



# Oamk Journal

Oulun ammattikorkeakoulun julkaisu

Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

This is an electronic reprint of the original article. This version may differ from the original in pagination and typographic detail.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä/Please cite the original version:

Kontiainen, T-M., Koskela, K., Kärnä, M., Lehtimäki, M., Jussila, A-L. & Kiviniemi, L. 2022. Laadullinen tutkimus osana palveluiden kehittämistä. Oamk Journal 91/2022. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2022061546608>

# Laadullinen tutkimus osana palveluiden kehittämistä

15.6.2022 - Kontiainen Tanja-Maarit, Koskela Katja, Kärnä Miia, Lehtimäki Marjo, Jussila Aino-Liisa, Kiviniemi Liisa

**Laadullisen tutkimuksen prosessi ja tulokset mahdollistavat syventymisen ajankohtaisiin yhteiskunnallisiin ilmiöihin ja niiden kehittämiseen. Laadullinen tutkimus on oivallinen tapa tutkia, kun halutaan tietää esimerkiksi opiskelijoiden kansainvälistymisen edistämisestä tai johtajuuteen liittyvistä odotuksista. Jos on tarpeen etsiä asiakkaiden ja johtajien omien kokemusten erilaisuutta tai yhdistäviä piirteitä yleistettävyyden ja objektiivisen totuuden sijaan, on laadullinen tutkimus paikallaan.**

Kehittämistoiminnan tutkimuksellinen asetelma perustuu ajatukseen, että tutkimus palvelee kehittämistä ja tarjoaa menetelmiä ja niiden soveltamiseen sopivan ajattelutavan. Lähtökohtana on osallistuva tutkimus, jossa tutkimus on yhteisöä muuttava ja rakentava voima. [1]

Artikkeli on toteutettu osana Oulun ammattikorkeakoulun YAMK-opiskelijoiden monialaista vapaasti valittavaa opintojaksoa. Tehtävänä oli kuvata ja pohtia laadullisen tutkimuksen metodologisia valintoja. Tässä artikkelissa tarkastellaan kahta YAMK-opinnäytetyötä ja kahta väitöskirjaa, joissa laadullisten tutkimusmenetelmien hyödyntäminen tarjoaa muutosta vauhdittavia ratkaisuja palveluiden kehittämiseen.



# Asiakaslähtöisyys ja ihmisläheisyys korostavat yksilöiden kokemuksia

Terveydenhuollossa ihmiskäsitys on kokonaisvaltainen, mikä tarkoittaa vastavuoroista vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Terveyspalveluiden toiminta on asiakaslähtöistä, mikä tarkoittaa ihmisen kohtaamista ihmisarvoisena yksilönä. Keskeistä on, että toimintaa suunnitellaan asiakkaan tarpeen näkökulmasta. [4]

Haapaniemen opinnäytetyössä tutkimuksen tarkoituksena oli syventää ymmärrystä ilmiöstä asiakkaiden itsensä kuvaamana. Näkökulma näkyy opinnäytetyön tutkimustehtävissä, joissa selvitetään epävakaasta persoonallisuushäiriöstä kärsivien asiakkaiden kokemuksia työkykyynsä vaikuttavista ja edistävästä tekijöistä.

Kepasen tutkimuksessa osaamisperusteiseen opiskeluprosessiin luotiin uusi asiakaslähtöinen näkökulma. Erityisopettajaopiskelijoiden omat kertomukset toivat esille heidän kokemuksensa ja näkemyksensä sekä kasvattivat samalla heidän omaa ammatti-identiteettiään. Ihmisnäkökulma näkyy tutkimuksen tarkoituksena ja tavoitteena, kun haluttiin tulkita ja kuvata opiskelijoiden tarinoita oppimisprosessin toteutumisesta. Tutkimuksen lähtökohtana on sosiokonstruktivistinen tutkimusparadigma, jossa tieto on suhteellista ja kontekstisidonnaista ja perustuu sekä kokemukseen että vuorovaikutukseen. Ontologia eli todellisuuskäsitys on konstrukttiivinen. Se näkyy todellisuuden rakentumisena sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, jossa todellisuus on tulkinnallinen. Epistemologinen näkemys eli tiedon luonne on tutkimuksessa tietoteoreettinen, konstruktivistinen, emansipatorinen ja instrumentaalinen. [3]

Smedsin opinnäytetyössä asiakasläheisyys käy ilmi menetelmävalintojen kautta. Hän on valinnut asiakaslähtöisen palvelumuotoilun opinnäytetyönsä menetelmäksi, koska sen avulla voidaan ymmärtää ihmisten ja heidän käyttäytymisensä suhdetta fyysiseen tai digitaaliseen palveluun tai tuotteeseen. [2]

Kinnusen väitöskirjan tieteenfilosofinen lähtökohta on fenomenologis-hermeneuttinen, jossa johtamisen ja julkisen hallinnan todellisuus nähdään sosiaalisena konstruktiona ja viestintä merkitysten tuottamisena. Konstruktiossa

kieli on tapa jäsentää ilmiötä ja rakentaa toimintaa, tapahtumia ja organisaatioita. Ihmisläheisyys on keskeinen osa tutkimusta. Johtajuutta tarkastellaan johtamisen rajapinnoilla rakentuvien viestintäroolien ja niiden vuorovaikutteisuuden, johtajuuden tilan ja johtajuustyyppien sekä muutosviestinnän osatekijöiden avulla. Näiden osa-alueiden tavoitteena on löytää yhdistävän viestinnällisen johtajuuden edellytyksiä. Tutkimukseen valittu rajapintojen näkökulma korostaa johtajuuden rooleja ja yhteistyön merkitystä. [5]

Laadullisille tutkimusmenetelmille ominainen asiakaslähtöisyys ja ihmisläheisyys syventävät ymmärrystä näissä tutkimuksissa tutkittavien ilmiöiden vaikutuksista niihin ihmisiin, joita ne koskevat. Tätä voitaneen pitää hyvänä lähtökohtana palveluiden laadun kehittämiseksi.

## Tutkiminen narratiivisen tutkimuksen tai teemahaastattelun avulla

Narratiivinen eli kerronnallinen tutkimus kohdistaa huomionsa kertomuksiin ja kertomiseen tiedon välittäjänä ja rakentajana [6]. Laadullinen tutkimus narratiivisesti toteutettuna on perusteltua silloin, kun tutkitaan ihmistä ja ollaan kiinnostuneita tapahtumista, joissa he ovat aktiivisia toimijoita [3].

Kepasen narratiivisessa pitkittäistutkimuksessa on haettu ymmärrystä opettajaopiskelijoiden koko opintopolun ajalta. Metodeina tiedon tuottamisessa käytettiin haastatteluja ja kirjoitettuja tarinoita. Opintojen alussa heti itsearviointien jälkeen toteutettiin ensimmäinen yksilöhaastattelu strukturoituna teemahaastatteluna, jolla haettiin välitöntä kuvausta toiminnasta. Tutkimukseen haettiin lisätietoa koulutuksen aikana tarinoista. Opiskelijoita ohjattiin kirjoittamaan omasta opiskelustaan annetun otsikon mukaan. Toinen haastattelu toteutettiin tarinan kirjoittamisen jälkeen. Haastattelun yksilölliset kysymykset nostettiin kunkin opiskelijan tarinoista teeman mukaan. Tämän puolistrukturoidun haastattelun tavoitteena oli keskeisten teemojen ja aiheiden avulla saada vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tavoitteena oli myös jatkaa ja täsmentää kirjoitettujen tarinoiden narratiiveja. [3]

Smeds on kerännyt aineiston teemahaastatteluilla perustellen sitä sillä, että teemahaastattelu huomioi ihmisten tulkinnat ja merkityksenannot asioihin. Haastattelu sopii laadulliseen tutkimukseen, koska tarkentavien kysymysten avulla haastateltava voi kuvailla aihepiiriä syvemmin ja laajemmin. Haastatteluissa on siis mahdollisuus selventää kysymyksiä sekä syventää saatavaa tietoa, ja keskustelemalla voidaan saada esille asioita, joita ei muuten saataisi selville. Teemahaastatteluilla Smeds on pyrkinyt saamaan aineistoa, jonka perusteella voidaan luoda erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja siihen, miten digitalisaatiota voitaisiin hyödyntää kansainvälisen liikkuvuuden parantamiseksi. [2]

Smedsin mukaan asiakkaan näkökulma tulee esiin hänen opinnäytetyössään teemahaastatteluiden kautta [2]. Tässä on kuitenkin ristiriita, sillä haastateltavat ovat oppilaitoksen henkilökuntaa, eivätkä opiskelijoita, jotka hän toisessa yhteydessä tunnistaa palveluntarjoajan asiakkaiksi.

Kinnusen tutkimusaineisto muodostuu 19:n sosiaali- ja terveystieteiden teemahaastattelujen lisäksi taustoittavasta dokumenttiaineistosta, joka koostuu tutkimuskuntien viestinnän vastuuta, tehtäviä ja tavoitteita määrittelevistä asiakirjoista. Haastatteluaineisto on analysoitu soveltamalla laadullista sisällönerittelyä sekä narratiivista menetelmää hyödyntäen. [5]

Teemahaastatteluihin osallistumisen perustuessa vapaaehtoisuuteen niihin valikoituu ihmisiä, jotka haluavat kertoa näkemyksensä. Esimerkiksi Smeds valitsi haastatteluihin viisi asiantuntijaa, jotka hänen näkemyksensä mukaan tietävät kyseessä olevista asioista eniten. Haastatteluihin osallistui heistä neljä. Kepanen puolestaan valitsi koko aloittavien erityisopettajaopiskelijoiden ryhmän ja kaikki yhtä lukuun ottamatta osallistuivat tutkimukseen. Laadullista tutkimusta arvioitaessa onkin pohdittava, onko aineiston määrä ja monipuolisuus riittävä takaamaan tutkimuksen luotettavuuden ja ovatko tulkinnat todenmukaisia.

# Uusia ratkaisuja laadullisia tutkimusmenetelmiä hyödyntäen

Palvelumuotoilu asiakaslähtöisen kehittämistyön menetelmänä tarjoaa selkeän prosessin ja työkaluja, joiden avulla voidaan nopeasti testata aineettomia palvelukonsepteja [7].

Palveluiden kehittämisen keskiössä on asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen. Smedsin opinnäytetyössä palvelumuotoilua käytettiin tulosten visualisointiin muodostamalla tuloksista opiskelijan palvelupolku. Palvelupolusta nähdään heti, mihin kohtiin tulee kiinnittää huomiota ennen uuden koulutusohjelman suunnittelua sekä kuinka paljon erilaisia digitaalisia alustoja ja sovelluksia niin opiskelijoiden kuin henkilökunnan tulee hallita. [2]

Haapaniemen tutkimuksen keskeiseksi kehittämiskohdaksi nousi hoidon oikea-aikaisuuden parantaminen, jota lähdettiin tarkastelemaan aikaisemmin tehdyn palvelun blueprintin avulla [4]. Palveluprosessin analysointiin kehitetty palvelun blueprint on prosessikaavio, joka kuvaa yksityiskohtaisesti palveluprosessin etenemistä ja eri osallistujien rooleja. Tarkoituksena on kuvata palveluprosessi objektiivisesti niin, että kaikki osapuolet ymmärtävät samalla tavalla, millainen palvelun kokonaisuus on, mikä helpottaa palvelun kehittämistä yhdessä. [7] Haapaniemen tutkimuksessa palvelun blueprintin avulla pyrittiin tunnistamaan oikea-aikaisuuteen liittyvät tekijät. Ongelman ratkaisumenetelmänä käytettiin aivoriihettä, jossa tarkoituksena oli tuottaa ideoita ryhmässä. Ideoinnin perusteella löydetyt kehittämiskohteet olivat hyvin konkreettisia: selkeämpi ohjeistus läheteiden laatimiseen ja hoitoon pääsyn kriteereihin sekä arviointilomakkeen päivittämisen tarve. [4]

Palvelumuotoilua käytetään usein silloin, kun yritetään ymmärtää ihmisten ja heidän käyttäytymisensä suhdetta fyysiseen tai digitaaliseen palveluun tai tuotteeseen. Silloin palvelumuotoilun lopputulos vastaa asiakastarpeisiin. Menetelmän avulla on voitu nostaa esiin uusia kehityskohteita. Palvelumuotoilun menetelmät mahdollistavat uusien ratkaisujen testaamisen, mikä näissä tutkimuksissa on jäänyt hyödyntämättä.

# Laadulliset tutkimusmenetelmät vähän tutkittujen ilmiöiden äärellä

Tarkasteltujen laadullisten tutkimusten avulla lähestytään aiheita, joita on tutkittu ennestään hyvin vähän, mikä on ominaista laadulliselle tutkimukselle. Tutkimukset tuottavat uutta tietoa palveluiden kehittämiseen asiakkaiden itsensä sanoittamana.

Tässä artikkelissa esitettyjen tutkimusten luonne on ollut olemassa olevia muutoksia vauhdittava. Esimerkiksi Kepasen [3] tutkimukseen osallistuneet opettajaopiskelijat oppivat samalla itse uutta osaamisperusteisuudesta. He osaavat hyödyntää koulutusmallia työssään. Kinnunen [5] puolestaan pyrkii ennakoimaan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa tarvittavan yhteisöviestinnän tarpeita. Tutkimuksia arvioitaessa on keskeistä tiedostaa, kenen tarinoita kuunnellaan palvelua kehitettäessä.

Tarkastelluissa ammattikorkeakoulun opinnäytetöissä käsiteltiin hyvin pintapuolisesti metodologisia kysymyksiä ja niiden perusteluja. Lähestymistapa oli kehittämisorientoituneempi kuin väitöskirjatutkimuksissa. Toisaalta tutkimusten tuloksena löydettiin uusia kehittämis ehdotuksia, ei niinkään kokeiltu uusia ratkaisuja käytäntöön, mihin palvelumuotoilun työkalut soveltuisivat. Laadullisia tutkimusmenetelmiä voisi kenties hyödyntää monipuolisemminkin osana palveluiden kehittämistä.

Kontiainen Tanja-Maarit, kuntoutuksen asiantuntijan opiskelija (YAMK)  
Oulu ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Koskela Katja, liiketoiminnan kehittämisen opiskelija (YAMK)  
Oulun ammattikorkeakoulu, Liiketalouden yksikkö

Kärnä Miia, palveluliiketoiminnan kehittämisen opiskelija (YAMK)  
Oulun ammattikorkeakoulu, Kulttuurialan yksikkö

Lehtimäki Marjo, palveluliiketoiminnan kehittämisen opiskelija (YAMK)  
Oulun ammattikorkeakoulu, Liiketalouden yksikkö



Jussila Aino-Liisa, yliopettaja

Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Kiviniemi Liisa, yliopettaja

Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

## Lähteet

[1] Vanhanen-Nuutinen, L. 2010. Työelämälähtöisyys hankekirjoittamisessa. Teoksessa P. Lambert & L. Vanhanen-Nuutinen (toim.) Hankekirjoittaminen. Välineitä hanketoimintaan ja opinnäytetyöhön. Haaga-Helia tutkimuksia 1, 85–108.

[2] Smeds, L. 2021. Opiskelijoiden kansainvälisyyden parantaminen digitalisaation avulla. Opinnäytetyö. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Hakupäivä 13.3.2022. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021052410818>

[3] Kepanen, P. 2018. ”Ymmärsin olevani jonkin täysin uuden opiskelutavan edessä”. Narratiivinen tutkimus polusta ammatilliseksi erityisopettajaksi osaamisperustaisessa koulutuksessa. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Hakupäivä 9.3.2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-088-3>

[4] Haapaniemi, N. 2017. Työkykyä kehittämässä. Epävakaatyöryhmän hoidon kehittäminen asiakkaiden työkykyisyyttä tukevammaksi. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Hakupäivä 3.4.2022. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017111417031>

[5] Kinnunen, E. 2019. Yhdistävä viestintä – viestinnän rakentuminen sosiaali- ja terveysjohtamisen rajapinnoilla. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Hakupäivä 16.3.2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0987-9>

[6] Heikkinen, H. 2018. Kerronnallinen tutkimus. Teoksessa R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittavalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-Kustannus.

[7] Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2020. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

## METATIEDOT

**Tyyppi:** Artikkel

**Julkaisija:** Oulun ammattikorkeakoulu

**Julkaisunumero:** 91/2022

**Julkaisuvuosi:** 2022

**Tekijätiedot:** Kontiainen Tanja-Maarit, Koskela Katja, Kärnä Miia, Lehtimäki Marjo, Jussila Aino-Liisa, Kiviniemi Liisa

**Oikeudet:** CC BY-SA 4.0

**Kieli:** suomi

**Pysyvä osoite:** <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2022061546608>

**Tiivistelmä:** Artikkel

Artikkeli perustuu ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelijoiden monialaisen vapaasti valittavan opintojakson tehtävään, jossa kuvattiin ja pohdittiin laadullisen tutkimuksen metodologisia valintoja. Artikkelin valittiin tarkasteltavaksi kaksi väitöskirjaa ja kaksi ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon (YAMK) opinnäytetyötä. Väitöskirjojen lähestymistavat olivat fenomenologis-hermeneuttinen ja narratiivinen. Toisessa YAMK-opinnäytetyössä hyödynnettiin palvelumuotoilun prosessia ja toisessa keskeisellä sijalla olivat haastattelut. Tarkasteltujen laadullisten tutkimusten avulla lähestyttiin aiheita, joita on tutkittu hyvin vähän, mikä on ominaista laadulliselle tutkimukselle. Tutkimukset tuottavat uutta tietoa palveluiden kehittämiseen asiakkaiden itsensä sanoittamana. Käytetyt laadulliset tutkimusmenetelmät ovat tarkastelluissa tutkimuksissa edistäneet sekä palveluiden kehittämistä että uusien palveluiden laatua. Laadullisille tutkimusmenetelmille ominainen asiakaslähtöisyys ja ihmisläheisyys syventävät ymmärrystä tutkittavien ilmiöiden vaikutuksista niihin ihmisiin, joita ne koskevat. Tätä voidaan pitää hyvänä lähtökohtana palveluiden laadun kehittämiseksi.