

PLEASE NOTE! THIS IS PARALLEL PUBLISHED VERSION OF THE ORIGINAL ARTICLE

To cite this Article: Henriksson, K. (2013) Opiskelijat kehittämässä yrityspalveluja kansainvälisessä ympäristössä. Case: online-myyvälän palvelujen kehittäminen. AMK-lehti/UAS Journal, 3.

URL: https://arkisto.uasjournal.fi/uasjournal_2013-3/henriksson.html

Opiskelijat kehittämässä yrityspalveluja kansainvälisessä ympäristössä

Case: online-myymän palvelujen kehittäminen

Lehtori, projektikoordinaattori Kristina Henriksson, Laurea-ammattikorkeakoulu, kristina.henriksson@laurea.fi

IC-SID-konsepti

Laurea on järjestänyt vuosina 2011–2013 Englannissa EU-intensiiviohjelman [IC-SID](#) (Intercultural Approaches to Service Innovation & Design Methods), johon on osallistunut opiskelijoita ja opettajia Suomen lisäksi Saksasta, Puolasta ja Virosta. Yhteistyökumppanit olivat Kiel UAS, Saksa, University of Economy in Bydgoszcz, Puola sekä IT College, Viro. Tänä keväänä oli myös konsortion ulkopuolisia osallistujia, kaksi lehtoria ja kolme opiskelijaa Hollannista, omarahoitusperiaatteella. Ohjelman konsepti keskittyy kulttuurien välisen johtamisen ja palvelujen kehittämisen opettamiseen [Learning by Developing -oppimismallilla](#). Ohjelman aikana opiskelijat oppivat teoriassa ja käytännössä soveltamaan [Service Design](#) -menetelmiä ja kehittämään kohdeorganisaation palveluja paikan päällä Oadby-nimisessä pienessä kylässä aivan Leicesterin kupeessa. Opiskelijat työskentelivät monialaisissa ja monikulttuurisissa tiimeissä intensiivisesti kahden viikon ajan ja lopuksi he esittelivät tuotoksensa yrityksille, muille osallistujille sekä katsojille internetissä Bambuserin kautta. Yritykset osallistuiivat kehittämisprojektiin tapaamalla tiimit muutaman kerran työskentelyprosessin aikana.

Verkkokaupan projekti

Yksi viidestä tiimistä sai kohdeorganisaatiokseen verkossa toimivan yrityksen, [The Orchardin](#). Yritys on erikoistunut myymään huonekaluja ja sisustustuotteita ja on ollut IC-SID-intensiiviohjelmassa kohdeorganisaationa kolme kertaa. Yrityksen omistaja on erityisen kiinnostunut kyseisen intensiiviohjelman annista ja on myös itse tutustunut menetelmiin näiden vuosien aikana.

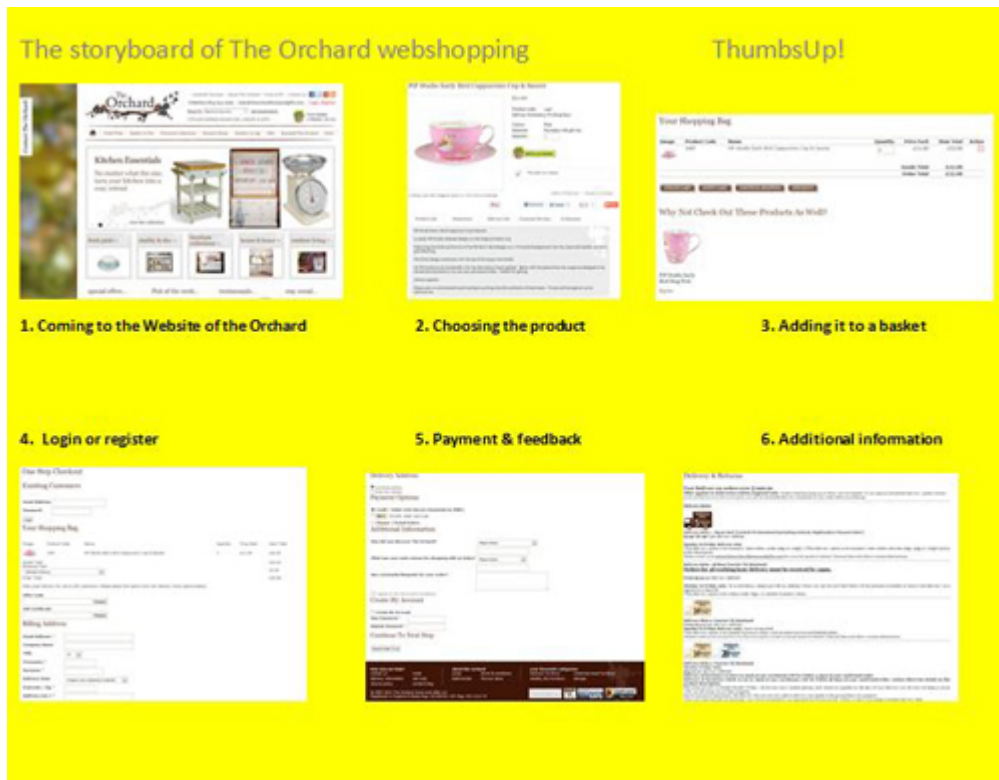
Luova kehittämistehtävä

Kyseinen opiskelijatiimi koostui viiden eri maan opiskelijoista, jotka opiskelivat mm. liiketaloutta, hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon palveluja, turismia ja ICT-opintoja. Yhteinen työskentelykieli oli englanti.



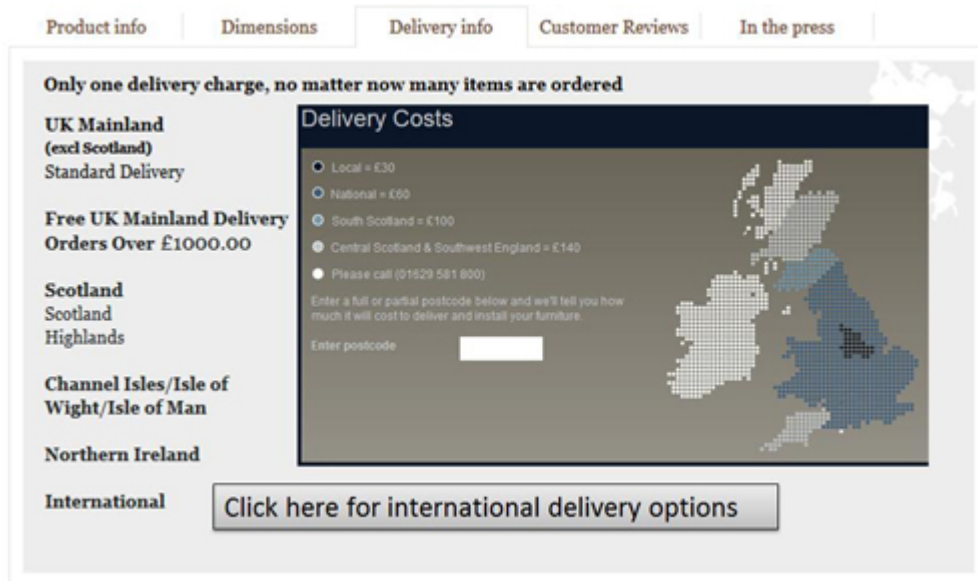
Kuva 1. Tiimi 3: vasemmalta Henriikka Konki: Hotel and Restaurant Management, Suomi; André Küpke: Business Administration, Saksa; Johannes Wiersma: Business IT & Management; Hollanti; Daria Bergmann: Tourism, Catering & Hotel Management, Puola; Kärolin Kiviste: Information System Analysis, Viro. (kuva: IC-SID2013)

Arpaonnen ratkaistua yritykset tiimeille, tämän tiimin opiskelijat saivat tehtäväkseen kehittää The Orchardin online-myyvälän palveluja. Kahden viikon aikana ryhmän jäsenet opiskelivat ensin Service Design -menetelmiä, ja sovelsivat sitten niitä käytännössä projektissaan. Menetelmien mukaisesti opiskelijat tutkivat asiakkaiden palvelukokemuksia ja kulkivat asiakkaiden kengissä. Koska tiimillä oli verkkokauppa kohteena, he eivät voineet olla suoraan yhteydessä yrityksen asiakkaisiin, vaan heidän piti käyttää muita keinoja löytääkseen palvelukokemuksia. Opiskelijat mm. haastattelivat kadunihmisiltä mielipiteitä ja kokemuksia huonekalujen ostosta verkossa, käyttivät koehenkilöä testaamaan yrityksen nettisivuja ja kirjasivat kokemukset ylös sekä vertasivat viiden eri maan nettisivuja vastaavanlaisien yritysten nettisivuihin. Näiden lisäksi tiimi sovelsi montaa muutakin Service Design -menetelmää.



Kuva 2. Tiimin laatima storyboard asiakkaan ostoksen tekemisestä. (kuva: IC-SID2013)

Prosessin aikana opiskelijatiimi tapasi The Orchardin edustajan muutaman kerran käydäkseen läpi menetelmissä ilmenneitä seikkoja ja ideoita. Yhdessä he seuloivat yrityksen näkökulmasta tärkeimmät ideat, joita he lähtivät tutkimaan ja kehittämään eteenpäin. Muun muassa verkkosivujen toiminnot olivat kehittämisen kohteena, esimerkkinä ulkomaisen asiakkaan tilausprosessi ja toimitus ulkomaille.



Kuva 3. Tiimi on luonut mock-up'in, jossa on heidän ehdotus uudeksi toimitussivuksi. (kuva: IC-SID2013)

Mitä kukin oppi?

Projektin tiimeillä oli kova motivaatio. Opiskelijat tekivät työtä pitkiä päiviä, ja työstivät aineistoa iltaisin. Intensiiviohjelmassa työskennellään monialaisessa ja monikulttuurisessa tiimityössä, joten siinä kohdataan tavallista nopeammin normaalityörytmin ilot ja surut. Opiskelijat viihtyivät hyvin toistensa kanssa, mutta toisilla saattoi olla eri näkemyksiä esimerkiksi työpanoksesta tai tuotoksen ulkoasusta.

Opiskelijat oppivat monenlaisia asioita: kulttuurien välistä viestintää, tiimityötaitoja, asiakkaiden kohtaamista, luovaa työtä aikataulutettuna, Service Design -menetelmiä, työskentelyä englanniksi ja kielitaitoa. Opiskelijapalautteen mukaan moni oppi lyhyessä ajassa erityisen paljon. Opiskelijoista suurin osa (95 %) uskoi kehittävänsä urapolkuaan osallistumalla intensiiviohjelmaan. Monille Laurean oppimismalli Learning by Developing oli uusi tapa työskennellä. Mallissa opiskelija on keskiössä, ja tiimityössä kehitetään uutta soveltamalla teoriaa ja uusia taitoja.

Intensiiviohjelmissa kokonaisvaltaisen oppimisen tulokset näkyvät osallistuneelle yleensä kuukausien viiveellä johtuen prosessin intensiteetistä. Myös opettajat oppivat joka kerta osallistuessaan intensiiviohjelmiin, esimerkiksi uusia tapoja tehdä töitä, kulttuurien välistä viestintää, uusia näkökulmia sekä menetelmiä.

Mitä hyötyä yrityksille?

Yritysten saama hyöty näkyy viiveellä, kun opiskelijoiden projektien tuotoksia otetaan käyttöön. Muutama kohdeorganisaatio oli soveltanut tänä vuonna opiskelijoiden vuonna 2011 kehittämiä ideoita onnistuneesti. Yritys saa muutaman idean portfolion muodossa käyttöönsä. Muun muassa vuonna 2011 eräs tiimi ehdotti konferenssien järjestäjäorganisaatiolle kuntosalin ilmaista käyttöä yöpyville asiakkailleen. Idea oli erinomaisesti sovellettu tämän vuoden aikana ja sen tuoma lisäarvo lienee mitattavissa. Nähtäväksi jää, mitä jälkiä tämän vuoden intensiiviohjelman toteutukset jättävät Leicesteroon.

Kansainvälisen projektioppimisen haasteet ja kehitysnäkymät

Learning by Developing -mallin soveltaminen luonnistuu erinomaisesti Service Design -menetelmien kanssa työskentelyyn. Seuraavat haasteet ja kehittämiskohteet lienevät niiden soveltamisen mahdollistamisessa mobiilioppimiseen. Intensiiviohjelman aikana opiskelijat työskentelivät jo nyt tablettien ja älypuhelimien kanssa, kuvaten ja siirtäen dataa esimerkiksi Optimaan. Tulevaisuuden kuvassa siintää opiskelijaryhmiä, jotka eri maista virtuaalisesti kehittävät omaa osaamistaan SID-menetelmin kansainvälisissä projekteissa luoden uutta monialaisissa ja -kulttuurisissa tiimeissä.