

Tarjousten vertailu: Asumispalvelujen palvelumuotoilu hankinta 44/2022

Tarjoajan nimi	NHG Finland Oy		Deloitte Oy	
Kuvauksen arviointiperusteet	Perustelut	Saadut pisteet	Perustelut	Saadut pisteet
Lähestymistavan selkeys ja loogisuus (max 10p)	Suunnitelma on looginen, selkeä ja johdonmukainen sekä se on aikataulutettu loogisesti. Suunnitelmassa kuvataan hyvin, miten varmistetaan siinä, että kokonaisuus etenee sovituin päivinä ja sovitussa aikatauluissa. Asiakas- ja ammattilais-/työntekijäymmärrys ja niiden keruu ovat kuvattuna hyvin suunnitelmassa. Suunnitelmasta jää uupumaan tarkempi kuvaaminen ammattilaisten valjastamisesta muotoiluun käyttöön esimerkiksi asiakas- ja työntekijäymmärryksen keruussa. Suunnitelmassa on kuvattu kattavasti menetelmien käyttöä ja osaamista. Ammattilaisten osaamishaasteiden huomioimista pohdittu hyvin.	7	Suunnitelma on selkeä ja johdonmukainen ja aikataulutettu. Menetelmien käyttöä ja osaamista myös kuvattu kattavasti sekä mietitty eri kulmista. Suunnitelmasta jää puuttumaan työntekijäymmärryksen keruu ja osallistaminen sekä validoinnille on jätetty vain vähän aikaa. Ammattilaisten rooli kuvattu hyvin esimerkiksi kouluttamisen osalta. Asiakaspuoli, kuten asiakasymmärryksen keruu, kuvataan hyvin, mutta ammattilaisymmärrys jää heikommaksi kuvauksessa. Ajankäytön suunnitelma jättää tilaajalle pohdittavaa esimerkiksi työpajojen määrän ja tapaamiskertojen määrän osalta. Työajan johtaminen asiakkaiden osallistamista ajatellen jää myös hieman epäselväksi, kuten myös haastatteluteemat ja konseptoinnin taso.	7
Kyky ymmärtää asiakkaan konteksti ja haasteet (max 15 p)	Suunnitelmassa konteksti ja haasteet on kuvattu riittäväällä tavalla. Myös suunnittelun painopisteet on kuvattu selkeästi ja perusteltu. Tarjoaja on myös esittänyt ratkaisuja osallistamisen rajoituksiin.	15	Tarjoaja on kuvannut kontekstin ja haasteet on riittäväällä tavalla. Inkusivisuutta on kuvattu hyvin ja samoin sitä, miten ammattilaisia tuetaan muotoiluun kumppanina. Suunnittelun painopisteet on kuvattu selkeästi ja perusteltu. Ammattilaisten osallistaminen asiakasymmärryksen keruuseen on huomioitu.	15
Ratkaisukeskeisyys ja arvo asiakkaalle (max 15 p)	Arvon tuottamista on mietitty eri vaiheissa ja toimittajan muuta osaamista on myös korostettu. Konseptityölle on annettu aikaa ja lisäksi suunnitelman mukaan tuotetaan myös kuvaus jatkuvan asiakasymmärryksen malleista. Lopputuotokset ovat laajat ja ne on kuvattu kattavasti eri vaiheissa sisältäen esimerkiksi erilaiset mittarit, raportoinnin ja seurannan mallin. Tuotosten validointia on myös kuvattu hyvin. Arvon tuottamista on mietitty hyvin eri vaiheissa läpi suunnitelman. Tarjouksen antaja on myös tuonut suunnitelmassa esiin tietokartan tuottamisen konseptin jatkokehittämiseksi ja jalkauttamiseksi.	15	Suunnitelma on ratkaisukeskeinen ja siinä on tuotu konkreettisesti esiin ratkaisut, jotka edistävät projektia. Suunnitelman loppuosassa itse konseptin muotoilutyön onnistuminen/ vaikuttavuus jäi mietityttämään tilaajaa esimerkiksi siitä, miten varmistutaan, että työlle tulee innostus ja omistajuus. Asiakaskokemuksen mittausta ei ole otettu huomioon toivotulla tavalla. Arvon tuottamista on mietitty hyvin eri vaiheissa ja organisaation eri ammattilaisryhmille. Tuotoksia on kuvattu kattavasti, mutta epäselväksi jää asiakaskokemusmittareiden tunnistaminen, joka on tärkeä osa asiakaskokemuksen seurannan mallia.	10
Yhteensä		37		32

Tarjoajan nimi	NHG Finland Oy		Deloitte Oy	
Haastattelun arviointiperusteet	Perustelut	Saadut pisteet	Perustelut	Saadut pisteet
Tiimin tai asiantuntijan osaaminen ja asiantuntijuuden taso (max 20 p)	Asiantuntijuus tuli selvästi ja itsevarmasti ilmi haastattelussa jokaisen nimetyn vastuhenkilön osalta. Asiantuntijat välittivät kuvan, että heillä on erittäin vahvaa ja moniulotteista asiantuntijuutta ja vastauksien perusteella vakuuttivat, että pystyvät johtamaan ja viemään hankkeen läpi erinomaisesti.	20	Asiantuntijat kuvasivat selkeästi erilaisia menetelmiä ja työtapoja, mutta vastaukset jäivät osaltaan ylätasoisiksi. Toisen toimittajan edustajan osaamisen taso ei tullut yhtä selkeästi esille kuin toisen. Asiantuntijat osoittivat hyvää osaamista.	15
Kommunikaatio ja yhteistyökyky (max 20 p)	Jokaisella asiantuntijalla oli selkeä kommunikaatio ja roolivastuut kävivät hyvin ilmi. Vastaukset olivat johdonmukaisia ja selkeitä. Kommunikaatio oli todella sujuvaa ja asiantuntijat loivat luottamusta ja osoittivat vahvaa yhteistyötietoa. Asiantuntijoista välittyi kyky viedä projekti onnistuneesti läpi.	20	Kommunikaatio oli pääasiassa selkeää ja asiantuntijat vastasivat pääosin kaikkiin kysymyksiin. Osa kysymyksistä sisälsi useamman kysymyksen/näkökulman ja tällöin tilaaja ei saanut kaikkiin näkökulmiin vastausta. Esimerkiksi riskien minimointiin ei tullut selvää vastausta.	15
Kyky konkretisoida tekemistä ja osoittaa käytännönläheistä otetta (max 20 p)	Ikäntyneiden asiakasryhmästä annettiin hyviä konkreettisia esimerkkejä, mutta konkreettisia esimerkkejä ei saatu haastattelun vastauksissa kaikista asiakasryhmistä. Työntekijäosallistamisen konkretisointi jäi vajeammaksi vastauksissa.	15	Menetelmistä annettiin esimerkkejä monipuolisesti, mutta taso jäi osassa vastauksissa liian ylätasolle. Työntekijäkokemuksen osuutta ei avattu riittävästi vastauksissa. Toimittajalla ei ollut konkreettisia esimerkkejä kaikista asiakasryhmistä.	15
Yhteensä		55		45

Laatupisteet yhteensä	Tarjoajan nimi	Saadut pisteet	Sijoitus
	NHG Finland Oy	92	1
	Deloitte Oy	77	2