

Noora Mustonen

LVIS-PALVELUJEN TARVEKARTOITUS JA MUOTOILU

LVIS-PALVELUJEN TARVEKARTOITUS JA MUOTOILU

Noora Mustonen
Opinnäytetyö
Kevät 2018
Liiketalous
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma, markkinointi

Noora Mustonen

Opinnäytetyön nimi: LVIS-palvelujen tarvekartoitus ja muotoilu

Työn ohjaaja: Katta Siltavirta

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2018

Sivumäärä: 40+1

Opinnäytetyö on toteutettu Oulun ammattikorkeakoulun ja Jouni Kääriäisen toimeksiantona. Työn tarkoituksena on selvittää haastattelujen ja benchmarking-tekniikan avulla Oulun alueen isännöitsijöiden LVIS-palveluiden tarvetta, johon pyritään vastaamaan opiskelijalähtöisten palveluiden avulla. Tutkimusongelmat ovat seuraavat kysymykset 1. Millaisille opiskelijalähtöisille palveluille olisi kysyntää? 2. Onko se jokin jo tiedossa oleva palvelu, joka kaipaisi päivitystä vai jokin täysin tiedostamaton? Opinnäytetyöni on toiminnallinen ja tutkimusmenetelmänä ovat teemahaastattelut sekä benchmarking. Haastattelut isännöitsijöille suoritetaan paikan päällä ja saadut vastaukset analysoidaan keskusteluanalyysin avulla.

Työn teoriaosuus pohjautuu markkinoinnin, haastattelun ja yritysyhteistyön alan kirjallisuuteen, sekä verkkolähteisiin. Opinnäytetyö käsittää Oulun ammattikorkeakoulun nykytilan, sekä siihen vaikuttavat tekijät. Merkittävässä osassa ovat myös palvelukehitys, asiakkuudet sekä opiskelijan rooli palvelun tuotannossa.

Haastatteluista tulee ilmi, että isännöitsijän tulee myydä uudet palveluajatuksat aina ensin taloyhtiölle ja osakkaille. Merkittävin kysyntä on erilaisille mittaus-, testaus-, ja koulutuspalveluille. Benchmarkingin avulla selviää, että ammattikorkeakoulut toteuttavat pientalon talotekniikkaprojek-teja ja erilaisia projektiopintoja. Tutkimuksen alustava oletus siitä, että pienemmät yritykset olisivat potentiaalisempia asiakkaita, ei toteutunut. Työn tarkoituksena on kerätä palveluideoita, joista merkittävimmistä muodostetaan sanalliset palvelukuvaukset.

Asiasanat: markkinointi, palvelumarkkinointi, tarvekartoitus, haastattelu

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Bachelor of Business, Marketing

Author(s): Noora Mustonen

Title of thesis: HVAC Needs Assessment

Supervisor(s): Katta Siltavirta

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2018

Number of pages: 40 + 1

This thesis was commissioned by Oulu University of Applied Sciences and Jouni Kääriäinen. The purpose of the thesis is to find out the need for HVAC services for the local property managers through interviews and benchmarking which aims to respond with student based services. The aim is to find out the answers to the following research questions 1. What kind of student based services would be in demand? 2. Is it a service that is already known to miss an upgrade or something completely unaware of? My thesis is functional and the research method is theme interviews and benchmarking. Interviews with property managers are carried out in their offices and the received responses are analyzed by discussion analysis.

The theoretical part of the thesis is based on the literature on marketing, interviewing and co-operation, and on web resources. The thesis includes the present state of Oulu University of Applied Sciences, as well as the factors influencing it. Particularly important are also service development, customer relationships and the role of the student in the production of the service.

Interviews will show that the house manager must sell new ideas to the house owner and shareholders first. The greatest demand is for different measurement, testing and training services. Benchmarking shows that polytechnics implements some home improvement projects and various project studies. The preliminary assumption that the smaller companies would be more potential customers didn't come true. The purpose of the thesis is to collect service ideas and I'll describe the most significant ideas in more detail.

Keywords: marketing, services marketing, demand survey, interview

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Lähtökohdat.....	6
1.2	Tutkimus ja teoriaosuus.....	7
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	8
2.1	Oulun ammattikorkeakoulun sähkö- ja automaatiotekniikan suuntautumisvaihtoehto.....	8
3	NYKYTILANKARTOITUS	10
3.1	SWOT-analyysi	10
3.2	Benchmarking	12
3.2.1	Vertailukohteiden haastattelut ja verkkosivut	14
4	YRITYSYHTEISTYÖ JA OPISKELIJAT PALVELUNTUOTTAJINA.....	16
4.1	Työhön suhtautuminen ja siihen suuntautuminen	17
5	PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN TUTKIMUKSEN AVULLA	19
5.1	Asiakkuudet ja palvelukehitys.....	20
5.2	Palvelumuotoilu	21
6	TUTKIMUKSEN VALMISTELU.....	23
6.1	Kvalitatiivinen tutkimus	23
6.2	Teemahaastattelu.....	24
6.3	Haastattelukysymysten valitseminen.....	24
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET.....	26
7.1	Keskusteluanalyysi.....	26
7.2	Tulokset.....	32
7.3	Kooste kysynnästä	33
7.4	Haasteita ja poikkeavuuksia.....	34
7.5	Palvelumuotoiluehdotukset.....	35
8	POHDINTA	37
	LÄHTEET.....	39
	LIITE 1	41

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aihe LVIS-palvelujen tarvekartoitus ja muotoilu keskittyy markkinointiin, tekniikkaan ja opiskelijoihin. Tutkimustehtävänä on selvittää Oulun alueen isännöitsijöiden erityistä LVIS-palvelu tarvetta, johon Oulun ammattikorkeakoulu pyrkii vastaamaan valittujen opiskelijälähtöisten töiden kautta. Tutkimusongelmana ovat seuraavat kysymykset: 1. Millaisille opiskelijälähtöisille palveluille olisi kysyntää? 2. Onko se jokin jo tiedossa oleva palvelu, joka kaipaisi päivitystä vai jokin täysin tiedostamaton? Tutkimuksen tarkoituksena on kerätä palveluideoita, joista muodostetaan sanalliset palvelukuvaukset, jotka ovat hyödyntämiskelpoisia opinnäytetyön jälkeisessä kehitysprosessissa. Rajaan tutkimuksen koskemaan Oulun alueelta valittuja isännöitsijöitä. Käsittelen tutkimustani palvelunostajan eli isännöitsijän näkökulmasta, kun palvelun tuottajina ovat opiskelijat ja taustalla Oulun ammattikorkeakoulu Oy. Tarkoitukseni on auttaa syventämään yritys yhteistyötä Oulun ammattikorkeakoulun ja yritysten välillä. Opinnäytetyö etenee toimeksiannon ja opinnäytetyön suunnitelman mukaisesti.

1.1 Lähtökohdat

Harjun (2014, 7-8) mukaan Suomen sääolot ovat tekijä, minkä vuoksi asuntoja joudutaan lämmitettäväksi. Toimeksiantaja opinnäytetyölle on energia- ja automaatioalan koulutus- ja TKI-johtaja Jouni Kääriäinen. Toimeksianto syntyi tekniikan kampuksella ja sitä tarjottiin alun perin liiketalouden opiskelijoille projektityönä. Tarkemmin sanottuna toteutan toimeksiannon energia- ja automaatio-osastolle. Opinnäytetyön keskiössä ovat Oulun innovaatioallianssi, Kotkantien kampus, Jouni Kääriäinen ja ohjaava opettaja Katta Siltavirta. Opinnäytetyöni edistää Oulun ammattikorkeakoulun ja yritysten välistä yhteistyötä. Siinä ovat keskiössä opiskelijälähtöiset palvelut, sekä opiskelijan verkostoituminen että työn tuoma kokemus. Opinnäytetyön aiheesta tekee kiinnostavan se, että siinä yhdistyy sekä tekniikan että liiketalouden osaamista. Työ on myös osana Oulun innovaatioallianssin toiminnan vauhdittamista.

Opinnäytetyön aloituskeskustelussa heräsi pohdintaa siitä, että mitä tarkoittaa, kun palveluntarjoajana ovat opiskelijat, eikä alalla toimiva yritys. Opiskelijoiden motivointi, innovointi ja ennen kaikkea oppiminen ovat ensiarvoisen tärkeää halutun lopputuloksen saavuttamisessa. Opetus- ja kult-

tuuriministeriön (30.1.2018) mukaan opinnäytetyö on ajankohtainen, sillä sen teema on lähellä ammatillisen koulutuksen reformia. Reformin keskiössä on opiskelijoiden oppiminen työpaikoilla ja räätälöidyt opintopolut (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018, viitattu 31.1.2018). Lisäksi LVIS-palvelut ja Oulun ammattikorkeakoulun tekniikan alan suuntautumisvaihtoehdot tulevat esille opinnäytetyössä.

1.2 Tutkimus ja teoriaosuus

Opinnäytetyöni on toiminnallinen, sillä kartoitan kysyntää LVIS-palvelujen kirjosta isännöintialalla. Teen haastatteluja, joissa oma läsnäoloni ja aktiivisuuteni on avainasemassa. Etsin vastausta onko jokin jo tiedossa oleva palvelu sellainen, mitä olisi hyvä tuoda markkinoille opiskelijatyönä vai onko isännöintialalla syntynyt tarve jollekin sellaiselle palvelulle, mille ei ole vielä tarjontaa. LVIS-alan palveluista vaihtoehtoja voisi olla erilaiset mittaus, -testaus, -koulutus ja konsultointipalvelut. Tutkimus suoritetaan laadullisin menetelmin eli kokoon aineiston opinnäytetyöhöni tekemällä haastatteluja isännöitsijöille ja muihin ammattikorkeakouluihin.

Myynnin ja markkinoinnin opiskeluni Oulun ammattikorkeakoulussa tukee toimeksiantoa ja keskityn työn teoriaosuudessa nykytilankartoitukseen ja yritysysteistyöhön. Käytän Benchmarking-tekniikkaa eli peilaan toimintatapoja muiden vastaaviin ja pyrin kehittämään prosesseja sitä kautta. Analysoin haastatteluista saatua tietoa ja teen tarvittaessa tarkentavia kontrollikysymyksiä saaduista vastauksista niiden luotettavuuden takaamiseksi. Erittelen aineiston tulkintani pohjalta ja pyrin tarttumaan tutkimuksen kannalta keskeisiin tekijöihin. Opinnäytetyön teoriaosuudessa hyödynnän muun muassa palvelujen markkinoinnin, benchmarking-tekniikan, yritysysteistyön ja kirjallisessa muodossa olevaa aineistoa. Käytän opinnäytetyössä myös verkkolähteitä, kuten eri ammattikorkeakoulujen verkkosivuja. Käsitteistö opinnäytetyössä keskittyy myynnin ja markkinoinnin termistöön ja tekniikan alalla yleisesti käytettyihin käsitteisiin. Selvitän, miten palvelujen markkinoinnin ratkaisuja voi hyödyntää toimeksiannossa. Tutkimustyön tarkoituksena on, että palveluista voidaan selvityksen jälkeen mahdollisesti räätälöidä selkeitä prosesseja ja kokonaisuuksia, jotka olisivat toistamiskelpoisia.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Kotkantien kampus ja Jouni Kääriäinen. Oulun ammattikorkeakoulu on osana Oulun innovaatioallianssia, jonka tarkoituksena on koulutuksen, tutkimuksen ja liike-elämän sekä julkisen sektorin välisen yhteistyön jatkuminen. Siihen kuuluu opiskelijälähtöisten palveluiden tuottaminen. Saadut tulokset ovat apuna Oulun innovaatioallianssin toiminnan vauhdittamisessa. Opinnäytetyö tuo Oulun ammattikorkeakoulun palveluliiketoimintaa tutuksi alueen yrityksille ja tekee opiskelijälähtöisistä palveluista helpommin myytäviä. Lisäksi myös opiskelijat karttavat osaamistaan sekä työkokemusta alalta.

2.1 Oulun ammattikorkeakoulun sähkö- ja automaatiotekniikan suuntautumisvaihtoehto

Lämpö, vesi ja ilma ovat välttämättömiä ihmiselle ja toiminnalle. LVI-alan ammattilainen valmistelee asianmukaisen sisälämpötilan, veden tulon sekä toimivan ilmanvaihdon. Meille vitaalit lämpölaitokset, vedenpuhdistamot ja elämää ylläpitävät verkostot ovat osa LVI-alaa. Tekniikan ammattikorkeakoulututkinto tuo työmarkkinoille uusia osaavia insinöörejä ja tutkinnon suorittaminen kestää noin neljä vuotta. Opiskelija voi valita suuntautuuko opiskelujensa aikana sähkö-, vai automaatiotekniikkaan. Automaatiotekniikka käsittää prosessi-, mittaus-, säätö- ja sähkötekniikan osa-alueet. Suuntautumisvaihtoedon syventävät opinnot keskittyvät prosessi-, kappaletavara-, kiinteistö- ja teollisuusautomaatio sekä automaation informaatiojärjestelmiin. Opiskelija saa valmiudet toimia esimerkiksi laatuinsinöörinä tai automaatio suunnittelijana. (Oulun ammattikorkeakoulu 2017, viitattu 30.11.2017.)

Sähkötekniikan suuntautumisvaihtoehdossa syvennytään sähköiseen talotekniikkaan ja sähkövoimatekniikkaan. Opiskelija saa työkaluja toimia sähkötöiden eri osa-alueiden parissa, kuten esimerkiksi sähkötuotannon, siirto- ja jakeluverkkojen, kiinteistöjen teknisten järjestelmien ja suunnitteluun keskittyvissä työtehtävissä. Opintokokonaisuuden osana opiskelija saa myös opetusta ohjaus- ja automaatiotekniikan osa-alueilta, joita hyödynnetään muun muassa energiatehokkuutta, asumismukavuutta ja turvallisuutta lisäävissä toimintatavoissa. Näin opiskelija voi toimia esimerkiksi sähkötöiden johtajana. Molempien suuntautumisvaihtoehtojen opintoihin kuuluu myös pakollisia ammatillisia perusopintoja ja esimerkiksi kielten ja viestinnän opiskelua. (Oulun ammattikorkeakoulu

2017, viitattu 30.11.2017.) Opiskelijat hyötyvät erilaisista projekteista ja saavat kokemusta työelämän tehtäviin. Opiskelijat ovat toteuttaneet pienimuotoisia säätöjä ja mittauksia isännöintialan yrityksille.

3 NYKYTILANKARTOITUS

Yritystoiminnan kolme keskeistä piirrettä ovat uudistuminen, kasvu ja asiakaslähtöisyys. Oulun ammattikorkeakoulu pyrkii hakemaan kasvua ja uusia mahdollisuuksia opiskelijoiden tuottamien palveluiden kautta. Uudistumiseen pyritään kehittämällä opiskelijalähtöisiä palveluita ja uudenlaisia toimintatapoja organisaatiossa. Tärkeimpänä tehtävänä on kuitenkin opiskelijoiden verkostoituminen ja työskentelyn kautta oppiminen. Oulun ammattikorkeakoulun tehtävänä on jalostaa ja muotoilla erilaisista palveluideoista jotain konkreettista, mikä tuottaisi molemminpuolista arvoa ja hyötyä. (Länsisalmi 2013, 13.) Ennen LVIS-tutkimusprojektin aloittamista on tärkeää selvittää Oulun ammattikorkeakoulun nykytila ja siihen vaikuttavat tekijät, jotta olisi mahdollista hahmottaa tulevaisuutta yritystoiminnan kannalta. Kartoitukseen on käytettävissä markkinoinnin saralta erilaisia työkaluja, joiden avulla pyritään selkeyttämään kokonaiskuvaa yrityksen toiminnasta. (Oulun ammattikorkeakoulu 2017, viitattu 28.12. 2017.)

3.1 SWOT-analyysi

Nykytilakartoituksen tavoitteena on ensin hakea ja myöhemmin arvioida saaduista tuloksista juuri tärkeimmät ja oikeat kehittämistä vaativat kohteet. SWOT-analyysi toimii oleellisesti osana nykytilan kartoituksessa, jossa selvitetään Oulun ammattikorkeakoulun toimintaan vaikuttavia sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä, kuten vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. (Oulun ammattikorkeakoulu 2017, viitattu 28.12. 2017.) Tein Oulun ammattikorkeakoululle SWOT-analyysin ja siinä on Jouni Kääriäisen kanssa (13.12.2017) keskustelussa esiin nousseita asioita.

Oulun ammattikorkeakoulun merkittävin vahvuus on sen vakavaraisuus merkittävänä toimijana, jolla on taustalla julkisen sektorin tuki ja ihmisten luottamus. Alueellisen vaikuttavuuden ja organisaation koon puolesta Oulun ammattikorkeakoulun ei odoteta tuottavan pettymystä liiketoiminnallisena kumppanina. Ihmiset haluavat tukea osaavien nuorten siirtymistä työelämään ja mahdollisen syrjäytymisen minimoimista. Palveluiden taustalla on opettajien tuki. Valta ja vastuu ovat hajautettua.

Oulun ammattikorkeakoulun heikkouksia ovat erilaiset säästötoimenpiteet, jotka vaikuttavat henkilöstöön ja koulutustoimintaan. Palveluiden laatu ei ole vuosikymmenien tuoman alan kokemuksen

tulos, vaan opiskelijoiden osaamisesta ja motivaatiosta riippuvaista. Omat vaikeudet palvelujen tuottamiseen tuovat myös niiden hinnoittelu ja työvoiman eli opiskelijoiden vaihtuvuus. Oulun ammattikorkeakoulu ei voi myöskään polkea jo olemassa olevia markkinoita tarjoamalla liian edullisia palveluita.

Yhteiskunta ja ihmiset haluavat lähtökohtaisesti tukea opiskelijoiden valmistumista ja työllistymistä. Tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnan kehittäminen tapahtuu yhteistyössä Oulun ammattikorkeakoulun ja alueen muiden merkittävien toimijoiden yhteistyössä. Oulun ammattikorkeakoulun muutto Linnanmaalle lisää yhteistyömahdollisuuksia yliopiston kanssa, mikä myös lisää henkilökunnan osaamista ja motivoituneisuutta. Oulu on yliopistokaupunki, jonka ytimessä ovat innovatiivinen ja luova teknologia, yrittäjyys, nuoret osaavat toimijat. Tällä on yhteys alueen työ- ja elinkeinoelämään, unohtamatta Oulun keskeisen aseman säilymistä Skandinavian pohjoisena pääkaupunkina. Oulussa väestö on nuorta, aktiivista ja selvillä maailman tapahtumista. Opiskelijat ovat Oulun ammattikorkeakoulun voimavara ja myös mahdollisuus toimia alalla kilpailukykyisesti.

Haasteita Oulun ammattikorkeakoululle syntyy, kun henkilöstökuluja vähennetään, eikä opetustyöhön sekä tuki-, ja palvelutoimintoihin ole enää käytettävissä yhtä paljon resursseja. Opiskelijoiden osaaminen on rajattua, eikä kokemusta ole välttämättä kuin ammattikorkeakoulututkinnon ajalta. Kuvainnollinen työsuhde lakkaa valmistumisen jälkeen, milloin osaaminen olisi korkeimmillaan ja kaikki opittu hyvin muistissa. Asiakkaiden kohteissa tehdyissä mittaustuloksissa voi myös esiintyä virheitä. Asiakkaan tarpeisiin vastaaminen on haastavaa eikä työnlaatu ole kerta toisensa jälkeen samanlaista. Voisi ajatella, että ostajat saattaisivat taktikoida palvelujen hankinnan aina tietyille vuoden ajalle, jolloin palvelujen tuottajiksi ei sattuisi ensikertalaisia ja juuri koulunsa aloittaneita. Asiakkaiden maksukyky ja mahdolliset rahavaikeudet ovat myös asioita, jotka pitää ottaa huomioon. Kilpailukykyisen hinnoittelun ytimessä on hinnan ja asiakkaan saaman hyödyn välinen tasapaino. Hinta luo erilaisia mielikuvia palvelusta, ja sen tulee olla juuri oikea ollakseen kilpailukykyinen alan markkinoilla. Palvelujen saatavuus ei ole keskeytymätöntä, sillä koulujen loma-ajat jaksottavat palvelujen tuotannon ympärivuotista kulkua. SWOT-analyysikuvio selkeyttää tekemiäni havaintoja.

<p style="text-align: center;">Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vakavaraisuus • Julkisen sektorin tuki • Osaavat opiskelijat, jotka motivoituneita oppimaan uutta • Opettajien tuki ja arviointi työn taustalla • Vastuun jakaminen • Laitekanta • Tunnettavuus lisää luottamusta hyvänä yhteistyökumppanina 	<p style="text-align: center;">Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Säästöt: koulutustoiminnan rahoitusleikkaukset • Käytännön osaamisen puute vrt. alalla samoja palveluja tarjoaviin yrityksiin • Palveluiden hinnoittelu • Työvoiman (opiskelijoiden) vaihtuvuus ja työn laadun kärsiminen
<p style="text-align: center;">Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osaavat opiskelijat • Opiskelijoiden jatkaminen työelämään ja valmistuminen ajallaan • Yhteys alueen työ- ja elinkeinoelämään • Oamk:in muutto Linnanmaalle • Erilaiset sisäilmaongelmat • Tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnan kehittäminen 	<p style="text-align: center;">Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstökulujen vähennykset: opetustyöhön ja tuki- ja palvelutoimintoihin • Asiakaskunnan hankinta • Rajattu osaaminen ja haasteita tarpeiden vastaamisessa • Asiakkaiden maksukyky • Kilpailu alalla • Mittauksiin liittyvät epävarmuudet • Kysyntään vastaaminen loma-aikoina

KUVIO 1. SWOT-analyysi Oulun ammattikorkeakoululle

3.2 Benchmarking

”Benchmarking on jatkuva ja järjestelmällinen prosessi, jolla mitataan ja analysoidaan tuotteiden, palveluiden ja prosessien suorituskykyä. Suorituskykyä verrataan parhaisiin, opitaan parhailta ja opittua käytetään hyödyksi oman toiminnan kehittämiseen” (Niva & Tuominen 2005, 5). Benchmar-

king on siis vertailua alan ulkopuolisiin toimijoihin. Valitsin benchmarking-tekniikan, sillä sen keskiössä on toisilta oppiminen ja organisaatioiden työprosessien vertailu. Tulen vertailemaan eri ammattikorkeakoulujen työskentelytapoja ja niiden tuottavuutta kappaleessa 3.

Benchmarkingin tavoitteena (kuviot 2) on yrityksen suorituskyvyn ja laadun kehittäminen parhaiden menetelmien tunnistamisen ja soveltamisen avulla. Siinä otetaan mallia kokeneemmilta ja pyritään nousemaan samalle tasolle ja mielellään vielä korkeammalle havainnoinnin kautta. Oulun ammattikorkeakoulun itsearviointilla selvitetään henkilöstön mielipiteitä kehittämistarpeista ja valmiuksia toimia entistä tehokkaammin. Itsearviointilla voidaan selvittää yrityksen kykyä reagoida erilaisiin muutoksiin ja tarkastella projektien etenemistä ja tuloksia. Itsearviointiprosessi lisää ymmärrystä yrityksessä ja luo uudenlaista sitoutumista eri tavoitteisiin. (Niva & Tuominen 2005, 5-8.)

<p>1. Määrittele benchmarking-kohde</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oulun ammattikorkeakoulun projektit yrityksiin. Mitä muut tekevät ja miten jo tiedossa olevaa voisi hyödyntää käytännössä? 	<p>2. Tunnista benchmark-yritykset</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ammattikorkeakoulut muualla Suomessa ja Oulun alueen isännöitsijät
<p>Parhaan valinta</p>	

<p>2. Opi, miten ME teemme</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pienimuotoisia säätöjä ja mittauksia isännöintialan yrityksille. Kiinnostus laajentaa toimintaa. 	<p>4. Opi miten HE tekevät</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erilaisia harjoitustöitä tilaajalle ja projektiopintoja.
<p>Parhaalta oppiminen</p>	

<p>1. Aseta tavoitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tavoitteena vastata kuluttajan tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla. 	
<p>2. Sovella ja ota käyttöön</p>	<p>7. Vakiinnuta ja kehitä edelleen</p>

KUVIO 2. Benchmarking-malli. 7 askelta

3.2.1 Vertailukohteiden haastattelut ja verkkosivut

Lähestyin sähköpostitse muiden ammattikorkeakoulujen tekniikan osaston opettajia, ja selvitin mitä palveluita opiskelijat muualla suomessa tarjoavat alan markkinoille. Jouni Kääriäinen KTKI-johtaja Oulun ammattikorkeakoulusta ja opinto-ohjaaja Tuulaliina Asumalahti kiinteistö- ja talotekniikan alalta (talotekniikka ja rakennusalan työnjohto) Metropolian Ammattikorkeakoulusta vastasivat kysymyksiini opiskelijoiden tuottamista palveluista. Tutkin myös eri ammattikorkeakoulujen verkkosivuja ja niistä löytyvää tietoa.

KTKI-johtaja Jouni Kääriäisen mukaan Oulun ammattikorkeakoulun Kotkantien kampuksen opiskelijat ovat toteuttaneet pääsääntöisesti ilmanvaihdon tarkastusta ja säätöä Oulun kaupungille, yrityksille ja yksityishenkilöille. Melutason mittausta opiskelijat ovat toteuttaneet Oulun kaupungille, mutta eivät yrityksille. Rakennustekniikan opiskelijat ovat lisäksi tarjonneet lämpökamerakuvausta. Yleensä opiskelijat tekevät opinnäytetyön kautta erityyppisiä suunnitteluja, mutta nämä ovat aina tapauskohtaisia. (Kääriäinen, sähköpostiviesti 13.12.2017.)

Pääkaupunkiseudun ammattikorkeakoulu Metropolian tekniikan tutkinto-ohjelmalla ei ole omia markkinoita LVIS-palveluille. Opintoihin kuuluu käytännön työtä, kuten esimerkiksi pientalon talotekniikkaprojekti ja innovaatioprojekti, jotka toteutetaan projektiopintoina. Opiskelijat toteuttavat erilaisia harjoitustöitä tilaajalle, joka voi olla valmiiksi määritelty tai opiskelijan itsensä hankkima toimeksianto. Opinnäytetöitä opiskelijat tekevät erilaisiin ja erilaisten yritysten tarpeisiin. Opinnäytetyöpaikkansa opiskelijat hankkivat aina itse. Projektiopinnot voidaan toteuttaa pienryhmätöinä (päiväopinnot) tai yksilötöinä (monimuoto-opinnot), opinnäytetyöt tehdään yleensä yksilötöinä. Opinnäytetyöprojektista opiskelija saa yleensä palkkaa työsuhteessa työnantajaan tai vastaavan palkkion työstä, mutta näissä tutkinnon muissa vaiheissa olevissa projekteissa ei raha liiku tilaajan ja koulun välillä. (Asumalahti, sähköpostiviesti 13.12.2017.)

Lahden ammattikorkeakoulun verkkosivuilla on erillinen osio (Opiskelija palveluksessasi), jossa kerrotaan, miten opiskelijalähtöisiä töitä voisi hyödyntää. Esimerkkeiksi mainitaan projektit, opinnäytetyö ja harjoittelu. Palvelujen tarjoamisen tarkoituksena on koulusta hankittujen oppien vieminen

käytäntöön sekä ammatillisen osaamisen syventäminen ja tulevan työelämän vaatimuksiin valmistuminen. (Lahden ammattikorkeakoulu, viitattu 4.3.2018).

Jyväskylän ammattikorkeakoulun tekniikan alan opiskelijoilla on mahdollisuus hyödyntää monipuolisia laboratorio- ja oppimisympäristöjä koulussa. Laboratorioissa voidaan myös kehittää ja testata erilaisia tuotteita kuten myös Oulun ammattikorkeakoulussa. Tarkoituksena olisi tukea koulutuksen ja tutkimus- ja kehitystyön avulla yritysten kilpailukykyä ja työpaikkojen säilymistä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu toimii pk-yritysten kanssa yhteistyössä ja pyrkii auttamaan niitä kasvussa ja viennissä. Tutkimus- ja kehitystyöllä edistetään myös henkilöstön osaamista. Jyväskylän ammattikorkeakoulu haluaa varmistaa tätä kautta asiakkailensa laadukkaat koulutuspalvelut sekä osaavan hanke- ja palvelutoiminnan. Yli puolet henkilöstöstä tuottaa sisältöä tai hyödyntää asiantuntijuuttaan erilaisissa projekteissa, joiden tärkeimpinä rahoittajina ovat Euroopan Unioni, Opetus- ja kulttuuriministeriö ja Tekes. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu, viitattu 4.3.2018.)

Eri ammattikorkeakoulujen liiketoimintaprosessit saattavat näyttää samankaltaisilta, mutta niissä työskentelevien opettajien osaaminen teknologian hyödyntämisessä voi merkittävästi erota toisistaan. Kouluissa saatetaan esimerkiksi käyttää samaa teknologiaa, mutta tehokkuuserot syntyvät siitä, kun yksi henkilö hallitsee useaa prosessin osa-alueita samanaikaisesti tekemällä useita eri työtehtäviä. Kun selvitämme toisten työskentelytapoja ja osaamista on tärkeää miettiä, miten hyväksi koetut ideat saisi istutettua oman organisaation käyttöön. (Niva & Tuominen 2005, 15.) Eettiset periaatteet perustuvat ennalta sovittuun ja luottamukselliseen tietojen vaihtoon.

4 YRITYSYHTEISTYÖ JA OPISKELIJAT PALVELUNTUOTTAJINA

Yhteistyöllä ja kumppanuussuhteilla on näkyvyyden ja tunnettavuuden suhteen tärkeä merkitys Oulun ammattikorkeakoululle. Mitä tarkoittaa palvelunostajan näkökulmasta se, että palveluntuottajana on ryhmä opiskelijoita? Opiskelijatyönä toteutettavat palvelut ovat usein sellaisia, että kaikki tekevät vähän kaikkea, eikä roolit työyhteisössä ole yhtä selkeitä kuten alalla normaalisti toimivassa yrityksessä. Tällainen yhdessä tekeminen ja työtehtävien välillä liikkuminen on totuttu ja tavallinen toimintatapa pienemmissä yrityksissä. (Länsisalmi 2013, 57.) Yritysyhteistyö on yhteiskunnallista vaikuttamista. Sen avulla tuetaan niin opetustyötä kuin myös vaikutetaan yhteiskunnallisesti. Kun yritys hankkii opiskelijalähtöisiä palveluita, opiskelijoiden motivaatio niiden onnistumisessa on korkeampi verrattaessa kampuksella tehtäviin harjoitustöihin. Opittujen asioiden soveltaminen käytäntöön on ehdottoman tärkeää työelämässä. Isännöitsijä eli palvelunhankkija on sijoittanut yritysyhteistyöhön omia resurssejaan, kuten aikaa ja rahaa, ja hän odottaa myös onnistunutta tulosta. Opiskelijat oppivat konkreetian kautta ja kokee voivansa vaikuttaa omalla työpanoksellaan. (Vihervaara 2015, 20-25.) Mielestäni yritysyhteistyön seurauksena opiskelijat verkostoituvat ja saavat ainutlaatuista kokemusta työelämästä. Onnistumisen tunteet vaikuttavat minäkuvaan ja aktivoivat suuntaamaan uralla ylöspäin. Yleisesti ajatellen valmistumisen jälkeinen jatkumo työelämään halutaan turvata ja vahvistaa opiskelijoiden osaamista työkentällä.

Opiskelijalähtöisessä työssä on hankkijan kannalta omat haasteensa, kuten palveluntuottajan vähäinen kokemus ja hitaampi työtahti laadun varmistamiseksi. Siksi opiskelijoilla on tärkeä olla selkeä johtaja, tässä tapauksessa opettaja, jolta saa tukea. Opettajalla on valtuudet toimia ja tehdä päätöksiä, sekä kyky johtaa ja kehittää opiskelijoiden tiimiä. Koulujen loma-ajat vaikuttavat palveluntuotantoon negatiivisesti, sillä kysyntään vastaaminen kärsii eikä se ole ympärivuotista. Isännöitsijöille tehdystä haastattelusta kappaleessa 7 selvisi, että opiskelijalähtöisistä toimeksiantoista voidaan sopia hyvissä ajoin, eikä ole kannattavaa keskittyä äkillistä reagointia vaativiin työtehtäviin. Myös työn toimeksiantaja Jouni Kääriäinen puolsi ajatusta. 22.2.2018 käydyn sähköpostikeskustelun mukaan reagointimahdollisuus on Kääriäisen mukaan hitaampaa kuin alalla toimivilla yrityksillä. (Kääriäinen, sähköpostiviesti 22.2.2018.) Palvelunhankkijan (isännöitsijät ja taloyhtiöt) näkökulmasta syntyviä kysymyksiä ovat esimerkiksi, että mitä etuja yritys saa yhteistyöstä ja mitkä ovat menetetyt resurssit (hinta ja aika) ja palvelutuotannon kesto. (Vihervaara 2015, 172.) Yritys saa parhaan hyödyn opiskelijalähtöisistä palveluista, kun työtehtäviin perehdytys varmistetaan niin koulun kuin isännöintiyrityksen osalta.

Käytännön työtehtävien laatu ei poikkea merkittävästi alan yrityksellä ja opiskelijälähtöisissä palveluissa. Yleensä juuri hitaampaa reagoitua vaativat tehtävät jätetään yrityksissä nuorimmille työntekijöille, joilla ei ole vuosein kokemusta taustalla. (Vihervaara 2015, 124.) Mielestäni yrityksen sisäistä osaamista voitaisiin keskittää kannattavammin, jos esimerkiksi ei niin akuutit työtehtävät hankittaisiin opiskelijälähtöisinä. Näin yritys jäisi plussan puolelle ja tukisi myös opiskelijoiden kouluttautumista. Opiskelijoilla on uusin tietopohja alasta ja etenkin raportoinnissa opiskelijat voisivat olla luotettavampia kuin alan yritykset. Työtehtävissä saatujen tulosten validiteettia lisää se, että opettaja tarkastaa opiskelijoiden tekemät päätelmät ja niiden oikeellisuuden ennen niiden luovuttamista yritykselle. Näin varmistetaan, että päätelmät ovat luotettavuutensa ansiosta käyttökelpoisia. Oulun ammattikorkeakoululla on hyvä laitteisto käytettävissä erilaisten mittauksien suorittamiseen, mikä lisää tutkimustulosten reliabiliteettia. Vihervaaran (2015, 26) mukaan yritykselle saamia etuja opiskelijälähtöisien palveluiden hankinnassa olisi esimerkiksi valmistumisen jälkeinen rekrytointi, osaamiseen vaikuttaminen ja innovatiivisten ajatusten syntyminen.

4.1 Työhön suhtautuminen ja siihen suuntautuminen

Erytisopettaja.fi (2018) lähteeseen tutustuessa syntyi pohdintaa siitä, miten tärkeää opiskelijoiden tukeminen on. Työssäoppimisen kannalta on tärkeää, mitä tarpeellisemmaksi opiskelija kokee alan opiskelun ja miten hän asennoituu siihen. On selvää, että motivaatioiden taustat vaihtelevat opiskelijoiden välillä. Esimerkiksi joku haluaa edetä urallaan johtajaksi, kun taas toinen haluaa kehittää itseään ja osaamistaan monimuotoisemmaksi erilaisten projektitöiden kautta. Käyttämäni lähteen mukaan ryhmään kuulumisen ja muiden ihmisten tapaaminen voivat toimia merkittävinä motivaation lähteinä ja ne ehkäisevät nuorten syrjäytymistä. Opiskelijat saavat käytännön oppia palvelutuotannosta, eikä opiskelu ole sitoutettua pelkästään kampukselle. Kaikki lukemani tukee osaltansa opiskelijoiden jatkamista työelämään, mikä on yhteiskunnallinen tavoite, johon meidän tulisi pyrkiä. (Erytisopettaja.fi 2018, viitattu 11.1.2018.)

Mieleeni tuli kysymys siitä, miten opiskelijaa tulisi motivoida ja tukea, että työtehtävät sujuisivat ja kosketus työelämään olisi onnistunut? Erytisopettaja.fi (2018) sivuston mukaan vuorovaikutus opettajien kanssa ja menetelmät opetuksessa ovat onnistuneessa lopputuloksessa avainasemassa. Lisäksi erilaisten tavoitteiden, työtehtävien ja työympäristön tulee olla sellaisia, mitkä tuntuvat opiskelijalle sopivilta ja hyväksyttäviltä. (Erytisopettaja.fi 2018, viitattu 11.1.2018.) Opiskelijat

saattavat kokea haastavana antaa yritykselle tarkkoja lausuntoja ja juuri tässä on tärkeää, että opettaja tukisi opiskelijaa (Vihervaara 2015, 127). Tekemieni haastattelujen pohjalta kappaleessa 7 syntyi ajatuksia, että isännöintiyrietykset eivät lähtökohtaisesti odota opiskelijoilta radiaaleja lausuntoja vaan ennemminkin tarkastelua ja toimimista opettajan kanssa yhteistyössä. Myös ajalliset haasteet ja mahdolliset stressitekijät opiskelijalle ovat ohitettavissa, kun äkillistä reagointia vaativat tehtävät hankitaan jatkossakin alan yrityksiltä, eikä opiskelijälähtöisesti. Kyse on siis vain oikeanlaisten palveluiden tarjoamisessa, millä taataan palveluiden tuotannon ja hankinnan molemminpuolinen onnistuminen.

5 PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN TUTKIMUKSEN AVULLA

Markkinoinnin toimet edellyttävät taitoa nähdä kokonaisuuksia ja hallita yksityiskohtia. Palvelukehityksen keskiössä on palvelun asiakkaalle tuoma hyöty ja arvo. Mitkä ovat opiskelijoiden valmiudet viedä palvelu alan markkinoille ja onko se taloudellisesti kannattavaa? Oulun ammattikorkeakoulun tavoitteena ei ole rikastua opiskelijatöiden kautta, vaan vauhdittaa yhteistyötä paikallisten toimijoiden välillä ja saavuttaa hyöty tätä kautta. Opiskelijoiden oppiminen työnteon kautta ja verkostoituminen ovat myös arvokkaita tavoitteita Oulun ammattikorkeakoululle. Oulun ammattikorkeakoulun kilpailuetu on sen tunnettavuus luotettavana yhteistyökumppanina osana Oulun innovaatioallianssia. Alla olevassa kuviossa 3 on havainnollistettu markkinointitutkimuksen eri kohdealueita.



KUVIO 3. Markkinointitutkimuksen kohdealueita

5.1 Asiakkuudet ja palvelukehitys

Palveluita voidaan selittää siten, että ne ovat prosesseja ja toimintoja, joiden lopputulema ei ole konkreettinen tavara ja se tuottaa kuluttajalle taloudellista arvoa. Palveluita voidaan kuvata ominaisuuksilla kuten aineettomuudella, vaihtelevuudella ja siten, että niitä ei voi varastoida. Palveluiden ydin on kuitenkin se, että tuotanto ja kulutus ovat samanaikaista. Myöskään omistusoikeus ei siirry myynnin yhteydessä. (Ojasalo 2010, 15-16.) Ojasalon (2010, 20-21) mukaan palveluilla pyritään helpottamaan ja yksinkertaistamaan erilaisten operaatioiden ja niihin liittyvää monimutkaisuutta. Palveluiden tehtävä on kasvattaa tuottavuutta ja niillä pyritään usein lisäämään asiakassuhteiden sitoutuneisuutta ja volyyymiä. Palveluissa painotetaan arvon luomista yhteistyössä asiakkaan kanssa.

”Asiakkaat ostavat ja käyttävät tuotteista, palveluista, tiedoista, huomion osakseen saamisesta ja muista tekijöistä koostuvia tarjoomia. Asiakkaiden saama arvo syntyy palveluista, jonka he kokevat tarjooman heille tuottavan”. (Asiakaslähtöinen palvelukehitys, viitattu 26.2.2018.) Kari Parkkinen on kirjoittanut blogitekstissään Asiakaslähtöinen palvelukehitys, että erilaisten toimintojen huolellisen ymmärtämisen avulla on mahdollista muotoilla asiakkaan saama arvo. Seuraavaksi esittelen palvelukehityksen vaiheet, joihin on kytketty Oulun ammattikorkeakoulun näkökulmasta eri menetelmiä. Näihin palvelutoimintoihin kuuluu Parkkisen mukaan neljä vaihetta:

1. Palveluajatuksen kehittäminen

- Halutaan tuottaa opiskelijälähtöisiä palveluita, jotta yhteistyö alueen yritysten kanssa edistyy.

2. Peruspalvelun kehittäminen

- Esimerkiksi mittaus- ja säätötyö.

3. Laajennetun palvelutarjooman kehittäminen

- Mittaustulosten analysointi ja niiden pohjalta voidaan laatia tarvittavat jatkotyöt ja peruspalvelua tukevat toimenpiteet.

4. Imagon ja viestinnän johtaminen

- Säättöiden positiivinen vaikutus esimerkiksi ilmanlaatuun ja sitä kautta ihmisen hyvinvointiin.

Rajaan tutkimukseni yksittäisiin isännöitsijöihin, mutta palvelun tarjoajan eli Oulun ammattikorkeakoulun on myös tärkeää olla tietoinen yritysasiakkaista ja sidosryhmistä ja niiden vaikutuksista. Yhteistyö esimerkiksi Oulun yliopiston kanssa ja mahdolliset mittaus- ja säätötyöt sen tiloissa olisivat varmasti kannattavia. Mitä ympäristövaikutuksia erilaisten kiinteistöjen huoltotöillä on ja voisiko ne luoda positiivista yrityskuvaa Oulun ammattikorkeakoululle? Kiinteistöjä tulee huoltaa säännöllisesti, etteivät rakennukset pääse rapistumaan, eikä ihmiset, jotka viettävät sisätiloissa aikaa sairastu. Opiskelijat voisivat olla mukana palvelukehityksessä ja niiden viemisessä yrityksiin. Opinnäytetyön rinnalla kehitetään palveluita myös toimintolaskennan avulla, jolla selvitetään palveluiden todelliset kulut. Toimintolaskelmaan ei keskitytä opinnäytetyössä syvemmin.

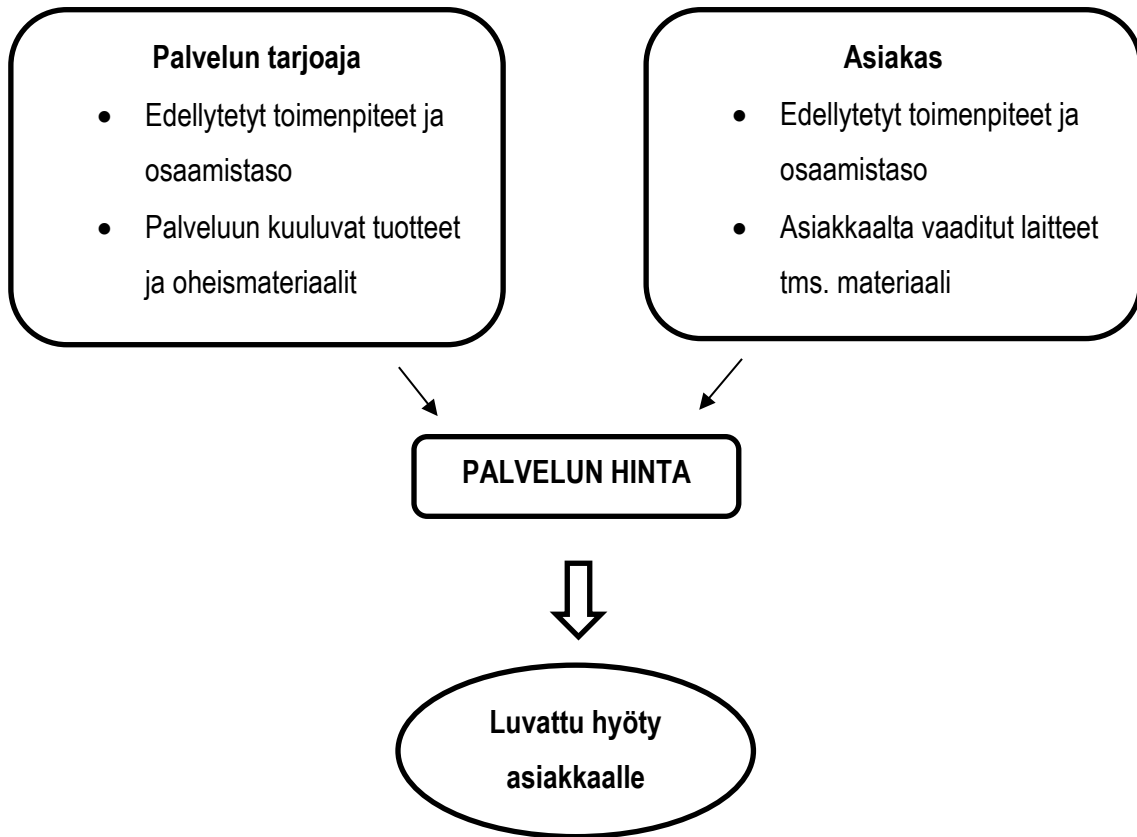
Palvelukehityksessä on vaarana, että siinä keskitytään liikaa palveluun ja sen oheistoimintoihin, eikä niinkään arvon luomiseen. On ehdottoman tärkeää ymmärtää asiakkaan tarpeita. Teen tutkimusta, jotta tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan molempia osapuolia hyödyttävällä tavalla. Ensimmäiseksi tulisi määritellä segmentti, jolle palveluja lähdetään tuottamaan (isännöitsijät) ja selvittää, mitä tehtäviä heille kuuluu. Mitkä olisivat sellaisia palveluita, joissa voitaisiin käyttää apuna Oulun ammattikorkeakoulun opiskelijoita? Mitkä voisivat olla asiakkaan mahdollisia haasteita palvelujen hankinnassa ja mitkä seikat toisivat arvoa? (Osterwalder, Pigneur, Bernarda & Smith 2014, 22.)

5.2 Palvelumuotoilu

Palvelutarjouksesta käy ilmi, mitä etua palvelusta on asiakkaalle ja mitkä ovat sekä taloudelliset että toiminnalliset kustannukset. Joskus asiakkaalle saattaa tulla yllätyksenä, mitä toiminnallisia vaatimuksia hän on hyväksynyt palvelun oston yhteydessä. Viitaten kappaleessa 7 käsiteltäviin palvelumuotoiluehdotuksiin, osaamistaso nykyteknologiassa on hyvin vaihtelevaa ja pelkkä portaalien integroiminen palvelutarjouksena ei yksistään riitä kattamaan isännöitsijöiden työskentelyn sujumista. Asiakkaalta edellytetyistä toimenpiteistä ja osaamistasosta tulee olla molemminpuolinen ymmärrys. Tämä on havainnollistettu alla olevassa kuviossa 4. Kun isännöitsijä kohtaa ongelman ja tarvitsee apua esimerkiksi portaalin päivittämisen jälkeen, saattaa uudelleen hankittu käyttökoulutuspalvelu olla yksistään kalliimpi, kuin mitä se olisi portaalien integroimisen yhteydessä tarjottuna ollut.

Tarkoituksena on siis välittää mahdollisimman konkreettinen kuva koko prosessista, jotta asiakas pystyy tekemään päätöksen palvelun hankinnasta luottavaisesti. Kaikki fyysinen ja konkreettinen

materiaali (laitteisto, työkalut ja todistukset koulutuksesta) kannattaa esitellä palvelutarjouksen yhteydessä. (Kinnunen 2004, 11-12.)



KUVIO 4. Palvelutarjouksessa määriteltävät asiat

6 TUTKIMUKSEN VALMISTELU

Toteutan toiminnallisen tutkimusosion haastattelumuodossa, ja rajaan sen koskemaan alueen merkittävimpiä isännöitsijöitä. Haastattelututkimus toteutetaan, koska Oulun ammattikorkeakoulu haluaa selvittää merkittävimmän opiskelijalähtöisten palvelujen kysynnän. Oletettu ja toivottu otoskoko olisi 5-7 isännöitsijää. Tavoittelin yhteensä 7 isännöitsijää ja vastausten määrä oli oletettua suppeampi. Sain apua isännöitsijöiden valintaan opinnäytetyön toimeksiantajalta. Lopulliseksi otokseksi osoittautui neljä alueen isännöitsijää. Oulun Isännöitsijätoimistolta Petri Gallen, Realialta Kari Myllyoja, Isännöitsijä Hanhisalolta Jukka Ojanperä ja Isännöintipalvelu Heikki Lahti Oy:stä Olli Rissanen.

6.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Valitsin kvalitatiivisen tutkimuksen, sillä se vastasi mielestäni opinnäytetyön tarpeita paremmin kuin kvantitatiivinen tutkimus. Tutkimuksen erilaisia arviointikriteereitä ovat reliabiliteetti, validiteetti, toistettavuus, tarpeisiin vastaaminen ja kustannustehokkuus (Mäntyneva & Heinonen & Wrangé 2008, 18). Olen valinnut luotettavuuden mittareiksi validiteetin ja reliabiliteetin. Tutkimuksen luotettavuus rakentuu reliabiliteetista eli, että haastattelussa kontrollikysymyksien avulla saadaan samat vastaukset, kun aiemmin varsinaisilla kysymyksillä, sekä lisäksi validiteetista eli vastausten pätevydestä. Pyrin muotoilemaan haastattelukysymykset mahdollisimman tarkasti, että haastattelut onnistuisivat. Validiteetin toteutumista on haastavaa analysoida, sillä kyseessä on laadullinen eikä tilastollinen tutkimus. Oma kokemukseni vuorovaikutuksessa isännöitsijöiden kanssa saattaa vaikuttaa saatujen vastausten validiteettiin. Kuvaan tarkasti opinnäytetyöni haastattelututkimuksen eri vaiheet, jotta laadullisuus toteutuisi mahdollisimman hyvin. Toteutuksen selostaminen antaa selkeän kuvan tehtävästä ja vastauksen etsimisen tavasta.

Tämän tutkimuksen perusjoukkona on isännöitsijät ja otoksena satunnaisesti valittuja alueen isännöitsijöitä. Haastattelujen toteuttamiseen ja litterointiin käytettävissä oleva aika ovat rajoittavia tekijöitä otoskoon valinnassa. Keskityn otoksen edustavuuteen, jotta se vastaisi mahdollisimman monimuotoisesti Oulun eri isännöitsijätoimistojen isännöitsijöitä. Oulun ammattikorkeakoulu tarjoaa opiskelijalähtöisiä palveluita vain muutamalle alueen isännöintialan yritykselle, minkä vuoksi ei ole tarpeellista tutkia kaikkien paikallisten toimijoiden tarpeita. Sen sijaan kyselyitä suoritetaan

lisäksi muiden ammattikorkeakoulujen opettajille, viitaten kappaleeseen 3, missä erittelen saamiini vastauksia Metropolian opinto-ohjaajalta Tuulaliina Asumalahdelta ja Oulun ammattikorkeakoulun KTKI-johtajalta Jouni Kääriäiseltä.

6.2 Teemahaastattelu

Aineiston hankinta suoritetaan teemahaastatteluna, joka on yksi tutkimuksen haastattelumenetelmistä. Valitsin haastattelumenetelmäkseni teemahaastattelun, sillä tarkoitukseni olisi kysyä isännöitsijöiltä avoimia kysymyksiä ilman erillisiä vastausvaihtoehtoja. Osalle isännöitsijöistä opiskelijalähtöiset palvelut olivat aiheena tuttu, kun taas osalle aihe tuntui vieraammalta. Näistä selvitystyistä opiskelijalähtöisistä palveluista olisi tarkoitus muotoilla sellaisia, että ne vastaavat sekä käyttäjien tarpeita että Oulun ammattikorkeakoulun liiketoiminnallisia tavoitteita. Pohdin, että on tärkeää, että valituilla isännöitsijöillä on alalta kokemusta sekä kiinnostusta opiskelijatyönä toteutettavia palveluita kohtaan.

6.3 Haastattelukysymysten valitseminen

27.3.2018 toimeksiantajan kanssa käydyn keskustelun pohjalta haastattelukysymyksistä muodostui selkeä runko. Haastattelu toteutetaan, sillä Oulun ammattikorkeakoulu haluaa selvittää merkittävimmän kysynnän LVIS-palveluista. Alustava oletus on, että pienemmät yritykset olisivat potentiaalisempia asiakkaita. Soitin isännöitsijöille ja lähetin ensimmäiset saatekirjeet sähköpostitse 29.3.2018. Saatekirjeessä kerrotaan, että kyseessä on Oulun ammattikorkeakoulun opiskelijalähtöisten-, ja asiantuntijapalveluiden tarvekartoitus ja isännöitsijöiden koulutus. Haastattelupohja (liite 1) lähetettiin isännöitsijöille osana saatekirjettä. Haastattelupohjan lisäksi minulla oli apunani ennalta määritellyt haastattelukysymykset, jossa on varsinaisia kysymyksiä tukevia alakysymyksiä. Neljäs kysymys, mikä käsitti jo valmiina olevien palveluiden esittämisen isännöitsijöille, suoritettiin sähköpostitse haastattelujen jälkeen 27.4.2018. Palveluiden esittely toteutettiin opinnäytetyön toimeksiantajan tekemän PowerPoint-esityksen avulla. Valitettavasti en tavoittanut haastatteluiden jälkeen palveluiden esittämistä koskevalla sähköpostilla kuin ainoastaan yhden isännöitsijän. Isännöitsijät painottivat haastatteluissaan, että kevät on ajallisesti kiireistä, mikä vaikutti varmasti vastustehokkuuteen negatiivisesti. Alla haastattelukysymykset, joita kysyin isännöitsijöiltä.

1. Oletteko tietoisia, että Oamk tarjoaa opiskelijälähtöisiä palveluita? Tiedätkö minkälaisia opiskelijoiden tuottamia palveluita Oamk:illa on? Oletteko aikaisemmin hankkineet opiskelijälähtöisiä palveluita?
 - a. Jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen niin mitä palveluita?
 - b. Oletteko olleet tyytyväisiä niihin?
2. Minkälaisille palveluille teillä olisi kysyntää? Esimerkiksi mittaus-, testaus-, koulutus- vai konsultointipalveluille?
 - a. Mitkä voisivat olla asiakkaan mahdollisia haasteita palvelujen hankinnassa ja mitkä seikat toisivat arvoa?
 - b. Tarpeita asukkailta isännöitsijöille? Tarvelähtöisyys > isännöitsijät ulos laatikoistaan ja tarjoavat uusia palveluita oman osaamisalueen ulkopuolelta. (Jos uusi talo esim. asunnonkäyttökirja tai jos 5-10 vuotta vanha niin IV-säädöt.)
 - c. Asiantuntijapalvelut /täydennyskoulutus?
 - d. Mitä työtehtäviä isännöitsijälle kuuluu ja mitkä olisivat sellaisia palveluita, joihin tuottamiseen voidaan ottaa avuksi Oulun ammattikorkeakoulun opiskelijoille?
3. Mitä huomioitavia seikkoja hankkijan näkökulmasta on, kun palvelun tuottajina on opiskelijoita?
 - a. 2-4 viikkoa haitta/ei merkitystä?
 - b. Hinta > hitaus? Yleensä opiskelijälähtöisissä palveluissa kuluu 2-4 viikkoa.
4. Jo valmiina olevien palveluiden esittäminen isännöitsijöille.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

Tutkimusongelmana opinnäytetyössä ovat seuraavat kysymykset: 1. Millaisille opiskelijalähtöisille palveluille olisi kysyntää? 2. Onko se jokin jo tiedossa oleva palvelu, joka kaipaisi päivitystä vai jokin täysin tiedostamaton? Tutkimustulosten avulla Oulun ammattikorkeakoulu onnistuu lähestymään alan markkinoita juuri oikeilla palveluilla. Tulokset tulevat olemaan apuna Oulun ammattikorkeakoulun LVIS-palveluliiketoiminnan kehittämisessä ja euromääräisessä lisäämisessä.

7.1 Keskusteluanalyysi

”Lähtökohtana on, että vuorovaikutustilanteessa käyty keskustelu, siinä puhutut puheenvuorot sekä muu keskinäinen vuorovaikutus, kuten asettuminen tilassa suhteessa toisiin, asentojen muutokset, katseen suuntaamiset sekä ilmeet ja eleet ovat havaittavia toimintoja, joita keskustelun osapuolet tulkitsevat” (Ruusuvuori J, Nikander P & Hyvärinen M 2010, 270). Valitsin laadulliseksi analyysimenetelmäksi keskusteluanalyysin, sillä se keskittyy keskustelun ja vuorovaikutuksen eksaktiin tutkimiseen. Tutkimusaineiston aineiston keruu suoritetaan kasvotusten haastattelemalla, sillä otoskoko antaa siihen mahdollisuuden. Kustannukset (matkakulut) pysyvät alhaalla, ja vastausten määrä ja laatu hallittavissa. Keskustelen isännöitsijöiden kanssa valittujen kysymysten pohjalta ja luon siten vuorovaikutuksen. Keskusteluanalyysin keskiössä on kerätty materiaali, eikä tehdyt tulkinnat haastatteluaineiston ulkopuolelta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 227). Kun haastatteluja analysoidaan, muodostetaan empiirisiä havaintoja siitä, miten haastattelu kehittyy sekä millaisiin säännönmukaisuuksiin isännöitsijät orientoituvat vastauksissaan (Ruusuvuori ym. 2010, 271).

Luotettavuus toteutui näissä paikan päällä toteutettavissa haastatteluissa, sillä pystyin tallentamaan haastattelun puhelimen äänentallennusohjelmalla ja litteroimaan sen vasta jälkikäteen. Näin pystyin keskittymään itse haastatteluun, eikä huomio herpaantunut vastausten tallentamisesta käsin, eivätkä ne olleet pelkästään muistin varassa. Aineiston analysointi oli tällä menetelmällä hitaampaa, mutta se takasi vastausten luotettavuuden. Saadut haastatteluvastaukset olivat monipuolisia, mutta toivotussa otoskoossa ei täysin pysytty. Haastattelut toteutettiin, jotta Oulun ammattikorkeakoulu pystyisi tarjoamaan opiskelijalähtöisiä palveluita, jotka vastaisivat kohderyhmän eli isännöitsijöiden tarpeita. Käsittelen seuraavaksi haastattelut ja niiden litteroinnit.

Oulun isännöitsijätoimisto: Petri Gallen

Haastattelin 4.4.2018 Oulun isännöitsijätoimisto Oy:n isännöitsijää Petri Gallenia. OIT:lla on lähes 40 vuoden kokemus isännöintialan yrityksenä ja se on vahva paikallinen toimija alan yritysten joukossa. Haastattelu toteutettiin OIT:n tiloissa. Gallen on tietoinen, että Oulun ammattikorkeakoulu tarjoaa opiskelijälähtöisiä palveluita. Hän kävi muutaman vuosi sitten tradenomiaikuispuolen opinnot ja suoritti yrityksille projekteja tuona aikana. Hän myös työskenteli liiketalouden yksikössä vuoden verran oppilaitoksen ja yritysten välisen yhteistyön kehittämishankkeessa. Gallen kertoo, että Oulun ammattikorkeakoulun opiskelijat ovat tuottaneet yrityksille opinnäytetöitä ja pienempiä projekteja, kuten asiakastyytyväisyystutkimuksia. Opiskelijoiden harjoittelut nousevat myös esille haastattelussa. OIT:lla on ollut liiketalouden yksiköstä harjoittelija, ja opiskelija on tehnyt opinnäytetyön yrityksen sisäisistä prosesseista. Gallenin mukaan on paljon, mitä voisi tehdä jatkossakin opiskelijälähtöisesti. Yrityksen johtaja Mauri Niemelä on tehnyt yhteistyötä Kotkantien kampuksen kanssa ja käynyt paikan päällä luennoimassa.

Opiskelijälähtöisesti tuotetuista palveluista kysyntää olisi esimerkiksi erilaisille mittauspalveluille kuten kosteus-, ja sisäilmamittauksille. Erilaisia materiaalien näytetutkimuksia voisi myös tehdä. Mittaustulosten analysointia ja testaamista olisi LVI-puolella paljonkin. Koulutus-, ja konsultointipalveluille on aina tarvetta. Suurin osa isännöitsijöistä on kaupallisen puolen osajaja ja teknisen osaamisen sektori on huomattavasti pienempi. Isännöitsijöillä on tekninen perusvalmius ja yleistermistön osaamista, mutta ei tekniikan alan syvempää tietoutta. Haasteista puhuttaessa opiskelijälähtöisten palveluiden hankinnalle tulee ilmi palveluiden kesto ja aikaan liittyvät ongelmat. Yrityksen olisi pystyttävä sitoutumaan projekteihin aina, kun niihin lähdetään mukaan. Gallenin mukaan haasteet eivät ole niinkään taloudellisia. Jos isännöitsijöiden työajasta menisi muutama tunti opiskelijoille, niin se ei olisi kuitenkaan vielä haaste. Keväisin yrityksellä on hyvin kiireistä, mutta syksyisin aina helpottaa. Gallen toteaa, että nuorten osaamisen taso on korkeaa, ja sen ymmärrys vahvistui liiketalouden kampuksella omien opintojen päivittämisen kautta. Nuorilla on innovatiivisia ideoita, jotka voivat poiketa merkittävästi yrityksen totutuista toimintatavoista.

Gallen kertoo, että asukkailta tulleita tarpeita olisi talokansion päivittäminen ja selkeyttäminen. Talokansio tulee rakentajan puolelta ja se on täynnä manuaaleja. Uudiskohdepuolella voisi kotikansiot olla päivittämisen tarpeessa. Niiden koostaminen järkeväksi lyhyeksi kokonaisuudeksi, jossa olisi referoituna tärkeimmät kohdat ja manuaalit voisi olla liitteenä. Asumisen oppaat liittyvät rakentajiin ja niiden tuottaminen on heidän vastuulla, mutta kun taloyhtiö luovutetaan asukkaille ja osakkaille

niin selvitysvastuu siirtyy isännöitsijälle. ”Tästä ei ole mainintaa ollenkaan tai sitten kansiossa on väärät tiedot ilmastointilaitteesta” Gallen huomauttaa. Usein myös kansioissa käytetty termistö ei ole valtaosalle selkeää.

Ilmanvaihto-ongelmien selvittäminen voisi olla opiskelijatyönä toteutettavissa. Ongelman ilmetessä Gallen jalkautuu itse paikanpäälle toteamaan, että asiaa pitää alkaa selvittää. Yleensä, kun isännöitsijä menee itse ensimmäistä kertaa toteamaan ongelman todellisuuden, niin hän on siinä vaiheessa usein jo pyytänyt jonkun asiantuntijan mukaan. Opiskelijalähtöinen toteutus ei olisi paras ratkaisu, jos kyseessä olisi akuutti hätä. Jos ympäristölle tai rakenteille ei ole välitöntä vaaraa tai riskiä, niin silloin palvelutuotannon nopeudella ei ole merkitystä. Jos taloyhtiöiden kunnossapitotarpeita katsoo niin lain mukaan isännöitsijän pitää tehdä kunnossapitotarveselvitys, joka on vähintään viidelle vuodelle kerrallaan. Se sisältää hoidettavia asioita, jotka on kirjattu teetettäväksi 2-4 vuoden välillä. Hintaa mietittäessä ajansuhteen ei ole merkitystä. Jos palvelun pitää olla tehtynä vuoden aikana, niin on sama, että hankkiiko palvelun silloin opiskelijalähtöisesti vai joltakin toiselta yritykseltä. Hinnoittelu on kuitenkin aina tapauskohtaista, eikä se voi olla sama kuin alalla kauan toimineella yrityksellä. Myöskään loppusumma ei saa tulla taloyhtiölle kalliimmaksi opiskelijalähtöisesti tuotettuna.

Rakennustekniseltä puolelta konkreettisia esimerkkejä olisi esimerkiksi parvekkeissa elementtisaumojen yleistä tutkimista (tiiveys) ja salaojien kartoittamista. Missä salaojat sijaitsevat, pitäisikö niitä kuvata, onkohan ne tukossa? Tällaisille korjaus-, ja huoltotoimille olisi opiskelijalähtöisesti toteutettuna kysyntää. Ne eivät ole akuutteja, mutta ne ovat todellisia ongelmia, jotka on hoidettava. Salaojia koskevien töiden tuotteistamiselle olisi tarvetta. Esimerkiksi salaojien kunnan selvittäminen, kenttätutkimus, analyysin antaminen ja sen hinnoittelu. Kattorakennustekniikan puolelta työtehtäviä voisi olla kattojen kuntotutkimus. Ei mitään radikaaleja lausuntoja, vaan esimerkiksi että, onko läpivienneissä jotain sellaista mitä pitäisi epäillä. Onko jatkotutkimuksille tarvetta, ja onko räystäskourut missä kunnossa? Kellaritiloissa voisi tehdä kosteustutkimuksia ja sisäilmatutkimuksia erilaisista materiaali-, ja ilmanäytteistä. Automaatiopuolella lukitusjärjestelmät ovat usein etäohjattavia nettiportaalin kautta käytettäviä sähköisiä ilmoitustauluja ja hälytysjärjestelmiä. Pitäisi saada kaikki eri järjestelmät integroitua yhteen pakettiin, että ei tarvitsisi aina kirjautua eri portaaliin.

OIT on vastuullinen taloyhtiön edun ajajana ja se tulee huomioida, kun palveluntarjoaja muuttuu. Huomioitavia asioita on esimerkiksi erilaisten sopimusehtojen mukaan toimiminen, taloyhtiön tah-

totila, hallituksen ohjeistuksien ja strategian kunnioittaminen. OIT:n pitää varmistua projektien onnistumisesta, mutta kuten sanottu, palvelutuotannon taustalla on ammattilaisia (opettajat). Palveluita ei voi täysin siirtää opiskelijälähtöisiksi, sillä OIT:n pitää ajatella muita yrityksiä ja yhteistyökumppaneita. Tiedyt yritykset voivat kokevat ammattikorkeakoulun palvelutuotannon uhkana, etenkin jos palvelut tehdään ilmaiseksi. Myös tämä tulee huomioida palvelujen hankinnassa.

Realia isännöinti: Myllyoja Kari

Realia Isännöinnin Oulun toimiston tehtävissä työskentelee kahdeksan isännöitsijää ja kolme kiinteistösihteeriä. Haastattelin Kari Myllyojaa 5.4.2018 Limingantullin toimistossa. Myllyoja ei ollut tietoinen, että opiskelijälähtöisiä palveluita tuotetaan, vaikka hänellä on 19 vuotta isännöintikokemusta.

Realia käyttää varsin paljon LVIS-asiantuntijoita, varsinkin peruskorjaushankkeiden suunnitteluvaiheessa. Realialla on määrättyjä hyviä kumppaneita, joita yritys haluaa käyttää. Se ei kuitenkaan poissulje sitä, etteikö hallituksen apuna voisi olla opiskelijoita. Monet hallitukset on maallikkohallituksia, eikä heillä riitä ammattitaitoa kysyä suunnitelmista. Kaikilla isännöitsijöillä ei ole teknistä koulutusta. Alaan liittyvä tutkinto antaa yleissilmäyksen, mutta työtehtävät ovat pääasiallisesti opettaneet.

Mittaustehtävistä Myllyoja mainitsee, että tarvetta voisi olla huoneistojen ja rakennusten pinta-alojen mittauksille. Ajantasapiirustuksia voisi myös hankkia opiskelijälähtöisesti. Testauspalveluista on hankala sanoa, mutta ehkä kaukolämpölaitteiden kevyempi katselmus voisi olla paikallaan. Opiskelijoille annettaisiin kohdeluettelo (esimerkiksi sähköpääkeskus) ja opiskelija voisi käydä katsomassa sitä. LVI-alan spesifimpään koulutukseen olisi isännöitsijöillä siinä mielessä tarvetta sillä, he eivät pysy millään LVI-tekniikan muutoksien perässä (EU, energiatehokkuus ja rakennusviraston muuttuvat ohjeistukset). Jos koulutuksen sopii hyvissä ajoin, se voisi olla hyvä vaihtoehto. Kevät on kiireistä aikaa Realialle, mutta tammikuu ja loppuvuosi ovat ajallisesti helpompaa. Konsultointipalvelut eivät tunnu sopivalta Myllyojan mielestä, vaikka yleisellä tasolla niihin on tarvetta. Realia käyttää konsultointipalveluja esimerkiksi vakuutuksen kilpailutuksessa, selvityksissä, suunnitelmissa ja eräällä tavalla myös tilintarkastuksissa. Myllyojan on haastavaa kertoa, että mitä konsultointi voisi Oulun ammattikorkeakoulun tarjoamana olla. Konsulttikumppanin on oltava ammattilainen ja silloin tehdään konsulttisolimus. Sopimuksessa astuu vastuut täysipäiväisesti voimaan. Opiskelija voisi olla konsultoinnissa apuna, mutta vastuu, - ja yhteyshenkilön täytyisi olla kokenut.

Haasteita palvelunhankinnassa Realiilla on, se että isännöitsijä ei suoraan itse tilaa hankkeita ja että ajatus pitää myydä aina ensin taloyhtiön hallitukselle. Joku voisi kyseenalaistaa, että miksi otetaan opiskelijalähtöinen palvelu, kun kenttä on täynnä LVIS-alan ammattilaisia. Isännöitsijä edustaa tilaajaa eli osakkeenomistajia ja hänen tehtävänä on varmistaa lainmukaisuus, sopimus-tekniikka ja hinnoittelu. Jos tehtävä työ on laajakantoinen, laki määrittelee, että päätöksen tekee yhtiö. Se auttaa, jos isännöitsijä ja hallitus ovat idean (opiskelijalähtöisyys) takana. Uuden ajatuksen tuominen on siinä mielessä haastavaa, että hyvin moni seuraa mielellään ensin jonkin toisen taloyhtiön toimintaa ja toimii vasta saatujen palautteiden mukaan. Harva haluaa olla ensimmäinen. Opiskelijalähtöinen projekti lähtisi todennäköisesti pilottihankkeena käyntiin. Molemmat osapuolet tietävät, että tämä on osana opiskelijan koulutusta ja aineiston hyväksyy molemmat osapuolet. Voi olla, opiskelijan tuottama palvelu olisi paljon parempi kuin ammattilaisen tekemä. Todennäköisesti viimeisin tieto on juuri opiskelijoilla.

Uuden asunnon vastaanotossa Myllyojan suositus olisi, että joku rakennusalan ammattilainen tekisi kiinteistökierroksen kohteeseen ja pyrkisi etsimään rakennusvirheitä, että ne voitaisiin reklamoida mahdollisimman nopeasti. Asunto-opas olisi hyvä ja selvitys siitä, että mitä tarkoittaa, kun on osakkeen omistaja. Jos tulee vikailmoitus tai ongelma, sähkömiehelle lähtee viesti sen selvittämisestä. Siihen on haastavaa kuvitella välikättä (opiskelija). Opiskelijalähtöisyys voisi olla enemmänkin suunnitteluun osallistumista. Suunnittelutyö, kuten esimerkiksi pihanperuskorjaus voisi olla toteutuskelpoinen ajatus. Pyrkimyksenä olisi aloittaa hanke hyvissä ajoin ja toiveena olisi, että annettussa aikataulussa pysyttäisiin. Myös ammattilaisilla voi sattua virheitä ja se, että kestääkö tuotanto 1-2 kuukautta ei ole ratkaisevaa. Enemmänkin kokonaisuus ja työn laatu ovat merkittävässä asemassa. Hinta ei ratkaise kaikkea. Hinta voisi olla motivaatio, millä Oulun ammattikorkeakoulu pääsee markkinoille.

Haastattelun 4. kysymys, mikä käsitti jo valmiina olevien palveluiden esittämisen isännöitsijöille, suoritettiin sähköpostitse haastattelujen jälkeen 27.4.2018. Palveluiden esittely toteutettiin opinäytetyön toimeksiantajan tekemän PowerPoint-esityksen avulla. Sain vastauksen Kari Myllyojalta 30.4.2018 sähköpostitse. Myllyoja huomautti, että kotitalousvähennys tulisi yleisesti ottaen huomioida. Esityksen lämmitysjärjestelmävertailu on hyvä. Ilmanvaihdon mittauksen ja säädön lisäksi olisi tärkeää tarjota myös puhdistusta esimerkiksi lisäpalveluna, sillä noin 99 % kyseenomaisista töistä tehdään ilmanvaihtokanavien puhdistamisen jälkeen. Tämä koskisi sekä taloyhtiöitä että

omakotitaloja. Käsikirja on ajatuksena hyvä, mutta vaikea toteuttaa toimivaksi, sillä kaikki rakennukset ovat yksilöitä.

Isännöintipalvelu Hanhisalo: Jukka Ojanperä

Isännöintipalvelu Hanhisalon toiminta perustuu 30 vuoden kokemukseen alalta, sekä nuoreen hyvin koulutettuun henkilöstöön. Haastattelin yrityksen toimistossa 11.4.2018 Jukka Ojanperää, joka toimii yrityksen toimitusjohtajana ja isännöitsijänä. Ojanperä on tietoinen, että Oulun ammattikorkeakoulu on tarjonnut LVI-tekniikan puolelta opiskelijälähtöisesti palveluita, vaikkakaan yritys ei ole käyttänyt niitä. Konsultointipalveluille voisi olla Hanhisalolla suurin kysyntä ja niihin olisi helppoa tulla. Esimerkiksi kuntoarvio-tyylisiä konsultointeja voisi tehdä opiskelijälähtöisesti tai sitten pienimuotoista suunnittelutyötä. Hanhisalolla voisi olla kysyntää myös rakentamispuolen selvityksille (rakenteen toimivuus), LVI-puolelle (suunnittelu ja laitteistojen toiminnan selvitykset) ja energiataloudellisille katselmuksille. Asiakkaat kyselevät jonkin verran pihasuunnitelmia. Haastattelussa tuli myös puhetta siitä, että Oulun ammattikorkeakoululla on hyvät laitteistot käytettävissä. Ojasalon käsityksen mukaan aikuisoppilaitoksilla on ollut yritysyhteistyötä enemmänkin, mutta Oulun ammattikorkeakoululla ei niinkään. Aikuispuolen opiskelijat ovat tehneet töitä Hanhisalolle. Työn sisällöstä on sovittu ohjaavan opettajan kanssa ja tehtävinä on ollut esimerkiksi julkisivumaalauksia. Pari pihasuunnitelmaa on myös toteutettu opiskelijatyönä. Opinnäytetyötä ei ole vielä tehty Hanhisalolle, mutta tänä vuonna Liiketalouden kampuksen opiskelijalla olisi tarkoitus tehdä sellainen.

Haasteita hankkijan näkökulmasta nousee esiin palveluiden toimitusaika ja luotettavuus. Ojasalon mukaan opiskelijalla pitää olla pätevä henkilö (opettaja) tarkastamassa ja valvomassa työnjälkeä. Joskus on hyvinkin tiukka aikataulu, mutta joskus pystytään joustamaan. Jos ei ole kiireinen tai akuutti ongelma niin muutaman viikon toimitusaika on lyhyt jo insinööritoimistoillakin. Jos palvelu on hidasta, ei siitä viitsi maksaa niin hyvin. Ojasalon mukaan opiskelijälähtöisissä palveluissa on oletuksena se, että ne ovat halvempia kuin insinööritoimistolla. Opettaja ei tee työtä kokonaisuutena, eikä perehdy kaikkiin yksityiskohtiin. Eli tilanne ei ole sama kuin silloin, kun työn tekisi vain yksi henkilö. Isännöitsijöillä on tarvetta tekniselle koulutukselle. Räätelöityjä ja lyhyt kestoisia kursseja voisi ajatella tilattavan henkilökunnalle.

Ojasalon mukaan olisi hyvä, että tilauksen jälkeen ei tarvitsisi enää valtaisesti osallistua projektiin. Aikaresurssien takia työnohjauksen tulisi siis tulla koulun puolelta. Kun palvelun tuottajina on opiskelijoita, tulisi isännöitsijällä olla yksi yhdyshenkilö, jonka kanssa hän voisi asioida.

Isännöintipalvelu Heikki Lahti Oy: Olli Rissanen

Haastattelin Heikki Lahti Oy yrityksen Olli Rissasta 16.4.2018 yrityksen toimistossa Rautatienkadulla. Rissasella ei ole kauheasti tietoa opiskelijälähtöisistä palveluista, eikä Heikki Lahti Oy ole käyttänyt opiskelijälähtöisiä palveluita. Harjoittelijoita on kuitenkin ollut ainakin tradenomipuolelta esimerkiksi yrityksen tilitoimistupuolella. Kysyin seuraavaksi Rissaselta, että mille opiskelijälähtöisille palveluille heidän yrityksellään voisi olla suurin kysyntä. Sain vastaukseksi erilaiset mittaus-, testaus- ja konsultointipalvelut. Opiskelija voisi käydä myös tekemässä yksittäisiä kuntoarvioita joistakin kohteista. Haasteina opiskelijälähtöisiin palveluihin siirtymisessä olisi idean myyminen ja luotettavuuden vakuuttaminen taloyhtiölle. Kiinteistöjen kunnossapitotarveselvitys nousee keskustelussa esille, kun mietitään luotettavuuden merkitystä ja herää skeptisyys siitä, että uskaltaako opiskelijaa palkata työtehtävään. Taloyhtiö on kuitenkin aina lopullinen ostaja. Tarvelähtöisesti ajateltuna asukkailta syntyneitä kysyntää on esimerkiksi pesuhuoneen kartoitus, sekä pihasuunnitelmat. Konsultoinnille ja koulutukselle voisi olla tarvetta, etenkin isännöinnin konseptiin suunnatuille täsmäkoulutuksille.

Apuna työpäivässä Heikki Lahti Oy voisi käyttää opiskelijoita yrityksen juoksevista asioissa. Mahdolliset työtehtävät (taloushallinto) ovat rutiininomaisempia tradenomeille kuin insinööreille. Ajalla ei merkitystä, kun työtehtävät eivät ole akuutisti hoidettavia, ja tilaaja osaa varautua keston etukäteen. Tärkeää on, että kun sovitaan aikataulu, niin siinä pysytään. Rissanen ei näkisi ongelmaa, miksi yritys ei voisi hankkia opiskelijälähtöisiä palveluita, jos Oulun ammattikorkeakoulu tarjoaisi palveluita edullisesti, ja osoittaisi myös luotettavuutensa palveluntuotannossa. Laatu raportoinnissa voisi olla jopa opiskelijälähtöisesti tehtynä parempaa kuin rutinoituneesti tekevällä alan yrityksellä.

7.2 Tulokset

Erilaisille mittaus-, testaus-, ja koulutuspalveluille olisi isännöintialan yrityksillä merkittävin kysyntä. Oulun ammattikorkeakoululla on toteuttanut jo pienimuotoisia mittaus-, ja testauspalveluita opiskelijälähtöisesti, joten periaatteessa tämä oli jo tiedossa. Tutkimuksen alustava oletus siitä, että pienemmät yritykset olisivat potentiaalisempia asiakkaita, ei toteutunut. Suuremmilla alan yrityksillä oli jo entuudestaan kokemusta opiskelijälähtöisistä palveluista ja sen myötä myös ennakkoluulottomampi asenne. Pienemmillä yrityksillä ei ollut merkittävästi tietoa opiskelijälähtöisistä palveluista, eivätkä he olleet hyödyntäneet niitä muutamia harjoittelijoita tai yritykselle tehtyjä opinnäytetöitä

enempää. Kappaleessa 3 (kuvio 1) esitetty uhka kysyntään vastaamisesta loma-aikoina, ratkesi siten, että palveluiden hankinnasta sovitaan hyvissä ajoin ja äkillistä reagoitua vaativat työtehtävät sivuutetaan. Isännöitsijät olivat sitä mieltä, että mitään radikaaleja lausuntoja ei tarvitse opiskelijalähtöisesti antaa, vaan ennemminkin kevyitä raportteja. Tämä antaa vastauksen kappaleessa 4 esitettyyn huoleen palveluiden raportoinnista. Kappaleessa 4 käsiteltiin opiskelijan asemaa palvelutuotannossa. Opiskelija ei ole palvelutuotannossa yksin, vaan taustalla on opettajan tuki ja isännöitsijöiden myönteinen asenne opiskelijalähtöisiä palveluita kohtaan. Haastattelussa toistui huoli siitä, että isännöitsijöiden päätösten takana on aina noudatettavat lait ja taloyhtiöt (asukkaat ja osakkaat). Uudet palveluajautukset tulisi myydä aina ensin taloyhtiölle. Nuorta osaamista arvostettiin ja yleinen mielipide siitä, että nuorilla on usein ajankohtaisin alan tietotaito, toistui haastattelussa.

7.3 Kooste kysynnästä

Merkittävin kiinnostus opiskelijalähtöisiä palveluita kohtaan oli Oulun isännöitsijätoimistolla. Huomattava tekijä, mikä nousi haastattelussa esille, oli yrityksen johtajan Mauri Niemelän aktiivisuus ja yhteistyö Kotkantien kampuksen kanssa. Petri Gallenin mukaan kysyntää olisi esimerkiksi erilaisille mittauspalveluille kuten kosteus-, ja sisäilmamittauksille sekä erilaisille materiaalien näytetutkimuksille. Ilmanvaihto-ongelmien selvittäminen voisi olla opiskelijatyönä toteutettavissa.

Realia isännöinnin Kari Myllyoja kertoo haastattelussa, että opiskelijalähtöisesti voisi toteuttaa erilaisia mittaustehtäviä (huoneistojen ja rakennusten pinta-alat). Ajantasapiirustuksia ja kaukolämpölaitteisiin liittyviä kevyempiä työtehtäviä voisi myös hankkia opiskelijalähtöisesti. Suunnittelutyö, kuten esimerkiksi pihanperuskorjaus voisi olla toteutuskelpoinen ajatus. Myllyoja tutustui Oulun ammattikorkeakoulun erilaisiin palveluihin sähköpostitse lähettämäni PowerPoint-esityksen avulla. Myllyoja kertoi ajatuksiaan palveluista sähköpostitse 30.4.2018. Tärkeä huomio oli, että ilmanvaihdon mittauksen ja säädön lisäksi olisi tärkeää tarjota myös puhdistusta esimerkiksi lisäpalveluna, sillä noin 99 % kyseenomaisista töistä tehdään ilmanvaihtokanavien puhdistamisen jälkeen. Tämä koskisi sekä taloyhtiöitä että omakotitaloja.

Jukka Ojanperän mukaan Isännöintipalvelu Hanhisalolla on suurin kysyntä konsultointipalveluille. Esimerkiksi kuntoarvio-tyylisiä konsultointeja voisi teettää opiskelijalähtöisesti tai sitten pienimuotoista suunnittelutyötä. Lisäksi rakentamispuolen selvityksille (rakenteen toimivuus), LVI-puolelle

(suunnittelu ja laitteistojen toiminnan selvitykset) ja energiataloudellisille katselmuksille on tarvetta. Pihasuunnitelmat ja niihin liittyvä kysyntä nousivat keskustelussa esille.

Heikki Lahti Oy:n Olli Rissasen mukaan erilaiset mittaus-, testaus- ja konsultointipalvelut ovat sellaisia palveluita, joille olisi opiskelijalähtöisinä suurin kysyntä. Opiskelija voisi myös käydä tekemässä yksittäisiä kuntoarvioita joistakin kohteista. Tarvelähtöisesti ajateltuna asukkailta syntynyttä kysyntää on esimerkiksi pesuhuoneen kartoitus sekä pihasuunnitelmat. Konsultoinnille ja koulutukselle voisi olla tarvetta, etenkin isännöinnin konseptiin suunnatuille täsmäkoulutuksille. Laatu työtehtävien tulosten raportoinnissa voisi olla opiskelijalähtöisesti tehtynä parempaa kuin rutinoituneesti tekevällä alan yrityksellä.

7.4 Haasteita ja poikkeavuuksia

Sain vastaukset haastattelukysymyksiin, mutta esimerkiksi 1. kysymys, jouduttiin muutaman kerran ohittamaan, sillä siinä kysyttiin, että oliko isännöitsijä tietoinen Oulun ammattikorkeakoulun tarjoamista opiskelijalähtöisistä palveluista, ja tietääkö hän tarkemmin, että minkälaisia palveluita on tarjottu. Näitä varsinaisia kysymyksiä olisi seurannut tarkentavat alakysymykset, joissa olisin kysynyt vielä tarkemmin, että mitä opiskelijalähtöisiä palveluita yrityksessä oli käytetty ja oltiinko niihin oltu tyytyväisiä. Jos ensimmäinen kysymys tuntui haasteelliselta, se vaikutti myös haastattelun loppuosaan negatiivisesti. Haastattelun kesto oli lyhyempi ja lisäksi myös seuraavat vastaukset olivat suppeampia. Valitettavasti en tavoittanut palveluiden esittämistä koskevalla sähköpostilla (haastattelukysymys 4) enää muita isännöitsijöitä, kuin ainoastaan Realian Kari Myllyojan. Isännöitsijät painottivat haastatteluissaan, että kevät on ajallisesti kiireistä, mikä vaikutti varmasti vastaustehokkuuteen negatiivisesti. Käydyissä haastatteluissa nousi ajatuksia, että yrityksenä ei haluta olla ensimmäisiä, jotka lähtevät testaamaan uutta. Mielenpitoet konsultointipalveluista vaihtelivat radikaalisti isännöitsijöiden välillä. Myllyoja koki konsultointipalvelut Oulun ammattikorkeakoulu lähtöisesti erityisen haasteellisena.

Oulun isännöitsijätoimiston Petri Gallen nosti haastattelussa esille alan yritykset ja yhteistyökumppanit, jotka on otettava huomioon opiskelijalähtöisiä palveluita hankittaessa. Jotkut saattavat kokea opiskelijalähtöiset palvelut uhkana, ja OIT haluaa säilyttää hyvät suhteet eri yrityksiin. Grönroosin (2009, 58) mukaan yritykset eivät aina tarkastele yhteistyötä voiton tai menetyksen näkökulmasta,

vaan enemmänkin siten, että yhteistyö hyödyttäisi molempia osapuolia. Palveluyritykset (isännöitsijät ja LVIS-alan yritykset) saattavat huomata, että niiden on mahdotonta täyttää yksin asiakkaidensa tarpeita, vaan on tehokkaampaa hankkia täydentävät osuudet toiselta yritykseltä, tässä tapauksessa Oulun ammattikorkeakoululta. Vaikka yritykset kilpailisivatkin keskenään, joskus yhteistyö on kannattavampaa, sillä se palvelee kaikkia osapuolia (Grönroos 2009, 58.)

Opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa syntynyt pohdinta mahdollisesta asunnonkäyttöoppaasta herätti keskustelua puolesta ja vastaan. Realian Kari Myllyojan mielestä käsikirja on ajatuksena hyvä, mutta vaikea toteuttaa toimivaksi, sillä kaikki rakennukset ovat yksilöitä. Eli tässä tulisi vastaan mahdolliset haasteet palvelun monistamisessa. Asukkailla olisi selkeästi tarvetta talokansioiden selkeyttämiselle, mutta vastuu kansion sisällöstä on rakentajalla, eikä niinkään isännöitsijällä.

7.5 Palvelumuotoilu ehdotukset

Isännöitsijöiden kysynnän selvittämisen jälkeen voidaan muotoilla kartoitetuista palveluista helposti lähestyttäviä paketteja. Haastattelukysymysten vastausten monipuolisuus ja mahdollisten LVIS-palveluiden tarkempi erittely vaihtelivat isännöitsijöiden välillä. Oli positiivista huomata, että isännöitsijöiden vastaukset erilaisista tarpeista eivät rajoittuneet pelkästään LVI-puolelle vaan keskustelua ja uusia palveluideoita syntyi myös nykyteknologiaan liittyvästä osaamisesta, taloushallinnosta ja pihasuunnittelusta.

Sähköisten portaalien integroimiselle olisi tarvetta ja siinä voisi hyödyntää Oulun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden osaamista. Ydinpalveluna Oulun ammattikorkeakoululla voisi olla sähköisten portaalien integroiminen ja lisäpalveluna ohjeistusta siitä, kuinka portaaleja käytettäisiin entistä tehokkaammin. Ydinpalvelu vastaa asiakkaan keskeisimpään tarpeeseen, mutta lisäpalvelut ovat lähes välttämättömiä, että ydinpalvelun käyttö onnistuu (Kinnunen 2004, 10). Oulun ammattikorkeakoulun uusi laitteisto, sekä henkilöstön ja opiskelijoiden osaaminen laitteiden käytössä mahdollistaisi palveluiden luotettavuuden ja laadun. Kampukset eli opiskelijoiden työpajat ovat levittäytyneet ympäri Oulua eivätkä ne ole keskittyneet vain tiettyyn kaupungin osaan. Tämä mahdollistaa sujuvan liikkumisen ja saavutettavuuden tarjoajan ja ostajan välillä. Asiakkaan (isännöitsijä) ja palve-

luntarjoajan vuorovaikutus palveluntuotannossa on avainasemassa, kun kyse on sähköisten portaalien integroimisesta. Uudet toimintatavat tulee selkiyttää asiakkaalle siten, että hän voi hyödyntää niitä parhaalla tavalla.

Sain selkeän esimerkin potentiaalisesta palvelumuotoilumahdollisuudesta Oulun isännöintitoimiston Petri Gallenilta. Gallenin mukaan mahdollisuuksia tuotteistamiselle olisi parvekkeiden elementtisaumojen yleiseen tutkimiseen (tiivius) ja salaojien kartoittamiseen liittyvissä työtehtävissä. Mielestäni näistä palveluideoista voisi muotoilla ehyitä prosesseja, mitkä olisivat toistamiskelpoisia. Oulun ammattikorkeakoulu voisi tehdä palvelutarjouksen eli palvelupaketin kuvauksen Gallenin esimerkkiä mukaillen. Esimerkiksi ensin pidetään yhteinen aloituspalaveri, jossa tulee ilmi työn yhteyshenkilö (opettaja) sekä palveluntuottaja (opiskelijat). Palaverissa käydään läpi palvelutuotannon kokonaisuus, käytettävä laitteisto ja vakuutetaan tarjoajan pätevyys työtehtäviin. Sitten suoritetaan itse palvelu eli elementtisaumojen kunnon selvitys ja tehdään kenttätutkimus jalkautumalla paikanpäälle. Analyysin antaminen ja raportointi suoritetaan yhdessä yhteyshenkilön eli opettajan kanssa tulosten luotettavuuden varmistamiseksi. Palvelutarjouksen hinnoittelu syntyy Oulun ammattikorkeakoulun toimintolaskennan avulla, jolla selvitetään palveluiden todelliset kulut. Palvelun tuotantoprosessin päätyttyä isännöitsijä muodostaa käsityksensä palvelun lopputuloksesta ja sen onnistumisesta. Tärkeitä arvon tuojia palvelun lopputuloksessa ovat toiminnan mielekkyys osapuolten kannalta ja onko palvelu suoritettu sovitusti (toiminnallinen ja tekninen laatu), sekä taloudelliset mittarit, jotka kertovat siitä, että toimittiinko taloudellisesti ajatellen tehokkaasti (Kinnunen 2004, 16).

8 POHDINTA

Aluksi opinnäytetyön aihe LVIS-palvelujen tarvekartoitus ja muotoilu kuulosti haastavalta, vaikkakin tiesin käsitteleväni sitä myynnin ja markkinoinnin opiskelijan näkökulmasta. Koin, että tein tradenomikoulutustani vastaavaa tutkimustyötä vieraalla kentällä, joka tuli kuitenkin työn edetessä itselle koko ajan tutummaksi. Jouduin perehtymään tekniikkaan ja yritysysteistyöhön, jotta ymmärsin kokonaisuuksia, mitä tuleva kirjoitustyöni käsittäisi. Alussa tuntui, että ymmärsin paljon yksityiskohtia, joita opinnäytetyössä olisi hyvä käsitellä, mutta en aivan osannut yhdistää niitä vasta kun perehdyin työn taustoihin ja eri asioiden yhteyksiin enemmän. Aihe tuntui juuri tämän takia kiinnostavalta. Se vaati itseltä ponnisteluja etenkin alkuvaiheessa. Kun oma tietämys lisääntyi, alkoivat palaset loksahdella paikoilleen ja kirjoittaminen sujua. Oma asiantuntijuuteni myynnin ja markkinoinnin saralla kasvoi merkittävästi ja kykyni tiedonhaussa lisääntyi. Opin myös keskeisiä asioita talotekniikasta ja isännöitsijöiden työnkuvasta. Opinnäytetyöni toimeksianto ja kirjoitusprosessi onnistuivat, ja olen iloinen, että päädyin valitsemaan juuri tämän toteutettavaksi.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää haastattelujen ja benchmarking-tekniikan avulla Oulun alueen isännöitsijöiden LVIS-palveluiden tarvetta, johon Oulun ammattikorkeakoulu pyrkii vastaamaan opiskelijalähtöisten palveluiden avulla. Opinnäytetyössä ei kehitetä varsinaisesti uutta toimintamallia, sillä pienimuotoisia LVIS-palveluja on toteutettu tekniikan alan opiskelijoiden toimesta jo aiemmin alueen isännöintiyrityksille. Haastattelut onnistuivat mielestäni hyvin ja isännöitsijöiden määrä oli sopiva. Oli positiivista huomata, että isännöitsijöiden vastaukset erilaisista tarpeista eivät rajoituneet pelkästään LVI-puolelle vaan keskustelua ja uusia palveluideoita syntyi myös taloushallinnosta, pihasuunnittelusta ja tietotekniikan osaamisesta. Oulun ammattikorkeakoulun on kannattavaa muodostaa haastatteluista ilmi tulleiden ideoiden pohjalta palvelupaketteja. Ydinpalvelun rinnalle on tärkeää muodostaa lisä- ja tukipalveluita (koulutus ja käytön ohjeistus), jotka takaavat onnistuneen palvelutuotannon.

Opinnäytetyön teoriaosuus käsitti Oulun ammattikorkeakoulun nykytilankartoituksen, benchmarking-tekniikan käytännön esimerkkien kautta, asiakkuudet ja palvelukehityksen omana alaotsikkonaan sekä palvelumuotoilun. Mielestäni nämä tukevat työn tutkimusta ja vastaavat opinnäytetyön otsikkoa LVIS-palvelujen tarvekartoitus ja muotoilu. Työn tutkimus toteutettiin teemahaastattelun avulla ja se oli itselleni mieleisin vaihe työssä. Pääsin keskustelemaan kokeneiden isännöitsijöiden kanssa ja sain tarvittavan haastatteluaineiston lisäksi tietoa myös isännöitsijöiden työtehtävistä.

Haastattelujen litterointi oli aikaa vievää, mutta se katkaisi tavanomaisen kirjoittamisen ja oli omalla tavalla palkitsevaa. Suoritin analysoinnin keskusteluanalyysin avulla eli tarkkailin isännöitsijöiden eleitä ja sanavalintoja. Tämän takia luotettavuus saattoi kärsiä, sillä oma tulkintani vaikutti vastauksiin. Pyrin kuitenkin tekemään tarkentavia kysymyksiä, jos vastaus jäi liian ympäröyöreäksi. Haasteita syntyi haastatteluajkojen sopimisesta ja haastattelujen jälkeisessä tavoittamisessa koskien palvelujen esittelymateriaaleja.

Opinnäytetyö on mielestäni onnistunut, sillä siinä löydettiin haluttuihin tutkimuskysymyksiin vastaukset. Tutkimustulokset eivät ole täysin yleistettävissä, sillä otoskoko oli pieni, mutta uskon, että ne ovat silti hyödyntämiskelpoisia. Merkittävin kiinnostus opiskelijälähtöisiä palveluita kohtaan oli Oulun isännöitsijätoimistolla ja Oulun ammattikorkeakoulun on kannattavaa jatkaa yhteistyötä yrityksen kanssa. Oulun ammattikorkeakoulu pystyy tutkimuksen ansiosta vastaamaan kilpailuun paremmin juuri oikeanlaisilla palveluilla. Opinnäytetyö tuo Oulun ammattikorkeakoulun palveluliiketoimintaa tutuksi alueen yrityksille ja tekee opiskelijälähtöisistä palveluista helpommin myytäviä. Jatkotutkimusehdotus opinnäytetyötyölleni voisi olla tarkempi tutkimus Oulun isännöitsijätoimistoon koskien yritysyhteistyötä. Lisäksi markkinointiin liittyvää tutkimusta olisi hyvä tehdä ennen palveluiden myymistä. Opinnäytetyönä tehty markkinointitutkimus olisi hyödyllinen Oulun ammattikorkeakoululle.

LÄHTEET

Asumalahti, Tuula 2017. Opinto-ohjaaja, Metropolian ammattikorkeakoulu. Haastattelu sähköpostitse 13.12.2017.

Erityisopettaja.fi Erityisopettajan tietoportaaali verkossa. 2018. Viitattu 11.1.2018. <http://erityisopettaja.fi/miten-motivoida-ja-tukea-opiskelijaa-taman-oppimisprosessissa>.

Grönroos C, 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Talentum.

Harju P, 2014. Talotekniikan perusteet 2. Kouvola: Penan tieto-opus Ky.

Hirsjärvi S, Remes P & Sajavaara P, 2009. Tutki ja Kirjoita. Helsinki: Tammi.

Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2018. Tekniikan ala. Viitattu 4.3.2018. <https://www.jamk.fi/fi/Koulutus/tekniikan-ala/>.

Kinnunen R, 2004. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Kääriäinen Jouni 2017. Haastattelu sähköpostitse 13.12.2017.

Kääriäinen Jouni 2018. Haastattelu sähköpostitse 22.2.2018.

Lahden ammattikorkeakoulu 2018. Tekniikan ala. Viitattu 4.3.2018. <http://www.lamk.fi/tekniikka/palvelut/opiskelija-palveluksessasi/Sivut/default.aspx>.

Länsisalmi H, 2013. Uudista liiketoimintaa. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Myllyoja Kari 2018. Vastaukset PowerPoint-esityksestä sähköpostitse 30.4.2018.

Mäntyneva M & Heinonen J & Wrangle K, 2008. Markkinointitutkimus. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Niva M & Tuominen K, 2005. Benchmarking käytännössä. Oy Benchmarking Ltd.

Ojasalo J & K, 2010. B-B-palvelujen markkinointi. Helsinki: WSOYpro Oy.

Opetus ja kulttuuriministeriö 2018. Ammatillisen koulutuksen reformi. Viitattu 10.1.2018. <http://minedu.fi/amisreformi>.

Osterwalder A, Pigneur Y, Bernarda G & Smith A, 2014. Value Proposition Design: Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Oulun ammattikorkeakoulu 2017. Hankkeet. Viitattu 28.12.2017. <http://www.oamk.fi/hankkeet/pkk/pakki/etusivu03.htm>.

Oulun ammattikorkeakoulu 2017. Koulutus. Viitattu 30.11.2017. <http://www.oamk.fi/fi/koulutus/amk-tutkintoon-johtava-koulutus/insinööri-sähkö-ja-automaatiotekniikka/>.

Oulun innovaatioallianssi 2017. Viitattu 5.12.2017. <http://www oulu.fi/cee/node/47288>.

Oulun isännöitsijätoimisto Oy 2018. Isännöitsijät. Viitattu 6.4.2018. <https://oit.fi/>.

Oulun yliopisto 2017. Viitattu 3.1.2017. <http://www oulu.fi/yliopisto/node/35226>.

Parkkinen Kari. Asiakslähtöinen palvelukehitys 2018. Viitattu 26.2.2018. <https://www.qpr.com/fi/blog/asiakas%C3%A4ht%C3%B6inen-palvelukehitys>.

Ruusuvuori J & Nikander P & Hyvärinen M, 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Vihervaara T, 2015. Yritysyhteistyö opetuksessa. Helsinki: Aalto-yliopisto.

LIITE 1

Nimi:

Pvm:

Yritys:

1. Oletteko tietoisia, että Oamk tarjoaa opiskelijälähtöisiä palveluita? Tiedätkö minkälaisia opiskelijoiden tuottamia palveluita Oamk:lla on? Oletteko aikaisemmin hankkineet opiskelijälähtöisiä palveluita?
2. Minkälaisille palveluille teillä olisi kysyntää? Esimerkiksi mittaus-, testaus-, koulutus- vai konsultointipalveluille?
3. Mitä huomioitavia seikkoja hankkijan näkökulmasta on, kun palvelun tuottajina on opiskelijoita?
4. Jo olemassa olevien palveluiden esitys isännöitsijöille ja mielipiteiden ja kysynnän selvittäminen