

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2021

Milla Korpela

SÄHKÖALAN YRITYKSEN PALVELUN TUOTTEISTAMINEN TALOYHTIÖILLE

TURKU AMK 
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalous

2021 | 60 sivua, 3 liitettä

Milla Korpela

Sähköalan yrityksen palvelun tuotteistaminen taloyhtiöille

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on esitellä projektityöskentelyn tuloksena luotu tuotteistettu sähköalan yrityksen palvelu, projektien prosessit sekä käytetyt menetelmät. Opinnäytetyö rakentuu projekteissa käytettyjen menetelmien teoreettisesta osuudesta, projektien ja varsinaisen tuotteistetun palvelun esittelystä sekä projektioppimisen pedagogisista vaikutuksista. Kyseessä on portfolio-opinnäytetyö, jossa esitellään aiemmin tehtyjä projekteja. Opinnäytetyön työmenetelmä on projekti.

Opinnäytetyössä esitellyt projektit ovat kehittämistöitä, joiden lähestymistapana toimii palvelumuotoilu. Esitelyjen projektien työ- ja tutkimusmenetelminä on kvalitatiivinen tutkimus, palvelupolku, benchmarking ja laadullinen analyysi. Teoreettinen osuus pohjautuu kirjallisuuteen, oppaisiin ja artikkeleihin palvelumuotoilusta, tutkimusmenetelmistä ja tuotteistamisesta.

Opinnäytetyön tavoite on esitellä projekteissa tehdyn tuotteistetun palvelun arvo toimeksiantajalle. Tavoitteen saavuttamiseksi osana opinnäytetyötä toteutettiin seurantahaastattelu projektien toimeksiantajalle.

Asiasanat:

Projektityöskentely, palvelumuotoilu, tutkimus, tutkimusmenetelmät, tuotteistaminen

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business administration

2021 | 60 pages, 3 appendices

Milla Korpela

Productization of an Electricity company's service for housing associations

The objective of this thesis is to present a productized service that was created through project work to an electricity company. This thesis will present the processes and methods that were used in creating the productized service. The thesis is constructed from a theoretical part, presentation of the projects and actual productization, and the effects and benefits of project learning. The thesis is a portfolio that is built from previous projects and the working method is project.

The projects presented in this thesis are development works and the approach in the projects is service design. The work and research methods in the projects are qualitative research, service path, benchmarking, and qualitative analysis. The theoretical part is based on literature, guides and articles about service design, research methods and productization.

The aim of the thesis is to present the value of the productization to the client. To achieve this aim, a follow-up interview with the client was conducted as part of the thesis.

Keywords:

Project work, service design, research, research methods, productization

Sisältö

1 Johdanto	6
2 Menetelmät	8
2.1 Palvelumuotoilu	8
2.1.1 Palvelumuotoiluprosessi	9
2.1.2 Asiakasymmärryksen lisääminen	12
2.2 Valitut työ- ja tutkimusmenetelmät	12
2.2.1 Kvalitatiivinen tutkimus	13
2.2.2 Palvelupolku	17
2.2.3 Benchmarking	19
2.2.4 Laadullinen analyysi	20
3 Tuotteistaminen	22
3.1 Palvelun tuotteistaminen	22
3.2 Tuotteistamisen haasteita ja riskejä	24
3.3 Osallistava tuotteistaminen	25
3.4 Tuotteistamisprosessi	25
4 Case: ██████████	28
5 Lopputuotos	29
6 Pohdinta	30
Lähteet	33

Liitteet

Liite 1. Poistettu salassa pidettävien tietojen vuoksi

Liite 2. Poistettu salassa pidettävien tietojen vuoksi

Liite 3. Poistettu salassa pidettävien tietojen vuoksi

Kuvat

KUVAT POISTETTU SALASSA PIDETTÄVIEN TIETOJEN VUOKSI.

Kuviot

Kuvio 1. Tuplatimantti (mukaillen Palvelumuotoilu Palo 2018b; Stickdorn ym. 2018).	10
Kuvio 2. Palvelumuotoiluprosessin osat ja vaiheet (mukaillen Tuulaniemi, 2011).	11
Kuvio 3. Yksinkertainen palvelupolku (mukaillen Tuulaniemi 2011).	17
Kuvio 4. Palvelutuokion kontaktpisteitä (mukaillen Tuulaniemi 2011).	18
Kuvio 5. Modulaarisen palvelun rakenne esimerkki (mukaillen Jaakkola, ym. 2009).	23
Kuvio 6. LEAPS-projektin avoimen ja osallistavan tuotteistamisen mallin sykli (mukaillen Tuominen, ym. 2015).	26

Tämä portfolio-opinnäytetyö rakentuu sähköalan yritys [REDACTED] (jäljempänä toimeksiantaja) tehtyjen projektien lähestymistavan ja työ- ja tutkimusmenetelmien teoriasta sekä varsinaisista tehdyistä projekteista.

Opinnäytetyön toisessa luvussa käsitellään projekteissa käytettyä lähestymistapaa, käytettyjä työ- ja tutkimusmenetelmiä sekä niiden valintaan liittyviä kriteereitä projektien onnistumisen kannalta. Kolmannessa luvussa käsitellään tuotteistamisen yleistä teoriaa sekä keskitytään varsinaisen tuotteistusprojektin onnistumisen kannalta olennaisimpiin asioihin.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] Opinnäytetyön tarkoitus on esitellä projektien prosessit ja käytetyt menetelmät, [REDACTED].
[REDACTED]. Projektit esitellään neljännessä luvussa kronologisessa järjestyksessä, avaten valittujen menetelmien käyttöä projekteissa sekä tutkimuksista saatuja tuloksia, joiden avulla tuotteistettu paketti muodostettiin.

Opinnäytetyön tavoite on nostaa esille projekteissa luodun tuotteistetun palvelun arvo toimeksiantajalle. Tavoitteen saavuttamiseksi viidennessä luvussa tarkastellaan varsinaista tuotteistettua palvelua sekä palvelun esittelyä, markkinointia ja myyntiä varten tuotettuja materiaaleja. Lisäksi seurataan, miten toimeksiantaja on edennyt tuotteistetun palvelun saralla projektien päättymisen jälkeen sekä selvitetään tehtyjen projektien ja tuotettujen materiaalien arvo toimeksiantajalle.

Projektit tehtiin asiakastöinä osana BisnesAkatemian opintoja syksyn 2020 ja alkukevään 2021 välisenä aikana ja seuranta toteutettiin 2021 lokakuussa. Lopuksi pohdinnassa käydään läpi kokonaiskuvaa projekteista sekä tarkastellaan projektioppimisen pedagogisia vaikutuksia.

2 Menetelmät

Ennen varsinaisten projektien prosessien läpikäyntiä, perehdytään projekteissa käytettyihin menetelmiin. Lähestymistapana projekteissa toimi palvelumuotoilu. Projektien varsinaisina työ- ja tutkimusmenetelminä käytettiin kvalitatiivisia haastatteluita, palvelupolkua, laadullista analyysia ja benchmarkingia. Menetelmien yleisessä teoriassa aiheita rajataan projektien näkökulmasta. Kappaleissa perustellaan lyhyesti myös työ- ja tutkimusmenetelmien valintaa projektien tavoitteiden näkökulmasta.

2.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on suunnitelmallista, konkreettista, tavoitteellista ja ihmislähtöistä palveluiden kehitystyötä. Palvelumuotoilun avulla yrityksen liiketoiminnalliset tavoitteet muutetaan toimiviksi, arvoa tuottaviksi palveluiksi. Palvelumuotoilun systemaattisen ja kokonaisvaltaisen palvelun kehittämisen keskeisenä osana on ihmiset. (Tuulaniemi 2011, 24–29; Palvelumuotoilu Palo n.d.)

Vaikka sähköalan toiminta perustuu asiantuntijuuteen ja ammattitaitoon, on suurin osa sähköalan töistä asiakaspalvelua, jonka vuoksi vuorovaikutus ja asiakasymmärrys ovat yritystoiminnan keskiössä. Palvelumuotoilun ihmiskeskeisen näkökulman vuoksi se valittiin projekteihin lähestymistavaksi, jolloin pystyttiin tuottamaan tietoa asiakaskokemuksista sekä arvolupausten toteutumisesta asiakkaan näkökulmasta.

Palvelumuotoilu tarjoaa useita eri lähestymistapoja, prosesseja, menetelmiä ja työkaluja palvelun kehitystyölle. Se on toimialariippumatonta ja lähestymistapoja voidaan soveltaa kaikissa ihmisten ja palveluiden vuorovaikutustilanteissa ympäristöstä riippumatta. Parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi menetelmiä voidaan yhdistellä tai poimia niistä sopivimmat osat. (Tuulaniemi 2011, 24–29; Palvelumuotoilu Palo n.d.; Innanen 2019.)

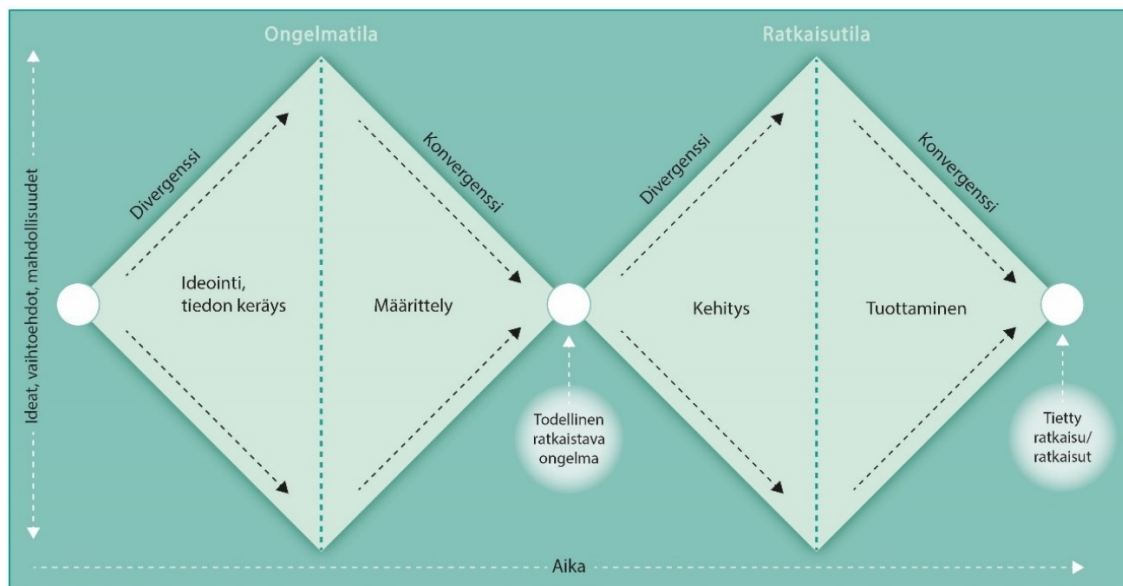
Projektien onnistumisen kannalta oli tärkeää hahmottaa palvelukokonaisuus, jonka toimeksiantajan asiakkaat käyvät läpi. Asiakasymmärryksen hahmottamiseksi oli sovellettava eri palvelumuotoilun menetelmiä, joiden avulla kyettiin tuottamaan toimeksiantajalle arvokasta tietoa palvelun arvon välittymisestä asiakkaille. Toimialariippumattomat menetelmät mahdollistivat asian tutkimisen ilman sähköalan syvempää tuntemusta, jolloin saatiin luotua toimeksiantajalle tietoa heidän tuottamiensa palveluiden nykytilanteesta eri toimintaympäristöissä.

2.1.1 Palvelumuotoiluprosessi

Kaikki palvelumuotoiluprosessit ovat pääperiaatteiltaan samanlaisia, mutta luovan kehittämis- ja suunnittelutyön vuoksi jokainen prosessi itsessään on erilainen. Palvelumuotoiluprosessi noudattaa luovan ongelmanratkaisun periaatteita, jolloin prosessia ei tarvitse joka kerta kehittää alusta asti uudestaan. Palvelumuotoiluprosessissa ei ole yhtä ainoaa prosessia, jota noudattaa, vaan se on joustava prosessi, jota määrittävät esimerkiksi mukana olevat ihmiset, piilevät ideat ja ongelmat, haaste ja sen monimutkaisuus, organisaatio sekä muut käytössä olevat resurssit. (Tuulaniemi 2011, 126; Stickdorn; Hormess; Lawrence & Schneider 2018.)

Palvelumuotoilun ydintaitoja on suunnitella prosessi sekä valita oikeat käytettävät menetelmät. Palvelumuotoiluprosessi suunnitellaan varmistamaan, että ongelma on tunnistettu oikein ennen kuin hukataan resursseja ongelman ratkaisemiseen oikein. (Stickdorn, ym. 2018.)

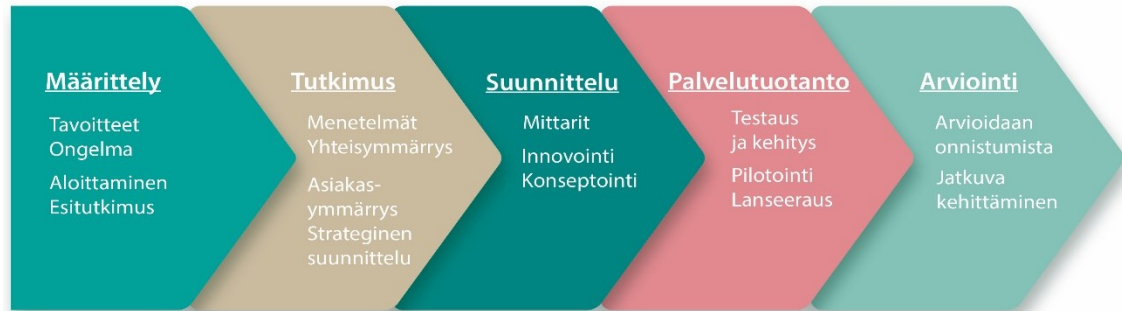
Osana luovaa ongelmanratkaisua ja oikean ongelman hahmottamista ovat divergentti ja konvergentti ajattelu. British Design Councilin luoma tuplatimantti (Kuvio 1) (the double diamond) on yksi tunnetuimmista palvelumuotoilun prosessimalleista. Tuplatimantti muodostuu ratkaistavan ongelman ymmärtämisestä, tietojen keräämisestä ja kiteyttämisestä sekä varsinaisesta ratkaisun kehittämisestä. (Palvelumuotoilu Palo 2018b; Stickdorn, ym. 2018.)



Kuvio 1. Tuplatimantti (mukaillen Palvelumuotoilu Palo 2018b; Stickdorn ym. 2018).

Tuplatimantin ensimmäinen alue koostuu ongelmatilasta, jossa määritellään ratkaistava ongelma. Toinen alue koostuu ratkaisutilasta. Ratkaisutilan prosessi noudattaa samaa kaavaa kuin ongelmatila. Timantin divergenssivaiheissa ideoidaan ja kerätään tietoa, jonka jälkeen aihe rajataan konvergenssijattelun avulla. Konvergenssi-vaiheissa ideat ja kerätyt tiedot analysoidaan ja arvioidaan, ja niistä rajataan parhaat vastaavuudet kehitettäväksi ja tuotettaviksi. (Palvelumuotoilu Palo 2018b; Stickdorn, ym. 2018.)

Palvelumuotoiluprosessin runkoa voidaan kuvailla useilla eri termeillä, mutta pohjimmiltaan prosessit noudattavat samaa kaavaa ja palvelumuotoilun periaatteita. Palvelumuotoiluprosessi voidaan kuvata esimerkiksi (Kuvio 2) ydin vaiheilla ja niiden osilla. (Tuulaniemi 2011, 128; Stickdorn, ym. 2018.)



Kuvio 2. Palvelumuotoiluprosessin osat ja vaiheet (mukaillen Tuulaniemi, 2011).

- Määrittelyvaiheessa määritellään suunnitteluprosessin tavoitteet ja ongelma, joka halutaan ratkaista.
- Tutkimusvaiheessa palvelumuotoilun menetelmien avulla luodaan yhteinen ymmärrys kehittämiskohteesta, resursseista, toimintaympäristöstä ja käyttäjatarpeista. Tässä vaiheessa myös tarkennetaan palvelun tuottajan strategiset tavoitteet.
- Suunnitteluvaiheessa innovoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja määritellyn ongelman ratkaisemiseksi ja konseptoidaan testattavaksi nopeasti asiakkaiden kanssa. Tässä vaiheessa määritellään myös mittarit palvelun tuottamiselle.
- Tuotantovaiheessa suunniteltu palvelukonsepti lanseerataan markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi.
- Arviointivaiheessa palvelun toteutumista mitataan ja hienosäädetään saatujen kokemusten mukaan ja arvioidaan kehitysprosessin onnistumista. (Tuulaniemi 2011, 128.)

2.1.2 Asiakasymmärryksen lisääminen

Palvelumuotoiluprojektien tärkeänä lähtökohtana ja resurssina on asiakkaiden tarpeiden ja kipukohtien tuntemus. Parempien palveluiden kautta saavutetaan asiakasuskollisuutta, jonka vuoksi palvelumuotoilussa on keskeistä osallistaa palvelun eri osapuolet asiakkaista palvelun tuotannon eri tahoihin, ja sitouttaa heidät prosessiin jo palvelun suunnitteluvaiheessa. Asiakasymmärryksen lisäämiseksi, asiakkaat osallistetaan palveluiden kehittämiseen esimerkiksi asiakasymmärrystutkimuksen avulla. Asiakasymmärrystutkimuksessa painotutaan laadullisen asiakasymmärrystiedon keräämiseen, jolloin keskitytään menetelmiin, joiden avulla kerätään tietoa ja luodaan syvällisempää ymmärrystä asiakkaista. (Tuulaniemi 2011, 24–29; Innanen 2021.)

Projekteissa oli tärkeää nostaa esille asiakasymmärryksen vaikuttavuus liiketoiminnalliselta näkökannalta. Koska palvelumuotoilu tarjoaa useita eri menetelmiä asiakasymmärryksen lisäämiseen, oli projektien tavoitteiden kannalta olennaista jo alussa valita oikeat käytettävät menetelmät, joiden avulla saatiin luotua lisäarvoa tuottavaa tietoa toimeksiantajalle.

Projektien menestymisen kannalta oli selkeää, että toteutusta varten tarvittiin kvantitatiivisen tiedon sijaan kvalitatiivista tietoa sekä ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja kipukohtista. Palvelumuotoilun menetelmistä kvalitatiivisen tutkimuksen ja palvelupolun avulla kyettiin tuottamaan vastauksia toimeksiantajan epätietoisuuteen mahdollisista asiakkaan kokemista kipukohtista. Kipukohtien lisäksi kyettiin varmistamaan jo olemassa olevat toimintamallit, jotka asiakkaat kokivat heille arvoa tuottaviksi toiminnoiksi.

2.2 Valitut työ- ja tutkimusmenetelmät

Toimeksiantajalle tehdyissä projekteissa keskityttiin asiakasarvon todelliseen toteutumiseen yrityksen palveluissa sekä yrityksen palveluiden tuotteistamiseen taloyhtiöille asiakasarvon pohjalta. Projektien luonteen ja validiteetin vuoksi työ- ja tutkimusmenetelmiksi valittiin kvalitatiivinen haastattelu, palvelupolku,

laadullinen analyysi ja benchmarking. Seuraavissa kappaleissa syvennyttään valittujen työ- ja tutkimusmenetelmien periaatteisiin ja yleisimpiin piirteisiin. Menetelmien yleisen teorian lisäksi aiheita rajataan projektien kannalta eri menetelmien näkökulmiin, jotka liittyvät olennaisesti projekteissa tehtyyn tutkimustyöhön.

Oikeiden tutkimusmenetelmien valinta ei yksin takaa tutkimuksen onnistumista. Eri tutkimusmenetelmien arvioinnissa ja valinnassa on huomioitava halutun tiedon saaminen, joka vaikuttaa tutkimuksen validiteettiin. Laadullisessa tutkimuksessa validiteetti tarkoittaa uskottavuutta ja pätevyyttä. Validiteetti ilmaisee, että tutkimuksessa on käytetty menetelmää, joka mittaa juuri sitä ominaisuutta, jota halutaan mitata. Kun tutkimuksen kohderyhmä ja esitettävät kysymykset ovat oikeat, on tutkimus validi. (Tilastokeskus. n.d. c; Hiltunen 2009.)

Tutkimuksen validiteettia voidaan tarkastella myös tulosten näkökulmasta. Tällöin ei tarkastella tutkimuksen menetelmiä tai mittareita, vaan tuloksista tehtyjä päätelmiä. Tutkimustulosten validiteettia kuvaa käytettyjen aineistojen, tutkimusmenetelmien ja saatujen tulosten kelpoisuus tutkimuksen väitteen tai pätevyyden tueksi. Tuloksista tehdyt johtopäätökset ja tulosten käyttökelpoisuus kertovat tutkimuksen validiteetista. Validiteetin puuttuminen taas tarkoittaa, että tutkimuksen empiiriset havainnot sekä tutkimus itsessään on kohdistettu väärin. Validiteetin puuttuessa tutkimuksesta tulee arvoton. (Hiltunen 2009.)

2.2.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimusten tekoon on kehitetty useita eri menetelmiä, joiden avulla pystytään helpottamaan tutkimista. Menetelmillä viitataan yleisesti konkreettisiin tapoihin kerätä tutkimusaineistoa. Tällaisia menetelmiä ovat tiedonhankintatavat ja aineistojen analyysimenetelmät. Lähestymistavalla viitataan tutkimuksen toteutustyyliin. Tutkimus voi olla toteutustyyliiltään kvalitatiivinen, kvantitatiivinen, empiirinen tai ei-empiirinen. (Juuti & Puusa 2020.)

Kvalitatiivinen (laadullinen) tutkimus kerää syvällisempiä tietoja käsiteltävästä aiheesta kuin esimerkiksi kvantitatiivinen (määrällinen) tutkimus, jonka avulla

kerätään lukuja ja faktoja, joiden avulla asioita tai aihetta pystytään mittaamaan tilastotieteellisesti. Kvalitatiivisella tutkimuksella tutkitaan aiheen kohteena olevien ihmisten kokemuksia, tunteita, ajatuksia sekä motivaatioita ja asenteita aiheeseen liittyen, sekä niiden merkityksistä tutkittavaan aiheeseen. (Surveymonkey n.d.; Tilastokeskus n.d. a.; Tilastokeskus n.d. b.; Juuti & Puusa 2020.)

Projektien tutkimustavoitteiden ja tutkimuskysymysten perusteella kvalitatiivinen lähestymistapa tutkimusmenetelmänä oli selkeästi perusteltavissa projektien syvällisemmän tiedon tarpeen vuoksi. Asiakasymmärrystä varten oli kerättävä aineistoa, jonka avulla kyettiin vastaamaan arvolupausten täyttymiseen liittyvään kysymykseen sekä korostamaan asiakkaan näkökulmasta mahdollisia kipukohtia palvelukokonaisuudessa. Kipukohtien korostamisen lisäksi oli tiedettävä nykyisten palvelumallien toimivat osat sekä niiden tuottama arvo asiakkaille, jotta projektin resursseja kyettiin kohdistamaan kehitystä vaativiin toimintoihin ja menettelytapoihin.

Tutkimusprosessissa on aina huomioitava myös tutkimuksen eettiset näkökulmat. Tutkimusetiikan keskeisimpiä aihealueita ovat tiedonhankintaan sekä tutkimukseen vastaavien suojaukseen kytkeytyvät kysymykset. Mahdolliset ennakoitavissa olevat eettiset ongelmakohdat voidaan välttää käyttämällä standardisoituja tiedonkeruumenetelmiä. (Mäntyneva; Heinonen & Wrangle 2008, 23.)

Vapaamuotoisemmassa tutkimusaineiston hankinnassa on tutkijan ja vastaajan suhde epämuodollisempi. Eettisyyden kulmakivinä toimivat luottamus ja objektiivisuus sekä vastaajan vapaaehtoinen yhteistyö. Tutkijan tulee aina toimia luottamuksellisesti, antamatta virheellistä tietoa omasta toiminnastaan tai tutkimukseen liittyvistä tiedoista. (Mäntyneva ym. 2008, 23–25.)

Koska projekteissa haastateltiin tiettyjä nimettyjä asiakkaita ja työntekijöitä, noudatettiin projekteissa luottamuksen rakentamisessa läpinäkyvyyttä. Tutkimusten eettisyyden varmistamiseksi kaikilta haastateltavilta vahvistettiin heidän vapaaehtoisuutensa osallistua haastatteluihin, ja heille kerrottiin

haastatteluiden tarkoitus, mahdollinen nauhoitus, nauhoituksen käyttö sekä mihin ja millä muotoa haastatteluista saatuja vastauksia tullaan käyttämään.

Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Kvalitatiivisen tutkimuksen ominaispiirteisenä aineistojen hankintamenetelmänä käytetyssä yksilö- tai ryhmähaastattelussa, ihmiset kertovat syvällisemmin aiheeseen liittyvistä kokemuksistaan ja ajatuksistaan melko vapaasti. Koska haastattelusta saadut kokemukset ja tiedot ovat subjektiivisia, asettaa se tutkimukselle sekä tutkijalle haasteen saada avointa ja merkityksellistä tietoa aiheeseen liittyen. (Surveymonkey n.d.; Tilastokeskus n.d. a.; Tilastokeskus n.d. b.; Juuti & Puusa 2020.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen haastattelu on vuorovaikutteista, jonka vuoksi tutkimusasetelman tulee olla joustava. Tutkimusasetelman joustavuudella tarkoitetaan asetelman mahdollistavan tutkimuksen alkuun palaamista ja tutkimuskysymyksen ja tavoitteen uudelleen asettelua tutkimuksissa ilmenneiden tietojen pohjalta. (Juuti & Puusa 2020.)

Tutkimuksen edetessä ja haastattelutilanteessa tutkijan on tärkeä tunnistaa tutkimuksen kannalta merkittävät sisällöt, joiden avulla kyetään tekemään uskottavia päätelmiä ja analysoimaan tutkimusongelmaa tai -aihetta. Haastattelu on joustava menetelmä kerätä aineistoa tutkimusta varten, koska haastattelukysymysten ei ole välttämätöntä olla strukturoituja. Haastattelutilanteessa tutkijan on mahdollista esittää tarkentavia kysymyksiä, joiden avulla haastateltava voi täsmentää kertomaansa. (Juuti & Puusa 2020.)

Haastattelumenetelmän rajoitteita

Haastattelun käyttö aineistonkeruumenetelmänä ei ole yksiselitteisesti ainoa oikea vaihtoehto tiedon keruulle. Haastattelumenetelmän käyttö on kyettävä perustelemaan. Haastattelun käyttöä tulee harkita tutkimuksen tavoitteiden ja tutkimuskysymysten kannalta, jolloin se monipuolisuudestaan huolimatta voi

menettää välinearvonsa väärin käytettynä. Tarkoituksenmukaisuusperiaatetta noudattamalla voidaan välttyä menetelmän tuottaman arvon menetykseltä. (Juuti & Puusa 2020.) Kuten 2.2.1 kvalitatiivisen tutkimuksen kolmannessa kappaleessa esitettiin, projekteihin valittiin tutkimustavoitteiden ja -kysymysten kannalta perustellusti toteutustavaksi kvalitatiivinen haastattelumenetelmä.

Haastattelutilanteessa luottamuksen muodostaminen ei ole ainoastaan eettisyyden kannalta tärkeää (Mäntyneva ym. 2008, 23–25). Haastattelutilanteessa luottamuksellisen ilmapiirin luominen on merkittävä tekijä haastattelun onnistumisen kannalta. Tutkijan on luottamuksen luomisen lisäksi kyettävä motivoimaan haastateltavaa osallistumaan haastattelutilanteeseen ja puhuttava yleiskielisesti, jotta välttyään tulkintavirheiltä. (Juuti & Puusa 2020.)

Koska ihmisten arvojen, käsitysten ja uskomusten tutkiminen on jo itsessään haasteellista, yleiskielinen keskustelutyyli vähentää tulkintavirheiden syntymistä. Tulkintavirheitä voi syntyä kysymysten epäselvästä muotoilusta tai vieraiden käsitteiden ja ilmaisujen käytöstä, joita haastateltava ei ymmärrä. (Juuti & Puusa 2020.)

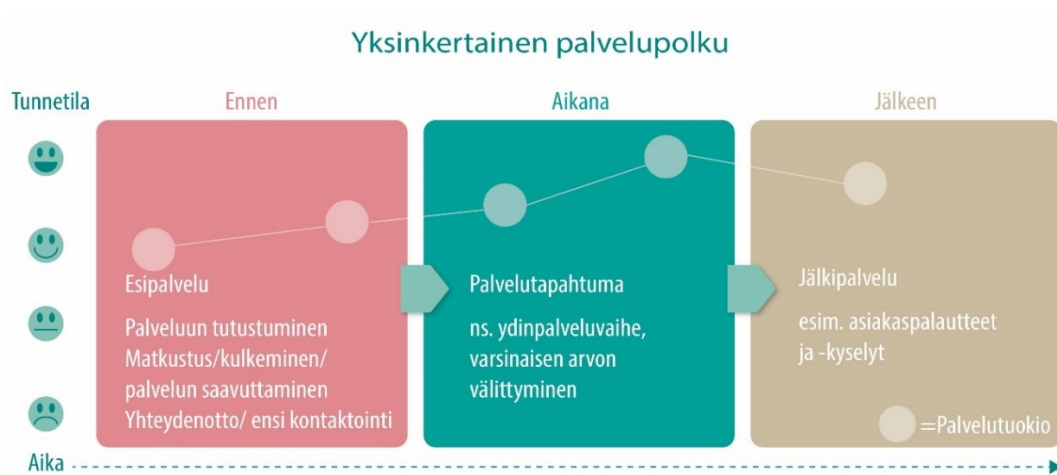
Tulkintavirheiden lisäksi reaktiivisuuskysymys voi aiheuttaa virheitä. Reaktiivisuuskysymys muodostuu, jos tutkija vaikuttaa liikaa vastauksiin ja tuloksiin kysymysasettelulla tai johdattelemalla haastateltavaa. (Juuti & Puusa 2020.)

Projektien haastatteluita varten luotiin haastattelurungot (Liite 1 & 2), joiden avulla haastatteluissa käytettiin yhtenäistä ymmärrettävää yleiskieltä. Luottamus haastattelutilanteissa luotiin läpinäkyvyyden ja vapaaehtoisuuden avulla. Haastateltavat kertoivat avoimesti niin positiivisista kuin negatiivisista kokemuksistaan ja ajatuksistaan, joka osoitti heidän luottamuksensa haastattelutilanteeseen.

2.2.2 Palvelupolku

Asiakaskokemus ja asiakasymmärrys ovat keskeisiä yrityksen palveluiden määrittäviä tekijöitä. Asiakaskokemus mielletään herkästi vaikeasti mitattavaksi ja ymmärrettäväksi asiaksi. Jotta asiakaskokemusta voidaan kehittää, on asiakasymmärryksen oltava kohdallaan. Yritysten on ymmärrettävä asiakkaan todellisuus heidän palveluitaan käytettäessä sekä tunnistettava asiakkaan arvonmuodostuksen elementit palvelussa. Palvelupolku on yksi palvelumuotoilussa käytetyistä menetelmistä, jonka avulla arvonmuodostusta kyetään kuvaamaan. (Tuulaniemi 2011, 71–72, 74; Palvelumuotoilu Palo 2018a; Kaunissaari 2021.)

Palvelupolun (Kuvio 3) avulla voidaan ymmärtää palvelun tila asiakkaan näkökulmasta. Palvelupolkua hyödyntämällä yritys pystyy myös kohdentamaan resurssejaan palvelupolun kehittämisessä asiakkaan kannalta kriittisiin kipupisteisiin ja kehittämistarpeisiin. (Tuulaniemi 2011, 71–72, 74; Palvelumuotoilu Palo 2018a.)



Kuvio 3. Yksinkertainen palvelupolku (mukaiillen Tuulaniemi 2011).

Palvelupolkujen muodostusta varten asiakasymmärrystä kerättiin kvalitatiivisilla haastatteluilla, jotta saatiin asiakkaan näkökulma palvelun kulusta. Projekteissa toteutettiin yksinkertaiset palvelupolut, joiden päävaiheiksi muodostettiin haastattelurungon mukaisesti aikajakso ennen, aikana ja jälkeen sekä

tunneskaala hahmottamaan asiakkaan kokemia tunteita palvelupolun aikana. Tunneskaalan avulla kyetään nopeasti näkemään palvelun mahdolliset kipukohdat ja kehittämistarpeet sekä toimivat toimintamallit ja -tavat.

Palvelupolun avulla kuvataan vaiheittain kronologisessa järjestyksessä palvelukokonaisuus, jonka asiakas käy läpi palveluprosessissa. Palvelupolun vaiheet ovat palvelutuokioita, jotka pitävät sisällään kontaktpisteitä (Kuvio 4.). (Tuulaniemi 2011, 78–80; Palvelumuotoilu Palo 2018a.)



Kuvio 4. Palvelutuokion kontaktpisteitä (mukaillen Tuulaniemi 2011).

Kontaktpisteet ovat palvelun eri elementtejä kuten ihmiset, esineet, toimintatavat ja ympäristö, joiden kautta asiakas kokee palvelun. Palvelupolun avulla saadaan visualisoitua aineettomat vaiheet näkyviksi, jolloin niitä on helpompi analysoida ja tarpeesta riippuen niitä kyetään suunnittelemaan ja kehittämään. (Tuulaniemi 2011, 78–80; Palvelumuotoilu Palo 2018a.)

2.2.3 Benchmarking

Benchmarking on objektiivinen työkalu, jonka avulla yritykset pystyvät positioimaan itsensä toimialamarkkinoilla ja kehittämään toimintaansa. Benchmarking mahdollistaa objektiivisen arvioinnin yritysten välillä. (Krishnamoorthy & D'Lima 2014.)

Yritysten johtajat joutuvat yhä useammin nykypäivänä vastaamaan miten yritys erottautuu kilpailijoistaan ja minkälainen yrityksen kilpailukyky on markkinoilla. Benchmarkingin avulla saadaan kasvatettua ymmärrystä omasta toiminnasta. Soveltamalla opittuja asioita voidaan prosesseja, tuotteita ja palveluita kehittää. (Karlöf; Lundgren & Edenfeldt Froment 2003, 13–15; Krishnamoorthy & D'Lima 2014.)

Yrityksen liiketoiminnalliselta kannalta on tärkeää haastaa omaa toimintaansa saavuttaakseen jatkuvaa laadullista kehitystä. Erottautuminen kilpailijoista voi olla vaikeaa, jos ei tarkastele lainkaan kilpailijoiden toimintaa. Benchmarkingin (vertailuanalyysi) sekä benchlearningin (vertailuoppiminen) avulla, yritys pystyy löytämään toiminnastaan kehitystä vaativat toimintamallit. Koska muutosprosessit voivat olla kuormittavia ja jatkuvat muutokset aiheuttavat häiriöitä on tärkeää ymmärtää, että muutos ei aina ole ainoa oikea vastaus. (Karlöf, ym. 2003, 14–15, TietoAkseli n.d.)

Vertailuoppimisen avulla yritys pystyy huomioimaan myös toiminnot, joihin ei tulisi tehdä muutoksia. Kun yritys vertailee omaa toimintaansa kilpailijoihin, voidaan päätellä ja rajata kehitystä vaativat kohteet. (Karlöf, ym. 2003, 14–15.) Vaikka kilpailijoiden tutkiminen on hyvä lähtökohta vertailuoppimiselle, ei se yksinomaisesti ole oman toiminnan vertailua vain kilpailijoihin. Vertailuoppimisessa voidaan hakea erilaisia prosesseja myös muilta toimialoilta ja soveltaa niitä sitten yrityksen omaan toimintaan. (Karlöf, ym. 2003, 166–167.)

Vertailusta ei kuitenkaan ole apua, ellei omaa toimintaa tunneta riittävän hyvin tai valittua kehittämisaluetta ei ole tutkittu ja analysointi ensin (Karlöf, ym. 2003, 152).

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Yrityksen antama arvolutaus on yksi yrityksen liiketoiminnan keskeisistä asioista. Arvolutaus määrittelee yrityksen erottumisen kilpailijoistaan, kertoo asiakashyödyn, kuvaa sekä tiivistää yrityksen tarjooman, on keskeistä, että asiakas ymmärtää mitä hänelle tarjotaan. (Tuulaniemi 2011, 33.)

2.2.4 Laadullinen analyysi

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Sisällön analyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Laadullisessa analyysissä ei voida huomioida kaikkia haastattelussa esille nousseita asioita, koska analysoinnin kohteiden valintaa ohjaa tutkimuksen tarkoitus, tutkimusongelma tai tutkimustehtävät. (Mäntyneva ym. 2008, 76–77.)

Laadullisen analyysin yhtenä näkökulmana voidaan pitää myös aineisto- eli sisältövaliditeettiä. Sisältövaliditeetti on olennainen osa laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysimenetelmiä. Sisältövaliditeetti ilmaisee, miten hyvin analysointimenetelmä vastaa tutkimusaineistoon liittyvään validiteettiin. (Mäntyneva ym. 2008, 76–77; Hiltunen 2009.)

Analyysissä voidaan edetä useiden eri keinojen avulla. Eteneminen voidaan aloittaa päättämällä mikä aineistossa kiinnostaa ja keskittyä siihen. Tämän jälkeen aineisto voidaan käydä läpi ja erotella ne asiat, jotka liittyvät kiinnostuksen

kohteeseen, ja jättää kaikki muu pois tutkimuksesta. Merkityt asiat kerätään yhteen ja erotellaan muusta aineistosta, jonka jälkeen ne teemoitetaan tai luokitellaan ja lopuksi kirjoitetaan yhteenveto. Laadullisen tutkimuksen aineistoista löytyy usein myös kiinnostavia asioita, joita ei ole etukäteen välttämättä edes huomioitu. (Mäntyneva ym. 2008, 76–77.)

Analyysin tekoon vaikuttaa myös, miten tarkasti haastattelun litterointi on tuotettu. Tutkimusprosessi on kuvattava mahdollisimman selkeästi, jotta se on arvioitavissa ja päättelyä kyetään seuraamaan aineiston mukaan. Avoimen haastattelun analysointi edellyttää syvällisempää lukemista. Mitä avoimempi haastattelu on ollut, sitä tarkempi myös haastattelun litteroinnin on oltava. (Mäntyneva ym. 2008, 76–77; Hiltunen 2009.)

Projekteissa toteutettiin laadullinen analyysi tutkimuksissa esille nousseiden tulosten avulla. Ilman laadullisen analyysin käyttöä ei tutkimusten tulosten yhteenvedossa olisi välttämättä saavutettu haluttuja tuloksia ja tutkimusten teko kokonaisuudessaan olisi ollut turhaa. Haastatteluissa esille nousseiden vastauksien, palvelupolkujen ja benchmarkkauksen avulla tehdyt johtopäätökset vastasivat projekteissa asetettuihin tavoitteisiin.

Analyysien sisältövaliditeetti tuki tutkimuksen validiteettia selkeästi. Tuotettuja materiaaleja ja tehtyjä johtopäätöksiä kyettiin käyttämään rakentavasti kehitysehdotuksissa yrityksen toimintaan ja ulkoisen mielikuvan muodostamiseen liittyvissä asioissa. [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

3 Tuotteistaminen

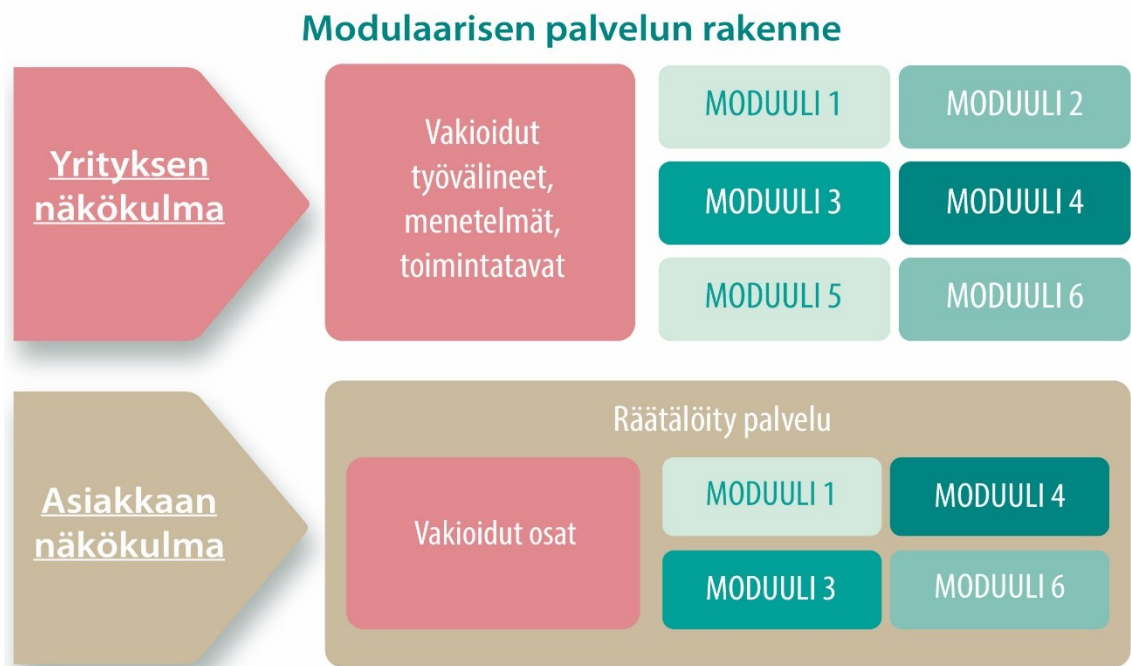
Projektien lähestymistavan ja käytettyjen työ- ja tutkimusmenetelmien perustuntemuksen lisäksi on ymmärrettävä, mitä tuotteistaminen on ja miksi palveluita tuotteistetaan. Tässä luvussa käsitellään yleistä teoriaa tuotteistamisesta, tuotteistusprosessista sekä Aalto-yliopiston tutkijoiden LEAPS (Leadership in the Productisation of Services) -tutkimusprojektin tuloksena luotua osallistavaa tuotteistamista.

Tuotteistamalla palveluita voidaan saavuttaa merkittäviä hyötyjä, jos tuotteistamisella onnistutaan välittämään palvelun tuottama arvo selkeästi kaikille osapuolille. Siksi tuotteistamiselle kannattaa asettaa selkeät tavoitteet, jotta kaikki siihen osallistuvat osapuolet saadaan sitoutettua ja motivoitua tuotteistusprosessiin. Tuotteistamiselle asetettuja tavoitteita voi olla muun muassa: tasalaatuisempi palvelu, sisäisen tiedonjaon ja yhteistyön tehostuminen, myynnin ja markkinoinnin helpottuminen sekä palvelun toistettavuus ja jatkokehitys. (Tuominen; Järvi; Lehtonen; Valtanen & Martinsuo 2015, 6–7, 9–10.)

3.1 Palvelun tuotteistaminen


Tuotteistaminen on palvelujen systemaattista kehittämistä, jonka tavoite on palvelun tarjoaman arvon kiteyttämistä. Vakioimalla palveluita luodaan kilpailukykyistä ja kannattavaa liiketoimintaa, jolloin palvelutoimintaan saadaan yhtenäisyyttä ja tehokkuutta. Kehitystyön lähtökohtana toimii palvelua tuottavan yrityksen liiketoimintastrategia, mutta palvelujen kehitystyölle on keskeistä osallistaa palvelua käyttävät ja tuottavat toimijat. Asiakkaiden osallistaminen varmistaa, että palvelua kehitetään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja että palvelu tuottaa arvoa asiakkaalle. Palveluntuottajien kannalta palvelun kuvailu ja yhdenmukaistaminen selkeyttävät palveluprosessin, toimintatapojen ja vastualueiden jakautumisen yrityksen sisällä. (Jaakkola; Orava & Varjonon 2009, 3; Tuominen ym. 2015, 5.)

Palvelun onnistuneen tuotteistamisen kannalta on tärkeää määritellä tuotteistettavan palvelun keskeiset ominaisuudet: sisältö, käyttötarkoitus ja toteutus. Yksi suurimmista haasteista on löytää räätälöinnin ja vakioinnin välinen tasapaino. Vakioinnilla tarkoitetaan toistettavissa tai monistettavissa olevia palvelun osia, joita voidaan käyttää usean eri asiakkaan kanssa samalla tavalla. Täysin vakioidun palvelun vastakohtana on täysin ainutlaatuinen palvelu, joka ei ole toistettavissa tai monistettavissa. Jos palvelua yksinkertaistetaan liikaa voi olla, ettei se vastaa enää palvelun asiakkaiden tavoittelemiin aineellisiin tai aineettomiin hyötyihin. Tällöin ei myöskään kyetä enää vastaamaan asiakkaan muuttuviin tarpeisiin, jolloin menetetään palvelun asiakkaalle tuottama arvo. (Jaakkola ym. 2009, 11, 19; Tuominen ym. 2015, 6.)



Kuvio 5. Modulaarisen palvelun rakenne esimerkki (mukaillen Jaakkola, ym. 2009).

Vakioiduista osista koostettuun palveluun voidaan sisällyttää erilaisia moduuleita (Kuvio 5), joiden avulla asiakas saa räätälöityä palvelusta itselleen sopivan kokonaisuuden (Jaakkola ym. 2009, 19–20).



3.2 Tuotteistamisen haasteita ja riskejä

Yhtenäistämällä toimintatapoja saadaan luotua tasalaatuisempaa ja toistettavaa palvelua. Monimutkaisten ja hiljaiseen tietoon perustuvien asiantuntijapalveluiden tuotteistamisessa voidaan herkästi epäonnistua, jos tuotteistamista suunniteltaessa ei huomioida siihen liittyviä haasteita ja riskejä. (Tuominen ym. 2015, 6–7.)

Tuotteistamisen haasteisiin lukeutuvat muun muassa tiedon puute, näkökulmien puuttuminen tai hukkuminen, palvelun tuotteistamisen varsinainen syy sekä tuotteistamisen tavoite. Tuotteistaminen voidaan esimerkiksi kokea uhkana, jolloin hiljaisesta tiedosta ja asiantuntijuudesta halutaan pitää kiinni, jolloin riskinä on, että palveluun ei saada kiteytettyä parhaita toimintatapoja. Asiakasnäkökulman hukkuminen taas tarkoittaa, ettei tuotteistettu palvelu vastaakaan asiakkaiden tarpeisiin. Myös henkilöstön motivaation surkastuminen sekä tasapainon löytäminen vakioinnin ja räätälöinnin välillä voivat vaikuttaa tuotteistamisen onnistumiseen. (Tuominen ym. 2015, 7–8.)

Tuotteistaminen ei aina ole ratkaisu palvelutoiminnan haasteisiin. Palvelun tuotteistamiskelpoisuutta kannattaa arvioida aina etukäteen esimerkiksi toistuvan asiakastarpeen, toistettavien toimintamallien sekä yrityksen strategian ja taloudellisen kannattavuuden kautta. Jos tuotteistamisen tavoitetta ei ole selkeytetty yhdessä, on riskinä, että tavoitteet eivät kohtaa yksilö-, tiimi- ja yritystasolla. Yhdessä kirkastetut päätavoitteet ohjaavat tuotteistamisprojektia, jolloin jokaiselle osallistujalle on selkeää, miksi tuotteistamista tehdään. Monet näistä tuotteistamisen haasteista voidaan kuitenkin taklata osallistavalla toiminnalla. (Tuominen ym. 2015, 7–9.)

3.3 Osallistava tuotteistaminen

Osallistavaa tuotteistamista käsitellään Aalto-yliopiston tutkijoiden LEAPS (Leadership in the Productisation of Services) -tutkimusprojektin tuloksiin perustuvassa Palvelujen tuotteistamisen käsikirjassa. Kolmevuotisen LEAPS -tutkimusprojektin tuotoksessa tuotteistaminen kuvataan ihmisten ajattelutapojen ja toiminnan muuttamisena. Osallistava tuotteistaminen tuo tuotteistamisprosessiin mukaan työskentelymalleja, jotka lisäävät tuotteistamiseen osallistettavien henkilöiden yhteisymmärrystä tuotteistamisesta.

LEAPS-projektissa luotu asiakaslähtöinen ja osallistava tuotteistaminen haastaa perinteisen tuotteistamisen. Osallistavan tuotteistamisen lähtökohtana on yhteisymmärrys johdon, palvelun tuottajien ja asiakkaiden kesken siitä, mitä tuotteistaminen on ja mitä sillä tavoitellaan. Tuotteistuksen kohde sekä asiakkaat tai asiakasryhmät, joihin tuotteistus kohdistuu, on myös selkeytettävä tuotteistamiseen osallistuville henkilöille. (Tuominen ym. 2015, 10–11.)

3.4 Tuotteistamisprosessi

Tuotteistamista suunnitellessa on hyvä huomioida sisäisen ja ulkoisen tuotteistamisen väliset erot tuotteistusprosessissa. Tuotteistusprosessin peruselementit: resurssit, palvelulupaus, palvelun rakenne ja palveluprosessi on hyvä kiteyttää yhtenäiseksi palvelumalliksi tuotteistamisen suunnittelua varten. (Tuominen ym. 2015, 11.)

Tuotteistamisprosessissa voidaan edetä eri tavoilla. Prosessi voi olla esimerkiksi perinteinen eli vaiheittainen tuotteistamisprosessi, jossa edetään check-list -tyylisesti vaiheittain, jolloin tuotteistaminen on kertaluonteinen projekti. (Tuominen ym. 2015, 10–11.)

Ketterässä prosessimallissa hyödynnetään ketterän projektinhallinnan menetelmiä. Tuotteistamisessa ulkoinen näkökulma, eli asiakkaalle näkyvät elementit, kuvataan ensin, ja palvelua voidaan myydä jo prosessin aikana.

Jatkokehitys ja tuotteistaminen jatketaan loppuun ensimmäisten asiakkaiden kanssa. (Tuominen ym. 2015, 10–11.)

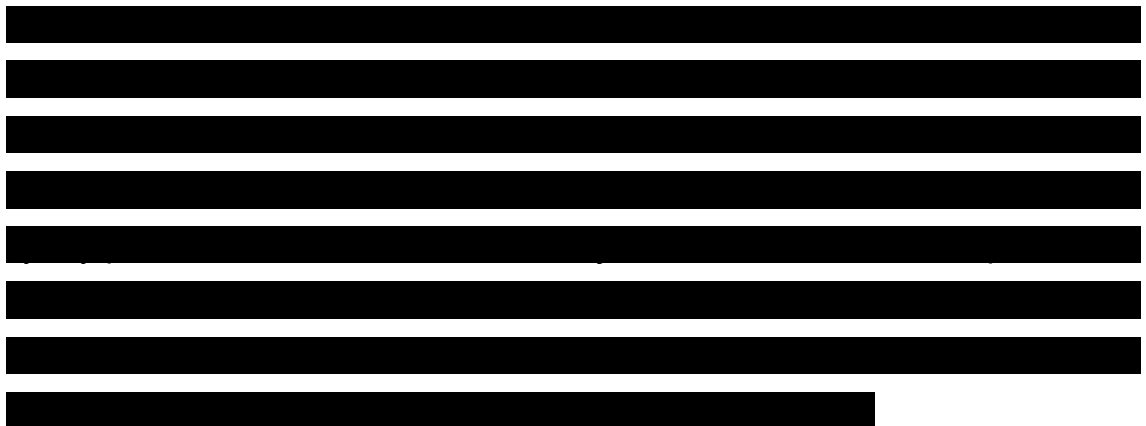
Iteratiivisen tuotteistamisprosessin lähtökohtana taas on vaiheittainen tuotteistaminen. Vaiheistus voidaan painottaa joko sisäiseen tai ulkoiseen tuotteistamiseen ja se suunnitellaan jatkuvasti kehittyväksi kokonaisuudeksi. Iteratiivinen prosessi on joustava ja tavoitteita tarkastellaan vaiheittain. (Tuominen ym. 2015, 10–11.)

LEAPS-projektissa avoimen ja osallistavan tuotteistamisen malli kiteytettiin viiden päävaiheen sykliksi (Kuvio 6). Sykli alkaa tuotteistamisen tarpeen tunnistamisesta ja päättyy lopputuotoksen käytäntöön viennillä ja sen jatkuvalla kehityksellä. Syklin vaiheet koostuvat selkeästä tavoitteesta, nykytilanteen kartoittamisesta, näkemysten ravistelusta, yhteisen näkemyksen muodostamisesta ja kiteyttämisestä sekä arvioinnista ja lopputuotoksen simuloinnista. (Tuominen ym. 2015, 12.)



Kuvio 6. LEAPS-projektin avoimen ja osallistavan tuotteistamisen mallin sykli (mukaillen Tuominen, ym. 2015).

1. Tavoitteen selkeytys: Tuotteistamisen tarve ja tavoitteet selkeytetään yhdessä tuotteistamiseen osallistuvien toimijoiden kanssa eri näkökulmien kattamiseksi.
2. Nykytilanteenkartoitus: Nykytilanne kartoitetaan keräämällä ja analysoimalla tietoa palvelun nykytilasta. Kartoittamiseen osallistetaan niin asiakkaita, työntekijöitä kuin myös muita sidosryhmiä. Sekä uuden että olemassa olevan palvelun tuotteistamisessa on kartoitettava nykytilanne, koska tietoa palvelun nykytilasta käytetään seuraavien vaiheiden työskentelyssä.
3. Näkemysten ravistelu: Tällä vaiheella tavoitellaan uusia näkökulmia. Vakiintuneita näkemyksiä rikotaan, jotta tunnistetaan palvelun kehitettäviä ja toimivia toimintatapoja.
4. Yhteisen näkemyksen kiteytys: Jotta kiteytys on tehokasta, tulee myös siihen osallistaa eri toimijoita, jotka ovat palvelun kanssa tekemisissä. Kuvaamalla palvelua useilla eri tavoilla saadaan kiteytettyä monia eri näkökulmia ja mahdollisia taustaoletuksia, joita toimijoilla on palvelusta.
5. Arvioi ja simuloi lopputuotos: Arvioinnilla varmistetaan palvelua tuottavien henkilöiden ymmärrys omasta roolistaan palvelun tuottamisessa sekä tunnistetaan jatkokehitystarpeita. Yhdessä toteutettu arviointi ja simulointi avartaa palvelun tuottajien näkökulmia toistensa rooleista. (Tuominen, ym. 2015, 12–13.)



4 Case: [REDACTED]

Tässä luvussa perehdytään [REDACTED] (jäljempänä toimeksiantaja) tehtyjen projektien prosesseihin ja projekteja varten luotuihin tutkimusaineistoihin. Projektiryhmä koostui kolmesta Turun ammattikorkeakoulun BisnesAkatemian opiskelijasta. Projektit toteutettiin asiakastöinä osana BisnesAkatemian opintoja syksyn 2020 ja alkukevään 2021 aikana. Yrityssalaisuuksien vuoksi case-esittely poistettu julkaisusta.

5 Lopputuotos

Tässä luvussa tutustutaan tarkemmin varsinaiseen tuotteistettuun palveluun. Tuotteistettu palvelu koostuu kolmannessa luvussa käsitellystä räätälöitävästä palvelusta ja tehtyjen projektien tuloksista. Lisäksi luvussa tarkastellaan toimeksiantajan näkökulmaa tehtyihin projekteihin liittyen sekä tuotteistetun palvelun jatkokehitystä. Toimeksiantajan seuranta haastattelu toteutettiin lokakuussa 2021. Yrityssalaisuuksien vuoksi tuotos ja seuranta haastattelu poistettu julkaisusta.

6 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli osoittaa [REDACTED] (jäljempänä toimeksiantaja) tuotettujen projektien käytännön arvo. Seurantahaastattelu ja projekteissa tuotettujen materiaalien käyttö tuotteistamisen jatkokehityksessä, osoittavat projektien tuloksien vastanneen toimeksiantajan kanssa asetettuihin tavoitteisiin. Näin ollen myös tutkimusten validiteetti on täyttynyt.

Rajaamalla tehdyt tutkimustyöt projekteiksi, saatiin tuotettua lyhyellä aikavälillä arvokasta tietoa. Projektitöiden pedagogiset vaikutukset ilmenevät myös projektien esittelyiden välillä. Ensimmäisessä projektissa opittujen taitojen soveltaminen tuotteistamisprojektissa osoitti projektityöskentelyn tarjoaman nopean ja tehokkaan kehityksen käytännöntasolla.

Opinnäytetyötä varten toteutetun haastattelun ja esiteltyjen projektien eettisyys ja luotettavuus perustuu läpinäkyvyyteen. Opinnäytetyön validiteetti perustuu työssä esitettyjen tutkimusmenetelmien oikeanlaiseen käyttöön, menetelmien avulla saavutettujen tulosten käyttökelpoisuuteen sekä työn teoreettisen osuuden lähteiden käyttöön. Opinnäytetyön teoreettinen osuus on koostettu lähdekriittisesti palvelumuotoilun ja työ- ja tutkimusmenetelmien kirjallisuudesta, oppaista ja artikkeleista. Opinnäytetyön työmenetelmäksi valikoitui selkeästi projekti, koska portfolio-opinnäytetyö rakennettiin aiemmin tehdyistä projekteista.

Kokonaiskuva projekteista

Projekteja jälkeinpäin tarkasteltuna, selkeänä muutoksena nostaisin esille haastateltavien suppean määrän. Vaikka projekteissa haastatelluilta henkilöiltä saatiin arvokasta tietoa palveluun liittyen, olisi haastatteluita kannattanut toteuttaa useampia. Tällöin olisi saatu useampia näkökulmia ja enemmän informaatiota, joiden avulla olisi kyetty rikastamaan tuotettuja tietoja ja lopputulosta.

Myös asiakaskyselyä toteutettaessa, vastausten määrä jäi tavoitteesta. Kyselyn tarkoituksena oli tuottaa suoraa, helposti mitattavaa tietoa asiakkaan mielipiteistä palvelun rakenteeseen, markkinointiin ja kehittämiseen liittyvistä asioista. Kysymyksenä onkin, että olisiko kyselystä kannattanut tehdä laajempi markkinatutkimus valitun vastaajajoukon sijaan?

Viidestä isännöitsijästä vain kaksi vastasi kyselyyn. Prosentuaalisesti määrä olisi voinut kuitenkin jäädä vähäisemmäksi, vaikka kysely olisi lähetetty esimerkiksi kymmenille tai jopa sadalle isännöitsijälle. Suurempaa vastaajajoukkoa käytettäessä yrityssalaisuus olisi saattanut kuitenkin rikkoutua. Tässä tapauksessa henkilöillä, joille kysely lähetettiin, oli jo ennakkotietoa toimeksiantajan kanssa työstettävästä tuotteistamisprojektista sekä sen salassapitoon liittyvistä asioista.

[REDACTED]

[REDACTED]

Seurantahaastattelun, lopputulosten ja tutkimusten osalta voidaan projekteja kokonaisuutena pitää onnistuneina.

[REDACTED]

Projektityöskentelyn pedagoginen näkökulma

Työelämän jatkuvan kehittymisen ja muutoksen vuoksi, projektityötaidot ovat nykypäivänä erittäin tärkeitä työelämässä vaadittavia taitoja. Siksi projektityöskentelyssä on tärkeää olla motivoitunut oppimaan uusia asioita sekä kehittymään että soveltamaan opittuja asioita käytännössä. Näiden lisäksi on omattava hyvät kommunikaatiotaidot, jotta projektiryhmässä kyetään toimimaan kannattavasti ja aktiivisesti projektin tavoitteiden saavuttamiseksi.

BisnesAkatemiassa käytettävä Turun ammattikorkeakoulun kehittämä innovaatiopedagogiikka on lähestymistapa, jonka avulla mahdollistetaan monipuolisten työelämätaitojen oppimista. Lähestymistavan menetelmiä ja toimintatapoja ovat esimerkiksi työelämälähtöisyys, yrittäjäyys, monialaisuus sekä aktivoivat oppimis- ja opetusmenetelmät. BisnesAkatemiassa tämä innovatiivinen lähestymistapa tarkoittaa, että oppiminen tapahtuu muun muassa tekemällä asiakasprojekteja osuuskuntatoiminnan kautta. (Turun ammattikorkeakoulu 2016.)

Projektityössä tarvittavien tärkeimpien taitojen, kuten kykyä sietää epävarmuutta, taitoa hallita monimutkaisia kokonaisuuksia sekä muutosvalmiutta ei voi kartuttaa vain lukemalla aiheesta. BisnesAkatemian tarjoaman käytännönläheisen projektioppimisen mahdollistama kehitys projekteja tehdessä oli nopeatempoista ja tehokasta. Projektioppimisen avulla projektiryhmän jäsenet kykenivät laajentamaan ja syventämään osaamistaan yksilö- ja tiimitasolla lyhyellä aikavälillä merkittävästi.

Huomioiden projektiryhmän osaamisen ja tietämyksen tutkimusmenetelmien hyödyntämisestä ja toteutuksesta projektien alussa, oli tietojen ja taitojen kehitys projektien edetessä erittäin nousujohteista. Vaikka projektien aikana jouduttiin samalla opiskelemaan käsiteltävää aihetta ja käytettyjä menetelmiä, projekteissa saatiin muodostettua toimeksiantajaa hyödyttävää arvokasta tietoa ja materiaaleja. Kokonaiskuvana projektioppiminen loi huomattavasti paremmat mahdollisuudet toimia tulevaisuudessa kehittämistavoitteisessa työelämässä, kuin esimerkiksi aiheesta vain teoreettisella tasolla lukeminen ja tutkiminen.

Lähteet

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto.

Viitattu 2.11.2021

http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf

Innanen, P. 2021. Asiakasymmärrystutkimus luo pohjaa palveluiden muotoilulle.

Oulu: Palvelumuotoilu Palo Oy. Viitattu 1.10.2021.

<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2020/4/21/asiakasymmarrystutkimus-luo-pohjaa-asiakaslahtoiselle-kehittamiselle>

Innanen, P. 2019. Palvelumuotoilun menetelmät. Oulu: Palvelumuotoilu Palo

Oy. Viitattu 8.10.2021

<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/1/31/palvelumuotoilun-menetelmat>

Jaakkola, E; Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta

kilpailuetua: Opas yrityksille. 4. painos. Tekes: Helsinki. Saatavilla

<https://www.keuke.fi/client/keuke2017/userfiles/palvelujen-tuotteistamisesta-kilpailuetua.pdf>

Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät.

Helsinki: Gadeamus. E-kirja <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523456167>

Karlöf, B.; Lundgren, K. & Edenfeldt Froment, M. 2003. Ota oppia parhaista –

tehoa vertailuoppimisesta. Helsinki: Talentum

Kaunissaari, K. 2021. Palvelumuotoilu: Kehitä asiakaskokemusta asiakaspolun

avulla. Espoo: Ideapakka. Viitattu 12.10.2021

<https://ideapakka.fi/blogi/palvelumuotoilu-kehita-asiakaskokemusta-asiakaspolun-avulla/>

Krishnamoorthy, B. & D'Lima, C. 2014. Benchmarking as a measure of

competitiveness. International Journal of Process Management and

Benchmarking. Viitattu 15.11.2021

https://www.researchgate.net/publication/264820026_Benchmarking_as_a_measure_of_competitiveness

Mäntyneva, M.; Heinonen, J. & Wrange, K. 2008. Markkinointitutkimus. Helsinki: WSOY.

Palvelumuotoilu Palo. n.d. Mitä palvelumuotoilu on? Viitattu 8.10.2021.
<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu>

Palvelumuotoilu Palo. 2018a. Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita. Viitattu 1.10.2021.
<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/10/13/palvelupolun-kuvauksilla-kehitetaan-parempia-palveluita>

Palvelumuotoilu Palo. 2018b. Palvelumuotoilun prosessin vaiheet. Viitattu 3.11.2021. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/11/31/palvelumuotoilun-vaiheet>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto – Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Viitattu 20.11.2021
https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Stickdorn, M.; Hormess, M.; Lawrence, A. & Schneider J. 2018. This is service design doing: applying service design in the real world: a practitioner's handbook. Sebastopol: O'Reilly Media Inc. E-kirja.

SurveyMonkey. n.d. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen välinen ero. Viitattu 12.10.2021 <https://fi.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/>

TietoAkseli. n.d. Benchmarking – oppiminen muiden menestyksestä. Viitattu 15.11.2021 <https://www.tietoakseli.fi/blogi/liiketoiminnan-kehittaminen/benchmarking-oppiminen-muiden-menestyksesta/>

Tilastokeskus. n.d. a. Käsitteet – Kvalitatiivinen tutkimus. Viitattu 12.10.2021
https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html

Tilastokeskus. n.d. b. Käsitteet – Kvantitatiivinen tutkimus. Viitattu 12.10.2021
https://www.stat.fi/meta/kas/kvanti_tutkimus.html

Tilastokeskus. n.d. c. Käsitteet – Validiteetti. Viitattu 2.11.2021
<https://www.stat.fi/meta/kas/validiteetti.html>

Tuominen, T.; Järvi, K.; Lehtonen, M.; Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja: Osallistavia menetelmiä palvelujen

kehittämiseen. Unigrafia Oy: Helsinki Viitattu 15.10.2021. Saatavilla
<https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf>

Turun ammattikorkeakoulu. 2016. Oppimisen uusi kulttuuri –
Innovaatiopedagogiikka. Turku: Turun ammattikorkeakoulu
https://issuu.com/turunamk/docs/turkuamk_innopeda_esite_2016

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. 2. tarkistettu painos. Helsinki: Talentum