

URBAANIA
KASVUA
VANTAA



UUDELLA OSAAMISELLA KASVUUN

URBAANIA KASVUA VANTAA
-HANKKEEN RATKAISUJA PK-YRITYKSILLE



UUDELLA OSAAMISELLA KASVUUN

URBAANIA KASVUA VANTAA -HANKKEEN RATKAISUJA PK-YRITYKSILLE

Laurea-ammattikorkeakoulun erillisjulkaisu

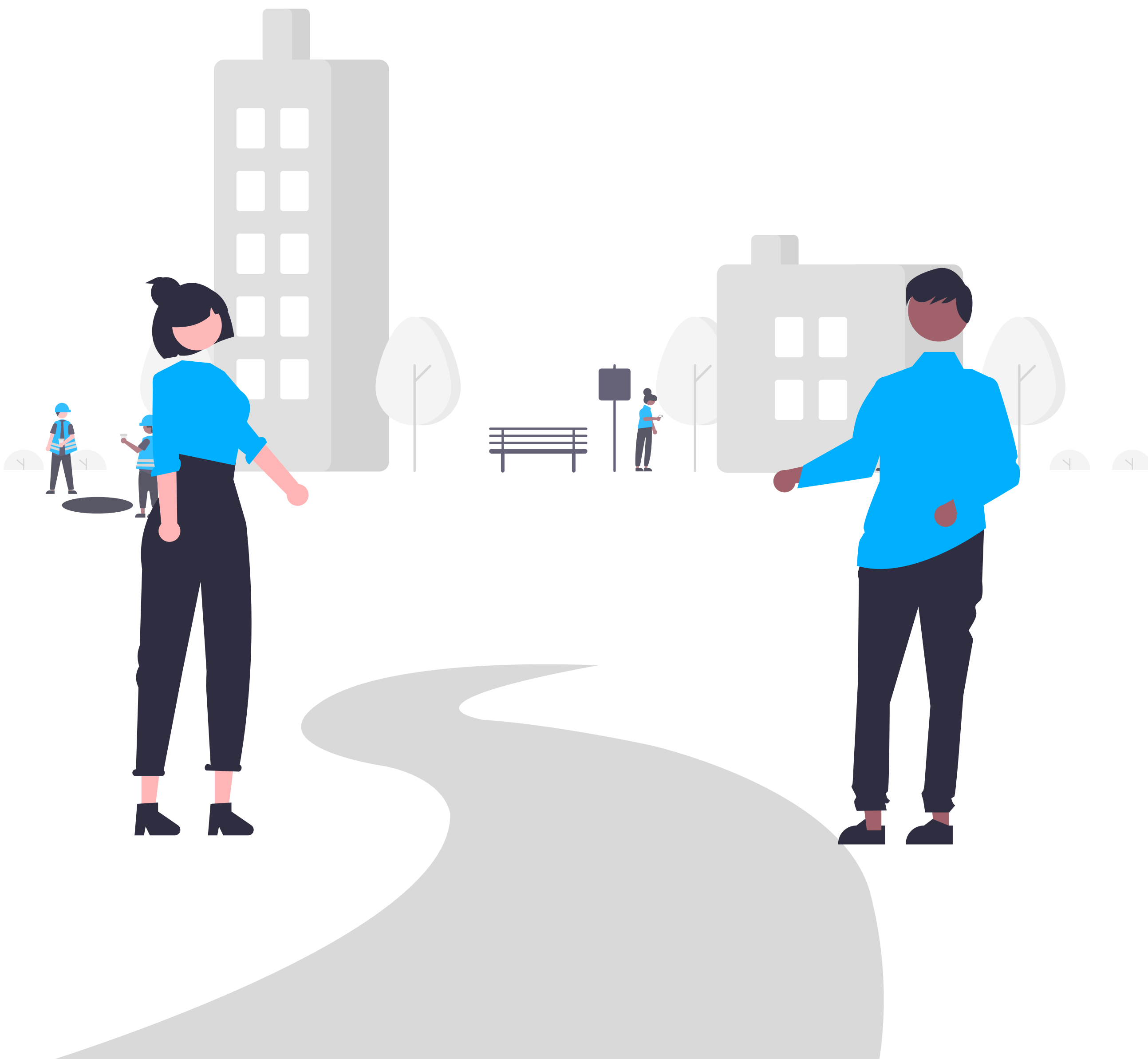
Urbaania kasvua Vantaa -hankkeen opeista koottu käytännönläheinen lukupaketti kaikille pk-yritysten osaamisen kehittämisestä kiinnostuneille. Julkaisu on toteutettu hanketoimijoiden yhteistyönä.

Copyright: Tekijät & Laurea-ammattikorkeakoulu

CC BY-SA 4.0

ISBN: 978-951-799-646-4 (pdf)

ISBN: 978-951-799-647-1 (interaktiivinen pdf)



JOHDANTO

Työelämän kiihtyvä muutostahti haastaa yrityksiä. Tulevaisuudessa menestyvät yritykset, jotka ymmärtävät, että osaava ja motivoitunut henkilöstö on yrityksen tärkein voimavara. Nämä yritykset panostavat jatkuvaan työssä oppimiseen ja ennakoivat osaamistarpeitaan. Henkilöstön osaamista kehittämällä voidaan vastata teknologisen murroksen tuomiin muutoksiin ja tukea yrityksen sosiaalisesti vastuullista kasvua. Näin rakennetaan samalla ihmistä arvostavaa työkulttuuria ja parannetaan hyvinvointia. Pk-yrityksissä ei kuitenkaan usein ole riittävästi resursseja ja osaamista tukea jatkuvaa oppimista, mikä uhkaa yritysten kehitystä ja kaupunkien elinvoimaisuutta.

Urbaania kasvua Vantaa -hankkeessa kehitettiin ratkaisuja erityisesti Vantaan kohtaamiin työelämän haasteisiin. Vantaalla yritysten haasteena on matala osaamistaso verrattuna muihin Suomen suuriin kaupunkeihin. Kolmannes työntekijöistä on työmarkkinoilla ilman perusasteen jälkeistä koulutusta. Samalla työn murros ja teknologinen kehitys muuttavat työntekoa. Suuri osa uusista työpaikoista syntyy juuri pk-yrityksiin, mutta monissa pk-yrityksissä on kuitenkin haasteita tukea jatkuvaa oppimista.



URBAANIA KASVUA VANTAA -HANKE



Tavoite

Hankkeessa luodaan uusia ratkaisuehdotuksia yritysten henkilöstön osaamistason nostamiseen, teknologiseen muutokseen ja työllisyyden edistämiseen. Näin tuetaan pk-yritysten kehittymistä ja kiihdytetään niiden vastuullista kasvua.



Miksi

1/3 vantaalaisista työntekijöistä on työmarkkinoilla ilman perusasteen jälkeistä koulutusta.



Kenelle

Satunnaisotannalla valittu n. 390 yrityksen joukko Vantaalla toimivista 10-200 henkilöä työllistävästä pk-yrityksistä.



Missä ja milloin

Vantaa 1/2019 - 7/2022



Miten

Kehitetään pk-yritysten tarpeisiin palvelupaketteja eli kasvudiilejä, jotka tukevat kasvua ja sosiaalista vastuuta.



Kasvudiilit

1. Työvoiman rekrytointi ja koulutus
2. Henkilöstön osaamisen päivitys
3. Tukea teknologiseen muutosprosessiin ja valmennusta osaamisen kehittämiseen



Rahoitus

80% UIA:n Jobs and Skills -ohjelma, 20% toteuttajien oma rahoitus. Urban Innovative Actions (UIA) on Euroopan komission EAKR-rahoitteinen ohjelma.



Budjetti

€5 miljoonaa

URBAANIA KASVUA VANTAA -HANKKEEN TOIMIJAT

Pääkoordinaattori

Vantaan kaupunki
Elinkeinopalvelut
Työllisyyspalvelut

Koulutusorganisaatiot

Laurea-ammattikorkeakoulu
Metropolia Ammattikorkeakoulu
Vantaan ammattiopisto Varia
Helsingin seudun kauppakamari

Tutkimuslaitokset

Elinkeinoelämän tutkimuslaitos ETLA
Työn ja talouden tutkimus Labore

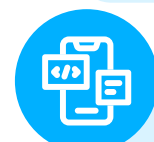
Partneriyritykset

Finnair Cargo Oy
InfoCare Oy
ISS Services Oy
Solteq Oyj
Vantaan tilapalvelut Vantti Oy



Työvoiman tarve ja saatavuus

Monissa yrityksissä haasteena on sopivan työvoiman löytäminen. Rekrytointiosaamisessa voi olla puutteita, mikä johtaa helposti kohtaanto-ongelmiin. Erityisesti työvoimapulasta kärsivillä aloilla on tärkeää etsiä uusia työntekijöitä erilaisia kanavia käyttäen ja hyödyntää koko työvoimapotentiaalia. Uusiin osaamistarpeisiin voidaan vastata myös nykyisen henkilöstön osaamista vahvistamalla.



Digitalisaatio

Digitalisaatio haastaa henkilöstön osaamista ja organisaation kykyä johtaa muutoksia. Uuden teknologian hyödyntäminen on yrityksen kilpailukyvynelementti. Se vaatii yrityksiltä rohkeutta ja uteliaisuutta sekä jatkuvaa kehittämistä digiaskel kerrallaan.



Muuttuva työelämä

Yritysten toimintaympäristö muuttuu vauhdilla, joten kehityksessä mukana pysyminen vaatii työskentelytapojen uudistamista ja henkilöstön osaamisen kehittämistä. Yrityksiltä ja henkilöstöltä edellytetään joustavuutta, ketteryyttä, sitkeyttä, uskallusta ja innovointikykyä.



Jatkuva oppiminen

Muuttuvassa toimintaympäristössä työssäkäyvän aikuisen on kehitettävä osaamistaan jatkuvasti. Yrityksiltä tämä vaatii osaamisen johtamista, erityisesti työntekijöiden tukemista jatkuvassa oppimisessa sekä kykyä ennakoida osaamistarpeita.



Yrityksen sosiaalinen vastuu

Yrityksiltä edellytetään sosiaalisesti vastuullisia toimintatapoja ja työntekijälähtöistä kulttuuria. Henkilöstön osaamista vahvistamalla voidaan tukea työntekijöiden muutoskyvykkyyttä, työelämävalmiuksia ja hyvinvointia. Lisäksi moninaisen työvoimapotentiaalini hyödyntäminen on kannattavaa ja sosiaalisesti vastuullista yritystoimintaa.

**Urbaania kasvua Vantaa -hankkeessa
etsittiin ratkaisuja nopeasti
muuttuvan työelämän haasteisiin**

Vantaan työvoiman osaamistason haasteet ovat osa monisyistä ongelmaa, johon ei ole olemassa helppoja ratkaisuja. Siksi tarvitaan monitahoista yhteistyötä ja systeemitason ratkaisuja. Urbaania kasvua Vantaa -hanke on yksi Vantaan kaupungin kärkihankkeista, jossa hyödynnettiin yhteiskehittämisen menetelmiä ja etsittiin ratkaisuja yritysten henkilöstön osaamistason nostamiseen, työllisyyden edistämiseen ja teknologisen muutoksen tuomiin osaamistarpeisiin. Mukana oli monipuolisesti eri toimijoita: Vantaan kaupunki, koulutusorganisaatioita, tutkimuslaitoksia ja Vantaalla toimivia yrityksiä.

Hankkeessa yhteiskehitettiin kolme kasvudiiliä eli palvelukokonaisuutta, joiden avulla pyrittiin tukemaan samanaikaisesti yritysten kasvua ja sosiaalista vastuuta. Kasvudiili 1:ssä yrityksille tarjottiin työvoiman rekrytointia tukevia palveluja sekä kasvua edistäviä koulutus- ja valmennuspalveluja. Kasvudiili 2:ssa tuettiin yrityksiä osaamisen kehittämisessä. Palvelukokonaisuus muodostui yritysکوhtaista ryhmävalmennuksista sekä ammatillisen osaamisen kehittämisen palvelusta. Kasvudiili 3:n palvelut tukivat yrityksiä teknologisten muutoshankkeiden edistämässä ja osaamisen johtamisen toimintatapojen kehittämisessä.

Kasvudiilien palveluiden kehittämisessä hyödynnettiin ketteriä kokeiluja. Palveluja testattiin ensin hankkeessa mukana olevissa partneriyrityksissä, minkä jälkeen niitä jatkokehitettiin ja pilotoitiin Vantaalla toimivissa pk-yrityksissä. Edellisistä kasvudiileistä saatuja kokemuksia hyödynnettiin seuraavien kasvudiilien kehittämistyössä.

KASVUDIILI 1**TYÖVOIMAN REKRYTOINTI JA KOULUTUS**

Kasvudiili 1 yhdisti uuden työvoiman hankintaa tukevia rekrytointipalveluja sekä kasvua edistäviä koulutus- ja valmennuspalveluja. Tavoitteena oli tukea erityisesti yrityksiä, joiden kasvun esteenä on ollut uuden työvoiman saanti.

KASVUDIILI 2**HENKILÖSTÖN OSAAMISEN PÄIVITYS**

Kasvudiili 2 tuki yritysten vastuullista kasvua kehittämällä henkilöstön osaamista. Palvelukokonaisuus muodostui yritysکوhtaista valmennuskokonaisuuksista, joissa pureuduttiin tunnistettuun liiketoiminnan kehityskohteeseen. Lisäksi tarjottiin henkilöstön ammatillisen osaamisen kehittämisen palveluja.

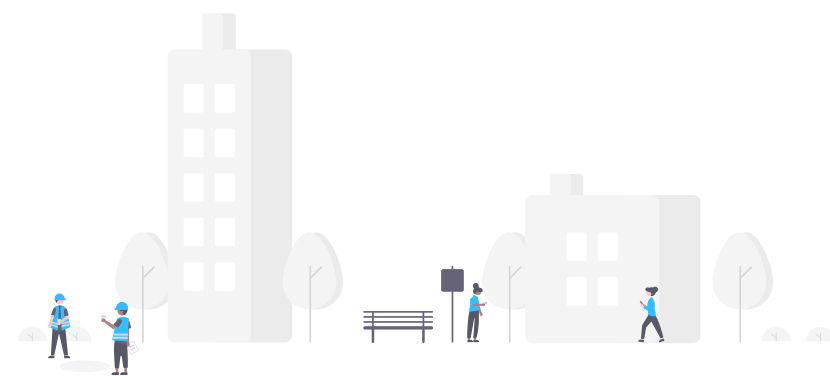
KASVUDIILI 3**TUEKA TEKNOLOGISEEN MUUTOSPROSESSIIN JA VALMENNUSTA OSAAMISEN KEHITTÄMISEEN**

Kasvudiili 3 tuki yrityksiä teknologisessa murroksessa. Yrityksille tarjotuissa asiantuntijapalveluissa keskityttiin yrityksen ajankohtaisen teknologisen muutosprojektin edistämiseen sekä osaamisen johtamiseen.

Hanke on ollut ainutlaatuinen oppimismatka ja monipuolisten palveluiden testauslaboratorio. Kertyneistä opeista koottiin Uudella osaamisella kasvuun -julkaisu käytännönläheiseksi lukupaketiksi kaikille pk-yritysten osaamisen kehittämisestä ja sen tukemisesta kiinnostuneille. Opeista hyötyvät niin pk-yritysten johto, HR ja työntekijät kuin organisaatiot, jotka ovat kiinnostuneita pk-yritysten osaamisen kehittämisestä ja vastuullisen kasvun tukemisesta.

Uudella osaamisella kasvuun -julkaisun ensimmäinen osio lähestyy osaamisen kehittämistä yksilön näkökulmasta. Ymmärrys työssäkäyvistä aikuisista ja heidän erilaisista tarpeistaan ja toiveistaan auttaa löytämään keinoja tukea aikuisten jatkuvaa oppimista. Toinen osio käsittelee osaamisen kehittämistä yrityksen vastuullisen kasvun ja osaamisen johtamisen näkökulmasta. Se on suunnattu erityisesti pk-yritysten johdolle ja HR-asiantuntijoille, jotka haluavat edistää yrityksen muutoskyvykkyyttä ja osaamisen johtamisen toimintatapoja.

Kolmannessa osiossa esitellään hankkeessa kehitetyt digitaaliset työkalut, joilla voidaan tukea yritysten osaamisen kehittämisen prosesseja. Neljännessä osiossa esitellään hankkeen palveluiden kehitystyön ja hankkeen yhteiskehittämisen keskeisimpiä oppeja sekä kokemuksia vaikuttavuusarvioinnista. Se on suunnattu hankkeille, organisaatioille ja palveluntarjoajille, jotka tukevat pk-yritysten vastuullista kasvua ja kehitystä.



TYÖSSÄKÄYVÄ AIKUINEN JATKUVANA OPPIJANA

[Siirry lukemaan](#)

ONNISTU YRITYKSEN KEHITTÄMISESSÄ JA OSAAMISEN JOHTAMISESSA

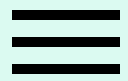
[Siirry lukemaan](#)

DIGITAALISET TYÖKALUT TUKEVAT OSAAMISEN KEHITTÄMISEN PROSESSEJA

[Siirry lukemaan](#)

YHTEISKEHITTÄMISESTÄ VOIMAA PALVELUIDEN MUOTOILUUN

[Siirry lukemaan](#)



TYÖSSÄKÄYVÄ AIKUINEN JATKUVANA OPPIJANA

Jatkuvan oppimisen mahdollistaminen ja uusien toimivien käytänteiden luominen vaatii yksilöiden, eli työssäkäyvien aikuisten, tarpeiden huomioimista. Ymmärrys työssäkäyvän aikuisen lähtökohdista auttaa luomaan yrityksiin oppimista ja osaamisen kehittämistä tukevaa toimintakulttuuria.

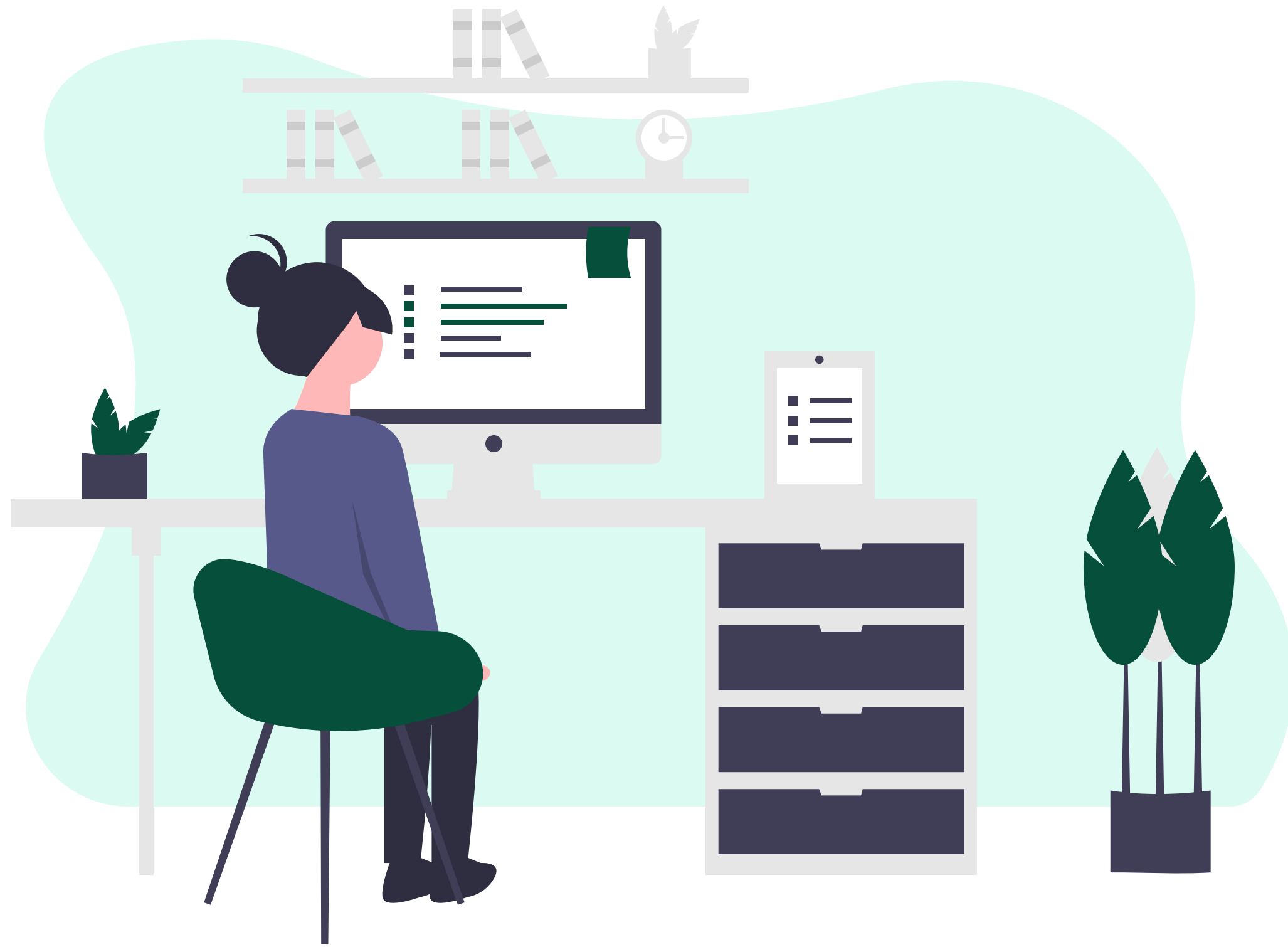
SIIRRY LUKEMAAN

Jatkuva oppiminen haastaa
työssäkäyviä aikuisia



Esihenkilön keinoja tukea
työntekijöiden jatkuvaa oppimista





TYÖSSÄKÄYVÄN AIKUISEN LÄHTÖKOHDAT JATKUVAAN OPPIMISEEN



Itseohjautuvuus opintojen pariin

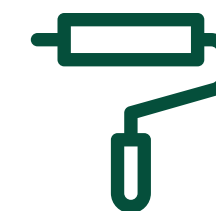
Työelämä vaatii yhä enemmän itseohjautuvuutta sekä uuden oppimiseen että vanhan osaamisen päivittämiseen. Myös hakeutuminen tutkintopohjaisiin koulutuksiin vaatii hakuteknisiä taitoja ja aktiivisuutta etsiä sopivia koulutusvaihtoehtoja. Osalle aikuisista oppijoista uuden opiskelu on jo sinänsä haaste, ja itsenäinen ohjautuminen oikeaan koulutukseen vaativaa. Lisäksi oppimisen menetelmät ovat saattaneet muuttua työssäkäyvän aikuisen edellisistä opinnoista, jos niistä on kauan aikaa. Työssäkäyvä aikuinen voi tarvita tukea opiskelun aloittamisessa sekä erilaisten koulutus- ja opiskeluvaihtoehtojen valinnassa. Myös lähiesihenkilön tuki sekä oppimista tukevat toimintamallit työyhteisössä ovat tärkeitä.



Pystyvyyden tunne ja oppimiskokemukset

Kun työelämä uudistuu ja työtehtävät muuttuvat, työssäkäyvä aikuinen joutuu pohtimaan omia edellytyksiään oppia uutta ja opiskella. **Minäpystyvyydellä*** tarkoitetaan yksilön käsityksiä omista kyvyistään suoriutua erilaisista tehtävistä, kuten uuden opiskelusta. Ilman uskoa omaan kykyihinsä oppia, ei sinnikkyys aina riitä itsenäiseen opiskeluun ja oman osaamisen kehittämiseen. Lähiesihenkilö ja työyhteisö voivat kannustaa työssäkäyvää aikuista opiskelussa tukemalla minäpystyvyyden tunnetta ja vahvistamalla luottamusta omaan opiskelutaitoihin. Vähitellen kertyvät onnistumisen kokemukset opiskelusta rakentavat luottamusta omaan oppimistaitoihin.

*Lähde: Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. New York: Freeman.



Elämäntilanne ja ympäristö

Työssäkäyvien tilanteet ja lähtökohdat osaamisen kehittämiseen ovat erilaisia. Uuden oppimista haastaa usein erityisesti ajan rajallisuus. Osaamisen kehittämisen tulisikin olla mahdollista monenlaisissa työ- ja perhetilanteissa. Lisäksi ympäristöllä on suuri merkitys sille, lähteekö työssäkäyvä kehittämään osaamistaan. Kollegat, ystävät ja perhe luovat mallin, joka voi tukea tai heikentää halua oppia uutta. Oleellista on, millä tavalla oppimista tuetaan organisaatioissa. Oman työpaikan oppimismyönteinen toimintakulttuuri tuuppaa ja kannustaa oppimaan uutta.

JATKUVA OPPIMINEN HAASTAA TYÖSSÄKÄYVIÄ AIKUISIA

Työelämän kiihtyvä muutos haastaa työssäkäyviä aikuisia oppimaan jatkuvasti uusia tietoja ja taitoja. Jatkuvan oppimisen uudistuksia onkin tehty kansallisella ja alueellisella tasolla. Vain koulutuksen järjestäjien näkökulman huomioiminen ei kuitenkaan ratkaise jatkuvan oppimisen haastetta. Ymmärrys työssäkäyvistä aikuisista sekä heidän erilaisista tarpeistaan ja toiveistaan auttaa löytämään toimivia keinoja tukea aikuisten jatkuvaa oppimista.



Aineistoa varten haastateltiin hankkeen partneriyritysten työntekijöitä eri yksiköistä ja tehtävistä. Osallistujien valinta oli sattumanvaraista, millä varmistettiin aineiston rikkaus. Ääneen pääsivät siis myös koulutuksissa aliedustetut ryhmät, eivätkä pelkästään aktiiviset ja itseohjautuvat jatkuvat oppijat.

MIKÄ KANNUSTAA OPPIMAAN UUTTA?

Urbaania kasvua Vantaa -hankkeessa on selvitetty **kyselyjen ja haastatteluiden** avulla, mitä työssäkäyvä aikuinen ajattelee oppimisesta ja opiskelusta sekä mikä kannustaa uuden oppimiseen. Hankkeen kokemusten mukaan työssäkäyvä aikuinen odottaa uuden oppimiselta konkreettista ja välitöntä hyötyä. Opiskelussa hankittujen tietojen ja taitojen täytyy olla suoraan sovellettavissa ja hyödynnettävissä omassa työssä. Usein uutta osaamista haetaan selkeään tarpeeseen, kuten uusien tai muuttuneiden työtehtävien suorittamiseen.

Opiskeluun kannustaa myös koulutuksen näkyminen palkassa tai työuran kehityksessä. Uuden oppimisen tavoitteena voi lisäksi olla oman työmarkkina-arvon ylläpitäminen, etenkin jos työpaikalla on käynnissä tai ennakoitavissa yt-neuvotteluja. Osaamisen päivittämisen koetaan auttavan työpaikan turvaamisessa ja siten suojaavan työttömyydeltä. Toisaalta uuden oppimiseen motivoi myös vaihtelunhalu ja uusien näkökulmien etsiminen.

Aikuinen oppija pohtii hyötyjen lisäksi kouluttautumisen kustannuksia, kuten siihen kuluvaan aikaan. Työajan ulkopuolella tapahtuva opiskeleminen on pois omasta vapaa-ajasta. Opiskelu voi olla haastavaa sovittaa omaan elämäntilanteeseen ja erilaisiin perhe- ja työvelvoitteisiin. Tehdessään opiskeluun liittyviä valintoja työssäkäyvät aikuiset pohtivat hyötyjen ja kustannusten suhdetta. Esihenkilö voi kannustaa työntekijöiden uuden oppimista muun muassa osaamisen kehittämisen tarpeita ja hyötyjä sanoittamalla.



MITÄ TYÖSSÄKÄYVÄ OPPIJA ODOTTAA KOULUTUKSELTA?

Työssäkäyvällä aikuisella on paljon erilaisia vaihtoehtoja kehittää omaa osaamistaan. Arvioidaan, että jatkuvasta oppimisesta suurin osa tapahtuu **informaalisti** työtehtäviä suorittaessa. Kuitenkin myös **formaalille** ja **non-formaalille** oppimiselle ja osaamisen kehittämiseksi on paikkansa. Hankkeessa selvitettiin kyselytutkimuksella hankkeen teemakoulutuksiin osallistuneiden toiveita ja tarpeita koulutuksen sisältöön, toteutustapoihin ja henkilökohtaiseen kehittymiseen liittyen. Tavoitteena oli kerätä tietoa siitä, mikä työssäkäyvälle oppijalle on tärkeää ja hyödyllistä, mistä hän innostuu ja mitä hän odottaa koulutukselta.

i

Formaali, non-formaali ja informaali oppiminen

Formaali oppiminen on koulutusorganisaation järjestämää, strukturoitua ja tutkintoon johtavaa oppimista. Se on yleensä päätoimista ja tavoitteellista toimintaa. Formaalisessa oppimisessa onkin keskeistä, että koulutusorganisaation ja oppijan tavoitteet ovat samat, eli kurssin tai tutkinnon suorittaminen. Non-formaali koulutus voi olla myös strukturoitua, mutta se ei johda tutkintoon. Non-formaaliksi koulutukseksi lasketaan esimerkiksi työpaikoilla ja kansalaisjärjestöissä tapahtuva koulutus sekä täydennyskoulutus. Informaalilla oppimisella tarkoitetaan kaikkea arjessa tapahtuvaa oppimista, kuten työn ohessa oppimista. Informaali oppiminen tapahtuu siis koulutusorganisaatioiden ulkopuolella ja on usein sattumanvaraista. Työssäkäyvän oppimisesta suurimman osan arvioidaan tapahtuvan informaalisti.





Jatkuva oppiminen on työntekijän, työpaikan ja kouluttajan yhteistyötä



Mitä työssäkäyvä oppija odottaa koulutukselta?



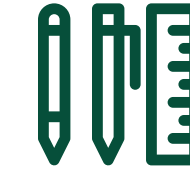
Koulutus saa haastaa oppijan ajatuksia, mutta ei arkea

Aikuinen oppija odottaa koulutuksen toteutustavoilta joustavuutta. Erityisesti arvostetaan innostavia lähioppimishetkiä sekä riittävää omaksumisaikaa lähitapaamisten välissä. Ideaalitilanteessa oppiminen tapahtuu vuorovaikutuksessa muiden kanssa, mutta kuitenkin yksilölliset tarpeet huomioiden niin, ettei toteutus haasta arkea liikaa.



Yhteisöllisyys ja asiantunteva kouluttaja innostavat

Yhteisöllisyys tekee oppimisesta innostavaa. Työssäkäyvä oppija ei opi vain kouluttajalta, vaan myös vertaisiltaan. Vertaiskeskustelut ja yhteiset oivallukset tuovat oppimiseen mielekkyyttä ja lisäarvoa. Lisäksi aikuinen oppija arvostaa asiantuntevaa kouluttajaa, joka pystyy haastamaan urautunutta ajattelua, sparraamaan ja parhaimmillaan ohjaamaan yksilöllisesti uusimman tiedon äärelle. Kouluttajalta odotetaan kannustavaa ja yksilöllistä palautetta.



Käytännön välineitä omaan työhön

Koulutuksilta odotetaan käytännön työkaluja ja malleja, joita voi heti soveltaa omassa työssä. Koulutuksen sisällön toivotaan vastaavan sekä työntekijän että yrityksen tarpeisiin, helpottavan oman työn tekemistä ja innostavan kehittämään sitä. Jatkuva oppiminen nähdään usein käytännöllisen täsmätiedon hankkimisena.



Uuden oppiminen kiihdyttää ammatillista kasvua

Parhaimmillaan koulutus oivalluttaa, vahvistaa luottamusta omiin oppimiskykyihin sekä lisää halua oppia uutta ja etsiä uusia haasteita. Oivallukset ja uudet ideat luovat innostusta ja uskallusta toteuttaa muutoksia ja kehittää toimintatapoja omalla työpaikalla. Koulutukseen osallistuminen ei välttämättä tuota vain nopeita oppeja, vaan myös kipinän jatkuvale oppimiselle.

ESIMERKKI HANKKEESSA KEHITETYISTÄ PALVELUISTA

AMMATILLISEN OSAAMISEN KEHITTÄMISPALVELU



Palvelun tarve

Yritysten ja työntekijöiden on vaikea löytää tietoa ammatillisesta koulutuksesta ja oppisopimuskoulutuksista. Lisäksi ammatillisten koulutusten tarjonta on laajaa, monimutkaista ja paikoin vaikeaselkoista. Ammatillisen osaamisen kehittämispalvelun tavoitteena oli sitouttaa yrityksen johtoa osaamisen kehittämiseen ja innostaa työntekijöitä opintoihin. Lisäksi palvelussa konkretisoitiin tietoja ammatillisesta koulutuksesta ja helpotettiin koulutusvaihtoehtojen löytämistä.



Palvelun toteutus

Palvelun aluksi ammatillisen koulutuksen asiantuntija kävi alkukeskustelun yrityksen johdon ja esihenkilöiden kanssa. Keskustelussa kartoitettiin työntekijöiden ammatillisen osaamisen kehittämistarpeita. Tarpeiden pohjalta toteutettiin räätälöityt infot työntekijöille ja esihenkilöille. Lisäksi asiantuntija auttoi sopivien koulutusten etsimisessä ja suunnittelussa. Tarjolla oli myös yksilökeskusteluita ja ohjausta.



PALVELUN OPIT



Vaihtoehtojen räätälöinti yhdessä työnantajan kanssa takaa, että infot vastaavat työntekijöiden tarpeita.



Opintoihin innostavat asiantuntijan henkilökohtainen ohjaus, opintojen räätälöinti ja kollegoiden vertaistuki.



Alkukeskustelu lisää ymmärrystä yrityksen osaamisen kehittämisen tarpeista ja mahdollisuuksista tukea työntekijän opintoja. Samalla johto sitoutuu osaamisen kehittämiseen.



Haasteiksi osoittautuivat tiedon löytäminen eri koulutusvaihtoehtoista, opintoihin hakeutuminen, verkko-opinnot ja puutteelliset digitaidot.



Esihenkilöiden ja johdon myönteinen suhtautuminen opintoihin on yksi onnistumisen edellytys.



ESIMERKKI HANKKEESSA KEHITETYISTÄ PALVELUISTA

TEEMAKOULUTUKSISTA KASVUVALMENNUSKSIIN

Teemakoulutus



Palvelun tarve

Vantaalla toimivissa yrityksissä oli tunnistettu tarve vahvistaa työntekijöiden osaamista liiketoiminnan kasvattamiseksi. Hankkeessa tehtiin kattava osaamiskartointus yrityksissä. Tämän pohjalta laadittiin ja toteutettiin teemakoulutusten kokonaisuus.



Palvelun toteutus

Teemakoulutuksissa hyödynnettiin sekä itsenäistä opiskelua verkossa että lähitapaamisia kouluttajan kanssa. Koulutukset käsittelevät viestintää, Lean-ajattelumallia, esihenkilötyötä ja johtamista, Office-paketin työkalujen käyttöä ja asiakasymmärrystä.



Palvelun opit

Koulutuksia markkinoitiin ja tarjottiin laajasti kaikille kohdeyritysten työntekijöille, mutta kaikilla ei ollut aikaa ja mahdollisuuksia osallistua niihin. Teemakoulutuksilla ei tavoitettu kaikkia osaamisen kehittämistä tarvitsevia työntekijöitä. Tämän lisäksi työntekijän uuden osaamisen hyödyntäminen yrityksen toiminnassa ilman yrityksen systemaattista tukea oli haastavaa.



Kasvuvalmennus



Palvelun tarve

Vaikka teemakoulutuksilla pystyttiin vastaamaan suoraan yritysten tarpeisiin, koulutusten anti ei siirtynyt osaksi yrityksen toimintaa. Yksittäisten työntekijöiden kouluttamisen sijaan hankkeessa haluttiin vahvistaa laajemmin osaamista yrityksessä.



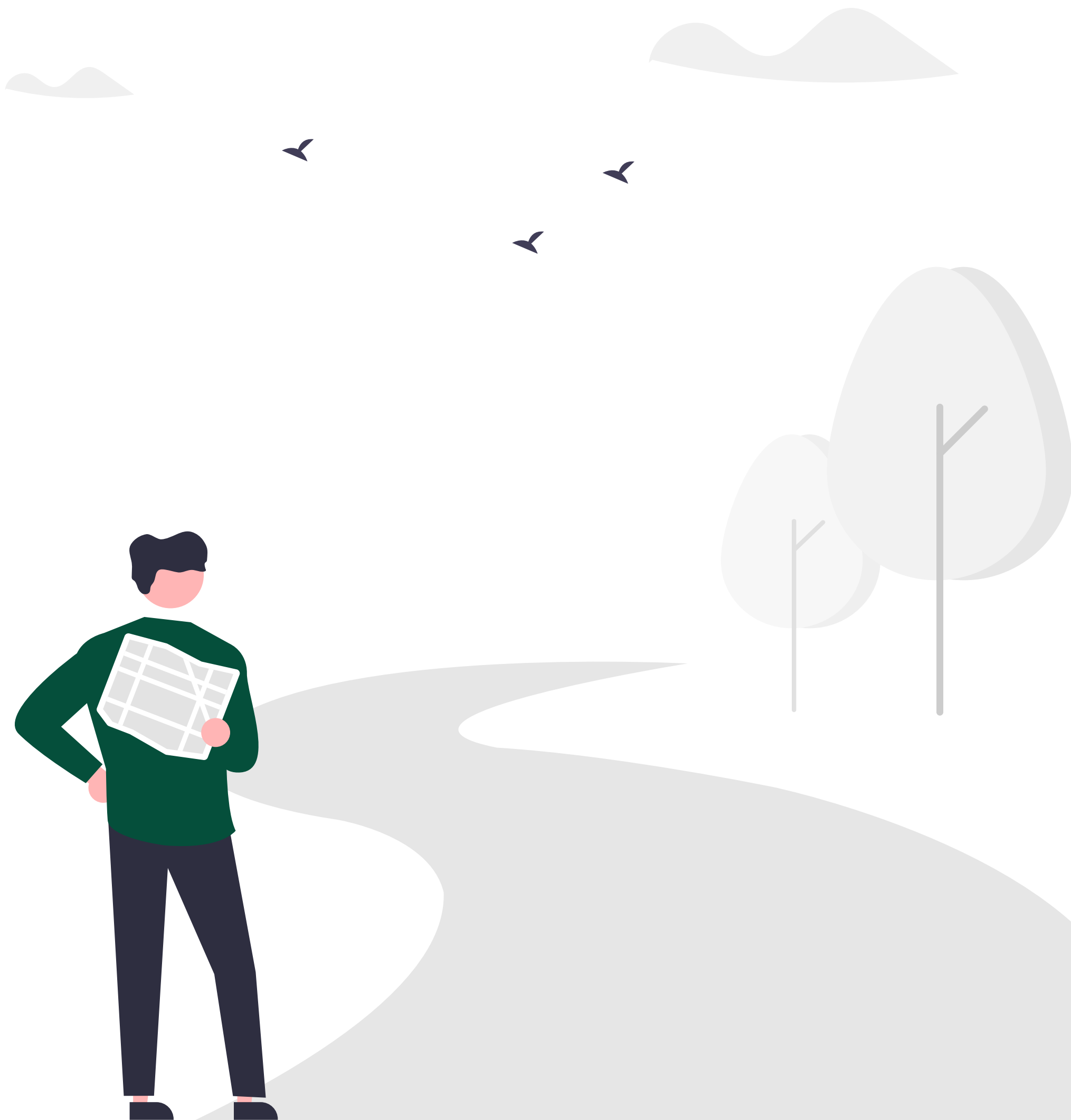
Palvelun toteutus

Kasvuvalmennukset kehitettiin yrityskohdittaisiksi ryhmävalmennuksiksi. Kohdistamalla valmennukset yksilön sijaan kokonaisille tiimeille pystyttiin vahvistamaan oppimisen toimintakulttuurin muodostumista ja kehittämään oppimisen käytäntöjä.



Palvelun opit

Työpaikalla tapahtuvilla valmennuksilla useampi yrityksen työntekijä sai mahdollisuuden uuden oppimiseen. Ryhmävalmennuksen etuna oli se, että osallistuvat tiimit pystyivät jatkamaan yhdessä oppimista valmennusten jälkeenkin. Lisäksi yrityskohtaisuus mahdollisti sen, että valmennus räätälöitiin yrityksen tarpeisiin ja valmennuksissa opittujen tietojen ja taitojen koettiin soveltuvan hyvin omiin työtehtäviin.



ESIHENKILÖN KEINOJA TUKEA TYÖNTEKIJÖIDEN JATKUVAA OPPIMISTA

Työssäkäyvältä aikuiselta odotetaan usein itseohjautuvuutta oman osaamisensa kehittämisessä. Harva meistä on kuitenkaan täysin itseohjautuva. Aikuinen oppija tarvitsee tukea muun muassa osaamisen kehittämisen tarpeiden ja uuden oppimisen hyötyjen tunnistamisessa. Tällaisen tuen tarjoamisessa työnantajalla ja esihenkilöllä on keskeinen rooli. Esihenkilöt voivat myös hyödyntää koulutusorganisaatioiden ja koulutuksen asiantuntijoiden tukea työntekijöille sopivien koulutuspolkujen selvittämisessä. Panostamalla lähijohtamiseen yritys voi suunnata työntekijöiden uuden oppimista tukemaan yrityksen kehittämistarpeita. Tämä vahvistaa yrityksen kilpailukykyä ja poistaa osaltaan kasvun esteitä.

Jatkuvaa oppimista tukeva lähijohtaminen

1

Luo avoin keskusteluyhteys

Osaamisen johtaminen edellyttää jatkuvaa ja avointa keskustelua työntekijän ja esihenkilön välillä. Keskustelu rakentaa luottamusta ja mahdollistaa ydinosaamisten, osaamistarpeiden ja osaamisvajeiden tunnistamisen – niin työntekijän kuin yrityksenkin näkökulmasta. Avoin keskusteluyhteys luo maaperän kaikelle osaamisen kehittämiselle.

2

Tunnista ja sanoita yrityksen osaamistarpeet

Esihenkilö voi tukea työntekijää valitsemaan opiskelupolkuja, jotka ovat linjassa yrityksen tavoitteiden ja tarpeiden kanssa. Esihenkilöllä on myös kokonaiskuva koko työyhteisön osaamisesta ja osaamisvajeesta. Tämä mahdollistaa osaamisen johtamisen suunnitelmallisesti.

3

Tunnista ja sanoita työntekijän osaaminen ja osaamistarpeet

Olemassa olevan osaamisen sanoittaminen on ensimmäinen askel uuden oppimisen suunnitelman tekemiseen. Työntekijän uuden oppiminen ja yrityksen osaamistarpeet saadaan parhaimmillaan samansuuntaisiksi ja tukemaan toisiaan.

4

Tue työntekijää uuden oppimisessa

Uusien tietojen ja taitojen opiskelu on vaativaa. Työntekijä voi kaivata tähän rohkaisua ja kannustusta. Oppiakseen uutta työssäkäyvä aikuinen voi tarvita opiskeluun liittyvän pysyvyyden tunteen vahvistamista. Pystyvyyden tunteen tukeminen voi olla tarpeellista niin opiskeluja aloittaessa kuin oppimisen prosessin ylläpitämisessä.

5

Sanoita uuden oppimisen hyötyjä

Työntekijä voi tarvita perusteluja, miksi uuden oppiminen on tarpeellista ja mitä konkreettisia hyötyjä sillä on esimerkiksi työn tai työuran jatkuvuudelle, työn tekemisen tehokkuudelle ja työssä jaksamiselle.

6

Ohjaa sopivalle koulutuspolulle

Esihenkilö voi tunnistaa työntekijän kehittymisen tarpeet ja mahdollisuudet paremmin kuin työntekijä itse. Koulutuspolkujen määrittelyyn ja vaihtoehtojen selvittämiseen pk-yritysten esihenkilöt voivat hyödyntää koulutusorganisaatioiden ja koulutuksen asiantuntijoiden tukea.

7

Tue uuden oppimisen jatkuvuutta

Työntekijän osaamisen kehittämisen tukeminen on jatkuva prosessi. Esihenkilön osoittama kiinnostus työntekijän oppimisprosessia kohtaan tukee sen jatkuvuutta.



ONNISTU YRITYKSEN KEHITTÄMISESSÄ JA OSAAMISEN JOHTAMISESSA

Nopeasti muuttuva liiketoimintaympäristö, teknologinen kehitys ja koronapandemian kaltaiset yllättävät haasteet edellyttävät yrityksiltä muutoskyvykkyyttä. Kilpailukyvyn varmistaminen vaatii jatkuvaa yrityksen kehittämistä, jossa osaamisen johtaminen on keskeisessä roolissa. Vastuullinen yritys panostaa henkilöstön osaamisen kehittämiseen.

SIIRRY LUKEMAAN

Jatkuva kehitys on
yrityksen menestystekijä



Osaamisen johtaminen vahvistaa
yrityksen kilpailukykyä



Osaamisen kehittäminen on
sosiaalista vastuunkantoa



JATKUVA KEHITYS ON YRITYKSEN MENESTYSTEKIJÄ

Yrityksen johto on avainasemassa yrityksen navigoidessa työelämän jatkuvassa murroksessa. Heidän vastuullaan on huolehtia jatkuvasta ja pitkäjänteisestä kehitystyöstä kilpailussa menestymiseksi. Kehitystyö alkaa tarpeiden tunnistamisesta ja työn ohjaamisesta strategian suuntaisesti. Onnistuminen edellyttää johdon sitoutumisen lisäksi tavoitteellista johtamista.

Johdon on tärkeä myös huolehtia, että henkilöstö on mukana kehitystyössä ja sitoutunut siihen. Henkilöstön aito osallistuminen edellyttää avoimen ja keskusteleavan ilmapiirin luomista, missä johdon rooli on keskeinen. Kehitystyön tuloksena syntyvien uusien asioiden kokeilemiseen tarvitaan **psykologista turvallisuutta**. Sen puuttuessa virheiden pelko estää uusien toimintatapojen juurtumisen.

Hankkeessa havaittiin, että pk-yrityksen johdon sitoutuminen kehitystyöhön on usein haasteellista, sillä aikaa, kehittämistaitoja ja taloudellisia resursseja ei aina ole tarpeeksi. Johto saattaa tunnistaa kehitystarpeet, mutta niiden edistämiseen ei löydy aikaa operatiivisilta tehtäviltä.

Kuitenkin toimintaympäristön nopeat muutokset voivat pakottaa uusien ratkaisujen ja toimintatapojen etsimiseen. Kun yrityksen kehittäminen on systemaattista, voidaan sekä ennakoida paremmin muutoksia että reagoida niihin nopeammin. Johdon tärkeä tehtävä on ohjata kehittämistä pitkäjänteisesti ja huolehtia, että tavoitteet säilyvät kirkkaina.

Voiko organisaation muutos tapahtua itseohjautuvasti?



Psykologinen turvallisuus tarkoittaa työyhteisössä jaettua uskomusta siitä, että voi olla rohkeasti oma itsensä tuomalla esiin ideoita ja keskeneräisiä ajatuksia, huolia tai kysymyksiä. Psykologisesti turvallisessa työyhteisössä voi pyytää myös apua ja myöntää virheitä ilman, että joutuu pelkäämään tulevansa nolatuksi, vähätellyksi tai rangaistuksi.

Lähde: Työterveyslaitos 2022. Pelotta töissä - psykologinen turvallisuus työyhteisössä. (Työterveyslaitos -sivusto)



TOIMIVAN KEHITYSTYÖN RAKENNUSPALIKAT

Johdon sitoutuminen, kehitystyön kytkeminen osaksi yrityksen strategiaa sekä yrityksen avoimen ja keskusteleavan ilmapiirin luominen ovat perusedellytyksiä yrityksen toimivalle kehitystyölle. Psykologisesti turvallisessa organisaatiokulttuurissa jokainen uskaltaa kertoa oman mielipiteensä ja tuoda ideansa esiin. Ilman näitä tekijöitä hyvät kehitysaikkeet jäävät helposti turhiksi yrityksiksi. Kun perusta on kunnossa, sen päälle on hyvä rakentaa. Onnistunut kehitystyö vaatii lisäksi seuraavia hankkeessa tunnistettuja rakennuspalikoita: määrittely, aika, osallistaminen, objektiivisuus, haastaminen ja tuloksellisuus.

JOHDON SITOUTUMINEN, STRATEGIA



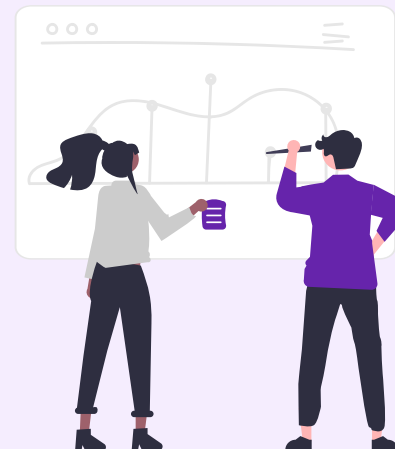
Määrittely

Kehittäminen lähtee yrityksen tarpeiden tunnistamisesta. Ensin priorisoidaan tärkein kehittämiskohde ja muodostetaan yhteinen tavoite. Kehitystyön kohteena voivat olla pienet arkea helpottavat asiat, kuten uusien taitojen hankkiminen tai toimintojen automatisointi.



Aika

Kehitystyö hautautuu usein päivittäisten haasteiden alle. Pitkäjänteinen kehittäminen vaatii henkilöstön yhteistä aikaa pysähtyä yhteisen asian äärelle.



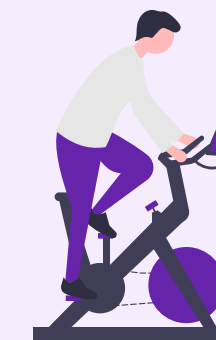
Osallistaminen

Usein yrityksen keskeiset haasteet tiedostetaan ja niitä on jo saatettu ratkoa pienissä ryhmissä vajavaisin tuloksin. Avain onnistuneeseen lopputulokseen on kaikkien asiaan kuuluvien tahojen osallistaminen, jotta saadaan luotua kokonaiskuva tilanteesta ja kehitettyä yhdessä toimivat ratkaisut.



Objektiivisuus

Parhaiden tulosten aikaansaaminen edellyttää avointa keskustelua, ajatusten tasapuolista kuuntelua ja kaikkien osaamisen hyödyntämistä. Henkilön aseman ei tule määritellä ajatusten painoarvoa.



Haastaminen

On päästettävä irti totutuista ajatus- ja toimintamalleista. Kannattaa kokeilla rohkeasti uusia asioita ja hyödyntää oppeja kehitystyössä. Uusien ratkaisujen avaimet voivat löytyä saman tai toisen toimialan yritysten esimerkkien innoittamana.



Tuloksellisuus

Kehitystyön arvo mitataan lopulta toiminnan tuloksellisuudella. Ellei kehitystyön tulosten toteuttamista suunnitella, aikatauluteta ja vastuuteta, ne eivät siirry käytäntöön. Tämä vähentää henkilöstön motivaatiota lähteä mukaan uusiin kehitystoimiin. Seuraaminen ja mittaaminen auttavat kehittämään toimintaa eteenpäin.

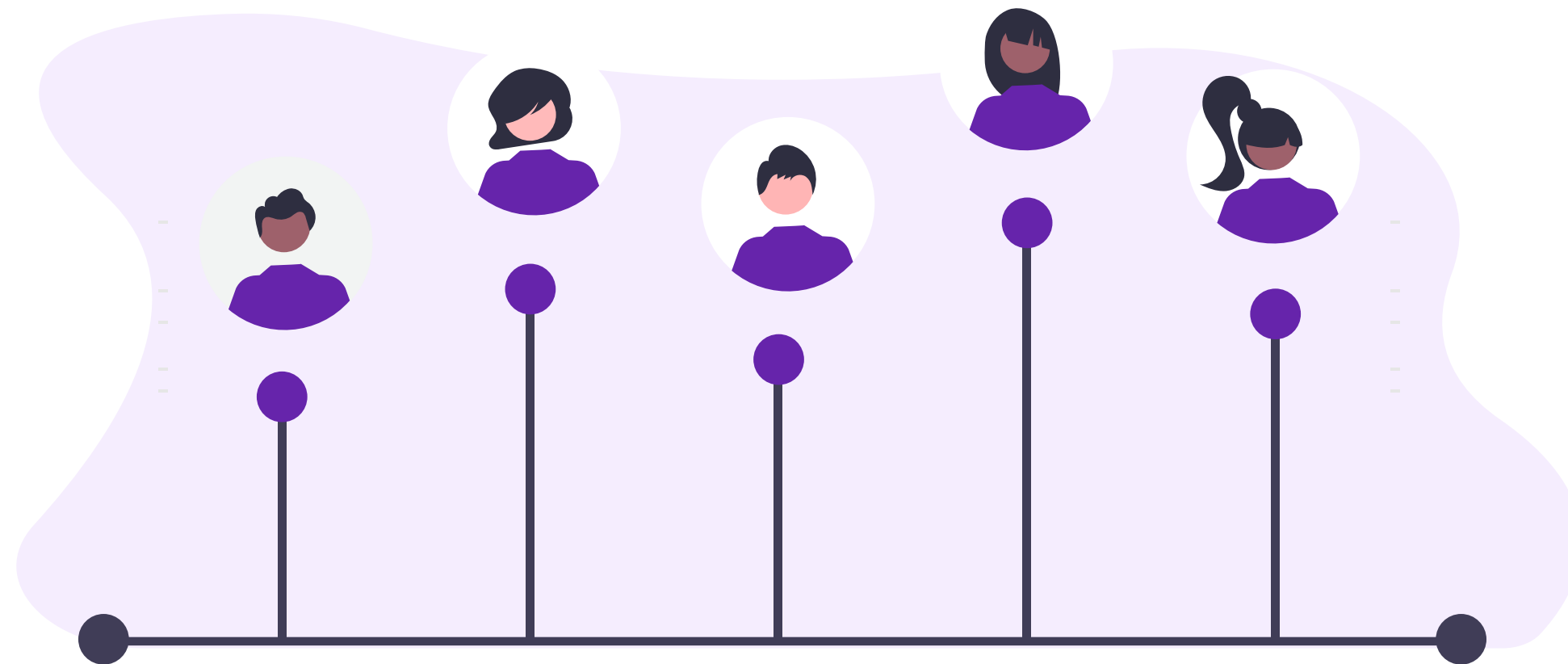
AVOIN, KESKUSTELEVA ORGANISAATIOKULTTUURI - PSYKOLOGINEN TURVALLISUUS

ULKOPUOLISEN VALMENTAJAN SPARRAUS TUO VAUHTIA KEHITYSTYÖHÖN

Hankkeessa havaittiin, että ulkopuolinen kumppani toimii hyvänä tukena yritysjohdolle osaamisen kehittämisessä, teknologisten ratkaisujen sparraamisessa ja muutosprosessien valmentamisessa. Kumppanin kanssa kehitystarpeet saadaan konkretisoitua ja priorisoitua sekä kehitystyö käynnistettyä osallistavin menetelmin.

Ulkopuolisen valmentajan fasilitoidessa yrityksen hierarkioiden merkitys vähenee. Valmentaja varmistaa kaikkien osallistumisen ja mielipiteiden tasapuolisen huomioimisen. Tarvittaessa voidaan käyttää pienryhmätyöskentelyä, jotta kaikkien mielipiteet saadaan esiin.

Sparraus auttaa johtoa havaitsemaan organisaation kehitystarpeita. Ulkopuolinen valmentaja voi tukea kehitystyössä, mutta ilman johdon sitoutumista kehitystyöhön valmennuksen tulokset eivät siirry osaksi yrityksen toimintaa.



Valmentaja:

- ✓ Toimii johdon sparraajana
- ✓ Auttaa tunnistamaan ja priorisoimaan kehityskohteita
- ✓ Huolehtii, että valmennus- ja kehitystyölle on riittävästi aikaa
- ✓ Kutsuu asianosaiset mukaan kehitystyöhön
- ✓ Fasilitoi kehitystyöpajoja osallistavin menetelmin
- ✓ Haastaa ajatuksia ja toimintatapoja
- ✓ Tuo vinkkejä muualla käytettävistä menetelmistä ja käytännöistä
- ✓ Varmistaa tulosten dokumentoinnin
- ✓ Varmistaa, että tulokset viedään toteutussuunnitelmiksi, joilla on vastuuhenkilöt ja seurantapisteet

Onnistuneen yritysvalmennuksen rakennuspalikat valmentajan näkökulmasta



ESIMERKKI HANKKEESSA KEHITETYISTÄ PALVELUISTA

SPARRIA TEKNOLOIKKAAN -PALVELU

**Palvelun tarve**

Yritykset tarvitsevat apua teknologian hyödyntämiseen liiketoiminnassaan. Teknologisten ratkaisujen ja niiden onnistuneen käyttöönoton avulla yrityksen kilpailukyky vahvistuu. Palvelussa yritysten kanssa tunnistettiin tarvittava kehityskohde ja luotiin suunnitelma sen käyttöönottamiseksi sekä osaamistarpeiden päivittämiseksi.

**Palvelun toteutus**

Palvelussa selvitettiin yhdessä ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa, miten yrityksen liiketoiminnan kilpailukykyä voidaan parantaa kohtuullisin kustannuksin uutta teknologiaa hyödyntämällä. Tavoitteena oli auttaa yritystä tunnistamaan ja määrittämään kehitystarve ja laatia projektiehdotus.

**Palvelussa luotiin projektiehdotus, johon kuuluivat:**

- aikataulut ja vastuut
- alustava budjetti ja tuki rahoituslähteen etsimiseen
- suunnitelma osaamistarpeiden kehittämisestä digitalisaation yhteydessä
- muu yrityksen tarvitsema tieto projektiehdotuksen toteuttamiseksi

**VINKIT PK-YRITYKSEN KASVUUN TEKNOLOGISTEN INVESTOINTIEN AVULLA:****1.**

Määrittele tavoite, joka investoinneilla halutaan saavuttaa, kuten kustannustehokkuus, skaalautuvuus tai automaatiotason nosto.

2.

Tiedosta, että investointi teknologiaan ei tuo itsestään etua. Investointi mahdollistaa prosessien automatisointia ja sitä kautta voidaan saavuttaa kilpailuetua.

3.

Ennen teknologian valintaa tulee tarkistaa ja mahdollisesti määrittää perusprosessit ja liiketoimintamallit. Vasta kun nämä on tiedostettu, kannattaa edetä ja kehittää prosesseja teknologian avulla.

4.

Uusien ohjelmistojen käyttöönotossa tulee hahmottaa ja arvioida, saadaanko ne integroitua sujuvasti muihin järjestelmiin nyt ja tulevaisuudessa.

5.

Jatkuva dialogi omassa liiketoimintaympäristössä toimivien ihmisten kanssa on menestystekijä. Sparraile näkemyksiä ja etsi rakentavaa palautetta. Ulkopuolinen tuki voi vahvistaa itseluottamusta ja antaa rohkeutta investointeihin.

6.

Teknologinen investointi vaatii ihmisten huomiointia ja muutos tarkoittaa usein yrityskulttuurin muutosta. Onnistumisen avain on henkilöstön osallistaminen ja valmentaminen jo muutoksen alussa.

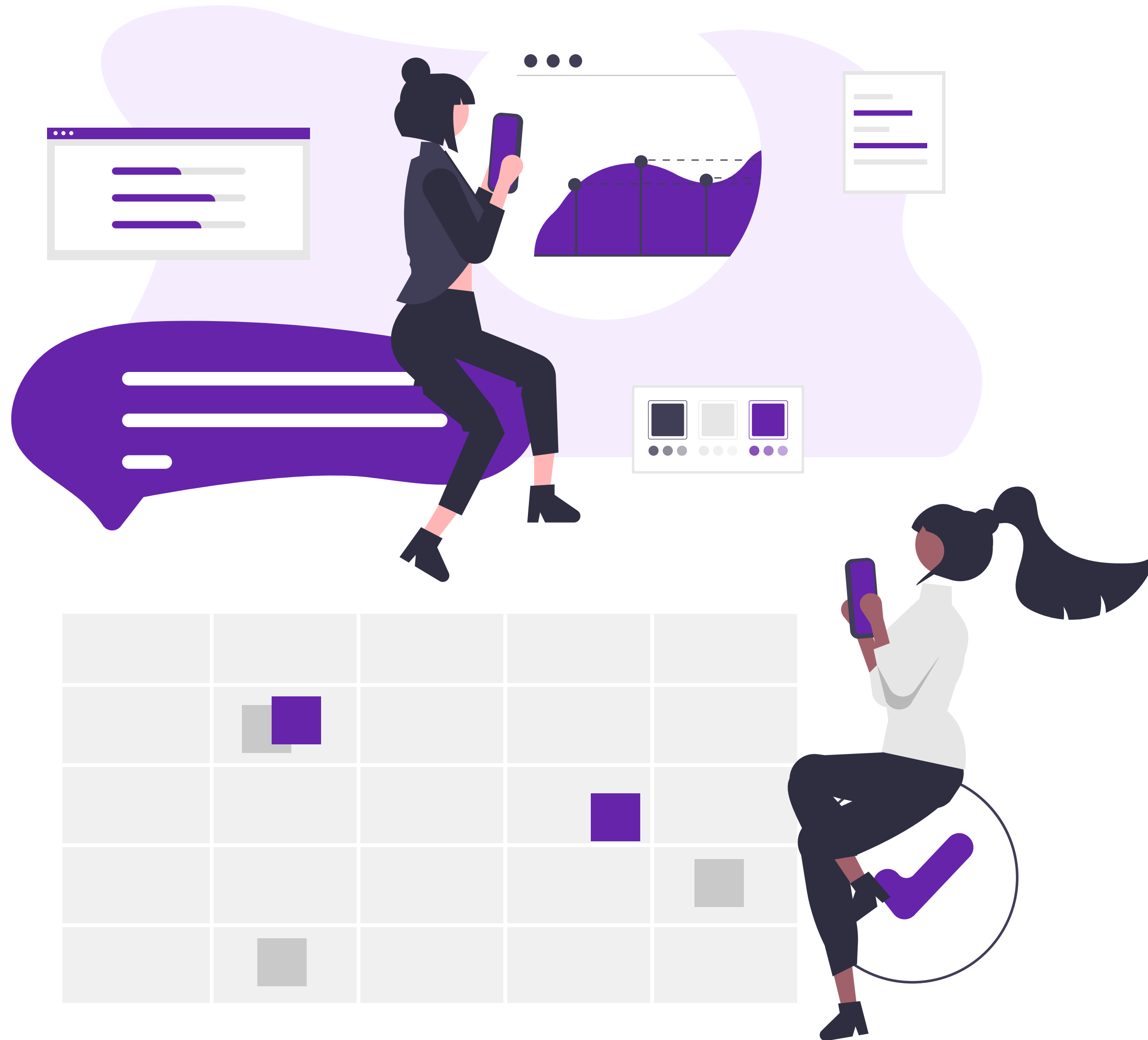
OSAAMISEN JOHTAMINEN VAHVISTAA YRITYKSEN KILPAILUKYKYÄ

Osaamisen johtamisen avulla on tarkoitus uudistaa, kehittää ja hankkia strategiassa edellytettyä osaamista. Osaamisen johtamisen tarve tunnistettiin hankkeessa mukana olleissa yrityksissä, mutta useissa yrityksessä ei ollut vielä kokonaisvaltaista osaamisen kehittämisen suunnitelmaa. Valmennusten avulla lisättiin yritysten ymmärrystä siitä, että osaamisen johtamisen tulisi olla strategialähtöistä ja osa yrityksen kehittämistä.

Osaamisen tunnistaminen on edellytys tarkoituksenmukaiselle osaamisen kehittämiselle. Henkilöstön osaamista tulisi kartoittaa säännöllisesti ja pohtia, miten osaamista voidaan hyödyntää. Lisäksi tulevaisuudessa tarvittavia osaamistarpeita tulisi ennakoida. Tulevaisuuden osaamistarpeisiin voidaan vastata uusien henkilöiden rekrytointien sijaan myös tarjoamalla uusia haasteita nykyisille työntekijöille ja kouluttamalla heitä uusiin tehtäviin. Tarjoamalla työntekijöille mahdollisuuksia kehittyä osaajien sitoutuminen yritykseen yleensä paranee.

Yritysten kannattaa etsiä tarpeisiinsa sopivimpia osaamisen kehittämisen ratkaisuja ja ottaa käyttöön toimivimmat menetelmät. Pitkän tähtäimen tavoitteellista osaamisen kehittämisen suunnitelmaa kannattaa toteuttaa jatkuvana prosessina, yhdessä koko työyhteisön kanssa.

Osaamisen johtaminen ohjaamaan uuden teknologian hyödyntämistä



OSAAMISEN KEHITTÄMINEN EDELLYTTÄÄ JATKUVAA OPPIMISTA

Osaamisen kehittäminen on pitkäjänteistä työtä. Erinomaisetkaan suunnitelmat eivät edisty, jos yrityksen rakenteet ja käytännöt eivät tue arjessa oppimista. Hankepalveluihin osallistuneissa yrityksissä ymmärrettiin, että merkittävin osa oppimisesta tapahtuu työssä. Yritysjohdon on tärkeä luoda yhdessä henkilöstön kanssa ketterä jatkuvan oppimisen kulttuuri, eli sujuvat työhön sidotut käytännöt oppimiseen ja osaamisen jakamiseen.

Havaintojen mukaan pienissä yrityksissä osaamisen kehittämisen käytännön toteutusta haastaa se, ettei sen systemaattinen edistäminen ole kenenkään vastuulla. Lisäksi osaamisen kehittämiseen ei usein varata riittävästi aikaa operatiivisilta kiireiltä. Sen kehittäminen edellyttää pitkäjänteisyyttä ja prosessimaista tekemistä, ketteryyttä unohtamatta.

On tärkeä tunnistaa, miten yksittäisen työntekijän tietojen ja taitojen kehittäminen lisää yrityksen kilpailukykyä. Usein yrityksissä osaamisen kehittäminen mielletään koulutukseksi, vaikka se on vain yksi keino osaamisen kehittämisen menetelmien joukossa. Hankkeessa todettiin yrityksen ja tiimin kehittämisessä hyödyllisemmäksi järjestää yhteinen valmennus henkilöstölle kuin kouluttaa yksittäisiä työntekijöitä, jolloin opit jäävät helposti irralliseksi.

Osaamisen kehittäminen on investointi, jota yrityksissä ei ole varaa jättää tekemättä



Mikro-oppiminen tukee tehokkaasti oppimista työarjessa ja käytännössä



Suurin osa oppimisesta tapahtuu osana arkea pienin askelin. Hankkeen palveluiden yhteydessä yrityksissä hyödynnettiin tai kehitettiin monia osaamisen kehittämisen keinoja:

- **Tekemällä oppiminen**
- **Mentorointi**
- **Koulutus**
- **Opittujen asioiden reflektointi yhdessä**
- **Työyhteisön dialogi**
- **Uudet projektit**
- **Tiedon jakaminen ja taitojen opastaminen**
- **Palautteen antaminen ja vastaanottaminen**
- **Perehdytys**
- **Työkierto**
- **Toisilta oppiminen ja osaamisen jakaminen**
- **Parhaiden käytäntöjen ja toimintatapojen jakaminen**
- **Kokeneiden työntekijöiden hiljaisen tiedon siirtäminen eteenpäin**



ESIMERKKI HANKKEESSA KEHITETYISTÄ PALVELUISTA

OSAAMISELLA KASVUUN! -VALMENNUS

**Palvelun tarve**

Teknologisen murroksen seurauksena tarvitaan uutta osaamista. Osaamisella kasvuun! -valmennus luotiin vahvistamaan pk-yritysten ja työntekijöiden resilienssiä eli muutoskyvykkyyttä. Resilienssin vahvistamiseksi yrityksissä tarvitaan osaamisen johtamisen, osaamisen kehittämisen ja osaamisen tunnistamisen kyvykkyyttä.

**Palvelun toteutus**

Valmennuksen aikana yrityksissä kehitettiin osaamisen johtamista ja rakennettiin valmentajien kanssa uusia toimintamalleja ja henkilöstön osaamisen kehittämiseen ja jatkuvaan oppimiseen. Lisäksi yrityksiä tuettiin tunnistamaan henkilöstön osaamista. Valmennukset suunniteltiin ja toteutettiin yritysten tarpeiden mukaan.

Osaamisen johtaminen vahvistaa yritysten kilpailukykyä**OSAAMISEN JOHTAMISEN AVAIMET:**

Ota osaamisen johtaminen osaksi strategiaa



Johda strategiasta yrityksen osaamistarpeet ja tunnista henkilöstön osaaminen



Tee pitkäjänteinen suunnitelma osaamisen kehittämiseksi, luo prosessit ja reflektoi



Vahvista yrityksen rakenteita tukemaan oppimista ja luo käytänteitä arjessa oppimiseen



Varaa riittävästi aikaa työssä oppimiselle



Varmista riittävä resurssointi, koordinointi ja edistyminen



Toimi rohkeasti ja ota jatkuvasti pieniä kehitysaskeleita pelkäämättä virheitä



Kannusta henkilöstöä oppimaan ja jakamaan osaamistaan

OSAAMISEN KEHITTÄMINEN ON SOSIAALISTA VASTUUNKANTOA

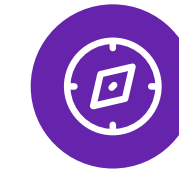
Henkilöstön osaamisen kehittäminen on yksi tapa toteuttaa sosiaalista vastuuta pk-yrityksissä. Osaamista vahvistamalla voidaan tukea työntekijöiden muutoskyvykkyyttä, työelämävalmiuksia ja hyvinvointia. Urbaania kasvua Vantaa-hankkeessa pk-yrityksiin on saatu uutta osaamista henkilöstön koulutuksilla, valmennuksilla ja rekrytointin tuella. Näin hankkeessa on pyritty vahvistamaan pk-yritysten sosiaalisesti vastuullista kasvua.

Hankkeen kokemusten perusteella sosiaalinen vastuu on pk-yritysten näkökulmasta vaikeasti hahmotettava kokonaisuus, joka monesti mielletään kustannukseksi. Kuitenkin sosiaalisesti vastuulliset toimet, kuten erityisesti henkilöstön osaamista kartuttavat toimenpiteet, ovat yrityksen kannalta kannattavia. Hyvinvoivat työntekijät ovat usein tehokkaampia, joustavampia ja motivoituneempia. Tällöin heillä on myös enemmän valmiuksia ja kapasiteettia vaikuttaa positiivisesti yrityksen kilpailukyvyn vahvistamiseen ja kasvuun.

Hankkeen kokemusten mukaan konkreettisten toimien ja niiden tuomien hyötyjen näkyväksi tekeminen on vaikuttava tapa tukea pk-yrityksiä sosiaalisen vastuun toteuttamisessa.



Sosiaalisesti vastuullisen yritystoiminnan hyötyjä:



Muutoskyvykkyys

Kehittämällä henkilöstön osaamista kasvatetaan organisaation muutoskyvykkyyttä ja valmiutta tulevaisuuden liiketoimintahaasteisiin sekä koronapandemian kaltaisiin yllättäviin tilanteisiin.



Ennakointi

Henkilöstön osaamisen kehittäminen auttaa ennakoimaan ja varautumaan työvoiman saatavuushaasteisiin. Sen sijaan, että rekrytoidaan uusia osaajia uusiin tarpeisiin, pidetään huolta nykyisen henkilöstön osaamisen päivittämisestä ja koulutetaan heitä uusiin tehtäviin. Uusi toimenkuva ja työkierto voi olla myös tapa lisätä henkilöstön motivaatiota.



Sitoutuminen

Osaamisen kehittäminen sitouttaa työntekijöitä. Työntekijät kokevat työnantajan panostukset koulutuksiin arvostuksena heidän työpanostaan kohtaan. Kun työntekijä voi luottaa oman osaamisensa kehittymiseen, tarve vaihtaa työnantajaa tästä syystä vähenee.



Työhyvinvointi

Johtamisen ja avoimen organisaatiokulttuurin kehittäminen sekä henkilöstön osallistaminen päätöksentekoon lisäävät työntekijöiden työhyvinvointia. Samalla organisaation kehittämiseen saadaan laajempi näkökulma.



Yritysmielikuva

Sosiaaliseen vastuuseen panostaminen parantaa yritysmielikuvaa ja tuo näin kilpailuetua. Sosiaalisesti vastuullinen yritys houkuttelee myös hyviä osaajia, jolloin rekrytointi on helpompaa.



ESIMERKKI HANKKEESSA KEHITETYISTÄ PALVELUISTA

REKRYTOINTIPALVELUT PK-YRITYKSILLE

**Palvelun tarve**

Yrityksissä voidaan tehdä sosiaalisesti vastuullisia tekoja myös rekrytointien kautta. Hankkeessa kehitettiin ketterä palvelukonsepti auttamaan yrityksiä rekrytointin eri vaiheissa ja uusien rekrytointikanavien ja -palvelujen löytämisessä. Lisäksi pk-yrityksiä tuettiin moninaisen työvoimapotentialin hyödyntämisessä. Pk-yritykset tarvitsevat tukea osaamistarpeidensa muotoiluun, jotta heille löytyisi tarvittavaa osaamista. Erityisesti työvoimapulasta kärsivillä aloilla näkökulmaa laajentamalla saadaan täytettyä tehtäviä, joihin olisi muutoin haastava löytää tekijöitä.

**Palvelun toteutus**

Osaajahaku: Yrityksiä autettiin löytämään työntekijöitä työvoimapalveluista ja verkostoista. Lisäksi tarjottiin myös muita palveluita, kuten haastatteluapua.

Neuvonta ja palveluohjaus: Neuvottiin yrityksiä hyödyntämään työllistämisen taloudellisia tukia (mm. palkkatuki ja Vantaa-lisä) ja palveluita.

Oppisopimuksella rekrytointi -palvelu:

Autettiin työtehtävien kartoituksessa ja sopivien opiskelijoiden löytämisessä. Opintokokonaisuuden suunnittelusta vastasi Vantaan ammattiopisto Varia.

Osaajatarpeiden järjestely- ja

muotoiluapu: Yrityksiä autettiin selkeyttämään ja muotoilemaan osaamistarpeitaan.

**PALVELUN OPIT**

Kehitetty palvelumalli osoittautui toimivaksi tavaksi saada yrityksiä rekrytointipalveluiden piiriin. Rekrytointipalvelu auttoi yrityksiä muotoilemaan työpaikkailmoituksia siten, että ne vastasivat yrityksen todellista tarvetta. Lisäksi rekrytointipalvelu ohjasi yrityksiä hyödyntämään osatyökykyisiä ja haastavassa työmarkkina-asemassa olevia. Palvelun avulla yrityksille löydettiin uusia tekijöitä erityisesti aloilla, joilla on työvoimapula, sekä tehtäviin, joihin rekrytointi ei ollut onnistunut aikaisemmin.



DIGITAALISET TYÖKALUT TUKEVAT OSAAMISEN KEHITTÄMISEN PROSESSEJA

Hankkeessa kehitetyt digitaaliset työkalut automatisoivat ja sujuvoittavat osaamisen kehittämisen prosesseja. Työkalujen tarkoituksena on auttaa yrityksiä ja työntekijöitä osaamisen kehittämisen solmukohdissa, kuten osaamisen tunnistamisessa ja sopivien koulutusvaihtoehtojen löytämisessä. Lisäksi työkalut auttavat osaamisen kehittämisen parissa työskenteleviä asiantuntijoita.

SIIRRY LUKEMAAN

Personal Digital Coach



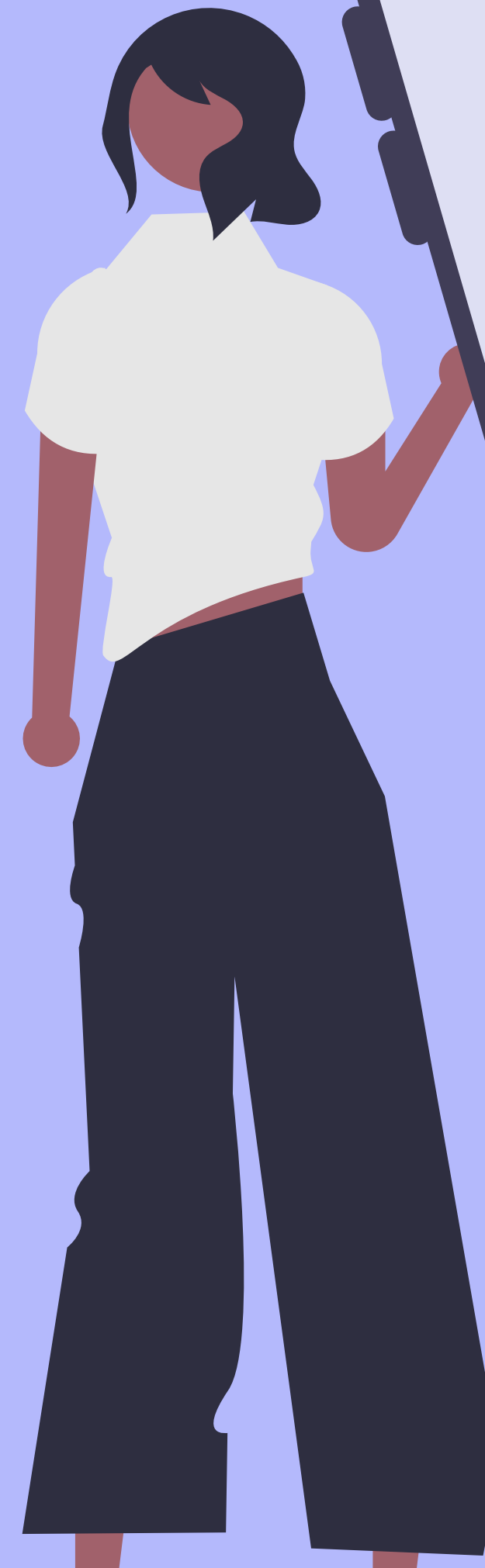
Osaamiskartoitusportaali



Dashboard



UKV-botti



KEHITYSTYÖN VAIHEET

2018 Hankesuunnitelman visio

Alkuperäinen visio oli luoda digitaalinen malli, jossa hankkeessa kehitetyt palvelukokonaisuudet auttavat yrityspalveluita tuottavia tahoja asiakastyössä tekoälyn avulla.

2019 Suunnitteluvaihe

Visio palvelukokonaisuuksien automatisoinnista nähtiin tarpeelliseksi määritellä uudelleen. Hankkeessa kartoitettiin olemassa olevia kehitysprojekteja ja pyrittiin tunnistamaan nykyisen toimintaympäristön tarpeita kehitystyölle. Tavoitteena oli innovoida uutta ja täydentää kehitteillä olevia digitaalisia ratkaisuja. Etenemissuunnitelma ja ensimmäisten digitaalisten työkalujen ideat syntyivät erilaisia yhteistyömahdollisuuksia kartoittamalla.

2020 Uudelleenarvioinnin vaihe ja PoC-lähestymistavan valinta

Hankkeessa tunnistettiin, ettei kaikkia hankkeen palvelukokonaisuuksia ole mahdollista automatisoida – ihmisen tuottamia palveluja tarvitaan digitaalisten työkalujen rinnalle. Digitaalisia ratkaisuja päätettiin edistää konseptitestauksen (Proof of Concept) kautta.

2022 Lopputuloksena digitaalisen työkalun toteutussuunnitelmat

Hankkeessa kehitettyjen työkalujen lähtökohtana ovat olleet hankkeessa muotoillut palvelut ja yrityksissä havaitut tarpeet. Digitaaliset kokeilut dokumentoitiin toteutussuunnitelmiksi, joiden avulla voidaan työstää valmiita sovelluksia.



Mikä PoC?

PoC (Proof of Concept) tarkoittaa konsepti-idean nopeaa testausta. PoC-lähestymistavassa ei tehdä valmiita sovelluksia, vaan tavoitteena on osoittaa idean toimivuus ja mahdolliset jatkokehitystarpeet. Hankkeessa kokeilut toteutettiin testialustalla toimivina demoversioina.



Hankkeessa kehitetyt digitaaliset työkalut

Personal Digital Coach

on työkalu, joka tukee työntekijöiden osaamisen kehittämistä kartoittamalla oppimisprosessiin liittyviä haasteita ja tarjoamalla niihin ratkaisuja.

Osaamiskartoitusportaali

tekee näkyväksi työntekijän vahvuudet ja kehittämiskohteet sekä yhdistää osaajan sopiviin yrityksissä avoimena oleviin tehtäviin.

Dashboard

on kaupungin toimijoiden työkalu, joka helpottaa oikeanlaisen palvelun tuottamista.

UKV-botti

kartoittaa yritysten teknisiä ja liiketaloudellisia tarpeita keskustelubotin kanssa käytävän automatisoidun ja polkumaisen dialogin avulla.

PERSONAL DIGITAL COACH

Työntekijöille tukea uuden oppimiseen

Personal Digital Coach -työkalun kehitystyö lähti hankkeen havainnosta, että oppijat tarvitsevat tukea oman osaamisensa kehittämisessä. Työkalun idea on kulkea työntekijän mukana ja tarjota tukea ajasta ja paikasta riippumatta. Työkalun kohderyhmänä ovat työssäkäyvät oppijat.

Alkuperäinen idea oli tukea työntekijöitä saavuttamaan henkilökohtaisia työhön liittyviä osaamisen kehittämisen tavoitteita. Itsenäinen tavoitteen määrittely osoittautui kuitenkin vaikeaksi, joten työkalua jatkokehitettiin niin, että tavoite määriteltiin yrityksen tarpeiden kautta.

Työkalu kehitettiin kolmessa vaiheessa eri hankkumppanien kanssa. Mukana kehittämisessä olivat Finnair Cargo Oy, Vantti Oy ja Varia. Kuviossa esitetään eri versiot, niistä saadut opit sekä tehdyt kehitysratkaisut. Työkalun lopullinen versio esitellään toteutussuunnitelmassa, joka löytyy liitteenä.

[Toteutussuunnitelma](#)

VAIHE 1



Työntekijän osaamisen kehittämisen tuki

Tässä vaiheessa työkalu tarjosi yleispätevää tsemppausta ja käyttäytymistutkimusta soveltavia ohjeita työntekijän määrittelemien oppimistavoitteiden saavuttamiseksi.

OPIT

- Oman tavoitteen määrittely osoittautui vaikeaksi
- Sitoutuminen työkalun käyttöön oli heikkoa: vastausaktiivisuus parhaimmillaankin 30%

Kännykkäsovellus osaamisen kehittämisen tavoitteiden saavuttamiseksi



VAIHE 2



Työntekijän perehdytyksen tuki

Työkalua kehitettiin niin, että henkilökohtaisen oppimistavoitteen sijaan työkalu tukee uusiin työtehtäviin perehtymistä. Lisäksi sitoutumista soveluksen käyttöön pyrittiin parantamaan tekemällä osallistumisesta julkista.

OPIT

- Käyttöaktiivisuus kohosi selvästi
- Perehdytyksessä kaivattiin tukea enemmän ihmiseltä kuin työkalulta

Tekoäly ei korvaa inhimillistä tukea uuden työn opettelussa



VAIHE 3



Tuen tarpeen ohjaus asiantuntijalle

Kolmannessa vaiheessa työkalua kehitettiin niin, että se ei enää lähettänyt valmiita viestejä käyttäjille vaan välitti tiedon käyttäjän avuntarpeesta oikealle asiantuntijalle. Lisäksi sovellus tarjosi keskustelumahdollisuuksia vertaisten kanssa.

OPIT

- Sähköposteilla vaikea tavoittaa, tekstiviestit toimivat paremmin
- Käyttäjien houkuttelu sovelluksen asentamiseen oli haastavaa: tekstiviestipohjaisuus poistaisi ohjelman asennustarpeen

OSAAMISKARTOITUSPORTAALI

Tukea yrityksen sisäisiin urapolkuihin

Osaamiskartoitusportaali on työkalu sekä yritykselle että työntekijälle, ja se kehitettiin tukemaan osaamisen johtamista yrityksissä. Portaali lisää ymmärrystä siitä, mitä osaamista yrityksessä on ja minkälaista osaamista edelleen tarvitaan yrityksen toimintojen tueksi. Portaali tekee näkyväksi työntekijän osaamisen, vahvuudet ja kehityskohteet. Lisäksi portaalista löytyy tietoa alueen opintotarjonnasta ja yrityksessä avoimena olevista työtehtävistä. Portaali yhdistää osaajia avoimiin tehtäviin ja tukee näin yrityksen sisäisiä urapolkuja sekä henkilöstön sitoutumista yritykseen.

[Toteutussuunnitelma](#)

Jatkokehitysideat

Avoimen datan rajapintojen hyödyntäminen standardin kaltaisella tietomuodolla

Rajapinnoista haettava tieto tulisi olla täysin vapaasti hyödynnettävissä. Kaupallisten toimijoiden avoimet rajapinnat sekä niiden hyödyntäminen voivat vaatia luvan ja sen jälkeen lupien hallinnan. Rajapinnoista haettavan tiedon määrittäminen standardin kaltaiseksi helpottaa tiedon tarjoajien rajapintasuunnittelua sekä parantaa integroituvuutta.

Kansallisen sovellusalustan hyödyntäminen

Kansallinen sovellusalusta tarjoaisi yhdenmukaisia sovelluskehitysmalleja hankkeille sekä mahdollistaisi nopeammat ja edullisemmat kokeilut.

Vahva kansallinen käyttäjätunnistus

Vahvalla kansallisella tunnistautumisella saadaan järjestelmän käyttöön skaalautuvuutta. Anonyymi identiteetti ohjaa työn tarjoajat etsimään osaamista henkilöiden sijaan.



OPPEJA

Jatkuvuus

Pysyvä toteutusorganisaatio helpottaa jatkuvia kehityshankkeita.

Teknologiasuunnittelu

Digitaalisen välineen ja automatisaation toteuttaminen vaatii ymmärrystä teknologisista mahdollisuuksista sekä huolellista suunnittelua, esimerkiksi tietolähteiden (työpaikkatiedot ja opintotiedot) käytettävyyden osalta. Tämän tyyppiset kokeilut voivat todennäköisesti myös vaatia isoja hankintoja.

DASHBOARD

Kaupungille tukea yritysyhteistyöhön

Dashboardin idea on syntynyt yrityksiä palvelevan kaupungin henkilöstön tarpeesta saada työtä helpottava sovellus. Dashboard yhdistää dataa eri lähteistä ja helpottaa näin oikeanlaisen palvelun tuottamista asiakasyritykselle. Yritysten tarpeet voivat liittyä esimerkiksi kasvuun, työvoiman tarpeeseen tai henkilöstön kouluttamiseen.

Toteutussuunnitelma

Jatkokehitysideat

Avoimen datan rajapintojen hyödyntäminen standardin kaltaisella tietomuodolla

Rajapinnoista haettava tieto tulisi olla täysin vapaasti hyödynnettävissä. Kaupallisten toimijoiden avoimet rajapinnat sekä niiden hyödyntäminen voi vaatia luvan ja sen jälkeen lupien hallinnan. Rajapinnoista haettavan tiedon määrittäminen standardin kaltaiseksi helpottaa tiedon tarjoajien rajapintasuunnittelua sekä parantaa integroituvuutta.



Vantaa

Dashboard

KASVUTIIMI

Tarve

- Tietoa yrityksistä ja erilaisista koulutusvaihtoehtoista on tarjolla runsaasti eri paikoissa. Dashboard yhdistää tietoa eri tietolähteistä samaan paikkaan, mikä helpottaa oikean tiedon löytämistä ja yrityksiä palvelevan henkilöstön työtä.

Hyödyt

- Dashboardissa saatavilla olevan tiedon perusteella voidaan tukea yritysten toimintoja ja kilpailukykyä muun muassa yhdistämällä osaajat ja osaamiset yrityksiin sekä suunnittelemalla oppisopimus-koulutuksia tai muita vastaavia koulutusvaihtoehtoja yrityksen työntekijöille.

OPPEJA

Jatkuvuus

Useita tietolähteitä yhdistävä digitaalinen työkalu tarjoaisi hyötyä monelle taholle ja toimijalle. Tällaisen digitaalisen työkalun kehittäminen ja ylläpitäminen edellyttävät, että sille on määritelty sitoutunut omistaja. Omistajuuden löytyminen työkalulle voi kuitenkin olla hankalaa.

Teknologiasuunnittelu

Digitaalisen välineen ja automatisaation toteuttaminen vaatii ymmärrystä teknologisista mahdollisuuksista sekä huolellista suunnittelua, esimerkiksi tietolähteiden (työpaikkatiedot ja opintotiedot) käytettävyyden osalta. Lisäksi toiminnallisuuskokonaisuuden ollessa hyvin laaja välineen kehittäminen kannattaa jaksottaa pidemmälle aikavälille. Vakaita ohjelmistojen kehitysalustoja kannattaa myös ehdottomasti hyödyntää.

KEHITTÄJÄKUMPPANIT

Vantaan kaupunki
elinkeinopalvelut ja
työllisyyspalvelut

UKV-BOTTI

Tukea yritystarpeiden kartoittamiseen

UKV-botti kartoittaa yritysten teknisiä ja liiketaloudellisia tarpeita keskustelubotin kanssa käytävän automatisoidun ja polkumaisen dialogin avulla. UKV-botti auttaa muun muassa asiakashankinnassa ja mahdollistaa tarvelähtöisen ja kohdennetun asiakaskontaktoinnin.

UKV-botin tausta-ajatus juontaa juurensa hankkeessa kehitetystä Sparria teknoloikkaan -palvelusta, josta kertyneiden kokemusten mukaan pk-yritykset tarvitsevat tukea teknologisissä muutosprojekteissa. Yritysten tueksi ideotiin ensin teknoloikka-verkkosivustoa, josta löytyisi kootusti oppeja ja ohjeita teknologisiin kehityshankkeisiin. Ideaa kuitenkin jatkokehitettiin innovatiivisempaan ja interaktiivisempaan suuntaan keskustelubotiksi, joka yhdistää yrityksiä ja yrityspalveluja tarjoavia tahoja automatisoidusti.

Toteutussuunnitelma



OPPEJA

- Keskustelubotin käytöstä tulisi tehdä mahdollisimman helppoa ja hyödyllistä käyttäjille.
- Keskustelubottia kannattaa käyttää jatkuvana asiakashankinnan väylänä ja sisällyttää se monipuolisesti markkinointiviestintään. Keskustelubotin saa liitettyä esimerkiksi sähköpostin allekirjoitukseen ja muihin viestinnällisiin materiaaleihin.
- Yritysten yhteystietojen etsimiseen kannattaa varata tarpeeksi aikaa, sillä yritystietokantojen sisältämät yhteystiedot saattavat olla puutteellisia.

NÄIN KEHITÄT DIGITAALISIA TYÖKALUJA MENESTYKSEKKÄÄSTI

- ✓ Huolehdi tarkoituksenmukaisesta resursoinnista ja riittävästä osaamisesta. Ohjelmistokehitysprojektissa on tarpeen olla ohjelmointiosaaja mukana alusta asti.
- ✓ Huolehdi roolituksesta ja vastuunjaosta jatkuvasti. Projektin omistajuus on oltava selkeä – organisaation sitoutuneisuus on onnistuneen kehityshankkeen edellytys.
- ✓ Panosta tavoitteen määrittelyyn, konkretisoi ja kirkasta maali sekä askelmerkit. Palaa tavoitteiden kirkastamiseen tarpeen mukaan. Yhteinen ymmärrys varmistetaan yhteisellä keskustelulla.
- ✓ Luo synergiaa eri hanketoimintojen kesken. Palvelu- ja sovelluskehityksen välille tarvitaan vahva yhteys.
- ✓ Pidä huoli, että projekti on hyvin rajattu. Liian laajat kokonaisuudet ovat vaikeasti toteutettavissa.
- ✓ Ota asiakas mukaan työhön suunnittelun alusta lähtien. Digitaalisten ratkaisujen kehityksen tulee olla tarvelähtöistä.
- ✓ Tunne yhteiskehittämisen ja iteratiivisen työtavan periaatteet – lopputulos on yhdistelmä useiden ihmisten visioita. Tiedon karttuessa suunnitelmien muuttuminen kuuluu asiaan.
- ✓ Muista, ettei kaikkea kannata automatisoida. Ihmisten väliselle kohtaamiselle ja vuorovaikutukselle on paikkansa. Paras lopputulos syntyy, kun yhdistetään ihmisen tuottama palvelu tarkoituksenmukaisiin digitaalisiin työkaluihin.



YHTEISKEHITTÄMISESTÄ VOIMAA PALVELUIDEN MUOTOILUUN

Urbaania kasvua Vantaa -hanke toteutettiin yhteiskehittämisen menetelmin. Lisäksi hankkeen toteutuksessa panostettiin vaikuttavuuden arviointiin sekä parhaiksi havaittujen toimintamallien jatkuvuuden edistämiseen. Hankkeessa kertyi monenlaisia oppeja niin yhteiskehittämisen hyödyistä kuin pk-yritysten kannustamisesta sosiaalisesti vastuulliseen kasvuun.

SIIRRY LUKEMAAN

Yhteiskehittämistä Urbaania kasvua Vantaa -hankkeessa



Onnistumisen ja vaikuttavuuden arviointia



Oppeja pk-yritysten kannustamisesta sosiaalisesti vastuulliseen kasvuun



Ketterästä toiminnasta tulosten jatkuvuuteen



Yhteistyöllä parempia ratkaisuja yritysten osaamistarpeisiin



YHTEISKEHITTÄMISTÄ URBAANIA KASVUA VANTAA -HANKKEESSA

Hankkeessa luotiin yhteistyössä hankekumppaneiden ja hankkeen partneriyritysten kanssa kolme eri teemaista palvelukokonaisuutta eli kasvudiiliä, joiden painopisteet liittyivät uusien työntekijöiden rekrytointiin, olemassa olevan henkilöstön osaamisen kehittämiseen ja yritysten digitaalisen kehityksen tukemiseen teknologisessa murroksessa. Kasvudiileillä pyrittiin tukemaan yrityksen kasvun edellytyksiä sosiaalisten investointien kautta.

Palveluiden suunnittelussa hyödynnettiin palvelumuotoilua ottaen partneriyritykset mukaan alusta asti. Näin varmistettiin palveluiden tarvelähtöisyys. Kunkin palvelukokonaisuuden kehitystyö lähti liikkeelle partneriyrityksissä tehdyistä tarvekartoituksista, jatkuen hankekumppaneiden ja partneriyritysten yhteiseen innovointiin, jota tehtiin yhteiskehittämisen menetelmin erilaisissa työpajoissa. Tämän jälkeen palveluita testattiin partneriyrityksissä.

Kehitystyötä jatkettiin saatuja kokemuksia hyödyntäen, minkä jälkeen palveluita pilotoitiin laajemmalla yritysjoukolla Vantaalla toimivissa pk-yrityksissä. Pilotointi toteutettiin tarvekohtaisesti räätälöiden. Toteutuksen jälkeen pk-yrityksiltä pyydettiin palveluista palautetta, joka analysoitiin kootusti. Näin palvelujen testauksessa ja pilotoinnissa saatuja kokemuksia ja oppeja pystyttiin ketterästi hyödyntämään aina seuraavan kasvudiilin suunnittelussa.



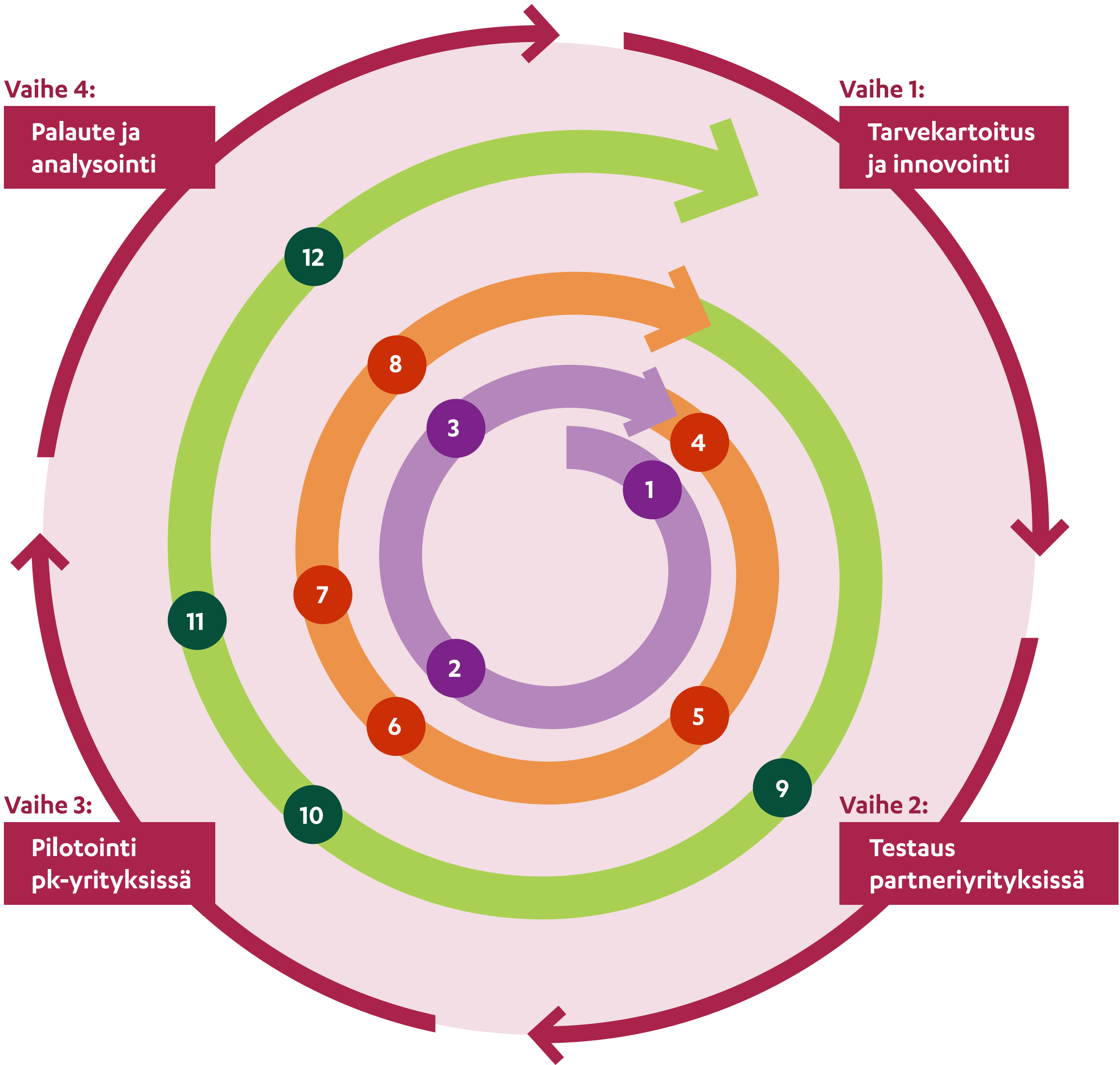
Palvelujen yhteiskehittämisen prosessi

Prosessikuvion kasvudiilien spiraalimaisuus kuvastaa palveluiden kehitystyön kasvuprosessia. Kasvudiilien pisteet kuvastavat yksittäisiä kasvudiilien palveluita. Vaiheet 1–4 kuvaavat kunkin Kasvudiilin palvelujen kehitysprosessin vaihteita.

KASVUDIILI 1
Työvoiman rekrytointi ja koulutus
Tavoitteena oli tukea erityisesti yrityksiä, joiden kasvun esteenä on uuden työvoiman saanti. Kasvudiilissä tarjottiin yrityksille tukea uuden työvoiman rekrytointiin sekä koulutus- ja valmennuspalveluita.

KASVUDIILI 2
Henkilöstön osaamisen päivitys
Tavoitteena oli tukea yritysten vastuullista kasvua kehittämällä henkilöstön osaamista. Kasvudiilissä tarjottiin yritys-kohtaisia valmennuskokonaisuuksia ja henkilöstön ammatillisen osaamisen kehittämisen palveluita.

KASVUDIILI 3
Tukea teknologiseen muutosprosessiin
Tavoitteena oli auttaa yrityksiä hyödyntämään teknologiaa liiketoiminnan kehittämisen tukena. Kasvudiilissä tarjottiin yritys-kohtaista sparrausta teknologiseen kehityshankkeeseen, valmennusta osaamisen johtamiseen ja kehittämiseen sekä verkkopalveluja henkilöstölle oman osaamisen kehittämiseen.





Palvelujen yhteiskehittämisen prosessi

VAIHE 1

Tarvekartoitus ja innovointi

- Tarpeiden kartoittamiseksi järjestettiin partneriyritysten henkilöstölle työpajoja ja haastatteluita.
- Syntyneen asiakasymmärryksen pohjalta ideoitiin ja muotoiltiin yhdessä tarvelähtöisiä palveluita.

VAIHE 2

Testaus partneriyrityksissä

- Palveluiden jatkokehittämisen kannalta oli olennaista saada kokemusta ja palautetta erilaisista toteutustavoista ja niiden toimivuudesta, joten yhteistyössä kehitettyjä palveluita testattiin partneriyritysten henkilöstöllä.
- Testauksesta saatujen kokemusten ja palautteen pohjalta palveluiden sisältöjä ja toteutustapoja kehitettiin edelleen yhdessä partneriyritysten kanssa. Kehitystyön pohjalta palvelut muotoiltiin pk-yrityksiä varten pilotointivaiheeseen.

VAIHE 3

Pilotointi pk-yrityksissä

- Jokaisen palvelukokonaisuuden aluksi asiakasvastaavat kartoittivat pilottiyritysten tarpeet ja yhdistivät testausvaiheessa kehitetyt palvelut yritysten tarpeisiin.
- Palveluiden räätälöinnissä hyödynnettiin pk-yritysten tarvekartoituksia.

VAIHE 4

Palaute ja analysointi

- Palveluiden pilotointivaiheeseen osallistuneet pk-yritysten edustajat antoivat palautetta eri tavoin: suullisesti palautekeskusteluissa ja kirjallisesti palautekyselyillä. Yritysten johdolta ja palveluihin osallistuneilta työntekijöiltä pyydettiin erikseen palautetta kokonaisnäkömyksen saamiseksi.
- Palautteet analysoitiin määrällisesti ja laadullisesti jatkokehitystyön tueksi.

Palvelujen yhteiskehittämisen prosessi

KASVUDIILI 1

1. **Rekrytointipalvelut pk-yrityksille:** Palvelukokonaisuus sisälsi osaajahakua, tukineuvontaa ja palveluohjausta sekä oppisopimuksella rekrytointi -palvelun. Lisäksi yrityksillä oli mahdollisuus saada apua osaamistarpeiden järjestelyyn ja muotoiluun.
2. **Teemakoulutukset:** Pk-yritysten työntekijöille tarjottiin koulutuksia eri liiketoiminnan teemoista.
3. **Valmennukset pk-yritysten henkilöstölle:** Yrityskohtaisesti räätälöityjen valmennusten teemoina olivat yritysmaailman ja myynnin kehittäminen.

KASVUDIILI 2

4. **Johdon coaching:** Coachauksen tavoitteena oli tukea yritysjohtoa ja antaa välineitä liiketoiminnan kehittämiseen muutos- ja kriisitilanteessa. Palvelu kehitettiin koronapandemian alussa tukemaan hankkeen pk-yritysten johtoa.
5. **Ammatillisen osaamisen kehittämispalvelu:** Ammatillisen koulutuksen asiantuntija auttoi pk-yrityksiä tunnistamaan henkilöstön osaamistarpeita ja suunnittelemaan henkilöstölle koulutusvaihtoehtoja. Työntekijöitä opastettiin ammatillisen koulutuksen ja oppisopimuskoulutuksen vaihtoehtoja.
6. **Kasvuvalmennus:** Yritykset saivat valmennuksen avulla sparrausta ja ulkopuolista tukea kohtaamaansa haasteeseen tai tunnistettuun liiketoiminnan kehittämiskohteeseen.
7. **Kasvuklinikka:** Tapahtuman tavoitteena oli innostaa yritysjohtoa, esimiehiä ja työntekijöitä uudistamaan osaamista ja oppimaan uutta. Teemana oli Uutta päin! - Kasvua liiketoimintaan.
8. **Verkkoamukahvit:** Eri alojen asiantuntijat keskustelivat ajankohtaisista työhön ja osaamisen kehittämiseen liittyvistä aiheista.

KASVUDIILI 3

9. **Sparria teknoloikkaan -palvelu:** Yritykset saivat sparrausta teknologisen kehityshankkeen edistämiseen. Lopputuloksena syntyi yrityksen käyttöön projektiehdotus.
10. **Osaamisella kasvuun! -valmennus:** Valmennuksessa luotiin toimintamalleja systemaattiseen osaamisen johtamiseen ja jatkuvaan osaamisen kehittämiseen.
11. **Oman osaamisen kehittäminen:** Palvelukokonaisuuden infot tarjosivat tietoa ammatillisesta koulutuksesta ja ammattikorkeakoulun täydennyskoulutuksista. Lisäksi tarjolla oli Kauppakamarin KoulutusOnline-kursseja ja koulutusta muutosviestinnästä.
12. **Kasvuklinikka:** Sanoista tekoihin! Investointitarinat kasvuun ja kehitykseen -verkkotaapahtuma inspiroi yritysten päätöksentekijöitä teknologiseen kasvuloikkaan. Tavoitteena oli tuoda esiin eri organisaatioiden käytäntöjä ja kokemuksia teknologian hyödyntämisestä kasvun tukena.

Keskeistä hankkeen toiminnassa



Yhteistyö ja osallistaminen

Yhteiskehittämisen menetelmin toteutettavassa hankkeessa suunnitteluun ja ideointiin osallistui monipuolinen joukko asiantuntijoita hankkeen eri organisaatioista. Keskeisessä roolissa oli kaikkien osallistaminen, yhteisymmärryksen muodostaminen ja yhteisten tavoitteiden eteen työskentely yli organisaatorajojen. Hankkeen aikana innovoitiin erilaisissa ryhmissä ja työpajoissa ratkaisuja pk-yritysten osaamistarpeisiin, jolloin jatkuva keskinäinen vuorovaikutus ja viestintä olivat avainasemassa.



Viestintä

Hankkeen tuloksista ja opeista viestittiin artikkeleissa, blogeissa, sosiaalisessa mediassa ja tapahtumissa. Lisäksi tuotettiin Jatkuvan oppimisen myytinmurtajat -podcast, jossa murrettiin osaamisen kehittämiseen liittyviä myyttejä työssäkäyvän aikuisoppijan ja työnantajan näkökulmista.

Podcastista hyötyä hankkeelle ja työntekijöille



Arviointi

Hankkeen tuloksia ja vaikuttavuutta arvioitiin järjestelmällisen tiedonkeruun ja analysoinnin avulla.

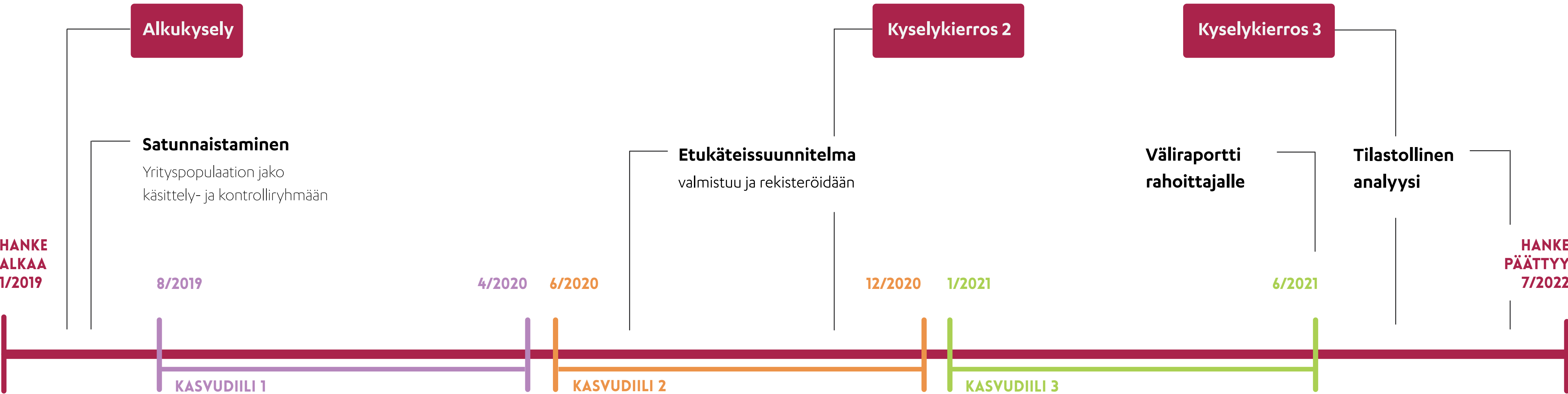
- **Vaikuttavuusarviointi:** Etna ja Labore arvioivat hankkeen tuloksellisuutta ja vaikutuksia satunnaistetun vertailukokeen menetelmin.
- **Itsearviointi:** Sisäisessä seurannassa ja arvioinnissa tarkasteltiin palveluiden tuloksellisuutta erilaisten palautekyselyiden ja -haastattelujen avulla. Tulokset raportoitiin hankkeen nettisivuilla julkaistuissa artikkeleissa sekä hankkeeseen osallistuneiden organisaatioiden verkkojulkaisuissa.
- **Ulkoinen loppuarviointi:** Ulkopuolinen toteuttaja täydensi määriteltyjen arviointikriteerien mukaisesti hanketoimijoiden toteuttamaa vaikuttavuusarviointia ja itsearviointia.

Onko yhteiskehittäminen vain kompromisseja?



ONNISTUMISEN JA VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTIA

Urbaania kasvua Vantaa -hankkeessa vaikuttavuusarvioinnista vastasivat yhteistyössä Työn ja talouden tutkimus Labore ja Elinkeinoelämän tutkimuslaitos Etlä. Hankkeessa kasvudiilien vaikutusta arvioitiin hyödyntämällä satunnaistettua koeasetelmaa, jossa Vantaalla toimivat 10–200 henkilöä työllistävät pk-yritykset jaettiin kahteen ryhmään: koe- ja verrokkiryhmään. Näistä vain koeryhmän yrityksille tarjottiin palveluita, eli osallistuminen kokeiluun ei riippunut pelkästään yritysten omasta halukkuudesta. Ryhmät olivat satunnaistamisen jälkeen keskimäärin samanlaisia. Koeasetelman avulla pyrittiin luomaan luotettavaa tietoa siitä, miten hyvin palveluissa tarjotut toimenpiteet onnistuivat. Tutkimuksessa hyödynnettiin kyselyaineistoja ja laajoja rekisteriaineistoja niin yrityksistä kuin henkilöistä.





Hankkeen oppeja vaikuttavuusarvioinnista



Ennen hankehakemuksen lähettämistä

- Varmista alueen yritysrekisterin saatavuus ja siitä saatavan tiedon eli muuttujien laatu.
- Varmista muiden tarvittavien tilastoaineistojen saatavuus ja niiden päivitysaikataulut hankkeen tavoitteiden näkökulmasta.
- Laske alustavat voimalaskelmat, jotta tiedät, onko alueella tarpeeksi yrityksiä tilastollista päättelyä varten, eli saadaanko aineistosta riittävän suuri otoskoko odotettavissa olevan vaikutuksen tutkimiseen.



Hankkeen alkuvaihe

- Varaa aikaa ja resursseja alkukyselyn (baseline survey) tekemiseen.
- Huolehdi, että yrityskohdejoukon satunnaistaminen onnistuu ja hankekumppanit sitoutuvat tutkimusasetelmaan.
- Vaikuttavuusarvioinnin etukäteissuunnitelma (pre-plan) on hyvä tehdä ajoissa, mielellään jo hakemusvaiheessa.



Hankkeen loppuvaihe

- Tilastoaineistojen valmistuminen ei ole tutkijan käsissä, mutta määrittää lopulta arviointiaikataulun. Tutkijan on hyvä valmistautua siihen, että tilastoaineisto ei välttämättä ole käytettävissä ja arvioinnissa on tukeuduttava kyselyaineistoihin.
- Ole valmis kehittämään ja muokkaamaan arviointia, mikäli alkuperäinen suunnitelma ei ole toimiva.



OPPEJA PK-YRITYSTEN KANNUSTAMISESTA SOSIAALISESTI VASTUULLISEEN KASVUUN

Hankkeen tavoitteena oli kannustaa Vantaalla toimivia pk-yrityksiä sosiaalisesti vastuulliseen kasvuun ja osaamisen kehittämiseen. Alun perin hankkeessa kehitetyissä kasvudiileissä eli palvelukokonaisuuksissa sosiaalisesti vastuulliset ja kasvua tukevat palvelut olivat erillisiä. Kasvudiilit oli tarkoitus rakentaa ehdollisiksi siten, että yritystä tuetaan kasvussa, jos se tekee sosiaalisia investointeja, kuten kehittää henkilöstön osaamista tai rekrytoi osatyökykyisiä. Tällainen yleispätevä kannustinmalli osoittautui kuitenkin haastavaksi, sillä yritysten tilanteet, tarpeet ja mahdollisuudet ovat yksilöllisiä. Kasvudiilejä kehitettiin siten, että kaikissa hankkeen palveluissa oli samanaikaisesti mukana sekä kasvun että sosiaalisen investoinnin elementit.

Hankkeen kokemusten mukaan toimivin kannuste yrityksille henkilöstön osaamisen kehittämiseen ja muihin sosiaalisesti vastuullisiin tekoihin on monipuolinen ja aktiivinen asiakaspalvelu yhden luukun periaatteella. Yrityksille palveluiden hakemiseen käytetty aika on arvokasta ja siksi laadukkaalla asiakaspalvelulla ja asioiden helpoksi tekemisellä on suuri merkitys.

Hankkeen kokemusten perusteella pk-yritykset ovat kiinnostuneita niiden omiin tarpeisiin räätälöidyistä koulutuspalveluista. Räätälöinti tuo koulutuksen hyödyt selkeämmin esiin, jolloin koulutuksiin käytetty aika nähdään kannattavana investointina, ei kuluna. Näin ollen myös räätälöidyt koulutuspalvelut voivat toimia pk-yrityksille kannustimena työntekijöiden osaamisen vahvistamiseen.

Hankkeen opit:



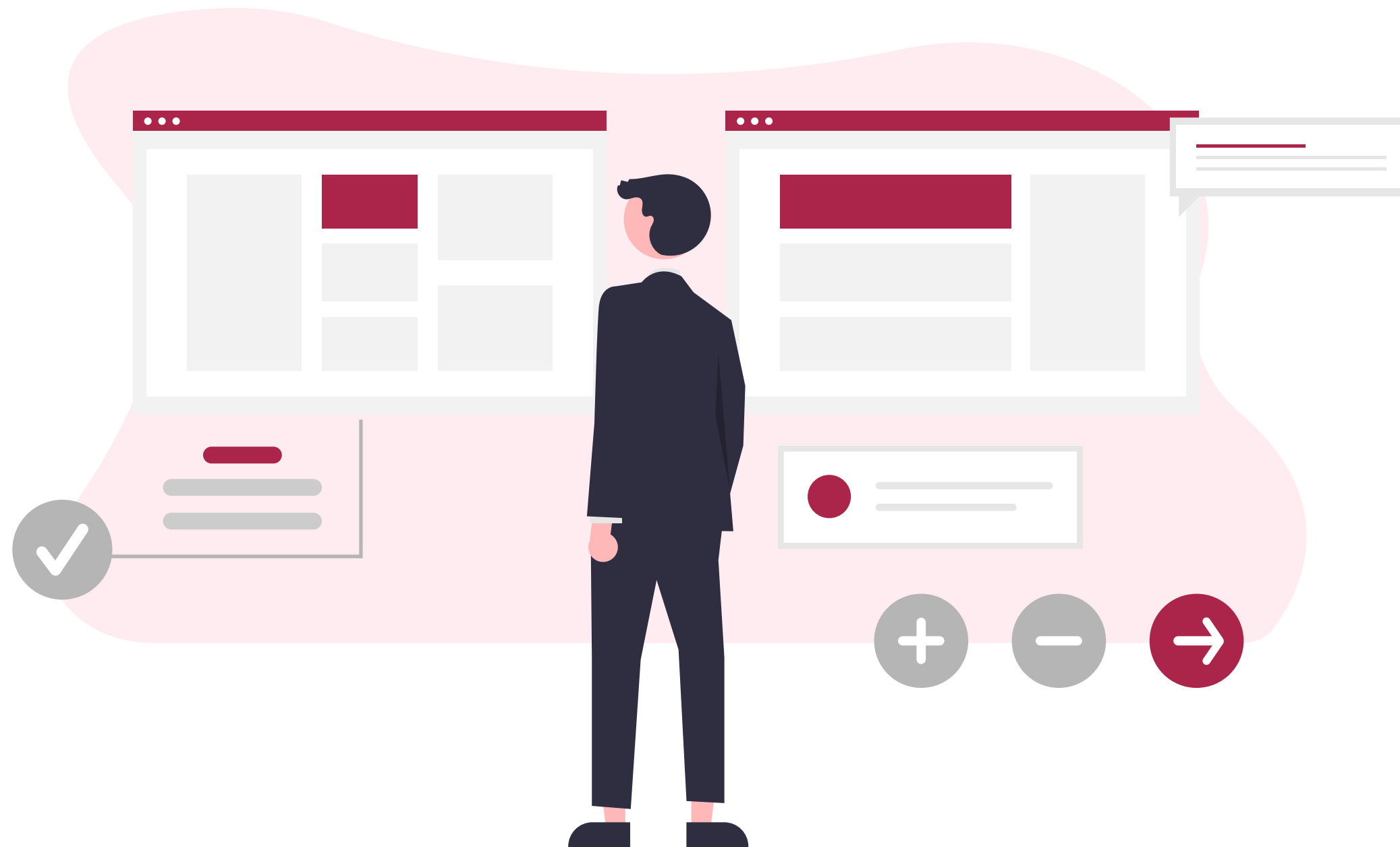
Pk-yritykset arvostavat aktiivista palvelua ja vuoropuhelua

- Pk-yritykset arvostavat asioinnin helppoutta
- Hankkeessa kehitettiin asiakasvastaava-toimintamalli, jossa yritysten kanssa asioi yrityksen tilanteeseen perehtynyt asiakasvastaava. Asiakasvastaava toimi yrityksille yhteyshenkilönä ja auttoi etsimään ratkaisuja yrityksen tarpeisiin. Vaivattomuus ja henkilökohtainen kontakti asiakasvastaavaan sitouttaa yrityksiä pitkäjänteiseen osaamisen kehittämiseen.
- Toimivin tapa aloittaa yhteistyö on osoittaa kiinnostusta yrityksen kasvutavoitteisiin ja -keinoihin. Aktiivinen yhteydenpito ja ratkaisuiden rakentaminen on parhaimmillaan kasvukumppanina toimimista yrityksille.



Pk-yritykset arvostavat räätälöityjä palveluja

- Koulutuksen maksuttomuus ei ole yrityksille riittävä kannustin. Työntekijöiden käyttämä aika nähdään yrityksissä usein enemmän kuluna kuin kilpailukyvyn vahvistamiseen tähtäävänä investointina.
- Kehitettävien koulutuspalvelujen tulee vastata yrityksen aitoon tarpeeseen ja palveluiden hyötyjen tulee olla selkeästi esitettyjä.



KETTERÄSTÄ TOIMINNASTA TULOSTEN JATKUVUUTEEN

Hankkeessa kiinnitettiin huomiota erityisesti ketterään ja asiakaslähtöiseen yhteiskehittämiseen sekä hyvien käytäntöjen jatkuvuuteen. Ketterien kokeilujen kautta oppiminen edisti palveluiden asiakaslähtöistä kehittämistä. Tässä työssä hyödynnettiin kaikkien hankekumppaneiden kokemuksia, näkemyksiä ja asiantuntemusta. Lisäksi tehtiin kattava, hyvin resursoitu suunnitelma hankkeen tulosten jatkuvuuden ja kestävyysvarmistamiseksi. Tämä hanketoimintojen juurruttamista edistävä suunnitelma sisälsi toimenpiteitä hankkeen palveluiden vaikuttavuuden tehostamiseksi, toimivien palvelumallien skaalaamiseksi laajempaan käyttöön sekä hankkeen tulosten levittämiseksi.

Ketterä ja asiakaslähtöinen kehittäminen



Tavoitteiden tarkentaminen

Muutokset toimintaympäristössä vaativat aika ajoin tavoitteiden tarkentamista ja uudelleenmuotoilua. Hankekumppaneiden ja asiantuntijoiden yhteisellä keskustelulla pyrittiin varmistamaan jaettu ymmärrys tavoitteista ja etenemissuunnasta. Onnistumisen edellytyksenä oli rohkeus kokeilla uusia ratkaisuja tavoitteiden saavuttamiseksi.



Ketterä työskentelytapa

Ulkoisten olosuhteiden muuttuessa ketterä työskentelytapa mahdollisti nopean reagoinnin palvelujen kehitystyössä. Esimerkiksi koronapandemian alkaessa muotoiltiin uusi palvelu, jonka tarkoitus oli tukea pk-yritysten johtoa muuttuneissa olosuhteissa.



Asiakasvastaavien yhteydenpito pk-yrityksiin

Asiakasvastaavien työ oli avainasemassa palveluiden markkinoinnissa ja aktiivisessa yhteydenpidossa yrityksiin. Havaittiin, että asiakastyölle on annettava riittävästi resursseja ja aikaa. Asiakasvastaavien henkilökohtainen yhteydenpito sitoutti pk-yrityksiä hankkeen palveluihin, tehosti viestintää ja paransi asiakaskokemusta. Lisäksi tällä saatiin luotua jatkumoa palveluiden välille.



Palveluiden räätälöinti asiakkaiden tarpeisiin

Palveluiden räätälöinti edellytti resursseja valmentajilta, jotka muotoilivat palvelun sisällöllisesti vastaamaan yrityksen tarpeita.

//

Sukupolvenvaihdoksen myötä tehtiin prosessit uusiksi ja sisäinen viestintä on parantunut. On huomattu, mitä vahvuuksia on ja mitä pitää kehittää. Tästä on helppo jatkaa, koska on saatu hyviä työkaluja jatkokehitykseen.



//

Ensimmäisten palveluiden myötä heräsi ajatus, että tästä voisi olla hyötyä. Henkilöstöltä tuli myös palautetta, että oli hyvä juttu. Osaamisen kehittäminen on ollut koko ajan keskiössä. Se on käynnistänyt dialogin henkilöstön kanssa ja organisaatio on myös uudistunut.



Hankkeen tulosten jatkuvuuden ja kestävyyyden varmistaminen



Palveluiden vaikuttavuuden tehostaminen

Kasvupalvelu 2.0 -valmennus muotoiltiin pk-yritysten kehittämistyön tueksi. Valmennuksessa käytiin läpi, miten edellisessä palvelussa sovitut toimenpiteet olivat edenneet sekä sparrattiin yritysten henkilöstöä jatkotoimenpiteisiin.



Palvelumallien skaalaaminen laajempaan käyttöön

Hankkeessa yhteiskehitettyjä palveluita jatkojalostettiin palvelumuotoilun keinoin konsepteiksi, joita myös muut toimijat voivat hyödyntää. Lisäksi hankkeen oppeja ja hyväksi todettuja käytäntöjä pyrittiin kehittämään ja viemään eteenpäin jatko-hankkeiden kautta.



Hankkeen tulosten ja oppien levittäminen

Viestinnän suunnitelmallisuudella ja aktiivisella julkaisutoiminnalla tehtiin hankkeen tuloksia ja oppeja näkyviksi sekä jaettiin niitä muiden hyödynnettäväksi. Hankkeen aikana kertyneet opit koottiin Uudella osaamisella kasvuun -julkaisuun. Lisäksi päätöksentekijöille suunnatuilla toimenpidesuosituksilla pyritään saamaan aikaan pysyvämpää vaikutusta.

EKOSSYSTEEMI – YHTEISTYÖLLÄ PAREMPIA RATKAISUJA YRITYSTEN OSAAMISTARPEISIIN

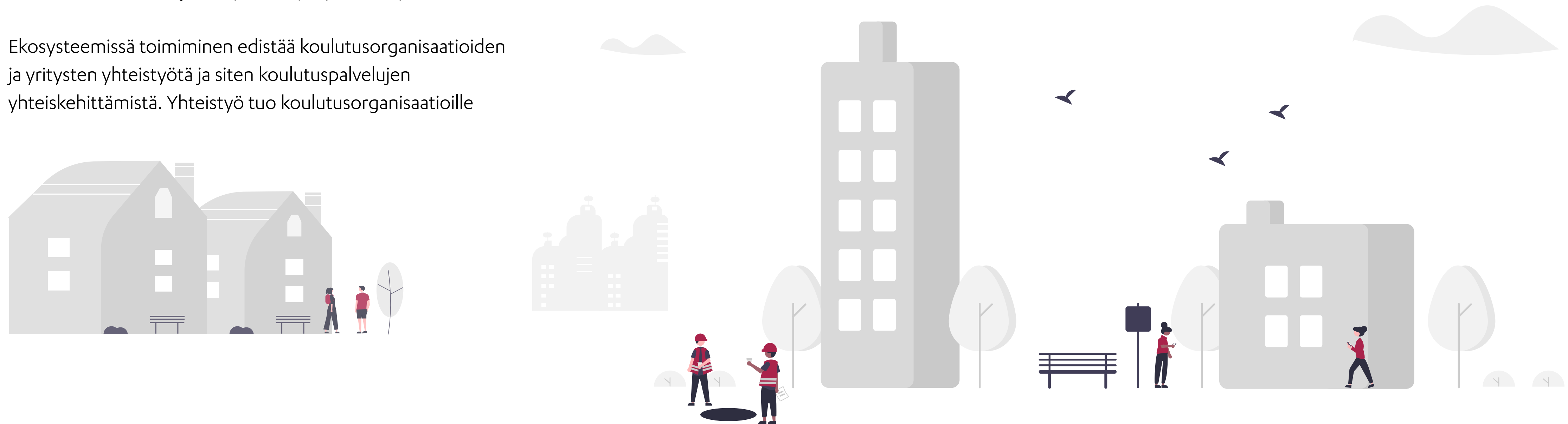
Hankkeen yhteiskehittämiseen osallistuneiden toimijoiden välisen yhteistyöverkoston toiminta on esimerkki paikallisesta jatkuvan oppimisen ekosysteemistä. Hankkeen kokemusten mukaan ekosysteemissä työskentely edistää yritysten osaamistarpeisiin etsittävien ratkaisujen ja innovaatioiden kehitystä.

Ekosysteemissä toimijoiden välille muotoutuvat yhteistyörakenteet tuovat ketteryyttä ja monipuolisuutta erityisesti pk-yrityksille tarjottaviin ratkaisuihin. Pk-yritysten resurssit osaamisen kehittämiseen ovat rajalliset ja tarjottavilta palveluilta vaaditaan joustavuutta reagoida tarpeisiin ja niiden muutoksiin. Koska yritysten tarpeet ovat erilaisia, on osaamisen kehittämisen palvelut räätälöitävä yrityskohtaisesti. Ekosysteemin yhteistyöverkostossa pk-yritykset osataan ohjata sellaisille toimijoille, joilla on paras mahdollisuus vastata juuri kyseisen yrityksen tarpeisiin.

Ekosysteemissä toimiminen edistää koulutusorganisaatioiden ja yritysten yhteistyötä ja siten koulutuspalvelujen yhteiskehittämistä. Yhteistyö tuo koulutusorganisaatioille

arvokasta tietoa työelämän muutoksista ja yritysten osaamistarpeista. Samalla yritykset tulevat paremmin tietoisiksi erilaisista osaamisen kehittämisen vaihtoehdoista ja koulutusorganisaatioiden tarjonnasta. Hankkeen kokemusten perusteella koulutusorganisaatioiden ja työelämän pitäisi käydä jatkuvaa tarpeiden ja tarjonnan vuoropuhelua.

Ekosysteemi edistää myös koulutuspalveluiden kehitystyön jatkuvuutta. Kehityshankkeiden haasteena on lyhyt toteutusaikajänne, mikä haittaa innovaatioiden pitkäjänteistä kehittämistä ja käytäntöön viemistä. Yhteistyö ekosysteemissä takaa jatkuvuuden, proaktiivisuuden ja toimintaympäristön muutoksiin reagoimisen jatkuvan vuoropuhelun ja yhteistyön kautta.





Taitto

Oula Halonen

Interaktiiviset elementit

Source

Toimituskunta

Annu-Riina Lamberg

Nora Lappalainen

Virve Louekari

Julkaisutyöryhmä

Lotta Alajoki

Mikko Aliranta

Laura Erkkilä

Oula Halonen

Mirkka Henttonen

Hannu Karhunen

Oula Kivalo

Marilla Kortesalmi

Annu-Riina Lamberg

Nora Lappalainen

Juha Leskinen

Virve Louekari

Taru Maamies

Sini Maunula

Olli Muukka

Maria Osamitsu

Mira Rajalakso

Elina Salo

Kuvitukset & ikonit

unDraw

flaticon

URBAANIA KASVUA VANTAA -HANKKEEN TOIMIJAT

Hankekumppanit



HELSINGIN SEUDUN
KAUPPAKAMARI



Labore

Partneriyritykset



SOLTEQ

Urbaania kasvua Vantaa -hankkeen julkaisu, joka on toteutettu hanketoimijoiden yhteistyönä.

Laurea-ammattikorkeakoulu 2022

Copyright: Tekijät & Laurea-ammattikorkeakoulu

CC BY-SA 4.0

ISBN: 978-951-799-646-4 (pdf)

ISBN: 978-951-799-647-1 (interaktiivinen pdf)



LIITTEET

Hankkeessa kehitettyjen digitaalisten työkalujen toteutussuunnitelmat.

SIIRRY TOTEUTUSSUUNNITELMAAN

Personal Digital Coach



Osaamiskartoitusportaali



Dashboard



UKV-botti



PERSONAL DIGITAL COACH

Toteutussuunnitelma

URBAANIA
KASVUA
VANTAA



JOHDANTO

Dokumentin tarkoitus on kuvata Personal Digital Coach -työkalun kannalta oleellimmat toteutukseen liittyvät asiat, joiden pohjalta työkalua voi jatkokehittää sellaisenaan tai jotka antavat suuntaa oppisopimuskoulutusta tukevan työkalun suunnitteluun ja kehittämiseen.

Oppisopimuskoulutuksessa oleminen eroaa tutkinto-opiskelusta monin tavoin. Siinä missä tutkinto-opiskelussa vuorovaikutetaan jatkuvasti opettajien ja muiden opintoihin liittyvien palveluiden tarjoajien kanssa, oppisopimuskoulutuksessa työjakson aikana vastaavat laajat tukiverkot puuttuvat. Oppisopimuskoulutuksessa koulutettavan kanssa käytävä vuorovaikutus on harvempaa, jolloin tieto kaikista oppisopimuskoulutettavan kohtaamista haasteista ei välttämättä kulkeudu eteenpäin tai tieto voi tulla viiveellä. Tiedon viivästyminen voi johtaa ongelmien kasvamiseen tai niiden kärjistymiseen, mikä voi vaikuttaa oppisopimuskoulutuksen etenemiseen.

Tiedonkulun ja opiskelijan saaman tuen kokemuksen parantamiseksi voidaan hyödyntää työkalua, jonka avulla seurataan oppisopimuskoulutuksen etenemistä ja kartoitetaan mahdollisia ongelmia. Kännykkä mahdollistaa työkalun kulkemisen oppisopimuskoulutettavan mukana ja tilanteen raportoimisen helposti ja matalalla kynnyksellä ajasta ja paikasta riippumatta.



SISÄLLYSLUETTELO

Liiketoimintamahdollisuudet

Riskit

Arkkitehtuuri

- Sidosryhmät ja työkalun käyttäjät
- Roolit ja kehitysprosessit
- Roolit ja kehitysprosessit: selitteet

Järjestelmät

Toteutus

- Sovelluslogiikka ja rajapinnat
- Sovelluslogiikka ja rajapinnat: selitteet
- Käyttötapaukset

Jatkokehitys

Kehitystyöhön liittyviä julkaisuja



LIIKETOIMINTAMAHDOLLISUUDET

Oppisopimuskoulutusta tarjoavalle yritykselle toiminnan tehostamisen työkalu

- Mahdollistaa systemaattisen seurannan avulla suuremman määrän oppisopimuskoulutettavia
- Paikallistaa kerättyjen tietojen avulla prosessin haastekohdat haastekohdat ja mahdollistaa niiden kehittämisen
- Ehkäistä oppisopimuskoulutuksen keskeyttämistä
- Lisätä oppisopimuskoulutuksen houkuttelevuutta mm. parantamalla opiskelijoiden tyytyväisyyttä

Lisäpalvelu oppisopimuskoulutusta hyödyntäville yrityksille lisenssimaksulla

- Tavoitteena parantaa oppisopimuskoulutuksen seurantaa
- Mahdollistaa oikea-aikainen puuttuminen ja tuki oppisopimuskoulutettavalle
- Saada tietoa prosessien haasteista kehittämisen tueksi



RISKIT

Työkalun kehittämiseen voi liittyä esimerkiksi seuraavia riskejä:

Palvelun olemassaolo riippuu toteuttajasta

- Esim. toteuttajan konkurssi lopettaa palvelun

Organisaatiotasolla

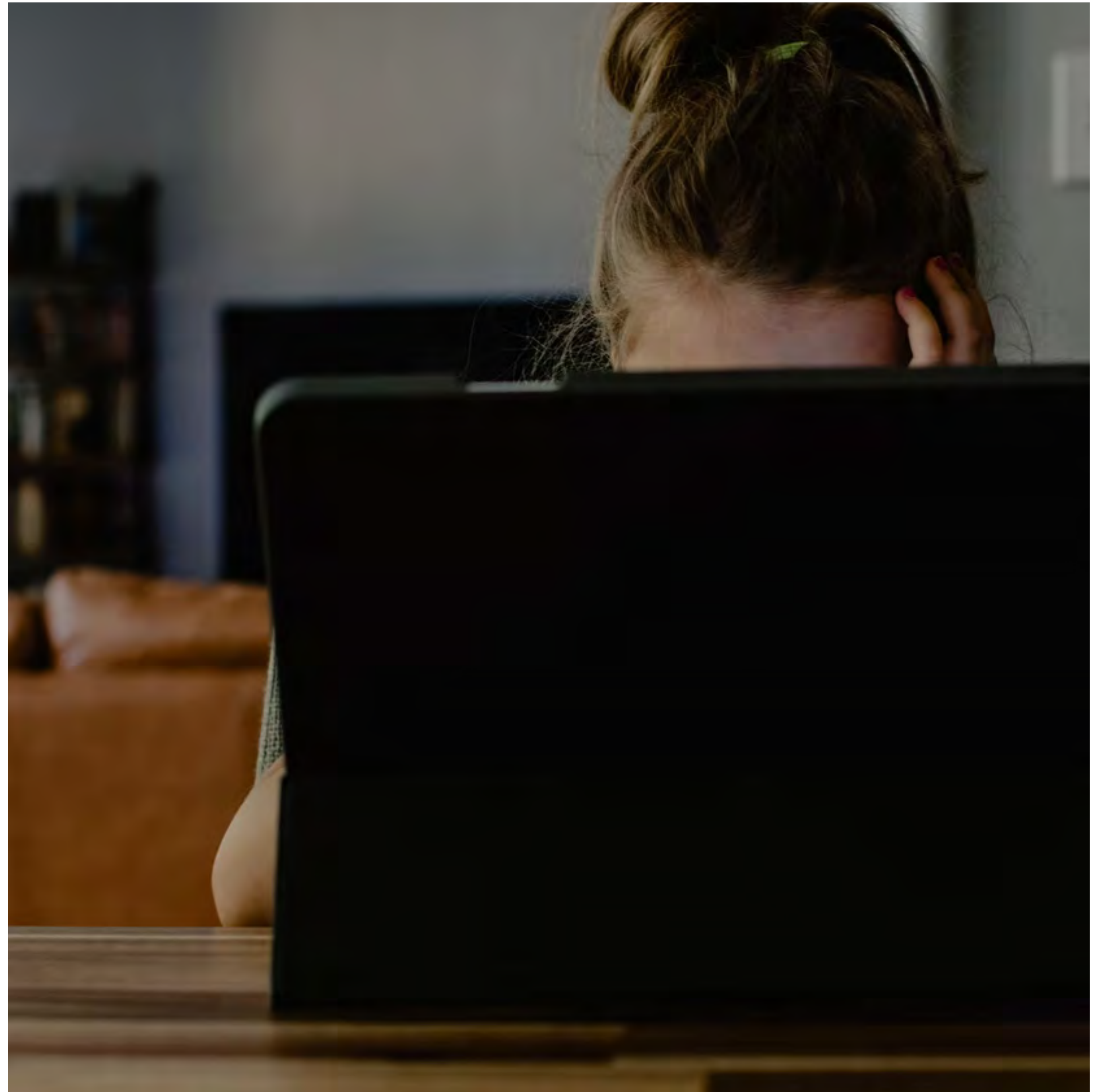
- Ydinresurssien menetys (esim. osaaminen)
- Johto ei sitoudu

Rahoitustasolla

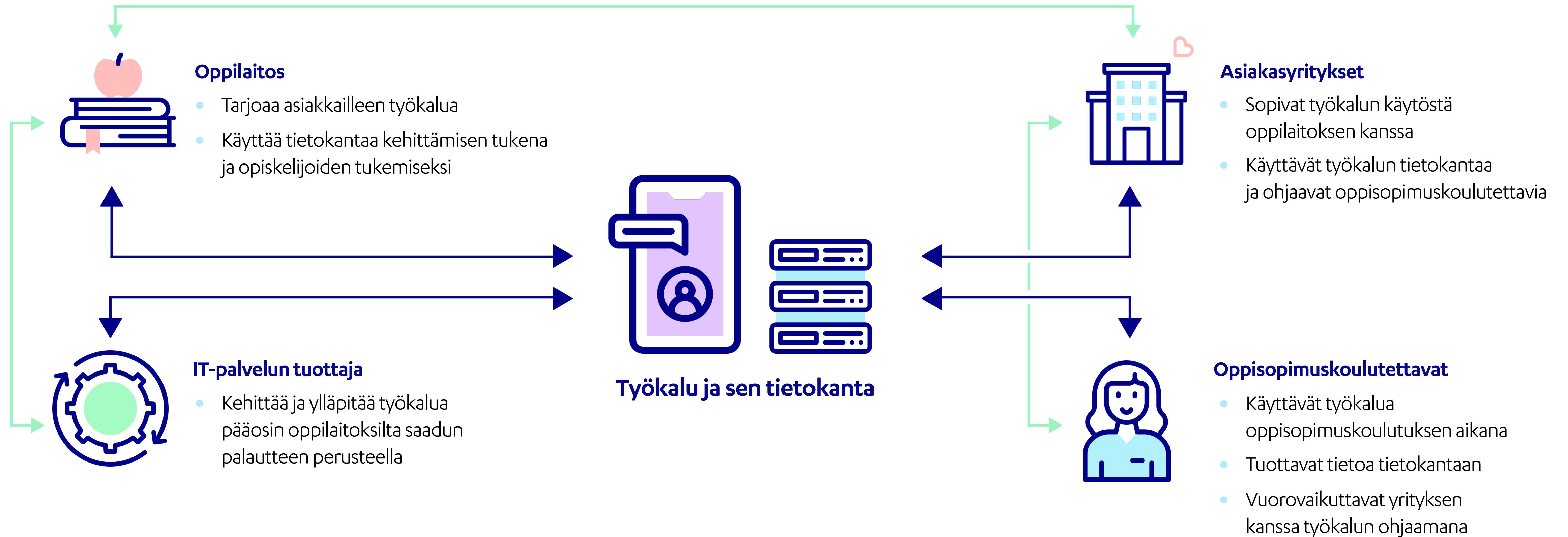
- Kehitysrahaa ei saada, jolloin resurssit eivät riitä
- Rahoitus loppuu, jolloin työkalun käyttöä ei voida jatkaa

Teknologiatasolla

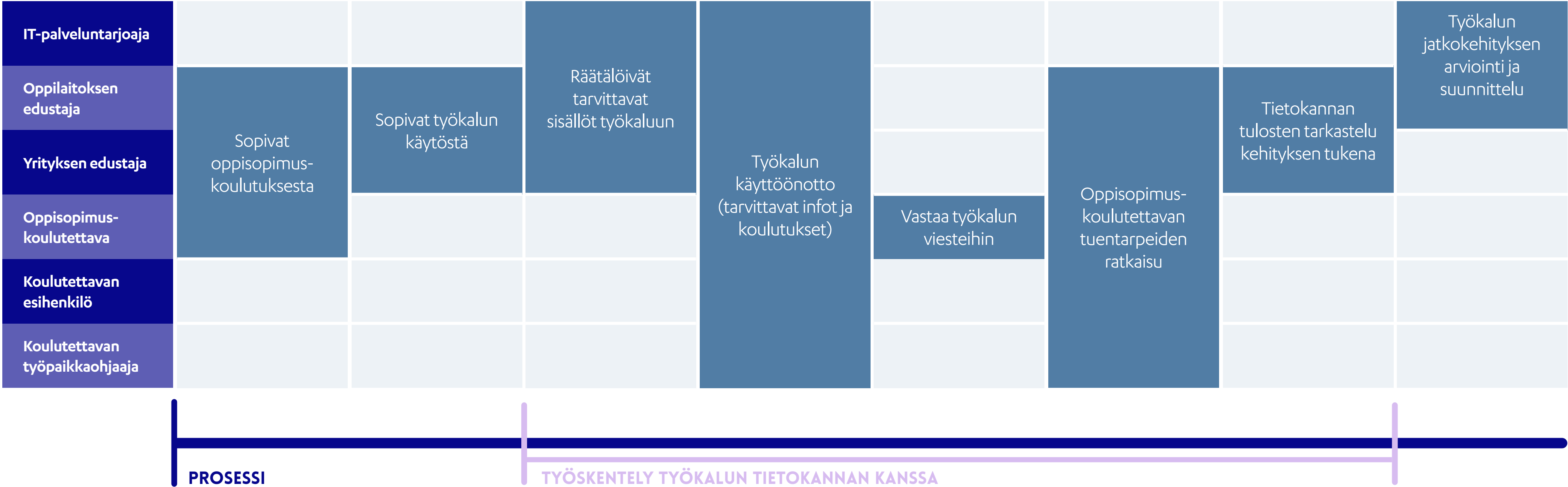
- Tietosuojan vaarantuminen esim. arkaluontoisen tiedon osalta
- Vikatilanteista aiheutuvat ongelmat



SIDOSRYHMÄT JA TYÖKALUN KÄYTTÄJÄT



ROOLIT JA KEHITYSPROSESSI



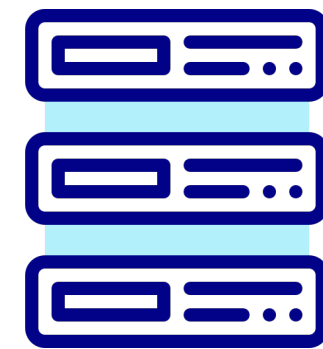
ARKKITEHTUURI

JÄRJESTELMÄT



Oppilaitoksen opiskelijatietokanta

Oppilaitoksen tietokannasta saadaan tiedot oppisopimuskoulutusta suorittavista opiskelijoista.



Työkalun tietokanta

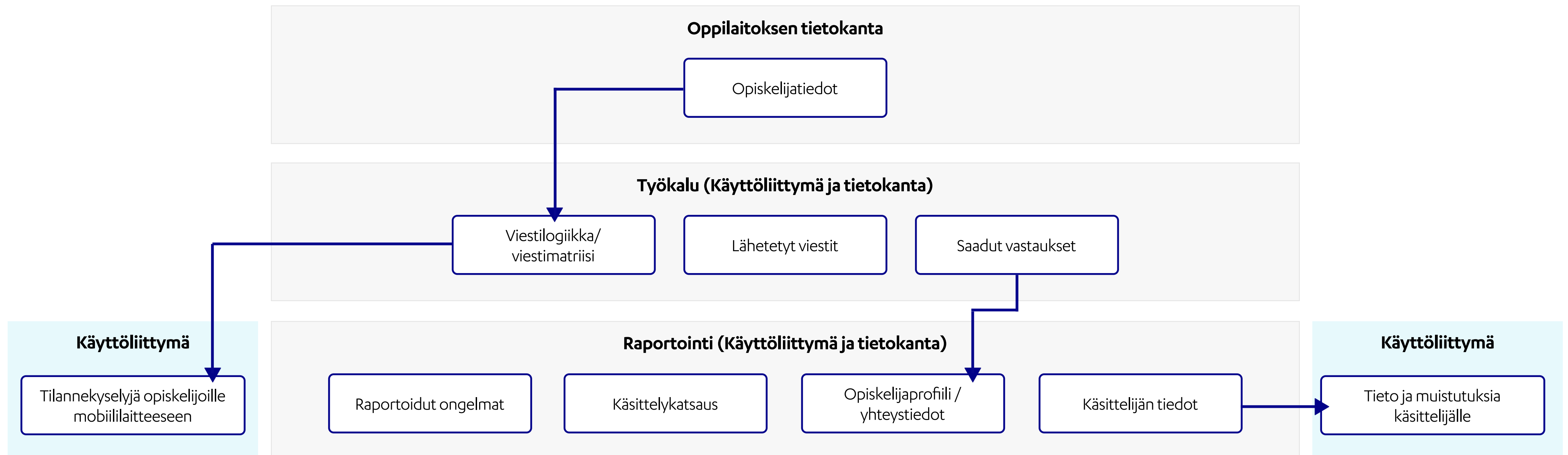
Työkalun tietokanta sisältää määritetyn toimintalogiikan: mitä lähettää, milloin ja miten toimii vastausten kanssa.



Ongelmatilanteiden koontitietokanta

Ongelmatilanteiden koontitietokanta sisältää tiedot raportoiduista ongelmista ja niiden tilasta.

SOVELLUSLOGIIKKA JA RAJAPINNAT



SOVELLUSLOGIIKKA JA RAJAPINNAT: SELITTEET

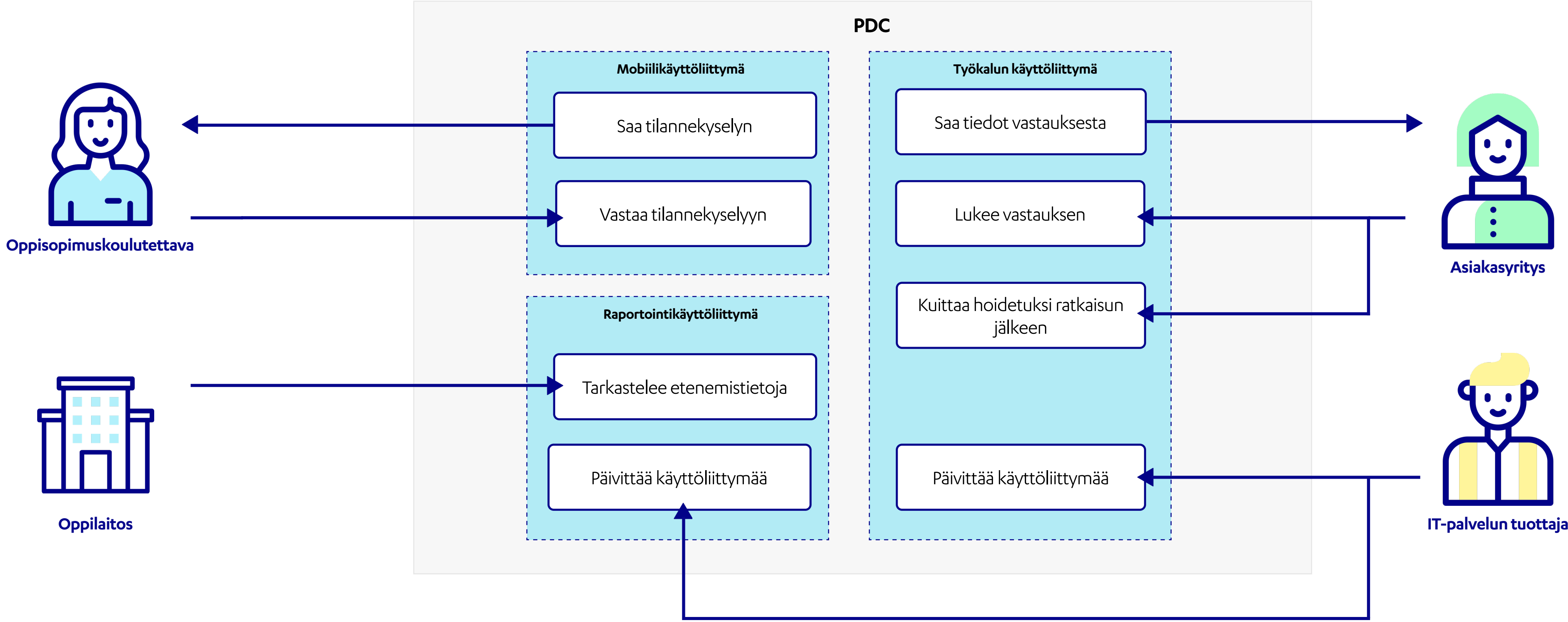
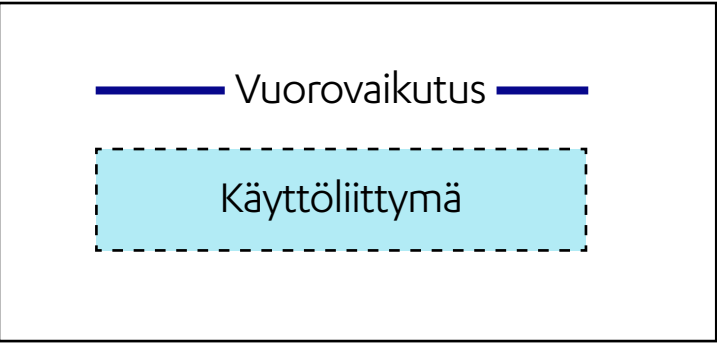
ROOLI	KUVAUS
IT-palvelun tarjoaja	Toimii työkalun käyttöliittymien ylläpitäjänä ja päivittäjänä
Oppilaitoksen edustaja	Käyttää työkalun käyttöliittymää ja seuraa edistymistä työkalun raportointikäyttöliittymästä
Yrityksen edustaja	On luomassa työkalun viestintämatriisia ja käyttää työkalun käyttöliittymää
Oppisopimus-koulutettava	Vastaa työkalun viesteihin omalta mobiililaitteeltaan
Koulutettavan esihenkilö	Hoitaa esihenkilön tehtävät ja käyttää työkalun käyttöliittymää
Koulutettavan työpaikkaohjaaja	Ohjaa työpaikalla työtehtävissä ja käyttää työkalun käyttöliittymää

TERMI	KUVAUS
Tilannekysely	Lyhyt kännykkään lähetettävä kysely opintojen sujumisesta
Opiskelijatiedot	Opiskelijan opintoja koskevat tiedot esim. työssäoppimisjakson ajankohdasta
Viestilogiikka / viestimatriisi	Työkalun määrittely, miten viestit luokitellaan ja tiedot ohjataan eteenpäin oikealle taholle
Raportoidut ongelmat	Tilannekyselyn avulla ilmoitetut ongelmatilanteet, joiden tiedot välitetään eteenpäin ratkaisemista varten
Käsittelystatus	Kertoo, onko ongelmatilanne edelleen aktiivinen vai ratkaistu
Opiskelijaprofili	Kokoaa tiedot opiskelijan vastausaktiivisuudesta, vastauksista ja ongelmatilanteista

ARKKITEHTUURI

KÄYTTÖTAPAUKSET

Esimerkkejä käyttötapauksista



JATKOKEHITYS

Sovelluspohjaisuudesta luopuminen ja siirtyminen viestien toimittamiseen tekstiviesteillä

- Poistaa tarpeen sovelluksen asentamiselle, jolloin sitä ei tarvitse ”myydä” käyttäjille
- Käyttäjällä ei tarvitse olla älypuhelinta, tilaa sovellukselle eikä mobiilidataa käytössä
- Parempi saavutettavuus: tekstiviestit voidaan lähettää koko kohderyhmälle



LOPUKSI

KEHITYSTYÖHÖN LIITTYVIÄ JULKAISUJA

30.10.2020

**Tilanteiden mielekkyys käyttäytymisen
vaikuttimena työpaikoilla.**

26.1.2021

Personal Digital Coach tekee tavoitteista totta

7.6.2021

**Kännykkäsovellus osaamisen kehittämisen
tavoitteiden saavuttamiseksi**

10.6.2021

**Case Finnair Cargo: Personal Digital Coach -sovellus
perehdytyksen tueksi**

20.9.2021

Tekoäly ei korvaa inhimillistä tukea uuden työn opettelussa

5.10.2021

**Personal Digital Coach – could an application help
the competence development of the worker?**





Siirry takaisin sivulle 27



OSAAMISKARTOITUS

Toteutussuunnitelma

URBAANIA
KASVUA
VANTAA



JOHDANTO

Dokumentin tarkoitus on kuvata Osaamiskartoitusportaalin kannalta oleelliset toteutukseen liittyvät asiat, joiden pohjalta portaalia voi jatkokehittää sellaisenaan tai jotka antavat suuntaa osaamisen kartoituksen välineen suunnitteluun ja kehittämiseen.

Osaamisen kehittämisen tarve tietyllä alueella vaatii toimenpiteitä, joihin liittyy paikallisten toimijoiden organisoituminen yhdeksi palvelukokonaisuudeksi. Sen eri toimijat tuntevat paikalliset työntekijä- ja työnantajamarkkinat ja teollisuuden alat. Osaamisen kartoittamista varten on kehitettävä tietyt palvelut prosesseineen ja prosesseja tukevat välineet, joilla palveluita voidaan toimittaa ja hallinnoida mahdollisimman tehokkaasti. Osaamiskartoitus on ollut yksi osa osaamisen kehittämisen palveluja Urbaania kasvua Vantaa -hankkeessa. Hankkeessa on selvitetty, mitä osaamisen kartoittamisen välineeltä vaaditaan, kun osaamista otetaan haltuun ja pyritään kohdentamaan tehokkaasti työn tarjontaan. Esimerkiksi osaajan ja esihenkilön dialogin tallentaminen osaamiskartoituksen yhteyteen on nähty hyödyllisenä toiminnallisuutena osaamisen johtamisessa.

Osaamiskartoitus tarjoaa osaajalle helpon tavan tallettaa tieto omasta osaamisestaan. Hän pääsee myös näkemään, miten hänen nykyinen osaamisensa vastaa työtehtäviä ja mitä koulutuksia hän voi suorittaa, jos haluaa tähdätä tiettyyn tehtävään.



SISÄLLYSLUETTELO

Arkkitehtuuri

- Sidosryhmät ja sovelluksen käyttäjät
- Käyttötapaukset
- Käyttötapauksen kuvaukset

Toteutus

- Järjestelmät ja teknologiat
- Sovelluslogiikka ja rajapinnat
- Sivustohierarkia
- Sivustohierarkia, komponenttien kuvaukset

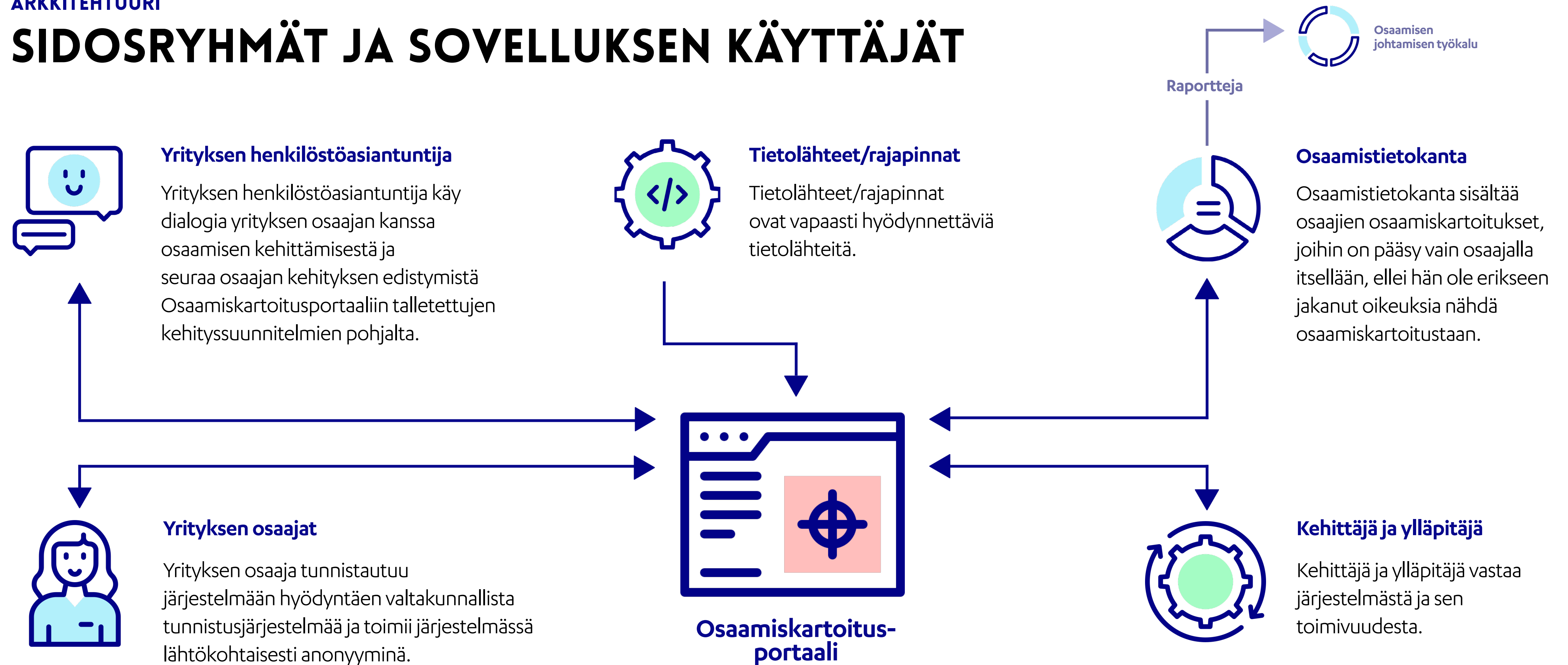
Jatkokehitys

Liiketoimintamahdollisuudet

Riskit



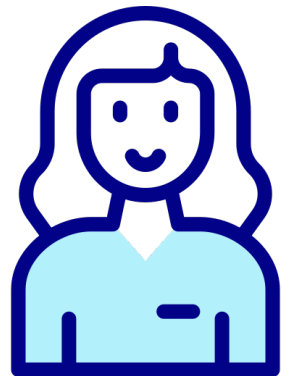
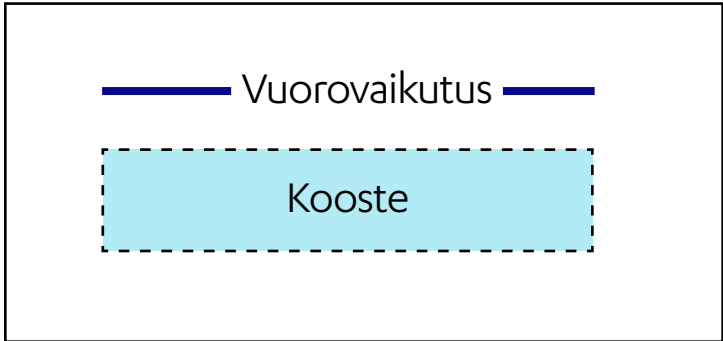
SIDOSRYHMÄT JA SOVELLUKSEN KÄYTTÄJÄT



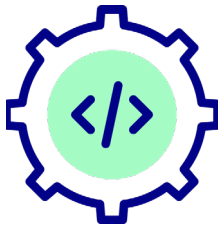
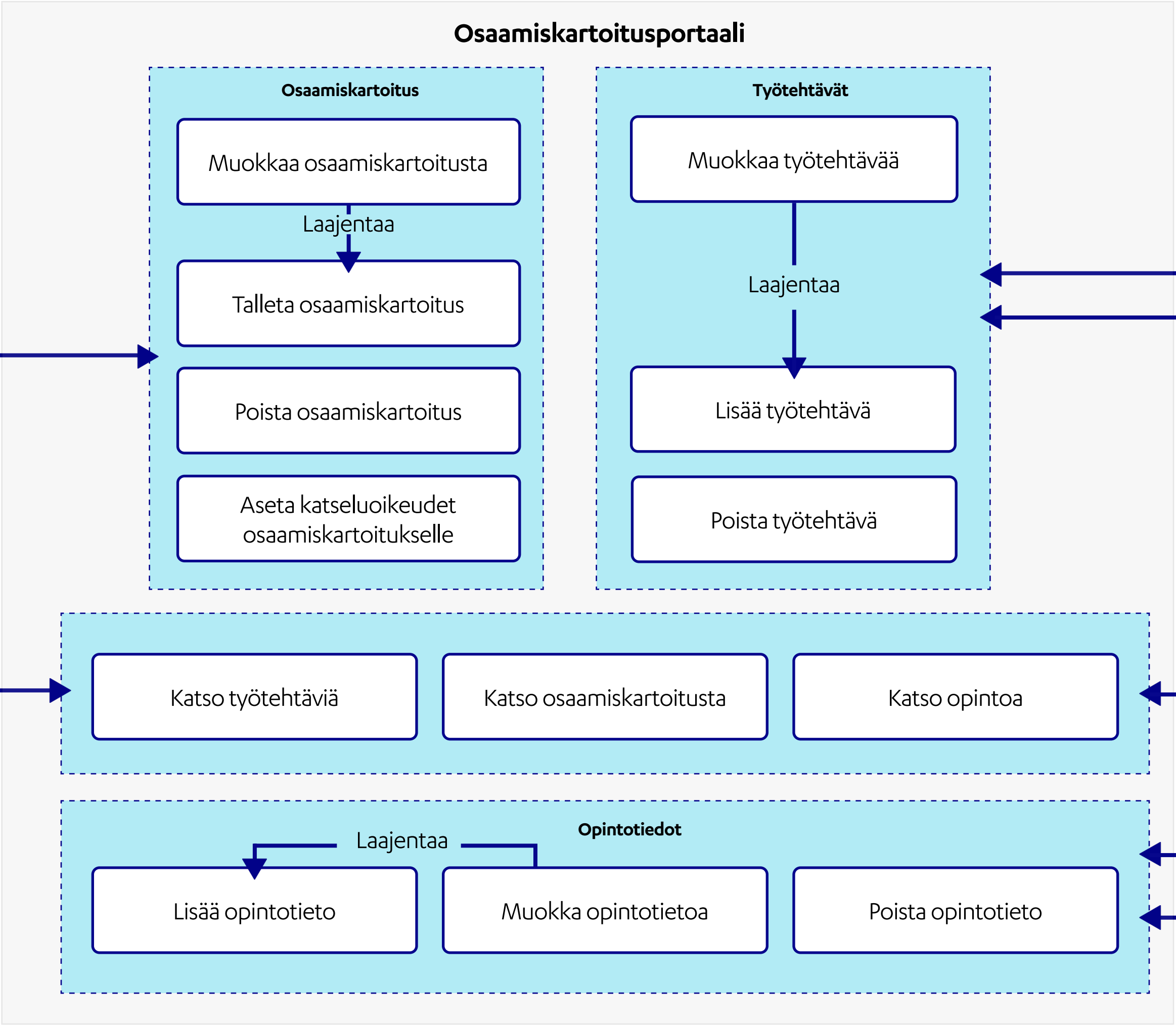
ARKKITEHTUURI

KÄYTTÖTAPAUKSET

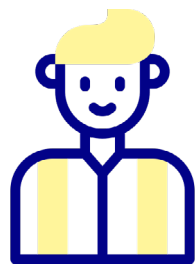
Esimerkkejä käytötapauksista.



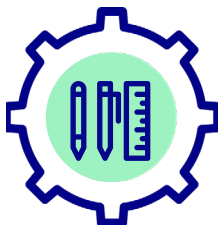
Osaaja



Työtehtävien rajapinta



Henkilöstöasiantuntija



Opintotietojen rajapinta

ARKKITEHTUURI

KÄYTTÖTAPAUSTEN KUVAUKSET

KÄYTTÖTAPAU	KUVAUS
Talleta osaamiskartoitus	Osaaja tallettaa tekemänsä kartoituksen järjestelmään.
Poista osaamiskartoitus	Osaaja poistaa tekemänsä kartoituksen järjestelmästä.
Muokkaa osaamiskartoitusta	Osaaja muokkaa tekemäänsä kartoitusta järjestelmässä ja sen jälkeen tallettaa sen uudelleen.
Aseta katseluoikeudet osaamiskartoitukselle	Osaaja valitsee, mitä kaikkia tietoja henkilöstöasiantuntija voi tarkastella.
Katso työtehtävää	Osaaja/henkilöstöasiantuntija katselee työtehtävän kuvausta.
Katso osaamiskartoitusta	Osaaja/henkilöstöasiantuntija katselee osaamiskartoitusta.
Katso opintoa	Osaaja/henkilöstöasiantuntija katselee opinnon kuvausta.

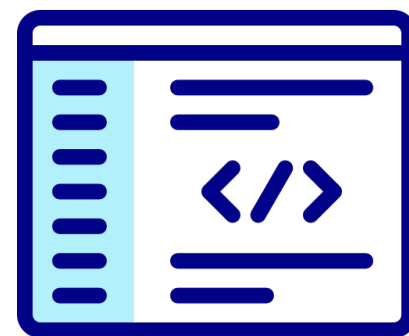
KÄYTTÖTAPAU	KUVAUS
Lisää työtehtävä	Henkilöstöasiantuntija lisää työtehtävän järjestelmään.
Poista työtehtävä	Henkilöstöasiantuntija poistaa työtehtävän järjestelmästä.
Muokkaa työtehtävää	Henkilöstöasiantuntija muokkaa työtehtävää järjestelmästä.
Lisää opintotieto	Opintotietojen rajapinta tuo opintotiedon järjestelmään.
Poista opintotieto	Opintotietojen rajapinta poistaa opintotiedon järjestelmästä.
Muokkaa opintotietoa	Henkilöstöasiantuntija muokkaa opintotietoa järjestelmässä.

JÄRJESTELMÄT JA TEKNOLOGIAT



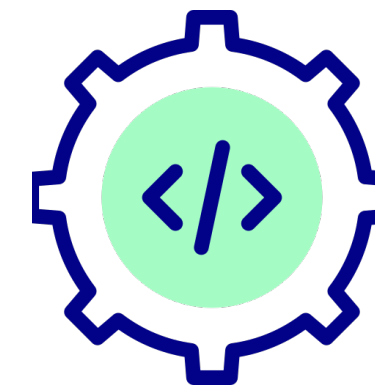
Ohjelmisto pilvipalveluna

Nettiportaalin taustalla on ohjelmisto pilvipalveluna (SaaS) -järjestelmä, joka tarjoaa tarvittavat ohjelmistot portaalin kehitykseen sekä joustavan skaalautuvuuden käyttäjien ja datan määrän kasvaessa.



Nettiportaali

Nettiportaalin toteutus perustuu Javascript-ohjelmistokehitykseen, jossa toimii palvelinohjelmisto ja asiakasohjelmisto. Käyttöliittymätoteutus tehdään asiakasohjelmistoissa Javascript-, HTML- ja CSS-teknologioilla.

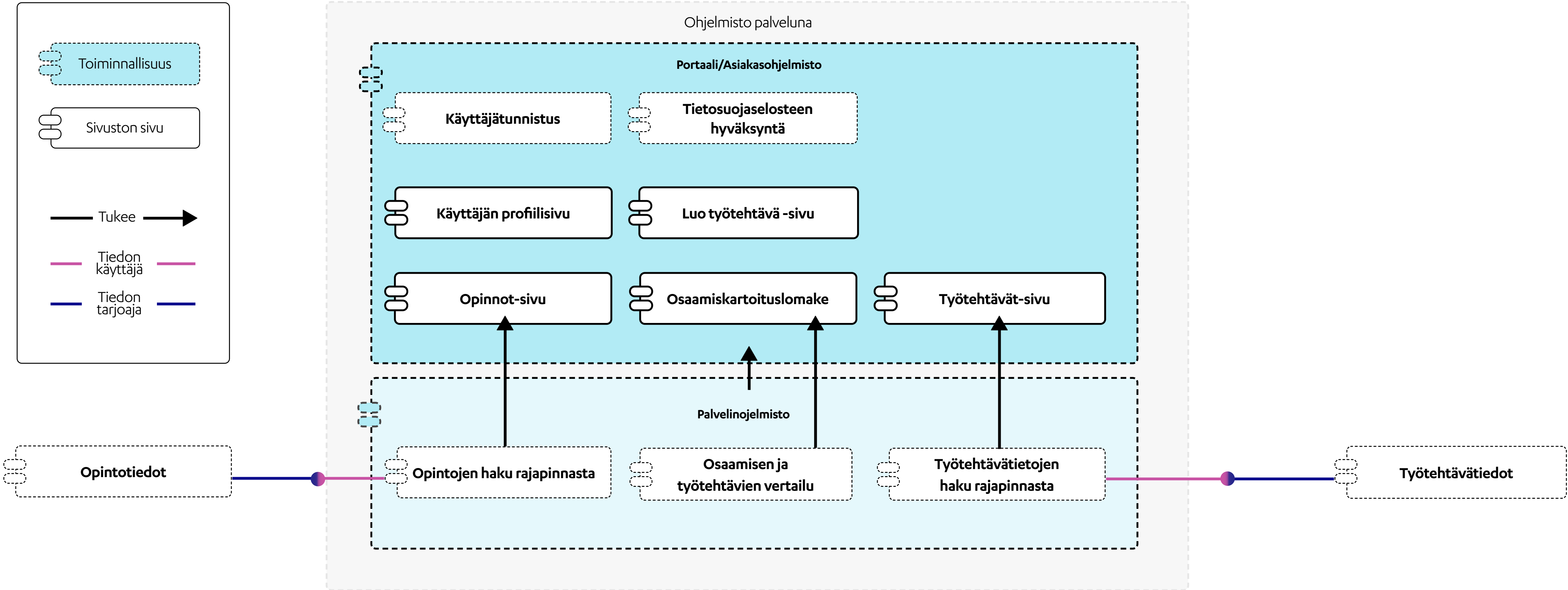


Sovellusohjelmistorajapinta

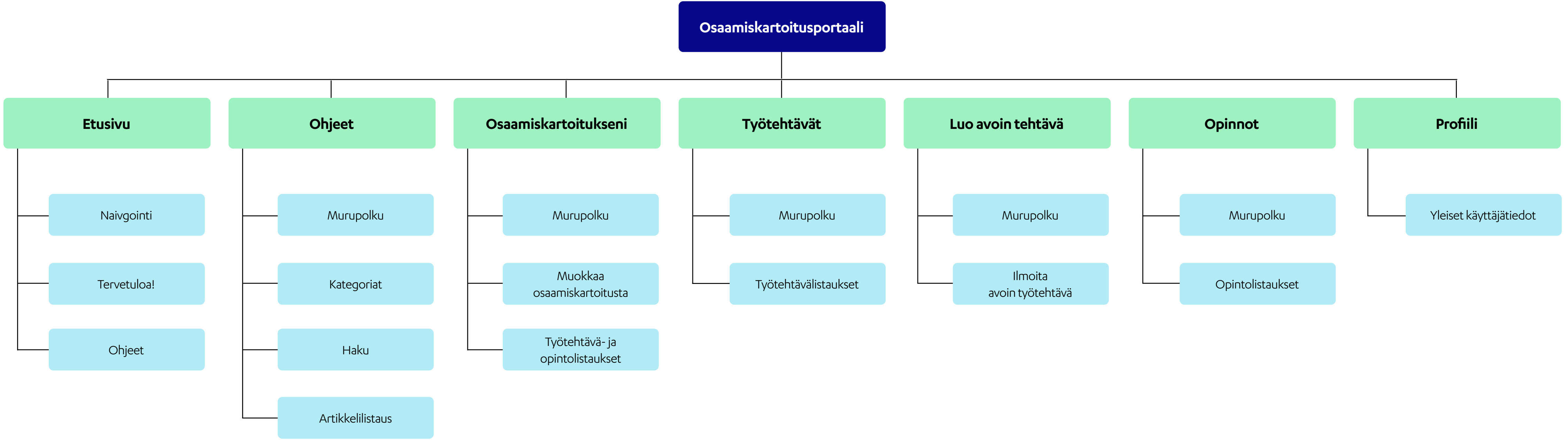
Sovellusohjelmistorajapinta tarjoaa tiedonhakuun internethakemiston (http-resurssi), jota Osaamiskartoitus-palvelinohjelmisto hyödyntää hakiessaan tietoa.

SOVELLUSLOGIIKKA JA RAJAPINNAT

Esimerkki ohjelmiston rakenteesta toiminnoilla, rajapinnoilla ja käyttöliittymän sivuina.



SIVUSTOHIERARKIA



Portaali

Sivu

Komponentti

KOMPONENTTIENTEN KUVAUKSET

KOMPONENTTI	KUVAUS
Etusivun navigointi	Painike 1: Jos käyttäjä ei ole täyttänyt osaamiskartoitusta, painikkeessa teksti ”Aloita osaamiskartoitus” ja valinnan jälkeen ohjaus osaamiskartoituslomakkeelle. Jos käyttäjä on jo täyttänyt osaamiskartoituksensa, esitetään etusivulla painike ”Osaamiskartoitukseni”, joka ohjaa käyttäjän osaamiskartoituslomakkeelle. Painike 2: ”Tarkastele työtehtäviä” -valinta ohjaa Työtehtävät-sivulle.
Tervetuloa!	Tekstimuotoinen yleisesittely työkalusta.
Ohjeet	Ohjeiden viisi uusinta artikkelia listana. Artikkelin otsikosta linkki varsinaiseen artikkeliin.
Murupolku	Navigaation hierarkinen näkymä.
Kategoriat	Listaus ohjeiden kategorioista.
Haku	Haku sivun tiedoista.

KOMPONENTTI	KUVAUS
Artikkelilistaus	Artikkelit lyhyinä kuvauksina ja kirjoittajatietoina.
Työtehtävä- ja opintolistaukset	Suodattaa osaamisen kehittämisen suunnitelman perusteella käyttäjää kiinnostaneet työtehtävät, avoimet työtehtävät ja koulutukset.
Muokkaa osaamiskartoitustani	Ohjaa käyttäjän täyttämälle osaamiskartoituslomakkeelle, jos käyttäjä on täyttänyt lomakkeen. Ohjaa uudelle osaamiskartoituslomakkeelle, jos käyttäjä ei ole vielä täyttänyt lomaketta. Toimintaperiaate sama kuin etusivun painikkeessa.
Työtehtävälistaus	Listaa kaikki työtehtävät sekä avoimet työtehtävät hakuaikoineen ja aloitusaikoinen.
Ilmoita avoin työtehtävä	Lomake uuden avoimen tehtävän luomiseen.
Opintolistaukset	Listaa kaikki opinnot opintotyypeittäin.
Yleiset käyttäjätiedot	Muokattavat käyttäjän perustiedot, joita järjestelmä hyödyntää esimerkiksi osaamiskartoituslomakkeen esitäytössä.

ARKKITEHTUURI

JATKOKEHITYS

Kansallisen sovellusalan hyödyntäminen

- Kansallinen sovellusala tarjoaisi yhdenmukaisia sovelluskehitysmalleja hankkeille sekä mahdollistaisi nopeammat ja edullisemmat kokeilut.

Vahva kansallinen käyttäjätunnistus ja oletusarvoisesti anonymit identiteetit

- Vahvalla kansallisella tunnistautumisella saadaan järjestelmän käyttöön skaalautuvuutta. Anonyymi identiteetti fokusoi työn tarjoajat taitojen etsimiseen henkilöiden sijaan.

Avoimen datan rajapintojen hyödyntäminen standardin mukaisella tietomuodolla

- Rajapinnoista haettavan tiedon tulisi olla täysin vapaasti hyödynnettävissä. Kaupallisten toimijoiden avoimet rajapinnat ja niiden hyödyntäminen voi vaatia luvan ja sen jälkeen lupien hallinnan. Rajapinnoista haettavan tiedon määrittäminen standardin mukaiseksi helpottaa tiedon tarjoajien rajapintasuunnittelua ja parantaa integroituvuutta.



LIIKETOIMINTAMAHDOLLISUUDET

Yrityskohtainen osaamiskartoitusväline ohjelmistopalveluna (SaaS)

- Käyttöliittymä yrityksen logolla ja väreillä
- Henkilöstön osaamistietojen ja yrityksen tehtävien tietokanta
 - Tekoäly yhdistelee tehtävät ja ehdottaa, mitkä tehtävät voitaisiin allokoida millekin osaajalle
- Toimiala- ja tehtäväkohtaisten opintojen poluttaminen osaajalle
- Esihenkilön ja osaajan välisen dialogin tallentaminen tulevia kehityskeskusteluja varten



RISKIT

Sovelluksen toteuttajalla tulee olla hyvä ansaintalogiikka/
rahoituspohja kehittämisen tueksi.

Valtakunnallisten opintotietojen yhdenmukaistaminen,
jotta opintotietoja voidaan helposti hakea sovellukseen,
vaatii oman projektinsa.

Valtakunnallisten työpaikkatietojen yhdenmukaistaminen,
jotta työpaikkatietoja voidaan helposti hakea sovellukseen,
vaatii oman projektinsa.





Siirry takaisin sivulle 28



DASHBOARD

Toteutussuunnitelma

URBAANIA
KASVUA
VANTAA



JOHDANTO

Dashboard on suunniteltu sisäiseksi työkaluksi mahdollisen tai perustettavan Kasvutiimin käyttöön. Kasvutiimi palvelee yrityksiä osaamistarpeiden täyttämisessä ja liiketoimintojen kannattavuuden parantamisessa.

Dashboardin avulla voidaan löytää tietoa osaajista, koulutuksista ja yrityksistä. Tiedon perusteella voidaan yhdistää osaajat ja osaaminen yrityksiin sekä suunnitella työntekijöille oppisopimuskoulutuksia tai muita opintoja. Näin voidaan tukea yritysten kilpailukykyä.

Toteutussuunnitelma kuvaa Dashboardin toteutusta ja antaa pohjan sovelluksen jatkokehittämiselle. Dokumentti antaa myös suuntaa tiedonhaun välineen suunnitteluun ja kehittämiseen.



SISÄLLYSLUETTELO

Arkkitehtuuri

- Sidosryhmät ja sovelluksen käyttäjät
- Käyttötapaukset
- Käyttötapausten kuvaukset

Toteutus

- Järjestelmät ja teknologiat
- Sovelluslogiikka ja rajapinnat

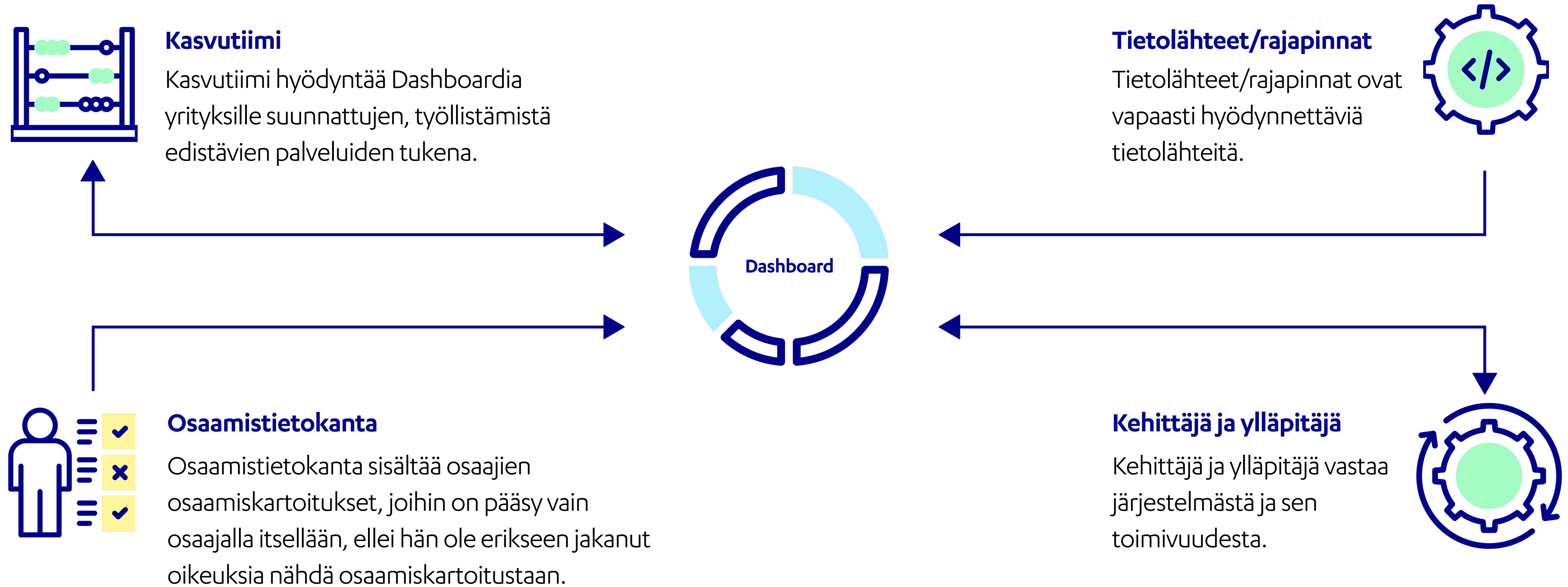
Jatkokehitys

Liiketoimintamahdollisuudet

- Riskit



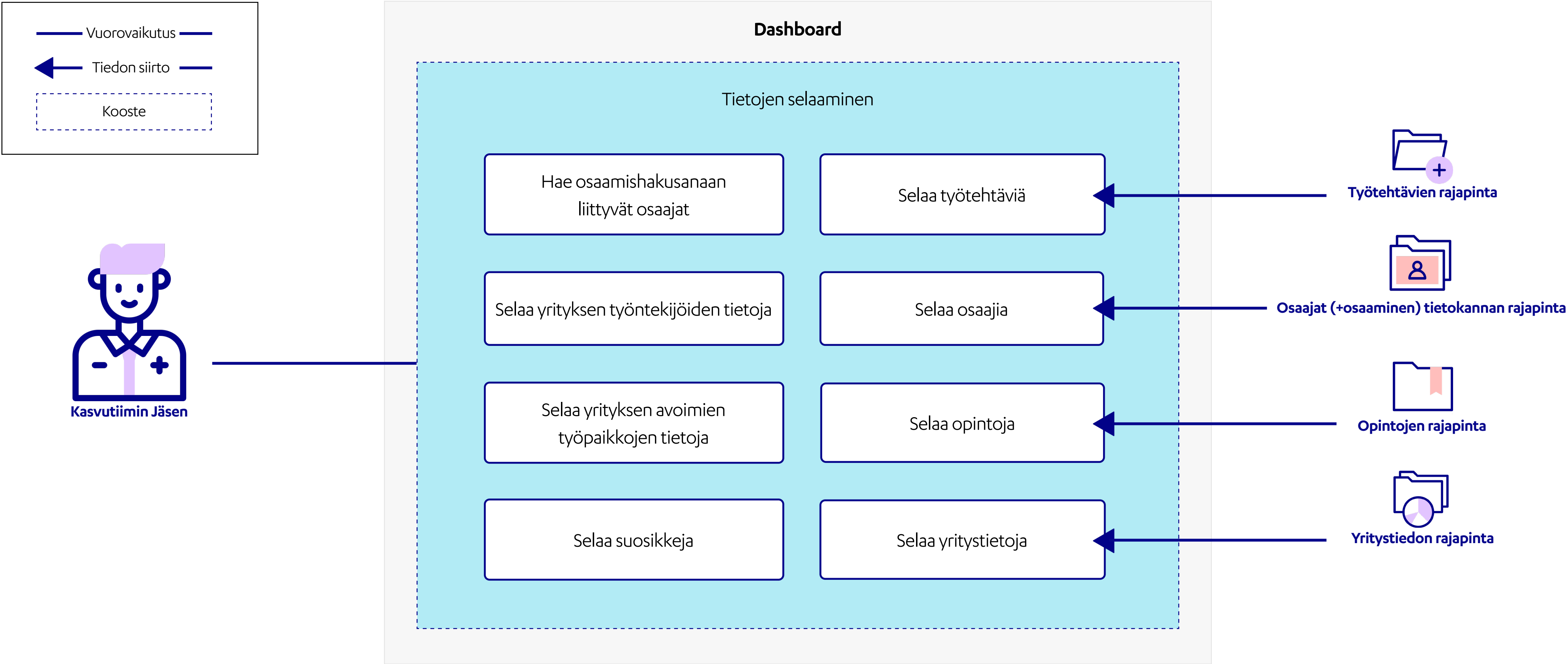
SIDOSRYHMÄT JA SOVELLUKSEN KÄYTTÄJÄT



ARKKITEHTUURI

KÄYTTÖTAPAUKSET

Esimerkki ohjelmistolla toteutettavista käyttötapauksista



KÄYTTÖTAPAUSTEN KUVAUKSET

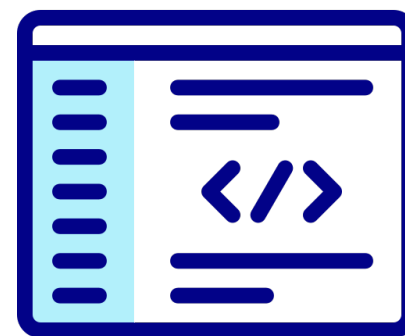
KÄYTTÖTAPAU	KUVAUS
Hae osaamishakusanaan liittyvät osaajat	Kasvutiimin jäsen hakee hakusanan perusteella osaajia, joilla on hakusanan mukaista osaamista.
Selaa yrityksen työntekijöiden tietoja	Kasvutiimin jäsen hakee ja valitsee yrityksen listauksesta sekä näkee yritykseen liittyvät työntekijät, joilla on hakusanan mukaista osaamista.
Selaa yrityksen avointen työpaikkojen tietoja	Kasvutiimin jäsen hakee yrityksen avoimet työpaikat ja valitsee niistä sopivat omalle listalleen.
Selaa suosikkeja	Kasvutiimin jäsen selaa tallentamiaan suosikkeja, kuten kiinnostavia yrityksiä, työpaikkoja tai opintoja.
Selaa yritystietoja	Kasvutiimin jäsen selaa yrityksen tietoja, esimerkiksi osoite-, yhteys- ja taloustietoja.
Selaa työtehtäviä	Kasvutiimin jäsen selaa kaikkia avoimia työtehtäviä.
Selaa osaajia	Kasvutiimin jäsen selaa kaikkia työtä etsiviä osaajia.
Selaa opintoja	Kasvutiimin jäsen selaa kaikkia alkavia opintoja.

JÄRJESTELMÄT JA TEKNOLOGIAT



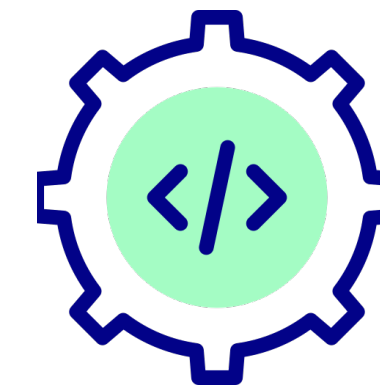
Ohjelmisto pilvipalveluna

Dashboard-sovelluksen taustalla voi olla Ohjelmisto palveluna (Saas) -järjestelmä, joka tarjoaa tarvittavat ohjelmistot web-sovelluksen kehitykseen sekä joustavaan skaalautuvuuteen käyttäjien ja datan osalta.



Dashboard

Dashboardin toteutus voi perustua Javascript-ohjelmistokehitykseen, jossa toimii palvelinohjelmisto ja asiakasohjelmisto. Käyttöliittymän toteutus voidaan tehdä asiakasohjelmistossa Javascript-, HTML- tai CSS-teknologioilla.

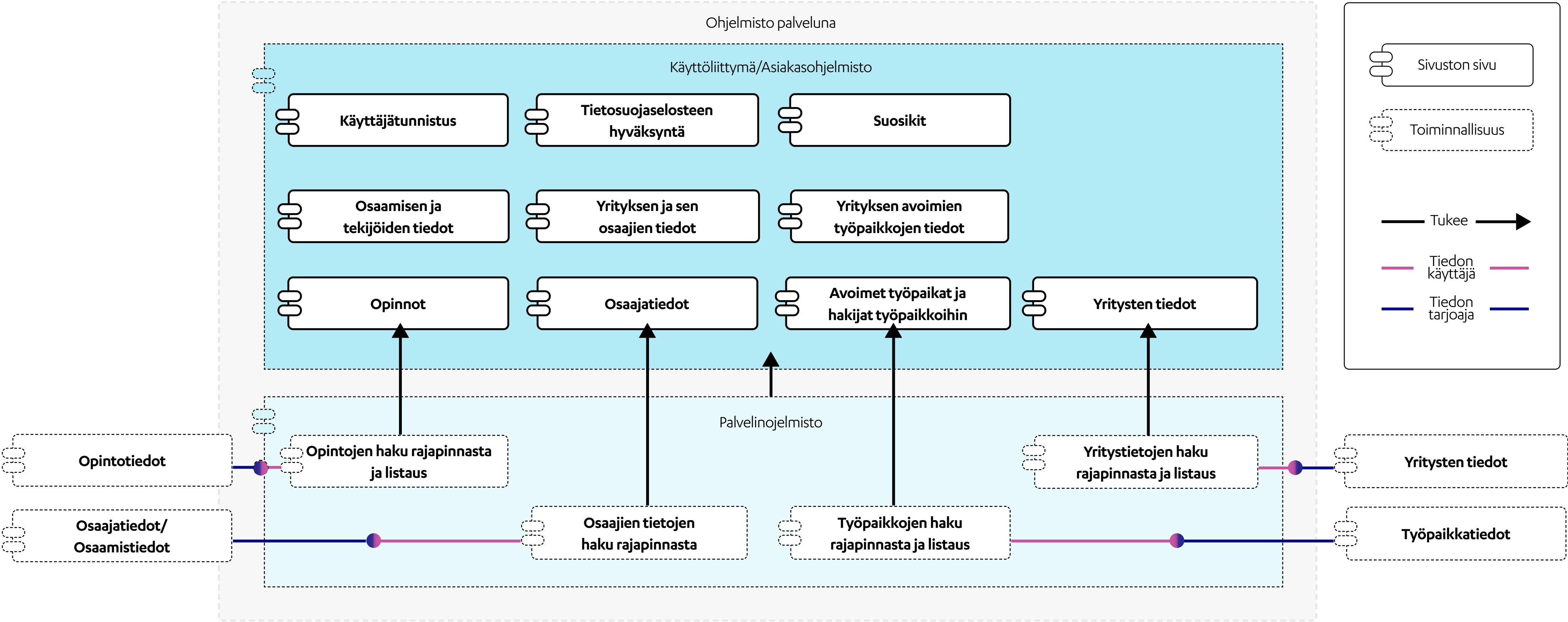


Sovellusohjelmistorajapinta

Sovellusohjelmistorajapinta tarjoaa tiedonhakuun internet-hakemiston (http-resurssi), jota Dashboard-palvelinohjelmisto hyödyntää hakiessaan tietoa.

SOVELLUSLOGIIKKA JA RAJAPINNAT

Esimerkki ohjelmiston rakenteesta toiminnoilla, rajapinnoilla ja käyttöliittymän sivuina



SOVELLUSLOGIIKKA JA RAJAPINNAT, SIVUJEN KUVAUKSET

SIVU	KUVAUS
Suosikit	Käyttäjä voi selata suosikkejansa, liittyen esimerkiksi työpaikkaan, työntekijään tai opintoon.
Osaamisen ja tekijöiden tiedot	Käyttäjä voi tarkastella tiettyä osaamista ja osaajia, joilla on kyseistä osaamista.
Yrityksen ja sen osaajien tiedot	Käyttäjä voi tarkastella tiettyä yritystä ja sen osaajia osaamistietoineen.
Yrityksen avoimien työpaikkojen tiedot	Käyttäjä voi tarkastella tietyn yrityksen avoimia työpaikkatietoja, joissa on mainittu esimerkiksi osaamisvaatimukset.
Opinnot	Käyttäjä voi tarkastella hakusanaan (esim. osaaminen/taito) liittyviä opintoja.
Osaajatiedot	Käyttäjä voi tarkastella tietyn osaajan tietoja, esimerkiksi osaamista ja koulutustaustaa.
Avoimet työpaikat ja hakijat työpaikkoihin	Käyttäjä voi selata kaikkien avointen työpaikkojen listaa ja valittuaan tietyn työpaikan tarkastella kyseiseen työpaikkaan hakeneita osaajia.
Yritysten tiedot	Käyttäjä voi selata kaikkien yritysten listaa (voi olla rajattu myös toimialoittain) ja valitsemansa yrityksen yhteystietoja ja taloustietoja.

SOVELLUSLOGIIKKA JA RAJAPINNAT, TOIMINNALLISUUKSIEN KUVAUKSET

TOIMINNALLISUUS	KUVAUS
Opintotiedot	Avoin rajapinta, joka tarjoaa esimerkiksi toisen ja kolmannen asteen opintotiedot.
Osaajatiedot/osaamistiedot	Avoin rajapinta, joka tarjoaa osaajien ja heidän osaamisensa tiedot. Rajapinnan tarjoama tieto voi tarvittaessa anonymisoida osaajan henkilötiedot.
Yritysten tiedot	Avoin rajapinta, joka tarjoaa vähintään (esimerkiksi rajausta ”Vantaa” hyödyntäen) yritysten perustiedot (yhteystiedot ja osoitteet) ja taloustiedot.
Työpaikkatiedot	Avoin rajapinta, joka tarjoaa (esimerkiksi rajausta ”Vantaa” hyödyntäen) avoimien työpaikkojen tiedot, joista ilmenee esimerkiksi työpaikan ilmoittaja yhteystietoineen, vaatimukset työpaikkaan ja haku aika.
Opintojen haku rajapinnasta ja listaus	Palvelinohjemiston toiminnallisuus, joka hakee opintotiedot ja tuottaa tiedon ”Opinnot”-sivulle ja käyttäjän hakukriteerien mukaan.
Osaajien haku rajapinnasta ja listaus	Palvelinohjemiston toiminnallisuus, joka hakee osaajien tiedot ja tuottaa tiedon ”Osaajatiedot”-sivulle käyttäjän hakukriteerien mukaan.
Työpaikkojen haku rajapinnasta ja listaus	Palvelinohjemiston toiminnallisuus, joka hakee työpaikkojen tiedot ja tuottaa tiedon ”Avoimet työpaikat ja hakijat työpaikkoihin”-sivulle käyttäjän hakukriteerien mukaan.
Yritystietojen haku rajapinnasta ja listaus	Palvelinohjemiston toiminnallisuus, joka hakee yritysten tiedot ja tuottaa tiedon ”Yritysten tiedot”-sivulle käyttäjän hakukriteerien mukaan.

JATKOKEHITYS

Kansallisen sovellusalan hyödyntäminen

- Kansallinen sovellusala tarjoaisi yhdenmukaisia sovelluskehitysmalleja hankkeille sekä mahdollistaisi nopeammat ja edullisemmat kokeilut.

Vahva kansallinen käyttäjätunnistus

- Vahvalla kansallisella tunnistautumisella saadaan järjestelmän käyttöön skaalautuvuutta.

Avoimen datan rajapintojen hyödyntäminen standardin mukaisella tietomuodolla

- Rajapinnoista haettavan tiedon tulisi olla täysin vapaasti hyödynnettävissä. Kaupallisten toimijoiden avoimet rajapinnat ja niiden hyödyntäminen voi vaatia luvan ja sen jälkeen lupien hallinnan. Rajapinnoista haettavan tiedon määrittäminen standardin mukaiseksi helpottaa tiedon tarjoajien rajapintasuunnittelua ja parantaa integroituvuutta.



LIIKETOIMINTAMAHDOLLISUUDET

Dashboard ohjelmistopalveluna (SaaS) kaupungeille

- Käyttöliittymä kaupungin logolla ja väreillä
- Valtakunnallisten työpaikka-, yritys- ja opintotietojen rajausta tarvittaessa alueellisesti
- Lisensseihin perustuva veloitus



RISKIT

Sovelluksen toteuttajalla tulee olla hyvä ansaintalogiikka/
rahoituspohja kehittämisen tueksi.

Valtakunnallisten opintotietojen yhdenmukaistaminen,
jotta opintotietoja voidaan helposti hakea sovellukseen,
vaatii oman projektinsa.

Valtakunnallisten työpaikkatietojen yhdenmukaistaminen,
jotta työpaikkatietoja voidaan helposti hakea sovellukseen,
vaatii oman projektinsa.





Siirry takaisin sivulle 29



UKV-BOTTI

Toteutussuunnitelma

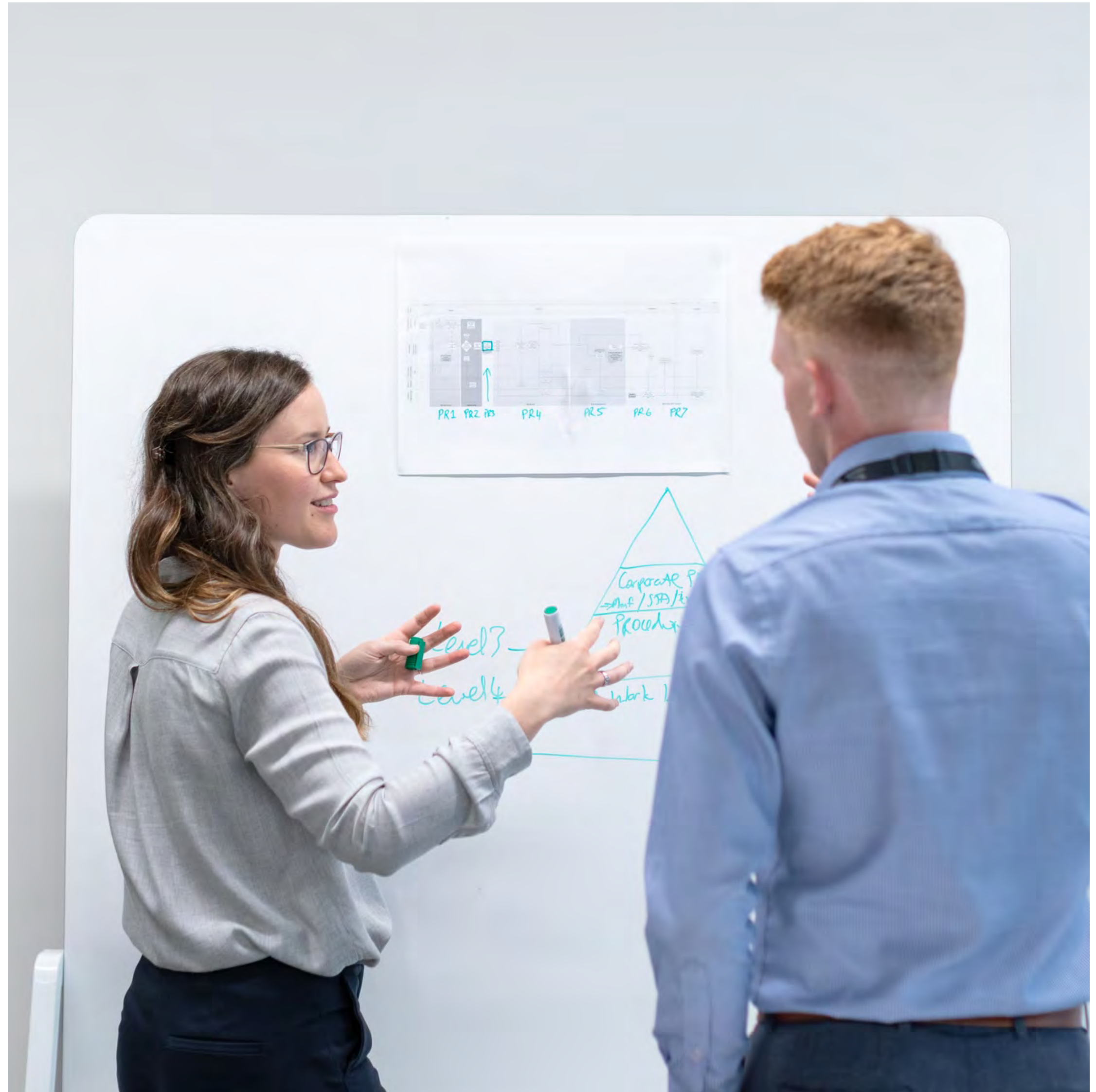
URBAANIA
KASVUA
VANTAA



JOHDANTO

UKV-Botti esikartoittaa yritysten teknisiä ja liiketaloudellisia haasteita keskustelubotin kanssa käytävän automatisoidun ja polkumaisen dialogin avulla. UKV-Botti auttaa muun muassa asiakashankinnassa ja mahdollistaa tarvelähtöisen ja kohdennetun asiakaskontaktoinnin.

UKV-Botin tausta-ajatus juontaa juurensa hankkeessa kehitetystä Sparria teknoloikkaan -palvelusta, josta kertyneiden kokemusten mukaan pk-yritysten teknologisissa muutosprojekteissa on kasvavaa tuen tarvetta. Yritysten tueksi ideoitiin ensin Teknoloikka-verkkosivustoa, josta löytyisi kootusti oppeja ja ohjeita teknologisiin kehityshankkeisiin. Ideaa kuitenkin jatkokehitettiin innovatiivisempaan ja interaktiivisempaan suuntaan keskustelubotiksi, joka yhdistää yrityksiä ja yrityspalveluja tarjoavia tahoja automatisoidusti.



SISÄLLYSLUETTELO

Johdanto

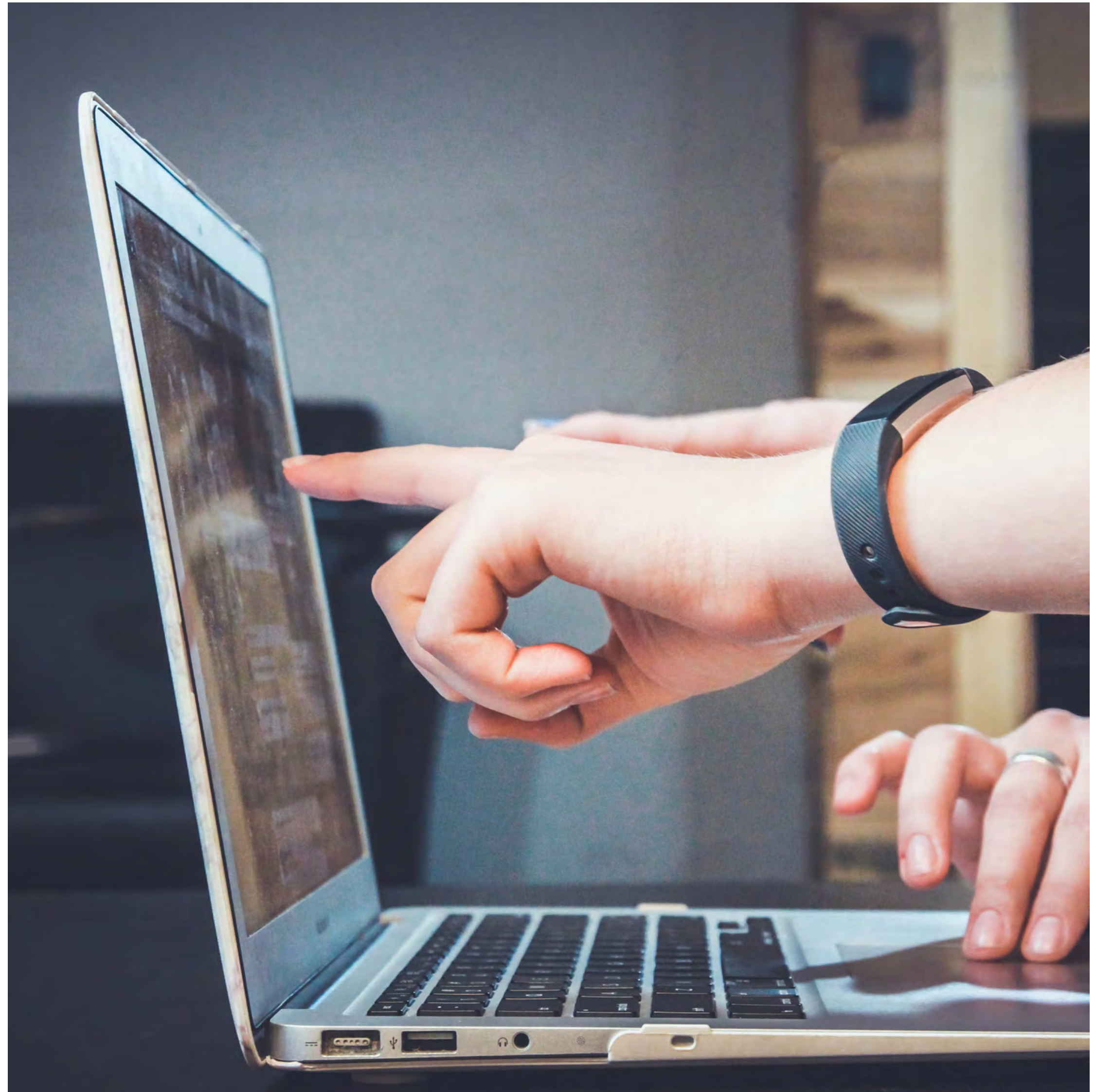
- Demo
- Käyttötapaukset
- Prosessikaavio

Toteutus

- Järjestelmät ja teknologiat

Jatkokehitys

Kannattavuus ja riskit



DEMO



**Alla olevasta linkistä löydät demon UKV-botista,
joka on rakennettu hankkeen aikana tuotetun
PoC:n (Proof of Concept) pohjalle.**

SIIRRY DEMOON

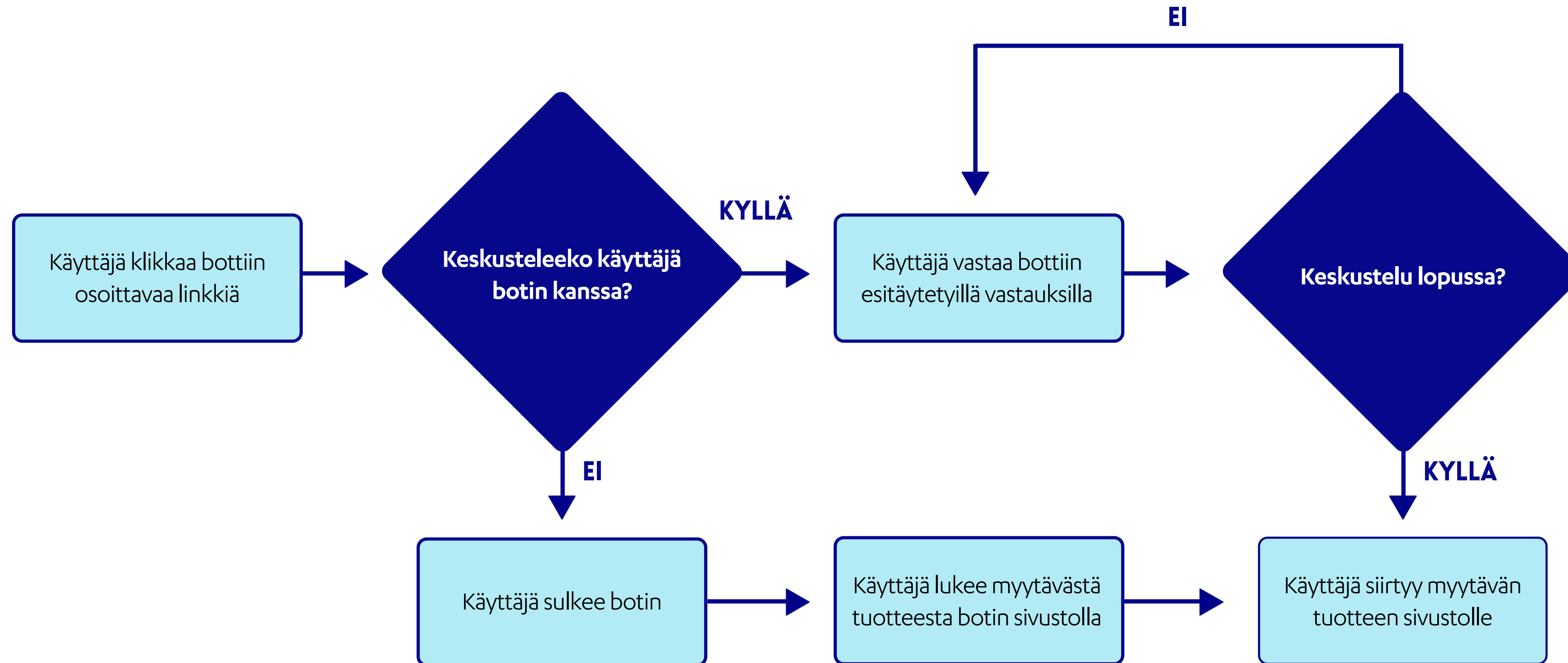
KÄYTTÖTAPAUKSET

BOTIN OMISTAJA	KÄYTTÄJÄ
Kirjautuu botin hallintapaneeliin	Menee juttelemaan botin kanssa sähköpostiin tulleen linkin kautta
Muokkaa botin keskustelupolkuja hallintapaneelissa	Sulkee botin ponnahdusikkunan jotta voi lukea sivustolla olevaa tekstiä
Muokkaa botin sivustolla olevaa tekstiä hallintapaneelissa	Juttelee botin kanssa esitäytetyillä vastauksilla
Lisää linkin botin viestikuplaan hallintapaneelissa	Siirtyy myytävän palvelun verkkosivuille botin antaman linkin kautta
Lisää kuvan botin viestikuplaan hallintapaneelissa	
Lataa botin kanssa käydyt keskustelut Excel-tiedostona	
Tarkkailee botin keräämää tilastotietoa hallintapaneelistä	

***Botin omistaja:** Yrityksen edustaja ***Käyttäjä:** Botin kanssa keskusteleva henkilö

PROSESSIKAAVIO

Käyttäjän polku järjestelmässä



TOTEUTUS

UKV-botti on ohjelmistopalveluna (SaaS) toimiva järjestelmä, jolla yritykset voivat toteuttaa asiakashankintaansa interaktiivisesti. Botista on hankkeen aikana luotu pitkälle kehitetty PoC, jonka MIT-lisenssin alainen lähdekoodi löytyy alla olevasta linkistä. Lähdekoodia ja botin demoa voi lisenssin mukaisesti käyttää botin jatkokehittämisen tukena.

PoC:n toiminnot

- Keskustelupuuhan perustuva keskustelubotti
- Useiden eri keskustelupuiden rakentaminen ja muokkaaminen editorilla
- Sivuston luominen
- Raportoinnin ja analytiikan kerääminen

Botin jatkokehittäminen vaatii arviolta kolmen kuukauden työ määrää.

POC:N LÄHDEKOODI



JÄRJESTELMÄT JA TEKNOLOGIAT



Firestore hosting, firestore

- Sivuston ylläpitäminen
- Tietokanta
- Analytiikka



Vue3

- Sivuston ulkonäkö
- Sivuston toiminnallisuus



D3.js

- Keskustelujen muokkaaminen
- Tilastojen visualisoiminen



Markdown

- Keskustelujen ulkonäkö
- Sivuston ulkonäkö

JATKOKEHITYS

Palvelun laaja-alainen käyttöönotto yrityksen normaalissa asiakasrajapinnassa jatkuvan automaation tukena

- Yritysten omiin verkkosivuihin liitettävä irrallinen versio botista
- Laajempi asiakaskontaktointin automatisointi
- Järjestelmän toimivuuden edistäminen koneoppimisella
- Keskustelubotin toteutus ilman aiempaa kokemusta ohjelmoinnista
- Keskustelupuu-editori vapaaseen käyttöön julkishallinnossa



KANNATTAVUUS JA RISKIT

Riskit

- Käyttäjien ennakkoluulot keskusteluboteista saattavat vähentää botin käyttöä
- Botti vaatii suuremman asiakasmassan kuin henkilökohtainen asiakaskontaktointi
- Huonosti suunniteltu viestintä haittaa botin käyttöä

Hyödyt

- Toimii tehokkaasti normaalin myyntityön tukena
- Tarjoaa interaktiivisen tavan täyttää lomakkeita
- Helppo hyödyntää monikanavaisesti viestinnässä
- Voidaan kartoittaa käyttäjäystävällisesti suuria yritysrekistereitä





Siirry takaisin sivulle 30

