

Tiedote
5.12.2019
JULKINEN

YRITYSYHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN BUSINESSOULUN TYÖLLISYYSPALVELUISSA
PALVELUMUOTOILUN AVULLA

Organisaation sisäisten prosessien avaaminen ja selkeyttäminen on tärkeä osa työnantajille suunnattujen palveluiden kehittämisessä. Tämä käy ilmi Oulun ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä, jonka BusinessOulun työllisyyspalveluiden Kohtaantoa valmennuksella (ESR) -hankkeen projektipäällikkö Mervi Laaksolinna on tehnyt osana Tradenomin ylempää AMK-tutkintoa.

Opinnäytetyön aikana BusinessOulun työllisyyspalveluissa pidettiin kolme kehittämistyöpajaa, joissa palvelumuotoilun avulla kehitettiin yrityksille suunnattavia palveluita, hiottiin sisäisiä prosesseja sekä selkiytettiin tavoitteita ja toimintatapoja. Palvelumuotoilu valittiin kehittämistyön menetelmäksi, koska palvelumuotoilun ytimessä on asiakkaiden toiveiden, tarpeiden ja kokemuksen ymmärtäminen. Sen avulla voidaan muotoilla palvelua paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja näin ollen luoda parempia asiakaskokemuksia.

Sisäisten prosessien kehittämisessä korostui tiedon jakamisen ja viestinnän merkitys. Kehittämistehtävän aikana yhteistyö BusinessOulun elinkeinopalveluiden kanssa tiivistyi kokorettisena yhteisenä tekemisenä yritysten hyväksi. Lisäksi alueellinen yhteistö eri toimijoiden kanssa, kuten TE-palveluiden, oppilaitosten, kolmannen sektorin toimijoiden sekä muiden työllisyyden hoitoon liittyvien hankkeiden kanssa, nousi tärkeäksi tekijäksi, kun pyritään ratkaisemaan työnhakijoiden ja työntajien kohtaanto-ongelmaa. Tietoisuutta BusinessOulun työllisyyspalveluiden yrityksille suunnatuista palveluista lisättiin järjestämällä aamupalatilaisuuksia eri teemojen äärellä.

Opinnäytetyössä käsiteltiin myös kyselyä, jonka Oulun kaupunki toteutti alueen yrityksille elosyyskuussa 2019. Kyselyyn vastasi 262 yritystä. Vastanneista 16 % oli käyttänyt työllisyyspalveluiden palveluita, kuten rekrytointia tukevia palveluita, tai oli osallistunut rekrytointitapahtumiin. Yritykset olivat tyytyväisiä työllisyyspalveluiden palveluihin, ja suositteluindeksi (NPS) oli 3. Avoimissa vastauksissa esille nousi toivetta aktiivisemmasta, työnantajalle helpommasta ja tehokkaammasta työntekijöiden hakupalvelukokonaisuudesta. Palautteissa toivottiin ratkaisukeskeistä palvelua ja yritysyhteistyötä arjen tasolla, jotta ymmärrys yrittäjien arjesta lisääntyy. Myös nuorten työelämä tietoisuuden lisäämiseen pyydettiin kiinnittämään huomiota.

Lisätiedot:

Opiskelija: Mervi Laaksolinna, 050 349 7498, mervi.laaksolinna@businessoulu.com

Ohjaaja: Terhi Mustakangas, terhi.mustakangas@oamk.fi

Opinnäytetyö kokonaisuudessaan: <https://www.theseus.fi/handle/10024/265193>