



<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oppiaine	Johtaminen ja organisointi	Päivämäärä	7.10.2008
Tekijä(t)	Olli Rajamäki	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	87
Otsikko	Sosiaaliset verkostot asiantuntijayhteisössä – Yritysneuvojen työ ja työn onnistumista tukevat kontaktit		
Ohjaaja(t)	KTT Juha Laurila		

#### Tiivistelmä

Erilaiset verkostot ovat olleet 1980-luvun loppupuolelta tutkijoiden kiinnostuksen kohteena. Verkostomuotoinen tyyli on nykyään vallitseva tapa organisoida, mutta verkostojen rakenteet vaihtelevat kuitenkin erilaisissa sosiaalisissa konteksteissa. Myös julkisen sektorin yrityspalveluissa on Suomessa herätty kehittämään verkostomuotoista toimintatapaa. Tutkimuksen kirjallisuuskatsauksessa käsitellään verkostojen sosiaalista ulottuvuutta eri näkökulmista. Tämän kautta päädytään käsittelemään verkostoituneita yrityspalveluita.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää sosiaalisten kontaktien vaikutusta aloittelevien yritysten neuvonta- ja palvelutyössä. Tarkastelun kohteena ovat julkisen sektorin yritysneuvojat. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat: 1. Miten yritysneuvojat kokevat työnsä? 2. Millaiset ovat yritysneuvojan työn onnistumiseen vaadittavat kontaktit? 3. Millä tavalla työhön liittyvillä sosiaalisilla kontakteilla on merkitystä tiedon siirtämisessä? 4. Millaisena yritysneuvojat kokevat yrityspalveluverkoston kehitykset ja haasteet? Tutkimuksen tavoitteena on muodostaa uudentyyppistä tietoa yritysneuvojen ja yrityspalveluverkoston toiminnasta sosiaalisessa kontekstissa. Tutkimus on vertaileva tapaustutkimus ja se on toteutettu laadullisin menetelmin. Aineisto on kerätty haastattelemalla kahdeksaa henkilöä kahdesta eri kohdeorganisaatiosta.

Tuloksista voidaan nostaa esiin asiakkaan, kokemuksen ja henkilökohtaisen vuorovaikutuksen merkittävyys yritysneuvojille. Kasvokkain tapahtuva kontakti koettiin erittäin tärkeäksi niin asiakaspalvelussa kuin yhteistyössä muiden yrityspalvelukentän toimijoiden kanssa. Yritysneuvojen työhön liittyvät kontaktit olivat paremminkin työskentelyä tukevia kuin varsinaisesti työn onnistumiseen vaikuttavia yhteyksiä. Yleisesti yrityspalvelukentän toimintaa voi kuvata epämuodollisen kanssakäymisen ja yleisen innostuneisuuden väriltä.

Yritysneuvojen työn tekemiseen liittyvät sosiaaliset verkostot ovat verrattavissa monen muun organisaation vastaaviin. Neuvojen henkilökohtaisten verkostojen tietyn tasoisen kuvaaminen saattaisi helpottaa kontaktien hyödyntämistä esimerkiksi henkilönvaihdoistilanteissa. Tietämyksen siirto kohdeorganisaatioissa ei aiheuta ongelmia. Kontaktipohjan laajuus ja sisäistetty verkostomainen tapa toimia puoltavat tietämyksen vaihdannan onnistumista. Yritysneuvojen innostuneisuutta pitää vaalia ja erilaiset kehittämistoimet toteuttaa vain silloin, kun ne parantavat neuvojen työskentelymahdollisuuksia ja siten asiakkaiden etua.

Asiasanat	sosiaaliset verkostot, yritysneuvonta, yrityspalvelukenttä, kontakti
Muita tietoja	