Asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen on tärkeää sosiaali- ja terveysalan pk-yrityksille

13.10.2021

Uusien palvelujen kehittäminen on tärkeää kaikille palvelupohjaisille yrityksille. Uusien tai uudenlaisten palvelujen kehittäminen edellyttää sekä innovaatiokykyä että asiakkaan tarpeiden ymmärtämistä. Yleisesti ajatellaan, että nykypäivänä yrityksellä on oltava ennen kaikkea vahva teknologinen orientaatio, jos se haluaa kehittää parempia innovaatioita kuin kilpailijat. Seinäjoen ammattikorkeakoulun toteuttaman tutkimuksen mukaan sotealan pk-yrityksille markkinasuuntautuneisuus oli kuitenkin keskeisin osa heidän palveluinnovaatiokykyään. Tutkimuksen mukaan sotealan pk-yrityksille markkinasuuntautuneisuus on siis jopa tärkeämpää kuin teknologiaan suuntautuminen. Tämä voi viitata siihen, että sosiaali- ja terveysalan palveluinnovaatiot ovat enemmän asiakaslähtöisiä kuin teknologiavetoisia.

On kuitenkin huomioitava, että teknologisella orientaatiolla on tulosten mukaan myös positiivinen vaikutus sotealan pk-yritysten palveluinnovaatiokykyyn. Vahvasti teknologiaan orientoituneilla sosiaali- ja terveysalan yrityksillä on myös parempi kyky innovoida uusia palveluja. Näin ollen, sosiaali- ja terveysalan pk-yritykset tarvitsevat sekä markkinointi- että teknologiaorientaatiota pysyäkseen mukana kilpailussa.

Teknologioiden hyödyntämistä hidastaa resurssien puute

Tutkimus myös osoitti, että sotealan pk-yritysten keskuudessa uusien teknologioiden hyödyntämisessä niin itse työskentelyssä kuin innovoinnissa on vielä paljon käyttämätöntä potentiaalia. Teknologisten innovaatioiden hyödyntämistä sotealan pk-yrityksissä hidastaa ennen kaikkea resurssien puute. Uusien teknologioiden hyödyntäminen vaatii aikaa ja toisaalta uudenlaista osaamista, josta on erityisesti pulaa pienillä sotealan yrityksillä, joiden toiminta perustuu usein oman alan substanssiosaamiseen. Yksi käytännöllinen strategia sosiaali- ja terveysalan pk-yrityksille, joilla on rajalliset resurssit, on panostaa rekrytoinnissa uusien työntekijöiden laaja osaamiseen. Rekrytoinnissa kannattaisi substanssiosaamisen lisäksi painottaa myös esimerkiksi digiosaamista ja/tai markkinointiosaamista.

Artikkelissa käsitelty tutkimus “Service Innovation Capability in Social and Health Care SMEs: The Impact of Market Orientation and Technology Orientation” on julkaistu kansainvälisessä tieteellisessä julkaisussa Journal of Enterprising Culture syyskuussa 2021.

Sanna Joensuu-Salo, tutkijayliopettaja, SeAMK
Emilia Kangas, lehtori, SeAMK
Jutta Mäkipelkola, TAMK