

Kokemuksia LIVING LAB -toiminnan aloittamisesta

Anna Ollanketo (toim.)

Käyttäjälähtöinen
palveluiden
kehittäminen

Ruokapalveluiden
asiakaslähtöinen
kehittäminen

Living Lab
-menetelmällä
kohti hotellin
ekoinnovaatioita

Kokemuksia
Living Labin
integroinnista
opetukseen

Opiskelijat
kehittäjinä
Living Lab
-projekteissa



MAMK
University of Applied Sciences

KOKEMUKSIA LIVING LAB -TOIMINNAN ALOITTAMISESTA

Anna Ollanketo (toim.)



MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU
MIKKELI 2014
D: VAPAAMUOTOISIA JULKAISUJA – FREE-FORM PUBLICATIONS 25

© Tekijä(t) ja Mikkelin ammattikorkeakoulu

Kannen kuva: Shutterstock ja Maria Miettinen

Taitto- ja paino: Tammerprint Oy

ISBN: 978-951-588-406-0 (nid.)

ISBN: 978-951-588-407-7 (PDF)

ISSN: 1458-7629 (nid.)

julkaisut(a)xamk.fi

KOKEMUKSIA LIVING LAB -TOIMINNAN ALOITTAMISESTA

Lukijalle

Mikkelin ammattikorkeakoulun (Mamk) TKI-toiminnan tarkoituksena on lisätä uudistumisen, kasvun ja yrittäjyyden edellytyksiä toimintaympäristönsään. Avointen innovaatioiden Living Lab tuottaa uusia palveluita yhdessä käyttäjien kanssa (Mikkelin ammattikorkeakoulun strategia 2017). Living Lab -toiminta on suosittua Suomen ammattikorkeakouluissa ja se soveltuu ammattikorkeakoulujen työelämälähtöiseen ja käytännönläheiseen TKI-toimintaan. *Living Lab: käyttäjälähtöinen palvelukehitys Etelä-Savossa* -hanke käynnistyi vuoden 2011 lopussa ja päättyi maaliskuussa 2014. Hankkeen aikana ammattikorkeakoulun henkilöstö, opiskelijat ja alueen organisaatiot perehtyivät Living Lab -toimintaan ja testasivat menetelmää integroimalla työelämän aitoja caseja opetukseen ja palveluiden kehittämiseen.

Tässä artikkelikokoelmassa on opettajien ja muun henkilöstön kirjoittamia kuvauksia ja näkemyksiä Living Lab -toiminnasta Mamkissa. Kuvaukset on kirjoitettu yksityiskohtaisesti, jotta niistä välittyisi taustat, tavoitteet ja valinnat, joita on tehty casien toteuttamisessa. Hankkeessa tehdyt caset ovat oppimiskokemuksia niin opettajille, opiskelijoille kuin toimeksiantajille.

Kiitokset kaikille julkaisun kirjoittaneille ja yhteistyökumppaneille.

Mikkelissä 3.3.2014

Anna Ollanketo

Projektipäällikkö

Sisältö

I OSA: LIVING LAB MAMKISSA

LIVING LAB MAMKISSA Anna Ollanketo	7
OPISKELIJAT KEHITTÄJINÄ LIVING LAB -PROJEKTEISSA Anna-Maija Torniainen	13
LIVING LAB -HANKKEEN TULOKSELLISUUS JA VAIKUTTAVUUS Ulla Keto	23

II OSA: LIVING LAB -CASET

IKÄIHMISTEN JELPPIVIRIKETOIMINNEN KEHITTÄMINEN LIVING LAB -MENETELMÄLLÄ Kati Vapalahti	35
KASARMIN KAMPUKSET RAVINTOLAT LIVING LAB -YMPÄRISTÖINÄ Minna-Mari Mentula	45
POTILASRUOKAILUN KEHITTÄMINEN ETELÄ-SAVON SAIRAANHOITOPUIRILLE Eliisa Kotro	53
RUOKAPALVELUIDEN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN - CASE MIKKELIN KESKUSSAIRAALA Eeva Koljonen	71
LIVING LAB -MENETELMÄLLÄ KOHTI HOTELLIN EKOINNOVAATIOITA Anne-Marie Tuomala	79
KOKEMUKSIA LIVING LAB -TYYPPISESTÄ OPETTAMISESTA Sami Heikkinen	87
LIVING LAB -PROJEKTIN TOTEUTTAMINEN KANSAINVÄLISEN OPISKELIJARYHMÄN AVULLA Markku Järvinen	95

I OSA:
LIVING LAB MAMKISSA

Living Labs: käyttäjälähtöinen palvelukehitys Etelä-Savossa

Anna Ollanketo

Living Labs: käyttäjälähtöinen palvelukehitys Etelä-Savossa -hanke toteutettiin vuosien 2011 ja 2014 aikana Mikkelin ammattikorkeakoulussa. Hanke oli jatkoa Suomessa toimineelle Neloskierre-hankkeelle, joka oli useamman ammattikorkeakoulun yhteishanke ja Living Lab -verkosto vuosina 2009–2012 (Heikkanen & Österberg 2012). Hankkeella haettiin ratkaisua siihen, että Etelä-Savossa tulisi laajemmin hyödyntää kaikkia yhteiskehittämisen voimavaroja, joilla maakunnan elinvoimaisuus ja vetovoima vahvistuvat. Hankkeen tavoitteena oli alueen ihmisten ja yritysten aktivoiminen elinkeinoelämän kehittämiseen siten, että käyttäjät otetaan mukaan kehittämään yritysten ja organisaatioiden palveluita. Mikkelin ammattikorkeakoulu ja sen koulutusohjelmat muodostivat monialaisen ympäristön Living Lab -toiminnalle. Tavoitteena oli integroida Living Lab osaksi opetus- ja TKI-toimintaa lisäämään hankkeen vaikuttavuutta.

Living Labit Suomessa

Living Lab -nimeä käytetään kuvaamaan erilaisia avoimeen innovaatiotoimintaan liittyviä ilmiöitä, joissa on useita toimijoita (Kantola & Hirvikoski 2012, 35). Living Labit ja kokeiluympäristöt mahdollistavat käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan toteuttamisen. Living Lab -toiminnassa loppukäyttäjä osallistetaan uusien tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen ja kerättyä tietoa hyödynnetään koko organisaatiossa. Living Labia kuvataan menetelmän tai ajattelutapana, jossa käyttäjäkeskeistä ja -lähtöistä tutkimusta voidaan toteuttaa. Menetelmän keskeisenä ajatuksena on osallistaa loppukäyttäjä tuotteen tai palvelun kehitysprosessin jokaisessa vaiheessa. Living Lab toteutetaan siellä, missä tuotetta tai palvelua käytetään tai kulutetaan. Yhtenä tavoitteena on kerätä käyttäjien palautetta tuotteiden ja palveluiden parantamiseen ja innovaatioiden tuottamiseen. (Nyström & Leminen 2011, 2–4.)

Suomessa käyttäjälähtöisiä innovaatioita kehittävässä Living Lab -toiminnassa on oltu vahvasti mukana jo vuosia. Suomeen Living Lab -ajattelu tuli 2000-luvun alussa, ja se on kattanut useita eri toimialoja (Orava 2009). Kansainvälisesti suomalaiset organisaatiot ovat olleet mukana vuonna 2006 perustetussa European Network of Living Labs (ENoLL) -verkostossa. (Nyström &

Leminen 2011.) Suomessa kansallisessa innovaatiostrategiassa Living Labiin viitataan innovaatiotoiminnan muotona ja vuorovaikutusympäristönä, jonka hyödyntämiseen ja kehittämiseen tulee kiinnittää huomiota (Kansallinen Innovaatiostrategia 2008). Elinvoimansa Living Lab -ajattelutapa ammentaa yhteisöjen sosiaalisesta pääomasta. Eurooppa on ollut edelläkävijä käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa, sillä ihmisen itseohjautuvuus, talkoohenki ja yhteisöllinen toimintatapa ohjaavat muutosprosessia. ENoLL-verkoston yhtenä tavoitteena on ollut synnyttää uutta sosiaalista pääomaa luoda uusia edellytyksiä globaalin yhteisöllisyyden ja innovaatioekosysteemin kehittymiselle. (Kantola & Hirvikoski 2012, 36–37.)

Living Lab *oppimisympäristönä* mahdollistaa opetuksen, tutkimus- ja kehittämistoiminnan ja aluekehittämisen yhteen nivomisen. Living Lab -toimintaa tarkastellaan yksilön, organisaation ja alueen oppimisen näkökulmasta. Living lab oppimisympäristönä mahdollistaa oppia tietojen ja taitojen soveltamista ja kehittää yksilöllistä ja yhteisöllistä innovatiivisuutta moniäänisessä ja muuttuvassa ympäristössä. Living Labissa korostuu opiskelijan oppimisen lisäksi työelämän ja alueen oppiminen. (Kantola & Hirvikoski 2012, 35.)

Hankkeen tausta ja tavoitteet

Käyttäjät ovat merkittävä mutta niukasti hyödynnetty resurssi, jonka avulla voidaan vauhdittaa tiedon ja osaamisen hyödyntämistä, innovointia ja käyttöönottoa. Asiakkaiden ja tuottajien välistä yhteistyötä lisäämällä nopeutetaan palvelujen kehittämistä, soveltamista ja käyttöönottoa. Projektin kohderyhmänä olivat yritysten, järjestöjen ja kuntaorganisaatioiden edustajat hyödyntäjien eli case-toimeksiantajien roolissa. Lisäksi projektin kohderyhmään kuului Mamkin opetus- ja TKI-henkilöstö monialaisen kehittäjäryhmän roolissa. Tavoitteena oli myös integroida käyttäjälähtöistä kehittämistoimintaa osaksi opetus- ja TKI-toimintaa, jolloin osaaminen lisää opettajien ja opiskelijoiden kompetenssia.

Hankkeen määrällisenä tavoitteena oli tehdä 10 case-toimeksiantoa, joissa uudistetaan toimijoiden palvelu- ja tuotekonsepteja. Laadullisina tavoitteina oli alueen yritysten ja muiden hyödyntäjien tietoisuuden lisääntyminen osallistavista kehittämismenetelmistä ja että näillä organisaatioilla on kokemuksia menetelmien soveltamisesta ja kykyä ja välineitä soveltaa niitä vastaisuudessaan. Tavoitteena oli integroida Living Lab osaksi Mamkin opetus- ja TKI-toimintaa, tuottaa kehittämissaamista ja lisätä työelämäyhteyksiä. Tavoitteena oli myös Mamkin henkilöstön kehittämissaamisen monipuolistuminen ja alojen välisen yhteistyön lisääntyminen.

Mamk Living Lab -toiminta

Hankkeen ensimmäisiä toimenpiteitä oli kehittäjätahojen kartoittaminen, kehittäjien verkottuminen ja kehittäjävalmennukseen osallistuminen. Hankkeessa perehdyttiin muiden ammattikorkeakoulujen Living Lab -toimintaan ja benchmarkattiin kansallisia toimijoita, kuten Neloskierre-hanketta, KasuLives Kymenlaakson Living Labia ja Lutakko Living Labia Jyväskylässä. Lisäksi hanketoimijat tutustuivat Living Lab -toimintaan Saksassa ja Italiassa.

Käyttäjryhmiin rekrytoitiin henkilöt kunkin case-toimeksiannon perusteella. Toimeksiannoissa pyrittiin hyödyntämään monialaisuutta, ja hankkeessa olivat mukana marata-, terveys-, sosiaali- ja ympäristöala sekä liiketalous ja informaatioteknologia. Vuosien 2012 ja 2014 aikana toteutettiin yhteensä 15 toimeksiantoa 11 eri toimeksiantajaorganisaatiolle. Toimeksiantojen aiheita oli muun muassa hotellin kehittäminen kestävästä kehityksen näkökulmasta, sairaalan ruokapalveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen, ikäihmisten hyvinvointitoiminnan järjestäminen, venäläisten asiakkaiden tavoittaminen ja Living Lab -ravintolan perustaminen. Näistä kokemuksista on kirjoitettu tarkemmat kuvaukset tässä julkaisussa.

Hankkeen yhtenä toimenpiteenä oli koota käyttäjäpooli sosiaaliseen mediaan. Casien luonteen vuoksi tätä käyttäjäpoolia ei kuitenkaan kerätty, sillä koettiin, että sen ylläpito ja tarkoituksenmukaisuus eivät olisi välttämättä palveleet muita tapauksia myöhemmin. Näin ollen yhden käyttäjäpoolin kokoamisesta luovuttiin ja jokaiseen caseen etsittiin käyttäjät toimeksiannon tarpeen mukaan. Casien kokemuksia ja tuloksia käsiteltiin projektiryhmässä, joka koostui niistä opettajista ja henkilökunnan jäsenistä, jotka ohjasivat opiskelijoita toimeksiannoissa. Tapaamisissa oli mahdollista reflektoida kokemuksia ja oppia muiden tekemistä caseista. Projektiryhmä, jota kutsuttiin myös kehittäjäryhmäksi, arvioi koko hankkeen etenemistä ja teki kehittämissuhteita projektipäällikölle jatkoa varten.

Mamkin henkilöstön kehittämisosaamista ja Living Lab -osaamista vahvistettiin mahdollistamalla osallistuminen operaattorivalmennuksiin vuoden 2012 aikana. Lisäksi hankkeen loppuvaiheessa järjestettiin kaksi Living Lab -valmennusta, joihin osallistui noin 40 Mamkin henkilökunnan jäsentä. Valmennus sisälsi erilaisia Living Lab -kehittämiseen liittyviä teemoja. Koulutuksen tavoitteena on lisätä osapuolten ymmärrystä ja osaamista käyttäjälähtöisestä Living Lab -kehittämisestä. Koulutus toteutetaan käytännönläheisesti niin, että koulutettavat työstivät samalla omia Living Lab -projekteja ja koulutuksessa nousseita kehittämisideoita. Koulutuksen lopputuloksena pyrittiin myös muodostamaan yhtenäinen Mikkelin ammattikorkeakoulun Living Lab -kehittämisen kokonaisuus tekemällä erilaisia ryhmätöitä monialaisissa ryhmissä. Valmennuksen teemat jakaantuivat seuraaviin aihepiireihin:

1. Mamk Living Labs – lähtökohdat, tavoitteet, määritelmät, toteuttamistavat.

2. Kehittäminen ja kokeilut. Miten maksimoidaan opiskelijat resurssina? Tuloksellisuus, asiakasarvon määrittäminen, Living Lab -kehittämiseen liittyvät liiketoimintaverkostot ja syklisen kehittämisen idea.
3. Miten asiakkaat (yhteistyökumppanit ja käyttäjät) hyötävät Living Labista? Tulositusten määrittäminen, yritysytteistyön luominen ja ylläpito, Mamk Living Labs -kokonaisuuden määrittäminen (määritelmät, prosessikuvaus, ekosysteemi, kokeilut ja pilotit, johtaminen ja managerointi).

Yksi valmennussessio oli vajaa neljä tuntia, joka jakaantuu luento-osuuteen ja sitä seuraaviin käytännöllisiin ryhmätyöosuuksiin. Koulutus koettiin tärkeäksi, ja se auttoi meneillään olevien casien suunnittelua ja toteutusta.

Living Lab -toimintamallista koottiin hankkeen loppuvaiheessa sähköinen perehdyttämismateriaali Moodle-alustalle. Materiaalipankkiin koottiin tietoa hankkeesta, lähdeaineistoa, tietoa Living Lab -menetelmästä, valmennusmateriaaleista, valmiita esityksiä suomen ja englannin kielellä opetuskäyttöön ja toimeksiantajien perehdyttämiseen sekä case-kortit hankkeen aikana tehdyistä työelämän toimeksiannoista.

Hankkeessa mukana olleet opettajat ja hankehenkilökunta osallistuivat uudenlaisen monialaisen ja innovatiivisen oppimisympäristön toiminnan suunnitteluun. Oppimisympäristön tavoitteena on toimia monialaisuuden keskuksena ja yritysten, opiskelijoiden, opettajien ja muiden sidosryhmien koahtamispaikkana. Oppimisympäristön toiminnassa on vahvasti mukana Living Lab -toimintamalli ja sen periaatteet.

Vaikutavuuden arviointi toteutettiin tekemällä arviointisuunnitelma, jonka toimenpiteitä toteutettiin syksyn 2013 ja alkuvuoden 2014 aikana. Vaikutavuuden arviointia varten on kerätty palautetta ja kehittämisehdotuksia opetushenkilökunnalta, opiskelijoilta, casien asiakkailta ja toimeksiantajilta. Hankkeen arvioinnista on kirjoitettu artikkelin tähän julkaisuun.

Tuloksista tiedotetaan sisäisesti organisaation sisällä ja ulkoisesti Mamkin sidosryhmille. Tulosten ja Living Lab -tietouden levittämiseksi järjestettiin Living Lab -teemapäivä, joka toteutettiin avoimessa ravintolaympäristössä Kasarmin kampuksella Mikkeliissä. Teemapäivässä opiskelijat esittelivät omien casien toimintaa ja tuloksia sekä opiskelijoille avattiin Living Lab -toimintaa. Lisäksi henkilökunnalle ja sidosryhmille järjestettiin omat infotilaisuudet. Teemapäivässä esiteltiin myös innovatiivisen oppimisympäristön suunnitelmia ja kerättiin tulevien käyttäjien eli henkilökunnan ja opiskelijoiden mielipiteitä ja toiveita tilan rakentamiseksi. Samalla lanseerattiin uuden tilan nimikilpailu. Kasarmin kampuksen ravintolapalvelut keräsivät käyttäjien palautetta ja käyttökokemuksia uusista In touch -pöytäistä, joiden avulla ruokailija pystyy selvittämään ruokailistan annosten ravintoainesisältöjä. Ravintolapalvelut esittelivät myös Ravintola Rallin uutta kanta-asiakasohjelmaa ja ravintola Ka-

sarminaan rakennettavaa älykästä lounaslinjastoa. Tilaisuus dokumentoitiin videolle, ja siitä tehdään kooste tiedottamista varten.

Kasarmin kampus Living Lab -ympäristönä

Mikkelin ammattikorkeakoulussa Living Lab ei ole nähty yhden tilan ratkaisuna, vaan käyttäjälähtöisen kehittämisen oppimistiloiksi on valikoitunut useita erilaisia ympäristöjä, joita ovat ravintola Kasarmina, Informaatioteknologia laitoksen opiskelijoiden oma monialainen oppimisympäristö ja Mamkiin rakennettava uusi innovatiivinen oppimisympäristö, joka on vielä suunnitteluvaiheessa.

Kasarmin kampuksen ravintolat haluavat profiloituna Living Lab -ravintoloiksi ja toimia käyttäjälähtöisinä tuote- ja palvelukehityksen alustoina. Living Lab -ravintoloiden toiminnassa korostuvat avoimuus, vuorovaikutteisuus sekä omakohtainen käyttäjäkokemus. Ravintola oppimisympäristönä mahdollistaa monialaisten kehittämisprojektien tekemisen ympäri vuoden. Hankkeen aikana ravintolapalvelut ovat kehittyneet tähän suuntaan, ja kehittämistä jatketaan myös hankkeen jälkeen.

Uuden innovatiivisen oppimisympäristön suunnittelusta vastaa monialainen suunnitteluryhmä, johon kuuluu eri toimijoita Mamkista. Ryhmän tavoitteena on suunnitella toiminnan peruseriaatteen ja tila. Toiminnallisuutta suunnitellaan myös yhdessä sidosryhmien kanssa, jotka jatkossa syöttävät erilaisia kehittämisideoita opiskelijoiden työstettäväksi. Oppimistilasta tehdään innovatiivinen oppimisympäristö, jossa opiskelijat työstävät yritysten, kolmannen sektorin ja julkisten organisaatioiden antamia toimeksiantoja monialaisissa projektiryhmissä. Tilasta suunnitellaan edelläkävijätila, josta tulee houkutteleva, elämyksiä antava tila. Opiskelijoiden työskentelyn lisäksi voidaan tilaan kutsua muitakin toimijoita, kuten opiskelijaosuuskunnat, henkilökunnan työtiloja ja täydennyskoulutus ja avoimen ammattikorkeakoulun toimijat.

Tilan suunnittelussa mukana olleet opettajat ovat tutustuneet erilaisiin oppimistiloihin Suomessa ja ulkomailla. Mamkin oppimistilan määrittelyä ovat auttaneet myös syksyllä 2013 toteutetut Living Lab -valmennukset, joissa opettajat ja henkilökunta määrittivät, mitä tilan suunnittelussa tulee ottaa huomioon. Tila tulee ylibuukata, jotta siellä on jatkuva tekemisen meininki. Opiskelijoilla tulee antaa mahdollisuus tehdä töitä iltaisin ja viikonloppuisin, mikä mahdollistetaan esimerkiksi kulkukorttien avulla. Oppimistilaan ei tule perinteistä luokkahuonemaista sisustusta ja kalustusta, vaan huonekalujen tulee olla kepeitä, muunneltavia ja siirreltäviä.

Tilaa markkinoidaan alueen toimijoille muun muassa yritysasiemiehen avustuksella, sosiaalisessa mediassa ja verkkosivuilla. Oppimistilassa voi järjestää tapahtumia ja sille voidaan luoda säännöllinen tapahtumakalenteri. Osa ti-

lasta on mahdollista varata esimerkiksi tuntiopettajien työpisteitä varten, sillä he käyvät opettamassa epäsäännöllisesti eivätkä tarvitse kiinteää työpistettä. Tilassa voisi työskennellä myös ammattikorkeakouluopiskelijoiden start-up-yritykset, ja yritykset voisivat tuoda tuotteita ja palveluja testattavaksi.

Innovatiivisen oppimisympäristön toiminta tulee suunnitella niin, että tilassa on jatkuvaa toimintaa ja se toimii opiskelijoiden, opettajien ja yritysten kohtaamispaikkana. Vuosikello voisi toimia suunnittelun apuna. Toiminnasta tulee viestiä säännöllisesti, ja säännöllisen uutiskirjeen avulla voidaan kertoa alueen yrityksille ja toimijoille, mitä on tehty ja mitä ollaan tuottamassa.

Mitä on Mamk Living Lab?

Hankkeen aikana Mamkin opetus- ja muulla henkilökunnalla oli mahdollisuus perehtyä Living Lab -menetelmään ja testata sitä tekemällä opetukseen kytkettyjä käytännön kehittämisprojekteja. Opetushenkilökunta ja opiskelijat oppivat toimimaan monialaisissa projekteissa, ja projektin työstämisen lisäksi opettelivat viestimään toimeksiantajan edustajien kanssa. Mamkissa Living Lab -menetelmää ja ajattelutapaa tullaan käyttämään niin opetuksessa, ravintolapalveluiden kehittämisessä kuin monialaisten työelämäprojektien työstämisessä uudessa innovatiivisessa oppimisympäristössä. Käytännön tekemisen myötä Living Lab -toimintaa selkeytetään ja luodaan toimintamalli, joka palvelee monialaisten projektien tekemistä alueen organisaatioille. Toimintamallissa otetaan huomioon Living Labille tärkeät osa-alueet, monialaisuus ja -ammattillisuus, tosielämän ympäristö ja käyttäjälähtöisyys.

Lähteet

Orava, Janne 2009. Living Lab -toiminta Suomessa, Javaro Oy. Seinäjoen Teknologiakeskus Oy.

Heikkanen, Sakariina ja Österberg, Mari (toim.) 2012. Living lab ammattikorkeakoulussa. Vantaa: Ammattikorkeakoulujen Neloskierre -hanke. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu.

Nyström, Anna-Greta, Leminen, Seppo (toim.) 2011. Innovoi(tko) yhdessä asiakkaittesi kanssa. Näkemyksiä living lab-toimintaan. 2. uudistettu painos. Vantaa: Tekes.

Kantalo, Tarja, Hirvikoski, Tuija (2012). Living lab monitasoisena oppimisympäristönä. Ammattikorkeakoulupedagogiikka 2. Toimittanut Kotila Hannu ja Mäki Kimmo. Helsinki: Edita Prima Oy.

Opiskelija kehittäjän roolissa käyttäjälähtöisessä projektissa

Anna-Maija Torniainen

Käyttäjälähtöisen Living Lab -toiminnan integrointi osaksi opetusta tukee hyvin laissa ammattikorkeakouluopetukselle asetettuja vaatimuksia opetuksen, aluekehityksen sekä tutkimus ja -kehittämistyön yhdistämisestä. Opetus- ja kulttuuriministeriön mukaan (2013) ammattikorkeakoulujen tulee harjoittaa opetusta palvelevaa sekä työelämää ja aluekehitystä tukevaa ja alueen elinkeinorakenteen huomioon ottavaa soveltavaa tutkimus- ja kehittämistyötä. Living Lab -toiminta on ammattikorkeakoululle hyvä tapa vahvistaa TKI-toimintaansa, sillä se vastaa hyvin ammattikorkeakoulujen strategiaan tavoitteisiin. (OKM 2013.)

Ammattikorkeakoulut voivat toimia aktiivisesti Living Lab -toiminnan kehittäjinä. Toiminta mahdollistaa työelämäyhteistyön lisäämisen, syventämisen ja tiivistämisen. Tuomen (2012,11) mukaan TKI-toiminta on myös integroitavissa opetukseen ja kehittämiskokonaisuudet voivat olla laajempia ja haastavampia. Opiskelijat voivat osallistua toimintaan monin tavoin, kuten muun muassa opinnäytetyöntekijöinä, projektiopintojen parissa, harjoittelijoina, palkattuina tekijöinä ja tulevaisuuden käyttäjinä. Opiskelijoiden osallistaminen toimintaan on avainasemassa korkeakoulujen Living Lab -toiminnan kehittämisen kannalta.

Living Lab -toiminnan liittäminen opetukseen luo monia hyötytekijöitä esimerkiksi lisäten opetuksen työelämälähtöisyyttä ja edesauttaen uusien verkostojen luomisessa niin oppilaitoskohtaisesti kuin opiskelijoidenkin perspektiivistä. Tässä artikkelissa tutustutaan Living Lab -toiminnan taustoihin ja keskitytään opiskelijan rooliin ja opiskelijoiden osallistumiseen Living Lab -kehitystyöhön ja toimintaan.

Living Labin toimijat

Living Lab koostuu ekosysteemistä, joka jakautuu käyttäjiin, hyödyntäjiin, kehittäjiin, mahdollistajiin ja operaattoriin (kuva 1). Käyttäjät ovat keskeisessä roolissa Living Lab -toiminnassa, sillä Living Lab -toiminta perustuu käyttäjien havainnointiin. Käyttäjät kuvaillaan arkipäivän käyttäjiksi, jotka

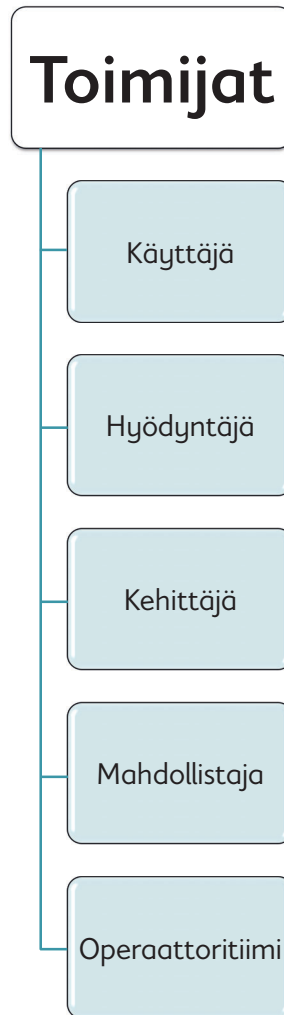
käyttävät testattavia tuotteita tai palveluja omassa arjessaan ja käyttöympäristössään. (Heikkanen & Österberg 2012, 15; Orava 2009, 13.)

Hyödyntäjinä voivat toimia yritykset ja organisaatiot, jotka ovat halukkaita kehittämään omia tuotteitaan ja palvelujaan käyttäjälähtöisellä tavalla. Kehittäjien rooli on tarjota toiminnan toteuttamiseen menetelmiään, työkalujaan ja resurssejaan. Kehittäjinä voivat toimia tutkijat, ammattikorkeakoulujen opettajat ja opiskelijat yhdessä. Opiskelija toimii useimmiten käyttäjälähtöisessä kehittämisessä opintojaksojen aikana kehittäjän roolissa. Kehittäjät keräävät käyttäjiltä palautetta, kommentteja, parannusehdotuksia ja muuta raakadataa kirjaten ja analysoiden tulokset. (Heikkanen & Österberg 2012, 15; Orava 2009, 13.)

Mahdollistajat luovat yleiset käytännöt ja infrastruktuurin Living Lab -toiminnalle. Mahdollistajana voi toimia kaupungit tai muut julkiset toimijat. He eivät yleensä osallistu aktiivisesti itse toimintaan. Operaattorit ovat Living Lab -toiminnan koordinaattoreita. Operaattoritiimillä viitataan monialaiseen tiimiin, joka hallinnoi koko ekosysteemiä, jossa kehittäminen tapahtuu. Operaattoritiimi luo kehitystoiminnalle pelisäännöt ja verkostoituu eri toimijoiden kanssa. Operaattorit tarjoavat osaamista hyödyntäjille hankkien caseja ja vastaamalla mm. toimeksiantoihin liittyvistä sopimuksista. (Heikkanen & Österberg 2012, 15; Orava 2009, 13.)

Living Lab -konsepti

Kuvassa 2 on esitetty Living Labin peruskonseptia, jossa keskeisinä tekijöinä toimivat käyttäjä, kehittäjä ja tuote tai palvelu. Mahdollistaja, kuten kaupunki tai muu julkinen toimija kuvataan edellytysten luojana tutkimuksen toteutukselle. Hyödyntäjänä toimii esimerkiksi yritys, joka haluaa kehittää tuotteitaan tai palvelujaan. Hyödyntäjän toimeksianto toimii pohjana käyttäjälähtöisen tutkimuksen käynnistämiseksi. (Yli-Seppälä 2012, 15.)



KUVA 1. Living Lab toimijat



KUVA 2. Living Lab -toiminnan peruskonsepti (mukaillen Yli-Seppälä 2012)

Living Lab -tutkimuksessa sekä käyttäjä että kehittäjä ovat avainasemassa. Siksi nämä ryhmät ovat aktiivisia toimijoita tutkimuksessa. Käyttäjää arvioidaan heidän omassa jokapäiväisessä arkiympäristössään. Tutkimusympäristönä käyttäjälähtöisessä kehitystyössä on käyttäjän oma elinympäristö, jossa käyttäjä elää omaa arkielämäänsä. Aktiivinen vuorovaikutus käyttäjien kanssa on olennainen osa tutkimusta. Tämän vuoksi tutkimukselliseen osioon on syytä keskittyä huolella. (Yli-Seppälä 2012, 15.)

Kehitystyö eri vaiheissa

Tuotteiden ja palveluiden kehittäminen niiden elinkaaren aikana mahdollistaa käyttäjälähtöisen kehittämisen kehitystyön eri vaiheissa. Orava (2009, 13) jakaa Living Labien hyödyntämisen tuotteiden ja palveluiden elinkaaren mukaan kolmeen osaan. Markkinoilla oleva palvelun tai tuotteen kehittäminen viittaa siihen, että olemassa olevat tai uudet käyttäjät antavat käyttäjäpalautteen tuotteen tai palvelun kehittämiseksi. Lanseerausvaiheessa oleva palvelun tai tuotteen kehittäminen viittaa siihen, että tulevat käyttäjät antavat palautetta, jonka perusteella tuotetta tai palvelua voidaan hienosäätää ennen lanseerausta. Idea- tai kehitysvaiheessa oleva palvelun tai tuotteen kehittämisessä kartoitetaan potentiaalisten käyttäjien arkea ja olemassa olevien tuotteiden tai palveluiden käyttöä, joiden perusteella käynnistetään varsinainen kehitystyö. (Orava 2009, 13.)

Living Lab opintojaksoilla

Tutkimus- ja kehitystyö yhteistyössä työelämän kanssa mahdollistavat Living Lab -toimintamallin toteutuksen opintojaksoilla. Käyttäjälähtöinen kehittäminen toimintamallina on helpoin sitoa opintojaksoille, joilla korostuu työelämälähtöisyys esimerkiksi palveluiden tai tuotteiden kehittämisen kautta. Caseja on mahdollista toteuttaa jopa yhdenkin opintojakson aikana. On myös mahdollista ja suotavaa liittää samanaikaisesti eri koulutusohjelmien opintoja käyttäjälähtöisiin kehittämisprojekteihin. Parhaiten opinnot sijoittuvat jaksoihin, joista voidaan koostaa projektikonaisuuksia. Yksi Living Lab

-case saattaa jakautua usean eri vuosikurssin opintojaksoihin, kursseihin, harjoitustöihin ja useiden eri opettajien kesken. (Heikkanen & Österberg 2012, 25–26.)

Heikkasen (2011, 9) mukaan Living Lab antaa opiskelijoille monia hyödyllisiä mahdollisuuksia. Opiskelijoilla on mahdollisuus tutustua autenttiseen työympäristöön, asiakkaisiin sekä heidän toimintaympäristöihinsä. Heikkanen nostaa esiin myös mahdollisuuden työskennellä monialaisissa tiimeissä. Kontaktien luonti oman alan yritysmaailmaan mahdollistuu myös käyttäjälähtöisen kehitystoiminnan kautta. Mitä tulee opintojaksokuvaukseen, oppimistulokset voisivat heijastaa opiskelijan kykyä tunnistaa, ymmärtää, hyödyntää ja soveltaa käyttäjälähtöisyyttä avoimissa innovaatioissa ja monialaisissa tiimeissä.

Opintojakson sisällön Heikkanen (2011, 20) kuvailee seuraavanlaisesti: käyttäjälähtöinen tutkimus, kehitys- ja innovaatiotoimintaa käyttäjien tosielämän ympäristöissä, avoimen innovaation periaatteet, monialaiset ekosysteemit, käyttäjälähtöisten menetelmien hyödyntämistä idea- tai lanseerausvaiheessa tai markkinoilla olevien tuotteiden tai palveluiden kehittämisessä. Hyödynnettäviksi opetusmenetelmiksi mainitaan opintoprojektit, luennot ja esitelmät sekä virtuaaliopinnot.

Tuomi (2012, 15) korostaa ammattikorkeakouluissa Living Labien integrointia lähelle opetusta. Living Lab -toimintaan on luontevaa kehittää myös palveluprosesseja, joita voidaan tarjota mukaan tuleville yrityksille ja toimijoille. Osa tarjottavista palveluista voi olla myös korkeakoulun tarjoama maksullista palvelutoimintaa yrityksille. Käyttäjien kutsuminen, kokoaminen ja aktivointi ja käyttäjälähtöisen kehittämisen menetelmät ovat kehittyneet viime vuosina, ja näitä hyviä käytäntöjä on tarpeen levittää ja jakaa. Vahva toimijoiden välinen verkostoituminen on tarpeellista, jotta Living Lab -toiminta jalostuisi ja kehittyisi edelleen.

Oppiminen Living Labissa

Living Lab metodina tarjoaa opiskelijoille ainutlaatuisen tilaisuuden olla mukana kehittämässä uudenlaista innovaatiokulttuuria. Living Lab -oppimisympäristössä korostuu myös monialainen oppiminen. Käyttäjälähtöinen toiminta opintometodina mahdollistaa työelämäkaltaisen oppimisen. Opiskelijoiden käyttäjälähtöisissä kehitystöissä saavuttamat tulokset jopa ylittävät oppimistavoitteet. Living Lab -hankkeisiin osallistuneet opiskelijat ovat myös työllistyneet hyvin. Innovatiiviset yritykset arvostavat erityisesti tutkimusmenetelmiä, joilla voidaan saavuttaa entistä rikkaampaa ja syvällisempää käyttäjätietoa sekä mahdollisuuden osallistua aktiivisesti tutkimusryhmän toimintaan. (Luoju 2012,11; Heikkanen & Österberg 2012, 23–24.)

Koskinen (2009, 35) kuvailee opinnäytetyössään Living Lab -hankkeessa mukanaoloa. Toiminnassa opiskelijoilta edellytetään itsenäistä työskentelyä. Projektin onnistumisella ja opettajan luottamuksella opiskelijoita kohtaan on selvä yhteys, sillä kun opiskelijoilta edellytetään itsenäistä työskentelyä ja vastuullisuutta, nämä kannustavat parempiin suorituksiin ja työskentely on tuloksellisempaa. Koskinen kokee, että toiminta vaatii paljon aikaa ja resursseja, mutta on samalla opettavaista ja antoisaa. Ero tavalliseen tuntiopetukseen on huima, sillä tavallinen opetus ei antaisi yhtä laajaa ymmärrystä ja Living Lab -projektien tuoma käytännönkokemus jäisi suppeammaksi. Koskiselle hankkeessa mukanaolo avasi käsitystä siitä, miten yrityksillä ja organisaatioilla on tilaisuus hyödyntää tarjolla olevia resursseja ja millaisia asioita yhteistyö eri toimijoiden kesken vaatii mukana olevilta osapuolilta.

Opiskelijoiden kokemuksia käyttäjälähtöisistä projekteista

Opiskelijoiden kokemukset Living Labeista perustuvat taustatyöhön, jota kartoitettiin syksyn 2013 aikana. Tutkimuksen avulla pyrittiin selvittämään opiskelijoiden näkemyksiä käyttäjälähtöisistä projekteista, niiden aikana oppimisesta, etenemisestä, toteuttamisesta, tuloksellisuudesta ja kehittämisestä. Tutkimus toteutettiin sähköisesti kyselylomakkeen avulla ja kokemuksia kartoitettiin haastatellen ja havainnoiden opiskelijoita projektien aikana. Toteutetun opiskelijakyselyn, havainnoinnin sekä haastatteluiden perusteella Mikkelin ammattikorkeakoulun Living Lab -toimintaa saatiin kartoitettua ja toiminnalle luotua kehitysehdotuksia. Meneillään on ollut useita opiskelija-projekteja monilta koulutusaloilta, osittain monialaisissa ryhmissä toteutettuina.

”Koko projekti tuli aika äkkiä ja meni aika äkkiä. Etukäteen perehdyttäminen projektiin olisi voinut antaa lisämahdollisuuksia projektin entistä paremmalle onnistumiselle ja sen jatkokehittämiselle.”

Opiskelijat tuovat esille palautteessaan lisähuomion tarpeen projektien aloitus- eli valmistautumisvaiheeseen. Tähän tulisi fokuoittaa tarkemmin ja tiiviimmin tulevaisuudessa. Opiskelijat pitävät myös tärkeänä omaksua, mitä ja miten käyttäjätietoa haetaan, ja opiskelijoiden mukaan liian lyhyt aika ei mahdollista paneutumista itse käytettävään tiedonkeruumetodiin. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että opiskelijat sisäistävät projektin tarkoituksen, toimintamallin ja tavoitteet.

”Enemmän lähiopetustunteja siihen, että opettaja antaa ohjeita ja tarkkailee työskentelyä.”

Opiskelijoilta saadussa palautteessa mainittiin tarve lisätä lähiopetustunteja projektin alkuvaiheessa. Projektin aloitukseen on paneuduttava huolella ja on huolehdittava, että aikaa on tarpeeksi etukäteisvalmisteluille ja metodin

sisäistämiseen. Opiskelijat toivoivat myös selkeitä sääntöjä, ohjeita, joita noudattamalla projekti lähtee käyntiin ja etenee helpommin. Ohjenuoran avulla suunnittelutyötä helpotetaan, ja samalla edesauttaen projektin etenemistä oikeaan suuntaan tavoiteaikataulun mukaan. Projektin aloitusvaiheessa opettajan ohjeistus ja apu ovat hyödyllisimmillään. Kun tarvittavat tiedot on omaksumattu, projekti etenee, työ on selkeämpää kuin tavoitteiden saavuttaminen realisoituu opiskelijoille.

Teorian ja käytännön yhdistäminen vaatii myös panostusta. Varsinkin projektin alkuvaiheessa tapahtuvan ohjauksen tulee olla riittävää, jotta opiskelijat sisäistävät projektin idean. Palautteesta kävi ilmi, että projektit tulivat ja menivät nopealla sykkeellä monen opiskelijan kohdalla, joten edesauttaakseen täyttää fokuoimista ja paneutumista projekteihin muiden opiskelukiireiden ohessa voisi projektien pituutta suunnitella esimerkiksi ainakin varmistamalla, että projektissa ei kiirehdi liikaa vaan jokaiseen vaiheeseen käytetään riittävästi aikaa sujuvuuden takaamiseksi.



KUVA 3. Jelppi-projekti Kangasniemellä

Haasteellisenä koettiin myös tiimityöskentely monialaisessa ryhmässä aikatauluongelmista johtuen. Mikäli suurin osa opiskelijoista koostuu saman alan opiskelijoista, on heillä todennäköisemmin helpompaa toteuttaa ryhmässä työskentelyä, kun taas eri alojen alan opiskelijoiden työskennellessä samassa projektissa aikataulutus ja yhteistyö voivat olla haasteellisempia eriävien luku- ja aikataulujen puitteissa. Tämän vuoksi projektien toteuttamiseen on syytä paneutua mahdollisissa yhteisissä opintokokonaisuuksissa yhdistäen aikataulutuksen, jotta tilanne olisi jokaiselle tiimiin kuuluvalla tasavertainen.

”Selkeämpi ohjaus olemassa olevan projektin sisään pääsyyn. Yhteinen Moodle-luista olisi hyvä, mistä löytyisi tietoa projektista ja sen vaiheista.”

Opiskelijat mainitsivat myös tiedonkulun asiana, jota kehittää tulevaisuudessa. Tiedonkulku on olennainen osa toiminnan sitomisessa monialaisesti opetukseen. Eräs ryhmä ideoi tiedonkulkua helpottamaan materiaalipankkia, jonka kautta olisi helppo päästä käsiksi jo aiemmin toteutettuihin projekteihin ja sitä kautta etukäteissuunnittelu helpottuisi ja projektin käynnistyminen nopeutuisi.

”Jos hankkeesta halutaan jatkuva, on opiskelijaryhmältä toiselle kuljettava tieto paremmin.”

Mikäli projektit vaativat käytettäviä materiaaleja, olisi hyvä luoda myös materiaalipankki käytännön tavaroiden ja tarpeellisten esineiden säilytykseen, jossa tarvittavaa aineistoa säilytettäisiin ja samalla mahdollistettaisiin sen hyödyntäminen tulevissa projekteissa. Materiaalipankit toimivat myös aikaa säästävinä elementteinä, sillä ajankäyttö on helppo fokusoida tärkeisiin asioihin – käyttäjälähtöisyyteen ja kehitystyöhön.

Palaute nosti esille myös koulutuksen tarpeen ennen asiakaskontaktia. Neuvoa kaivattiin yleisesti asiakaskohtaamisen toimintamalleihin. Tämä onkin asia, joka on hyvä käydä läpi opiskelijaryhmässä ennen projektin aloitusta, kun kyseessä on usein monialaiset projektiryhmät, joissa asiakastyön ja kohtaamisen kokemukset voivat vaihdella huomattavasti aloittain ja yksilötasolla. Käyttäjälähtöisissä kehittämisprojekteissa kommunikointi on avainasemassa käyttäjätiedon hankinnassa.

Ryhmätyöskentely	Yhteistyö	Täsmällisyys
Markkinointi ja viestintä	Vastuu	Itsenäisten päätösten tekeminen
Aikataulus	Suunnittelu	Vuorovaikutustaidot

KUVA 4. Opiskelijoiden oppimiskokemuksia projekteissa

Oppimiskokemuksia projekteissa

Opiskelijat pohtivat kyselyssä projekteissa oppimiaan asioita. Heitä pyydettiin mainitsemaan kolme tärkeintä projektin aikana opittua asiaa. Kuvaan 4 on koottu pääasioita projektista oppimiskokemuksena.

Suunnitteluvaiheen tärkeys nousee oppimiskokemuksissakin tärkeään asemaan. Aikataulut on suunnittelussa ja projektin työstämisessä avainasia, sillä ajanhallinnalla ja -käytöllä on suuri merkitys projektin etenemiselle ja sitä kautta lopputulokselle. Yhteistyön tekeminen vaatii joustavuutta ja suunnitelmallista asennetta kaikilta projektiin osallistuvilta, varsinkin kun haasteena on sovittaa yhteen erilaisia aikatauluja.

Vastuu, täsmällisyys ja itsenäinen päätöksenteko vaativat huolellisuutta ja vastuuntuntoa. Palautteessa mainittiin itsenäisten päätösten tekeminen ryhmänä projektin etenemiseksi. Tämä osoittaa myös toimivan ryhmätyöskentelyn merkityksen yhteisten päätösten aikaansaamiseksi.

Opiskelijapalautteessa mainittiin markkinoinnin ja viestinnän osuus oppimiskokemuksena. Palautteessa painotettiin kaikkien osapuolten sitoutumista projektin onnistumiseksi. Tietokatkoksia ja myöhästymisiä tulee, joten muuttuvien tilanteiden kontrollointi ja hallinta nähtiin myös tärkeänä asiana, johon on syytä varautua. Tiedottaminen ja yhteydenpito projektin eri osapuolten välillä minimoivat myös tietokatkoksia ja edesauttaa etenemistä.

Opiskelijoiden kokemukset Living Lab -toiminnasta ovat avainasemassa Mamkissa tehtyjen Living Lab -projektien kehitystyössä. Projektien kehittämissideat ja -ehdotukset tulevat käyttäjiltä, joten kehitystyö edesauttaa projektien toteuttamista ja helpottaa toimintamallien luomisessa projektitoiminnalle.

Johtopäätökset

Living Lab -toiminnan käyttö ammattikorkeakoulussa opetuksen metodina tuo hyötyä niin opiskelijoille, oppilaitoksille kuin yrityksille. Opiskelijoilla on mahdollisuus olla mukana aluekehityksessä ja opiskelijoita voi hyödyntää kehitystyön toteuttajina monipuolisesti yritysten taholta. Toiminnan sitominen osaksi opetusta edesauttaa työelämäyhteistyötä ja lisää verkostoitumismahdollisuuksia.

Living Lab -toiminta luo mahdollisuuksia monialaiseen työskentelyyn ja luo mahdollisuuksia monialaiselle toiminnalle. Monialaisuus osana Living Lab – projekteja tuo opiskelijoille uusia kompetensseja. Työskentelemällä monialaisissa ryhmissä opiskelijat saavat uudenlaista osaamista, ja monialaisissa tiimeissä innovatiivisuus voi tuoda mukanaan erittäin hyödyllisiä uusia ratkaisuja yrityksille.

Kun Living Lab -toiminta saadaan jalkautettua monialaisesti oppilaitokseen, laitoksien välinen yhteistyö lisääntyy automaattisesti monialaisen toiminnan vaikutuksesta. Sisäisen verkostoitumisen lähtökohtana on saada kommunikaatio toimimaan vielä paremmin ja tiedostaa, mitä on meneillään. Se korostaa tiedotuksen ja kommunikoinnin merkitystä, ja niihin tulisi kiinnittää yhä enemmän huomiota tulevaisuudessa.

Jatkon kannalta on myös tärkeää, että opetukseen paneudutaan toiminnan kehittämisen ja jatkuvuuden takaamiseksi. Kerätyssä palautteessa kävi ilmi, että monet opiskelijat kokivat projektien aikataulut tiukoiksi ja teoreettisen pohjan hieman vajavaiseksi toiminnan toteuttamiseen. Vastaisuudessa näihin asioihin on syytä kiinnittää huomiota ja keskittyä opiskelijoiden perehdyttämiseen sekä mahdollisesti antaa projekteille hieman enemmän toteuttamisaikaa – näin taataan myös hyödyllisyys lopputuloksissa. Tulee muistaa, että projektien pääasiallinen tarkoitus on tuloksellinen käyttäjälähtöinen kehitystyö. Projektin aikana käydyn koulutuksen myötä mieleen jäi, ettei tärkeintä Living Labeissa ole puhdasoppisuus, vaan itse käyttäjälähtöinen kehitys. Tyyllillä ei ole väliä, tuloksellisuus puhuu puolestaan.

Lähteet

Heikkanen, Sakariina & Österberg, Mari 2012. Living Lab ammattikorkeakoulussa. Ammattikorkeakoulujen neloskierre – hanke/ HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu.

Heikkanen, Sakariina 2011. Neloskierre käsikirja. Editointisuunnitelma. WWW-dokumentti. <http://amkneloskierre.files.wordpress.com/2012/09/sakariina-heikkanen-operaattorin-kc3a4sikirja.pdf>. Luettu 20.10.2013. Ei päivytystietoja.

Koskinen, Minna 2009. Living Lab -ekosysteemi osana innovaatiotoimintaa: Case Destia. Opinnäytetyö. Laurea ammattikorkeakoulu.

Tuomi, Lauri 2012. Living Labit -ammattikorkeakoulut käyttäjälähtöisyyden edistäjinä. Teoksessa Lassila, Sirpa & Rantanen, Teemu (toim.) Käyttäjälähtöisyyttä oppimassa – SYMBIO Living Lab -hankkeen kokemuksia käyttäjälähtöisestä tapahtumatuotannosta. HAAGA-HELLIAN julkaisusarja, Kehittämisorjasto 1 / 2012. PDF-dokumentti. <http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Palvelut/Julkaisut/kayttajalahtoisyyttaoppimassa.pdf>. Luettu 2.4.2014. Ei päivytystietoja.

Yli-Seppälä, Birgitta 2012. Pk-yritysten toimitusjohtajien ja tutkijoiden näkemyksiä ja kokemuksia Living Lab – toiminnasta. Opinnäytetyö (YAMK). Laurea ammattikorkeakoulu.

Luoju, Satu 2012. Opiskelijakeskeinen T & K –toiminta Living Lab –ympäristössä. Living Lab Expo. Laurea –ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. http://www.livinglabexpo.fi/docs/opiskelija_tk_ll.pdf Luettu 12.12.2013. Ei päivytystietoja.

Orava, Janne 2009. Living Lab -toiminta Suomessa. Aluekeskuksen verkostojulkaisu 3/2009. PDF-dokumentti. <http://kik.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/palvkeh/innovatiiviset-palvelut/innovaatiopolitiikka/Living%20Lab/Documents/Living%20Lab%20toiminta%20Suomessa%20-julkaisu.pdf>. Luettu 18.12.2013. Ei päivitystietoja.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013. Tutkimus – ja kehitystyö. WWW-dokumentti. http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/tutkimus-_ja_kehitystyoe/. Luettu 17.12.2013. Ei päivitystietoja.

Living Labs -hankkeen tuloksellisuus ja vaikuttavuus

Ulla Keto

Arvioinnin merkitys

Hyvä arviointi ohjaa hankkeen toteutumista asetettujen tavoitteiden suuntaisesti. Arviointi ohjaa hankkeeseen liittyvää toimintaa ja lisää toiminnan tehokkuutta. (Kantola ym. 2009, 15.) Arvioinnin tekemiseen saattavat vaikuttaa ulkoiset syyt, esim. rahoittajan vaatimukset, ja toisaalta sisäiset motiivit. Sisäinen motiivi on useimmiten halu ja tarve tehdä hankkeen toimenpiteet suunnitellusti ja hyvin sekä toisaalta pyrkimys saavuttaa hankkeelle asetetut tavoitteet mahdollisimman hyvin. (Keto & Kähkönen 2013, 105.)

Hankkeen arviointiin liittyy lukuisa määrä käsitteitä. Peruskäsitteitä ovat tulos, tuotos, vaikutus ja vaikuttavuus. Tuloksella tarkoitetaan hankkeen konkreettista lopputulosta, tutkimustulosta tai esim. uuden menetelmän soveltamisesta saatua tulosta. Tuotos taas puolestaan on konkreettinen tuote, joka saadaan rakennettua tutkimustuloksen tai menetelmän soveltamisesta saatujen tulosten ja kokemusten pohjalta, esim. uusi toimintamalli. Vaikutuksella ymmärretään tapahtumia, olosuhteita, muutoksia, jotka syntyvät lopputuloksen seurauksena, esim. työelämäläheisyyden lisääntyminen koulutuksen toteutuksessa. Vaikuttavuus merkitsee laajempia muutoksia, jotka kuvaavat vaikutusten merkitystä tavoitteiden saavuttamisessa, esim. kehittämisosaamisen kasvaminen alueen organisaatioissa. (Kuitunen & Hyytinen 2004, 19–22.)

Arvioinnin tulee tukea päätöksentekoa ja toiminnan jatkuvaa parantamista ja kehittämistä. Arvioinnin tulee olla osallistavaa ja kehittämistä palvelevaa sekä sen tulee perustua riittävän laajaan ja vakuuttavaan näyttöön. Arviointitietoa kootaan eri menetelmillä ja eri tahoilta. Tarjolla ei ole yhtä ainoaa menetelmää, joka antaisi parhaan lopputuloksen. Paras lopputulos saavutetaan useimmiten yhdistämällä eri menetelmiä ja erilaisia arviointiaineistoja. Arviointien tulee johtaa kehittämissuosituksiin ja sitä kautta parempaan toimintaan vastaisuudessa.

Arviointia hyödynnetään koko hankkeen ajan. Hankkeen vaikuttavuuden arviointia tukee hankkeen alussa tehtävä lähtötilanteen kartoitus. Hankkeen aikana tapahtuva arviointi kehittää hankeprosessia, sitouttaa toimijoita ja

varmistaa tavoitteiden saavuttamista. Hankkeen aikana arvioidaan välitavoitteiden saavuttamista, kohderyhmän tavoittamista, aikataulussa pysymistä, budjetissa pysymistä ja asiakastyytyväisyyttä (käyttäjät, hyödyntäjät, kehittäjät jne). Hankkeen päätösvaiheessa arvioidaan hankeprosessin tehokkuutta, panoksia suhteessa tuotoksiin. Vaikuttavuutta arvioitaessa verrataan hankkeen tavoitteita sen tuomiin vaikutuksiin.

Arvioitsijoina ovat yleensä hankkeessa toimivat henkilöt, ohjausryhmä, yhteistyökumppanit, tulosten ja tuotosten käyttöönottajat, kohderyhmään kuuluvat, rahoittajat ja tilaajat. Arviointia voivat tehdä myös ulkoiset arvioijat. Arviointiaineistoa voidaan koota kyselyillä, haastatteluilla, itsearviointilla, vertaisarviointilla (benchmarking) jne. Lisäksi käytetään toimintaa ja tuloksia kuvaavia tunnuslukuja, joista esimerkkeinä osallistujamäärät, koulutuspäivät, läpäisyluvut ja toteutuneet yhteistyöprojektit. Arviointiaineistona voidaan käyttää myös hankkeen kuluessa syntyneitä dokumentteja, muistioita, väliraportteja, seurantatietoja. Arviointitulokset raportoidaan ja niistä tiedotetaan. Tulosten pohjalta sovitaan kehittämistoimenpiteistä, jotka vastuutetaan ja toteutumista seurataan. Hankkeen vaikuttavuutta arvioitaessa voidaan kiinnittää huomiota välittömiin vaikutuksiin ja pitkäaikaisiin vaikutuksiin.

Arvioinnin suunnittelu

Hankkeen käynnistämisen yhteydessä laaditaan tavallisesti koko hankkeen ajalle arviointisuunnitelma. Suunnitelman rungon muodostavat hankkeen tavoitteet. Living Labs -hankkeen tavoitteena oli toteuttaa 8–10 käyttäjälähtöiseen kehittämiseen perustuvaa toimeksiantoa, joissa uudistetaan maakunnassa toimivien yritysten ja organisaatioiden palvelu- ja tuotekonsepteja. Tavoitteena oli lisätä alueen yritysten ja muiden hyödyntäjien tietoisuutta osallistavista kehittämismenetelmistä, kokemusta osallistavien menetelmien soveltamisesta sekä tuoda kykyä ja välineitä soveltaa menetelmiä myös vastaisuudessa. Tavoitteena oli integroida Living Lab -toiminta osaksi Mamkin opetus- ja TKI-toimintaa. Hankkeen tavoitteena oli tuottaa opiskelijoille työelämässä keskeistä kehittämisosaamista ja lisätä työelämäyhteyksien määrää. Hankkeen oli tarkoitus myös monipuolistaa Mamkin opetus- ja TKI-henkilöstön kehittämisosaamista ja lisätä alojen välistä yhteistyötä. Hankkeen tehtävänä oli auttaa Mamkia verkostoitumaan kansallisesti ja kansainvälisesti muiden Living Lab -toimijaverkostojen kanssa.

Tavoitteiden saavuttamista, aikataulussa ja budjetissa pysymistä sekä asiakastyytyväisyyttä suunniteltiin arvioitavan projektin aikana tehtävien toimenpiteiden yhteydessä. Arviointitoimenpiteistä laadittiin erillinen taulukko (liite 1). Suunnitelman mukaan arvioinnissa oli keskeistä

- hankkeesta ja käyttäjälähtöisistä kehittämismenetelmistä tiedottaminen
- benchmarking-vierailujen tuottama hyöty verkostoitumisessa
- käyttäjälähtöisen kehittämisen casien määrä ja casien onnistuminen

- case-toimijoiden asiakastyytyväisyys
- uusien palvelu- ja tuotekonseptien määrää ja laatu
- työelämäyhteistyön lisääntyminen Mamkin koulutusohjelmissa
- Living Lab -koulutusten onnistuminen
- käyttäjälähtöisten kehittämismenetelmien tuleminen toimijoiden tavannomaisiksi työkaluiksi
- uudenlaisen kehittämisosaamisen syntyminen Mamkin henkilöstölle ja sen varmistaminen, että osaaminen siirtyy hankkeen jälkeenkin työelämän kehittämistyöhön osallistuville
- toiminnan kehittäminen palautteen avulla.

Hankkeen päätösvaiheessa tehtävään projektiryhmän itsearvioinnissa oli tarkoitus selvittää, miten hyvin hankkeen aikana onnistuttiin seuraavissa asioissa:

- etenemisen seuranta
- viestintä
- toiminnan kehittäminen palautteen avulla
- toisilta oppiminen (benchmarking-käynnit)
- kansallinen ja kansainvälinen verkostoituminen
- hankeprosessin hallinta
- hankkeen osapuolten sitouttaminen hankkeen aikana tapahtuvaan toimintaan samoin kuin hankkeen jälkeiseen toimintaan
- parempien toimintamallien ja työelämäyhteistyön kehittäminen
- toimintamallien, jotka ovat osa kumppaneiden tavallista arkipäiväistä toimintaa (vastuuhenkilöt jne.), luominen
- uudenlaisen osaamisen synnyttäminen.

TAULUKKO 1. Living Labs -hankkeen tulostavoitteiden saavuttaminen ja hankkeen vaikuttavuus

Tulostavoite	Mihin arviointi perustuu
8–10 käyttäjälähtöiseen kehittämiseen perustuvaa toimeksiantoa, jotka uudistavat maakunnan toimijoiden palvelu- ja tuotekonsepteja	casien määrä hanketilastoissa uudistuneet palvelut, tuotekonseptit
alueen yritysten ja muiden hyödyntäjien lisääntynyt tietoisuus osallistavista kehittämismenetelmistä, kokemuksia soveltamisesta sekä kyky ja välineet soveltaa menetelmiä jatkossakin	kysely alueen yrityksille ja muille hyödyntäjille
LL:n integroituminen osaksi Mamkin opetus- ja TKI-toimintaa, opiskelijoiden kehittämisosaamisen lisääntyminen, lisääntyneet työelämäyhteydet	selvitys/kysely koulutusohjelmista, kehittämistoimeksiantojen määrän ja laadun kehitys, opiskelijoiden hankkeessa suorittamat opintopisteet, työelämäyhteyksien määrän ja laadun kehitys
Mamkin opetus- ja TKI-henkilöstön kehittämisosaamisen monipuolistuminen, alojen välisen yhteistyön lisääntyminen	hankkeen tilastot kysely
Mamk verkostoitunut muiden LL-toimijoiden kanssa kansallisesti ja kansainvälisesti.	verkostojen määrä ja aktiviteetit niissä

Hankkeen loppuvaiheessa vaikuttavuuden selvittämiseksi suunniteltiin arvioitavan projektisuunnitelman mukaisten tulosten saavuttamista ja hankkeen tuomia muutoksia. Hankesuunnitelmassa oli viisi keskeistä tulostavoitetta, joiden saavuttamista ja vaikutusta suunniteltiin arvioitavan taulukossa 1 esitetyllä tavalla.

Lisäksi hankkeen ohjausryhmä arvioi hankkeen tuloksia ja vaikuttavuutta erillisellä sähköisellä kyselyllä. Kyselyssä arvioinnin kohteena olivat taulukossa 1 esitetyt asiat.

Arviointi hankkeen alussa ja hankkeen aikana

Hankehakemuksen mukaan esiselvitystyössä on hyödynnetty valtioneuvoston, työ- ja elinkeinoministeriön, valtioneuvoston ja maakuntaliiton selvityksiä käyttäjälähtöisten menetelmien hyödyntämisen tarpeesta. Erillistä analyysiä lähtötilanteesta ei tehty, mutta pohjaselvitystyössä käytetyn aineiston mukaan käyttäjälähtöisten menetelmien hyödyntämisen tarve kasvaa koko ajan.

Tiedottamisen onnistuminen

Hankkeesta ja käyttäjälähtöisistä kehittämismenetelmistä tiedottaminen vuonna 2012 on projektiryhmän arvioinnin (väliraportti 2012) mukaan ollut monipuolista ja edennyt suunnitelman mukaisesti. Myös ns. sisäistä tiedottamista todettiin tarvittavan, koska projektissa on mukana monia kehittäjätahoja. Toimeksiantojen saamiseksi todettiin tarve lisätä tiedottamista yrityksiin ja organisaatioihin. Vuoden 2013 vastaavassa arvioinnissa todettiin, että hanke olisi voinut olla vielä näkyvämmän esillä myös verkoston ulkopuolella. Tiedottamisessa keskityttiin erityisesti sisäiseen markkinointiin ja yhteistyökumppaneille tiedottamiseen tavoitteena käyttäjälähtöisten menetelmien soveltaminen aidoissa työelämän ympäristöissä. Hanke on kuitenkin ollut esillä kansainvälisessä seminaarissa Mikkelissä, Mamkin verkkolehdeissä ja Kyamkin Living Lab -hankkeen tilaisuuksien yhteydessä.

Hankkeen päätösseminaari helmikuussa 2014 kokosi yhteen käyttäjiä, kehittäjiä ja hyödyntäjiä koko hankkeen ajalta ja lisäsi Living Lab -tietoisuutta. Seminaarissa oli runsaasti yrityksille ja Mamkin henkilöstölle, opettajille ja opiskelijoille suunnattua tietotusta, opiskelijaprojektien esittelyä ja myös hyödyntäjien kokemuksia tuotiin esille. Hankkeesta tiedotetaan julkaisun avulla. Julkaisussa esitellään Living Lab -toimintaa, käyttäjälähtöistä kehittämistyötä casien avulla ja arvioidaan hankkeen tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta.

Benchmarking-vierailujen tuottama hyöty verkostoitumisessa

Hankkeessa pyrittiin hyödyntämään jo olemassa olevia kokemuksia, toimintamalleja ja osaamista benchmarking-käyntien avulla. Tavoitteena oli 3–4

vierailua eri kohteisiin. Määrällisesti tavoite saavutettiin hyvin: kansainväliset benchmarking-matkat Saksaan ja Italiaan, kotimaisia benchmarking-vierailuja Saimiassa, Kyamkissa ja Jamkissa.

Käyttäjälähtöinen kehittäminen hankkeen aikana

Hankkeen aikana toteutettiin monenlaisia kehittämisprojekteja yritysten ja organisaatioiden kanssa. Hankkeen alkuvaiheessa projekteja toteutettiin mm. opinnäytteinä, mutta hankkeen edetessä painottuivat caset, jotka olivat osana erilaisten opintojaksojen toteutusta. Caset liittyivät usean eri koulutusalan osaamiseen ja osa oli useamman alan yhteistyönä toteutettuja. Hankkeen aikana päättyneiden casien onnistumista ja asiakastyytyvää arvioitiin suunnitelman mukaan jokaisessa casessa. Huomiota kiinnitettiin uusien palvelu- ja tuotekonseptien määrään ja laatuun, työelämäyhteistyön lisääntymiseen Mamkin koulutusohjelmissa, käyttäjälähtöisten kehittämismenetelmien tulemiseen toimijoiden tavanomaisiksi työkaluiksi ja toiminnan kehittämiseen palautteen avulla.

Projektiryhmän ja ohjausryhmän väliarvioinnit

Projektiryhmä on omista arvioinneistaan todennut hankkeen ensimmäisen vuoden toiminnan perusteella tarpeelliseksi lisätä yhteistyötä eteläsavolaisten yritysten kanssa ja samalla yrityscasien määrää. Hankkeella haluttiin nimenomaan kehittää alueen yritysten ja organisaatioiden sekä Mamkin henkilöstön ja opiskelijoiden osaamista. Myös yritysten rahoitusosuuden saaminen koettiin vaikeaksi.

Hankkeen puolivälissä projektiryhmä totesi, että case-toteutuksia on meneillään määrällisesti enemmän kuin suunnitelma edellyttää, mutta caset painottuvat liikaa Mamkin omaan toimintaympäristöön. Hankkeen tavoitteenahan oli saada mukaan vähintään 8 yritystä ja kehittää käyttäjälähtöisesti palveluliiketoimintaa.

Ohjausryhmän arviointikeskustelussa todettiin hankkeen alkuvaiheessa, että opettaja tulee innostaa monipuolisesti osallistumaan toimintaan. Pelkät koulustilaisuudet eivät riitä, ja muitakin kanavia tulee käyttää. Ensimmäisen vuoden aikana, jolloin yrityscaset olivat vielä suunnitteluasteella, korostettiin opinnollistamisen tärkeyttä ja sisäisen markkinoinnin ja viestinnän merkitystä osallistujien aktiivisuudessa.

Ohjausryhmä piti tärkeänä uusien oppimismenetelmien levittämistä Mamkissa ja uusien toimintamallien syntymistä. Mamkin näkökulmasta hankkeen vaikuttavuutta lisää monialainen yhteistyö ja opiskelijoiden ja opettajien keskustelut. Hankkeen puolivälissä ohjausryhmä painotti yrityscasien määrän lisäämistä ja yhteistyön lisäämistä alueen yritysten ja organisaatioiden kanssa.

Living Labs -hankkeen tulokset, tuotokset, vaikutus ja vaikuttavuus

Hankkeen toteutumisen onnistumista ja tuloksia sekä vaikuttavuutta arvioitiin suhteessa tavoitteisiin mm. hankkeen toteutumisesta kootun tiedon perusteella. Lisäksi sähköisten kyselyjen avulla koottiin tietoa hyödyntäjiltä, kehittäjiltä ja käyttäjiltä. Kyselyihin sisältyi sekä määrällistä että laadullista arviointia.

Toimeksiannot

Hankkeen yhtenä tulostavoitteena oli 8–10 käyttäjälähtöiseen kehittämiseen perustuvaa toimeksiantoa. Kehittämistyöllä tavoiteltiin toimeksiantajien tuote- ja palvelukonseptien uudistamista. Tulostavoite saavutettiin kokonaisuutena hyvin, vaikka hankkeen alkuvaiheessa tarvittiin pohjatyölle aikaa. Vuonna 2012 toteutui neljä casea, joissa oli mukana kolme eri toimeksiantajaa eli hyödyntäjää. Casien pohjalta tehtiin neljä opinnäytetyötä ja lisäksi kahdessa casessa toteutettiin opintojaksoihin integroituja opiskelijaprojekteja.

Hankkeen toinen vuosi oli toimeksiantojen näkökulmasta tuloksekas. Vuoden aikana toteutettiin 11 casea kuudelle toimeksiantajalle. Casien avulla kehitettiin mm. seuraavien toimeksiantajien toimintaa: hotelli ja koulutuskeskus Heimari, Hyvinvointipalvelukeskus Elixiri, Etelä-Savon sairaanhoitopiiri, Viola ry., Osuuskauppa Suur-Savo ja Kasarmin kampuksen ravintolapalvelut.

Mamkin henkilöstöä oli yhteensä 51 koko hankkeen aikana toteuttamassa toimeksiantoja ja käyttäjälähtöistä kehittämistä. Mukana olleiden määrä on noin 14 % koko henkilöstöstä. Casien toteutukseen opintojaksojensa, projektiopintojensa tai opinnäytetyönsä kautta osallistui lähes 230 opiskelijaa. Osassa caseista oli mukana Mamkin englanninkielisten koulutusohjelmien opiskelijoita. Monialaisuus näkyy mm. siinä, että henkilöstöä ja opiskelijoita oli kuudelta eri koulutusosalta. Osa toimeksiannoista oli useamman alan yhteistyönä toteuttamia, joten myös moniammatillinen osaaminen kehittyi käyttäjälähtöisen kehittämisen kautta. Taulukossa 2 on esitetty tarkemmin edellä mainittuja hankkeeseen liittyviä tietoja.

TAULUKKO 2. Hankkeen toimintaa kuvaavia tietoja 2012–2014

Toimintaa kuvaava tieto	2012	2013	2014	Yht.
Casien määrä	4	11		15
Opinnäytetöiden määrä	4	5		9
Caseihin osallistuneiden opiskelijoiden määrä		170	44	214
Osallistuneiden opettajien ja henkilöstön määrä	12	27	12	51
Toimeksiantajien eli hyödyntäjien määrä	3	8	1	11

Tavoitteiden mukaisesti käyttäjälähtöisellä kehittämisellä pyrittiin tuote- ja palvelukonseptien uudistamiseen. Vuoden 2013 lopussa tehdyn väliraportin mukaan suurimassa osassa case-toimeksiantoja löydettiin useita kehittämisideoita, joita toimeksiantaja voi hyödyntää. Uusista palvelukonsepteista hyvänä esimerkkinä on Hyvinvointipalvelukeskus Elixiiirin kanssa kehitetty ikäihmisten säännöllisen hyvinvointitoiminnan järjestäminen, ns. jelppimalli.

Käyttäjälähtöisten menetelmien tunnetuksi tekeminen alueen organisaatioille

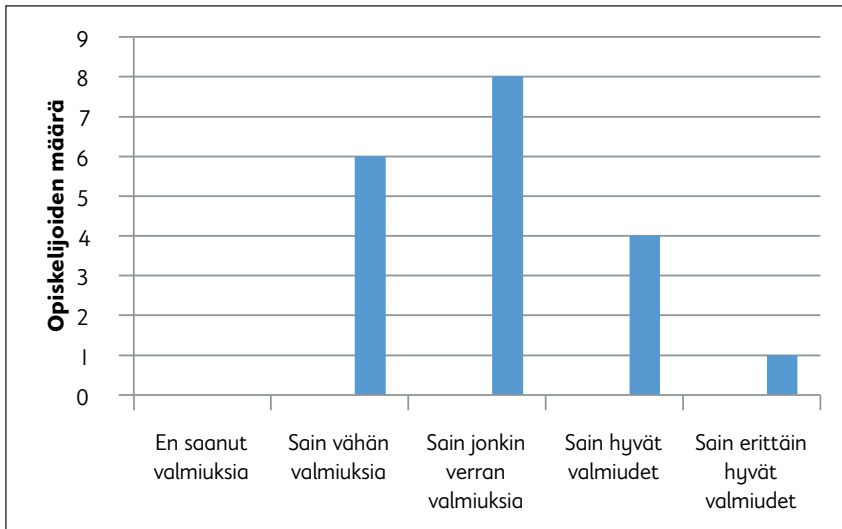
Tavoitteena oli lisätä tietoisuutta osallistavista kehittämismenetelmistä ja saada kokemuksia menetelmien soveltamisesta sekä saada valmiudet käyttää menetelmiä hankkeen jälkeisessä toiminnassa. Toimeksiantajina oli hankkeen aikana mukana 11 eri organisaatiota. Kyselyyn vastanneiden toimeksiantajien mukaan he olivat saaneet erittäin hyvin (keskiarvo 4 asteikolla 1–5) uusia kehittämisvalmiuksia caseja toteutettaessa. Kuitenkin menetelmän soveltamiseen myöhemmin uudelleen suhtauduttiin vielä hiukan varovaisemmin. Kokonaisuutena kokemukset menetelmien soveltamisesta olivat erittäin myönteisiä.

Living Lab Mamkissa

Hankkeella tavoiteltiin myös käyttäjälähtöisen kehittämisen integroitumista osaksi Mamkin opetus- ja TKI-toimintaa. Opettajille suunnattuun kyselyyn vastasi kuusi opettajaa ja näistä viisi aikoo käyttää menetelmää joko opetuksessaan tai kehittämistyössä. Vastaajien määrä on niin pieni, että sen perusteella ei voida sanoa, miten kiinteäksi osaksi menetelmät tulevat opetuksessa tai TKI-toiminnassa. Toisaalta on useita esimerkkejä siitä, että käyttäjälähtöisten menetelmien opettaminen ja kokeileminen on otettu osaksi opintojaksojen opetussisältöjä. Työelämäyhteyksien lisääntymistä on vaikea arvioida, kun hankkeen alussa ei tehty varsinaista lähtötilanteen analyysia.

Opiskelijat toivat vastauksissaan esille sen, että he saivat valmiuksia käyttämään Living Lab -menetelmää tulevaisuudessa. Kukaan 19 vastaajasta ei valinnut vaihtoehtoa ”En saanut valmiuksia lainkaan” (kuva 1). Toimeksiantojen tekemisen keskeisenä antina tuotiin esille ryhmätyön ja yhteistyön merkitys. Tärkeänä pidettiin myös huolellista suunnittelua.

Opiskelijat toivovat hyvää perehdyttämistä Living Lab -menetelmän soveltamiseen, mutta pääsääntöisesti kokemukset olivat hyviä tai erittäin hyviä. Osa toimeksiannoista vaati moniammatillista yhteistyötä, jonka tärkeyttä opiskelijat korostivat tulevien työtehtäviensä näkökulmasta. Opiskelijat pitivät tekemiään projekteja hyödyllisinä (keskiarvo 3,37 asteikolla 1–5) oman oppimisensa kannalta.



KUVA 1. Opiskelijoiden arvio valmiuksistaan käyttää menetelmää myöhemmin

Tavoitteena oli myös Mamkin opetus- ja TKI-henkilöstön kehittämisosaamisen monipuolistuminen ja alojen välisen yhteistyön lisääminen. Tavoitteeseen pyrittiin mm. järjestämällä henkilöstölle Living Lab -koulutuksia. Koulutus toteutettiin kolmeen kertaan. Kahteen suomenkieliseen toteutukseen osallistui yhteensä 37 henkilöä ja englanninkieliseen toteutukseen 19 henkilöä. Suomenkielisiin koulutuksiin osallistujilta koottuun palautteeseen saatiin vastaukset vain 24 %:lta koulutuksessa olleista. Palautteen mukaan henkilöstö odotti koulutukselta työkaluja, joita voisi käyttää omassa työssä, ja selkeää kokonaisuutta, jota voisi hyödyntää myöhemmin. Vastaajista suurin osa oli mielestään saanut vähän tai jonkin verran valmiuksia Living Lab -menetelmän käyttämiseen ja kaksi vastaajaa sai hyvät valmiudet.

Alojen välinen yhteistyö lisääntyi toisaalta koulutuksessa ja toisaalta monialaisten casien kautta. Toinen järjestetyistä koulutuksista oli koko Mamkin henkilöstölle tarkoitettu ja osallistujia oli useilta koulutusaloilta. Moniammatillista yhteistyötä tehtiin myös useiden casien yhteydessä. Tietoisuutta käyttäjälähtöisestä kehittämisestä ja hankkeen vaikutuksista lisättiin Living Lab -teemapäivällä, johon osallistui 3 opettajaa ja 11 yritysten edustajaa. Lisäksi lukuisa määrä henkilöstöä ja opiskelijoita osallistui case-esittelyihin.

Hankkeen tavoitteisiin kuului myös verkostoituminen muiden Living Lab -toimijoiden kanssa. Verkostoituminen on ollut vilkkainta Kymkin Living Lab -toimijoiden kanssa projektien toimintaan tutustumisten ja hyvien käytänteiden vaihdon kautta. Kansallisten ja kansainvälisten verkostojen merkitystä kehittämistyössä tulee korostaa hankkeen kaikissa vaiheissa.

Hankkeen vaikutus ja vaikuttavuus

Vaikutuksella ymmärretään tapahtumia, olosuhteita ja muutoksia, jotka syntyvät lopputuloksen seurauksena, esim. työelämäläheisyyden lisääntyminen koulutuksen toteutuksessa. Edellä olevien hanketietojen ja arviointien perusteella toteutettujen casien määrä on hankkeen tavoitteiden mukainen. Kaikilla caseilla on ollut työelämäläheisyyttä ja käyttäjälähtöisen kehittämisen osaamista lisäävä vaikutus. Vaikutukset olisivat olleet vielä suuremmat, jos casien toteutuksessa olisi lähdetty reippaasti liikkeelle jo hankkeen ensimmäisen vuoden aikana.

Välittömiä vaikutuksia ovat olleet mm. eri alojen välisen yhteistyön lisääminen ja työelämäläheisyyden tuleminen sellaisiin opintojaksoihin, joissa sitä ilman tätä hanketta ei olisi ollut. Hankkeesta syntyi myös julkaisu, jossa on mukana 10 eri kirjoittajaa.

Hankkeen vaikuttavuutta voidaan arvioida laajempien muutosten avulla. Silloin kiinnitetään huomiota siihen, mikä on hankkeen vaikutusten merkitys tavoitteiden saavuttamisessa. Hankkeen tavoitteet saavutettiin hyvin, vaikka tehokkaalla verkostoitumisella hankkeen alkuvaiheessa olisi ehkä ollut saavutettavissa enemmänkin hyötyjä hankkeen liikkeelle lähdön helpottamiseksi. Hankkeen vaikuttavuus on esim. kehittämisosaamisen kasvaminen alueen organisaatioissa. Hanke toi käyttäjälähtöisestä kehittämisestä hyviä kokemuksia, joita voidaan hyödyntää mm. uudessa innovatiivisessa oppimisympäristössä. Lisäksi hanke toi uusia työelämäyhteyksiä ja työelämäläheisyyttä monille opintojaksoille. Hankkeen vaikutukset näkyvät hyvin oppimisympäristön monipuolistumisena.

Lähteet

Keto, Ulla & Kähkönen, Anna 2013. Hankkeen arviointi ja johtopäätökset. Teoksessa Kähkönen, Anna (toim.) Ulkomaalaiset opiskelijat Etelä-Savon voimavaraksi. Kokemuksia ja esimerkkejä. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu 105–126.

Kantola, Ismo, Keto, Ulla & Nykänen, Marjo 2009. Avaimia arvioinnin tehokkaampaan hyödyntämiseen. Turun ja Mikkelin ammattikorkeakoulujen benchmarking. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 10:2009. Tampere.

Kuitunen, Soile & Hyytinen, Kirsi 2004. Julkisten tutkimuslaitosten vaikuttavuuden arviointi. Käytäntöjä, kokemuksia ja haasteita. WWW-dokumentti. <http://www.vtt.fi/liitetiedostot/vtt/netrat2230.pdf>. Ei päivytystietoa. Luettu 2.2.2014.

II OSA:
LIVING LAB -CASET

Ikäihmisten JELPPI-virike-toiminnan kehittäminen Living Lab -menetelmällä

Kati Vapalahti

Ikäihmiset tarvitsevat tukea monenlaisissa arjen hallintatilanteissa. Monet suomalaiset ikäihmiset kärsivät yksinäisyydestä, jota eniten aiheuttaa leskeys, masentuneisuus, pessimismi, pettymys sosiaalisten suhteiden toteutumattomuuteen, yksin asuminen, tarpeettomuuden tunne ja heikentynyt koettu terveydentila (Jansson 2009). Aina yksinäisyyttä ei koeta negatiivisena asiana, mutta usein ikäihmiset kuvaavat sitä tapahtumaköyhyytenä ja ulkopuolisuuden tunteena (Uotila 2011).

Informaation siirtyessä Internetiin on palvelujen löytäminen yhä haastavampaa. Tietotekniikan opiskelu, virikeaktiviteetit ja eri-ikäisten ihmisten kohtaaminen voivat olla yksi keino torjua yksinäisyyttä ja lisätä psykososiaalista toimintakykyä. Blazunin väitöskirjatutkimuksen (2013) tulokset toivat esille ikääntyneiden ihmisten vähentyneen yksinäisyyden tunteen, kun he olivat oppineet käyttämään tietotekniikkaa arjessaan. Tietotekniikan hyödyntämisellä todettiin myös olleen positiivinen vaikutus ikääntyneiden hyvinvointiin, joskin se vaatii usein henkilökohtaista ohjausta (Blazun 2013).

Toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen jokapäiväistä selviytymistä arjen haasteista, ja sillä viitataan sekä fyysiseen, sosiaaliseen että psyykkiseen hyvinvointiin ulottuvuuteen (Harri-Lehikoinen ym. 2005). Usein psyykkisen hyvinvoinnin tukeminen jää fyysisen toimintakyvyn ja kotona asumisen tukemisen taakse (Eloniemi-Sulkava & Savikko 2011). Kuitenkin psykososiaalinen toimintakyvyn merkitys on nostettu viime aikoina yhä tärkeämmäksi fyysisen toimintakyvyn rinnalle (Jansson 2013).

Psykososiaalista toimintakykyä on tutkittu ja menetelmiä sen tukemiseksi on kehitetty monissa tutkimus- ja kehittämishankkeissa. Mielen muutos -tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportissa (Eloniemi-Sulkava & Savikko 2011) tuodaan esille muistisairaiden ihmisten elämänlaadun parantaminen ja esimerkiksi psyykelääkkeiden vähentäminen hoito-otteella, jossa muistisairas ihminen huomioidaan monipuolisesti. Tutkimuksessa käytetty interventio koostui muistisairaiden ihmisten kanssa työskenteleville tarjotusta kohtaamiskoulutuksista, jolloin lähtökohtana oli ihmiskuva muistisairaasta tuntevana ja

kokevana ihmisenä. Lisäksi henkilökunnan työtä tuettiin moniammatillisesti asiakaslähtöisen hoidon toteuttamisessa. Henkilökunnalle järjestettiin myös koulutuksia lauluvalmennuksiin, muisteluun, ravitsemukseen ja liikeohjaukseen. (Eloniemi-Sulkava & Savikko 2011.)

Anna & Arvo -hankkeessa kehitettiin menetelmiä ihmisarvoisen vanhuuden mahdollistamiseksi. Lähtökohtana olivat ikäihmisten haastattelut hyvän vanhuuden elementeistä, joiksi vuonna 1930 syntyneet nimesivät mm. turvallisuuden ja riittävät sosiaaliset suhteet. Hyvän vanhuuden esteitä taas olivat haastateltujen mukaan mm. ristiriidat lähisuhteissa, yksinäisyys ja turvattomuus. Palvelujen keskittäminen ja kuljetusten puute vaikeuttivat haja-asutusalueilla asuneiden elämää. Anna & Arvo -hankkeessa vapaaehtoiset tekivät vanhusten luo kotikäyntejä. Lisäksi järjestettiin ryhmä-, retki- ja ulkoilutoimintaa. Toiminta oli ylisukupolvista matalankynnyksen toimintaa, jossa nuorten ja vanhusten kohtaaminen oli keskistä toimintaa. (Gothoni 2009.)

Ryhmätoimintoja on käytetty useissa ikäihmisten toimintakykyä edistämään pyrkivissä projekteissa. Esimerkiksi Ikäihmisten kuntoutus neuvola -projektissa (Harri-Lehtonen 2005) ikäihmisten toimintakykyä ja kuntoutumista tuettiin useilla paikkakunnilla ryhmätoiminnoilla. Ryhmätoimintojen todettiin edistäneen osallistuneiden kuntoutumista (Harri-Lehtonen 2005). Honthal-Antin (2006) kuvaa taiteen käyttöä mahdollisuutena tukea luovaa, vuorovaikutteista ja osallistavaa vanhuutta. Sosiokulttuurisen innostamisen periaatteella toteutetussa vanhustyössä yhteisöllisyyttä ja osallistumista tuetaan ikäihmisten elämässä kaikissa toimintaympäristöissä tutustumalla ensin elinympäristöön, sen tarjoamiin mahdollisuuksiin sekä ihmisiin ja heidän tarpeisiin ja unelmiin, minkä jälkeen muutos kohti arvokasta, luovaa ja osallistavaa ikääntymistä voi alkaa (Kurki 2007).

Ikäihmisten muuttunut tuen tarve toimintakyvyn säilyttämisessä oli ensimmäinen lähtökohta Jelppi-toiminnan kehittämiseksi. Toinen Jelppi-toiminnan aloittamisen taustalla vaikuttanut tarve liittyi hyvinvointialan oppimisympäristöjen kehittämiseen. Koska tulevaisuudessa hyvinvointipalveluja tullaan tuottamaan yhä enemmän monialaisissa ryhmissä, tulee monialaista projektityötä opiskella jo koulutuksen aikana (esim. Ulmanen & Vapalahti 2013). Esimerkiksi sosionomit, terveydenhoitajat, sairaanhoitajat, yhteisöpedagogit ja lähihoitajat tarvitsevat jo opiskeluaikanaan monialaisia oppimistilanteita, joissa heillä on mahdollista oppia ikäihmisten elämäntilanteen ymmärtämistä ja kunnioittavaa kohtaamista sekä viriketoiminnan järjestämistä erilaisista ammattillisista näkökulmista.

Tässä artikkelissa esitellään monialaisessa oppimisympäristössä Mikkelin ammattikorkeakoulun hyvinvointipalvelukeskus Elixiriin kehitetty Jelppi-toiminta ikäihmisten hyvinvointitoiminnan järjestämiseksi. Kehittämistyö-

kaluna käytettiin Living Lab -menetelmää. Toimintaa rakennettiin ja pilotoitiin Living Lab -hankkeessa yhteistyössä Mikkelin ammattikorkeakoulun ja Etelä-Savon ammattiopiston hyvinvointialojen opettajien ja opiskelijoiden yhteistyönä.

Jelppi kehittämisen Living Lab -menetelmällä

Jelppi-projekti aloitettiin keväällä 2012 toteamalla tarve sekä ikäihmisten psykososiaalisen ohjaamisen lisäämiseen että opiskelijoiden monialaisen oppimisympäristön rakentamiseen. Samalla pohdittiin projektin toteutusta sekä käytännön näkökulmista että eettisistä periaatteista Living Lab -hankkeen koulutuksessa.

Jelppi-projektin yleisiksi oppimistavoitteiksi määriteltiin ryhmätoiminnan organisoiminen monialaisessa yhteistyössä sekä ikäihmisten tarpeiden ymmärtäminen ja asiakkaan kohtaaminen sosiokulttuurisesti, asiakaslähtöisesti ja ylisukupolvisesti. Myös projektityöskentelytaitojen kehittäminen määriteltiin yhdeksi yleiseksi oppimistavoitteeksi.

Erietyiset oppimistavoitteet saattoivat jokaisella Jelppi-toimintaan osallistuvalla opiskelijalla vaihdella hänen omien opinto- ja harjoittelujaksoihin liittyvien oppimistavoitteiden mukaan. Näin ollen jollakin opiskelijalla saattoi tavoitteena olla kuntouttavan työotteen kehittäminen, toisella taas ilmaisullisten menetelmien käyttö ryhmätyössä. Joillakin opiskelijoilla oppimistavoitteet liittyivät projektin koordinoimiseen ja johtamiseen.

Living Lab -kehittämismenetelmä todettiin sopivaksi menetelmäksi Jelppi-toiminnan kehittämiseen. Living Lab määritellään (Heikkanen & Österberg 2012, 9; Orava 2011) kehittämistoiminnaksi, jossa tuotteita tai palveluita kehitetään yhteistyössä loppukäyttäjien ja muiden asiantuntijoiden kanssa tosielämän ympäristössä avoimuuden periaatetta noudattaen. Taulukossa 1 on kuvattu Living Labin ydinelementit (vrt. Heikkanen & Österberg 2012, 11; Orava 2011) ja niiden määrittäminen Jelppi-toiminnassa.

Käyttäjä- ja asiakaslähtöisyys kehittämistyössä toteutuivat tarvekartoituksen toteuttamisena ja jatkuvan asiakaspalautteen ja kehittämisohjeiden keräämisinä. Palaute ja kehittämisohjeet kerättiin ikäihmisiltä, heidän parissa työskenteleviltä ammattilaisilta ja opiskelijoilta palautelomakkeella. Kaikki ikäihmiset eivät pystyneet itse täyttämään lomaketta, jolloin heitä avustettiin siinä tai heiltä kerättiin mahdollisuuksien mukaan palaute suullisesti. Kaikilta osapuolilta palautelomakkeessa kysyttiin kohdennetusti tyytyväisyydestä toimintaan ja toteutukseen, kehittämisohjeuksista sekä toimintatarpeista ja -toiveista. Käyttäjä- ja asiakaslähtöisyyden toteuttaminen sosiaalialalla on luonteenomaista, koska asiakaslähtöisyys on sosiaalialan yksi peruserä ja eettinen ohje (vrt. Talentia 2012).

TAULUKKO I. Living Labin ydinelementtien (Heikkanen & Österberg 2012, 11; Orava 2011) määrittely Jelppi-toiminnassa

Käyttäjä-/asiakaslähtöisyys	Avoin innovaatio
• toimintaan osallistuneet ikäihmiset, vanhustyön ammattilaiset, opiskelijat	• Ideoiden ja osaamisen jakaminen toimintaan osallistuneiden opiskelijoiden, vanhustyön ammattilaisten, opettajien ja Li-ving Lab -hanketoimijoiden välillä
Ekosysteemi eli toimijoiden verkosto	Tosi-elämän ympäristö • Ikäihmisten järjestötoiminta sekä toimintakeskukset ja vanhainkodit
• Mahdollistaja: Mikkelin ammatti- korkeakoulun hallinnoima Living Lab -hanke	
• Käyttäjät: etelänsavolaiset ikäihmiset ja Mikkelin ammatti-korkeakoulun opiskelijat	
• Hyödyntäjä: Mikkelin ammatti-korkeakoulun hyvinvointipalvelukeskus Elixiiri	
• Kehittäjät: Mikkelin ammattikorkeakoulun opettajat, opiskelijat ja Living Lab -hankehenkilöstö	

Käyttäjiä ja asiakkaita olivat toimintaan osallistuneet ikäihmiset, heidän parissa työskentelevät ammattilaiset ja opiskelijat. Muita toimijoita olivat mahdollistajana toiminut Mikkelin ammattikorkeakoulun Living Lab -hanke. Jelppi-toiminnan hyödyntäjiksi määriteltiin hyvinvointipalvelukeskus Elixiiri, ja kehittäjiksi Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijat, opettajat ja Living Lab -hankehenkilöstö. Avoimen innovaatiotoiminnan periaatetta toteutettiin ideoiden ja osaamisen jakamisena koulutusohjelmien ja toimintaan osallistuneiden ihmisten sekä eri organisaatioiden välillä. Jelppi-toiminnan kehittäminen tapahtui tosielämän ympäristöissä ikäihmisten järjestötoiminnassa, toimintakeskuksissa ja palvelutaloissa Mikkelissä ja sen ympäristössä Etelä-Savon alueella.

Jelppi-kehittämisprosessin eteneminen

Seitsemän sosionomiopiskelijaa teki Asiakastyön perusteet -opintojaksolla 18 haastattelua ikäihmisten arjen kokemuksista ja tarpeista Mikkelin ja Puumalan keskustoissa syksyllä 2012. Haastateltaviksi valikoituivat ihmiset sattumanvaraisesti. Iältään he olivat 57–90-vuotiaita.

Haastattelujen jälkeen Jelppi-toimintaa suunniteltiin yhteistyökokouksissa, joihin osallistui Mikkelin ammattikorkeakoulun hyvinvointialan opettajia ja opiskelijoita sekä Elixiiri hyvinvointipalvelukeskuksen toiminnan johtaja. Näihin suunnittelukokouksiin ja haastattelutuloksiin perustuen suunniteltiin ensimmäinen Jelppi-toimintakierros. Sen tavoitteena oli Jelpistä tiedottami-

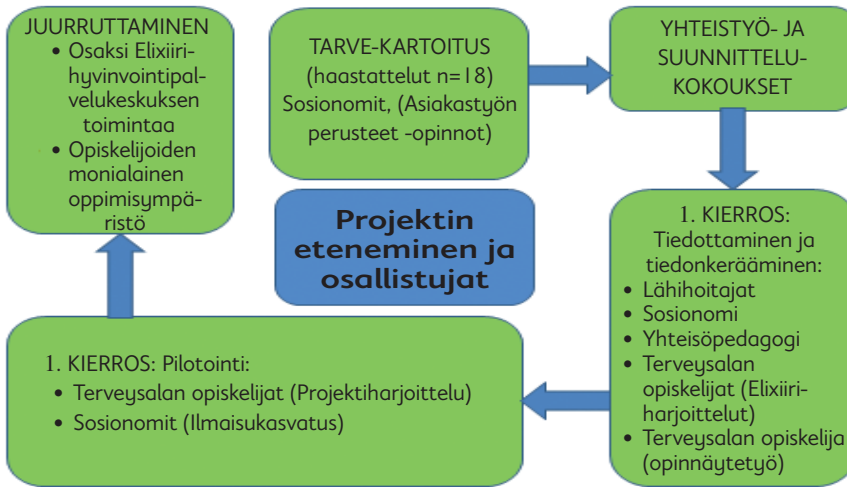
nen ja asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden kartoittaminen kohdennetummin eri toimintapaikoissa. Toimintaan osallistui 17 opiskelijaa, joiden oppimistavoitteet vaihtelivat asiakkaan kohtaamisen harjoittelemisesta kuntouttavan työotteen oppimiseen. Lisäksi yksi opiskelija organisoi toimintaa ja keräsi siitä asiakaspalautetta opinnäytetyöhönsä. Opiskelijoiden alat olivat lähihoitaja-, sosionomi-, kansalaistoiminta- ja nuorisotyö- sekä terveysalat. Toiminnot toteutettiin järjestöissä, päivätoiminnoissa ja palvelutaloissa Etelä-Savon alueella. Toiminta koostui tuolitanssista, sosiaalisista peleistä, terveystutkimuksista, pallohieronnasta ja tarve- sekä palautekyselyistä asiakkaille (n=99), henkilökunnalle (n=20) ja opiskelijoille (n=17).

Toisella Jelppi-toimintakerroksella 12 terveysalan opiskelijaa organisoivat toiminnan projektiharjoittelunsa ja 16 sosionomiopiskelijaa toimi ohjaajina ilmaisukasvatuksen opintoihinsa liittyen. Opiskelijat jaettiin kolmeen monialaiseen toimintaryhmään, jotka toimivat työtiiminä itsenäisesti vastuuopettajan ohjauksessa. Ryhmät organisoivat, suunnittelivat, toteuttivat ja keräsivät palautteen toiminnasta itsenäisesti pienryhmissä. Toiminnot toteutettiin jälleen järjestöissä, päivätoiminnoissa ja palvelutaloissa Etelä-Savon alueella. Asiakaspalautteita kerättiin 74 ikäihmiseltä, 10 työntekijältä ja 28 opiskelijalta. Ohjelma vaihteli eri paikoissa riippuen aiemmin saadusta toive- ja tarvekar-toituksesta sisältäen mm. musiikkia, eläinavusteista toimintaa, sosiaalisia pelejä, muistelutyötä, terveystutkimuksia, hierontaa ja ihonhoitoa. Viimeisenä vaiheena oli toiminnan juurruttaminen osaksi Mikkelin ammattikorkeakoulun hyvinvointipalvelukeskus Elixiriin toimintaa sekä tarjottavana palveluna että opiskelijoiden oppimisympäristönä.

Toisen pilottikerroksen jälkeen saaduista tuloksista ja toiminnasta koottiin juurruttamisesitys, jota esiteltiin Mikkelin ammattikorkeakoulun hyvinvointialan koulutusohjelmissa opettajille, Elixiri-hyvinvointipalvelukeskuksessa vanhustyön ja hyvinvointialan ammattilaisille sekä vanhusfoorumille. Seuraavassa kuvassa 1 kuvataan Jelppi-kehittämisen prosessin etenemisen vaiheet.

Tulokset

Mikkelissä ja Puumalassa toteutetuista haastatteluista nousi esille, että haastateltavat kokivat pääsääntöisesti arkensa perusturvalliseksi. Mainintoja tuli kuitenkin pienistä tapaturmista ja lisääntyneestä turvattomuuden tunteesta, joka ilmeni mm. ovien lukitsemisena maaseudulla totuttua useammin. Haastatteluissa esiin nousi myös tarve tavata useammin sukulaisia, ja myös yksinäisyyden kokemukset mainittiin. Toivottiin seuraa ja kahvitelututtuja sekä piristävää virike- ja kulttuuritoimintaa. Osalla haastatelluista oli tarvetta informaatioteknologian käytön ohjaukseen, mutta osa ei informaatioteknologiaa käyttänyt lainkaan.



KUVA 1. Jelppi-toiminnan kehittämisprosessin vaiheet

Näiden tietojen pohjalle suunniteltiin ensimmäinen Jelppi-kierros (kts. kuva 1), joka toteutettiin yhdeksässä eri ikäihmisten toimintapaikassa joko kolmannella sektorilla, vanhainkodissa tai palvelukeskuksessa. Päätaivoite oli tiedottaa Jelppi-toiminnasta sekä kerätä kohdennettua tietoa eri paikoissa ikäihmisten tarpeista ja toiveista. Ensimmäiseltä Jelppi-kierrokselta saadun palautteen jälkeen toteutettiin toinen kierros, jossa palautteet ja kehittämissuhteet pyrittiin huomioimaan mahdollisimman hyvin paikkakohtaisesti. Tällöin toiminta järjestettiin kuudessa eri paikassa, ja toiminnan tavoite oli pilotoida monialainen työskentelymalli terveys- ja sosiaalialan opiskelijoiden kesken heidän oppimisympäristökseen.

Kerätyn palautteen mukaan sekä ikäihmiset, henkilökunta että opiskelijat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä Jelppi-toimintaan ja pitivät toimintaa joko hyvin tai melko hyvin toteutettuna molemmilla Jelppi-toimintakerroilla. Ikäihmiset ja heidän kanssaan työskentelevä henkilökunta arvioi merkittävämmäksi asiaksi opiskelijoiden läsnäolon ja asiakaslähtöisen työtteen. Lisäksi järjestetty toiminta arvioitiin piristäväksi, ja hyvänä pidettiin aitoa kiinnostusta ikäihmisten elämäntilannetta kohtaan sekä asiakaspalautteen keräämistä. Opiskelijat pitivät tärkeänä kohtaamisen harjoittelua, vanhustyön osaamisen vahvistamista ja työskentelyä monialaisessa oppimisympäristössä.

Kehittämisen kohdista tärkeimmiksi nousi sekä ikäihmisten, henkilökunnan että opiskelijoiden palautteissa vahvempi ennakkovalmistautuminen ja kiinteämpi yhteydenpito toimintayhteisöihin ennen varsinaista Jelppi-toimintaa. Lisäksi toiminnan toteuttamisen koettiin vaativan tarkempaa suunnittelua sekä sisältöjen että ajankäytön suhteen. Seuraavaan taulukkoon on koottu Jelppi-toiminnoissa saatu palaute sekä onnistumisista että kehittämiskohdista.

TAULUKKO 2. Jelppi-toimintakierroksilla saatu palautekooste ikäihmisiltä, ikäihmisten parissa työskenteleviltä ammattilaisilta sekä opiskelijoilta

Palautteen kohde		Palautteen antajat		
		Ikäihmiset	Henkilökunta	Opiskelijat
Onnistuneet asiat	Virike-toiminnot	liikunta, tuolijumppa, ulkoilu, hieronta, terveystmittaukset, muistelutyö, sopiva kestoaltaan, monipuolisuus, erilaisuus	monipuolinen, asiakkaiden toimintakyvyn mukainen, erilaisuus normaaliin toimintaan verrattuna, jumppa, elävä musiikki, kissa, ulkoilu	asiakkaalle yksilöllinen ja lämminhenkinen tapahtuma, ulkoilu, toistuvuus, sopiva heikompi toimintakykyisille, vanhusten tarinat ja osallisuus, laulaminen
	Opiskelijoiden toiminta	iloisuus, ystävällisyys, asiakkaiden huomiointi ja kiinnostuneisuus ikäihmisiä kohtaan, täysillä mukana olo	esittäytymiset, tarpeeksi tekijöitä, reippaita, iloisia, uudet kasvot, läsnäolo, hieno vanhusten henkilökohtainen huomiointi	iloiset vetäjät, hyvä suunnittelu, kohtaaminen henkilökohtaisesti, vetäjien yhteistyö, kuuntelu tilannetaju, työnjako, vastuunottokyky
	Kokonaisuus hyvinvoinnin tukijana	kaikkien mukaanpääsy, asiallisuus, rauhallisuus, mielenvirkeys, yhteistyö ja ajatusten vaihtaminen nuorten ja ikäihmisten kesken, ihmisten kohtaaminen, keskustelu ja sosiaalinen kontakti vetäjiin, mielenkiintoinen, reipas meno	asiakkaiden näkökulma huomioitu, mahdollisuus henkilökohtaiseen jutteluun, mieluinen, tervetullut, ja hyvin toteutettu virkistys hetki, sopivan pituinen, asiakkaiden hymyt, toteutuksen helppous, selkeää, ei liikaa toimintaa yhdelle kerralle, palautekyselylomake, asiakkaat piristyivät	asiakkaiden tyytyväisyys ja kiinnostus, rentous ja hyväntuulisuus, avoin ja rauhallinen ilmapiiri, kokemus, antoisaa, piristävää
Kehittämisen kohteet		toimintatilan ja -ajan sopivuus (huonelämpötila, toiminnan ajankohta), käsillä hieronta pallon sijaan, monipuolisempi ohjelma, rauhaa ja aikaa toimintoihin, reipas ote ohjaukseen, ennakkovalmistelut ja tiedottaminen riittävän ajoissa, etukäteiskysely osallistumisesta	aikataulutus (lyhyempi jumppa asiakkaiden tarpeen mukaan), valmistelutyö, tiiviimpi yhteistyö, tiedottaminen ja aikataulujen sopiminen suoraan henkilökunnan kanssa (tila, tarvittavat välineet, sisältö, vetäjien lukumäärä)	aikaa suunnitteluun ja toimintaan, selkeyttäminen (tila, ajan käyttö, toiminnan selkeys, ennakkotiedon hankkiminen asiakkaan kunnosta, varasuunnitelma), tiedottamisen (ohjelma, tilatarve, toimintatapa), kohtaamistaidot, kaikkien osallistuminen suunnitteluun, ohjaustaidot, selkeät ohjausvuorot
Toiveet ja ideat tuleville toiminnoille		säännöllinen ja usein toistuva Jelppi-toiminta, liikunta (kuntosali-ohjausta, liikuntalenkit), käsien ja jalkojen hoito, ravinto- ja terveysneuvonta, terveystmittaukset, leikinomaiset harjoitteet, kotikäynnejä (myös syrjäpaikoissa), saattaja-apu, vuorovaikutteinen seurustelu, musiikki, tanssi, kahvitarjoilu, hyvällä kelillä ulkoilu, esityksiä, toimintaa myös heikompi toimintakykyisille	enemmän ja useammin, käsien ja jalkojen hoito, hieronta, mittauksia, liikunta, tuolijumppa, rentoutusharjoitukset, virketoiminta, ulkoilu, musiikki ja laulaminen, leivonta, käsityöt ja taide, luku- ja runohetkiä, näytelmiä, juttelu, monipuolisuus	muistia kehittävät pelit, mittauksia, edellisen kierroksen vetäjien ohjeet ja kokemukset ennako-ohjeistuksena, musiikkia, terveysneuvontaa ja -kartoitusta (esim. terveyskysely ja sen läpikäyminen kahden hoitajan kanssa), "lisää menoa ja meininkiä", toiminnan harjoittelu omalla opiskeluryhmällä, oppimistavoitteiden selkeyttäminen

Opiskelijoilta kysyttiin taulukossa 2 esitettyjen arviointikohtien lisäksi myös heidän oppimiskokemuksistaan. Opiskelijat kokivat merkittävimpinä oppimisen kohtina oman ammatillisuuden ja asiakasosaamisen kehittymisen sekä vanhustyön osaamisen kasvamisen. Opiskelijat korostivat vuorovaikutustaitojen ja tilannetaujan harjaantumista. Opiskelijapalautteissa oppimisen kohteena mainittiin myös terveyden edistämisen näkökulma ja eläimen merkitys hyvinvoinnille. Myös ohjaamiskokemusta ja rohkeutta toimia ohjaajana opiskelijat kokivat saavuttaneensa Jelppi-toiminnassa. Lisäksi mainittiin, että myös erilaisten mittausten harjoittelua päästiin tekemään käytännössä. Jelppi koettiin sosiaaliseksi oppimisympäristöksi, jossa opittiin vastuunottoa ja työnjakoa.

Jelppi-toiminnan mahdollisuudet ja haasteet

Jelppi-toiminnan juurruttamisvaiheessa syksyllä 2013 esiteltiin Jelppi-projektissa saadut tulokset ja kehitetty toimintaidea sosiaali-, terveys- ja nuorisotalon koulutusohjelmissa opinnollistamisen näkökulmasta. Lisäksi juurruttamisesitys pidettiin Mikkelin kaupungin hyvinvointi- ja vanhusalan ammattilaisille sekä Mikkelin vanhusneuvostolle avoimen innovaation näkökulmasta, joka on yksi Living Lab -ydinelementeistä (vrt. Heikkanen & Österberg 2012, 11; Orava 2011).

Jelppi-toiminta todettiin juurruttamiskokouksissa tarpeelliseksi ehkäiseväksi hyvinvointitoiminnaksi. Myös monialaisten oppimisympäristöjen näkökulmasta toimintaa pidettiin tärkeänä. Arvokkaana Jelppi-toiminnassa pidettiin sitä, että sitä tarjottiin myös Mikkelin ympäryskunnissa, eikä pelkästään Mikkulissa.

Jatkosuunnittelukokouksissa kärkiteemaksi nousi tarve eri sukupolvien kohtaamiselle. Tällaista ylisukupolvista toimintaa oli aikaisemmin organisoinut sosionomiopiskelijat kootessaan ryhmän nuorisokodin nuoria ulkoilemaan yhdessä vanhainkodin ikäihmisten kanssa. Kokemukset tästä kohtaamisesta olivat hedelmällisiä. Vastaavanlaisia hyviä kokemuksia eri ikäpolvien kohtaamisesta saatiin Vanhustyön keskusliiton Elämäkulkua ja ikäpolvet -hankkeessa vuosina 2011–2013, jossa Neljän polven treffit -haastekampanjassa painotettiin eri-ikäisten ihmisten välisen vuorovaikutuksen merkityksellisyyttä monenikäisten ihmisten kohtaamisten ja yhteistoiminnallisuuden kautta (Saarenheimo 2013). Jelppi-toiminnan juurruttamiskokouksen jälkeen ylisukupolvista toimintaa lähti järjestämään kolme sosionomiopiskelijaa siten, että he organisoivat neljän kerran toiminnan päiväkodin lasten ja palvelutalon asukkaiden kanssa. Kokemukset tästä toiminnasta olivat niin ikään hyvät. Haasteellisimmaksi asiaksi eri toimintaryhmien yhteen saattamisessa osoittautui aikataulujen sovittaminen. Esimerkiksi vanhusten ja nuorten kohtaamisen järjestäminen oli vaikeaa siksi, että paras toiminta-aika vanhuksille olisi ollut aamupäivä tai päivä, jolloin nuoret taas olivat koulussa.

Eri koulutusohjelmien Jelppi-toimintaan sopivien opintojaksojen työelämäyhteyksien kohtauttaminen osoittautui mahdolliseksi aikataulutuksen ongelmien vuoksi. Tarvittaisiin yhteistä tilaa ja yhteistä vapaata suunnittelu-aikaa, jolloin eri koulutusohjelmien opiskelijoiden olisi mahdollista työskennellä aidosti monialaisesti. Tätä kohti Mikkelin ammattikorkeakoulussa ollaan menossa mm. siten, että kampukselle ollaan rakentamassa tilaa, joka mahdollistaa monialaisen kohtaamisen ja kehittämistyön. Jelppi-toiminnasta kehittyi Living Lab -hankkeen kautta avoin oppimisympäristö, johon opiskelija voi osallistua hyvinvointipalvelukeskus Elixiirin kautta suorittamaan opintojaan joustavasti työelämäympäristössä.

Mikkelin alueen hyvinvointi- ja vanhustyön ammattilaiset nostivat juurruttamiskokouksessa esiin psyko-sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamisen tarpeen (vrt. Eloniemi-Sulkava & Savikko 2011; Jansson 2013). Juurruttamiskokouksessa korostettiin voimaannuttavaa hyvinvointia, osallisuutta, kulttuuria, kuuntelua ja läsnäoloa terveystutkimusten sijaan. Tutkimusten tekemistä ammattilaiset pitivät ongelmallisena ilman jatkoneuvontatyötä.

Myös tietotekniikkaohjaukselle sekä ammattilaisten juurruttamiskokouksissa että ikäihmisille tehdyissä haastatteluissa todettiin olevan tulevaisuudessa yhä enemmän tarvetta. Sekä tutkimus (esim. Blažun 2013) että monet käytännön esimerkit osoittavat, että tietotekniikan hyödyntäminen ikäihmisten arjessa voisi tukea toimintakykyä ja ehkäistä yksinäisyyttä, kun sosiaalinen media mahdollistaisi rikkaamman sosiaalisen vuorovaikutuksen. Nuoret voisivat toimia tietotekniikan ohjaajina, jolloin ylisukupovista kohtaamista ja yhteisöllisyyttä voisi syntyä yhä vahvemmin. Jelppi-toiminnan palautteissa arvokkaimpana asiana nousi yhteistyö ja ajatusten vaihtaminen nuorten ja ikäihmisten kesken. Ehkä tulevaisuuden hyvinvointityö on Living Lab -työtä, jossa kehitetään kohtaamisen tiloja sosiaalisen pääoman jakamiseen yhteiskunnassa.

Lähteet

Blažun, H. 2013. *Elderly People's Quality of Life with Information and Communication Technology (ICT): Toward a Model of Adaptation to ICT in Old Age*. Tampere: University of Eastern Finland.

Eloniemi-Sulkava, U. & Savikko, N. 2011. *MielenMuutos pitkäaikaishoidossa. Käyttösoireiden hoidosta muistisairaana ihmisen hyvinvoinnin kokonaisvaltaiseen tukemiseen*. Raisio: Vanhustyön keskusliitto. *MielenMuutos -tutkimus- ja kehittämishanke, tutkimusraportti 3*.

Gothoni, R. 2009. *Anna & Arvo*. Tutkimus yhteisvastuuhankkeen toteutumisesta. Helsinki: Kirkkopalvelut ry.

Harri-Lehtonen, O, Isosaari, I., Karjalainen, T., Kauppi, S., Laitinen, P., Luomaranta, S., Talvenheimo-Pesu, A., Tartia-Jalonen, A. & Viippola, A. 2005. *Ryhmätoiminto-*

jen TOP 5 ikäihmisten kuntoutusneuvolassa. Helsinki: Kuntoutuksen edistämissyhdistys ry.

Heikkanen, S. & Österberg, M. (toim.) 2012. Living Lab ammattikorkeakoulussa. Vantaa: Ammattikorkeakoulujen neloskierre –hanke/Haaga-Helia.

Hohenthal-Antin, L. 2006. Kutkuttavaa taidetta. Taidetoiminta seniori- ja vanhuustyössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Jansson, A. 2009. Katsaus yksinäisille ikäihmisille suunnatun psykososiaalisen ryhmätoiminnan kenttään. Teoksessa A. Jansson (Toim.) Ystäväpiiri – yhdessä elämyksiä arkeen. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Kurki, L. 2007. Innostava vanhuus. Sosiokulttuurinen innostaminen vanhempien aikuisten parissa. Helsinki: Finn Lectura.

Orava, J. 2011. Living Lab –intro. Luento Living Lab –operaattorivalmennuksessa 6.10.2011. Helsinki: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.

Saarenheimo, M. 2013. Neljän polven treffit. Ikäpolvitoiminnan opas. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Talentia ry. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö. 2012. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Ammattieettinen lautakunta.

Ulmanen, A. & Vapalahti, K. 2013. Osallistavat menetelmät sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksen kehittämiseksi. Teoksessa E. Kuoppala & P. Hytinkoski (Toim.) Hiutaileita kinostamassa – oppilaitosten innovaatiotoiminta. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Uotila, H. 2011. Vanhuus ja yksinäisyys. Tutkimus iäkkäiden ihmisten yksinäisyyskokemuksista, niiden merkityksistä ja tulkinnoista. Tampere: Tampereen yliopisto.

Kasarmin kampuksen ravintolat Living Lab -ympäristöinä

Minna-Mari Mentula

Kasarmin kampuksen ravintolapalvelut toimii itsenäisenä palveluyksikkönä ja osana Mikkelin ammattikorkeakoulun palvelutoimintaa. Kasarmin kampuksen ravintolapalvelut koostuu kolmesta eri liikeideoin toimivasta ravintolasta sisältäen kampuksen kokous- ja tilamyyntipalvelut sekä kampuskahvituspalvelut. Ravintolat sijaitsevat eri puolilla kampusta ja ravintoloiden toiminnan kehittäminen on samalla Kasarmin kampuksen palveluiden kehittämistä. Ravintola Talli toimii Mikkelin ammattikorkeakoulun edustusravintolana, restonomiopiskelijoiden opetusravintolana sekä monialaisena TKI- ja oppimisympäristönä. Ravintola Tallin asiakkaista suurin osa on ulkopuolisia yritysassiakkaita; lounas-, kokous- ja tilausravintola-asiakkaita.

Ravintola DeXi on kampuksen pääkahvila ja Kelan ateriatuettu avokeittiöravintola. Lauantaisin ravintola palvelee kampuksen aikuisopiskelijoita. Ravintola DeXiä kutsutaan Kasarmin kampuksen olohuone- ja tapahtumaravintolaksi, johon on helppo sopia tapaamisia, nauttia kahvihetkestä sohvilla istuen tai tulla seuraamaan stagella esitettävää ohjelmaa. Ravintola Kasarmina toimii pääopiskelijaravintolana tuottaen Kelan ateriatuettuja lounaspalveluita arkisin opiskelijoille ja henkilökunnalle. Ravintola DeXin ja Kasarminan toimintaa kehitetään myös monialaisina TKI- ja oppimisympäristöinä. Kasarmin kampuksen ravintolapalvelut ovat edelläkävijöitä lähiruoka-, luomu- ja ympäristöasioissa; Ravintola Talli ja Ravintola DeXi muodostivat ensimmäisen joutsenmerkityn ravintolakokonaisuuden Itä-Suomessa vuonna 2012. Syksyllä 2013 uudistuneessa Portaat Luomuun -ohjelmassa Ravintola DeXi saavutti tason 5 ensimmäisenä eteläsavolaisena ravintolana, Ravintola Talli ja Kasarmina taas ovat luomuportaissa tasolla 4.

Käyttäjälähtöinen Living Lab -menetelmä soveltuu erinomaisesti Kasarmin kampuksen ravintoloiden kehittämismenetelmäksi. Living Lab -ravintolassa käyttäjä osallistuu ja osallistetaan tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen osana omaa ravintolakokemustaan, palautteiden ja kanta-asiakastoiminnan kautta sekä uusien tuotteiden tai palveluiden testaamisen avulla. Ravintoloiden Living Lab -toiminnassa korostuvat avoimuus, vuorovaikutteisuus sekä omakohtainen käyttäjäkokemus. Kasarmin kampuksen ravintolapalveluiden

Living Lab -ravintolat toimivat käyttäjälähtöisinä tuote- ja palvelukehityksen alustoina koko Kasarmin kampuksella.

Ravintola Tallin kanta-asiakastoiminnan kehittäminen

Ravintola Tallin verkkosivut uudistettiin osana Mamkin verkkosivu-uudistusta alkuvuodesta 2012. Ravintola Tallin kanta-asiakasjärjestelmä sijaitsi vanhoilla verkkosivuilla, joten se lakkasi toimimasta verkkosivu-uudistuksen yhteydessä. Tallin kanta-asiakkaat siirrettiin asiakasrekisterin muodossa vanhoilta verkkosivuilta Mamkin asiakkuudenhallintaohjelmaan. Samaan aikaan digitaalinen markkinointi nousi vahvasti esille Kasarmin kampuksen ravintolapalveluiden markkinointistrategiassa. Digitaalisen markkinoinnin kehittämiseksi ravintolapalveluissa tehtiin useita opinnäytetöitä. Opinnäytetöissä selvitettiin Ravintola Tallin digitaalisia markkinointiviestintäkanavia, elämyspalveluiden kiinnostavuutta kampusalueella, Joutsenmerkin tuomaa lisäarvoa asiakasmainonnassa, Ravintola Tallin yrityskuvaa ja tunnettuutta sekä Kasarmin kampuksen kokous- ja tilamyyntipalveluiden markkinointia. Hitaasti etenevä, mutta määrätietoinen kehitystyö ja opiskelijoiden sekä asiakkaiden aktiivinen mukanaolo loivat hyvät mahdollisuudet uudenlaisen Tallin kanta-asiakastoiminnan kehittämiseksi.

Tallin kanta-asiakastoiminnan uudistamisen Living Lab käynnistyi syksyllä 2013. Opinnäytetöiden tutkimustulosten ja asiakaspalautteiden avulla tehtiin toivottuja markkinointiuudistuksia, mm. digikehykset hankittiin osaksi Tallin ravintolasalin mainontaa ja Tallin uutiskirjetoiminta aloitettiin. Saimaa Meetings -kokousverkoston kautta lanseerattiin Tallin lähiruokakokouspaketit. Digitaalisen markkinoinnin näkyvyyttä vahvistettiin siirtämällä kaikkien ravintoloiden verkkosivut sekä Mikkelin kokous- ja tilamyyntipalvelut www.kasarmiravintolat.fi -sivuston alle. Tallin sosiaalisen median viestintää aktivoitiin Facebookin kautta. Sisäistä asiakastiedottamista lisättiin myös Tallin ravintolasalissa. Luomutuotteita ja lähiruokaa tuotiin esille uudella tavalla ruokalistoilta ja esittelyissä. Osallistujina käyttäjälähtöisessä kehittämisessä olivat niin oppimisympäristössä lähiopiskelevat ja työssäoppivat opiskelijat, opinnäytetöitä tekevät opiskelijat, Tallin asiakkaat kuin Tallin henkilökunta. Mamkin Living Labs -koulutuksessa syntyi kehityskelpoinen idea vuosikello-suunnittelusta ”Talli 10 vuotta” -tapahtumavuoden toteutuksessa.

Ravintola Talli täyttää 10 vuotta syyskuussa 2014. Syntymäpäiviä juhliitaan teema/kuukausi-ajatuksella elokuuhun 2015 asti. Tallin ravintolatoiminnan kehitysvaiheita tuodaan esille mm. tarinoissa, teemoissa, ruokalistoilta ja viestinnässä koko juhluvuoden ajan. Digitaalinen markkinointi nostetaan vahvasti esille juhluvuoden teemojen ja tapahtumien suunnittelussa ja toteutuksessa. Tallin kanta-asiakastoimintaan luodaan samalla vuosikellomainen toimintatapa juhluvuoden aikana. Käyttäjälähtöisen kehittämisen tuloksia mitataan vuosittaisella asiakastyytyväisyysbarometrilla, sidosryhmäpalautteilla ja Tallin

kanta-asiakkaiden Facebook-ryhmän palautteiden avulla. Uudenlaista kanta-asiakastoimintaa testataan ennakkoluulottomasti opiskelijoiden, asiakkaiden ja henkilökunnan yhteistyön avulla. Tarkoituksena on tuottaa uusia, digitaalisia avauksia perinteisen kanta-asiakastoiminnan rinnalle myös kahden opinäytetyön avulla. Ravintola Talli on tähän mennessä keitetty monessa liemessä, marinoitu Heikin Lähiruokaa -ohjelmassa ja kuorrutettu Tallissa kuvatulla musiikkivideolla. Aika näyttää, millaista interaktiivista kanta-asiakastoimintaa syntyy juhluvuoden aikana, kun käyttäjälähtöisen kehittämisen Living Labin toteutusvaihe käynnistyy juhluvuoden alkaessa Ravintola Tallissa.

Ladattava maksukortti – vaivatonta, nopeaa maksamista

Kasarmin kampuksen ravintolapalveluiden kassajärjestelmä kilpailutettiin keväällä 2013 huomioiden eri ravintoloiden erityispiirteet Kelan ateriatuki-toiminnasta anniskeluravintolatoimintaan. Ravintola Kasarmin lounasjonoista tuli nopeuttaa läpimenoajoiltaan ravintolan siirtyessä Mikkelin ammattikorkeakoulun omaksi ravintolatoiminnaksi. Kasarmin kampuksen lukujärjestysten osalta oli jo aikaisemmin siirrytty lounasruokailun osalta ns. kolmen kattauksen porrastukseen. Lounasjonotuksen nopeuttamiseksi etsittiin ratkaisua myös tutustumalla opiskelijaruokailun maksutapoihin vastaavankokoisilla kampuksilla eri puolilla Suomea. Käyttäjälähtöisen kehittämisen tueksi tehtiin Kasarmin palvelukysely ja henkilökunnan ruokatutkimuskysely liiketalouden projektiosaamisen opintojaksolla. Kyselytulosten ja palautteiden avulla päätettiin kehittää RFID-tekniikkaan pohjautuva ladattava maksukorttimaksaminen Ravintola DeXiin ja Kasarminaan. Ladattava maksukortti nostettiin yhdeksi tärkeimmistä kilpailuskriteereistä ravintolapalveluiden kassajärjestelmähankinnassa. Ladattavan maksukortin käyttöönotosta kehittyi Kasarmin kampuksen yhteinen Living Lab -projekti keväällä 2013. Mukana kehitystyössä olivat opiskelijat, Mamkin henkilökunta, Mamokin opiskelijakunta, Kasarmin suunnittelutyöryhmä, talous- ja hallintopalvelut ja ravintolapalveluiden henkilökunta harjoittelijoineen. Ravintola DeXin restonomiasistentti teki opinnäytetyönsä ladattavan maksukortin käyttöönottoprojektiin liittyen.

Ladattavan maksukortin kehittäminen Mamkin tarpeisiin aloitettiin heti kassajärjestelmän tilausvaiheessa kesällä 2013. Ladattavan maksukorttitoiminnan käynnistysajankohdaksi sovittiin elokuun loppu vuonna 2013, jolloin Ravintola Kasarmin avattiin Mamkin omana ravintolana ja uudet ammattikorkeakouluopiskelijat saapuivat Kasarmin kampukselle. Kasarmin suunnittelutyöryhmän suosituksesta ja DeXin henkilökunnan ja harjoittelijoiden organisoimana avattiin erillinen latauskorttipiste ensimmäisen kuukauden ajaksi Ravintola DeXin aulaan. Näin vältyttiin suuremmilta jonoilta opiskelijoiden hankkiessa ladattavan maksukortin erillisestä latauskorttipisteestä. Erillisen latauskorttipisteen toiminta lopetettiin syyskuun lopussa ja ladattavan maksukortin osto- ja latauspiste yhdistettiin Ravintola Kasarmin kassapis-

teeseen. Ravintola DeXi alkoi myydä ladattavia maksukortteja ja toimia myös latauspisteenä tammikuussa 2014. Kaiken kaikkiaan ladattavia maksukortteja on liikkeellä tällä hetkellä noin 1 200 kappaletta kampusalueella.

Käyttäjälähtöisen kehittämisen näkökulmasta ladattava maksukorttiprojekti on nyt arviointivaiheessa. Ladattavan maksukortin asiakaskyselyn avulla haetaan palautetta ja kehitysideoita asiakkailta maksukortin käyttöön liittyen kevään 2014 aikana. Ladattavan maksukortin toimitus- ja käyttöehdoista laaditaan menettelyohje. Ladattavan maksukortin verkkokauppalataaminen on myös tulevaisuuden suunnitelmissa.



KUVA 1. Ladattavan maksukortin mainosmateriaalia Mikkelin ammattikorkeakoulussa

Mikkelin ammattikorkeakoulun henkilökunta ja Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun Mikkelin toimipisteen henkilökunta sekä Mikkelin ammattikorkeakoulun tutkinto-opiskelijat voivat hankkia ladattavan maksukortin. Rahalatauksilla asiakas maksaa ostoksensa vaivattomasti nopeuttaen jonotusta Ravintola DeXissä ja Kasarminassa. Ladattu raha ei ole sidottu tiettyihin tuotteisiin. Tuotteita voi maksaa myös latauksen ja käteisen/pankki-/luottokortin yhdistelmällä. Minimilataus kassapisteissä on 5,00 €. Maksukortin lataaminen on maksutonta ja sitä voi ladata molemmissa ravintoloissa. Maksukortista veloitetaan henkilökunnalta ja opiskelijoilta sen ostohinta 3,00 €. Maksukortilla maksettaessa myönnetään 0,10 €:n alennus henkilökuntalounaan ja opiskelijahintaisen lounaan hinnoista.

Kasarminasta Living Lab -ravintola

Ravintola Kasarminan siirtyessä heinäkuussa 2013 Mamkin omaksi ravintolatoiminnaksi käynnistettiin Kasarminan Living Lab -ravintolan kehittämi-

nen. Kesän 2013 aikana Kasarminan kylmiö- ja pakastetilat uusittiin Joutsenmerkin kriteerivaatimuksia vastaaviksi. Ladattava maksukorttijärjestelmä ja itsepalvelukassoilla maksaminen lanseerattiin käyttäjäkunnalle elokuussa 2013. Erillinen kassasaareke rakennettiin ja yksi lounasbuffet hankittiin lisää Kasarminan ravintolasaliin. Ravintolan viihtyisyyttä ja trendikkyyttä lisätään uusien kalusteiden ja verhojen avulla kevään 2014 aikana.

Kelan ateriatukiruokailun uudistaminen ja ruokalistojen kehittäminen kampusalueella nousivat Ravintola DeXin ja Kasarminan tuotekehityksen painopistealueiksi. Mikkelin seudun hankintarenkaan käyttämä Jamix-ohjelma valittiin myös Kasarmin kampuksen ravintolapalveluiden ruokatuotannonohjausjärjestelmäksi keväällä 2013. Ruokaohjeiden hallinta, ruokalistojen suunnittelu, kustannuslaskenta, tarveainelistojen laadinta sekä ravintoarvojen ja -suositusten mukainen ruokatuotanto olivat käyttäjälähtöisen kehityksen keskiössä Ravintola Kasarminan käynnistysvaiheessa. Ruokalistan annosten ravintoainesisältöjen esittäminen erillisen In Touch -päänteen avulla ravintolasaleissa ja ruokalistojen tuominen suoraan Jamix-ohjelmasta verkkosivuille ovat kevään 2014 toimenpiteitä.

Ravintola Kasarminan Living Lab -toiminnan kehittämisen tueksi laadittiin erillinen selvitys syksyllä 2013. Älykkään lounaslinjaston suunnitteleminen Ravintola Kasarminan tarpeisiin ja Joutsenmerkin uusiin hakukriteereihin vastaaminen nousivat selvityksen kärkihankkeiksi lähivuosina. Muita selvityksessä esiinnousseita asioita olivat elintarviketurvallisuus, sähköiset ruokalistapalautteet, hävikin minimointi, energiatehokkuus, hiilijalanjälki sekä laatu- ja prosessien digitaalinen kuvaaminen ja mallintaminen. Selvityksen jälkeen käynnistettiin Mikkelin ammattikorkeakoulun patentoiman älykkään lounaslinjaston suunnitteleminen osaksi Ravintola Kasarminaa. Joutsenmerkkihaku käynnistyy koko palveluyksikön osalta syksyllä 2014. Molempien kärkihankkeiden on tarkoitus olla toteutusvaiheessa kesällä 2015.

Kasarminan älylinjastosuunnittelu käynnistyi

Ravintola Kasarminan suunnittelutyön aikana Mikkelin ammattikorkeakoulun patentoima älykäs lounaslinjasto julkistettiin toukokuussa 2013. Älylinjaston kehittämisen taustalla on pitkäjänteinen tutkimus- ja kehittämistyö, jota ovat rahoittaneet mm. Tekes. Mamk on hakenut älylinjaston toiminnallisuudelle sekä kotimaista että kansainvälistä patenttia alkuvuodesta, 2009 ja päätös kotimaisesta patentista saatiin toukokuussa 2013. Älylinjaston ensimmäinen prototyyppi rakennettiin Mikkelin ammattikorkeakoulussa vuonna 2010 ja sitä testattiin Mikkelin ammattikorkeakoulun henkilökunnalla. Tavoitteena oli testata linjaston tekninen toimivuus ja hiukan myös käytettävyyttä. Testauksissa prototyyppi todettiin pääperiaatteiltaan toimivaksi ja kehittämistyö jatkui laajemmalla rintamalla - Mamk teki AgentIT:n kanssa lisensointisopimuksen oikeuksista linjaston ohjausjärjestelmään. Tulevaisuu-

den lounaslinjasto kertoo ruokailijalle yksilöllisesti ja reaaliaikaisesti aterian ravintosisällön ja ohjaa tietoisiin ateriavalintoihin.

Mikkelin ammattikorkeakoulu, Fazer Food Services, Metos ja AgentIT ovat yhdessä innovoineet älykkään kokonaispalvelun, jonka avulla oman ravitsemuksen seuraaminen on vaivatonta. Mikkelin ammattikorkeakoulun matkailu- ja ravitsemisalan yksikön tutkimus- ja kehittämistoiminnassa kehitetään tulevaisuuden ruokapalveluita, jotka vastaavat ajan haasteisiin. Tavoitteena on, että asiakkaille tarjottava ruoka on turvallista, herkullista, terveellistä ja ympäristöystävällistä.



KUVA 2. Älykäs lounaslinjasto Ravintola Huhmaressa Fazer Food Servicesin tuote- ja konseptikehityksen testiravintolassa (kuva: Metos Oy, <https://www.metos.com> -sivuilta)

Älykäs lounaslinjasto tarjoaa yksilöllistä, reaaliaikaista ja digitaalista tietoa linjastolta lautaselle kootun aterian ravintosisällöstä esim. kalorien, kuidun, rasvojen, hiilihydraattien ja proteiinin määrän. Tällä hetkellä ravintolapalvelujen tuottaja ja AgentIT yhteistyössä määrittelevät, mitkä ovat ne ravintoaineet, jotka ilmoitetaan ja joita voi seurata. Älylinjasto punnitsee jokaisen lautaselle otetun ruoka-aineen, ja palvelu kertoo heti, kuinka paljon ruoka-ainetta on lautasella ja paljonko otetussa annoksessa on kaloreita. Asiakas voi itse ilmoittaa tavoitearvot kaloriseurannalle. Aterian koottuaan ruokailija voi tulostaa tai tilata sähköpostitse tarkan yhteenvedon aterian sisältämistä ravintoaineista ja vertailun suositukseen. (Mikkelin ammattikorkeakoulu 2014.)

Ideaalista olisi, että asiakas voisi tulevaisuudessa itse ohjelmoida ns. ravitsemuskorttinsa ja määrittää samalla, mitä tietoja hän haluaa yksilöllisesti seurata ravitsemuksensa osalta. Kasarminan älylinjastossa palvelun tuottama ravintoainetieto kerätään Kasarminan reseptiohjelmistosta, jonka pohjalta taustajärjestelmä laskee kaikkien lounasvaihtoehtojen ravintoarvot. Älylinjaston käyttö ei vaadi käyttäjältä muuta kuin palveluun rekisteröitymisen ja tunnistautumisen tapahtuu etäluettavan kortin avulla. Toiveena kehitystyössä olisi ns. yhden kortin taktiikka eli sama RFID-kortti toimisi ladattavassa maksamisessa ja ravitsemuksen seurannassa.

Ravintoloiden kehittämistä kampuksen kehittämiseen

Digitaalinen kanta-asiakastoiminta, ladattava maksukortti ja Kasarminasta TKI-ravintola ovat toimineet ravintolapalveluiden käyttäjä- ja tarvelähtöisinä kehittämissuhteina Mamkin Living Lab -hankkeessa. Hankkeen avulla osa ravintolapalveluiden henkilökunnasta on päässyt koulutautumaan Living Lab -kehittäjiksi. Living Lab -toimintaan on tutustuttu, innostuttu ja uusia Living Lab -projekteja on jo lähdössä käyntiin mm. digitaalisuuden käyttäjälähtöinen innovointi, luomu- ja lähiruoan näkyminen ruokalistoilla, terveellinen ja turvallinen ruoka sekä yritysysteistyö tuotteiden ja palveluiden tarjoajien kanssa. Kaikessa toiminnassa tulee näkyä kampuksen käyttäjien aktiivinen kehittämissuhte ja olosuhteiden rakentaminen suotuisaksi monialaisen, uuden Mamkin Living Lab -ympäristön avulla. Mamkin vahvuuksien ja innovaatioiden esittely oikeissa käyttäjäympäristöissä tuo lisäarvoa niin käyttäjille, hyödyntäjille, kehittäjille kuin operaattoreille.



Haluaisitko sinä olla mukana innovoimassa käyttäjälähtöistä ravintolaa?

Kiinnostaako vai ahdistaa digitaalisuus?

Kasarmin kampuksen ravintolapalvelut hakee nyt innovaatiotiimiinsä innokkaita käyttäjiä ideomaan tulevaisuuden palveluita.

Aikaisempaa kokemusta innovoinnista ei edellytetä. Avoin mieli ja asenne ratkaisee!

Ilmoittautumiset ja lisätiedot:
tomi.tuovinen(at)mamk.fi

KUVA 3. Digitaalisten ravintolapalveluiden käyttäjälähtöinen innovointikutsu Mamkin sisäisissä introissa Staff ja Student

Ihannetilassa Kasarmin kampuksen ravintolat toimivat syklisesti kehittyvinä kampusalueen TKI- ja oppimisravintoloina. Monialaiset Living Lab -projektit kokoavat eri alojen opiskelijoita ja opettajia kehittämään kampuksen ravintoloita. Ravintoloiden ja niiden palveluiden kehittäminen muuttuu vuosien varrella koko kampusalueen yhteisöllisyyden, kestävyys- ja hyvinvoinnin kehittämiseksi. Kansainvälisyyden lisääntyminen ja Living Lab -toiminnan arkipäiväistyminen tuo mukanaan uusia, käyttäjälähtöisiä ideointialustoja mm. elektronisten huoneiden ja interaktiivisten työvälineiden avulla.

Lähteet

Mikkelin ammattikorkeakoulu 2014. Älykäs lounaslinjasto kertoo tarkat ravintoarvot. Www-dokumentti. http://www.mamk.fi/tutkimus_ja_kehitys/kestava_hyvinvointi/-kaynnissa_olevat_hankkeet/alylinjasto. Luettu 18.2.2014.

Potilasruokailun kehittäminen Etelä-Savon sairaanhoitopiirille

Eliisa Kotro

Living Lab -projektin tausta ja tavoitteet

Ruoka on osa potilaan hoitoa sairaalassa. Hyvässä ravitsemustilassa olevan potilaan hoitovaste lääketieteelliseen hoitoon on parempi kuin vajaaravitsemusta potevan potilaan (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010). Potilaat ovat sairaalassa paitsi lääketieteellisen hoidon kohteita, myös ravitsemushoidon kohteita ja samalla ruokapalvelujen asiakkaita.

Mikkelin keskussairaalan ravitsemispalvelujen pitkántähtäimen tavoitteena on potilasruokailun asiakaslähtöinen kehittäminen niin, että asiakkaiden tyytyväisyys sairaalan ruokaan ja ruokapalveluihin lisääntyy, potilaat syövät ruokaa aiempaa enemmän ja heidän ravitsemustilansa paranee. Lisäksi tavoitteena on, että potilasruokailun taloudellisuus ja ekologisuus paranee, kun potilailta palautuvan tähderuoan määrä vähenee. Ravitsemispalvelujen tavoitteena on myös saada osastoille Ravitsemushoito-suosituksen mukainen ruoankäytön seuranta niille potilaille, joilla vajaaravitsemuksen riski on suurentunut.

Tämä Living Lab -projekti käynnisti tämän monitahaisen ja pitkäkestoisen kehittämistyön. Kehittämisprojektin alussa on tarkoituksenmukaista selvittää asiakkaiden mielipiteet palveluista ja niiden todellinen käyttöaste. Tässä osahankkeessa tehtyjen selvitysten ja saatujen tulosten pohjalta on potilasruokailun kehittämiseksi käynnistetty jatkoprojekti, jossa ruokatuotantojärjestelmää, ruoan annoskokoja ja ravintosisältöä tarkistetaan. Tässä artikkelissa kuvataan kyseistä prosessia.

Tämän Living Lab -osaprojektin tavoitteena oli

- 1 selvittää Mikkelin keskussairaalan potilaiden ruoankäyttöä yhdellä osastolla
- 2 selvittää yleisesti potilaiden tyytyväisyyttä sairaalan tarjoamaan potilasruokaan ja ruokapalveluihin
- 3 selvittää ”ravitsemuksellisia riskejä omaavan osaston” asiakkaiden ruoankäyttöä.

Projekti toteutettiin kevään 2013 aikana. Living Lab -ekosysteemin muodostivat tässä hankkeessa käyttäjinä ruokapalvelun asiakkaat (potilaat ja Moision ja terveyskeskuksen potilaita hoitava henkilökunta), hyödyntäjänä ruokapalvelun toteuttajat eli ravintokeskuksen esimiehet ja työntekijät sekä ravitsemusterapeutit, ja kehittäjänä restonomiopiskelijat ja ohjaava opettaja.

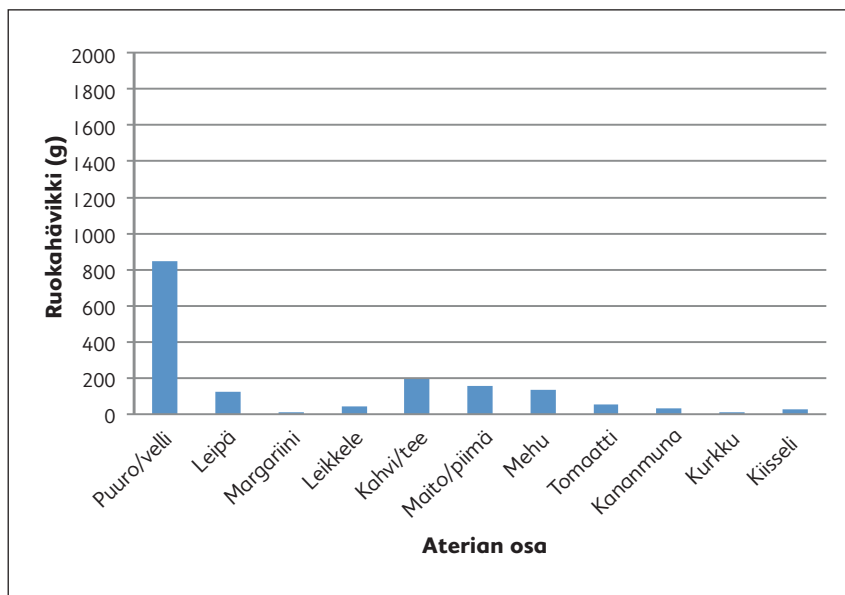
Neuvottelu tavoitteiden ja toteutuksen osalta käytiin hankkeen alussa, jolloin myös työnjakoa selkiytettiin. Neuvotteluun osallistuivat Etelä-Savon sairaanhoitopiirin edustajina ruokapalvelupäällikkö Ritva Hokkanen, ravitsemusterapeutit Heli Pyrhönen ja Päivi Penttinen sekä Mikkelin ammattikorkeakoulun edustajina yliopettaja Riitta Tuikkanen ja lehtori Eliisa Kotro. Tavoitteiden 1 ja 2 mukaiset selvitykset ovat Eliisa Kotron vastuulla ja hänen tuli rekrytoida kaksi restonomiopiskelijää projektityöntekijöiksi. Tavoitteen 3 mukaisen selvityksen tekivät ravitsemusterapeutit ja ravitsemusterapeuttiharjoittelija, joka oli keskussairaalassa huhti–toukokuussa 2013.

Potilaiden ruoankäytön ja lautasjätteen määrän selvitys

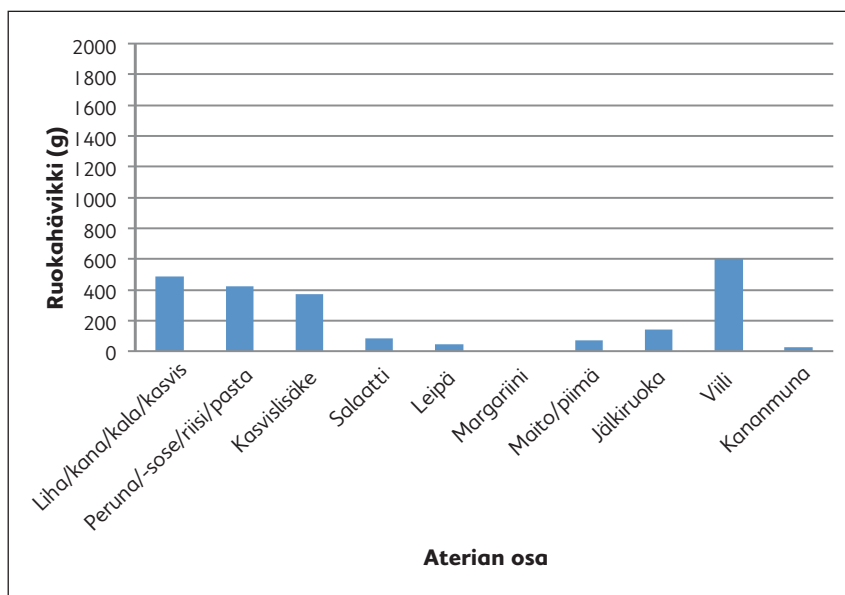
Ennen kaikille potilaille tehtyä asiakastytyväisyyskyselyä tutkittiin lautasjätteen määrää pienellä otoksella. Tätä selvitettiin kahtena päivänä mittaamalla kahden osaston potilaiden ruoankäyttöä ja ravintohuoltoon palautuneen ruoan määrää: kuinka paljon ja mitkä osat aterialta potilaat syövät, mikä jää syömättä ja miksi.

Aamupala-, lounas- ja päivällistarjottimien mukana potilaille meni oma-seurantalomake (liite 1), johon oli merkitty aterian osien tiedot, ruokavali-
on energiataso ja rakennetieto (nestemäinen/muu rakenne), kysymys ruoan syömättä jättämisen syistä ja tilaa vapaalle palautteelle. Lomakkeen palautus tapahtui tarjottimen mukana ravintohuoltoon. Ravitsemusterapeutti toimitti osastoille etukäteen informaatiota tutkimuksesta ja hoiti seurannan toteutuksen aikana potilaiden ohjausta ja informointia yhdessä restonomiopiskelijoiden kanssa. Seurantapäivinä restonomiopiskelijat punnitsivat potilaiden palauttaman ruoka ateriakomponentteittain (juomat, leivät, pääruoka, lämmin energialisäke, kasvis, jälkiruoka) ravintohuollossa.

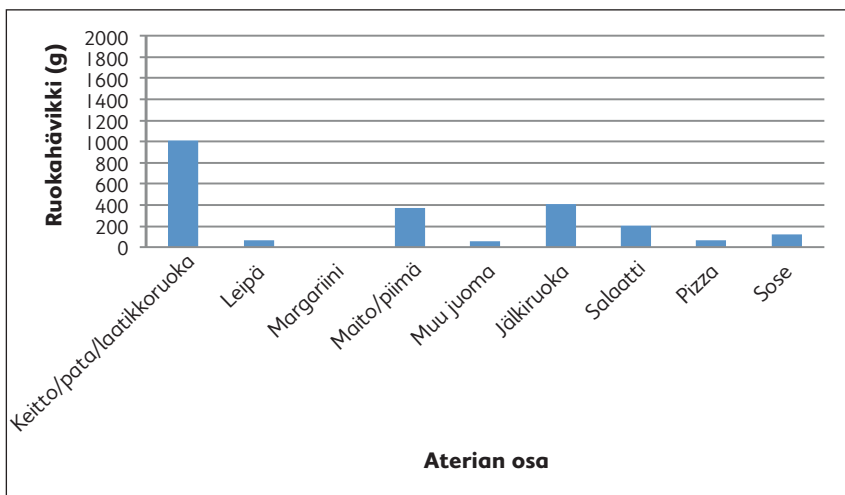
Tyypillinen ruokajäte oli aamiaisella puuro tai velli, lounaalla peruna ja salaatti, päivällisellä laatikkoruoka ja juomat kuten kuvista 1–3 ilmenee. Potilasta kohti laskettuna ruokajätteen määrä vaihteli aamiaisella välillä 60–93 grammaa, lounaalla 51–113 grammaa ja päivällisellä 88–120 grammaa.



KUVA 1. Esimerkki aamiaisen ateriansien ruokahävikistä, kahta osastoa kohti

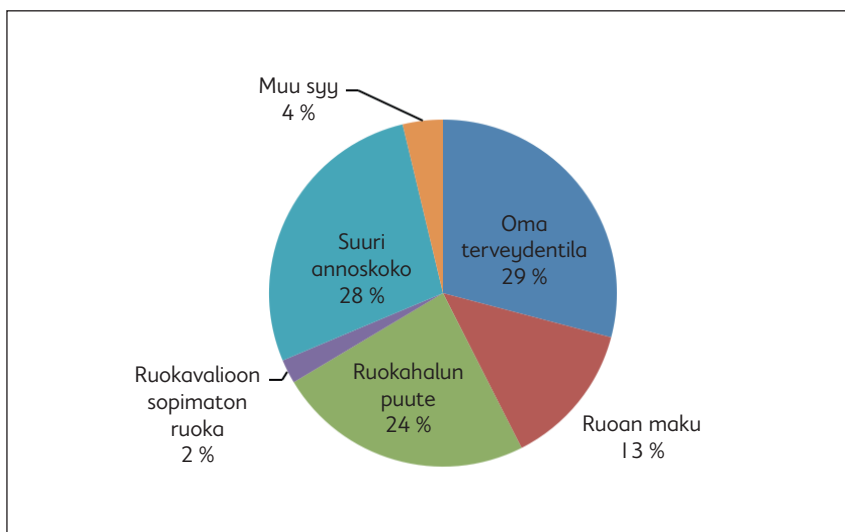


KUVA 2. Esimerkki lounaan ateriansien ruokahävikistä, kahta osastoa kohti



KUVA 3. Esimerkki päivällisen ateriansosien ruokahävikistä, kahta osastoa kohti

Tulosten perusteella eniten ruokajätettä syntyi pääateriansasta. Määrät eivät olleet kovin suuria kahden osaston kohdalta, mutta ruokajätettä kertyy kaikilta osastoilta, jolloin yhteensä on kyse isoista lukemista. Ruokajätettä syntyy väistämättä potilaiden huonon terveydentilan ja ruokahalun puutteen vuoksi (kuva 4), mutta jos ruoan makuun ja muihin syömättömyyden syihin voidaan vaikuttaa, ruokajätteen määrä voitaisiin alentaa.



KUVA 4. Potilaiden ilmoittamat syyt ruoan syömättä jättämiselle (% vastaajista) Mikkelin keskussairaalan, Moision sairaalan ja terveyskeskuksen vuodeosaston potilaiden tyytyväisyys ruokaan ja ruokapalveluihin

Sairaaloissa ja hoitolaitoksissa hoidettavien potilaiden ruokailua koskeva suositus julkaistiin vuonna 2010. Tämän suosituksen tavoitteena on yhdenmu-kaistaa ravitsemushoidon laatua ja käytäntöjä, mm. asiakaspalautteen osalta. Suositusta varten työstettyä ja testattua asiakaspalautelomaketta (liite 2) hyö-dynnettiin tässä Living Lab -projektissa.

Potilasruokailun asiakastytyväisyyskysely toteutettiin Mikkelin keskussairaalan ravintohuollon potilasasiakkaille keskussairaalassa, Moision sairaalan osastoilla ja terveystieteiden osastolla 13.2.2013. Ennen kyselyä osastojen henkilökuntaa informoitiin tulevasta kyselystä tiedotteella. Kyselylomakkeet lähetettiin osastoille lounaan ruokatarjottimilla ja täytetyt lomakkeet palautettiin päivällisen ruokavaunun mukana. Potilas täytti kyselylomakkeen joko itse tai hoitajan avustamana riippuen potilaan terveydentilasta.

Keskussairaalan potilaiden tyytyväisyys potilasruokaan ja ruokapalveluun

Mikkelin keskussairaala on erikoissairaanhoidon yksikkö, jossa potilaat tyy-pillisesti viipyvät lyhyen aikaa ja kotiutuvat nopeasti tai tarvittaessa siirtyvät alemman tason hoitoyksikköön.

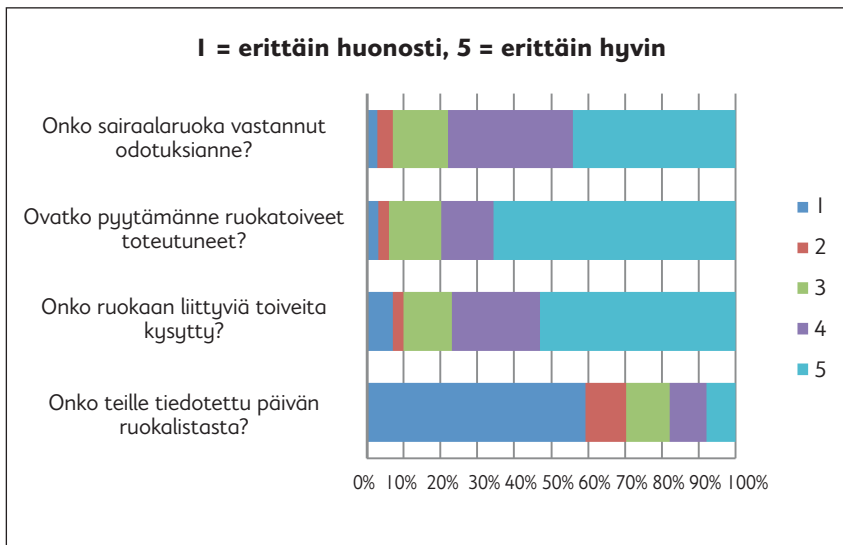
Kysely jaettiin kaikille osastoille, ja 12 osastolta lomakkeet palautettiin. Hy-väksytyjen lomakkeiden määrä oli 101, ja valittavasti peräti 38 lomaketta jouduttiin hylkäämään puutteellisten tietojen vuoksi. Pääosa vastauksista saa-tiin neurologisen osaston sekä keuhko-, kirurgia-, sisätauti- ja dialyysiosasto-jen potilailta.

Kyselyyn vastanneista potilaista 56 oli miehiä ja 55 naisia. Suurin osa potilais-ta (72 %) oli ollut sairaalassa alle 7 päivää. Erityisruokavaliota noudattavia oli 37 % vastaajista, eniten dialyysiruokavaliota ja toiseksi eniten laktoositonta ruokavaliota noudattavia.

Syödyn ruoan määrää kysyttäessä vastaajat ilmoittivat syöneensä joko enem-män kuin puolet annoksesta tai koko annoksen, eivätkä jääneet nälkäisiksi. Aterioilla ruokaa saattoi kuitenkin jäädä lautaselle ja yleisimmiksi syiksi ilme-nivät liian suuri annoskoko, ruokahalun puute ja oma terveydentila.

Potilaiden kokemukset ruokailuun liittyvästä vuorovaikutuksesta

Potilaiden mielestä heidän toiveitaan ruoan suhteen on tiedusteltu ja toteu-tettu hyvin ja sairaalaruoka on vastannut heidän odotuksiaan (kuva 5). Poik-keuksen muodostaa havainto, että päivän ruokalistasta ei ole tiedotettu poti-laille ja potilaat haluavat saada asiaan muutosta. Vastaajista noin 80 % on sitä mieltä, että Mikkelin keskussairaalan ruokapalvelut ovat toteutuneet pääosin hyvin tai erittäin hyvin.



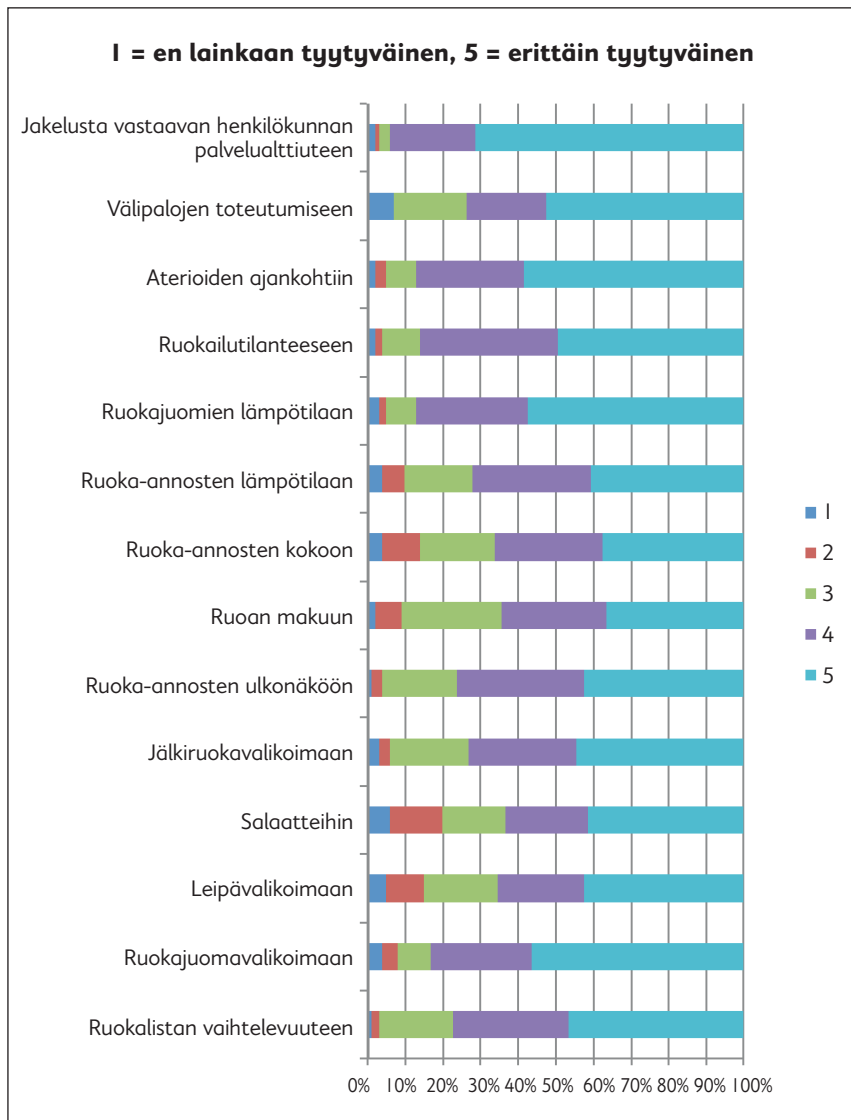
KUVA 5. Keskussairaalan potilaiden mielipiteet ruokailusta ja siihen liittyvästä vuorovaikutuksesta

Ruokapalveluiden toteutuminen ja potilastyytyväisyys

Suurin osa potilaista oli erittäin tyytyväisiä ruokaan, juomiin, ruoan jakeiluun ja ruokalistoihin (kuva 6). Tuloksista kuitenkin huomaa pieniä epäkoh- tia, kuten välipalojen toteutuminen, ruoan lämpötila, ruoka-annosten koko, ruoan maku, leipävalikoima ja salaattit. Vapaissa kommentteissa vastaajat mainitsivat, että ruoka on ollut haaleaa ja suolatonta, leipä on pullamaista, salaatti on liian karkeaa eikä potilas pysty nielemään. Välipalat eivät ole aina toteutuneet, mikä saattaa johtua potilaan lyhyestä ajasta vuodeosastolla. Välipalalle toivottiin tuoreita hedelmiä ja marjoja. Ruoka-annokset ovat olleet myös liian suuria eikä potilas ole kyennyt syömään leikkauksen jälkeen koko aterian. Vaalean paahtoleivän tilalle toivottiin ruisleipää ja salaattia hienommaksi tai kastiketta sekaan. Masu-potilaat valittivat soseruoista ja halusivat karkeampaa ruokaa. Naiset olivat enemmän tyytymättömiä jälkiruokavalikoimaan, ruoka-annosten kokoon ja lämpötilaan sekä välipalojen toteutumiseen kuin miehet. Miehet taas olivat enemmän tyytymättömiä leipävalikoimaan ja salaatteihin. Kovin suuria sukupuolten välisiä eroja tuloksissa ei esiintynyt.

Moision sairaalan ja terveyskeskuksen vuodeosaston potilaiden tyytyväisyys potilasruokaan ja ruokapalveluun

Moision sairaala on psykiatrinen sairaala, johon kuuluu 5 osastoa sekä psykoosi- ja psykogeriatrian poliklinikat. Tutkimuksessa on mukana 6 Moision sairaalan osastoa. Moision sairaalassa hoidetaan sekä suljetuilla että avo-osastoilla psykoottistasoisesti sairastuneita, psykiatrasta hoitoa tarvitsevia iäkkäitä



KUVA 6. Keskussairaalan potilaiden tyytyväisyys ruokapalveluihin

ja muistisairaita sekä psykiatrasta hoitoa ja kuntoutusta tarvitsevia potilaita. (Esshp 2013.)

Mikkelin terveyskeskuksen hoitopiiriin kuuluu n. 60 000 asukasta. Palveluihin kuuluu mm. yleis- ja erikoislääkäreiden vastaanotto, oma terveyskeskussairaala ja hammashuolto. Terveyskeskuksen tavoitteena on olla luotettava terveyspalvelujen tarjoaja, joka toimii kuntalaisten terveyden ja hyvinvoinnin edistäjänä. Tähän tutkimukseen kuuluu 2 terveyskeskuksen vuodeosastoa (Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi 2013).

Terveyskeskuksessa vuodepotilaita on noin 60 ja Moision sairaalassa noin 70, yhteensä 130. Vastauksia saatiin 52 kpl, joista 9 oli terveyskeskuksen ja 43 Moision sairaalan potilailta, joten vastausprosentiksi tuli 40 %. Vastaaajissa oli yhtä paljon miehiä ja naisia, ja kumpaakin sukupuolta esiintyi tasaisesti kaikissa ikäluokissa. Ikäjakauma oli varsin tasainen: alle 33-vuotiaita 35 %, 33–67-vuotiaita, 22 % ja 68–96-vuotiaita 43 % vastaajista. Vastaaajien keski-ikä oli 54 vuotta. Suurin osa vastaajista (76 %) oli sairaalassa vain lyhyen ajan, alle 40 päivää. Pitkäaikaispotilaita (yli 80 päivää) oli 9 %, ja keskimmäiseen ryhmään kuuluvia, eli 40–80 päivää, vastaajia oli 15 %.

Vastaaajista enemmistö (83 %) ei noudattanut erityisruokavaliota. Yleisin erityisruokavalio oli laktoositon (58 % erityisruokavaliota noudattavista) ja loput jakautuivat tasan kasvisruokavalion, allergian ja jonkun muun ruokavalion kesken, joita olivat nestemäinen ja kiinteä ruoka sekä kanaa ja kalaa suosiva ruokavalio.

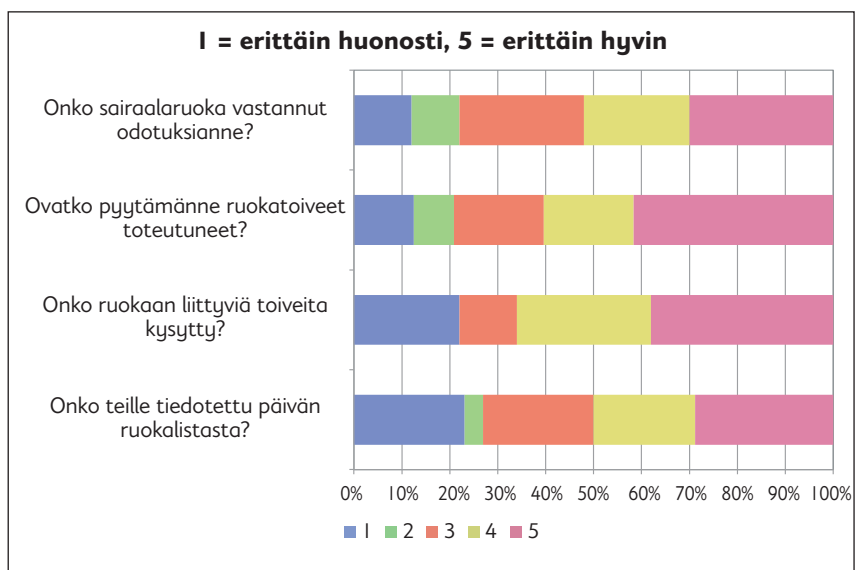
Aterioilla syödyn ruoan määrää kysyttäessä lähes puolet vastaajista ilmoitti syövänsä koko aterian. Syömättä jättäneiden syyt vähäisempään syömiseen olivat ruoan maku ja ruokahalun puute – erityisesti nuorilla ruoan mauttomuus korostui.

Potilaiden kokemukset ruokailuun liittyvästä vuorovaikutuksesta

Sairaalaruoka vastasi naisten odotuksia huonommin kuin miesten odotuksia. Ruokalistan vaihtelevuuteen ja ruokalistasta tiedottamiseen toivottiin parannusta (kuva 7). Miehet ja naiset olivat yhtä tyytyväisiä ruokatoiveista kysymiseen ja esitettyjen ruokatoiveiden toteutumiseen. Ruokalistan tiedotukseen tyytymättömiä oli vanhimmassa ikäluokassa 10, keskimmaisessä 2 ja nuorimmassa 1 henkilö. Nuorten vastauksista löytyi eniten tyytymättömyyttä esitettyjen ruokatoiveiden toteutumiseen. Sairaalaruoka vastasi parhaiten keskimmäisen ikäryhmän odotuksiin.

Kyselylomakkeessa vastaajia pyydettiin erittelemään, **mihin yksityiskohtaan edellisessä kysymyksessä he olivat tyytymättömiä**. Kahden vastaajaan mielestä sairaalaruoka ei ollut vastannut heidän odotuksiaan, ja kommentoissa mainittiin paha ruoka ja pöytään komentaminen.

Vastajat vaikuttivat pääsääntöisesti tyytyväisiltä ravitsemispalveluihin (kuva 8). Tyytyväisimpiä vastaajat olivat ruokajuomavalikoimaan, ruokajuomien lämpötilaan ja jakelusta vastaavan henkilökunnan palvelualltiuteen. Salaatteihin ja jälkiruokavalikoimaan vastaajilta tuli eniten tyytymättömyyttä ilmaisevia vastauksia. Yhteenkään väitteistä vastaajat eivät olleet erityisen tyytymättömiä, kaikkien vastausten keskiarvoksi tuli yli 3,5. Ruokalistan vaihtelevuuteen miehet olivat keskimäärin naisia tyytyväisempiä. Ruokajuomavalikoimaan vastaajat olivat tyytyväisiä, lukuun ottamatta muutamaa naisvastaajaa. Naiset



KUVA 7. Vastaajien mielipiteet ruokailusta ja siihen liittyvästä vuorovaikutuksesta. Ruokapalveluiden toteutuminen ja potilastytyväisyys

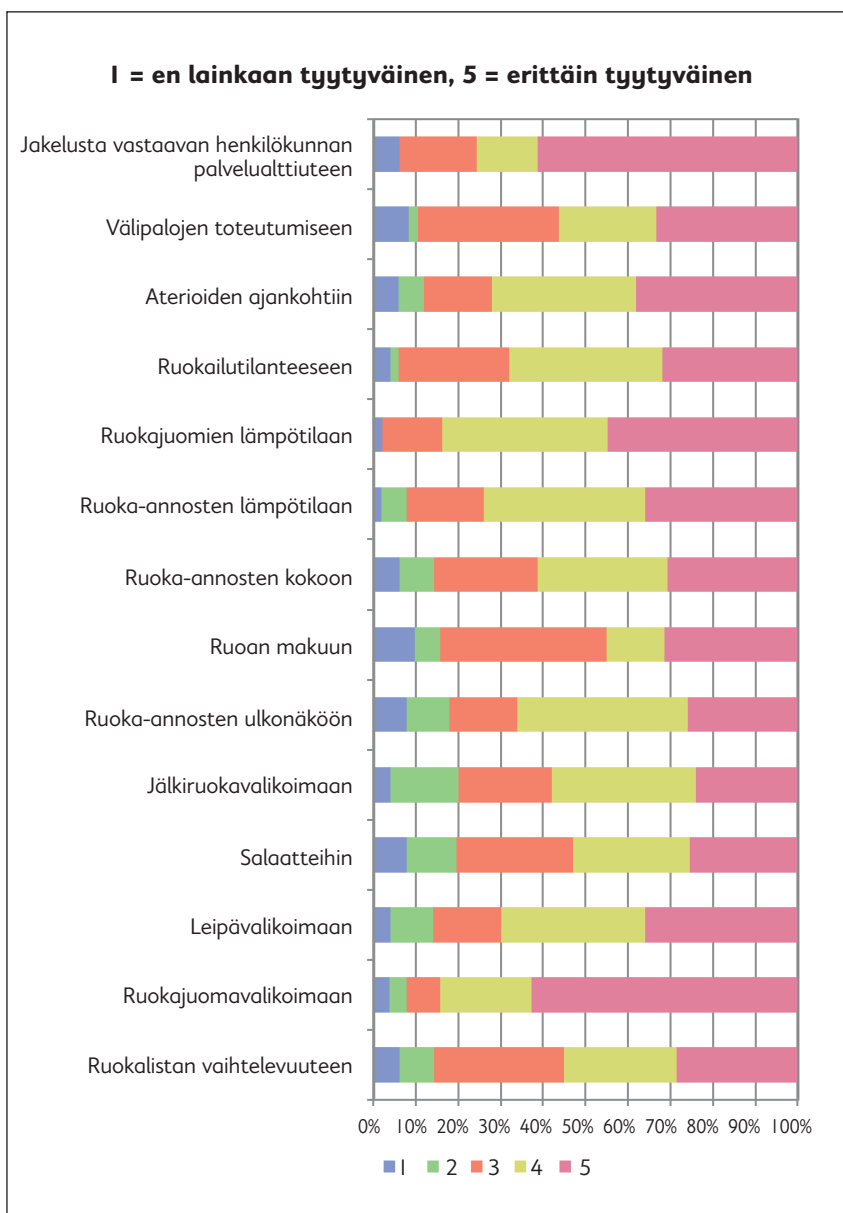
olivat miehiä tyytymättömiä jälkiruokavalikoimaan ja ruoka-annosten ulkonäköön. Ruoan maun suhteen sukupuolten välillä ei ollut eroa. Ruoka-annosten kokoon, ruoan makuun ja ruoan lämpötilaan vastaajat olivat lähes yhtä tyytyväisiä. Henkilökunnan palvelualltiuteen vastaajat olivat erityisen tyytyväisiä.

Ikäluokkien välillä ei vastauksissa havaittu huomattavia eroja. Ruoan ulkonäkö ja salaattit saivat nuorilta vastaajilta enemmän tyytymättömiä vastauksia kuin vanhemman ikäluokan edustajilta. Ruoka-annosten kokoon vanhin ikäluokka oli tyytymättömin.

Vapaissa kommentteissa jälkiruokavalikoimaa oli kommentoitu eniten toteamalla niiden olevan yksipuolisia, usein kiisseleitä, ja lounaalla ei ole jälkiruokaa tarjolla. Ruoka-annosten kokoa moitittiin liian isoksi, päivällisruokaa liian kevyeksi ja ruokaa mauttomaksi. Ruokalistaan toivottiin vaihtelua jogurtteihin, päivälliselle liharuokia ja monipuolisuutta. Vastauksissa toivottiin myös päiväkahvin tarjoamista ja iltapalan ajankohtaa myöhäisemmäksi.

Kehitettäviä kohtia kyselyjen pohjalta

Ruokalistasta tiedottamiseen ei oltu kovin tyytyväisiä, ja viestinnälliset puutteet tuotiin esiin. Myös vapaissa kommentteissa löytyi useita kehitettäviä seikkoja, jotka hoituvat melko pienillä korjauksilla, esim. mausteiden paremmalla saatavuudella ja leipien tuoreuden tarkistamisella.



KUVA 8. Vastaajien tyytyväisyys ravitsemispalveluihin, Moisio ja terveyskeskuksen vuodeosasto

Täydentävä kysely Moision ja Terveyskeskuksen vuodeosaston tilanteeseen

Asiakastytyväisyyskyselystä saadun heikon vastausprosentin vuoksi suoritettiin jatkotutkimus, joka luotiin ko. asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta. Oletuksena oli, että potilaat olivat sairauden tai vanhuuden vuoksi estyneitä vastaamaan, ja tästä syystä uusintakyselyn teettäminen samoilla vastaajilla ei olisi tuonut lisää vastauksia. Jatkotutkimus toteutettiin osastojen hoitohenkilökunnalle sähköisellä kyselylomakkeella huhti–toukokuussa 2013. Vastauksia saatiin 27 kpl. Vastaajilta ei kerätty henkilötietoja, koska tutkimuksen kannalta oli merkityksellisempää itse tutkimustieto, ei niinkään vastaajan ikä tai sukupuoli.

Kyselyn ensimmäinen kysymys koski **hoitohenkilökunnan ja potilaan välistä kommunikointia potilasruokailussa**. Vastauksissa nousi esille se, että hoitohenkilökunta tiedottaa päivän aterioista ja ruoka-ajoista sekä kysyy potilailta ruokatoiveista, kuten ruokajuomasta ja leivästä. Pääosin kanssakäyminen oli varsin luontevaa molemmin puolin; potilaat esittivät paljonkin toiveita ja hoitajat pyrkivät sallituissa rajoissa toteuttamaan toiveet. Ongelmalliseksi viestintä koettiin psykoottisten, syömishäiriöisten ja muistisairaiden potilaiden kanssa. Kommunikointi hankaloituu tilanteissa, joissa potilas ei sairautensa vuoksi kykene ilmaisemaan omaa tahtoaan. Tällöin omaisten apu on ensiarvoisen tärkeää.

Potilaan kannustaminen ja ruoasta tiedottaminen nähtiin myönteisenä kannustimena ruokailutilanteessa. Erityisesti kannustaminen koettiin tärkeäksi, tiedottaminen toissijaiseksi arvoksi. Vastauksissa tähdennettiin, että tiettyjen potilasryhmien, kuten psykiatristen ja syömishäiriöisten, motivoiminen ruokailutilanteessa on ensiarvoisen tärkeää ja että sillä todella on merkitystä.

Hoitajilta kysyttiin heidän käsitystään siitä, kuinka hyvin potilaat hahmottavat ravitsemuksen merkityksen osana hoitoa. Kommenteissa nousee vahvasti esille, etteivät potilaat yleensä ole tietoisia ravitsemuksen hyödyistä ja niin ikään asiasta ei olla kiinnostuneita, ja että potilaiden ravitsemuksesta keskustellaan lähinnä hoitohenkilökunnan kesken. Se, mikä sairaus on kyseessä, näyttäisi korreloivan potilaan ymmärryksen kanssa.

Potilaan avustaminen ruokailutilanteessa on vastausten perusteella melko yleinen käytäntö. Potilaita avustetaan aina tarpeen vaatiessa, ja tarve heikkokuntoisten potilaiden avustamiseen on jatkuvaa. Avustaminen ei automaattisesti tarkoita potilaan syöttämistä, vaan se on yhtä lailla tarjottimien kantamista ja ohjausta ruokailutilanteessa. Hoitajilla on pyrkimyksenä säilyttää potilaan omatoiminen kyky ruokailla.

Enemmistö vastaajista oli yksimielisiä siitä, ettei syöttämisedellä ollut vaikutusta syödyn ruoan määrään. Kommentit vaihtelivat: ”Jos potilas söisi itse, olisi määrä paljon vähäisempi kuin hoitajan syöttämä määrä” – ”Potilas määrää itse syötettäessä kuinka paljon haluaa syödä, ei hoitaja” – ”Jos ei syötetä, ruokaa ei mene”.

Hoitohenkilökunnan vastausten perusteella **potilaat osoittavat tyytymättömyyttään tyytyväisyyttä useammin**. Tyytymättömyyttä potilaissa herättävät mm. keittoruokat (3), leikkeleet (3) ja ruoan maku (5 vastaajaa). Erityisesti pitkäaikaispotilaat olivat kyllästyneet aamu- ja iltapaloihin, joilla vastausten mukaan tarjotaan samaa leikkelettä ja juustoa vuodesta toiseen. Vastausten mukaan potilaiden tyytymättömyys potilasruokailussa kohdistuu ruoan laatuun, makuun ja määriin. Ruokaa pidetään mauttomana, ja aterioita yksitoikkoina ja laitosmaisina. Potilaat toivovat vaihtelua ja monipuolisuutta ruokalajeihin, erityisesti keittoihin, sekä mausteisempaa ruokaa. Etenkin pitkäaikaispotilaat ovat kyllästyneitä ruoan laatuun ja makuun, vastauksissa tähdennetään. Lähes yhtä paljon kuin ilmeni tyytymättömiä kommentteja, oli myönteistä palautetta ruoan mausta. Vastaajien mukaan erityisesti miespotilaat kokevat annoskoot liian pieniksi, mutta muutaman vastaajan mukaan osa potilaista pitää annoskokoja liian suurina.

Tutkimukseen osallistuneilta hoitajilta kysyttiin heidän näkemystään siitä, **kuinka suuren osan potilaat yleensä syövät heille tarjotusta ateriasta**. Selkeän enemmistön (13 kpl) näkemyksen mukaan potilaat syövät koko annoksen, ja 8 vastaajaa kertoi potilaiden syövän joko yli puolet tai puolet annoksesta. Muutama vastaaja oli tuonut esille sen seikan, että syödyn ruoan määrä vaihtelee potilaiden sekä tarjottavien aterioiden mukaan. **Yleisimmät syömättä jättämisen syyt** olivat oma terveydentila (14 kpl), ruokahalun puute (13 kpl) ja ruoan maku (11 kpl). Ruoka ei ole mieleistä, soseruokat eivät ulkonäköllisesti ole houkuttelevia ja myös harhaluulot ruokaa kohtaan vaikuttavat. Asiakastyytyväisyyskyselyssä vastaavasti kolmanneksi eniten vastaajat jättivät syömättä suuren annoskoon vuoksi, kun taas hoitajille teetetyssä jatkokyselyssä suuri annoskoko näkynyt syynä syömättömyyteen.

Vastausten perusteella ateriarytmi toteutuu sairaalaruokailussa, ja yleinen näkemys tuki myös sitä seikkaa, etteivät potilaat jääneet nälkäisiksi aterian jälkeen. Mutta myös nälkäisiä oli tavattu osastoilla; vastaajat harmittelivat annoskokojen riittämättömyyttä miespuolisilla potilailla, jotka söisivät mielellään enemmän, koska ovat siihen tottuneet.

Tutkimustuloksista käy ilmi, että **Moision sairaalan ja terveystieteiden osastoilla potilaat ruokailevat, lähes poikkeuksetta, yhdessä päiväsalissa tai ruokasalissa**. Monen vastaajan käsitys oli, ettei yhdessä syöminen vaikuta millään tavoin potilaan ruokahaluun tai siihen, kuinka paljon hän syö. Ne, joiden mukaan yhdessä syömisellä oli myönteinen vaikutus potilaiden ruoka-

haluun, näkivät, että sitä kautta ruokailu on sosiaalista ja ateriarytmistä pidetään kiinni. Yhdessä syöminen nähtiin muutamissa vastauksissa negatiivisena ilmiönä. Ruokailutila on ahdas, jos potilaita on paljon ja sitä kautta melu saattaa vaivata ruokailijoita. Levottomuuden lisäksi muilta tuleva paine saattaa vaikuttaa kielteisesti potilaan ruokahaluun.

Selkeän enemmistön mukaan keskitetty jakelu vaikuttaa syödyn ruoan määrään. Ruokahävikkiä syntyy vähemmän ja annoskoot pysyvät maltillisina. Haittapuolena on se, ettei potilailla ole mahdollisuutta saada ruokaa lisää, vaikka he sitä pyytäisivätkin. Osa potilaista kokee annoskoot pieniksi, ja yksittäisessä vastauksessa ihmeteltiin annoskokojen vaihtelevuutta. Määrät ovat usein riittäviä, ja keskitetyn jakelun myötä potilaat eivät voi valita vain tiettyjä ruokalajeja syötäväksi. Keskitetyn jakelun etuihin laskettiin niin ikään painonhallinnan edesauttaminen ja oikean lautasmallin sisäistäminen.

Tutkimus osastopotilaiden ruoankäytöstä - vajaaravitsemusriskin seulonta

Projektisuunnitelmassa mainitaan, että jos seurantajaksolla havaitaan, että potilas syö vähän, tehdään vajaaravitsemusriskin seulonta Ravitsemushoito-kirjan liitteen 1 lomakkeella. Selvitysjakson aikana tavoitteena oli lanseerata vajaaravitsemuksen seurannan menetelmiä henkilökunnan käyttöön. Selvitys toteutettiin huhtikuussa 2013 kahden päivän aikana. Ravitsemusterapeutti tiedotti osastoa etukäteen tutkimuksesta ja ohjeisti hoitajat lomakkeiden käyttöön yhdessä ravitsemusterapeuttiharjoittelijan kanssa. Ravitsemusterapeuttiharjoittelija hoiti aineiston keruun ja analyysin. Tässä raportoidaan seurannasta vain keskeisimmät havainnot.

Osastoruokailun seurannan ensimmäisenä päivänä saatiin tietoa yhteensä 27 potilaan ja toisena päivänä 26 potilaan ruokailusta.

Lomakkeiden täyttämässä oli puutteita, mistä johtuen tieto aterioiden toteutumisesta jäi puutteelliseksi. Henkilökunta oli yllättävän huonosti tietoinen ruoankäytön seurantahankkeesta osastolla, tämä varmasti osaltaan vaikutti lomakkeiden täyttämisen vajavaisuuteen. Potilaiden painotietoja ei juuri löytynyt sairaskertomuksista.

Ravitsemusterapeutit ja ravitsemusterapeuttiharjoittelija tekivät vajaaravitsemusriskin seulonnan NRS 2002 -menetelmällä niille osastopotilaille, jotka söivät joka aterialla vähemmän kuin lähes kaiken. Kaikkia potilaita ei tavoitettu kotiutumisen tms. vuoksi. Seulonta toteutettiin viidelle potilaalle, joista kaksi söi vain kolmella aterialla. He kaikki olivat vakavassa vajaaravitsemuksen riskissä (vähintään viisi pistettä seulontalomakkeesta). Kaikkia mahdollisesti vajaaravitsemuksen riskissä olevia potilaita ei tavoitettu. Ravitsemusterapeutti

ja -harjoittelija kävivät osastolla tapaamassa seulottuja vajaaravitsemusriskipotilaita ja antamassa heille ravitsemusohjausta vajaaravitsemuksen ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi.

Pohdintaa

Tutkimus osoitti selvästi sen, kuinka todellinen vajaaravitsemusriski on osastopotilailla. Se osoitti myös sen, että vajaaravitsemusriskin seulontamenetelmän jalkauttaminen osaksi potilaan hoitoketjua vaatisi paljon työtä ja perehdyttämistä. Jo potilaan painon mittaamisen ja painotietojen kirjaamisen saaminen jokapäiväiseksi käytännöksi lienee haasteellista. Ravitsemushoitosuosituksen tavoite, että jokaisen potilaan vajaaravitsemuksen riski seulotaan viimeistään toisena hoitopäivänä, on vielä hyvin kaukana.

Johtopäätökset

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksen (2010) mukaan eri potilasryhmille tulisi tehdä vuosittain asiakastyytyväisyyskysely. Myös osastohenkilökunnan tyytyväisyyttä tulisi mitata vuosittain. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 67.) Tutkimuksen luonnollisena jatkumona on siis kyselyn toteuttaminen myös kuluvana vuonna. Valtion ravitsemusneuvottelukunta on laatinut hoitosuosituksessaan (2010) hoitohenkilökunnalle erillisen kyselylomakkeen, jonka käyttöönotto Mikkelin terveyskeskuksessa ja Moision sairaalassa olisi jatkossa suositeltavaa. Tämän tutkimuksen tulokset tulisi tarkastella esimerkiksi ruokapalvelujen kehittämistyöryhmässä ja ravitsemustyöryhmässä (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 67). Oleellista on sekä tutkimuksen teettäminen että tulosten tarkastelu – ilman ongelmakohtien tiedostamista potilasruokailua ei voida muokata potilaslähtöisemmäksi.

Asiakastyytyväisyyskyselyn lähtökohtana on nostaa esille potilasruokailussa ilmenevät ongelmakohdat ja tunnistaa kehittämiskohteet (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 67). Tämän tutkimuksen kompastuskivenä oli asiakastyytyväisyyskyselyn pieni vastausprosentti. Jotta jatkossa tuloksia saataisiin enemmän, tutkimusmenetelmää voisi kehittää. Oletuksen mukaan osa potilaista ei ole kykeneviä terveydentilansa takia täyttämään kyselylomaketta. Tutkijan olisi hyvä jatkossa olla mukana osastoilla avustamassa potilaita kyselylomakkeiden täytössä. Tutkijan on tällöin muistettava olla objektiivinen ja painotettava potilaille, ettei vastauksia tarvitse kaunistella tutkijan läsnäolon takia. Hoitohenkilökuntaa tiedotettiin jo tämän tutkimuksen yhteydessä tutkimuksesta, mikä on erityisen tärkeää myös tulevia kyselyitä tehtäessä. Hoitajien resurssien mukaan myös he voisivat osaltaan auttaa potilaita kyselylomakkeisiin vastaamisessa. Kyselyiden tekeminen osastoilla vaatii tutkijan resursseja, ja jos tämä ei ole mahdollista, kyselyiden teettämiseen ja hyvän vas-

tausprosentin saamiseen täytyy pohtia muita vaihtoehtoja. Yksi ehdotus olisi tehdä kysely osastoilla hiljaisena hetkenä. Kyselyä ei tarvitsisi tehdä osastoilla samana päivänä, vaan hoitajat voisivat kiiretilanteen mukaan jakaa kyselylomakkeet potilaille. Olennaista laadukkaan tutkimusaineiston saamiseksi on painottaa potilaille, kuinka tärkeitä heidän mielipiteensä ovat potilasruokailun potilaslähtöisemmän kehittämisen kannalta.

Ratkaisuja tässä osahankkeessa esille nousseisiin potilaiden esittämiin tyytymättömyyden aiheisiin etsitään Living Lab -hankkeen seuraavassa vaiheessa. Ruoan makuun ja ulkonäköön vaikuttamalla voidaan herättää potilaiden ruokahalua ja vähentää ruokajätettä. Annoskokoon on haasteellista vaikuttaa, jotta potilaat saisivat tarvittavan määrän energiaa toipumiseen. Tähän tulee ruokahuollossa yhdessä ravitsemusterapeutin kanssa kiinnittää huomiota.

Tämän osahankkeen tuloksia ruokapalvelupäällikkö Ritva Hokkanen on esitellyt Etelä-Savon sairaanhoitopiirin Terveystieteiden edistämisen työryhmässä syyskuussa 2013 ja laatinut tiedotetyyppisen esityksen henkilöstön intraa varten.

Lähteet

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010. Ravitsemushoito – Suositus sairaaloihin, terveyskeskuksiin, palvelu- ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin. Suosituksen valmistellut työryhmä: Nuutinen, Outi, Siljamäki-Ojansuu, Ulla, Mikkonen, Ritva, Peltola, Terttu, Silaste, Marja-Leena, Uotila, Heini & Sarlio-Lähteenkorva, Sirpa. Helsinki: Edita.

RUOKAILUN OMASEURANTA

Osasto 33		Erityisruokavalio					
Rakenne	Nestemäinen	Muu rakenne					
Annoskoko	S	X1200 kcal	S 1400 kcal	M1800 kcal	L	2200 kcal XL	2600 kcal

1. Kuinka paljon söitte Teille tarjotusta ateriasta? Olkaa hyvä ja merkitkää rasti syötyä/juotua ruoka-/juomamäärää kuvaavaan kohtaan alla olevaan neliöön.

Aamupala	(Lähes) kaikki	Yli puolet	Alle puolet	Alle ¼ tai ei mitään	
Puuro/velli					
Leipä					
Margariini					
Leikkele					
Kahvi/tee					
Maito/piimä					
Mehu					

2. Jos olette jättänyt annoksista osan syömättä, mikä siihen on ollut syytä? Voitte valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

1 Oma terveydentila	2 Ruoan maku	3 Ruokahalun puute
4 Ruokavaliooni sopimaton ruoka	5 Suuri annoskoko	6 Muu syy, mikä?

3. Muita ruokailuun liittyviä huomioita/kommentteja?

Kiitos vastauksestanne!

HYVÄ ASIAKAS

Haluamme jatkuvasti kehittää ruokapalvelujamme
vastaamaan Teidän tarpeitanne.
Siksi mielipiteenne on meille tärkeää.

Asiakastytyväisyyskysely potilaille¹

Liite 15







Vastauspäivämäärä

pv	kk	vuosi
----	----	-------

Olkaa hyvä ja kirjoittakaa vastaus merkittyyn tilaan tai merkittä rasti sopivan vaihtoehdon kohdalle.

Osasto		
Kuinka monta päivää olette ollut sairaalassa (tämä päivä mukaan lukien)?	Mikä on syntymävuotenne?	Mikä on sukupuolenne? <input type="checkbox"/> 1 Mies <input type="checkbox"/> 2 Nainen

Noudatteko sairaalassa erityisruokavaliota? Jos vastasitte kyllä, mitä? <input type="checkbox"/> 1 Kyllä <input type="checkbox"/> 2 En
Kuinka suuren osan olette yleensä syönyt tarjotuista annoksista? <input type="checkbox"/> 1 En yhtään <input type="checkbox"/> 2 Vähemmän kuin puolet <input type="checkbox"/> 3 Puolet <input type="checkbox"/> 4 Enemmän kuin puolet <input type="checkbox"/> 5 Koko annoksen
Jos olette jättänyt annoksista osan syömättä, mikä siihen on ollut syytä? Voitte valita useamman kuin yhden vaihtoehdon. <input type="checkbox"/> 1 Oma terveydentila <input type="checkbox"/> 2 Ruoan maku <input type="checkbox"/> 3 Ruokahalun puute <input type="checkbox"/> 4 Ruokavaliointi sopimaton ruoka <input type="checkbox"/> 5 Suuri annoskoko <input type="checkbox"/> 6 Muu syy, mikä?
Oletteko jäänyt nälkäiseksi ruokailun jälkeen? <input type="checkbox"/> 1 En kertaakaan <input type="checkbox"/> 2 Joinakin kertoina <input type="checkbox"/> 3 Lähes jokaisen ruokailun jälkeen

Miten hyvin seuraavat asiat ovat toteutuneet? 1 = erittäin huonosti – 5 = erittäin hyvin	  	Mihin yksityiskohtaan ko. asiassa olette ollut tyytymätön?
	1 2 3 4 5	
Onko teille tiedotettu päivän ruokalistasta?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Onko ruokaan liittyviä toiveitanne kysytty? (esim. leipä, ruokajuoma, erityisruokavalio)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Ovatko pyytämäenne ruokatoiveet toteutuneet?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Onko sairaalaruoka vastannut odotuksianne?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Kuinka tyytyväinen olette? 1 = en lainkaan tyytyväinen – 5 = erittäin tyytyväinen	  	Mihin yksityiskohtaan ko. asiassa olette ollut tyytymätön?
	1 2 3 4 5	
Ruokalistan vaihtelevuuteen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Ruokajuomavalkoimaan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Leipävalkoimaan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Salaatteihin	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Jälkiruokavalkoimaan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Ruoka-annosten ulkonäköön	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Ruoan makuun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Ruoka-annosten kokoon	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Ruoka-annosten lämpötilaan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Ruokajuomien lämpötilaan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Ruokailutilanteeseen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Aterioiden ajankohtiin	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Välipalojen toteutumiseen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Jakelusta vastaavan henkilökunnan palveluvalmiuteen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Mitä muuta haluatte viestittää sairaalaruokailusta henkilökunnalle?		

¹ Kysely ruokailusta, Taimioja A 2009**Kiitos vastauksestanne!**

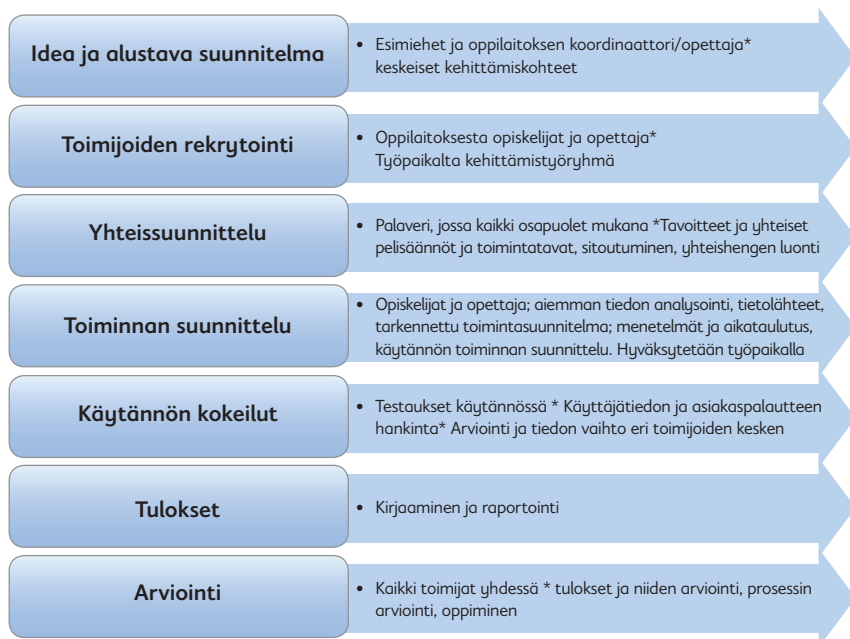
Ruokapalveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen

Case Mikkelin keskussairaala

Eeva Koljonen

Mikkelin keskussairaalan ravintokeskus tarjosi Living Lab -menetelmälle soveltuvan toimintaympäristön ja kehittämiskohteen ruokapalveluiden asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Tässä artikkelissa kuvataan toiminnan tavoitteet ja kuinka ne muodostettiin, prosessin eteneminen ja Living Lab -toiminnalle ominainen verkostomainen yhteistyö toiminnan eri vaiheissa. Living Lab -toiminnalle on ominaista useiden tiedonhankinta- ja kehittämismenetelmien käyttö ja käytetyt menetelmät mainitaan prosessin kuvauksen yhteydessä. Kuviossa 1 on kuvattu prosessin päävaiheiden eteneminen.

Keskeistä ja tärkeintä käyttäjälähtöisessä kehittämistyössä on ymmärtää asiakkaan todelliset tarpeet. Asiakas ja asiakkaan tarpeita voidaan tunnistaa ja mää-



KUVA 1. Case asiakaslähtöinen ruokapalveluiden kehittäminen Prosessin päävaiheet

ritellä eri tavoin. Asiakas on palvelujen käyttäjä, kuten ruokailija-asiakas, jonka lautasella ruokapalvelujen tuotanto konkretisoituu tuotteena ja palveluna, jota asiakas arvioi. Kehittämistyö voi kohdistua myös välillisesti asiakkaaseen, kuten tässä sairaalan ruokapalvelujen Living Lab -casessa, jossa kehitettiin reseptiikkaa ja ruokatuotannon prosesseja yhdessä ruokaa suunnittelevan ja valmistavan henkilöstön kanssa aidossa toimintaympäristössä. Lopputuotetta arvioivat asiakkaat sairaalan osastoilla ja henkilöstöruokailuissa. Mikkelin ammattikorkeakoulun palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman (restonomi) opiskelijat, keskussairaalan ravitsemispäällikkö, ravitsemistyönjohtajat, ravitsemistyöntekijät ja opettaja muodostivat verkoston. Kehitysprosessin eri vaiheissa he työskentelivät joustavasti yhdessä ruokapalveluja, reseptiikkaa ja tuotantomenetelmiä kehittäen. Apuna käytettiin muitakin yhteistyötahoja, kuten sairaalan tietojärjestelmistä vastaavia ja Aivo-tuotannonohjausjärjestelmän toimittajaa.

Käyttäjäasiakkailta eli sairaalan osastoilta potilailta oli jo aiemmin hankittu tietoa Living Lab -projektin asiakaskyselyllä (Potilasruokailun kehittäminen Etelä-Savon sairaanhoitopiirille). Saatuja asiakaskyselyn tuloksia voitiin hyödyntää tässä ruokatuotannon kehittämisprojektissa, mikä olikin keskeinen lähtökohta ruokapalvelujen kehittämiselle. Asiakaspalautetta kerättiin pääasiassa henkilöstöruokailun asiakkailta, joten käyttäjäasiakkaat arvioivat kehitettyjä ruokalajeja tässäkin projektissa.

Projektin tavoitteet

Ruokapalveluiden Living Lab -projektin pitkäjänteisen tavoitteeksi asetettiin ruokapalveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen siten, että ruokapalvelujen ruokatuotantoprosessien parantamisella ja reseptiikan vakioinnilla päästään parempaan asiakastyytyväisyyteen. Ruokatuotantoprosessien ja ruuanvalmistuslaitteiden käytön tehostamisella parannetaan ruokapalvelujen taloudellisuutta ja ekologisuutta vähentämällä mm. sähkön ja energian kulutusta. Reseptiikkaa optimoimalla ja ruuanvalmistusprosesseja kehittämällä henkilöstön työajan käyttö tehostuu. Ruokapalvelujen asiakaslähtöinen kehittäminen Living Lab -menetelmällä on alkusysäys ravintokeskuksen sisäiselle ruokatuotannon kehittämistyölle. Reseptiikka vakioidaan ja tallennetaan Aivo-tuotannonohjausjärjestelmään. Projektissa selvitetään ruuanvalmistusprosessin eri vaiheissa syntyvän ruokahävikin määrää. Tavoitteeksi asetettiin ruuan laadun parantuminen ja välilliseksi tavoitteeksi ravintokeskuksen henkilöstön tyytyväisyyden lisääntyminen.

Suunnitteluvaihe

Living Lab -projektin suunnittelulle on varattava riittävästi aikaa. Alkusysäys kehittämisidealle lähti ravintokeskuksessa aiemmin alkaneesta Ekotehokas ammattikeittiö -hankkeesta, jossa mitattiin keittiölaitteiden veden ja sähkön-

kulutusta. Projektissa saatiin sivutuotteena reseptiikkaa, jonka kehittämislle ja vakioimiselle ilmeni tarve.

Living Lab -toimintaa lähdettiin suunnittelemaan keväällä 2013, ja suunnitteluvaiheessa kokoontumisissa olivat mukana sairaalan siivouspäällikkö, ravitsemispäällikkö, ravitsemistyönjohtajia sekä oppilaitoksesta lehtori, joka koordinoi toimintaa. Alkupalaverissa kartoitettiin keskeisiä ruokapalveluiden kehittämiskohtia, joihin toivottiin ratkaisua. Reseptiikan kehittäminen, vakioiminen ja tallentaminen Aivo-tuotannonohjausjärjestelmään sekä ruokahävikin mittaukset nousivat keskiöön. Jo aiemmin oli käynnistynyt Mamkin koordinoiman Ekotehokas hankkeen energiamittaukset, joissa samalla kirjattiin ylös reseptiikkaa. Tätä jo tuotettua reseptiikkaa päästiin arvioimaan ja tallentamaan Aivo-ohjelmistoon projektin aikana.

Syksyllä 2013 toiminta käynnistyi siten, että ravintokeskuksesta koottiin *kehittämistyöryhmä*, jossa toimivat ravitsemispäällikkö, kolme ravitsemistyönjohtajaa ja useita ravitsemistyöntekijöitä. Opiskelijoiden rekrytointi oli opettajan vastuulla. Käytännön toteutukseen tuli löytää opiskelijat, jotka sitoutuvat ja ovat motivoituneita kehittämään pitkäjänteisesti tilaajayrityksen toimintaa. Opiskelijoilta vaadittiin myös rohkeutta tarttua uuteen; työskentely vieraassa toimintaympäristössä osaavien ammattilaisten kanssa vaatii itseluottamusta ja sopeutumista. Ahtaissa keittiötiloissa voi olla muutama opiskelija kerrallaan, joten kehittämistyöhön valikoitui kolme opinnäytetyöntekijää ja projektiopintoja suorittavaa opiskelijaa. Rekrytointivaiheessa opiskelijoille täsmennettiin tavoitteita tilaajayrityksen näkökulmasta ja korostettiin projektin merkitystä restonomian ammatillisen kehittymisen ja oppimisen näkökulmasta. Yhteistyön korostaminen ja asiakasnäkökulman painottaminen sekä Living Lab -menetelmän keskeiset periaatteet käytiin läpi. Lopulta käytännön kokeiluissa koko työyhteisö ja työvuoroissa olevat työntekijät osallistuivat kehittämistyöhön.

Tavoitteiden täsmennystä ja suunnittelua

Suunnitteluvaiheessa järjestettiin *yhteispalaveri*, jossa mukana olivat ravitsemispäällikkö, siivouspäällikkö, ravitsemusterapeutti, ravitsemistyönjohtajat ja ravitsemistyöntekijät, Mamkin opiskelijat ja opettaja. Tilaisuus oli tärkeä tutustumisen kannalta ja molemminpuolisen luottamuksen saavuttamiseksi. Korostettiin yhteistyötä, yhdessä tekemistä, avoimuutta sekä opiskelijoiden ja työyhteisön mahdollisuutta oppia toisiltaan. Oppilaitoksen tehtävä ei ole arvostella työyhteisön käytäntöjä ja toimintatapoja. Toimintaan osallistutaan ennemminkin nöyrällä asenteella ja ollaan halukkaita kehittämään yhdessä ja tehdään asioita, joihin käytännön keittiötyössä ei arjessa ole aikaa.

Opettajan rooli tässä projektissa oli toiminnan koordinointi. Aloitustilaisuudessa opettaja esitteli Living Lab -menetelmää ja korostettiin menetelmän

käytännönläheisyyttä. Kiitettiin myös mahdollisuudesta päästä yhteistyössä kehittämään toimintaa ja oppimaan uutta. Opiskelijat puolestaan keräsivät toiveita ja tavoitteita käytännön toimintaan keittiöhenkilöstöltä. Aloituspalaaverissa tavoitteet konkretisoituivat ja täsmentyivät. Keskiöön nousi kiertävän ruokalistan kokonaisuuden arviointi, muokkaaminen ja uusien ruokalajien kehittäminen ruokalistalle, myös kasvis- ja kevytruoka kaipasi uudistamista. Sairaalassa käytössä olevan Aivo-tuotannonohjausjärjestelmässä olevan reseptiikan todettiin olevan annoskokojen ja valmistusmenetelmien osalta puutteellista ja epäluotettavaa, ja siihen toivottiin parannusta. Keskusteltiin myös ruuanvalmistuslaitteiden automatiikan puutteellisesta käytöstä ja laitteiden käytön tehostamisesta. Ruuanvalmistuksen saksitukseen eli useassa erässä valmistamiseen kaivattiin myös kokeiluja.

Ennen varsinaista toiminnan käynnistämistä selvitettiin sairaalan ravintokeskuksen erityyppisten pääruokien valmistamista, raaka-aineiden ja laitteiden käyttöä havainnoimalla, keskustelemalla ja analysoimalla aiemmin Aivo-ohjelmistoon tallennettua reseptiikkaa. Opiskelijat käyttivät myös ammattikirjallisuutta ja laitevalmistajien ohjeistusta selvittääkseen vaihtoehtoisia, mahdollisesti tehokkaampia ja ruuanvalmistusprosessia lyhentäviä ja helpottavia valmistusmenetelmiä erityyppisille ruokalajeille ja laitteille. Lisäksi selvittiin satsituksen toimivuutta erityyppisten ruokalajien valmistuksessa. Reseptiikan kehittäminen vaati myös asiakasmäärän ja annoskoon mukaista laskentaa. Tavoitteena on oikea ruokamäärä ja hävikin vähentäminen; tähän päästään punnitsemalla raaka-aineet tarkasti ja annostelemalla ruoka reseptiikan ja ohjeiden mukaisesti. Ruuan laadun arviointiin suunniteltiin arviointilomakkeet, tuotantoon ja asiakkaille omansa. Ennen toiminnan käynnistämistä opiskelijat allekirjoittivat salassapitolomakkeet, saivat avaimet tarvittaviin tiloihin ja tunnukset sairaalan tietojärjestelmään Aivo-ohjelman käyttämiseksi.

Pienin askelin eteneminen

Living Lab -toiminnalle on ominaista joustavuus tilanteen mukaan. Yhteisen palaverin jälkeen huomattiin, että alkuaan suunnitellut menetelmät ja käytännön toteutus muuttuisivat hiukan. Todettiin, että ruokalistan tarkistaminen tulee tehdä ensin, minkä jälkeen viedään Ekotehokas -hankkeessa tuotetut reseptit Aivo-ohjelmaan, jotta reseptejä voidaan kokeilla ruokalistakierrossa, ja vasta tämän jälkeen keskitytään uuden reseptiikan kehittämiseen.

Living Lab -toiminnassa käytetään useita tiedonhankinta- ja kehittämismenetelmiä tilanteen ja tavoitteiden mukaan. Kiertävän ruokalistan kehittämisedotukset päädyttiin keräämään ruokaa valmistavalta henkilöstöltä ja esimiehiltä haastattelemalla ja osin kirjallisesti. Tuotannon ruokalistan kehittäjiin tulee tuntee ravitsemussuosituksia ja hallita käytännön prosessit, pelkkä ruokalajien nimeäminen ei riitä. Opiskelijat kävivät läpi kiertävät ruokalistat verraten niitä ravitsemussuosituksiin ja tehden omat huomionsa. Näiden pe-

rusteella opiskelijat laativat muutos- ja kehittämisehdotukset ruokalistaan ja toimittivat ne kirjallisesti ruokalistasuunnittelusta vastaaville henkilöille.

Aivo-ohjelmisto oli sekä opettajalle ja opiskelijoille vieras. Tarvittiin useita tunteja ravintokeskuksen henkilöstön ohjausta, opastusta ja itsenäistä opiskelua, jotta jo tuotettua reseptiikkaa voitiin viedä ohjelmistoon. Myös ohjelmiston toimittajan asiantuntemusta käytettiin. Reseptiikan tallentaminen vaati useiden yksityiskohtien ratkomista ja opettajan ohjaus oli myös tarpeen virheiden välttämiseksi. Keskimääräisen annoskoon määrittäminen tuotti hankaluuksia; henkilökunnan ja potilasruokailun annoskokojen erot ovat huomattavia. Reseptit päädyttiin viemään Aivoon 100 hengen ohjeina (keitot, kastikkeet, kiisselit) tai laatikkoruuat yhdelle GN-vuoalle (Gastro Norm) laskettuina, mikä vaati yhteen vuokaan laitettavan annosmäärän mitoittamista. Ruokasuositusten mukainen suolaprosenttien laskeminen ja mausteiden määrän arviointi vaativat perehtymistä. Tämä vaihe vaati suunniteltua enemmän työtunteja.

Aivo-ohjelmaan tallennetut vakioidut reseptit ovat keittiöhenkilöstön käytettävissä ja muokattavissa ruokalistakierron mukaisesti. Tavoite on, että ravintokeskuksen henkilöstö jatkaa reseptin muokkaamista, parantamista ja arviointia reseptejä käyttäessään.

Uusien ruokaohjeiden kokeilut

Uusien ruokalajien kokeilut tarkennettiin ravintokeskuksen esimiesten kanssa, mm. mitä ruokalajeja, milloin ja mikä on kohderyhmä. Esimiehet, kokit ja opiskelijat suunnittelivat yhdessä ruuanvalmistusmenetelmät, laite- ja kypsennysohjelmatestatukset ja laskivat tarvittavan ruokamäärän.

Keittiössä on ollut käytössä kypsä jauheliha, mutta ravitsemispäällikön toiveesta kokeiltiin kastikkeen tekemistä raasta jauhelihasta. Kokeiltavaksi valittiin oranssi jauhelihakastike ja valmistusmenetelmäksi hopeintimenetelmä, jossa kastike valmistetaan sekoittavassa padassa. Jauhelihan ruskistusvaihe uunissa jää pois, mikä säästää aikaa ja tehostaa työtä. Opiskelijat laativat ja tallensivat kokeiltavan reseptin Aivo-ohjelmaan, josta resepti tulostettiin tarvittavalle valmistusmäärälle henkilökuntaruokailuun (200 annosta). Ruuanvalmistuksen ajoitukseen, laitteiden käyttöön ja dieettiruokiin he saivat apua keittiöhenkilökunnalta. Ensimmäisillä kokeilukerroilla opettajan läsnäolo oli tarpeen lähennä aikataulussa pysymisen, suunnitelman ja tekemisen varmistamisen kannalta. Uusi tilanne jännitti opiskelijoita.

Ruuan laatua arvioitiin yhdessä henkilöstön kanssa opiskelijoiden suunnitteleman ruuan laadunarviointilomakkeen avulla. Tuotannon ja prosessin laatua ja käytettyä aikaa arvioitiin ja verrattiin aiempaan toimintatapaan. Ruokasalissa jaettiin palautelomakkeita, joissa pyydettiin asiakkaita arvioimaan ruuan laatua. Palautteen, arviointien ja valmistuksen aikana tehtyjen havaintojen mu-

kaiset muutokset tallennettiin Aivo-ohjelman reseptiin. Tuotannon prosessi oli toimiva ja asiakaspalautte myönteistä, joten ruokalaji otetaan sairaalan kiertävälle ruokalistalle. Se todettiin myös laadultaan potilasruokailuun sopivaksi.

Opiskelijat kokeilivat ja optimoivat kasvis-, kala- ja liharuokalajeja, joista useimmat koettiin soveltuviksi ravintokeskuksen ruokalistalle, vain yksi ohje hylättiin liian erikoisena. Laitteiden valmistusohjelmien käyttöä kokeiltiin ja lisäksi ruokien valmistamista useassa erässä. Sairaalan keittiöstä ruokaa kuljetetaan moneen eri toimipisteeseen noin 600 asiakkaalle, joten ruokien valmistuksen aikataulutus on tärkeää. Kokeilujen aikana tehtiin paljon havainnotoja, opittiin uutta käytössä olevista raaka-aineista ja niiden ominaisuuksista ruuanvalmistuksessa. Yhteistyössä arvioitiin ruuan laatua, määrää ja tähteeksi jäävän ruuan määrää seurattiin. Käytännön työpäivien aikana syntyi paljon ammatillista keskustelua. Opettajan läsnäolo ei ollut tarpeen kaikissa kokeiluissa, sillä opiskelijoiden itseluottamus kasvoi ja he toimivat hyvässä yhteistyössä ravintokeskuksen henkilöstön kanssa.

Yhdessä arviointia

Living Lab toimintaa arvioitiin yhteisessä palaverissa projektiin osallistuneiden kesken. Opiskelijat laativat yhteenvedon saavutetuista tuloksista ja kehittämishetokuksista ja niitä käsiteltiin palaverissa. Tuloksiin oltiin tyytyväisiä, vaikka koko reseptikkaa ei hankkeen aikana ehditty uudistamaan. Living Lab -menetelmän todettiin soveltuneen hyvin kehittämishankkeen toteuttamiseen ja olleen alkusysäys omalle kehittämistyölle. Toiminnasta on saatu malli jatkuvaan kehittämistyöhön työyhteisössä. Yhteistyö eri toimijoiden kesken sujui hyvin. Laajamittaista asiakaspalautetta käyttäjäasiakkailta ei kerätty, mutta sairaalan henkilöstöravintolan asiakkaat ovat antaneet suullista palautetta ja kokeneet ruuan laadun parantuneen.

Opiskelijat korostivat monipuolista oppimistaan ja myös projektin haastellisuutta. Toinen reseptiikkaprojektissa olleista opiskelijoista työllistyi toimeksiantaja yritykseen. Ohjaavana opettajana olen saanut hyvän kokemuksen projektiin Living Lab -toiminnasta ja paljon onnistumisen kokemuksia. Ammattikorkeakoulun näkökulmasta Living Lab -hanke on ollut hyödyllinen erityisesti oppimisen ja työelämäyhteistyön näkökulmasta.

Miten tästä eteenpäin

Työyhteisö otti oppilaitoksen ja opiskelijat myönteisesti vastaan ja opiskelijoihin luotettiin, mutta samalla odotettiin myös tuloksia. Ravintokeskuksen henkilökunta jaksoi oman työnsä ohessa opastaa, ohjata ja käydä ammatillista keskustelua opiskelijoiden kanssa. Projektissa opettajan rooli on keskeinen; jonkun tulee pitää langat käsissään, johtaa ja organisoida. Vastuu siirtyi asteittain opiskelijoille. Tärkeää on, että tilaaja-asiakkaalle voidaan tuottaa se mitä

on luvattu. Living Lab -toiminnassa on riskejä, joihin ei aina pysty varautumaan etukäteen. Tässä projektissa tavoitteeksi asetettu tähderuuan mittaaminen jäi toteutettavaksi myöhempään ajankohtaan opiskelijan vetäytyttyä työskentelystä. Muutoin asetetut tavoitteet toteutuivat.

Parhaimmillaan kehittämistyö jatkuu työyhteisössä tai sitä voidaan jatkaa samankaltaisessa yhteistyöprojektissa oppilaitoksen kanssa. Opiskelijoiden näkökulmasta lopputuloksen onnistuminen on tärkeää, mutta tärkeää on myös kiinnittää huomio oppimisprosessin. Oppiminen on kokemuksellista, konstruktivistista, tekemällä oppimista, ilmiöpohjaista, ongelmaperustaista projektioppimista eli kaikkea sitä mitä oppimisen ammattikorkeakoulussa tulisi olla. Pitkän prosessin aikana on mahdollisuus oppia paljon työskentelystä ammattikeittiössä ammattilaisten kanssa ja kehittää omaan substanssiinsa hallintaansa. Ohjauksen merkitystä ei voi kiistää. Myös palvelujen kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa on tärkeää.

Tässä Living Lab -casessa aikaa opiskelijoiden ohjaukseen ja työelämäyhteistyöhön oli tavanomaista opintojaksoa enemmän käytettävissä, lisäksi opintojaksoilla opiskelijamäärä on suurempi. Kun tämänkaltaisia projekteja tehdään opintojaksolla tai useamman opintojakson yhteistyönä, on työmäärän mitoitus ja ohjaukselle varattava aika syytä arvioida. Yhteisopettajuus voisi olla hyvä vaihtoehto Living Lab -toiminnan toteuttamiseen. Opintojaksojen tulee myös toteutua riittävän pitkällä aikavälillä, jotta laajoihin kehittämissprojekteihin voidaan lähteä mukaan. Hyvät työelämäsuhteet ja luottamus työelämän ja oppilaitoksen välillä ovat ensiarvoisen tärkeitä Living Lab -projektien toteuttamiseksi.

Living Lab -menetelmällä kohti hotellin ekoinnovaatioita

Anne-Marie Tuomala

Kestävän kehityksen rooli on tullut esille palvelusektorilla tuotannollisen liiketoiminnan rinnalle viime vuosien aikana. Markkinoinnin avulla kestävä kehitys voidaan hyödyntää tehokkaammin kilpailuedun saavuttamiseksi. Voisiko lisäksi olla jopa niin, että kestävä kehityksen mukainen markkinointiviestintä ja ennen muuta yrityksen ja asiakkaiden käytännön toimet voisivat edistää kestävä kehityksen edistymistä ja tuoda liiketoiminnallista etua yritykselle? Living lab tarkoittaa toimintaa, jossa testiympäristönä on käyttäjän arkielämä ja Environmental Engineering -opiskelijoidemme tapauksessa testiympäristönä toimi valtakunnallisen ketjun hotelli Mikkelissä. Testausympäristö oli siis hotelli arjen toimissaan ja kehittäjinä opiskelijat asiakkaan roolissa.

Projektin tavoitteena oli edetä tilaajayrityksen kanssa kohti käyttäjälähtöisempää kehittämis-toimintaa ja tuoda kansainvälisen koulutusohjelman opiskelijat osaksi alueen innovaatio toimintaa. Lähtökohtana oli myös, että käyttäjälähtöinen kehittäminen on merkittävä voimavara Etelä-Savon yrityksille ja tilaajayrityksen kanssa onkin käynnissä useita hankkeita, joista monia toteutetaan Living Lab -menetelmällä. Yritystasolla ympäristö- ja ekoinnovaatiot voivat syntyä hyvinkin erilaisten tavoitteiden ja ratkaisujen kautta, joten eteneminen ja lopputuloksen näkeminen tässä pienprojektissa oli erittäin jännittävää.

Living Lab kestävä kehityksen ja ekoinnovaatioiden kehittämisen näkökulmasta

Vuonna 2006 arvioitiin (Salo, Söderqvist & Toikko 2006), että ammattikorkeakoulujen liiketoiminta on suurelta osin projekteja, jossa kertaluonteiset ja lyhytaikaiset, lähinnä opiskelijakeskeiset projektit, ovat sallittuja tai toivottuja. Yleiskuva ei ole enää niin yhtenäinen, vaan alueellisia eroja on paljon. Toiminta ei ole pelkästään riippuvaista kertaluonteisista hankkeista, ja kumppanuudet yritysten kanssa ovat osittain juurtuneet julkisista hankkeista riippumattomiksi.

Eurooppa-neuvoston kesäkuussa 2010 hyväksymän EU:n uuden kasvustrategian tavoitteena on vahvistaa Euroopan kilpailukykyä muuttuvassa globaalissa taloudessa sekä näin estää näköpiirissä oleva EU-alueen vaiheittainen taantuminen suhteessa kilpailijoihinsa. Strategian prioriteetteina on kolme toisiaan tukevaa teemaa:

- *Älykäs kasvu* eli osaaminen ja innovaatiot kasvun perustana.
- Kestävä kasvu eli resurssitehokkaan, vihreämmän ja kilpailukykyisemmän talouden tukeminen.
- Osallistava kasvu eli korkeaan työllisyyteen perustuvan talouden edistäminen lisäämällä sosiaalista ja alueellista koheesiota. (Saarnilehto 2011.)

Voidaan todeta, että nämä ylätason tavoitteet ovat kaikki relevantteja toteutamallemme tapaustutkimuksellemme myös käytännön toteutuksen tasolla.

Hotellit kaikkialla maailmassa ovat havahtuneet parantamaan toimintaansa vastaamaan paremmin kestäväen kehityksen tavoitteita ja pienentämään ekologista jalanjälkeä. Kestäväällä kehityksellä tarkoitetaan, että kaiken toimintamme pitäisi olla ympäristöllisesti, taloudellisesti ja sosiaalisesti tasapainoissa, jotta elinolosuhteet ja luonnonvarat olisivat myös tulevien sukupolvien käytössä hyvinvointia luotaessa. Monet sidosryhmät, asiakkaat mukaan lukien, haluavat lisääntyvässä määrin ottaa kestäväen kehityksen periaatteet huomioon myös työmatkailussa ja vapaa-ajan matkailussa. Ensimmäiset havainnot asian merkittävydestä ja todellisesta vaikutuksesta tehtiin 2000-luvun vaihteessa (Robinot & Giannelon 2010). Asialla on myös todellinen merkitys kestäväen kehityksen näkökulmasta. Ympäristönäkökulmasta hotellitoiminta kuluttaa vettä, energiaa ja kestokulutushyödykkeitä enemmän kuin muut vastaavankokoiset muuhun kuin teollisuustoimintaan tarkoitetut rakennukset. Taloudellinen ja sosiaalinen näkökulma on sen sijaan yleiskuvaltaan myönteinen talouden ja työllisyyden paranemisen kannalta.

Liiketoiminnallisesti asia on myös mielenkiintoinen: yrityksille ei ole selvää aiheuttaako kestäväen kehityksen huomioiminen taloudellista hyötyä vai haittaako se jopa liiketoiminnan kehittämistä. Chong ja Verma (2013) tutkivat ympäristösertifioitujen hotellien varauksia selvittääkseen, oliko ekomarkkinoinnista ja -sertifioinnista taloudellista hyötyä hotellille. Heidän näkemyksensä mukaan ympäristösertifikaattien vaikutusta liiketoiminnan kilpailukykyyn parantamisessa saatetaan yliarvioida sekä yrityksen että tutkimuksen näkökulmasta. Chong ja Verma korostavat, että yrityksen projekteissa ympäristösertifikaatteja käytetään yleensä ”kirsikkana kakussa”, mikä saattaa johtaa edellä mainittuun yliarviointiin. Saattaa myös olla, että ympäristösertifikaattia haetaan, vaikka suurempi ongelma ja kehittämiskohde olisi yrityksen palvelujen laatu yleisesti. Toisaalta asiakkaat yhdistävät laadun ja ympäristömerkin toisiinsa. Siitä huolimatta pelkkä ympäristömerkki ei vakuuta asiakasta laadusta, vaan laadun odotetaan liittyvän laajalti hotellin toimintaan ja palveluihin (Robinot & Gianneloni, 2010).

Chong ja Verma tutkivat myös ympäristömerkin vaikutusta hotellivarauksiin. Loogista on, että sellaiset yritykset, joilla on ympäristömerkki, olisivat varauskohteista suosittumia. He tutkivat kahtena eri ajanjaksona yksityisten matkailijoiden hotellibuukkauksia Sabre's GDS data -järjestelmästä USA:ssa. Ympäristömerkillä ei näyttänyt olevan näkyvää vaikutusta varausten määrään. Yhtenä syynä voi olla, että useimmiten ympäristösertifioidut hotellit eivät ole halvemman hintaluokan hotelleja. Joka tapauksessa tämä varsin laaja otanta antaa hyvän yleiskäsityksen. Chong ja Verma arvelevat, että kestävä kehitykseen panostaminen näkyisi selvemmin ryhmävarausten ja kokousmatkailun yhteydessä.

Tutkimustulokset näyttävät positiivista vaikutusta kustannusten säästämiseksi niissä yrityksissä, joissa kestävä kehitys on aidosti osa yrityksen strategiaa. Säästöt ovat olleet huomattaviakin eli ne näkyvät positiivisesti yrityksen tuloksessa. Positiivista vaikutusta on myös henkilöstön sitoutumisen, brändin vahvistumisen ja innovaatiotoiminnan kehittymisen kautta (Haanaes ym. 2011), joskin näitä osa-alueita on toistaiseksi yritetty todentaa talouden mittarein varsin vähän. Näyttää siltä, että ainoa tie on löytää uusia ja vahvempia linkkejä kysynnän ja tarjonnan välille, jotta kestävä kehitys etenisi hotellialalla (Font ym. 2008).

Kilpailukyvyyn ja innovoinnin lisäksi merkittävä osa-alue on markkinointiviestintä. Kuten tunnettua, ympäristömyötäisyyttä, ekologisuuutta ja vastuullisuutta käytetään enenevässä määrin yritysten ympäristöviestinnässä. Yrityksen yhteiskuntavastuu (Corporate Social Responsibility- CSR) -käsite syntyi noin puoli vuosisataa sitten. Nykyään ympäristövastuuta hyödynnetään voimakkaasti eurooppalaisessa ympäristöviestinnässä ja brändien kehittämisessä. Itse asiassa ekologisuus dominoi nykyistä ympäristövastuuviestintää. Tähän on vaikuttanut mm. ilmastonmuutoksen saama valtaisia huomio mediassa (Benoit-Moreau & Parguel 2011).

Kestävä kehityksen liiketoiminnan guruna pidetty Makover (Makower & Pike 2011) korostaa, että varsinainen vihreän markkinoinnin kulta-aika meni jo. Useimmat kuluttajista eivät halua maksaa ”viherlisää” tuotteista ja palveluista. Sen sijaan esimerkiksi luomuruoan ja sähköautojen menestys kasvaa, koska ne tuottavat suoraan lisäarvoa kuluttajan hyvinvoinnille. Bohdanowiczin (2006) tutkimus koski sekä puolalaisia ja ruotsalaisia hotelleja, ja hänen havaintojensa mukaan tilanne on kehittymässä hotellialalla kestävä kehityksen lisäpanostusten suuntaan, vaikka tutkimushetkellä tilanne oli melko neutraali sekä asiakaskunnassa että hotelliliiketoimintayritysten keskuudessa. Kulttuurien väliset erot näyttävät olevan tutkimuksen valossa huomattavia, sillä Robinot ja Gianneloni (2010) totesivat tutkimustulosten päätelmissään, että ranskalaisella hotelliasektoreille kestävä kehitys on vielä kaukainen asia. Mitä vastuullisuusviestintä voisi tarkoittaa hotelliliiketoiminnalle Suomessa? Tutkimuksia on julkaistu melko vähän. Yritykset tekevät omia markkinointi-

tutkimuksiaan, mutta niiden tulokset eivät yleensä ole julkisesti tiedossa. Aihepiiristä on tehty mielenkiintoinen opinnäytetyö Jyväskylän ammattikorkeakoulussa matkailualueiden viestintään liittyen. Internet-sivuja analysoimalla saatiin opinnäytetyössä tulokseksi, että onnistunut vastuullisuusviestintä on selkeää, mielenkiintoista ja avointa. Tutkituissa yrityksissä vastuullisuusviestintä näyttää olevan painottunutta ympäristöasioihin (Nykänen 2012).

Toisaalta markkinoinnin näkökulmasta on mielenkiintoista, että maailman 100 tunnetuimman brändin joukossa ei ole matkailualan brändejä. Brändiä luotaessa, ylläpidettäessä ja kehitettäessä tulee asiakkaalle annettavan arvolupauksen olla relevantti ja konkreettinen. Koska kestävä kehitys on sen moniulotteisuuden vuoksi haasteellista saattaa konkreettiseen suuntaan asiassa kuin asiassa, Living Lab -menetelmä näyttäytyy erinomaisena menetelmänä, koska sen lähtökohdana on ruohonjuuritason osallistuminen ja osallistaminen. Hotellit näyttävät käyttävän brändimarkkinoinnissaan paljon kuvallista mainontaa ilman sanallista arvolupausta, mikä ei välttämättä ole eduksi vastuullisuusviestinnän kehittymiselle. Lupausten toteutuminen käytännössä on merkittävä brändin kehittämisessä *toimi ensin, puhu vasta sitten* -periaatteella. (Daun & Klinger 2006.) Tämä Daunin ja Klingerin päätelmä puolestaan antaa hyvän lähtökohdan viestinnän kehittämiseen Living Lab -menetelmällä.

Living Lab, kestävä kehitys ja pedagogia

Pedagogisesta näkökulmastakin tarkasteltuna Living Lab on monipuolinen konsepti. Living Lab -konseptia voidaan ajatella innovaatioalustana ja ideatarhana (garden of ideas), jonka puutarhureina toimivat kaikki korkeakoulun ”stakeholderit” (Salo ym. 2008). Pedagogisen ytimen muodostaa ongelmanratkaisutaitojen kehittäminen (problem based learning). Tämä sopii hyvin kestävä kehityksen periaatteisiin, jossa tavoitellaan paikallisesti konkreettista toimintaa ja edistystä, mutta samalla pidetään mielessä asian liittyminen suurempaan kokonaisuuteen.

Environmental Engineering -koulutusohjelmassa olemme sitoutuneita opettamaan opiskelijoille kestävä kehityksen periaatteet. Jotta tämä toteutuisi todellisena oppimisena, emme voi opettaa pelkästään luonnonsuojelun periaatteita tai miten tärkeää on sammuttaa valot poistuttaessa huoneesta pidemmäksi aikaa. Meidän tulee pystyä tarjoamaan käytännössä opiskelijalle mahdollisuus omaksua ihmisten välisen vuorovaikutuksen, johtamisen, ryhmädynamiikan, talouden ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden aspektit ja vaikutus kestävä kehityksen toteutumiseksi. Korkeakouluopinnoissakin kestävä kehityksen omaksumiseen vaikuttaa merkittävästi konkretia. Esimerkiksi kasvihuoneet ovat erinomaisia oppimisympäristöjä kestävä kehityksen omaksumiseen, ja jotkut yliopistot ovat perustaneet niitä kestävä kehityksen oppimistarkoituksessa (Davis, 2012).

Koska kestävän kehityksen konsepti on horisontaalinen, se tuo automaattisesti oppimiseen monialaisuutta. Projektissamme saimme vielä erityistä lisäarvoa kestävän kehityksen sosiaalisen pilarin näkökulmasta monikulttuurisuudesta, sillä opiskelijaryhmämme jäsenet ovat kotoisin kolmesta eri maasta.

Case Kestävän kehityksen hotelli

Living Labilla tavoitellaan mahdollisimman aitoa käyttäjän toimintaa ja käyttäytymistä. Käyttäjä on tietoinen omista tarpeistaan ja halusta sekä toimimisesta omassa arjessaan. Ympäristöalan opiskelijoita voidaan pitää hyvinä kehittäjinä varsinkin kun osallistuneet opiskelijat ovat laajasti tutustuneet kestävän kehityksen konseptiin opinnoissaan. Opiskelijaryhmään kuului kuusi opiskelijaa: Ari Lankinen ja Kaisa Karjalainen Suomesta, Venäjältä kotoisin olevat, nyt Mikkelissä asuvat Anton Bryukvin ja Aleksei Shkurin sekä ranskalaiset vaihto-opiskelijat Thibault Bourret ja Francois Malique, jotka opiskelevat Mikkelin ammattikorkeakoulussa lukuvuoden 2013–2014.

Opiskelijat kirjautuivat hotelliin asiakkiksi marraskuussa 2013, ja he olivat etukäteen suunnitelleet ja vaiheistaneet vuorokauden kulkua. Erityisesti he tarkkailivat parannusehdotuksia ympäristönäkökulmasta ja onko nykyinen asiakasviestintä riittävää ja sellaista, joka motivoi asiakasta. Opiskelijat majoituivat huoneisiinsa, saivat tutkia hotellin tiloja ja heille tarjottiin illallinen ja aamiainen.

Opiskelijoiden havaitsemat asiat johtivat parannusehdotuksiin, jotka on mahdollisia toteuttaa helposti ja edullisesti. Tämä onkin monesti opiskelijaprojektien erityinen arvo, koska asiat pysyvät konkreettisina eikä niitä monimutkaisuutta turhaan. Parannusehdotuksiin kuuluivat

1. Hiilijalanjäljen seuraaminen ja pienentäminen; hotellin kannattaisi perehtyä asiaan tutustumalla ja kehittämällä hiilijalanjälkensä laskentaa.
2. Suositeltiin lamppujen vaihtamista energiansäästölamppuiksi seuraavan vaihdon yhteydessä.
3. Kaikissa huoneissa ei ollut vielä avainkorttiin kytkettyä valaistusta.
4. Yleistä ympäristöinformaatiota asiakkaille välitettäisiin useilla kielillä julkaistavalla esitteellä, joka olisi jatkuvasti saatavilla huoneissa. Opiskelijat laativat selkeän esiteluonnoksen.
5. Hotellin ohitse kävellen tai polkupyörällä liikkuvat aiheuttavat automaattioven tarpeettoman aukeamisen ja energiaa kuluu hukkaan. Ajoittain tästä syystä kadulla liikennevaloissa olevien autojen pakokaasuja pääsee tarpeettomasti sisään.
6. Hiljaisempina aikoina hotelli voisi keskittää asiakkaat tiettyihin kerroksiin tai siipeen eikä tasaisesti pitkin hotellia; tämä myös säästäisi energiaa ja helpottaisi henkilökunnan työtä logistisesti.
7. À la carte -ravintolan annoskoot olivat suuria naisasiakkaiden, ehkä myös

vanhemman väestön näkökulmasta. Tämä aiheuttanee ruoan tuhlausta ja tarpeetonta biojätteen kertymistä. Opiskelijoiden idean mukaan asiakkaalle annettaisiin alennusta jälkiruoasta, jos hän valitsee pienempikokoisen pääruoan. Näin asiakas jaksaa tilata jälkiruoan eikä ruokaa kulu hukkaan.

8. Aamiaisella tehtiin myös havaintoja erityisesti ulkomaisen asiakkaan näkökulmasta. Tarjolla on useita erilaisia suomalaisen makuun sopivia leipiä kuten ruisleipää ja perunarieskaa, jotka eivät kuitenkaan maistamisen jälkeen sovi ulkomaalaisen makuun ja leipää tulee heitettyä pois. Opiskelijat suosittelivat, että esille laitettaisiin pieniä leipäpaloja maistiaiseksi ja oheen pieni kyltti maistiaispalojen tarkoituksen selvittämiseksi.
9. Kylpyhuoneissa voisi olla suihkulaitteet vettä säästävämpiä ja infokyltit suositelluksi suihkun kestoajaksi veden säästämiseksi. Tämä on erityisesti ulkomaisen asiakkaan silmissä huomion arvoista, sillä vesi on yhä arvokkaampaa kaikkialla maailmassa – ja sen arvo pitäisi myös huomata Suomessaakin entistä paremmin.
10. Hotellissa oleville näyttörüuduille voisi laittaa myös ympäristöinformaatiota. Esimerkiksi odotellessaan vuoroaan vastaanotossa voisi asiakkaan huomio kiinnittyä tällaiseen informaationkin.

Palautekeskustelussa hotellin henkilöstö otti ehdotukset ilolla vastaan. Ehdotukset olivat kaikki toteuttamiskelpoisia, ja joistakin suorastaan innostuttiin. Monet ovat toteutettavissa nopeasti. Lamppujen ja suihkulaitteiden vaihto jäävät seuraavan remontin asiaksi.

Voimme kutsua edellä mainittuja opiskelijoiden ideoita ekoinnovaatioiksi, jos ne toteutuvat käytännössä. Ideasta muodostuu innovaatio, kun se on otettu käyttöön ja sillä on saavutettu joko kustannussäästöjä tai tuloja. Ideat täyttävät nämä edellytykset, käytäntöön vieminen jää tilaajan päätettäväksi.

Loppusanat

Kun projektin toteutumista ja tuloksia verrataan alussa esitettyyn akateemiseen kirjallisuuteen, voidaan tehdä ainoastaan yleisluonteisia havaintoja, joskin nekin ovat varsin mielenkiintoisia. Tässä tapauksessa lienee selvää, että opiskelijoiden ideat johtavat taloudelliseen hyötyyn, lähinnä kustannussäästöinä, mutta niillä on myös positiivista vaikutusta maineen ja brändin kehittymiselle pitkällä tähtäimellä. Työ kestävän kehityksen eteen on nimenomaan pitkälle tulevaisuuteen pyrkivää. Mielenkiintoinen seikka liiketoiminnan näkökulmasta on, pitäisikö hotellin reagoida kestävän kehityksen edistämiseen proaktiivisesti vai vasta sitten, kun asiakkaat sitä vaativat? Ilmeisesti opiskelijoiden esiin nostamat asiat eivät olleet ennen aiheuttaneet huomioita ainakaan reklamaatioiksi asti, joten tässä mielessä projektin ajoitus oli hyvä.

Tämä pienprojekti oli opiskelijaprojekti parhaimmillaan. Opiskelijoille projekti oli motivoiva ja he huomasivat, että pystyvät tuottamaan lisä-arvoa osaamisellaan yritykselle. Tilaaajayritys sai yhdessä paketissa kansainvälistä osaamista, kestävä kehityksen edistämiseen valmiista ideoita, jotka pystyy helposti ja edullisesti viemään käytäntöön. Näyttää siltä, että Living Lab ja kestävä kehitys saadaan helposti lyömään yhtä kättä ruohonjuuritason projektitoiminnassa. Nähdäksemme tilaaajayritys on kuitenkin huomannut kestävä kehityksen etenemisen myös asiakkaiden valinnoissa ja lähti mielellään projektiin mukaan sekä otti mielellään ja positiivisesti vastaan kehittämisideat. Viestinnän opiskelijat ja tilaaajayritys näkivät samasta näkövinkkelistä: tulee panostaa lyhyeen ja selkeään asiasisältöiseen informaatiotyyppiseen viestintään eikä viherpesukampanjoihin.

Projektin mahdollistivat opiskelijat. Erityiskiitos kuuluu myös Anna Ollankedolle ja Anna-Maija Torniaiselle liiketalouden laitokselle.

Lähteet

Benoit-Moreau & Parguel (2011). Building brand equity with environmental communication: an empirical investigation in France. *EuroMed Journal of Business*, Vol. 6 No. 1, 2011, pp. 100-116. Emerald Group Publishing Limited.

Bohdanowicz, P. (2006). "Environmental Awareness and Initiatives in the Swedish and Polish Hotel Industries—Survey Results" *Hospitality Management*, Vol. 25 (2006), pp. 662–682.

Chong & Verma (2013). Hotel Sustainability: Financial Analysis Shines a Cautious Green Light. Cornell Hospitality Report, Vol. 13, No. 10 (October 2013), Cornell University.

Daun & Klinger (2006). Delivering the message: How premium hotel brands struggle to communicate their value proposition. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 18 No. 3, 2006, pp. 246-252. Emerald Group Publishing Limited.

Davis, A. (2012). Greenhouse Growth. *American School & University*. October 2012.

Font, X., Tapper, R., Schwartz, K. and Kornilaki, M. (2008), "Sustainable supply chain management in tourism", *Business Strategy and the Environment*, Vol. 17 No. 4, May, pp. 260-71,

Haanaes, K., Balagopal B., Arthur, D., Kong, M.T., Velken, I., Kruschwitz, N. and Hopkins, M..S. (2011). First Look: The Second Annual Sustainability and Innovation Survey. *MIT Sloan Management Review*, Vol. 52, No. 2, (Winter 2011), pp.77–83.

Makower, J. & Pike, C (2009). *Strategies for the Green Economy: Opportunities and Challenges in the New World of Business*. Columbus, the USA. McGraw-Hill.

Nykänen, V. (2012). Vastuullisuuden ilmeneminen suomalaisten matkailualueiden viestinnässä. Matkailun koulutusohjelma. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Robinot & Gianneloni (2010). Do hotels' "green" attributes contribute to customer satisfaction? *Journal of Services Marketing* 24/2 (2010), pp. 157–169. Emerald Group Publishing Limited.

Saarnilehto, M. (toim.). (2011). *Ekoinnovaatiot ja ympäristöpolitiikka*. Raportti ympäristöinno-vaatiopaneelin toiminnan tuloksista ja suositukset jatkotoimenpiteiksi. Ympäristöministeriön raportteja 14/2011. Ympäristöministeriö. Helsinki, 2011.

Salo, K., Söderqvist, M. & Toikko, T. 2006. Ammattikorkeakoulun T&K ja projekti-toiminta –liiketoiminnallisia intressejä? Ammattikorkeakoulututkimuksen verkkoleh-ti, *Keveer*, 3. <http://www.uasjournal.fi/index.php/kever/article/viewArticle/1068/902>. Viitattu 26.1.2014

Salo, K. et al. (2008). *Living Lab oppimisympäristönä ja pedagogiikkana*. Ammat-tikorkeakoulun verkkojulkaisu *Osaaja.net* 2/2008. <http://www.uasjournal.fi/index.php/osaaja/rt/printerFriendly/132/232>. Viitattu 26.1.2014.

Kokemuksia Living Lab -tyyppisestä opetuksesta

Sami Heikkinen

Tässä artikkelissa käsitellään vuoden 2013 aikana toteutettujen käyttäjä-lähtöisiin menetelmiin perustuvien opintojaksojen toteutuksista saatuja kokemuksia. Tarkastelun kohteena on kaksi opintojaksoa, joissa kirjoittaja on toiminut opettajana. Kevätlukukauden 2013 aikana Mikkelin ammattikorkeakoulussa toteutettiin Käyttäjälähtöinen innovaatioprosessi -opintojakso. Opintojaksolla kokeiltiin toimintatapoja, joita on tarkoitus hyödyntää myöhemmin innovaatio- ja yrittäjyysopintojen opintokokonaisuuksissa laajemmin. Opetus toteutettiin monialaisesti, kehittämisen kohteena oli yritykseltä tullut toimeksianto ja opetus toteutettiin pariopettajuutena. Opintojakson opettajina toimivat Sami Heikkinen ja Reijo Honkonen. Opintojakson teorettinen tausta rakentui käyttäjälähtöisten menetelmien hyödyntämiseen osana innovaatioihin tähtäävää prosessia.

Ideasta innovaatioksi oli opintojakoista toinen. Tämä opintojakso järjestettiin elokuussa 2013 yhden viikon aikana. Toimintamallina oli 24H Challenge. Tämä opintojakso toteutettiin kansainvälisenä toteutuksena, jossa osallistujia oli Suomen lisäksi Tanskasta ja Venäjältä. Opintojakson opettajina toimivat niin ikään Sami Heikkinen ja Reijo Honkonen. Opetuksen tukena oli tanskalaisesta yhteistyöoppilaitoksesta Flemming Bech Thøisen. Tanskalaiset ovat soveltaneet toimintamallia jo aiemmin, joten tällä tavoin saatiin mukaan mentorointikokemusta aiemmin koetelluista toteutuksista.

Käyttäjälähtöisyys

Living Lab tarkoittaa käyttäjälähtöistä tutkimus-, kehitys ja innovaatiotoimintaa. Tyyppillistä sille on tuotteiden tai palveluiden käyttäjien ja asiantuntijoiden yhteistyönä tosielämän ympäristöissä toteuttama toiminta. (Heikkinen & Österberg 2012, 9.) Tämän toiminnan tarkoituksena on kehittää toimintaa siten, että lopputulokset ovat lisäarvoa tuottavia sekä loppukäyttäjien että palveluita tuottavien organisaatioiden näkökulmasta. Käsitteenä Living Lab on tullut käyttöön 1990-luvulla Massachusetts Institute of Technologyn lanseeraamana (emt 2012, 9). Alun perin käsitteellä viitattiin arkkitehtuurisessa suunnittelussa käytettyyn toimintamalliin (emt 2012, 9), mutta myöhemmin

sen piiriin on laskettu kuuluvaksi kaikki toiminta, jossa käyttäjät osallistetaan osaksi suunnitteluprosessia (emt 2012, 10). Suomessa määrätietoisien hyödyntämisen katsotaan alkaneen osana kansallista innovaatiostrategiaa. Tämän strategian toimeenpanevana viranomaisena toimii työ- ja elinkeinoministeriö. Kansallisessa innovaatiostrategiassa (2008) käyttäjälähtöinen toiminta nimitetään keskeiseksi tekijäksi yritysten kilpailukyvyn kannalta. Teknologinen ylivertaisuus ei ole riittävä tae kilpailussa menestymiseksi, vaan sen rinnalla edellytetään syvällistä ymmärrystä käyttäjien tarpeista.

Käyttäjälähtöinen toiminta etenee iteratiivisena prosessina neljässä vaiheessa (Benyon ym. 2005 & Tuulaniemi 2011):

1. Tarpeiden tunnistaminen
2. Vaihtoehtojen ratkaisumallien kehittäminen
3. Prototyypin testaaminen
4. Arviointi.

Ensimmäisessä vaiheessa tunnistetaan käyttäjien ja toimeksiantajan tarpeet kehittämiskohteen osalta. Tässä vaiheessa on oleellista pystyä rajaamaan kokonaisuus siten, että toiminta kohdistuu resurssien mukaan kehitettävissä olevaan kokonaisuuteen. Samalla täytyy kuitenkin mahdollistaa myös se, ettei rajaamisella määritellä liian tiukasti vaihtoehtojen ratkaisumallien mahdollisia lopputuloksia. Toisessa vaiheessa annettujen lähtötietojen ja käyttäjiltä kerättyjen tietojen perusteella luodaan erilaisia vaihtoehtoja alkuperäisen ongelman ratkaisemiseksi. Vaihe voidaan jakaa edelleen kahteen alaosiin, joista ensimmäinen keskittyy konseptuaaliseen suunnitteluun ja jälkimmäiseen fyysiseen suunnitteluun. Toisessa vaiheessa luotujen ratkaisumallien pohjalta luodaan kolmannessa vaiheessa prototyyppejä erilaisista ratkaisuvaihtoehdoista. Näiden prototyyppien avulla käyttäjät pääsevät kokeilemaan uutta tuotetta tai palvelua käytännössä. Näin käyttäjillä on hyvä mahdollisuus antaa palautetta käytettävyydestä. Neljännessä ja viimeisessä vaiheessa arvioidaan ratkaisuvaihtoehtojen toteutettavuutta taloudellisesta ja toiminnallisesta näkökulmasta. Tämän tiedon perusteella tehdään päätös mahdollisesta tuotantokäytön aloittamisesta.

Prosessin toteuttamiseksi kerättävä käyttäjätieto on kerättävä perinteisiä markkinatutkimuksia ja asiakaspalautteita syvällisemmällä menetelmällä (Hyysalo 2006). Käyttäjätiedon tasoja on kuvattu taulukossa 1.

Tässä taulukossa ensimmäisessä sarakkeessa on esitetty käyttäjätiedon eri tasot. Kutakin tasoa vastaavat tietyt menetelmät, joiden avulla kyseisen tason tietoa on luontevinta kerätä. Kunkin tason soveltuvan menetelmän avulla saadaan selville tietoa, jonka luonnetta kuvataan taulukon kolmannessa sarakkeessa. Jos siten halutaan saada selville tietoa siitä, kuinka käyttäjät käyttävät

TAULUKKO I. Käyttäjälähtöisen tiedonkeruun menetelmät (Sleeswijk ym. 2005)

Mitä käyttäjät...	Metodit	Saavutettava käyttäjä-tieto
Sanovat		
Ajattelevat	Kyselyt	
Haastattelut	Täsmällinen tieto	
Tekevät		
Käyttävät	Havainnointi	Havaittava tieto
Tietävät		
Tuntevat		
Unelmoivat	Luovat ja toiminnalliset menetelmät	Hiljainen, tiedostamaton ja piilevä tieto

tiettyä tuotetta, on tarkoituksen mukaista kerätä tuo tieto havainnoinnin menetelmin. Näin tiedon keruu tuottaa tietoa, joka on havainnoitavissa aistinvaraisesti.

Innovaatio

Innovaatioiden kehittäminen voi tapahtua neljällä eri tavalla. Benner ja Tushman kuvaavat tätä kehittämistä uusien innovaatioiden kahden ulottuvuuden mallin avulla. Nämä ulottuvuudet ovat uuden innovaation suhde olemassa olevaan teknologiaan sekä sen suhde olemassa olevaan markkinasegmenttiin (Benner & Tushman 2003, 242). Teknologisen ulottuvuuden ääripäässä ovat inkrementaalinen innovaatio, joka tuottaa olemassa olevaan ratkaisuun jonkin parannuksen. Toisessa ääripäässä on rakenteellinen innovaatio, joka edellyttää teknologiselta toteutukselta monesti organisaation nykyisen osaamispotentiaalin ylittämistä. Asiakassuhteen innovaatioissa ulottuvuuden ääriarvoja edustavat nykyiselle asiakaskunnalle tarjotut tuoteuudistukset ja uusia asiakassegmenttejä tavoittelevat tuotelanseeraukset. (Emt., 243.) Inkrementaalista teknologista innovaatiota edustavat esimerkiksi tietokoneiden kehitys, jossa uusia tuotteita pyritään myymään parantuneiden teknisten ominaisuuksien avulla. Rakenteellista innovaatiota puolestaan voisi edustaa Applen iPadin ensimmäinen versio, joka loi uuden markkinatilan tuotteelle, jota kuluttajat eivät tienneet aiemmin edes tarvitsevansa. Tietokoneiden markkinoita edelleen tarkasteltaessa kannettavat tietokoneet voivat puolestaan edustaa nykyisille asiakkaille kohdennettuja tuoteuutuuksia, mikäli lähtökohdaksi otetaan jo aiemminkin tietokoneita hyödyntäneet käyttäjät esimerkiksi toimistotyössä. Sama tuote voi edustaa myös uuden asiakassegmentin valloittamista, mikäli asiaa tarkastellaan esimerkiksi opiskelijoiden näkökulmasta. Samoihin tekniisiin ratkaisuihin perustuva tuote voi olla tässä segmentissä tarkasteltuna uuden käyttötarkoituksen löytänyt innovaatio.

Uusiin innovaatioihin liittyviä lainalaisuuksia tarkasteltuaan Benner ja Tushman esittävät artikkelinsa johtopäätöksenä, että prosessien kehittämiseen turvaava organisaatio on toimiva ratkaisu silloin, kun toimitaan jokseenkin stabiilissa ympäristössä. Kun taas ollaan tekemisissä ympäristön kanssa, joka edellyttää jatkuvaa valmiutta muutoksiin, voi prosessiorganisaation perusperiaatteiden noudattaminen johtaa innovaatioiden määrän laskuun. (Benner & Tushman 253, 2003.) Tilanteen edellyttämän ketteryyden vuoksi tämä on erittäin haitallinen asetelma.

Tällaiseen ketterään organisoitumiseen voidaan päästä käsiksi adhokratian avulla. Adhokratia on horisontaalisesti hyvin erikoistunut, mutta vertikaalisesti matala organisaatio. Epämuodollinen toimintakulttuuri mahdollistaa joustavan nopean reagoinnin toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin. (Robbins 1990, 298–304.) Adhokratialle tyypillistä on eri alojen asiantuntijoiden kokoontuminen saman aiheen ympärille muodostuvan ongelman ratkaisemiseen. Adhokratia on tyypillistä nykyaikaisissa projektiorganisaatioissa. Dynaaminen toimintamalli mahdollistaa monipuolisen osallistumisen projektiryhmän eri jäsenille heidän omilla vahvuusalueillaan. Keskeisenä haasteena on projektissa saavutettavan tiedon heikko siirtyminen organisaation eksplisiitiseksi tiedoksi (Nonaka & Takeuchi 1995, 161–162). Tämän haasteen voittamiseksi innovaatiotoiminnan aikana syntyvät tuotokset on dokumentoitava tarkasti syntyneiden tulosten hyödyntämisen maksimoimiseksi varmistamiseksi.

Opintojaksojen toteutus

Tässä osuudessa esitellään opintojaksojen toteutuksiin liittyvät yksityiskohdat. Näin esiin nousevat opintojaksojen toteutusten yhteneväiset ja eriävät käytännöt.

Käyttäjälähtöinen innovaatioprosessi

Käyttäjälähtöinen innovaatioprosessi -opintojakson toteutus käynnistyi maaliskuussa 2013 pienryhmätoteutuksena. Ryhmän opiskelijat edustivat liiketalouden, informaatioteknologian, kulttuurituotannon sekä kansalaistoiminnan- ja nuorisotyön koulutusohjelmia. Informaatioteknologian opiskelijoita opintojaksolla oli neljä. Muista koulutusohjelmista oli kustakin yksi opiskelija. Pienestä osallistujamäärästä huolimatta edustettuna oli siten varsin kattavasti ammattikorkeakoulun eri koulutusohjelmia. Opiskelijat olivat opinnoissaan eri vaiheissa. Osalla opiskelijoista oli meneillään viimeinen lukukausi, kun taas osa opiskelijoista oli ensimmäisen vuoden opiskelijoita.

Opintojakson toimeksiantajaksi valittiin mikkililäinen majoitusalan yritys. Toimeksiantajalta saatu toimeksianto yrityksen markkinoinnin kehittämistä ja yrityksen asiakkaille tarjottavan ohjelmatarjonnan monipuolistamisesta tarjosi opiskelijoille hyvin vapaat kädet pohtia erilaisia toteutusvaihtoehtoja.

Opintojakson ideoita kehitettiin siten aluksi koko ryhmän kesken, minkä jälkeen opiskelijat jatkoivat työskentelyä pienemmissä ryhmissä itsenäisesti. Itsenäisen työskentelyn lomaan oli järjestetty ohjaustilaisuuksia, joissa ideoiden valmistumista oli mahdollista esitellä. Valmiit innovaatiot esiteltiin toimeksiantajalle toukokuussa.

Ideasta innovaatioksi

Ideasta innovaatioksi -opintojakso toteutettiin vuorokauden mittaisena intensiiviopetuksena elokuussa 2013. Opiskelijat olivat mukana opintojakson suorittamisessa yhtäjaksoisesti 24 tunnin ajan. Opetus oli järjestetty toimeksiantajayrityksen tiloihin. Siten työskentely aiheen parissa saattoi alkaa heti, kun toimeksianto oli saatu. Opiskelijoiden tehtävänä oli pohtia uusia liiketoimintamahdollisuuksia, joilla hoivapalveluihin keskittynyt yritys saattaisi laajentaa toimintaansa.

Opintojakson opiskelijat olivat Suomesta, Tanskasta ja Venäjältä. Venäläisiä opiskelijoita oli kymmenen, tanskalaisia viisi ja suomalaisia opiskelijoita kaksi. Opiskelijat edustivat liiketalouden ja metsätalouden koulutusohjelmia. Näistä opiskelijoista muodostettiin monikansalliset tiimit, joiden tehtävänä oli tarttua toimeksiantoon. Ensimmäisenä tiimit tutustuivat keskenään ja aloittivat toimeksiantoon liittyvän ideoinnin. Kun ideoita oli syntynyt riittävästi, keskittyivät tiimit seuraavaksi valitsemaan syntyneistä ideoista potentiaalisimman, joka otettiin seuraavaksi tarkempaan tarkasteluun. Työskentelyn aikana opiskelijat kehittivät valitsemiaan ideoita ennalta määriteltyjen näkökulmien pohjalta. Idean ympärille tuli rakentaa kokonaisuus, jossa keskityttiin kohteena olevan liiketoimintamallin kuvaamiseen, kilpailutekijöiden määrittämiseen sekä ansaintalogiikan, tarvittavan osaamisen ja rahoituksen kartoittamiseen. Tämän kokonaisuuden opiskelijat laativat sekä kirjalliseksi raportiksi että suulliseksi toimeksiantajalle esitellyksi presentaatioksi.

Kokemukset

Seuraavassa esitellään opintojaksojen toteutukseen liittyviä kokemuksia. Kokemukset on eroteltu opintojaksokohtaisesti

Käyttäjälähtöinen innovaatioprosessi

Opintojakson toteutus piti sisällään monia onnistumisen elementtejä. Opiskelijat ja toimeksiantajat ottivat uuden toimintamallin mukaisen toiminnan vastaan pääsääntöisesti positiivisesti. Syntyneiden innovaatioiden esittelyn yhteydessä toimeksiantaja totesi uusien mallien päätyvän myös toteuttamiseen. Siten syntyneet tuotokset tarjosivat toimeksiantajalle uusia mahdollisuuksia toimintansa edelleen kehittämiseksi.

Opintojaksolle osallistuneilta opiskelijoilta kerättiin opintojakson päättymisen jälkeen opintojaksopalaute, jossa heitä pyydettiin tuomaan esiin näkemyksiään opintojakson toimivuudesta opiskelijan näkökulmasta. Tässä yhteydessä nousi esiin monia kehittämiskohteita, joista osa oli havaittu jo prosessin eri vaiheissa. Opiskelijat toivoivat opintojakson toteutukselta enemmän moniammatillista yhteistyötä, väljempää aikataulua sekä lisää yhteistyöpalavereja. Nämä asiat kytkeytyvät tiiviisti toisiinsa. Moniammatillisuus ei toteutunut opintojaksolla parhaalla mahdollisella tavalla, koska opiskelijaryhmä oli pieni. Vastaisuudessa onkin tärkeä varmistaa riittävä opiskelijamäärä tämän osaluheen mahdollistamiseksi.

Osallistuneiden opiskelijoiden painottuminen voimakkaasti tietyn koulutusohjelman opiskelijoihin aiheutti myös oman esteensä moniammatillisuuden toteuttamiselle. Opintojakson aikataulutuksen osalta jouduttiin vielä opintojakson toteutuksen yhteydessä tekemään muutoksia alkuperäiseen aikatauluun. Monista eri koulutusohjelmista tulevat opiskelijat edellyttivät monien eri aikataulujen yhteen sovittamista. Aikataulut olisi tärkeä pystyä varmistamaan jo hyvissä ajoin etukäteen vastaavien ongelmien välttämiseksi. Yhteistyöpalaverien määrä oli varsin pieni aikataullisista syistä johtuen. Erittäin tärkeää olisi myös hyödyntää toimeksiantajaa ja käyttäjiä prosessin aikana. Näin yhteistyön mahdollisuudet lisääntyisivät entisestään.

Näiden kokemusten pohjalta on esitetty (Heikkinen 2013) opintojakson aikataulutukseen liittyviä kehitysehdotuksia. Riittävän prosessointiajan turvaamiseksi opintojakso olisi syytä toteuttaa yhden jakson sijaan lukukauden mittaisena. Näin syntyneiden ajatusten työstämiseen jäisi enemmän aikaa ja käyttäjälähtöisen prosessin osalta päästäisiin myös kolmanteen ja neljänteen vaiheeseen asti.

Ideasta innovaatioon

Paasonen ja Torniainen (2013) ovat opinnäytetyössään selvittäneet innovaatioleirin toteuttamiseen liittyviä näkökulmia. Heidän toteuttamansa kyselyn tulosten mukaan leirille osallistuneet opiskelijat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä leirin kokonaisuuteen. Monikulttuurisessa työskentelyssä haasteeksi nousi kielitaidon riittävyys. Osa opiskelijoista ei ollut kykenevä toimimaan englannin kielellä. Tästä aiheutui oma ongelmansa ryhmätyöskentelylle. Toinen merkittävä kehittämiskohde liittyy opiskelijoiden informointiin ennen leirin alkua. Etenkin venäläiset opiskelijat odottivat tarkempaa ohjeistusta, jonka varassa toimia. Kokonaisuudessaan tähän liittyvä toimeksianto oli laadittu siten, että se tarjosi väljyydessään laajat kehittämismahdollisuudet. Verrattain lyhyessä ajassa ei kuitenkaan pysty käymään kattavasti läpi kovin monia eri vaihtoehtoja, minkä vuoksi tarkempi rajaaminen voisi olla tarpeen.

Toimeksiantoon liittyvien näkemysten mukaan huomio kannattaa kiinnittää erityisesti kohteena olevaan haasteeseen – ei niinkään toimeksiantajayrityksen toimintaan. Opintojakson osalta havaittiin jopa, että tarkat yksityiskohdat rajoittivat innovointia.

Toimenpidesuosituks

Kaksi toisistaan hyvinkin poikkeavaa opintojaksototeutusta tarjosi myös samankaltaisia kehittämisenäkemyksiä. Innovaatio-opetuksen edelleen kehittämiseksi nämä yhtenevät näkemykset on syytä ottaa huomioon seuraavien toimenpiteiden avulla.

Täsmällisemmät toimeksiannot

Vaikka väljät toimeksiannot tarjoavat opiskelijoille hyvin vapaat kädet suunnitella mahdollisia uusia innovaatioita, voi liian vapaa toimintakenttä olla myös toimintaa jarruttava tekijä. Liian suuren vapauden edessä opiskelijat eivät välttämättä pysty priorisoimaan tunnistamiaan kehittämiskohteita, vaan eri vaihtoehtojen välillä tehtävä valinta voi saada kehittämisprosessin pysähtymään paikoilleen. Tämän välttämiseksi toimeksiantoja on tarpeen rajata tarkemmin ja määriteltävä yksi selkeä kehittämisen kohde, johon opiskelijaryhmien on kiinnitettävä huomionsa. Näin fokus pysyy paremmin kohteena olevassa toiminnassa. Tällä tavoin voidaan myös päästä tilanteeseen, jossa opiskelijoille on mahdollista jakaa tietoa tehtävästä etukäteen. Samalla voidaan varmistaa, että toimeksiantoihin saadaan sellaiset opiskelijat, joilla on toimeksiannoissa vaadittavat osaamisalueet.

Opiskelijoiden taustan ja toimeksiannon kohtaaminen

Opintojaksolle ilmoittautuneiden opiskelijoiden taustat olivat selvillä verrattain myöhään molemmissa opintojaksoissa. Tästä syystä opintojakson aihe ei välttämättä soveltunut parhaalla mahdollisella tavalla kaikkien opiskelijoiden omaan osaamiseen. Tämän ongelman ratkaisemiseksi tulisi opintojaksolle osallistuvien opiskelijoiden taustat olla paremmin tiedossa jo etukäteen. Opiskelijat voisivat suorittaa yhteisen teoriakokonaisuuden opintojakson aihepiirin mukaisesti. Tämän jälkeen opiskelijat siirtyisivät varsinaisten toimeksiantojen pariin. Näin voitaisiin varmistaa, että opiskelijat osaavat toimia osana projektia.

Tällä tavoin voitaisiin varmistua siitä, että kokonaisuuteen osallistuvilla opiskelijoilla on riittävät taustatiedot käsiteltävänä olevasta aihepiiristä. Samalla tarjotaan myös mahdollisuus hyödyntää opiskelijan omaa osaamista mahdollisimman monipuolisesti haastavan tehtävän parissa.

Lähteet

Benner, Mary J., & Tushman, Michael L. 2003. Exploitation, exploration and process management: the productivity dilemma revisited. *Academy of Management Review* 28, nro 2: 238–256.

Benyon, David; Turner, Phil & Turner, Susan 2005. *Designing Interactive Systems*. Edinburgh: Pearson Education Limited.

Heikkanen, Katariina & Österberg, Mari 2012. Living lab ammattikorkeakoulussa. Vantaa: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.

Heikkinen, Sami 2013. Käyttäjälähtöinen innovaatioprosessi –opintojakson pilotointi pariopettajuutena. Teoksessa Liiketalouden laitoksen hyvät käytänteet opetuksessa ja tutkimuksessa. toim. Marja-Liisa Kakkonen. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Hyysalo, Sampsa 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita Publishing.

Kansallinen innovaatiostrategia 2008. Työ- ja elinkeinoministeriö. http://www.tem.fi/files/19704/Kansallinen_innovaatiostrategia_12062008.pdf. Luettu 24.1.2014.

Nonaka, Ikujiro & Takeuchi, Hirotaka. 1995. *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. New York: Oxford University Press.

Paasonen, Petra & Torniainen Anna-Maija 2013. Organizing an international event “Bridging entrepreneurship education between Russia and Nordic countries”. *Opinäytetyö*. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Robbins, Stephen P. 1990. *Organization Theory. Structure, Design and Applications*. 3. painos. Lontoo: Prentice Hall.

Sleeswijk, Visser F, Stappers, P.J., Lugt, R. Van der & Sanders, E.B.-N. 2005. *Contextmapping: experiences from practice*. CoDesign

Tuulaniemi, Juha 2011. *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.

Living Lab -projektin toteuttaminen kansainvälisen opiskelijaryhmän avulla

Markku Järvinen

Ammattikorkeakouluopetuksen yksi keskeinen tavoite on liittää teoriaa käytäntöön. Mikkelin ammattikorkeakoulun (Mamk) liiketalouden laitos on pyrkinyt tähän työharjoittelujaksojen lisäksi mm. yritys yhteistyötä tehostamalla. Toiminnallisia kumppanuuksia on luotu Etelä-Savon alueen yritysten kanssa. Näissä liiketalouden laitos saa muun muassa käytännönläheisiä esimerkkejä yrityksistä luennoilla, ja yritys voi hyödyntää opiskelijoiden työpästä, useimmiten korvauksetta, erilaina yrityksen tarvitsemina työsuorituksina. Syksystä 2013 lähtien on liiketalouden laitoksella toteutettu tällaista yhteistyötä mikkeliiläisen hotellin kanssa. Projektin päätavoitteena on hankkia ko. hotellille tietoja siitä, miten he voisivat saada lisää venäläisiä matkailijoita hotelliin. Toinen tavoite on selvittää, miten hotellin yökerho voisi tehostaa toimintaansa paremmin kansainvälisiä asiakkaita palvelevaksi. Projekti toteutetaan Living Lab -menetelmää soveltaen. Projekti päättyy maaliskuussa 2014. Sen vaiheita toteutetaan kolmen peräkkäisen opintojakson sisällä.

Living Lab -toiminnan pääpiirteet

Living Labilla tarkoitetaan sellaista kehittämistoiminnan kokonaisuutta, johon kuuluvat hyödyntäjien (yritykset) lisäksi kehittäjät (opiskelijat, Mamk), käyttäjät (matkailijat) ja mahdollistajat (esim. Mikkelin kaupunki). Erona totuttuun tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen Living Lab -toimintamallissa käyttäjien (asiakkaat, kuluttajat) rooli, huomiointi ja vaikutusmahdollisuudet ovat erityisen suuret. Kehittäminen toteutetaan monialaisesti, käyttäjien tilanteen ja tarpeiden mukaan, jolloin tarvittaviin toimenpiteisiin voi kuulua eri osaamisalueisiin liittyviä toimintoja. (Heikkanen & Österberg 2012, 10.)

Käyttäjälähtöisen kehittämisen ydinelementit ovat *käyttäjälähtöisyys*, *avoin innovaatio*, *ekosysteemi* ja *tosielämän ympäristö*. Käyttäjälähtöisyys tarkoittaa kokonaisvaltaista käyttäjän huomioimista ja käyttäjäryhmästä inspiroitumista. Käyttäjistä tulee objektien sijasta subjekteja. Käyttäjien osaamista ja tietoa hyödynnetään ottamalla käyttäjä aktiiviseksi toimijaksi tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen. (Heikkanen & Österberg 2012, 11.)

Avoimessa innovoinnissa useita eri asiantuntijoita ja käyttäjiä tuodaan yhteen. Ideat ja ratkaisut syntyvät yhteistyössä. Yhteistyö perustuu aina toimijoiden väliseen luottamukseen ja avoimuuteen. Tämä periaate mahdollistaa monitieteellisen ja monialaisen toiminnan. Osaamisen vaihto johtaa kilpailukykyisempiin tuotteisiin ja palveluihin, jotka taas tuottavat arvoa ja parempaa tyytyväisyyttä asiakkaalle. (Heikkanen & Österberg 2012, 13.)

Ekosysteemi Living Labissa on dynaaminen ja avoin. Ekosysteemin toimijoiksi luokitellaan käyttäjät, hyödyntäjät, kehittäjät mahdollistajat tai varsinaiset Living Labit, jotka yhdessä muodostavat koko Living Labin pysyvän toimijaverkoston. Kaikilla toimijoilla on oma roolinsa ja tehtävänsä toiminnassa. Toimijat voivat liittyä ja poistua vapaasti verkostosta, sääntöjen mukaan. Sama toimija voi toimia myös erilaisissa rooleissa. Suomessa ammattikorkeakoulut toimivat usein sekä kehittäjinä että operaattoreina. (Heikkanen & Österberg 2012, 14.)

Tosielämän ympäristö ei ole steriili laboratorioympäristö eikä testausta varten rakennettu tila tai ympäristö, vaan käyttäjä toimii normaalissa arkiympäristössään eläen omaa arkeaan, työskennellen, asuen ja leikkien (work, live and play). Living Lab -projektin toimijat ovat, kuten edellä todettiin, käyttäjät, kehittäjät, hyödyntäjät ja mahdollistajat. Käyttäjät ovat tässä hotelliprojektissa venäläisiä perheitä tai muita venäläisiä matkailijoita, joita venäläiset opiskelijat havainnoivat. Käyttäjät käyttävät testattavia tuotteita ja palveluja omassa arjessaan, normaalissa ympäristössä ja käyttötilanteessa. Heidän tulee olla avoimia ja valmiita antamaan rehellistä palautetta.

Kehittäjät, tässä tapauksessa kansainvälinen opiskelijaryhmä sekä heitä ohjaava opettaja ym. mahdolliset ohjaajat, tarjoavat Living Lab -projektin toteuttamiseen menetelmiään, työkalujaan ja resurssejaan. Käyttäjiltä he saavat palautetta, kommentteja, parannusehdotuksia ja muuta raakadataa. Hyödyntäjät, usein yritys tai joukko yrityksiä, haluavat kehittää omia tuotteitaan tai palvelujaan käyttäjälähtöisesti, mikä todennäköisesti parantaa näiden suosiota käyttäjien keskuudessa ja näin parantaa yritysten kilpailukykyä. Tästä tuotteiden tai palvelujen paranemisesta voi olla myös yleistä yhteiskunnallista hyötyä. Mahdollistajat luovat Living Lab -projektissa hyödynnettävän yleisen infrastruktuurin ja käytännöt. Mahdollistajia ovat kaupungit ja muut julkiset toimijat. Nämä eivät kuitenkaan usein osallistu aktiivisesti Living Lab -toimintaan.

Edellä mainittujen toimijoiden lisäksi Living Lab -projektiin kuuluu myös operaattoritimi. Tämä on monialainen tiimi, joka hallitsee koko ekosysteemiä. Operaattoritimi luo toiminnalle pelisäännöt, pitää yhteyksiä eri toimijoihin ja koordinoi Living Lab -caseja. Muun muassa tässä artikkelissa käsitelty Venäläisten turistien tavoittaminen -case on osa Mamkin hallinnoimaa Living Lab -projektiä, johon sisältyy yhdeksän eri projektiä ja niihin liittyviä

valmennuksia ja kartoituksia. Tämä on osa Manner-Suomen ESR-ohjelmaa, ja sitä rahoittavat Etelä-Savon ELY-keskus ja Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Venäläisten matkailijoiden tavoittaminen -projektin kuvaus

Mikkelissä sijaitseva hotelli kuuluu valtakunnalliseen hotelliketjuun. Mikkelin hotellilla suurin osa asiakkaista on suomalaisia, mutta ulkomaalaisista asiakkaista valtaosa on venäläisiä. Näiden määrää asiakaskunnassa on kuitenkin katsottu voitavan lisätä. Hotellin kanssa syyskuun 2013 alussa käydyissä keskusteluissa kävi ilmi, että yksi keskeinen kysymys hotellille on selvittää, millä sähköisellä medialla voidaan parhaiten tavoittaa venäläiset, etenkin Pietarin suurkaupungin alueen matkailijat ja saada heidät tulemaan mikkeliin. Toinen tavoite on saada ulkomaalaisten opiskelijoiden avulla selville, miten hotellin yökerho voisi paremmin palvella ulkomaalaisia asiakkaita.

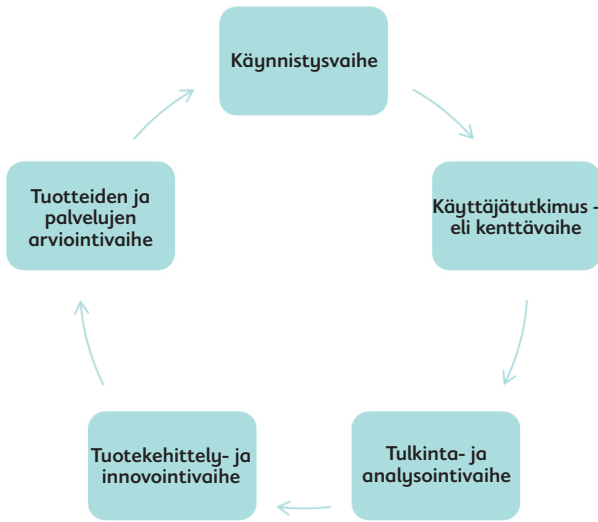
Mamkin liiketalouden laitoksella on toinen tradenomitutkintoon johtava koulutusohjelma nimeltään Degree Programme in Business Management (BM). Siinä annetaan opetusta englannin kielellä opintojaksoilla, joiden kokonaisrakenne vastaa pitkälti suomenkielisen opetuksen sisältöjä. Säännönmukainen valmistumisaika koulutusohjelmasta on 3,5 vuotta. Opintojaksoilla on tutkinto-opiskelijoiden lisäksi lyhyempikestoiseen opiskelijavaihtoon muista ulkomaisista korkeakouluista tulleita opiskelijoita. Tutkinto-opiskelijoista valtaosa on venäläisiä. Toiseksi eniten on suomalaisia, ja lisäksi joitakin vietnamilaisia ja kiinalaisia. Vaihto-opiskelijat ovat useimmiten Keski-Euroopasta: Saksasta, Ranskasta, Hollannista ja Espanjasta.

Projektin toteutus ja vaiheet

Käyttäjälähtöisessä Living Lab -prosessissa voidaan erottaa viisi vaihetta. Käynnistysvaiheessa erityisesti projektin kehittäjät hankkivat ennakkotietoa käyttäjistä ja käyttöympäristöstä ja mahdollisuuksien mukaan hyödynnetään aiempien Living Labien kokemuksia (kuva 1). Käyttäjätutkimusvaiheessa havainnoidaan käyttäjiä ja päästään heidän maailmaansa aidoissa arkipäivän tilanteissa. Seuraavassa analysointivaiheessa käyttäjätietoa käsitellään yhteistoiminnallisesti työpajoissa. Tässä menetelmät edistävät yhteisen käsityksen luomista sekä käyttäjän toiminnan ja tarpeiden ymmärtämistä. Tätä seuraa tuotekehittelyvaihe, jossa innovoidaan, havainnollistetaan ja mallinnetaan suunnitteluratkaisuja. Viimeisenä on arviointivaihe, jossa testataan prosessissa aikaansaadun palvelun tai tuotteen toimivuutta.

Seuraavassa kuvataan, miten projekti toteutettiin ja minkälaisia vaiheita toteutukseen sisältyi. Tämä esitys koskee syksyä 2013. Projektin loppuosan toteutus tapahtuu kevään 2014 kuluessa.

Syksyllä 2013 toteutettiin BM-koulutusohjelmassa kaksi peräkkäistä opinto-



KUVA 1. Käyttäjälähtöinen kehittämisprosessi vaiheittain (Heikkanen & Österberg 2012, 48)

jaksoa, joista ensimmäinen oli aiheeltaan Customer intelligence and customer relationships. Seuraavan opintojakson aiheena oli Innovation competences, molemmat viiden opintopisteen laajuisia. Näiden opintojaksojen vastuunopettajana toimi artikkelin kirjoittaja, lehtori Markku Järvinen. Edellä kuvatun projektin tavoitteiden katsottiin sopivan parhaiten näiden opintojaksojen yhteydessä toteutettaviksi. Projektissa saatujen tulosten analysointia ja raportointia toimeksiantajalle toteutetaan kolmannella opintojaksolla, nimeltään Reserch methods. Tämä tapahtuu vuoden 2014 ensimmäisellä jaksolla, joka kestää kahdeksan viikkoa, tammikuusta maaliskuuhun.

Kyseisessä 2. opintovuoden ryhmässä oli 48 opiskelijaa syksyllä 2013. Näiden kansallisuusjakauma vastasi edellä kuvattua. Koska opiskelijamäärä oli poikkeuksellisen suuri, asetti tämä haasteita projektin toteuttamiselle. Kaikki opiskelijat piti työllistää ja osallistuttaa projektiin. Edellä mainitun opintojakson Customer intelligence and customer relationships alussa opiskelijat jaettiin yhteensä kahdeksaan ryhmään. Näistä yksi oli yökerhon tutkimiseen ja kehittämiseen keskittyvä ja muut venäläisiin turisteihin keskittyviä. Kaikkiin ryhmiin päätettiin sisällyttää yksi suomalainen opiskelija, jotta ryhmien toiminnassaan tarvitsema suomen kielen taito toteutuisi. Yökerhoryhmän muut jäsenet olivat vaihto-opiskelijoita Saksasta, Hollannista, Ranskasta ja Unkarista. Lisäksi ryhmän vietnamilainen opiskelija liittyi tähän ryhmään, koska hänellä ei ollut venäjän kielen tai suomen kielen taitoa. Muut ryhmät koostuivat venäläisistä opiskelijoista, täydennettynä yhdellä tai kahdella suomalaisella.

Living Labin menetelmät voidaan jakaa kahteen pääryhmään: osallistuvat ja kehittäjän asiantuntemukseen perustuvat. Osallistuvia menetelmiä on runsaasti: eläytyminen draaman avulla, etnografinen tutkimus, itsedokumentointi, ideariihi, kyselytutkimus, videointi, käyttäjähavainnointi, käyttäjäpäiväkirja sekä yksilö-fokushaastattelut. Kehittäjän asiantuntemukseen perustuvia menetelmiä ovat case-tutkimus eli yksittäisen tapahtuman systemaattinen tarkastelu ja tilastollinen analyysi. (Heikkanen & Österberg 2012, 49 – 53.) Näitä viimeksi mainittuja ei tässä tutkimuksessa sovellettu erityisemmin, paitsi tilastotietoja venäläisten matkailijoiden käyttäytymisestä, pohjatiedoksi jatkotyöstämiseksi. Osallistuvia menetelmiä käytettiin useita: kyselytutkimus, käyttäjähavainnointi ja käyttäjäpäiväkirja sekä yksilöhaastattelu. Myös ideariihityypistä toimintaa käytettiin ryhmien sisäisessä suunnittelutyössä.

Ryhmille annettiin erilaiset toimeksiannot. Nämä liittyivät seuraaviin projektin osa-alueisiin: 1. tilastotieto venäläisistä matkailijoista, 2. kulttuuri- ja vapaa-ajan ohjelmatarjonta Mikkelissä ja lähialueella, 3. venäläisiin matkailijoihin kohdistetut markkinointikanavat Suomessa ja Venäjällä (sähköiset ja perinteiset painetut julkaisut), 4. ostospalvelut Mikkelissä ja lähialueella sekä 5. yökerhon palvelujen koettujen puutteiden kartoittaminen. Lisäksi yhden ryhmän tehtävänä oli laatia tutkimussuunnitelma projektille, miten tietoa tulisi kerätä venäläisiltä matkailijoilta, Living Labin käyttäjälähtöisyyden ja näiden osallistuttamisen periaatteet huomioon ottaen. Koska ryhmiä oli enemmän kuin aiheita, annettiin kahdelle ryhmälle sama aihe, jotka olivat kulttuuri- ja vapaa-ajan ohjelmatarjonta sekä markkinointikanavat. Markkinointikanavien etsiminen oli tullut selkeästi esille jo hotellin edustajien kanssa käydyssä neuvottelussa.

Vaikka kaikki toimeksiannot eivät liittyneet puhtaasti hotelliin ja sen määrittelemään ongelmaan, katsottiin ne tarpeellisiksi käsitellä, koska ne liittyivät venäläisten matkailijoiden varsinaisiin motiiveihin tulla Mikkelin alueelle, ja lisäksi oli tarve työllistää koko laaja opiskelijaryhmä. Koska Mikkelin kulttuuri- ja vapaa-ajantarjontaa sekä kaupallisia palveluja selvittäneet olivat myös venäläisiä, oli heillä oma näkökulmansa tähän tarjontaan ja joitakin siihen liittyviä kehitysehdotuksia. Hehän ovat tavallaan samaa kohderyhmä, ja monilla heistä on heidän omien vanhempiansa näkemykset tiedossa Mikkelin tarjonnasta. Monet vanhemmat ovat käyneet tutustumassa lastensa tulevaan opiskelukaupunkiin.

Näiden jaettujen tehtävien lisäksi kaikilla venäläisiä matkailijoita tutkivilla ryhmillä oli tehtävänä löytää ainakin yksi venäläinen perhe tai henkilö, jonka toimintaa Mikkeliiin tulemiseksi he tutkisivat. Yökerhoryhmälle annettiin aluksi tehtäväksi laatia tutkimussuunnitelma, miten he tutkisivat kyseisen yökerhon toimintoja. Opettajan tunneilla esittämän teorian ja ohjeiden perusteella ryhmä laati mystery shopping -tyyppisen suunnitelman sekä luettelon havainnoinnin kohteista, eli yökerhon palveluista ja niiden käytön vaiheista yökerhoon tulevia asiakkaita tarkkailemalla.

Opiskelijat vierailivat hotellissa kaksi kertaa. Ensimmäinen vierailu oli syyskuussa 2013. Sitä varten heitä kehoitettiin miettimään etukäteen mielestään tarpeellisia kysymyksiä esitettäväksi hotellin johdolle. Kysymysten tuli koskea venäläisten turistien hotellissa yöpymiseen liittyviä asioita ja toisaalta yökerhon toimintaa. Vierailun aluksi hotellin johto esitteli hotellin toimintaa, minkä jälkeen seurasi keskustelu ja kysymykset. Edellä kerrotun toimeksiannon ja tämän vierailun pohjalta opiskelijat alkoivat työstää saamiaan toimeksiantoja. Näiden tehtävien ohella opiskelijoilla oli myös muita kyseisiin opintojaksoihin liittyviä tehtäviä ja tentteihin valmistautumiset sekä muuhun samanaikaiseen opetukseen osallistuminen.

Seuraava pienempien opiskelijajatiimien vierailu hotelliin oli marraskuussa 2013. Tällöin he esittivät tiivistelmänä (3–4 Powerpoint-diaa) kaikkien ryhmien havainnot annetuista viidestä aihealueesta. Lisäksi venäläisten matkailijoiden havainnointiin liittyviä menetelmiä ja lomakkeita oli hiottu paitsi tutkimusryhmän, myös muiden ryhmien toimesta. Hotellin johto esitti näihin kommentteja ja joitakin täsmennysohjeita.

Pääpaino tässä vaiheessa oli saada viimeistellyksi kyselylomake venäläisten matkailijoiden toiminnasta liittyen heidän Mikkelisiin tuloonsa. Tässä heitä oli pyydetty selvittämään, mistä lähteistä he hankkivat tietoa Suomesta ja Mikkelistä, mitkä olivat heidän tänne tulonsa syyt, montako henkeä seurueeseen kuuluu, missä kohteissa he käyvät, missä yöpyvät ja myös paljonko rahaa he aikovat käyttää. Kyselylomakkeen lisäksi opiskelijat laativat päiväkirjan, johon merkitään, milloin mikäkin matkaan liittyvä toimenpide tapahtui ja minkä arvosanan he antavat tietyille, mm. kauppapalveluille. Yksi tutkimustoimintaan erikoistuneen ryhmän suomalainen jäsen laati englanninkielisen kaksisivuisen kyselylomakkeen tässä hotellissa yöpyviä venäläisiä turisteja varten. Opettaja viimeisteli tämän lomakkeen yksityiskohtia ja lähetti sen hotelliin arvioitavaksi. Pienen muutoksen jälkeen venäläiset opiskelijat käänsivät lomakkeen venäjäksi ja opettaja toimitti sen hotellin vastaanottoon jaettavaksi hotelliin saapuville venäläisille matkailijoille. Tämä lomake valmistui käyttöön vähän ennen joulun ja uuden vuoden sesonkia.

Innovation competences -opintojakso päättyi joulunalusviikolla 2013. Opintojakson lopulla opiskelijaryhmät esittivät senhetkiset aikaansaannoksensa. Venäläisten matkailijoiden osalta tutkimuksen toteutus oli käynnissä. Joitakin venäläisiä matkailijoita oli jo saatu tutkittua. Samoin yökerhoryhmä esitti varsin perusteelliset raportit havainnoistaan. Tämä ryhmä oli jo aiemmin toteuttanut Facebookissa kyselyn nuorten aikuisten, suomalaisten ja ulkomaa-laisten, kyseisessä yökerhossa käymisen kokemuksista ja näkemyksistä. Tämä ryhmä laati myös pyynnöstäni Word-dokumenttina raportin. Heidän tutkimuksessaan ilmeni joitakin melko helposti toteutettavia seikkoja, joilla yökerho voi palvella kansainvälisiä asiakkaita paremmin. Koska osa yökerhoryhmän jäsenistä oli vaihto-opiskelijoita, jotka palasivat kotiinsa jouluksi, oli

tutkimus saatava heidän osaltaan valmiiksi vuoden 2013 puolella. Muiden osaltahan tutkimustietojen käsittely jatkuu vuoden 2014 Research methods -opintojaksolla.

Tämän jakson aikana opiskelijat laativat yhteenvedon saamistaan tuloksista, esittävät ne asiakkaalle ja raportoivat lopulliset tulokset. Tämän jälkeen sekä opiskelijat että asiakas arvioivat projektin onnistumista ja toteutusta. Hotellin vastaanottoon jätettyyn kyselyyn vastanneita oli 22. Näiden lisäksi tulevat opiskelijoiden omat havainnot ja haastattelut, joita he tekivät oman verkostonsa kautta.

Projektin onnistumisesta ja haasteista

Living Lab -toimintaan, kuten kaikenlaiseen innovointiin, kuuluu epävarmuuden sieto ja mahdollisten virheiden hyväksyminen. Nyt kun 2/3 projektista on takana, voi jonkin verran arvioida sen onnistumista. Koska kyseinen hotelli oli asettanut tavoitteeksi selvittää, miten venäläisiä asiakkaita saisi tulemaan hotelliin lisää ja minkä kanavien kautta heitä voi parhaiten tavoittaa, antavat sekä hotellissa jaettu kyselylomake että opiskelijoiden suorittamat kyselyt vastauksia näihin ongelmiin, koska ko. lomakkeet sisältävät juuri näitä ongelmia käsitteleviä kysymyksiä. Vastausten analysointi on tätä kirjoitettaessa kesken. Samoin yökerhoryhmän raportista käyvät ilmi etenkin nuoremman asiakaskunnan käsitykset yökerhon hyvistä puolista ja toisaalta kehittämiskohteista. Näin ollen katson tässä vaiheessa, että projekti on onnistunut kohtuullisen hyvin.

Projektiin liittyi myös useita haasteita. Tällaisen Living Lab -projektin vetäminen oli opettajalle uusi kokemus, ensimmäistä kertaa toteutettu. Lisäksi kyseiseen syksyyn 2013 liittyi neljän uuden opintojakson toteuttaminen, kolmen vanhemman opintojakson ohella. Näin ollen Living Lab -osuuden ohjaamiseen jäi hieman vähemmän resursseja kuin jos muu työmäärä olisi ollut kohtuullisempi.

Yksi tähän projektiin ja syksyn 2013 opetukseen muutenkin liittyvä tekijä oli suuri ryhmäkoko. Se aiheutti mm. tarpeen työllistää koko joukko erilaisilla osaprojekteilla, jotka liittyivät erittäin hyvin Mikkeliin matkailukohteena (venäläisten) näkökulmasta, mutta eivät varsinaisesti kyseisen hotellin esittämään tutkimusongelmaan. Tämä aiheutti opiskelijoissa jonkin verran epätietoisuutta siitä, mitä heidän varsinaisesti tulisi tehdä. Toisaalta projektia olisi voinut laajentaa koskemaan Mikkelin ja sen lähialueiden vetovoimaa venäläisten matkailijoiden näkökulmasta.

Yksi toimintaa haitannut tekijä oli se, että projektissa tuli hyödyntää tutkimusmenetelmiä, joita ei voimassa olevan opetussuunnitelman mukaisesti vielä ollut käsitelty. Kuitenkin opiskelijat pystyivät kohtuullisen hyvin toteutta-

maan tutkimusmenetelmien kehittämisen projektin tarkoituksiin.

Koska Innovation competences -opintojakson yhtenä tavoitteena oli perehtyä luoviin menetelmiin, esitti opettaja tunneilla tehtäväksi kysymyksen: Millä keinoilla voi houkutella lisää matkailijoita Mikkeliin? Tämän ongelman ratkaisemiseksi teetin tunneilla ryhmätyön 6-3-5-ideointimenetelmällä. Näin saatuja runsaita ideoita sitten tarkasteltiin edelleen Kuuden ajatteluhatun menetelmällä. Tätäkin idealuetteloa olisi voinut työstää eteenpäin, mutta se ei kuulunut varsinaiseen tutkimusongelmaan.

Kokonaisuudessaan projektin toteuttaminen oli minulle antoisa, joskin haastava kokemus. Research methods -opintojakson yhteydessä toteutettu tulosten viimeistely ja projektin kehittäjien ja hyödyntäjien suorittama loppuarviointi antavat Mamkin operaattoritiimille lisätietoa Living Lab -projektien toteuttamisesta.

Lähteet

Heikkanen Sakariina & Österberg Mari (toim.) 2012. Living Lab ammattikorkeakoulussa. Vantaa: Multiprint.



MAMK

University of Applied Sciences

Julkaisija: Mikkelin Ammattikorkeakoulu

Julkaisusarja: D Vapaamuotoisia julkaisuja | Free-form Publications | 25