



<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oppiaine	Markkinointi	Päivämäärä	29.3.2012
Tekijä(t)	Anu Lahtinen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	117
Otsikko	Tiedon jakaminen asiantuntijapalvelun kehittämisprosessissa		
Ohjaaja(t)	KTT Aino Halinen-Kaila, KTT Hannu Makkonen		

Tiivistelmä

Tutkimuksen tarkoituksena on *kuvata yksilöiden välistä tiedon jakamista asiantuntijapalvelun kehittämisprosessissa*. Tutkimuksen osaongelmat ovat 1) miten palvelujen kehitysprosessi etenee asiantuntijapalveluyrityksessä 2) minkälaisia rooleja on tiedon jakamiseen osallistuvilla yksilöillä palvelun kehitysprosessissa ja minkälaista tietoa he jakavat ja 3) mitkä tekijät helpottavat tai vaikeuttavat tiedon jakamista? Tutkimus suoritettiin laadullisena tapaustutkimuksena suhteellisen standardoituja palveluja tarjoavassa asiantuntijapalveluyrityksessä. Tutkimusta varten haastateltiin yritykselle täysin uuden palvelun kehittämisprosessiin osallistuneita henkilöitä ja tutkittiin heidän tuottamaa dokumentoitua aineistoa. Aineiston keruussa käytettiin myös havainnointia eri tilaisuuksissa ja koulutuksissa.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostuu kehitysprosessiin osallistuvien henkilöiden rooleista, jotka jakavat kehitysprosessiin liittyvää tietoa. Tiedon jakamiseen vaikuttavat tiedon luonteeseen, mahdollisuuksiin jakaa tietoa, tiedon jakamisen motivaatioon ja palvelun luonteeseen liittyvät tekijät sekä organisatoriset tekijät. Kehitysprosessiin osallistuvien toimijoiden kautta tieto siirtyy ja konkretisoituu itse kehitysprosessiin ja sen eri vaiheisiin eli suunnitteluun, analyysiin, kehittämiseen ja lanseeraamiseen.

Asiantuntijapalvelun kehitysprosessissa oli löydettävissä teoriassa esitetyt vaiheet – suunnittelu, analyysi, kehittäminen ja lanseeraaminen, mutta ne olivat hyvin limittejä ja samaan aikaan tehtiin usean eri vaiheen toimintoja. Kehittämisprosessi todettiin kuitenkin muodoltaan sykliseksi, sillä kehittäminen oli jatkuvaa myös uuden palvelun lanseeraamisen jälkeen.

Kehitysprosessiin osallistuvat henkilöt muodostivat kuusi eri roolia – strategiset luojat, tukevat toimijat, päättävät toimijat, päävaikuttajat, toimittajat ja palvelun suorittajat. Yhdessä roolissa toimi useampi henkilö ja sama henkilö saattoi toimia useassa eri roolissa. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös näiden roolien välillä liikkuvan tiedon luonnetta. Roolista riippuen heidän välillään jaettiin strategista, taloudellista, teknistä, säätelevää ja projektin johtamiseen liittyvää tietoa, asiakastietoa, markkinatietoa sekä tietoa asiakkaan haluista ja tarpeista sekä kilpailijoista.

Tärkeimpiä tiedon jakamista heikentäviä tekijöitä olivat päätösten dokumentoinnin vähyys, tiedon välimatka eli kuinka samanlaista tietoa jakaja ja vastaanottaja pitävät hallussaan sekä tiedon jakajien fyysinen välimatka. Organisaation kulttuurin ei koettu kannustavan avoimeen tiedon jakamiseen, mikä vaikeutti eri osastojen välistä tiedon jakamista ja vähensi hierarkiassa ylhäältä alaspäin jaetun tiedon määrää. Tiedon jakamista puolestaan edistivät eniten kehitysprosessiin osallistuvien henkilöiden välille syntynyt luottamus sekä tiedon jakamisen vastavuoroisuus.

Asiasanat	palvelujen kehittäminen, kehittämisprosessin vaiheet, kehittämisprosessin roolit, tiedon jakaminen, asiantuntijapalvelut
Muita tietoja	