

# PALVELUJEN HAASTE

Case: Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPIN

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Markkinoinnin suuntautumisvaihtoehto  
Opinnäytetyö  
Kevät 2008  
Erno Hokkanen

Lahden ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma

HOKKANEN, ERNO: Palvelujen haaste  
Case: Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysver-  
kosto FINPIN

Markkinoinnin suuntautumisvaihtoehdon opinnäytetyö, 37 sivua, 18 liitesivua

Kevät 2008

## TIIVISTELMÄ

---

Tämä opinnäytetyö käsittelee palvelua ja palvelujen markkinointia. Teoriaosiossa on käsitelty palvelun määrittely ja rakenne sekä palvelujen markkinointi. Myös asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatu- ja laatunäkökulmia on teoriaosiossa käsitelty.

Opinnäytetyön empiirinen osio koostuu Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPINin jäsenille tehdystä kyselystä. Tutkimuksen kohderyhmä muodostui varsinaisista jäsenistä, joita oli kyselyn toteuttamisen ajankohtana 300 henkilöä. Vastausprosentti oli 23. Kyselyllä selvitettiin jäsenten tärkeinä pitämiä asioita nykyisten ja tulevien palveluiden osalta sekä miten hyvin heidän mielestään heidän ammattikorkeakoulunsa tarjoaa tällä hetkellä palveluja ammattikorkeakoulupohjaisen yrittäjyyden edistämiseksi.

Tutkimuksen mukaan jäsenten kokemukset eri palveluiden tärkeydestä olivat melko yhteneviä. Yleisesti FINPINin rooli kasvu- ja starttiyrittäjyyden edistäjänä ammattikorkeakouluissa koettiin merkittäväksi. Suurin osa piti yrittäjyysverkon perustoimintoja erittäin tai melko tärkeänä.

Avainsanat: palvelu, palvelujen markkinointi, laatu, asiakastyytyväisyys

Lahti University of Applied Sciences  
Faculty of Business Studies

HOKKANEN, ERNO: Challenge of Services  
Case: Finnish Polytechnics Entrepreneurship Network  
FINPIN

Bachelor's Thesis in Marketing, 37 pages, 18 appendices

Spring 2008

## ABSTRACT

---

This thesis deals with service and service marketing. The theoretical section discusses the definition and structure of service and service marketing. Also customer satisfaction and perspectives to the quality of services are studied in theoretical part.

A questionnaire survey was carried out, aimed at Finnish Polytechnics Entrepreneurship Networks members. The target group of this survey was permanent members. At the time of the study FINPIN had 300 permanent members. The rate of return was twenty-three percent. The aim of this study was to find out things that members find important and how their universities of applied sciences are capable of producing services to promote entrepreneurship. The survey focuses on both existing and future services of FINPIN.

This study showed that members think about the importance of different services quite similarly. In general, the role of FINPIN in promoting start up and growth entrepreneurship was felt to be remarkable. The results showed that most of the respondents consider FINPIN's basic operations very or quite significant.

Key words: service, service marketing, quality, customer satisfaction

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
1.1 Tutkimuksen tavoite	1
1.2 Opinnäytetyön rakenne ja eteneminen	2
2 PALVELUJEN ERITYISPIIRTEET	3
2.1 Palvelun määrittely ja rakenne	3
2.2 Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu	7
2.3 Palveluiden markkinointi	11
3 FINPININ JÄSENTUTKIMUS	12
3.1 Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPIN	12
3.1.1 Ammattikorkeakoulut	14
3.2 Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä	15
3.3 Reliabiliteetti ja validiteetti	16
3.4 Tulosten tallentaminen	16
3.5 Jäsentutkimuksen tulokset	17
3.5.1 Taustamuuttajat	17
3.5.2 FINPINin perustoimintojen merkitys	17
3.5.3 Innovaatioiden ja työelämysuhteiden johtamisen ohjelma	18
3.5.4 Starttiyrittäjäkoulu	22
3.5.5 Kasvuyrittäjäkoulu	25
3.5.6 Jatkajakoulu	29
3.5.7 Business Adviser	32
4 YHTEENVETO	35
LÄHTEET	37

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön idea lähti Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPINin tarpeesta selvittää jäsentensä tarpeita ja odotuksia suhteessa nykyiseen palvelutarjontaan ja suunnitteilla oleviin uusiin palvelutuotteisiin. Vuonna 2002 perustettu FINPIN ei ole aiemmin toteuttanut minkäänlaista jäsentutkimusta, joten tutkimuksen teettäminen koettiin tässä vaiheessa erittäin hyödylliseksi.

FINPIN edistää toiminnallaan ammattikorkeakoulupohjaista yrittäjyyttä ja on kaikkien ammattikorkeakoulujen yhteinen verkosto. Verkoston palvelut on pääosin suunnattu ammattikorkeakouluissa työskenteleville henkilöille. Koska FINPIN haluaa olla jäsentensä ja yleisesti ammattikorkeakoulujen arvostama ja luottama verkosto, on tärkeää tietää palveluita uudistettaessa ja kehittäessä, mitä jäsenet toivovat ja arvostavat. Tuntemalla jäsenensä FINPIN voi tarjota jäsenilleen heidän ja heidän edustamiensa ammattikorkeakoulujen tarpeisiin sopivia palveluita.

### 1.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen päätavoitteena oli selvittää suunnitteilla olevien sekä nykyisten palvelutuotteiden osalta varsinaisten jäsenten tärkeiksi kokemat asiat sekä miten hyvin heidän oma ammattikorkeakoulunsa niitä tarjoaa. Osatavoitteina oli selvittää, millaisena jäsenet näkevät FINPINin roolin tietyillä osa-alueilla, miten tärkeiksi FINPINin perustoiminnot koetaan sekä kuinka moni olisi kiinnostunut uusista palvelutuotteista. Tulosten perusteella palveluita voidaan kehittää asiakkaiden eli ammattikorkeakoulujen ja niiden henkilöstön ja opiskelijoiden tarpeet huomioon ottaen entistä toimivimmiksi kokonaisuuksiksi. Myös ammattikorkeakoulujen nykytilanteen selvittäminen auttaa FINPINiä kehittämään palveluistaan koko ammattikorkeakoulukenttää hyödyttäviä.

## 1.2 Opinnäytetyön rakenne ja eteneminen

Opinnäytetyön alussa on teoreettinen osio. Se rakentuu palvelun erityispiirteiden määrittelyyn, palvelujen markkinoinnin, palvelun laadun ja kehittämisen ympärille. Teoreettisessa osiossa tarkastellaan myös asiakastyytyväisyyden ja sen mittaamisen perusteita. FINPIN haluaa tuottaa jäsenilleen hyödyllisiä ja laadukkaita palveluita, joten palvelun ja sen erityisluonteen ymmärtäminen on tavoitteisiin pääsyn edellytys. Empiirisessä osassa tutustutaan FINPINiin ja ammattikorkeakouluihin. Myös tutkimuksen tausta, tulokset ja johtopäätökset käydään läpi opinnäytetyön jälkimmäisessä osiossa.

## 2 PALVELUJEN ERITYISPIIRTEET

### 2.1 Palvelun määrittely ja rakenne

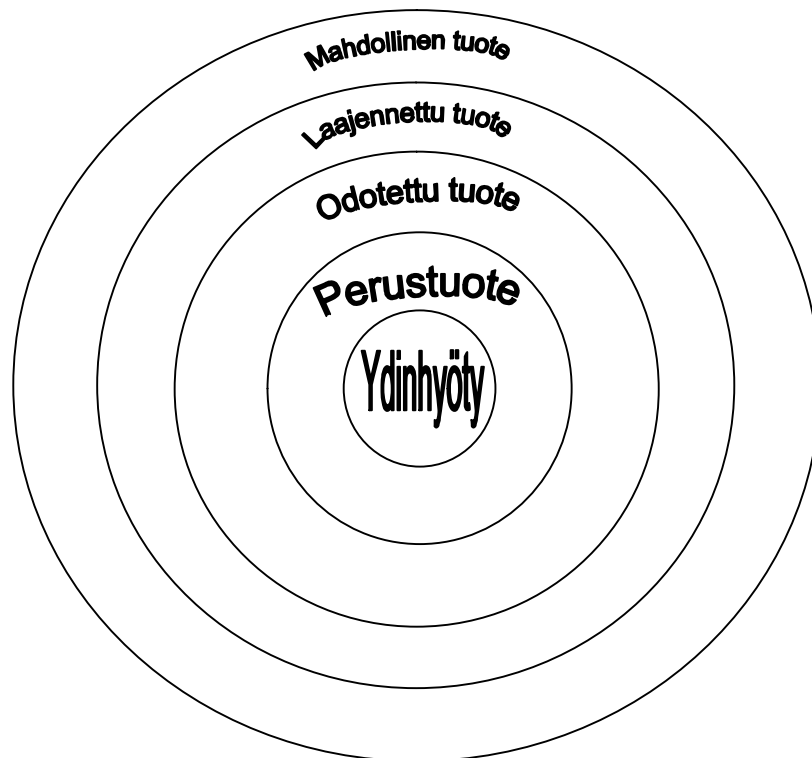
Palvelun määritelmiä on runsaasti. Gummesson määrittelee palvelun seuraavasti: ”Palvelu on jotain, mitä voidaan ostaa ja myydä, mutta mitä ei voi pudottaa varpalleen”(Grönroos 2001a, 79). Kotler (2003, 444) määrittelee palvelun toiminnaksi tai suoritukseksi, jonka voi tarjota, mutta joka ei johda minkään käsin kosketeltavan omistamiseen ja jonka tuottamiseen voi liittyä fyysinen tuote. Käsitteen määrittelyn sijaan on hyödyllisempää keskittyä palveluiden yhteisiin piirteisiin ja palvelun kulutuksen ominaispiirteisiin (Grönroos 2001a, 80).

Grönroosin (2001a, 81) mukaan useimmilla palveluilla on kolme yhteistä peruspiirrettä: palvelut ovat prosesseja, palvelun kuluttaminen ja tuottaminen tapahtuu jossain määrin samaan aikaan sekä asiakkaan osallistuminen tuotantoprosessiin jossain määrin. Koska palvelu eroaa pääpiirteiltään konkreettisesta tuotteesta, on laadunvalvonnan ja markkinoinnin järjestäminen perinteisin keinoin vaikeaa (Grönroos 2001a, 82).

Palvelun prosessiluonne on edellä luetelluista kolmesta yhteisestä peruspiirteestä tärkein. Palvelun prosessiluonteesta johtuvat useimmat muut palvelun ominaispiirteet. Asiakas mieltää usein palveluksi vain osan prosessista ja eri osien tulokset, koska osa prosessista on asiakkaalle näkymätöntä. Laadunvalvonnassa ja markkinoinnissa on otettava huomioon myös asiakkaalle näkyvä prosessin osa, joka on usein koko tuotantoprosessin tulos. (Grönroos 2001a, 82.)

Grönroos (2001a, 84) jaottelee palvelun kahden eri luokituksen mukaan. Ensimmäinen jako on inhimillisyyttä korostaviin ja tekniikkaa korostaviin palveluihin. Toinen jaottelu tehdään ajoittain ja jatkuvasti tarjottavien palveluiden välillä. Inhimillisyyttä korostavissa palveluissa prosessiin osallistuvilla ihmisillä on suuri

merkitys. Automatisoidut järjestelmät ja tietotekniikka yleisesti ovat perusta tekniikkaa korostavalle palvelulle. Molemmissa yleensä tarvitaan molempia puolia onnistuneen palvelun tuottamiseksi. Toinen jaottelu tapahtuu asiakassuhteen luonteen mukaisesti. Jatkuvasti tarjottavissa palveluissa asiakassuhde on tiiviimpi ja usein pitkäkestoisempi kuin ajoittain tarjottavan palvelun kohdalla. Esimerkiksi pankkitoiminta ja siivous ovat usein luonteeltaan jatkuvasti tarjottavia palveluita, joissa vuorovaikutus asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä on usein toistuvaa. Vuorovaikutuksen ja kohtaamisten toistuvuus luo suhteen asiakkaan ja yrityksen välille, jolloin mahdollisuudet kehittää asiakassuhteesta asiakkaan arvostama lisääntyvät. Toisaalta esimerkiksi ravintola- ja matkailupalvelu ovat monesti ajoittain tarjottavaa palvelua, jolloin pitkäkestoisia ja kannattavia asiakassuhteita ei niin usein synny. Ajoittaisia palveluita tarjoavien yritysten on erityisesti panostettava suhteen luomiseen tai tehtävä strateginen valinta tavoitella pääasiassa kertaostoasiakkaita. (Grönroos 2001a, 84 – 85.)



KUVIO 1. Viisi tuotteen tasoa (Kotler 2003, 408)



Palvelutuote ja tuote yleisesti voidaan jakaa viiteen tasoon (Kuvio 1.). Viisi tasoa ovat Core benefit eli ydinhyöty, Basic product eli perustuote, Expected product eli odotettu tuote, Augmented product eli laajennettu tuote ja Potential product eli mahdollinen tuote. (Kotler 2003, 407 - 408.)

Ydinhyödyllä tarkoitetaan sitä tarvetta, jonka asiakas haluaa täyttää tuotteen ostessaan. Esimerkiksi koulutustuotteen ostajan tarve on oppia kyseinen asia. Perustuote sisältää vain tuotteen perusosat, jotka ovat samanlaisissa tuotteissa samanlaiset. Kolmannella tasolla tuotteeseen kuuluvat kaikki tuotteen perusominaisuudet, jotka asiakas vähintään odottaa toteutuvan. (Kotler 2003, 407.)

Neljännellä tasolla on tuotteen vastattava asiakkaan odotuksia ja täytettävä ne. Tällä tasolla tuotteiden erilaisuus syntyy ja sitä kautta kilpailuetu muihin yrityksiin nähden. Yritys valitsee tuotteeseen kuuluvat osiot ja miten ne asiakkailleen tarjoaa. (Kotler 2003, 407 - 408.)

Mahdollinen tuote eli viides taso sisältää kaikki mahdolliset muunnellut tuotteesta ja siihen liittyvistä osista ja palveluista. Näitä tutkimalla yritys voi löytää uusia tapoja ja mahdollisuuksia tyydyttää asiakkaan tarpeet ja erottua muista. (Kotler 2003, 409.)

Grönroos on kehittänyt mallia laajennetusta palvelutarjoomasta. Mallissa otetaan huomioon kaksi laatu-ulottuvuutta, tekninen sekä toiminnallinen laatu. Tekninen laatu on palveluprosessin lopputulos ja toiminnallinen laatu koostuu asiakkaan kokemuksista palveluprosessissa. (Grönroos 2001, 223.)

Laajennettu palvelutarjoama perustuu kolmeen palveluryhmään: ydinpalvelu, avustavat palvelut ja tuotteet sekä tukipalvelut ja –tuotteet. Ne muodostavat peruspalvelupaketin. Ydinpalvelu on yrityksen peruspalvelu. Esimerkiksi lentoyhtiön ydinpalvelu voi olla kotimaan ja ulkomaan lennot. Avustavia palveluja tarvitaan, jotta asiakas voi käyttää ydinpalvelua. Lentoyhtiötä esimerkkinä käyttäen avustava palvelu on lähtöselvityspalvelu. Tukipalvelut ovat myös avustavia palve-

luja, mutta niiden rooli on erilainen. Tukipalveluilla lisätään palvelun arvoa tai erilaistetaan palvelu kilpaileviin palveluihin nähden. Tukipalvelut eivät ole välttämättömiä asiakkaan kannalta palvelun kuluttamiseksi. Peruspalvelupaketti vastaa lähinnä laadun teknistä ulottuvuutta. (Grönroos 2001, 227 - 228.)

Palveluprosessissa on kolme kaikille palveluille yhteistä osatekijää: palvelun saavutettavuus, vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa sekä asiakkaan osallistuminen. Yhdistämällä nämä tekijät peruspalvelupakettiin muodostuu laajennetun palvelutarjooman malli. (Grönroos 2001, 229.)

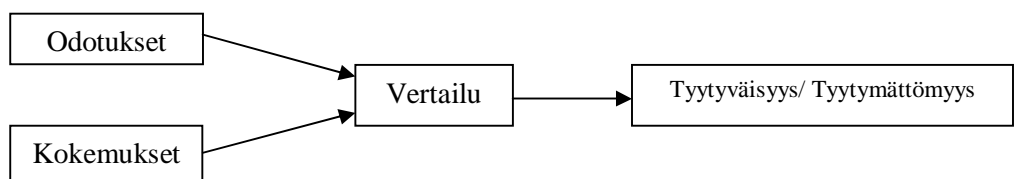
Palvelun saavutettavuus riippuu esimerkiksi henkilökunnan määrästä ja taidoista, aukioloajoista, aikatauluista, toimiston sijainnista ja käytetyistä välineistä. Näiden perusteella asiakas arvioi onko palvelu helposti vai vaikeasti saavutettavissa ja onko sen hankkiminen tarpeeksi vaivatonta. Esimerkiksi pitkät odotusajat asiakaspalveluun voivat viedä muutoin erinomaiselta palvelulta arvon asiakkaan silmissä. (Grönroos 2000, 167 – 168.)

Vuorovaikutus voidaan jakaa neljään osa-alueeseen: vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijöiden välillä, fyysisten ja teknisten resurssien välillä, järjestelmien kanssa sekä muiden samanaikaisten asiakkaiden kanssa. Jos asiakas kokee jonkun näistä vuorovaikutussuhteista vaikeaksi tai huonosti toimivaksi, ei palvelun koettu laatu ole silloin kovin korkea. (Grönroos 2000, 169 – 170.)

Asiakkaan osallistumisella tarkoitetaan sitä, että asiakkaalla on vaikutusta siihen saamaansa palveluun. Asiakkailta tarvitaan usein ennen palvelutapahtumaa erilaisia taustatietoja. Asiakkaan halukkuus antaa tietoja ja annettujen tietojen oikeellisuus vaikuttaa usein oleellisesti lopputulokseen ja siihen, miten asiakas palvelun laadun kokee. (Grönroos 2000, 170.)

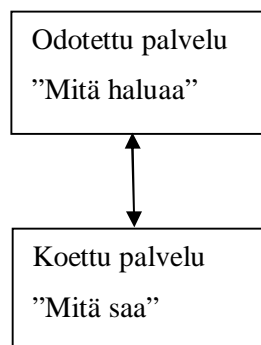
## 2.2 Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu

Asiakastyytyväisyyden mittauksissa käytetään usein rakennetta (Kuvio 2), jossa huomio kiinnitetään asiakkaan odotuksiin ja kokemuksiin. Jos odotukset vastaavat kokemuksia, on asiakas tyytyväinen. Kokemusten ja odotusten väliin voi jäädä kuilu (Kuvio 3), jolloin asiakas ei ole tyytyväinen. (Lotti 2001, 71 – 72.)



KUVIO 2. Asiakastyytyväisyydsmittauksen rakenne. (Lotti 2001, 71)

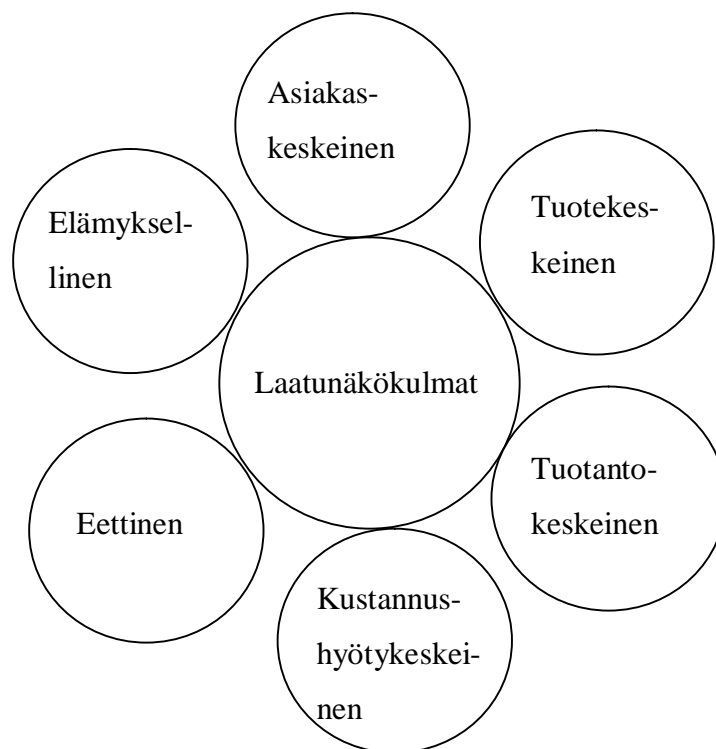
Tähän ajatusmalliin perustuu myös tunnettu servqual-mittausmalli. Sen ovat kehittäneet 1980-luvulla Parasuranam, Berry ja Zeithaml. Servqual-mittausmallissa on viisi ulottuvuutta: näkyvyys, luotettavuus, vastaanottavaisuus, vakuuttavuus ja empaattisuus. Ulottuvuudet on jaettu useiksi muuttujiksi. Jokaista muuttujaa arvioidaan seitsenportaisella asteikolla. (Lotti 2001, 72.)



KUVIO 3. Asiakkaan arvio palvelun laadusta. (Lotti 2001, 72)

Odotetun ja toteutuneen laadun lisäksi Servqual-mallin mukaisissa tutkimuksissa kartoitetaan, miten tärkeitä palvelun eri osatekijät ovat asiakkaalle. Tulokset esitetään yleensä nelikentän avulla, jossa akseleina ovat tyytyväisyys sekä tärkeys. Nelikentästä on silloin nähtävissä palvelun eri osatekijät neljään luokkaan jaoteltuna: asiakkaalle tärkeitä ja joihin asiakas tyytyväinen, asiakkaalle tärkeitä ja joihin asiakas ei ole tyytyväinen, asiakkaalle vähemmän tärkeitä ja joihin asiakas on tyytyväinen sekä vähemmän tärkeitä ja joihin asiakas ei ole tyytyväinen. Tämän jaottelun avulla nähdään, onko yritys onnistunut asiakkaille tärkeissä asioissa. Siitä voidaan myös päätellä, ovatko yrityksen resurssit kohdennettu oikeisiin asioihin. (Lotti 2001, 73 – 74.)

Laatua on mahdollista arvioida eri näkökulmista, jotka Lämsä & Uusitalo (2002, 24) jakavat kuuteen osaan (Kuvio 4).



KUVIO 4. Palvelun laatunäkökulmat (Lämsä & Uusitalo 2002, 24)

Elämyksellinen näkökulma palvelun laatuun tarkoittaa sitä, että laatu on mahdollista määritellä vain intuitiivisesti. Laatu ei voida mitata tai analysoida, vaan laatu voidaan käsittää omakohtaisesti kokemalla. Se on kokemus, jota ei ole mahdollista täysin sanoiksi pukea. (Lämsä & Uusitalo 2002, 24.)

Asiakaskeskeisessä laatu näkökulmassa korostetaan asiakkaan tarpeita ja toiveita. Yrityksen tulisi tunnistaa ja ymmärtää asiakkaan tarpeet ja toiveet, jotta voisi tuottaa laadukasta palvelua asiakkaalle. Hyvän laadun kriteeri on asiakaskeskeisen näkökulman mukaan asiakastyytyväisyys. (Lämsä & Uusitalo 2002, 25.)

Tuotekeskeinen näkökulma korostaa tuotteen mitattavia ominaisuuksia. Nämä ominaisuudet ovat itse tuotteessa, eikä asiakas vaikuta niihin mitenkään. Palvelut voidaan asettaa selkeään paremmuusjärjestykseen erilaisten laatu luokitusten avulla. (Lämsä & Uusitalo 2002, 25.)

Tuotantokeskeisessä näkökulmassa olennaista on tuotantoprosessi, sen sujuvuus ja virheettömyys. Huono laatu voidaan todeta prosessin poikkeamien ja virheiden avulla. Laaduntarkkailu ja valvonta ovat tärkeitä työkaluja tuotantokeskeisesti laatua arvioitaessa. (Lämsä & Uusitalo 2002, 25.)

Kustannus-hyötykeskeinen näkökulma painottaa palvelun tuottamisen aiheuttamia kustannuksia suhteessa saatavaan taloudelliseen hyötyyn. Tämän näkökulman mukaan laatu on silloin hyvä, kun kustannusten ja hyödyn suhde on yritykselle edullinen. (Lämsä & Uusitalo 2002, 25 - 26.)

Eettisen laatu näkökulman taustalla on ajatus siitä, että hyvään laatuun kuuluu velvollisuus edistää hyvää laatua sekä asiakkaan oikeus hyvään laatuun. Myös yrityksen vastuullisuutta ja velvollisuuksia yhteiskuntaa kohtaan tarkastellaan puhuttaessa eettisesti hyvästä laadusta. (Lämsä & Uusitalo 2002, 26.)

Rope & Pöllänen (1998, 158) tarkastelevat laatua neljästä eri näkökulmasta: kilpailunäkökulmainen laatu, toteutusnäkökulmainen laatu, talouslaatu ja asiakaslaatu.

tu. Vaikka laatonäkökulmat ovat osin toisistaan poikkeavia, ne kuitenkin täydentävät toisiansa yhtenäisimmiksi (Rope & Pöllänen 1998, 158).

Kilpailunäkökulmaisessa laadussa laatua ajatellaan ensisijaisena kilpailuetuna. Laatu on hyvä, kun se on suhteellisesti kilpailijoita parempi. Näkökulma korostaa laatuylivoimaa, välittämättä tyydyttääkö se asiakkaita tai onko se liiketaloudellisesti järkevää. (Rope & Pöllänen 1998, 158.)

Toteutusnäkökulmainen laatu tarkoittaa laadun tarkastelua tuotteen ja tuotannon toimivuuden ehdoilla. Optimaalinen tuotannon ja resurssien käyttö tarkoittaa tämän näkökulman mukaan korkeaa laatua. Toteutusnäkökulmaista laatua kutsutaan myös insinööri-laaduksi, koska ajattelutapa yleinen monilla teknisillä aloilla. (Rope & Pöllänen 1998, 158 - 159.)

Minimikustannuksin toteutettavaa vaadittavaa laatua kutsutaan talouslaaduksi. Näkökulmassa tulisi ottaa huomioon myös tuottomahdollisuudet laatua kehittämällä. Talouslaatu perustuu usein kustannustehokkuusmalleihin ja -laskelmiin. (Rope & Pöllänen 1998, 159.)

Asiakaslaatonäkökulman mukaisesti laatu on asia, joka määrittyy asiakkaan kokemuksen mukaan. Laatuksiteerit määrittyvät sen mukaisiksi, joita kohderyhmän asiakkaat arvostavat ja pitävät tärkeinä. (Rope & Pöllänen 1998, 159.)

Grönroos (1998, 333) jaottelee palvelun laadun kahteen eri osaan. Teknistä laatua kutsutaan mitä laaduksi ja toiminnallista laatua miten laaduksi. Tekninen laatu tarkoittaa prosessin lopputuloksen laatua. Toiminnallinen laatu kertoo prosessin laadusta ja sen sujuvuudesta. Molempien laatuvaatimusten täytyessä on palvelu laadukas. Teknistä laatua asiakkaat arvioivat ennako-odotusten perusteella. Kokonaislaadun ja tyytyväisyyden ratkaisee kuitenkin toiminnallinen laatu, eli kuinka hyvin prosessi asiakkaan näkökulmasta sujui. (Grönroos 1998, 333.)

Miten hyvä laadun tulisi olla, riippuu asiakkaiden odotuksista ja yrityksen valitsemasta strategiasta sekä näiden suhteesta toisiinsa. Jos yrityksessä valitaan stra-

tegiaksi olla alan paras ja palvella kaikkein vaateliaimpia asiakkaita, on yrityksen herätettävä odotukset kohderyhmän mahdollisissa asiakkaissa ja tuotettava odotuksia vastaavaa ja erinomaiseksi koettua palvelua. Toisaalta yritys voi tuottaa edullisempaa ja heikkolaatuisempaa palvelua, mutta silloinkin palvelun tulee vastata asiakkaiden odotuksia laadusta ollakseen laadultaan erinomaista. Laatu voidaan jakaa neljään luokkaan: liian huono laatu, hyväksyttävä laatu, hyvä laatu ja liian hyvä laatu. Hyväksyttävä laatu, joka täyttää odotukset, muttei koskaan ylitä niitä, on aina perusvaatimuksena. Hyvä laatu tarkoittaa sitä, että asiakkaan kokemukset ovat vähintään odotusten mukaiset tai ylittävät ne. Liian hyvän laadun vaarana on kustannus-hyötysuhteen pienentyminen tai kääntyminen jopa negatiiviseksi. Myös asiakas voi kokea liian hyvän laadun turhaksi tai ylihinnoitelluksi, jolloin asenne palveluun voi muuttua kielteiseksi. Hyvä laatu ylittää asiakkaan odotukset edes hieman, jolloin asiakas on todennäköisemmin tyytyväinen, muistaa kokemuksen ja kertoo palvelusta myös muille. Toisaalta yritykselle ei ole edullista joka kerta ylittää asiakkaan odotukset, sillä palvelun tason nousu nostaa myös odotuksia. Odotusten noustessa myös negatiivisten kokemusten määrä kasvaa. Suositeltua on yllättää asiakas välillä korkeammalla laadulla, jolloin myönteiset vaikutukset ovat suuremmat. (Grönroos 2001a, 142 - 144.)

### 2.3 Palveluiden markkinointi

Palveluiden markkinoinnin suunnittelu aloitetaan samoin kuin markkinointi yleisestikin määrittelemällä, mitä hyötyä tai arvoa pyrimme saamaan ja mille kohderyhmälle (Vuokko 2004, 136). Markkinoinnin arvoprosessi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: arvon valinta, arvon aikaansaaminen ja arvon viestiminen (Kotler 2003, 111). Kotler (2003, 111) jaottelee prosessin kahteen osaan: strateginen markkinointi, joka tarkoittaa arvon valintaa sekä taktinen markkinointi, johon luokituvat arvon aikaansaaminen ja viestiminen.

Grönroosin (2001b, 150) mukaan palveluiden markkinoinnin suunnittelu alkaa palvelun konseptista. Konseptissa määritellään, miten laatua tuottavien resurssien tulisi toimia sekä mitä kuluttaja saavuttaa prosessista. Fyysisen tuotteen ollessa

kyseessä tuote itsessään on lähtökohtana viestinnän, jakelun ja hinnoittelun suunnitelmissa ja päätöksissä. Palveluiden markkinoinnissa resurssit ja järjestelmä hallitsevat prosessia, joka tuottaa asiakkaalle tuloksen. (Grönroos 2001b, 150 - 151.)

Suurin ero fyysisten tuotteiden markkinointiin palveluiden markkinoinnissa on se, että juuri fyysinen tuote puuttuu. Asiakkaille ei voida esittää palvelun lopputulosta täysin, vaan lopputulos riippuu prosessista, jossa asiakaskin on mukana. Joukko erilaisia resursseja muodostaa arvon asiakkaalle, kun niitä käytetään asiakkaan kanssa vuorovaikutteisessa palvelutilanteessa. (Grönroos 1998, 325 - 326.)

### 3 FINPININ JÄSENTUTKIMUS

Opinnäytetyön empiirisen osion FINPINin jäsentutkimuksen tulosten tulkinnassa ja esittämisessä on soveltaen hyödynnetty edellä kuvattuja asiakastyytyväisyystutkimuksen malleja. Kyselylomaketta suunniteltaessa on ajateltu pääkohtien tulosten esittämistavaksi servqual-mallista tuttua nelikenttää, jossa akseleina ovat tärkeys ja tyytyväisyys nykytilanteeseen joko omassa ammattikorkeakoulussa tai yksikössä kysymyksestä riippuen. Näin saadaan palveluiden eri osatekijät luokiteltua neljään ryhmään. Tämän ryhmittelyn tuloksia tulkittaessa erityistä huomiota kiinnitetään niihin osatekijöihin, jotka kuuluvat ääripäihin eli tärkeät, mutta huonosti hoidetut sekä hyvin hoidetut ei juuri lainkaan tärkeät osatekijät. Eri laatunäkökulmia ajatellen tässä opinnäytetyössä ja tuloksia tulkittaessa noudatetaan asiakaskeskeisen laatunäkökulman periaatteita siinä, että yrityksen tulisi tunnistaa ja ymmärtää asiakkaan tarpeet voidakseen tuottaa laadukasta palvelua asiakkaalle.

#### 3.1 Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPIN

Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPIN on Lahden ammattikorkeakoulun Innovaatiokeskuksen hallinnoima vuonna 2002 hankerahoituksella



aloitettu, mutta pysyväksi toimijaksi perustettu rekisteröimätön verkosto. FINPIN on ammattikorkeakouluympäristössä yrittäjyydestä ja sen edistämisestä innostuneiden toimijoiden yhteisö. Verkoston toiminnassa arvostetaan sitoutumista, avoimuutta, rehellisyyttä, uuden synnyttämistä ja erilaisuutta sekä käytännön läheisyyttä. (Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPIN 2008.)

Verkoston missiona on ”yrittäjyyden edistäminen ammattikorkeakouluissa”. Toiminnan tavoitteena on lisätä yrittäjämäisiä ajattelu- ja toimintatapoja ammattikorkeakoulujen henkilöstössä ja ammattikorkeakouluissa sekä sitä kautta saada opiskelijat kiinnostumaan yrittäjyydestä yhtenä uravaihtoehtona. (Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPIN 2008.)

FINPIN toimii tiiviissä yhteistyössä muun muassa Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvoston, ARENE ry:n kanssa. ARENE ry:n tavoitteena on kehittää ammattikorkeakoulujen toimintaa sekä lisätä yhteistyötä ammattikorkeakoulujen välillä. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvostolla on yrittäjyysstrategia, jonka mukaisesti myös FINPIN toimii. Tämän yrittäjyysstrategian visio vuodelle 2010 on ”ammattikorkeakoulusta menestyväksi yrittäjäksi” (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto). (Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPIN 2008.)

Toimintaan kuuluu seminaarien ja konferenssien järjestäminen, yrittäjyyden edistämiseen liittyvä konsultointi ja koulutus, verkottumis- ja koulutusmatkat ulkomaille sekä erilaiset monien eri tahojen rahoittamat projektit, kuten esimerkiksi Lahden ammattikorkeakoulussa pilottina aloittanut Jatkakoulu, jota rahoitti Kauppa- ja teollisuusministeriö, Euroopan sosiaalirahasto ja Lahden ammattikorkeakoulu. (Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPIN 2008.)

Lahdessa sijaitsevan toimiston lisäksi toiminnassa on tukena kolme tiimiä. Tiimit ovat Innovaatiot, yrittäjyystutkimus ja yrittäjyyttä t&k:sta, Yrittäjyyspolut, jatka-jayrittäjyys, alumniohjelmat ja yrittäjyyspedagogiikka sekä Henkilökunnan valmennus. Tiimien vetäjät ja jäsenet ovat eri ammattikorkeakouluista. Tiimien tehtävänä on osaltaan edesauttaa ammattikorkeakoulujen välistä yhteistyötä sekä

kehittää FINPINin toimintaa tiimin omalla vastuualueella. (Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPIN 2008.)

FINPINin toimintaa valvoo ja ohjaa johtoryhmä. Johtoryhmän puheenjohtaja kaudella 2007–2008 on Jyväskylän ammattikorkeakoulun rehtori Jussi Halttunen. Johtoryhmässä on edustaja neljästä eri ammattikorkeakoulusta sekä Vaasan yliopistosta. (Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPIN 2008.)

FINPIN jakaa verkostonsa jäsenet kahteen luokkaan: varsinaisjäseniin sekä liitännäisjäseniin. Varsinaisjäsenet ovat kotimaisissa ammattikorkeakouluissa työskenteleviä henkilöitä. Liitännäisjäsenet ovat kotimaisia organisaatioita ja yrittäjyyttä edistäviä ammattikorkeakoulujen sidosryhmiin kuuluvia henkilöitä tai organisaatioita. Myös kaikki ulkomaalaiset henkilöt ja organisaatiot ovat liitännäisjäseniä. Jäsenyydestä FINPIN ei peri maksua. (Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPIN 2008.)

FINPIN verkostossa oli vuoden 2007 lopulla jäseniä 27:stä eri ammattikorkeakoulusta Suomessa. Varsinaisjäseniä tuolloin oli 310 henkeä ja liitännäisjäseniä 51. Liitännäisjäsenet edustivat 40 eri organisaatiota. Jäsenistö on sukupuolijakaumaltaan tasainen. Varsinaisjäsenistä suurin yksittäinen ammattiryhmä on lehtorit, joita on noin viidesosa jäsenistä. (Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPIN 2008.)

### 3.1.1 Ammattikorkeakoulut

Suomessa oli kyselyn aloittamishetkellä 30 ammattikorkeakoulua. Niistä 28 toimii opetusministeriön alaisena. Poliisiammattikorkeakoulu toimii sisäministeriön alaisuudessa ja Högskolan på Åland on Ahvenanmaan hallinnon alainen ammattikorkeakoulu. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2008.)

Ammattikorkeakoulujen toiminnassa korostetaan yhteyttä työelämään sekä alueelliseen kehittämiseen. Opetusministeriön alaisten ammattikorkeakoulujen tehtävä

määritellään Ammattikorkeakoululain (351/2003) ensimmäisen luvun neljännessä pykälässä seuraavasti: ”Ammattikorkeakoulujen tehtävänä on antaa työelämän ja sen kehittämisen vaatimukseen sekä tutkimukseen ja taiteellisiin lähtökohtiin perustuvaa korkeakouluopetusta ammatillisiin asiantuntijatehtäviin, tukea yksilön ammatillista kasvua ja harjoittaa ammattikorkeakouluopetusta palvelevaa sekä työelämää ja aluekehitystä tukevaa ja alueen elinkeinorakenteen huomioon ottavaa soveltavaa tutkimus- ja kehitystyötä”. Tämän lisäksi tehtävänä on aikuiskoulutuksen antaminen ja kehittäminen työelämäosaamisen ylläpitämiseksi.

### 3.2 Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

Opinnäytetyön empiirinen osa on varsinaisille jäsenille tehty kvantitatiivinen kysely. Se toteutettiin sähköisenä Webropol-ohjelman avulla. Varsinaisille jäsenille lähetettiin sähköpostitse linkki kyselyyn. Kysely oli avoinna 4.12.2007 – 23.1.2008 välisen ajan. Kyselystä lähetettiin kolme muistutusviestiä kyselyn toteutuksen aikana mahdollisimman suuren vastaajamäärän saamiseksi. FINPIN ei ole aiemmin toteuttanut mitään tutkimusta jäsenistään, joten tutkimukselle ei ole vertailukohdetta.

Kyselylomake suunniteltiin yhteistyössä FINPINin johtaja Sakari Kuvajan, FINPINin Senior Advisor Simo Saurion ja Kymenlaakson ammattikorkeakoulun lehtori Kai Kosken kanssa. Lomake on saatteineen liitteenä (LIITE 1).

Tutkimuksen perusjoukko ovat FINPINin varsinaiset jäsenet. Heitä oli kyselyn avaamishetkellä 300 henkilöä. Varsinaiset jäsenet ovat ammattikorkeakouluissa työskenteleviä henkilöitä. Otantaa ei tehty eli kokonaistutkimus suoritettiin koko perusjoukolle.

### 3.3 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetti eli luotettavuus tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli ovatko tulokset sattumanvaraisia vai toistettavissa. Validiteetti eli pätevyys kertoo miten hyvin tutkimus mittasi sitä mitä oli tarkoitus mitata. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 216.)

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan pitää suhteellisen hyvänä. Tosin melko alhainen vastausprosentti ei kaikilta osin anna luotettavaa kuvaa jäsenistön näkemyksistä. Saattaa olla niin, että kyselyyn vastanneet olivat suurimmaksi osaksi muutoinkin aktiivisempia jäseniä ja tyytyväisempiä kuin passiivisemmat jäsenet, jotka eivät vastanneet kyselyyn. Tätä ei kuitenkaan voi tämän aineiston osalta suoraan päätellä. Toisaalta vastauksia saatiin melko tasaisesti eri ammattikorkeakouluista, eri asemaisilta sekä eri koulutusaloilta, joten tutkimuksen tuloksia voidaan pitää riittävän luotettavina. Tutkimuksen toteuttajalla ei todennäköisesti ollut vaikutusta luotettavuuteen, tulokset olisivat olleet samansuuntaisia myös jonkun toisen henkilön toteuttaessa tutkimuksen.

Tutkimuksen validiteettia voidaan pitää hyvänä. Tutkimus selvitti sen, mitä sen oli tarkoitus eli vastasi tutkimusongelmaan ja tulokset ovat hyödyntämiskelpoisia tutkimuksen tilanneelle organisaatiolle.

### 3.4 Tulosten tallentaminen

Vastaukset tallentuivat käytetyn Webropol-ohjelman kautta suoraan Excel-  
taulukeroon havaintomatriisiksi. Tulosten tallentamisessa ei ole näin inhimillisistä näppäilyvirheistä tai muista sellaisista aiheutuneita virheitä. Excel-ohjelman avulla havaintomatriisin data työstettiin erilaisiksi taulukoiksi ja kuvaajiksi.

### 3.5 Jäsentutkimuksen tulokset

#### 3.5.1 Taustamuuttajat

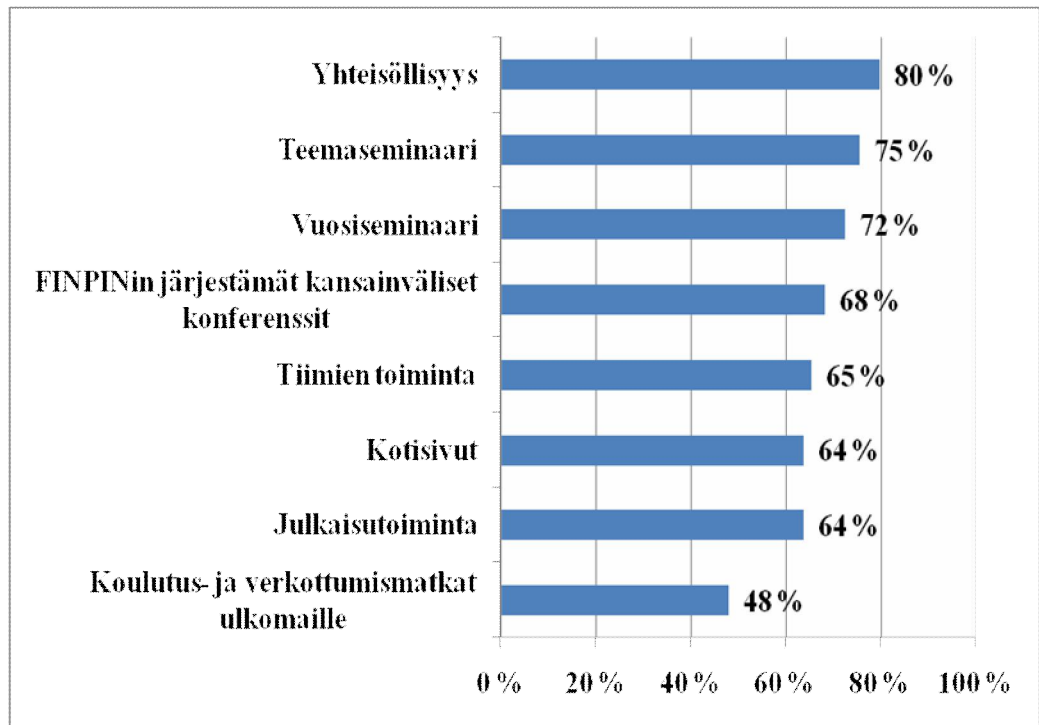
Kyselyyn vastasi 69 henkilöä eli 23 % varsinaisista jäsenistä. Vastauksia saatiin 22 eri ammattikorkeakoulusta. Kahdeksan henkilöä vastasi nimettömänä. Viisi vastaaja ei ollut vastauksensa mukaan FINPINin jäsen, joten sen mukainen vastausprosentti on 21.

Suurin määrä vastauksia saatiin Lahden ja Turun ammattikorkeakouluista, seitsemän kappaletta molemmista. Hämeen ammattikorkeakoulusta sekä Laurea-ammattikorkeakoulusta vastasi kuusi henkilöä. Viisi henkilöä edusti Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulua. Neljä vastausta saatiin Jyväskylän, Kymenlaakson ja Tampereen ammattikorkeakouluista. Muiden ammattikorkeakoulujen vastauksia oli kolme tai vähemmän.

Neljätoista vastaajaa, 20 % vastanneista, työskentelee opettajana yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alalla. T&K –yksikössä työskenteleviä vastaajia oli myös 14 henkeä. Kahdeksan vastaaja eli 12 % vastaajista työskentelee ammattikorkeakoulun ylimmässä johdossa. Ylimpään johtoon kuuluvat toimitusjohtajat, rehtorit sekä vararehtorit. Seuraavaksi eniten vastauksia saatiin yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alan koulutusala johdolta. Heitä oli yhdeksän prosenttia vastanneista.

#### 3.5.2 FINPINin perustoimintojen merkitys

Kyselyn ensimmäisessä varsinaisessa kysymyksessä kysyttiin kuinka tärkeäksi kokee oman työn kannalta FINPINin toiminnot. Jokaista toimintoa arvioitiin asteikolla yhdestä neljään, jossa neljä oli erittäin tärkeä.



KUVIO 5. Toimintojen tärkeys, erittäin ja melko tärkeänä pitävien osuus (n = 69)

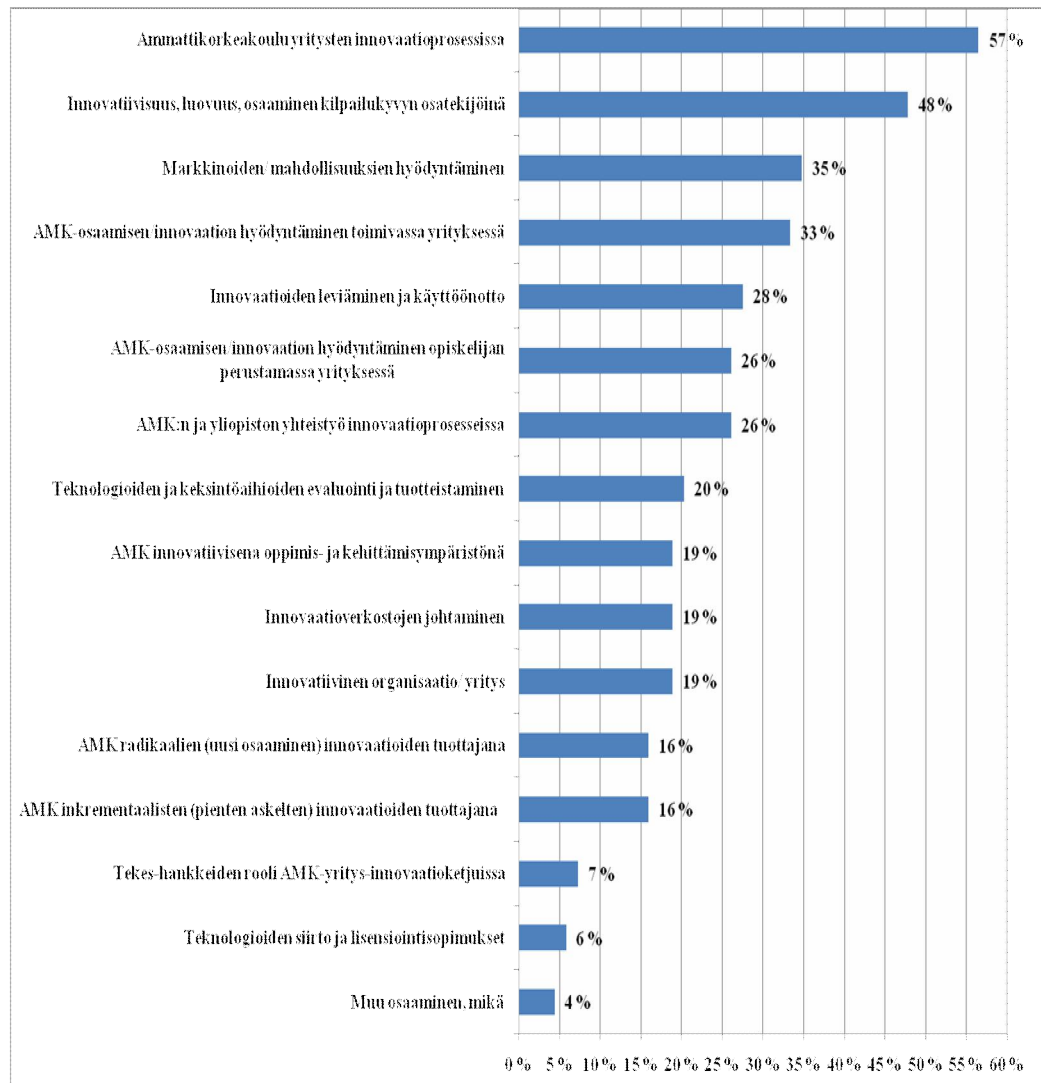
Yhteisöllisyyttä piti 80 % vastaajista erittäin tai melko tärkeänä (Kuvio 5.). Miltei jokaista vaihtoehtoa yli 60 % arvioi oman työn kannalta erittäin tai melko tärkeäksi. Vain koulutus- ja verkottumismatkat ulkomaille jäivät tämän alle. Niitä erittäin tai melko tärkeänä piti 48 %.

Tästä voidaan päätellä, että kaiken kaikkiaan toiminta koetaan pääkohdiltaan merkittävän tärkeäksi oman työn kannalta. Tämän perusteella ei ole syytä ryhtyä erityisiin toimenpiteisiin. Toisaalta tämä ei kerro kuinka onnistuneesti FINPIN on niitä tarjonnut ja millaiseksi niiden laatu koetaan jäsenten keskuudessa.

### 3.5.3 Innovaatioiden ja työelämysuhteiden johtamisen ohjelma

Innovaatioiden ja työelämysuhteiden johtamisen ohjelma on uusi palveluaihio, jota on kehitetty täydentämään yrittäjyysverkoston palvelutarjontaa. Uusi palveluaihio oli kysymyksessä purettu 15 tiedoksi, taidoksi, osaamiseksi ja

välineeksi, joista vastaaja valitsi omasta mielestään viisi tärkeintä. Näiden viiden tärkeimmän osalta vastaajalta kysyttiin, kuinka hyvin vastaajan mielestä hänen edustamansa ammattikorkeakoulu kykenee tällä hetkellä tuottamaan niitä koulutus-, t&k- ja ammattikorkeakoulu-yrittäjäyhteistyöprosesseissa.

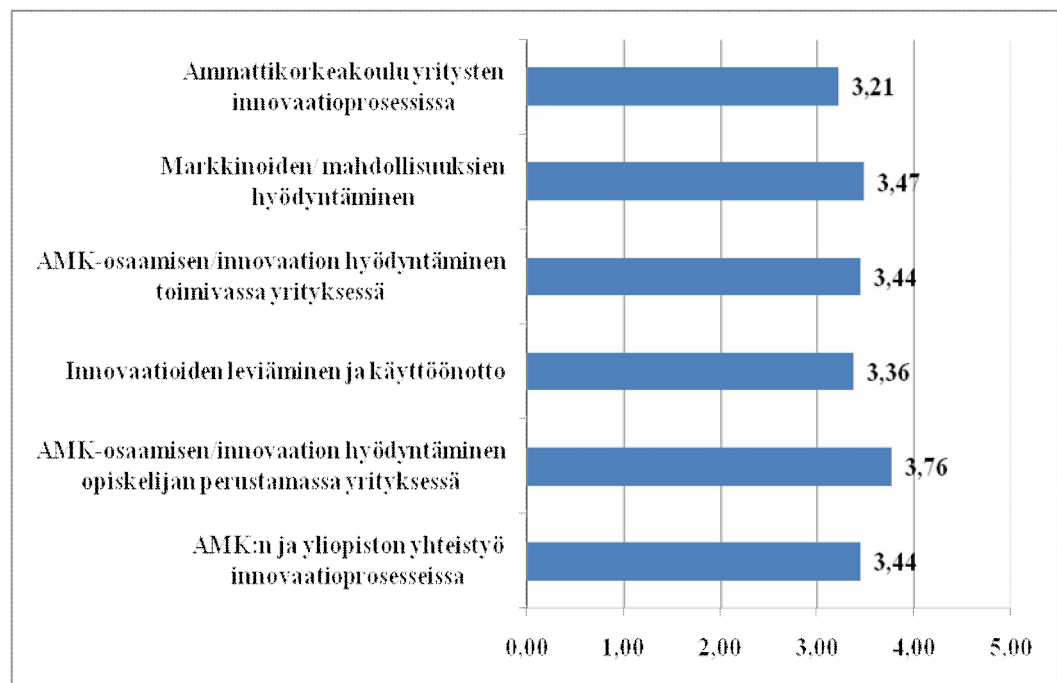


KUVIO 6. Osa-alueiden tärkeys (n = 69)

Kuviossa kuusi on esitetty, kuinka moni valitsi kunkin vaihtoehdon viiden tärkeimmän tiedon, taidon, osaamisen ja välineen joukkoon Innovaatioiden ja työelämäsuhteiden johtamisen ohjelman osalta. Vastaajista 57 prosenttia valitsi yhdeksi viidestä tärkeimmästä vaihtoehdon ammattikorkeakoulu yritysten innovaa-

tioprosessissa. Innovatiivisuus, luovuus ja osaaminen kilpailukyvyn osatekijöinä ylsi viiden tärkeimmän joukkoon 48 % vastauksista. Markkinoiden ja mahdollisuuksien hyödyntämistä piti yhtenä tärkeimmistä 35 %. Neljänneksi useimmiten, 33 % vastauksista, jäsenet valitsivat Ammattikorkeakouluosaamisen ja innovaation hyödyntämisen toimivassa yrityksessä. 28 % valitsi Innovaatioiden leviäminen ja käyttöönotto-osaamisen viiden tärkeimmän joukkoon.

Vastaajan itsensä lisäämä muu osaaminen pääsi viiden tärkeimmän joukkoon 4 % vastauksista ja ollen näin vastaajien mukaan vähiten tärkeä osa-alue. Neljä vastaajaa kirjoitti oman näkemyksensä muusta osaamisesta (LIITE 2). Vastauksissa toivottiin osallistumismahdollisuutta verkoston toimintaan, yrittäjäominaisuuksien arviointia, kaupallistamisosaamista sekä yrittäjyyden kasvuprosesseja liitettäväksi ohjelmaan. Kuudessa prosentissa vastauksista teknologioiden siirto ja lisensiointisopimuksia pidettiin yhtenä viidestä tärkeimmästä. Kolmanneksi pienin osa vastanneista eli seitsemän prosenttia arvioi viiden kärkeen Tekes-hankkeiden roolin ammattikorkeakoulu-yritys-innovaatioketjuissa.



KUVIO 7. Kuinka hyvin vastaajan ammattikorkeakoulu pystyy tuottamaan tärkeimmiksi valittuja osioita, aritmeettinen keskiarvo (n = 69)



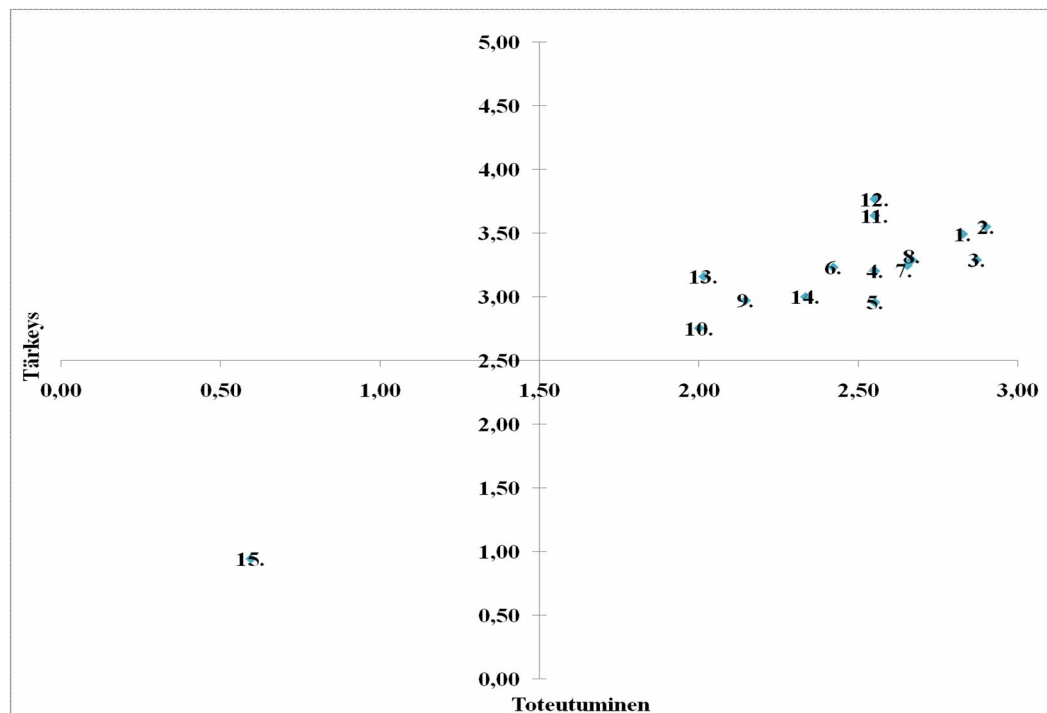
Ammattikorkeakoulun kykyä tuottaa tärkeiksi valittuja asioita vastaajat arvioivat asteikolla 1 ei lainkaan – 5 erinomaisesti. Viiden tärkeimmiksi valittujen osalta arvosanojen keskiarvot ovat tasaiset (Kuvio 7.). Innovaatioiden ja työelämysuhteiden johtamisen kaikkien osakohtien keskiarvoksi tuli 3,31. Yksi viidestä tärkeimmästä sai sitä huonomman arvosanan. Ammattikorkeakoulu yritysten innovaatioprosessissa sai keskiarvosanan 3,21. Alle arvosanan kolme jäi kolme tämän palveluaihion osiota: Innovaatioverkostojen johtaminen, AMK radikaalien (uusi osaaminen) innovaatioiden tuottajana sekä omavalintainen osaaminen.

Tärkeyden osalta osa-alueista erottui seitsemän vaihtoehtoa, jotka oli valittu yli neljäosassa vastauksista. Niitä ovat kuviossa kuusi esitettyjen viiden lisäksi ammattikorkeakoulun ja yliopiston yhteistyö innovaatioprosesseissa sekä ammattikorkeakouluosaamisen tai -innovaation hyödyntäminen opiskelijan perustamassa yrityksessä. Näihin osa-alueisiin kannattaa kiinnittää erityistä huomiota uutta ohjelmaa rakennettaessa. Ammattikorkeakoulun tämän hetkistä kykyä tuottaa ohjelman eri osa-alueita arvioitaessa ei niin suuria eroja syntynyt. Huonommin ammattikorkeakoulun tuottamia osioita ei pidetty tärkeinä osioina tulevaan ohjelmaan. Tämän perusteella ei selviä yksittäisiä osa-alueita löytynyt, joissa uudelle ohjelmalle olisi kysyntää.

Vastaajista 74 prosenttia olisi kiinnostunut osallistumaan Innovaatioiden ja työelämysuhteiden johtamisen ohjelmaan. Sen perusteella voidaan olettaa, että ohjelma kokonaisuudessaan koetaan kiinnostavaksi. Toisaalta on otettava huomioon, että vastaajat ilmaisivat kiinnostuksensa hyvin vähäisen informaation perusteella. Joten kiinnostus ohjelman toteutuessa voi olla aivan eri luokkaa, koska ohjelmasta on silloin saatavilla enemmän tietoa osallistumispäätöksen perustaksi.

### 3.5.4 Starttiyrittäjäkoulu

Starttiyrittäjäkoulu on kyselyn toinen suunnitteilla oleva palvelu. Oman liikeidean ympärille rakentuvan yritystoiminnan edistäminen on Starttiyrittäjäkoulun lähtökohta. Starttiyrittäjäkoulun rahoitushakemuksessa on käytetty tämän kyselyn tuloksia ennen opinnäytetyön valmistumista.



1	Yrittäjäpotentiaalin, -vision ja liiketoimintaosaamisen tunnistaminen
2	Liikeidean, liiketoimintakonseptin ja ansaintalogiikan hahmottaminen
3	Markkinatarpeiden ja -mahdollisuuksien tunnistaminen
4	Tavoitemarkkinat ja markkinoinnin suunnittelu
5	Myyntiosaaminen: Ennusteista ja laskelmista toteutukseen
6	Tiimin rakentaminen ja johtaminen
7	Hinnoitteluosaaminen
8	Talouden suunnittelu: Liiketoimintamallin muuttaminen numeroiksi, ennusteiksi ja budjeteiksi
9	Liikejuridiikan ymmärtäminen
10	Logistiikkasuunnitelma
11	Liiketoimintasuunnitelman kokoaminen
12	Yritystoiminnan käynnistäminen
13	Yrityshaudontaprosessien hallinta yrityksen käynnistämässä
14	Jatkuvuuden turvaaminen yritystoiminnassa
15	Muu osaaminen, mikä

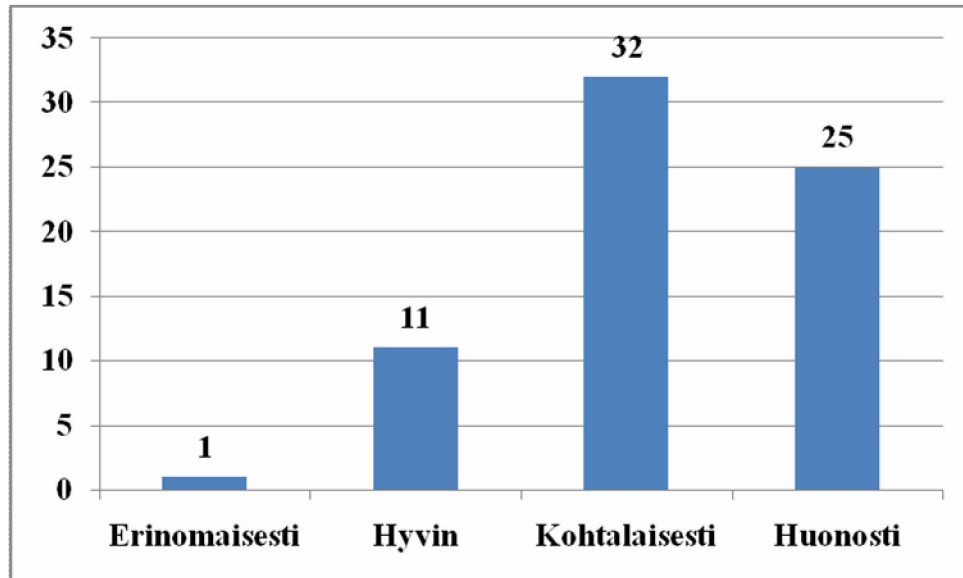
KUVIO 8. Starttiyrittäjäkoulun nelikenttä, aritmeettiset keskiarvot (n = 68)

Starttiyrittäjäkoulu oli jaettu kysymyksessä 14 osakohtaan, joita vastaaja arvioi kahdella eri tapaa. Ensin vastaajaa pyydettiin arvioimaan eri osakohtien oppimisen tärkeyttä aloittavalle opiskelijayrittäjälle ja toiseksi, miten hyvin vastaajan koulutusohjelmassa tai yksikössä nämä toteutuvat tällä hetkellä. Kuviossa kahdeksan on tulokset esitetty havainnollisen nelikentän avulla.

Tärkeimmiksi asioiksi aloittavalle opiskelijayrittäjälle vastaajat arvioivat yrittäjäpotentiaalin, -vision ja liiketoimintaosaamisen tunnistamisen, liikeidean, liiketoimintakonseptin ja ansaintalogiikan hahmottamisen sekä markkinatarpeiden ja -mahdollisuuksien tunnistamisen. Niiden toteutumiseen omassa koulutusohjelmassa tai yksikössä oltiin melko tyytyväisiä.

Kovin suuria eroja ei eri osakohtien välille syntynyt. Huomio kannattaa kuitenkin kiinnittää asioihin, joita pidettiin tärkeinä ja niiden toteutuminen oli vastaajan koulutusohjelmassa tai yksikössä muita alhaisemmalla tasolla. Osa-alueiden tavoitemarkkinat ja markkinoinnin suunnittelu, myyntiosaaminen: ennusteista ja laskelmista toteutukseen, hinnoitteluosaaminen sekä talouden suunnittelu: liiketoimintamallin muuttaminen numeroiksi, ennusteiksi ja budjeteiksi tärkeyden keskiarvo oli yli 2,5, mutta ne eivät toteutuneet vastaajan koulutusohjelmassa tai yksikössä yhtä hyvin kuin muut. Ne voisivat olla osa-alueita, joihin tulevan palvelun kannattaisi panostaa erityisesti.

Muu osaaminen eli vastaajan mielestä listasta puuttunut osio jäi selvästi erilleen muista vaihtoehdoista. Sitä arvioi jokainen kysymykseen vastannut, mutta vain 13 vastaajaa antoi oman ehdotuksensa (LIITE 2). Tämä osaltaan selittää sen sijoittumista nelikentässä. Vastaajat ehdottivat hyvin erilaisia asioita Starttiyrittäjäkouluun lisättäväksi, muun muassa luovuutta, muotoilua sekä asiakkuuksien rakentamista ja johtamista.



KUVIO 9. Vastaajan koulutusohjelman tai yksikön yrittäjien tuottaminen (n = 69)

Starttiyrittäjäkouluun liittyen kysyttiin arviota koulutusohjelman tai yksikön yrittäjien tuottamisesta. Kohtalaisesti tai huonosti yrittäjiä tuotti 83 prosenttia vastaajien koulutusohjelmista tai yksiköistä.

Tämän perusteella Starttiyrittäjäkoulun toiminnalle näyttää ammattikorkeakouluissa olevan tarvetta, koska koulutusohjelmat ja yksiköt eivät nykyisellään tuota juurikaan yrittäjiä. Eri lähteissä on arvioitu, että lähivuosina 50 000 – 80 000 yrittäjää lopettaa pääasiassa ikääntymisen vuoksi. Jotta uusia yrittäjiä saataisiin jatkamaan yritystoimintaa, olisi ammattikorkeakouluistakin synnyttävä nykyistä enemmän yrittäjiä.

Vastaajilta kysyttiin myös, mikä heidän ammattikorkeakoulunsa koulutusohjelma tai yksikkö toteuttaa hyvin aiemmin mainitut 14 osakohtaa synnyttäen uusia yrittäjiä ja yrityksiä. 51 vastaajaa kertoi oman näkemyksensä tästä. Liiketalous mainittiin useimmiten eli 19 kertaa. Muutoin vastaukset olivat hyvin hajanaisia. Moni arvioi, että jokaisessa koulutusohjelmassa syntyy yrityksiä jonkin verran ja mikään ei nouse määrältään muita suuremmaksi. Useassa vastauksessa todettiin myös, ettei tunne muiden yksiköiden tilannetta. Myös siihen kiinnitettiin vastauksissa huomiota, että vaikka esimerkiksi liiketalouden yksikössä osaamiset toteutu-

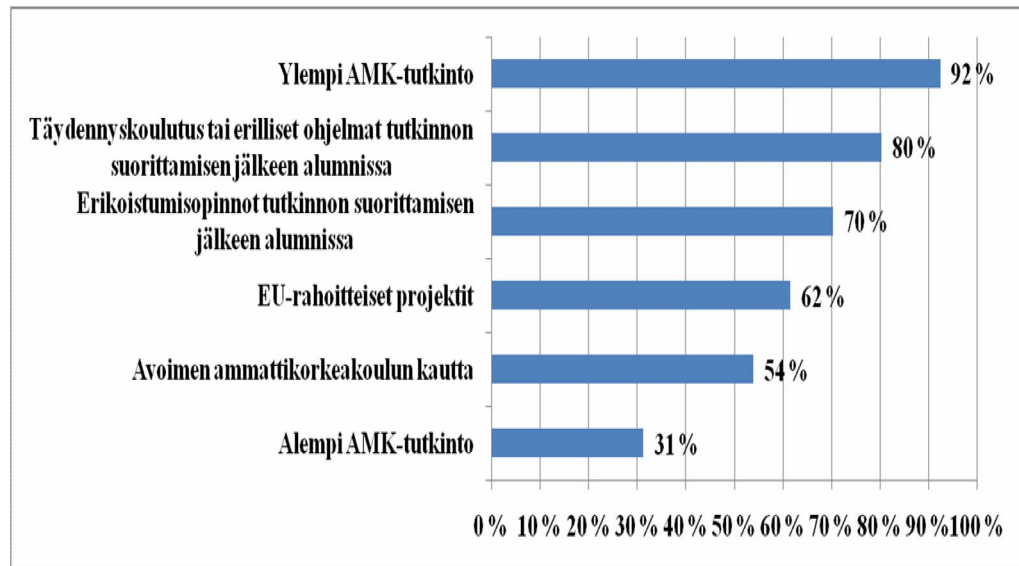
vat hyvin, ei sieltä synny yrittäjyyttä. Vaan enemmän yrittäjiä ja yrityksiä syntyy aloilta, joilla osaamiset eivät toteudu niin hyvin.

FINPINin roolia starttiyrittäjyyden edistämässä ammattikorkeakouluissa arvioitiin seuraavassa Starttiyrittäjäkouluun liittyneessä kohdassa. Yhteensä 48 henkilöä kertoi oman mielipiteensä roolista (LIITE 2). Suurin osa näki roolin valtakunnallisesti merkittävänä, tiedon ja kokemusten välittäjänä, koulutuksen ja uusien mallien tuottajana, ammattikorkeakoulujen tukijana. ”Asiasta kiinnostuneiden verkottaminen ja yhdessä tekemisen johtaminen - tiedon levittäminen verkoston sisällä ja verkostosta ulospäin” muotoili yksi vastanneista useimmissa vastauksissa olleen näkemyksen. Kolme vastaajaa suhtautui rooliin kriittisemmin. He eivät pitäneet starttiyrittäjyyttä sopivana ammattikorkeakouluopiskelijoille, erillisiä ohjelmia tarpeellisina tai että starttiyrittäjyyden saralla on jo riittävästi muita toimijoita.

Starttiyrittäjäkoulun valmentajaohjelmaan osallistumisen halukkuutta kysyttiin myös. 67 vastaajasta miltei puolet eli 30 vastaajaa olisi kiinnostunut osallistumisesta valmentajaohjelmaan.

### 3.5.5 Kasvuyrittäjäkoulu

Kasvuyrittäjäkoulu on suunnitteilla oleva ohjelma ammattikorkeakouluille. Se keskittyy nimensä mukaisesti kasvuyrittäjyyden edistämiseen ja tukemiseen ammattikorkeakouluissa.



KUVIO 10. Kasvuyrittäjyyden edistämisen sopiminen erinomaisesti tai hyvin eri vaiheisiin (n = 66)

Kasvuyrittäjyyden edistämisen sopivuutta opintojen eri vaiheisiin kysyttiin jokaisesta vaihtoehdosta, miten hyvin siihen sopisi kasvuyrittäjyyden edistäminen asteikolla yhdestä, ei lainkaan, viiteen, erinomaisesti. Kuviossa kymmenen on esitetty jokaisen vaihtoehdon kohdalta prosenttiosuuskina, kuinka moni piti kasvuyrittäjyyden edistämistä erinomaisen tai hyvin sopivana kyseiseen vaiheeseen.

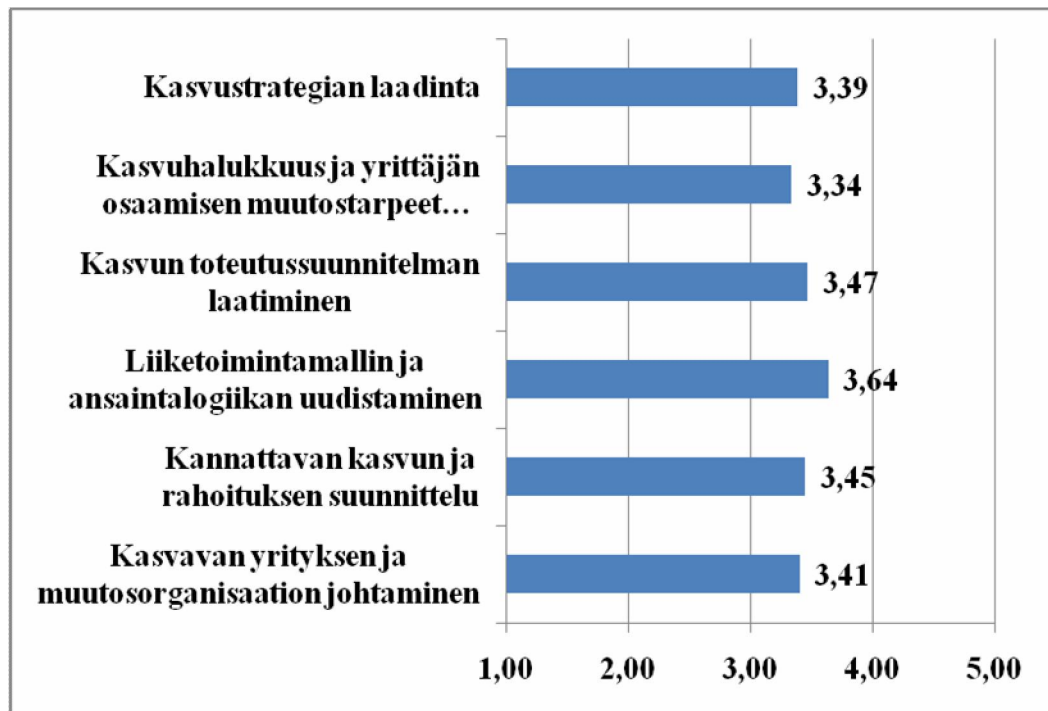
Ylempään ammattikorkeakoulututkintoon sitä piti erittäin tai hyvin sopivana lähes jokainen vastanneista eli 92 %. Alempi ammattikorkeakoulututkinto oli vastaajien mielestä kaikkein epäsopivin vaihe kasvuyrittäjyyden edistämiseksi.



KUVIO 11. Kasvuyrittäjäkoulun osaamisalueiden tärkeys (n = 69)

Tuleva Kasvuyrittäjäkoulu oli jaettu kyselyssä 12 eri osaamiseen ja välineeseen. Niistä vastaajia pyydettiin valitsemaan viisi tärkeintä asiaa, jotka heidän mielestään ehdottomasti tulisi olla tulevassa Kasvuyrittäjäkoulussa. Valitsemiensa viiden tärkeämmän osalta vastaajat arvioivat asteikolla yhdestä viiteen, kuinka hyvin heidän oma ammattikorkeakoulunsa pystyy niitä nykyisin tarjoamaan koulutus-, T&K-, ja ammattikorkeakoulu-yritys-yhteistyöprosesseissa.

Kuviossa yksitoista on osaamisalueet järjestetty vastausten lukumäärän mukaisesti. Kasvustrategian laadinta valittiin 61 % vastauksista viiden tärkeimmän joukkoon. Se erottui muita suuremmalla suosiollaan muista vaihtoehdoista selvästi. Kaikki muut vaihtoehdot arvioitiin harvemmin kuin joka toisessa vastauksessa viiden tärkeimmän osaamiseen joukkoon. Alle kymmenessä prosentissa vastauksista yhdeksi viidestä tärkeimmästä osaamisesta valittiin hinnoittelun sovittaminen kasvumahdollisuuksiin, perheen ja liiketoiminnan yhteensovittaminen sekä muu osaaminen.



KUVIO 12. Kuinka hyvin vastaajan ammattikorkeakoulu tarjoaa tärkeimmiksi valittuja osaamisia, aritmeettinen keskiarvo (n = 69)

Tärkeimmiksi valittuja asioita ammattikorkeakoulut pystyvät tällä hetkellä tarjoamaan muihin osa-alueisiin verrattuna keskinkertaisesti. Kolmea osaamista ammattikorkeakoulu pystyy tarjoamaan paremmin kuin jokaista kuviossa 12. esitettyä kuutta vastaajien tärkeimpänä pitämää osa-aluetta. Toisaalta vain yksi vaihtoehto sai pienemmän keskiarvon kuin kuusi tärkeimmäksi valittua. Huonoimman keskiarvosanan eli 3,18 sai perheen ja liiketoiminnan yhteensovittaminen. Sen valitsi viiden tärkeimmän joukkoon 4 % vastanneista.

Kyselyssä kysyttiin myös, missä vastaajaan ammattikorkeakoulun koulutusohjelmassa tai yksiköissä Kasvuyrittäjäkoulun osaamiset parhaiten tällä hetkellä toteutuvat, uusia kasvuyrittäjiä ja -yrityksiä syntyy ja niissä tuetaan toimivien yrittäjien kasvuorientaatiota ja -osaamista. 34 henkilöä kertoi oman näkemyksensä (LIITE 2). Vastaukset olivat erittäin hajanaisia. Liiketalouden yksikkö mainittiin kahdeksan kertaa. Seitsemän vastaajaa kertoi, ettei tiedä ja neljän vastaajan mukaan ei missään heidän ammattikorkeakoulussaan tällä hetkellä. Tästä voidaan päätellä, että kasvuyrittäjyys ja sen edistäminen on tällä hetkellä harvinaista ja siihen kiin-

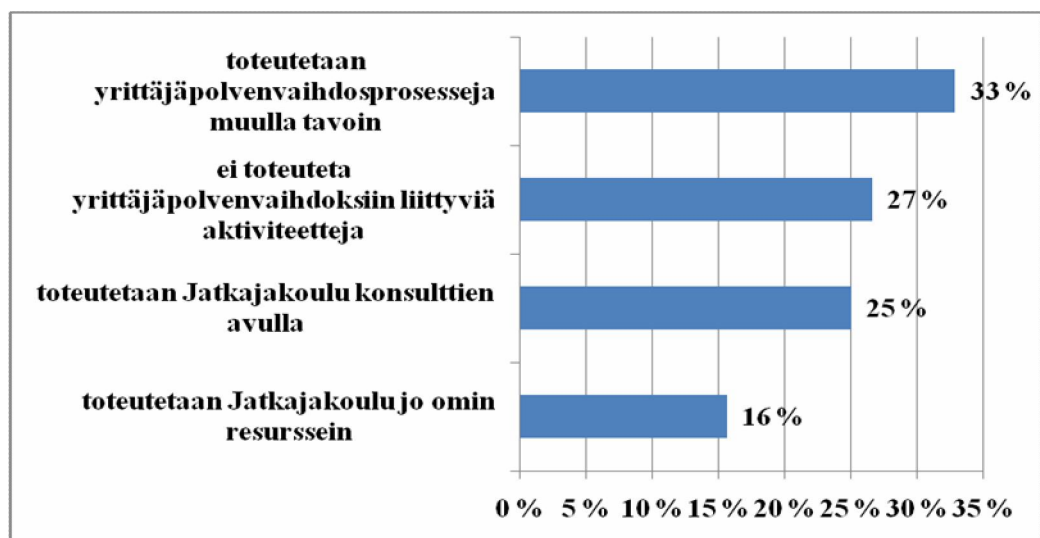


nitetään huomiota vain satunnaisissa yksiköissä ilman koko ammattikorkeakoulua kattavaa ohjelmaa tai suunnitelmaa.

FINPINin roolista kasvuyrittäjyyden edistämässä kertoi oman näkemyksen 37 vastaajaa (LIITE 2). Se nähtiin hyvin samanlaisena kuin rooli starttiyrittäjyyden osaltakin. FINPIN miellettiin koordinoijaksi ja mahdollistajaksi, joka verkoston sisällä ja ulospäin muihin ammattikorkeakouluihin ja sidosryhmiin levittää tietoa ja hyviä käytänteitä. Myös koulutuksen tarjoaminen ammattikorkeakoulujen henkilöstölle ja sitä kautta asenteiden muokkaaminen ammattikorkeakouluissa koettiin tarpeelliseksi. Vastaajista 42 % olisi kiinnostunut osallistumaan Kasvuyrittäjäkoulun valmentajaohjelmaan.

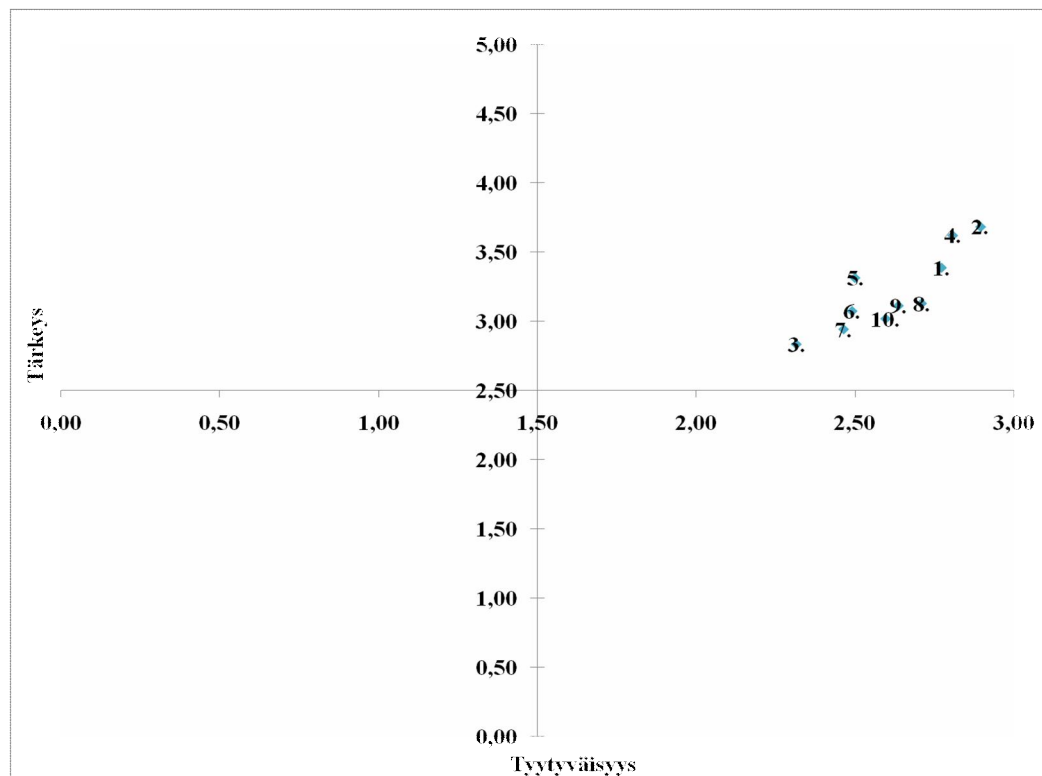
### 3.5.6 Jatkajakoulu

Jatkajakoulu on FINPINin kehittämä ammattikorkeakoulun opiskelijoille suunnattu neliosainen opintokokonaisuus, jossa valmennetaan opiskelijoita yrittäjyyteen ja jatkamaan yritystoimintaa esimerkiksi omistajan siirtyessä eläkkeelle. Jatkajakoulu on pilotoitu Lahden ammattikorkeakoulussa. (Jatkajakoulu 2008.)



KUVIO 13. Yrittäjäpolvenvaihdosprosessien ja Jatkajakoulun toteuttaminen vastaajan ammattikorkeakoulussa (n = 64)

Yrittäjäpolvenvaihdosprosessien ja Jatkajakoulun toteuttamisesta kertovassa kuviossa 13 on huomiota herättävintä, että yli neljäsosa vastaajien ammattikorkeakouluista ei toteuta yrittäjäpolvenvaihdoksiin liittyviä aktiviteetteja. Jatkajakoulu toteutetaan itse tai konsulttien avulla 41 prosentissa vastaajien ammattikorkeakouluista. Kyselyn toteuttamishetkellä Jatkajakoulu oli käynnissä neljässä ammattikorkeakoulussa (Jatkajakoulu 2008). Useat vastaukset samasta ammattikorkeakoulusta selittävät suuremman osuuden.



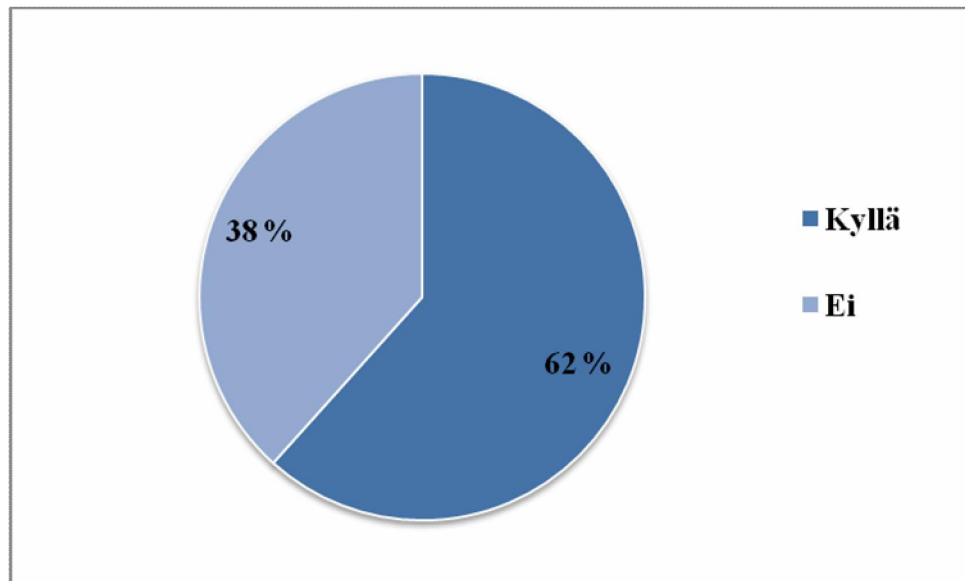
1	Oman yrittäjäpotentiaalin ja jatkajayrittäjyyden tunnistaminen
2	Yrityksen liikeidean, liiketoimintamallin ja ansaintalogiikan ymmärtäminen
3	Luopujayrittäjän tavan johtaa ja pyörittää yritystä ymmärtäminen
4	Yrityksen ja johtamisen kehittäminen
5	Yrityksen vieminen uuteen markkinatilanteeseen
6	Perusanalyysin ja kehittävän Due Diligencen tekeminen
7	Yrityskauppaneuvottelut ja omistajuuden siirto
8	Osaamisen ja johtajuuden siirto
9	Jatkajasuunnitelman laatiminen
10	Kokemusten vaihto haltuunotossa ja yrityksen kehittämisessä

KUVIO 14. Jatkajakoulun tyytyväisyys-tärkeysnelikenttä, aritmeettiset keskiarvot (n = 69)

Jatkajakoulun nelikentästä erottuvia tietoja, taitoja ja osaamisia ovat Luopujayrittäjän tavan johtaa ja pyörittää yritystä ymmärtäminen, Perusanalyysin ja kehittävän Due Diligencen tekeminen, Yrityskauppaneuvottelut ja omistajuuden siirto sekä Kokemusten vaihto haltuunotossa ja yrityksen kehittämisessä. Ensin mainittu yrityksestä luopuvan yrittäjän toimintatapojen ymmärtäminen on syytä huomioida sen vuoksi, että sen osalta ei oltu yhtä tyytyväisiä oman ammattikorkeakoulun nykyiseen tarjontaan tällä hetkellä. Se myös koettiin muita vähemmän tärkeäksi osioksi. Tämän valossa sen asemaa Jatkajakoulussa kannattaa pohtia.

Kolme seuraavaa kohtaa ovat huomionarvoisia, koska niiden nykyiseen tarjontaan vastaajan edustamassa ammattikorkeakoulussa ei olla niin tyytyväisiä kuin muihin. Ne koettiin kuitenkin muiden vaihtoehtojen lailla tärkeiksi osaamisalueiksi jatkajayrittäjälle. Joten niiden asemaa ei ainakaan tämän perusteella kannata heikentää Jatkajakoulua kehitettäessä.

Jatkajakoulun osalta vastaajilla oli mahdollisuus kertoa mielipiteensä siitä, mitä Jatkajakoulussa tulisi olla lisää, jotta se olisi sisällöllisesti parempi (LIITE 2). Viisitoista saatua vastausta eivät muodostaneet kovin yhtenäistä kuvaa siitä, mitä olisi Jatkajakoulun osalta syytä kehittää. Muiden muassa kaksi vastaaja toivoi Jatkajakoulujen tiiviimpää keskinäistä verkostoitumista. Kuusi vastannutta ei osannut sanoa kysymykseen mitään, koska Jatkajakoulu oli vasta käynnistetty tai ei tunne asiaa.



KUVIO 15. Tarvitseeko vastaajan edustama ammattikorkeakoulu FINPINin Jatkajakoulun (n = 60)

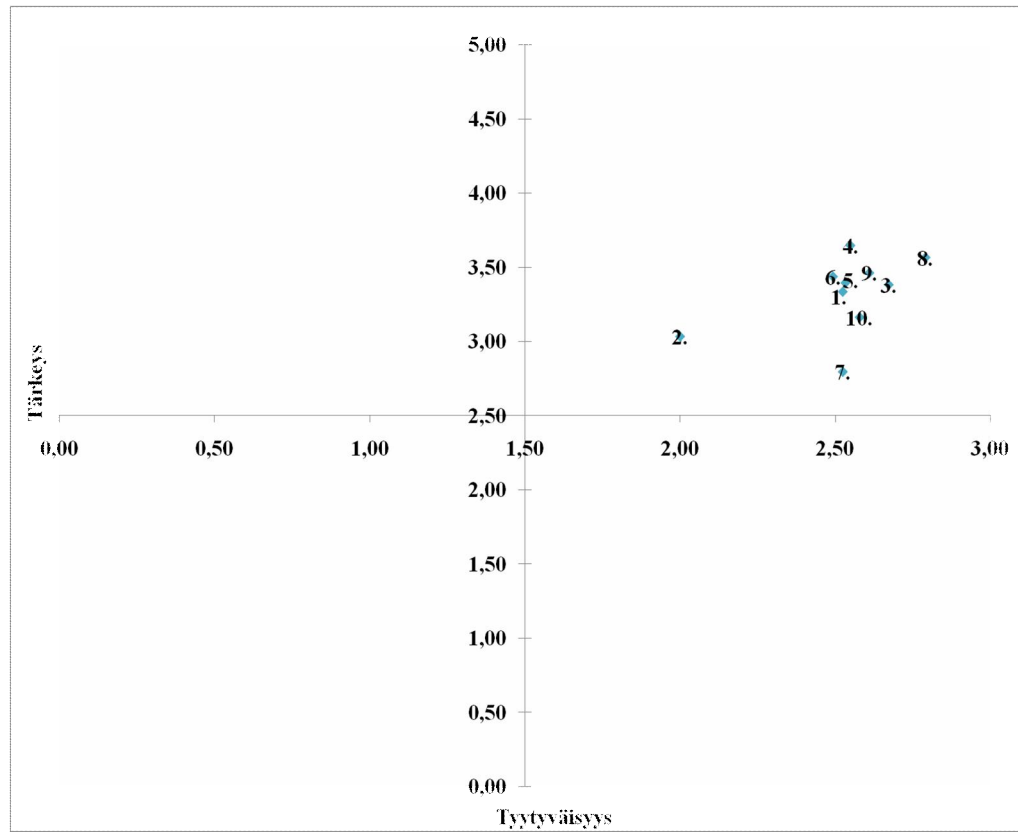
Suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että heidän ammattikorkeakoulunsa tarvitsee FINPINin Jatkajakoulun (Kuvio 15.). Jatkajakoulun suosio ja tarpeelliseksi kokeminen voi johtua siitä, että ammattikorkeakoulut tuntevat hyvin Jatkajakoulun ja eikä heillä ole mahdollisuutta tai halua kehittää omaa vastaavaa ohjelmaa yrittäjäpolvenvaihdosten tukemiseksi jo valmiin, toimivaksi havaitun mallin tilalle.

### 3.5.7 Business Adviser

Business Adviser -ohjelma on tarkoitettu ammattikorkeakoulun opetus- ja asiantuntijatehtävissä toimiville henkilöille, jotka haluavat kehittää osaamistaan innovaatioiden ja yrittäjyyden edistämisen sekä kehittämisen saralla ammattikorkeakouluympäristössä. Sen on jo suorittanut noin 60 henkilöä. (Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPIN 2008.)

Kyselyssä ohjelma oli tiivistetty kymmeneen tietoon, taitoon, osaamiseen ja työvälineeseen. Vastaajilta kysyttiin, kuinka tärkeänä pitää niiden oppimista nykyis-

ten tai tulevien työtehtävien kannalta sekä kuinka tyytyväinen on omaan tämän hetkiseen osaamiseen niiden asioiden osalta (Kuvio 16.).



1	Korkeakouluosaamiseen perustuva yrittäjyys
2	Osaamispohjaisen yrityksen menestystie
3	Tulevaisuusorientoitunut strateginen suunnittelu
4	Yksilö- ja ryhmävalmentamisen taidot
5	Ryhmädynamiikka ja kiperät vuorovaikutustilanteet
6	Henkilökohtaisen kehittämissuunnitelman laatiminen
7	Ammattikorkeakoulujen t&k-toiminnan tulosten kaupallistaminen
8	Uuden yrittäjyyden edistäminen koulutusprosesseissa
9	Esi- ja yrityshautomotoiminta ja AMK
10	Esi- ja yrityshaudonnan tuloksellisuus

KUVIO 16. Business Adviser –ohjelman nelikenttä, aritmeettiset keskiarvot (n = 66)

Tärkeyttä arvioitiin asteikolla yhdestä kolmeen. Arvosana kolme merkitsi erittäin tärkeää ja yksi ei tärkeää. Tyytyväisyyttä omaan osaamiseen arvioitiin asteikolla yhdestä viiteen, arvosanan viisi tarkoittaessa vastaajan olevan erittäin hyvin tyytyväinen omaan osaamiseensa.

Kolme tärkeintä osiota vastaajien mukaan ovat uuden yrittäjyyden edistäminen koulutusprosesseissa, tulevaisuusorientoitunut strateginen suunnittelu ja esi- ja yrityshautomotoiminta ja ammattikorkeakoulu.

Tyytyväisimpiä omaan osaamisen vastaajat olivat yksilö- ja ryhmävalmentamisen taitojen, uuden yrittäjyyden edistämisen koulutusprosesseissa, esi- ja yrityshautomotoiminnan ja ammattikorkeakoulun sekä henkilökohtaisen kehittämissuunnitelman laatimisen osa-alueilla.

Kuviossa 16 on osioiden saamien arvosanojen keskiarvot sijoitettu tärkeys-tyytyväisyysnelikenttään. Siitä näemme miltei kaikkien osa-alueiden sijoittuneen melko lähelle toisiaan. Kaksi osa-aluetta erottuu selvästi muista. Osaamis pohjaisen yrityksen menestystiehen liittyvää osaamista ei koettu niin tärkeäksi kuin muita vaihtoehtoja, mutta omaan osaamiseen sen osalta oltiin kuitenkin tyytyväisiä. Toinen muista selkeämmin erottuva osa-alue on ammattikorkeakoulujen T&K-toiminnan tulosten kaupallistaminen. Se koettiin tärkeäksi, mutta omaan osaamiseen sen osalta ei oltu niin tyytyväisiä.

Nelikentän perusteella osioita, joiden kehittämiseen ohjelman tulevaisuudessa kannattaa panostaa, ovat selkeimmin ammattikorkeakoulujen T&K –toiminnan tulosten kaupallistaminen ja esi- ja yrityshaudonnan tuloksellisuus. Nämä kaksi koettiin tärkeiksi, mutta niiden osaamiseen oltiin tyytyväisiä muita vähemmän. Muita huomion arvoisia osa-alueita ovat korkeakouluosaamiseen perustuva yrittäjyys, tulevaisuusorientoitunut strateginen suunnittelu, ryhmädynamiikka ja kiperät vuorovaikutustilanteet, henkilökohtaisen kehittämissuunnitelman laadinta sekä esi- ja yritys hautomotoiminta ja ammattikorkeakoulu.

Vastaajilta kysyttiin myös mitä Business Adviser -ohjelmassa heidän mielestään tulisi olla lisää, jotta se olisi sisällöllisesti parempi ja vastaisi paremmin tulevaisuuden työtehtäviä (LIITE 2). Seitsemän vastaajaa kertoi oman näkemyksensä ja jokaisessa vastauksessa nostettiin eri asia esiin, joten yhtenäistä parannusehdotusta ei voi muodostaa. Vastauksissa toivottiin esimerkiksi opetusmenetelmien kehittämistä, valmennusprosessin vuorovaikutustilanteisiin panostamista sekä heikkoihin signaaleihin ja tulevaisuuden tutkimiseen liittyvää opetusta. Vastaajista kaksi kolmasosaa ei ole kiinnostunut Business Adviser -ohjelmaan osallistumisesta.

#### 4 YHTEENVETO

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää eri palvelujen ja palveluaihioiden osalta, miten ammattikorkeakoulut tällä hetkellä tuottavat kyseisiä tietoja ja taitoja sekä kuinka tärkeäksi jäsenet kokevat palvelujen eri osaamisalueet. Tutkimuksen tulosten perusteella mietittiin mihin osa-alueisiin kannattaisi panostaa ja mihin ei.

Tutkimuksen kohderyhmä muodostui varsinaisista jäsenistä, joita oli kyselyn toteuttamisen ajankohtana 300 henkilöä. Vastauksia saatiin melko kattavasti eri ammattikorkeakouluista ja ammattiryhmistä. Kyselyyn saatiin kaiken kaikkiaan 69 vastausta, joten vastausprosentti oli 23.

Vastaajat edustivat 22 eri ammattikorkeakoulua. Suurimmat yksittäiset määrät vastauksia saatiin Lahden ja Turun ammattikorkeakouluista, seitsemän kappaletta kummastakin. Seuraavaksi eniten vastauksia saatiin seuraavasti: kuusi kappaletta Hämeen ja Laurea-ammattikorkeakoulusta ja viisi vastausta Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulusta.

20 % vastanneista työskenteli opettajana yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alalla. T&K -yksikössä työskenteleviä oli myös 20 %. Ammattikorkeakoulujen ylimpään johtoon kuuluvia vastaajia oli 12 %.

Tutkimuksen mukaan jäsenten kokemukset eri palveluiden tärkeydestä olivat melko yhteneviä. Kovin huomiota herättäviä tuloksia ei minkään palvelun tai palveluaihion osalta saatu. Tulokset antavat kuitenkin vahvistusta palvelujen tarpeellisuudesta ja yleisesti FINPINin tarpeellisuudesta ja arvostuksesta jäsenten ja ammattikorkeakoulujen keskuudessa. Samoin tulokset eivät tyytyväisyyden osalta ammattikorkeakoulujen nykytarjontaan olleet erityisen keskenään poikkeavia.

Erityisen huomion arvoista on se, että 83 % vastaajista arvioi oman koulutusohjelmansa tai yksikkönsä tuottavan yrittäjiä kohtalaisesti tai huonosti. Se on huolestuttavaa tulevaisuuden kannalta, koska moni yrittäjä lopettaa lähivuosina yrittämisen ja uusia yrittäjiä tarvitaan jatkamaan näitä yrityksiä ja perustamaan uusiakin.

FINPINin rooli kasvu- ja starttiyrittäjyyden edistäjänä ammattikorkeakouluissa koettiin merkittäväksi. Yrittäjyysverkosto nähtiin valtakunnallisena vaikuttajana, jonka tehtäviin kuuluu koulutus, asenteiden muokkaus, tiedon sekä hyvien käytänteiden jakaminen koko ammattikorkeakoulukentässä.



## LÄHTEET

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 13.1.2008]. Saatavissa: <http://www.arene.fi>

Ammattikorkeakoululaki 351/2003. Annettu Helsingissä 1.8.2003.

Grönroos, C. 2001a. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Ekonomia-sarja. Porvoo: WSOY.

Grönroos, C. 2001b. The perceived service quality concept – a mistake?. *Managing Service Quality* 3/2001, 150-152.

Grönroos, C. 2000. *Service Management and Marketing*. 2. painos. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.

Grönroos, C. 1998. Marketing services: the case of a missing product. *Journal of Business & Industrial Marketing* 4/5 1998, 322-338.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu laitos. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Jatkajakoulu. 2008. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 14.2.2008]. Saatavissa: <http://www.jatkajakoulu.com>

Kotler, P. 2003. *Marketing Management*. 11. painos. Upper Saddle River: Prentice Hall.

Lotti, L. 2001. Tehokas markkina-analyysi. Juva: WSOY.

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2002. *Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena*. 2. painos. Helsinki: Edita.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. *Asiakastyytyväisyysjohtaminen*. 4. painos. Ekonomia-sarja. Juva: WSOY.

Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPIN. 2007. Tietoa, taitoa ja kohtaamisia. Esite.

Suomen ammattikorkeakoulujen yrittäjyysverkosto FINPIN. 2008. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 10.1.2008]. Saatavissa: <http://www.finpın.com>

Vuokko, P. 2004. *Nonprofit-organisaatioiden markkinointi*. Porvoo: WSOY.

LIITTEET

**Saatteet**

*Saate 1, 4.12.2007*

Aihe: FINPIN kysely jäsenistölle

Hyvät FINPINin jäsenet,

FINPIN teettää kyselyn opinnäytetyönä jäsenilleen tulevista ja nykyisistä palveluista. Kyselyllä kartoitetaan teidän mielipiteitänne ja tärkeinä pitämiänne asioita.

Kyselyn ja siihen liittyvän opinnäytetyön tekee Lahden ammattikorkeakoulun Liiketalouden laitoksen markkinoinnin opiskelija Erno Hokkanen.

Kyselyyn voi halutessaan vastata myös nimettömästi. Vastauksista tehdään tilastollinen analyysi, yksittäisten vastaajien tietoja ei julkisteta missään vaiheessa.

Kyselyn tulokset ovat erittäin tärkeitä FINPINin tulevaisuuden kannalta, joten olkaa kärsivällisiä ja vastatkaa huolella. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia ja siihen pääset tästä linkistä *linkki*

Vastaathan 16.12.2007 mennessä!

Ystävällisin terveisin

Sakari Kuvaja  
johtaja  
FINPIN

*Saate 2, 12.12.2007*

Aihe: Muistutus: FINPIN kysely jäsenistölle - vastausaika vielä jäljellä

Hyvät FINPINin jäsenet,

FINPIN teettää kyselyn opinnäytetyönä jäsenilleen tulevista ja nykyisistä palveluista. Kyselyllä kartoitetaan teidän mielipiteitänne ja tärkeinä pitämiänne asioita.

Kyselyn ja siihen liittyvän opinnäytetyön tekee Lahden ammattikorkeakoulun Liiketalouden laitoksen markkinoinnin opiskelija Erno Hokkanen.

Kyselyyn voi halutessaan vastata myös nimettömästi. Vastauksista tehdään tilastollinen analyysi, yksittäisten vastaajien tietoja ei julkisteta missään vaiheessa.

Kyselyn tulokset ovat erittäin tärkeitä FINPINin tulevaisuuden kannalta, joten olkaa kärsivällisiä ja vastatkaa huolella. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia ja siihen pääset tästä linkistä *linkki*

Vastaathan 16.12.2007 mennessä!

Kiitos kaikille jo tähän mennessä vastanneille!

Ystävällisin terveisin

Sakari Kuvaja  
johtaja  
FINPIN

*Saate 3, 7.1.2008*

Aihe: FINPIN kysely  
Hyvä FINPINiläinen!

Pyydämme sinua ystävällisesti vastaamaan perjantaihin 11.1.2008 mennessä linkistä <http://www.webropol.com/P.aspx?id=191447&cid=46975092> löytyvään kyselyyn, johon vastaaminen vie testatusti n. 10 minuuttia.

FINPINin tulevan toiminnan kannalta vastauksesi on erittäin tärkeä!

Etukäteen lämpimästi kiittäen,  
Jaana ja Sakari

*Saate 4, 16.1.2008*

Aihe: Muistutus: FINPIN kysely jäsenistölle - viimeinen mahdollisuus vastata  
Hyvät FINPINin jäsenet,

FINPIN teettää kyselyn opinnäytetyönä jäsenilleen tulevista ja nykyisistä palveluista. Kyselyllä kartoitetaan teidän mielipiteitänne ja tärkeinä pitämiänne asioita.

Kyselyn ja siihen liittyvän opinnäytetyön tekee Lahden ammattikorkeakoulun Liiketalouden laitoksen markkinoinnin opiskelija Erno Hokkanen.

Kyselyyn voi halutessaan vastata myös nimettömästi. Vastauksista tehdään tilastollinen analyysi, yksittäisten vastaajien tietoja ei julkisteta missään vaiheessa.

Kyselyn tulokset ovat erittäin tärkeitä FINPINin tulevaisuuden kannalta, joten olkaa kärsivällisiä ja vastatkaa huolella. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia ja siihen pääset tästä linkistä  
<http://www.webropol.com/P.aspx?id=191447&cid=46975092>

Vastaathan 23.1.2008 mennessä!

Kiitos kaikille jo tähän mennessä vastanneille!

Ystävällisin terveisin

Sakari Kuvaja  
johtaja  
FINPIN

### **KYSELYLOMAKE**

Lomakkeen kysymykset on alla esitetty tekstinä; ulkoasu oli toisenlainen Webropol-ohjelmalla luodussa lomakkeessa.

*Sivu 1*

Taustatiedot

Nimi:

Oletko FINPINin jäsen?

Kyllä

En

Ammattikorkeakoulu (*alasvetovalikko*):

Arcada - Nylands svenska yrkeshögskola

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulu

EVTEK-ammattikorkeakoulu

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu

Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia

Humanistinen ammattikorkeakoulu

Hämeen ammattikorkeakoulu

Högskolan på Åland

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu

Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu -Mellersta Österbottens yrkeshögskola

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu

Lahden ammattikorkeakoulu

Laurea-ammattikorkeakoulu

Mikkelin ammattikorkeakoulu

Oulun seudun ammattikorkeakoulu

Pirkanmaan ammattikorkeakoulu

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu

Poliisiammattikorkeakoulu

Rovaniemen ammattikorkeakoulu  
 Satakunnan ammattikorkeakoulu  
 Savonia-ammattikorkeakoulu  
 Seinäjoen ammattikorkeakoulu  
 Svenska yrkeshögskola  
 Tampereen ammattikorkeakoulu  
 Turun ammattikorkeakoulu - Åbo yrkeshögskola  
 Vaasan ammattikorkeakoulu - Vasa yrkeshögskola  
 Yrkeshögskolan Sydväst

*Asema (alaszvetovalikko):*

ylin johto  
 toimialajohto  
 opetuslajohto  
 koulutuslajohto, humanistinen ja kasvatusala  
 koulutuslajohto, kulttuuriala  
 koulutuslajohto, luonnontieteiden ala  
 koulutuslajohto, luonnonvara- ja ympäristöala  
 koulutuslajohto, matkailu-, ravitsemis- ja talousala  
 koulutuslajohto, sosiaali-, terveys- ja liikunta- ala  
 koulutuslajohto, tekniikan ja liikenteen ala  
 koulutuslajohto, yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala  
 suuntautumisvastaava, humanistinen ja kasvatusala  
 suuntautumisvastaava, kulttuuriala  
 suuntautumisvastaava, luonnontieteiden ala  
 suuntautumisvastaava, luonnonvara- ja ympäristöala  
 suuntautumisvastaava, matkailu-, ravitsemis- ja talousala  
 suuntautumisvastaava, sosiaali-, terveys- ja liikunta- ala  
 suuntautumisvastaava, tekniikan ja liikenteen ala  
 suuntautumisvastaava, yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala  
 opettaja, humanistinen ja kasvatusala  
 opettaja, kulttuuriala  
 opettaja, luonnontieteiden ala  
 opettaja, luonnonvara- ja ympäristöala  
 opettaja, matkailu-, ravitsemis- ja talousala  
 opettaja, sosiaali-, terveys- ja liikunta- ala  
 opettaja, tekniikan ja liikenteen ala  
 opettaja, yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala  
 T&K -yksikkö  
 muu

*Sivu 2*

Miten tärkeäksi koet oman työsi kannalta seuraavat FINPINin toiminnot?

1 = ei lainkaan tärkeä – 4 erittäin tärkeä

1 2 3 4

Vuosiseminaari  
 Teemaseminaari

FINPINin järjestämät kansainväliset konferenssit  
 Koulutus ja verkottumismatkat ulkomaille  
 Tiimien toiminta  
 Julkaisutoiminta  
 Kotisivut  
 Yhteisöllisyys

*Sivu 3*

### **FINPINin palvelut**

Seuraavassa on esitetty FINPINin nykyisiä palveluja ja johtoryhmän hyväksymiä uusia palveluaihioita ammattikorkeakouluille ja opetus- ja t&k –henkilökunnalle. Palvelut on purettu tiedoiksi, taidoiksi, osaamisiksi ja välineiksi, joita ne tuottavat osallistujille.

Osallistujina ovat ammattikorkeakoulujen henkilökunta ja palvelujen siirtovaiheessa (pilottivaiheessa) myös yrittäjäksi aikovat ja opiskelijayrittäjät.

Kysymme nyt kunkin palvelun osalta osaamisen tärkeyttä oman ammattikorkeakoulun näkökulmasta ja samalla, kuinka tyytyväinen olet oman ammattikorkeakoulusi tarjontaan ja toteutukseen tällä hetkellä.

### **Innovaatioiden ja työelämysuhteiden johtaminen**

FINPIN on rakentamassa yhteistyössä Tekesin kanssa AMK-TULI –ohjelmaa. Tämän ohjelman kunniakas toteutus edellyttää innovaatioaihioiden kehittämisen ja arvioinnin osajia. Seuraavassa on esitetty lista osaamisista ja välineistä. Valitse listasta ensi **viisi** tärkeintä asiaa, jotka ehdottomasti tulee olla tulevassa ohjelmassa. Sen jälkeen, kun olet valinnut mielestäsi viisi tärkeintä asiaa, niin arvioi näiden valitsemiesi asioiden osalta se, kuinka hyvin ammattikorkeakoulusi pystyy tuottamaan näitä osaamisista koulutus-, t&k-, ja amk-yritys-yhteistyöprosesseissa.

Tiedot, taidot, osaaminen ja välineet

1 = ei lainkaan – 5 erinomaisesti

1 2 3 4 5

Innovatiivisuus, luovuus, osaaminen kilpailukyvyyn osatekijöinä

Markkinoiden/ mahdollisuuksien hyödyntäminen

Innovatiivinen organisaatio/ yritys

Innovaatioiden leviäminen ja käyttöönotto

Innovaatioverkostojen johtaminen

AMK innovatiivisena oppimis- ja kehittämisympäristönä

Ammattikorkeakoulu yritysten innovaatioprosessissa

AMK inkrementaalisten (pienien askelten) innovaatioiden tuottajana

AMK radikaalien (uusi osaaminen) innovaatioiden tuottajana

AMK:n ja yliopiston yhteistyö innovaatioprosesseissa

AMK-osaamisen/innovaation hyödyntäminen opiskelijan perustamassa yrityksessä

AMK-osaamisen/innovaation hyödyntäminen toimivassa yrityksessä

Tekes-hankkeiden rooli AMK-yritys-innovaatioketjuissa

Teknologioiden ja keksintöaihioiden evaluointi ja tuotteistaminen

Teknologioiden siirto ja lisensiointisopimukset  
Muu osaaminen, mikä

Oletko kiinnostunut osallistumaan Innovaatioiden ja työelämysuhteiden johtamisen ohjelmaan?

Kyllä

En

*Sivu 4*

**Tulevan Starttiyrittäjäkoulun osaamiset ARVIOI KAIKKI OSAKOHDAT**  
Oman liikeidean ympärille rakentuvan yritystoiminnan edistäminen

Kuinka tärkeänä pidät näiden tietojen, taitojen, osaamisten ja välineiden oppimista aloittavalle opiskelijayrittäjälle? 1 = ei lainkaan 3 erittäin tärkeä

Kuinka hyvin nämä osaamiset toteutuvat omassa koulutusohjelmassasi tai yksikössäsi? 1 = ei lainkaan – 5 = erittäin hyvin

1 2 3

1 2 3 4 5

Oman yrittäjäpotentiaalin, -vision ja liiketoimintaosaamisen tunnistaminen  
Liikeidean, liiketoimintakonseptin ja ansaintalogiikan hahmottaminen  
Markkinatarpeiden ja –mahdollisuuksien tunnistaminen  
Tavoitemarkkinat ja markkinoinnin suunnittelu  
Myyntiosaaminen: Ennusteista ja laskelmista toteutukseen  
Tiimin rakentaminen ja johtaminen  
Hinnotteluosaaminen  
Talouden suunnittelu: Liiketoimintamallin muuttaminen numeroiksi, ennusteiksi ja budjeteiksi  
Liikejuridiikan ymmärtäminen  
Logistiikkasuunnitelma  
Liiketoimintasuunnitelman kokoaminen  
Yritystoiminnan käynnistäminen  
Yrityshaudontaprosessien hallinta yrityksen käynnistämässä  
Jatkuvuuden turvaaminen yritystoiminnassa  
Muu osaaminen, mikä

Miten hyvin koulutusohjelmasi/ yksikkösi tuottaa yrittäjiä?

Ei lainkaan

Huonosti

Kohtalaisesti

Hyvin

Erinomaisesti

Missä ammattikorkeakoulusi koulutusohjelmissa tai yksiköissä edellä mainitut osaamiset toteutuvat hyvin ja sieltä syntyy hyvin uusia yrittäjiä ja yrityksiä?  
(avoin vastauskenttä)

Mikä on mielestäsi FINPINin rooli starttiyrittäjyyden edistämässä ammattikorkeakouluissa?  
(avoin vastauskenttä)

Oletko kiinnostunut osallistumaan Starttiyrittäjäkoulun valmentajaohjelmaan?  
Kyllä  
En

*Sivu 5*

### **Tuleva Kasvuyrittäjäkoulu**

Mihin vaiheeseen kasvuyrittäjyyden edistäminen parhaiten mielestäsi sopii?  
1 = ei lainkaan – 5 = erinomaisesti

1 2 3 4 5

Alempi AMK-tutkinto

Erikoistumisopinnot tutkinnon suorittamisen jälkeen alumnissa

Ylempi AMK-tutkinto

Täydennyskoulutus tai erilliset ohjelmat tutkinnon suorittamisen jälkeen alumnissa

Avoimen ammattikorkeakoulun kautta

EU-rahoitteiset projektit

Seuraavassa on esitetty lista suunnittelupöydällä olevan Kasvuyrittäjäkoulun osaamisista ja välineistä. Valitse **viisi** tärkeintä asiaa, jotka ehdottomasti tulee olla tulevassa ohjelmassa. Sen jälkeen, kun olet valinnut mielestäsi viisi tärkeintä asiaa, niin arvioi näiden valitsemiesi asioiden osalta se, kuinka hyvin ammattikorkeakoulusi pystyy tällä hetkellä tarjoamaan niitä koulutus-, t&k-, ja amk-yritysyhteistyöprosesseissa.

Tulevan Kasvuyrittäjäkoulun osaamiset

1 = ei lainkaan – 5 = erinomaisesti

1 2 3 4 5

Yrityksen nykytilan selvittäminen

Kasvuhaluukkuus ja yrittäjän osaamisen muutostarpeet tunnistaminen

Kasvustrategian laadinta

Liiketoimintamallin ja ansaintalogiikan uudistaminen

Kannattavan kasvun ja rahoituksen suunnittelu

Tuotteiden/palvelujen sovittaminen kasvumahdollisuuksiin

Hinnoittelun sovittaminen kasvumahdollisuuksiin

Markkinointisuunnitelman sovittaminen kasvutarpeisiin

Kasvavan yrityksen ja muutosorganisaation johtaminen

Kasvun toteutussuunnitelman laatiminen

Perheen ja liiketoiminnan yhteensovittaminen

Kasvu verkottuneesti



Muu osaaminen, mikä

Missä ammattikorkeakoulusi yksiköissä tai koulutusohjelmissa edellä mainitut osaamiset toteutuvat hyvin ja niissä syntyy kasvuyrittäjiä ja –yrityksiä tai niissä vahvistetaan toimivien yrittäjien kasvuorientaatiota ja osaamista?

*(avoin vastauskenttä)*

Mikä on mielestäsi FINPINin rooli kasvuyrittäjyyden edistämässä ammattikorkeakouluissa?

*(avoin vastauskenttä)*

Oletko kiinnostunut osallistumaan Kasvuyrittäjäkoulun valmentajaohjelmaan?

Kyllä

En

*Sivu 6*

### **Jatkajakoulu**

Yrittäjäpolvenvaihdosten edistäminen AMK-prosesseissa

Edustamassani ammattikorkeakoulussa  
toteutetaan Jatkajakoulu jo omin resurssein  
toteutetaan Jatkajakoulu konsulttien avulla  
toteutetaan yrittäjäpolvenvaihdosprosesseja muulla tavoin  
ei toteuteta yrittäjäpolvenvaihdoksiin liittyviä aktiviteetteja

Jatkajakoulu muodostaa kokonaisuuden, jossa on neljä osakokonaisuutta: 1. Testit, 2. Yrityksen haltuunotto-osaamisen hankkiminen/nostaminen, 3. Yrityksen haltuunoton toteuttaminen ja 4. Jatkajaklinikka.

Ensimmäisessä osiossa testien avulla tunnistetaan oma yrittäjäpotentiaali sekä jatkajayrittäjyys. Toisessa osiossa on keskeistä yrityksen liikeidean, liiketoimintamallin ja ansaintalogiikan ymmärtäminen, ymmärtää luopujayrittäjän tapa johtaa ja pyörittää yritystä, yrityksen ja johtamisen kehittäminen sekä vieminen uuteen markkinatilanteeseen. Perusanalyysin ja kehittävän Due Diligencen tekeminen, yrityskauppaneuvottelut ja omistajuuden siirto, osaamisen ja johtajuuden siirto sekä Jatkajasuunnitelman laatiminen ovat kolmannen osion pääkohtia. Neljäs osio koostuu kokemusten vaihdosta haltuunottotilanteessa sekä yritystä kehittäessä.

Jatkajakoulun tiedot, taidot, osaamiset ja välineet

Kuinka tärkeänä pidät näiden tietojen, taitojen, osaamisten ja välineiden oppimista vaihdosprosessissa olevalle tai tulevalle Jatkajayrittäjälle  
1 = ei lainkaan – 3 erittäin tärkeä

Kuinka tyytyväinen olet oman ammattikorkeakoulusi nykyiseen tarjontaan näiden osaamisten ja välineiden tuottamisessa vaihdosprosessissa olevalle/tulevalle Jatkajayrittäjälle? 1 = en lainkaan –

5 = erittäin hyvin

1 2 3

1 2 3 4 5

Oman yrittäjäpotentiaalin ja jatkajayrittäjyyden tunnistaminen  
 Yrityksen liikeidean, liiketoimintamallin ja ansaintalogiikan ymmärtäminen  
 Luopujayrittäjän tavan johtaa ja pyörittää yritystä ymmärtäminen  
 Yrityksen ja johtamisen kehittäminen  
 Yrityksen vieminen uuteen markkinatilanteeseen  
 Perusanalyysin ja kehittävän Due Diligencen tekeminen  
 Yrityskauppaneuvottelut ja omistajuuden siirto  
 Osaamisen ja johtajuuden siirto  
 Jatkajasuunnitelman laatiminen  
 Kokemusten vaihto haltuunotossa ja yrityksen kehittämisessä

Mitä Jatkajakoulussa tulisi olla lisää, jotta se olisi sisällöllisesti parempi?  
 (avoin vastauskenttä)

Oletko sitä mieltä, että edustamasi ammattikorkeakoulu tarvitsee FINPINin Jatkajakoulun?

Kyllä

En

*Sivu 7*

**Business Adviser –ohjelma** on tarkoitettu ammattikorkeakoulujen opettajille, innovaatio- ja t&k-toiminnassa sekä pk-palvelutoiminnassa lähinnä asiantuntija-tehtävissä oleville henkilöille, joiden työtehtävät liittyvät tai tulevat liittymään innovaatioiden edistämiseen ja kaupallistamiseen sekä uuden yrittäjyyden aikaansaamiseen ja yritysten kehittämiseen ammattikorkeakouluympäristössä opiskelu-, t&k- ja työelämä-/yritysyhteistyöprosesseissa.

Tiedot, taidot, osaaminen ja työvälineet

Kuinka tärkeänä pidät oheisten tietojen, taitojen, osaamisen ja välineiden oppimista nykyisten tai tulevien työtehtäviesi kannalta?  
 1 = ei tärkeä – 3 = erittäin tärkeä

Kuinka tyytyväinen olet omaan osaamiseesi näiden asioiden osalta tällä hetkellä? 1 = en lainkaan – 5 = erittäin hyvin

1 2 3

1 2 3 4 5

Korkeakouluosaamiseen perustuva yrittäjyys  
 Osaamis pohjaisen yrityksen menestystie  
 Tulevaisuusorientoitunut strateginen suunnittelu  
 Yksilö- ja ryhmävalmentamisen taidot  
 Ryhmädynamiikka ja kiperät vuorovaikutustilanteet  
 Henkilökohtaisen kehittämisohjelman laatiminen  
 Ammattikorkeakoulujen t&k-toiminnan tulosten kaupallistaminen  
 Uuden yrittäjyyden edistäminen koulutusprosesseissa  
 Esi- ja yrityshautomotoiminta ja AMK  
 Esi- ja yrityshaudonnan tuloksellisuus

Mitä Business Adviser –ohjelmassa tulisi olla lisää, jotta se sisällöllisesti olisi parempi? (Vastaisi paremmin omia tulevaisuuden työtehtäviäsi)  
(*avoin vastauskenttä*)

Oletko kiinnostunut osallistumaan Business Adviser – ohjelmaan?

Kyllä

En

*Sivu 8*

Jos olet kiinnostunut jostain edellä mainitusta palvelusta, niin kirjoita tähän sähköpostiosoitteesi, niin otamme sinuun yhteyttä.  
(*vapaa tekstikenttä*)

Innovaatioiden ja työelämysuhteiden johtaminen: kohta 16. Muu osaaminen, mikä:

1. *osallistumismahdollisuus esim. finpinin toimintaan*
2. *henkilön yrittäjäominaisuuksien arviointi*
3. *kaupallistamisosaaaminen*
4. *yrittäjyyteen kasvuprosessit*

Starttiyrittäjäkoulu: kohta 15. Muu osaaminen, mikä:

1. *Vuorovaikutustaidot*
2. *luovuus*
3. *tuotemuotoilu*
4. *ammattiosaaminen*
5. *pitkäjänteisyys*
6. *mikä tahansa*
7. *t&k suuntautuneisuus*
8. *asiakassuhteen rakentaminen ja ylläpito*
9. *Kilpailija ja markkina-analyysit käytännössä*
10. *asiakkuuksien hallinta*
11. *oman osaamisen katvealueiden tunnistaminen ja sen tunnistaminen, että itse ei voi kaikkea hallita ja alusta asti joitakin osaamisalueiden palveluita voi ja kannattaa ostaa*
12. *Asiakkuuksien johtaminen*
13. *rahoitusvaihtoehdot*

Starttiyrittäjäkoulu: Missä ammattikorkeakoulusi koulutusohjelmissä tai yksiköissä edellä mainitut osaamiset toteutuvat hyvin ja sieltä syntyy uusia yrittäjiä ja yrityksiä?

1. *Liiketalous ja Tietojenkäsittely*
2. *Oletan, että liiketalouden puolella.*
3. *Liiketalous/Haapajärvi*
4. *liiketalous ja soteala nousevana*
5. *Tietojenkäsittely ja Business Factory oppimisympäristö*
6. *Oma arvioni on, että yksittäisiä yrityksiä syntyy jokaisessa koulutusohjelmassa.*
7. *jatkokoulu*
8. *En tunne koulutusohjelmia tarpeeksi hyvin, jotta voisin vastata kysymyksen alkuosaan. Kysymyksen loppuosa: Taide&viestintä: lähes kaikki valmistuvat free lancereiksi Metsätalous: osalla on maatila tai metsäalan yritys Rakentaminen: toimiala tarvitsee yritysmuotoista asiantuntijapalvelua*
9. *Liiketalouden ko*
10. *Muotoilu ja ohjaustoiminta, myös hoitotyö*
11. *Yrityshautomo*
12. *Yrittäjiä syntyy tasaisesti kaikilla koulutusaloilla. Mikään ala ei nouse ylle muiden.*
13. *Mustialassa, luonnovara-alalla. Nämä yrittäjät ovat usein jatkaja yrittäjiä, jotka jatkavat vanhempiensa yritystoimintaa (maatalous). Riihimäki, mediatekniikan koulutusohjelmasta ponnistaa uusia yrit-*

- täjiä markkinoille, Hämeenlinnasta hoiva-alan yrittäjiä ja käsityöläisiä (korusuunnittelijat yms.)*
14. *kauneudenhoito, fysioterapia,*
  15. *Liiketalouden koulutusohjelma*
  16. *Tekniikka ja liiketalous*
  17. *Liiketalous, taide ja viestintä*
  18. *muotoilun ja ohjaustoiminnan ko*
  19. *liiketalouden koulutusohjelma, viestinnän koulutusohjelma, tietojenkäsittelyn koulutusohjelma*
  20. *Liiketalouden koulutusohjelma. Tekniikan koulutusohjelmat.*
  21. *Osaamiset eivät välttämättä toteudu hyvin, mutta syntyy silti uusia yrittäjiä ja yrityksiä: viestinnän ja tietojenkäsittelyn ko:t esimerkiksi.*
  22. *ei oikein missään kovin tehokkaasti toistaiseksi volyyymiin nähden.*
  23. *Kulttuurituotannon koulutusohjelma, kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (Turun seudun kulttuuriyrittäjyyskeskus, Seppänkeskuksen opiskelijatiimit Jyväskylässä).*
  24. *Tradenomeilla toteutuvat, mutta heistä ei tule yrittäjiä. Muilla eivät toteudu, mutta heistä tulee yrittäjiä (muotoilijat, insinöörit...) ???*
  25. *Ylivieskassa puutekniikan koulutusohjelmassa*
  26. *Liiketalouden laitos*
  27. *Yrityshautomo Yrittäjyysseemasto*
  28. *Yrityshautomoyhteisö, innovatiiviset yrittäjämäiset oppimisympäristöt, yrittäjätie-koulutusohjelma*
  29. *Bioalat ja liiketalous/ yrittäjyys*
  30. *Jyväskylän Tiimiakatemia*
  31. *Matkailualan ko ja Liiketal.ko*
  32. *Kauneudenhoitoalan koulutusohjelmassa En tunne muiden lukuja.*
  33. *Liiketalouden koulutusohjelmassa*
  34. *kulttuurituotanto*
  35. *Tähän mennessä yrittäjäksi kannustaminen ja yrityksen perustaminen ei ole ollut paljoa esillä varteenotettavana vaihtoehtona.*
  36. *Niissä koulutusohjelmissa, joissa oma ammattiidentiteetti on vahva.*
  37. *Logistiikka (kuorma- ym. autoilijayrityksiä)*
  38. *Liiketalouden koulutusohjelmassa, sen yrittäjyyspolussa, johon kootaan eri yksiköiden yrittäjäksi aikovia.*
  39. *Kaikissa yksiköissä ns. normaalitason osaamisen taso ja uusia yrityksiä ja yrittäjiä syntyy, ilmeisesti suhteellisesti suurin määrä yrittäjiä syntyy Vierumäellä*
  40. *Liiketalous / Business Akatemia*
  41. *InnoAkatemia, silloin kun toimitaan osuuskuntayrittäjinä*
  42. *Tietoliikenne- ja sähköinen kauppa tulosalueen kaikissa koulutusohjelmissa: liiketalous, tietojenkäsittely, tietoliikennetekniikka, elektroniikka, Business Information Technology Management*
  43. *Liiketalous ja matkailu-, ravitsemis- ja talousala niillä, jotka valitsevat em. opintoja Koska en ole opetustyössä, todellisuuden arviointi em. kysymyksissä vaikeaa eli mahdollisuuksia olisi, mutta miten ne toteutuvat arjessa.*
  44. *Yrityshautomo Opiskelijoiden InnoMaraton Yrittäjyyspolvenvaih-dos-projekti Muut opiskelijayrittäjyysprojektit*

45. *Ylivieskan yksikön osalta yrittäjiä syntyy aika tasaisesti eri koulutusohjelmista*
46. *Parhaiten uusia yrittäjiä syntyy Tiimiakatemiassa*
47. *OAMK/Kulttuurialan yksikkö.*
48. *Hyvinvointipalvelut ja -teknologia Elämys- ja matkailupalvelut*
49. *Hautomotoiminnan kautta koko ammtakorkakoulun opiskelijoiden on mahdollista ryhtyä yrittäjäksi*
50. *Kymi Business & Design (julkaisu tuloksista netissä www.kyamk.fi)*
51. *Tilanne vaihtelee sen mukaan, miten osaava ja innostunut vetäjä kussakin esihautomossamme on ja mikä on koulutusohjelman opiskelijoiden tarve työllistää itsensä. Eri koulutusohjelmassa on erilaista osaamista, mutta luonnollisesti liiketalousosaamista on eniten liiketalouden koulutusohjelmassa, jolle organisaatiossamme on vastuutettu koko amk:n yrittäjyyden edistämisen koordinointi ja kehittäminen.*

Starttiyrittäjäkoulu: Mikä on mielestäsi FINPINin rooli starttiyrittäjyyden edistämässä ammattikorkeakouluissa?

1. *Benchmarkkaustiedon levittäjä ja valtakunnallinen äänitorvi*
2. *Keskeinen.*
3. *konsultointi*
4. *verkostojen tarjoaminen*
5. *Ylläpitää verkostoa ja välittää alan trendejä*
6. *Vaikea sanoa, koska Finpinin tehtävä ei ole minulle selvinnyt sähköposteja selailemalla.*
7. *jaa-a. useampi kokki = huono soppa*
8. *FINPIN toimii nyt liian aikaisin. Minusta FINPINin roolin tulisi tulla opiskeluaikana tutuksi, pitää yhteyttä seuraavat viisi vuotta valmistuneeseen opiskelijaan ja siinä vaiheessa aktivoivua kunnolla, kun henkilö suunnittelee yrityksen perustamista. FINPIN voi totta kai toimia opiskeluaikanakin, mutta ei saa unohtaa työelämään siirtynyttä opiskelijaa.*
9. *Fasilitaattori*
10. *Sosiaali- ja terveysalan opiskelijalla ei ole asiakkaiden edellyttävää kokemusta ja taustaa, millä hän saa palvelu-uskottavuuden yrittäjänä. Näin ollen starttiyrittäjyys opintojen yhteydessä ei hyödytä. Yrittäjyysasenne syntyy opetusohjelmiin rakennetulla yrittäjyysosion avulla. Toimia kokemusten vaihtofoorumina esihautomo- ja hautomotoiminnassa.*
11. *hyvä alku*
12. *Merkittävä valtakunnallinen vaikuttaja / edunvalvoja ja koulutuspalvelujen tuottaja.*
13. *opetusmodulien (mallien, esimerkkien) tuottaminen*
14. *keskustelukumppani*
15. *Olla mukana käynnistämässä pilottia ja sen kautta hyvien käytäntöiden siirtäminen*
16. *lisäkoulutus yrittäjyyteen liittyvistä asioista opettajille*
17. *Yhteiset ponnistukset resurssien säästämiseksi: jokaisen amkin ei tarvitse tehdä kaikkea itse*
- 18.

19. *Tiedonvälitys.*
20. *FINPINin rooli on kattojärjestön rooli. Se on verkottumisen väline ja tiedon ja osaamisen siirron väline ja myös oppimisympäristö.*
21. *Rakentaa malli jota voidaan soveltaa valtakunnallisesti pienillä muokkauksilla paikallisiin olosuhteisiin. Tätä kautta voidaan myös rakentaa yhteismitallisia mittareita yritysten syntymiseen ja yritystoiminnan kehittämiseen.*
22. *Hyvien käytäntöjen levittäminen.*
23. *Toimia valatakunnan tasolla politiikan tekijänä. Vaikuttaa amkien johtoon. Luoda ja levittää työkaluja.*
24. *Ohjaajien koulutus, yleinen tiedotus, asenteen luominen*
25. *tukija, kannustaja*
26. *Hyvien käytänteiden jakaminen*
27. *Hyvien käytänteiden esittely ja jakaminen. Keskustelu ja kehitysfoorumi.*
28. *rooli on mielestäni erittäin merkittävä. Yrittäjyys on finpinin kautta esillä strategia työ, hallitusohjelmiin vaikututtaminen. koulutus pake-  
tit kv konfrensint verkostojen luoja, yrittäjyyden tutkimus ja osaaji-  
en ja voimien kokoaminen*
29. *Uusien toimintamallien luominen ja pilotointi*
30. *Antaa koulutusohjelmille lisäarvoa erityisasiantuntijoiden löytymi-  
sessä/koulutuksessa/strategioiden rakentamisessa.*
31. *Erittäin kannatettavaa.*
32. *Keskeinen asian edistäjä ja kehittäjä. Koulutukset ja seminaarit hy-  
viä ja tarpeellisia.*
33. *saada myös opettajat innostumaan yrittäjyydestä, jolloin opiskelijat-  
kin innostuvat*
34. *Finpinin rooli voi olla merkittävä varsinkin, jos Finpin ottaa huo-  
mioon ammattikorkeakoulujen monialaisuuden. Yrittäjyyttä pitää  
tuoda vaihtoehtona esille myös kulttuurialoilla ja sos.terveysalalla.*
35. *Valmentajien koulutus*
36. *JATKAJAKOULUn käynnistäminen ja yhteistyö vetäjien: Simo S ja  
Sakari O:n kanssa (jatkaja- ja oman yrityksen starttaajat!)*
37. *Tuottaa yhteisiä aihioita opintojaksoille, tuottaa materiaalia, verk-  
ko-opetusta jne. Välittää hyviä käytänteitä ja yhdistää eri amk:ien  
osaamista tällä alueella.*
38. *Henkilökunnan tietoisuuden ja osaamisen lisääminen ja ajantasais-  
taminen, hyvien käytänteiden levittäminen, uusien toimintamallien  
pilotointi ja markkinointi koko amk kenttään*
39. *Tiedottaja, innostaja*
40. *Tukiverkosto*
41. *asiasta kiinnostuneiden verkottaminen ja yhdessä tekemisen johta-  
minen - tiedon levittäminen verkoston sisällä ja verkostosta ulospäin  
- hankerahoitukset - konsultaatioiden rakentaminen - koulutus*
42. *Välittää ja levittää eri hankkeiden hyviä kokemuksia kaikkien amki-  
en käytännöiksi.*
43. *tuki ja verkosto oman toiminnan kehittämiseen*
44. *Hyvien käytänteiden esiintuominen.*

45. *Selvittää yrittäjyyden opetuksen ja tutkimuksen kenttää amkeissa, amkien roolin ja profiilin nostaminen yrittäjyyden edistämisessä, koulutustoiminta, kansainvälistyminen*
46. *Henkilöstön koulutuksen lisääminen, tutkimustoiminnan kehittäminen, verkottuminen , ja hyvien toimintamallien levittäminen, uusien toimintamallien kehittäminen, yrittäjyyden " hengen ylläpito"*
47. *Asennemuokkaus - sosiaali- ja terveysalan yrittäjämäisten oppimisympäristöjen kehittämisessä tarvitaan reippaita askelia. Monessa amkissa toiminta on jo hyvinkin innovatiivista siinä missä toisissa otetaan ensiaskeleita siihen suuntaan. Toimialarajat ylittävät toimintamahdollisuudet pitäisi tunnistaa. Kehitysprojektien innovaatioita ei tunnisteta/arvioida opetuksessa, jotta niistä saataisiin hyöty. Yrittäjyydestä kiinnostuneiden henkilöiden yhteistyöyhteisö, hyvien käytänteiden levittäjä ja "täydennyskouluttaja", verkoston rakentaja sekä kotimaassa että kansainvälisesti eri toimijoihin päin.*

Kasvuyrittäjäkoulu: Missä ammattikorkeakoulusi koulutusohjelmissa tai yksiköissä edellä mainitut osaamiset toteutuvat hyvin ja niissä syntyy uusia kasvuyrittäjiä ja -yrityksiä tai niissä vahvistetaan toimivien yrittäjien kasvuorientaatiota ja osaamista?

1. *Liiketalous, International Business*
2. *Liiketalouden ja metsätalouden eri koulutusohjelmissa*
3. *En osaa sanoa*
4. *Ei ollenkaan panosteta tällä hetkellä.*
5. *En tiedä*
6. *EOS*
7. *Yrityshautomo*
8. *Teknologiaosaamisen johtamisen ylemmässä amk-ohjelmassa*
9. *Koulutusohjelmia on paljon, nyt ei tule mieleen.*
10. *tekniikka ja liiketalous*
11. *Liiketalouden koulutusohjelma*
12. *Liiketalouden koulutusohjelma.*
13. *Ylemmässä amk:ssa yleisesti ottaen on potentiaalia*
14. *ylemässä tutkinnossa mutta ei kovin hyvin siinäkään*
15. *Kulttuurituotannon koulutusohjelma, Turun seudun kulttuuriyrittäjyyskeskus.*
16. *Tradenomeilla toteutuvat, mutta heistä ei tule yrittäjiä. Muilla eivät toteudu, mutta heistä tulee yrittäjiä (muotoilijat, insinöörit...) ???*
17. *En osaa sanoa.*
18. *Laurea Business Ventures (kaj Leena Nieminen)*
19. *Innovaatioprosessit (hankkeet)Yrityshautomoyhteisö, innovatiiviset yrittäjämäiset oppimisympäristöt, yrittäjätie-koulutusohjelma*
20. *tuskinpa missään*
21. *Kauneudenhoitoala En osaa sanoa muista.*
22. *Hyvinvointialan koulutusohjelmissa olisi sosiaalista tilausta kasvuyrittäjyyden edistämiseksi*
23. *Kuten edellä totesin yrittäjäkoulutus on vielä varsin vähäistä amk:ssani*



24. *Ei ehkä missään vielä hyvin, mutta liiketalouden koulutusohjelmassa pyritään tämänkin osa-alue ottamaan huomioon.*
25. *kasvuyrittäjyys ei käsittääkseni ole kovinkaan näkyvänä missään yksikössä, kasvuyrittäjyyden osaaminen on tärkeää jo toimiville yrittäjille ei niinkään tradenomin peruskoulutusvaiheessa*
26. *Aikuiskoulutus/terveysalan osaamiskeskittymä HYTKES*
27. *eos*
28. *Kaupan ja hallinnon toimiala kasvuyrittäjyyttä tukevat yhteistyöhankkeet alueen kehittämiskeskuksen kanssa*
29. *Toteutuu Centrian projektien kautta*
30. *Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelmassa (YAMK), erityisesti High Tech Entrepreneurship-suuntautumisessa*
31. *OAMK/Liiketalouden yksikkö*
32. *Hyvinvointipalvelut ja -teknologia Elämys- ja matkailupalvelut*
33. *Liiketalouden koulutusohjelmassa; uusi yrittäjyyspolu mahdollistaa myös kasvuyrittäjyyden vahvistamisen (mahdolliset perheyriksen sukupolvenvaihtajata)*
34. *Olemme parhaillaan ops-uudistuksessa panostamassa kasvuyrittäjyyteen, joka alkaa näkyä vähitellen. Joitain kasvuyrityksiä on syntynyt lähinnä tekniikan koulutusohjelmista.*

Kasvuyrittäjäkoulu: Mikä on mielestäsi FINPINin rooli kasvuyrittäjyyden edistämässä ammattikorkeakouluissa?

1. *Kansainväliset konferenssit*
2. *koordinoija ja mahdollistaja*
3. *Koulutus ja konsultointi, mentorien etsiminen*
4. *Mentoriverkoston tarjoaminen. Asiantuntemuksen jakaminen ja kasvattaminen.*
5. *Vaikea arvioida*
6. *Olisiko hyvä antaa opiskelijan ensin hankkia kokemusta työelämässä, jotta hän oppisi seisomaan omilla jaloillaan. Kun hän on valitsemassa yrittäjyyden joko opiskelun aikana tai sen jälkeen, olisi FINPIN tässä prosessissa mukana ja tarjoaisi palveluja usean vuoden ajan.*
7. *Fasilitaattori*
8. *Ammattikorkeakoulujen ulkoisessa palvelutoiminnassa voisi olla kasvuhakuisille yrityksille suunnattuja kehittämissuunnitelmia. Finnpin voisi olla tässä apuna.*
9. *keskustelukumppani*
10. *lisäkoulutusta opettajille*
11. *Yhteiset ponnistukset resurssien säästämiseksi*
12. *Tiedonvälitys. Verkostoituminen.*
13. *Osaamisen tuottaja, osaajien verkosto*
14. *tuoda esille sen tärkeyttä amk-kentän tehtävänä ja rakentaa malli jota voidaan soveltaa pienin muokkauksin valtakunnallisesti*
15. *Yhteistyöverkostojen luominen, hyvien käytäntöjen levittäminen.*
16. *ks. edellinen vastaava vastaus*

17. *Luoda AMK:hin yhteisöjä, joissa Liiketalouden osaamisia hyödyn-  
täisivät ne, joilla on liikeideoita (varsinkin kulttuurin ja tekniikan  
opiskelijat)*
18. *Katso edellinen kohta: starttiyrittäjyys*
19. *Hyvien käytänteiden levittäminen*
20. *Rakentaa amk-malli kasvuyrittäjyyden tukemiseen ja kehittämiseen.*
21. *finpinillä voi olla merkittävä rooli*
22. *Uusien käytänteiden luominen ja niiden pilotointi*
23. *Tärkeä rooli asian esille tuomisessa. Koulutukset ja seminaarit sekä  
pilottiprojektit.*
24. *Pyrkiä ohjaamaan opiskelijoiden osaamista yritysten käyttöön kas-  
vun mahdollistamiseksi.*
25. *En pidä kasvuyrittäjyyttä ensisijaisena toimintakohteena.*
26. *Valmennus, koulutus, materiaalin tuottaminen, verkottuminen,*
27. *Ei tällä hetkellä mikään!*
28. *Ks vastaukseni edelliseen kysymykseen.*
29. *kasvuyrittäjyyden erikoisosaamisen esille tuominen, erikoistuneiden  
koulutusmuotojen kehittäminen, kasvuyrittäjäkoulun suunnittelu ja ken-  
tien FINPIN verkoston oma kaikille amk:lle yhteinen kasvuyrittäjä-  
koulu, koska kasvuyrittäjyys ei ole "massatuote"*
30. *Tiedottaja, innostaja, asiantuntijapankki*
31. *vrt edellä olevat vastaukset starttiyrittäjyydessä*
32. *Tuki ja verkosto toimintamallin edelleen kehittämiseksi ja koulutusta  
toimijoille*
33. *Koulutus teeman ympärillä.*
34. *Julkisia yrityspalveluja tuottavat organisaatiot (TE-keskus, Finnve-  
ra, Tekes) ovat rakentamassa omaa kasvuyrittäjyysohjelmaansa ja  
ainakin Pirkanmaalla se on jo käynnistynyt. Näin FINPINin/amkien  
kannattaisi keskittyä niille osa-alueille ja palveluihin, jota ko. or-  
gansiaatiot eivät tarjoa eli "pehmeisiin asioihin", mm. kasvuhaluk-  
kuden tunnistaminen, verkostoitumisen edistäminen, muutosorgani-  
saation johtaminen jne.*
35. *Uusien toimintamallien kehittäminen, verkostoitumisen lisääminen,  
tutkimustiedon tuottaminen, asiantuntijavaihto,*
36. *Asennemuokkaus, hyvistä toimintakäytännöistä kertominen, tukemi-  
nen siinä, että kehittämiskohta (kasvuyrittäjäkoulutuksen järjestämi-  
nen) huomattaisiin.*
37. *Opettajien kasvuyrittäjyystietämyksen syventäjä, tutkimus- ja hanke-  
rahoituksen anoja kasvuyrittäjyyden edistämiseen, tietojen ja hyvien  
käytänteiden levittäjä.*

Mitä Jatkajakoulussa tulisi olla lisää, jotta se olisi sisällöllisesti parempi?

1. *Nykyinen sisältösuunnitelma vaikuttaa hyvin kattavalta. Kokemuk-  
sen kautta varmaan puutteitakin voi nousta esille.*
2. *Pidän sukupolvenvaihdokseen liittyvää palvelutoimintaa erittäin  
tärkeänä ja se tulee huomioida opiskelussa. En tunne FINPINin Jat-  
kajakoulua enkä ota kantaa sen puolesta tässä yhteydessä. Kyselyn  
kysymystenasettelu on varsin rajaava ja tähtää ainoastaan FINPI-  
Nin tuotteeseen.*

3. *mieltä miten se toimisi ilman projektirahoitusta*
4. *Verkostoituminen.*
5. *Ei ole kokemuksia vielä*
6. *Jatkuva mentorointi*
7. *Opettajien tiiviimpi osallistuminen opiskelijoiden sparraajina ja valmentajina.*
8. *"Hiljaisen tiedon" hyödyntämisstrategia.*
9. *RAMK hakee rahoitusta hankkeelle, jossa on mukana sekä Lapin kaksi ammattikorkeakoulua, yliopisto että kaksi toisen asteen oppilaitosta. Verkosto luodaan myös valtakunnallisesti muihin Jatkajakouluihin. Tällä tavoin saadaan mukaan hyvin laaja aluea sekä toimialoittain että yrityksittäin, mikä takaa hyvät edellytykset jatkajien ja luopujien/siirtäjäyrittäjien kohtaamiselle.*
10. *En ole riittävästi tutustunut tähän, joten en voi vastata.*
11. *yrityksen ja perheen rajapintan kuuluvat asiat: luopujan ja jatkajan, muiden perheenjäsenten ja työntekijöiden (myös ei perheen kesken tapahtuvassa yrittäjäpolven vaihdoksessa) kommunikointi ja toistensa ymmärtäminen - opetelava puhumaan yhteistä kieltä*
12. *Koska vasta käynnistämme jatkajakoulua, en kykene arvioimaan*
13. *Ei omaa mielipidettä.*
14. *katso ed. kohdat*
15. *Enemmän luopujia mukaan, jatkaja-luopuja parin pitkäaikaisempaa valmentamista, vuosi ei riitä. Nyt tiedollisesti hyvää asiaa, mutta luopujien puuttuessa osaamista ja kokemuksia ei päästä siirtämään.*

Mitä Business Adviser-ohjelmassa pitäisi olla lisää, jotta se sisällöllisesti olisi parempi? (Vastaisi paremmin omia tulevaisuuden työtehtäviäsi)

1. *Mukaan tulevien lähtötason selvittäminen ja ohjelmien laatiminen niiden mukaisesti.*
2. *Panostaminen enemmän vuorovaikutustilanteisiin valmennusprosessissa ja valmennusprosessin tavoitteellisuus.*
3. *käytettäviä opetusmenetelmiä voisi kehittää*
4. *Konsultointiosaamiseen tähtäviä opintoja*
5. *Olen käynyt jo aikaisemmin BA-ohjelman ja haluaisin päästä jatkokursille. Tämän vuoksi vastaan seuraavaan kohtaan kyllä - tarkoitanee siis BA jatkoa.*
6. *Tulevaisuuden tutkiminen, miten tunnistaa heikot signaalit, uusien liiketoimintamallien ja -prosessien kehittäminen.*
7. *Yleensä opettajat ovat tietyn oppiaineen asiantuntijoita, mutta tiedot ja taidot muista liiketalouden osa-alueista eivät ehkä riittävät, liiketoiminnan kokonaisvaltaista näkemystä mukaan. Koska kaikki eivät ole itse toimineet yrittäjinä, yrittäjien arjen ja ajattelutavan välittämistä mukaan.*