



## OSUMA – Ohjauksella osuvuutta aikuisopiskeluun -projekti, F10279

*Helena Ylisirniö - Raila Idström*

### AIKUISOPISKELUN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUJEN NYKYTILA POHJOIS- POHJANMAALLA

## Nykytilaselvitys, osa IB: Pohjois-Pohjanmaan työnantaja- ja yrittäjäpalvelut

### Sisältö

<b>1. Kyselyn tarkoitus ja taustaa.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Tiedonhankinta .....</b>	<b>3</b>
2.1 Yrityskysely .....	3
2.2 Yritysneuvojakysely .....	5
<b>3. Tarjolla olevat yrityspalvelut .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Millaisia palveluita yritykset ovat käyttäneet? .....</b>	<b>10</b>
<b>5. Asiakasnäkökulma.....</b>	<b>15</b>
5.1 Palvelujen ajankohtaisuus .....	15
5.2 Yrittäjien mielipide koulutuksellisesta tuesta .....	15
5.3 Henkilöstön kehittämis-, koulutus- ja rekrytointipalvelujen kehittäminen .....	19
5.4 Yrityspalvelujen käytettävyys .....	20
<b>6. Yhdenluukunperiaate.....</b>	<b>22</b>
<b>7. Johtopäätöksiä ja yhteenveto .....</b>	<b>23</b>

### Liitteet

**LIITE 1: POHJOIS-POHJANMAAN YRITYSRAKENNE**

**LIITE 2: KYSELYLOMAKE**



## OSUMA – Ohjauksella osuvuutta aikuisopiskeluun -projekti, F10279

*Helena Ylisirniö - Raila Idström*

### AIKUISOPISKELUN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUJEN NYKYTILA POHJOIS-POHJANMAALLA

## Nykytilaselvitys, osa IB: Pohjois-Pohjanmaan työnantaja- ja yrityspalvelut

### 1. Kyselyn tarkoitus ja taustaa:

OSUMA – Ohjauksella osuvuutta aikuisopiskeluun -projektissa toteutetaan nykytilaselvitys Pohjois-Pohjanmaan aikuisohjauspalveluista alueellisen kehittämistyön pohjaksi. Selvityksen tavoite on arvioida olemassa olevien palveluiden määrää, laatua, kattavuutta ja resursseja sekä identifioida kehittämistarpeita.

Selvitys koostuu neliosaisesta kyselystä sekä avainhenkilöhaastatteluista. Kyselyn osat ovat kohderyhmän mukaan jaettuna:

- osa 1A: Pohjois-Pohjanmaan alueen TE-toimistot ja aikuiskoulutusorganisaatiot
- osa 1B: Työnantaja- ja yrityspalvelut
- osa 2: Muut tahot: vapaan sivistystyön oppilaitokset, työmarkkinajärjestöt ja ammattiliitot sekä yksityiset työnohjaajat
- osa 3: Asiakkaat ja asiakaspalaute

Kyselyn osan IB tarkoitus on selvittää Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen (ent. TE-keskuksen) alueen työnantaja- ja yritysneuvontapalveluiden tarjoamia yritysten henkilöstön osaamisen kehittämiseen liittyviä tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita asiakkaiden eli yritysten näkökulmasta: yritysten näkemyksiä ja kokemuksia alueella tarjottavista palveluista ja siitä, miten yritykset kehittäisivät palveluja. Lisäksi selvitettiin tarjolla olevia yrityspalveluita, millaisia palveluja yritykset ovat käyttäneet, sekä kysyttiin yritysneuvojilta, miten he kehittäisivät julkisia yrityspalveluita.

OSUMA-projektin IB-selvitys on osa laajempaa yrityspalveluiden selvitystyötä ja raporttia, jonka tilaajana toimi Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen (ent. TE-keskus) Ypake-projekti (Yrityspalveluiden kehittäminen Pohjois-Pohjanmaalla). Selvityksen tekijänä toimi TK-Eval. Kyseessä oli Pohjois-Pohjanmaan yrityspalveluiden asiakas- ja kehittämistarveselvitys. Työ aloitettiin syyskuussa 2009 ja selvitysraportti valmistui joulukuun puolessa välissä 2009. TK-Evalissa työstä vastasivat erikoistutkijat Keimo Sillanpää ja Tommi Ålander. Lisäksi työssä käytettiin asiantuntijana toimitusjohtaja Harri Mähöstä Suomen Osaamistalo Oy:stä.

OSUMA-projektin selvitys IB laadittiin ja toteutettiin seuraavasti:

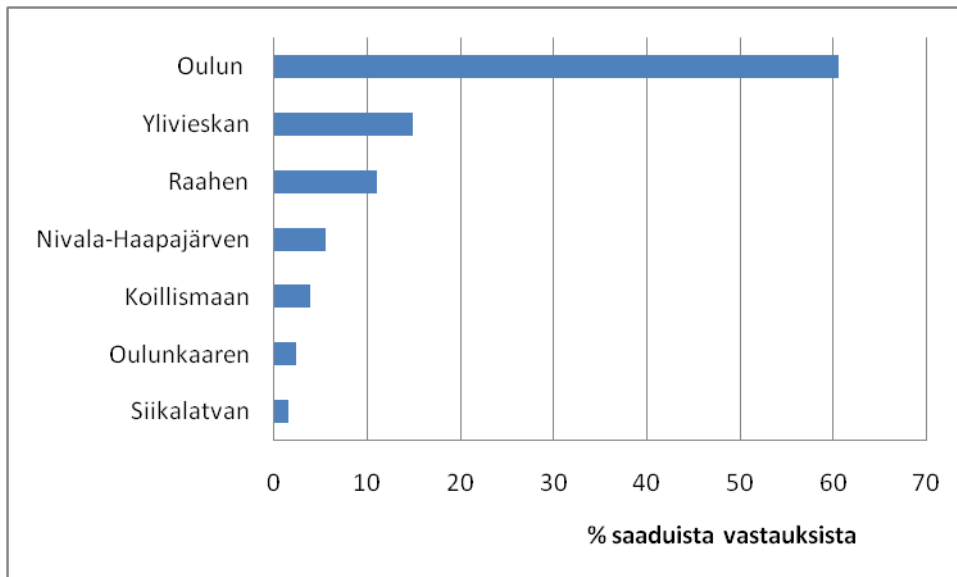
- kysymyksen asettelu syksyllä 2009 OSUMA-projektin va. projektikoordinaattori Päivi Palosaari-Aubry, yhteistyössä Ypake-projektin projektipäällikön Kari Harjun kanssa.
- tiedonhankinta ja raportti Ypake-projektille talvella 2009-2010 erikoistutkijat Keimo Sillanpää ja Tommi Ålander TK-Eval ja toimitusjohtaja Harri Mähönen Osaamistalo Oy.
- OSUMAn raportin konsepti ja toimittaminen, johtopäätökset kesällä 2010 OSUMA-projektin projektikoordinaattori Helena Ylisirniö.
- OSUMAn vastausaineiston koostaminen ja kokoaminen raportiksi Sillanpää-Ålander-Mähönen –aiheiston pohjalta kesällä 2010 OSUMAn projektiassistentti Raila Idström ja projektikoordinaattori Helena Ylisirniö.

## 2.Tiedonhankinta<sup>1</sup>:

TK-Evalin selvityksen tiedonhankinta suoritettiin kahdella internet-kyselyllä, joista toinen suunnattiin yrityspalveluiden asiakkaille eli yritysten edustajille, kun taas toisen kyselyn vastaajina olivat yrityspalveluita tarjoavien organisaatioiden edustajat eli maakunnan yritysneuvojat.

### 2.1 Yrityskysely

Yrityskysely toteutettiin marraskuussa 2009 (kyselylomake LIITE 2). Kyselyn saate, jossa ohjattiin varsinaiseen internet-kyselyyn, lähetettiin sähköpostin välityksellä yhteensä 899 pohjoispohjalaiselle yritykselle. Vastauksia saatiin kokonaisuudessaan yhden muistutusviestin jälkeen 214 kpl, joten vastausprosentiksi muodostui 23,8 prosenttia. Alun perin aineistossa oli sähköpostiosoitteet yli 1 100 yritykseen, mutta lähetyksessä niistä huomattavan suuri osa osoittautui vanhentuneeksi tai muuten virheelliseksi. Vastaukset jakaantuivat seutukunnittain seuraavasti.



**Kuva 1.** Yrityskyselyssä yrityksen sijaintipaikkakunnan kertoneiden vastaajien jakauma seutukunnittain (N=124).

Valitettavasti kaikki vastaajat eivät halunneet täyttää kyselyn taustatietoja. Tästä syystä raportin tulososiossa vastaukset voidaan luokitella seutukunnittain vain Oulun, Ylivieskan ja Raahen seutukuntiin sijoittuneiden yritysten vastausten osalta. Muista seutukunnista saatuja vastauksia oli liian vähän johtopäätösten tekoa varten.

Seuraavassa kuviossa (kuva 2) esitetään kyselyyn vastanneiden yritysten toimialoittainen jakauma. Vastaajia pyydettiin kertomaan, mikä on heidän edustamansa yrityksen päätoimiala. Eniten vastauksia saatiin teollisuusyrityksistä. Rakennusalan yritykset sekä kiinteistö-, vuokraus- ja tutkimuspalvelujen ja liike-elämän palvelujen yritykset olivat seuraavaksi aktiivisin vastaajaryhmä. Valitettavasti yritysten toimialatiedonkin suhteen joudutaan toteamaan, että melkein puolet vastaajista jätti tämän taustatiedon ilmoittamatta.





<sup>1</sup> Sillanpää, Ålander&Mähönen: Pohjois-Pohjanmaan yrityspalveluiden asiakas- ja kehittämistarveselvitys. Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen julkaisuja 01/2010, s.10, 15-18. Huom: kuvien numerointi tähän OSUMAN raporttiin muutettu omaksi.



A Maatalous, riistatalous ja metsätalous		3 %	(4)
B Kalatalous		0 %	(0)
C Kaivostoiminta ja louhinta		2 %	(2)
D Teollisuus		18 %	(22)
E Sähkö-, kaasu- ja vesihuolto		2 %	(2)
F Rakentaminen		15 %	(18)
G Tukku- ja vähittäiskauppa		8 %	(9)
H Majoitus- ja ravitsemistoiminta		4 %	(5)
I Kuljetus, varastointi ja tietoliikenne		8 %	(10)
J Rahoitustoiminta		1 %	(1)
K Kiinteistö-, vuokraus- ja tutkimuspalvelut; liike-elämän palvelut		14 %	(17)
L Julkinen hallinto ja maanpuolustus; pakollinen sosiaalivakuutus		1 %	(1)
M Koulutus		3 %	(4)
N Terveystieteiden ja sosiaalipalvelut		10 %	(12)
O Muut yhteiskunnalliset ja henkilökohtaiset palvelut		9 %	(11)
P Työnantajakotitaloudet		1 %	(1)
Vastauksia 119 kpl			


**Kuva 2.** Toimialoittaiset tiedot yrityskyselyn vastaajista (N=119).

Yritysten henkilömäärällä mitattuna kyselyyn vastattiin eniten 2–9 henkilöä työllistävistä yrityksistä, 67 prosenttia kaikista henkilömäärän ilmoittaneista vastaajista. Yksinyrittäjiä ja 10–49 henkilöä työllistäviä yrityksiä oli molempia 15 prosenttia vastaajista. Yli 50 henkilöä työllistäviä yrityksiä oli tässä joukossa yhteensä kolme prosenttia. Seuraavaan kuvaan on koottu vastanneiden yritysten henkilöstömäärä yrittäjä mukaan lukien.

Yksinyrittäjä		15 %	(18)
2-9 henkilöä		67 %	(81)
10-49 henkilöä		15 %	(18)
50-249 henkilöä		3 %	(4)
Henkilöstöä 250 tai enemmän		0 %	(0)
Vastauksia 121 kpl			

**Kuva 3.** Yrityskyselyyn vastanneiden yritysten henkilömäärä (N=121).

Kyselyssä yritysten edustajille haluttiin selvittää myös, mihin TE-keskuksen asiakassegmenttiin vastaajat sijoittavat itsensä/yrityksensä (kuva 4). Kysymys puettiin muotoon: ”Mikä seuraavista määritelmistä kuvaa parhaiten Teitä/yritystänne?” Kysymyksen sijoittaminen kohtuullisen raskaan kyselyn alkuun osoittautui oikeaksi ratkaisuksi, koska lähes kaikki vastaajat valitsivat yhden annetuista vaihtoehdoista. Eniten eli noin kolmasosa vastaajista edusti kotimarkkinoille keskittyvää yritystä. Yrityksensä lähinnä paikallisesti toimivaksi yritykseksi mielsi 30 prosenttia vastaajista. Vastaajista melkein viidesosa oli yrityksen perustajia tai keksinnön takia yrityspalveluita käyttäneitä. Kansainvälistymisen avulla kasvua hakevia yrityksiä oli vastaajajoukossa noin joka kymmenes.

Yrityksen perustaja/keksintöasiakas		18 %	(38)
Paikallisesti toimiva yritys		30 %	(64)
Kotimarkkinoille keskittyvä yritys		34 %	(72)
Kansainvälistymällä kasvua hakeva yritys		11 %	(24)
Suuryritys		1 %	(3)
Yhteisö		4 %	(9)
Vastauksia 210 kpl			

**Kuva 4.** Mikä seuraavista määritelmistä kuvaa parhaiten Teitä/yritystänne? Vastaukset yrityskyselystä (N=210).







## 2.2 Yritysneuvojakysely

Yritysneuvojakyselyn tavoitteena oli selvittää yrityspalveluja toteuttavien tahojen näkemyksiä yritysneuvontapalveluista ja sitä, miten he palveluiden tarjoajina itse kehittäisivät palveluja ja millaisena he näkevät yritysneuvontapalveluiden tulevaisuuden. OSUMAN osuus keskittyi palveluiden tarjontaan ja kehittämiseen yritysten henkilöstön kehittämisen näkökulmasta.

Taustatiedoksi kerättiin myös tieto vastaajan taustaorganisaatiosta, työkokemuksesta ja siitä, minkä tyyppisiä vastaajien asiakasyritykset pääasiassa ovat.

Kysely yritysneuvojille toteutettiin marraskuussa 2009 (kyselylomake LIITE 2) samanaikaisesti yrityskyselyn kanssa. Internet-kyselyyn ohjaava sähköpostiviesti lähetettiin yhteensä 134 pohjoispohjalaiselle yritysneuvojalle. Yritysneuvojien sähköpostiosoitteet oli kerätty kesän 2009 aikana Ypake-hankkeen toimesta. Vastauksia saatiin kokonaisuudessaan yhden muistutusviestin jälkeen 48 kpl, joten vastausprosentiksi muodostui 35,8 prosenttia.

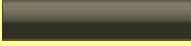



Kuvassa 5 on vastaajat ryhmitelty heidän taustaorganisaationsa mukaan. Eniten vastauksia saatiin työ- ja elinkeinoministeriön alaisissa organisaatioissa toimivilta yritysneuvojilta. Heidän osuutensa muodosti kolmanneksen koko vastaajajoukosta. Annetuista vaihtoehtoista toiseksi suurimman vastaajaryhmän muodostivat kunnallisten kehitysyhtiöiden edustajat; kuntien palveluksessa olevat yritysneuvojat olivat heidän kanssaan lähes yhtä hyvin edustettuina. Useita vastauksia saatiin myös seudullisista organisaatioista ja yhdistyksistä.

TEM		33 %	(15)
Seudullinen organisaatio		11 %	(5)
Kunnallinen kehitysyhtiö		15 %	(7)
Kunta		13 %	(6)
Yhdistys		9 %	(4)
Oma vaihtoehto		20 %	(9)
Vastauksia 46 kpl			

**Kuva 5.** Yritysneuvojakyselyyn vastanneiden henkilöiden taustaorganisaatio (N=46).

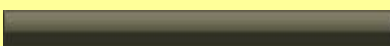

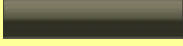


Vastaajat, joille annetut vaihtoehdot eivät sopineet, nimesivät taustaorganisaatiokseen parissa vastauksessa ProAgrian samoin kuin Finnvera Oyj:n. Lisäksi yksittäiset vastaukset saatiin kunnan hallinnoimasta EU-projektista, kuntien omistamasta koulutusorganisaatiosta ja Tekesistä.

Kyselyyn vastanneiden yritysneuvojien joukossa yhdistyi sekä kokemus että ”nuoruus”. Vastaajista suurimman ryhmän (40 %) muodostivat työtään yli kymmenen vuotta tehneet konkarit, mutta toiseksi suurin edustus oli 0–3 vuotta työssään olleilla. Heitä oli lähes kolmannes vastaajista. Tehtävässään 4–6 vuotta työskennelleitä oli 15 prosenttia ja 7–10 vuotta työskennelleitä 13 prosenttia vastaajista.

0-3 vuotta		32 %	(15)
4-6 vuotta		15 %	(7)
7-10 vuotta		13 %	(6)
yli 10 vuotta		40 %	(19)
Vastauksia 47 kpl			

**Kuva 6.** Yritysneuvojakyselyyn vastanneiden henkilöiden työkokemus nykyisestä työstään (N=47).

Yritysneuvojille suunnatussa kyselyssä haluttiin selvittää myös, mihin TE-keskuksen asiakassegmenttiin heidän asiakkaansa pääasiassa kuuluvat (kuva 7). Vastajat käyttivät hyväkseen mahdollisuuden valita vastaukseksi useamman kuin yhden vaihtoehdon. Lähes kaikkien vastaajien (95 %) perusasiakkaita ovat paikallisesti toimivat yritykset. Myös yrityksen perustajat ja keksintöasiakkaat ovat neuvojien suuri asiakasryhmä; tässä annetuista vaihtoehdoista sen valitsi 65 prosenttia vastaajista. Kansainvälistymisen avulla kasvua hakevat yritykset muodostivat kolmanneksi suurimman asiakasryhmän, kun 30 prosenttia vastaajista valitsi ko. vaihtoehdon.

Yrityksen perustajat ja keksintöasiakkaat		65 %	(26)
Paikallisesti toimivat yritykset		95 %	(38)
Kansainvälistymällä kasvua hakevat yritykset		30 %	(12)
Suuryritykset		5 %	(2)
Yhteisöt		13 %	(5)
Vastauksia 40 kpl			

**Kuva 7.** Yritysneuvojakyselyyn vastanneiden henkilöiden pääasiallisen asiakaskunnan muodostuminen (N=40).





### 3. Tarjolla olevat yrityspalvelut<sup>2</sup>:

Tässä kappaleessa selvitetään, mitä palveluja yritysneuvokyselyyn vastanneet yritysneuvojat tarjoavat yrityksille itse ja mitä ulkopuolisia asiantuntijapalveluja heillä on käytössään. Lisäksi kartoitetaan yritysneuvojien kokemuksia ulkopuolisista palveluista.

Useimmin kyselyyn vastanneiden yritysneuvojien tarjoamat yrityspalvelut kohdistuvat aloittavien yrittäjien neuvontaan sekä yritys kohtaisten kehittämistarpeiden tunnistamiseen ja edistämiseen. Hanke- ja rahoituskysymyksiin liittyvät palvelut sekä toimitilaratkaisuihin liittyvät palvelut esiintyivät myös useasti tarjottavien palvelujen listalla.

Palvelut, joita haastatellut neuvojat itse tarjoavat yrityksille, ovat jaettavissa seuraaviin ryhmiin:

- 1) Aloittavien yrittäjien neuvonta ja starttirahahakemuksissa avustaminen (10 mainintaa)
- 2) Yrityskohtainen kehittäminen, liiketoiminnan suunnittelu ja konsultointi (10 mainintaa)
- 3) Neuvonta rahoituspalvelukysymyksissä (6 mainintaa)
- 4) Hankeneuvonta ja rahoitustuki- ja avustushakemuksissa avustaminen (5 mainintaa)
- 5) Toimitilojen hankintaan liittyvä avustaminen (5 mainintaa)
- 6) Palveluja osaamisen kehittämiseen (3 mainintaa)**
- 7) Yritysten toimintaedellytysten parantaminen ja kontaktipiiriin edistäminen (3 mainintaa)
- 8) Yrityshautomopalvelut (3 mainintaa)
- 9) TE-keskuksen rahoitus-, neuvonta-, koulutus ja asiantuntijapalveluihin ohjaaminen (3 mainintaa)**
- 10) Neuvontaa henkilöstön rekrytointi-, koulutus- ja vähentämistilanteissa (3 mainintaa)**
- 11) Tiedottaminen ja avustaminen palvelujen saannissa (2 mainintaa)
- 12) Maaseudun pienyrityksille ja maataloilille suunnattua yritysneuvontaa (2 mainintaa)
- 13) Työperäisen maahanmuuton edistäminen (1 maininta)
- 14) Omistajan- ja sukupolvenvaihdoskonsultointia ja -suunnittelua (1 maininta)
- 15) Soveltavaa tutkimustietoa hyvinvointiyrittäjille ja kunnille (1 maininta)
- 16) Puhelinneuvontaa juridiikka-, verotus-, maksukyvyttömyys-, yms. asioissa (1 maininta)
- 17) Yrittäjien tukipalveluverkoston toimintaa (1 maininta)

OSUMA-projektin kiinnostuksen kohteena olevat kohdat 6, 9 ja 10 ovat määrältään vähäisiä yritysneuvojien asiakkailleen tarjoamissa palveluissa.

Suurin osa haastatelluista neuvoista toimii valtion tai kunnan virkasuhteessa (15 mainintaa). Erilaisilla määräaikaisilla hankerahoituksilla rahoitetaan 14 kyselyyn vastanneen neuvojan toiminta. Kuntien ostopalveluina palveluja tuottaa 4 vastaajaa. Vain kahdessa tapauksessa asiakkaat maksavat neuvonnasta.

Omien resurssiensa lisäksi kyselyyn vastanneet neuvojat ohjaavat asiakkaitaan eniten TE-keskusten tuotteistettujen ohjelmien piiriin sekä erilaisten kehittämisprojektien ja -hankkeiden kautta kilpailutettujen asiantuntijoiden vaikutuspiiriin. Kyselyn perusteella vaikuttaa siltä, että yritysneuvonta on vahvasti verkostoitunutta ja asiakasta ohjataan käyttämään eri toimijoiden palveluja aktiivisesti.

<sup>2</sup> Sillanpää, Ålander&Mähönen: Pohjois-Pohjanmaan yrityspalveluiden asiakas- ja kehittämistarveselvitys. Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen julkaisu 01/2010, s.10, 15-18. Huom: kuvien numerointi tähän OSUMAN raporttiin muutettu omaksi.





Yritysneuvojen käytävissä olevat ulkopuoliset asiantuntijapalvelut:

- 1) TE-keskusten tuotteistetut ohjelmat (12 mainintaa)
- 2) projektien asiantuntijat ja niiden kautta resursoitujen ja kilpailutettujen asiantuntijapalvelut (11 mainintaa)
- 3) seutukunnallinen tai kunnallinen elinkeinoyhtiö tms. (8 mainintaa)
- 4) yksityiset yritysneuvonantajat (4 mainintaa)
- 5) yrityshautomot ja niiden asiantuntijaverkostot (3 mainintaa)
- 6) Finnvera (2 mainintaa)
- 7) ProAgrian neuvontapalvelut (2 mainintaa)
- 8) Viexpo (kansainvälistyminen) (1 maininta)
- 9) oppilaitokset (1 maininta)**
- 10) Finpro (1 maininta)
- 11) Maakuntaliitto (1 maininta)

Yritysneuvojat pitävät TE-keskusten tuotteistettuja palveluja pääsääntöisesti hyvinä, mutta joidenkin vastanneiden mukaan tuotteistetut palvelut ovat vaikeasti löydettävissä ja niiden saaminen on ollut toisinaan hidasta. Tuotteistetuista palveluista mainitaan myös, että niitä ehkä tunnetaan liian vähän yrittäjien keskuudessa, joten markkinointi on paikallisten yritysneuvojen ja heidän tuotetuntemuksensa varassa. Näin ollen TE-keskuksen tuotteistettujen palvelujen (erityisesti harvinaisempien) kysyntään vaikuttaa se, miten hyvin kentällä olevat yritysneuvojat tuntevat kyseiset tuotteet.

Asiakkaiden kokemusten kerrotaan olevan hyviä keskitetyistä ohjauspalveluista, joissa yhdestä paikasta saa monia eri palveluja.

OSUMAN kannalta johtopäätöksenä voidaan esittää myös, että yritysneuvojat eivät juurikaan käytä tai hyödynnä oppilaitosten osaamista käyttäessään ulkopuolisia palveluita. Tämä on merkittävää erityisesti toimintaympäristössä, jossa ammattinimikkeet sekä tutkinnot (nimikkeet ja sisällöt) muuttuvat nopeaa tahtia. Tämä asettaa haastetta aikuiskoulutuksen TNO-palveluiden kehittämisessä (tavoitteena yhden luukun periaate) myös yritysasiakkaille. Voidaan myös pohtia, johtuuko oppilaitosten hyödyntämättä jättäminen/jääminen siitä, etteivät yritysneuvojat tunne oppilaitosten tarjoamia neuvontapalveluita. Tämä voi korreloida edellisen kohdan vastauksen kanssa. Aikuiskoulutuksen TNO-palveluiden tiedottaminen ja markkinointi myös yritysneuvojille nousevat avainasioiksi.

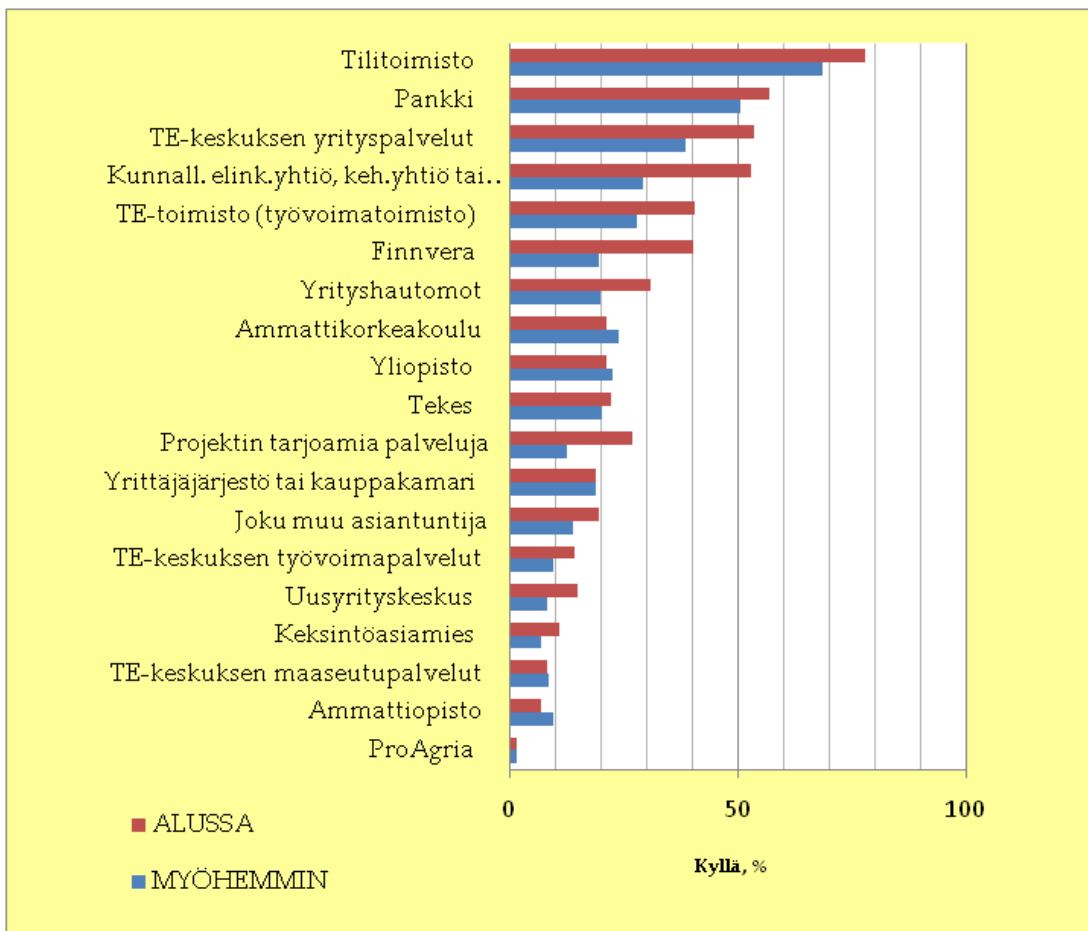
#### 4. Millaisia palveluja yritykset ovat käyttäneet?

Yritystoiminnan aloitusvaiheessa tarjottavia tuki- ja neuvontapalveluita on pidetty hyvin merkityksekkäinä yritysten selviämässä aloitusvaiheesta sekä vaikeina pidetyistä 2–3 toimintavuoden jälkeisistä ajoista. Näin ollen yrittäjien näkemykset yrityspalveluista ja niiden laadusta ovat hyvin oleellista tietoa tämän toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Yrityskyselyyn vastanneista yrittäjistä ja yritysten edustajista 45 prosenttia on käyttänyt alueella tarjolla olleita yrityspalveluita (kuva 8). Lukemaa voidaan pitää kohtuullisen suurena ja sen perusteella todeta, että yrityspalvelut ovat tervetullut apu yritysten kehittämiseen.

Ei		55 % (117)
Kyllä		45 % (94)

**Kuva 8.** Onko yrityksessänne käytetty alueella tarjolla olevia julkisia yrityspalveluja viiden viimeisen vuoden aikana? (Yrityskysely N=211.)

Yritykset käyttävät runsaasti erityisesti elinkeino-yhtiöiden, projektien, Finnveran sekä TE-toimistojen ja TE-keskuksen palveluja aloitusvaiheessa, mutta sen jälkeen niiden käyttämisen intensiteetti laskee selvästi (kuva 9).





**Kuva 9.** Oletteko käyttäneet seuraavien tahojen tarjoamia tuki- neuvonta- tai koulutuspalveluja yrityksen PERUSTAMIS- TAI ALOITUSVAIHEESSA, entä PERUSTAMIS- TAI ALOITUSVAIHEEN JÄLKEEN? (Yrityskysely N=71–86)

TE-toimistojen rooli aloitusvaiheessa yrittäjän kontaktipaikkana ja neuvontapalvelujen koordinoijana on merkittävä, sillä siellä asioivat starttirahan hakijat. Starttirahaa haettaessa on usein kuitenkin merkittävä osa yritystoiminnan aloittamisen suunnittelutyöstä jo tehty ja yrittäjän kynns yrittäjäksi ryhtymiseen usein jo ylitetty.

Kyselyyn vastanneet yrittäjät olivat käyttäneet seuraavien palveluntuottajien palveluja *perustamis- tai aloitusvaiheessa*:

- 1) **TE-toimiston / työvoimatoimiston palvelut (starttiraha, palkkatuki) (21 mainintaa)**
- 2) TE-keskus (ProStart, Design Start, investointituet, kehittämisavustukset) (19 mainintaa)
- 3) elinkeino-yhtiö, hautomo tai projekti (neuvonta ja ohjaus) (16 mainintaa)
- 4) Finnvera (lainat, takaukset) (15 mainintaa)
- 5) tilitoimisto (perustamisasiakirjat, taloussuunnittelu) (11 mainintaa)
- 6) TEKES (avustukset, lainat, tuotekehitysapu) (8 mainintaa)
- 7) perustamisneuvontaa tilitoimistolta (7 mainintaa)
- 8) **ammattikorkeakoulu (koulutustilaisuudet, kehityshankkeet, lopputyöt) (4 mainintaa)**
- 9) keksintöasiamies (kaupallistaminen, suojaus, patentinhaku) (3 mainintaa)
- 10) pankki (lainoitus, rahoituspalvelut) (3 mainintaa)
- 11) suunnitteluapua yksityiseltä konsultointiyritykseltä (2 mainintaa)
- 12) **yliopisto (koulutustilaisuudet) (2 mainintaa)**
- 13) kokeneen yrittäjän käytännön neuvot (1 maininta)
- 14) **Tykes (esimies- ja työyhteisövalmennus) (1 maininta)**
- 15) Technopolis Venturesin "Market access" -projekti (1 maininta)
- 16) Uusyrityskeskus (1 maininta)
- 17) **Rastor (yrittäjän ammattitutkinto) (1 maininta)**
- 18) **projekti (koulutustilaisuudet) (1 maininta)**
- 19) Finpro (Intia-selvitys) (1 maininta)
- 20) Finnfundin finnpartnership -tuki (1 maininta)
- 21) lakimies (juridiset kysymykset) (1 maininta)

Seuraavassa taulukossa OSUMA-projektin kannalta tarkemmin eriteltynä ja ryhmiteltynä vastaukset, jotka koskivat rekrytointia sekä koulutusta ja henkilöstön osaamisen kehittämistä. Valtaosa (70%) yhteensä 71 vastuksesta koski rahoituspalveluja.



<b>Rekrytointi</b>	<p><i>"Työvoiman hankinta"</i></p> <p><i>"Yrityksen perustamisvaiheessa haimme tietoa sekä TE-keskuksen että Ouluseudun yrityspalveluista, myöhemmin olemme saaneet työvoimatoimiston kautta sekä työelämävalmennettavan että palkkatuella työntekijän."</i></p> <p><i>"Yrityksen perustamiseen liittyvää neuvontaa ja rahoituslaskentaa sekä työvoiman rekrytointi"</i></p> <p><i>"yhteistyötä (kaikki merkityt), työharjoittelijoita, koulutukseen osallistumista"</i></p>
<b>Koulutus</b>	<p><i>"Koulutuspalvelut yliopiston, Luovin, sos.- ja terveystieteiden ammattikorkean kautta, Tykes hanke esimiesvalmennukseen."</i></p> <p><i>"Henkilökuntaamme on osallistunut yliopiston tutkimuspalveluiden ja ammattikorkeakoulun sekä joidenkin projektien järjestämiin koulutus- ja sparraustilaisuuksiin"</i></p> <p><i>"erilaiset kurssit"</i></p> <p><i>"Ammattikorkeaa/erilaisiin kehitys- ja koulutushankkeisiin osallistuminen, pankkien yms."</i></p> <p><i>"Henkilökunnan Koulutus, Tekes Tuotekehitys, Patenttihakupalvelut, Valmistuvien ins Loppuötöitä 5 kpl Talouspalvelut Ym."</i></p> <p><i>"Rastor: Yrittäjän ammattitutkinto"</i></p> <p><i>"ProStart, yleistä neuvontaa"</i></p>

Seuraavien palveluntuottajien palvelut olivat vastanneiden yritysten edustajien mukaan olleet käytössä *perustamis- tai aloitusvaiheen jälkeen*:

- 1) tilioimisto (käytännön neuvonta, veroneuvonta, kirjanpito, projektiraportit) (19 mainintaa)
- 2) TE-keskus (tuki kehittämiseen ja investointeihin, koulutus, ProStart-lisäpäivät, Pk-LTS) (12 mainintaa)**
- 3) elinkeinoyhtiö, hautomo tai projekti (koulutus, valmennus, neuvonta) (11 mainintaa)**
- 4) pankki (lainoitus, laskelmat) (10 mainintaa)
- 5) ammattikorkeakoulu (lisäkoulutus, harjoittelijat, tutkimus) (7 mainintaa)**
- 6) projektit (konsultointi, verkostoitus, laadunhallinta, tuotekehitys) (7 mainintaa)
- 7) yrittäjäjärjestö (verkostoitus, koulutus, juridinen neuvonta) (6 mainintaa)
- 8) Tekes (hankesuunnittelu, t&k-laina) (5 mainintaa)
- 9) TE-toimisto (rekrytointi) (3 mainintaa)
- 10) Finnvera (lainat) (3 mainintaa)
- 11) yliopisto (tutkimuspalvelut, tuotekehitys) (3 mainintaa)
- 12) Uusyrityskeskus (neuvonta) (1 maininta)
- 13) Tykes-hanke yritysten kesken (laatu- ja ympäristöjärjestelmät) (1 maininta)**
- 14) Keksintöasiamies (patentointi) (1 maininta)

Seuraavassa OSUMA-projektin kannalta tarkemmin eriteltynä ja ryhmiteltynä vastaukset *perustamis- tai aloitusvaiheen jälkeen* käytetyistä palveluista, jotka koskivat rekrytointia sekä koulutusta ja henkilöstön osaamisen kehittämistä. Vastauksia tähän kohtaan tuli yhteensä 47 joista enemmistönä (40 %) olivat edelleen rahoituspalvelut.

<b>Rekrytointi</b>	<p>"Kesätyöntekijöiden palkkaaminen TE-toimisto, yrittäjäjärjestön kurssit, pankin taseanalyysi"</p> <p>" TE-toimisto: Työntekijä/harjoittelija Hara-rahalla"</p> <p>" työharjoittelijat"</p> <p>" muutosvoima-projekti/TE-keskus, Ammattiopisto/harjoittelijat"</p> <p>" Laadunhallinta -&gt; projekti, tuotelaskenta -&gt; tilitoimisto ja rekrytointi -&gt; työvoimatoimisto"</p> <p>" Työvoimatoimisto; työttömän työllistämisen palkkatuki,"</p>
<b>Koulutus</b>	<p>"Tilitoimisto, työkkäri, ammattikorkeakoulu jne."</p> <p>" NTM koulutus amm. korkeakoulu"</p> <p>" Hoivakas, Laurea amk, Vantaa"</p> <p>" TE-keskus, yrityspalvelu =&gt; verkottuminen, yrityksen kehittäminen pankki =&gt; koulutus AMK =&gt; tutkintokoulutus"</p> <p>" Start Business Centerin tarjoamia koulutussessioita"</p> <p>" Yrityshautomot: Liiketoimintavalmennus"</p> <p>" Hautomon kahvit ja joku koulutus, YO; tutkimusprojekti, OAMK; opinnäytetyöt, pankki"</p> <p>" Technopolis yrityshautomon kautta muutamat kurssit markkinointiin liittyen.</p>

**Mikä taho tarjosi palvelun yrityksenne henkilöstön osaamisen kehittämiseksi tai rekrytointiin avuksi?**





Perustamis- tai aloitusvaiheen jälkeen yritysten kontaktipinta yritysneuvontaan laajenee ja hajaantuu selvästi. Tarpeet lisääntyvät erityisesti tuotekehityksen ja kouluttautumisen suhteen ja näiden tuottajina oppilaitosten ja kehittämistoimijoiden rooli tulee tärkeämmäksi.

TE-keskusten merkitys korostuu erityisesti kehittämisavustusten, investointiavustusten ja koulutusten hankkimisen lähteenä ja kontaktit TE-toimistoon kohdistuvat lisätyövoiman hankkimiseen.

Sellaisten yritysten edustajia, jotka eivät olleet käyttäneet julkisia yrityspalveluja, pyydettiin esittämään syy palvelujen käyttämättömyyteen (kuva 10). Lähes puolet kysymykseen vastanneista kertoi, ettei palvelujen käyttöön ole ollut tarvetta, mutta melkein kolmanneksen kohdalla syynä on ollut tiedon puute. Joka kymmenes vastaaaja kertoi, ettei tarvittavaa palvelua ollut saatavissa.

Ei tarvetta		47 %	(47)
Tarvittavaa palvelua ei ollut saatavissa		10 %	(10)
Ei tietoa palveluista		31 %	(31)
Muu syy		11 %	(11)
Vastauksia 99 kpl			

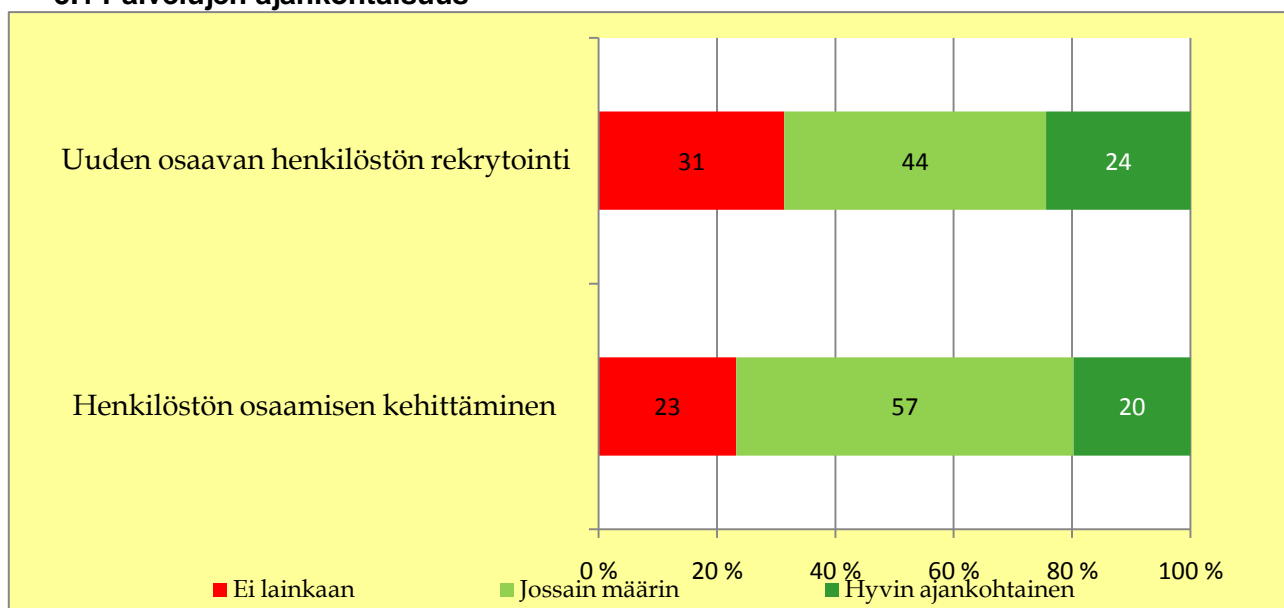
**Kuva 10.** Miksi ette ole käyttänyt julkisia yrityspalveluja? (Yrityskysely N=99)

Muina syinä palvelujen käyttämättömyyteen tuotiin esille mm. kritiikkiä julkisia yrityspalveluja kohtaan, ajanpuute ja kielteinen tukipäätös. Yrityspalveluja kritisoitiin liian sekaviksi ja toimintaa jäykäksi.

OSUMAN mielenkiinnon kohteena on erityisesti yritysten henkilöstön kehittämiseen sekä ylipäänsä henkilöstöön liittyvät toimet (lisätyövoiman rekrytointi, henkilöstön vähentäminen ym. muutosturvan alaiset toimenpiteet, henkilöstön osaamisen kehittäminen). Alkuvaiheessa olevilla yrityksillä (yrittäjillä) on harvoin tämäntyyppisiä asioita keskeisinä toimenpiteinä. Niiden merkitys korostuu, kun yritys vakiinnuttaa toimintansa ja/tai haluaa kasvaa tai tarkistaa kustannusrakennettaan ja tehokkuuttaan. Vastausten perusteella voidaan katsoa, etteivät yritykset hyödynnä kovinkaan aktiivisesti näihin kysymyksiin vastaavia palveluita, lukuun ottamatta TE-toimistoa ja ammattikorkeakoulua sekä mahdollisesti elinkeinoyhtiön ja/tai hautomon tarjoamia palveluita (tai projektien tarjoamia palveluita). Myös tietämättömyys palvelusta on huomattavaa. Tiedottamisessa ja markkinoinnissa aikuiskoulutuksesta ja sen TNO-palveluista yrityksille on selkeästi parantamisen varaa.

## 5. Asiakasnäkökulma<sup>3</sup>

### 5.1 Palvelujen ajankohtaisuus



**Kuva 11.** Miten ajankohtaisia yritystoiminnassanne ovat seuraaviin teemoihin liittyvät tiedot, tuotteet tai palvelut? (N=86)

Kysyttäessä osaamisen kehittämisen ja rekrytointiin ajankohtaisuutta yritysten edustajien vastaukset ovat selkeitä. Painopiste on hieman enemmän nykyisen henkilöstön osaamisen kehittämisen puolella. Erityisesti huomioiden ”Ei lainkaan” – vastaukset, joita on huomattavasti vähemmän.

### 5.2 Yrittäjien mielipide koulutuksellisesta tuesta

Yrittäjiltä ja yritysten edustajilta kysyttiin mielipidettä koulutuksellisesta tuesta yritystoimintaa varten (kuva 12). Runsas kolmannes vastaajista koki saaneensa riittävästi koulutusta yrittäjyyteen. Lähes samansuuruinen vastaajajoukko ei ole nähnyt ollenkaan tarvetta koulutukseen yritystoimintaa varten. Pienimmän vastaajajoukon (28 %) muodostivat henkilöt, jotka olisivat kaivanneet lisäkoulutusta yrittäjyyteen.

Ei ole ollut tarvetta		35 % (34)
En, olisin kaivannut lisäkoulutusta		28 % (27)
Kyllä		36 % (35)

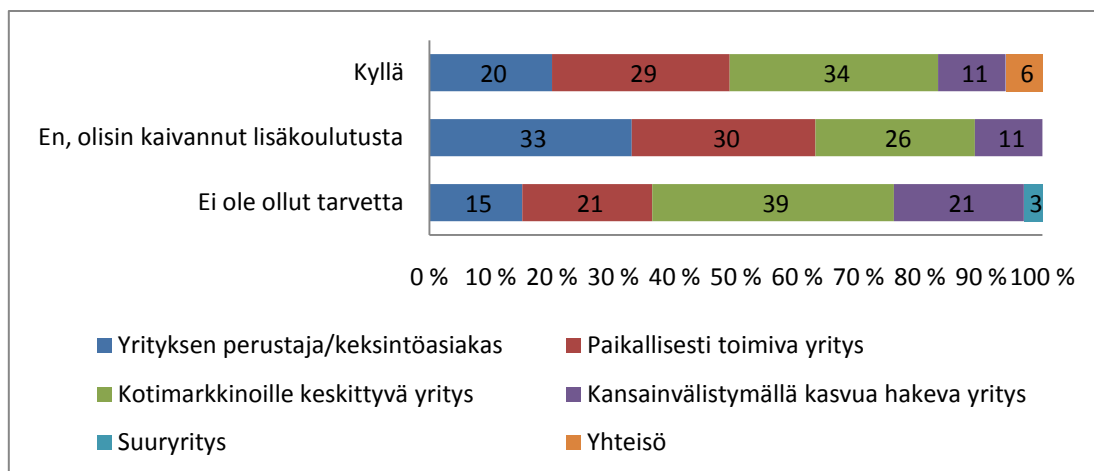
**Kuva 12.** Oletteko mielestänne saanut riittävästi koulutusta yritystoimintaa varten?

Tarkasteltaessa vastauksia asiakassegmentoinnin mukaan (kuva 13) voidaan tehdä selkeä havainto lisäkoulutusten tarvisijoista. Selvästi keskimääräistä useammin ovat lisäkoulutusta

<sup>3</sup> Sillanpää, Ålander&Mähönen: Pohjois-Pohjanmaan yrityspalveluiden asiakas- ja kehittämistarveselvitys. Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen julkaisuja 01/2010, s. 31-33, 41.



kaivanneet yrityksen perustajat/keksintöasiakkaat. Paikallisesti toimivat yritykset ovat myös jonkin verran keskimääräistä suuremmin edustettuina lisäkoulutusta kaivanneiden yritysten ryhmässä.



**Kuva 13.<sup>4</sup>** Oletteko mielestänne saanut riittävästi koulutusta yritystoimintaa varten?

Vastaajat, jotka kokivat puutteita omassa koulutuksessaan yritystoiminnan kannalta, ilmaisivat myös millainen lisäkoulutus olisi ollut tarpeen (kuva 14). Suurimmat lisäkoulutustarpeet liittyvät markkinointiin. Kyseiseen teemaan liittyvää lisäkoulutusta kaipasi joka toinen vastaaja tästä joukosta. Taloushallintoon liittyvät koulutustarpeet nousivat esille asiaan kantaa ottaneista vastaajista 45 prosentin kohdalla. Myös verotukseen liittyvät koulutustarpeet olivat huomattavat.

Markkinointi	51 %	(39)
Taloushallinto	45 %	(35)
Verotus	42 %	(32)
Johtaminen	31 %	(24)
Työnantajaosaaminen	31 %	(24)
Yrittäjyys	21 %	(16)
Kansainvälistyminen	19 %	(15)
Tuotanto	18 %	(14)
T&k-toiminta	14 %	(11)
Muu koulutus	4 %	(3)
Vastauksia 77 kpl		


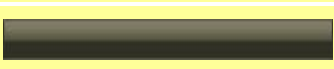


**Kuva 14.** Mitä lisäkoulutusta olisit kaivannut? (Yrityskysely N=77.)

<sup>4</sup> Raila Idström 2010.



Yksittäisiä mainintoja muusta lisäkoulutuksen tarpeesta mainittiin rahoitus, innovaatioiden tuotteistaminen sekä kansainvälinen toiminta yhdessä Suomessa toimivien kumppaneiden kanssa.

Julkisia yrityspalveluja käyttäneiden yritysten edustajat arvioivat, miten heidän saamansa tuki, neuvonta tai koulutus on vastannut tarpeeseen. Seuraavassa kuviossa esitetään kysymykseen saatujen vastausten jakauma (kuva 15). Yli puolet vastaajista (55 %) koki saadun palvelun vastanneen hyvin tarpeeseen. Yhdessä niiden vastaajien kanssa, joiden mielestä palvelu vastasi tarpeeseen erittäin hyvin, palveluun tyytyväisten vastaajien osuus nousee 64 prosenttiin. Saamaansa tukeen, neuvontaan tai koulutukseen täysin tyytymättömiä oli vastaajista joka kymmenes.

Tuki/neuvonta/koulutus vastasi erittäin hyvin tarpeeseemme		9 %	(7)
Tuki/neuvonta/koulutus vastasi hyvin tarpeeseemme		55 %	(44)
Tuki/neuvonta/koulutus vastasi tarpeeseemme vain rajallisesti		26 %	(21)
Tuki/neuvonta/koulutus ei vastannut ollenkaan tarpeeseemme		10 %	(8)
Vastauksia 80 kpl			

**Kuva 15.** Kuinka tyytyväinen olette kokonaisuudessaan saamaanne palveluun? (Yrityskysely N=80.)

Kysyttäessä yritysten edustajien mielipidettä siihen, missä asioissa heidän saamastaan yrityspalvelusta on ollut eniten hyötyä, annettiin yksiselitteisesti eniten mainintoja (vastauksista yli puolessa) *rahoitukseen* liittyen. Yhdessä vastauksessa todetaankin ykskantaan, että yrityksille on hyötyä vain julkisen sektorin rahallisesta tuesta. Toiseksi eniten mainintoja sai *yritystoiminnan käynnistämiseen liittyvä apu ja tuki*, johon osittain liittyy myös ensin mainittu rahoitustuki. Lisäksi useassa vastauksessa nostettiin esiin erilaisia aiheita käsitelleet *koulutukset* (markkinointi, johtaminen, tuotteistaminen), saatu opastus *työnantajan velvollisuuksista ja oikeuksista* suhteessa työntekijään sekä *verkostoitumismahdollisuudet*.

Kyselyssä pyydettiin yritysten edustajia kertomaan, mitä ovat olleet suurimmat ongelmat yrityspalvelujen käytössä. Kysymykseen saatiin hyvin erilaisia vastauksia, mutta yleisimmin ongelmat näyttävät liittyvän *byrokraatiaan, asioiden käsittelyn hitauteen ja virkamiesten nuivaan asenteeseen*, mistä ei välttämättä voi tunnistaa erikseen koulutukseen tai henkilöstön osaamiseen liittyviin palveluihin kohdistuvaa kritiikkiä.



Seuraavaan luetteloon on koottu runsaasti esimerkkejä yrityspalvelujen käytössä kohdatuista suurimmista ongelmista:

<b>Mitkä olivat suurimmat ongelmat yrityspalvelujen käytössä? (Yrityskysely)</b>
<i>"Hakemusten ja maksatusten prosessit ovat työläitä. Haku ja myöntämiskriteerit kankeita, eivät vastaa yritykseni alan tarpeita. puutteellinen informaatio eri tuenjakajien kesken, vrt. Finnvera, Suomen elokuvaääitiö, opetusministeriö, Oulunseutu Yrityspalvelukeskus ja pankit."</i>
<i>"Alussa pieni välinpitämättömyys, tuntui ettei meitä otettu tosissaan - ehkä se oli ensimmäinen sparraus."</i>
<i>"Siikajaoen/Raahen näkökulmasta Oulussa olevat TE-keskuspalvelut ovat kaukana."</i>
<i>"Tiedon puute, vaivalloisuus, liika byrokratia ja keskittymän puute. Liikaa saman tyyppisiä toimijoita eri organisaatioissa. Kaikki pitäisi panna uusiksi ja johtoon yrittäjämaailmasta tullut johtaja, Oulun seudun elinkeinoelämän tukikeskus, jota ohjaa Oulun kaup. hallitus yhdessä toimivan yrityskeskuksen johtoryhmän kanssa."</i>
<i>"Yritysmuotomme (osuuskunta) tuntuu ärsyttävän joitakin yritysneuvoja."</i>
<i>"Ei oikein ole tarjolla juuri meidän tarpeisiin sopivaa palvelua."</i>
<i>"Aivan liian monimutkaisia ja aina löytyy joku "uus", joka sopii tilanteeseen paremmin ja lopputuloksena ei synny yhtään mitään (TEKES, Keksintöääitiö, TE-keskus, hautomot, yliopiston innovaatiopalvelu...)"</i>
<i>"TE-keskuksen rahoitus- ja maksatushakemusten käsittelyajat ovat käsittämättömän pitkät. Sekä Tekesin että TE-keskuksen hakemusprosessi on yleensä byrokraattinen ja hakijalta liikaa resursseja vaativa."</i>
<i>"Kehittämisavustuksessa pitää jo hakuvaiheessa tietää liian tarkasti asioita, mm. kilpailuttaa palvelun tarjoajat. Dynaamisessa kehitysvaiheessa ei kannata tehdä asioita kovin aikaisin liian tarkasti. --&gt; en ole voinut hakea ko. rahaa, koska en ole voinut esittää vuoden ajalle kunnollisia kilpailutettuja asioita."</i>
<i>"Kun itse on täyspäiväisesti työssä omassa yrityksessään, niin ei paljon jää aikaa miettiä ja etsiä, mistä neuvoa saisi. Yritysneuvojat väheksyvät yrittäjiä jotka aloittavat pienestä. Pitäisi heti olla suuri megaluokan tavoite, ja ostaa paljon maksullisia palveluja."</i>
<i>"Tuki etc... lomakkeiden täyttöohjeet hieman puutteellisia ja/tai vähemmän yksiselitteisiä. (-&gt; hakemuksia joutui täydentämään selvityksillä joita ei ohjeistuksissa mainittu)."</i>
<i>"Välillä hinta/laatu ei kohtaa."</i>
<i>"Yritysneuvojen asema: heillä ei välttämättä ole yrittäjäkokemusta, joten eivät osaa "kuukausipalkkalaisina" asettautua yrittäjän asemaan."</i>
<i>"Byrokratia, palvelujen hajanaisuus. Toivoisin asiakaslähtöisyyttä. Miksi nämä julkiset organisaatiot ovat olemassa? Yrityksen alkuvaiheessa saa lukuisia puheluita eri palveluntarjoajilta (vakuutusyhtiöt, operaattorit jne), yhtään puhelua tai muuta yhteydenottoa ei ole tullut julkisilta toimijoilta."</i>
<i>"Investointituen maksussa. Hakemuksesta maksamiseen kului aikaa 1 1/2 vuotta!"</i>



### 5.3. Henkilöstön kehittämis-, koulutus- ja rekrytointipalvelujen kehittäminen<sup>5</sup>

Yritysten edustajilta pyydettiin mielipidettä siihen, miten he kehittäisivät henkilöstön kehittämis-, koulutus- ja rekrytointipalveluja. Vastauksia saatiin etenkin koulutuspalvelujen tiimoilta. Joissakin vastauksissa annettiin kiitoksia koulutustarjonnan laajuudesta, kun taas toisissa toivottiin lisää tarjontaa. Edullisia kursseja kaivattiin enemmän. Jonkinlaista "lukujärjestystä" tarjolla olevista koulutuksista toivottiin myös, koska sen avulla olisi helppo hahmottaa oleelliset tilaisuudet hyvissä ajoin etukäteen. Haluttiin myös tarjouksia koulutuksesta ja kehittämisestä esim. sähköpostiin. Koulutukseen kaivattiin rahoitustukea, jolla yrityksen omaa toimintaa voitaisiin kehittää räätälöitynä yhden yrityksen tarpeeseen. Tuotiin esille myös tarve monipuolisuuteen ja ulkopuolisten asiantuntijoiden käytön lisäämiseen ja todettiin, että yhteistyön kehittäminen toisen vastaavankaltaisen yrityksen kanssa mahdollistaisi esim. kustannusten jakamisen ulkopuolisten kouluttajien käytössä.

Henkilöstön kehittämispalveluista todettiin, että tarpeen tulee lähteä yrityksestä. Kaivattiin lisää aloitteleville yrittäjille ilmaista ja suoraa tukipalvelua yrityksessä, esim. kotisivut tehokkaan internet-mainonnan luomiseksi. Eräässä vastauksessa todettiin, että kuluttavasta työstä johtuen henkilöstö tarvitsee jatkuvasti tavoitteita jaksamiseen. Vastaaja kaipasi vinkkejä jaksamiseen ja siihen, miten luodaan positiivisuutta työyhteisöön. Yhdessä vastauksessa ihmeteltiin, onko ylipäänsä yhteiskunnan tehtävä kehittää firman henkilöstöä. Samainen vastaaja otti kantaa myös nykyisen koulutusjärjestelmän jatkuvaan muutokseen, mikä kertoo osaltaan yrittäjän hämmennyksestä muuttuvassa koulutusviidakossa.

<b>Tiedotus</b>	<i>"Koulutusta on ollut mukavasti tarjolla. Jonkinlainen "lukujärjestys" auttaisi, jotta hahmottaisi itselle oleelliset tilaisuudet hyvissä ajoin etukäteen" " Tarjouksia koulutuksesta ja kehittämisestä esim sähköpostiin" " Koulutustarjontaa joustavammin esille, tiedotus. Rekrytointi ei meidän alallamme sosiaalialalla toimi."</i>
<b>Räätälöinti</b>	<i>" yrittäjätarpeesta lähtöisiksi" " Ei ajankohtainen yleisenä koulutuksena. Olisi hyvä saada rahoitusta kohdennettuna yrityksen toiminnan kehittämiseen liittyvänä koulutuksena." " Aloitteleville yrittäjille ilmaista ja suoraa tukipalvelua yrityksessä. Esim. kotisivut tehokkaan internetmainonnan luomiseksi" " Henkilöstö tarvitsee jatkuvasti tavoitteita jaksamiseen, sillä ihmisten hoitaminen on kuluttavaa pitemmän päälle. Jaksamiseen tarvitaan vinkkejä esim. ns. vaikean henkilön hoitamisessa. Miten luoda positiivisuutta työyhteisöön. Asennekasvatus erikoisesti nuoremmille hoitajille ihmisen arvostamisesta tärkeää." "Kansainvälisyyden huomioiminen."</i>
<b>Yhteistyö</b>	<i>" ulkopuolelta ostetuin yhteisostoin." " Jatkuva sisäinen koulutus; monipuolisuutta ja ulkopuolisten asiantuntijoiden käytön lisäämistä. Yhteistyön kehittäminen toisen vastaavankaltaisen yrityksen kanssa mahdollistaisi esim. kustannusten jakamisen ulkopuolisten kouluttajien käytössä." "yrittäjille lisää tukea henkilöstön kouluttamiseen ja toiminnan kehittämiseen." " Tukea kouluttajien koulutukseen" " Osaamispankki, jossa mentorit neuvoisivat"</i>

<sup>5</sup> Sillanpää, Ålander&Mähönen: Pohjois-Pohjanmaan yrityspalveluiden asiakas- ja kehittämistarveselvitys. Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen julkaisuja 01/2010, s. 43.



<b>Kritiikkiä</b>	<p><i>"Lisää tarjontaa. Selkeyttä, esim. työvoimatoimiston haastattelulomakkeisiin."</i></p> <p><i>"meillä ilmeisesti oli aiemmin toimiva koulutusjärjestelmä: alaste...lukio...yo/amk, ottaisin sen käyttöön uudelleen, koska se osoittautui lyhyessä olemassaoloajassaan hyväksi. Samaten aiemmin taisi olla työvoimatoimisto, joka välitti työvoimaa (ei koulutusta tms. joka ei sille kuulunut), sekin voisi olla hyvä ottaa käyttöön. Myös henkilöstön kehittäminen oli aiemmin hoidettu firmoissa (Wärtsilä jne ehkä vieläkin), joka lienee myös osoittautunut toimivaksi. Onko yhteiskunnan tehtävä kehittää firman henkilöstöä???"</i></p> <p><i>"Ei mitenkään. Ei niitä tarvita."</i></p> <p><i>"lähempänä ja halvempia (ei aina Hkiin kalliille kursseille)"</i></p> <p><i>"Tarjonta kohtuullisen hyvää. Ehkä edullisten kurssien osuus voisi olla suurempi."</i></p> <p><i>"Lisää koulutusta Pohjois-Suomeen!"</i></p>
-------------------	---

Tiedotus, räätälöinti, yhteistyö ja selkiyttäminen voisivat olla kiteytettynä yrityskentän toiveet henkilöstön kehittämis-, koulutus ja rekrytointipalveluille.

#### 5.4 Yrityspalvelujen käytettävyys<sup>6</sup>

Yrityspalveluiden käytettävyyden parantamiseksi saatiin yrityskyselyssä monia kehittämisohdotuksia. Eniten puututtiin jälleen tiedottamiseen; sitä kaivataan lisää ja tiedon tulisi olla kattavampaa. Myös tiedotuskanavien osalta annettiin samankaltaista viestiä kuin mieluisinta asiointikanavaa koskeneen kysymyksen tuloksissa. Yhteydenottoja ja tiedotteita toivottiin saatavan suoraan yrityksiin sähköpostin kautta tai ainakin tiedon tulisi löytyä verkkosivuilta. Todettiin, että Yrityspalvelut voisi tehdä sähköpostitse joukkopostituksia yritysten toimitusjohtajille alkavista koulutuksista, rahoitusvaihtoehdoista, lakimuutoksista jne. ja siten päivittää yritysjohtajien tietoutta. Eräässä vastauksessa todettiin, että laajasta palvelujen kirjosta on vaikea saada kokonaiskäsitystä ja löytää itselle parhaiten sopivat palvelut. Palveluista toivottiin tietoiskuja ja luentoja jo ammattiin valmistavissa oppilaitoksissa.

Henkilökohtaista palvelua pidetään tärkeänä. Jalkautumista yrityksiin pidettiin hyvänä keinona parantaa palvelujen käytettävyyttä. Ylipäänsä suorat kontaktit ja myös yrityskäynnit näyttäisivät tarpeellisilta. Kyselyssä tuotiin esiin ajatus siitä, että yrityksille tulisi nimetä vastuuhenkilö, joka perehtyy "palveluvastuullaan" oleviin yrityksiin perusteellisesti ja kokonaisvaltaisesti. Lisäksi yritysneuvojilta peräänkuulutettiin avointa suhtautumista kaikkeen yrittämiseen, eikä suosia esimerkiksi kaupunkien kasvuhakuisia teknologiayrityksiä. Tämän tulisi näkyä myös alkuvaiheen rahoituksen myöntämisessä.

Palveluseteliä, jolla yritys voisi ostaa palvelua haluamaltaan konsultilta, pidettiin yhtenä keinona yrityspalveluiden käytettävyyden parantamiseksi. Lisäksi mainittiin joitakin yritysneuvojia nimeltä ja todettiin, että heidän toimintamalleihin tutustumalla ja niistä oppia ottamalla olisi mahdollista parantaa muidenkin palveluntarjoajien toimintaa.

Julkisten yrityspalveluiden kehittämiseen oman näkökulmansa toi vastaaja, joka ihmetteli, pitääkö yrittäjän tulla hattu kourassa anomaan palvelua. Hän ei varmaan ole mielipiteineen yksin todetessaan, että julkisten palveluiden pitää palvella yrityksiä kaikin mahdollisin keinoin ja tarjota apua ja palveluita oma-aloitteisesti. Hän muistutti, että kaikkien palveluntarjoajien olemassaolon edellytykset ovat yritykset ja nyt tämä tuntuu olevan ihan toisin päin. Oma näkökulmansa asiaan

<sup>6</sup> Sillanpää, Ålander&Mähönen: Pohjois-Pohjanmaan yrityspalveluiden asiakas- ja kehittämistarveselvitys. Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen julkaisuja 01/2010, s. 43-44.



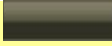

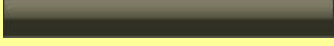


tuotiin kommentissa, jossa todettiin, ettei julkisen sektorin pitäisi ollenkaan sekaantua palvelujen tuottamiseen, vaan keskittyä rahoittamaan niitä ammattilaistahojen toteuttamana. Palvelujen selkiyttäminen ja niistä tiedottaminen, yhden luukun periaate ja aktiivinen palvelujen tarjoaminen nousevat myös OSUMA-projektin näkökulmasta kiteytetyksi esille, kun kysytään yritysten mielipidettä, miten palvelujen käytettävyyttä voitaisiin parantaa.

<b>Tiedotus</b>	<p>"Saadaksemme lisää tietoa"</p> <p>"Yhteydenotot ja tiedotukset s-postin kautta. Palveluiden tarjonta tulisi olla enemmän alueellista, ei niin keskittynyttä kuin on nykyään."</p> <p>"uudelleen organisoimalla alueen koko palvelu ja että porukka lähestyy yrityksiä, kun uusi yritys ei voi tietää mitä palveluita on saatavilla. Tiedotus olemassa olosta pot. Yrittäjiä ajatellen."</p> <p>"Enempi kertoa/markkinoida yrityksille palveluista ja niiden sisällöistä."</p> <p>" Tiedotusta ja saavutettavuutta lisää. Jo aikuisten ammattioppilaitoksiin tietoiskuja ja luentoja palveluista."</p> <p>"Enempi tiedottamista myös pienille yrittäjille sekä enempi näkyvyyttä"</p> <p>" Tiedottamalla."</p> <p>"Jakaa enemmän tietoutta useammassa paikassa"</p> <p>"s-posti / intra, jossa asiakokonaisuudet hyvin esillä"</p> <p>"Parempaa informaatiota yritysten suuntaan!"</p> <p>"Tiedottamista tehostamalla."</p> <p>"Yleinen tiedon kulku pitäisi olla selvempi. Helpompi palvelun saatavuus."</p> <p>"NIISTÄ TIEDOTTAMISELLA !!!"</p>
<b>"Yhden luukun periaate"</b>	<p>"laajasta palvelujen kirjosta on etenkin alussa vaikea päästä kärrylle löytääkseen itselle parhaiten sopivat"</p> <p>" Yksinkertaistamalla. Selvempi tieto, mistä luukulta mitään saa"</p> <p>"Vähentämällä tarjoajia (TE-keskus, Tekes, Ouluseutu yrityspalvelut, Yliopisto, Technopolis, Oulu Innovation, Keksintösäätiö, konsulttiyritykset, VTT, Finnvera, Veraventure, Finpro, yrityshautomot...) ja keskittämällä "</p> <p>"Yhden luukun periaate. Verkkoasiointi paremmaksi."</p>
<b>Yhteistyö</b>	<p>"Ottamalla yrittäjiä mukaan kehystoimintaan ja monipuolistamalla palveluita."</p> <p>"Tarjouskilpailuihin tukea. EY:n projektit hoivayrittäjille tärkeitä kuten yhteistyön kehittäminen kuntien kanssa. Pienten yritysten verkostoituminen esim. tarjouskilpailuihin vastatessa."</p>
<b>Palvelun kehittäminen</b>	<p>"Yrityskäynnit voisi olla hyvä homma tai sitten pienimuotoiset esitelmät esim Technopoliksen tiloissa."</p> <p>"Tarjota yhä enemmän monipuolista koulutusta ja yritystapaamisia."</p> <p>" Iltakontaktien mahdollisuus"</p> <p>" Nopeampaa toimintaa, aktiivisempia asiakaspalvelijoita, jotka ymmärtävät asiakkaan tarpeet"</p> <p>"Otetaan yhteys suoraan perustettuihin yrityksiin"</p> <p>" Vika on siinä, että ne ovat palveluja, ja niillä yritetään rahastaa köyhät firmat kontalleen. Mistä luulette yrittäjien saavan rahansa??? Alihankinnasta. Eli ei synny uutta liiketoimintaa, koska ei ole ketään joka antaisi"</p> <p>" Palveluseteli, jolla yritys voi ostaa palvelua haluamaltaan konsultilta. Palveluseteleitä voisi saada esimerkiksi automaattisesti tietyn määrän jokaista uutta työllistettyä henkilöä kohden."</p> <p>"Tutkimalla palvelujen käytettävyyttä ja ottamalla siitä oppia."</p> <p>"Lopetetaan tyhjät kyselyt. Jos entisiä niputetaan niin pistäkää jostakin päästä joutilaita pihalle."</p> <p>"tutustutaan henkilöiden, kuten Kari Backman (Oulu) tai Pertti Villanen (Haukipudas) toimintamalleihin ja mietitään, miksi he ovat ne ainoat, joista on ollut jotain konkreettista hyötyä. Itse instansseista ei ole ollut mitään iloa"</p>

## 6. Yhden luukun periaate<sup>7</sup>

Yritysneuvojakyselyssä tiedusteltiin vastaajien mielipidettä siitä, onko yhden luukun periaate yrityspalveluiden osalta mahdollista toteuttaa (kuva 16). Enemmistö vastaajista (55 %) piti asiaa mahdollisena, kun runsaan neljänneksen mielestä yhden luukun periaate yrityspalveluissa ei ole mahdollinen.

En osaa sanoa		18 %	(6)
Ei		27 %	(9)
Kyllä		55 %	(18)
Vastauksia 33 kpl			

**Kuva 16.** Onko yhden luukun periaate yrityspalveluiden osalta mielestäsi mahdollista toteuttaa? (Yritysneuvojakysely N=33.)

Tarkentaessaan sitä, mitkä palvelut yhden luukun periaatteella pitäisi ensisijassa tarjota, yritysneuvojien mielipiteet jakaantuivat pääasiassa kahteen ryhmään: *kaikki peruspalvelut ja aloittavien yritysten palvelut*. Hieman enemmän oltiin sitä mieltä, että yhden luukun periaatteella tarjottavia yrityspalveluja voisivat ensi sijassa olla kaikki muut palvelut paitsi erikoisalueina mainitut kansainvälistyminen, sukupolvenvaihdos ja innovaatiot. Tällöin katettaisiin kaikki yrityksen elinkaaren eri kohdissa tarjottavat peruspalvelut. Tässä yhteydessä todettiin, että palvelutapa pitäisi toteuttaa asiakaskohtaisesti, jolloin yhdellä asiakkaalla olisi yksi asiantuntija, sen sijaan, että toteutus olisi tuote-/palvelukohtaista. Muutaman vastaajan mielestä yhden luukun periaatteella tulisi kattaa ensisijaisesti yrityksen aloittamiseen ja siihen tarjolla oleviin tukiin liittyvät palvelut. Erään vastaajan mielestä tähän tulisi liittää myös työntekijän palkkaamiseen liittyvät asiat. Joidenkin vastaajien mielestä yhden luukun palveluista puhuttaessa pitäisi tarkoittaa neuvontapalveluja kaikkiin yrityksen eri vaiheisiin (käynnistys, kasvu, omistajanvaihdos ja tervehdyttäminen) sekä verkostoitumisen edistämiseen.

Jotkut kyselyyn vastanneet yritysneuvojat kertoivat myös, millainen heidän mielestään olisi tähän päivään sovellettu yrityspalveluiden yhden luukun periaate. Erään yritysneuvojan mielestä kysymykseen tulisi maksuton ensineuvonta, jonka kautta asiakas pääsee vaivattomasti siirtymään tarvitsemaansa palveluun, kun asiantunteva palveluvastaava on tietoinen kaikista toimijoista alueella tai valtakunnallisesti. Toinen yritysneuvoja toi esiin näkemyksen, jossa yhden luukun periaate toteutuisi neuvontaorganisaatioiden verkoston toimiessa niin hyvin, että asiakkaan kannalta olisi sama keneltä neuvojalta kysyy, koska hänet aina osattaisiin neuvoa ainakin oikean palvelun tarjoajan luo. Eräässä vastauksessa puolestaan korostettiin, että asiakkuudenhallinta nykyteknologiaa hyödyntäen on keskeisempää kuin koota toimijat fyysisesti saman katon alle.

<sup>7</sup> Sillanpää, Ålander&Mähönen: Pohjois-Pohjanmaan yrityspalveluiden asiakas- ja kehittämistarveselvitys. Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen julkaisu 01/2010, s. 46-47.





## 7. Johtopäätöksiä ja yhteenveto

Alkuperäisessä Ypake-projektin kyselyssä ja raportissa on yritysten osaamisen kehittämiseen ja henkilöstöön liittyvät asiat yleisesti ottaen yrityspalveluita koskevien kysymysten sisällä. Vastausten erottelu pelkästään koskemaan osaamista on siten paikoitellen mahdotonta. Toisaalta ei voida myöskään poissulkea, etteikö vastaus koske myös osaamispalveluita.

OSUMAN kannalta johtopäätöksenä voidaan esittää, että yritysneuvojat eivät juurikaan käytä tai hyödynnä oppilaitosten osaamista käyttäessään ulkopuolisia palveluita. Tämä on merkittävää erityisesti toimintaympäristössä, jossa ammattinimikkeet sekä tutkinnot (nimikkeet ja sisällöt) muuttuvat nopeaa tahtia. Tämä asettaa haastetta aikuiskoulutuksen TNO-palveluiden kehittämisessä (tavoitteena yhden luukun periaate) myös yritysasiakkaille. Voidaan myös pohtia, johtuuko oppilaitosten hyödyntämättä jättäminen/jääminen siitä, etteivät yritysneuvojat tunne oppilaitosten tarjoamia neuvontapalveluita. Aikuiskoulutuksen ja TNO-palveluiden tiedottaminen ja markkinointi myös yritysneuvojille nousevat avainasioiksi.

Yritysten tarpeet ja yrityspalveluiden käyttö yritysten henkilöstön kehittämiseen sekä ylipäänsä henkilöstöön liittyvissä toimissa (lisätyövoiman rekrytointi, henkilöstön vähentäminen ym. muutosturvan alaiset toimenpiteet, henkilöstön osaamisen kehittäminen): alkuvaiheessa olevilla yrityksillä (yrittäjillä) on harvoin tämäntyyppisiä asioita keskeisinä toimenpiteinä. Niiden merkitys korostuu, kun yritys vakiinnuttaa toimintansa ja/tai haluaa kasvaa tai tarkistaa kustannusrakennettaan ja -tehokkuuttaan. Vastausten perusteella voidaan katsoa, etteivät yritykset hyödynnä kovinkaan aktiivisesti näihin kysymyksiin vastaavia palveluita, lukuun ottamatta TE-toimistoa ja ammattikorkeakoulua sekä mahdollisesti elinkeinoyhtiön ja/tai hautomon tarjoamia palveluita (tai projektien tarjoamia palveluita). Myös tietämättömyys palvelusta on huomattavaa. Tiedottamisessa ja markkinoinnissa aikuiskoulutuksesta ja sen TNO-palveluista yrityksille on selkeästi parantamisen varaa.

Selkeitä kehittämisen paikkoja ovat aikuiskoulutuksen ja TNO-palveluiden tiedottaminen ja markkinointi yritysneuvojille sekä myös suoraan yrityksille, jotka ovat jo pitempään toimineet.

Lisäkoulutusta, koulutukseen liittyvää tietoa ja palveluita suuri osa vastanneista yrityksistä ilmoittaa tarvitsevänsä.

Kritiikkiä yrityspalveluita kohtaan oli pääasiassa seuraava: byrokratia, asioiden käsittelyn hitaus, virkamiesten asenne.

Yritysten näkemys henkilöstönsä kehittämis-, koulutus- ja rekrytointipalvelujen kehittämiseen sisälsi kiteytettynä seuraavaa: parempaa ja tehokkaampaa tiedottamista, palveluiden tuottajien välistä yhteistyötä olisi lisättävä, palvelutarjontaa selkiytettävä. Lisäksi painotettiin, että tarpeiden (ja sitä kautta tarjonnan) tulee lähteä yrityksistä käsin.

Yrityspalveluiden käytettävyyttä voisi yritysten mielestä parantaa seuraavasti: jälleen kerran nousi esille selkeämpi tiedottaminen kuin myös erilaisten tiedotuskanavien ”yrityskohtaistettu” palvelu. Henkilökohtaista/yrityskohtaista palvelua pidettiin tärkeänä: jalkautuminen, yrityskäynnit, suorat kontaktit, yrityskohtainen neuvoja jne. Toivottiin myös palvelusetelin käyttömahdollisuutta.

Yli 55% yritysneuvojista oli sitä mieltä, että yhden luukun periaate olisi mahdollista toteuttaa. Näkemykset yhden luukun periaatteen tarjoamista palveluiden sisällöistä sen sijaan hajosivat. Osa yritysneuvojista kannatti myös asiakaskohtaista yhden luukun periaatetta, jolloin kaiken palvelun tarjoaisi yksi nimetty asiantuntija kullekin yritykselle sen sijaan, että toteutus olisi tuote- ja /tai palvelukohtaista. Palvelun tarjonta neuvontaorganisaatioiden verkostomaisesti tuotettuna nähtiin myös laadukkaampana palvelun tuotantotapana, joka mahdollistaisi asiakkaan

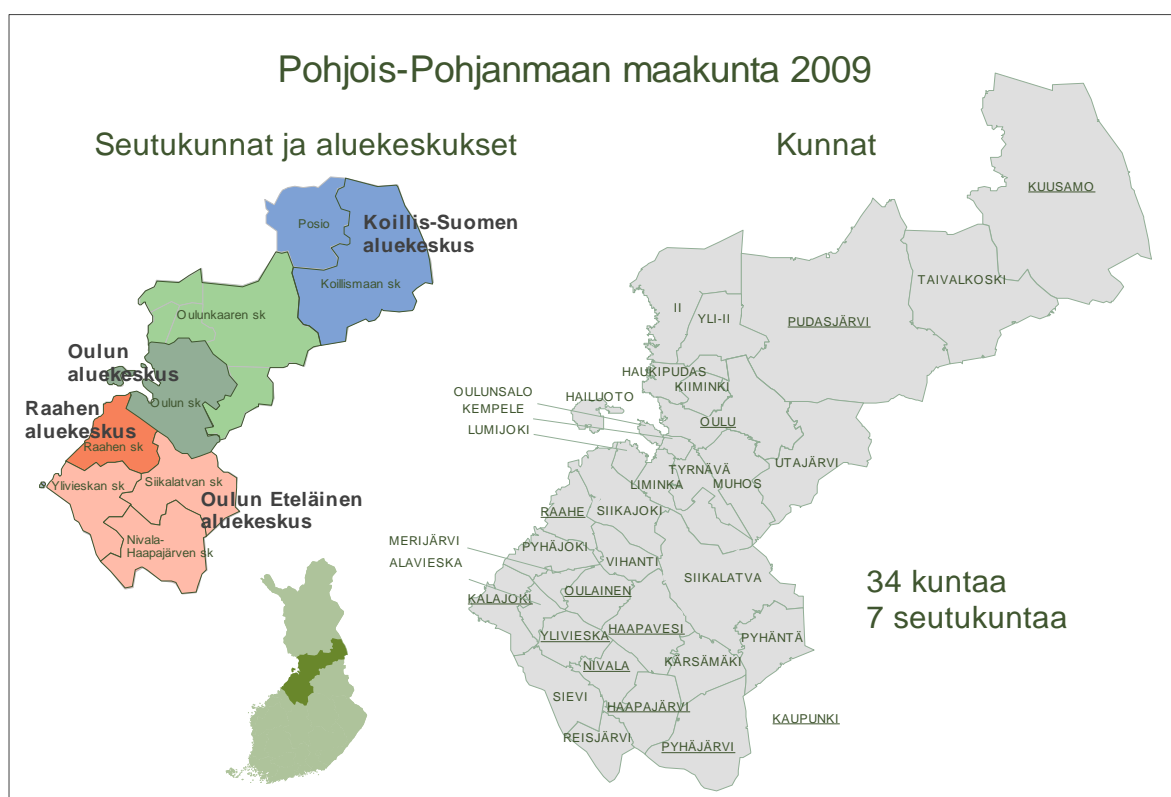
kokonaisvaltaisemman palvelemisen. Yhden luukun periaatetta voisi kehittää myös hyödyntämällä nykYTEknologiaa, jolloin kaikkien ei tarvitsisi olla fyysisesti saman katon alla.

LIITE 1<sup>8</sup>:

## POHJOIS-POHJANMAAN YRITYSRAKENNE

### Maakunta

Pohjois-Pohjanmaan maakunta käsittää 34 kuntaa Pohjanlahden rannoilta Suomen itärajalle Kuusamoon saakka. Pohjois-Pohjanmaan kunnat muodostavat seitsemän seutukuntaa (kuva L1). Maakunnan keskuskaupunki on Oulu.

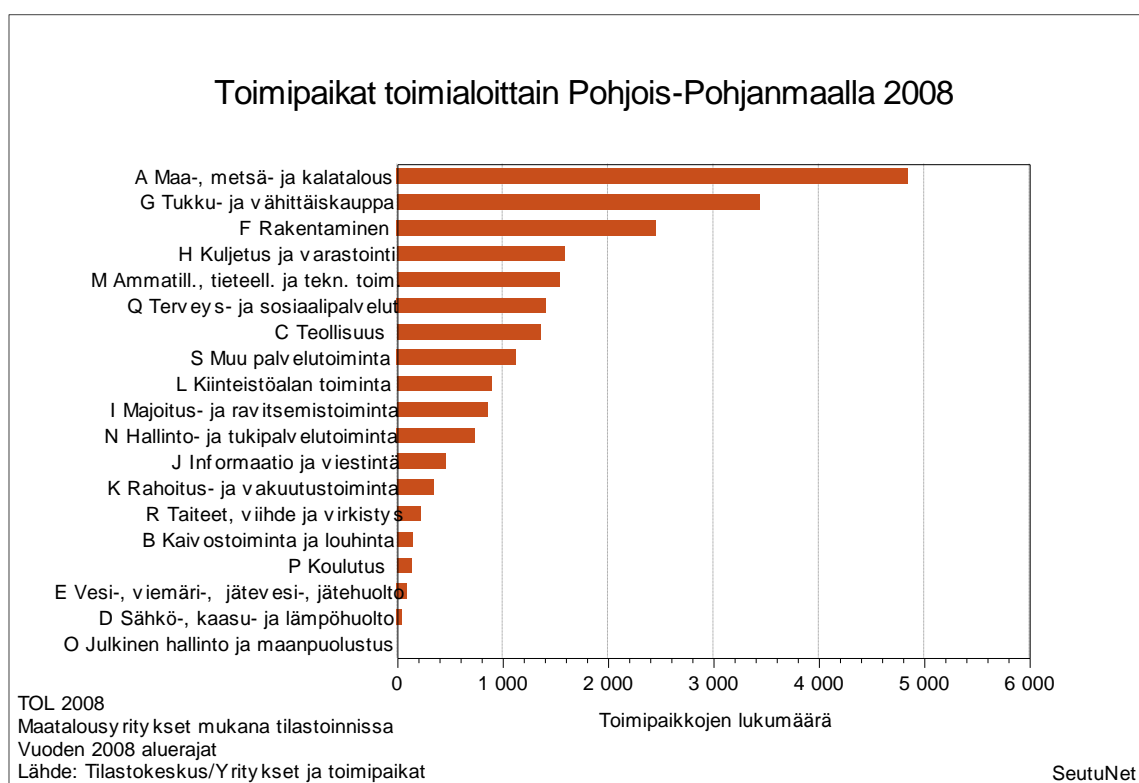


Kuva L1. Pohjois-Pohjanmaan maakunta 2009 (SeutuNet, Tilastokeskus).

<sup>8</sup> Sillanpää, Ålander&Mähönen: Pohjois-Pohjanmaan yrityspalveluiden asiakas- ja kehittämistarveselvitys. Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen julkaisu 01/2010, s. 11-14.

## Maakunnan yritysanta

Tilastokeskuksen yritysrekisterin mukaan Pohjois-Pohjanmaan maakunnan alueella on 19 264 yritystä<sup>9</sup>. Koko maan vastaavan ajankohdan yritysanta oli 328 178 yritystä. Koko maan yritysantasta Pohjois-Pohjanmaalla on näin ollen noin 5,87 prosenttia. Seuraavassa kuvassa (kuva L2) esitetään maakunnan yritystoimipaikkojen jakaantuminen toimialoittain. Siinä toimipaikkojen kokonaismäärä eroaa edellä mainitusta, koska mukana ovat myös maatalousyrittäjät, jotka eivät toimi työnantajina.

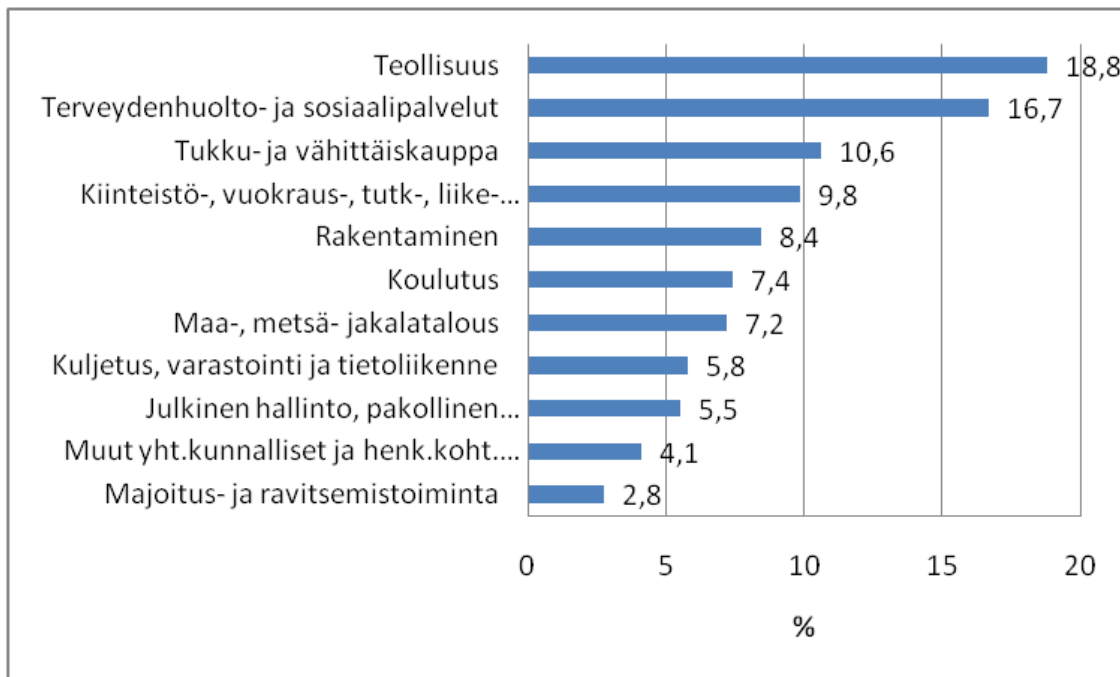


**Kuva L2.** Pohjois-Pohjanmaan toimipaikat toimialoittain 2008 (SeutuNet, Tilastokeskus).

Pohjois-Pohjanmaan yritysten toimialakohtainen jako osoittaa, että maa-, metsä- ja kalatalouden yrityksiä on maakunnassa selvästi eniten. Toiseksi eniten yrityksiä on tukku- ja vähittäiskaupan toimialaluokassa. Rakennusalan yritykset muodostavat maakunnan kolmanneksi suurimman toimialan toimipaikkojen lukumäärän mukaan laskettuna.

<sup>9</sup> Luvut perustuvat Tilastokeskuksen yritys- ja toimipaikkarekisterin toimipaikka-aineistoon. Aineisto sisältää liiketoiminnasta arvolisäverovelvollisten ja/tai työnantajina toimivien yritysten, yksityisten elinkeinonharjoittajien ja voittoa tavoittelemattomien yhteisöjen toimipaikat. Maatilataloudesta ovat mukana työnantajina toimivat tilat. Tiedot on päivitetty 17.9.2009.

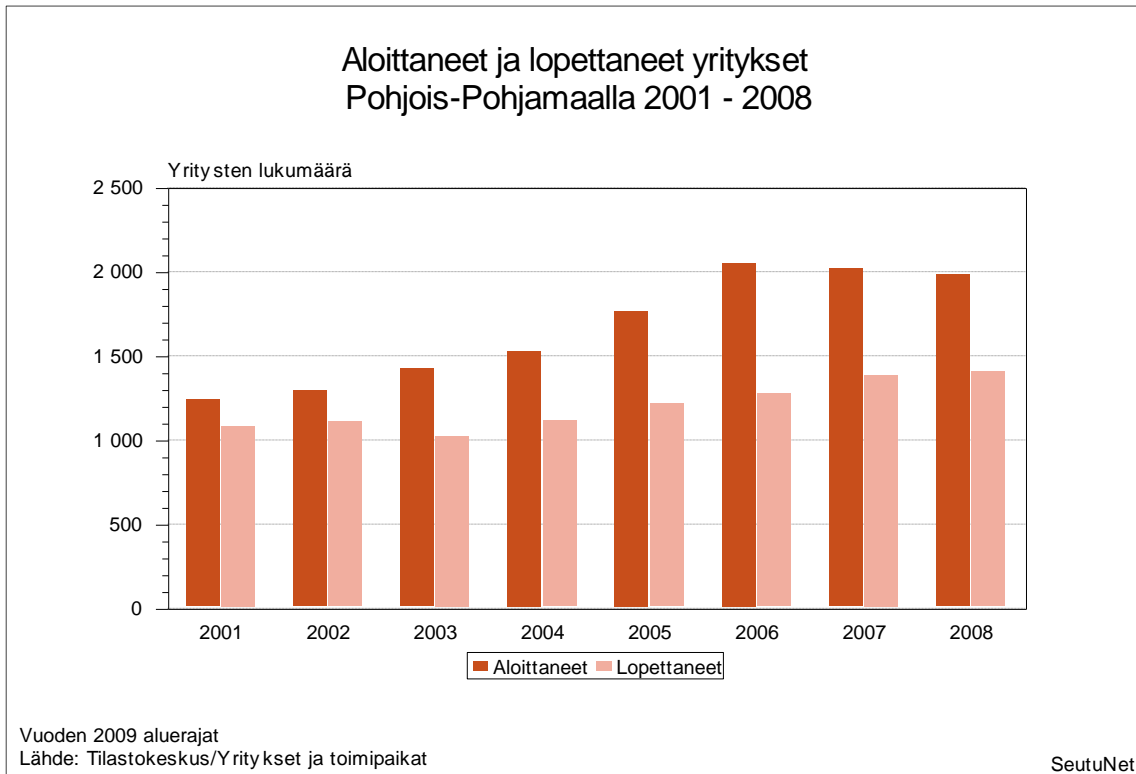
Tarkasteltaessa toimialojen merkitystä aluetaloudelle (kuva L3) nähdään toimialojen keskinäisen järjestyksen muuttuvan. Teollisuustoimialat tuottavat selvästi merkittävimmän osan, lähes viidenneksen alueen arvonlisäyksestä. Terveystenhoito- ja sosiaalipalvelut vastaavat vajaasta 17 prosentista maakunnassa tuotetusta arvonlisäyksestä. Tämän toimialan osalta on huomioitava, että arvonlisäyksen tarkastelussa siihen sisältyy myös kaikki toimialaan liittyvä julkisen sektorin toiminta. Tukku- ja vähittäiskaupan palveluiden osuus yltää myös yli 10 prosentin.



**Kuva L3.** Pohjois-Pohjanmaalla v. 2007 tuotetun arvonlisäyksen jakautuminen toimialoittain (Tilastokeskus, aluetilinpito).

### Aloittaneet ja lopettaneet yritykset

Verrattaessa Pohjois-Pohjanmaalla aloittaneiden ja lopettaneiden yritysten määrää (kuva L4) voidaan havaita, että nettokehitys on maakunnassa ollut koko tarkastelujakson 2001–2008 välisen ajan positiivinen. Yrityksiä on kyseisinä vuosina perustettu enemmän kuin niitä on lopetettu. Yritysten nettolisäys on ollut suurin vuonna 2006, jolloin perustettiin 2 052 uutta yritystä ja lopetettiin 1 276 yritystä. Vuoteen 2006 asti kehitystrendi oli samansuuntainen eli nettolisäys kasvoi joka vuosi siihen asti. Vuosina 2007 ja 2008 kehityssuunta on ollut toinen aloittaneiden yritysten määrän vähentyessä ja lopettaneiden yritysten määrän kasvaessa.



**Kuva L4.**

Aloittaneiden ja lopettaneiden yritysten määrä Pohjois-Pohjanmaalla vuosina 2001–2008 (SeutuNet, Tilastokeskus).

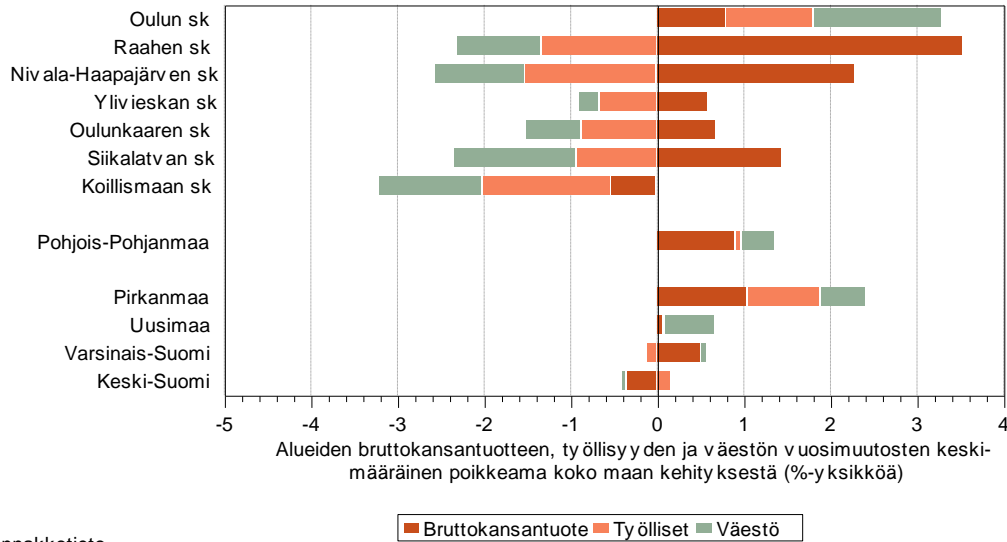
### Pohjois-Pohjanmaa bkt:n, työllisyyden ja väestömuutosten valossa

Maakunnan kehitystä voidaan tarkastella BTV-indikaattorin<sup>10</sup> avulla. Seuraavan kuvion BTV-indikaattorivertailuun on koottu Pohjois-Pohjanmaan ja sen seutukuntien tiedot sekä vertailutiedoksi neljän muun maakunnan tiedot. Verrattaessa Pohjois-Pohjanmaan kehitystä tuotannon, työllisyyden ja väestömuutosten osalta koko maan keskimääräiseen kehitykseen havaitaan, että maakunta on kehittynyt muuta maata nopeammin vuosien 2001–2007 välisenä aikana. Vertailumaakuntiin nähden sen kehitys on ollut muita kuin Pirkanmaata nopeampaa. Indikaattorin komponentteja tarkasteltaessa nähdään keskimääräiseen kehitykseen nähden erityisen voimakas maakunnan tuotannon kehitys. Työllisyyskehitys on hyvin lähellä maan keskiarvoa, kuitenkin hieman keskiarvoa parempi. Väestömuutos Pohjois-Pohjanmaalla on ollut puolestaan selvästi maan keskiarvokehitystä parempi.

Seutukuntien välisessä vertailussa Pohjois-Pohjanmaan työllisyys- ja väestökehitys on täysin Oulun seutukunnan varassa. Sen sijaan tuotantoa vertailtaessa Koillismaata lukuun ottamatta kaikki alueen seutukunnat yltyivät reilusti positiiviseen poikkeamaan koko maan keskimääräisestä kehityksestä.

<sup>10</sup> BTV-indikaattori on laskennallinen tilastoluku, jolla tarkastellaan alueiden kehityksen muutosta. Vertailupohjana on koko maan kehitys. Perusmuuttujina indikaattorissa ovat tuotanto, työn määrä ja sen muutos sekä väestön määrä ja sen muutos. Btv-indikaattori lasketaan näistä komponentista siten, että alueellisia prosentuaalisia kasvulukuja verrataan koko maan vastaaviin tietoihin ja lopuksi koko maan ja alueellisen tiedon erotukset lasketaan yhteen. (Tilastokeskus.)

BTV-indikaattori komponenteittain Pohjois-Pohjanmaan seutukunnissa sekä vertailumaakunnissa 2001 - 2007\*



\*ennakkotieto  
Vuoden 2007 aluerajat  
Lähde: Tilastokeskus/Kansantalous

SeutuNet

**Kuva L5.** Pohjois-Pohjanmaa, sen seutukunnat ja vertailumaakunnat BTV-indikaattorivertailussa vuosilta 2001–2007 (ennakkotieto) (SeutuNet, Tilastokeskus).



**LIITE 2:  
KYSELY YRITYSTEN EDUSTAJILLE**



Kyselyyn vastattu:



**1. Mikä seuraavista määritelmistä kuvaa parhaiten Teitä/yritystänne?**

- Yrityksen perustaja/keksintöasiakas
- Paikallisesti toimiva yritys
- Kotimarkkinoille keskittyvä yritys
- Kansainvälistymällä kasvua hakeva yritys
- Suuryritys
- Yhteisö

**2. Onko yrityksessänne käytetty alueella tarjolla olevia julkisia yrityspalveluja viiden viimeisen vuoden aikana?**

- Ei
- Kyllä, milloin?

Jos vastasitte ei, siirrykää suoraan kysymykseen 22.

**JULKISTEN YRITYSPALVELUJEN KEHITTÄMINEN**



**3. Oletteko käyttäneet seuraavien tahojen tarjoamia tuki- neuvonta- tai koulutuspalveluja yrityksen PERUSTAMIS- TAI ALOITUSVAIHEESSA?**

	Kyllä	Ei
Kunnallinen elinkeinoyhtiö, kehittämissyhtiö tai joku kunnan virkamies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TE-keskuksen yrityspalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TE-keskuksen työvoimapalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TE-keskuksen maaseutupalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TE-toimisto (työvoimatoimisto)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finnvera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uusyrityskeskus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keksintöasiamies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrityshautomot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yliopisto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ammattikorkeakoulu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ammattiopisto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ProAgria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Pankki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrittäjäjärjestö tai kauppakamari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilitoimisto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Projektin tarjoamia palveluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joku muu asiantuntija, mikä?		
<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Mitä palveluja nämä olivat? Merkitkää myös, mistä palveluntarjoajasta oli kysymys.

5. Oletteko käyttäneet seuraavien tahojen tarjoamia tuki- neuvonta- tai koulutuspalveluja yrityksessänne PERUSTAMIS- JA ALOITUSVAIHEEN JÄLKEEN?

Kyllä

Ei

Kunnallinen elinkeinoyhtiö, kehittämissyhtiö tai joku kunnan virkamies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TE-keskuksen yrityspalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TE-keskuksen työvoimapalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TE-keskuksen maaseutupalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



TE-toimisto (työvoimatoimisto)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finnvera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uusyrityskeskus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keksintöasiamies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrityshautomot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yliopisto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ammattikorkeakoulu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ammattiopisto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ProAgria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pankki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrittäjäjärjestö tai kauppakamari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilitoimisto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Projektin tarjoamia palveluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joku muu asiantuntija, mikä?		
<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Mitä palveluja nämä olivat? Merkitkää myös, mistä palveluntarjoajasta oli kysymys.



**7. Oletteko käyttäneet yrityksenne henkilöstön**

Kyllä

Ei

osaamisen kehittämiseen liittyviä palveluja?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
rekrytointiin liittyviä palveluja?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Mitä palveluja nämä olivat? Merkitkää myös, mistä palveluntarjoajasta oli kysymys.**

**9. Miten kehittäisitte henkilöstön kehittämis-, koulutus- ja rekrytointipalveluja?**

**10. Miten ajankohtaisia yritystoiminnassanne ovat seuraaviin teemoihin liittyvät tiedot, tuotteet tai palvelut?**

Ei lainkaan

Jossain määrin

Hyvin ajankohtainen



Yritystoiminnan perustamiseen liittyvän harkinnan ja tiedon haun tuki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yritystoiminnan käynnistäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yritystoiminnan kehittäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innovaatioiden edistäminen ja kehittäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuotteistaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kansainvälistyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omistajanvaihdos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vienti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedot julkisista rahoituspalveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön osaamisen kehittäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uuden osaavan henkilöstön rekrytointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä?			
<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11. Oletteko saanut rahallista tukea tai lainaa yritystoimintaanne varten?**

- Kyllä
- Ei



**12. Millaisesta tuesta/lainasta oli kysymys?**

- Starttiraha
- TE-keskuksen avustus
- Tekesin avustus/laina
- Finnveran laina tai takaus
- Pankki- tai muu laina
- Kunnan tai elinkeinoyhtiön tuki
- Jokin muu, mikä?

**13. Mikäli rahallista tukea tai lainaa ei myönnetty, niin mistä tämä johtui?**

**14. Oletteko mielestänne saanut riittävästi koulutusta yritystoimintaa varten?**

- Ei ole ollut tarvetta
- En, olisin kaivannut lisäkoulutusta





Kyllä, mitä koulutusta?

**15. Missä asioissa tarvitsette lisäkoulutusta?**

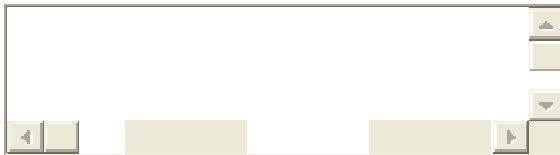
- Yrittäjyys
- Taloushallinto
- Verotus
- Markkinointi
- Kansainvälistyminen
- Johtaminen
- Työnantajaosaaminen
- Tuotanto
- T&k-toiminta
- Muu koulutus, mikä?

**16. Kuinka tyytyväinen olette kokonaisuudessaan saamaanne palveluun?**

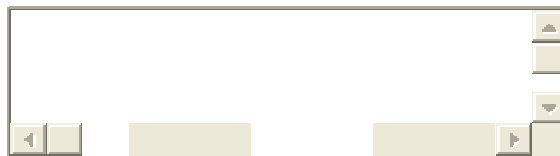
- Tuki/neuvonta/koulutus vastasi erittäin hyvin tarpeeseemme
- Tuki/neuvonta/koulutus vastasi hyvin tarpeeseemme

- Tuki/neuvonta/koulutus vastasi tarpeeseemme vain rajallisesti
- Tuki/neuvonta/koulutus ei vastannut ollenkaan tarpeeseemme

**17. Missä asioissa saamastanne yrityspalvelusta on ollut eniten hyötyä?**



**18. Mitkä olivat suurimmat ongelmat yrityspalvelujen käytössä?**



**19. Kuinka paljon julkisilla yrityspalveluilla tulisi vaikuttaa seuraaviin yritystoiminnan osatekijöihin?**

	Ei lainkaan	Jonkin verran	Paljon
Parantaa yrityksen kannattavuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parantaa yrityksen kilpailukykyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Edesauttaa yrityksen liikevaihdon kasvua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Parantaa yrityksen toiminnan laatua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaikuttaa yrityksen toiminnan uudelleensuuntaamiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edesauttaa yrityksen toiminnan monipuolistamista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Myötävaikuttaa yrityksen työpaikkojen säilyttämiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Myötävaikuttaa yrityksen työvoiman pysyvyyteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auttaa yritystä palkkaamaan uutta henkilöstöä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lisätä yrityksen työntekijöiden osaamista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdollistaa toiminnan jatkuminen ylipäänsä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaikuttaa yrityksen laajentumiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edistää yrityksen tekemää yhteistyötä muiden yritysten kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaikuttaa myönteisesti yrityksen tuotekehitykseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edistää yrityksen tuotteiden markkinointia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auttaa investointien tekemisessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muu, mikä?



**20. Mitä asiointikanavaa käyttäisitte mieluiten jatkossa hoitaessanne yrityksenne tieto- ja kehittämistarpeisiin liittyviä asioita viranomaisten ja julkisten rahoittajaorganisaatioiden kanssa?**

- Puhelinpalvelu
- Verkkopalvelu (mm. lomakkeen täyttäminen verkossa ja lähettäminen verkossa)
- Sähköposti
- Asiointi viraston tms. tiskillä
- Asiointi postitse, esim. lomakkeita lähettäessä
- Tietojen lähettäminen suoraan jonkin ohjelmiston kautta, esim. verotustiedot taloushallinnon ohjelmiston kautta

**21. Miten julkisia yrityspalveluja tulisi kehittää, jotta ne palvelisivat yrityksenne tarpeita entistä paremmin? Voit kertoa myös muita kommenttejasi selvityksen tekijöille.**

**Siirry osioon VASTAAJAN TAUSTATIEDOT.**

**SYYT SIIHEN, ETTEI YRITYSPALVELUJA OLE KÄYTETTY**



**22. Miksi ette ole käyttänyt julkisia yrityspalveluja?**

- Ei tarvetta
- Tarvittavaa palvelua ei ollut saatavissa
- Ei tietoa palveluista
- Muu syy, mikä?

**23. Millaisia palveluja olisitte kaivanneet ja miten ko. palvelujen saanti olisi vaikuttanut yrityksenne toimintaan?**

**24. Miten yrityspalvelujen käytettävyyttä voidaan mielestänne parantaa?**

**VASTAAJAN TAUSTATIEDOT**

**25. Vastaajan nimi?**



26. Asemanne edustamassanne organisaatiossa?

27. Yrityksen nimi?

28. Yrityksen sijaintipaikkakunta?

**Pakollinen**

- Alavieska
- Haapajärvi
- Haapavesi
- Hailuoto
- Haukipudas
- Ii
- Kalajoki
- Kempele
- Kiiminki



- Kuivaniemi
- Kuusamo
- Kärsämäki
- Liminka
- Lumijoki
- Merijärvi
- Muhos
- Nivala
- Oulainen
- Oulu
- Oulunsalo
- Pudasjärvi
- Pyhäjoki
- Pyhäjärvi
- Pyhäntä
- Raahе





- Reisjärvi
- Sievi
- Siikajoki
- Siikalatva
- Taivalkoski
- Tyrnävä
- Utajärvi
- Vihanti
- Yli-li
- Ylivieska

**29. Yrityksen päätoimiala?**

- A Maatalous, riistatalous ja metsätalous
- B Kalatalous
- C Kaivostoiminta ja louhinta
- D Teollisuus
- E Sähkö-, kaasu- ja vesihuolto



- F Rakentaminen
- G Tukku- ja vähittäiskauppa
- H Majoitus- ja ravitsemistoiminta
- I Kuljetus, varastointi ja tietoliikenne
- J Rahoitustoiminta
- K Kiinteistö-, vuokraus- ja tutkimuspalvelut; liike-elämän palvelut
- L Julkinen hallinto ja maanpuolustus; pakollinen sosiaalivakuutus
- M Koulutus
- N Terveystieteiden ja sosiaalipalvelut
- O Muut yhteiskunnalliset ja henkilökohtaiset palvelut
- P Työnantajataloudet

**30. Yrityksen henkilöstömäärä (yrittäjä mukaan lukien)?**

- Yksinyrittäjä
- 2-9 henkilöä
- 10-49 henkilöä
- 50-249 henkilöä



Henkilöstöä 250 tai enemmän

KYSELY YRITYSNEUVOJILLE



Kyselyyn vastattu:



VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

1. Vastaajan nimi

2. Vastaajan tehtävänimike

3. Vastaajan organisaatiotyyppi

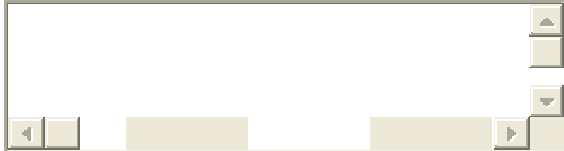
- TEM
- Seudullinen organisaatio
- Kunnallinen kehitysyhtiö
- Kunta

- Yhdistys
- Muu, mikä?

**4. Työkokemuksesi nykyisessä työssäsi?**

- 0-3 vuotta
- 4-6 vuotta
- 7-10 vuotta
- yli 10 vuotta

**5. Millaisia yrityspalveluita tarjoat asiakkaillesi?**



**6. Minkä tyyppisiä asiakasyrityksesi pääasiallisesti ovat?**

- Yrityksen perustajat ja keksintöasiakkaat
- Paikallisesti toimivat yritykset
- Kansainvälistymällä kasvua hakevat yritykset
- Suuryritykset

Yhteisöt

**7. Miten tarjoamanne yrityspalvelut on rahoitettu (pysyvä/määräaikainen virka, hanke-, muu rahoitus)?**

**JULKISTEN YRITYSPALVELUJEN KEHITTÄMINEN**

**8. Kuinka paljon Pohjois-Pohjanmaalla tarjottavilla julkisilla yrityspalveluilla tulisi mielestäsi vaikuttaa seuraaviin yritystoiminnan osatekijöihin?**

ei lainkaan, on yrityksen oma tehtävä      jonkin verran      paljon

	ei lainkaan, on yrityksen oma tehtävä	jonkin verran	paljon
Parantaa yrityksen kilpailukykyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parantaa yrityksen toiminnan laatua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Edesauttaa yrityksen liikevaihdon kasvua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaikuttaa yrityksen toiminnan uudelleensuuntaamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Edesauttaa yrityksen toiminnan monipuolistamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myötävaikuttaa yrityksen työpaikkojen säilyttämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myötävaikuttaa yrityksen työvoiman pysyvyyteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mahdollistaa toiminnan jatkuminen ylipäänsä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaikuttaa yrityksen laajentumiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Edistää yrityksen tekemää yhteistyötä muiden yritysten kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parantaa yrityksen kannattavuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lisätä yrityksen työntekijöiden osaamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auttaa yritystä palkkaamaan uutta henkilöstöä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaikuttaa myönteisesti yrityksen tuotekehitykseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Edistää yrityksen tuotteiden markkinointia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Investoinnin ansiosta kasvattaa yrityksen liikevaihtoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä?			
<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9. Voit halutessasi tarkentaa edellistä vastaustasi.**

10. Miten seuraavat väittämät kuvaavat mielestäsi Pohjois-Pohjanmaalla tarjottavia julkisia yrityspalveluja?

	en osaa sanoa	täysin eri mieltä	jonkin verran eri mieltä	jonkin verran samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Julkiset yrityspalvelut tuottavat yritysten kehittämiseen merkittävää hyötyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Julkiset yrityspalvelut ovat monipuolisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Julkisten yrityspalvelujen tuottamisessa osaaminen on korkeatasoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Julkisia yrityspalveluja tuottava henkilöstö on ammattitaitoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Julkisten yrityspalvelujen ja yritysten välinen yhteistyö on toimivaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Voit halutessasi tarkentaa edellistä vastaustasi.

12. Ovatko seuraavat tekijät vaikeuttaneet organisaationne yrityspalveluiden tarjoamista?

	en osaa sanoa	ei vaikeuttanut lainkaan	ole jonkin verran vaikeuttanut	on vaikeuttanut paljon
Riittämättömät taloudelliset resurssit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

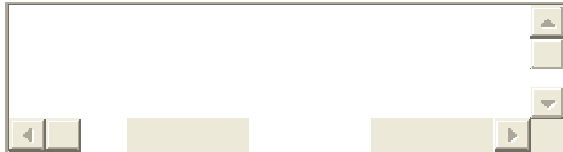




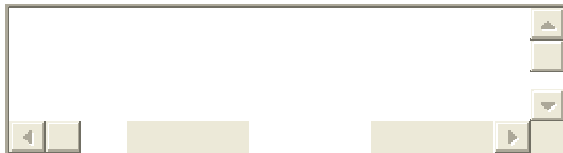
14. Onko yrityspalveluiden tuottaminen organisaatiossanne resursoitu riittävästi asetettuihin tavoitteisiin nähden?

- Kyllä, täysin
- Kohtalaisesti
- Ei riittävästi

15. Voit halutessasi tarkentaa edellistä vastaustasi.



16. Mitä ulkopuolisia asiantuntijapalveluja on käytettävissäsi omien resurssien lisäksi (esim. tuoteistetut palvelut TE-keskuksissa)? Mitkä ovat omat ja asiakkaittesi kokemukset niiden käytöstä?



17. Tarvitsetko lisätietoa ulkopuolisista asiantuntijapalveluista?

- En
- Kyllä, millaista?

18. Miten organisaationne tarjoamien yrityspalveluiden toteutus on mielestäsi onnistunut seuraavilla osa-alueilla?

erittäin hyvin      hyvin      ei hyvin,      eikä      huonosti      erittäin huonosti  
huonosti

Sisäinen viestintä (toteuttajatahon ja keskeisten toimijoiden välillä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkoinen viestintä (tiedotus yleisölle", ilmoitukset, kutsut, lehtijutut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toteuttajatiimin toiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiminnan seuranta ja dokumentointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimintojen tehokkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimintastrategia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**19. Toimitteko muiden alueella toimivien neuvontaorganisaatioiden kanssa yhteistyössä, verkostona?**

- Kyllä
- Ei

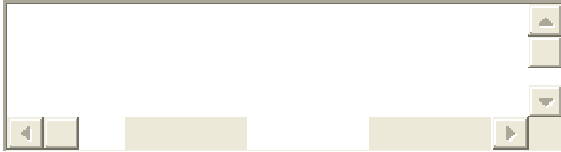
**20. Jos toimitte verkostomaisesti alueen muiden neuvontaorganisaatioiden kanssa, millaista yhteistyötä teette ja kuinka paljon?**



21. Jos toimitte verkostomaisesti alueen muiden neuvontaorganisaatioiden kanssa, onko työnjako sopimukseen perustuvaa?

- Kyllä
- Ei

22. Jos olet osallistunut työhösi liittyviin koulutuksiin, mitä ne ovat olleet?



23. Onko sinulla lisäkoulutustarpeita?

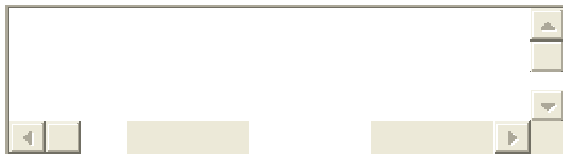
- Ei
- Kyllä, millaisia?

24. Käytätkö työssäsi internetin Yritys-Suomi sivustoja?

- En käytä ollenkaan

- Käytän kerran kuussa tai harvemmin
- Käytän viikoittain
- Käytän useita kertoja viikossa
- Käytän päivittäin

25. Jos olet käyttänyt Yritys-Suomi sivustoa, mitä tietoa sieltä olet etsinyt ja oletko löytänyt etsimäsi?



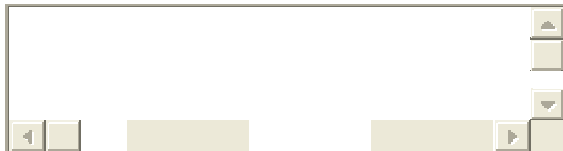
## JULKISTEN YRITYSPALVELUJEN TULOKSET JA TULEVAISUUS

26. Miten arvioitte oman toimintanne tuloksia ja vaikutuksia?

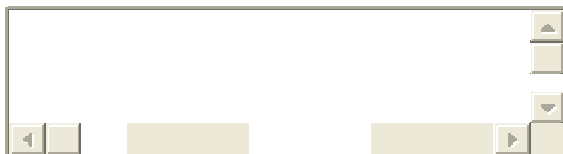
	en osaa sanoa	täysin eri mieltä	jonkin verran eri mieltä	jonkin verran samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Yrityspalvelumme tulokset vastaavat toimintaympäristön tarpeisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alueemme yrityksillä on palvelumme ansiosta aiempaa paremmat tulevaisuudennäkymät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrityspalveluja tarjoavien tahojen välinen yhteistyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

on lisääntynyt alueella					
Palvelumme ansiosta yritystoiminta on vahvistunut alueella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelumme on auttanut turvaamaan yritysten ja organisaatioiden osaavan työvoiman saantia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelumme on onnistunut kehittämään yritysten todellisiin tarpeisiin vastaavan asiakaspalvelumallin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Millä yrityspalvelujen osa-alueella olette päässeet parhaisiin tuloksiin?



28. Mille asiakasryhmille suunnatut yrityspalvelut tuottavat mielestäsi parhaimman hyödyn?



29. Onko tullut esille asiakasryhmiä, joille ei ole tarjoamistanne yrityspalveluista hyötyä?



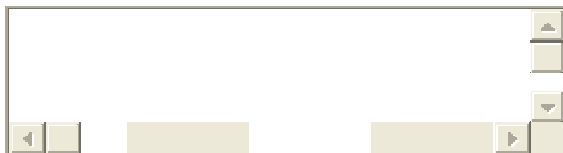
30. Onko toiminnassanne syntynyt mielestäsi uusia hyviä toimintamalleja? Millaisia?



31. Miten toiminnallenne asetetut tavoitteet ovat kokonaisuutena mielestänne toteutuneet?

- Heikosti
- Kohtalaisesti
- Hyvin
- Erinomaisesti

32. Mitkä asiat ovat jättäneet toiminnassanne eniten toivomisen varaa?



3. Missä määrin seuraaviin teemoihin yrityspalveluiden tuottamisessa tulee jatkossa panostaa?

nykyistä      saman      verran      nykyistä  
kuin          tällä

	vähemmän	hetkellä	enemmän
Yritystoiminnan perustamiseen liittyvän harkinnan ja tiedon haun tuki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yritystoiminnan käynnistäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yritystoiminnan kehittäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innovaatioiden edistäminen ja kehittäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuotteistaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kansainvälistyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omistajanvaihdos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vienti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedot julkisista rahoituspalveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön osaamisen kehittäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uuden osaavan henkilöstön rekrytointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä?			
<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Miten julkisia yrityspalveluja tulisi kehittää, jotta ne palvelisivat yritysten tarpeita entistä paremmin?

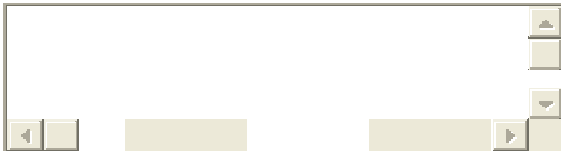




35. Onko yhden luukun periaate yrityspalveluiden osalta mielestäsi mahdollista toteuttaa?

- En osaa sanoa
- Ei
- Kyllä

36. Jos yhden luukun periaate on mielestäsi mahdollista toteuttaa, mitkä palvelut siinä ensisijaisesti tulisi tarjota?



37. Jos olet halukas tarkentamaan vastaustasi puhelinhaastattelussa, mihin numeroon voimme tarvittaessa soittaa ja mikä on paras ajankohta ottaa yhteyttä?

Valmis

