



LAUREA

Opetusravintolan kehittäminen t&k&i-ympäristönä. Esimerkkinä BarLaurea



Vakkuri, Miia

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Opetusravintolan kehittäminen t&k&i-ympäristönä. Esimerkkinä BarLaurea

Miia Vakkuri
Palveluliiketoiminnan
koulutusohjelma (Ylempi AMK)
Opinnäytetyö
Maaliskuu, 2011

Miia Vakkuri

Opetusravintolan kehittäminen t&k&i-ympäristönä. Esimerkkinä BarLaurea

Vuosi	2011	Sivumäärä	110
-------	------	-----------	-----

Opinnäytetyön pääongelmana on selvittää, miten BarLaureaa voidaan kehittää tutkimuksen, kehittämisen ja innovaatiotoiminnan näkökulmasta. Opinnäytetyössä kuvataan viisi toimintaympäristöä BarLaureassa ja miten niitä voitaisiin hyödyntää BarLaurean t&k&i-toiminnassa. Lisäksi pohditaan, miten eri toimintaympäristöt eroavat toisistaan.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu viidestä toimintaympäristöstä, jotka ovat oppimisympäristö, kehittämisympäristö, tutkimusympäristö, innovaatioympäristö ja Living Lab -ympäristö. Näiden t&k&i-toimintaympäristöjen teorioiden pohjalta on selvitetty niihin liittyvät erilaiset tavoitteet ja menetelmät.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, johon empiirinen aineisto hankittiin lauseentäydennyslomakkeen avulla. Vastaaajiksi valittiin BarLaurean kanssa tekemisissä olevat Laurea-ammattikorkeakoulun majoitus- ja ravitsemisalalan lehtorit ja kolmannen vuoden hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelmassa opiskelevat restonomiopiskelijat. Lauseentäydennyslomakkeita jaettiin 95 kappaletta ja niitä palautettiin 36 kappaletta. Lauseentäydennyslomakkeita palautti 35 lehtorista yhteensä 11 lehtoria ja 60 opiskelijasta palautti yhteensä 25 opiskelijaa. Vastausprosentti oli lehtoreilla 31,4 % ja opiskelijoilla 41,6 %.

Täytetyt lauseentäydennyslomakkeet käytiin ensin läpi lukemalla, jotta muodostuisi alustava kuva tutkimuksen tuloksista. Tämän jälkeen vastaukset listattiin tarkasti samalla tavalla toimintaympäristöittäin Excel-taulukkoon havaintojen mukaisessa järjestyksessä. Tuloksissa saattaa olla rinnakkain vastauksia, jotka periaatteessa ovat synonyymejä toisilleen. Vastaukset on luokiteltu kysymyksittäin. Vastaukset analysoitiin teemoittelemalla. Kerätyllä empiirisellä aineistolla pyrittiin löytämään vastaus empiirisen osan alaongelmiin, jonka kohteena ovat BarLaurean eri toimintaympäristöt ja niiden kehittäminen.

Opinnäytetyön tuloksena saatiin ideoita, miten BarLaureaa voidaan kehittää eri toimintaympäristöjen näkökulmasta. Oppimisympäristönä BarLaurea tukee ammatillista kasvua ja oppimista tarjoten toimintaympäristön yhteistyön, vuorovaikutustaitojen ja vastuunottamisen kehittämiseksi. Ammattitaitoa ja palveluosaamista opitaan harjoittelemalla käytännön vuoroissa. Kehittämisympäristönä BarLaureassa voidaan luoda uusia toimintatapoja yhteistyöllä, kuuntelemalla opiskelijoiden kokemuksia ja toteuttamalla ideoita käytännössä. Tutkimusympäristönä BarLaurea tarjoaa mahdollisuuden tutkia yhteisön toimivuutta ja erilaisia johtamismalleja. Innovaatioympäristönä BarLaurea innostaa ja motivoi opiskelijoita ideoimaan uusia ratkaisuja ja moniaistillisuutta, jotka vaikuttavat suoraan asiakkaiden palvelukokemuksiin. Kehittämisen kannalta BarLaurean Living Lab -ympäristön arkitilanteet paljastavat paremmin tuotteen tai palvelun ongelmat, kuin laboratorio-olosuhteet.

Asiasanat innovaatioympäristö, kehittämisympäristö, Living Lab -ympäristö, opetusravintola, oppimisympäristö, tutkimusympäristö

Miia Vakkuri

Developing a teaching restaurant in R&D&I environments. Case BarLaurea

Year	2011	Pages	110
------	------	-------	-----

The main purpose of this thesis is to explore how to develop BarLaurea, a teaching restaurant at Laurea University of Applied Sciences, in R&D&I environments. The thesis describes five different kinds of operational environments and investigates how these are exploited in BarLaurea's R&D&I operations. The thesis also considers how the operational environments differ from each other.

The theoretical framework consists of an analysis of the five operational environments, which are as follows: learning environment, development environment, research environment, innovation environment and Living Lab environment. These R&D&I operating environments are explained in terms of their various objectives and methods.

The approach used in the thesis was one of qualitative research, where empirical data was collected via a sentence completion method. The respondents were those teachers from the hotel and restaurant management sector of Laurea University of Applied Sciences who are involved in the activities of BarLaurea, as well as third year students in hotel and restaurant management studies. A total of 95 sentence completion forms were distributed and 36 completed forms were returned. Of the respondents, 11 of the 35 teachers and 25 of the 60 students returned the forms they received, with a response rate of 31.4 % for teachers and 41.6 % for students.

The completed sentence completion forms were first read through to gain an initial overview of the results of the survey. After this the responses were listed according to the operational environments in an Excel worksheet in the order of the observation. The results could contain parallel answers, which would be in principle synonymous with each other. The responses were categorised according to question and analyzed thematically. The purpose of the data collection was to attempt to find answers to the empirical research problems posed concerning the different operational environments of BarLaurea and their development.

The results of this thesis have generated ideas about the future development of BarLaurea from the perspective of its different operating environments. As a learning environment, BarLaurea supports professional growth and learning, offering the opportunity to develop the skills of co-operation and interaction, and a greater sense of personal responsibility. Professional and service skills are learned by working in the practice shifts. As a development environment, BarLaurea can facilitate the creation of new ways of working through co-operation, listening to students' experiences and carrying out their ideas in practice. As a research environment, BarLaurea offers the opportunity to examine the functioning and management of different models. As an innovation environment, BarLaurea helps students to be inspired and motivated to develop ideas for new solutions and multisensory innovations that directly affect the customers' service experiences. BarLaurea's Living Lab environment offers a development platform grounded in everyday situations, which can reveal ways to innovate better products or understand service problem, in conditions similar to a laboratory.

Key words development environment, innovation environment, learning environment, Living Lab environment, research environment, teaching restaurant

Sisällys

1	Johdanto	7
1.1	Taustaa opinnäytetyölle	7
1.2	Pääongelma ja alaongelmat	8
2	BarLaurean toimintaympäristön ja BarLaurean esittely organisaationa.....	8
2.1	BarLaurean ulkoinen toimintaympäristö	8
2.1.1	Kansallinen toimintaympäristö	9
2.1.2	Kilpailijat	11
2.2	Laurea-ammattikorkeakoulu	11
2.2.1	Laurean toimijat	12
2.2.2	Laurean arvot ja periaatteet	12
2.2.3	Laurean tutkimus- ja kehittämisympäristöt.....	13
2.3	BarLaurea.....	15
2.3.1	BarLaurean toimijat	16
2.3.2	BarLaurean periaatteet	16
2.3.3	BarLaurean tarjoamat palvelut.....	17
2.3.4	Asiakkaat	19
2.4	Aikaisemmat BarLaureasta tehdyt tutkimukset.....	21
3	Teoreettinen viitekehys: Erilaiset t&k&i-ympäristöt	23
3.1	Oppimisympäristö	23
3.2	Kehittämisympäristö.....	25
3.3	Tutkimusympäristö.....	28
3.4	Innovaatioympäristö	30
3.5	Living Lab -ympäristö.....	35
3.6	Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys	40
4	Empiirisen aineiston hankinta ja analysointi	43
4.1	Alustavan lauseentäydennyslomakkeen laadinta (pilottitutkimus).....	43
4.2	Alustavan empiirisen aineiston hankinta (pilottitutkimus)	44
4.3	Alustavan empiirisen aineiston analysointi (pilottitutkimus).....	45
4.4	Lauseentäydennyslomakkeen laadinta ja testaus	45
4.5	Empiirisen aineiston hankinta	47
4.6	Empiirisen aineiston analysointi	47
5	Empiiriset tulokset: BarLaurean kehittäminen t&k&i-ympäristönä	48
5.1	Pilottitutkimuksen tulokset	48
5.2	BarLaurean kehittäminen t&k&i-ympäristöinä.....	52
5.2.1	BarLaurea oppimisympäristönä.....	52
5.2.2	BarLaurea kehittämisympäristönä	57
5.2.3	BarLaurea tutkimusympäristönä	60

5.2.4	BarLaurea innovaatioympäristönä	65
5.2.5	BarLaurea Living Lab -ympäristönä	67
5.2.6	BarLaurean toiminnan kehittäminen	69
6	Yhteenveto ja johtopäätökset	71
7	Pohdinta	75
	Lähteet	77
	Kuvat	80
	Kuviot	80
	Taulukot	80
	Liitteet	81

1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten BarLaureaa voidaan kehittää tutkimus-, kehittämis- ja innovaatioympäristönä. Opinnäytetyön kohteena olevat ympäristöt ovat oppimisympäristö, kehittämisympäristö, tutkimusympäristö, innovaatioympäristö ja Living Lab – ympäristö. Opinnäytetyössä selvitetään, minkälaisia ovat eri toimintaympäristöt ja miten erilaisia toimintaympäristöjä hyödynnetään käytännössä. Opinnäytetyössä pohditaan myös, miten ne eroavat toisistaan.

1.1 Taustaa opinnäytetyölle

Kiinnostukseni tehdä opinnäytetyö BarLaurean kehittämisestä t&k&i-ympäristönä lähtee liikkeelle ajatuksesta, jolloin oppimisympäristön toimintaa alettiin suunnitella ja kehittää vuonna 2000. Toiminnan ydinprosessina oli tarkoituksena tuottaa t&k&i-toimintaa yhdessä opiskelijoiden ja muiden sidosryhmien kuten liike-elämän yhteistyökumppaneiden kanssa.

Opinnäytetyön tekijän oma rooli BarLaurean ravintolapäällikkönä ja opiskelijoiden ohjaajana on myös syy-seuraus opinnäytetyön aiheen valintaan. Opinnäytetyön tekijää kiinnostaa aiheessa tietää, kuinka BarLaureassa voidaan kehittää systemaattista tutkimustyötä osaksi arjen toimintaa. Työnantajani Laurea-ammattikorkeakoulun (Laurea) panostus hanketoiminnan t&k&i-pohjaiseen työhön on merkittävästi lisääntynyt ja samalla myös paineet toiminnan kehittämiseen BarLaurean osalta ovat kasvaneet. Oma vastuuni Laureassa ja BarLaurean ravintolapäällikkönä ja esimiehenä on kehittää ja uudistaa toimintatapoja palveluprosesseissa.

Tavoitteena on, että opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää BarLaurean toiminnan kehittämisessä. BarLaurean suunnittelussa tarvitaan selkeää esitystä aidon ympäristön tuottamasta palveluliiketoimintaosaamisesta. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää BarLaurean t&k&i-toiminnassa, BarLaurean yrityseshittelyssä, tulevien opinnäytetöiden suunnittelussa ja ulkopuolisten sidosryhmien yhteistyössä.

1.2 Pääongelma ja alaongelmat

Opinnäytetyön pääongelmana on selvittää, miten BarLaureaa voidaan kehittää t&k&i-ympäristönä.

Teoriaosan alaongelmat ovat seuraavat:

- Minkälainen on oppimisympäristö? (Alaluku 3.1)
- Minkälainen on kehittämisympäristö? (Alaluku 3.2)
- Minkälainen on tutkimusympäristö? (Alaluku 3.3)
- Minkälainen on innovaatioympäristö? (Alaluku 3.4)
- Minkälainen on Living Lab – ympäristö? (Alaluku 3.5)

Empiirisen osan alaongelmat ovat seuraavat:

- Minkälainen on BarLaurea oppimisympäristönä? (Alaluku 5.2.1)
- Minkälainen on BarLaurea kehittämisympäristönä? (Alaluku 5.2.2)
- Minkälainen on BarLaurea tutkimusympäristönä? (Alaluku 5.2.3)
- Minkälainen on BarLaurea innovaatioympäristönä? (Alaluku 5.2.4)
- Minkälainen on BarLaurea Living Lab – ympäristönä? (Alaluku 5.2.5)

2 BarLaurean toimintaympäristön ja BarLaurean esittely organisaationa

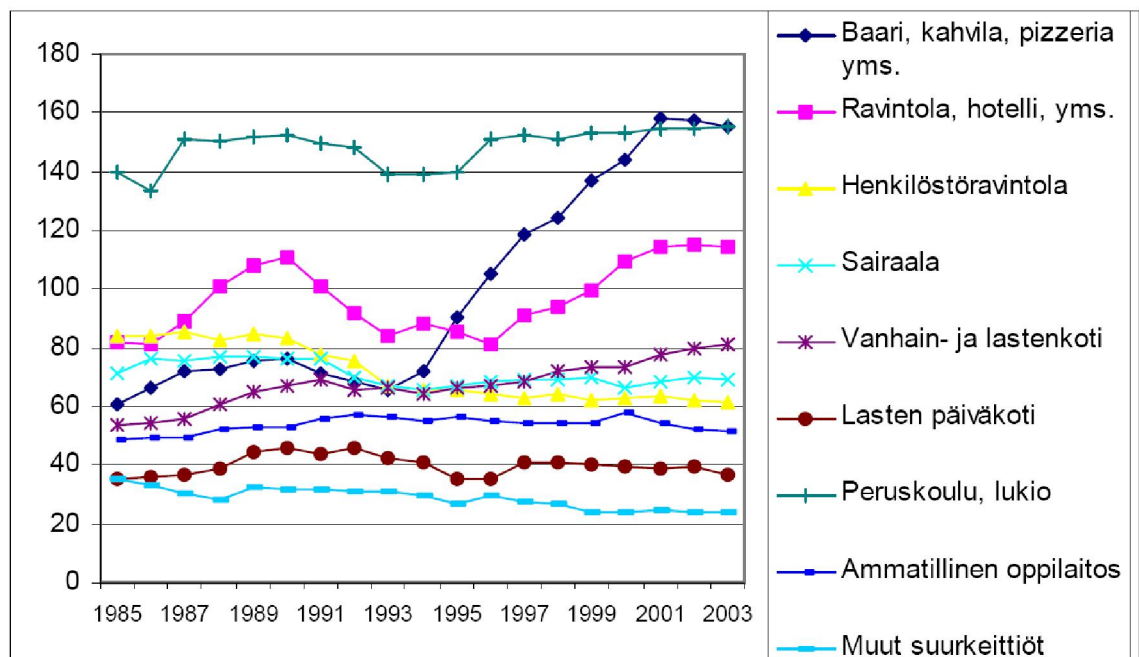
BarLaurea on Laurean oppimisympäristö ja ravitsemispalveluiden kehittämiskeskus, joka on toiminut marraskuusta 2002 lähtien. BarLaureassa painottuu oppimis-, palvelu- sekä tutkimus- ja kehittämistoiminta. Oppimisympäristönä BarLaurea tarjoaa opiskelijoille monipuolisen mahdollisuuden oppia ravintolapalveluliiketoimintaa sekä osallistumalla että kehittämällä BarLaurean palveluprosesseja. BarLaurea on Laurea Leppävaaran paikallisyksikön ravitsemispalveluita tarjoava ravintola, johon kuuluu lounas-, à la carte-, kahvila, aula-, kokous- ja tapahtumapalvelut. Seuraavassa on esitelty BarLaurean toimintaympäristöä, Laurea-ammattikorkeakoulua ja BarLaurean tarjoamia palveluita.

2.1 BarLaurean ulkoinen toimintaympäristö

BarLaurean ulkoinen toimintaympäristö käsittää kansallisen toimintaympäristön ja kilpailijat.

2.1.1 Kansallinen toimintaympäristö

Joukkoruokailun kehittäminen -julkaisussa (2009) todetaan, että ammattihenkilöiden valmistamien aterioiden menekki on joukkoruokailun perustietoja kokoavan A. C. Nielsenin Horeca-Suurkeittiörekisterin mukaan viime vuosina kasvanut. Rekisterin mukaan noin puolet suomalaisista ruokailee tai juo kahvia, virvoitusjuomia tai alkoholia kodin ulkopuolella päivittäin. Ateriapalveluita päivittäin käyttää 34 % väestöstä. Vuonna 2008 suurkeittiöissä valmistettiin noin 811 miljoonaa ateriaa, mikä tekee 153 ateriaa henkeä kohti. Toimialoittain tarkasteltuna eniten kasvua on tapahtunut huoltoasemakahviloissa ja ravintoloissa. Suurin osa aterioista (27 %) tarjottiin kuitenkin edelleen kouluissa. Seuraavaksi eniten ruokapalveluita tarjosivat kahvilat (22 %) sekä ravintolat ja hotellit (16 %). Päivä- ja vanhainkotien, sairaaloiden ja henkilöstöravintoloiden tuottamien aterioiden osuus oli noin 10 %. Kymmenesosa ravintolasta ostetuista aterioista syödään ravintolan ulkopuolella eli ostetaan mukaan. Suurkeittiöiden tarjoamien aterioiden lukumäärät toimialoittain vuosina 1985–2003, miljoonaa annosta/vuosi on esitetty kuviossa 1. (Joukkoruokailun kehittäminen 2009, 14.)



Kuvio 1: Suurkeittiöiden tarjoamien aterioiden lukumäärät toimialoittain vuosina 1985–2003, miljoonaa annosta/vuosi (Joukkoruokailun kehittäminen 2009, 14.)

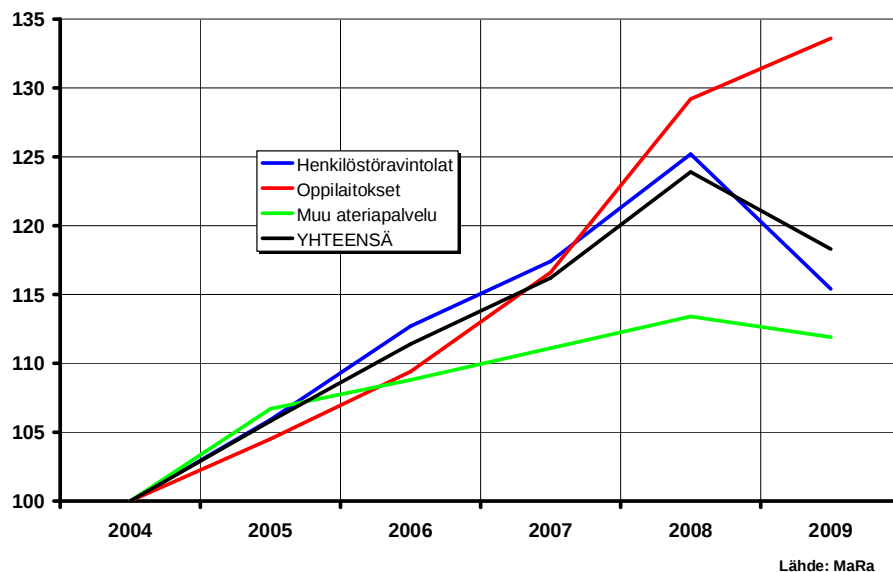
Joukkoruokailun kehittäminen -julkaisussa (2009) kerrotaan myös, että lämpimän lounaan syöminen kodin ulkopuolella on Suomessa yleistä. Maassamme syödään päivittäin keskimäärin kaksi miljoonaa suurkeittiöiden valmistamaa ateriaa. Joka arkipäivä noin 700 000 suomalaiselle oppivelvollisuusikäiselle lapselle ja nuorelle on tarjolla lounas oppilaitoksen ravintolassa.

Vuonna 2008 peruskouluissa ja lukioissa tarjottavien lounaiden annosmäärä oli yli 160 000 miljoonaa ja ammattikouluissa yli 55 000 miljoonaa. Henkilöstö- ja laitosruokaloiden määrä on vaihdellut viime vuosikymmenien aikana 1 600 ja 1 700 toimipaikan välillä. Suomessa oli vuonna 2008 reilut 1 440 henkilöstöravintolaa, ja ne tuottivat lähes 61 miljoonaa ateriala. (Joukkoruokailun kehittäminen 2009, 19.)

Lankisen (2010) suhdanne 1/2010 matkailu- ja ravintola-alan kehitysnäkymät -selvityksessä (kuvio 2) osoittaa, että suurimpien catering-yritysten kotimainen ravitsemisliikevaihto supistui vuonna 2009 arvoltaan 4,5 prosenttia ja määrältään 9,5 prosenttia. Liikevaihdon arvon muutos oli henkilöstöravintoloissa -8 prosenttia, oppilaitoksissa +3,5 prosenttia ja muussa ateriapalvelussa -1,5 prosenttia. Myynnin volyymi pieneni henkilöstöravintoloissa 11,5 prosenttia ja muissa ateriapalveluissa lähes 6 prosenttia. Oppilaitoksissa myynnin volyymi oli likimäärin sama. Catering-yritysten liikevaihto laski viime vuonna enemmän kuin hotelli- ja ravintola-alan muilla sektoreilla keskimäärin. Sektorin sisällä kehityksessä oli kuitenkin eroja. (Lankinen 2010, 8.)



Catering-yritysten liikevaihdon kehitys (2004=100)



Kuvio 2: Catering-yritysten liikevaihdon kehitys (2004=100) (Lankinen 2010, 8.)

Uhkatekijän etenkin lounasruokailulle muodostaa vuoden 2010 alkupuoliskolla elintarvikkeiden arvonlisäveron vuoden 2009 lokakuun alussa tapahtunut alentaminen, kun taas ruuan ravintolatarjoilun alv:n jäätyä heinäkuuhun asti nykytasolleen. Vallitsevassa taloustilanteessa ostovoiman muutoksiin herkästi reagoiva ravintolaruuan kysyntä kehittyy ilman tällaista veroeron kasvattamistakin kaupparuuan kysyntää huonommin. (Lankinen 2010, 9.)

Henkilöstöravintola- ja catering-sektorin tulevaan myyntikehitykseen vaikuttavat ostovoiman ja työllisyyskehityksen ohella se, millä vauhdilla julkisia ruokapalveluita jatkossa ulkoistetaan. Kuntien talousahdinko saattaa osin vauhdittaa ulkoistamisen kehitystä. Toisaalta henkilöstöravintolat tulevat alan sektoreista selvimmin kärsimään elintarvikkeiden arvonlisäveron alennuksesta siihen asti, kunnes ruokatarjoilun arvonlisävero putoaa samalle tasolle kaupan ruuan kanssa. (Lankinen 2010, 10.)

2.1.2 Kilpailijat

BarLaurean ydinkilpailijoita ovat lähietäisyydellä (n. 1 km) Leppävaarassa sijaitsevat ruoka- ja hampurilaisravintolat kauppakeskus Sellossa, kauppakeskus Galleriassa ja Metropolia Ammattikorkeakoulun opiskelijaravintolassa Helsingin kaupungin ravitsemiskeskus Palmian ylläpitämänä.

Laurea Events palveluiden kilpailijat ovat talon ulkopuolella olevat pääkaupunkiseudun kokouspalveluyritykset kuten kokoushotellit: uusi lifestyle Palace Hotel Sello, Scandic Nihtisilta, Sokos Hotel Tapiola Garden sekä Radisson SAS Hotel Espoo. Asiakkaamme haluavat järjestää kokouksia myös talon ulkopuolella ja usein ajatuksella, että halutaan päästä pois arkirutiineista.

Laurea Leppävaaran toimipiste sijaitsee Espoon Leppävaarassa, Kehä I:n ja Turuntien liittymän tuntumassa erinomaisten kulkuyhteyksien varrella (juna, linja-auto, auto). Samat kilpailijat kokoushotellit tarjoavat myös asiakkaillemme tapahtumapaikan läheisyydessä monta laadukasta hotellimajoitusta.

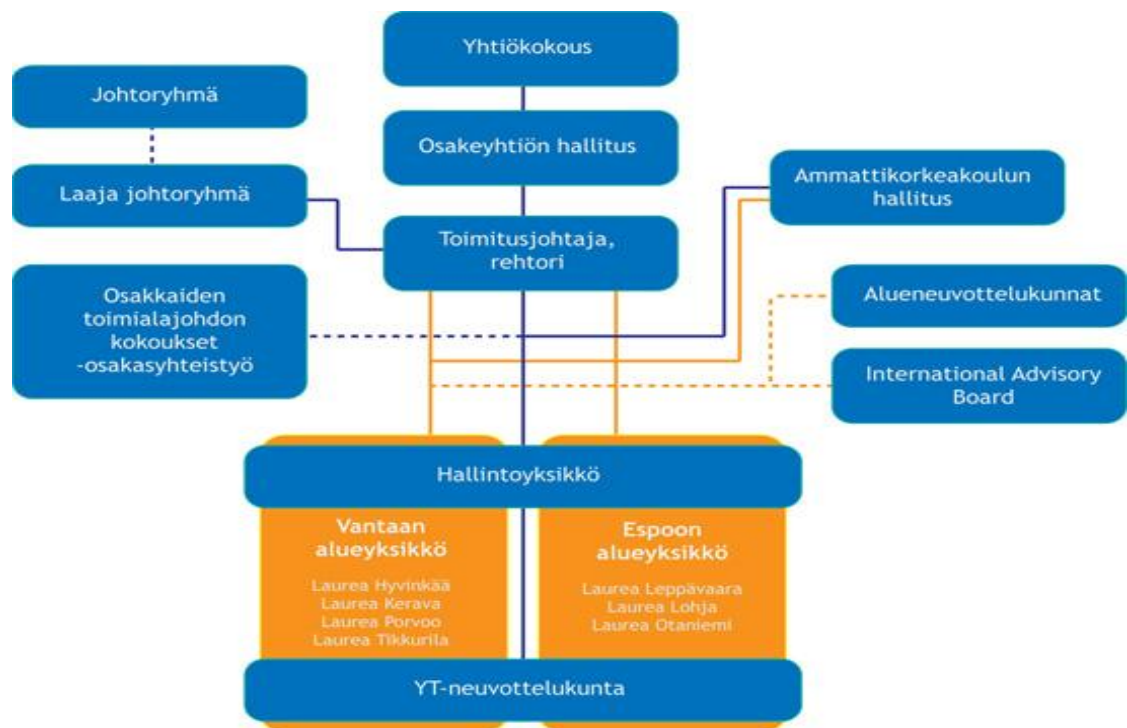
Laurean vieressä sijaitsee iso kauppakeskus Sello, joka tarjoaa asiakkaillemme erinomaiset ostosmahdollisuudet. Kauppakeskukseen rakennetaan seuraavaksi viihdekeskus elokuvateattereineen. Alueen kattavat palvelut tarjoavat Laurean tilaisuuksiin osallistuville myös muutakin oheistoimintaa.

2.2 Laurea-ammattikorkeakoulu

Laurea on Suomen neljänneksi suurin ammattikorkeakoulu. Laurealla on seitsemän paikallisyksikköä Uudellamaalla ja Itä-Uudellamaalla. Laurea on uutta osaamista tuottava palveluinnovaatioiden ammattikorkeakoulu, joka toteuttaa työelämäläheistä koulutusta, aluekehitystä ja tutkimus- ja kehitystoimintaa Learning by Developing (LbD)-toimintamallilla. Laurean palveluksessa on noin 500 henkilöä ja opiskelijoita on noin 8000, joista noin 1200 aikuiskoulutuksessa olevia. (Aho & Korhonen 2007, 14 - 15.)

2.2.1 Laurean toimijat

Laurean hallinnosta ja johtamisesta vastaavat toimeilimet ovat yhtiökokous, Laurea-ammattikorkeakoulu Oy, Laurea-ammattikorkeakoulun hallitus ja toimitusjohtaja. Laurea-ammattikorkeakoulussa toimii rehtori ja hänen alaisuudessaan kaksi aluerehtoria. Näistä seuraavina toimivat toimipisteiden johtajat, kuten myös Leppävaarassa. Johtajan alaisuudessa Leppävaarassa toimii kolme kehittämispäällikköä, joiden vastuualueina ovat henkilöstö, Living Lab-toiminta (yleinen taso)/henkilöstö ja henkilöstö/harjoittelijat/oppimisympäristöt. Laurean organisaatio on esitelty kuviossa 3.



Kuvio 3: Laurean organisaatio (Laurea-ammattikorkeakoulu. 2009a.)

2.2.2 Laurean arvot ja periaatteet

Laurean toimintaa ohjaaviksi arvoiksi määritettiin vuonna 2000 opiskelija- ja asiakaskeskeisyys, luotettavuus, yhteisöllisyys, avoimuus ja yhdessä tekeminen sekä sosiaalinen vastuullisuus ja innovatiivisuus. Nämä aiemmin määritellyt arvot voidaan tiivistää seuraavasti: yhteisöllisyys, sosiaalinen vastuullisuus ja luovuus. (Laurean strategia 2010 – 2015 2009, 15.)

Anttilan (2006) mukaan uuden ammattikorkeakoululain mukaan ammattikorkeakouluissa tehtävän tutkimus- ja kehittämistyön on oltava työelämän tarpeista lähtevää soveltavaa tutkimus- ja kehittämistoimintaa, jonka tavoitteena on luoda uusia tuotteita ja palveluita. Synty-

vän tuotteistamisen ja innovaatioprosessien myötä niiltä odotetaan kestävyyttä ja kansainvälistä kilpailukykyisyyttä yhdessä uuden tiedon tuottamiseen, levittämiseen ja käytäntöön liittyvinä. Tutkimus- ja kehittämistoiminnalla vahvistetaan kykyä tuottaa uutta tietoa työelämästä, ammatillisesta asiantuntijuudesta ja sen kehittämisestä. (Anttila 2006, 13).

Laurea on tutkiva ja kehittävä, uutta osaamista tuottava ammattikorkeakoulu. Osaamisen kehittäminen eri osaamisalueilla perustuu tutkittuun tietoon. Laurean pedagogisessa innovaatioissa, Learning by Developing (LbD) -toimintamallissa lähtökohtana on aidosti työelämään kuuluva, käytäntöä uudistava kehittämishanke, jonka eteenpäinvieminen edellyttää opettajien, opiskelijoiden ja työelämäosaajien yhteistyötä ja jossa parhaimmillaan tuotetaan uutta osaamistietoa. (Aho & Korhonen 2007, 15.) Laurean tahtotila 2015 on olla kansainvälisesti tunnustettu, tulevaisuuden osaamisen ja metropolikehityksen ammattikorkeakoulu. (Laurean strategia 2010 – 2015 2009, 15.)

Arvot tukevat ja ohjaavat Laurean vastuullista liiketoimintaa. Arvot näkyvät vahvasti Laurean toiminnassa. Arvoissa korostuu eniten sosiaalisen vastuun merkitys. Taloudellinen tai ekologinen vastuullisuus ei määrittele niinkään Laurean arvoja. Laurean arvot ja periaatteet antavat BarLaurean toiminnalle selkeät lähtökohdat.

2.2.3 Laurean tutkimus- ja kehittämisympäristöt

Pääosa ammattikorkeakoulun t&k-palveluista tuotetaan tutkimus- ja kehittämisympäristöissä. Niissä yhdistyvät laadukas tutkimus- ja kehittämistoiminta, kehittämis pohjainen oppiminen (LbD) sekä eri alojen osaamisen yhdistäminen asiantuntijoiden, opiskelijoiden, yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden yhteistyönä. (Kehittäjä-lehti 2006, 24.)

Laurean tutkimus- ja kehittämisympäristöt toimipisteittäin on kuvattu taulukossa 1. BarLaurea on yksi Leppävaaran paikallisyksikön LaureaSID Labs:stä, joka koostuu kahdeksasta erilaisesta tutkimus- ja kehittämisympäristöstä.

Paikallisyksikkö	Tutkimus- ja kehittämisympäristö	Osaamisalue
Laurea Hyvinkää	Laurea Medical and Care Simulation Centre	Hoitotyön tutkimuspalveluyksikkö
Laurea Kerava	Laurea User Driven Innovation Centre (UnIC)	Käyttäjätutkimukseen keskittyvä tutkimuspalveluyksikkö
Laurea Leppävaara	LaureaSID Labs	Koostuu kahdeksasta erilaisesta tutkimus & kehitysympäristöstä
	SIDlab Business	Markkinointi ja palveluliiketoiminta
	SIDlab Balance	Talouden ohjaus
	SIDlab Networks	Web2 ja verkkoteknologia, jaettu

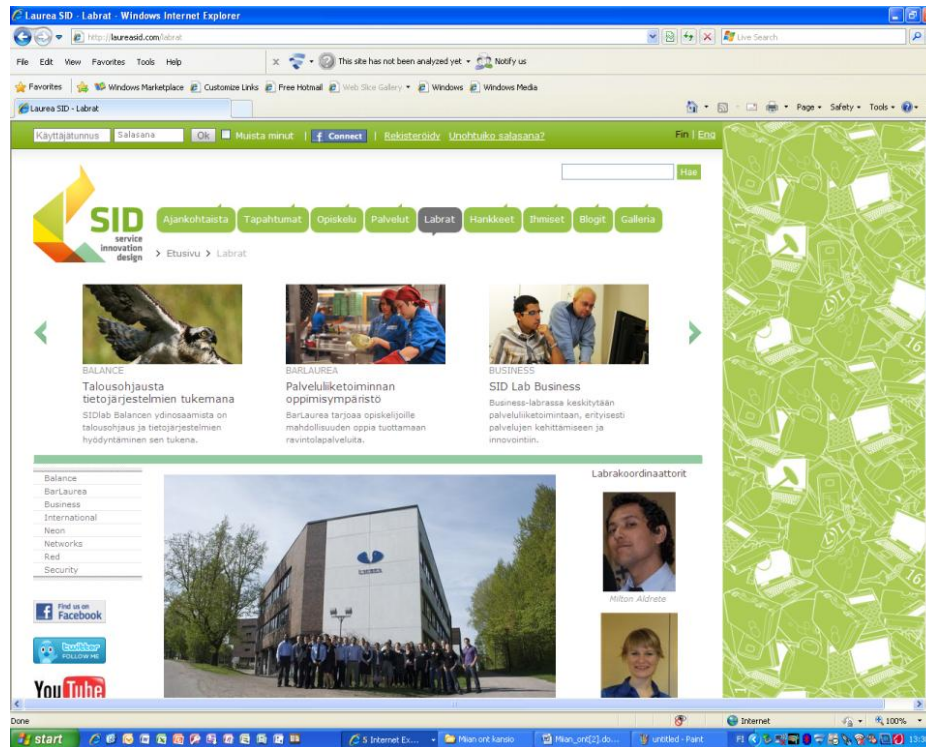
		laskenta ja sisätalapaikannus
	SIDlab Red	Laurean ja IT-palveluiden kehittäminen, innovatiiviset ohjelmistoratkaisut, turvallisuusjohtaminen ja riskienhallinta
	SIDlab Neon	Tietojärjestelmät, tiedon louhinta, avoimen lähdekoodin ohjelmistot, Oracle Academy ja Sun Academic Initiative (SAI) for Java
	SIDlab BarLaurea	Palveluliiketoiminnan ja palvelujärjestelmien tutkimus- ja kehittämishankkeet, tuotetestaukset, vaihtoehtoiset tuotantotavat, reseptiikan kehittäminen, järjestelmätestaukset, perehdyttämis- ja koulutusmateriaalit
	SIDlab Security	Turvallisuusalan hankkeet
	SIDlab International	Vaihto-oppilasyksikkö
Laurea Lohja	Terveystori	Terveyspalveluyksikkö
	Yrityslabra	Oppimisympäristö, jossa toteutetaan eri toimijoiden tarpeita palvelevia kehittämishankkeita
Laurea Otaniemi	ActivityLab	Toimintakyvyn mittaus- ja testauslaboratorio
	HabitatLab	Kotona asumisen tuotekehityslaboratorio
	LabLife	Prosessien tunnistamis- ja mallinnuslaboratorio
	Active Life Village	Hyvinvointipalveluita kehittävä verkosto
Laurea Porvoo ja Tikkurila	Hehku	Hyvinvointipalveluiden kehittämisympäristö

Taulukko 1: Laurean tutkimus- ja kehittämisympäristöt paikallisyksiköittäin (Laurea-ammattikorkeakoulu. 2009b.) (LaureaSID.com. Labrat. 2010.)

Laurean paikallisyksiköiden profiloitumisen myötä myös Espoon Leppävaaran paikallisyksikkö on profiloitunut palvelujen uudistamiseen palvelumuotoilun keinoin, jota kutsutaan nimellä Laurea SID. Lyhenne SID tarkoittaa palvelujen käyttäjälähtöistä innovointia, kehittämistä ja suunnittelua ja se tulee sanoista Service Innovation and Design. SID on hyvin poikkitieteellinen, käytännönläheinen ja soveltava lähestymistapa, joka yhdistää liiketoiminta-, muotoilu- ja ICT-osaamisen. (Laurea-ammattikorkeakoulu. 2010b.)

Laurea Leppävaaran paikallisyksiköllä on myös oma internet-sivusto (Laurea SID.com), joka palvelee sekä Laurean henkilöstöä, opiskelijoita että muita, jotka ovat kiinnostuneita Laurea

Leppävaaran paikallisyksikön toiminnasta kuten uudet opiskelijahakijaehdokkaat. LaureaSID.com-sivustoa on kehitetty syksyllä 2010 ja sivustolle on liitetty oma osio LaureaSID Labroista, joka koostuu kahdeksasta erilaisesta tutkimus- ja kehittämissympäristöstä. Kuvassa 1 on esitelty LaureaSID.com-sivuston Labrat osio.



Kuva 1: LaureaSID.com-sivusto Labra-esittely (LaureaSID.com. Labrat. 2010.)

LaureaSID.com-sivuston Labraportaali sisältää kaikkien Leppävaaran paikallisyksikön Labrojen esittelyt, toimijat ja heidän tehtäväkuvaukset, hankkeet, projektit ja tutkimukset. BarLaurean esittelyssä kuvataan myös BarLaurean tarjoamat palvelut. (LaureaSID.com. Labrat. 2010.)

2.3 BarLaurea

Työskentelen ravintolapäällikkönä ja ohjaajana opetusravintola BarLaureassa. Ravintola on Laurea-ammattikorkeakoulun ravitsemispalvelujen kehittämiskeskus ja oppimisympäristö, jossa tehdään jatkuvaa tutkimus- ja tuotekehitystyötä keräten toimialaan liittyvää informaatiota yhteistyössä yritysten kanssa. BarLaurea aloitti toimintansa vuonna 2002 ja sijaitsee Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran paikallisyksikössä. BarLaurea tuottaa ravitsemispalveluita Laurean henkilökunnalle, opiskelijoille ja muille sidosryhmille. Keskimäärin BarLaurean palveluilla on noin 960 asiakaskäyntiä/toimintapäivä.

Liikevaihto vuonna 2009 oli 780 000 euroa. Vakinaista henkilökuntaa ovat ravintolapäällikkö ja keittiömestari sekä opintojaksoilla toimivat lehtorit. Muu henkilökunta koostuu ammattikorkeakouluopiskelijoista, jotka työskentelevät BarLaurean asiakaspalvelussa ja ravintolan tuotannossa suorittaen opintoihinsa liittyviä opintojaksokokonaisuuksia.

2.3.1 BarLaurean toimijat

BarLaurean toimijoina ja ohjaajina ovat ravintolapäällikkö, keittiömestari, kolme esimiesharjoittelijaa, opintojaksojen lehtorit ja vakituisen henkilökunnan sijaiset (nimetyt lehtorit). Yhteisöön kuuluvat myös olennaisena osana Laurean opiskelijat, jotka suorittavat opintojaksojen käytännön harjoittelun ravintolaympäristössä.

BarLaurean lähiyhteydet ja yhteistyö rakentuu majoitus- ja ravitsemisalan opintojaksojen lehtoreista, muiden oppimisympäristöjen henkilökunnasta, Laurea Leppävaaran paikallisyksikön opetushenkilöstöstä ja muusta henkilökunnasta kuten opintotoimistosta ja ylläpitopalveluista sekä Lauren opiskelijoista. BarLaurean rooli ravintolapalveluiden tuottajana käsittää kaksisuuntaisen yhteyden, jossa henkilö voi olla yhteistyössä BarLaurean kanssa ja samaan aikaan asiakkaana kuluttamassa ravintolapalveluita.

2.3.2 BarLaurean periaatteet

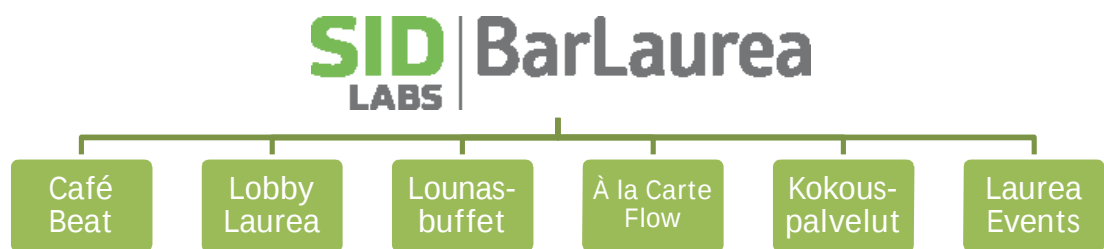
BarLaurea on yksi Laurean noin kahdestakymmenestä tutkimus- ja kehittämistoiminnan yksiköstä. BarLaurean keskeisiksi prosesseiksi on Fränti ja Pirinen (2005) määritellyt palvelu- ja oppimisprosessit. BarLaurean toiminnan tavoitteet on tiivistetty kehittämistyötä ohjaavaksi kolmeksi laatukriteeriksi, joita ovat opetuksellisuus, tutkimuksellisuus ja esimerkillisyys. (Fränti & Pirinen 2005, 24.)

BarLaurean oppimisen otetta Fränti ja Pirinen (2005) kuvaavat tutkivaksi ja kehittäväksi. Työtavan keskeinen painotus on vahvemmin uuden tiedon synnyttäminen toimialoille kuin uusien työkäytäntöjen oppiminen. Olennaista ei ole painaa mieleensä tietoa, vaan oppia käyttämään ja käsittelemään tietoa siten, että sen tuloksena syntyy uusia toimintatapoja, malleja, tulkin-toja ja selityksiä kulloinkin kohteena olevaan kysymykseen. Tieto sinällään muuttuu eläväksi, kun se suoraan sovelletaan aitoihin prosesseihin. Oppijalle syntyy omakohtainen kokemus aidossa palveluympäristössä. BarLaureassa tehtävät kehittämistuotteet muuttuvat konkreettisi-ksi, ja niiden toimivuudelle syntyy aidossa palveluympäristössä onnistumisen tarve. Palaute toimivuudesta, käyttökelpoisuudesta ja kehittämisen tuloksesta saadaan välittömästi Bar-Laurean palvelutuotannossa. (Fränti & Pirinen 2006, 35.)

BarLaurean periaatteet tukevat vastuullista liiketoimintaa. Oppimisympäristön periaatteena on kehittää uusia ja innovatiivisia ideoita, joita mallinnetaan toimivaan ravintolaympäristöön. Vastuullisuus-ulottuvuuksista selkeimmin esille nousee sosiaalinen vastuu, jossa opiskelijan oppiminen nostetaan tärkeimmäksi tehtäväksi. BarLaurean liiketoiminnan kannalta on kuitenkin toimittava kannattavasti myös taloudellisesti ja ekologisesti. Lainsäädännön määräysten noudattaminen ja vastuullisesti toimiminen ovat vaatimuksia, jotka BarLaurean on tärkeä toteuttaa jo pelkästään oppimisympäristö haasteiden takia.

2.3.3 BarLaurean tarjoamat palvelut

BarLaurea tarjoaa asiakkailleen kahvila-, aula-, lounas-, à la carte-, kokous- ja tapahtumapalveluita. BarLaurean palvelut on esitetty kuviossa 4.



Kuvio 4: BarLaurean tarjoamat palvelut

BarLaurea, Café Beat ja Aulapalvelut on keskitetty yläaulaan pääsisäänkäynnin läheisyyteen. Kahvilan toimintaan kuuluvat aula- ja infopistepalvelut, jotka vastaanottavat ja auttavat toimipisteessä liikkuvia asiakkaita. Café Beatin tuotteistus koostuu tuotteista, palvelusta, asiakkaista ja laadusta. Ajatuksena on luoda aulaan eloa, liikettä, naurua ja iloa. Kahvilan nimi Café Beat kuvaa elämän rytmiä ja paikkaa, jossa on mukava kokoontua, tavata ihmisiä ja keskustella. Kahvilassa myydään tuoretta suolaista ja makeaa kahvileipää, kahvia ja teetä, erikoiskahvivaihtoehtoja, virvokkeita ja makeisia.

BarLaurea À la Carte Flow -ravintola sijaitsee BarLaurean lounasravintolan läheisyydessä tarjoten asiakkailleen tarjoilulounaita tyylikkäässä ja rauhallisessa ympäristössä. Ravintola on avoin kaikille, mutta ensisijaisina asiakkaina ovat Laurean opiskelijat, henkilökunta sekä heidän vieraansa. Nykyiset BarLaurean kokouspalveluiden tilauslounaat ovat siirtyneet osittain ravintolan hoidettaviksi.

BarLaurean lounasbuffet ravintola tarjoaa edullista ja ravitsevaa linjastolounasta, johon sisältyy päivittäin vaihtuva ruokalista vaihtoehtona päälounas (liha, kala, kana), kasvislounas ja keittolounas. Lounaalla tarjotaan lisäksi salaattia, tuoretta leipää, levitteitä, maitoa, piimää, mehua ja vettä.

BarLaurean kokouspalvelut tarjoavat peruskokouspaketteja päiväkokouksille sisältäen kokous-tilan ja av-välineet, aamukahvin ja suolaisen palan, lounaan, iltapäiväkahvin ja makean sekä veden. Kokouspalvelut suunnittelevat asiakkaan toivomusten mukaan tilaisuuksia.

Laurea Events järjestää laadukkaita ja innovatiivisia kokous- ja tapahtumapalveluita opiskelijavoimin, joustavasti ja ystävällisesti. Tilaisuudet räätälöidään asiakkaan tarpeisiin sopiviksi aina pienistä kokouksista suurempiin tapahtumiin. BarLaurealla on käytössään tapahtumissa kolme viihtyisää kabinettia, tilava ruokasali, à la carte ravintola sekä muut toimipisteen käytännölliset tilat kuten kaksi auditoriota ja monet luokkatilat.

BarLaurean palveluiden hinnoittelua asiakasryhmittäin on esitetty taulukossa 2.

Hinnasto (€)	Opiskelijat	Laurean henkilöstö	Muut asiakkaat	Kelloseppäkoulu opiskelijat ja henkilöstö	Espoon sopimus-asiakkaat
Café Beat					
- kahvi	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90
- kahvi mukaan	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
- sämpylä	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50
- pulla	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50
Lounasbuffet	2,50	4,50	6,35	4,75	7,90
À la Carte Flow	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Kokouspalvelut	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Laurea Events	hinnasto	hinnasto	hinnasto	hinnasto	hinnasto

Taulukko 2: BarLaurean tarjoamien palveluiden hintoja vuonna 2010 (Cathrine ravintolajärjestelmä)

Hinnaltaan Café Beat on edullinen: kahvi 0,90 euroa ja take away -kahvi 1,00 euroa, sämpylä 2,50 euroa ja pulla 1,50 euroa. Opiskelija maksaa peruslounaasta BarLaurean lounasbuffetissa vain 2,50 euroa. BarLaurean opiskelijalounaspalvelu on Kansaneläkelaitoksen tukemaa ruokailua. Jokaista ateriala kohden BarLaurea on oikeutettu saamaan 1,77 euroa takautuvasti seuraavan kuukauden aikana. Laurean henkilökunnan hinta peruslounaasta on 4,50 euroa ja ulkopuolisille lounaan hinta on 6,35 euroa. Kelloseppäkoulun asiakkaat maksavat lounaasta 4,75 euroa ja Espoon henkilöstö 7,90 euroa (Espoon määrännyt lipukkeen arvon). À la Carte Flow-ravintolan lounas maksaa kaikille asiakkaille 10 euroa sisältäen alkuruokabuffetin, pääruoan lautastarjoiluna ja jälkiruoan kahveineen buffetista. Kokouspalveluiden iltapäiväkokouksen tarjoilut kahvilla ja pullalla maksavat yhteensä 5,00 euroa/henkilö.

Laurea Events palvelut hinnoittelee tapahtumat tapauskohtaisesti. Tapahtumat suunnitellaan asiakkaan toiveiden mukaisesti, jolloin hinnoitteluperusteet rakennetaan monesta osasta. Tapahtumissa saattaa olla mukana muitakin palveluntuottajia kuten kuljetuspalvelut, majotuspalvelut, tapahtuma- ja viihdeyritykset. Laurea Events tapahtumapalveluilla on käytössä taulukkohinnoittelu seminaarien järjestämisestä Leppävaaran Laureassa, johon sisältyvät cateringpalvelut, aulapalvelut, materiaalit, tilavuokrat, somisteet ja siivoukset.

Seuraavassa taulukossa 3 on esitetty BarLaurean tarjoamien palveluiden asiakasmäärät päivässä.

BarLaurean palvelut	Asiakasmäärät (kpl)/päivä
Café Beat	300
Lounasbuffet	600-800
A la Carte Flow	25
Kokouspalvelut	10-50
Laurea Events	100-500
Yhteensä	1035-1675

Taulukko 3: BarLaurean tarjoamien palveluiden asiakasmäärät päivässä vuonna 2010 (Cathrine ravintolajärjestelmä)

BarLaurean Café Beatissa käy noin 300 asiakasta päivittäin. Kahvilassa myydään eniten kahviannoksia, joista take away -kahvin osuus on 90 prosenttia. Lobby Laurea palvelee aulassa Laurean asiakkaita. Pääaulan ohi kulkee noin tuhat ihmistä päivässä ja heistä noin 20 henkilöä tarvitsee aulan palveluita. Lounasbuffetissa myydään päivittäin noin 600 annosta, josta kasvisruuan osuus on noin 15 prosenttia ja keittoruuan osuus noin 10 prosenttia. Syksyllä lukukauden alussa kävijämäärät lounasbuffetissa nousevat 800 asiakkaaseen. Á la Carte Flowssa käy syömässä noin 25 asiakasta päivässä. Kokouspalveluiden tilausten määrä vaihtelee. Viikolla saattaa olla päiviä, jolloin on vain yksi tilaus ja päiviä, jolloin on kymmenen tilausta. Keskimääräisesti kokouspalveluissa on noin 4 tilausta päivässä, joissa palvellaan yhteensä noin 50 asiakasta. Laurea Events tapahtumia on yleensä noin 4 tilaisuutta joka kuukausi. Osallistujamäärät vaihtelevat 100 – 500 asiakkaaseen. Esitetyt asiakasmäärät ovat keskiarvoja, sillä päivät ovat asiakasmääriltään epätasaisia johtuen opiskelijoiden liikkuvuudesta ja opintojakso- tarjonnasta (Cathrine ravintolajärjestelmä).

2.3.4 Asiakkaat

BarLaurean asiakaskunta koostuu pääsääntöisesti Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijoista ja henkilökunnasta. Tämä johtuu luonnollisesti siitä, että BarLaurea sijaitsee muiden opetustilojen kanssa samassa rakennuksessa. BarLaurean asiakkaiden ostopäätöksiin vaikuttavat monet asiat. Ravintolalla itsessään on tietenkin myös suuri vaikuttamismahdollisuus. Esimer-

kiksi lounasvaihtoehtojen monipuolisuus miellyttää kohderyhmien erilaisia tarpeita paremmin kuin vain yksi lounasvaihtoehto. Ostopäätökseen vaikuttaa BarLaurean asiakaspalvelu ja myytävien tuotteiden laatu. Lisäksi tuotteiden hinnalla on suuri merkitys – varsinkin opiskelijoille. Muilla lähellä olevilla lounasravintoloilla on myös jonkin verran vaikutusta ostopäätökseen. BarLaurean lounasbuffetin asiakassegmentit päivittäisenä asiakaskäyntimäärinä on kuvattu taulukossa 4.

BarLaurean lounasbuffet asiakkaat	Asiakaskäyntimäärät (kpl) /päivä
Laurean opiskelijat	500
Laurean henkilöstö	30
Kelloseppäkoulu opiskelijat ja henkilöstö	80
Espoon sopimus-asiakkaat	2
Metropolian asiakkaat	30-50
Muut asiakkaat	10
Yhteensä	652-672

Taulukko 4: BarLaurean lounasbuffetin asiakassegmentit päivittäisinä asiakaskäyntimäärinä vuonna 2010 (Cathrine ravintolajärjestelmä)

Ravintolajärjestelmästä saadaan eniten tietoa lounasbuffetin kävijöistä, koska asiakkaiden eri hinnoitteluperiaatteet ja laskutusasiakkaat antavat tarkkaa lukutietoa asiakasmäärien tarkastelulle. Muissa BarLaurean palveluissa hinnoittelu eri asiakassegmenteillä on sama, eikä muissa palveluissa ole tarkasteltu eri asiakassegmenttien kuluttajakäyttäytymistä.

Laurean opiskelijat lounastavat eniten BarLaureassa. Laurea Leppävaaran henkilöstöstä käy noin 30 asiakasta päivittäin syömässä. Laurea Leppävaaran toimitilojen vieressä sijaitsee Espoon toisen asteen Kelloseppäkoulu, joka on tehnyt BarLaurean kanssa lounassopimuksen ja heiltä ruokailee päivittäin noin 80 asiakasta. Kelloseppäkoulua laskutetaan lounasruokailijamäärästä joka kuukauden lopussa. Espoon henkilöstöllä on sopimus BarLaurean kanssa, että he voivat käydä omalla lipukkeellaan lounastamassa. Espoon henkilöstöä kävi lounastamassa noin 10 asiakasta päivässä, mutta Espoon työväenopiston muutettua vuonna 2008 BarLaurean vierestä muualle on asiakasmäärä laskenut kahteen. Metropolia Ammattikorkeakoulusta käy BarLaureassa lounastamassa päivittäin 30 – 50 asiakasta sekä opiskelijoita että henkilöstöä. Muut asiakkaat ovat viereisen työmaan rakennusliikkeen henkilöstöä sekä Laurea Leppävaarassa vierailevia ihmisiä (Cathrine ravintolajärjestelmä).

2.4 Aikaisemmat BarLaureasta tehdyt tutkimukset

Useita opinnäytetöitä (taulukko 5) on tehty BarLaureasta. Opinnäytetyöt käsittelevät BarLaurean kehittämistä ja tutkimista hyvin erilaisista aihealueista. Määrällisesti laaja opinnäytetöiden lista on tutkijalle hyödyksi tutkimustyössä. Viimeisin BarLaureaan tehty opinnäytetyö käsittelee ravintolan toimintasuunnitelmaa saavuttaa ympäristöystävällinen leima eli joutsenmerkki (Järveläinen & Paavola 2009).

Opinnäytetyön aihealueeseen liittyen löytyi erittäin vähän aikaisemmin tehtyjä opinnäytetöitä, jotka käsitelisivät BarLaurean kehittämistä t&k&i-ympäristönä. Tästä aiheesta löytyi kuitenkin kaksi tutkimusta, joista toinen käsittelee tutkivaa oppimista integratiivisissa oppimisympäristöissä BarLaurea ja RedLabs (Fränti & Pirinen 2005) ja toinen oppimiseen integroitua opiskelijakeskeistä t&k-työtä Laureassa (Laurea-ammattikorkeakoulu 2010a).

Aikaisemmat BarLaureasta tehdyt ja tekeillä olevat tutkimukset on esitelty taulukoissa 5 ja 6 sen mukaisesti, mihin t&k&i-ympäristöön tutkimuksen kohde liittyy. Tutkimuksen kohteena ovat kehittämisympäristö, tutkimusympäristö, innovaatioympäristö ja Living Lab – ympäristö. Taulukoiden avulla selvitetään BarLaureasta tehtyjen ja tekeillä olevien tutkimusten aiheiden liittyminen kyseisiin toimintaympäristöihin.

Tekijä ja vuosi	Opinnäytetyön/tutkimuksen nimi
Oppimisympäristö	
Pekkola, Sanna. 2004.	Perehdyttämiskansio BarLaurean keittiöön
Lehtinen, Miia. 2004.	BarLaurean kokouspalvelujen raportointi ja laskutus
Kuusisto, Mikko. 2004.	BarLaurean lounasprosessit
Piipponen, Sanna. 2004.	Laskelmien hyödyntäminen opetusravintolassa case BarLaurea
Fränti, Maarit & Pirinen, Rauno. 2005.	Tutkiva oppiminen integratiivisissa oppimisympäristöissä BarLaurea ja RedLabs
Hautamaa, Petteri & Huikuri, Jaakko. 2005.	Kongressin ravitsemispalveluiden järjestäminen projekti-vetoisesti BarLaureassa
Harjula, Milla, Kiuttu, Elina, Koivuaho, Jenna, Salin, Anniina & Virtanen, Janica. 2009.	Innovatiivinen kuvatutkimus asiakasprofilointityökaluna BarLaureaan
Kehittämisympäristö	
Hakkarainen, Juha & Hyvärinen, Janne. 2003.	BarLaurean asiakaspalautejärjestelmän suunnittelu ja toteutus
Kytöluoto, Tanja. 2003.	BarLaurean e-kauppa konsepti
Hankala, Teemu. 2004.	Ateriatietopalvelusovelluksen suunnittelu ja toteutus
Nevalainen, Jaakko. 2005.	BarLaurean asiakaspalvelujärjestelmän kehittäminen
Rämä, Teija. 2005.	Taloudellisen seurannan kehittäminen case BarLaurea
Lassila, Mikko. 2006.	Ateriatietopalvelun kehittäminen ja käyttöönotto BarLaureassa
Tamminen, Lari. 2006.	Aromi 2000 tietojärjestelmän tietosisällön ja käyttöympäristöjen suunnittelu.
Alen, Noora & Lieto, Maisa. 2007.	Ravintola Flow'n suunnittelu ja toteutus osaksi BarLaurea-konseptia
Grönroos, Niina. 2007.	BarLaurean omavalvonnan kehittäminen

Järveläinen, Tuomas & Paavola, Salme. 2009.	BarLaurean mahdollisuudet saavuttaa Joutsenmerkki
Tutkimusympäristö	
Hakola, Lea-Ulla & Koskinen, Mervi. 2002.	BarLaurean kassajärjestelmän valinta
Laurea-ammattikorkeakoulu. 2008.	Tutkimus- ja kehitystyön strategia 2009 – 2012
Laurea-ammattikorkeakoulu. 2010a.	Oppimiseen integroitu opiskelijakeskeinen t&k-työ. Esitys koulutuksen laatuysiköksi
Innovaatioympäristö	
Pakarinen, Harri. 2002.	BarLaurean hälytysjärjestelmän arkkitehtuuri SMS-viestintäteknikalla
Kinnunen, Mia. 2003.	Ateriatietopalvelu - Mitä syömme BarLaureassa tänään?
Living Lab-ympäristö	
Merenvainio, Antti. 2009.	Living Lab -innovaatioympäristöt

Taulukko 5: Aikaisemmat BarLaureasta tehdyt opinnäytetyöt ja tutkimukset

Aikaisemmat BarLaureasta tehdyt opinnäytetyöt ja tutkimukset on lueteltu taulukossa 5. BarLaurean kanssa yhteistyönä tehdään tälläkin hetkellä (kevät 2010) opintojaksojen kehittämishankkeina useita tutkimuksia, opinnäytetöitä ja muita kehittämistehtäviä. Taulukossa 6 on listattu BarLaureasta tekeillä olevia tutkimuksia.

Opintojakso/hanke/projekti/tekijä Vuosi 2010	Tutkimuksen/kehittämishankkeen/ opinnäytetyön nimi
Oppimisympäristö	
Yritystoiminnan kehittäminen -opintojakso Palvelun arvon kehittäminen -opintojakso	Vastuullinen palveluliiketoiminta; Kestävien valintojen ja toimintatapojen kehittäminen, asiakkaan ja opiskelijan osallistaminen (toiminnan ja asiakkaan näkökulma)
Liiketoimintaosaaminen palveluverkostoissa-opintojakso	BarLaurean liiketoimintasuunnitelmat
Liiketoimintaosaaminen -opintojakso	Café Beat ja liiketoiminnan tulosten seuranta
Opinnäytetyö/Böhland, Karla.	Moniaistillisuus BarLaurean palveluliiketoiminnassa, case Café Beat.
Opinnäytetyö/Willadsen-Känkänen, Meri.	Laurea Leppävaara Reilun kaupan korkeakouluksi
Kehittämisympäristö	
Developing Service Innovations -opintojakso	Kokouspalveluiden kehittäminen (e-lomake, markkinointi) ja moniaistillisuus BarLaurean palveluliiketoiminnassa
SIDlab Balance -hanke	Erp (Enterprise Resource Planning) -yritysten käyttöön suunnattu toiminnanohjausjärjestelmä
SIDlab BarLaurea -projekti	Ravintoarvotiedot lounaalla
SIDlab BarLaurea -projekti	Joutsenmerkki laskeutuu BarLaureaan
Hanasaari - ruotsalais-suomalainen kulttuurikeskus, Heinon Tukku, lähiruokatoimittajat ja SIDlab BarLaurea -yhteistyöhanke	Lähiruuan käyttömahdollisuuksien selvittäminen pääkaupunkiseudun horeca-alan yrityksissä
Laurea-ammattikorkeakoulu -hanke	Kehä V Lähiruokaprojekti
Opinnäytetyö/Skog, Pia.	Kokouspalveluiden kehittäminen, kuluttajatutkimus, service design
Opinnäytetyö/Lappalainen, Anne.	Moniaistillinen tilasuunnittelu; palvelutilojen kehittämistarpeiden kartoittaminen
Tutkimusympäristö	

Opinnäytetyö/Ilari Munck	Hankinnat ja kilpailuttaminen Case BarLaurea
Opinnäytetyö/Vakkuri, Miia.	BarLaurean kehittäminen t&k&i-ympäristönä
Living Lab-ympäristö	
Opinnäytetyö/Pietilä, Minna	BarLaurean kehittäminen Living Lab-ympäristönä

Taulukko 6: BarLaureasta tekeillä olevat tutkimukset (kevät 2010)

3 Teoreettinen viitekehys: Erilaiset t&k&i-ympäristöt

Tässä luvussa esitellään teoriapohjaa tutkimuksen kohteena olevista erilaisista ympäristöistä, jotka ovat oppimisympäristö, kehittämisympäristö, tutkimusympäristö, innovaatioympäristö ja Living Lab – ympäristö. Tutkimuksessa selvitetään, minkälaisia ovat eri toimintaympäristöt ja miten erilaiset toimintaympäristöt toimivat käytännössä.

3.1 Oppimisympäristö

Opetushallituksen perusopetuksen opetussuunnitelman perusteiden (2004) mukaisesti oppimisympäristö on oppimiseen liittyvä fyysinen ympäristö, psyykkisten tekijöiden ja sosiaalisten suhteiden kokonaisuus, jossa opiskelu ja oppiminen tapahtuvat. Fyysiseen oppimisympäristöön kuuluvat koulun rakennukset, tilat, opetusvälineet ja oppimateriaalit. Siihen kuuluvat myös muu rakennettu ympäristö ja ympäröivä luonto. Opiskelutilat ja -välineet suunnitellaan siten, että ne palvelevat monipuolisesti eri opiskelumenetelmien ja työtapojen käyttöä. Työvälineiden ja materiaalien sekä kirjastopalvelujen tulee olla oppilaan käytettävissä niin, että ne antavat mahdollisuuden aktiiviseen ja itsenäiseen opiskeluun. Oppimisympäristön varustuksen tulee tukea myös oppilaan kehittymistä nykyaikaisen tietoyhteiskunnan jäseneksi ja antaa tilaisuuksia tietokoneiden ja muun mediatekniikan sekä mahdollisuuksien mukaan tietoverkkojen käyttämiseen. Oppimisympäristön fyysiseen esteettisyyteen tulee myös kiinnittää huomiota. Psyykkisen ja sosiaalisen oppimisympäristön muodostumiseen vaikuttavat aina oppilaan kognitiiviset ja emotionaaliset tekijät sekä vuorovaikutukseen ja ihmissuhteisiin liittyvät tekijät. (Opetushallitus 2004, 18.)

Oppimisympäristön on oltava sellainen, jossa oppilaan kasvua ja oppimista tuetaan. Sen on oltava fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti turvallinen ja samalla pitää huolta oppilaan terveydestä. Tarjoamalla kiinnostavia haasteita ja ongelmia tuetaan oppilaan oppimismotivaatiota ja uteliaisuutta sekä edistetään hänen aktiivisuuttaan, itseohjautuvuuttaan ja luovuuttaan. Oppimisympäristön tulee ohjata oppilasta asettamaan omia tavoitteitaan ja arvioimaan omaa toimintaansa. Oppilaalle on annettava mahdollisuus osallistua oppimisympäristönsä rakentamiseen ja kehittämiseen. (Opetushallitus 2004, 18.)

Oppimisympäristön on tuettava myös opettajan ja oppilaan välistä sekä oppilaiden

keskinäistä vuorovaikutusta. Ympäristö edistää vuoropuhelua ja ohjaa oppilaita työskentelemään ryhmän jäsenenä. Tavoitteena on avoin, rohkaiseva, kiireetön ja myönteinen ilmapiiri, jonka ylläpitämiseen osallistuvat sekä opettajat että opiskelijat. (Opetushallitus 2004, 18.)

Tella (2001) tulkitsee oppimisympäristön ajattelussamme ensinnä oppijan omassa päässään muodostamaan mielikuvaan ulkoisesta todellisuudesta. Kyseessä on siis oppijan sisäinen kuvaus opiskeluympäristöstään, eikä siihen siksi voi opettajan suoralla toiminnalla vaikuttaa, vaan vaikutukset tulevat opiskeluympäristön kautta. Oppimisympäristönä voi olla myös se dialogi, jota oppija tai yleensä yksilö käy ympäristönsä kanssa, siis sekä muiden ihmisten että myös käytettävissä olevan tekniikan kanssa. Tällä tulkinnalla on merkitystä juuri verkkoympäristöissä, joissa viestintä ja kanssakäyminen tapahtuu tekniikan, medioiden ja erilaisten sovellusten kautta. (Tella 2001, 12.)

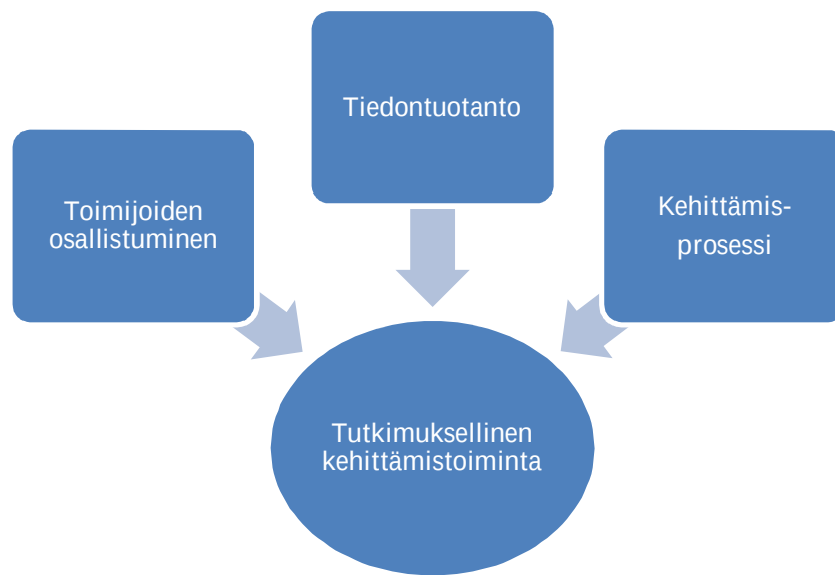
Laurean oppimiseen integroitu opiskelijakeskeinen t&k-työ (2010) kuvaa uudenlaista oppimisympäristöä, jossa opiskelijakeskeinen t&k-työ on vienyt oppimisen luokkahuoneiden ulkopuolelle ja irti perinteisestä lukujärjestysajattelusta. Laurean kampuksille on luotu osaamis- pohjaisia avoimia t&k-ympäristöjä, kehittämislaboratorioita, jonne on muodostunut jaetun asiantuntijuuden yhteisöjä edistämään osaamisen kehittymistä. Oppimisympäristöt tukevat asiantuntijaverkostojen kehittymistä ja edistävät vuorovaikutusta työelämän kanssa. Niissä luodaan uutta osaamista ja opitaan työvälineitä, käsitteitä ja taitoja. Oman oppimisympäristön muodostavat verkossa toteutettavat hankkeet ja projektit. eOppiminen, sosiaalinen media ja virtuaaliset laboratoriot tuovat uusimman teknologian opetuksen käyttöön. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2010a, 10 – 11.)

Fräntin ja Pirisen (2005) mukaan Laurean integratiiviset oppimisympäristöt ilmentävät kolmen tehtävän integraation toteuttamisen tilaa, aikaa, yhteisöä ja käytännettä muodostaen siten oppimisen kokonaisvaltaisen toimintaympäristön. Oppimisympäristön tavoitteena on tukea oppimistulosten syntymistä, ja myös mahdollistaa uuden tiedon luomista, kehittämistä ja vuorovaikutusta. Oppimisympäristössä hyödynnetään sisäisiä ja ulkoisia verkostoja sekä ollaan jatkuvassa vuorovaikutuksessa työelämän kanssa. Uudet tiedot ja taidot hankitaan aidossa ongelmanratkaisu- ja toimintatehtävissä, jolloin oppiminen on kokonaisvaltaista ja kokemuksellista. Alueellinen vaikuttaminen lisääntyy varsinkin vuorovaikutuksen ja luovuuden alueilla tarpeellisuuteen perustuvien rikastuttavien yhteisöjen ja niiden muodostamien verkostojen toiminnan kautta. Oppimisympäristö muodostaa kehyksen, jonka varassa perinteiseen opetus-käytänteeseen pohjautuvia toimintatapoja voidaan murtaa hallitusti. Käytännön sovellukset uudenlaisista oppimisympäristöistä ovat verkostoissa toteutettavat hankkeet ja projektit ja erilaiset aidot oppimis- ja kehittämistoiminnalle suunnitellut toimintatilat ja kehittämislaboratoriot. (Fränti & Pirinen 2005, 17.)

3.2 Kehittämisympäristö

Toikko ja Rantanen (2009) määrittelevät, että kehittäminen on konkreettista toimintaa, jossa on määritelty toiminnan tavoitteet. Projektitoiminnassa edetään systemaattisena prosessina, jossa voidaan lopussa arvioida saavutetut tavoitteet. Kehittämistoiminnassa kohde, laajuus, organisointitapa ja lähtökohdat voivat vaihdella laajasti. Kehittäminen on muutosta, jossa tavoitellaan jotakin parempaa kuin aikaisemmat toimintatavat. (Toikko & Rantanen 2009, 14 – 16.)

Toikko ja Rantanen (2009) tulkitsevat, että kehittämistoimintaa voidaan pitää yhtenä työelämän osaamisalueena. Tavoitteena on systemaattinen kehittämistoiminta, jolla pyritään tiedontuotantoon. Nimitystä tutkimuksellinen kehittämistoiminta käytetään tutkimuksen ja projektitoiminnan periaatteiden yhdistämisestä. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta muodostuu kuvion 5 mukaisesti kehittämisprosessin, toimijoiden osallisuuden ja tiedontuotannon näkökulmasta. (Toikko & Rantanen 2009, 9.)



Kuvio 5: Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulmat (Toikko & Rantanen 2009, 10.)

Toikko ja Rantasen (2009) mukaan kehittämistoiminnan ja tutkimuksen välistä suhdetta voidaan kuvata niin, että kehittämisessä sovelletaan tutkimuksen tietoa. Käytäntöön sovelletaan tutkimuksen tuottamaa uutta tietoa tai asiaa. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on tiedontuotantoa, jolloin kysymykset tulevat käytännön toiminnasta ja rakenteista. Tässä kohtaa ei puhuta tutkimustiedon soveltamisesta, vaan uudesta tiedonmuodostuksen tavasta, jossa tutkimus on avustavassa roolissa. Tavoitteena on muutos ja samalla perusteltu tiedon tuottaminen. (Toikko & Rantanen 2009, 19 – 23.)

Toikko ja Rantanen (2009) erottelevat vielä uudestaan teoksensa yhteenvetoluvussa tutkimus- ja kehittämistoiminnan selkeästi toisistaan. Tutkimuksessa vastataan tutkimuskysymyksiin tutkimusmenetelmiä käyttäen. Kehittämistoiminnassa kehitetään jotakin tuotetta, palvelua tai organisaatiota. Tutkimuksessa tieto on tutkimusmenetelmien ja tutkimusprosessin luotettavuus. Kehittämistoiminnassa tiedon käyttökelpoisuus on tärkeää, jolloin myös kokemustietoa voidaan pitää tieteellisen tiedon kanssa yhtenevänä. Kehittämistoiminnassa on tutkimuksellisia piirteitä kuten toiminnan dokumentoinnin ja tutkimuksellisen aineiston tuottaminen. Tutkimuksellisuus tarkoittaa halua arvioida kehittämistoiminnan tavoitteita ja tuloksia. Tutkimuksellisessa kehittämisessä on tarkoitus analysoida ja arvioida toteutettavaa käytännön kehittämisprojektia ja tuottaa tietoa, josta voidaan myös yleisellä tasolla muodostaa mielipiteitä. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on määritelmä, jossa tutkimus palvelee kehittämistä. Tutkimus voi antaa kehittämiselle menetelmiä ja niiden soveltamiseen liittyviä ajattelutapoja. (Toikko & Rantanen 2009, 156 – 157.)

Toikko ja Rantanen (2009) mainitsevat, että kehittämistoiminnassa on tarkoituksenmukaista tuottaa tietoa siitä, voidaanko jotain työmenetelmää pitää hyvänä, jolloin etsitään kehitettävän asian käyttökelpoisuudesta näyttöä. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa on tarkoitus etsiä empiiristä pätevää tietoa toiminnan kehittämiseen. Kehittämistoiminnassa uusi tieto syntyy siinä ympäristössä, jossa toiminta tapahtuu. Tieto syntyy aidossa toimintaympäristössä. Toimintaympäristössä tieto syntyy käytännön toiminnassa ja tarpeesta ratkaista käytännön ongelmia, jolloin käytäntö itse on uuden tiedontuotannon paikka ja ympäristö. (Toikko & Rantanen 2009, 39 – 42.)

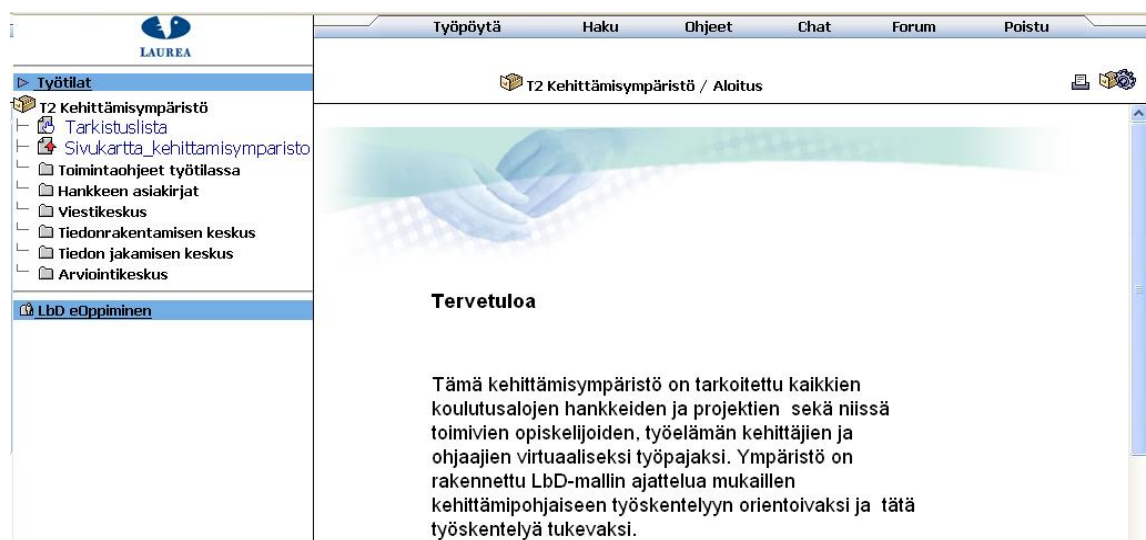
Kehittämistoiminta on sosiaalinen prosessi, jossa ihmiset ovat aktiivisia osallistujia ja vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Osallisuuden merkitystä painotetaan kehittämistoiminnassa. Asiakkaiden, työntekijöiden ja sidosryhmien osallistumisella varmistetaan eri tahojen tarpeiden mahdollisimman hyvä huomioiminen. Osallistuminen on kaksisuuntaista, jossa kehittäjät osallistuvat käytännön toimintaan ja toimijat osallistuvat kehittämiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 89 – 91.)

Anttila (2006) on todennut, että tutkimus ja kehitys ovat sanapari, jonka oletetaan synnyttävän suuria odotuksia ja vuorovaikutusta. Kehittäminen ja kehitys taas sanoina voidaan tulkita erilailta. Kehittäminen on aktiivista, toimintaa edellyttävää ja kehitys on passiivinen, seuraamista edellyttävä sana. Tutkimus ja kehittäminen ovat eri asioita, joihin liittyy käytäntöihin liittyviä kysymyksiä kuten minkälaiset ovat niiden näkemykset kohteesta, toimijoista, tavoitteista ja toimintatavoista. Monessa suhteessa tutkimus ja kehittäminen ovat erilaisia, mutta yhdessä niillä voi kuitenkin yhtymäkohtiakin. (Anttila 2006, 14.)

Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2009) toteavat kehittämisen kuuluvan yrityksissä osana lähes jokaisen työntekijän toimenkuvaan ja tehtäviin. Kehittämistyöllä pyritään luomaan uusia toimintatapoja, menetelmiä, tuotteita ja palveluita. Kehittämistyössä tarvitaan taitoa hankkia tietoa, käyttökelpoisen tiedon hyödyntämistä ja innovaatio-osaamista. Tutkimus ja kehittäminen liittyvät selkeästi toisiinsa ja kehittämistyössä tutkimuksella onkin oma roolinsa. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2009, 11 – 17.)

Ojasalo ym. (2009) erottelevat teoksessa tieteellisen tutkimuksen ja arki ajatteluun perustuvan kehittämisen, joiden välissä on tutkimuksellinen kehittäminen. Tieteellisessä tutkimuksessa olennaista on tutkimusongelma, tutkimuskysymykset ja menetelmät, joilla niihin vastataan. Tutkimuksellinen kehittäminen on organisaation kehittämistarpeista nousevaa ongelmien ratkaisua ja uusien ideoiden tuottamista tuotteiksi ja palveluiksi. Tieteellisen tutkimuksen ja tutkimuksellisen kehittämistyön erona voidaan pitää sitä, että halutaanko uutta teoriaa vai saada aikaan parannusta käytännön toimintaan. Tutkimuksellisuus kehittämistyössä näkyy järjestelmällisyytenä, tiedonhankintana, analyttisyytenä, kriittisyytenä ja uuden tiedon luomisena ja jakamisena. (Ojasalo ym. 2009, 17 – 22.)

Rajalahti, Ahonen ja Ora-Hyytiäinen (2007) esittelevät koulutusmateriaalin kehittämissympäristö-mallityötila opiskelijan työtilana, optimatyötila. Lähtökohtana on soveltaa Learning by Developing (LbD) -toimintamallin ajatusta, kehittämispohjaista oppimista käytännön toiminnan tasolle. Mallityötila on opiskelijoiden, työelämän kehittäjien ja ohjaajien virtuaalinen tiedonrakentamisaika. Kehittämissympäristön mallityötilaan voi tutustua osoitteessa <https://optima.discendum.com/laurea> ja kuvassa 2. (Rajalahti, Ahonen & Ora-Hyytiäinen 2007, 3 – 4.)



Kuva 2: Kehittämissympäristön mallityötila (Rajalahti, Ahonen & Ora-Hyytiäinen 2007, 4.)

Kehittämisympäristö koostuu kuudesta osasta: toimintaohjeet työtilassa, hankkeen asiakirjat, viestikeskus, tiedonrakentamisen keskus, tiedonjakamisen keskus ja arviointikeskus. Työtilaa voi muuntaa ja muokata, lisäämällä ja poistamalla kansioita sekä objekteja hankkeen tarpeiden mukaan. Visuaalista ilmettä voi muokata kuvallisten pohjien ja elementtien avulla. (Rajalahti, Ahonen & Ora-Hyytiäinen 2007, 4.)

3.3 Tutkimusympäristö

Anttila (2006) tulkitsee, että hakusana tutkimus- ja kehittämistoiminta löytyy yleisesti kirjas-tojen käyttämästä asiasanastosta (YSA). Rinnakkaisterminä käytetään sanaa tutkimustoiminta sekä lyhenteitä R&D ja T&K, jotka kuuluvat ryhmiin tiede ja tutkimus. Mainitussa käsitel-tässä kiinnitetään huomiota enemmän tieteelliseen tutkimuskenttään kuin käytännöllisem-pään kehittämistehtävän kenttään. (Anttila 2006, 13.)

Parkin, Austin ja Landsdale (2006) ovat tutkineet raportissaan Research Environments for Higher Education, miten tutkimusympäristöt voisivat olla paremmin suunniteltuja tukeakseen tilassa toimivien henkilöiden toimintoja. Tutkimukseen on osallistunut yliopiston henkilöstöä, tutkijoita ja opiskelijoita Loughboroughin ja Bathin yliopistoista Englannista. Tutkimuksessa esitellään aluksi kaksi tyyppiesimerkkiä tutkimusympäristöistä: yksilöön keskittyvä ja ryhmään keskittyvä tutkimusympäristö. Yksilöön keskittyvä tutkimusympäristö on suunniteltu tukemaan yhden henkilön työn tekemistä. Jokaisella toimijalla on seinällä suojattu oma työtila, erillään muiden toimijoiden katseilta. Ryhmään keskittyvä tutkimusympäristö on suunniteltu yhteisöl-lisiä työtapoja varten. Toimijat jakaantuvat erilaisiin työpisteisiin tekemään töitä. Työpisteet on suunniteltu erilaisten toimintatapojen mukaan, jossa pääpaino on yhdessä tekeminen ja yhteisöllisyys. Joissain ryhmäympäristöissä saattaa olla myös jaetut yksilötyöpisteet, joita kuitenkaan ei ole eristetty muusta toimistotilasta. (Parkin, Austin & Landsdale 2006, 1 – 2.)

Parkin ym. (2006) halusivat tutkimuksellaan selvittää, mikä on tehokkaan työympäristön arvo, sen työtyytyväisyys ja yksilön suorituskky tässä ympäristössä. Yrityksen etuna voivat olla tehokkaat ja viihtyisät työtilat, jotka houkuttelevat uusia työntekijöitä hakeutumaan brändi-tietoiseen design-työpaikkaan. Suunniteltaessa uusia tutkimusympäristöjä on otettava yhä kokonaisvaltaisemmin huomioon nykyaikaiset työtavat, yhteistyömahdollisuudet ja kokous- ja ryhmätyöskentelyalueet. (Parkin ym. 2006, 3 – 4.)

Parkin ym. (2006) tutkivat yksilöön keskittyvää tutkimusympäristöä järjestelmällisellä havain-noinnilla ja omakohtaisella raportoinnilla kohteenaan akateemisesti koulutetut henkilöt. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, mihin asioihin kohdehenkilöt kuluttavat aikaansa työpaikalla ja mikä ovat heidän mielipiteensä nykyisestä työympäristöstä. Toisena tutkimuskohteena olivat

tutkijat: henkilöstö ja opiskelijat. Tutkijoilta kysyttiin, miten he käyttävät ja mitä mieltä he ovat tutkijoiden huoneista. (Parkin ym. 2006, 6 – 11.)

Parkin ym. (2006) tutkivat myös ryhmään keskittyvää tutkimusympäristöä kohteenaan tutkimuskerhopilotit, joissa testataan uusia työympäristömalleja. Pilottikerhojen tutkijoita haasteltiin henkilökohtaisesti, heidän työskentelyään havainnointiin ja heille tehtiin kysely. Tutkijoita pyydettiin kuvaamaan työpäivän aikana tapahtuvaa toimintaa ja miten he käyttävät työpaikan eri palveluita hyödykseen. (Parkin ym. 2006, 12 – 13.)

Parkin ym. (2006) ovat listanneet tutkimuksen johtopäätöksiin asioita, joita tutkijat arvostavat työympäristössään. Tärkeää oli työyhteisön helppo verkostoituminen ja kommunikointi, jolloin voidaan käydä keskustelua vertaisensa kanssa ja saada tukea omalle tutkimustyölle kuitenkin niin, että työympäristössä on mahdollisuus myös yksityisyyteen. Tutkijat kokivat, että ilmastoinnilla, valaistuksella ja hyvällä sisustuksella on tärkeä merkitys viihtyvyyteen. Tutkijat toivoivat tilaa, missä voidaan rentoutua, syödä ja juoda. Tärkeätä oli myös tutkijoiden materiaalien säilyttäminen lähellä työpistettä ja omien muistiinpanojen ja suunnitelmien kiinnittäminen esimerkiksi seinään. (Parkin ym. 2006, 24.)

Tutkimuksessa Parkin ym. (2006) selvittivät myös, mikä on vaikutus, kun vaihdetaan yksilökeskeisestä ympäristöstä ryhmäkeskeiseen työympäristöön. Halu edistää tutkijoiden kommunikaatiota ja yhteistyötä on usein syy siihen, että yhdistetään yksilötyöpisteet yhdeksi ryhmätyöpisteeksi. Avoimet työympäristöt voivat kuitenkin joissain tapauksissa rajoittaa ryhmätyöskentelyä. Tutkijoiden työskentelytapojen vertailussa oli kuitenkin eroja. Toisille sopi hyvin työskentely avotoimistossa, toiset halusivat tehdä työtään rauhassa. Mielipiteet riippuivat usein siitä, mikä tehtävä on milloinkin työ alla ja miten paljon se vaatii keskittymistä. Monien mielestä yhteisten tilojen ongelmana on, että avoin keskustelu johtaa muiden asioiden läpi käymiseen, kuin itse työasian. Tutkimuksessa esitetään avointen työtilojen suunnittelussa määrämittaamista siitä, kuinka usein tilaa käytetään. Samaan avoimeen tilaan voidaan sijoittaa keittiötilat tai edes kahvinkeitto mahdollisuus. Tilan kalusteet tulee olla mukavat. Työpaikan epäviralliset yhteiset alueet on sijoitettava niin, ettei yksilötyötiloissa työskentelevät häiriinny. Yhteisiin tiloihin tuodaan valkotauluja muistiinpanoille. Yhteisten tilojen sisutuksessa on huomioitava, että tehdään paljon pieniä istuinryhmiä kuin pari isoa ryhmää. Yksilötyön tilaratkaisuna oli pilottitutkimuskohteessa suunniteltu varattava tila ”hotdesking”, joka tarjoaa työntekijälle paikan rauhalliseen tutkimushuoneeseen. Järjestelmän hyvinä puolina pidettiin sitä, että töitä tuli tehtyä ahkerammin, kun paikkaa ei voinut pitää kuin varauksen ajan. Samalla myös hyvänä pidettiin sitä, että oli siivottava työpiste päivän jälkeen sekä sitä, että työpiste saattoi vaihtua usein, jolloin jokainen työpäivä muodostui omanlaisekseen. Tutkimuksen loppupohdintana kuitenkin todetaan, että työtilasuunnittelussa on otettava huomioon

työntekijöiden mielipiteet ja työtavat. Yksinkertainen kysely henkilöstön keskuudessa antaa haluttua tietoa yrityksen tulevaisuuden työtilaratkaisuille. (Parkin ym. 2006, 24 – 27.)

3.4 Innovaatioympäristö

Innovaatioympäristö on fyysinen, digitaalinen tai sosiaalinen ympäristö, johon on luotu puitteet innovaatioiden syntymiselle (Rönkä & Orava 2007, 9).

Rilla ja Saarinen (2007) määrittelevät, että yritysten innovaatioympäristöllä tarkoitetaan tahoja, jotka yhdessä ja erikseen toiminnassaan edellyttävät uuden tiedon ja uusien teknologioiden kehittymistä ja levittämistä kuten yliopistoja, ammatillisia oppilaitoksia ja tutkimusorganisaatioita. Näissä instituutioissa muodostuvat myös rakenteelliset ja lainsäädännölliset puitteet, joiden avulla hallitus toteuttaa innovaatiotoimintaa edistävää politiikkaa. Innovaatioympäristö koostuu rakenteista, toimijoista, vuorovaikutussuhteista ja sääädöksistä, jossa yritykset toimivat ja innovoivat. (Rilla & Saarinen 2007, 51.)

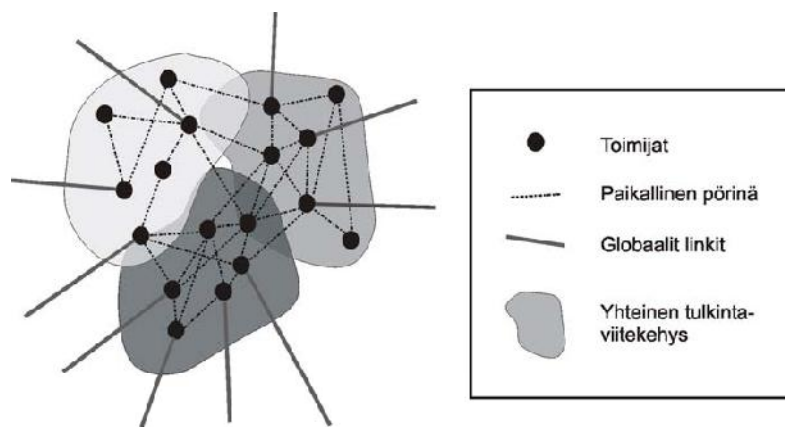
Rakenteet, eri toimijat ja niiden vuorovaikutus eivät riitä ylläpitämään innovaatioympäristöä. Innovaatiokulttuuri, uutta luovat prosessit, maailmanlaajuiset tietokanavat, yhteinen innovaatiotietoisuus ja jaetut tulkinnalliset viitekehykset ovat keskeisiä elementtejä. Innovaatioympäristön tarjoamat puitteet antavat yrityksille luovan alustan innovaatioille. Globalisaation myötä yritysten innovaatioympäristö on laajentunut ja samalla kansainvälistynyt. Tutkimus- ja kehitysinvestoinnit ovat edelleen tärkeitä ja osoituksena yritysten innovaatiokyvystä. Investointien lisäämiseen kannustavat uusien tuotteiden ja palvelujen markkinatarve sekä teknologian kehittyminen. Tutkijoiden tutkimus- ja kehitystietämyksen saatavuus sekä t&k-toimintaa säätelevän lainsäädännön ennakoitavuus vaikuttavat eniten siihen, missä tutkimusta ja tuotekehitystä tullaan tekemään. (Rilla & Saarinen 2007, 51.)

Sotaraudan, Linnamaan ja Suvisen (2003) mukaan innovaatiojärjestelmän käsite on otettu Suomessa käyttöön 1990-luvun alkupuoliskolla. Innovaatiojärjestelmä on taloudellisesti käyttökelpoisen tietämyksen tuottamisen, levittämisen ja käyttöön osallistuvien erilaisten toimijoiden ja näiden välisten vuorovaikutussuhteiden yhteenliittymä. Innovaatiotoiminnassa korostuu ihmisten välinen vuorovaikutus. Innovaatiojärjestelmä muodostaa innovaatioympäristön institutionaalisen rungon ja lähtökohtana on, ettei yritys ole ympäristöstään irrallinen tai erillinen toimija, vaan organisaatio on monin tavoin uppoutunut ympäristöönsä. Innovaatioympäristön syntyyn vaikuttavat alueiden historia ja kulttuuri, tavat organisoitua sekä ajan myötä muotoutuneet käyttäytymismallit. (Sotarauta, Linnamaa & Suvinen 2003, 32 – 33.)

Sotarauta ym. (2003) ovat tulkinneet, että innovaatioympäristöille on tyypillistä verkostomainen yhteistyö. Innovaatioympäristö koostuu monien toimijoiden välisistä heikoista sidoksista,

joissa ei välttämättä ole suoria yhteyksiä toimijoiden välillä. Paikallisella pörinällä (buzz) on merkitystä innovaatioympäristöjen syntymiselle. Aluekehittämiseen liittyen pörinän merkitys ja luonne voidaan tulkita seuraavasti, jossa yhteisöllisesti luodaan uutta tietoa, keskustellaan, vaihdetaan tietoa ja kehitetään uutta. Pelkästään paikallinen pörinä ei synnytä todellista innovaatioympäristöä, vaan innovaatioympäristön tulisi olla avoin ulospäin. Erilaiset globaalit tiedon kanavat ovat keskeisiä innovaatioympäristöjä. (Sotarauta ym. 2003, 33 – 35.)

Edellä esitettyjen näkökulmien mukaan innovaatioympäristö koostuu pääosin neljästä asiasta kuvion 6 mukaisesti: innovaatiojärjestelmästä, pörinästä, globaaleista tiedon kanavista ja paikallisten toimijoiden yhteisistä tulkintakehyksistä.



Kuvio 6: Innovaatioympäristön peruselementit (Sotarauta, Linnamaa ja Suvinen 2003, 35.)

Innovaatioympäristöä keskeisesti kuvaavia piirteitä ovat, että innovaatioympäristöä ei ole mahdollista synnyttää mihin tahansa, vaan se liittyy aina jonkun tietyn klusterin ja siihen liittyvien teknologioiden, palvelujen tai tuotteiden innovaatiotoimintaan. Toimijoiden näkökulmasta innovaatioympäristö on löyhien ja vahvojen sidoksien verkosto, jolla on parhaimmillaan paikallisia, kansallisia ja globaaleja ulottuvuuksia. Pörinän syntymiseen tarvitaan toimijoiden välisiä heikkoja ja vahvoja sidoksia. Innovaatioympäristö synnyttää oivalluksia ja synergiaa sekä henkilökohtaisia ja organisaatiokohtaisia oppimisprosesseja. Innovaatioympäristön toimintamallit, kulttuuri ja käytännöt syntyvät paikallisissa verkostoissa, mutta ne saavat vaikutteita ympäröivästä maailmasta. (Sotarauta ym. 2003, 35- 36.)

Stähle, Sotarauta ja Pöyhönen (2004) tulkitsevat, että innovaatioympäristöille ovat tietoisien kehittämistoiminnan lisäksi ominaisia avoimet prosessit, joissa on mukana tietämättömyys, epäselvyys, hämmennys ja väärinymmärrykset. Näiden avulla voidaan tehdä mahdolliseksi oppiminen ja uusien asioiden tutkiskelu sekä ne ovat tärkeitä pörinän, inspiraation ja innovaation lähteitä. Innovaatioympäristöjen kehittämistä ei voi hallita ulkopuolelta, vaan johtajuus toteutuu erilaisten toimijoiden ja intressien yhteisvaikutuksena. Johtajuus on usein jaettava, koska yhdelläkään ihmisellä tai organisaatiolla ei ole yksinään valtaa johtaa kehittämis-

toimintaa. Jaettu johtajuus tarkoittaa sitä, että useat toimijat yhdessä suuntaavat kehittämistoimintaa ja vaikuttavat muihin toimijoihin. Innovaatioympäristöjen kehittämisessä käytetään paljon aikaa sen pohtimiseen, miten keskeiset ihmiset ja organisaatiot saataisiin mukaan sekä yhteisen että oman innovaatioympäristönsä kehittämiseen ja innostumaan siitä aidosti. Tärkeätä onnistumiselle on, että toimijoille annetaan mahdollisuus toimia omista lähtökohdistaan ja toteuttaa kehittämisprosessissa itselleen tärkeitä tavoitteita. Yritykset, yliopistot, ammattikorkeakoulut ja muut innovaatioympäristöjen tärkeät tahot voivat olla osa vuorovaikutteista kehittämisprosessia ja siten myös osa jaettua johtajuutta. Innovaatioympäristöjen kehittäminen tapahtuu aina jaetun johtajuuden keinoin (Ståhle, Sotarauta & Pöyhönen 2004, 18 – 19).

Innovaatio tarkoittaa kaupallisesti tai yhteiskunnallisesti uudella tavalla hyödynnettyä tietoa ja osaamista. Innovaatioita ovat teknologiset innovaatiot, prosessi-innovaatiot, tuotekonseptit, liiketoimintainnovaatiot ja yhteiskunnalliset eli sosiaaliset innovaatiot. (Rönkä & Orava 2007, 9.) Rogers (2003) määrittelee innovaation ideaksi, käytännöksi tai esineeksi, jota pidetään uutena. Innovaation ei tarvitse olla upouusi, mutta olennaista on, että se koetaan uutena. Innovaatioksi voidaan kutsua ideaa, käytäntöä tai esinettä, jonka olemassaolosta on tiedetty jo aiemmin, mutta josta ei ole vielä mielipidettä. (Rogers 2003, 12.)

Ståhle ym. (2004) tulkitsevat innovaation tuotteeseen, palveluun tai muuhun toimintaan liittyväksi uudistukseksi, jolla on arvoa kilpailutilanteessa. Innovaatioon sisältyy aina käytännön toimintaa, joka ei vain ole ajatustason ilmiö. Innovaatio = uusi idea + toteutus + arvon luominen. Innovaatiot ovat uudenlaisia tuotteita, palveluita, toimintamalleja, organisointitapoja tai strategisia lähestymistapoja. Sosiaaliset innovaatiot ovat yhteisöllisiin ongelmiin tuotettuja uudenlaisia ratkaisuja kuten isyysloma, vanhusten turvapuhelimet ja maksuton kouluruokailu. (Ståhle ym. 2004, 11.)

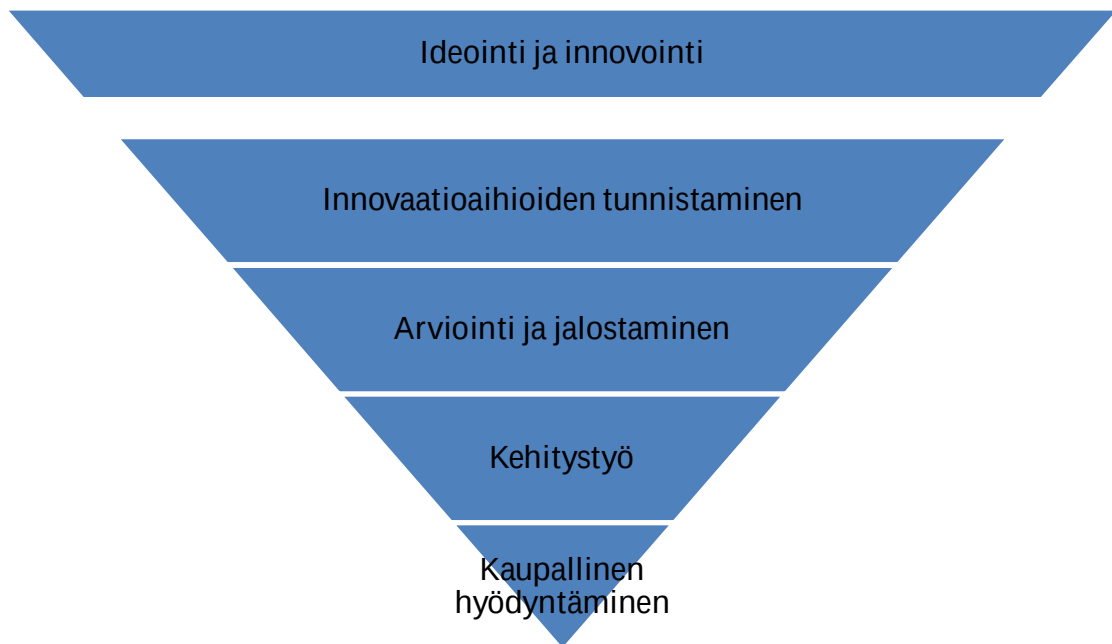
Ojasalo ym. (2009) määrittelevät innovaatioiden tuottamisen ominaispiirteiksi sen, etteivät innovaatiot synny vain tutkimus- ja tuotekehitysosastoilla, vaan lähinnä oikeassa elämässä ja oikeiden ihmisten tarpeista. Innovaatiot alkavat usein ihmisten keskusteluista, joissa ajatukset kohtaavat. Innovaatiolla tarkoitetaan uutta tuotetta, palvelua, prosessia tai toimintamallia, jolla tuotetaan taloudellista tai muuta hyötyä. Innovaatioprosessilla tarkoitetaan vaiheita, jossa kehitystyön tuloksesta tulee kaupallinen tuote/palvelu. Prosessin vaiheet ovat tiedon hankinta, ideoiden tuottaminen, ideoiden arviointi ja seulonta, konseptointi ja kaupallistaminen. (Ojasalo ym. 2009, 71 – 72.)

Rillan ja Saarisen (2007) Tekesille tekemän suomalaisten yritysten innovaatiotoimintaan kohdistuvasta tutkimushankkeesta nousi esille viisi huomiota innovaatiotoiminnasta. Innovaatiot ovat ainutlaatuisia eikä ole olemassa yhtä kaavaa, jota voisi käyttää hyödyksi. Innovaatioiden

syntyy tarvitaan innostuneita ihmisiä, jotka vievät innovaatioprosessia eteenpäin. Tuotteen ei tarvitse olla loppuun asti viimeistelty, kun se kaupallistetaan. Innovaatioprosessiin sisältyy myös muutakin kuin tuotteen kehitys kuten verkostoituminen, markkinointi, huollon ja palvelun liittäminen innovaatioon sekä jatkuva kehitystyö. Innovaatiosta ei tule koskaan valmista. (Rilla ja Saarinen 2007, 72.) Tulevaisuudessa asiakkaat ovat mukana innovaatioiden tuottamisessa, jossa kuluttajat otetaan mukaan kehitystyöhön. Yritysten resurssit ovat rajalliset, jolloin on parempi verkostoitua asiakkaiden ja kilpailijoiden kanssa. (Ojasalo ym. 2009, 77.)

Laurean tutkimus- ja kehitystyön strategian 2009 – 2012 (2008) mukaan innovaatioiden ja osaamisen hyödyntämisen tavoitteena on osaamisen kaupallistaminen. Tämä tapahtuu synnyttämällä uusia t&k-työn tuloksiin perustuvia kasvuyrityksiä metropolialueelle sekä lisensoimalla tai myymällä oikeuksia ja osaamista. Edelleen tavoitteena on Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden työllistyminen sekä uudistavan ja kehittävän työvoiman aikaansaaminen. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2008, 19.)

Laurean tutkimus- ja kehitystyön strategia 2009 – 2012 (2008) kuvaa innovointia seuraavan järjestelmän mukaisesti. Ideoinnissa ja innovoinnissa keskistä on jättää tilaa luovalla ideoinnille ja jopa sattumalle. Ideat syntyvät ja jalostuvat ihmisten välisissä kontakteissa. Keskeistä on luovuus, innostus, usko tekemiseen sekä motivaatio ja halu saada aikaan jotain uutta. Toimintaympäristön muutoksen paine vaikuttaa uusien ideoiden ja innovaatioiden syntyyn. Innovaatioaihioiden tunnistamisessa pyritään löytämään tehokkaasti ne innovaatiot, jotka kannattaa viedä eteenpäin kaupallistamis-/hyödyntämisprosessissa. Arviointi ja jalostamisvaiheessa on arvioitava realistisesti kaupallistamispotentiaali. Innovaatioiden kehittämistyössä keskeisiä tekijöitä ovat t&k-menetelmien ja kehittävän kohteen sisällön syvä osaaminen. Kaupallisessa hyödyntämisessä edellytetään, että opiskelijoille ja muille asiantuntijoille tarjotaan riittävästi mahdollisuuksia kohtaamisille, luovalle ideoinnille ja innovoinnille. Innovaatioaihioiden tunnistaminen on systemaattista ja jatkuvaa, jotta alla kuvatun (kuvio 7) suppilomallin mukaisesti innovaatioiden arviointi-, jalostamis- ja varsinaisessa kaupallistamisvaiheessa olisi koko ajan kehitystyön kohteena olevia kaupallistamishankkeita. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2008, 19 – 20.)



Kuvio 7: Suppilomalli innovaatio-osaamisen vaiheista (Laurea-ammattikorkeakoulu 2008, 19 – 20.)

Saarinen, Rilla, Loikkanen, Oksanen ja Alasaarela (2006) ovat julkaisseet tutkimuksen innovaatioympäristöistä tänään ja huomenna. VTT:n julkaisussa on selvitetty yritysjohtajien mielipiteitä Suomen t&k-ympäristön nykyisestä tilasta ja tulevaisuudesta. Tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa siitä, miten Suomi selviää globalisaation haasteista. Tutkimuksen vastajiksi valittiin toimitusjohtajia liikevaihdoiltaan suurimmista suomalaisista yrityksistä (50) ja kansainvälistyvistä innovatiivisista pk-yrityksistä (160). Vastausprosentti oli 49. Selvitys tehtiin yhteistyössä Zef Solutions Oy:n kanssa 29.12.2005.10.1.2006. (Saarinen, Rilla, Loikkanen, Oksanen & Alasaarela 2006, 8.)

Julkaisussa Saarinen ym. (2006) toimitusjohtajilta kysyttiin arviota sosiaalisten, teknologisten, taloudellisten ja poliittisten tekijöiden tärkeydestä innovaatioympäristössä. Sosiaaliset tekijät käsittävät arvion saatavissa olevasta kyvykkästä ja ammattitaitoisesta henkilöstöstä, ali-hankkija- ja yrittäjyyskulttuurista. Vastaajilta kysyttiin mielipidettä teknologisista tekijöistä kuten tekniikan voimavaroista ja teknologian kehittämisen ennustamisesta. Taloudelliset tekijät käsittivät tutkimuksessa riskirahoituksen olemassa olon ja yksityisen oikeudet sijoittamiseen kuten myös henkilökohtaiset kustannukset. Poliittisista tekijöistä toimitusjohtajilta pyydettiin heidän mielipiteensä siitä, miten ennustetaan verotuksen, teknologian ja innovaatioiden lainsäädäntöä yrityksen toiminataympäristössä. (Saarinen ym. 2006, 30.)

Saarisen ym. (2006) mukaan merkittäväksi nousi suomalaisten yritysten tutkimus- ja kehitystyön investointien jakaantuminen Suomen ja ulkomaiden välillä. Tutkimuksen mukaan suomalaisten yritysten t&k-investoinneista 56 prosenttia päättyy tänä päivänä kotimaahan, mutta kuuden vuoden päästä osuus on enää vain 46 prosenttia. Toisena tärkeänä löytönä tutkimuksessa oli toimitusjohtajien aika negatiivinen havainto, jossa kotimaan kehittämistyötä epäiltiin, kun taas ulkomaan kehittämistyötä kuvailtiin tulevaisuuden näkymiltään paremmaksi. Näin ollen kysely nostaa kysymyksen: minkälainen vaikutus edellä mainituilla tekijöillä on vaihdettaessa tutkimus- ja kehittämisinvestoinnit Suomesta muihin maihin? (Saarinen ym. 2006, 30.)

3.5 Living Lab -ympäristö

Living Lab on aito elämisen ympäristö, joka on alustana innovaatiokäyttöön. Living Labin ytimenä on tuotteen tai palvelun loppukäyttäjä aidossa käyttötilanteessa. Tuotteiden ja palveluiden tarjoajat sekä mahdolliset kehittäjät tukevat loppukäyttäjän pyrkimyksiä tuoda esille tuotteen tai palvelun käyttöön liittyviä ideoita ja ajatuksia - innovaatioita. (Rönkä & Orava 2007, 9.)

Kun teknologian testaamisen rinnalla aloitettiin palvelun tai tuotteen monitasoinen validointi aidossa käyttäjäympäristössä, syntyi termi Living Lab. Living Labien isänä ja kehittäjänä pidetään professori William Mitchell'ia (MIT Media Lab ja School of Architecture), joka käytti Living Lab -termiä USA:ssa 1990-luvulla kuvatessaan lähinnä asumisen tutkimuslaboratoriota. Hänen mukaansa käyttäjäkeskeisten tutkimusmenetelmien avulla aidossa kotiympäristöissä (Living Lab) voidaan hyvin tunnistaa piileviäkin tarpeita, rakentaa prototyyppkejä, arvioida ja vahvistaa moniulotteisia ratkaisuja, joita tarvittiin yhä enemmän muuttuvissa elämisen ympäristöissä. Toiminnan ensivaiheessa piilotetut sensorit mittasivat MIT:n kampus-alueella asukkaiden arkikäyttäytymistä. (Rönkä & Orava 2007, 19.)

Oravan (2009) mukaan Suomeen Living Lab -ajattelu rantautui 2000-luvun alkupuolella, ja silloin sen määritelmää muokattiin tarkoittamaan kaikkea käyttäjälähtöistä t&k&i-toimintaa aidossa käyttötilanteissa kuin vain asumisessa. Suomen kansallisessa innovaatiostrategiassa Living Labeihin viitataan yhtenä uutena innovaatiotoiminnan muotona ja vuorovaikutusympäristönä, jonka hyödyntämiseen ja kehittämiseen on kiinnitettävä huomiota. Vuosien saatossa Living Lab -toiminta on saanut lukuisia ilmenemismuotoja ja tulkintoja, joista osa on hyvinkin erilaisia ja poikkeavia yleisesti määritellyn Living Lab -toiminnan näkökulmasta. Tämä puolestaan on johtanut tilanteeseen, jossa Living Lab -termin nimissä toimii hyvin erilaisia toimijoita ja toteutetaan hyvin erilaisia toimintamalleja. Tällainen toiminta ei tule edesauttamaan yhtenäisen Living Lab -toiminnan ja ymmärryksen muodostumista millään tasolla. (Orava 2009, 10 – 11.)

Living Labin määritelmä Oravan (2009) mukaan voidaan tiivistää sisältämään neljä ydinelementtiä (kuvio 8), joiden pohjalta kukin Living Lab -toimija voi luoda oman tulkintansa ja käytännön Living Lab -toimintamallinsa.



Kuvio 8: Living Labin neljä ydinelementtiä (Orava 2009, 11.)

Käyttäjälähtöisyys tarkoittaa käyttäjän osallistamista ja osallistumista (empowerment) aktiivisesti t&k&i-toimintaan. Tällöin käyttäjä ei ole enää passiivinen seurannan ja tarkkailun kohde eli objekti, vaan aktiivinen ja mahdollisuuksien mukaan myös tasa-arvoinen toimija eli subjekti muiden Living Lab -toimijoiden kanssa. (Orava 2009, 11.)

Avoin innovaatio lähtee siitä, että nykypäivän moniulotteisessa ja globaalissa maailmassa organisaatiot eivät voi tukeutua ainoastaan omaan t&k&i-toimintaan. Avoimen innovaation teorian mukaisesti omat ”ylimääräiset” ideat annetaan muiden ekosysteemin toimijoiden käyttöön. Living Lab -toiminnassa caseissa kerättävä liikesalaisuuden alainen data ei luonnollisestikaan ole kaikkien vapaasti hyödynnettävissä, vaan avoin innovaatio koskee varsinaista Living Lab -toimintaa ja siihen liittyviä oppeja sekä parhaita käytäntöjä. (Orava 2009, 11 - 12.)

Ekosysteemi on mukana olevien toimijoiden muodostama yhteistyöverkosto. Eri Living Lab -ekosysteemit voivat olla organisoituneet hyvin eri tavoin. Jotkut ekosysteemit ovat hyvin formaaleja, kun taas toiset ovat hyvinkin löyhiä verkostoja, joihin voi liittyä ja poistua helposti. Living Lab -casea toteutettaessa ekosysteemistä tunnistetaan ne toimijat, joilla on juuri oikeat menetelmät, työkalut ja sopivat henkilö- sekä aikaresurssit käytettävissä casen onnistu-neeksi toteuttamiseksi. Näiden välille muodostuu casen ajaksi ns. ad hoc -ekosysteemi, joka lakkaa toimimasta casen päätyttyä. Living Lab -ekosysteemi on monia erilaisiakin osapuolia osallistava työskentelytapa, jossa on mukana niin käyttäjiä (loppukäyttäjä, asukas, kansalainen, työntekijä, opiskelija, vierailija, turisti jne.), tutkijoita, asiantuntijoita, yrityksiä kuin julkisia toimijoitakin. Tämä puolestaan luo omat erityishaasteensa Living Lab -ekosysteemin

toiminnalle ja hallinnoinnille, sillä kullakin osapuolella on omat tapansa toimia, jolloin niiden sovittaminen yhteistoimintaan voi olla haastavaa. (Orava 2009, 12.)

Tosielämän ympäristö on se ympäristö, jossa Living Lab -case varsinaisesti toteutetaan eli ympäristö, jossa käyttäjä käyttää tuotetta tai palvelua osana omaa normaalia arkeaan. Living Lab -määritelmän mukaisesti se on käyttäjän oma arkiympäristö eikä steriili laboratorioympäristö, joka olisi rakennettu vain testausta varten. Testausympäristö voi kuitenkin olla käyttäjän arkeen rakennettu kehitys- ja testausympäristö, kuten mobiili-TV:n toinen testivaihe, jossa Helsingin keskustaan (aito arkiympäristö) tuotiin muutamia mobiili-TV-lähettämiä (rakennettu testausympäristö). Tämä tuo puolestaan omat haasteensa hyödynnettävien menetelmien ja työkalujen käyttämiseen ja datan keräämiseen. (Orava 2009, 12.)

Living Lab -toiminta Oravan (2009) mukaan on yllä olevan Living Lab -määritelmän mukaisen toiminnan toteuttamista. Käytännössä se tarkoittaa toimintaa, jossa tuotteiden ja palveluiden käyttäjä osallistuu niiden tutkimukseen, kehitykseen ja innovointiin (= uusien tuotteiden, palveluiden ja toimintamallien kehittämistä) omassa arjessaan osana monitoimijaverkostoa eli ekosysteemiä ja toiminnan Living Lab -osaamiseen liittyvät opit ovat kaikkien ekosysteemin toimijoiden käytettävissä. Living Lab -toiminnassa mukana olevat toimijat ovat joko käyttäjiä, hyödyntäjiä, kehittäjiä, mahdollistajia tai varsinaisia Living Labeja. Käyttäjät; Arkipäivän käyttäjiä, jotka ovat opiskelijat, opettajat, sidosryhmien edustajat ja yritysten edustajat. Kehittäjät; Henkilöt tai ryhmä, jotka tarjoavat menetelmiään, työkalujaan ja resurssejaan. Hyödyntäjät; Haluavat kehittää omia tuotteitaan tai palveluitaan käyttäjälähtöisesti. Mahdollistajat; Luovat yleisen infrastruktuurin ja käytänteet. (Orava 2009, 12 – 13.)

Alankomaissa on Living Lab -menetelmillä toimiva ravintola (The Restaurant of the Future 2010), jossa ravitsemisalan yritykset voivat tehdä käyttäjätutkimusta. Ravintola on ympäristö, jossa käyttäjätietoa tutkitaan havainnointitekniikan avulla. Ravintola koostuu kahdesta osasta; yritysraivintolasta ja Sensory Consumer Research Labista. Yritysraivintola on avoinna kaikelle yleisölle. Rekisteröimällä tietonsa asiakas hyväksyy tutkimisen, havainnoinnin ja kuvaamisen. Tutkimuslaboratorio on tarkoitettu yrityksille, jotka voivat tulla arvioimaan tuotteen/palveluidensa käytettävyyttä erilaisissa olosuhteissa. Tutkimuslaboratorion palvelut on jaettu neljään osaan, jossa Innovation Lab tutkii elintarvikeinnovaatioita, Sensory Lab tekee paneelitutkimusta, Mood Rooms testaa ympäristön vaikutusta syömis- ja juomiskäyttäytymiseen ja Psychophysical Lab on psykofyysinen laboratorio. Ravintola on yhteistyöhanke, jossa on mukana Wageningen Universityn tutkijat, catering-yritys Sodexo, ammatillinen toimittajaryhmä Kampri sekä Noldus. Käyttäjätutkimus perustuu tekniikkaan kuten tietokone- ja videoteknologiat (kuten Observer XT visualisointi ja analysointi), kamerat ja mikrofoniit (tekniikka Noldukselta). Tutkijat johtavat kuluttajatutkimusta/käytettävyydestä. Restaurant of the Future tarjoaa mahdollisuuden testata uusia elintarvikkeita, uusia hankintoja (esim. uunit),

käynnistää uusia valmistusmenetelmiä, tutkia valmistusmenetelmien muutosten vaikutuksia ja toteuttaa uusia maksujärjestelmiä. Yritykset voivat hyödyntää Restaurant of the Future:a prototyyppien testaukseen ja alan uusien tekniikoiden käyttöön. (Restaurant of the Future 2010.)

VTT avaa kesäkuussa 2010 Lempäälän Ideaparkissa VTT Ihme -tilan, jossa se kehittää uusia elämyksellisiä vapaa-ajan palveluita yritysten ja kuluttajien kanssa. Tila on ennen kaikkea yhteissuunnittelutila uusille UBI-teknologiaan eli jokapaikan tietotekniikkaan perustuville palveluille. VTT Ihme -tilassa keskitytään käyttöliittymäratkaisujen ja uudenlaisten palvelusisältöjen esittelyyn ja kehittämiseen. Se tarjoaa yrityksille ja kuluttajille mahdollisuuden osallistua palvelujen suunnitteluprosessiin. Tilassa kehitetään uusia käyttöliittymäratkaisuja, virtuaaliympäristöjä ja kokeillaan sisältöjen erilaisia virtualisointiratkaisuja. Tila antaa mahdollisuuden sovittaa virtuaalinen ja fyysinen tila yhteen niin, että se palvelee hyvin suunnittelijoita ja käyttäjiä. 61 neliön kokoisessa tilassa kävijä voi muun muassa pelata virtuaalisia pelejä tai kokea esteettisiä elämyksiä paineanturilattialla. Tilassa voi myös tutustua virtuaalisesti erilaisiin matkakohteisiin. Suunnitteilla on myös, että kävijät voivat kokea siellä yhden Shanghaiin maailmannäyttelyssä esillä olevista demonstraatioista. VTT Ihme -tila toimii Ideaparkissa IHME-tutkimusprojektin kehitystilana 15.8.2010 asti. Projektin tärkein tavoite on kehittää menetelmiä, joilla voidaan nopeasti testata ja esitellä UBI-ideoita sekä kehittää niitä edelleen. IHME-projektissa ovat VTT:n lisäksi mukana Ideapark Koy, Luova Tampere, Aurinkomatkat, Neuroagent, Lempäälän kehitys, Nokia, ja Tekes. (VTT avaa tulevaisuuden teknologioiden ja sovelluksen kehittämisympäristön Lempäälän Ideaparkissa 2010.)

Living Lab -ajattelussa on alun perin ollut esillä teknologiset tuotekehitys- ja tutkimusmenetelmät ja niiden kehittämisen teemat, joita myös sovelletaan ammattikorkeakoulun pedagogiseen ja toiminnalliseen kehittämiseen. Pyrkimyksenä on kouluttaa opiskelijoista oman alansa asiantuntijoita ja t&k-osaajia yrityksiin ja palveluiden tuottajaksi omalle toiminta-alueelleen. Living Lab -mallissa yhteistyössä koulun ulkopuoliset yritykset ja muut maksavat asiakkaat voivat fyysisesti kokeilla ja kehittää palveluita opettajien, tutkijoiden ja opiskelijoiden kanssa. Tavoitteena on antaa opiskelijoille aitoja työelämän haasteita ja kehittämisprojekteja, joissa mukana ovat myös lopputuotteen käyttäjät. Toimintatapa hyödyntää opiskelijaa, joka saa hyödyllisiä työelämäkontaktia ja uutta ammatillista osaamista. Yritykset saavat ratkaisun ja käyttäjät parempia tuotteita ja palveluita. (Salo, Haapala & Niskanen 2008, 1 - 6.)

Laurean tapa integroida ammattikorkeakoulun kolme tehtävää – opetus, t&k-toiminta ja aluekehitys luo kestävän ja luontevan lähtökohdan toimia käyttäjävetoisesti, inhimillisten tarpeiden ja arvojen pohjalta. LbD:hen perustuva innovaatioprosessi mahdollistaa vahvan vuorovaikutuksen loppukäyttäjien, yritysten ja muiden sidosryhmien kanssa erilaisissa t&k-projekteissa. Lisäksi Laurean erilaiset kehittämisympäristöt, kuten BarLaurea Leppävaarassa,

Well Life Center Otaniemessä ja User Driven Innovation Centre Keravalla sekä Laurean aktiivinen rooli asuin- ja yritysalueiden kehittäjänä koko metropolialueella tekevät Laureasta vahvan Living Lab -toimijan. (Tiljander 2009, 5.)

Opiskelijoille Living Lab -lähestymistapa tarjoaa hyvän tilaisuuden olla kehittämässä uudenlaista innovaatiotoiminnan kulttuuria. Aidoissa ja autenttisissa ympäristöissä, Living Labeissa, asiakkaat ovat alusta asti mukana viemässä innovaatioprosessia eteenpäin yhdessä opiskelijoiden, yritysten ja asiantuntijoiden kanssa. Tämä mahdollistaa opiskelijoille syvällisemmän ja käytännönläheisemmän osaamisen myös kestävän kehityksen ja ihmisten hyvinvoinnin edistämisen näkökulmista. (Tiljander 2009, 5.)

Laurea (Laurea Living Labs network) hyväksyttiin 17. lokakuuta 2007 jäseneksi syksyllä 2006 perustettuun, eurooppalaiseen Living Lab -verkostoon; European Networks of Living Labs (ENoLL) -systeemiin, johon kuuluu tällä hetkellä 51 erityyppistä Living Labia ympäri Eurooppaa. ENoLL on Suomen EU-puheenjohtajuuskaudella 2006 lanseerattu Euroopan laajuinen Living Lab -verkosto. BarLaurea on yksi Laurean toimivista Living Labeista ja osana European Networks of Living Labs (ENoLL) -systeemiä. (Schumacher & Niitamo 2008, 39.)

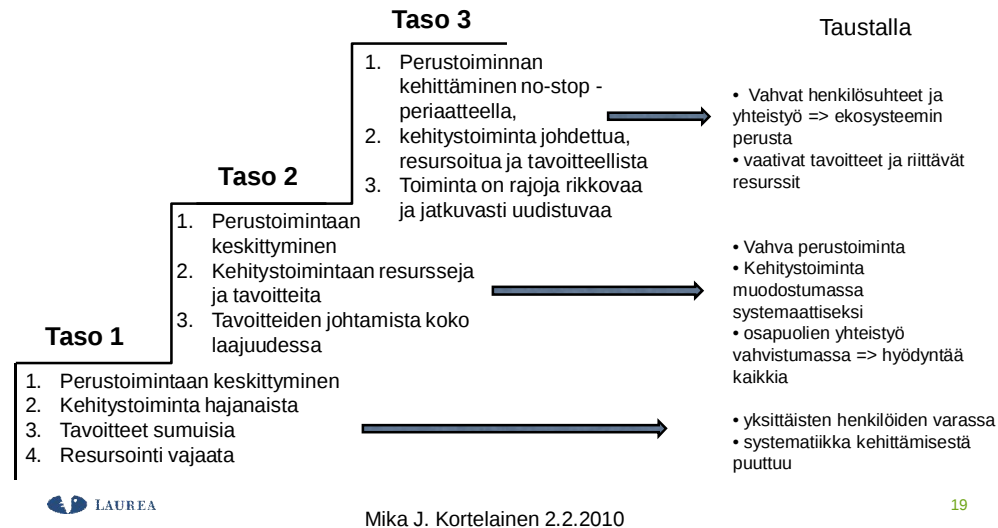
Tämän verkoston tuomat hyödyt ovat merkittävät Laurealle ja sen kumppaniverkostolle. Se tuo mahdollisuuden benchmarkata ja vaihtaa hyväksi havaittuja käytänteitä sekä kehittää yhdessä Living Lab -toimintamalleja, menetelmiä ja välineitä. Verkoston kautta löytyvät myös potentiaaliset yhteistyökumppanit käyttäjäyhteisöineen erilaisiin t&k-hankkeisiin. Laurean kumppanuusyrityksille se on luonteva kanava verkostoitua ja sijoittua kansainvälisille markkinoille. (Tiljander 2009, 5.)

BarLaurea Leppävaarassa on Laurean ensimmäinen varsinainen Living Lab. BarLaurea on toimiva ravitsemispalveluiden kehittämiskeskus, jossa käy päivittäin yli 900 asiakasta. BarLaureassa tehdään jatkuvaa tutkimus- ja tuotekehitystyötä yhteistyössä yritysten kanssa ja kerätään samalla toimialaan liittyvää informaatiota. (Tiljander 2009, 5.)

Kortelainen (2010) on kuvannut kuviossa 9 BarLaurean Living Lab -toimintaa kolmitasoisina portaina.



"BarLaurean portaat"

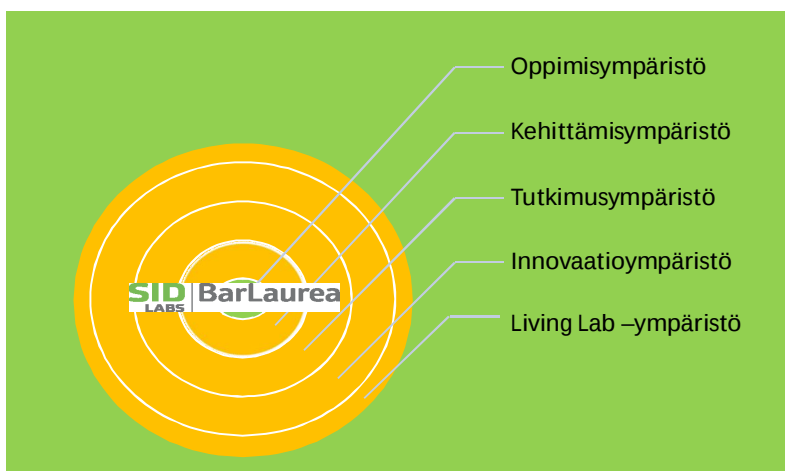


Kuvio 9: BarLaurean Living Lab -portaat (Kortelainen 2010, 19.)

Kuviossa 9 esitetään tasolla 1 nykyistä Living Lab -toimintaa. Tasolla 2 on tarkoitus suunnitelmallisesti kehittää Living Lab -toimintaa kohti tavoitteita. Tasolla 3 toiminta BarLaurean toiminta on Living Labiin perustuvaa kehittämistä yhdessä muiden sidosryhmien kanssa.

3.6 Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys

Seuraavassa kuviossa 10 esitellään opinnäytetyön teoreettinen vastaus.



Kuvio 10: Erilaiset t&k&i-ympäristöt BarLaureassa

Opinnäytetyössä erilaisten t&k&i-ympäristöjen teorioiden pohjalta on selvitetty niihin liittyvät erilaiset tavoitteet ja menetelmät. Opinnäytetyön empiirisen aineiston hankintaa varten on laadittu seuraava taulukko 7 tukemaan opinnäytetyön selkeää etenemistä. Taulukkoon on kuvattu eri ympäristöjen teorialähtöiset määritelmät. Taulukossa esiintyvät muuttujat siirretään lauseentäydennystekniikalla tehtävään aineiston hankintaosioon.

Oppimis-ympäristö	Oppimisympäristö tukee opiskelijan kasvua ja oppimista sekä tarjoaa kiinnostavia haasteita ja ongelmia, joilla tuetaan opiskelijan oppimismotivaatiota ja uteliaisuutta ja edistetään hänen aktiivisuuttaan, itseohjautuvuuttaan ja luovuuttaan. Oppimisympäristön tulee ohjata opiskelijaa asettamaan omia tavoitteitaan ja arvioimaan omaa toimintaansa. Opiskelijalle on annettava mahdollisuus osallistua oppimisympäristönsä rakentamiseen ja kehittämiseen. Oppimisympäristö tukee myös opettajan ja opiskelijan välisiä sekä opiskelijoiden keskinäistä vuorovaikutusta. Tavoitteena on avoin, rohkaiseva, kiireetön ja myönteinen ilmapiiri, joka mahdollistaa uuden tiedon luomisen, kehittämisen ja vuorovaikutuksen ja jonka ylläpitämisestä vastuu kuuluu sekä opettajalle että opiskelijoille.
	Tavoite: Opiskelijat saavat tehdä opintonsa autenttisissa työelämälähtöisissä tiloissa ja projekteissa, jossa tapahtuu kehittämällä oppimista. Oppimisympäristön tavoitteena on tukea oppimistulosten syntymistä, ja myös mahdollistaa uuden tiedon luomista, kehittämistä ja vuorovaikutusta.
	Menetelmät: Kehittämislaboratoriot, integratiiviset oppimisympäristöt, autenttiset oppimisympäristöt, verkkoympäristöt, osallistavat oppimisympäristöt
Kehittämisympäristö	Kehittämisympäristö on kehittämistoiminnan alusta, jossa uusi tieto syntyy ja toiminta tapahtuu. Tieto syntyy aidossa toimintaympäristössä. Toimintaympäristössä tieto syntyy käytännön toiminnassa ja tarpeesta ratkaista käytännön ongelmia, jolloin käytäntö itse on uuden tiedontuotannon paikka ja ympäristö. Kehittämistyöllä pyritään luomaan uusia toimintatapoja, menetelmiä, tuotteita ja palveluita.
	Tavoite: Tarvitaan hyödylliset työkalut toimintaympäristön kehittämiseen. Tavoitteena on systemaattinen kehittämistoiminta, jolla pyritään tiedontuotantoon. Hankkeet ja projektit ovat kaikille esillä.
	Menetelmät: Muodostuu kehittämisprosessista, tiedontuotannosta ja toimijoiden osallistumisesta ja vuorovaikutuksesta. Kehittäminen on käytännön toimintaa, jossa tarve ratkaista käytännön ongelmia. Tarvitaan taitoa hankkia tietoa, tiedon hyödyntämistä ja innovaatio-osaamista.
Tutkimusympäristö	Tutkimusympäristö on työtilana joko yksilöön keskittyvä, jossa tutkimusympäristö on suunniteltu tukemaan yhden henkilön työn tekemistä tai ryhmään

	keskittyvä tutkimusympäristö, jossa tutkimusympäristö on suunniteltu yhteisöllisiä työtapoja varten, jossa pääpaino on yhdessä tekeminen ja yhteisöllisyys. Tutkimustyön erona kehittämistyölle on, että tutkimuksessa vastaan tutkiskymykseen tutkimusmenetelmiä käyttäen. Tutkimus voi antaa kehittämiselle menetelmiä ja niiden soveltamiseen liittyviä ajattelutapoja. Tieteellisessä tutkimuksessa olennaista on tutkimusongelma, tutkimuskysymykset ja menetelmät, joilla niihin vastataan. Tieteellisen tutkimuksen ja tutkimuksellisen kehittämistyön erona voidaan pitää sitä, halutaanko uutta teoriaa vai saada aikaan parannusta käytännön toimintaan.
	Tavoite: Toiminnan suunnittelua erilaisten projektien onnistumiselle
	Menetelmät: Yksilöön keskittyvä ympäristö, ryhmään keskittyvä ympäristö
Innovaatioympäristö	Innovaatioympäristöä keskeisesti kuvaava piirre on, että siihen liittyy aina teknologioiden, palvelujen tai tuotteiden innovaatiotoimintaa. Innovaatioympäristö synnyttää oivalluksia ja synergiaa sekä henkilökohtaisia ja organisaatiokohtaisia oppimisprosesseja. Innovaatioympäristöille ovat tietoisien kehittämistoiminnan lisäksi ominaisia avoimet prosessit, joissa on mukana tietämättömyys, epäselvyys, hämmennys ja väärinymmärrykset, joiden avulla voidaan tehdä mahdolliseksi oppiminen ja uusien asioiden tutkiskelu. Tärkeätä onnistumiselle on, että toimijoille annetaan mahdollisuus toimia omista lähtökohdistaan ja toteuttaa kehittämisprosessissa itselleen tärkeitä tavoitteita.
	Tavoite: Osaamisen kaupallistamista, investointien keskittämistä Suomeen
	Menetelmät: Innovaatio-osaamisen suppilomalli, innovaatioiden mahdollistaminen yrityksissä
Living Lab-ympäristö	Living Lab on käyttäjälähtöinen avoimen innovaation ekosysteemi tosielämän ympäristössä, jossa käyttäjät, kehittäjät, mahdollistajat ja hyödyntäjät yhdistävät voimansa kehittääkseen uusia tuotteita tai palveluita. Living Labin ytimenä on tuotteen tai palvelun loppukäyttäjä aidossa käyttötilanteessa. Tuotteiden ja palveluiden tarjoajat sekä mahdolliset kehittäjät tukevat loppukäyttäjän pyrkimyksiä tuoda esille tuotteen tai palvelun käyttöön liittyviä ideoita ja ajatuksia - innovaatioita.
	Tavoite: Luodaan käyttäjälähtöisiä palvelumuotoja
	Menetelmät: Asiakkaat ja opiskelijat ovat mukana kehittämässä, informaatioteknologian kehittäminen, tosi elämän ympäristöjen hyväksikäyttäminen

Taulukko 7: Erilaisten t&k&i-ympäristöjen toiminnan tavoitteet ja menetelmät ympäristömaailman rakentamiseen

4 Empiirisen aineiston hankinta ja analysointi

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2007) toteavat, että laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimuksessa on otettava huomioon, ettei todellisuutta voi rikkoa mielivaltaisesti osiin. Tapahtumat muovaavat samanaikaisesti toinen toistaan ja näin ollen voidaan löytää monensuuntaisia suhteita. Kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä löytää tosiasioita, kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157.)

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta. Tutkija kartoittaa kentän, jossa hän toimii. Jos tutkitaan ilmiötä tai ympäristöjä, tutkimukseen voidaan valita luonnollisesti olemassa olevia ja tutkimukseen liittyviä ryhmiä. Aineiston koko määräytyy sen mukaisesti, kuinka monta jäsentä tällaiseen ryhmään sattuu kuulumaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 176 -177.) Laadullisessa tutkimuksessa ei tehdä aineistosta päätelmiä yleistettävyyttä ajatellen. Ajatuksena on kuitenkin, että yksityisessä toistuu yleinen. Päätelmiä ei tehdä havaintojen perusteella, vaan niitä analysoidaan ja niiden pohjalta luodaan kokoavia näkemyksiä asioihin. (Hirsjärvi ym. 2007, 177 - 178.)

Lauseentäydennyslomakkeen teossa on käytetty apuna esitutkimusta, niin kutsuttua pilottitutkimusta. Tutkimuksen teoria-aineiston hankinnan aikana huomattiin, että ennen varsinaista empiirisen aineiston hankintaa varten oli hyvä tarkistaa, muotoilla ja korjata empiirisen aineiston hankintalomaketta. Lomakkeen kokeilu on välttämätöntä. (Hirsjärvi ym. 2007, 199.)

4.1 Alustavan lauseentäydennyslomakkeen laadinta (pilottitutkimus)

Lauseentäydennyslomakkeen teossa käytettiin hyväksi teoriaosassa kuvattuja erilaisten ympäristöjen teorioita ja niihin liittyviä erilaisia tavoitteita ja keinoja. Näin voidaan varmistaa, että saadaan vastaus oikeisiin lauseisiin. Muuten vastaajan mielikuviin ei yllä sille tasolle, mitä aineiston kerääjä tavoittelee. Teoriaosan pohjalta lauseentäydennyslomakkeen lauseet muotoiltiin niin, että vastausten avulla saataisiin selville BarLaurean toimintaan liittyvien erilaisten ympäristöjen tärkeys, tavoitteet ja keinot toiminnan kannalta. Lauseentäydennyslomake laadittiin niin, että jokaisesta teoriaosassa esitetystä ympäristöstä rakennettiin oma lauseentäydennysosionsa, osiot 1 - 5. Muut lauseentäydennysosiot 6 - 9 liittyvät BarLaurean toiminnan kehittämiseen. Vastaukset pyydettiin nimettöminä eikä henkilötietoja kysytty, jotta mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn.

4.2 Alustavan empiirisen aineiston hankinta (pilottitutkimus)

Empiirinen aineisto hankittiin BarLaurean kehittämispäivänä 11.5.2010, jossa alustava lauseentäydennyslomake (liite 1) jaettiin osallistujille. Paikalla oli Laurean henkilöstöstä 13 työntekijää, joista kaksi oli Laurea Leppävaaran kehittämispäälliköitä, kymmenen oli Laurea Leppävaaran lehtoreita ja kaksi BarLaurean työntekijää (ravintolapäällikkö ja keittiömestari). BarLaurean kehittämispäivänä esittelin aluksi opinnäytetyöni BarLaurean kehittäminen t&k&i-ympäristönä ja esitin osallistujille teoreettisen viitekehyksen, jossa kuvataan BarLaurean erilaiset toimintaympäristöt. Opinnäytetyöesittelyn tarkoituksena oli selvittää kuulijoille, mitä ollaan tekemässä ja miksi ollaan tekemässä. Seuraavaksi jaoin lauseentäydennyslomakkeen ja esittelin siinä vaiheessa lauseentäydennyslomakkeen vastauskohdat. Sen jälkeen ohjeistin heitä täyttämään ja palauttamaan lomakkeen BarLaurean postilaatikkoon viimeistään viikon kuluttua 18.5.2010. Samalla pyysin heitä antamaan palautetta ja kehittämis ehdotuksia itse lauseentäydennyslomakkeesta.

Kehittämispäivän aikana sain opinnäytetyöhöni ja lauseentäydennyslomakkeeseen liittyen kommentteja sekä myös kysymyksiä ja kehittämis ehdotuksia. Seuraavassa on lueteltuna joitain niistä:

- eri ympäristöt ovat samankaltaisia, voidaanko niitä erottaa?
- lauseentäydennystehtävässä olisi hyvä teoreettisesti kuvata eri ympäristöt
- kenelle kysely kohdistetaan?
- vaikea täyttää, ei voi suoraan mieli johteesta täyttää
- miten opiskelijoille esitetään? Ehdotuksena tarinan kautta kerrottuna esim. kahvilavuorossa olen oppinut..., kun tulen kahvilavuoroon....
- kysely voitaisiin tehdä sekä 1. vuoden restonomiopiskelijoille asiakaslähtöisen palvelun laatu -opintojakson jälkeen että 2. vuoden restonomiopiskelijoille järjestelmäosaamisen-opintojakson jälkeen (opintojaksojen käytännön osuus suoritetaan BarLaureassa). Vastauksia voitaisiin analysointivaiheessa verrata toisiinsa.
- halutaanko tutkia, miten kokevat BarLaurean opintojaksojen jälkeen, ovatko saaneet BarLaureassa tutkia, kehittää ja innovoida?
- kysely opiskelijoille ennen ja jälkeen asiakaslähtöisen palvelun laatu -opintojakson

Laitoin 21.5.2010 muistutusviestin sähköpostilla, jossa liitteenä oli lauseentäydennyslomake. Pyysin henkilöitä täyttämään ja kommentoimaan lauseentäydennyslomaketta ja palauttamaan sen täytettynä viikon sisällä BarLaurean postilaatikkoon eli viimeistään 28.5.2010. Muistutusviestin jälkeen en saanut yhtään uutta lauseentäydennyslomaketta. Alustavaan lauseentäydennyslomakkeeseen oli aikaa vastata kaksi ja puoli viikkoa.

Alustavan lauseentäydennyslomakkeen kommentteineen oli palauttanut 28.5.2010 mennessä kolme henkilöä ja yhdeltä sain vain kommentteja lauseentäydennyslomakkeesta.

4.3 Alustavan empiirisen aineiston analysointi (pilottitutkimus)

Alustavan lauseentäydennyslomakkeen täytettynä palautti kolme henkilöä ja yksi vielä erikseen kommentoi lauseentäydennyslomaketta ja yleisesti opinnäytetyön tutkimusosiota. Lauseentäydennyslomakkeen vastaukset käytiin ensin läpi lukemalla, jotta muodostuisi alustava kuva tuloksista. Tämän jälkeen vastaukset kirjattiin ylös lauseentäydennyskohtaisessa järjestyksessä luettelomaisesti taulukkoon 8. Vähäisestä vastausmäärästä johtuen todetaan, että tämä riittää alustavan pilottitutkimuksen aineiston analysoinniksi ilman vastausten täsmällisempää teemoittelua. Alustavaan lauseentäydennyslomakkeeseen ja opinnäytetyöhön tulleet kommentit on myös listattu pilottitutkimuksen aineiston analysointivaiheessa alaluvussa 5.1.

Pilottitutkimus tehtiin opinnäytetyönvaiheessa, jossa teorialähteitä oli vasta vähän löydetty, hahmotettu ja kirjoitettu auki. Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet olivat jossain määrin selkeät siinä vaiheessa. Pilottitutkimus auttoi etenemään opinnäytetyössä. Sen avulla pystyttiin selkeyttämään teorialähteiden löytymistä ja oikeaa suuntaa opinnäytetyölle. Lopullisen lomakkeen laadintaan saatiin kehittämis ehdotukset tarkempaa analyysiä varten. Tärkeää on ensinnäkin määritellä lauseentäydennyslomakkeessa BarLaurean eri toimintaympäristöjen määritelmät ja toiseksi lauseentäydennyslomakkeen lauseenalut tulee olla selkeitä ja helposti vastattavissa.

Alustavan empiirisen aineiston hankinnan ja analysoinnin jälkeen opinnäytetyössä jatkettiin tutkimuksen teoriaosan täydentämistä. Pilottitutkimus toimi apuna opinnäytetyön empiirisen osan lauseentäydennyslomakkeen laadinnassa ja aineiston hankinnassa teorian pohjalta.

4.4 Lauseentäydennyslomakkeen laadinta ja testaus

Ojasalon ym. (2009) mukaan tieteellinen tutkimus aloitetaan perehtymällä aikaisempiin tutkimuksiin. Aineistoon perehtyminen kannattaa aloittaa oman opinnäytetyön tutkimusalaan liittyvistä julkaisuista ja tutkimuksissa käytetyistä aineistoista. Kyselylomakkeen laadinta perustuu kehittämistyön tavoitteisiin, joiden on oltava selvillä, ennen kuin lomaketta voidaan alkaa suunnittelemaan. Tärkeää on ymmärtää, että lomakkeeseen sisällytetään kaikki sellaiset ja vain sellaiset kysymykset, joita tarvitaan opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamiseksi. Lomakkeen suunnitteluun ja kyselyn toteuttamiseen onkin ryhdyttävä vasta tietoperustan kokoamisen kohdeilmiöön perehtymisen jälkeen. (Ojasalo ym. 2009, 115 – 116.)

Ojasalo ym. (2009) ovat tulkinneet, että kyselylomakkeen pituus ja ulkoasun selkeys on otettava huomioon kyselylomakkeen suunnittelussa. Lomaketutkimuksen on kehittämistehtävän kannalta oltava kattava, mutta samalla lomakkeen kysymyksenasettelun tulee olla myös yksinkertainen ja helppotajuinen. Kysymykset on hyvä laatia mahdollisimman tarkoiksi. Laajoilla kysymyksillä kerättyjä vastauksia on vaikea muuttaa hienojakoisemmiksi. Kysymyksiä laadittaessa on hyvä muotoilla kysymykset yksiselitteisiksi, jotta vastaaja ymmärtää kysymyksen ja jokainen ymmärtää kysymyksen samalla tavalla. Lomakkeeseen kannattaa lisätä vastausohjeet sekä lomakkeen alussa sekä lopussa ja yksittäisten kysymysten lopussa. Kyselytutkimuksen saatteiden laatiminen on tärkeää kyselytutkimuksen onnistumisen kannalta. Saatekirjeen avulla vastaajalle selviää, mistä oikein on kysymys ja sen perusteella hän päättää, osallistuu-ko tutkimukseen. Saatekirjeen on oltava luottamusta herättävä ja vastausmotivaatiota kasvattava. Saatekirjeeseen kannattaa sisällyttää kuvaus tutkimuksesta, tutkimuksen tekijä, tutkimuksen ja vastausten tarpeellisuus, lomakkeen palautusaikataulu, etukäteiskiitokset ja tutkimuksen tekijän allekirjoitus. Tutkimuksen vastausten määrän kasvattamiseen kannattaa myös laatia muistutuskierroksen saate, jossa vielä vedotaan vastaamisen ja tutkimuksen onnistumisen puolesta. (Ojasalo ym. 2009, 116 – 119.)

Lauseentäydennyslomakkeen suunnittelussa käytettiin hyväksi teoriaosassa kuvattuja erilaisen toimintaympäristöjen teorioita ja niihin liittyviä erilaisia tavoitteita ja keinoja. Pilottitutkimus osoitti, että vastaajalle on tärkeää, että lauseentäydennyslomakkeessa on määritelty eri toimintaympäristökuvaukset ennen lauseentäydennyksiä. Toinen pilottitutkimuksessa esille tullut asia oli, että lauseenalkujen tulee olla selkeitä, helposti vastattavissa ja jatkettavissa vastaajan omilla mielipiteillä. Pilottitutkimuksen jälkeen lauseentäydennyslomakkeen laadinnassa tehtiin lyhyet ja tarkat toimintaympäristömääritelmät, joista selviää helposti vastaajalle, mistä on kysymys.

Lauseentäydennyslomakkeen laadinnan jälkeen tehtiin vielä tarkistuskierros, jossa kolmelle hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelmassa opiskelevalle kolmannen vuoden restonomiopiskelijalle annettiin lauseentäydennyslomake testattavaksi ennen lopullista aineiston hankintaa. Testauksen jälkeen opiskelijoilta tuli kommentteja, joissa ehdotettiin lauseentäydennysten muotoilemista selkeämmäksi ja helpommaksi täydentää. Lauseentäydennyksiä olisi opiskelijoiden mukaan myös hyvä tiivistää yhteen, jottei tulisi kovin montaa aihe-alueeltaan samankaltaista lauseentäydennystä. Lauseentäydennykset muotoiltiin ja tiivistettiin testauksen ehdotusten mukaisesti. Testaus oli vielä tässä vaiheessa järkevä tehdä ja hyviä ehdotuksia tulikin lisättäväksi lopulliseen lauseentäydennyslomakkeeseen.

Lopulliseen lauseentäydennyslomakkeeseen on toimintaympäristömääritelmien pohjalta laadittu jokaisesta ympäristöstä lauseentäydennykset. Oppimisympäristöstä on seitsemän lauseentäydennystä, kehittämisympäristöstä kolme, tutkimusympäristöstä viisi, innovaatioympä-

ristöstä viisi ja Living Lab -ympäristöstä kolme lauseentäydennystä. Lauseentäydennyslomakkeen lopussa on kolme lauseentäydennystä liittyen BarLaurean toimintaan. Lauseentäydennyksiä on yhteensä 26 kappaletta.

Lauseentäydennyslomakkeen valmiin version valmistuttua laadittiin saatekirje, jonka avulla vastaajalle selviää, mistä oikein on kysymys. Saatekirjeeseen lisättiin myös vastausohjeet, palautuspäivämäärä ja paikka, jonne lomake palautetaan. Lauseentäydennyslomake saatekirjeineen on pituudeltaan seitsemän sivua (liite 2).

4.5 Empiirisen aineiston hankinta

Empiirinen aineisto hankittiin jakamalla lauseentäydennyslomake Laurea Leppävaaran paikallisyksikössä ajalla 20.10. – 22.10.2010. Vastaajiksi valittiin majoitus- ja ravitsemisalan lehtorit, jotka ovat työntehtäviensä kautta tekemisissä BarLaurean kanssa. Lehtoreita oli yhteensä 35. Toisena ryhmänä valittiin kolmannen vuoden hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelmassa opiskelevat restonomiopiskelijat, jotka ovat suorittaneet opintojaksokokonaisuuksia BarLaureassa sekä ensimmäisenä että toisena opiskeluvuotena. Opiskelijoita oli yhteensä 60. Tutkimuksen tekemiseen Laureassa tarvitaan tutkimuslupa, joka anottiin ja saatiin Laurean tutkimusjohtajalta. Tutkimusluvan avulla opintotoimistosta saatiin käyttöön kolmannen vuoden restonomiopiskelijalistat.

Lauseentäydennyslomake jaettiin Laurean Leppävaarassa lehtoreiden postilaatikoihin kopioituna oranssin väriselle paperille. Lehtoreille lähetettiin myös sähköpostiviesti-ilmoitus, että he ovat saaneet oranssin värisen lauseentäydennyslomakkeen, jonka täyttämällä he voivat osallistua BarLaurean kehittämiseen. Laurea Leppävaaran opintotoimistosta saatujen opintojakso- ja opiskelijalistojen perusteella lauseentäydennyslomake jaettiin valituille opiskelijoille kahdella eri opintojaksototeutuksella. Opiskelijoille jaettu lomake oli kiivin vihreä. Opiskelijoille annettiin myös erillinen keltainen arvontalipuke, jonka palauttamalla oli mahdollisuus arvonnassa voittaa kahvikortti tai virvoitusjuoma kahvilasta. Vastaukset pyydettiin nimettömänä eikä henkilötietoja kysytty, jotta mahdollisimman moni vastaisi lauseentäydennyslomakkeeseen. Vastausaikaa täyttää lauseentäydennyslomake annettiin jakopäivästä riippuen noin kaksi viikkoa.

4.6 Empiirisen aineiston analysointi

Lauseentäydennyslomakkeita jaettiin 95 kappaletta ja palautettiin 36 kappaletta, vastausprosentti oli yhteensä 37,8 %. Lauseentäydennyslomakkeita palautti 35 lehtorista yhteensä 11 lehtoria ja 60 opiskelijasta palautti yhteensä 25 opiskelijaa. Vastausprosentti oli lehtoreilla 31,4 % ja opiskelijoilla 41,6 %.

Täytetyt lauseentäydennyslomakkeet käytiin ensin läpi lukemalla, jotta muodostuisi alustava kuva tutkimuksen tuloksista. Tämän jälkeen jokaisen vastaukset listattiin tarkasti samalla tavalla erikseen toimintaympäristöittäin Excel-taulukkoon numeroituina havaintoina. Saadut vastaukset esitetään tarkasti samalla tavalla, kuin vastaajat ovat ne ilmaisseet. Tuloksissa saattaa näkyä rinnakkain vastauksia, jotka periaatteessa ovat synonyymejä toisilleen. Vastauksissa haluttiin säilyttää niiden alkuperäinen kirjoitusasu. Vastaukset on luokiteltu kysymyksittäin. Saatuja tuloksia on analysoitu teemoittelemalla.

5 Empiiriset tulokset: BarLaurean kehittäminen t&k&i-ympäristönä

Empiirisen aineiston tuloksissa on esitelty vastaukset taulukoiden muodossa teemoittain. Taulukoiden yläosassa on täydennettävän lauseen alkuosa ja saadut vastaukset on koottu teemoittain. Vastausten perässä suluissa näkyy vastaajien lukumäärä, mikäli useampi vastaaja on vastannut samalla tavalla.

5.1 Pilottitutkimuksen tulokset

Seuraavassa taulukossa 8 on ensiksi suoritettujen pilottitutkimuksen vastaukset.

1. Oppimisympäristö ja sen kehittäminen
Tänä päivänä BarLaurea on oppimisympäristönä... - parempi kuin aikaisemmin - ristiriitainen - esimerkillinen - eloisa - monipuolinen - rutiininomainen - ammatillisen kasvun näkökulmasta tarpeellinen BarLaureaa voidaan kehittää opiskelijan oppimisympäristönä... - esimerkillisemmäksi - vuorovaikutteisemmaksi (2) - innovatiivisesti - kokonaisvaltaisemmaksi - tutkimuksellisemmaksi - Living Lab -ajattelumallin suuntaan BarLaureaa voidaan kehittää opettajan opetusympäristönä... - vuorovaikutuksella (2) - houkuttelevammaksi BarLaureaa voidaan kehittää opiskelijan ja opettajan yhteisenä opiskeluympäristönä...

- otetaan vaikutteita molemmiin puolin - vuorovaikutteisemmaksi - innostavaksi - käyttäjälähtöiseksi Living Lab -ympäristöksi - rutiinitöiden ohella on aikaa tutkia ja kehittää.
2. Tutkimusympäristö ja sen kehittäminen
Tänä päivänä BarLaurean on tutkimusympäristönä... - vapaa kaikille, oppilaitoksessa opiskeleville - kumppanuuksien vahvistaminen BarLaureaa voidaan kehittää opiskelijan tutkimusympäristönä... - taloudellisella tutkimuksella - vahvempi tutkimuksellinen ote käytännön työn rinnalle - varmasti vielä monella tavalla ja monessa asiassa BarLaureaa voidaan kehittää opettajan tutkimusympäristönä... - lisää hyviä tunnuslukuja opetukseen - mitä todennäköisimmin yhtä hyvin kuin opiskelijoiden kohdalla - ihan mihin vaan BarLaureaa voidaan kehittää opiskelijan ja opettajan yhteisenä tutkimusympäristönä... - vuorovaikutusta - Living Lab elämään
3. Kehittämisympäristö ja sen kehittäminen
Tänä päivänä BarLaurean on kehittämisympäristönä... - arjen toiminnassa kehittämismahdollisuuksia tarjoava BarLaureaa voidaan kehittää opiskelijan kehittämisympäristönä... - varmasti paljonkin BarLaureaa voidaan kehittää opettajan kehittämisympäristönä... - ei aina tarvitse "pomottaa" - siinä mistä opetus- ja tutkimusympäristönäkin BarLaureaa voidaan kehittää opiskelijan ja opettajan kehittämisympäristönä... - voi välillä olla hiljaa - mahdollisesti jollakin tavalla
4. Innovaatioympäristö ja sen kehittäminen
Tänä päivänä BarLaurean on innovaatioympäristönä... - parempi paikka kuin ennen - ilmeisesti aika vähän käytetty BarLaureaa voidaan kehittää opiskelijan innovaatioympäristönä... - tutkimaan, mikä kannattaa - varmasti jonkin verran

BarLaureaa voidaan kehittää opettajan innovaatioympäristönä... - innostuksen kannattaja - palautteen antaja BarLaureaa voidaan kehittää opiskelijan ja opettajan yhteisenä innovaatioympäristönä... - aina voi kokeilla - jokin verran
5. Living Lab-ympäristö ja sen kehittäminen
Tänä päivänä BarLaurean on Living Lab-ympäristönä... - ainutlaatuinen Suomessa - elinkaarensa alkutaipaleella BarLaureaa voidaan kehittää opiskelijan Living Lab-ympäristönä... - nykyisestään - toista mahdollisuutta ei varmaankaan tule BarLaureaa voidaan kehittää opettajan Living Lab-ympäristönä... - nykyisestään - antennit esiin BarLaureaa voidaan kehittää opiskelijan ja opettajan Living Lab-ympäristönä... - varmasti jollakin tavalla - aina ei tarvitse olla oikeassa - suuri kehittämisorientoitunut käyttäjäpotentiaali vahvemmin käyttöön
6. BarLaurean toiminnassa on tärkeää...
- antaa positiivista palautetta - autenttisuus - iloisuus - ammatillisuus - kehittämisorientoituneisuus - Living Lab -toiminta (2) - määrittää, mitkä ovat opiskelijan osaamisen kehittymisen ja ammatillisen kasvun tavoitteet opintojaksolla, joihin sisältyy opiskelua BL:ssä - tarkoituksenmukaisia t&k&i-tehtäviä
7. BarLaurean toiminnan vahvuudet ovat...
- oikeaa toimintaa - autenttisuus (2) - ammatillisuus - tekemisen meininki - monipuolisuus - Living Lab -potentiaali (2) - lähiruoka-ajattelu - Joutsenmerkki-ajattelu

- monipuolinen mukautuvuus ja joustavuus opetuksen, t&k&i-toiminnan ja Living Lab-toiminnan yhdistämisestä
8. BarLaurean liiketoiminnan kehittämiskohteet ovat...
- lisää tunnuslukuja (2) - kokouspalveluiden tuotteistaminen - flown tuotteistaminen - vision määrittäminen ja sitä myöten askelmerkkien rakentaminen kohti visiota - mm. Flow:n asiakasmäärien ja sitä kautta sen kannattavuuden & tuottavuuden lisääminen - Joutsenmerkki-prosessi eri alakohtineen edellyttää/sisältää liiketoiminnan kehittämistä, jotta merkki saataisiin
9. BarLaurean ympäristöt ja prosessikaavio yhdessä kuvaavat mielestäni...
- ihan oikein - pitääkö Living Lab ainakin t&k&i:n sisällään?! Voisi ehkä vahvistaa - aikaisempia kuvia selkeämmin ja yksinkertaisemmin BarLaurean toiminnan viitekehystä, "perusmallia"

Taulukko 8: Pilottitutkimuksen vastaukset

Seuraavassa ovat lauseentäydennyslomakkeesta ja yleisesti opinnäytetyöstä tulleet kommentit:

- voisi olla hyvä muuttaa lauseet "arkikokemukseen" esim. "tulen aamulla astiahuoltovuoroon, päiväni..." tai "haluan kehittää ja tutkia BL:n asiakkaiden käyttäytymistä, teen siis"
- tehtävänannossa lukee, että vastaa kysymyksiin: eivät kai ole kysymyksiä...
- ei kannata varmaan kovin montaa kohtaa samassa lomakkeessa, olisiko mahdollista vain yksi tai muutama eläytymistarinan alku/lomake, pitkälti tietysti riippuu, että millaista aineistoa toivot saavasi esim. olisiko vain yksi/muutama tarinanalku ja sitten reilummin tilaa vai tuolla tavoin, kun olet aloittanut (useampi kysymys ja lyhyet vastukset)
- miten olet ajatellut analysoida aineistosi? Sitä kysymystähän kannattaa pohtia aineistonhankintaa miettiessä
- tulevaisuustutkimuksen näkökulmasta voisi käyttää menetelmänä kehyskertomuksia (vaihtoehtoisia tulevaisuuden kuvia)

5.2 BarLaurean kehittäminen t&k&i-ympäristöinä

Empiiriset tulokset esitellään siten, että saadut vastaukset raportoidaan taulukossa teemoit-
tain. Ensin raportoidaan opiskelijoilta saadut vastaukset ja sen jälkeen opettajilta saadut
vastaukset. Tulokset raportoidaan opinnäytetyössä BarLaurean toimintaympäristöittäin eri
alaluvuissa.

5.2.1 BarLaurea oppimisympäristönä

Tässä alaluvussa esitellään saadut vastaukset lauseenalkuihin, jotka liittyvät BarLaureaan
oppimisympäristönä.

Lauseenalku: BarLaurea oppimisympäristönä tukee ammatillista kasvua ja oppimista, kuten
Opiskelijoiden vastaukset:
Yksilöön ja ryhmään liittyvät vastaukset:
- Yhteistyökykyä (4) - Perehdytys ja perehdyttäminen (3) - Sosiaaliset taidot - Verkostoituminen - Annetaan vastuuta - Tekemällä oppiminen - Ammattitaidon kehittäminen - Onnistuneita kehityshankkeita
Toimintaan liittyvät vastaukset:
- Sen miten ruohonjuuritasolla työ tehdään (2) - Suurkeittiötoimintojen oppiminen (4) - Ammattikeittiölaitteisiin tutustumista (3) - Tutustumista eri ympäristöihin hotelli- ja ravintola-alalla (3) - Kahvilassa työskentelemällä - Pääsemällä mukaan oikeaan liiketoimintaan - BarLaureassa on huomattavissa Blue Print-ajattelu - Alan sanaston oppimista - Hygieniosaamista - Ravitsemustietoa - Kokin valmiudet
Asiakaspalveluun liittyvät vastaukset:
- Tarjoilijataidot (2) - Palveluosaamisen kehittyminen (3) - Asiakaspalvelutaidot (3) - Harjoittelemalla tosielämän tilanteita asiakkaiden kanssa

Taulukko 9: BarLaurea oppimisympäristönä tukee ammatillista kasvua ja oppimista, opiskeli-
joiden vastaukset

”BarLaurea oppimisympäristönä tukee ammatillista kasvua ja oppimista, kuten” -lausetta
jatkanneiden opiskelijoiden vastauksissa (Taulukko 9) yksilöön ja ryhmään liittyvässä teemassa
esille nousevat vastaukset, jotka liittyvät yhteistyökykyyn ja perehdytykseen. Toimintaan
liittyvän teeman vastauksissa BarLaurea tukee opiskelijoiden oppimista suurkeittiötoimintoi-

hin ja ammattikeittolaitteisiin tutustumisessa. Kolme kertaa mainitaan myös tutustuminen eri ympäristöihin hotelli- ja ravintola-alalla. Tärkeää opiskelijoille on ollut mukaan pääsy oikeaan liiketoimintaan, jossa voi oppia, miten ruohojuuritasolla työt tehdään. Asiakaspalvelun teemaan liittyvissä vastauksissa esille tulee yleisesti asiakaspalvelutaitojen ja palveluosaamisen kehittyminen, tarjoilutaidot ja myös maininta siitä, että opiskelija pääsee harjoittelemaan tosielämän tilanteita asiakkaiden kanssa.

Lauseenalku: BarLaurea oppimisympäristönä tukee ammatillista kasvua ja oppimista, kuten	
Opettajien vastaukset:	
Yksilöön ja ryhmään liittyvät vastaukset:	
- Käytännön läheisessä oppimisessa pitääkin - Oman osuuden merkityksen oppimista - Kasvu kohti asiantuntijuutta käynnistyy - Vastuun ottaminen (2) - Oman paikan löytäminen - Oman ammatillisen roolin hakeminen - Johtamista - Vuorovaikutustaidot - Onnistumiset ovat tärkeitä - Pitkäjänteisyyttä - Tiimitoimintaa (2)	
Toimintaan liittyvät vastaukset:	
- Ravintolatoiminnan tehtävien ja toimintojen osaamista ja oppimista (2) - Tuotanto- ja palveluprosessien merkitys (2) - Ruokatuotantotehtävien suorittaminen	
Asiakaspalveluun liittyvät vastaukset:	
- Asiakastilanteissa toimiminen - Asiakaslähtöisyys - Kuluttajakäyttäytymisen ymmärrystä - Asiakaspalvelussa kehittyminen	

Taulukko 10: BarLaurea oppimisympäristönä tukee ammatillista kasvua ja oppimista, opettajien vastaukset

”BarLaurea oppimisympäristönä tukee ammatillista kasvua ja oppimista, kuten” -lausetta jatkaneiden opettajien vastauksissa (Taulukko 10) yksilöön ja ryhmään liittyvässä teemassa esille nousevat vastaukset, jotka liittyvät vastuun ottamiseen ja tiimitoimintaan. Toimintaan liittyvässä teemassa vastauksissa korostuu ravintolatoiminnan tehtävien ja tuotanto- ja palveluprosessien oppiminen ja yleensä alan osaamisen merkitys. Asiakaspalvelun teemaan liittyvissä vastauksissa opettajat mainitsevat asiakaspalvelutilanteissa toimimisen ja kuluttajakäyttäytymisen ymmärtämisen.

”BarLaurea oppimisympäristönä tukee ammatillista kasvua ja oppimista, kuten” -lauseen opiskelijoiden vastaukset (Taulukko 9) ja opettajien vastaukset (Taulukko 10) yksilöön ja ryhmään liittyvässä teemassa esille nousevat kummankin vastauksissa yhteistyö ja vastuunottaminen. Opiskelijat ja opettajat yhteisesti mainitsevat vuorovaikutustaitojen oppimisen ja

ammattitaidon kehittymisen. Opiskelijat mainitsevat perehdytyksen ja perehdyttämisen osaksi tukemaan ammatillista kasvua ja oppimista, jota ei taas ilmennyt opettajien vastauksissa. Opiskelijoiden vastauksissa mainitaan myös onnistuneet kehittämishankkeet. Yksilöön ja ryhmään liittyvässä teemassa opettajien vastauksissa on mainittu johtaminen, pitkäjänteisyys ja tärkeäksi on koettu myös yleensä BarLaureassa onnistumiset. Toimintaan liittyvän teeman vastauksissa opiskelijat kuten myös opettajat ovat tuoneet esille yleisesti ammattitaitoon ja ravintola-alaan liittyvän oppimisen sekä toimintaprosessiajattelun avulla tapahtuvan oppimisen BarLaureassa. Erona vastauksissa on, että näiden lisäksi opiskelijat ovat maininneet konkreettisia esimerkkejä kuten alan sanaston oppiminen, hygieniaosaaminen, ravitsemustieto, kokin valmiudet ja kahvilassa työskentely. Asiakaspalvelun teemaan liittyvissä vastauksissa opiskelijat ja opettajat ovat vastanneet samalla tavalla huomiona kuitenkin taas opiskelijoiden vastausten käytännönläheisyys kuten tarjoilutaitojen oppiminen.

BarLaurean oppimisympäristöön liittyvät muut opiskelijoiden ja opettajien vastaukset löytyvät liitteestä 3, jossa vastaukset on taulukoitu (Taulukot 1 – 12). Taulukoita on (Liite 3) opiskelijavastauksista yhteensä kuusi ja opettajavastauksista yhteensä kuusi. Vastaukset on teemoiteltu selkeisiin aihealueisiin helpottamaan aineiston luettavuutta ja analysointia.

”BarLaurea oppimisympäristönä tarjoaa kiinnostavia haasteita ja ongelmia, esimerkiksi” - lauseen opiskelijat vastaavat (Liite 3/Taulukko 1) silloin, kun ne liittyvät uusiin asioihin (kolme mainintaa). Toisten opiskelijoiden perehdyttäminen (kaksi mainintaa) koetaan kiinnostavana haasteena ja kaksi opiskelijaa pitää myös hyvänä asiana, että saa käyttää omaa päätänsä ratkaisujen tekemiseen. Toimintaan ja asiakaspalveluun liittyvät haasteet ja ongelmat teemassa opiskelijat vastaavat, että valmistuslaitteiden käyttö (kaksi mainintaa) ja erityisruokavalioiden huomioimien ruoanlaitossa (kolme mainintaa) ovat haastavia sekä kaksi opiskelijaa mainitsee haastavaksi tilanteet, kun ollaan suorassa kontaktissa asiakkaan kanssa.

”BarLaurea oppimisympäristönä tarjoaa kiinnostavia haasteita ja ongelmia, esimerkiksi” - lauseen opettajien vastauksissa (Liite 3/Taulukko 2) yksilöön ja ryhmään liittyvissä haasteissa ja ongelmissa esille nousee BarLaurean tarjoamat monipuoliset tehtävät, joissa opiskelija joutuu uusiin tilanteisiin (kaksi mainintaa). Kaksi mainintaa saa BarLaurean toiminnassa tapahtuvat poikkeustilanteet ja niihin reagoiminen, jolloin opiskelijan on organisoitava asiat uudelleen. Toimintaan ja asiakaspalveluun liittyvät haasteet ja ongelmat teemassa opettajat vastaavat, että kiireiset hetket lounastarjoiluissa ja kokonaisuuden organisoiminen eri tehtävien muodossa valtavissa tuotantopaineissa luovat opiskelijoille haasteita (neljä mainintaa). Asiakaspalautteiden käsittelystä on mainittu kaksi kertaa. Opettajien mielestä BarLaurea oppimisympäristönä tarjoaa kiinnostavia haasteita tutkimushankkeiden yhteydessä tehtävään tutkimus- ja kehittämistyöhön.

"BarLaurea oppimisympäristönä tarjoaa kiinnostavia haasteita ja ongelmia, esimerkiksi" -lauseen opiskelijoiden vastaukset (Liite 3/Taulukko 1) ja opettajien vastaukset (Liite 3/Taulukko 2) yksilöön ja ryhmään liittyvät haasteet ja ongelmat teemassa esille nousevat kummankin vastauksissa opiskelijan joutuminen uusiin poikkeustilanteisiin ja niihin reagoiminen. Opiskelijat mainitsevat toisten opiskelijoiden perehdyttämisen, josta opettajat mainitsevat nopean perehdytyksen. Haastavat asiakaspalvelutilanteet mainitaan molempien vastauksissa kuten myös asiakaspalautteiden käsittely. Erona vastauksissa on, että opiskelijat mainitsevat käytännön esimerkkejä kuten kassan hallitseminen, erikoisruokavaliot valmistuslaitteiden käytön, kun taas opettajat keskittyvät enemmänkin "prosessien konkretisoitumiseen".

"BarLaurea oppimisympäristönä tukee opiskelijan oppimismotivaatiota, uteliaisuutta, aktiivisuutta, itseohjautuvuutta ja luovuutta" -lauseen opiskelijoiden vastauksissa (Liite 3/Taulukko 3) mainitaan neljä kertaa, että luovuus ja itseohjautuvuus kehittyvät BarLaureassa. Opiskelijoiden mukaan tehtävät BarLaureassa ovat sen tyyppisiä, että oma-aloitteisuus ja päättelykyky ovat suositeltavaa. Toimintaan ja asiakaspalveluun liittyvän yksilön ohjautuvuus teemassa opiskelijat mainitsevat kolme kertaa, että BarLaureassa oleva rento tunnelma edesauttaa mielenkiinnon ylläpitämistä. Opiskelijat mainitsevat myös kaksi kertaa, että yksilöön liittyvää kehittymistä on se, että opiskelijat saavat opetella ravintola-alan osaamista käytännön työssä.

"BarLaurea oppimisympäristönä tukee opiskelijan oppimismotivaatiota, uteliaisuutta, aktiivisuutta, itseohjautuvuutta ja luovuutta" -lauseen opettajien vastauksissa (Liite 3/Taulukko 4) esille nousee mahdollisuus kehittämistyöhön (kaksi mainintaa). Opiskelijoita tuetaan antamalla aitoa vastuuta ja luottoa aidoissa palvelutilanteissa (neljä mainintaa) sekä tarjoamalla motivoituneen, innostuneen ja avuliaan henkilökunnan BarLaureassa.

"BarLaurea oppimisympäristönä tukee opiskelijan oppimismotivaatiota, uteliaisuutta, aktiivisuutta, itseohjautuvuutta ja luovuutta" -lauseen opiskelijoiden vastauksissa (Liite 3/Taulukko 3) ja opettajien vastauksissa (Liite 3/Taulukko 4) esille nousevat selvästi kummankin vastauksissa, että itseohjautuvuus ja vastuullisuus kehittyvät BarLaureassa. Opiskelijat ja opettajat ovat myös samaa mieltä siitä, että henkilökunnan motivoitunut ja innostunut asenne ja ilmapiiriin rentous edesauttavat opiskelijan viihtymistä BarLaureassa.

"BarLaurea ohjaa asettamaan omia tavoitteitani ja arvioimaan omaa toimintaani" lauseen opiskelijoiden vastauksissa (Liite 3/Taulukko 5) yksilön näkökulmasta opiskelijat vastaavat, että BarLaurea auttaa löytämään oman tason ja oman osaamisensa (viisi mainintaa). Kolme mainintaa saa opintojakson käytännön osuudessa täytettävien oppimispäiväkirjojen hyödyntäminen. Kuusi opiskelijaa mainitsee opintojaksolla annettavat palautteet, joissa opiskelijat asettavat opintojakson alussa tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan opintojakson lopus-

sa. Opiskelijoiden vastauksista selviää myös, että asiakkaiden antamat palautteet auttavat heitä arvioinnissa. Ryhmän näkökulmasta opiskelijoiden vastauksissa mainitaan, että BarLaureassa ei aseteta yksilökeskisiä tavoitteita, sillä työskentely on tiimipohjaista, jossa tavoitteet ja arviointi tapahtuu ryhmässä. Toiminnan näkökulmasta mainitaan omien tavoitteiden ja oman toiminnan arvioinnissa tärkeäksi palautteiden kerääminen päivän tapahtumista ja uudet kehitysideat (viisi mainintaa).

"BarLaurea ohjaa asettamaan omia tavoitteitani ja arvioimaan omaa toimintaani" -lauseen opettajat vastaavat (Liite 3/Taulukko 6), että asiakaslähtöisen palvelun laatu- ja järjestelmäosaamisen-opintojaksojen aikana kehittämistehtävien toteutuksessa. Opiskelijan näkökulmasta tulevat esille asiat kuten opintojakson tavoitteiden asettaminen ja arviointi niiden saavuttamisesta opintojakson lopussa. Opettajien vastauksissa mainitaan myös päivittäiset keskustelut ja yhteiset asiakaspalautteet, jotka ohjaavat tavoitteiden uudelleen asettelussa.

"BarLaurea ohjaa asettamaan omia tavoitteitani ja arvioimaan omaa toimintaani" -lauseen opiskelijoiden vastauksissa (Liite 3/Taulukko 5) ja opettajien vastauksissa (Liite 3/Taulukko 6) molemmat vastaavat, että BarLaureassa toteutettavien (asiakaslähtöisen palvelun laatu ja järjestelmäosaaminen) opintojaksojen alussa opiskelijat asettavat omat tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan opintojakson lopussa. Opiskelijat ovat myös lisänneet arviointityökaluksi oppimispäiväkirjojen täyttämisen. Opiskelijat ja opettajat myös mainitsevat BarLaurean päivittäiset palaverit, joissa käsitellään asiakaspalautteet ja keskustellaan kehittämisideoista.

"BarLaureassa voin osallistua oppimisympäristön rakentamiseen ja kehittämiseen" -lauseen opiskelijoiden vastauksissa (Liite 3/Taulukko 7) opiskelijan näkökulmasta he voivat kehittää BarLaureaa omalla toiminnallaan ja antamalla myönteisen kuvan BarLaurean toiminnasta (kaksi mainintaa). Opiskelijat myös osallistuvat BarLaurean kehittämiseen kertomalla omat mielipiteensä (viisi mainintaa), osallistumalla ja auttamalla uusien ideoiden kehittelyssä (viisi mainintaa) sekä erilaisten projektien ja opinnäytetöiden muodossa. Asiakkaan näkökulmasta BarLaureassa voi osallistua oppimisympäristön rakentamiseen ja kehittämiseen. Opiskelijoiden vastauksissa tuli esille asiakaspalautteiden nopea käsittely, kehittäminen ja niihin vastaaminen. Toiminnan näkökulmasta mainitaan myös opiskelijoiden ideoiden hyvä vastaanotto sekä se, että opiskelijat saavat itsenäisesti somistaa tiloja ja ehdottaa uusia ruokakokonaisuuksia.

"BarLaureassa voin osallistua oppimisympäristön rakentamiseen ja kehittämiseen" -lauseen opettajien vastauksissa (Liite 3/Taulukko 8) ilmenee, että oman aktiivisuuden (kaksi mainintaa) ja erilaisten kehittämistehtävien kautta ohjaajan roolissa. Asiakkaan näkökulmasta opettajat mainitsevat, että toimimalla asiakkaana rakentavasti ja antamalla palautetta.

"BarLaurea tukee oppilaan ja opettajan vuorovaikutusta" -lauseen opiskelijoiden vastauksissa (Liite 3/Taulukko 9) ilmenee, että opettajan ja oppilaan vuorovaikutus jää vähäiseksi (kaksi mainintaa). Suurin osa opiskelijoiden vastauksista tukee kuitenkin ajatusta siitä, että opettajat ovat mukana tilanteissa ja heiltä saa vaivattomasti apua. Opettajilla on oikea ote opiskelijoiden kanssa työskentelyyn ja opettajista tulee opiskelijoiden mielestä enemmän työkaveri kuin opettaja, mikä toimii BarLaureassa (kolme mainintaa). Oppimisympäristön näkökulmasta vuorovaikutusta tukee BarLaurean avoin mieli, jossa uusia ajatuksia ja ideoita otetaan vastaan.

"BarLaurea tukee oppilaan ja opettajan vuorovaikutusta" -lauseen opettajien vastauksissa (Liite 3/Taulukko 10) korostuu yhdessä tekeminen. Oppimisympäristön näkökulmasta vuorovaikutusta tukee luonnollinen ympäristö ja roolivaihtelut, yhteiset asiat, missä roolissa milloinkin ollaan BarLaureassa.

"BarLaureassa ilmapiiri on" -lausetta jatkoi viisi opiskelijaa (Liite 3/Taulukko 11), että ilmapiiri on riippuvainen ryhmän asenteesta, kahdeksan mainintaa on tullut rennosta ja positiivisesta ilmapiiristä, kiireinen, mutta mukava (kolme mainintaa), kannustava, jossa kaikki auttavat on saanut kolme mainintaa. Opiskelijoiden vastaukset ovat yleisesti ottaen myönteisiä.

"BarLaureassa ilmapiiri on" -lausetta jatkoi kolme opettajaa (Liite 3/Taulukko 12), että ilmapiiri kiireinen ja vastuuta antava, muita mainintoja ovat rento, aktiivinen, kannustava ja innostunut. Opiskelijoiden ja opettajien vastaukset ilmapiiristä BarLaureassa ovat hyvin samankaltaisia ja monta samaa adjektiiviä mainitaan kummassakin taulukossa.

5.2.2 BarLaurea kehittämisympäristönä

Tässä alaluvussa esitellään saadut vastaukset lauseenalkuihin, jotka liittyvät BarLaureaan kehittämisympäristönä.

Lauseenalku: BarLaureassa kehittämistyöllä voidaan luoda uusia toimintatapoja, menetelmiä, tuotteita ja palveluita esimerkiksi
Opiskelijoiden vastaukset:
Toimintatapoihin liittyvät vastaukset:
- Yhteistyöllä. Kuuntelemalla opiskelijoiden aiempia kokemuksia, kehitysprojektien myötä tai kokeilemalla uusia asioita (6) - Opintojaksojen innovaatioprosessien avulla - Benchmarkingia käyttäen - Tukemaan asiakkaiden tarpeita ja toiveita (4) - Laadun parantamiseksi - Vuorolistan toimivuutta
Tuotteisiin ja palveluihin liittyvät ratkaisut:
- Flow'n buffetin vaihtaminen luomupikaruokaravintolaksi. Yleisesti BL:n uudistuminen on säännöllistä - Kehittää linjaston toimivuutta (2)

- Kehittää uusia reseptejä (3) - Tarjoamalla uusia lounasvaihtoehtoja, korostamalla lähiruokaa, käyttämällä luomutuotteita - Kahvilan toimivuuden ja tuotevalikoiman parantamista, ruokalistaan uusia ulottuvuuksia/raaka-aineideoita - Koulutuksilla (viini/olut koulutus), erilaisilla tapahtumilla
--

Taulukko 11: BarLaureassa kehittämistyöllä voidaan luoda uusia toimintatapoja, menetelmiä, tuotteita ja palveluita, opiskelijoiden vastaukset

"BarLaureassa kehittämistyöllä voidaan luoda uusia toimintatapoja, menetelmiä, tuotteita ja palveluita, esimerkiksi" -lausetta oli jatkettu opiskelijoiden vastauksissa (Taulukko 11), että yhteistyöllä (kuusi mainintaa), kuuntelemalla opiskelijoiden aiempia kokemuksia ja kokeilemalla uusia asioita. Opiskelijat myös mainitsevat neljä kertaa, että kehittämistyöllä tuetaan asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Tuotteisiin ja palveluihin liittyvissä ratkaisuissa kolme mainintaa saa uusien reseptien kehittäminen ja kaksi mainintaa linjaston toimivuuden parantaminen. Muita kehittämiseen liittyviä ideoita olivat uudet lounasvaihtoehdot, lähi- ja luomuruoan korostaminen, kahvilan toimivuuden ja tuotevalikoiman parantaminen ja erilaiset koulutustapahtumat. Kehittämiseen liittyvistä menetelmistä opiskelija ovat maininneet opintojaksojen innovaatioprosessit ja benchmarking-menetelmät.

Lauseenalku: BarLaureassa kehittämistyöllä voidaan luoda uusia toimintatapoja, menetelmiä, tuotteita ja palveluita esimerkiksi
Opettajien vastaukset:
Toimintatapoihin liittyvät vastaukset:
- Kuuntelemalla opiskelijoita ja ennen kaikkea toteuttamallakin asioita käytännössä - Opiskelijaprojektien kehittämisideoita toteuttamalla - Hankkeissa ja pienemmissä projekteissa sekä ihan päivittäisessä työssä - Omavalvonnan toimivuuden varmistaminen - Asiakaspalautteiden hyödyntäminen - Näkyvyyden parantaminen ja kehittäminen - Oman valmistuksen lisääminen kahvilan tarjonnassa, saatavuuden parantaminen -
Tuotteisiin ja palveluihin liittyvät ratkaisut:
- Ravintoloiden liike- ja palvelutoiminnan kehittämiseksi - Suunnittelemalla tapahtuman tarjoilu, toteuttamalla yksityinen teematilaisuus (esim. karionkka), konseptoimalla joulujuhla, luomalla välipalatarjoilu iltaisin opiskelijoille - Monenlaiseen palvelutapahtumaan tai -ympäristöön: tapahtumat, suurtilauskeittiö, à la carte ravintola, kokouspalvelut jne. - Kahvilassa kokeilemalla uusia sisustuksia ja tuotteita - Linjaston toimivuutta ajatellen - Palvelupaketteja - Lähiruoka-ajattelun avulla

Taulukko 12: BarLaureassa kehittämistyöllä voidaan luoda uusia toimintatapoja, menetelmiä, tuotteita ja palveluita, opettajien vastaukset

"BarLaureassa kehittämistyöllä voidaan luoda uusia toimintatapoja, menetelmiä, tuotteita ja palveluita, esimerkiksi" -lauseeseen opettajien vastauksissa (Taulukko 12) on vastattu samoin kuten opiskelijoiden vastauksissa, että opiskelijoiden kuunteleminen ja ideoiden toteuttaminen käytännössä on hyvä toimintatapa BarLaurean kehittämistyössä. Opettajien vastauksissa BarLaurean kehittämistyöllä voidaan parantaa omavalvontaa, asiakaspalautteiden hyödyntämistä ja oman valmistuksen lisäämistä. Tuotteisiin ja palveluihin liittyvissä ratkaisuissa opettajat mainitsevat opiskelijoille tarjottavien tapahtumien suunnittelua ja toteutusta, kahvilassa kokeilemalla erilaisia tuotteita, kuten myös opiskelijat vastasivat linjaston toimivuutta ja lähiruoka-ajattelun avulla.

BarLaurean kehittämisympäristöön liittyvät muut opiskelijoiden ja opettajien vastaukset löytyvät liitteestä 4, jossa vastaukset on taulukoitu (Taulukot 1 – 4). Taulukoita on (Liite 4) opiskelijavastauksista yhteensä kaksi ja opettajavastauksista yhteensä kaksi. Vastaukset on teemoiteltu selkeisiin aihealueisiin helpottamaan aineiston luettavuutta ja analysointia.

"BarLaurean kehittämisympäristössä uutta tietoa syntyy ja toimintaa tapahtuu, esimerkiksi" -lauseeseen opiskelijoiden vastauksissa (Liite 4/Taulukko 1) uutta tietoa syntyy yksilötasolla esimerkiksi oman käytännön toiminnan ja kokemuksen kautta. Opiskelijoiden mukaan virheet ja tehtävät opettavat ja synnyttävät uutta tietoa. Toiminnassa uutta tietoa syntyy opiskelijoiden mielestä käytännön tilanteissa, joissa havaitaan jotain epäkohtia tai kehittämisen paikka (viisi mainintaa). BarLaureassa syntyy uutta tietoa opiskelijoiden mukaan opiskelijoiden havaintojen, ehdotusten ja mielipiteiden avulla (kuusi mainintaa). Muita opiskelijoiden mainintoja ovat asiakaspalautteet (kuusi mainintaa), palaverit (kolme mainintaa) ja erilaisissa BarLaureaan kytkeytyvissä projekteissa. Kolme mainintaa on saanut, että uutta tietoa syntyy kaikissa BarLaurean tehtävissä ja toiminnoissa.

"BarLaurean kehittämisympäristössä uutta tietoa syntyy ja toimintaa tapahtuu, esimerkiksi" -lauseeseen opettajien vastauksissa (Liite 4/Taulukko 2) uutta tietoa syntyy kehityshankkeiden yhteydessä, BarLaureaan liittyvillä opintojaksoilla ja toimintaa ja oppimistehtävää yhdistämällä. Opettajien mielestä uutta tietoa voisi syntyä enemmän myös arkipäivän työskentelyssä. Opettajilta on kuitenkin tullut kolme mainintaa, että uutta tietoa syntyy päivittäisissä prosesseissa, kaikissa vuoroissa kuten myös opiskelijat ovat edellä vastanneet.

"BarLaureassa erilaisia käytännön ongelmia voidaan ratkaista" -lauseeseen opiskelijoiden vastauksissa (Liite 4/Taulukko 3) esille nousevat BarLaurean päivittaiset palaverit, joissa keskustellaan päivän tapahtumista yhteisesti ja selvitetään ongelmat ja nopeasti toimeenpannaan yhdessä käytäntöön (19 mainintaa). Opiskelijat vastaavat myös, että palautteiden huomioiminen ja uusia toimintatapojen kehittäminen ovat ongelman ratkaisijoita.

”BarLaureassa erilaisia käytännön ongelmia voidaan ratkaista” -lauseen opettajien vastauksissa (Liite 4/Taulukko 4) kehittämissympäristöön liittyvänä ratkaisuna on uuden toimintamallin ideointi, jossa kehitystyötä viedään entistä enemmän BarLaurean arkipäivään. Opettajat ehdottavat, että kehitetään BarLaurean prosesseja ja henkilöstä vastaamaan Living Lab -ympäristön edellyttämiä vaatimuksia. Opettajat myös opiskelijoiden tapaan vastaavat, että asioiden puheeksi ottaminen ja keskusteleminen on hyvä ratkaisukeino. Opettajien vastauksissa mainitaan, että käytännön ongelmia voidaan ratkaista opiskelijoiden luovuuden ja heille annetun vastuun avulla. Asiakaspalautteiden avulla voidaan molempien mukaan ratkaista käytännön ongelmia.

5.2.3 BarLaurea tutkimusympäristönä

Tässä alaluvussa esitellään saadut vastaukset lauseenalkuihin, jotka liittyvät BarLaureaan tutkimusympäristönä.

Lauseenalku: BarLaurea ryhmään keskittyvänä tutkimusympäristönä tarjoaa
Opiskelijoiden vastaukset:
Tutkimusympäristön näkökulmasta:
- Joukon opiskelijoita, joita tutkia. Ympäristön vaihtuvat ryhmät tekevät kuitenkin analyysistä haastavan, vaikka asiakaskunta onkin segmentiltään joka päivä samanlainen - BL:ää hyödyntäviä kehitysprojekteja tai niitä varten tehtävää tutkimusta voi tehdä ryhmässä - Mahdollisuuden tutkia yhteisön toimivuutta ja rakennetta, sisäisiä prosesseja ja erilaisia johtamismalleja
Ryhmän näkökulmasta:
- Ryhmälle mahdollisuuden oppia ryhmässä työskentelyä ja sen hyväksikäyttöä (8) - Mahdollisuuden tutustua työskentelyyn useiden eri ihmisten kanssa → ryhmäytymisen (5) - Liian iso ryhmäkeittiössä samaan aikaan, josta seuraa ”turhia” työtehtäviä joillekin ”ylimääräisille” - Mahdollisuuden kehittää yhteistyötaitoja ja päästä perehdyttämäänkin uudempia opiskelijoita - Oivallusta siitä, että ravintolaa pyöritetään parhaiten sujuvan yhteistyön voimin (2) - Monipuolisen, vuorovaikutteisen ja kannustavan ympäristö. Ketään ei jätetä yksin. Töitä tehdään yhdessä (2)
Toiminnan näkökulmasta:
- Mahdollisuuden toimia osana lounasravintolaa & saada kokemuksia ravintolatyöskentelystä & muista BL:n toimintapisteistä

Tauluko 13: BarLaurea ryhmään keskittyvänä tutkimusympäristönä tarjoaa, opiskelijoiden vastaukset

”BarLaurea ryhmään keskittyvänä tutkimusympäristönä tarjoaa” -lausetta opiskelijat jatkivat (Taulukko 13), että antaa mahdollisuuden tutkia yhteisön toimivuutta ja erilaisia johta-

mismalleja. Opiskelijat pitivät tärkeänä mahdollisuutta oppia ryhmässä työskentelyä ja kehittää yhteistyötaitoja.

Lauseenalku: BarLaurea ryhmään keskittyvänä tutkimusympäristönä tarjoaa
Opettajien vastaukset:
Tutkimusympäristön näkökulmasta:
- Erinomaiset mahdollisuudet tehdä erilaista ja monitieteellistä tutkimusta (2) - Kohteen erityisesti hanketyöskentelylle opintojaksoihin integroituna (3) - Opinnäytetyön aiheita, projekteja, osallistumista tutkimushankkeisiin
Ryhmän näkökulmasta:
- Oppimisympäristön ryhmätoiminnalle (tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa, ratkaista ongelmia yhdessä, löytää oma rooli toiminnassa)(4) - Eri vaiheissa olevien opiskelijaryhmien työn tutkimisen - Oman tutorryhmän tuen/haasteet
Toiminnan näkökulmasta:
- Menetelmien kehittäminen, prosessien kehittäminen, tuotteiden, palvelujen ja ympäristön kehittäminen, ulkoinen markkinointi, asiakkuuksien hallinta ja kehittäminen

Taulukko 14: BarLaurea ryhmään keskittyvänä tutkimusympäristönä tarjoaa, opettajien vastaukset

”BarLaurea ryhmään keskittyvänä tutkimusympäristönä tarjoaa” – lauseeseen opettajat vastasivat (Taulukko 14), että mahdollisuuden tehdä monitieteellistä tutkimusta ja hanketyöskentelyä opintojaksoihin integroituna. Opettajat mainitsevat myös oppimisympäristön ryhmätoiminnan merkityksen, jossa ratkaistaan ongelmia yhdessä ja löydetään oma rooli toiminnassa (neljä mainintaa).

Lauseenalku: BarLaureassa tutkimuksen aiheina voisi olla esimerkiksi
Opiskelijoiden vastaukset:
Ryhmään liittyvät tutkimuksen aiheet:
- Kehittääkö BarLaureassa työskentely opiskelijan yksilöllistä ammattitaitoa vai kehittääkö se ainoastaan ryhmätyöskentelytaitoja - Yhteistyön merkitys, ilmapiiri tutkimus, miten toimia yhdessä vielä tehokkaammin - Mahdollisuuden luoda erilaisia oppimistapoja erilaisille oppijoille (innostuneet vs. asennevammaiset), Ryhmädynamiikkaan liittyviä tekijöitä
Yksilön osaamiseen liittyvät tutkimuksen aiheet:
- Perehdytyksen vaikutus oppimiskokemuksiin ja tuloksiin (2) - Työntekijöiden motivointi. (Tärkeä aihe BL:ssä, sillä kaikki eivät ole motivoituneita) (2) - Työntekijöiden työtyytyväisyyden mittaaminen - Esiemistaitojen kehittäminen 2. Vuoden opiskelijoilla - Osaamisen kehittäminen - Miten BL työskentely koetaan opiskelun silmin
Toimitiloihin liittyvät tutkimuksen aiheet:
- Tilan toimivuus - Keittiön ”sisustus” → liian vähän työskentelytasoja ja joitakin riskejä...(Olimme Me-toksen luennoilla ”turvallisista keittiöistä”). Toinen tutkimuskohde: tavarat olivat hieman sekaisin aina → järjestys. Sekä hygienian seuranta

- Turvallisuus eri tasoilla
Palveluihin ja tuotteisiin liittyvät tutkimuksen aiheet:
- Erilaiset ruoka-allergiat ja miten niiden informaatiota sekä tarjontaa voisi parantaa (2) - Kasvisruokalinjaston kannattavuus suhteessa hävikin määrään, kello 11.30 jonotus ja ruuhkan ehkäisy, ruuan riittävyden ja tuoreuden takaaminen klo 12.30-13.00 välisenä aikana - Hukkaan heitetyn ruoan määrästä, asiakastytyvyydestä - Ekologisuus, raaka-ainesisällöt, kustannustehokkuus - Erilaiset prosessit, tuotekehitys, erilaiset konseptit - Tiettyjen raaka-aineiden menekki, kahvilatuotteiden laadun parantaminen - Tuotteiden hankinnat ja millä perusteilla ne tehdään - Ruoan vaikutus asiakaskäyttäytymiseen: "Hyvän ruoan" päivänä ryntäily, töniminen, ruuhkat ja "pahan ruoan" yhteydessä marmatus ja vetkuttelu

Taulukko 15: BarLaureassa tutkimuksen aiheina, opiskelijoiden vastaukset

"BarLaureassa tutkimuksen aiheina voisivat olla esimerkiksi" -lauseeseen opiskelijoilta syntyi suuri määrä ideoita (Taulukko 15). Heidän mielestään voisi tutkia perehdytyksen vaikutusta oppimiskokemuksiin ja tuloksiin. Opiskelijoiden motivointiin ja esimiestaitojen kehittämiseen liittyvät tutkimusaiheet voisivat olla hyviä. BarLaurean palveluihin ja tuotteisiin liittyvistä tutkimusaiheista mainittiin erilaisten ruoka-aineallergioiden huomioiminen ja niiden informaation sekä tarjonnan parantaminen.

Lauseenalku: BarLaureassa tutkimuksen aiheina voisi olla esimerkiksi
Opettajien vastaukset:
Prosesseihin liittyvät tutkimuksen aiheet:
- Uudet liiketoimintamallit, palvelutoiminnan ja teknologian integrointi yms. - Prosessien kehittäminen - Prosessien toimiminen, ilmapiirin kokeminen, BL asiakaslähtöisenä kehittämisympäristönä - BL:llä on olemassa jokin visio? Ja tavoitteet esim. siltä pohjalta löytynee tutkimuksen aiheiksi siihen viitaan, edellä, esitetyt aihealueet tarjoavat paljon tutkimus- ja kehittämistyötä - Palvelumuotoiluun, palveluprosesseihin, elintarviketieteisiin jne. liittyvät tutkimukset
Palveluihin ja tuotteisiin liittyvät tutkimuksen aiheet:
- Palvelujen kehittäminen, konseptointi - Uuden tuotteen (palvelukonsepti tai vaikkapa smoothie) kokeileminen (2)
Laatuun ja asiakkaisiin liittyvät tutkimuksen aiheet:
- Palvelun laatu, ruoan laatu, kannattavuus, tuotekehittely - Asiakaskokemus, vuorovaikutus asiakaspalvelutilanteissa, kuluttajaviestintä

Taulukko 16: BarLaureassa tutkimuksen aiheina, opettajien vastaukset

"BarLaureassa tutkimuksen aiheina voisivat olla esimerkiksi" -lauseeseen opettajat vastasivat (Taulukko 16), että uusien liiketoimintamallien ja prosessien kehittäminen. Palvelumuotoilu, palvelujen kehittäminen ja konseptointi saivat myös mainintoja opettajilta. Opettajien mielestä asiakaskokemusta ja vuorovaikutusta palvelutilanteisiin liittyviä aiheita voidaan tutkia.

Lauseenalku: BarLaureassa tutkimusmenetelminä voidaan käyttää esimerkiksi
Opiskelijoiden vastaukset:
Tutkimusmenetelmiin liittyvät vastaukset:
- Havainnointi (12) - Osallistuva havainnointi - Kysely (7) - Kyselylomakkeita - Haastattelu (10) - Haastattelulomakkeita - Ryhmähaastattelu (2) - Tarinankerronta (2) - Valokuvat - Luotainta eli taulukointia - Lyhyt palautekysely - Lauseentäydennyskysely - Opiskelijoiden täytettäväksi kyselylomake asteikkoportaittain - Benchmarking (2) - Palautteet - Erilaiset tapaustutkimukset ja käytännön toimintaprosessit - Kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, joissain tapauksissa myös toiminnallinen menetelmäkin käy - Tilastomenetelmät - Learning Cafe-tyyliä - Käytännönläheisiä menetelmiä
Tutkimusaiheisiin liittyvät vastaukset:
- Asiakasotanta - Benchmarkingia Euroopan parhaista hotellikouluista - Ryhmätyöskentely, yksilötyöskentely. Kokemusten kautta oppiminen - Valokuvat & tarinankerronta → asiakkaiden palvelukokemus sekä kaukaiset ajatusmallit → uusia villejä ideoita - Uusien ideoiden kokeilua

Taulukko 17: BarLaureassa tutkimusmenetelminä voidaan käyttää, opiskelijoiden vastaukset

”BarLaureassa tutkimusmenetelminä voidaan käyttää esimerkiksi” -lauseeseen opiskelijoiden vastauksia (Taulukko 17) tuli erittäin paljon erilaisia esimerkkejä. Suosituimmat olivat haastattelut, kyselyt ja havainnointi. Pari mainintaa on ryhmähaastattelusta, tarinankerronnasta, valokuvista ja benchmarking-menetelmästä. Mainitsemisen arvoisia tutkimusmenetelmiä ovat myös uusien ideoiden kokeilu sekä ajatus selvittää ja parantaa asiakkaiden palvelukokemusta valokuvien ja tarinankerronnan avulla

Lauseenalku: BarLaureassa tutkimusmenetelminä voidaan käyttää esimerkiksi
Opettajien vastaukset:
Tutkimusmenetelmiin liittyvät vastaukset:
- Teknologiapohjaiset toimintatutkimukset - Toimintatutkimusta - Case-tutkimusta - Käytettävyydestutkimukset - Käyttäjälähtöisen tutkimuksen kaikkia menetelmiä - SD:n erilaisia menetelmiä (4) esim. palvelupolkujen hahmottamista visuaalisin menetelmin

- Asiakastutkimukset - Kvalit./kvant. Menetelmiä - Kvantitatiivinen tutkimus (olemassa olevan aineiston hyödyntäminen aidosti) - Aistinvarainen arviointi - Havainnointia (4) - Osallistuva havainnointi - Kyselyt (2) - Haastattelut (3) - Videoinnit - Workshoppeja
Tutkimusaiheeseen liittyvät vastaukset:
- Koostettujen aterioiden valokuvaus tarjottimella - Kyselyt erikoisruokavalioista

Taulukko 18: BarLaureassa tutkimusmenetelminä voidaan käyttää, opettajien vastaukset

”BarLaureassa tutkimusmenetelminä voidaan käyttää esimerkiksi” -lauseeseen opettajat ovat vastanneet (Taulukko 18) samoilla esimerkeillä kuin opiskelijat. Mainittavia tutkimusmenetelmiä ovat teknologiapohjaiset tutkimusmenetelmät, käyttäjälähtöiset tutkimukset, palvelumuotoilun menetelmät (neljä mainintaa) ja muut asiakastutkimukset. Käytännönläheisistä tutkimusaiheista on mainittu koostettujen aterioiden valokuvaus tarjottimella ja erikoisruokavaliokyselyt.

BarLaurean tutkimusympäristöön liittyvät muut opiskelijoiden ja opettajien vastaukset löytyvät liitteestä 5, jossa vastaukset on taulukoitu (Taulukot 1 - 4). Taulukoita on (Liite 5) opiskelijavastauksista yhteensä kaksi ja opettajavastauksista yhteensä kaksi. Vastaukset on teemoiteltu selkeisiin aihealueisiin helpottamaan aineiston luettavuutta ja analysointia.

”BarLaurea yksilöön keskittyvänä tutkimusympäristönä tarjoaa” -lauseen opiskelijoiden vastauksissa (Liite 5/Taulukko 1) neljä mainintaa on tullut mahdollisuudesta kehittää itseään ja ympäristöään. Opiskelijoiden mielestä BarLaurea tarjoaa tutkimusympäristönä paljon, jos vain opiskelija itse on aktiivinen ja utelias. Mahdollisuus oppia ravintolamaailman perusteet on mainittu kolme kertaa. Opettajien vastauksissa (Liite 5/Taulukko 2) mainitaan tutkimustyön tekeminen, jossa menetelmiä voidaan harjoitella ja yhdistää esimerkiksi käyttäjälähtöiseen kehittämistyöhön ja kuluttajatutkimukseen.

”BarLaureassa tehtyä tutkimustietoa voidaan käyttää toiminnan kehittämisessä esimerkiksi” -lauseeseen opiskelijat ovat vastanneet (Liite 5/Taulukko 3), että samankaltaisissa työ- ja oppimisympäristöissä. Opiskelijat mainitsevat myös, että tutkimustietoa voidaan käyttää toiminnan kehittämisessä hyväksi opetussuunnitelmia tehtäessä, perehdytyksessä, yleisen viihtyvyyden parantamiseksi ja asiakkaiden tyytyväisyyden lisäämiseksi. Omassa tulevassa työssään voi opiskelija myös käyttää tutkimustietoa hyödyksi. Opettajien vastauksissa (Liite 5/Taulukko 4) mainitaan, että tutkimustietoa voidaan käyttää toiminnan kehittämisessä yritys yhteis-

työsuhteiden luomisessa. Tutkimustietoa voidaan käyttää opettajien vastauksissa BarLaurean Living Lab toiminnan kehittämiseen ja tutkimusmenetelmien harjoitteluun. Opettajat myös mainitsevat vastauksissaan opiskelijaviihtyvyyden ja tutkimustiedon hyväksikäytön opiskelijoiden valmistuttuaan omissa työpaikoissa.

5.2.4 BarLaurea innovaatioympäristönä

Tässä alaluvussa esitellään saadut vastaukset lauseenalkuihin, jotka liittyvät BarLaureaan innovaatioympäristönä.

Lauseenalku: BarLaureassa palveluinnovaatioita voitaisiin tehdä esimerkiksi
Opiskelijoiden vastaukset:
Innovaatioympäristöön ja oppimiseen liittyvät vastaukset:
- Innostamalla oppilaita ideoimaan uusia ratkaisuja - Lähtien liikkeelle opiskelijan motivaatiosta, joka vaikuttaa suoraan asiakkaiden palvelukokemukseen (2) - Ensimmäisen vuoden opiskelijoiden kanssa yhteistyössä uusia ruokainnovaatioita tai menetelmiä - Perehdyttämällä paremmin ravintola Flow'hun. Myös 1.vuoden opiskelijoille painottaa asiakaspalvelun merkitystä - Käymällä tarjoilun perusteet konkreettisesti läpi ennen ravintola Flowhun töihin menoa - Hyödyntämällä BL:ssä ruokailevia opiskelijoita esim. tehdä kyselyjä opiskelijoille
Palvelutoimintaan liittyvät vastaukset:
- Kehittämällä uusia kokeellisia konsepteja tai kehittämällä olemassa olevia palveluita - Miettimällä lisäpalveluita jo olemassa olevien palveluiden ympärille → asiakkaille lisää arvoa, suuntaamalla toimintaa asiakaslähtöisemmäksi - Kehittämällä uusia tapoja ruokailla, eli muutakin kuin kahvilan tuotteet ja linjasto-lounas - Innovatiivinen palvelu voisi olla esim. take-away lounas - Kokit/keittäjät "läheemmäs" asiakasta, kierrellä esim. salissa tai Flow'ssa, kertoa ruoista... - Muokkaamalla ruokalan aukioloaikoja, sisustusta ym. Että ruokailu saataisiin toimivammaksi (2) - Erikoisruokavalioiden huomioiminen enemmän - Lounaan tarjoilun kehittäminen toimivammaksi & riittoisammaksi (2) - Linjaston ja maksamisen kehittämiseen - Kahvilan kehittämiseen (2) - Kahvilaan oma piste, josta saa hakea vain kahvia/teetä, vähentäisi jonoa välitunnilla huomattavasti - KP voisi uudistua - Ravintola Flow:ssa työskenneltäessä (2)

Taulukko 19: BarLaureassa palveluinnovaatioita voitaisiin tehdä, opiskelijoiden vastaukset

"BarLaureassa palveluinnovaatioita voitaisiin tehdä esimerkiksi" -lauseenalkua ovat opiskelijat jatkaneet (Taulukko 19), että heitä innostamalla ja motivoimalla ideoimaan uusia ratkaisuja, jotka vaikuttavat suoraan asiakkaiden palvelukokemuksiin. Palvelutoimintaan liittyviä

konkreettisia vastauksia ovat BarLaurean aukioloaikojen muokkaaminen, lounaan tarjoilun ja kahvilan kehittäminen ja Flow ravintolan prosessiin parempi perehdyttäminen.

Lauseenalku: BarLaureassa palveluinnovaatioita voitaisiin tehdä esimerkiksi
Opettajien vastaukset:
Innovaatioympäristöön ja oppimiseen liittyvät vastaukset:
- Toteuttaa opiskelijaideoita käytännössä - Antamalla opiskelijoille lisää vastuuta? - Moniaistillisuutta hyväksikäyttäen
Palvelutoimintaan liittyvät vastaukset:
- Ruokailuympäristön kehittämiseksi ”työmaaruokailujen” kehittämiseksi - Kaikissa palveluprosesseissa tai niiden yksittäisissä vaiheissa (2) - Tapahtumat, teemat - Linjasto-lounaskonseptiin, linjaston toimivuuden lisääminen - Jonotus - Take away-aterioiden muodossa - Leipävalikoiman kehittämisessä - Sähköinen neuvontaohjelma asiakkaan ravitsemuksesta, annoksesta (päivän) neuvontanäkökulma, esim. ravintosisältö, hiilijalanjälki - Opiskelijan monipuolinen aamupala/iltapala

Taulukko 20: BarLaureassa palveluinnovaatioita voitaisiin tehdä, opettajien vastaukset

”BarLaureassa palveluinnovaatioita voitaisiin tehdä esimerkiksi” -lauseenalkuun ovat opettajat vastanneet (Taulukko 20) hyväksikäyttäen moniaistillisuutta ja toteuttamalla opiskelijoiden ideoita käytännössä. Muita käytännön toiminnan esimerkkejä olivat ruokailuympäristön ja linjaston toimivuuden kehittäminen ja take away -aterioiden lisääminen. Sähköinen neuvontaohjelma asiakkaan ravitsemuksesta ja päivän annoksesta tuli myös esille vastauksissa.

BarLaurean innovaatioympäristöön liittyvät muut opiskelijoiden ja opettajien vastaukset löytyvät liitteestä 6, jossa vastaukset on taulukoitu (Taulukot 1 - 8). Taulukoita on (Liite 6) opiskelijavastauksista yhteensä neljä ja opettajavastauksista yhteensä neljä. Vastaukset on teemoiteltu selkeisiin aihealueisiin helpottamaan aineiston luettavuutta ja analysointia.

”BarLaureassa teknologiainnovaatioita voitaisiin tehdä esimerkiksi” -lauseeseen opiskelijat ovat vastanneet (Liite 6/Taulukko 1), että keittiötyöskentelyssä keittiölaitteisiin. Muita vastauksia olivat lounaan ruokalistojen saatavuus infotelevision ja internetin kautta, kassajärjestelmän uudistaminen, uusi tapa tilata ruokaa ravintolassa sekä kehittää jonotukseen liittyvää palvelua esimerkiksi ruokajonon seuraaminen internet-television kautta. Opettajien vastauksissa (Liite 6/Taulukko 2) mainittiin myös keittiön laiteinnovaatiot ja asiakkaiden maksukäytänteet. Muita opettajien näkemyksiä teknologiainnovaatioista olivat yhteistyö Turvallisuus- koulutusohjelman ja Tietojenkäsittelykoulutusohjelman kanssa, sosiaalisen median käyttö, asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen, ruuanvalmistusprosessin ja puhtaanapidon kehittäminen.

"BarLaureassa tuoteinnovaatioita voitaisiin tehdä esimerkiksi" -lauseenalkuun opiskelijat vastasivat (Liite 6/Taulukko 3), että toimivampi systeemi ruokalipuille kuten ladattava kortti, lähi- ja luomuruoan käyttö ja enemmän tuoretta kuin puolivalmista ruokaa tarjolla. Opiskelijat mainitsivat kolme kertaa tuotteiden kehittämisen yleisesti eri palvelupisteisiin. Opettajien vastauksissa (Liite 6/Taulukko 4) oli samat maininnat kuin opiskelijoilla ja neljä mainintaa tuli pelkästään kahvilan tuotteiden innovoinnista.

"BarLaureassa tietämättömyyttä, epäselvyyttä, hämmennystä ja väärinymmärrystä ilmenee oppimisessa, kun kehitetään" -lauseeseen opiskelijat vastasivat (Liite 6/Taulukko 5), että heidän mielestään uudet toimintatavat, kommunikaation puute (kaikki evät aina ole paikalla) ja toisten opiskelijoiden perehdyttäminen voivat aiheuttaa epäselvyyttä. Opettajien vastauksissa (Liite 6/Taulukko 6) oli myös maininta uusien asioiden kohtaaminen. Opettajien vastauksissa mainittiin myös toiminnasta, että arkityön yhteydessä tekijöiltä jää näkemättä kehittämistyön tavoitteet ja tulokset.

"BarLaureassa minulle annetaan mahdollisuus toimia omista lähtökohdistani ja toteuttaa kehittämisprosessissa itselleni tärkeitä tavoitteita, kuten" -lauseeseen opiskelijat vastasivat (Liite 6/Taulukko 7), että tuomalla omat mielipiteet ja kiinnostuksenkohteet esille, jolloin tavoitteena on toimia osana organisaatiota ja edes auttaa toimintaa (kuusi mainintaa). Opiskelijat pitivät myös tärkeänä oman osaamisen kehittymisen ja uuden oppiminen sekä vaikutusmahdollisuus tarjottavaan ruokaan ja toimintaprosesseihin. Opettajien vastauksissa (Liite 6/Taulukko 8) mainittiin osallistuminen ideointiin ja palautteen antaminen.

5.2.5 BarLaurea Living Lab -ympäristönä

Tässä alaluvussa esitellään saadut vastaukset lauseenalkuihin, jotka liittyvät BarLaureaan Living Lab -ympäristönä.

Lauseenalku: BarLaurean Living Lab -ympäristössä palvelujen loppukäyttäjä aidossa käyttötilanteessa osallistuu palveluiden kehittämiseen
Opiskelijoiden vastaukset:
- Asiakaspalautteiden avulla (9) - Palautesysteemien avulla. Asiakasta todella pitää kuunnella. Suullista ja kirjallista palautetta - Omalla toiminnalla ja palautteen antamisella (2) - Antamalla palautetta. Palautteen pohjalta palveluita kehitetään - Syödessään lounasta BarLaureassa ja osallistuessaan blueprintin muodostumiseen - Erilaiset projektit, joihin liittyvät käyttäjät kyselyiden kautta - Omia ideoita, miten jonkin asian voisi tehdä paremmin

Taulukko 21: BarLaurean Living Lab -ympäristössä palvelujen loppukäyttäjä aidossa käyttötilanteessa osallistuu palveluiden kehittämiseen, opiskelijoiden vastaukset

"BarLaurean Living Lab -ympäristössä palvelujen loppukäyttäjä aidossa käyttötilanteessa osallistuu palveluiden kehittämiseen" -lauseeseen opiskelijat ovat vastanneet (Taulukko 21) yhdeksällä maininnalla asiakaspalautteiden avulla. Opiskelijoiden mielestä myös omalla toiminnalla ja palautteen antamisella on merkitystä. Erilaiset projektit, joihin liittyvät käyttäjät esimerkiksi kyselyiden kautta, on mainittu yhtenä esimerkkinä.

Lauseenalku: BarLaurean Living Lab -ympäristössä palvelujen loppukäyttäjä aidossa käyttötilanteessa osallistuu palveluiden kehittämiseen	
Opettajien vastaukset:	
-	Arkitilanteessa, joka paljastaa kehitettävän tuotteen tai palvelun ongelman huomattavasti paremmin kuin esim. laboratorio-olosuhteissa tehty testi
-	Antamalla palautetta ja osallistumalla asiakkaana prosesseihin (6)
-	Antamalla palautetta. Mutta riittääkö tämä Living Lab -ajatteluun??
-	Aika harvoin. Keittiöhenkilökunta voisi osallistua tuoteinnovaatioiden keittämiseen, Café Beatin ja Flow'n hlöstö voisi olla kehittämässä erilaisia palveluinnovaatioita
-	Kun vaan projekteissa/tiedon keruussa käytetään tähän sopivia menetelmiä

Taulukko 22: BarLaurean Living Lab -ympäristössä palvelujen loppukäyttäjä aidossa käyttötilanteessa osallistuu palveluiden kehittämiseen, opettajien vastaukset

"BarLaurean Living Lab -ympäristössä palvelujen loppukäyttäjä aidossa käyttötilanteessa osallistuu palveluiden kehittämiseen" -lauseeseen opettajien vastauksissa (Taulukko 22) on mainittu kuusi kertaa asiakkaan palautteen antaminen ja osallistuminen asiakkaana prosesseihin. Arkitilanteet, jotka paljastavat tuotteen tai palvelun ongelman, ovat kehittämisen kannalta parempia kuin laboratorio-olosuhteet. Asiakkaan palautteiden avulla voidaan kehittää toimintaa, mutta opettaja vastauksissa mainitaan, että riittääkö se Living Lab -ajatteluun?

BarLaurean Living Lab -ympäristöön liittyvät muut opiskelijoiden ja opettajien vastaukset löytyvät liitteestä 7, jossa vastaukset on taulukoitu (Taulukot 1 - 4). Taulukoita on (Liite 7) opiskelijavastauksista yhteensä kaksi ja opettajavastauksista yhteensä kaksi. Vastaukset on teemoiteltu selkeisiin aihealueisiin helpottamaan aineiston luettavuutta ja analysointia.

"BarLaurea Living Lab -ympäristönä (opiskelijat, opettajat, yritykset, muut sidosryhmät) voisivat kehittää yhdessä uusia tuotteita ja palveluita, kuten" - lauseenalkuun ovat opiskelijat vastanneet (Liite 7/Taulukko 1), että tekemällä enemmän yhteistyötä ja kootaan kehittäjäryhmä, jossa olisi eri rooleissa olevia ihmisiä, myös loppukäyttäjiä. Opiskelijoiden vastauksissa on paljon kehittämisideoita ja palvelun parantamiseen liittyviä ehdotuksia. Niistä mainintana teemaviikot, lähiruokaverkoston rakentaminen ja kahvilatuotteiden kehittäminen. Opettajien vastauksissa (Liite 7/Taulukko 2) on myös paljon ideoita uusien tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen. Niistä mainintana yhteistyö elintarvikealan yritysten kanssa tuotteiden kehittämistä käyttäjäkokemuksia hyödyntäen ja uusien ravintolakonseptien testaaminen. Sähköiset neuvontapalvelut, markkinointikanavien kehittäminen (blogit, internetsivut) ja mo-

niaistillisuuden hyödyntäminen markkinoinnissa ja tuotteiden esillepanossa olivat esimerkkejä kehittämisestä opettajien vastauksissa.

”BarLaureassa tuotteen tai palvelun käyttöön liittyviä loppukäyttäjiltä saatavia ideoita ovat” –lauseenalun opiskelijoiden vastauksissa (Liite 7/Taulukko 3) on mainittu, että niitä on usein vaikea toteuttaa. Palautteiden perusteella pystytään kuitenkin helposti kehittämään toimintaa, yhteensä yhdeksän opiskelijamainintaa. Opettajien vastauksissa (Liite 7/Taulukko 4) mainitaan asiakkaiden palautteet käyttökokemuksista ja tuoteideoihin sekä palvelun sujuvuuteen liittyvät toiminnot.

5.2.6 BarLaurean toiminnan kehittäminen

Tässä alaluvussa esitellään saadut vastaukset lauseenalkuihin, jotka liittyvät yleisesti BarLaurean toimintaan ja kehittämiskohteisiin.

Lauseenalku: BarLaurean kehittämiskohteet ovat
Opiskelijoiden vastaukset:
Toimintaympäristön kehittämiseen liittyvät vastaukset:
- Opintojaksojen sisältöjen sovittaminen paremmin BL:n ympäristöön - Oppilaiden asenteiden muokkaaminen (4) - Ammattikeittiön ”kokoonpano” - Johtamisen (opiskelijat) puute - Opetustapa (2) - Nopeus - Ammattitaitoisuus - Perehdyttäminen opiskelijoiden kesken (4) - Henkilökohtainen ohjaaminen ruoanlaittotilanteissa (3) - Opiskelijoiden omien taitojen ja pätevyyden mukaiset työtehtävät - Vaihtelevat työtehtävät (2) - Opiskelijoiden mielenkiinnon huomioiminen (2) - Miksi pukua tai ”mustaa ja valkeaa” pukeutumista ei vaadita missään vaiheessa? Työelämässä valtaosa tulee käyttämään tällaista pukeutumista! - Englannin kielen perusteet tulee huomioida asiakaspalvelussa! Oppilaat eivät osaa perussanastoa ravintolaenglannista (Chef de range, please sanan käyttö ym.)
Palvelutoiminnan kehittämiseen liittyvät vastaukset:
- Tilat (4) - Aukioloajat - Ruokailuaikojen porrastus (5) - Ruokalistojen tarkentaminen - Vaihteleva taso - Näkyvämpi pullon palautus Café Beatiin ja aulatiloihin - Flow’n ruokalistan vaihtuvuusnopeus - Ruoka-ainekset → tuoreempaa/terveellisempää - Erilaisia salaatteja - Kasvisruoka paremmaksi (proteiinipitoiseksi) - Kahvilasta lounge-tila, jossa tietokoneita, musiikkia, lukemista - Kahvilan tuotteet: itse tehdyt leivät takaisin valikoimiin

Taulukko 23: BarLaurean kehittämiskohteet, opiskelijoiden vastaukset

"BarLaurean kehittämiskohteet ovat" -lausetta opiskelijat ovat jatkaneet (Taulukko 23) opiskelijoiden asenteiden muokkaaminen (neljä mainintaa), opetustapa (kaksi mainintaa), perehdyttäminen opiskelijoiden kesken (neljä mainintaa), henkilökohtainen ohjaaminen ruoanlaittotilanteissa (kolme mainintaa) ja opiskelijoiden mielenkiinnon huomioiminen (kaksi mainintaa). Palveluun liittyvistä kehittämiskohteista enemmän kuin kaksi mainintaa ovat saaneet ravintolan tilat ja ruoka-aikojen porrastus.

Lauseenalku: BarLaurean kehittämiskohteet ovat
Opettajien vastaukset:
Toimintaympäristön kehittämiseen liittyvät vastaukset:
- Ennen kaikkea kehitystoiminnan laajamittainen käynnistäminen ja toimintaympäristön mahdollisuuksien hyödyntäminen - Laatupoikkeamien vähentäminen sekä strategian vahvistaminen, jolloin operatiivisen tason kehittäminen asettuu sopivaan viitekehykseen - Perustoimintakäytänteiden selkiyttäminen -ohaus/opetus mukaan toimimiseen (esim. määräysten noudattaminen esimerkillisesti) tämän jälkeen vain taivas on rajana. Itsestään selvä viesti Laurea AMK laatupalkinnot, vihje työnantajille luotettavasta osaamisesta esim. suhteessa viranomaisiin - Tasavertaisuus - Opiskelijoiden motivointi - Opiskelijoiden tsemppaaminen asiakaspalveluun vieläkin vahvemmin - Järkevä oman tekemisen lisääminen, jotta ruoka ei olisi teollisuusvalmisteista liiaksi - Usko opiskelijaan, mahdollisuudet oikeasti kehittää (jos energia kuluu arjen prosesseihin)
Palvelutoiminnan kehittämiseen liittyvät vastaukset:
- Tilojen kunnostaminen - Koneiden ja laitteiden uusinta - Lounasravintolan tilat (2) - Aukioloajat - Hiilijalanjäljen pienentäminen - Jonotuksen vähentäminen (2) - Täysruisleipiä kahvilaan eikä nopeita hiilareita - Kahvilan tuotteet paremmiksi ja monipuolisemmaksi (2)

Taulukko 24: BarLaurean kehittämiskohteet, opettajien vastaukset

"BarLaurean kehittämiskohteet ovat" -lauseenalkuun opettajien vastauksissa (Taulukko 24) löytyy toimintaympäristön kehittämiseksi monta kohdetta. Ensinnäkin mainitaan, että kehitystoiminta tulee käynnistää laajamittaisesti toimintaympäristön mahdollisuuksia hyväksikäyttäen. Toiseksi mainitaan laatupoikkeamien vähentäminen ja strategian vahvistaminen, jolloin operatiivisen tason kehittäminen asettuu sopivaan viitekehykseen. Perustoiminnan käytänteiden kehittämisessä mainitaan ohjauksen ja opetuksen selkiyttäminen ja määräysten esimerkillinen noudattaminen. Muita mainintoja ovat opiskelijoiden motivointi, tilojen kunnostaminen ja jonotuksen vähentäminen (samat kuin opiskelijoiden vastauksissa).

BarLaurean toimintaan liittyvät muut opiskelijoiden ja opettajien vastaukset löytyvät liitteestä 8, jossa vastaukset on taulukoitu (Taulukot 1 - 4). Taulukoita on (Liite 8) opiskelijavastauk-

sista yhteensä kaksi ja opettajavastauksista yhteensä kaksi. Vastaukset on teemoiteltu selkeisiin aihealueisiin helpottamaan aineiston luettavuutta ja analysointia.

”BarLaurea toiminnassa on tärkeää” –lauseeseen opiskelijat ovat vastanneet (Liite 8/Taulukko 1), että yhteistyö ja yhteisöllisyys (viisi mainintaa) ja opiskelijat saavat kehittyä omien tavoitteidensa mukaisesti. Toiminnassa on myös tärkeää tehokkuus ja sujuvuus, olemalla BarLaureassa oikealla asenteella ja huomioida jatkuvasti erilaiset näkökannat sekä kehitysideat. Palvelusta tärkeäksi mainitaan laadukkaan palvelun tarjoaminen, asiakkaan kuunteleminen ja odotusten ylittäminen. Opettajien vastauksissa (Liite 8/Taulukko 2) mainitaan kolme kertaa oppiminen ja kehittäminen arkityön olosuhteissa. BarLaurean toiminnassa on myös tärkeää hyvä henki, opiskelijoiden mahdollisuus toteuttaa ideoitaan ja ottaa vastuuta. Selkeä näkemys, mihin halutaan mennä ”visio”, jossa tärkeää toiminnan tavoitteiden asettaminen ja pelisäännöt perustoiminnoille. Palvelutoimintaan liittyen on mainittu BarLaurean toiminnassa tärkeäksi hyvän laadun ylläpitäminen sekä tuotteissa että palveluissa, josta löytyy positiivinen ja palvelualtis henkilökunta.

”BarLaurean toiminnan vahvuudet ovat” –lauseen alkuun opiskelijat ovat vastanneet (Liite 8/Taulukko 3) laajasti monilla eri vastauksilla. Vastauksissa löytyy mainintaa hyvästä kehittämiskohteesta, käytännönläheisyydestä ja oman ammattitaidon kehittamisestä sekä yhdessä kehittamisestä. Muista toiminnan vahvuuksista mainitaan ekologisuus, tehokkuus, rentous, hyväntuulisuus ja tuoreet ideat opiskelijoilta. Kahdeksan mainintaa saa osaava ja innostava henkilökunta. Opettajien vastauksissa (Liite 8/Taulukko 4) mainitaan BarLaurean toiminnan vahvuuksiksi toimintaympäristön tarjoamat mahdollisuudet kehittää kaikkea mahdollista (neljä mainintaa). Muita mainintoja ovat opiskelijälähtöisyys, hyvä meininki, aito ympäristö ja henkilöstön sitoutuminen ja osaaminen.

6 Yhteenveto ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten BarLaureaa voidaan kehittää tutkimus-, kehittämis- ja innovaatioympäristönä. Empiirinen tutkimus toteutettiin keräämällä empiirinen aineisto lauseentäydennyslomakkeella, johon vastaajiksi valittiin BarLaurean kanssa tekemisissä olevat majoitus- ja ravitsemisalan lehtorit ja kolmannen vuoden hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelmassa opiskelevat restonomiopiskelijat. Täten pyrittiin löytämään vastaus empiirisen osan alaongelmiin, jonka kohteena ovat BarLaurean eri ympäristöt: oppimisympäristö, kehittämisympäristö, tutkimusympäristö, innovaatioympäristö ja Living Lab –ympäristö.

BarLaurea oppimisympäristönä

Opiskelijoiden ja opettajien vastausten perusteella yksilöön ja ryhmään liittyvässä teemassa esille nousevat kummankin vastauksissa yhteistyö ja vastuunottaminen. Opiskelijat ja opettajat yhteisesti mainitsevat vuorovaikutustaitojen ja ammattitaidon kehittymisen. Opiskelijat mainitsevat perehdytyksen ja perehdyttämisen osaksi tukemaan ammatillista kasvua ja oppimista, jota ei taas ilmennyt opettajien vastauksissa. Opiskelijoiden vastauksissa mainitaan myös onnistuneet kehittämishankkeet. Yksilöön ja ryhmään liittyvässä teemassa opettajien vastauksissa on mainittu johtaminen, pitkäjänteisyys ja onnistumiset tärkeäksi koetuiksi asioiksi BarLaurean toiminnassa. Opiskelijat kuten myös opettajatkin ovat tuoneet esille toimintaprosessiajattelun avulla tapahtuvan oppimisen BarLaureassa. Erona vastauksissa on, että näiden lisäksi opiskelijat ovat maininneet konkreettisia esimerkkejä kuten alan sanaston oppiminen, hygieniosaamisen, ravitsemustiedon, kokin valmiudet ja kahvilassa työskentelyn.

Asiakaspalveluteemaan liittyvissä vastauksissa opiskelijat ovat maininneet asiakaspalvelutaitojen ja palveluosaamisen kehittymisen ja tarjoilutaitojen oppimisen. Opiskelijat pitivät myös hyödyllisinä tosielämän tilanteita, joissa päästään harjoittelemaan asiakaspalvelua oikeiden asiakkaiden kanssa. Opettajat mainitsevat asiakaspalveluteemassa tärkeänä kuluttajakäyttämisen ymmärtämisen. Opiskelijat ja opettajat myös mainitsevat BarLaurean päivittäiset palaverit, joissa käsitellään asiakaspalautteet ja keskustellaan kehittämisideoista.

Oppimisympäristön näkökulmasta vuorovaikutusta tukee BarLaurean avoin mieli, jossa uusia ajatuksia ja ideoita otetaan vastaan. Opiskelijat ja opettajat ovat myös samaa mieltä siitä, että henkilökunnan motivoitunut ja innostunut asenne ja ilmapiirin rentous edesauttavat opiskelijan viihtymistä BarLaureassa.

BarLaurea kehittämisympäristönä

Opiskelijoiden ja opettajien vastausten perusteella yhteistyöllä, kuuntelemalla opiskelijoiden aiempia kokemuksia ja toteuttamalla uusia ideoita käytännössä ovat hyviä toimintatapoja BarLaurean kehittämistyössä. Opiskelijat myös mainitsevat, että kehittämistyöllä tuetaan asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Opettajien vastauksissa BarLaurean kehittämistyöllä voidaan parantaa omavalvontaa, asiakaspalautteiden hyödyntämistä ja oman valmistuksen lisäämistä. Opettajat ehdottavat, että opiskelijoille tarjotaan tapahtumien suunnittelua ja toteutusta ja kahvilassa kokeiltaisiin uusia erilaisia myyntituotteita. Opiskelijoiden vastauksissa mainittiin, että kehittämistyön tuloksena voidaan parantaa linjaston toimivuutta ja lähiruoka-ajattelun jatkumista.

Uutta tietoa syntyy yksilötasolla esimerkiksi oman käytännön toiminnan ja kokemuksen kautta. Opiskelijoiden mukaan virheet ja tehtävät opettavat ja synnyttävät uutta tietoa. Toiminnassa uutta tietoa syntyy opiskelijoiden mielestä käytännön tilanteissa, joissa havaitaan jokin epäkohtia tai kehittämisen paikka. BarLaureassa syntyy uutta tietoa opiskelijoiden mukaan opiskelijoiden havaintojen, ehdotusten ja mielipiteiden avulla. Muita opiskelijoiden mainintoja kehittämistyöstä ovat asiakaspalautteet, palaverit ja erilaiset BarLaureaan kytkevät projektit. Uutta tietoa syntyy kaikissa BarLaurean tehtävissä ja toiminnoissa.

Opettajat ehdottavat, että kehitetään BarLaurean prosesseja ja henkilöstöä vastaamaan Living Lab -ympäristön edellyttämiä vaatimuksia. Opettajat myös opiskelijoiden tapaan vastaavat, että asioiden puheeksi ottaminen ja keskusteleminen on hyvä ratkaisukeino. Opettajien vastauksissa mainitaan, että käytännön ongelmia voidaan ratkaista opiskelijoiden luovuuden ja heille annetun vastuun avulla. Asiakaspalautteiden avulla voidaan ratkaista käytännön ongelmia.

BarLaurea tutkimusympäristönä

Tutkimusympäristönä BarLaurea tarjoaa mahdollisuuden tutkia yhteisön toimivuutta ja erilaisia johtamismalleja. Opiskelijat ja opettajat pitivät tärkeänä BarLaurean mahdollisuutta oppia ryhmässä työskentelyä, jossa ratkaistaan ongelmia yhdessä ja löydetään oma rooli toiminnassa. Opettajat mainitsevat, että tutkimustyön tekemiseen BarLaurea tarjoaa edellytykset tehdä monitieteellistä tutkimusta ja hanketyöskentelyä opintojaksoihin integroituna. Opettajien mielestä asiakaskokemusta ja vuorovaikutusta palvelutilanteissa voidaan tutkia.

Opiskelijoille BarLaurea tarjoaa tutkimusympäristönä paljon, jos vain opiskelija itse on aktiivinen ja utelias. Opettajien vastauksissa mainitaan tutkimustyön tekeminen, jossa menetelmiä voidaan harjoitella ja yhdistää esimerkiksi käyttäjälähtöiseen kehittämistyöhön ja kuluttajatutkimukseen.

Opiskelijat mainitsevat myös, että tutkimustietoa voidaan käyttää toiminnan kehittämisessä hyväksi opetussuunnitelmia tehtäessä, perehdytyksessä, yleisen viihtyvyyden parantamiseksi ja asiakkaiden tyytyväisyyden lisäämiseksi. Omassa tulevassa työssään voi opiskelija myös käyttää tutkimustietoa hyödyksi. Opettajien vastauksissa mainitaan, että tutkimustietoa voidaan käyttää toiminnan kehittämisessä yritys yhteistyösuhteiden luomisessa sekä BarLaurean Living Lab toiminnan kehittämiseen ja tutkimusmenetelmien harjoitteluun.

BarLaurea innovaatioympäristönä

BarLaurean innovaatioympäristö innostaa ja motivoi opiskelijoita ideoimaan uusia ratkaisuja, jotka vaikuttavat suoraan asiakkaiden palvelukokemuksiin. Opettajat ehdottavat, että BarLaureassa voitaisiin hyväksikäyttää moniaistillisuutta ja toteuttaa opiskelijoiden ideoita käytännössä. Opiskelijat vastasivat, että heidän mielestään uudet toimintatavat, kommunikaation puute (kaikki evät aina ole paikalla) ja toisten opiskelijoiden perehdyttäminen voivat aiheuttaa epäselvyyttä. Opettajien vastauksissa mainittiin, että BarLaurean toiminnassa arkityön yhteydessä tekijöiltä jää näkemättä kehittämistyön tavoitteet ja tulokset.

BarLaureassa annetaan opiskelijoille mahdollisuus toimia omista lähtökohdista ja toteuttaa kehittämisprosessissa tärkeitä tavoitteita tuomalla omat mielipiteet ja kiinnostuksen kohteensa esille. BarLaureassa tärkeää on innovaatiotoiminnassa opiskelijan osaamisen kehittyminen ja vaikutusmahdollisuudet toimintaprosesseihin. Opettajien vastauksissa mainittiin osallistuminen ideointiin ja palautteen antaminen.

BarLaurea Living Lab -ympäristönä

Asiakkaan palautteen antaminen käyttökokemuksista palvelutuoteideoihin BarLaureassa ohjaavat palveluiden kehittämistä. Arkitilanteet, jotka paljastavat tuotteen tai palvelun ongelmat, ovat kehittämisen kannalta parempia kuin laboratorio-olosuhteet. Asiakkaan palautteiden avulla voidaan kehittää toimintaa, mutta opettajien vastauksissa mainitaan, että riittääkö se Living Lab -ajatteluun? Opiskelijoiden mielestä omalla toiminnalla ja palautteen antamisella on merkitystä.

Kehittämistyötä voidaan BarLaureassa rakentaa tekemällä enemmän yhteistyötä asiakkaiden kanssa ja kootaan kehittäjäryhmä, jossa olisi eri rooleissa olevia ihmisiä, myös loppukäyttäjiä. Opiskelijoiden vastauksissa on paljon kehittämisideoita ja palvelun parantamiseen liittyviä ehdotuksia. Niistä mainintana teemaviikot, lähiruokaverkoston rakentaminen ja kahvilatuotteiden kehittäminen. Opettajien vastauksissa on myös paljon ideoita uusien tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen. Niistä mainintana yhteistyö elintarvikealan yritysten kanssa tuotteiden kehittämistä käyttäjäkokemuksia hyödyntäen ja uusien ravintolakonseptien testaaminen. Sähköiset neuvontapalvelut, markkinointikanavien kehittäminen (blogit, internetsivut) ja moniaistillisuuden hyödyntäminen markkinoinnissa ja tuotteiden esillepanossa olivat esimerkkejä kehittämisestä opettajien vastauksissa.

BarLaurean toiminnan kehittäminen

BarLaurean kehittämiskohteista opiskelijat mainitsivat opiskelijoiden asenteiden muokkaamisen, opetustavan, perehdyttämisen opiskelijoiden kesken, henkilökohtaisen ohjaamisen ruoanlaittotilanteissa ja opiskelijoiden mielenkiinnon huomioimisen. Palveluun liittyviä kehittämiskohteita ovat ravintolan tilat ja ruoka-aikojen porrastus.

Kehittämistoiminta opettajien mielestä tulee käynnistää laajamittaisesti toimintaympäristön mahdollisuuksia hyväksikäyttäen. Toiseksi mainitaan strategian vahvistaminen, jolloin operatiivisen tason kehittäminen asettuu sopivaan viitekehykseen. Perustoimintakäytänteiden kehittämisessä mainitaan ohjauksen ja opetuksen selkiyttäminen ja määräysten esimerkillinen noudattaminen. Muita mainintoja ovat opiskelijoiden motivointi, tilojen kunnostaminen ja jonotuksen vähentäminen.

BarLaurean toiminnassa on tärkeää opiskelijoiden mielestä yhteistyö ja yhteisöllisyys. Toiminnassa on myös tärkeää toiminnan tehokkuus ja sujuvuus. Palvelusta tärkeäksi mainitaan laadukkaan palvelun tarjoaminen, asiakkaan kuunteleminen ja odotusten ylittäminen. Opettajien vastauksissa mainitaan oppiminen ja kehittäminen arkityön olosuhteissa. BarLaurean toiminnassa on myös tärkeää hyvä henki, opiskelijoiden mahdollisuus toteuttaa ideoitaan ja ottaa vastuuta. Opettajat peräänkuuluttivat selkeää näkemystä, mihin halutaan mennä ”visiota”, jossa tärkeää on toiminnan tavoitteiden ja pelisääntöjen asettaminen BarLaurean perustoiminnoille. BarLaurean toiminnassa tärkeäksi on mainittu hyvän laadun ylläpitäminen sekä tuotteissa että palveluissa ja positiivinen ja palvelualtis henkilökunta.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön aihe BarLaurean kehittäminen työympäristönä on tutkimuksellinen, tieteellinen ja tulevaisuuteen suuntautunut. Opinnäytetyön teoriaosassa pyrittiin löytämään vastaus teoriaosan alaongelmiin. Lähteiden löytäminen teoriaosaan oli haastavaa, sillä aluksi löytyi vähän aiheeseen liittyvää materiaalia, mutta tutkimuksen edetessä huomasin, että se vähäinen materiaali olikin sopivaa.

Opinnäytetyön empiirisen aineiston hankinta toteutettiin täyttämällä lauseentäydennyslomake, joka osoittautui hyväksi valinnaksi. Tämän aineistonkeräysmenetelmän avulla saatiin monipuolisia ja erilaisia vastauksia. Opinnäytetyöhön liittyvään lomakkeen laadintaan, empiirisen aineiston hankintaan ja analysointiin vastaus kerrallaan meni kuitenkin paljon aikaa.

Tulokset tukevat hyvin teoriaosaa ja antavat hyvän kokonaiskuvan. Yllättävää oli opiskelijoiden ja opettajien vastausten eroavaisuudet. Opiskelijoilla oli paljon uusia ideoita BarLaurean

toiminnan kehittämiseen, kun taas opettajat olivat vastauksissaan tavanomaisia ja lyhytsanaisempia. Opiskelijoiden vastauksissa näkyi käytännönläheiset aiheet, kun taas opettajat olivat teoreettisempia vastauksissaan.

Opinnäytetyön tuloksena on BarLaurean kehittäminen kuvattu eri toimintaympäristöittäin. Erottelu eri toimintaympäristöihin on uutta ja näin voidaankin BarLaureaa jatkossa tutkia eri ympäristöittäin, eikä yhtenä BarLaurea toimintaympäristönä. Toimintaympäristöt ovat abstrakteja, jossa ihmiset vuorovaikutuksellaan ja yhteistyöllään ratkaisevat BarLaurean toiminnan tavoitteet. Opinnäytetyön tuloksena saatiin tutkimus BarLaureasta, joka osaltaan hyödyttää omaa työtäni BarLaurean kehittämisessä ja opettajien työtä opintojaksojen kehittämisessä.

Opinnäytetyö on ollut pitkä, vaikea ja monivaiheinen prosessi. Tutkimusaiheen ideointi, muotoileminen ja rajaaminen selkeäksi kokonaisuudeksi oli alussa vaikeaa. Opinnäytetyön tekemisen teki vaikeaksi sen laajuus, vaatimustaso ja tarkka tutkimuksellinen ote, joka prosessin edetessä vahvistui huomioon, ettei tämä työ valmistuisikaan yhdessä yössä. Haasteena oli ajankäytön sovittaminen perheen, työn ja opiskelun välille. Opinnäytetyön kehittämiskohteenä oli omaan työhön liittyvä tutkimusaihe ja välillä tuntui siltä, ettei vapaa-aikanaankaan päässyt pohtimasta omaa työtään ja sen kehittämistä. Opinnäytetyön tekeminen on ollut kuitenkin mielenkiintoista ja vaihe vaiheelta edennyt lopulliseen muotoonsa. Antoisaa on ollut huomata, miten aloitusvaiheen jälkeen on oppinut tutkimuksen vaiheittaista tekemistä, saanut tuloksia aikaiseksi ja päässyt opinnäytetyössä pohdintaosioon asti.

Lähteet

Aho, P. & Korhonen, P. (toim.) 2007. Laurea Fakta 2007 – 2008. Helsinki: Edita Prima Oy.

Alen, N & Lieto, M. 2007. Ravintola Flow´n suunnittelu ja toteutus osaksi BarLaurea – konseptia. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Hamina: Akatiimi.

Cathrine ravintolajärjestelmä. 2002. Kassamangneetti Oy.

Fränti, M & Pirinen, R. 2005. Tutkiva oppiminen integratiivisissa oppimisympäristöissä Bar-Laurea ja RedLabs. Helsinki: Edita Prima Oy.

Grönroos, N. 2007. BarLaurean omavalvonnan kehittäminen. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Hakkarainen, J. & Hyvärinen, J. 2003. BarLaurean asiakaspalautejärjestelmän suunnittelu ja toteutus. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Hakola L-U. & Koskinen M. 2002. BarLaurean kassajärjestelmän valinta. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Hankala, T. 2004. Ateriatietopalvelu sovelluksen suunnittelu ja toteutus. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Harjula, M., Kiuttu, E., Koivuaho, J., Salin, A. & Virtanen, J. 2009. Innovatiivinen kuvatutkimus asiakasprofilointityökaluna BarLaureaan.

Hautamaa, P. & Huikuri, J. 2005. Kongressin ravitsemispalveluiden järjestäminen projektive-toisesti BarLaureassa. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Joukkoruokailun kehittäminen. 2009. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö selvityksiä 2009.

Järveläinen, T. & Paavola, S. 2009. BarLaurean mahdollisuudet saavuttaa Joutsenmerkki. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Kehittäjä-lehti. 2006. Julkaisu 2/2006. Laurean integratiiviset t&k-ympäristöt toiminnan ytimessä. Vammalan Kirjapaino Oy.

Kinnunen, M. 2003. Ateriatietopalvelu - Mitä syömme BarLaureassa tänään? Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Kortelainen, M. 2010. Living Lab ja BarLaurea. Power point-esitys. BarLaurean kehittämisspäivä 10.2.2010. Scandic Hotels Simonkenttä.

Kuusisto, M. 2004. BarLaurean lounasprosessit. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Kytöluoto, T. 2003. BarLaurean e-kauppa konsepti. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Lankinen, H. 2010. Suhdanne 1/2010. Matkailu- ja ravintola-alan kehitysnäkymät. Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry.

- Lassila, M. 2006. Ateriatietopalvelun kehittäminen ja käyttöönotto BarLaureassa. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.
- Laurea-ammattikorkeakoulu. 2008. Laurean tutkimus- ja kehitystyön strategia 2009 – 2012.
- Laurea-ammattikorkeakoulu. 2010a. Laurean oppimiseen integroitu opiskelijakeskeinen t&k-työ. Esitys koulutuksen laatuyksiköksi.
- Laurean strategia 2010 – 2015. 2009. Laurea-ammattikorkeakoulu.
- Lehtinen, M. 2004. BarLaurean kokouspalvelujen raportointi ja laskutus. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.
- Merenvainio, A. 2009. Living Lab -innovaatioympäristöt. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.
- Nevalainen, J. 2005. BarLaurean asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Porvoo: WSOYpro.
- Orava, J. 2009. Living Lab -toiminta Suomessa. Aluekeskusohjelman verkostojulkaisu 3/2009 Innovaatio ja osaaminen -verkosto/Seinäjoen Teknologiakeskus Oy.
- Pakarinen, H. 2002. BarLaurean hälytysjärjestelmän arkkitehtuuri SMS-viestitekniikalla. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.
- Parkin, J., Austin, S. & Lansdale, M. 2006. Research Enviroments for Higher Education. Departments of Civil and Building Engineering and Human Sciences Loughborough University.
- Pekkola, S. 2004. Perehdyttämiskansio BarLaurean keittiöön BarLaurea. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.
- Piipponen, S. 2004. Laskelmien hyödyntäminen opetusravintolassa case BarLaurea. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.
- Rilla, N. & Saarinen, J. (toim.) 2007. Tutkimusmatka innovaatioihin. Teknologia katsaus 197/2007, Tekes.
- Rogers, E.M. 2003. Diffusion of Innovations. 5. Edition. Free Press, New York.
- Rämä, T. 2005. Taloudellisen seurannan kehittäminen case BarLaurea. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.
- Saarinen, J., Rilla, N., Loikkanen, T., Oksanen, J. & Alasaarela, J. 2006. Innovation environment today and tomorrow. VTT Technical Research Centre of Finland. VTT Technical Research Centre of Finland.
- Schumacher J. & Niitamo V-P. 2008. European Living Labs, A new approach for human centric regional innovation. Berlin: Wissensscaftlicher Verlag Berlin.
- Sotarauta, M., Linnamaa, R. & Suvinen, N. 2003. Tulkitseva kehittäminen ja luovat kaupungit. Verkostot ja johtajuus Tampereen kehittämisessä. Tekniikan akateemisten liitto ja Tampereen yliopisto. Sente-julkaisu 16/2003. Tampere.
- Stähle, P., Sotarauta, M. & Pöyhönen, A. 2004. Innovatiivisten ympäristöjen ja organisaatioiden johtaminen. Tulevaisuusvaliokunta teknologia arviointeja 19. Eduskunnan kanslian julkaisu. 6/2004. Helsinki: Edita Prima.

Tamminen, L. 2006. Aromi-2000 tietojärjestelmän tietosisällön ja käyttöympäristöjen suunnittelu. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Tiljander, T. 2007. Moni-ilmeinen Living Lab. Kehittäjä-lehti 2/2006. Laurea-ammattikorkeakoulu. Vammalan Kirjapaino Oy.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Yliopistopaino.

Sähköiset lähteet

Laurea-ammattikorkeakoulu. 2009a. Tietoa Laureasta. Organisaatio. Viitattu 25.4.2010. http://www.laurea.fi/internet/fi/03_tietoa_laureasta/01/02_Organisaatio/index.jsp

Laurea-ammattikorkeakoulu. 2009b. T&K ja Palvelut. Tutkimus- ja kehitysympäristöt. Viitattu 25.4.2010. http://www.laurea.fi/internet/fi/02_tk_ja_palvelut/01_ryhma1/03_kehitamme_yhteistyossa/02_tk_ymparistot/index.jsp

Laurea-ammattikorkeakoulu. 2010b. Laurea Intra. Laurea SID Leppävaara. Viitattu 11.9.2010. https://intra.laurea.fi/intra/fi/01_laurea/01_laurea_osio1/05_laurea_leppavaara/00_esittely/index.jsp

LaureaSID.com. Labrat. 2010. Viitattu 11.9.2010. <http://www.laureasid.com/labrat>

Opetushallitus. 2004. Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2004. Viitattu 1.9.2010. http://www02.oph.fi/ops/perusopetus/pops_web.pdf

Rajalahti, E, Ahonen, O. & Ora-Hyytiäinen, E. 2007. Kehittämisympäristö-mallityötila. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 5.6.2010. <http://www.kka.fi/files/223/15.laurea.ppt>

Restaurant of the Future. 2010. Viitattu 25.4.2010. <http://www.restaurantvandetoekomst.wur.nl/UK/>

Rönkä, K. & Orava, J. 2007. Kehitysalustoilla neloskierteeseen. Viitattu 4.9.2010. http://akseli.tekes.fi/opencms/opencms/OhjelmaPortaali/ohjelmat/Tila/fi/Dokumenttiarkisto/Viestinta_ja_aktivointi/Julkaisut/Kehitysalustoilla_raportti.pdf

Salo K., Haapala H. & Niskanen J. 2008. Living Lab oppimisympäristönä ja pedagogiikkana. Viitattu 3.9.2010. <http://ojs.seamk.fi/index.php/osaaja/article/viewArticle/132/232>

Tella, S. 2001. Verkko-opetuksen lähtökohtia ja perusteita. Helsingin yliopisto: Opettajankoulutuslaitos, 2001. Viitattu 1.9.2010. <http://www.edu.helsinki.fi/media/trio/loppuraportti/tella.pdf>

VTT avaa tulevaisuuden teknologioiden ja sovelluksen kehittämisympäristön Lempäälän Ideaparkissa. 2010. Kauppalehti lehdistötiedote 25.05.2010. Viitattu 5.6.2010. <http://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/lehdisto/hellink/tiedote.jsp?selected=kaikki&oid=20100501/12747934407730>

Kuvat

Kuva 1: LaureaSID.com-sivusto Labra-esittely (LaureaSID.com. Labrat. 2010.)

Kuva 2: Kehittämisympäristön mallityötila (Rajalahti, Ahonen & Ora-Hyytiäinen 2007, 4)

Kuviot

Kuvio 1: Suurkeittiöiden tarjoamien aterioiden lukumäärät toimialoittain vuosina 1985–2003, miljoonaa annosta/vuosi (Joukkoruokailun kehittäminen 2009, 14.)

Kuvio 2: Catering-yritysten liikevaihdon kehitys (2004=100) (Lankinen 2010, 8.)

Kuvio 3: Laurean organisaatio (Laurea-ammattikorkeakoulu. 2009a.)

Kuvio 4: BarLaurean palvelut

Kuvio 5: Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulmat (Toikko & Rantanen 2009, 10)

Kuvio 6: Innovaatioympäristön peruselementit (Sotara, Linnamäe ja Suvinen 2003, 35)

Kuvio 7: Suppilomalli innovaatio-osaamisen vaiheista (Laurea-ammattikorkeakoulu 2008, 19 – 20)

Kuvio 8: Living Labin neljä ydinelementtiä (Orava 2009, 11)

Kuvio 9: BarLaurean Living Lab-portaat (Kortelainen 2010, 19)

Kuvio 10: Erilaiset t&k&i-ympäristöt BarLaureassa

Taulukot

Taulukko 1: Laurean tutkimus- ja kehittämisympäristöt paikallisyksiköittäin

Taulukko 2: BarLaurean tarjoamien palveluiden hintoja vuonna 2010 (Cathrine ravintolajärjestelmä)

Taulukko 3: BarLaurean tarjoamien palveluiden asiakasmäärät päivässä vuonna 2010 (Cathrine ravintolajärjestelmä)

Taulukko 4: BarLaurean lounasbuffetin asiakassegmentit päivittäisinä asiakaskäyntimäärinä vuonna 2010 (Cathrine ravintolajärjestelmä)

Taulukko 5: Aikaisemmat BarLaureasta tehdyt opinnäytetyöt ja tutkimukset

Taulukko 6: BarLaureasta tekeillä olevat tutkimukset (kevät 2010)

Taulukko 7: Erilaisten t&k&i-ympäristöjen toiminnan tavoitteet ja menetelmät ympäristömaailman luomiseen

Taulukko 8: Pilottitutkimuksen vastaukset

Taulukko 9: BarLaurea oppimisympäristönä tukee ammatillista kasvua ja oppimista, opiskelijoiden vastaukset

Taulukko 10: BarLaurea oppimisympäristönä tukee ammatillista kasvua ja oppimista, opettajien vastaukset

Taulukko 11: BarLaureassa kehittämistyöllä voidaan luoda uusia toimintatapoja, menetelmiä, tuotteita ja palveluita, opiskelijoiden vastaukset

Taulukko 12: BarLaureassa kehittämistyöllä voidaan luoda uusia toimintatapoja, menetelmiä, tuotteita ja palveluita, opettajien vastaukset

Taulukko 13: BarLaurean ryhmään keskittyvänä tutkimusympäristönä tarjoaa, opiskelijoiden vastaukset

Taulukko 14: BarLaurean ryhmään keskittyvänä tutkimusympäristönä tarjoaa, opettajien vastaukset

Taulukko 15: BarLaureassa tutkimuksen aiheina, opiskelijoiden vastaukset

Taulukko 16: BarLaureassa tutkimuksen aiheina, opettajien vastaukset

Taulukko 17: BarLaureassa tutkimusmenetelminä voidaan käyttää, opiskelijoiden vastaukset

Taulukko 18: BarLaureassa tutkimusmenetelminä voidaan käyttää, opettajien vastaukset

Taulukko 19: BarLaureassa palveluinnovaatioita voitaisiin tehdä, opiskelijoiden vastaukset

Taulukko 20: BarLaureassa palveluinnovaatioita voitaisiin tehdä, opettajien vastaukset

Taulukko 21: BarLaurean Living Lab-ympäristössä palvelujen loppukäyttäjät aidossa käyttötilanteessa osallistuu palveluiden kehittämiseen, opiskelijoiden vastaukset

Taulukko 22: BarLaurean Living Lab-ympäristössä palvelujen loppukäyttäjät aidossa käyttötilanteessa osallistuu palveluiden kehittämiseen, opettajien vastaukset

Taulukko 23: BarLaurean kehittämiskohteet, opiskelijoiden vastaukset

Taulukko 24: BarLaurean kehittämiskohteet, opettajien vastaukset

Liitteet

Liite 1: Alustava lauseentäydennyslomake (pilottitutkimus).....	82
Liite 2: Lauseentäydennyslomake.....	85
Liite 3: Oppimisympäristöön liittyvät vastaukset	92
Liite 4: Kehittämisympäristöön liittyvät vastaukset	98
Liite 5: Tutkimusympäristöön liittyvät vastaukset	100
Liite 6: Innovaatioympäristöön liittyvät vastaukset	102
Liite 7: Living Lab -ympäristöön liittyvät vastaukset	106
Liite 8: BarLaurean toiminnan kehittämiseen liittyvät vastaukset.....	108

Liite 1: Alustava lauseentäydennyslomake (pilottitutkimus)

Alustava lauseentäydennystehtävä

10.5.2010

Opiskelen Laurea-ammattikorkeakoulussa palveluliiketoiminnan koulutusohjelmassa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Teen opinnäytetyötä, jonka aiheena on BarLaurean t&k&i-ympäristön kehittäminen. Vastaa seuraaviin kysymyksiin suoraan annetuille riveille. Vastauksesi käsitellään luottamuksellisesti nimettömänä.

Jatka lauseita haluamallasi tavalla. Kirjoita asia, joka ensin tulee mieleesi: Oikeita vastauksia ei siis ole, on vain sinun tärkeitä ajatuksesi. Jatka tarvittaessa kääntöpuolelle.

1. Tänä päivänä BarLaurea on oppimisympäristönä

.....

.....

.....

BarLaureaa voidaan kehittää

a) opiskelijan oppimisympäristönä.....

.....

b) opettajan opetusympäristönä

.....

c) opiskelijan ja opettajan yhteisenä opiskeluympäristönä

.....

2. Tänä päivänä BarLaurea on tutkimusympäristönä

.....

.....

.....

BarLaureaa voidaan kehittää

a) opiskelijan tutkimusympäristönä.....

.....

b) opettajan tutkimusympäristönä.....

.....

c) opiskelijan ja opettajan yhteisenä tutkimusympäristönä.....

.....

(jatkuu)

(jatkuu)

3. Tänä päivänä BarLaurea on kehittämisympäristönä

.....

.....

.....

BarLaureaa voidaan kehittää

a) opiskelijan kehittämisympäristönä.....

.....

b) opettajan kehittämisympäristönä.....

.....

c) opiskelijan ja opettajan yhteisenä kehittämisympäristönä.....

.....

4. Tänä päivänä BarLaurea on innovaatioympäristönä

.....

.....

.....

BarLaureaa voidaan kehittää

a) opiskelijan innovaatioympäristönä.....

.....

b) opettajan innovaatioympäristönä.....

.....

c) opiskelijan ja opettajan yhteisenä innovaatioympäristönä.....

.....

5. Tänä päivänä BarLaurea on Living Lab-ympäristönä

.....

.....

.....

BarLaureaa voidaan kehittää

a) opiskelijan Living Lab-ympäristönä.....

.....

b) opettajan Living Lab-ympäristönä.....

.....

c) opiskelijan ja opettajan yhteisenä Living Lab-ympäristönä.....

.....

(jatkuu)

(jatkuu)

6. BarLaurean toiminnassa on tärkeää

.....

.....

.....

7. BarLaurean toiminnan vahvuudet ovat

.....

.....

.....

8. BarLaurean liiketoiminnan kehittämiskohteet ovat

.....

.....

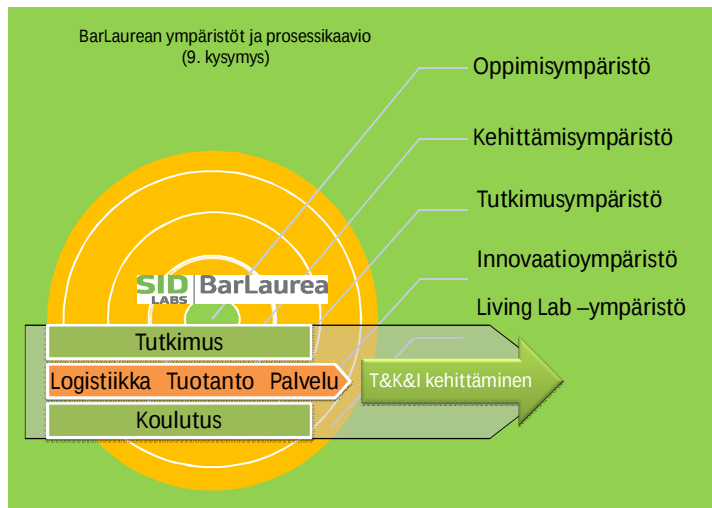
.....

9. BarLaurean ympäristöt ja prosessikaavio yhdessä kuvaavat mielestäni (kts. kuva alla)
(voit merkitä asiat suoraan kuvaan)

.....

.....

.....



Ole hyvä ja palauta vastukseksi viikon kuluessa, 18.5.2010 mennessä, BarLaurean postilaatikkoon. Mikäli sinulla on kysyttävää, minut tavoittaa numerosta 0400 – 759 353.

Kiitos vastuksestasi!

Miia Vakkuri

Liite 2: Lauseentäydennyslomake

28.10.2010

Hyvä vastaaja!

Opiskelen Laurea-ammattikorkeakoulussa palveluliiketoiminnan koulutusohjelmassa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Tutkin opinnäytetyössä BarLaurean eri toimintaympäristöjä, jotka ovat oppimis-, kehittämis-, tutkimus-, innovaatio- ja Living Lab-ympäristö. Lauseentäydennyslomakkeessa on kuvattu jokainen toimintaympäristö helpottamaan vastaamista. Lauseentäydennyslomakkeella kerättävän tiedon avulla on tarkoitus löytää ideoita BarLaurean kehittämiseen tulevaisuudessa.

Täydennä lauseet haluamallasi tavalla. Kirjoita asia, joka ensin tulee mieleesi. Oikeita vastauksia ei ole, on vain Sinun näkemyksesi. Jatka tarvittaessa paperin kääntöpuolelle. Vastauksesi käsitellään luottamuksellisesti nimettömänä.

Ole hyvä ja palauta lauseentäydennyslomake perjantaihin 5.11.2010 mennessä BarLaurean postilaatikkoon (numero 130) yläaulassa. Mikäli on kysyttävää, minut tavoittaa numerosta 0400 - 759 353 ja sähköpostitse miia.vakkuri@laurea.fi

Opinnäytetyölle on myönnetty tutkimuslupa Laurea-ammattikorkeakoulun tutkimusjohtajan toimesta.

Kiitos jo etukäteen antamistasi vastauksista!

Ystävällisin terveisin

Miia Vakkuri

1 OPPIMISYMPÄRISTÖ

Määritelmä: Oppimisympäristö tukee oppilaan kasvua ja oppimista sekä tarjoaa kiinnostavia haasteita ja ongelmia, joilla tuetaan oppilaan oppimismotivaatiota ja uteliaisuutta ja edistään hänen aktiivisuuttaan, itseohjautuvuuttaan ja luovuuttaan. Oppimisympäristön tulee ohjata oppilasta asettamaan omia tavoitteitaan ja arvioimaan omaa toimintaansa. Oppilaalle on annettava mahdollisuus osallistua oppimisympäristönsä rakentamiseen ja kehittämiseen. Oppimisympäristön on tuettava myös opettajan ja oppilaan välistä sekä oppilaiden keskinäistä vuorovaikutusta. Tavoitteena on avoin, rohkaiseva, kiireetön ja myönteinen ilmapiiri, joka mahdollistaa uuden tiedon luomisen, kehittämisen ja vuorovaikutuksen ja jonka ylläpitämistä vastuu kuuluu sekä opettajalle että oppilaille.

BarLaurea oppimisympäristönä tukee ammatillista kasvua ja oppimista, kuten

.....

BarLaurea oppimisympäristönä tarjoaa kiinnostavia haasteita ja ongelmia, esimerkiksi

.....

BarLaurea oppimisympäristönä tukee opiskelijan oppimismotivaatiota, uteliaisuutta, aktiivisuutta, itseohjautuvuutta ja luovuutta seuraavalla tavalla:

.....

BarLaurea ohjaa asettamaan omia tavoitteitani ja arvioimaan omaa toimintaani

.....

BarLaureassa voin osallistua oppimisympäristön rakentamiseen ja kehittämiseen

.....

BarLaurea tukee oppilaan ja opettajan vuorovaikutusta

.....

.....

.....

BarLaureassa ilmapiiri on

.....

.....

.....

2 KEHITTÄMISYMPÄRISTÖ

Määritelmä: Kehittämisympäristö on kehittämistoiminnan alusta, jossa uusi tieto syntyy ja toiminta tapahtuu. Tieto syntyy aidossa toimintaympäristössä. Toimintaympäristössä tieto syntyy käytännön toiminnassa ja tarpeesta ratkaista käytännön ongelmia, jolloin käytäntö itse on uuden tiedontuotannon paikka ja ympäristö. Kehittämistyöllä pyritään luomaan uusia toimintatapoja, menetelmiä, tuotteita ja palveluita.

BarLaurean kehittämisympäristössä uutta tietoa syntyy ja toimintaa tapahtuu esimerkiksi ...

.....

.....

.....

BarLaureassa erilaisia käytännön ongelmia voidaan ratkaista

.....

.....

.....

BarLaureassa kehittämistyöllä voidaan luoda uusia toimintatapoja, menetelmiä, tuotteita ja palveluita esimerkiksi

.....

.....

.....

3 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ

Määritelmä: Tutkimusympäristö on työtilana joko yksilöön keskittyvä, jossa tutkimusympäristö on suunniteltu tukemaan yhden henkilön työn tekemistä tai ryhmään keskittyvä tutkimusympäristö, jossa tutkimusympäristö on suunniteltu yhteisöllisiä työtapoja varten, jossa pääpaino on yhdessä tekeminen ja yhteisöllisyys. Tutkimustyön erona kehittämistyölle on, että tutkimuksessa vastataan tutkimuskysymyksiin tutkimusmenetelmiä käyttäen. Tutkimus voi antaa kehittämiselle menetelmiä ja niiden soveltamiseen liittyviä ajattelutapoja. Tieteellisessä tutkimuksessa olennaista on tutkimusongelma, tutkimuskysymykset ja menetelmät, joilla niihin vastataan. Tieteellisen tutkimuksen ja tutkimuksellisen kehittämistyön erona voidaan pitää sitä, että halutaanko uutta teoriaa vai saada aikaan parannusta käytännön toimintaan.

BarLaurea yksilöön keskittyvänä tutkimusympäristönä tarjoaa

.....

.....

.....

BarLaurea ryhmään keskittyvänä tutkimusympäristönä tarjoaa

.....

.....

.....

BarLaureassa tutkimuksen aiheina voisi olla esimerkiksi

.....

.....

.....

BarLaureassa tutkimusmenetelminä voidaan käyttää esimerkiksi

.....

.....

.....

BarLaureassa tehtyä tutkimustietoa voidaan käyttää toiminnan kehittämisessä esimerkiksi ...

.....

.....

.....

4 INNOVAATIOYMPÄRISTÖ

Määritelmä: Innovaatioympäristöä keskeisesti kuvaava piirre on, että siihen liittyy aina teknologioiden, palvelujen tai tuotteiden innovaatiotoimintaa. Innovaatioympäristö synnyttää oivalluksia ja synergiaa sekä henkilökohtaisia ja organisaatiokohtaisia oppimisprosesseja. Innovaatioympäristöille ovat tietoisien kehittämistoiminnan lisäksi ominaisia avoimet prosessit, joissa on mukana tietämättömyys, epäselvyys, hämmennys ja väärinymmärrykset, joiden avulla voidaan tehdä mahdolliseksi oppiminen ja uusien asioiden tutkiskelu. Tärkeätä onnistumiselle on, että toimijoille annetaan mahdollisuus toimia omista lähtökohdistaan ja toteuttaa kehittämisprosessissa itselleen tärkeitä tavoitteita.

BarLaureassa teknologiainnovaatioita voitaisiin tehdä esimerkiksi

.....

.....

.....

BarLaureassa palveluinnovaatioita voitaisiin tehdä esimerkiksi

.....

.....

.....

BarLaureassa tuoteinnovaatioita voitaisiin tehdä esimerkiksi

.....

.....

.....

BarLaureassa tietämättömyyttä, epäselvyyttä, hämmennystä ja väärinymmärrystä ilmenee oppimisessa, kun kehitetään

.....

.....

BarLaureassa minulle annetaan mahdollisuus toimia omista lähtökohdistani ja toteuttaa kehittämisprosessissa itselleni tärkeitä tavoitteita, kuten

.....

.....

.....

5 LIVING LAB -YMPÄRISTÖ

Määritelmä: Living Lab on käyttäjälähtöinen avoimen innovaation ekosysteemi tosielämän ympäristössä, jossa käyttäjät, kehittäjät, mahdollistajat ja hyödyntäjät yhdistävät voimansa kehittääkseen uusia tuotteita tai palveluita. Living Labin keskipisteessä on tuotteen tai palvelun loppukäyttäjä aidossa käyttötilanteessa. Muut kehittämiseen liittyvät toimijat, kuten tuotteiden ja palveluiden tarjoajat sekä mahdolliset kehittäjät tukevat omilla toimillaan loppukäyttäjän pyrkimyksiä tuoda esille tuotteen tai palvelun käyttöön liittyviä ideoita ja ajatuksia - innovaatioita.

BarLaurea Living Lab -ympäristönä (opiskelijat, opettajat, yritykset, muut sidosryhmät) voisivat kehittää yhdessä uusia tuotteita ja palveluita, kuten

.....

.....

.....

BarLaurean Living Lab -ympäristössä palvelujen loppukäyttäjä aidossa käyttötilanteessa osallistuu palveluiden kehittämiseen

.....

.....

.....

BarLaureassa tuotteen tai palvelun käyttöön liittyviä loppukäyttäjiltä saatavia ideoita ovat

.....

.....

.....

6 BARLAUREAN TOIMINNASTA

BarLaurean toiminnassa on tärkeää

.....

.....

.....

BarLaurean toiminnan vahvuudet ovat

.....

.....

.....

BarLaurean kehittämiskohteet ovat

.....

.....

.....

Kiitos vastauksistasi!

Ystävällisin terveisin

Miia Vakkuri

miia.vakkuri@laurea.fi

0400 - 759 353

Lomakkeen palautus BarLaurean postilaatikkoon (numero 130) yläaulassa viimeistään perjantaina 5.11.2010.

Liite 3: Oppimisympäristöön liittyvät vastaukset

Lauseenalku: BarLaurea oppimisympäristönä tarjoaa kiinnostavia haasteita ja ongelmia, esimerkiksi
Opiskelijoiden vastaukset:
Yksilöön ja ryhmään liittyvät haasteet ja ongelmat:
- Sosiaalinen ja tasavertainen työyhteisö - Uudet asiat (suoraan lukiosta tulleille) (3) - Esimiestyöskentelyn mahdollisuus - Vastuuta tuoreudesta ja kiireestä - Toisten opiskelijoiden perehdyttäminen (2) - Uuden oppiminen isossa ryhmässä ja kiireessä - Silloin, kun henkilökunnasta on pulaa tai tilanteissa, jossa oman työpanoksen merkitys voidaan kokea todella suureksi - Tilanteissa kun jokin raaka-aine/ruoka on loppu, on kehitettävä nopeasti jotain. Toki tähän saa apua. Mutta saa käyttää oman päätänsä, joka on hyvä asia! (2) - Keittiössä työskentelyä, jota ei ole aikaisemmin tehnyt - Asioiden ja tehtävien organisoinnissa, ruuhkahuippujen selvittäminen - Kehitysideoiden antaminen
Toimintaan ja asiakaspalveluun liittyvät haasteet ja ongelmat:
- Miten raaka-aineet käyttäytyvät eri tilanteissa - Valmistuslaitteiden käyttö (2) - Kassan hallitseminen - Aikataulujen organisointi - Erityisruokavalioiden huomioimisen ruoan laitossa (3) - Nopeasti muuntuvan toimintaympäristön, kovin erilaisia työtehtäviä - Asiakaspalautteiden analyysissa ja toteuttamisessa. On haastavaa miellyttää suurta asiakasryhmää, joka koostuu eri segmenteistä - Suora kontakti asiakkaaseen (2) - Haastavat asiakaspalvelutilanteet - Suuret ruokailijamäärät vs. tilojen ja työvoiman pienuus

Taulukko 1: BarLaurea oppimisympäristönä tarjoaa kiinnostavia haasteita ja ongelmia, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaurea oppimisympäristönä tarjoaa kiinnostavia haasteita ja ongelmia, esimerkiksi
Opettajien vastaukset:
Yksilöön liittyvät haasteet ja ongelmat:
- Vaihtuvat työtehtävät - Nopea perehdytys - Monipuoliset tehtävät, opiskelija joutuu usein uusiin tilanteisiin (2) - Poikkeustilanteisiin reagointi ja uudelleen organisointi (2) - Ruuhka-aikaan opiskelijan on oltava kekseliäs
Toimintaan ja asiakaspalveluun liittyvät haasteet ja ongelmat:
- Lounastarjoilun kokonaisuuden organisoiminen eri tehtävien muodossa ja valtavissa tuotantopaineissa (lyhyt aika, valtava väkimäärä, kapasiteetti) (2) - Tavarantoimitusten vaikutukset toimintaan - Kiireiset hetket (2) - Ruuanvalmistuksen ajoitus - Prosessien konkretisoituminen - Asiakaspalautteen käsittely (2) - Asiakaspalvelutilanteita - Pitkät jonot, pienet tilat
Oppimisympäristöön liittyvät vastaukset:
- Tutkimushankkeiden yhteydessä tehtävää tutkimus- ja kehitystyötä

Taulukko 2: BarLaurea oppimisympäristönä tarjoaa kiinnostavia haasteita ja ongelmia, opettajien vastaukset

Lauseenalku: BarLaurea oppimisympäristönä tukee opiskelijan oppimismotivaatiota, uteliaisuutta, aktiivisuutta, itseohjautuvuutta ja luovuutta seuraavalla tavalla:
Opiskelijoiden vastaukset:
Yksilöön liittyvä kehittyminen oppimisympäristössä:
- Oma asenne vaikuttaa ympäristöä enemmän - Perehdytys, muuten laskee motivaatio - Vastuun antaminen - Luovuus ja itseohjautuvuus kehittyvät BarLaureassa. Tehtävät ovat sen tyyppisiä, että oma-aloitteisuus ja päättelykyky ovat suositeltavaa (4) - Tarjoamalla uudenlaisia haasteita ympäristössä, jossa virheistä ei rangaista, vaan niistä oppii - Ryhmäläisten vertaistuki, hyvä ryhmähenki, yhdessä tekeminen, virheet ovat oppimista varten - Valmiita vastuksia ei anneta, vaan jokainen joutuu pähkäilemään ratkaisun itse. Josta päästään itsensä kehittämiseen, luovuuteen sekä uusiin innovaatioihin. Yhtä oikeaa tapaa tehdä joku asia, ei välttämättä ole...
Toimintaan ja asiakaspalveluun liittyvä yksilön ohjautuvuus:
- Opiskelija saa itse vaikuttaa osaltaan BarLaurean toimintaan (palaute, ruoan sisältö osittain, työskentelytavat) - BL:ssä saa käyttää omaa luovuuttaan esim. reseptien muokkaamisessa, menuihin vaikuttamisessa ja raaka-aineiden valinnassa - Tunnelma keittiössä on rento, mikä edesauttaa mielenkiinnon ylläpitämistä (3) - Vapaat kädet toteuttaa palveluja - Kehitysideat kuunnellaan, keskustellaan aiheista päivittäin - Opiskelijat saavat opetella ravintola-alan töitä oikeissa käytännön töissä (2)
Opintojaksoon liittyvä kehittyminen:
- Monet projektit on sidottu BL-ympäristöön - Käytäntöön liitetty teoria eli BL-jakson aikana annetut tehtävät

Taulukko 3: BarLaurea oppimisympäristönä tukee opiskelijan oppimismotivaatiota, uteliaisuutta, aktiivisuutta, itseohjautuvuutta ja luovuutta, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaurea oppimisympäristönä tukee opiskelijan oppimismotivaatiota, uteliaisuutta, aktiivisuutta, itseohjautuvuutta ja luovuutta seuraavalla tavalla:
Opettajien vastaukset:
Yksilöön liittyvä kehittyminen oppimisympäristössä:
- Antamalla mahdollisuuden kehittämistyöhön (2) - Projektien ja hankkeiden kautta - Vastuun ottaminen luovasti omasta tehtävästä tuloksellisesti ja asiakkaita tyydyttävällä tavalla - Antamalla aitoa vastuuta ja luottoa aidoissa ja autenttisissa palvelutilanteissa (4) - Tarjoamalla aidon ympäristön - Motivoitunut, innostunut ja avulias henkilökunta - Välillä on muutakin kuin teoriaa, joutuu olemaan omatoiminen ja tekemään itsenäisiä ratkaisuja
Toimintaan ja asiakaspalveluun liittyvä yksilön ohjautuvuus:
- Kosketus aitoon asiakastyöhön ja sen haasteisiin

Taulukko 4: BarLaurea oppimisympäristönä tukee opiskelijan oppimismotivaatiota, uteliaisuutta, aktiivisuutta, itseohjautuvuutta ja luovuutta, opettajien vastaukset

Lauseenalku: BarLaurea ohjaa asettamaan omia tavoitteitani ja arvioimaan omaa toimintaani
Opiskelijoiden vastaukset:
Yksilön näkökulmasta:
- Riippuen tavoitteista, ympäristö antaa sille valmiudet, mutta ei erikseen ohjaa siihen - Annetun palautteen perusteella ja haasteellisten tehtävien myötä. Itsenäistä työskentelyä keittiössä oli yllättävän paljon - En ollut ennen työskennellyt keittiössä ja tavoitteenani oli oppia kaikki niin hyvin, että pystyn neuvoman muita, onnistuin! - BL auttaa löytämään oman tasonsa ja oman osaamisen (5) - Esimerkiksi työjaksojen aikana täytettävien oppimispäiväkirjojen tms. muodossa (3) - Opintojaksolla annettavien palautteiden kautta. Opiskelijat asettavat opintojakson alussa tavoitteet, joiden onnistumista arvioidaan lopuksi. Myös ruokalan asiakkaiden antamat palautteet auttavat arvioinnissa (6)
Ryhmän näkökulmasta:
- Osana BL-ryhmää ja sen pienenä toimivana palasena - Mielestäni BarLaureassa ei aseteta yksilökeskeisiä tavoitteita, sillä työskentely on tiimipohjaista. Tavoitteet ja arviointi tapahtuu ryhmässä esim. keittiökeskeisesti. Ruoan pitää olla valmista ajallaan (2)
Toiminnan näkökulmasta:
- Keräämällä palautetta päivän tapahtumista ja kehitysideoita (5)

Taulukko 5: BarLaurea ohjaa asettamaan omia tavoitteitani ja arvioimaan omaa toimintaani, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaurea ohjaa asettamaan omia tavoitteitani ja arvioimaan omaa toimintaani
Opettajien vastaukset:
Opettajan näkökulmasta:
- Opettajan näkökulmasta asetettujen OPSien toteuttamiseksi - Erilaisia kehittämistehtäviä ohjatessa
Opiskelijan näkökulmasta:
- Asettaa opintojakson alussa omat tavoitteet ja arvioi niiden saavuttamista opintojakson lopussa - Opinto-ohjaukselle ja sen eri osa-alueille asetetaan oppimistavoitteet, joihin palataan BL-työskentelyn ja perusteiden opiskelun pohjalta - Päivittäiset keskustelut ja yhteinen asiakaspalaute ohjaa auttaa tavoitteiden uudelleen asettamisessa
Asiakkaan näkökulmasta:
- Asiakkaana, jolla on myös kokemusta BarLaureassa toimijana
Toiminnan näkökulmasta
- Yhtenä merkittävimmistä kehitysympäristöistä Suomessa - Aitoja tilanteiden esiin nostamat tapahtumat auttavat arvioinnissa - Säännölliset palaverit mahdollistavat asioiden, onnistumisen ja haasteiden, tekemisen näkyväksi

Taulukko 6: BarLaurea ohjaa asettamaan omia tavoitteitani ja arvioimaan omaa toimintaani, opettajien vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa voin osallistua oppimisympäristön rakentamiseen ja kehittämiseen
Opiskelijoiden vastaukset:
Opiskelijan näkökulmasta:

- Omalla toiminnallani ja antamalla myönteisen kuvan toiminnasta (2) - Kertomalla rohkeasti omat mielipiteet asioista (5) - Ilmoittamalla selkeästi ongelmista - Esimiestehtävissä - Osallistumalla työskentelyyn sekä auttamalla uusien ideoiden kehittämisessä (5) - Tämä kysely on hyvä! Esimiehet ottavat BL:ssä muutenkin palautetta hyvin vastaan. Palaverit on hyvä! - Itse oppimisympäristöä ei BL:ssä pääsyt kehittämään (2) - Yhtenä ryhmän vastuullisena jäsenenä - Jättämällä palautetta tai keskustelemalla opettajien kanssa (4) - Erilaisten projektien muodossa tai menemällä sinne työharjoitteluun (2) - Opinnäytetyön muodossa, antaa ideoita opettajille (2)
Asiakkaan näkökulmasta:
- Asiakaspalautteetkin käsitellään heti ja kehitys on havaittavissa nopealla aikataululla - Sekä asiakkaana kirjoittamalla palautteen tai "henkilökuntana" sanomalla asioista eteenpäin
Toiminnan näkökulmasta
- Ideat otetaan vastaan ja oppilaat saavat mm. itse sisustaa BarLaurean tiloja ja ehdottaa uusia ruokakokonaisuuksia - Muokkaamalla menuita omasta mielestä mieluisammaksi jättämällä palautetta tai keskustelemalla opettajien kanssa

Taulukko 7: BarLaureassa voin osallistua oppimisympäristön rakentamiseen ja kehittämiseen, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa voin osallistua oppimisympäristön rakentamiseen ja kehittämiseen
Opettajien vastaukset:
Opettajan näkökulmasta: - Oman aktiivisuuden mukaan (2) - Erilaisten kehittämissuhteiden kautta ohjaajan roolissa. Keskustelut opiskelijoiden kanssa auttaa itseä huomaamaan erilaisia asioita - Esittämällä omia mielipiteitä päivittäisessä keskusteluissa tai tavoiteasetannassa, selvittämään käytännössä ilmenneitä epäkohtia omassa toiminnassa ja informoimalla niistä
Opiskelijan näkökulmasta:
- Opiskelija voi ehdottaa muutoksia BL toimintaan
Asiakkaan näkökulmasta:
- Antamalla palautetta ja toimimalla asiakkaana rakentavasti (asiakaskin voi "ohjata") - Palautelomakkeen käyttö, myös suora palaute henkilökunnalle on toiminut hyvin
Toiminnan näkökulmasta
- Luovasti esimerkiksi Flown lounastarjoilun toteuttamisessa - Teematapahtumat

Taulukko 8: BarLaureassa voin osallistua oppimisympäristön rakentamiseen ja kehittämiseen, opettajien vastaukset

Lauseenalku: BarLaurea tukee oppilaan ja opettajan vuorovaikutusta
Opiskelijoiden vastaukset:
Opettajan ja opiskelijan näkökulmasta:
- Heikosti. Opettajan ja oppilaan vuorovaikutus jää hyvin vähäiseksi. Oppilaat tekevät ruoat ja valmistelut pääosin keskenään (2) - Opettajat ovat mukana tilanteissa, keittiössä (2) - Luomalla siteen, jossa molemmat tarvitsevat toisiaan tavoitteen saavuttamiseksi - Erinomaisesti. Päivittäisessä työskentelyssä saa vaivattomasti apua esimiehiltä. Miia, Heli ja Ilari opastavat työtehtävissä tarvittaessa, mutta antava opiskelijoille myös

- mahdollisuuden toimia itsenäisesti halutessaan (4) - Henkilökunta on valittu hyvin siinä mielessä, että heillä on oikea ote opiskelijoiden kanssa työskentelyyn (2) - Opettajista tulee mieleen enemmän työkaveri kuin opettaja, mikä toimii BarLaureassa (3)
Oppimisympäristön näkökulmasta:
- BarLaurea on oppimisympäristöltään "avoin" eli uusia ajatuksia/ideoita otetaan vastaan - Koska BL:ä on oikea oppimisympäristö - Paremmin kuin tunneilla istuminen
Opintojakson näkökulmasta
- Jakson aikana tehtävien päiväkirjojen kautta

Taulukko 9: BarLaurea tukee oppilaan ja opettajan vuorovaikutusta, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaurea tukee oppilaan ja opettajan vuorovaikutusta
Opettajien vastaukset:
Opettajan näkökulmasta:
- Yhdessä tekemällä - Erittäin hyvin, jos vain opettajat uskaltavat siihen tarttua
Oppimisympäristön näkökulmasta:
- Antamalla yhteisen kehittämissympäristön - Luonnollisessa ympäristössä - (kuka on oppilas? kuka on opettaja? Roolien vaihtelu) en tiedä mitä tarkoitetaan "yhteinen asia, yhteiset jutut" olipa missä roolissa milloinkin...
Opintojakson näkökulmasta:
- Erilaisten kehittämissuhteiden kautta ohjaajan roolissa ja keskustelut (2) - Opintojaksojen oppimistavoitteiden kautta - Opettaja on mukana BL työssä, opiskelijat tekevät oppimistehtäviä BL:ssä. BL:ää voi käyttää käytännön esimerkkinä monissa tilanteissa

Taulukko 10: BarLaurea tukee oppilaan ja opettajan vuorovaikutusta, opettajien vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa ilmapiiri on
Opiskelijoiden vastaukset:
- Riippuvainen ryhmän asenteesta (5) - Joskus hyvä, joskus kireähkö, joskus huono: riippuu ihmisistä - Vaihteleva. Ilmapiiri on yleensä hyvin suoritukseen ja painostava. Ilmapiiri on erilainen eri oppilasryhmien kesken - Opettajien kanssa on mukava työskennellä - Rento ja positiivinen (4) - Kiireinen, mutta mukava, kannustava (3) - Erittäin hyvä ja kaikki auttavat toisiaan (2) - Innostava, luova ja iloinen (2). Joskus myös negatiivinen, mutta ei koskaan opettajien toimesta. Ilmapiiriin sävy muokkautuu opiskelijoiden, vuodenajan ja vuorokausirytmien myötä - Kotoinen, innovatiivinen, ystävällinen, vuorovaikutteinen, auttavainen - Innostava, rento, kannustava, opettava, joustava, kokemuksia tarjoava (4) - Ainakin ollut hyvä. Henkilökunta vaikuttaa paljon ilmapiiriin, oman työskentelyn aikana ollut hyvä!

Taulukko 11: BarLaurean ilmapiirikuvaukset, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa ilmapiiri on
Opettajien vastaukset:
- Innostunut, mutta kehittämistyötä voisi tehdä huomattavammin enemmän - Kiireinen, vastuuta antava (4) - Lämmin ja hyvä, hieman paineinen - Aktiivinen, kehittämismyönteinen, oppiva - Rento, rauhallinen, kannustava

Taulukko 12: BarLaurean ilmapiirikuvaukset, opettajien vastaukset

Liite 4: Kehittämisympäristöön liittyvät vastaukset

Lauseenalku: BarLaurean kehittämisympäristössä uutta tietoa syntyy ja toimintaa tapahtuu esimerkiksi
Opiskelijoiden vastaukset:
Uutta tietoa syntyy yksilötasolla esimerkiksi:
- Oman toiminnan ja kokemusten kautta saaduista havainnoista - Jos opiskelija jaksaa itse innovoida vanhasta asiasta uutta... - Uuden tiedon saaminen on täysin yksittäisen opiskelijan osaamistasosta - Virheiden kautta, tehtävien avulla - Käytännön työssä oppii uutta, joka jää helpommin mieleen kuin kirjasta lukemalla
Toiminnassa uutta tietoa syntyy esimerkiksi:
- Kaikissa tehtävissä/toiminnassa (3) - Käytännön tilanteissa, joissa havaitaan jokin epäkohta tai kehittämisen paikka (5) - Opiskelijoiden havaintojen & ehdotuksien, mielipiteiden avulla (6) - Asiakaspalautteiden kautta (6) - Palaverissa (3) - Erilaisissa BarLaureaan kytkeytyvissä projekteissa - Flowssa työskennellessä uusien kattauksien tms. puitteissa - Keittiössä, kahvilassa sekä tapahtumissa - Ruokaa valmistettaessa huomataan reseptissä heikkouksia ja sitä muokataan paremmaksi

Taulukko 1: BarLaurean kehittämisympäristössä uutta tietoa syntyy ja toimintaa tapahtuu, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaurean kehittämisympäristössä uutta tietoa syntyy ja toimintaa tapahtuu esimerkiksi
Opettajien vastaukset:
Uutta tietoa syntyy esimerkiksi:
- Kehityshankkeiden yhteydessä (2) - Opintojaksoilla LbD:n avulla - Opintojaksoilla, joiden kehittämiskohde BL on - Toimintaa & oppimistehtävää yhdistämällä (2)
Toiminnassa uutta tietoa syntyy esimerkiksi:
- Voisi syntyä enemmän myös arkipäivän työskentelyssä - Ruokalistasuunnittelun muodossa, kokouspalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa, tapahtumien suunnittelussa ja toteutuksessa (2) - Päivittäisissä prosesseissa kaikissa vuoroissa (3) - Tieto ja toiminta jäsentyvät palaverikeskusteluissa ja opintojaksojen tehtävissä ja hankkeissa

Taulukko 2: BarLaurean kehittämisympäristössä uutta tietoa syntyy ja toimintaa tapahtuu, opettajien vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa erilaisia käytännön ongelmia voidaan ratkaista
Opiskelijoiden vastaukset:
Yhdessä tehtävät toiminaan liittyvät ratkaisut:
- Keskustelemalla työntekijöiden (opiskelijat) ja henkilökunnan (palkatut) kanssa (19) - Iltapäivän palaverissa, jolloin päivän tapahtumista keskustellaan yhteisesti. Ongelmia ratkotaan päiväkohtaisesti. Ratkaisut toimeenpannaan nopeasti (5) - Vain teoriassa. Voitaisiin ratkaista erilaisilla pienillä projekteilla käytännön toteutuksena - Muutamilla tavoilla. Liian usein kuitenkin ongelmat lakaistaan maton alle - Hyvin ja monipuolisesti

- Huomioimalla palautteet (2) - Yhdessä muuttamalla toimintaa. Tuomalla uusia ideoita kokeiltavaksi, tarjoamalla jotakin huonon tuotteen korvaamiseksi (2) - Kehittämällä uusia toimintatapoja
--

Taulukko 3: BarLaureassa erilaisia käytännön ongelmia voidaan ratkaista, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa erilaisia käytännön ongelmia voidaan ratkaista
Opettajien vastaukset:
Kehittämisympäristöön liittyvät ratkaisut:
- Ottamalla rohkeasti askeleet uuden toimintamallin suuntaan, jossa kehitystyötä viedään entistä enemmän BarLaurean arkipäivään - Kehittämällä BL:n prosesseja, henkilöstöä ja (esimiesroolissa olevat opiskelijat/harjoittelijat) vastaamaan Living-Lab ympäristön edellyttämiä vaatimuksia (2) - Ottamalla asiat reippaasti puheeksi ja työn alle. Ilmapiiri mahdollistaa tämän (3)
Opiskelijoihin liittyvät ratkaisut:
- Opiskelijoiden luovuuden ja heille annetun vastuun avulla - Ottamalla huomioon opiskelijoiden esitykset
Toimintaan liittyvät ratkaisut:
- Asiakaspalautteiden avulla (2) - Keittiössä ja asiakaspalvelutilanteissa eri puolilla Leppävaaran kampusta - Ideoimalla esim. miten jonot saadaan kulkemaan sujuvammin. Paikkoja tarvis saada lisää

Taulukko 4: BarLaureassa erilaisia käytännön ongelmia voidaan ratkaista, opettajien vastaukset

Liite 5: Tutkimusympäristöön liittyvät vastaukset

Lauseenalku: BarLaurea yksilöön keskittyvänä tutkimusympäristönä tarjoaa
Opiskelijoiden vastaukset:
Yksilön oppimisen liittyvät vastaukset:
- Yksilölle mahdollisuuden kehittää itseään ja ympäristöään (4) - Mahdollisuus kehittyä alan ammattilaiseksi ja osaksi työyhteisöä - Haastavan ympäristön. Yksilönä työskentely on vähäistä ja se vaatii erityistä ammattitaitoa ja kokemusta alalta, mikä BarLaureassa ei ole tavanomaista (2) - Paljon jos itse on aktiivinen ja utelias (2) - Monipuolisia kokemuksia - Mahdollisuuden luoda erilaisia oppimistapoja erilaisille oppijoille (innostuneet vs. asennevammaiset) (2) - Mahdollisuuden osallistua erilasiin hankkeisiin, löytää uusia toimintatapoja ja siihen liittyviä kehityskohteita (2) - Hyvän ympäristön kehittämistyölle, mahdollisuus saada suoraa palautetta (3) - Mahdollisuuden oppia ravintolamaailman perusteet (3)

Taulukko 1: BarLaurea yksilöön keskittyvänä tutkimusympäristönä tarjoaa, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaurea yksilöön keskittyvänä tutkimusympäristönä tarjoaa
Opettajien vastaukset:
Tutkimukseen liittyvät
- Erinomaiset mahdollisuudet yksilöille tehdä tutkimusta (2) - Kohteen esim. opinnäytetöille (3) - Tukea sekä ohjaus- että vertaistukea ja muita mahdollisuuksia yksilön tutkimustyölle (2) - Suuren asiakaskunnan, joka homogeeninen iältään, empiirisen aineiston kohderyhmäksi kuluttajatutkimukselle esim. opinnäytetyötä varten - Menetelmien harjoittelua ja yhdistämistä ympäristössä oleviin tutkimuksellisiin menetelmiin kuten käyttäjälähtöiseen kehittämistyöhön (esim. yhdistämällä opiskelijaryhmiä eri opintojaksoilta tutkijan työhön), tenttikokeet
Oppimiseen liittyvät vastaukset
- Oppimista ravintolaympäristössä

Taulukko 2: BarLaurea yksilöön keskittyvänä tutkimusympäristönä tarjoaa, opettajien vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa tehtyä tutkimustietoa voidaan käyttää toiminnan kehittämiseksi
Opiskelijoiden vastaukset:
Tutkimusympäristön kehittämiseen liittyvät vastaukset:
- Kehitysprojekteista - Käytännön toteutukseen! - Opetussuunnitelmia tehdessä (tarpeellisuus & tavoitteet) - Muissa samankaltaisissa työ/oppimisympäristöissä (2) - Toteuttamalla tutkimustiedon pohjalta saatuja ideoita
Opiskelijoiden kehittämiseen liittyvät vastaukset:
- Omassa tulevassa työssä - Opiskelijoiden oppimisen kehittämisessä - Perehdytyksessä (2) - Kasvattamalla imagoa, opiskelijoiden motivaatiota ja ennakkoluuloja - Yleisen viihtyvyyden parantamiseksi (2)
Palvelutoiminnan kehittämiseen liittyvät vastaukset:

- Koko BL:n tarjoiluissa ja toimintaympäristössä (2) - Asiakkaiden tyytyväisyyden ja viihtyvyyden lisäämisessä - Ruokarajoitteisten resepteihin - Ruokailuaikojen porrastamisessa - Annoksien suunnittelussa - Kahvilan valikoiman uusimisessa (2) - Luomalla uusia palveluja & kehitysideoita, kertomalla asiakkaille tuloksia → käyttäytymisen muutos? - Ruuan laadun/raaka-aineiden parannuksessa - Ruoka-aineiden hävikin vähentäminen - Tapahtumien järjestämisessä - BarLaurea ruokailun kehittämisessä

Taulukko 3: BarLaureassa tehtyä tutkimustietoa voidaan käyttää toiminnan kehittämisessä, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa tehtyä tutkimustietoa voidaan käyttää toiminnan kehittämisessä esimerkiksi
Opettajien vastaukset:
Tutkimusympäristön kehittämiseen liittyvät vastaukset:
- Yhteistyökumppaneiden ja yrityskumppaneiden kehittämisessä - BL:n Living-Lab ympäristöksi kehittämiseen ENSIKSI seuraavaksi ulkoa tulevat hankkeet - Tulosten siirtämistä välittömiksi käytänteiksi tai esim. strategian luomiseksi - BL:n kehittämiseksi, tutkimusmenetelmien harjoitteluksi, siirtovaikutus muihin palveluihin - Prosesseja tai prosessikuvauksia uusimalla
Opiskelijoiden kehittämiseen liittyvät vastaukset:
- Oman toiminnan kehittämiseksi (esim. työtavat, johtaminen) - Opetuksessa - BarLaureassa ja opiskelijat valmistuttuaan omissa työpaikoissa - Opiskelijaviihtyvyys
Palvelutoiminnan kehittämiseen liittyvät vastaukset:
- Palvelukonseptien ja -tuotteiden, ruokatuotteiden yms. kehittämiseen - Jonotuksen vähentämiseen - Erikoisruokavalioiden suunnitteluun - Ruokalistat - Hankinnoissa - Asiakaspalvelussa

Taulukko 4: BarLaureassa tehtyä tutkimustietoa voidaan käyttää toiminnan kehittämisessä, opettajien vastaukset

Liite 6: Innovaatioympäristöön liittyvät vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa teknologiainnovaatioita voitaisiin tehdä esimerkiksi
Opiskelijoiden vastaukset:
Tuotantoon liittyvät vastaukset:
- Laadunvalvontaa ajatellen - Keittiössä työskenneltäessä (2) - Aromia - Omavalvonnassa
Laitteisiin liittyvät vastaukset
- Keittiön laitteisiin (2) - Uudistamalla tuotantokoneet mahdollisimman ekologiseksi - Hankkimalla uusia laitteita (nopeampi patatiskikone ym.) (3) - Kehittämällä astiahuoltoa tehokkaammaksi (2) - Linjaston altaisiin liittyen - Tehokkaammasta ja kestävämmästä sähköisestä vihanneisleikkurista - Tavarain vastaanottamiseen
Informaatioon liittyvät vastaukset:
- Kehittämällä nettisivuja! - Parantaa informaatiota ruoista vaikka infotv:n kautta (2) - Lounaslistojen saatavuuteen (internet, TV:t) - Internetistä voisi löytyä ruokien ravintopitoisuudet! (vrt. esim. Unicafe) - Markkinointiviestinnän ja erilaisten verkkoympäristöjen sisällä
Palvelutoimintaan liittyvät vastaukset:
- Kassoihin. Kassajärjestelmä- ja tilitys oli vanhanaikainen. - Ravintolassa, joku uusi tapa esimerkiksi tilata ruoat - Palvelua kehittää, ruokajonon seuraamiseksi

Taulukko 1: BarLaureassa teknologiainnovaatioita voitaisiin tehdä, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa teknologiainnovaatioita voitaisiin tehdä esimerkiksi
Opettajien vastaukset:
Innovaatioympäristöön liittyvät vastaukset:
- Yhteistyössä Tikon ja Turvan kanssa - Sosiaalisen median saralla
Palvelutoimintaan liittyvät vastaukset:
- Asiakaspalautejärjestelmien kehittämiseen - Välipalojen jakeluteknologia (automaatti) - Päivän ateriovaihtoehdot rav.sisältölaskelmiseen digihaussa puhelimeen - Ruuan valmistusprosesseihin (3) - Suurtilauskeittiön puhtaanapitoon (2) - Omavalvontaan - Tuotannon valvontaan - Tilausprosesseihin liittyen - Laitteiden ja koneiden osalta (2) - Asiakkaiden maksukäytänteisiin (2)

Taulukko 2: BarLaureassa teknologiainnovaatioita voitaisiin tehdä, opettajien vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa tuoteinnovaatioita voitaisiin tehdä esimerkiksi
Opiskelijoiden vastaukset:
Oppimiseen liittyvät vastaukset
- Yhteistyössä oppilaiden kanssa - Kehittämällä opiskelijajavoimin uusia ruokalajeja ja reseptejä
Teknologiaan liittyvät vastaukset:

- Jokin toimivampi systeemi ruokalipuille esim. ladattava kortti, jota olisi kätevämpi ja ekologisempi käyttää
Palvelutoimintaan liittyvät vastukset:
- Keskittymällä suosittuihin tuotteisiin & ruokiin - Lähi- ja luomuruoka huomioiden uusia makuelämyksiä (2) - Miettimällä BarLaurean tuotevalikoimaa/tilauksia. Enemmän tuoretta, vähemmän "valmisruokaa" (pakkasesta pannulle/uuniin) (2) - Ruokatarjonnan suosiota tutkien, ja hyödyntäen uusia ruokainnovaatioita tai menetelmiä - Teemaviikoittain/kuukausittain esim. "esittelyissä viikon tuote nauris" ja siitä tehtyjä monipuolisia ruokia tms. - Esim. "viikon tuote", jota koskeva palautelomake esille - Vähähiilihydraattista ruokaa (=nouseva trendi)! - Lämmin kasvislisäke pysyvästi linjastoon, lisääisi kasvien syöntiä. - Kahvilan leipätarjontaan liittyen, patongit voitaisiin tehdä itse! - Myynnissä voisi olla myös lounassalaatteja tai puuroa - Enemmän vaihtuvia valikoimia kahvilaan - Kehittämällä tuotteita palvelupisteisiin (3) - Erikoiskahvi - Tuorepuristettu mehu - Valmistamalla kahvilassa myytäviä BarLaurea aamiais-pusseja, joiden sisältö vaihtuisi viikottain - Esim. jokin kananmuna-aamiainen kahvilaan? (ei aina sämpylöitä tms.) - Monipuolisemmin hedelmiä/kotimaisia marjoja - BarLaurean oma leipä ns. talon leipä

Taulukko 3: BarLaureassa tuoteinnovaatioita voitaisiin tehdä, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa tuoteinnovaatioita voitaisiin tehdä esimerkiksi
Opettajien vastaukset:
- Uusein elintarvikkeiden kehittämiseksi (2) - BarLaurea luomuaateria kerran viikossa (2) - Kahvilan tuotteiden osalta (4) - Kokouspalvelutuotteissa (on tehtykin jo kehitystä) - Eritysruokavalioiden monipuolistaminen - Pikaruokalaperiaatteella esim. luomuruoasta/lähiruoasta asiakkaiden kehittämistä annoksina/tarjoiltuna, koosta itsellesi välipala-maksa sen mukaan

Taulukko 4: BarLaureassa tuoteinnovaatioita voitaisiin tehdä, opettajien vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa tietämättömyyttä, epäselvyyttä, hämmennystä ja väärinymmärrystä ilmenee oppimisessa, kun kehitetään
Opiskelijoiden vastaukset:
Opintojaksoon liittyvät vastaukset:
- Opetussuunnitelmia ja muita opetukseen liittyviä käytäntöjä - Teoreettisia malleja, joita ei käytännössä pystytäkään hyödyntämään (2)
Innovaatioympäristöön liittyvät vastaukset:
- Uusia toimintatapoja n(2) - Työskentelytapoja & vastuualueita (3) - Uusia ideoita, ja joista kerrotaan vain paikalla olijoille... kommunikaatio! (3) - Perehdytetään toisia opiskelijoita (2) - Asioita, joita opiskelijat eivät täysin ymmärrä (esim. 1. vuoden opiskelijat eivät välttämättä tiedä keittiön toiminnasta yhtä paljon) - Omia taitoja. Virheiden ja erehdyksien kautta oppii parhaiten - Liian paljon ammattitaitoa vaativia konsepteja, jolloin oppimiskynnys nousee liian korkeaksi

Palvelutoimintaan liittyvät vastaukset:
- Itsenäisesti ruokalajeja - Aromin reseptejä - Oppilaiden perusvalmiuksia asiakaspalvelussa - Englanninkieli osaksi palvelua!

Taulukko 5: BarLaureassa tietämättömyyttä, epäselvyyttä, hämmennystä ja väärinymmärrystä ilmenee oppimisessa, kun kehitetään, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa tietämättömyyttä, epäselvyyttä, hämmennystä ja väärinymmärrystä ilmenee oppimisessa, kun kehitetään
Opettajien vastaukset:
Oppimiseen liittyvät vastaukset:
- Arkityön yhteydessä ja tekijöille jää näkemättä kehittämistyön tavoitteet ja tulokset - Opintojaksolla yhdessä monen eri toimijoiden kanssa - LbD:llä - Oppimisen ja oivalluksen innovaatioita pitkällä jännteellä - Uuttaa ja ennestään tuntematonta, johon kenelläkään ei ole oikeita vastauksia (3) - Ympäristöä, jossa on tehty jo paljon tehtäviä
Innovaatioympäristöön liittyvät vastaukset:
- Liiketoimintaa. Vaikea konseptoida siten, että voitaisiin myydä palveluja ulkopuolisille. Ei ole resursseja eikä viestintäosaamista, ei konseptointiosaamista - Palveluita ja tuotteita

Taulukko 6: BarLaureassa tietämättömyyttä, epäselvyyttä, hämmennystä ja väärinymmärrystä ilmenee oppimisessa, kun kehitetään, opettajien vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa minulle annetaan mahdollisuus toimia omista lähtökohdistani ja toteuttaa kehittämisprosessissa itselleni tärkeitä tavoitteita, kuten
Opiskelijoiden vastaukset:
Yksilön oppimiseen liittyvät vastaukset:
- Tuomalla omat mielipiteet ja kiinnostuksen kohteet esille. Tavoitteena toimia osana organisaatiota ja edesauttaa keittiön toimintaa (6) - Johtamista (konkreettista ja välitöntä) on liian vähän! - Esimiestehtävät - Vastuullisuutta omasta toiminnasta, mahdollisuus toimia ohjaajana - Oma osaaminen, löytää tapa, joka on itselle paras oppimisen kannalta (2) - Oma ammatillista kehittymistäni ja uuden oppimista (2) - Uuden oppimista (2)
Palvelutoiminnan osaamisen kehittämiseen liittyvät vastaukset:
- Ravintolamaailman perusteiden oppiminen - Halua oppia a la carte-ravintolan toiminnasta - Vaikuttaa raaka-aineisiin ja menuihin, työaikoihin, -pisteisiin (2) - Asiakaslähtöisyyden hallitseminen - Asiakaspalvelun laadukkuutta - Tietotaidon syventämistä - Tuotetietoutta

Taulukko 7: BarLaureassa minulle annetaan mahdollisuus toimia omista lähtökohdistani ja toteuttaa kehittämisprosessissa itselleni tärkeitä tavoitteita, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa minulle annetaan mahdollisuus toimia omista lähtökohdistani ja toteuttaa kehittämisprosessissa itselleni tärkeitä tavoitteita, kuten
Opettajien vastaukset:
- Oma osaamistani

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- BL mukana opintojakson asiakkaana ja testiympäristönä- Osallistua ideointiin & palautteen antoon |
|---|

Taulukko 8: BarLaureassa minulle annetaan mahdollisuus toimia omista lähtökohdistani ja toteuttaa kehittämisprosessissa itselleni tärkeitä tavoitteita, opettajien vastaukset

Liite 7: Living Lab -ympäristöön liittyvät vastaukset

Lauseenalku: BarLaurea Living Lab -ympäristönä (opiskelijat, opettajat, yritykset, muut sidosryhmät) voisivat kehittää yhdessä uusia tuotteita ja palveluita, kuten
Opiskelijoiden vastaukset:
Living Lab-ympäristön yhteistyön kehittämiseen liittyvät vastaukset:
- Laurean kehittäminen Suomen ekologisemmaksi ja parhaaksi kouluksi hotellikouluna - Opintojakson sisältöä → muokata ja muovata uudelleen - Tekemällä enemmän yhteistyötä - Pohtia yhdessä, mitä tuotteita halutaan myyntiin sekä mitä niistä ollaan valmiita maksamaan kuitenkin kannattavaan hintaan - Kokoamalla ryhmän, jossa kehitetään, koska he ovat myös loppukäyttäjiä - Lähirooka verkoston, siis toimivan sellaisen ja siihen nettisivut kans
Palvelutoimintojen kehittämiseen liittyvät vastaukset:
- Koulun informaation viestittämisen kanavia → kaikki tieto SELKEÄSTI YHTEEN PAIKKAAN! (Nyt on Intra, Winha, Soleops, S-posti, Optima) PLAAH. - Kokonaan uusi oppimisympäristö (kuten baari, yökerho, pikaruokala Laureaan?) - Tietokone kahvila semmoinen (hengailu mesta) (2) - Promootiotapahtumia ja erilaisia messuja, jotka hyödyttäisivät kaikkia osapuolia - Teemaviikkoja (mexican, italian etc.) ruoka ja teeman mukainen koristelu (3) - Jotain tapahtumia (esim. "illallistapahtumia") - Yhä terveysvaikutteisempia ja ravitsevimpiä tuotteita - Nopeampia ja loogisempia palveluita asiakkaan näkökulmasta - Lähirooan menekin parantaminen - Kahvilatuotteet (3)

Tauluko 1: BarLaurea Living Lab -ympäristönä (opiskelijat, opettajat, yritykset, muut sidosryhmät) voisivat kehittää yhdessä uusia tuotteita ja palveluita, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaurea Living Lab -ympäristönä (opiskelijat, opettajat, yritykset, muut sidosryhmät) voisivat kehittää yhdessä uusia tuotteita ja palveluita, kuten
Opettajien vastaukset:
Living Lab-ympäristön kehittämiseen liittyvät vastaukset:
- Täysin uudenlaisia toimintamalleja ravintolatoimintaan - Toimeksiantona elintarvikealan yrityksille tuotteiden kehittämistä käyttäjäkokemuksia hyödyntäen - Myydä palveluita enemmän ulospäin kuin nykyisin - Uuden ravintolakonseptin testaus
Palvelutoimintojen kehittämiseen liittyvät vastaukset:
- Sähköisiä neuvontapalveluita - Markkinointia eri kanaville (blogit, nettisivut) - Moniaistillisuus matkailuympäristössä, markkinoinnissa, tarjolle panossa - Tuotetestaus ja -kehittely - Asiakastiedon "suljettu kehä" Teemat, tapahtumat - Lähirooka/luomu-busineksena - Vaihtelevia tuotteita esim. Cafe Beat, kohderyhmät ja tilanteet huomioon ottava tarjonta (2) - Erikoisruokavalioita - Urheilijan ruokavalioita - Edullisia opiskelijamenuita

Taulukko 2: BarLaurea Living Lab -ympäristönä (opiskelijat, opettajat, yritykset, muut sidosryhmät) voisivat kehittää yhdessä uusia tuotteita ja palveluita, opettajien vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa tuotteen tai palvelun käyttöön liittyviä loppukäyttäjiltä saatavia ideoita ovat
Opiskelijoiden vastaukset:
Living Lab-ympäristön kehittämiseen liittyvät ideat:
- Usein vaikeita toteuttaa - Palautteet ja niiden mukana tulleet ideat kuten pasta bolognesen juustoraaste (5) - Palaute, kehitysideat, kysymykset (4) - Apukeino kehittämiseen. Helpompi tietää mitä käyttäjät haluavat - Pitkälle viety ohjeistus, jota annetaan perehdytettävälle oppilaille eteenpäin käytettäväksi
Palvelutoiminnan kehittämiseen liittyvät ideat:
- Ruoka-ajat limittäin - Lisää asiakastilaa (2) - Ruoka-aineisiin liittyvät toivomukset (3) - Salaattivalikoima - Ruuan tuoreus/terveys - Parannusehdotuksia ruokalan toimivuuteen, valikoimaan - Ruuan laadun parantaminen ja tuotevalikoiman monipuolistaminen

Taulukko 3: BarLaureassa tuotteen tai palvelun käyttöön liittyviä loppukäyttäjiltä saatavia ideoita, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaureassa tuotteen tai palvelun käyttöön liittyviä loppukäyttäjiltä saatavia ideoita ovat
Opettajien vastaukset:
Living Lab-ympäristön kehittämiseen liittyvät ideat:
- Palautteet käyttökokemuksista
Palvelutoiminnan kehittämiseen liittyvät ideat:
- Tuoteideat, palvelun sujuvuuteen liittyvät asiat (2) - Aterioiden raaka-aineiden - Lisäaineiden koostumus - Aukioloajat, aikataulut - Sisustukseen, konsepteihin, palveluprosessiin liittyvät ideat ja niiden testaus ja kehittäminen - Asiakaspalvelu

Taulukko 4: BarLaureassa tuotteen tai palvelun käyttöön liittyviä loppukäyttäjiltä saatavia ideoita, opettajien vastaukset

Liite 8: BarLaurean toiminnan kehittämiseen liittyvät vastaukset

Lauseenalku: BarLaurean toiminnassa on tärkeää
Opiskelijoiden vastaukset:
Oppimiseen liittyvät vastaukset:
- Luoda perusvalmiudet ammattimaiseen toimintaan hotelli- ja ravintolamaailmassa (8) - Opiskelijat saavat tilaa kehittyä omien tavoitteidensa mukaisesti (2) - Vastuun antaminen opiskelijoille (2) - Uuden oppiminen! - Yhteistyö ja yhteisöllisyys (5) - Ekologisuus - Tehokkuus ja sujuvuus (2) - Että jokainen tietää mikä kuuluu kenenkin tehtäviin ja että kaikki toimivat yhteistyössä (3) - Että kaikki viihtyvät siellä ja työ ei tunnu liian raskaalta (4) - Olla liikkeellä oikealla asenteella ja huomioida jatkuvasti erilaiset näkökannat sekä kehitysideat (2)
Palvelutoimintaan liittyvät vastaukset:
- Tarjota laadukasta palvelua kaikille (2) - Kuunnellaan asiakasta ja ylittää odotukset (2)

Taulukko 1: BarLaurean toiminnassa on tärkeää, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaurean toiminnassa on tärkeää
Opettajien vastaukset:
Oppimiseen liittyvät vastaukset:
- Oppiminen ja kehittäminen arkityön olosuhteissa (3) - Että hyvä henki säilyy tekijöiden kesken tiukoissakin tilanteissa. Ja että kaikki muistavat BarLaurean moninaisen roolin - Opiskelijoiden mahdollisuus toteuttaa ideoitaan käytännössä - Oppimisen salliva ilmapiiri ja tutkimuksellinen, asiakkaat mukaan ottava kehittämis-työ - Että opiskelijalla on vastuuta, saavat tehdä myös virheitä, opiskelijoita tuetaan, ohjataan ja kannustetaan - Selkeä näkemys mihin halutaan mennä "visio", tavoitteiden asettaminen – pelisäännöt perustoiminnoille
Palvelutoimintaan liittyvät vastaukset:
- Pitää yllä hyvää laatua sekä asiakaspalvelussa että kokouspalveluissa niin ruuan, juomien kuin positiivisen ja palvelualttiin henkilökunnan kautta - Edulliset hinnat - Aterioiden terveellisyys (ei säilöntä- ja lisäaineita) - Asiakkaat saavat hyvää ruokaa ja palvelua (2) - Aukioloajat - Tarjonta - Henkilökunnan kielitaito - Asiakasystävällisyys

Taulukko 2: BarLaurean toiminnassa on tärkeää, opettajien vastaukset

Lauseenalku: BarLaurean toiminnan vahvuudet ovat
Opiskelijoiden vastaukset:
Toimintaympäristöön liittyvät vastaukset:
- Hyvä kehittämiskohde, lähes rajaton potentiaali (2) - Käytännönläheisyys oikeassa toimintaympäristössä ja prosessien parempi ymmärtäminen koko koulun ympäristössä (3) - Osallistuva toimintaympäristö - Vahvat ja hyväksi todetut toimintakonseptit - Teorian + käytännön yhdistäminen - Mahdollisuus jokaisen oman ammattitaidon kehittämiseksi (2) - Yhdessä kehittäminen (2) - Opiskelijat - Tuoreet ideat opiskelijoilta (2) - Osaava + innostava henkilökunta (8) - Yhteistyö - Vahva tiimityöskentely (3) - Aito ympäristö - Ekologisuus (29) - Tehokkuus (3) - Rentous (3) - Hyväntuulisuus (2) - Asioiden hoitaminen vaativissa olosuhteissa - Toimivat laitteet - Opiskelijälähtöisyys - Palaverikäytännöt - Osalla opiskelijoista ei ole työkokemusta, joten BL avaa silmiä. Itse en ikinä olisi ajatellut pitävänä BL-töistä, mutta tällä hetkellä se on ollut kaikkein mielenkiintoisinta koko opiskelussa
Palvelutoimintaan liittyvät vastaukset:
- Maukas ruoka (2) - Edullisuus - Monipuolinen ruoka - Monipuolinen linjastoruokatarjonta - Hyvä leipäpöytä - Luomu- ja lähiruoan suosiminen - Vähäinen hävikin määrä - Suhteellisen hyvä palvelu - Asiakslähtöisyys - Siistit ruokailutilat

Taulukko 3: BarLaurean toiminnan vahvuudet, opiskelijoiden vastaukset

Lauseenalku: BarLaurean toiminnan vahvuudet ovat
Opettajien vastaukset:
Toimintaympäristöön liittyvät vahvuudet:
- Toimintaympäristön tarjoamat mahdollisuudet kehittää kaikkea mahdollista (4) - Ainutlaatuisuus - Opiskelijälähtöisyys (2) - Hyvä meininki (2) - Aito ympäristö(3) - Aidot asiakkaat - Taattu asiakaskunta - Pitkälle mietityt perusprosessit ja ilmapiiri sekä mahdollisuus monipuoliseen palvelutarjontaan - Henkilöstön osaaminen (2) - Sitoutunut henkilöstö (2)

- Kiinnostuneet opiskelijat - Vastuullisuus - Järjestelmän joustavuus
Palvelutoimintaan liittyvät vastaukset:
- Luomu- ja lähiruoka - Säilöntä- ja lisääaineettomuus - Kotimaiset raaka-aineet

Taulukko 4: BarLaurean toiminnan vahvuudet, opettajien vastaukset