppilaitoksille, yrityksille, yhteisöille, seuroille kuin projekteillekin. (Moodle, 2009.)

Verkossa tapahtuvaa vuorovaikutusta tukemassa on työkaluina keskustelualue Chat. Tässä reaaliaikaisessa keskustelussa voi jutella kahden tai useamman käyttäjän kesken. Chat-viestinnässä on myös tallennusmahdollisuus. Moodleen voidaan tuoda aineistoa joko ulkopuolelta tai aineisto voidaan laatia ympäristön sisällä Moodlen omalla HTML - editorilla. Moodle tukee ympäristön ulkopuolelta tuotavia kaikkia yleisimpiä tiedostoformaatteja. Ympäristöön voidaan lisätä aineistona valmiita ohjelmia, tiedostoja, HTML- ja tekstitiedostoja, www - linkkejä sekä viittauksia. Ympäristöön lisättävä materiaali aukeaa linkkiä klikkaamalla. (Moodle, 2009.)

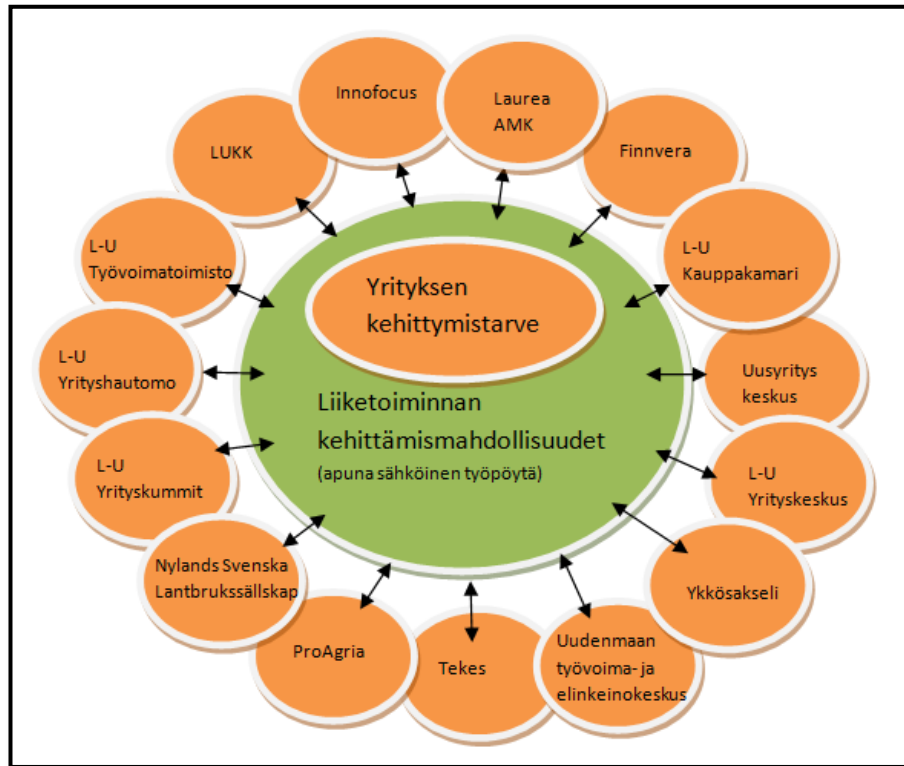
4 Hankekuvaus

Läntisellä Uudellamaalla kuuden kunnan alueella (Karjalohja, Karkkila, Lohja, Nummi-Pusula, Sammatti, Siuntio ja Vihti) toimii viisitoista yrityksille erilaisia palveluja tarjoavaa julkishallinnon organisaatioita, jotka allekirjoittivat helmikuussa 2005 sopimuksen tuottaa, ylläpitää ja kehittää alkaville ja jo toimiville yrityksille neuvonta- ja yrityskehityspalveluja. Sopimuksessa vastuu kehittämistoiminnan eteenpäin viemisestä sovittiin Lohjan Yrityspalvelukeskus Oy:lle (vuoden 2007 alusta Länsi-Uudenmaan Yrityskeskus Oy, Lykes).

Hankkeen tavoitteena pk-yritysten kasvun ja kehittämisen toimintaedellytykset paranevat kun toisistaan irrallaan olevien palvelujen sijasta yrittäjät saavat henkilökohtaisen palveluneuvonjan kautta kokonaisvaltaista palvelua ja yritysten tarpeista lähtöisin kehitettyjä uusia palvelutuotteita. Tekninen toteutusympäristö painottuu Yrittäjän Navigaattorin yhdyshenkilöihin sekä Moodle -pohjaiseen sähköiseen työpöytään.

Mukana olevat elinkeinotoimijat ovat sähköisen työpöydän toimijoina eri lähtökohdissa. Oppilaitokset ja työvoimaneuvonta tapaavat yrittäjiä omien toimintojensa yhteydessä, jolloin he voivat kuulla yrittäjien huolia ja tarpeita asiantuntija-apuun. Kun taas yritysneuvonta, rahoittajat ja muut neuvonta sekä asiantuntijaorganisaatiot ovat oman alansa asiantuntijoita, joiden tietoisuuteen yrittäjien avuntarpeet tulisi tuoda. Näin nekin yrittäjät, jotka eivät itse osaa tai tiedä hakea apua, saavat sitä.

Yrittäjän Navigaattori -palvelumerkin alla tarjoaa 15 organisaatiota yhteistyössä alueen yrityksille neuvonta-, koulutus- ja rahoituspalveluja (kuvio 11), joissa jokaisessa organisaatiossa on nimetty yhdyshenkilö ja hänen varahenkilönsä.



Kuvio 11: Yrittäjän Navigaattorin toimijaorganisaatiot huhtikuu 2009

4.1 Hankkeen suunnittelu

Kehittämistehtävä lähti käyntiin keväällä 2008 keskustelusta esimieheni, koulutuslajohtaja Heini Löfbergin kanssa. Menin kysymään hänen mielipidettään opinnäytetyön aiheesta, joka liittyisi liiketalouteen. Hänen ehdotuksestaan lähestyin Anders Starckia, Innofocuksen yrittäjyysvalmentajaa ja Seutu-hankkeen projektipäällikköä. Keskustelin Andersin kanssa ja kuulin mahdollisuudesta osallistua yritysneuvontakoulutukseen. Anders kertoi lisäksi, että hankkeen tarkoitus on selventää Läntisen Uudenmaan yrittäjiä palvelevien tahojen verkostoa ja rakentaa pk-yrittäjiä palveleva palvelutarpeiden ratkaisumalli (tämä siis yhteistyössä Lykesin kanssa). Hankkeessa pyritään luomaan toimiva yhteistyömalli tukemaan mikro- ja pk-yrittäjien liiketoiminnan kehittämisedellytyksiä. Ongelmana yrittäjän kannalta tiedon ja avun saantiin on se, että toimijoiden yhteistyö ei näy yrittäjälle asti ja he ovat kokeneet tiedon ja avun hakemisen sekavaksi ja työlääksi. Yhdeksi ratkaisuksi on kehitetty ns. verkkoportaalia, josta ilmenee kunkin tahon palvelut ja työnjako. Anders kertoi, että tämän portaalin työstäminen

on jo pitkällä Jukka Ollilan (Lykes) taholta, ja nimetty Yrittäjän Navigaattoriksi (yrittajanna-vigaattori.fi).

Työn alla oli selkeyttää ja mallintaa tähän liittyvä toimintatapa, jossa kaikki verkostossa olevat toimijat ottavat yrittäjiltä vastaan viestejä ja toivomuksia, niin että oikea toimija soittaa yrittäjälle ja tarjoaa apua, palvelua jne. Samalla luotaisiin luonteva työnjako ja roolitukset eri toimijoiden kesken seudullisen yrityspalvelun toiminnassa. Yhden luukun periaate tarkoittaa siis Seutu-hankkeessa tätä verkostossa luotavaa toimintamallia, jossa yrittäjiä ei ”pompoteta luukulta luukulle” vaan asian hallitseva toimija ottaa tähän yhteyttä. Yrityspalveluorganisaatiot voivat ”ottaa kopin” yrittäjien tarpeista ja auttaa ratkaisun löytymisessä.

Koin että Seutu-hankkeen tavoitteet ja sitä kautta aukeava kehittämishanke on kuin luotu oppinäytetyökseksi, sillä kuulun organisaatiossamme tv-t (tieto- ja viestintäteknikan)-tiimin ja toimin aktiivisesti verkkokouluttajana sekä lisäksi olen Innofocusen liiketalouden perustuskinnon vastuuhenkilö.

4.1.1 Seutuportaalin kuvaus

Helsingin seutukunnan pohjoisosan seitsemän kunnan alueella toimii noin 5000 yritystä, mutta alle kymmenen yritystyötä tekevää neuvojaa. Näistä lähtökohdista on lähdetty rakentamaan selviytymisvälineitä seudullisten yrityspalvelujen käyttöön, eli Yritys Suomen portaaliin pohjautuvaa alueellista Yrittäjän Navigaattori-sivustoa sekä että siihen liittyvää sähköistä työpöytä. Hanke on pilottihanke, joten kehitystyössä ei ole voitu käyttää aikaisempia esimerkkejä apuna. Lähtökohtana oli yhden luukun periaate, eli asiakaslähtöisyys ja verkostotoimiminen Länsi-Uusimaan seudullisten yrityspalveluiden toimijaorganisaatioiden kesken. Navigaattori toimii suodattimena tiedoille, jotka palvelevat alueen yrittäjiä. Lisäksi sivustolta on linkitys valtakunnalliselle Yritys-Suomi-sivustolle, joka on työ- ja elinkeinoministeriön koordinoima palvelu yrityksille.

Seutuportaalin perusajatuksena on ollut asiakaslähtöisyys, ns. yhden luukun periaate niin, että yrittäjän ei tarvitsisi metsästä tietoa itse ja palvelun saisi mahdollisimman vaivattomasti. Palvelun pääsisältö on jaettu käynnistämävaiheeseen, sijoittumisen kehittämävaiheeseen, vakiintuneen toiminnan vaiheeseen, kansainvälistymiseen ja omistajanvaihdosvaiheeseen. Yrittäjän Navigaattori-palvelussa on tehty ns. pilottityötä aivan valtakunnallisestikin, vaikka pohjalla mallina on ollut Yritys-Suomen sivusto. (L-U 22.10.2008.)

Yrittäjän Navigaattori-palvelun taustalla on alueen yritys kentällä toimivien organisaatioiden jo vuonna 2005 tekemä sopimus seudullisista yrityspalveluista, joka oli osa valtakunnallista seudullista yrityspalveluverkostoa. Tämän verkoston rakentaminen käynnistyi jo 2000-luvun alussa. Vastaavia seudullisia järjestelmiä on 53 kappaletta. Kyseessä on verkkopalvelu eli asiakaspalvelulähtöinen yritysneuvontasivusto. Sivusto on myös kiinteässä yhteydessä Yritys-Suomi.fi - portaaliin. Palvelun sivuilta löytyvät yrittäjän ja yrityksen perustamista harkitsevan kannalta kaikki tarpeelliset oppaat, linkit ja lomakkeet. (L-U 22.10.2008). Kuvassa 1, ovat yrittäjän Navigaattorin rekisteröity tuotemerkki ja visio.



Kuva 1: Yrittäjän Navigaattorin tuotemerkki ja visio (yrittajannavigaattori.fi)

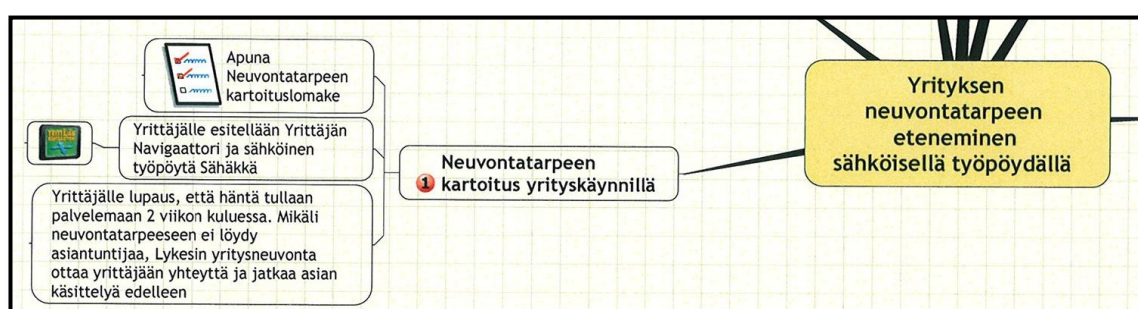
Palvelun etusivulle ollaan luomassa jokaisen mukana olevan organisaation ajankohtaiset tapahtumat. Hankkeen projektipäällikkö J. Ollilan (henkilökohtainen tiedonanto 9.3.2009) mukaan, että kaikki mukana olevat organisaatiot tuovat jatkossa itse muille tietoon oman tarjontansa, jotka koskevat tämän alueen yrittäjiä. Näin yrittäjä löytää yhdestä paikasta mukaan kaikki ajankohtaiset tapahtumat, koulutukset ja kurssit, joita näiden kuuden kunnan alueella on yrittäjille tarjolla.

Yrittäjän Navigaattorista löytyy jokaiselle organisaatiolle varattu tila, omat sivut, nimellä "Neuvontaorganisaatiot". Tässä on tarkoitus esitellä organisaatio sekä linkittää pääsy organisaation omille kotisivuille. Lisäksi Lykesin toimesta tehdään samaiseen paikkaan kuukausittainen "Kumppanimme esittelyssä" -artikkeli, jonka tarkoituksena on esitellä kumppaniorganisaation toiminta henkilöstön kautta.

4.1.2 Sähköisen työpöydän palvelumallin kuvaus

Ollila on laatinut 25.9.2008 kokonaiskuvan yrityksen neuvontatarpeen etenemisestä sähköisellä työpöydällä (liite 2). Prosessi on purettu seuraavassa pienempiin osa-alueisiin. Nämä pienemmät osat on avattu ja tekstissä viitattu tämän hetken tilanteeseen (huhtikuu 2009), joten tietyiltä osilta kuvio saattaa erota tekstistä, joskin se on siinä kerrottu.

Kuten kuvio 12 voidaan todeta, ykkösvaiheessa yrityspalveluorganisaation edustaja tapaa yrittäjän oman työnsä ohessa yritystapaamisessa, ja esittelee sekä kartoittaa yrittäjälle Yrittäjän Navigaattorin ja sähköisen työpöydän. Jos yrittäjä kokee neuvontatarvetta, kirjataan neuvontatarve kartoituslomakkeeseen. Yrittäjän kanssa sovitaan aika, miten kiireinen hänen neuvontatarpeensa on. Lisäksi luvataan, että joka tapauksessa häneen ollaan yhteydessä asian suhteen, ellei kukaan toinen asiantuntijataho ole, niin Lohjan Yrityskeskuksesta otetaan yhteyttä. Suunnitelma poikkeaa toteutuksesta siten, että tällä hetkellä neuvontatarpeen kartoituslomake ja esite puuttuu.



Kuvio 12: Neuvontatarpeen kartoitus yrityskäynnillä (Ollila 2008)

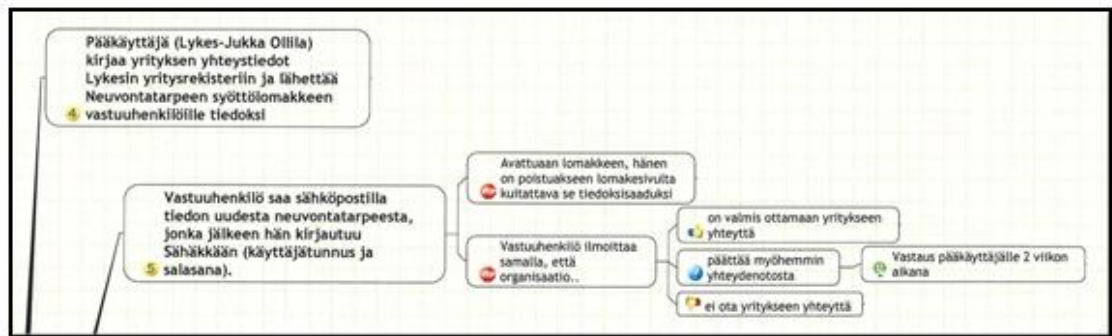
Kakkos-, kolmosvaiheessa (kuvio 13) yrityspalveluorganisaation yrityskäynnillä ollut palveluesittelijä vie tiedon oman organisaationsa yhdyshenkilölle, joka syöttää sen suoraan sähköiselle työpöydälle. Tästä syötetystä tiedosta menee automaattiviesti pääkäyttäjälle Ollilalle, joka tarkistaa sen, ja hänen hyväksynnällään se julkaistaan kaikille yhdyshenkilöille. Lomakkeen syöttövaiheessa on laitettava rasti kohtaan ”Salli käyttäjien nähdä yritykseni tiedot”, mikäli ne on lupa näyttää. Mikäli tiedot ovat salaiset, ne eivät näy kuin pääkäyttäjälle. Suunnitelma hieman poikkeaa toteutuksesta, sillä tarkka tekniikka ei ollut Ollilalla tiedossa.



Kuvio 13: Yrittäjän neuvontatarpeen syöttäminen Sähkökään (Ollila 2008)

Vaihe neljä, joka avataan kuviossa 14, on jo toteutunut teknisesti kohdassa kolme, kun Ollila on hyväksynyt lomakkeen julkaisemisen, jonka jälkeen sähköinen työpöytä lähettää vaiheessa

viisi mainitun tiedon uudesta neuvontatarpeesta. Käyttäjätunnusta ja salasanaa tarvitaan, kun kirjaudutaan sähköisen työpöydän sivustolle. Kun organisaation yhdyshenkilö lukee viestin, hän kuittaa tiedon saaduksi. Lisäksi hän valitsee koskettaako neuvontatarve hänen edustamaansa organisaatiota ja valitsee kolmesta vaihtoehdosta sen että, ottaako organisaatio yhteyttä nyt, myöhemmin, tai ei ota lainkaan. Todellinen tilanne poikkeaa siten, että tarkkaa aikarajaa ei olla sovittu tämän hetken toteutuksessa.



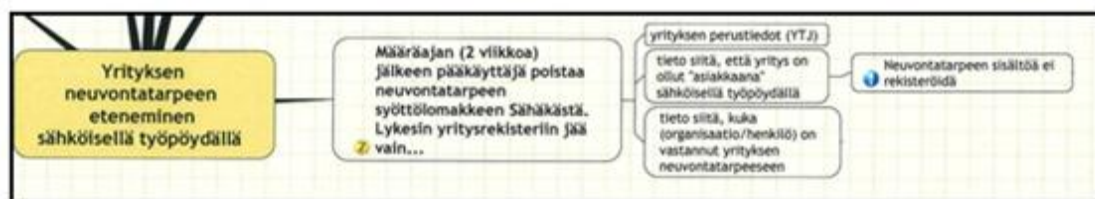
Kuvio 14: Neuvontatarve siirtyä asiantuntijaorganisaatioille (Ollila 2008)

Kohdassa kuusi (kuvio 15) pääkäyttäjää näkee kuittaukset alustan logista, jossa on myös tieto neuvontatarpeeseen vastaamisesta. Mikäli yhteydenottovastauksia on yksi tai useampia ottaa Ollila yhteyttä heihin ja yhteydenotto tapahtuu pääkäyttäjän ohjeiden mukaisesti. Mikäli kukaan ei vastaa neuvontatarpeeseen Lykesin edustaja on yhteydessä yritykseen. Tässä kohdassa on hieman kehitettävää, josta lisää kohdassa 4.3 Hankkeen tulokset -sähköisen työpöydän osalta.



Kuvio 15: Neuvontatarpeeseen reagointi ja tiedotus organisaatioille (Ollila 2008)

Prosessin viimeisessä vaiheessa on vielä huomioitava, että vanha neuvontatarvelomake ei jää sivustolle, vaan se poistetaan. Tieto asiakkuudesta jää Lykesin rekisteriin, mutta ei tieto neuvontatarpeen sisällöstä, kuten kuvio 16 osoittaa.



Kuvio 16: Lomake poistetaan sähköiseltä työpöydältä (Ollila 2008)

4.2 Hankkeen toteutus

Oma osuus toteutuksesta

Toteutus pääsi osaltani käyntiin, kun tutustuin Jukka Ollilaan yritysneuvontaan tähtäävässä koulutuksessa keväällä 2008. Tuolloin sovimme ensimmäisestä tapaamisesta 29.4.2008, ja sähköisen työpöydän suunnitelma lähti muuttumaan sähköisen työpöydän toteutukseksi.

Sähköisen työpöydän suunnittelutyöryhmässä on vuoden 2008 aikana ollut mukana Jukka Ollila LYKEsistä, Aki Berg LUKKista, Pekka Pirkkala Brutoff & Co:sta ja Suvi Eriksson Innofocuksesta. Ollila on ollut alkuun panevana voimana projektipäällikön ominaisuudessa. Pekka Pirkkalan rooli on ollut suurempi Yrittäjän Navigaattori-alustassa ulkoasun ja käytettävyyden suhteen, lisäksi hän oli muutamassa sähköisen työpöydän tapaamisessa mukana myös Sähäkän ilmeen suunnittelussa. Aki Berg on järjestelmäasiantuntija, joka koodasi ja pyrki toteuttamaan toiveet. Oma roolini on ollut antaa näkemyksiä verkkokouluttajana ja pedagogina, sekä verkkooppimisalustan käytön asiantuntijana ja yhdyshenkilönä asiantuntijoiden tulkkina sekä tämän opinnäytetyöni kautta myös kirjurina.

Ennen omaa panostani AKO-ohjelmassa ja Seutu-hankkeessa tapahtui moninaisia pohjatöitä, joista alla lyhyt listaus.

Aluekehittämisohjelma Länsi-Uusimaan ja Seutuhankkeen pohjatyöt

Käytännön toimenpiteisiin Seudullisten Yrityspalvelujen kehittämisessä päästiin 2007 syksyllä. Tuolloin mukana olevat organisaatiot nimesivät kehittämistyöhön yhdyshenkilöt. Lisäksi Laurea ammattikorkeakoulu, Länsi-Uudenmaan Kauppakamari, Tekes, Kuntaliitto ja Pkt-säätiö liittyivät mukaan kehittämistyöhön. Viimeisimpänä mukaan tulivat Länsi-Uudenmaan Yrityskummit.

Kevään 2007 aikana Pkt-säätiön hallinnoimalla hankerahoituksella pidettiin kaksi yhteistä työpajaa, joissa tavoitteena oli mallintaa seudullinen yrityspalveluportaali sekä sen yhteydet YritysSuomi.fi:n valtakunnallisiin sisältöihin ja työkaluihin. Työpajatyöskentelyn myötä seudullisten yrityspalvelujen kehittämisessä nousi esiin kolme kokonaisuutta:

1. organisaatioiden nimeämät vastuuhenkilöt rakentavat sisällön seudun yrityksiä palvelevaan alueportaaliin, joka on osa YritysSuomi.fi-portaalia
2. organisaatioiden nimeämät vastuuhenkilöt laativat koulutusohjelman, jonka pohjalta koulutetaan yrityksissä käyviä henkilöitä, jotka eivät työkseen tee yritysneuvontaa, mutta joilla on valmiudet kerätä yrityksistä yritysneuvontaa palvelevaa tietoa
3. kerätty tieto viedään organisaatioiden käyttöön rakennettavalle sähköiselle työpöydälle siten, että asian kannalta oikea asiantuntijaorganisaatio on yhteydessä tämän jälkeen yrittäjään.

Kevään 2008 aikana järjestettiin kuutena iltapäivänä yritysneuvontakoulutus, johon osallistui pääosin aikuiskoulutuskeskus Innofocusen ja Länsi-Uudenmaan työvoimatoimiston henkilöstöä. Koulutuksessa tavoitteena oli yritysosaamisen valmiuksien lisäksi tutustua eri organisaatioiden työhön yritysten kanssa ja hahmottaa eri organisaatioiden roolia seudullisissa yrityspalveluissa.

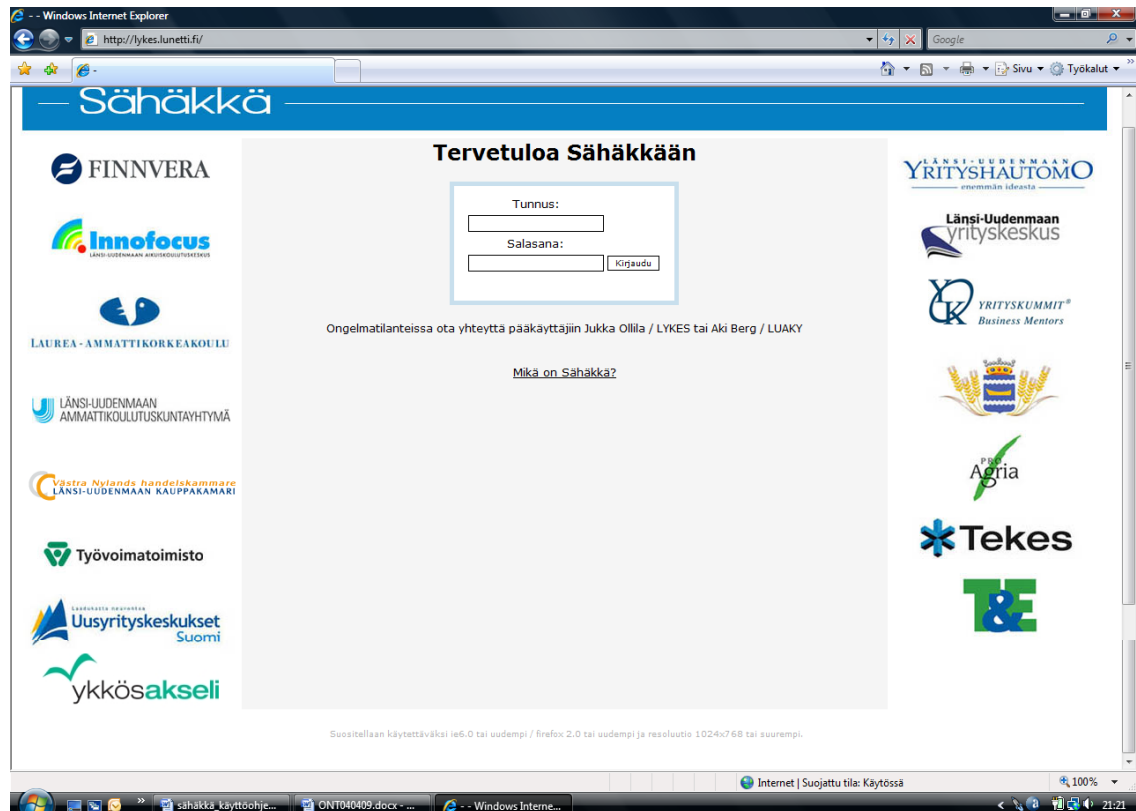
4.2.1 Sähköisen työpöydän kehitystyö

Suunnitteluvaiheessa mietimme, miten helpoiten viestintä tapahtuisi eri organisaatioiden kesken ja päädyimme oppimisolustapohjaiseen räätälöityyn ratkaisuun, jossa viestintä tapahtuu tekstuaalisesti ja asynkronisesti. Tekstuaalisessa viestinnässä ei tarvitse miettiä äänenlaatua tai kuvanlaatua tai hankkia lisälaitteita, sillä vanhahkokin tietokone pystyy tekstuaaliseen viestintään. Toisaalta äänenpainot tuovat mukanaan elementin, joka voi ehkäistä muun muassa väärinymmärryksiä. Tämä oli kuitenkin tietoinen valinta, jotta organisaatiot voivat osallistua helpommin ja ilman erillisiä laitehankintoja.

Lykes on toiminut yrittäjän Navigaattorin ja sähköisen työpöydän kehittäjänä, jotta on siitä saataisiin seudullisten yrityspalvelutoimijoiden yhteinen työväline. Kehitystyön rahoittajana on toiminut AKO (aluekeskusohjelma) ja omalta osaltani Seutu-hanke. Jatkon kannalta Ollila on nostanut useissa tilaisuuksissa esiin myös ylläpidon resurssit. Hankkeet eivät enää jatkossa

takaa resurssia vaan se on ratkaistava muuten. Nähtävästi jokainen mukana oleva organisaatio jatkossa tulisi osallistumaan sivuston ylläpito- ja päivityskustannuksiin.

Jotta pääsimme kuvan kaksi sisäänkirjautumisvaiheeseen, tarvitsimme useita tapaamisia, keskusteluja, puheluja ja tietenkin ihan konkreettista alustan koodaamista.



Kuva 2: Sähköisen työpöydän kirjautumissivu

Tapaamisia, joissa itse olen ollut mukana, on ollut viisi kertaa 29.4., 28.5., 17.9., 20.10. ja 24.10.2008 erilaisilla kokoonpanoilla. Tapaamisten aikana olemme selvittäneet alustan käytön kannalta oleellisia vaatimuksia ja pohjana olleen Moodlealustan tuomia mahdollisuuksia. Moodle-oppimisolusta oli paljon monitahoisempi kuin helppokäyttöisestä sähköisestä työpöydästä toivottiin, joten muutostöitä ja koodaamista oli paljon. Jopa niin, että lopussa Aki Berg totesi, että ”Sähäkällä ei ole juurikaan Moodlen kanssa mitään tekemistä”. Niin paljon kokonaisuus muuttui matkan varrella.

Huomioita työstämisen ohessa

Tähän on kerätty huomioita, jotka ovat osaltaan vaikuttaneet valmiin sähköinen työpöytä-tuotteen kehittämiseen ja syntyyn.

Kokeiluvaiheessa huomasin, kun laitoin viestin alustalle, että lomake ottaa vastaan vain rajatusti merkkejä. Syötetystä tekstistä näkyi vain osa tallennettaessa. On tärkeää huomioida, että syötetyn tekstin määrää ei ole rajoitettu. Lisäksi käytettävyyden kannalta kentät tulisi luoda niin laajoiksi, että tiedon syöttäjä näkee tuottamansa tekstin kokonaisuudessaan tekstisisältöobjektissa, ei siis kuten kuva 3 osoittaa.

The image shows a screenshot of a web form titled "Ajankohtaista". It has two input fields. The first is labeled "Otsikko:" and contains the text "Tietotekniikkakoulutusta Innofocul". The second is labeled "Teksti:" and contains the text "A-ajokortti- tai ECDL-tutkinnon suorittuasi hallitset mikrotietokoneesi peruskäytön sekä tekstinkäsittely-, taulukkolaskenta-, tietokanta- ja".

Kuva 3: Liian lyhyt otsikkokenttä tiedonsyöttölomakkeessa

Kuva 3 on myös oiva esimerkki huonosta, sillä otsikon ja syöttölomakkeen pituudet esteettisyyden kannalta tulisi olla yhteneviä, samoin kuten tekstifontit sekä koon että fonttityypin osalta. Tämä on huomioitava syöttölomakkeelle syötetyn tekstimäärittysten suhteen. Muutenkin fonttikoko on merkittävä asia kun mietitään sekä lihavoinnin että kapitaalien käyttöä.

Kun sivuston sisällä tehdään linkkejä, joista avautuu uusi sisältö, on ne hyvä avata aina uuteen ikkunaan. Kun käyttäjällä avautuu uusi ikkuna entisen tilalle, tulee hänen sivun luettuaan, poistuttua helposti "Sulje"-painikkeen avulla. Tällöin käyttäjä tahtomattaan sulkee myös koko ohjelman.

Tietoturva-asioissa on huomioitava muun muassa salasanan vaihto. Alustan käyttäjien on itse mahdollista vaihtaa salasansa. Mikäli salasanan pituudelle ja merkeille asetetaan ehtoja, saadaan salasanasta tietoturvan kannalta vahva. Kun ja jos salasana katoaa, on tärkeää huomioida, että ongelmatilanteissa pääkäyttäjien yhteystiedot on kirjautumissivulla. Kirjautumissivulla on myös hyvä näkyä sivuston info; kuten esimerkiksi " Mikä on Sähkökäyttö?".

Kun sivustoa laaditaan, on tärkeää huomioida lukijoiden koneet, selaimet ja ohjelmat. Jotta mahdollisimman moni näkisi sivuston siinä ulkoasussa kuin se on laadittu, on huomioitava sivuston logot, kuvat, värit, raamit, fonttimääritelmät yms. yhteensopiviksi.

Erittäin tärkeää on jo ennakkoon suunnitella sivustojen sisältö ja siitä lähtevät linkit, paluu-linkitykset pääsivulle sekä niiden keskinäinen järjestys ja logiikka. Suunnittelun lisäksi kannattaa koekäyttää alusta asiaan perehtymättömällä käyttäjällä ja seurata hänen etenemistään alustalla. Jotta koekäyttäjän ajatukset tulisivat paremmin julki, voi häntä vaikka pyytää puhumaan ääneen ajatuksena ”nyt avaan ajankohtaista lomakkeen” ja niin edelleen.

4.2.2 Sähköisen työpöydän esittely, käyttöohje ja käyttökoulutus

Alustan esittelytilaisuus ja käyttökoulutus oli Länsi-Uudenmaan yrityskeskuksen neuvottelutilassa, osoitteessa Kauppakatu 6 keskiviikkona 19.11.2008 klo 9.00-11.30. Jukka Ollila oli koollekutsujana, mutta itse tein käyttöohjeet (liite 3) ja vedin koulutuksen.

Paikalla oli kolmetoista henkilöä joista, yksitoista varsinaista tai varakäyttäjää yhdeksästä organisaatiosta, sekä Aki Berg ja Pekka Pirkkala.

Aluksi Ollila esitteli alueen, eli Helsingin seutukunnan pohjoisosan, yritystoiminnan kentän ja Yrittäjän Navigaattori-portaalin. Itse koulutustapahtuma toimi luentomaisesti, sillä tilassa ei ollut kuin yksi tietokone, joka oli heijastettuna tykillä seinälle. Kerroin alustan kaksi eri funktiota ja kaksi eri toimintoa. Ensinnäkin alustan avulla välitetään yritys kentästä neuvontatarpeita sähköiselle työpöydälle kaikkien mukana olevien organisaatioiden tietoon. Tätä varten alustalla on neuvontatarpeen syöttölomake. Tarkoituksena on, että yrittäjän ei tarvitse metsästä oikeaa neuvontatahoa, vaan neuvonta tulee yrittäjän luo, esimerkiksi organisaatiossa käymässä olevan kouluttajan välityksellä. Toinen funktio on toimia ajankohtaisen tiedon välityskanavana mukanaolevan organisaation kesken, jota varten alustalla on kohta, ”lisää ajankohtainen ilmoitus”.

Olin kopioinut ohjeet kaikille osallistujille, jotta heillä olisi mahdollisuus tehdä itselleen muistiinpanoja.

Aluksi katsoimme ohjeen mukaan kirjautumisen ja ensimmäiseen kertaan liittyvät asiat. Seuraavaksi tutustutin yhdyshenkilöt ajankohtaisen ilmoituksen laittamiseen alustalle. Otsikko

kohtaan on tarkoitus kirjoittaa aihe, jonka haluaa näkyvän etusivulla ja joka toimii jatkossa linkkinä avautuvalle sivulle. Tekstikohtaan viety teksti näkyy siis vasta kun lomake avataan linkistä. Täyttämisen jälkeen alareunassa olevasta painikkeesta ”Lisää” tallennetaan tiedot ohjelmaan. Ilmoitus ilmestyy etusivun kohtaan ajankohtaista, uusin ilmoitus on ylimpänä sekä ohjelma lähettää tiedon uudesta ajankohtaisesta ilmoituksesta yhdyshenkilöiden sähköposteihin.

Neuvontatarpeen syöttäminen tapahtuu teknisesti samoin, mutta lomake (kuva 4) on moninainen ja sisältää myös valmista tekstiä sekä valintaruutuja. Lisäksi painotin, että ennen neuvontatarpeen syöttämistä on kysyttävä ja varmennettava, että yritys on antanut kartoituksen tekijälle luvan viedä yritystä koskevat tiedot alustalle. Neuvontatarvelomake voidaan laatia myös ilman, että kaikki mukanaolijat näkevät yritystietoja. Ne on kuitenkin välitettävä pääkäyttäjä Ollilalle Lykesiin. Lomakkeella kysytään myös aikaisempaa asiakassuhdetta yhteistyöorganisaatioihin. Varsinainen tiivistetty kuvaus yrityksen tilanteesta ja neuvontatarpeesta syötetään avoimeen tekstiruutuun. Tässä esimerkiksi käydään läpi uuden työvoiman tarve, koulutustarpeet, oppisopimuskoulutuksen käyttö, toimitilan tarve/toimitilan tarjoaminen, tietotekniikan valmiusaste ja osaaminen, alihankinnan käyttö/halukkuus, kansainvälistyminen (vientituonti) ja omistajanvaihdoksen ajankohtaisuus. Lisäksi tiedot milloin ja kuka on kartoituksen tehnyt.

http://lykes.lunetti.fi/lomake.php - Windows Internet Explorer
http://lykes.lunetti.fi/lomake.php

YRITYKSEN NEUVONTATARPEEN KARTOITUS

Yrityksen yhteystiedot Sähkökään vain, jos yritys antanut kartoituksen tekijälle luvan.
Yhteystiedot kuitenkin välitettävä pääkäyttäjälle Lykesiin (Jukka Ollila)

Salli **kaikkien** nähdä yritykseni tiedot

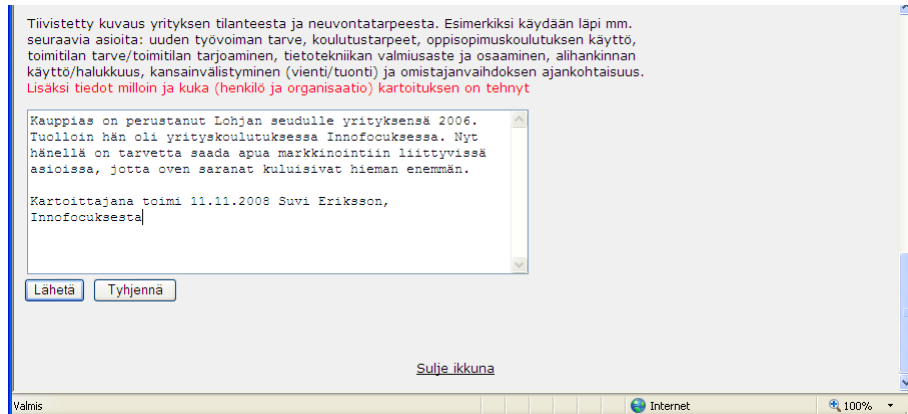
Yrityksen nimi: Kukkakauppa Kielo

Y-tunnus: _____ Yhteyshenkilö: Ruusu Heinänen

Puhelinnumero: 019-36925814 Sähköposti: ruusu.heinanen@kukka.fi

Ollut vuosina 2005-2008 Yrittäjän Navigaattorin organisaatioiden asiakkaana:

<input checked="" type="checkbox"/> Aikuisopetuskeskus Innofocus	asiakkuus viimeksi vuonna 20 <u>06</u>
<input type="checkbox"/> Ammattikorkeakoulu Laurea	asiakkuus viimeksi vuonna 20 _____
<input type="checkbox"/> Finnvera Oyj, Uudenmaan aluekonttori	asiakkuus viimeksi vuonna 20 _____
<input type="checkbox"/> Länsi-Uudenmaan Ammattikoulutus-kuntayhtymä	asiakkuus viimeksi vuonna 20 _____
<input type="checkbox"/> Länsi-Uudenmaan kauppakamari	asiakkuus viimeksi vuonna 20 _____
<input type="checkbox"/> Länsi-Uudenmaan työvoimatoimisto	asiakkuus viimeksi vuonna 20 _____
<input type="checkbox"/> Länsi-Uudenmaan Uusyrityskeskus r.y.	asiakkuus viimeksi vuonna 20 _____
<input type="checkbox"/> Länsi-Uudenmaan Yrityshautomo Oy	asiakkuus viimeksi vuonna 20 _____
<input type="checkbox"/> Länsi-Uudenmaan Yrityskeskus Oy	asiakkuus viimeksi vuonna 20 _____
<input type="checkbox"/> Länsi-Uudenmaan Yrityskummit	asiakkuus viimeksi vuonna 20 _____
<input type="checkbox"/> Nylands Svenska Lantbrukssällskap r.f.	asiakkuus viimeksi vuonna 20 _____
<input type="checkbox"/> ProAgria Uusimaa r.y.	asiakkuus viimeksi vuonna 20 _____
<input type="checkbox"/> Teknologiakeskus Tekes	asiakkuus viimeksi vuonna 20 _____
<input type="checkbox"/> Uudenmaan TE-keskus	asiakkuus viimeksi vuonna 20 _____



Kuva 4: Neuvontatarpeen syöttölomake

Painotin lisäksi käyttäjille salassapitovelvollisuutta. Alustalla on viitattu tietosuojalakiin, että yrityksen neuvontatietojen kopiointi alustalta on kielletty, eikä niitä ole lupa suullisestikaan levittää.

Kun olin esitellyt kuinka tietoa viedään, niin kävin läpi myös kuinka syötettyyn tietoon tulisi reagoida. Kävimme läpi esimerkin kautta kuittaamisen neuvontatarpeeseen. Kuten kuva 5 osoittaa, niin yhteistyöorganisaatiot kuittaavat tiedon saaduksi ja valitsevat, että haluavatko ottaa yhteyttä yrittäjään.

Kartoitus kuitataan tiedoksi saaduksi

Valitse seuraavista vaihtoehtoista:

Organisaatio päättää yhteydenotosta myöhemmin

Organisaatio haluaa ottaa yhteyttä yritykseen

Organisaatio ei ota yhteyttä yritykseen

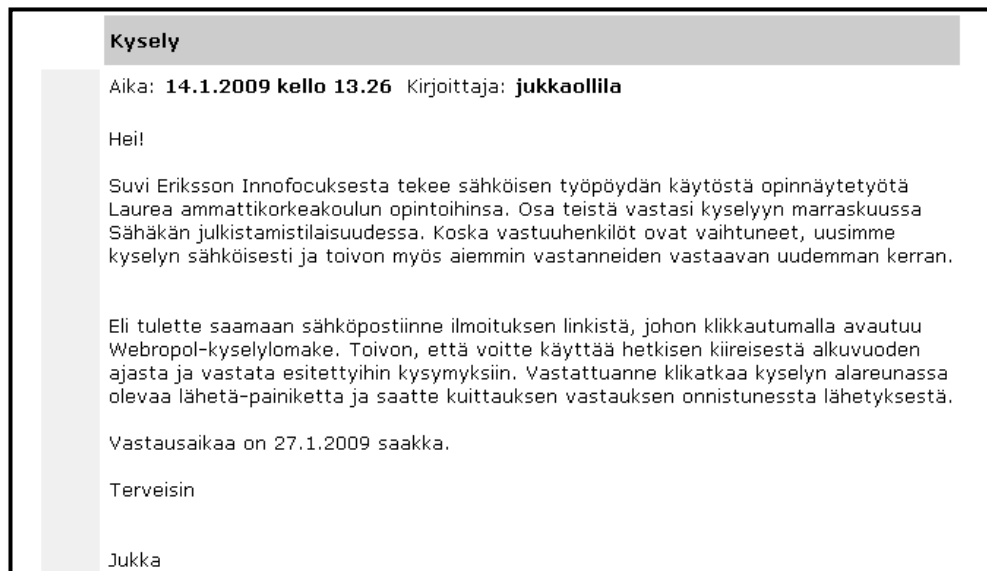
Kuva 5: Neuvontatarpeen kuittaus sähköisellä työpöydällä

Tämän yhteiskoulutuksen lisäksi koulutin yrityskummi Arne Lummaata ja yrityskummi-asiamies Minna Järivistä keskiviikkona 11.3.2009 Lohjalla Puu-Anttilassa. Kävimme läpi ohjeen mukaisesti alustaa, sillä erolla, että olimme tietokonehuoneessa ja osallistujat saivat itse kirjaututtua alustalle. Tuolloin nousi vahvasti esiin tarve lomakkeesta, johon olisi saman tien neuvontatarvetta lukiessa konkreettinen mahdollisuus syöttää lisäkysymys tai neuvo.

4.2.3 Käyttäjätutkimus ja teemahaastattelut

Kehittämistyötä tukevaa materiaalia keräsin neljässä eri tilanteessa eri tavoilla. Käyttökoulutuksen yhteydessä kysyin syksyllä 2008 perinteisellä paperikyselyllä sekä maaliskuun alussa 2009 samaisella kyselyllä sähköpostitse. Lisäksi maaliskuussa kyselyjen vastaamissitouttamisen yhteydessä puhelinhaastatteluilla ja 3.4.2009 vastuuhenkilöiden tapaamisen yhteydessä ryhmähaastattelulla ja -keskustelulla.

Tämän lisäksi tammikuussa yritimme saada yhdyshenkilöitä vastaamaan ja reagoimaan sähköisen työpöydän viesteihin Jukka Ollilan alla olevan viestin (kuva 6) ja sähköposti-ilmoituksen muodossa. Tähän reagoi ainoastaan yksi vastaaja.



Kuva 6: Viesti käyttäjäkyselystä Sähäkässä

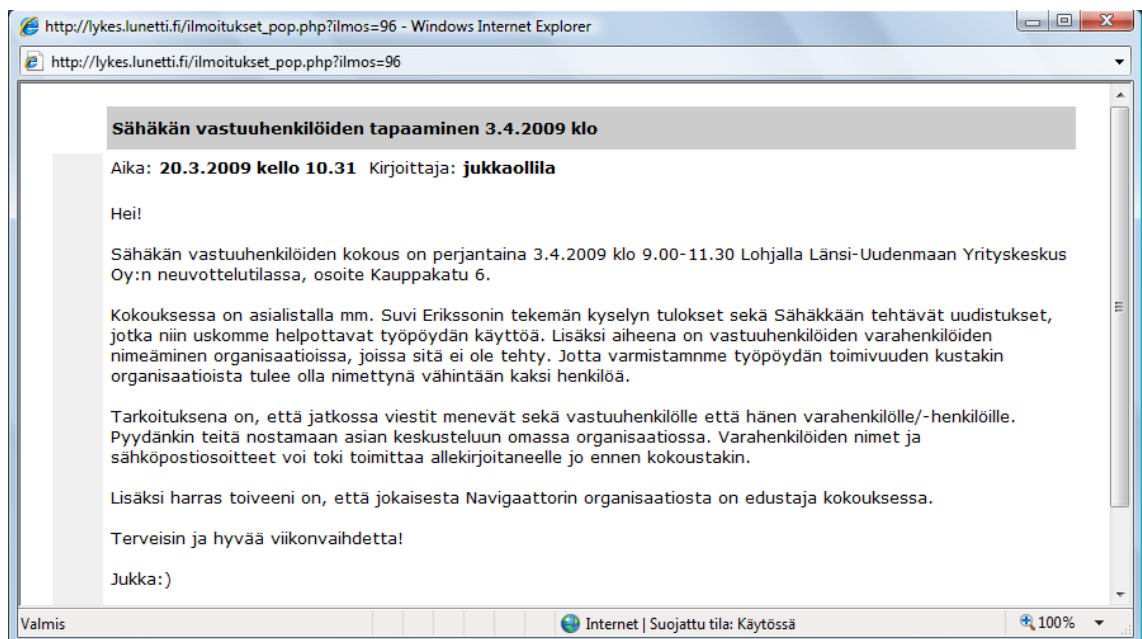
Puhelinhaastattelut maaliskuun alussa 2009

Maaliskuussa, viikoilla 10-11 soitin Ollilalta saamani listan mukaisesti kaikki yhdyshenkilöt läpi. Soittokierroksen aikana sain käyttökokemusten ja -tuntemusten lisäksi kysytyä, olivatko yhdyshenkilöt jo vastanneet kyselyyn ja saatoin sitouttaa vastaamattomat vastaamaan henkilökohtaisella soitollani. Lähetin seitsemän kyselyä ja sain vastauksia viisi. Kaksi, vastaamatta jättänyttä johtui henkilökohtaisista tilanteista, ja sovimmekin jo puhelimesta, että vastaavat mikäli ehtivät. Molemmat olivat jäämässä lomalle muutaman päivän sisällä, toinen jäi tämän lisäksi äitiyslomalle ja toinen vaihtoi lomansa jälkeen työpaikkaa.

Puhelimessa kysyin käyttäjien kokemuksia alustan käytöstä. Tiedustelin myös heidän omaa käyttöönsä, olivatko vain lukeneet viestejä, vai myös itse laittaneet viestejä alustalle. Kannustin eritoten heitä, jotka eivät vielä olleet itse viestiä alustalle vieneet. Lisäksi soittokierros toi saldona muun muassa yhden unohtuneet salasanat, muutaman yhdyshenkilön muutoksen ja yhden organisaation haluttomuuden toimintaan. Soittopyyntöihini vastannut suuren koulutusorganisaation johtohenkilö lupasi viedä asiaa ja tietoa sopivasta yhdyshenkilöstä organisaatiossaan eteenpäin. Keskustelujen positiivisena saldona kuulin, että ajankohtaisia koulutuksia oli tiedotettu omassa organisaatiossa eteenpäin ja koettu, että alusta on saavuttanut paikkaansa organisaation käytänteissä.

Ryhmähaastattelu 3.4.2009

Ryhmähaastattelu pohjautui tapaamiseen Jukka Ollilan ja Aki Bergin kanssa 20.3.2009. Tuolloisen tapaamisen sisältönä olivat uudistukset, jotka olin huomionnut osittain kyselyjen kautta, osittain ohjaustilanteessa. Ollila hyväksyi uudistusideani ja Berg lupasi ne toteuttaa. Lisäksi keskustelimme tekemästani kyselystä ja sen tulosten julkistamisesta. Näin saimme kaksi tärkeää seikkaa, jotka olisi tuotava yhdyshenkilöille tiedoksi jo muutenkin pitkäksi venyneen yhdyshenkilötapaamisen agendaksi. Ollila kutsui sovitusti vastuuhenkilöt tapaamiseen 3.4.2009 klo 9:00 Lykesin neuvottelutilaan, Kauppakatu 6:een, kuten kuva 7 osoittaa.



Kuva 7: Viesti vastuuhenkilötapaamisesta 20.3.2009

Paikalle saapui kaikkineen seitsemän henkilöä, puolet asiantuntija organisaatioista, puolet työvoima- ja koulutusorganisaatioista sekä järjestelmäasiantuntija Berg.

Olin koonnut esityksen kyselyn tuloksista, jonka myös esittelin. Kyselyn tulosten esittely käytiin läpi keskustellen. Kyselystä voi lukea tarkemmin sivulla 55 ”sähköisen työpöydän käyttäjäkyselyt”.

Keskustelimme sähköisen työpöydän olemassaolon tiedottamiseen liittyvistä seikoista, niin kollegoille kuin yrittäjillekin, sekä miten se on niissä organisaatioissa otettu vastaan, jossa tiedotus on tapahtunut. Muutamassa paikassa henkilöstölle oli informoitu työpöydän olemassaolosta muun muassa henkilökunnan palaverissa, mutta muutama organisaatio kertoi, että alustan esittelyn suhteen ollaan vielä alkutaipaleella. Keskustelua ja jatkokehittämistä toivottiin myös esitteen muodossa. Kun yrittäjän luona vierailaan, olisi paljon helpompaa esitellä sähköisen työpöydän tai Navigaattori-portaalin tuomia mahdollisuuksia, kun yrittäjälle voisi esitellä tuotteet ja vaikka jättää jotain konkreettista esimerkiksi tulevaan tarpeeseen.

Neuvontatarpeen syöttämisestä nousi keskusteluissa esiin ongelmia. Eräänä ongelmana on koettu ottaa koppi asioista, jotka tulevat neuvontatarpeina alustalta, lähinnä verrattuna oman osaamisen taso muihin asiantuntijoihin suhteutettuna. Toisena aiheena kävimme keskustelua konkreettisesta toimintatavasta, liittyen syötettyyn neuvontatarpeeseen. Toimintamalli tapahtumaketjusta, jossa kuvattaisiin miten kopin ottaneet yritykset saavat tiedon, että juuri he ottavat yhteyttä apua pyytävän yritykseen. Tieto, jossa asiantuntija kuittaa olevansa valmis yhteydenottoon, menee tiedoksi vain pääkäyttäjälle Ollilalle. Keskustelusta nousi esiin, että edellä mainittu tieto olisi hyvä näkyä myös neuvontatarpeen syöttäjälle. Lisäksi kuitattu tilanne, eli jo apua saaneen yrityksen neuvontatarvelomakkeen poisto alustalta aiheutti keskustelua. Tähän liittyen kaivattiin tietoa neuvontatarpeen syöttöajankohdasta, sillä sen on asia joka ei tällä hetkellä näy alustalla, samoin kuin se että ovatko kaikki organisaatiot käyneet tiedon jo kuittaamassa.

Ajankohtaisen ilmoituksen syöttämisestä nousi esiin ensinnäkin, että ilmoitusten, jotka jatkolinkitetään Yrittäjän Navigaattorisivuille on kohdattava yrittäjä. Toki muuten ajankohtaisen ilmoituksen voi laittaa vaikka tervehdyksenä tai yhteisöorganisaatioille tiedoksi. Toisaalta keskusteluista selvisi, että toimintatapa ei ole vielä aukoton, sillä eräs koulutusorganisaation edustaja nosti esiin puutteen alustalle viemistään koulutuksista, jotka eivät ole siirtyneet Navigaattorialustalle. Tämän johdosta kävimme keskustelua prosessista, joka varmistaisi tie-

donsiirron alustalta toiselle. Esillä oli, että linkitystarve tulisi tuoda selvästi esiin ilmoituksessa, sekä valmis teksti jonka haluaa näkyvän Navigaattorissa. Tähän mennessä Pekka Pirkkala on tekstin muokannut, mikä siis ei ole tarkoitus jatkossa.

Hyvänä koettiin uusi tieto, jonka sähköinen työpöytä on mahdollistanut. Sen avulla tiedotteet ovat tavoittaneet kohderyhmänsä, muun muassa Kauppakamarin koulutukset ovat nyt eräässä organisaatiossa hyödynnetty, kun niiden olemassaolosta ei aiemmin ole ollut tietoa. Kehittämiseen liittyen keskusteluissa nousi huomio, että kaikissa organisaatioissa ei ole valittu varmiesta. Ollila ehdotti, että organisaatioissa voisi olla 1-3 yhdyshenkilöä organisaation koosta riippuen. Tähän pyydettiin yhdyshenkilöiltä asian hoitamista ja ilmoitusta uusista toimijoista sähköpostiosoitteiden täydentämiseksi.

Tilaisuudessa esiteltiin uutuuksena Chat-tyyppinen keskusteluun/komentointiin tarkoitettu työkalu. Tämä on linkitetty neuvontatarvelomakkeen yhteyteen ja se antaa mahdollisuuden kopin ottamisen sijasta kommentoida neuvontatarvetta useammaltakin taholta, siis antaa ehdotuksia ongelmaan tai tarkentaa sitä yhdessä. Tähän asti vain pääkäyttäjä Ollila on nähnyt alustan pääkäyttäjäpaneelin logista ketkä ovat lomakkeessa olevan tiedon nähneet ja kuitanneet syötetyn neuvontatarpeen. Jatkosta keskustelimme, että lomakkeen laatija saisi myös tiedon siitä, että alustalla käydään keskustelua. Se voidaan sopia myös käyttäjien kesken siten, että vinkin antaja käy kuittaamassa tiedon ajankohtaista -kohtaan, jolloin tieto alustalla tapahtuneesta muutoksesta jatkolähetetään alusta-automaation avulla yhdyshenkilöille.

Toisena uutuuksena esitettiin liitetiedoston lataamismahdollisuus alustalle ajankohtaisten ilmoitusten kohdassa. Näin ajankohtaista -tiedon siirtäminen ja linkittäminen sähköiseltä työpöydältä Yrittäjän Navigaattorin sivuille helpottuu. Tämän kehittämiskohteen ehdotin Ollilalle, kun seurasin työpöydän toimintaa käytännön tasolla ja peilasin tilannetta oppimisympäristön mahdollisuuksiin ja käytettävyyteen.

Keskustelua ja innostusta herätti uusi idea siitä, että alustalle voitaisiin linkittää suora syöttö-lomake yrittäjille. Tällöin esimerkiksi esitellyn tai esitteen pohjalta yrittäjä osaisi hakeutua ko. sivulle ja syöttää itse neuvontatarpeensa asiantuntijaorganisaatioille sähköiselle työpöydälle.

Lopuksi vielä tarkensin kaikilta paikallaolijoilta, ovatko he laittaneet viestin alustalle, johon kaikki paikallaolijat vastasivat myöntävästi.

Sähköisen työpöydän käyttäjäkyselyt

Kyselyn (liite 1) laatimisen pohjana oli halu saada tietoa asenteista ja mahdollisuuksista sekä organisaation että käyttäjän kannalta.

Perustiedoissa selvitettiin taustaorganisaatio ja tehtävä. Jukka Ollilan pyynnöstä laadin lomakkeelle myös kysymyksen vastuuhenkilön työnkuvan sopivuudesta ja valinnasta sähköisen työpöydän yhdyshenkilöksi. Halusimme selvittää myös käyttäjien tietoteknisiä valmiuksia sekä aikaisempaa kokemusta vastaavantyyppisistä sähköisistä järjestelmistä.

Laadin sähköisen työpöydän omaksumista ja käyttöönottoa koskevat kysymykset aihepiireiltään teknisestä- sekä osaamisen näkökulmista. Asenteita uusien tieto- ja viestintätekniiikan ratkaisujen suhteen kysyin niin ikään omasta ja yrityksen näkökulmasta. Käyttöönoton aika- taulukysymysten lisäksi kyselyssä oli avoimet kysymykset myös tarpeisiin ja odotuksiin liittyen. Lopuksi oli vielä avoin kohta, jossa oli mahdollisuus tuoda haluamiaan asioita esiin.

Kysely oli tarkoitus toteuttaa koulutusaamupäivän yhteydessä, koulutuksen päätyttyä, siten että kysely tavoittaisi kohderyhmänsä ja siihen tulisi myös vastattua. Tilaisuus järjestettiin 19.11.2008 LYKESin tiloissa Lohjalla, ja paikalla oli yksitoista varsinaista tai varakäyttäjää yhdeksästä organisaatiosta. Koulutustilaisuudesta voi lukea enemmän kohdasta 4.2.2.

Koska koulutustilaisuudesta puuttui osa käyttäjistä ja osa oli aikataulullisesti liian kiireisiä täyttämään lomakkeen, sain niitä takaisin seitsemän, jotka on vedetty yhteen ja kulkee nimellä aloituskysely.

Tämän lisäksi soitin yhdyshenkilöt läpi maaliskuun alussa 2009, jolloin sain kiinni kolmetoista viidestätoista yhdyshenkilöstä. Rahoittajan edustajia en saanut kiinni soittopyynnöistä huolimatta, joskin aloituskysely on toiselta vastattuna ja mukana raportissa. Lisäksi eräs koulutusorganisaatioista ei ole osallistunut toimintaan lainkaan, koska heillä on yhdyshenkilönä kiireinen koulutusjohtaja. Ruotsinkielisellä alueella toimiva hyvin kiireinen yhdyshenkilö ei ollut perehtynyt lainkaan alustaan, eikä kokenut tarpeelliseksi alustan käyttöä jatkossakaan.

Kaiken kaikkiaan sain kaksitoista vastausta. Jukka Ollilaa, joka on Lykes-yhdyshenkilö ja sähköisen työpöydän ”isä”, en pyytänyt kyselyä täyttämään. Nämä on jaettu kahteen ryhmään vastaamisajankohdan mukaan aloituskyselyyn ja jatkokyselyyn.

Kyselyjen yhteenveto

Ensimmäiseksi kyselyssä selvitettiin taustaorganisaatio. Vastaaajia oli yhteensä 12 henkilöä, jotka olivat jakautuneet 16 kuvion mukaisesti. Kohdan muu -vastaaajat koostuivat alla olevan kaavion mukaan neuvonta/asiantuntijaorganisaatiosta, FINNVERAsta, yrityskummeista, kaupakamarista ja maaseudun kehittämistoiminnan parista.



Kuvio 17: Vastaaajien taustaorganisaatiojakauma

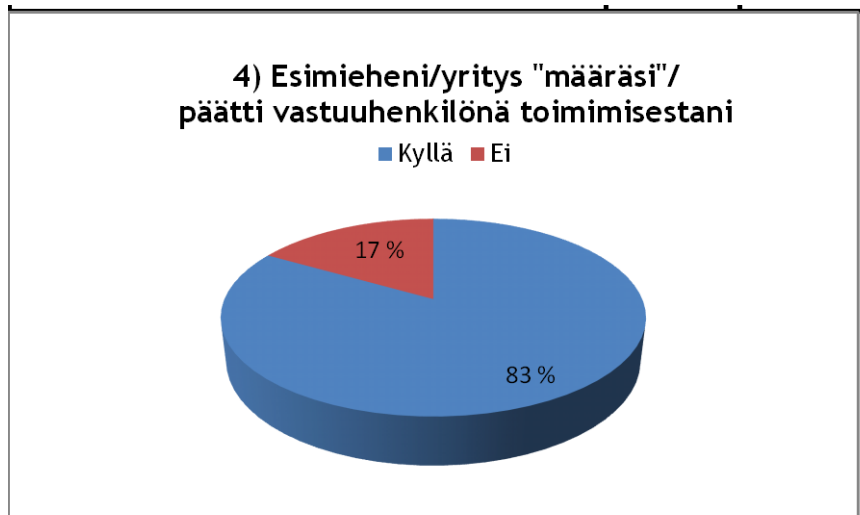
Kuviosta 17 selviää vastaus, kun kohdassa kaksi kysyttiin tehtäviä, joissa vastaaja toimii. Vastaaajista vain yksi toimi esimiestehtävissä ja loput työntekijätehtävissä, kuten kuvio 18 osoittaa.

Yhteensä			
Tehtävät	Esimiestehtävissä	Työntekijätehtävissä	
2) Toimin	1	11	12

Kuvio 18: Vastaaajien taustatehtävät

Kohdassa kolme ja neljä selvitettiin vastuuhenkilönä toimimista. Kohdassa kolme, kaikki kaksitoista vastaajaa kokivat olevansa sopivia toimimaan yhdyshenkilönä.

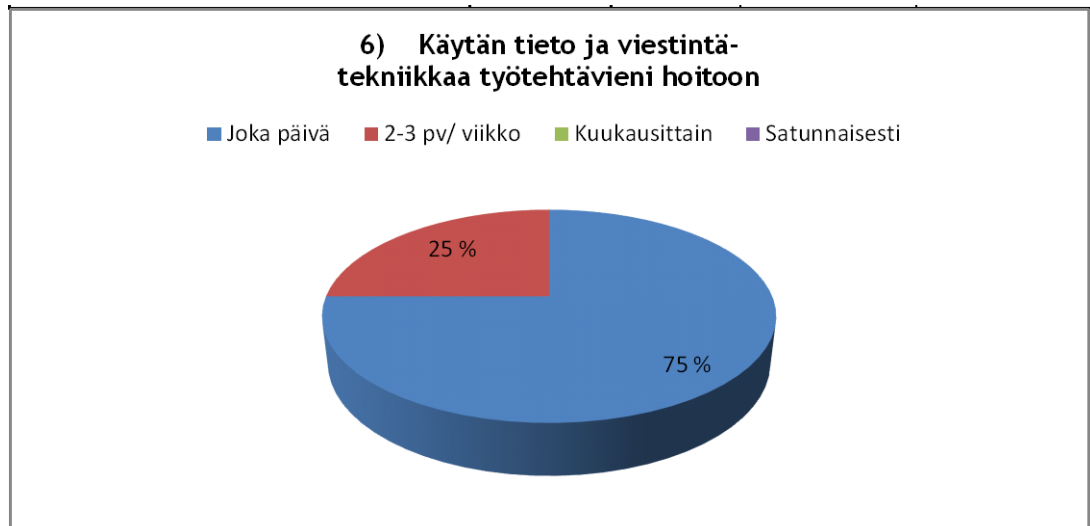
Kyselyn kohdassa neljä selvitettiin, että kahta lukuun ottamatta, eli yli 80 prosentilla päätös vastuuhenkilönä toimimisesta tuli yrityksen sisältä tai esimiehen toimesta, kuten kuviosta 19 vastuuhenkilönä toimiminen/lähtötilanne on luettavissa.



Kuvio 19: Vastuuhenkilönä toimiminen/lähtötilanne

Kohdassa viisi selvitettiin tuttuus. Kysymykseen: ” Olen käyttänyt vastaavan tyyppistä sähköistä järjestelmää aikaisemmin?” Kaikki vastasivat ”Ei”, eli kukaan vastaajista ei ollut käyttänyt vastaavaa sähköistä järjestelmää aikaisemmin.

Kohdassa kuusi selvitettiin (kuvio 20), että yksi neljäsosa vastaajista käyttää tieto- ja viestintäteknikkaa työtehtäviensä hoidossa kahdesta kolmeen kertaan viikossa, loput 75 prosenttia päivittäin.



Kuvio 20: Tieto- ja viestintätekniikan käytön tutuus

Sähköisen työpöydän käyttöönotto ja omaksuminen teknisestä näkökulmasta kohdassa seitsemän a), kuvattuna kuviossa 21, oli vastaajien mielestä helppoa tai hyvin helppoa. Vain yksi vastaaja koki tekniikan vaikeaksi. Tämä vastaus tuli aloituskyselyssä, kun sähköistä työpöytää esiteltiin/koulutettiin.



Kuvio 21: Sähköisen työpöydän käyttövalmiudet, teknisestä näkökulmasta

Vastaajien listaamia seikkoja, jotka tukevat käyttöönottoa:

Toimiva tvt infra.

Yhteyshenkilönä olen paljon koneen ääressä, joten reagointi on nopeaa.

Teknisesti orientoitunut, nopea omaksumaan uutta, yksinkertainen käyttöjärjestelmä, hyvä kun on Web-pohjainen.

Yhteistyö alueellisten toimijoiden kanssa.

Olemme yhteistyössä muiden yrittäjäorganisaatioiden kanssa.

Toimeksiannot tulevat automaattisesti sähköpostiini.

Sähköisen työpöydän käyttökynnys on mahdollisimman matala ja sen johdosta uskon että siitä tulee aputyökalu omaan työhönikin.
 Jos pitäisi työssäni muistaa että minun on päivittäin tarkistettava posti lukemattomista eri osoitteista, niin siinä tapauksessa käyttö jäisi sattumanvaraiseksi.

Kyselyyn vastanneiden esiintuomia seikkoja, jotka jarruttavat käyttöönottoa:

Ihmiset on kiireisiä, ei tiedä mikä ”sopii” alustalle eli mitä tietoa alustalle laittaa, ei tunne muita organisaatioita ja heidän osaamistaan eli ei tiedä onko paras ihminen ottamaan kopin.
 Tietotekniikan osaaminen.
 Jos jokin jarruttaa, niin ihmisten asenteet kaikelle uudelle.
 Ei oikeastaan mikään, ehkä aika.

Valmiudet teknisistä näkökulmista eivät juuri eronneet aloituskyselyssä ja jatkokyselyssä, kun taas osaamisen näkökulma erosi näissä eri aikaan toteutetuissa kyselyissä. Tästä syystä seitsemän b)-tulokset on kuvattu kahdella eri kaaviolla aloituskyselyyn ja jatkokyselyyn vastaajien kesken.

Kohdassa seitsemän b kysyttiin Sähköisen työpöydän käyttöönoton ja omaksumisen valmiuksia osaamisen näkökulmista. Kuten kuvio 22 osoittaa, kukaan sähköisen työpöydän koulutustilaisuudessa vastanneista ei kokenut valmiuksiaan käyttää alustaa ”hyvin helppo” -määritteellä. Yksi jopa arvioi valmiuksiaan osaamisen näkökulmasta määritteellä ”vaikea”, kun taas kuvion 23 osoittamana jo alustaa käyttäneet vastaajat valitsivat 60 prosenttisesti ”hyvin helppo” vaihtoehdon.



Kuvio 22: Sähköisen työpöydän käyttövalmiudet, osaamisen näkökulmasta (uudet käyttäjät)

Aloituskyselyssä seikkoja, jotka helpottavat käyttöönottoa:

Kohderyhmän asenteet

Oma aktiivisuus
Tietotekniikka on tuttua ja päivittäin käytössä
Oma aktiivisuus

Seikkoja, jotka vaikeuttavat käyttöönottoa:

Organisaatiossamme on lisäksi vain esimies, joka on järjestelmästä kiinnostunut, mutta kiireinen. Vastuu jää minulle 100 prosenttisesti.



Kuvio 23: Sähköisen työpöydän käyttövalmiudet, osaamisen näkökulmasta (jo alustaa käyttäneet)

”Sähköisen työpöydän käyttöönotto ja omaksuminen yrityksessänne” -kohtaan ”valmiudet osaamisen näkökulmasta” mittaristolla: hyvin helppo, helppo, vaikea tai hyvin vaikea. Koki jatkokyselyssä kaksi vastaajaa alustan käytön helpoksi ja kolme hyvin helpoksi. nähtävissä kuvioista 23.

Jatkokyselyssä vastaajat kirjasivat seikkoja, jotka helpottavat käyttöönottoa:

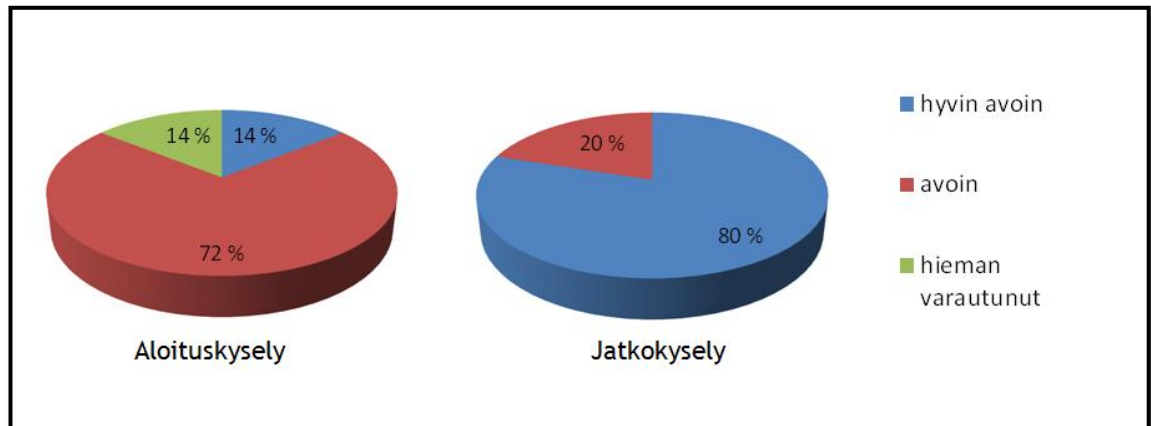
Avoimuus kaikkeen uuteen.
Työpöydässä on helppo asioida.
Helppous.
Toimintamalli on selkeä ja looginen.

Seikkoja, jotka vaikeuttavat käyttöönottoa:

Pitää muistaa salasanat ym.

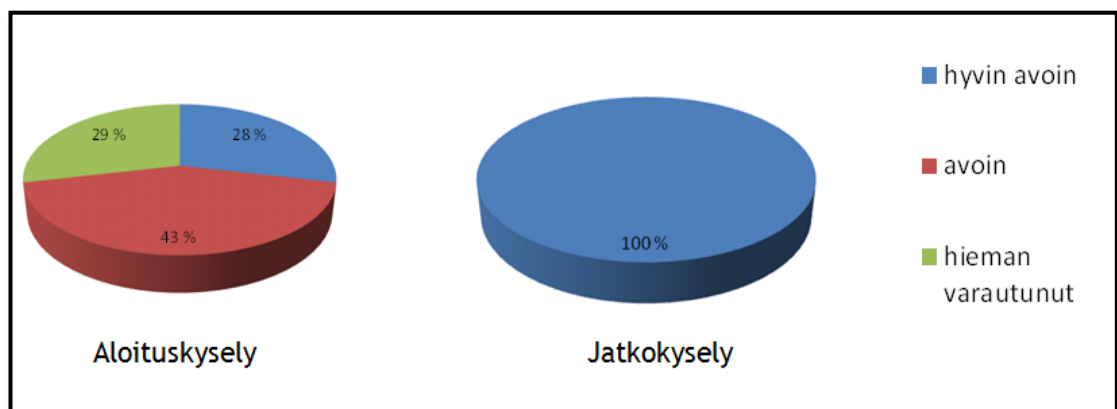
Kohdassa kahdeksan kysyttiin vastaajan, eli yhdyshenkilön omia asenteita tv-t (tieto ja viestintätieteiden) ratkaisuille. Aloituskyselyssä yksi vastaaja vastasi ”hyvin avoin” ja yksi ”hieman varautunut”, muut, eli yli 70 prosenttia vastasi ”avoin”. Jatkokyselyssä vain yksi vastasi avoin, ja muut alustaa jo käyttäneet kokivat olevansa hyvin avoimia tv-t-ratkaisuille.

Jatkokyselyssä neljä viidestä, eli 80 prosenttia vastaajista koki ”hyvin avoimeksi” omat asenteensa, kuten kuvio 24 osoittaa.



Kuvio 24: Oma avoimuus uusille tv-t-ratkaisuille

Kohdassa yhdeksän kysyttiin vastaajan, eli yhdyshenkilön yrityksen asenteita tv-t-ratkaisuille. Kuviossa 25 aloituskyselyssä vastaukset jakoutuivat melko tasaisesti ”hyvin avoimesta” ”hieman varautuneeseen”. Jatkokyselyssä kaikki jo alustaa käyttäneet kokivat yrityksensä olevan ”hyvin avoimia” uusille tietoja viestintätekniiikan ratkaisuille.



Kuvio 25: Yrityksen asenteet tv-t-ratkaisuille

Seikkoja, joissa avoimuus näkyy:

- Uudet tekniikat, jotka auttavat asiakasta menestymään ovat toiminnassa tärkeitä.
- Tiedon jakaminen kaikkia medioita käyttäen.
- Asiakastietokannan laaja käyttö, uudet nettisivut, virtuaalivierailu, paljon yhteistyötä verkostossa.
- Jatkuvasti tulee uusia tekniikoita käyttöön.

Kaikki ideat otetaan vastaan ja kokeillaan, onko niistä meille hyötyä.
 Olemme valmiit rohkeasti etsimään uusia toimintamalleja ja kehittämään vanhoja entistä paremmiksi.
 Olemme hankkineet juuri uuden laitteen, jolla helpotetaan arjen rutiineja.

Seikkoja, joissa varautuneisuus näkyy yrityksen/omassa toiminnassa:

Rahaa ei ole... mihinkään
 Rahoittajan rooli, vaaditaan omat hakemukset.
 Hiljaisen tiedon jakaminen muille.
 Yritämme välttää sellaisia ratkaisuja joista ei meille koidu hyötyä, huono taloudellinen tila

Kohdassa kymmenen kysyttiin tarvekartoitusta: ”Miten näet sähköisen työpöydän vastaavan edustamasi yrityksen tarpeita?”

Tarpeellinen.
 Saavutamme alueen pk-yritykset helposti ja nopeasti.
 Tärkeänä tiedonkulun kannalta.
 Koulutuksen markkinoinnissa voimme ehkä hyödyntää.
 Omalle toiminta-alueellemme nopea tiedonvälitys asiakkaille ja heidän tarpeille.
 Hyvin, katsotaan sitten käytännössä.
 Helppo muistuttaa mieleen asiakkaita jotka olisivat hyötäneet tästä.
 Hyvin
 Auttaa tiivistämään yhteistyötä muiden organisaatioiden kanssa.
 Helpottaa tiedon & palvelun tarjoamista.
 Pieni lisä asiakaspalveluun, enemmänkin lisää toimijoiden välistä yhteistyötä.

Kohdassa yksitoista kysyttiin käyttöönoton aikataulusta. ”Minkälaisella aikataululla näet sähköisen työpöydän toimivan yrityksessänne? Näetkö jotain esteitä tälle?”

Aloituskyselyssä käyttöönotosta vastattiin seuraavasti:

Kevään 2009 aikana.
 1-2 kuukauden sisällä.
 Saman tien.
 Heti.
 Heti käyttöön.

Jatkokyselyssä esiin tulleet:

Heti, en näe esteitä.
 Toimii jo, en näe mitään esteitä.
 On käytössä.
 EN

Kohdassa kaksitoista selvitettiin odotuksia. ”Minkälaiset odotukset edustamallasi yrityksellä/itselläsi on Sähäkän suhteen?”

Aloituskyselyssä odotuksista vastattiin seuraavasti:

Positiiviset.
 Verkoston aktiivisuutta.

Odottavat, katsotaan ja toivotaan parasta.
Edennyt hyvin!
Käyttö näyttää, kunhan toimii.

Jatkokyselyssä esiin tulleet:

Että kaikki mukana olevat organisaatiot alkaisivat tehokkaasti käyttää alustaa.
Positiiviset.
Toivomus ja odotus on että se tulee laajaan käyttöön elinkeinoelämän piirissä.
Odotamme, että meille tulee hankeyhteydenottoja Sähäkän kautta ja että tiedämme mitä apua saamme yhteistyökumppaneilta ja mihin voimme hakijoita neuvoo.
Lisää toimeksiantoja ja sähköinen työpöytä on yksi keino siihen. Mutta tämä edellyttää että kaikki sähköistä työpöytää käyttävät sisäistävät sähäkän tarjoamat mahdollisuudet ja käyttävät sitä aktiivisesti.

Viimeisenä kohtana oli numeroimaton avoin kysymys: ”Asioita joita haluaisin nostaa esille...”, siihen tuli vain yksi vastaus jo alustaa käyttäneeltä yhdyshenkilöltä seuraavasti; ”En ole saanut Sähäkkään laittamiani viestejä Yrittäjän Navigaattorin sivuille näkyviin”.

Lisäsin vielä kysymyksen alustan käyttämisestä; ”Oletko jo laittanut viestin alustalle? Johon kaikki jatkokyselyn palauttaneet vastasivat ”kyllä”.

4.3 Hankkeen tulokset

Seutuhankkeen osalta

1.8.2007 Innofocuksessa käynnistynyt Seutu-hanke, on mahdollistanut oman osallistumiseni Läntisen Uudenmaan yrityspalvelujen johdolla toteuttamaan tätä kehittämishanketta. Kehittämispänseni työpöydän kehitystyöryhmään on tuonut pedagogisen näkökulman tuotteen käytettävyyteen sekä tämän raportin.

Hankkeen avulla on käynnistetty muun muassa Länsi-Uudenmaan yrityskeskuksen johdolla säännölliset kokoukset, joissa on kartoitettu Innofocuksen ja koulutuskuntayhtymän palvelutarjontaa verrattuna hankkeen muiden yhteistyökumppaneiden tarjontaan. Lisäksi kartoituksissa on selvitetty, mitkä yksiköt ja henkilöt Länsi-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymässä ja Innofocuksessa ovat yhteydessä potentiaaliin ja jo toimiviin yrittäjiin. Tämän lisäksi seudullisten yrityspalvelujen toimijat ovat muodostaneet vastuuhenkilöryhmän ja alatyöryhmät (verkkoportaaliryhmä ja koulutusryhmä), joissa kaikissa Innofocuksen edustaja on ollut mukana. Hankkeen avulla hankkeeseen osallistujien toiveet ja roolit on selvitetty, kartoitettu toimintojen päällekkäisyydet, kartoitettu eri toimijoiden kontaktipinnat yrittäjiin ja kehitetty sähköisen työpöydän käyttöä. Eri kontaktipintojen välille on rakennettu toimivaa, selkeää tapaa kommunikoida ja palvella yrittäjiä. Projektipäällikkö on tiedottanut hankkeesta seura-

ville tahoille: Uudenmaan yrittäjien varapuheenjohtajalle, Kirkkonummen kunnanjohtajalle, Siuntion kunnanjohtajalle, Inkoon kunnanjohtajalle ja Tammisaaren kunnanjohtajalle. Hankkeesta on myös tiedotettu yrittäjävalmennuksissa ja ohjauksissa.

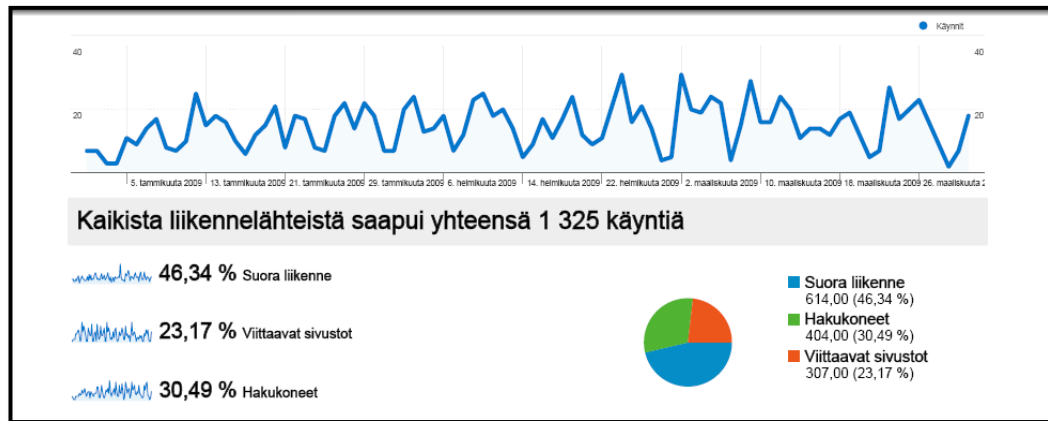
Yrittäjän navigaattorin osalta

Seutuportaali eli Yrittäjän Navigaattori otettiin käyttöön lokakuussa 2008. Nyt huhtikuussa 2009, voimme Google Analytics- työkalujen avulla nähdä ensimmäisen vuosineljänneksen sivustotapahtumia. Analytics listauksen avulla selviää muun muassa sivuston kävijämäärät, kuinka moneen sivuun tutustutaan keskimäärin/käyntikerta ja kuinka pitkään sivustolla on keskimäärin/käyntikerta viivytty. Lisäksi nähdään kuinka moni kävijäistä on ensimmäistä kertaa sivustolla ja mikä on välitön poistumisprosentti.

www.yrittajannavigaattori.fi		1.1.2009 - 31.3.2009			
Ohjausnäky		Vertailu: Sivusto			
1 325 käyntiä 8 maat ja alueet					
Sivuston käyttö					
Käynnit	Sivua/käyntikerta	Sivustossa	Absoluutiset yksilöidyt kävijät	Välitön poistumisprosentti	
1 325 % sivuston kokonaismäärästä: 100,00 %	2,42 Sivuston keskiarvo: 2,42 (0,00 %)	00:02:27 Sivuston keskiarvo: 00:02:27 (0,00 %)	636 45,21 % Sivuston keskiarvo: 45,21 % (0,00 %)	57,58 % Sivuston keskiarvo: 57,58 % (0,00 %)	
Maa tai alue	Käynnit	Sivua/käyntikerta	Keskim. aika sivustossa	% uusia käyntejä	Välitön poistumisprosentti
Finland	1 306	2,41	00:02:28	44,41 %	57,89 %
United Kingdom	6	3,17	00:00:20	100,00 %	50,00 %
Sweden	4	2,00	00:00:37	100,00 %	50,00 %
United States	3	1,67	00:00:58	100,00 %	33,33 %
Denmark	2	8,00	00:09:22	100,00 %	0,00 %
Germany	2	1,50	00:00:02	100,00 %	50,00 %
France	1	2,00	00:00:06	100,00 %	0,00 %
Norway	1	2,00	00:00:02	100,00 %	0,00 %

Kuva 8: Yrittäjän Navigaattorin sivuston käyttö 1.1.-31.3.2009

Kuten kuvasta 8 voidaan todeta, niin sivustolla on kolmen kuukauden aikana vierailtu hieman yli 1300 kertaa, 636 yksilöityä kävijää kahdeksasta eri maasta. Sivustolle kirjautuneiden kerroista yli puolet ovat poistunut sivustolta välittömästi. Tätä nostaa omalta osaltaan hakukoneiden käyttö, sillä 404 kävijästä välitön poistumisprosentti on 63,86.



Kuva 9: Yrittäjän Navigaattorin liikenteen lähteiden esittely 1.1.-31.3.2009

Lähes puolet tulijoista on tiennyt suoraan sivuston osoitteen, eli suora liikenne on 46,3 prosenttia ja noin kolmasosa on löytänyt sivun hakukoneen kautta. Kuvassa 9 voi nähdä ylemmässä viiva-analysistä myös diagrammina päiväkohtainen kävijämäärä.

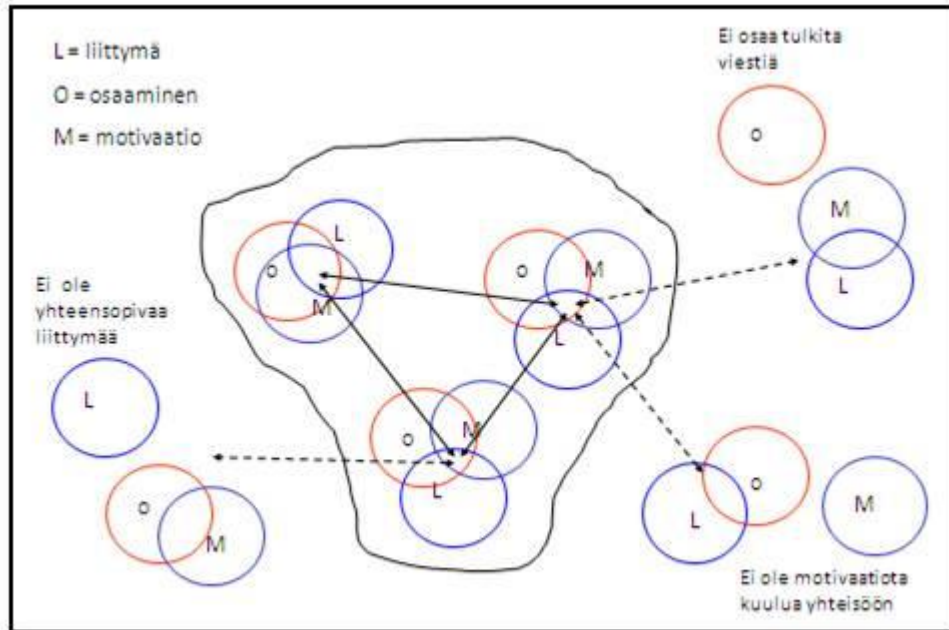
Sähköisen työpöydän osalta

Alustan suunnittelu ja työstäminen onnistui, sillä saimme esiteltäviä aikataulun mukaisesti uuden työpöydän marraskuussa 2008. Tuolloin myös pidettiin käyttäjille käyttökoulutus. Käyttöohjeen laatiminen oli osa tuloksia. Se on sähköisessä muodossa ja työvälineenä myös Jukka Ollilalla jatkossa opastaa uusia käyttäjiä. Koska työpöydässä on tapahtunut jo heti aluksi kehitystyötä ovat ohjeet hieman muuttuneet. Tämän työn mukaan laitan kuitenkin ohjeet, joilla olen käyttökoulutuksen toteuttanut.

Sähköisen työpöydän palvelumallin kuvaus poikkeaa muutamalta osin suunnitelmasta. Muutama konkreettinen työväline puuttuu, eli esite Yrittäjän Navigaattorista sekä neuvontatarpeen kartoituslomake. Palvelumallissa ei myöskään olla saatu sovittua tarkkoja aikarajoja vaiheen eri osien toiminnoista. Maaliskuussa viedyt neuvontatarpeet ovat jääneet ”pöydälle”, mutta 3.4.2009 tapaamisessa saimme näistä kiinni. Pääkäyttäjät Ollila lupasi olla yhteydessä kopin ottaneihin. Yritysneuvonnassa uutena välineenä neuvontatarpeita avaa myös uusi Chat-työkalu.

Alkuperäisestä suunnitelmasta helpompaan suuntaan poikkeaa se, että yrityspalveluorganisaation yrityskäynnillä ollut palvelunesittelijä vie tiedon oman organisaationsa yhdyshenkilölle, joka syöttää sen suoraan sähköiselle työpöydälle. Tästä syötetystä tiedosta menee automaattisesti pääkäyttäjät Ollilalle, joka tarkistaa neuvontatarpeen. Lomakkeen syöttövaiheessa on

laitettava rasti kohtaan ”Salli käyttäjien nähdä yrityksen tiedot”, mikäli ne on lupa julkistaa. Mikäli tiedot ovat salaiset, ne eivät näy kuin pääkäyttäjälle. Tieto ei siltikään siirry ennen pääkäyttäjän hyväksyntäänsä, jolloin se julkaistaan kaikille yhdyshenkilöille. Tästä oli kohdassa 4.1.2 sähköisen työpöydän palvelumallin kuvaus.



Kuvio 26: Yhteisöllinen viestintä (Viherä 1999, 47)

Viherän kuvioon 26 viitaten yhteisöllisessä viestinnässä ei riitä, että yhteisön jäsenillä olisi erikseen liittymät, osaamiset ja motiivit viestiä. Yhteisöllinen viestintä edellyttää yhteensopivia viestintäverkkoja ja laitteita, osaamista, kykyä vastaanottaa sanomat sekä motiivia yhteistoimintaan. (Viherä 1999, 46-47.) Mikäli jokin näistä puuttuu, ei viestintää tapahdu.

Kyselyjen kautta selvitettiin teknisiä valmiuksia, osaamista ja motivaatiota, seikat joiden on oltava kunnossa. Vastauksista selvisi, että työntekijätehtävissä toimivat, päivittäin tietotekniikkaa käyttävät henkilöt kokevat olevansa sopivia yhdyshenkilöitä. Lähes poikkeuksetta valinta heidän tehtäväänsä on lähtenyt yrityksen sisältä tai esimiehen toimesta. Teknisestä näkökulmasta yhdyshenkilöiden mielestä käyttöönottoa tukee yhteistyö alueen toimijoiden kesken ja tekniset valmiudet. Jarrutusta käyttöönottoon vastaajat kokivat ajanpuutteesta ja vääristä asenteista.

Käyttäjille tehtiin kysely kehittämistyötä tukemaan. Tarkoitus oli, saada ns. lähtötason kartoituksen, vaan toisin kävi. Koska koulutustilaisuudesta puuttui osa käyttäjistä ja osa oli aika-aulullisesti liian kiireisiä täyttämään lomakkeen, kysely piti suorittaa vielä uudelleen. Kun

yrittäjäni verkkokyselytoteutuksesta ei tuonut tulosta, niin päätin ottaa käyttöön henkilökohtaisen sitouttamisen keinot. Tässä samalla sain myös hyvän syyn tiedustella suullisesti kokemuksia alustan käytöstä. Siispä kyselyjä tehtiin kahdessa vaiheessa syksyllä 2008 aloitus- ja jatkokysely keväällä 2009. Käsittelin myös kyselyjen yhteenvedot erillään, mahdollisten poikkeamien vuoksi. Kyselyjen eriaikaisuus sai kolmessa vastauksessa 7b, 8 ja 9 aikaan poikkeavia tuloksia. Avoimuus ja asenteet koettiin hyvin avoimiksi jatkokyselyssä, kun aloituskyselyssä suurin osa koki ne avoimiksi. Alusta koettiin myös helpoksi ja hyvin helpoksi käyttää aloituskyselyssä, kun taas jatkokyselyssä kaikki alustaa käyttäneet kokivat sen erittäin helpoksi. Kyselyn tulokset osoittavat uutta tekniikkaa kohtaan pientä varautuneisuutta, joka kuitenkin on osoittautunut turhaksi. Vaikka tämä tulos ei ole mitenkään virallinen tutkimustulos, näen sen suuntaa antavana, joka kertoo, että pienistä alkuasenteista huolimatta alusta on koettu helpokäyttöiseksi.

Oma ja yrityksen avoimuus, tekniset valmiudet sekä asenteet nousivat vastauksista järjestelmällisesti aloituskyselystä suhteessa jatkokyselyyn, eli jo alustaa käyttäneet kokivat nämä paljon helpommiksi ja avoimemmiksi.

Kysymykseen: ”Miten näet sähköisen työpöydän vastaavan edustamasi yrityksen tarpeita?” koettiin työpöytä tarpeelliseksi ja positiiviseksi sekä hyväksi ja tärkeäksi tiedonkulun kannalta. Vastajat myös itse peräänkuuluttivat alustan laajaa ja tehokasta käyttöä, joka mahdollistaa myös jatkossa sen säilymisen kunnallisissa yrityspalveluissa asiakaspalveluvälineenä.

Kaikki viimeiseen kyselyyn vastanneet viisi ja ryhmäkeskustelussa olleet seitsemän osallistujaa vastasivat myöntävästi tiedusteluuni alustan käytöstä ”Oletko jo laittanut viestin alustalle?”. Tulokset alustan käyttäjien valmiuksista ja käyttämisestä antavat siis minulle syyn tyytyväisyyteen tavoitteeseen pääsyn suhteen, joskaan tulosta ei voi pitää 100 prosenttisena, mutta niiltä osin kun saatoin tilanteeseen vaikuttaa.

Tuloksena haastattelukierrokselta selvisi muun muassa että kaikissa organisaatioissa ei ole varamiestä lainkaan, sekä eräs koulutusorganisaatioista ei ole osallistunut lainkaan toimintaan. Yleisesti puhelinkeskusteluista jäi mieleeni tunne kiireisistä yhdyshenkilöistä. Kuitenkin haastateltavat, huomattuaan että olen aivan avoimesti heiltä alustan käytöstä kyselemässä, unohtivat pian keskustelun lomassa varautuneisuutensa ja osa jopa kiireensä.

Kyselyn tuloksilla pohjustettu ryhmähaastattelu oli antoisa. Ainoa negatiivinen seikka oli osallistujien pieni määrä. Eräs poissaolija sanoi, ettei tiennyt tilaisuudesta ja tämä sai mielti-

mään, että miten hyvin yhdyshenkilöt lukevat sähköposteihinsa saapuneet Sähköviesti-ilmoituksensa. Kutsu tilaisuuteen tuli sitä kautta, ei perinteisesti sähköpostilla. Tapaaminen avasi hyviä keskusteluja toimintatavoista, alustan jalkauttamisesta, yhdyshenkilöistä, motivaatiosta ja tarpeista. Kehittämiskohteitakin saatiin tapaamisella ideoitua, eli päivämäärä neuvontatarvelomakkeen jättöajankohdasta ja uutena ideana yrittäjän itse syöttämä neuvontatarve sähköiselle työpöydälle.

4.4 Hankkeen arviointi

Tekniikka ei ole vain tässä ja nyt, vaan tämän päivän laitteissa on mukana pitkä kehityshistoria. Erityisesti viestintätekniikan kehitys on ollut vuorovaikutusta järjestelmän ja ihmisen välillä. (Viherä 1999, 324.) Myös tämä uusi sähköinen työpöytä vaatii oman vuoropuhelunsa käyttäjän ja tekniikan välillä. Se epävarmuuden tunne, että onko kehitystyö ollut turhaa kun käyttö ei lähdekään odotetusti heti vauhtiin, on siedettävä. Tässä työssä koenkin, että arviointia ei voida tehdä mistään valmiista, ei tuotteesta tai palvelumallista. Arviointi on paremmin suunnattava kysymykseen että; ”Olemmeko matkalla oikeaan suuntaan?”.

Vuodelle 2008 Seudullisten yrityspalvelujen toteutussuunnitelmassa oli kolme kokonaisuutta. Ensimmäisenä tavoitteena oli rakentaa valtakunnallisen YritysSuomi.fi - portaalin alle seudun yrityspalveluista kertovan alueportaali. Tavoite toteutui ja lokakuussa 2008 avattiin Yrittäjän Navigaattori - verkkopalvelu, joka on palvelulähtöinen 15 organisaation yritysneuvontasivusto. Sivusto on kiinteässä yhteydessä YritysSuomi.fi - portaaliin. Tässä muodossa sivusto on edelläkävijä, kuten myös marraskuussa käyttöönotettu, kiinteästi Yrittäjän Navigaattoriin liittyvä sähköinen työpöytä Sähkökä. Näiden avulla organisaatiot voivat välittävät yritysneuvontapyyntöjä sekä muuta ajankohtaista asiaa.

Keväällä 2008 toteutettiin myös pilottiluonteisesti yritysneuvontakoulutus 30 henkilölle, jotka eivät tee varsinaista yritysneuvontaa, mutta jotka omaan työhönsä liittyen käyvät seudun yrityksissä. Osallistujat olivat pääosin aikuiskoulutuskeskus Innofocuksesta ja Länsi-Uudenmaan työvoimatoimistosta. Tavoitteena oli, että nämä henkilöt koulutuksen jälkeen osaavat kerätä yrityksistä tietoa, joka voidaan sähköisen työpöydän kautta edelleen välittää varsinaista yritysneuvontaa tekeville organisaatioille. Saatujen kokemusten pohjalta koulutus on tarkoitus jatkaa ja kehittää.

Aluekeskusohjelma Länsi-Uudenmaan avulla rakennettu Yrittäjän Navigaattori seutuportaali ja Sähköinen työpöytä on seudullisen elinkeinoelämän verkostoitumisen mestarinäyte. Yrityspal-

velujen yhteistyö on mielestäni toteutuneena hieno asiakaspalvelulähtöinen mahdollisuus yrittäjille, koska siinä toimitaan yhteistyössä alueen yrityspalvelutoimijoiden kanssa tietotekniikkaa hyödyntäen ja verkostoituen kanssa. Puitteet ovat siis kunnossa, mutta nyt on toiminnan ja sitouttamisen aika.

Kumppanuus ja yhteistyö alueen toimijoiden kesken on helpottanut yhteydenottamista muihin organisaatioihin. Yrityskoulutukset toivat tutuiksi alueen toimijat, joihin itsekin osallistuin keväällä 2008. Oli erittäin paljon helpompaa sopia tapaaminen työvoimatoimistoon ja keskustella meitä yhdistävistä asioista tutustumisen jälkeen.

Tavoite ja toimenpiteet vuodelle 2009

Ensimmäisenä tavoitteena 2009 Yrittäjän Navigaattori -verkkopalvelua tullaan markkinoimaan alueen yrityksille ja erityisesti tavoitteena on saada osaksi organisaation toimintaa sähköinen työpöytä mukana oleville organisaatioiden keskinäiseksi työvälineeksi. Toisena tavoitteena Yrittäjän Navigaattori -sivusto tullaan keväällä 2009 ruotsintamaan, jolloin tavoitteena on, että ruotsinkielisestä sivustosta rakennetaan erityisesti Raaseporin alueen yrittäjiä palveleva kokonaisuus. Kolmanneksi jatketaan yritysneuvontakoulutusta pilottikoulutuksen pohjalta. (Luako 2009)

Kehittämiskohteet

Motivaatiota ei voi kyllin korostaa toiminnan ylläpitäjänä. Kehittämiskohteena ehdotan, että kuitaus luetusta neuvontatarpeen syöttölomakkeesta voisi toimia sähköisellä työpöydällä motiivointikeinona. Kun oma nimi ilmestyy alustalle on se muillekin tiedoksi, että tiedote on kuitattu, sekä itselle varmistus, että asia on hoidettu.

Kehittämiskohteena esiin nousevat selkeät pelisäännöt. Nyt tekniikka mahdollistaa jo paljon, mutta aikataulutettu ja kuvattu prosessi auttaisi varmasti käyttäjiä hahmottamaan alustan paremmin, sekä luottamaan sen tarjoamiin mahdollisuuksiin.

Uusi kehittämisajatus, joka nousi keskusteluista esille 3.4.2009 tilaisuudessa on syöttölomake suoraan yrittäjille. Tällöin esimerkiksi esitellyn- tai esitetiedon pohjalta yrittäjä osaisi hakeu-

tua ko. sivulle ja syöttää itse neuvontatarpeensa asiantuntijaorganisaatioiden sähköiselle työpöydälle.

Kehittämiskohteena ehdottaisin myös Jukka Ollilalle varamiestä. Yhden miehen varassa oleva alustan toiminta tekee järjestelmästä haavoittuvan. Syötetyt neuvontatarpeet kun ei päivity ilman pääkäyttäjää, tällä hetkellä lisäksi vain pääkäyttäjä näkee”kopin” ottaneet. Myös ajan-kohtaista -ilmoitukset viedään manuaalisesti Lykesin taholta Yrittäjän Navigaattoriin.

Nämä kehittämisen kohteet ovat tulleet käyttäjiltä, kun vuorovaikutusta on jo ollut käyttäjien ja ohjelman kesken. Näinkin useista kehittämiskohteista näen, että viestintäväline on otettu hyvin vastaan ja kehittymistä tapahtuu. Uskon että olemme sähköisen työpöydän kehitystyössä oikealla polulla.

5 Yhteenveto ja johtopäätökset

Hyvinvointivaltion kehittyminen edellyttää tulevaisuudessa uusien toimintamallien kautta työn tuottavuuden kohottamista. Jatkossa kansantaloutemme on yhä riippuvaisempi informaatiotalouden onnistumisesta. Jotta pk-yritykset voivat lähteä esimerkiksi kansainvälisille markkinoille on heidän tiedettävä erilaisista kansainvälistymisen vaiheista ja säädöksistä. Yrityksille on olemassa julkisesti organisoituja tukipalveluja. Näitä yritykselle melko edullisia palveluja on olemassa helposti saatavilla lähinnä Internetissä. Tekes (teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus) rahoittaa ja aktivoi yritysten tutkimus- ja kehitysprojekteja. FINFERA tarjoaa lainarahoitusta, takauksia ja vientitakuuta yrityksen eri tarpeisiin ja kehitysvaiheisiin. TE-keskukset auttavat ja tukevat yrityksiä niiden elinkaaren eri vaiheissa. Tietoa siis on, mutta miten se löytyy?

Yhteiskunnassa tapahtuneet muutokset pakottavat yritykset miettimään olemassaolon oikeutusta (mitä arvoa pystymme tuottamaan asiakkaillemme) sekä uudistamaan visioitaan ja strategioitaan jatkon turvaamiseksi, mikä on tavoitteemme ja miten sen saavutamme. Tukitoiminnon sijaan yritysten selviytyminen edellyttää asiakaspalvelun mieltämistä aidoksi kilpailutekijäksi. (Aarnikoivu 2005, 13.) Sähköisen työpöydän tarkoituksena on toimia yrittäjien apuna ja tukena, jotta ne voivat auttaa terveinä ja kannattavina koko seutukuntaa ja välittää yrityskentästä neuvontatarpeita sähköiselle työpöydälle kaikkien mukana olevien organisaatioiden tietoon. Näin yrittäjien ei tarvitse metsästä oikeaa neuvontatahoa vaan neuvonta tulee yrittäjän luo. Sähkökkää välityskanavana käyttäen voidaan myös välittää ajankohtaista tietoa mukanaolevien organisaatioiden kesken. Asia on erittäin tärkeä, sillä palvelutarjonnalla ja ter-

veellä yritystoiminnalla on kunnissa suora yhteys työpaikkojen ja palvelujen kautta muun muassa muuttolukujen myötä asukasmäärään kasvuun kunnan kiinnostavuuden ja kehittymisen mittareilla mitattuna.

tv-tekniikka mahdollistaa paljon. Vain asiakaspalvelua tarjoavan ja käyttäjän mielikuvituksen puute on rajana. Vuorovaikutteinen verkkoasiointi luo joustavat ja mahdollistavat resurssit hyvän asiakaspalvelun hoitamiseksi. Inhimillistä vuorovaikutusta ja sen merkitystä ei voi kyllin korostaa, mutta joustavuudellaan ja tavoitettavuudellaan verkkoasiointi pitää puolensa. Tietotulvaa on niin paljon, että olisi tärkeää ohjata tarve oikeaan suuntaan. Kun yrittäjän luona vierailaan, olisi paljon helpompaa esitellä sähköisen työpöydän tai Navigaattori-portaalin tuomia mahdollisuuksia esitteestä, kun yrittäjälle voisi esitellä alustan ja jättää myös jotain konkreettista mahdolliseen tulevaan tarpeeseen. Uskon, että tästä syystä neuvontatarpeita ei paljoa ole alustalle ilmestynyt, sekä siitä syystä, että kaikkiin organisaatioihin ei tietoa ole viety tarpeeksi laajasti edes tästä uudesta seutuportaallista.

Verkostossa toimimisen edellytys on tuoda lisäarvoa verkoston toimintaan ja ansaittava muiden luottamus. Virtuaaliyhteisössä monesti tehdään vapaaehtoisesti keskinäinen sopimus (hiltajaisesti tai säännöin) asioiden hoitamiseksi. Toivon, että tuote itsessään luo sen lisäarvon, että asiat ja alustan käyttö ruokkisivat itse itseään tarpeellisuudellaan. Muun muassa uusi Chat-tyyppinen mahdollisuus neuvontatarpeeseen liittyen, on aivan loistava tapa vertaisoppia ja käydä dialogia. Näin asiantuntijalausunnot tulevat myös muun muassa koulutusorganisaatioiden tietoon eikä pelkästään yrittäjälle. Avoimuus ja yhteisöllisyys toteutuvat myös organisaatioiden rajojen yli.

Aineistoon viitaten olen sitä mieltä, että ihmisten välinen kanssakäyminen ja kohtaaminen on aina ensisijalla. Pitkissä etäisyyksissä teknologia voi tulla apuun, kunhan huomioi, että teknologia on sivuroolissa ja toimii vain asiakaspalveluosaamisen välineenä. Teknologian kehittyminen lisää toisaalta varmuutta, että viesti tavoittaa oikean ihmisen ja sisältö pysyy muuttumattomana. Mutta toisaalta tietotulvassa on suuri vaara, että viesti jää lukematta ja myös kirjoitetun viestin ”väärinymmärrykset” voivat tulla ongelmaksi.

Viestinnän laatu vaihtelee ryhmän mukaan, sillä primääriyhmässä viestintä on tunnevaltaista, vapaata ja epämuodollista, kun taas sekundaariyhmässä viestitään muodollisemmin (Vilkko & Kalliopuska 1989, 89). Koska itse ohjaan muun muassa kollegoita toimimaan verkkokouluttajina, olen kiinnittänyt huomiota kirjallisen viestinnän haasteellisuuteen. Jos ohjaaja kirjoittaa opiskelijoille ”vääntävänsä heille mallin rautalangasta”, ei ohjaajalta näin sanoessaan välity

hänen ”humoristisuutensa” tai ”piikikkyytensä” ilman selventäviä lisälauseita tai ”hymiöitä”. Kun ohjaaja tulee tutummaksi, myös viestinnän sisältöön liittyvä molemminpuolinen ymmärrettävyys lisääntyy. Olen myös huomannut, että verkkokeskustelussa joskus hiljaiselta tuntuvan ryhmän jäsenen viestintä voi korostua kun välineenä käytetään suullisen- tilalla kirjallista kanavaa.

Kurt Lewiniä (1890-1947) pidetään organisaatiotieteessä ryhmädynamiikan tutkimuksen, muutosjohtamisen ja toimintatutkimuksen ”isänä”. Lewinin mukaan ryhmän osallistujat tuovat ryhmätilanteeseen henkilökohtaisen historiansa ja nykyisen elämäntilanteensa, eli oman yksilöllisen dynaamisen kenttäänsä. Kun yksilöllinen dynaaminen kenttä on jatkuvassa vuorovaikutuksessa ryhmän dynaamisen kentän kanssa yhdenkin jäsenen muutos tai poissaolo vaikuttaa koko ryhmän toimintaan. Tämä muuttaa vuorovaikutusta, esimerkiksi yhdenkin jäsenen väsymys vaikuttaa hänen toimintaansa ryhmässä, mikä puolestaan muuttaa koko ryhmän tilannetta. (Ryhmän suhteet, 2001.) Myös pienen piirin toimintaympäristössä toimiva Sähkö on erittäin haavoittuva toimijoiden aktiivisuuden suhteen. Sähköinen työpöytä menettää merkityksensä ilman käyttäjiä.

Lopuksi

Koska palveluntarjoajia on useita ja tarjonnasta tiedottaminen vähäistä, on yrittäjien vaikea tietää kenen puoleen kääntyä, saatikka että moni ei edes tiedä, että näin monipuolista tarjontaa on mahdollista saada. Yhden luukun periaate ns. suppilomalli on todella tarpeen. Lisäksi jos tämä tieto avun tarpeessa olevalle yrittäjälle tuodaan joustavasti esimerkiksi työpaikkaohjauksen yhteydessä, voidaan jo puhua hyvin hoidetusta tiedottamisesta. Sähköän suomien mahdollisuuksien avulla yritysrajoitukseksi toimiessani, koen omassa työssäni aikuis-kouluttajana, että en edusta vain omaa organisaatiotani vaan myös muita seudullisia yhteistyökumppaneita. Koen, että taustaverkosto luo turvaa ja tukea.

Sosiaaliset verkostot ja yhteisölliset työskentelymuodot ovat nousseet tärkeiksi tiedon luomisen sekä oppimisen ja osaamisen välineiksi. Tänä päivänä myös yritysten ja julkishallinnon haasteena on kehittää tieto- ja viestintäteknikkaa sellaiseksi, että sen suomat mahdollisuudet tukevat ihmisten välistä vuorovaikutusta niin työskentelyssä, opiskelussa kuin harrastussissakin. Verkostoissa toimiminen voi olla osaamisen jakamista tai/sekä uuden tiedon luomista.

Ilman jäykkää johtamista, motivaatiota ja tarvetta ei uutta toimintatapaa puolipakollakaan saada vietyä käytäntöön. On myös syytä miettiä, onko asiakaslähtöinen viestintäverkosto koskaan valmis. Mielestäni se vaatii jatkuvaa kehittämistä, sillä muutosten kourissa on niin elinkeinoelämä, pk-yrittäjät että tieto- ja viestintätekniikkaan liittyvä osaaminen. Pitkäjännitteinen toiminnan kehittäminen yhdessä verkoston kanssa saa aikaan tarpeen, jolloin uuden välineen käyttö muuttuu osaksi organisaatiokulttuuria.

Erilaiset viestintäkanavat ovat lisääntyneet paljon. Monet ryhmät toimivat Internetissä ja erilaiset ryhmäfoorumit ovat kovassa käytössä. Myös uusia mahdollisuuksia verkostoitua, ryhmäytyä sekä viestiä aukeaa jatkuvasti. Hyvät ja huonot puolet listattuaan uudesta Facebook-foorumista Taloussanomien verkkokolumnissa Merja Saarinen toteaa, että ”olen kyllä sitä mieltä, että mikä tahansa palvelu, joka saa suomalaiset verkostoitumaan ja ottamaan yhteyttä toisiinsa, on kannatettava” (Saarinen, 2007). Olen samaa mieltä!

Lähteet

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WSOY
- Ala-Mutka, J. & Talvela, E. 2005. Tee asiakassuhteista tuottavia. Asiakaslähtöinen liiketoiminnan ohjaus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Berg, V., Karttunen, H. & Rajahonka, M. 200. Internetliiketoiminnan suunnittelu pk-yrityksessä. Helsinki: Edita.
- Hannus, J. 2004, Strategisen menestyksen avaimet. Tehokkaat strategiat, kyvykkyydet ja toimintamallit. Jyväskylä: Gummeruksen kirjapaino Oy.
- Hätönen, H. 2001. Eläköön opetussuunnitelma. opas ammatillisille oppilaitoksille. Opetushallitus. Helsinki: Edita
- Juholin, E. 2006. Communicare! Porvoo: Inforviestintä.
- Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. Juva: WSOY.
- Kalliala, E. & Toikkanen, T. 2009. Sosiaalinen media opetuksessa. Tampere: Esa Print Oy.
- Kaskinen, J. 2003. Onko elinkeinopolitiikalla tulevaisuutta? Suomen kuntaliitto.
- Lundström, I (toim.) 2003. Parasta palvelua. Selvitys kuntapalvelujen järjestämisen vaihtoehtoista. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Lämsä, A.M. & Hautala, T. 2004. Organisaatiokäyttäytymisen perusteet. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Moilanen, T. 2004. Sisäisen viestinnän merkitykset ja arvostukset. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.
- Nurmi, T., Rekiaro, I. & Rekiaro, P. 1999. Suomalaisen sivistyssanakirja. Jyväskylä: Gummerus.
- Pennington, D. 2005. Pienryhmän sosiaalipsykologia. Helsinki: Tammer-Paino.
- Rannisto, P.H., Pento, T. & Vedenkannas, M. (toim.) 2007. Julkisten palveluiden uudet tuotantotavat, Laurea-ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Helsinki; Edita Prima Oy.
- Salin, V. 2002. Pk-yrittäjän opas kokonaisviestintään. Juva: WSOY.
- Sampola, P. 2008. Käyttäjäkeskeisen käytettävyyden arviointimenetelmän kehittäminen verkko-opetusympäristöihin soveltuvaksi. Vaasan yliopisto.
- Sinkkonen, M. & työryhmä, Suomen Kuntaliitto, 2001. Yhteispalvelupisteen perustaminen ja kehittäminen OPAS. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Viherä, M.L. 1999. Ihminen tietoyhteiskunnassa -kansalaisen viestintävalmiudet kansalaisyhteiskunnan mahdollistajana. Turun Kauppakorkeakoulun julkaisuja.

Artikkelit

Huovila J., 27.4.2006. Seudulliset yrityspalvelut projektin eteneminen -katsaus.

Huovila J., 09.2007. Seudulliset yrityspalvelut -esite.

Länsi-Uusimaa (L-U), Wallenius, J. 22.10.2008, Yhden nettiluukun palvelua yrittäjille, Länsi-Uudellamaalla-artikkeli.

Seudulliset yrityspalvelut -projektin loppuraportti 2002-2007, Dnro 4296/505/2001.

Internet-lähteet

Kunnat, 2008. Viitattu 22.12.08.

http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;121;31510;1229

Hyypiä, M, Uudenmaan liitto. 2006. Uudenmaan maakuntasuunnitelma 2030 Visio ja strategia-raportti. Viitattu 6.3.2009.

http://www.uudenmaanliitto.fi/files/873/Uudenmaan_maakuntasuunnitelma_2030.pdf

Innofocus, Länsi-Uudenmaan aikuiskoulutus. www.innofocus.fi

Juholin E., 1.7.2003. Viestintä työyhteisössä -artikkeli. Viitattu 6.9.2008.

http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/viestinta_tyoyhteisossa.html

Korhonen J. & Ollila J. 17.5.2006. Lohjan kaupungin elinkeinopoliittinen ohjelma vuosille 2006 - 2013. Viitattu 13.12.2008. <http://www.lohja.fi/liitetiedostot/ELPO%20050606.pdf>

Lewin, K. (1890-1947)- taustaa. 2007. Oulun yliopiston verkkosivusto. Viitattu 2.1.09.

<http://www.taloustieteet.oulu.fi/opiskelu/kurssiinfo/lewin.pdf>

Luako.fi, Länsi-Uudenmaan yrityskeskus Ako-ohjelman verkkosivusto. Viitattu 24.3.2009.

<http://www.luako.fi>

Media Management Verkkoviestinnän opintokokonaisuus. Viitattu 22.9.2008.

<http://www.uiah.fi/virtu/materiaalit/mediamanagement/team01/strategia.htm>

Moodle, 2009. Viitattu 1.4.2009. http://docs.moodle.org/en/Main_Page

Nummi-Pusulan verkkosivut. Hiiden alueen työllisyysstrategia vuosille 2007-2010. Viitattu 23.3.2009.

<http://www.Nummi-Pusula.fi/Liitetiedostot/Elinkeino/Ty%C3%B6llisyysstrategia%20raportti%20290507.pdf>

Nyqvist, L. Arviointitutkimus- tutkimusmenetelmäopinnot esittely. Viitattu 20.12.2008.

<http://www.uta.fi/laitokset/sospol/sosnet/ammlis/arviointitut.htm> 23.12.2008

OPM. 2004. Opetusministeriön Koulutus ja Tutkimus 2003-2008 kehittämissuunnitelma. Viitattu 20.12.2008.

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2004/liitteet/opm_190_opm06.pdf?lang=fi.

Rongas, A. 2008, Sosiaalinen media OPH:n oppimisympäristöhanke. Viitattu 26.3.2009.

<http://sosiaalinenmedia.googlepages.com/sivu2>

Ryhmän suhteet. 2001. Alavuden lukio. Viitattu 2.1.09.

<http://www2.6net.fi/alavus/koulut/lukio/etpsyjaen/ryhmasuht.html>

Saarinen, M., Taloussanomien verkkojulkaisu. 2007. Vieläkö Facebook on muotia? Viitattu 4.1.2009. <http://www.taloussanomat.fi/tyoelama/2007/10/25/Kolumni%3A+Viel%E4k%F6+Facebook+on+muotia%3F/200726570/111>

Tilastokeskus, 2009. Viitattu 23.4.2009. <http://pxweb2.stat.fi/Dialog/Saveshow.asp>

Tieto.fi, TietoEnatori. Viitattu 26.3.2009. <http://www.tieto.fi>

Uudenmaanliitto, 2008. Viitattu 24.3.2009.
<http://www.uudenmaanliitto.fi/files/1661/Innovatiivisuus.pdf>

Viherä, M-L, Teknllinen korkeakoulu. Viitattu 25.3.2009.
http://innovatiivinenkaupunki.tkk.fi/pdf/tvttulevaisuus_070531.pdf

Kuviot

Kuvio 1: Seudullisten yrityspalveluiden asiakaslähtöinen, sähköinen työpöytä (Eriksson 2009)	9
Kuvio 2: Opinnäytetyön kehittämiskohde (Eriksson 2009)	9
Kuvio 3: LUAKY hallinnollinen organisaatiokaavio (www.innofocus.fi)	16
Kuvio 4: yritystoiminnan ja liiketoiminta-osaamisen kehittäminen - Innofocusen tuotteet	18
Kuvio 5: Alostategian viitekehys (Uudenmaanliitto 2008, 4)	22
Kuvio 6: AKO toimintasuunnitelma 2008 (Luako 2009)	26
Kuvio 7: Seudulliset yrityspalvelut (2007, Seudulliset yrityspalvelut -esite)	28
Kuvio 8: Asiakaspalvelun keskeiset käsitteet (Aarnikoivu, 2005, 17)	31
Kuvio 9: Viestintävalmius (Viheriän mukaan Eriksson)	33
Kuvio 10: Löwgrenin (1995) viisi näkökulmaa käytettävyyteen (Sampola 2008, 39)	37
Kuvio 11: Yrittäjän Navigaattorin toimijaorganisaatiot huhtikuu 2009	39
Kuvio 12: Neuvontatarpeen kartoitus yrityskäynnillä (Ollila 2008)	42
Kuvio 13: Yrittäjän neuvontatarpeen syöttäminen Sähkökään (Ollila 2008)	42
Kuvio 14: Neuvontatarve siirtyy asiantuntijaorganisaatioille (Ollila 2008)	43
Kuvio 15: Neuvontatarpeeseen reagointi ja tiedotus organisaatioille (Ollila 2008)	43
Kuvio 16: Lomake poistetaan sähköiseltä työpöydältä (Ollila 2008)	44
Kuvio 17: Vastaajien taustaorganisaatiojakauma	56
Kuvio 18: Vastaajien taustatehtävät	56
Kuvio 19: Vastuuhenkilönä toimiminen/lähtötilanne	57
Kuvio 20: Tieto- ja viestintätekniiikan käytön tutuus	58
Kuvio 21: Sähköisen työpöydän käyttövalmiudet, teknisestä näkökulmasta	58
Kuvio 22: Sähköisen työpöydän käyttövalmiudet, osaamisen näkökulmasta (uudet käyttäjät)	59
Kuvio 23: Sähköisen työpöydän käyttövalmiudet, osaamisen näkökulmasta (jo alustaa käyttäneet)	60
Kuvio 24: Oma avoimuus uusille tv-t-ratkaisuille	61
Kuvio 25: Yrityksen asenteet tv-t-ratkaisuille	61
Kuvio 26: Yhteisöllinen viestintä (Viherä 1999, 47)	66

Kuvat

Kuva 1: Yrittäjän Navigaattorin tuotemerkki ja visio (yrittajannavigaattori.fi)	41
Kuva 2: Sähköisen työpöydän kirjautumissivu	46
Kuva 3: Liian lyhyt otsikkokenttä tiedonsyöttölomakkeessa	47
Kuva 4: Neuvontatarpeen syöttölomake	50
Kuva 5: Neuvontatarpeen kuittaus sähköisellä työpöydällä	50

Kuva 6: Viesti käyttäjäkyselystä Sähkössä	51
Kuva 7: Viesti vastuhenkilötapaamisesta 20.3.2009.....	52
Kuva 8: Yrittäjän Navigaattorin sivuston käyttö 1.1. -31.3.2009.....	64
Kuva 9: Yrittäjän Navigaattorin liikenteen lähteiden esittely 1.1. -31.3.2009	65

Liitteet

Liite 1 käyttäjäkysely	80
Liite 2 Yrityksen neuvontatarpeen eteneminen sähköisellä työpöydällä	82
Liite 3 Sähäkän käyttöohje	83

KYSELY SEUDULLISEN YRITYSPALVELUIDEN VIESTINTÄYMPÄRISTÖN NYKYTILA-ANALYYSIN POHJAKSI

Taustaorganisaatio	Koulutusorganisaatiossa	Työvoimahallinnossa	Yritysneuvonnassa	Muu (mikä?)		
1) Toimin						
Muu						
Tehtävät		Esimiestehtävissä		Työntekijätehtävissä		
2) Toimin						
Vastuuhenkilönä toimiminen		Kyllä	Ei	mikäli ei, niin missä tehtävissä toimivan näet sopivammalta yhdyshenkilöltä		
3) Koen että työnkuvaani sopii sähköisen työpöydän yhdyshenkilönä toimiminen						
Vastuuhenkilönä toimiminen		Kyllä	Ei			
4) Esimieheni/yritys "määräsi"/päätti vastuuhenkilönä toimimisestani						
Tuttuus			Kyllä	En		
5) Olen käyttänyt vastaavan tyyppistä sähköistä järjestelmää aikaisemmin?						
Mitä?						
			Joka päivä	2-3 pv/viikko	Kuukausittain	Satunnaisesti
6) Käytän tietoa ja viestintätekniiikkaa työtehtävieni hoitoon						
7) Sähköisen työpöydän (sähköä) käyttöönotto ja omaksuminen yrityksessänne			hyvin helppo	helppo	vaikea	hyvin vaikea
A) Valmius <u>teknisistä</u> näkökulmista						
Mitkä seikat tukevat käyttöönottoa						
Mitkä seikat jarruttavat käyttöönottoa						
7) Sähköisen työpöydän käyttöönotto ja omaksuminen yrityksessänne			hyvin helppo	helppo	vaikea	hyvin vaikea
B) Valmiudet <u>osaamisen</u> näkökulmasta						
Mitkä seikat helpottavat						
Mitkä seikat vaikeuttavat						

8) Omat asenteesi TVT ratkaisuille	hyvin avoin	avoin	hieman varautunut	suuresti varautunut
<u>Avoimuus</u> uusille tieto ja viestintätekniiikan ratkaisuille				

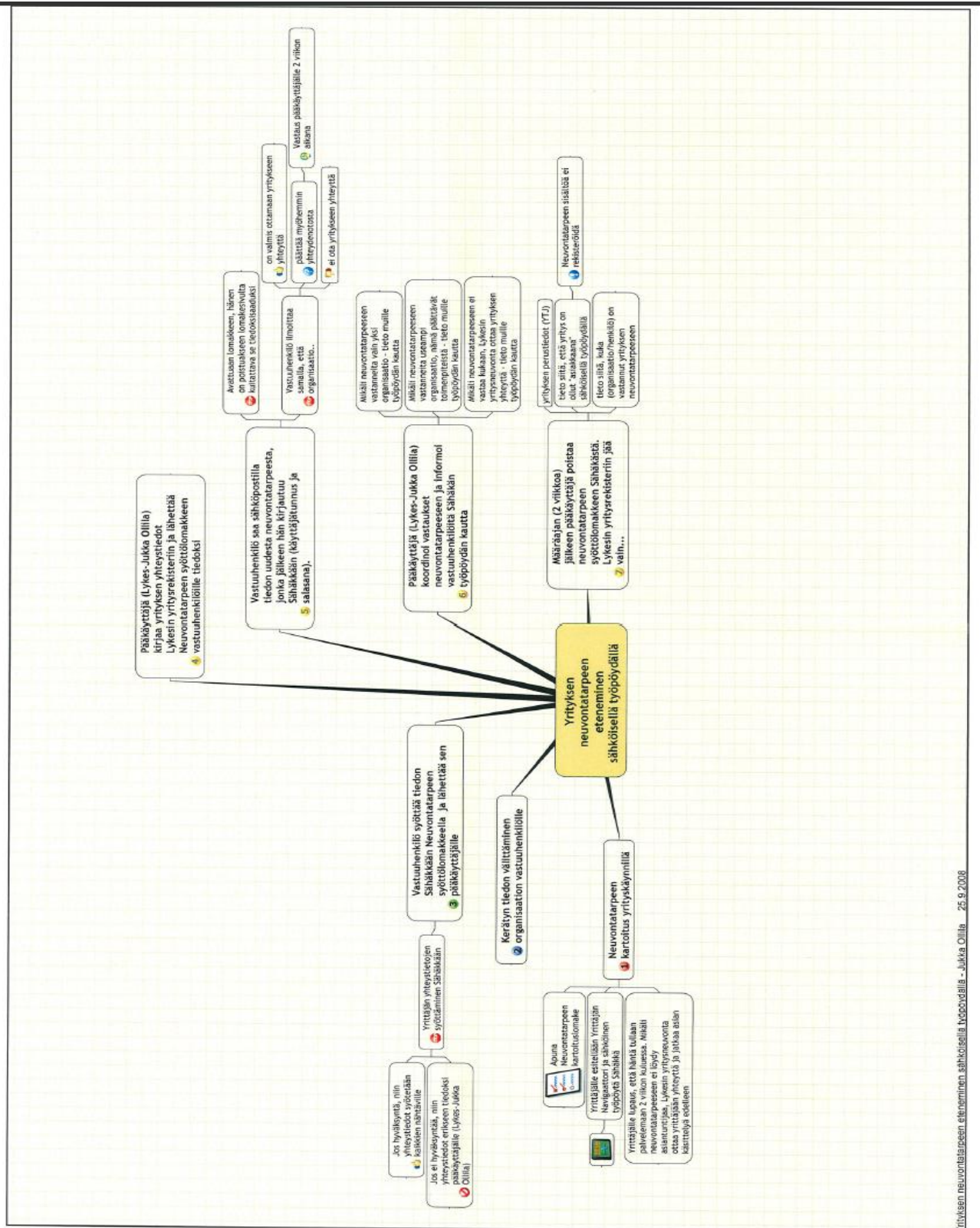
9) Asenteet TVT ratkaisuille yrityksessänne	hyvin avoin	avoin	hieman varautunut	suuresti varautunut
<u>Avoimuus</u> uusille tieto ja viestintätekniiikan ratkaisuille				
Miten avoimuus näkyy yrityksen/omassa toiminnassa				
Miten varautuneisuus näkyy yrityksen/omassa toiminnassa				

Tarvekartoitus
10) Miten näet sähköisen työpöydän vastaavan edustamasi yrityksen tarpeita

Käyttöönoton aikataulu
11) Minkälaisella aikataululla näet sähköisen työpöydän toimivan yrityksessänne? Näetkö jotain esteitä tälle?

Odotukset
12) Minkälaiset odotukset edustamallasi yrityksellä/itselläsi on Sähäkän suhteen?

Asioita joita haluaisin nostaa esille...





Sähäkän käyttöohje

peruskäyttäjälle

Versio1

Sähäkän käyttöohje

Sisältö

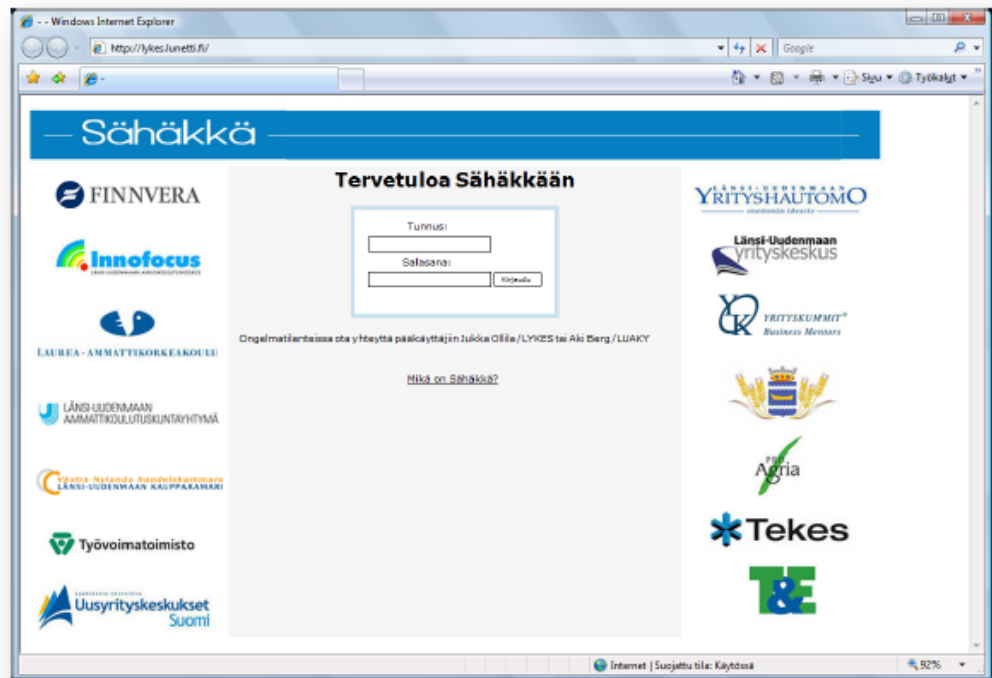
Kirjautuminen	3
ENSIMMÄISELLÄ KIRJAUTUMISKERRALLA!	4
Ajankohtainen ilmoitus:	5
Neuvontatarvelomakkeen täyttäminen	6
Neuvontatarvelomakkeen kuittaminen ja jatkotoimenpiteistä sopiminen	7
Ilmoitus esimerkki	8

Sähäkän käyttöohje

Kirjautuminen

Siirry osoitteeseen <http://lykes.lunetti.fi>

Kirjaudu palveluun Tunnus: etunimisukunimi
Salasana: etunimisukunimi123



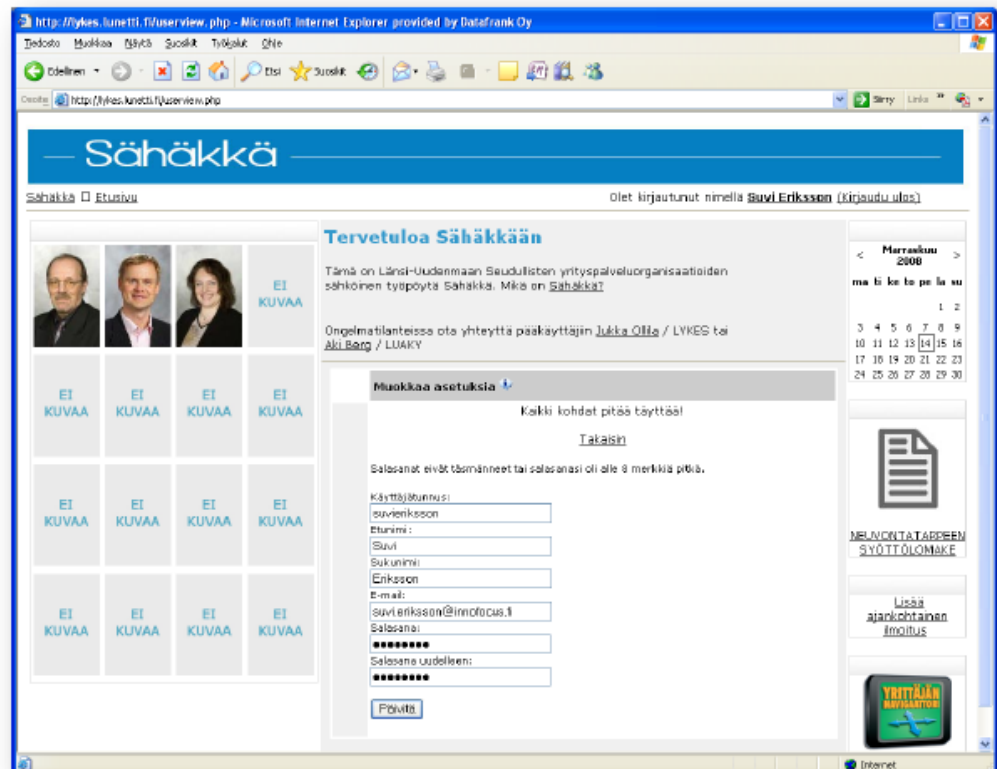
Sähäkän käyttöohje

ENSIMMÄISELLÄ KIRJAUTUMISKERRALLA!

Valitse omat tietosi klikkaamalla oikeassa ylänurkassa olevaa nimeäsi.

Tee seuraavat asia:

- tarkista että tietosi ovat oikein. Päivitä tiedot tarvittaessa
- vaihda salasanasi jossa on oltava **vähintään 8 merkkiä**



Asetukset päivitetty ilmestyy sivulle, palaa etusivulle.



Sähäkän käyttöohje

Ajankohtainen ilmoitus:

1. Valitse "Lisää ajankohtainen ilmoitus", jolloin alla oleva "Ajankohtaista-syöttölomake" aukeaa
2. Kirjoita "Otsikko"
3. Kirjoita "Teksti"
4. Paina sivun alla olevaa "Lisää" painiketta

Ajankohtaista

Otsikko:
Tietoteknikkakatsoja Innofocus

Teksti:
Ajankohtainen ECDL-tutkinnon suorittaneet hallitsevat mikrotyökaluissa
...
Viimeinen hakupäivämäärä 30.12.2005,
Yhteyshenkilö Suvii Eriksson p. 050-301 9459

Lisää ajankohtainen ilmoitus

Lisää

Saat ilmoituksen onnistuneesta ilmoituksen lisäämisestä.

Ajankohtaista

Ilmoitus on lisätty, palaa [etusivulle](#)

Uudistunut näkymä etusivulta. Uusin ilmoitus on ylimpänä.

AJANKOHTAISTA

1. [Tietoteknikkakatsoja Innofocusissa](#)
2. [Innofocus kouluttaa!](#)

Tieto uudesta ilmoituksesta lähtee käyttäjien sähköposteihin (myös laatijalle).

Sähäkän käyttöohje

Neuvontatarvelomakkeen täyttäminen

1. Valitse "Neuvontatarpeen syöttölomake" Sähkökävisivuston oikeasta reunasta
2. Täytä lomake ohjeen mukaan
3. Lähetä
4. Sulje ikkuna painikkeella, joka aukeaa lähetyksen jälkeen



http://lykes.luvatti.fi/omake.php - Windows Internet Explorer

http://lykes.luvatti.fi/omake.php

YRITYKSEN NEUVONTATARPEEN KARTOITUS

Yrityksen yhteystiedot sähkökän vain, jos yritys antanut kartoituksen tekijälle luvan.
Yhteystiedot kuitenkin välitettävä pääkäyttäjälle Lykesin (Jukka Ollila)

Olli **käyttäjien** nähdä yritykseni tiedot

Yrityksen nimi: Kukkakauppa Kiela

Y-tunnus: _____ Yhteyshenkilö: Ruusu Heiäinen

Puhelinnumero: 010-26021014 Sähköposti: ruusu.heiainen@kukka.fi

Olut vuosina 2005-2008 Yrittäjän Navigaattorin organisaatioiden asiakkaina:

<input checked="" type="checkbox"/> Aikuskoulutuskeskus Innofocus	asiakkuus viimeksi vuonna 20 09
<input type="checkbox"/> Ammattikorkeakoulu Laurea	asiakkuus viimeksi vuonna 20
<input type="checkbox"/> Finnvera Oyj, Uudenmaan aluekonttori	asiakkuus viimeksi vuonna 20
<input type="checkbox"/> Länsi-Uudenmaan Ammattikoulutus-kuntayhtymä	asiakkuus viimeksi vuonna 20
<input type="checkbox"/> Länsi-Uudenmaan kauppakamari	asiakkuus viimeksi vuonna 20
<input type="checkbox"/> Länsi-Uudenmaan työvoimatieto	asiakkuus viimeksi vuonna 20
<input type="checkbox"/> Länsi-Uudenmaan Uusyrityskeskus r.y.	asiakkuus viimeksi vuonna 20
<input type="checkbox"/> Länsi-Uudenmaan Yrityshautomo Oy	asiakkuus viimeksi vuonna 20
<input type="checkbox"/> Länsi-Uudenmaan Yrityskeskus Oy	asiakkuus viimeksi vuonna 20
<input type="checkbox"/> Länsi-Uudenmaan Yrityskummit	asiakkuus viimeksi vuonna 20
<input type="checkbox"/> Nylands Svenska Lantbrukssällskap r.f.	asiakkuus viimeksi vuonna 20
<input type="checkbox"/> ProAgria Uusimaa r.y.	asiakkuus viimeksi vuonna 20
<input type="checkbox"/> Teknologakeskus Tekes	asiakkuus viimeksi vuonna 20
<input type="checkbox"/> Uudenmaan TE-keskus	asiakkuus viimeksi vuonna 20

Täytetty kuvaus yrityksen tilanteesta ja neuvontatarpeesta. Esimerkki käytös läpi mm. seuraavia asioita: uuden työvoiman tarve, koulutustarpeet, oppisopimuskoulutuksen käyttö, toiminnan tarve/toiminnan tarjoaminen, biotekniikan valmiusaste ja osaaminen, alhankinnan käyttö/halukkuus, kansainvälistyminen (vientituotot) ja omistajavaihdoksen ajankohtaisuus.
Lisäksi tiedot niistä ja kuka (henkilö ja organisaatio) kartoituksen on tehnyt

Zeppias on perustanut lohjanseudulle yrityksenä 2006. Tuolloin hän oli yrityskoulutuksessa Innofocusissa. Nyt hänellä on varavesi onnede apua markkinointiin liittyvissä asioissa, jotta ovat saaneet tulokset hienon eselman.

Marttoittajana toimi 11.11.2008 Suvi Eriksson, Innofocuselta

3

Kiitos vastauksesta

4

Sulje ikkuna

Internet 100%

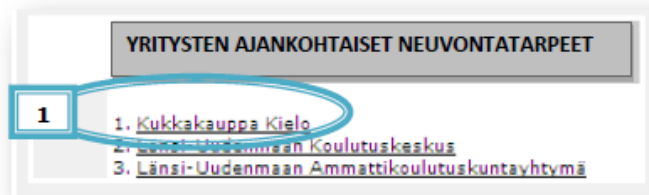
Lomake tulee näkyviin etusivulle vasta kun pääkäyttäjä on sen hyväksynyt.

Sähäkän käyttöohje

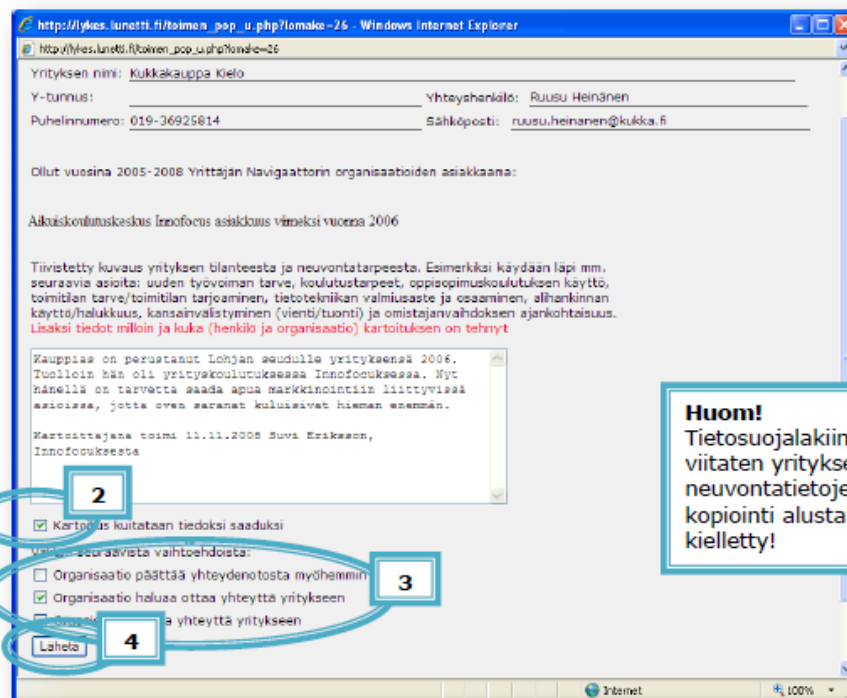
Neuvontatarvelomakkeen kuittaaminen ja jatkotoimenpiteistä sopiminen

Kun pääkäyttäjä on hyväksynyt lomakkeen se ilmestyy kaikkien katsottavaksi, kuitattavaksi, sekä jatkotoimenpiteistä sopimista varten.

1. Valitse lomake jota haluat tarkastella



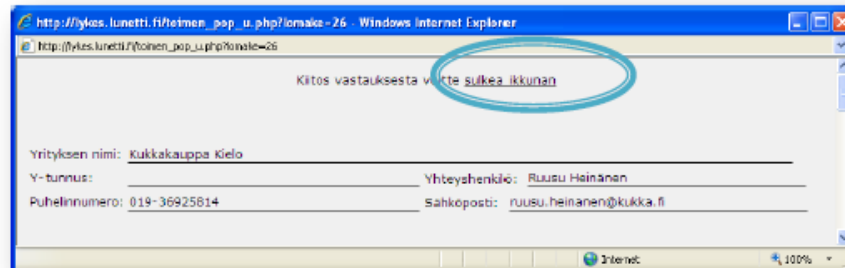
2. Kuittaa lomake luetuksi,
3. valitse yhteydenottovaihtoehdoista ja
4. lähetä!



Huom!
Tietosuojalakiin viitaten yrityksen neuvontatietojen kopiointi alustalta on kielletty!

Sähäkän käyttöohje

Sulje lomake ikkunan yläreunaan ilmestyvästä linkistä.



Ilmoitusesimerkki

Esimerkki ilmoituksesta omassa sähköpostissasi.

HUOM: Älä vastaa tähän ilmoitukseen!

