

Anne Rajala

**IKÄIHMISTEN SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KEHITTÄMINEN
KÄYTTÄJÄLÄHTÖISESTI**

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projekti

IKÄIHMISTEN SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN KÄYTTÄJÄLÄHTÖISESTI

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projekti

Anne Rajala
Opinnäytetyö
Kevät 2015
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen
ja johtamisen koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma

Tekijä: Anne Rajala

Opinnäytetyön nimi: Ikäihmisten sähköisten palvelujen kehittäminen käyttäjälähtöisesti. Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projekti

Työn ohjaaja: TtT, yliopettaja, tki-päällikkö Kirsi Koivunen ja TtT, yliopettaja Anja Henner

Työn valmistumislukukausi- ja vuosi: Kevät 2015

Sivumäärä: 63

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin lähtökohtana on Avaus-hankkeen toimeksianto virtuaalisen asukastuvan määrittelystä sen hankintaprosessia varten. Avaus-hanke kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon kansalliseen Kaste-kehittämishjelmaan 2012 – 2015, jonka päätavoitteina ovat hyvinvointi- ja terveyserojen kaventuminen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteiden ja palvelujen järjestäminen asiakaslähtöisesti. Avaus-hanke kehittää tulevaisuuden palveluita tukevaksi käyttäjälähtöiseksi toiminta-alustaksi hyvinvoinnin tarjotinta, jonka yksi kehitettävistä toiminnallisuuksista on ikäihmisten virtuaalinen asukastupa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on määrittää ikäihmisille suunnatun virtuaalisen asukastuvan sisältöä ja visuaalisuutta käyttäjälähtöisesti, ennaltaehkäisyn näkökulmasta ja tavoitteena on saada määrittelystä mahdollisimman monipuolinen. Pitkän tähtäimen tavoitteena on tukea ikäihmisten itsenäistä selviytymistä kotona ja lisätä heidän mahdollisuuksiaan ylläpitää sosiaalisia suhteita uudenlaisten virtuaalisten yhteisöpalveluiden avulla sekä lisätä virtuaalisten palveluiden käyttäjämäärää vanhemmissa ikäluokissa.

Opinnäytetyössä on tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulma, koska osa-alueet ovat sekä projekti- että tutkimustoiminnasta. Aineistonkeruussa hyödynnettiin palvelumuotoilulähestymistapaa. Tietoa kerättiin yli 60-vuotiailta sekä palvelutaloissa että kotona asuivilta ikään-tyneiltä käyttämällä kyselylomaketta ja innovatiivista, asiakaslähtöiseen kehittämiseen tarkoitettua CoCo Tool Kit -työkalupakkia. Alempaa ammattikorkeakoulututkintoa suorittavat opiskelijat järjestivät kaksi toiminnallista tapahtumaa, joissa ikäänntyneet piirsivät ja kirjoittivat ideoitaan virtuaaliseen asukastuvasta CoCo Tool Kit -alustalle.

Projektin tuloksina on kaksi määrittelydokumenttia Avaus-hankkeelle ikäihmisten virtuaalisesta asukastuvasta tukemaan hyvinvoinnin tarjotin – kokonaisuuden kehittämistä. Projekti tuotti myös innovatiivisen tavan kerätä tietoa ikäihmisiltä heti palvelun kehittämisen alkuvaiheessa, joka toi monipuolisesti esiin ikäihmisen näkemykset virtuaalisen asukastuvan sisällöistä, toiminnoista ja visuaalisuudesta. Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin onnistunut työskentelyprosessi vahvisti yhteistyörakenteita Oulun kaupungin ja Oulun ammattikorkeakoulun välillä.

Asiasanat: ikäänntyneet, innovatiivisuus, kehittäminen, käyttäjälähtöisyys, virtuaalisuus, yhteisöllisyys

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Development and Management of Health and Social Care

Author: Anne Rajala

Title of thesis: User-oriented electronic service development for the elderly. The Virtual Community Centre for the elderly project

Supervisors: PhD Kirsi Koivunen and PhD Anja Henner

Term and year of completion: Spring 2015

Number of pages: 63

The basis for the Virtual Community Centre for the elderly project is the need for the definition of Virtual Community Centre for the procurement process through the Avaus project. Avaus, which is a part of national Social and Health Care development program Kaste 2012 - 2015, is developing a user-oriented online service platform "The platter of wellbeing".

The purpose of the Thesis is to define, from a preventive perspective, the content and the visual concept of the Virtual Community Centre by user-oriented methods. The objective is to have the resulting definition as diverse as possible. The long-term practical aim is to support the elderly to get by on their own and to increase the possibility of sustaining social relationships through new virtual community services, thus increasing the amount of virtual service users among the older age groups.

The Thesis has a developmental research aspect to it, covering field of both the project work and research activities. Bachelor's degree students organized two functional events, where data were collected from the elderly living at home or in a sheltered home, utilizing user-oriented approach. The data collection was done by a questionnaire and a CoCo Tool Kit, a digital drawing board designed specifically for user-oriented development.

The project resulted in two definition documents for the Virtual Community Centre to support the development of "The platter of wellbeing" entity. The project also produced an innovative way of collecting data from the elderly right at the beginning of the development process. The project diversely brought forth the thoughts and ideas of the elderly about the content, services and visual presentation of the Virtual Community Centre. The successful working process of the Virtual Community Centre for the elderly project also strengthened the structures of co-operation between the City of Oulu and the Oulu University of Applied Sciences.

Keywords: elderly, innovation, development, user-orientation, virtuality, communality

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	IKÄIHMISTEN VIRTUAALISEN ASUKASTUVAN KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT	9
2.1	Katsaus ikäihmisten virtuaaliympäristöihin liittyviin tutkimuksiin	9
2.2	Väestö- ja palvelurakenteen muutosten vaikutus ikääntyneiden palvelujen järjestämiseen ja kehittämiseen	11
2.3	Asiakas- ja käyttäjälähtöisyys palvelujen kehittämisessä	12
2.4	Yhteisöllisyys ja osallisuus ikäihmisten näkökulmasta.....	13
3	VIRTUAALINEN ASUKASTUPA IKÄIHMISILLE -PROJEKTIN TARKOITUS JA TAVOITTEET	15
4	VIRTUAALINEN ASUKASTUPA IKÄIHMISILLE – PROJEKTIN TOTEUTTAMINEN	16
4.1	Projektin aloitus	16
4.2	Käyttäjälähtöisten tiedonkeruumenetelmien valinta.....	18
4.3	Tiedonkeruutapahtumien valmistelu ja toteutus	20
4.4	Tiedonkeruusta saatujen materiaalien analysointi.....	22
4.5	Projektin resurssit.....	23
4.6	Projektin riskienhallinta.....	25
4.7	Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin organisointi ja johtaminen	27
4.7.1	Ohjausryhmän tehtävät ja toiminta.....	27
4.7.2	Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin johtaminen projektipäällikön näkökulmasta	28
4.8	Projektin viestintä ja raportointi.....	30
4.9	Projektin päätös.....	32
5	VIRTUAALINEN ASUKASTUPA IKÄIHMISILLE -PROJEKTIN TULOKSET	34
5.1	Osaprojekti 1 aineiston analysoinnin tuloksia palvelutaloista ja ikääntyneiden liikuntaryhmästä	34
5.2	Osaprojekti 2 aineiston analysoinnin tuloksia ikääntyneille suunnatusta tapahtumasta.....	36
5.3	Tulokset hyvinvoinnin tarjottimen kehittämiseen	39
6	VIRTUAALINEN ASUKASTUPA IKÄIHMISILLE -PROJEKTIN ARVIOINTI.....	43
6.1	Projektin työskentelyprosessin ja lopputuloksen arviointi	43
6.2	Oma oppiminen ja asiantuntijuuteen kasvu	54

6.3	Projektin jatkotoimenpiteet ja jatkotutkimusehdotukset	54
LÄHTEET	56

1 JOHDANTO

Avaus-hankkeessa tavoitteena on kehittää tulevaisuuden palvelujärjestelmää siten, että kuntalaislähtöinen toimintakulttuuri tulee osaksi kaikkia palveluja ja toimintoja. Näitä tuottavat julkinen sektori, yksityiset palvelun tuottajat sekä kolmannen sektorin toimijat. (Avaus-hanke 2013, 3, viitattu 20.4.2014.) Avaus -hanke kuuluu Sosiaali- ja terveydenhuollon kansalliseen kehittämissohjelmaan (Kaste-ohjelma) 2012 – 2015, jonka päätavoitteina ovat hyvinvointi- ja terveyserojen kaventuminen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteiden ja palvelujen järjestäminen asiakaslähtöisesti (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissohjelma KASTE 2012–2015 2012, 4,18). Avaus-hanke tukee myös Oulun palvelumalli 2020 -ohjelmaa, jonka mukaan sähköisiä palveluja tullaan lisäämään ja monipuolistamaan voimakkaasti. Ohjelmassa painotetaan erityisesti sähköisiä ratkaisuja, jotka lisäävät asukkaiden hyvinvointia, tukevat kotona asumista ja vähentävät muiden palveluiden tarvetta. (Ylitalo-Katajisto 2013, viitattu 20.4.2014.)

Tulevaisuuden palveluita tukevana käyttäjälähtöisenä toiminta-alustana Avaus-hankkeessa kehitetään hyvinvoinnin tarjotinta, joka kokoaa yhteen eri tuottajien palvelut. Avaus-hankkeen roolina on kuvata tarpeet hyvinvoinnin tarjottimen kehittämisen ja ennaltaehkäisyn näkökulmasta sekä kerätä ammattilaisten ja kuntalaisten näkemyksiä kehittämisen tueksi. Avaus-hankkeen tavoite kuntalaislähtöisen toimintakulttuurin osalta on ikäihmisissä. Yksi hyvinvoinnin tarjottimeen kehitettävistä toiminnallisuuksista on ikäihmisten virtuaalinen asukastupa. (Avaus-hanke 2013, 3, 5, viitattu 20.4.2014.)

Jo Avaus-hankkeen määrittelyvaiheessa (2012–2013) toimijaverkosto oli tunnistanut kuntalaisen yhteisöllisyyttä ja vertaistukea vahvistavan sähköisen palvelun tarpeelliseksi (Avaus-hanke 2014a, 8, viitattu 15.6.2014). Virtuaalisesta asukastuvasta haluttiin kehittää uudenlainen yhteisöllinen verkostopalvelu, joka tukee ikääntyneen kotona asumista ja itsenäistä selviytymistä sekä vastuunottoa omasta hyvinvoinnista (Avaus-hanke 2013, 8, viitattu 20.4.2014). Avaus-hankkeen puitteissa virtuaalisesta asukastuvasta suunniteltiin tehtäväksi ns. innovatiivinen hankinta. Se tarkoittaa, että virtuaalinen asukastupa on uusi palvelu, joka vaatii yhteiskehittämistä kuntalaisten ja ammattilaisten lisäksi teknologiayritysten kanssa (vrt. Avaus-hanke 2014c, viitattu 14.1.2015). Innovatiivisille hankinnoille on tyypillistä, että hankinnan kohde on sidottu vahvasti tuloksiin eli tilaajan tarpeisiin ja hankintaprosessi on alusta lähtien loppukäyttäjää osallistava (Norrdal, Vikberg, Wennberg & Toivanen 2014, viitattu 14.1.2015).

Aloitin projektityöntekijänä Avaus-hankkeessa toukokuussa 2013 ja Oulun ammattikorkeakoulussa Master-tutkinnon opiskelun syyskuussa 2013. Avaus-hankkeessa aloitettiin syksyllä 2013 virtuaalinen asukastupa -idean eteenpäin työstäminen. Silloin käynnistettiin muun muassa työryhmätyöskentely Oulun kaupungin yhteisötoiminnan kanssa, joka Oulun kaupungissa vastaa kuntalaisvaikuttamisesta ja yhteisötoiminnasta. Itselleni tuntui luontevalta lähteä työstämään opinnäytetyötä virtuaalisesta asukastuvasta, koska siitä tulisi olemaan hyötyä sekä minulle että työnantajaleni. Tehtävääni projektityöntekijänä kuuluu palvelumuotoilun suunnittelu ja toteuttaminen (Avaus-hanke 2013, 22, viitattu 20.4.2014), ja juuri sitä pystyisin myös opinnäytetyötä työstäessäni opiskelemaan.

Opinnäytetyöni lähtökohtana on Avaus-hankkeen toimeksianto: ikäihmisten virtuaalisen asukastuvan määrittely innovatiivista hankintaprosessia varten. Määrittelyvaiheessa ei oteta kantaa teknisiin ratkaisuihin, ainoastaan toimintaan. Määrittelyllä on tarkoitus kuvata, mitä tuotteella tehdään. Tuloksena syntyvät kuvaukset, joiden perusteella tuotteen tekninen ja toiminnallinen suunnittelu voidaan aloittaa. Määrittelyvaiheen onnistumiseksi tarvitaan kiinteää yhteistyötä projektiryhmän ja järjestelmän loppukäyttäjien kanssa. (Ruuska 2012, 39.) Tässä määrittelyssä loppukäyttäjät ovat ikäihmisiä, joten heidän osallistumisensa virtuaalisen asukastuvan sisällön kehittämiseen oli erityisen tärkeää. Opinnäytetyössäni ikäihminen on määritelty YK:n määritelmän mukaan eli yli 60-vuotiaaksi (WHO 2014, viitattu 20.9.14).

Opinnäytetyöni tarkoituksena on määrittää ikäihmisille suunnatun virtuaalisen asukastuvan sisältöä ja visuaalisuutta käyttäjälähtöisesti, ennaltaehkäisyn näkökulmasta, ja tavoitteena on saada määrittelystä mahdollisimman monipuolinen. Pitkän tähtäimen tavoitteena on tukea ikäihmisten kotona selviytymistä ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä ikääntymiseen liittyvistä rajoitteista huolimatta, ja tuoda sillä tavoin lisää hyvinvointia ja merkitystä ikäihmisen jokapäiväiseen elämään. Tehtävän laajuuden vuoksi mukaan rekrytoitiin aiheesta kiinnostuneita amk-tutkintoa suorittavia opiskelijoita, jotka osallistuivat aineistonkeruuseen ja analysointiin ja olivat osa virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektiryhmää.

2 IKÄIHMISTEN VIRTUAALISEN ASUKASTUVAN KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT

Projektin lähtökohtina voi olla kehitysidea, visio tai tarve uudistaa, kehittää ja muuttaa jotain olemassa olevaa järjestelmää (Ruuska 2012, 35). Ikäihmisten virtuaalisen asukastuvan taustalla on sekä kehitysidea että tarve kehittää oululaista asukastupatoimintaa. Oulun kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta sai kehitysidean vieraillessaan Hollannin Eindhovenissa loppusyksyllä 2012 tutustumassa muun muassa paikalliseen virtuaaliympäristöratkaisuun, Andromeda Flat – sovellukseen, joka on alueella asuvien asukkaiden ”virtuaalinen asukastupa”. Asukasyhteisöllä on käytössään oma ilmainen internet sovellus (internet community platform). Sovellusta on kehitetty asukkaiden tarpeista lähtien ja sen käyttämiseen tarvitaan vain tietokone. Sovelluksen kaikki sisällöt ovat asukkaiden itsensä sinne toivomia. (Sosiaali- ja terveyslautakunnan tutustumismatka Eindhoveniin 30.10.–2.11.2012, viitattu 4.2.2015.) Edellä mainittu virkamiesten tutustumismatka johti ideaan kehittää myös Oulussa jo olemassa olevaa asukastupatoimintaa myös virtuaaliympäristöön sopivaksi, jotta asukastupien palveluja ja toimintoja voisivat entistä laajemmat ikä- ja käyttäjäryhmät käyttää. Kehittämisen keskiöön haluttiin kuntalainen itse, koska asukastupatoimintaa pidetään ensisijaisesti toimintana, jonka pitää olla käyttäjänsä näköinen (sama).

2.1 Katsaus ikäihmisten virtuaaliympäristöihin liittyviin tutkimuksiin

VIRTU eli ”Virtual Elderly Care Services on the Baltic Islands” oli vuosina 2010–2013 toteutettu EU-projekti, jossa testattiin vuorovaikutteisen VIRTU-kanavan käyttöä yhdessä ikäihmisten, ammattikorkeakoulujen ja kuntien kanssa (Mikä Virtu? 2011, viitattu 7.2.2015). VIRTU-projektissa todettiin muun muassa, että vanhusten etäpalvelut edistävät vanhuksen terveyttä, ehkäisevät yksinäisyyttä ja tekevät käyttäjästä myös aktiivisen kuntalaisen (Lind 2013, 73).

Blažun tutki väitöskirjassaan ikääntyneiden elämänlaatua tieto- ja viestintäteknikan näkökulmasta. Tutkimus koostui kirjallisuuskatsauksesta sekä laadullisista ja määrällisistä tutkimusaineistoista irlantilaisilta, itävaltalaisilta, slovenialaisilta, suomalaisilta ja englantilaisilta ikääntyneiltä. Tutkimustulokset osoittivat tieto- ja viestintäteknikan hyödyntämisen vähentävän yksinäisyyttä ikääntyneen sukupuolen ja kotimaan perusteella. Blažun mukaan tieto- ja viestintäteknikan hyödyntä-

misellä on positiivinen yhteys vanhusten elämänlaatuun subjektiivisilla elämänlaatumittareilla mitattaessa. (Blažun 2013, 116–117.)

Huohvanainen tarkasteli mediatuottamisen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyössään kolmea paikallista yhteisöverkkoa Helsingissä. Yhteisöverkot olivat tarkoitettuja kaiken ikäisille. Huohvanainen toi tutkimuksessaan esiin, että paikallinen yhteisö voi käyttää toimintansa ja yhteisöllisyyden tukena yhteisöllistä verkkopalvelua, mikäli palvelun tarve on ensisijaisesti käyttäjälähtöinen, palvelujen käyttötarkoitus on selkeä ja palvelun ylläpitämiseen tarvittavat resurssit ovat olemassa. Huohvanainen totesi myös, että yhteisöllä on oltava riittävästi aikaa kehittää toimintaa verkossa. Palvelun on myös oltava toimintalogiikaltaan ja käytettävyydeltään hyvä. (Huohvanainen 2008, 56, viitattu 7.2.2015.)

Yhdysvaltalainen tutkijaryhmä tarkasteli web-kyselyn avulla tekijöitä, jotka vaikuttavat eri-ikäisten ihmisten aikomuksiin osallistua tulevaisuudessa verkkoyhteisöihin. Tutkijaryhmä sai kyselyyn 989 vastausta, joista 452 vastaajaa ei ollut käyttänyt verkkoyhteisöpalveluja. Tutkimus toi esiin, että palvelun helppokäyttöisyys vaikuttaa myönteisesti käyttöaikomukseen. Tutkijat tekivät huomion, että ihmisen ikääntyessä tärkeäksi tekijäksi nousevat myös henkilökohtainen internetin käyttöosaaminen ja verkkoyhteisöpalvelujen laadukkuus. Tämän vuoksi tutkijat ehdottivat, että verkkoyhteisöpalveluiden kehittäjät parantaisivat palveluiden ominaisuuksia ja räätälöisivät niitä huomioidaan myös ikääntyvien tarpeet ja toiveet. (Chung, Park, Wang, Fulk & McLaughlin 2010, 1674–1684.)

Sankari sivuaa virtuaaliympäristöihin liittyvää tutkimusta sosiologian väitöskirjassaan, jossa hän tutki ikääntyneiden elämää tietoyhteiskunnan ja tietotekniikan käytön näkökulmasta. Sankari tarkasteli tutkimuksessaan ikääntyneitä, jotka olivat hakeutuneet kurssille opiskelemaan tietotekniikan käyttöä. Tutkija totesi johtopäätöksissään, että tietokone ei tuonut kaikille tutkittaville mitään, mitä ilman ei tulisi toimeen. Ikääntyneet totesivat tietokoneen kuitenkin käteväksi välineeksi, jota kautta voi ylläpitää sosiaalisia suhteita ja harrastaa. Lisäksi tietokoneen käytön opettelu myötä ikääntyneille oli tullut tunne kehityksessä mukana pysymisestä. (Sankari 2004, 59, 105.)

2.2 Väestö- ja palvelurakenteen muutosten vaikutus ikääntyneiden palvelujen järjestämiseen ja kehittämiseen

Yhteiskunnallisen muutoksen kannalta merkityksellinen ja kasvava tekijä ja haaste maassamme on väestön ikääntyminen. Kaikissa länsimaissa väestö ikääntyy, mutta Suomi ikääntyy Euroopan maista kaikkein nopeimmin. Työikäinen väestö vanhenee, lasten ja nuorten osuudet väestössä pienenevät ja samanaikaisesti eläkeikäisten osuus kasvaa. (Kallio 2010, 19; Turvallisia vuosia ikääntyneille 2012, 5; Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 13.) Suomalaisen yhteiskunnan ikääntymisessä on kyse koko väestörakenteen muutoksesta, ei ainoastaan iäkkäiden määrän kasvusta. Väestön ikääntymisen taustalla ovat suurten ikäluokkien eläköityminen sekä syntyvyyden ja kuolevuuden aleneminen. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 13.)

Väestön ikärakenteen muuttuessa sen lisäksi, että vanhuksia on nykyistä paljon enemmän, myös muistisairaudet ja muut pitkäaikaissairaudet yleistyvät ja monisairaiden lukumäärä kasvaa (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma KASTE 2012–2015 2012, 15–16). Väestön ikärakenteen muutos aikaansaa sen, että yhteiskunta joutuu mukautumaan entistä enemmän yhä iäkkäämmän väestön tarpeisiin. On edistettävä terveen ja toimintakykyisen ikääntymisen turvaavia toimia, kuten esteettömiä asuin- ja elinympäristöjä, mahdollisuuksia asiointiin sekä mielekkääseen arkitekemiseen, kuten esimerkiksi elinikäiseen oppimiseen ja sosiaalisten suhteiden ylläpitoon. Tutkimuksissa on tullut esiin, että ikääntyneen hyvää arkea hankaloittavat muun muassa osallistavan ja mielekkään tekemisen puute, liikkumisvaikeus, yhteiskunnan kielteiset asenteet, turvattomuus, yksinäisyys, koetun elämänlaadun heikentyminen sekä palvelujen ja ennalta ehkäisevän toiminnan riittämättömyys. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 15,19.)

Terveyden edistämisen politiikkaohjelman (2007) keskeisenä tehtävänä on edesauttaa ja vahvistaa terveysnäkökohtien huomioon ottamista päätöksenteossa ja palvelujärjestelmässä. Ohjelma on valtioneuvoston asettama, ja sen mukaisesti ikäihmisten palveluissa tulisi korostaa terveyden ja toimintakyvyn ohella sosiaalisia verkostoja, mahdollisuutta mielekkääseen tekemiseen, omien voimavarojen käyttöön ja osallistumiseen. ”Yhdessä ikäihmisten asialla” eli Oulun kaupungin ikääntymispoliittisten linjausten 2010–2020 (2010, 3) visiona on: ”Oululainen ikäihminen voi hyvin”. Yksi tarkentavista strategisista päämääristä tässä visiossa on, että Oulussa on ikäihmisen

yksilöllisistä tarpeista lähtevät itsenäiseen elämänhallintaan kannustavat maan kehittyneimmät palvelut.

Ikäihmisten palvelujen kehittämiseen ovat vaikuttamassa useat eri lait, suositukset ja ohjelmat. Meneillään olevat sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistus sekä kuntarakenteen että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen muutokset vaikuttavat merkittävästi palveluihin, joita ikäihmisille järjestetään ja kehitetään. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 9.) Kaste-ohjelma tähtää ikäihmisten palveluiden rakenteen ja sisällön uudistamiseen. Erityistä huomiota kiinnitetään muun muassa ikäihmisten yksinäisyyteen. Ikääntyneen väestön palvelurakenteen on vastattava ikäihmisten palvelutarpeita. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012–2015 2012, 24, 36.) Virtuaalisen asukastuvan konsepti luo mahdollisuuden ylläpitää sosiaalisia suhteita silloinkin, kun esim. fyysinen jaksaminen ei salli liikkumista kodin ulkopuolelle. Se antaa uuden vaihtoehdon myös esimerkiksi yksinäisyydestä kärsiville ikäihmisille, jotka eivät kuitenkaan halua tai uskalla lähteä kotoa muiden ihmisten pariin.

2.3 Asiakas- ja käyttäjälähtöisyys palvelujen kehittämisessä

Ikäihmisten palveluissa tarvitaan yksilöllisesti räätälöityjä palveluita, jotka mahdollistavat ja tukevat iäkkään henkilön omaa toimijuutta. Tarvitaan myös aitoa yhdessä tekemistä siten, että kaikessa kehittämisessä ja päätöksenteossa otetaan huomioon ikäihmisten oma näkemys. Ikäihmisen näkökulmasta osallisuus merkitsee muun muassa osallistumista omien palvelujensa suunnitteluun ja palvelujen laadun arviointiin myös silloin, kun toimintakyky on heikentynyt. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 15,17.) Tällainen osallisuus voidaan toteuttaa hyödyntämällä esimerkiksi palvelumuotoilu-lähestymistapaa. Palvelumuotoilu on uusi lähestymistapa palvelujen kehittämiselle ja tapa saada loppukäyttäjät mukaan suunnittelemaan omia palveluitaan (Miettinen 2011, 29–31; Tuulaniemi 2013, 28).

Asiakas- ja käyttäjälähtöisyydessä tärkeää on asiakkaiden ja käyttäjien kuunteleminen ja ymmärtäminen. Palvelun kehittäjä pyrkii vastaamaan käyttäjien tarpeisiin ja toiveisiin mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Käyttäjälähtöisyys keskittyy nimenomaan palvelun tai tuotteen loppukäyttäjään ja pyrkii vastaamaan hänen tarpeisiinsa. (de Mooij, Kortesmäki, Lammi, Lautamäki, Pekkala & Sinkkonen 2005, 16–17, 22; This is Service Design Thinking 2011, 36–37.) Käyttäjälähtöisessä

palvelun tai tuotteen kehitystyössä loppukäyttäjä muuttuu palvelun passiivisesta kohteesta aktiiviseksi yhteiskehittäjäksi (Parjanne 2009, 6, viitattu 16.12.2014). Asiakas- ja käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta, kuten esimerkiksi palvelumuotoilu, on merkityksellinen myös julkisen sektorin kehittämistoiminnalle: ikääntyvien määrä kasvaa samanaikaisesti kun yhteiskunnan verovarot ovat tiukalla, joten uusia toimintamuotoja tarvitaan (Vähälä, Kontio, Kouri & Leinonen 2012, 21). Asiakas- ja käyttäjälähtöisyys tuottaa myös ikääntyvien kannalta parempia ja kustannustehokkaampia palveluita. Myös valinnan vapaus lisääntyy. (Parjanne 2009, 6, viitattu 16.12.2014.)

Avaus-hankkeen taustalla olevan Kaste-ohjelman (2012–2015) on tarkoitus edistää innovatiivisten käytäntöjen ja tuotantotapojen käyttöönottoa laajapohjaisessa kehittämissyhteistyössä, kuten esimerkiksi palvelumuotoilu (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma KASTE 2012–2015, 2012, 26). Avaus-hankkeen tarkennettuun projektisuunnitelmaan (2013, 24, viitattu 20.4.2014) on kirjattu, että kehittäminen tapahtuu kuntalaisten ja ammattilaisten yhteistyönä käyttäjälähtöisesti palvelumuotoilun keinoin. Tämä tarkoittaa, että käyttäjän näkökulma tuodaan palvelujen kehittämisen keskiöön, jota kautta voidaan tuottaa uusia palveluinnovaatioita (Miettinen, Raulo & Ruuska 2011, 13). Palvelumuotoilulla pyritään siihen, että palvelut ovat hyödyllisiä, käytökelpoisia ja käyttäjän toiveen mukaisia (Koivisto 2011, 55).

Käyttäjälähtöisyys kuntapalveluissa tarkoittaa asiakkaiden tarpeiden mukaista palvelujen kehittämistyötä, jolloin kehittämisen painopisteen siirtyy tuottajakeskeisyydestä käyttäjälähtöisyyteen eli kuntalainen on heti alkuvaiheessa mukana palvelun suunnittelussa (Jäppinen 2011, 163). Kun palvelujen loppukäyttäjät osallistuvat palveluiden suunnitteluprosessiin, niin silloin kohtaavat palvelutarpeet sekä uudet ideat ja tavat hyödyntää teknologiaa (Miettinen 2011, 29). Tämä toteutui virtuaalinen asukatupa ikäihmisille -projektissa, jossa käytettiin palvelumuotoilua eli osallistettiin ikäihmiset mukaan kertomaan, kuvailemaan, piirtämään ja kirjoittamaan, millaisia toimintoja, palveluita ja työkaluja he haluaisivat virtuaalisessa asukastuvassa olevan.

2.4 Yhteisöllisyys ja osallisuus ikäihmisten näkökulmasta

Ikäihmisen osallisuuden varmistamiseksi palvelujen esteetön saatavuus ja saavutettavuus ovat erittäin merkittäviä tekijöitä. Aistivammaisten osalta tutkimukset tuovat esiin vaikeutta osallistua ryhmätoimintoihin. Sosiaalista esteettömyyttä turvaa ilmapiiri ja toimintaympäristö, jossa jokainen ikäihminen voi turvallisesti olla oma itsensä, ilman pelkoa syrjään jäämisestä. (Laatusuositus

hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013,19.) Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointiohjelmassa (2007 – 2017, 30) ikääntyneiden hyvän terveyden ja toimintakyvyn edistämiseksi tavoitteena on omatoimisuutta tukeva, turvallinen ja esteetön asuinympäristö sekä toimivat tukipalvelut, turva- ja sosiaalinen verkosto. Ikäihmisten osallisuuden ja yhteisöllisyyden vahvistumiseksi sekä syrjäytymisen vähenemiseksi tavoitellaan yhteisöllistä vastuuta ja kumppanuutta ikäihmisten hyvinvoinnista.

Oulun kaupungin ikääntymispoliittisten linjausten ("Yhdessä ikäihmisten asialla") 2010–2020 (2010, 29–31) mukaan merkittäviä voimavaroja ovat Oulun kaupungin arvoihin kuuluva yhteisöllisyys, Oulun yhteisötoiminta ja niiden edelleen kehittäminen. Kansalaisraadit ja erilaiset kuulemis-tilaisuudet ovat nostaneet yhteisöllisyyden tärkeäksi. Yhteisöllisyys on keino vahvistaa turvallisuutta ja ankkuroitua lähiyhteisöön. Yhteisöllisyyden kautta voidaan lisätä ikäihmisten turvallisuuden tunnetta ja antaa mahdollisuuksia harrastaa tärkeitä asioita. Tulevaisuutta kestävä palvelujärjestelmä vahvistaa myönteistä yhteisöllisyyttä ja asukkaiden luottamusta yhteiskuntaan. Ikääntymispoliittisessa linjauksessa todetaan myös tapahtumien viemisten kotiin, esimerkiksi teknologian avulla, vahvistavan osallisuutta.

Teknologiaa ratkaisuja tulisi jatkuvasti kehittää turvaamaan ikääntyvien turvallinen ja osallistuva elämä. Vuotin (2011, 138) väitöskirjan mukaan ikäihmisten palveluissa teknologia nähtiin voimakkaana henkilökuntaa korvaavana palveluna tai lisäresurssina. Sosiaali- ja terveyspalveluiden toimintaympäristöt ja resurssit muodostuvat tulevaisuudessa yhä enemmän virtuaalisista etäpalveluista. Sosiaali- ja terveyspalvelut käsitettiin hyvinvointipalveluina, jossa keskiössä ovat ennaltaehkäisevän toiminnan palvelut.

Virtuaalinen asukastupa mahdollistaa yhteisöllisyyden ja osallisuuden niillekin ikäihmisille, joilla ei ole esimerkiksi fyysisen toimintakyvynsä vajavuuksien (pysyvien tai tilapäisten) takia mahdollisuutta osallistua erilaisiin kerhoihin, keskustelupiireihin, harrastuksiin, tapahtumiin tai tilaisuuksiin. Samalla kun virtuaalinen asukastupa on ratkaisu, joka tukee ikääntyneen kotona asumista ja itsenäistä selviytymistä, voi hän pitää kiinni oikeudestaan ja tarpeestaan olla osa yhteiskuntaa, kuulua ryhmään ja kohdata muita ihmisiä (Case: Avaus – "virtuaalinen asukastupa", viitattu 21.4.2014).

3 VIRTUAALINEN ASUKASTUPA IKÄIHMISSILLE -PROJEKTIN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyöni tarkoituksena on määrittää käyttäjälähtöisesti ikäihmiselle suunnatun virtuaalisen asukastuvan sisältöön ja visuaalisuuteen liittyvät tarpeet ennaltaehkäisyn näkökulmasta. Tavoitteena on saada kattava määrittely ikäihmisten virtuaalisesta asukastuvasta innovatiivista hankintaprosessia ja Avaus-hankkeen hyvinvoinnin tarjottimen kokonaisuuden kehittämistä hyödyttämään. Pitkän tähtäimen tavoitteena on tukea ikäihmisten kotona asumista ja itsenäistä selviytymistä, lisätä mahdollisuuksia ylläpitää sosiaalisia suhteita uudenlaisten virtuaalisten yhteisöpalveluiden avulla sekä lisätä tulevaisuudessa virtuaalisten palveluiden käyttäjämäärää myös vanhemmissa ikäluokissa. Kyseessä on tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulma, koska osa-alueet ovat sekä projekti- että tutkimustoiminnasta (ks. Toikko & Rantanen 2009, 13, 21).

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Avaus-hanke. Monialaisessa Master-opiskelijaryhmässä työstettiin alustava projektisuunnitelma, johon pohjautui tämän opinnäytetyön projektisuunnitelma. Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektissa oli mukana Oulun ammattikorkeakoulun sairaan- ja terveydenhoitajaopiskelijoita, jotka osallistuivat aineistonkeruuseen ja analysointiin.

4 VIRTUAALINEN ASUKASTUPA IKÄIHMISSILLE – PROJEKTIN TOTEUTTAMINEN

Virtuaalinen asukastupa – määrittelyyn liittyvä suunnittelu aloitettiin Avaus-hankkeessa ja sitä vietin eteenpäin Oulun ammattikorkeakoulussa, kun tehtävä annettiin opiskelijoille toteutettavaksi. Ruuskan (2012, 21) mukaan perusorganisaatio delegoi projektille tietyn tehtävän ja valtuudet tehtävän suorittamiseen. Tässä projektissa perusorganisaatioita voidaan ajatella olevan kaksi: Avaus-hanke ja Oulun ammattikorkeakoulu. Projektin toteuttamisen taustalla on Master-opiskelijoiden syksyllä 2013 monialaisessa työryhmässä tekemä projektisuunnitelma.

4.1 Projektin aloitus

Avaus-hankkeella oli kehittämisvaiheensa alussa tieto, että hyvinvoinnin tarjottimelle halutaan ikäihmisten kotona asumista ja yhteisöllisyyttä tukeva sovellus. Ennakkotietoa oli saatu yhden A4 – sivun verran otsikolla ”*Case: Avaus- virtuaalinen asukastupa*” ja muistio Oulun kaupungin sosi-aali- ja terveyslautakunnan tutustumismatkasta Hollannin Eindhoveniin. Avaus-hankkeen edetessä tuli tarve saada tarkempi määrittely virtuaaliselle asukastuvalla. Pelkästään hankkeen tekemänä työnä se olisi voinut jäädä liian suppeaksi, koska resursseja tarvittiin myös muille hankkeessa kehitettäville hyvinvoinnin tarjottimen toiminnallisuuksille.

Avaus-hanke oli yksi esiteltävistä hankkeista Oulun ammattikorkeakoulun Master-opiskelijoille, joten tavoite oli saada ikäihmisten virtuaalisen asukastuvan määrittelyn työstämiseen lisäresursseja sitä kautta. Aloittaessani itse Master-tutkinnon opiskelun, tuntui luonteelta ottaa oman opinäytetyön aiheeksi ikäihmisten virtuaalinen asukastupa. Olinhan jo projektityöntekijän työtehtävässä ollut mukana työryhmässä, jossa virtuaalisen asukastuvan kehittämisideasta oli aloitettu keskustelu Oulun kaupungin yhteisötoiminnan kanssa.

Syksyllä 2013 monialainen Master-opiskelijaryhmä työsti projektisuunnitelman ikäihmisten virtuaaliselle asukastuvalla osana projektinhallintaopintoja. Opintojakson päätyttyä mukana ollut monialainen Master-opiskelijaryhmä - paitsi minä itse - ei halunnut jatkaa saman aiheen parissa, joten aihetta esiteltiin uudelleen amk-tutkintoa suorittaville opiskelijoille. Esittelyn perusteella aiheesta kiinnostui joukko sosionomi- ja sairaanhoitajaopiskelijoita. Sosionomiopiskelijoiden kiin-

nostus kohdistui nuorten virtuaalisen asukastuvan kehittämiseen, joten heidän ryhmänsä rajautui pois Avauksen toimeksiannosta, joka oli kohdennettu ikäihmisiin. Master-opiskelijoita yritettiin vielä uudelleen saada mukaan siinä onnistumatta, joten en saanut työparia virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projektin johtoon ja opinnäytetyön tekemiseen.

Tammikuussa 2014 pidettiin palaveri, jossa olivat mukana yliopettajat Anja Henner ja Kirsi Koivunen. Aihetta ideoitaessa todettiin, että määrittelyä varten kannattaisi kerätä aineistoa laajemmin. Tämän vuoksi laitettiin ilmoitus Oulun ammattikorkeakoulun intraan mahdollisuudesta osallistua ikäihmisten virtuaalisen asukastupa – projektiin ja hankkia samalla opintopisteitä. Tammikuun lopulla 2014 oli kokous, jossa olivat mukana aiheesta kiinnostuneet ammattikorkeakouluopiskelijat. Yhdellä opiskelijaryhmällä oli jo melko selkeä visio, miten keräävät aineistoaan. Toinen ryhmä mietti aluksi kokonaan toista aihetta, mutta asiaa muutaman päivän pohdittuaan päättivät he tulla mukaan projektiin. Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projektin aloitusvaiheessa projektiryhmässä tapahtui muutoksia opiskelijoiden arvioidessaan omia resurssejaan sitoutua projektiin.

Lopulliseen virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektiin jäi sairaanhoitajaopiskelijaryhmä, terveydenhoitajaopiskelijaryhmä ja minä projektipäällikkönä. Varsinainen työpajatyöskentely pääsi alkamaan ja ryhdyin päivittämään projektisuunnitelmaa. Projektisuunnitelma on projektin toiminnan kannalta keskeinen asiapaperi, johon projektin hallinta ja sen onnistumisen arviointi perustuvat (Ruuska 2012, 22) ja muodostaa projektiryhmälle yhteisen perustan ja projektityön suunnannäyttäjän (Löow 2002, 63). Projektityöprosessi myös elää koko ajan ja suunnitelmien täytyy mukautua. Päälinjojen tulee olla selvillä, mutta suunnitelmia on päivitettävä. (Ruuska 2012, 177.) On tärkeää jättää tilaa uusille ideoille projektissa ja projektin uudelleen kohdentamiselle (Paasivaara, Suhonen & Virtanen 2011, 84). Projektisuunnitelmaa jalostamalla ja tarkentamalla päästiin pureutumaan syvemmälle Avaus-hankkeen toimeksiantoon: tarpeeseen saada määrittely ikäihmisten virtuaalisesta asukastuvasta innovatiivista hankintaprosessia varten.

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projektiä voidaan kuvata kehitys- tai kehittämisprojektiksi. Kehitys- tai kehittämisprojekti tarkoittaa tavoitteellista, määräaikaista tehtäväkokonaisuutta, jossa luodaan kokonaan uusi palvelu tai tuote, joka tehdään ensimmäistä kertaa (Silfverberg 2007, 50; Paasivaara ym. 2011, 18–19; Ruuska 2012, 24, 27). Parhaiten onnistuvat projektit, joiden tavoite on realistinen, selkeä ja toteutusaikataulu on riipeä (Silfverberg 2007, 27; Ruuska 2012, 188). Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin tavoite oli selkeä ja realistinen, kuten myös riipeä toteutusaikataulu. Se määräytyi Avaus-hankkeen tarpeesta saada projektin tulokset mukaan hy-

vinvoinnin tarjottimen toiminnalliseen määrittelyyn, jonka oli määrä valmistua kesäkuun 2014 loppuun mennessä. Tästä johtuen myös virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin määrittelyraporttien tuli käytännössä olla valmiita kesäkuun 2014 alkupuolella.

4.2 Käyttäjälähtöisten tiedonkeruumenetelmien valinta

Sopivaa tiedonkeruumenetelmää ideoitiin ensin projektipäällikön ja yliopettajien kesken ja myöhemmin myös työpajassa projektiryhmän kanssa. Myös virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin ohjausryhmä antoi tukeaan ideoinnille. Tiedonkeruumenetelmään kohdistui runsaasti vaatimuksia. Menetelmän avulla piti ensinnäkin saada riittävästi tietoa siitä, millaisia sisältöjä ikäihmiset haluavat virtuaaliseen asukastupaan. Toisaalta menetelmä piti pystyä toteuttamaan suhteellisen vaivattomasti, ja sen piti herättää kiinnostusta saadakseen riittävästi osallistujia. Edellä mainitut vaatimukset johtivat ajatukseen, että tiedonkeruussa olisi tarpeellista yhdistää kaksi menetelmää, kuten esimerkiksi kyselylomake ja jokin innovatiivinen käyttäjälähtöinen menetelmä. Kyseessä olisi niin sanottu yhdistelmä tiedonkeruu (mixed-mode survey), jossa tarvittava tieto kerätään useammalla kuin yhdellä menetelmällä (Junes 2013, viitattu 25.1.2015).

Kyselylomaketta käyttämällä on mahdollista kerätä laaja tutkimusaineisto eli kysyä monia asioita suurelta joukolta ihmisiä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 184). Tämän vuoksi virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektissa päätettiin käyttää kyselylomaketta, jota oli mahdollista tarvittaessa jakaa suuremmallekin määrälle ikäihmisiä ja siten varmistua aineiston riittävydestä. Kyselytutkimukseen varattava aika pystytään arvioimaan melko tarkasti ja kerätty aineisto voidaan myös nopeasti käsitellä tallennettuun muotoon ja analysoida sopivalla tietokoneohjelmalla. Kyselymenetelmä on tehokas ja tutkijan aikaa säästävä. (Hirsjärvi ym. 2004, 184.) Nopea aineiston käsittelymahdollisuus puolsi myös kyselylomakkeen käyttöä tässä projektissa, koska aikaresurssi oli rajallinen. Opiskelijat päättivät käyttää kyselylomakkeen toteuttamiseen ja aineiston analyysiin Webropol-ohjelmaa, joka on Oulun ammattikorkeakoulun ensisijainen kyselyohjelmisto. Sen avulla voi luoda kyselylomakkeen, lähettää kyselyt, kerätä ja analysoida aineiston sekä tulostaa erilaisia raportteja. Webropolin käyttö oli luontevaa myös siksi, että Oulun ammattikorkeakoulun opiskelijat pääsevät käyttämään sitä suoraan opiskelijakäyttäjätunnuksellaan. Lisäksi Webropolin käyttöön on saatavissa ohjeita, ohjausta ja teknistä tukea. (Oulun ammattikorkeakoulu 2014, viitattu 12.1.2015.)

Kyselylomakkeen tekemisessä hyödynnettiin internetistä löytyviä kyselyitä ikäihmisille. Valmista kyselypohjaa oli jouhevaa lähteä muokkaamaan riittävän yksinkertaiseksi kyselyksi, joka olisi ikäihmisen helppo täyttää itsenäisesti tai avustajan kanssa. Kyselyn yksinkertaisuudella haluttiin varmistaa vastausten saaminen, ja valmis kyselypohja myös nopeuttaisi opiskelijoiden työtä. Kyselylomake käyttäminen säästää tutkijan aikaa (Hirsjärvi ym. 2004, 184). Lomakkeen muokkaamista varten minä projektipäällikkönä mietin projektiryhmälle valmiiksi teema-alueita, joiden ympärille voisi rakentaa monivalinta- ja avoimia kysymyksiä, joista tietoa haluttaisiin. Avaushankkeessa oli jo pohdittu ja kartoitettu aihetta jonkin verran, joten myös näitä olemassa olevia tietoja hyödynnettiin. Toimitin teema-alue – koosteen Optima-alustalle, jotta opiskelijat voisivat alkaa työstämään omia kyselylomakkeitaan. Opiskelijat muokkasivat kyselylomaketta annettujen teema-alueiden ja työpajatyöskentelyssä saamiensa palautteiden perusteella. Opiskelijat esitetasivat lomaketta muutamalla tuntemallaan ikääntyneellä ja sen perusteella vielä hioivat kyselyä. Kyselylomakkeen kokeilu on välttämätöntä, että kysymyksiä voidaan korjata ja uudelleen muotoilla ennen varsinaista tiedonkeruuta (Hirsjärvi ym. 2004, 193).

Koska tavoitteena oli saada käyttäjälähtöistä tietoa, ei kyselylomake yksistään riittänyt. Oli löydettävä myös innovatiivinen menetelmä, joka soveltuisi tiedonkeruuseen ikäihmisille. Työpajassa mietittiin yhtenä vaihtoehtona pahvi- tai kangasalustaa, joka kuvaisi ikäihmisille ikään kuin tietokoneen näytön. Ajateltiin, että tämän tyyppiselle alustalle ikäihmiset voisivat laittaa erilaisia kuvia, mitä toivovat virtuaaliselta asukastuvalta. Lopuksi opiskelijat valokuvaisivat saadut tuotokset. Innovatiivisilla menetelmillä voi kerätä käyttäjätietoa luovien menetelmien avulla, joilla on sekä visuaalinen että osallistuva luonne (Hämäläinen, Vilka & Miettinen 2011, 63–64).

Ohjaavien opettajien ja projektiryhmän tapaamisissa ja työpajoissa ehdotetuista innovatiivisista menetelmistä käyttöön valikoitui lopulta CoCo Tool Kit, joka on asiakaslähtöiseen kehittämiseen tarkoitettu työkalupakki. CoCo Tool Kit on kehitetty Laurea ammattikorkeakoulun ”CoCo – From co-production to co-creation, CoCo-työkalupakki palveluliiketoiminnan yhteiskehittämiseen” – hankkeessa vuosina 2010–2013 (Keränen 2013, 26). CoCo Tool Kit – työkalupakissa olevan CoCo Kosmos -laudan voidaan ajatella olevan vuorovaikutteinen Design-pelilauta, jota voidaan käyttää haastattelun syventämiseksi ja auttaa haastattelun eteenpäin viemisessä (vrt. Tuulaniemi 2013, 148). Design-pelit antavat yhteisen kiintopisteen ja alustan kohderyhmien välille ja mahdollistavat usean näkökohdan esille pääsyn aiheesta (Tuulaniemi 2013, 149). Itse olin saanut Master-opintojeni aikana jo hieman aiemmin lähiopintojaksolla tutustua CoCo Tool Kit – työkalupakkiin ja harjoitella sen käyttämistä. Myös oman harjoittelukokemukseni perusteella CoCo Tool Kit

tuntui oikealta valinnalta ajatellen tiedonkeruuta ikäihmisiltä virtuaalisen asukastuvan kehittämistä varten. Se oli uusi ja erilainen vuorovaikutteinen tiedonkeruutapa ja hyödynnettävissä monilla tavoin ja soveltui erinomaisesti palvelumuotoilu-lähestymistapaan.

4.3 Tiedonkeruutapahtumien valmistelu ja toteutus

Yli 60-vuotialta ikääntyneiltä haluttiin tietoa mahdollisimman laajasti. Amk-opiskelijaryhmillä eli virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin osaprojektiryhmillä oli suunnitelmat kerätä tietoa sekä kotona että palvelutalossa asuvilta ikääntyneiltä. Toisella opiskelijaryhmällä oli vaikeuksia saada palvelutaloja sitoutettua, mutta lopulta Metsolan Kartano- ja Caritas Annansilmä-palvelutalot saatiin mukaan sekä Mäntykodin alainen liikuntaryhmä, jossa kävi kotona asuvia ikääntyneitä. Toinen opiskelijaryhmä päätti puolestaan järjestää tapahtuman, jonne ikäihmisiä kutsuttaisiin ilmoituksen avulla. Tiedonkeruun tehostamiseksi rekrytoitiin lisää opiskelijoita sähköposti-ilmoituksella koulun intranetissä. Ajateltiin, että nämä opiskelijat voisivat esimerkiksi jalkautua ostoskeskukseen tai muihin Oulun keskustasta kauempana oleviin kokoontumispaikkoihin ja kerätä siellä tietoa. Rekrytoinnin kautta tulleet opiskelijat eivät kuitenkaan sitoutuneet projektiin pysyvästi, joten edellä mainitut tiedonkeruupaikat jäivät ainoiksi johtuen henkilöstöressurssin ja aikataulun rajallisuudesta.

Tapahtumapaikaksi tuntui luontevalta valita jokin asukastupa, koska projektissakin oli kysymys eräänlaisesta asukastupatoiminnasta ja yhteisöllisyydestä – virtuaalisesta asukastuvasta. Tapahtumapaikan ja – ajan varmistamiseksi projektipäällikkö otti yhteyttä Oulun kaupunginvaltuuston jäseneseen Tuija Pohjolaan, joka on toiminut Lintulammen asukasyhdistyksen puheenjohtajana. Tapahtuma-ajaksi sovittiin 15.4.2014 klo 18–20. Lintulammen asukastupa oli silloin varattu, mutta Tuija Pohjola järjesti asian siten, että tapahtumapaikaksi saatiin asukastuvan lähellä olevan Karjasillan koulun ruokasali. Lintulammen asukasyhdistys lupautui järjestämään osallistujille kahvit ja kahvileivät. Nämä tarjoilukustannukset maksoi Avaus-hanke.

Asukastupatapahtumaa varten opiskelijat suunnittelivat ilmoituksen, jota muokkasivat Oulun kaupungin hyvinvointipalvelujen tiedottajan ja graafikon antaman palautteen perusteella. Lopuksi Oulun kaupungin graafinen yksikkö teki ilmoitukseen painettuun lehteen soveltuvan taiton. Opiskelijat tiedustelivat muutamasta lehdestä ilmoitushintoja, joiden perusteella Avaus-hankkeen kustantama ilmoitus päätettiin laittaa Forum24 – ilmaisjakelulehteen, joka ilmestyy Oulun seudulla

kahdesti viikossa. Tapahtumailmoitus oli 10.4.2014 ilmestyneessä lehdessä, jolloin lukijoille jäi muutama päivä miettiä, kuuluvatko kohderyhmään ja osallistuisivatko tapahtumaan. Ilmoituksesta tulostettiin myös väritulosteita projektipäällikön toimesta ja Avaus-hankkeen kustantamana. Näitä ilmoituksia opiskelijat veivät 15 kappaletta kauppaliikkeiden, apteekkien ja asukastupien ilmoitustauluille ja samalla kutsuivat suullisesti tapaamaan ikääntyneitä mukaan tapahtumaan.

Projektipäällikkö laittoi Optima-alustalle tapahtumassa tarvittavasta materiaalista muistilistan, jonka perusteella sovittiin mitä tarvikkeita kukin tuo. Itse tapahtumaan saapui 11 ikäihmistä. Osallistujien vähäinen määrä saattoi osittain johtua samanaikaisuudesta muiden tapahtumien kanssa (yksi osallistujista mainitsi esimerkkinä Oulun Kärpät – jääkiekkjoukkueen ratkaisupelin). Lyhyen projektiesittelyn ja projektipäällikön puheenvuoron jälkeen opiskelijat keräsivät asiakasymmärrystä kyselylomakkeen ja innovatiivisen haastattelun avulla, jossa hyödynsivät neljää CoCo Tool Kit – taulua (Haapanen, Leinonen & Vimpari 2014, 3,6, viitattu 9.8.2014). Opiskelijat käyttivät palvelumuotoilun menetelmiä kyselylomakkeen, haastattelun ja kohderyhmän osallistamisen keinoin (ks. Tuulaniemi 2013, 146).

Palvelumuotoiluprosessissa perinteiset tutkimusmenetelmät tukevat suunnitteluprosessia. Prosessi alkaa asiakasymmärryksen keräämisellä, jossa käyttäjän ymmärtäminen ja tiedonkeruu alkaa usein haastattelulla. Palvelumuotoilun kannalta on myös tärkeää, että kohdetta tarkkaillaan ja osallistutaan vuorovaikutukseen ja tehdään myös muistiinpanoja. (Hämäläinen ym. 2011, 65, 67; Miettinen 2011, 31.) Ilmapiiri tapahtumassa oli rento ja hyväntuulinen. Kyselylomakkeet täytettiin melko ripeästi, jolloin jäi runsaasti aikaa CoCo Tool Kit – taulujen äärellä työskentelyyn. Tilaisuuden päätyttyä opiskelijat kuvasivat CoCo Tool Kit – taulujen tuotokset (Haapanen ym. 2014, 6, viitattu 9.8.2014).

Palvelutaloista tietoa keräävä opiskelijaryhmä toimitti asukkaille 100 kyselylomakkeita, joita asukkaat täyttivät itsenäisesti. Täytetyt lomakkeet opiskelijat keräsivät muutaman viikon kuluttua. Myös ikääntyneiden liikuntaryhmän osallistujat saivat lomakkeet. Lomakekysely lisäksi opiskelijat järjestivät toiminnallisen keskustelutilaisuuden 23.4.2014 Koskelan koululla Oulussa. Tilaisuuteen saapui 12 Mäntykodin alaiseen liikuntaryhmän osallistujaa. Opiskelijat esittäytyivät ja pitivät lyhyen alustuksen tilaisuuden luonteesta, tavoitteista ja menetelmästä. Opiskelijat hyödynsivät neljää CoCo Tool Kit – työkalupakin lautaa. Osallistujat valitsivat itsenäisesti, minkä laudan äärelle menevät. Jokainen opiskelija otti yhden laudan ohjattavaksi ja neuvoi ikääntyneitä laudan käytössä. (Bucht, Kitkala, Sarajärvi, & Vartiainen 2014, 7, viitattu 9.8.2014.) Opiskelijat siis pyrkivät luonol-

liseen vuorovaikutukseen kohderyhmän kanssa saadakse heidän tarpeensa ja toiveensa virtuaalisesta asukastuvasta esiin (vrt. Tuulaniemi 2013, 148). Coco Tool Kit- laudalle ikääntyneet piirsivät ja kirjoittivat ideoitaan ikäihmisten virtuaaliseen asukastupaan. Lopuksi opiskelijat kuvasivat laudoille saadut tuotokset. (Bucht 2014 ym., 7, 33–36.)

Molempien opiskelijaryhmien lähestymistapaa tiedonkeruuseen ikäihmisiltä voidaan pitää osallistavana yhteissuunnitteluna, jossa on työkaluja ja menetelmiä monialaiseen suunnitteluun ja palveluideointiin. Yhteissuunnittelun tarkoituksena on tuoda loppukäyttäjät, palvelun tarjoajat ja suunnittelijat miettimään yhdessä, millaisia tulevaisuuden palvelut voisivat olla tai missä ja miten ihmiset haluaisivat käyttää palvelua. (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 79–80, This is Service Design Thinking 2011, 38–39; Tuulaniemi 2013, 116–117.) Osallistava suunnittelu painottaa suunnittelukohteen käyttäjän näkökulman huomioimista ratkaisuja kehitettäessä (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 94). Yhteiskehittämisen tavoitteena on, että palveluun liittyvät asiat ja näkökulmat tulisivat huomioiduksi mahdollisimman laaja-alaisesti (This is Service Design Thinking 2011, 38–39). Yhteiskehittäminen tehdään useimmiten työpajoissa ja on eräs palvelumuotoilun työtapa (Tuulaniemi 2013, 118).

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektissa ikäihmiset olivat yhteissuunnittelussa mukana. Palvelun tarjoajan voi katsoa olevan Oulun kaupunki ja hankevaiheessa suunnittelijana Avaus-hanke. Innovatiivisen hankintaprosessin myötä suunnittelijoiksi saadaan yritys/yrityksiä, joiden kanssa yhteissuunnittelu voi jatkua.

4.4 Tiedonkeruusta saatujen materiaalien analysointi

Kumpikin opiskelijaryhmä analysoi saadun materiaalin valitsemillaan analysointimenetelmillä. Analysointimenetelmiin he saivat opastusta ohjaavilta opettajiltaan. Palvelutalossa ja liikuntaryhmässä tietoa kerännyt ryhmä loi materiaalistaan myös kaksi kuvitteellista käyttäjäprofiilia (Bucht ym. 2014, 7, 29). Käyttäjäprofiilit ovat kuvitteellisia ja perustuvat tutkimusaineistoon (esimerkiksi haastattelut, tutkimustiedon analysointi, osallistuva havainnointi). Käyttäjäprofiili sisältää nimen, persoonan kuvauksen ja käyttäytymistavan. Käyttäjäprofiili on työkalu käyttäjän parempaa ymmärtämistä varten. (Koivisto 2011, 59.) Käyttäjäprofiilit toimivat suunnittelutyökaluna ideointiin, päätöksentekoon ja palvelun konseptointiin. Niiden avulla palvelua voidaan profiloida, kohdentaa

ja tehdä helpommin saavutettaviksi. Ne auttavat myös viestinnän suunnittelussa kohderyhmille. (Tuulaniemi 2013, 156.)

Opiskelijat eli osaprojektiryhmät työskentelivät suunnitellun, melko kiireisen aikataulun mukaisesti. He toimittivat väliaikatietoja analysoinnin etenemisestä Optima-alustalle, joten projektipäällikkö pysyi koko ajan tietoisena aikataulusta ja pystyi siten tiedottamaan asiasta myös Avaus-hankkeelle. Materiaalien analysoinnissa ei tapahtunut erityisiä vastoinkäymisiä, joten molemmat osaprojektiryhmät luovuttivat valmiit analyysiraporttinsa Avaus-hankkeelle kesäkuun 2014 alkupuolella täsmällisesti aikataulun puitteissa.

4.5 Projektin resurssit

Projektin pääresurssiluokat ovat henkilöstö, raha, materiaalit sekä koneet ja laitteet (Pelin 2011, 146–147). Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin tärkeimpiä resursseja olivat henkilöstö ja sen käyttämä aika sekä raha (budjetti). Oulun ammattikorkeakoulussa opettajat esittelevät uusille opiskelijoille työelämälähtöisiä toimeksiantoja, joita on saatu yhteistyökumppaneilta. Tällaisen esittelyn kautta Avaus-hanke sai virtuaalisen asukastuvan ideasta kiinnostuneita amk-opiskelijoita mukaan.

Projektipäällikkö on vastuussa projektin kokonaisuuden hallinnasta sekä ihmisten että asioiden osalta (Paasivaara ym. 2011, 95). Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin projektipäällikkönä toimin minä itse, koska olin Avaus-hankkeen projektityöntekijän roolissa jo vastannut virtuaalinen asukastupa – teeman eteenpäinviennistä ja syksyllä 2013 olin ollut projektipäällikkönä monialaisessa Master-opiskelijaryhmässä, jossa työstiin virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektisuunnitelman ensimmäinen versio. Tuntui luontevalta jatkaa projektipäällikön roolissa ja saada samalla lisää arvokasta osaamista ja asiantuntijuutta projektin johtamisesta. Johtamisen opiskelu kuuluu osana Master-opintoihini (Oulun ammattikorkeakoulu 2015, viitattu 28.2.2015).

Koska hanke oli laaja, niin lisärekrytointien kautta saatiin työskentelyyn mukaan yksi terveydenhoitajaopiskelijaryhmä ja yksi sairaanhoitaja-opiskelijaryhmä. Minusta ja heistä muodostui uusi projektiryhmä virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projektiin. Aluksi lisäresurssina oli muutama muukin amk-opiskelija, joiden tavoitteena oli saada opintopisteitä vapaasti valittaviin opintoihinsa. He kuitenkin irtautuivat projektista, lähinnä muiden opintojensa aikatauluihin liittyvien yhteensovit-

tamishankaluuksien vuoksi. Projektiin jääneet opiskelijaryhmät olivat kuitenkin erittäin sitoutuneita ja motivoituneita lähteä työskentelemään kohti virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin tavoitetta.

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projektin projektisuunnitelmassa laadittu budjetti kattoi kaikki kulut. Henkilöstökulut olivat odotetusti virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projekti suurin kustannuserä. Aikaresurssia projektihenkilöstö käytti työpajoihin ja muihin kokouksiin, suunnitelmien tekemiseen, aineiston keruuseen ja analysointiin. Ohjausryhmän aikaa kului eniten kokouksiin osallistumiseen. Aikaresurssin määrittely on tämän tyyppisessä projektissa vaikeaa, mutta tähän käytettiin laskukaavaa, paljonko opiskelijalle on varattu aikaa opinnäytetyön tekemiseen ja harjoittelijan tuntipalkkaa, ja laskettiin henkilöstökulut sen perusteella. Aikaresurssia olisi voinut olla enemmänkin, mutta mukana olleiden opiskelijoiden motivaatio, tunnollisuus ja itsekuri veivät projektia suunnitellusti eteenpäin. Avaus-hanke tuki projektia osallistumalla matkakustannuksiin, puhelin- ja postituskuluihin sekä tiedotus- ja markkinointikuluihin. Myös tapahtumien järjestämiseen liittyvät kulut maksoi Avaus-hanke. Oulun ammattikorkeakoulu vastasi ohjausryhmän yliopettajien palkkioista ja kulukorvauksista. Kustannustoteuma on joiltakin osiltaan arvio, koska opiskelijat eivät laskuttaneet esimerkiksi kaikkia projektiin liittyviä matka- tai toimistokulujaan. Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projektin kustannustoteuma-arvio on esitelty taulukossa 1.

*TAULUKKO 1. Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin kustannustoteuma-arvio
1.2.2014–30.6.2014.*

Kustannuserittely	Toteuma (arvio)	Rahoitus
1. Aineet, tarvikkeet ja toimistokulut	500	Avaus-hanke
2. Henkilöstökulut		OAMK
Projektipäällikkö	8 159	
Projektityöntekijät	22 050	
Yliopettajat (ohjausresurssi)	1 500	
3. Matkakulut	400	Avaus-hanke
Projektiryhmän liikkumiseen käytettävät kulut		
4. Palveluiden ostot	2 000	Avaus-hanke, OAMK
Ohjausryhmän ja muiden asiantuntijoiden palkkiot ja kulukorvaukset		
5. Tiedotus ja markkinointi	3 000	Avaus-hanke
Esitteet, julisteet, raportit yms. esitykset		
6. Sisäiset kulut, sisäinen laskutus	2 500	Avaus-hanke, OAMK
Tilojen ylläpitovuokrat, toimistotyön sisäinen laskutus		
7. Muut kulut	200	Avaus-hanke
Kohderyhmän tapaamistarjoilut		
Kohdat 1-7 yhteensä	40 309	

Voimavarana viestintä voidaan rinnastaa myös projektin resursseihin ja on välttämätön projektin muiden resurssien tehokasta hyödyntämistä ajatellen. Voidaan myös sanoa, että ”projekteja johdetaan viestinnän avulla”. Viestinnän tavoitteena on tukea projektiorganisaation tavoitteiden saavuttamista ja saada ryhmän jäsenet toimimaan näiden päämäärien hyväksi. Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projektissa käytettiin työ- eli operatiivista viestintää. Työviestinnän kanavat ovat suora yhteydenpito (kokoukset, suulliset työohjeet tai satunnaiset tapaamiset) tai välitetty viestintä (elektronisessa muodossa oleva dokumentti/ohje, raportit, muistiot, kirjalliset ohjeet). Myös sähköposti ja verkkosivut ovat välitetyn viestinnän muotoja. (Pelin 2011, 288–289; Ruuska 2012, 83, 85,87.)

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projektissa viestintä oli merkittävässä asemassa projektin eteenpäin viemisessä. Suoraa yhteydenpitoa oli työpajoissa ja projektikokouksissa, mutta myös välitetyn viestinnän muotoja käytettiin aktiivisesti. Projektissa välitetyn viestinnän kanavana käytettiin eniten Optima-alustaa, mutta myös sähköpostiviestintää käytettiin jonkun verran. Minä projektipäällikkönä koin viestinnän tärkeänä resurssina, koska sitä kautta pystyin pitämään projektiryhmään jatkuvaa yhteyttä, vaikka en tavannutkaan ryhmää kasvokkain kuin projektikokousten ja joidenkin satunnaisten tapaamisten aikana. Optima-alustalle oli helppo laittaa sekä projekti- että ohjausryhmän nähtäväksi muistiot, ohjeet ja muut materiaalit. Keskustelualusta oli ahkerassa käytössä ja jokaisella projektin jäsenellä oli mahdollisuus osallistua ja seurata keskustelua milloin vain.

4.6 Projektin riskienhallinta

Riskienhallinta tarkoittaa varautumista odottamattomiin tilanteisiin ja se koostuu seuraavista osatehtävistä: riskien tunnistaminen, riskilistan laatiminen (riskien todennäköisyys ja vaikutus), ehkäisevistä ja korjaavista toimenpiteistä sopiminen, ja riskilistan ylläpito (Ruuska 2012, 248). Vaikka mitään kehittämishanketta ei saa täysin riskittömäksi, niin projektisuunnitelman ei pitäisi sisältää sellaisia merkittäviä riskejä, joiden toteutuminen on todennäköistä (Silfverberg 2007, 93). Projektisuunnitelmaan minä projektipäällikkönä päivitin riskienhallintasuunnitelman, jossa pyrin tunnistamaan, analysoimaan ja ennakoimaan riskejä, joita virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektissa voisi ilmetä.

Merkittävä riski oli riittävän ja motivoituneen projektihenkilöstön saaminen ja saadun henkilöstön mahdollinen sitoutumattomuus. Tähän riskiin vastattiin järjestämällä useita Avaus-hankkeen ja virtuaalinen asukastupa-idean esittelytilaisuuksia, joissa pyrittiin saamaan lisää projektihenkilöstöä. Projektiryhmän työpajatyöskentelyn ollessa jo käynnissä tehtiin vielä projektityörekytointi sähköposti-ilmoituksella Oulun ammattikorkeakoulun intranetissa, ja mukaan saatiinkin muutamia opiskelijoita. Heidän sitoutumisensa projektissa mukanaoloon ei kuitenkaan ollut riittävä ja he irtautuivat projektista. Aiemmin saatu henkilöstöresurssi oli kuitenkin tyydyttävä, eikä ollut niin vähäinen, että se olisi uhannut projektin eteenpäin viemistä. Mukana olevilla opiskelijoilla oli korkean motivaationsa taustalla myös halu työstää aiheesta opinnäytetyö määrittelytoimeksiannon lisäksi (vrt. Anantatmula 2010, 19).

Projektin aikataulu muodosti hienoisen riskin, koska Avaus-hanke tarvitsi valmiit määrittelyraportit melko pikaisella aikataululla hyvinvoinnin tarjottimen määrittelyyn lisättäväksi. Koska aikataulu tuli kuitenkin opiskelijoiden tietoon heti projektin alkuvaiheessa, oli heillä selkeä asenne ja halu tehdä parhaansa tiukasta aikataulusta huolimatta, koska se hyödytti myös heidän opinnäytetöidensä valmistumista. Opiskelijat suunnittelivat aikataulunsa ja työskentelyprosessinsa siten, että saivat virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -analyysiraportit valmiiksi määräajassa.

Aineiston riittävyys ja soveltuvuus oli merkittävä riski. Oli pohdittava, miten saada riittävästi aineistoa ja millä menetelmillä, että se hyödyttäisi Avaus-hanketta ja ikäihmisten virtuaalisen asukastuvan määrittelyä. Tämä vaikutti valittuihin menetelmiin, joiden avulla oli tarkoitus saada mahdollisimman moni Oulun alueella asuva yli 60-vuotias mukaan esittämään näkemyksensä virtuaalisen asukastuvan sisällöstä. Kyselylomakkeella varmistettiin, että aineistoa saadaan riittävästi: lomaketta olisi tarvittaessa voitu jakaa lisää ja siten saada lisää aineistoa analysoitavaksi. Käyttäjälähtöisen tiedon saamiseksi pohdittiin tarkkaan, mitä innovatiivista menetelmää käytettäisiin lomakekyselyn lisäksi. CoCo Tool Kit -työkalupakki täytti vaatimukset menetelmänä, joka mahdollisti sekä opiskelijoiden että osallistujien luovuuden hyödyntämisen. CoCo Tool Kit -työkalupakki oli myös suhteellisen helppo kuljetettava, koska materiaali oli yhdessä laatikossa. CoCo Tool Kit – lautojen tuotokset oli mahdollista valokuvata tapahtumien jälkeen analysointia varten.

4.7 Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin organisointi ja johtaminen

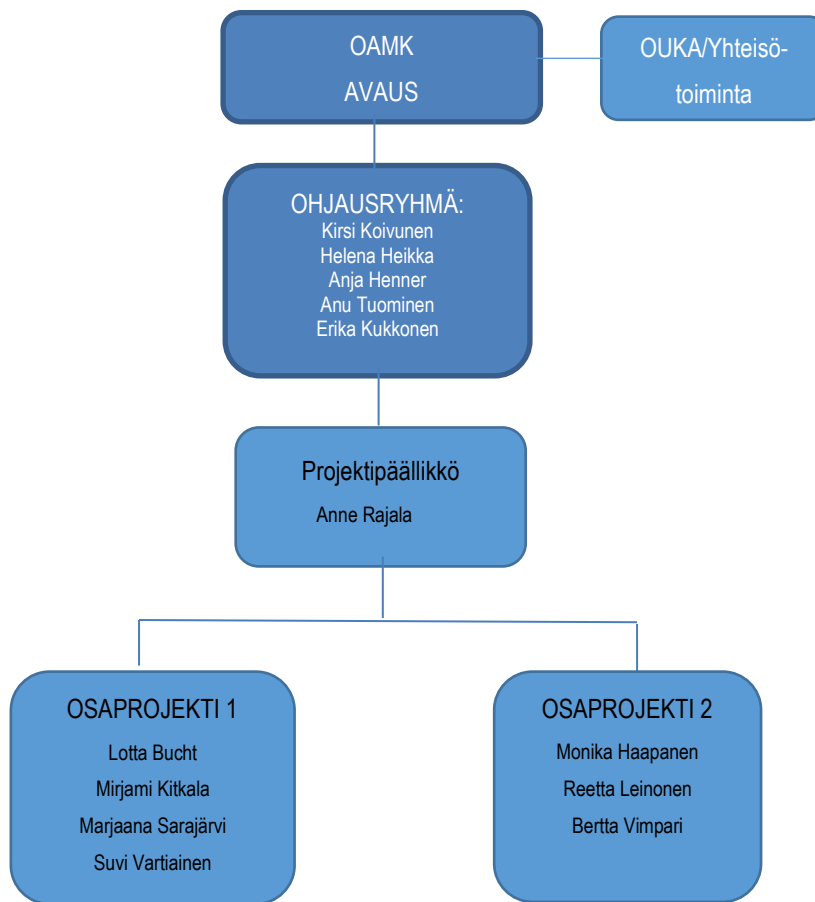
Laajalle projektille voidaan luoda osaprojektijaon mukainen tiimiorganisaatio, jolloin projektin ohjaamisesta vastaa tärkeimpien sidosryhmien muodostama ohjausryhmä. Tällöin projektin sisäisestä johtamisesta vastaa projektipäällikkö, jonka alaisuudessa osaprojektitiimit toimivat. (Silfverberg 2007, 93.)

4.7.1 Ohjausryhmän tehtävät ja toiminta

Johto- eli ohjausryhmän tehtävänä on valvoa projektin etenemistä (aikataulua, kustannuksia, resurssien käyttöä) ja tehdä tarvittaessa niihin liittyviä päätöksiä (Löow 2002, 29; Silfverberg 2007, 99; Ruuska 2012, 144). Ohjausryhmän tehtävä on valvonnan ohella myös tukea projektipäällikköä projektin tavoitteiden saavuttamisessa ja projektin kokonaisuuden hallinnassa (Viirkorpi 2000, 30; Paasivaara ym. 2011, 95). Ohjausryhmä kokoontuu noin kerran kuukaudessa joko projektipäällikön tai ohjausryhmän puheenjohtajan esityksestä. Projektin asettaja tai hänen edustajansa toimii ohjausryhmän puheenjohtajana. Projektipäällikkö on aina projektin ohjausryhmän jäsen, ja hän vastaa myös kokousten hyvästä valmistelusta. Hän lähettää kokouskutsun ja kokoaa taustamateriaalin, jonka toimittaa ohjausryhmän jäsenille viimeistään 2-3 päivää ennen kokousta. Projektipäällikkö toimii myös ohjausryhmän sihteerinä. Ohjausryhmän puheenjohtaja vastaa siitä, että asiat etenevät ja tarvittavat päätökset tehdään. Projektipäällikkö tekee muiston ja laittaa sen jakeluun mahdollisimman pian. (Ruuska 2012, 146–148.)

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projektin toimeksiantajana oli Avaus-hanke, jonka projektipäällikkönä toimi Anu Tuominen 26.10.2014 saakka ja projektikoordinaattorina 31.7.2014 saakka Erika Kukkonen. Hän myös siirtyi Avaus-hankkeen projektipäällikön tehtäviin 27.10.2014 alkaen. Anu Tuominen ja Erika Kukkonen muodostivat virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin ohjausryhmän yhdessä Oulun ammattikorkeakoulun yliopettajien Helena Heikan, Anja Hennerin ja Kirsi Koivusen kanssa. Ohjausryhmän puheenjohtajana toimi yliopettaja Kirsi Koivunen. Ohjausryhmässä sihteerinä ja esittelijänä toimi virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin projektipäällikkö Anne Rajala, joka valmisteli kokousten esityslistat yhteistyössä Kirsi Koivusen kanssa. Kokouskutsut ja taustamateriaalit lähetettiin ohjausryhmän jäsenille viimeistään viikkoa ennen kokouksen ajankohtaa. Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin ohjausryhmä kokoontui projektin aikana seitsemän kertaa. Kokouksissa tarkasteltiin projektin etenemisen vaihetta sekä

käytiin läpi myös projektiin vaikuttavat Avaus-hankkeen ja Oulun ammattikorkeakoulun ajankohdattaiset asiat. Ohjausryhmän muistiot lähetettiin ohjausryhmän jäsenille ja laitettiin Optima-alustalle tiedoksi myös projektiryhmälle. Projektiryhmän jäseniä olivat projektipäällikön lisäksi Oulun ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden kaksikielisiä amk-tutkintoa suorittavaa opiskelijaryhmää. Projektin sidosryhmiä olivat Avaus-hanke, Oulun ammattikorkeakoulu (OAMK) ja Oulun kaupungin (OUKA) yhteisötoiminta. Kuvassa 1 on esitelty virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin organisaatio.



KUVA 1. Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projektin organisaatio.

4.7.2 Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin johtaminen projektipäällikön näkökulmasta

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin johtamisessa oli elementtejä sekä kovista (management) että pehmeistä (leadership) tekniikoista. Koviin tekniikoihin kuuluvat mm. projektin aika-

taulujen ja kustannusarvioiden laadinta ja niiden seuranta eli painopiste on asioiden hallinnassa. Pehmeissä tekniikoissa on kysymys ihmisten johtamisesta, vuorovaikutuksesta ja viestinnästä. (Paasivaara ym. 2011, 50; Ruuska 2012, 32.) Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projektia johdettiin enemmän pehmeillä tekniikoilla, koska vuorovaikutteisuutta oli projektiryhmän tapaamisissa, teknisellä (Optima) alustalla sekä viestinnän välityksellä. Oleellista on, ettei projektissa selvitä yhdellä ja samalla johtamistyyliä (Ruuska 2012, 136), vaan projektipäällikön on kyettävä sopeuttamaan johtamistyyliään vallitsevan tilanteen mukaisesti (Löow 2002, 116). Projektipäällikölle valmiudet yhteistyöhön ihmisten kanssa ja toimintaan ryhmätyössä ovat välttämättömiä (Viirikorpi 2000, 31; Paasivaara ym. 2011, 109).

Projektipäällikön painoarvo projekteissa on merkittävä. Hän on vastuussa projektin päivittäisjohtamisesta ja projektin hallinnan kokonaisuudesta. (Paasivaara ym. 2011, 95.) Johtamistyylin valinta projektissa riippuu toisaalta projektiryhmän rakenteesta ja toisaalta projektin vaiheesta, mutta nimenomaan ihmisten johtaminen on useimmissa projekteissa merkittävä ja keskeinen tehtäväalue projektin onnistumisen näkökulmasta (Ruuska 2012, 33, 134). Se liittyy innostavan projektikulttuurin luomiseen ja projektipäällikön oman johtajuuden tunnistamiseen (Paasivaara ym. 2011, 99). Oma johtamistyylini virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektissa oli osallistuva ja sitoutumista edistävä, joka auttoi projektiryhmää hyväksymään projektin tehtävä ja tavoitteet. (ks. Ruuska 2012, 134.) Hyödynsin myös delegoivaa johtamistyyliä (ks. Löow 2002, 119), kun projektiryhmälle oli selkiytynyt, mitä heiltä projektissa odotetaan. Projektipäällikkö delegoi toteutusvastuun projektiryhmälle ja eri tehtävien vastuuhenkilöille; hän ei siis tee vaan teettää (Ruuska 2012, 137). Delegointi edellyttää luottamusta niihin, joille tehtäviä delegoidaan, mutta myös tehtävien suunnittelua, tuen antamista ja seurantaa (Löow 2002, 112). Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin projektiryhmä aloitti työskentelyn tehokkaasti saatuaan määrittelyn, mitä pitää tehdä, millä ehdoilla ja resursseilla.

Projektipäällikön yhtenä tehtävänä on omaksua johtamisessaan sellainen rooli, että hän pystyy tukemaan ja ohjaamaan ryhmäänsä itsenäiseen työhön (Paasivaara ym. 2011, 114; vrt. Businessballs.com, viitattu 2.3.2015). Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin projektiryhmä oli vastuuntuntoinen ja nopeasti itseohjautuva. Projektipäälliköllä on tärkeä rooli motivoinnissa ja ryhmän tukemisessa vastuunottoon (Anantatmula 2010,19). Minulle projektipäällikkönä tärkeimmiksi tehtäviksi muodostuivat projektiryhmän kannustaminen ja motivoiminen, oleminen tavoitettavissa, ohjaaminen ja kannanotot mahdollisiin epäselviin tai avoimiin asioihin. Aloittekyvyn ja luovuuden tappavaa voimakasta, autoritaarista johtamista (Ruuska 2012, 153) ei tässä projektis-

sa tarvittu. Osaprojektiryhmät tekivät omat suunnitelmansa hyödyntäen projektipäällikön tekemää kokonaissuunnitelmaa. Projektiryhmä sai motivaatioita myös luottamuksesta, jonka syntymisessä kokemukset aidosta vaikutusmahdollisuuksista projektin toimintaan liittyen olivat merkittäviä. Tällaisia vaikutusmahdollisuuksia olivat esimerkiksi toimiva vuoropuhelu työpajoissa ja Optima-alustalla. (ks. Ruuska 2012, 137; Paasivaara ym. 2011, 115.)

Voidakseen vastata projektin koordinoinnista, projektipäällikkö tarvitsee hyvät kommunikointi ja ihmissuhdetaidot (Sanghera 2009, 44; Kerzner 2001, 9) sekä aloite- ja yhteistyökykyä (Ruuska 2012, 141). El-Sabaan (2001, 6) mukaan projektipäällikön ihmissuhdetaidoilla on projektin johtamisessa merkittävämpi vaikutus kuin teknisillä taidoilla. Projektipäällikkönä yhteistyöni ja kommunikointi sekä ohjaus- ja projektiryhmän että muiden sidostyhmien ja toimijoiden kanssa oli toimivaa. Huolehdin, että keskeistä työskentelyalustaa Optimaa hyödynnettiin mahdollisimman tehokkaasti kaikkien osapuolten kesken. Projektipäällikön on osattava ja haluttava viestiä (Murray 2013, 4), koska projektin hallinta ja johtaminen ovat viestintää suurimmalta osaltaan (Ruuska 2012, 141).

Virtuaalinen asukastupa – opiskelijaprojektissa projektiryhmän jäsenet toimivat työpajojen ulkopuolella itsenäisesti, eikä minun projektipäällikkönä tarvinnut juurikaan puuttua ryhmän työskentelyyn (ks. Ruuska 2012, 135). Ryhmätyömuotona työpajatyöskentely oli tähän projektiin tarkoitukseen mukaisin tapa toimia (ks. Ruuska 2012, 150), koska silloin tapasivat yhdessä molemmat osaprojektiryhmät, yliopettajat ja projektipäällikkö. Nämä työpajat, joita voidaan kutsua myös virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin projektikokouksiksi, olivat myös tärkeä ohjauskeino (ks. Löow 2002, 92). Työpajoissa tarkasteltiin osaprojektien etenemisen vaiheita, keskusteltiin mahdollisten ongelmien ratkaisuvaihtoehdoista ja muokattiin esimerkiksi yhteistä kyselylomaketta. Murrayn (2013,19) mukaan ryhmätyömenetelmien käyttäminen on projekteissa suositeltavaa, koska innostuneessa ryhmässä jäsenet innoittavat ehdotuksillaan ja ajatuksillaan toinen toisiaan.

4.8 Projektin viestintä ja raportointi

Viestinnällä on tärkeä merkitys projektin onnistumisessa, jossa se toimii sekä voimavarana että välineenä (Pelin 2011, 14; Ruuska 2012, 83). Eryteisesti projektipäällikön kommunikointikyky ja rooli viestijänä ovat tekijöitä, jotka suuresti vaikuttavat tiedon välityksen onnistumiseen (Ruuska 2012, 156). Projektipäällikön on hyvä luoda selkeät, läpinäkyvät ja avoimet tavat viestiä (Anan-

tatmula 2010, 19). Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektissa viestinnän eri muotoja käytettiin monipuolisesti. Projektista kerrottiin alkuvaiheessa erilaisissa esittelytilaisuuksissa. Työviestintä oli keskeistä projektiryhmän ja johtoryhmän näkökulmasta (Ruuska 2013, 104). Projektiryhmän tapaamiset työpajoissa ja ohjausryhmän kokoukset, joissa projektin toteutusprosessiin liittyviä asioita käydään läpi, olivat tärkeitä viestinnän kannalta asioiden täsmentämisessä (ks. Pelin 2011, 14). Projektipäällikkö kirjoitti erilliset muistiot ohjausryhmän kokouksista.

Oulun ammattikorkeakoulun intrassa, Optima-alustalla, oli erillinen työtila ”Virtuaalinen asukastupa” – opiskelijaprojekti, jota kautta projektiryhmä ja opettajat kommunikoivat. Työskentelyn etenemisen seuraaminen, uuden keskusteluaiheen aloitus ja kommentointi Optima-alustan kautta oli sujuvaa. Raportointi oli asiallista ja ajankohtaista. Projektipäällikkö käytti viestintään jonkin verran myös sähköpostia ja puhelinta. Tätä kautta sovittiin ohjausryhmän kokouksista tai henkilökohtaisista ohjaustapaamisista. Kaikki projektiin liittyvä oleellinen materiaali ja tiedotteet jaettiin Optima-alustalla. Viestintä oli vaivatonta ja nopeaa sen kautta. Optima-alustalla pystyi myös seuraamaan, ketkä projektiorganisaatioon kuuluvat olivat ehtineet lukea viestit.

Master-opiskelijoiden Optima-alustalle avattiin vertaistukea varten keskusteluryhmä. Vertaisarvioijana ja tukena itselleni olivat Jyvä-hankkeessa mukana olevat Master-opiskelijat. Vein alustalle projektisuunnitelman ja aloitin keskustelun. Informoin Jyvä-hankkeen opiskelijoita asiasta sekä Optima-alustalla että suullisesti heitä tavatessani heitä lähiopiskelujaksolla. Vertaisviestintä Optima-keskustelualustan kautta jäi vähäiseksi, koska totesimme sähköpostin olevan meille käytännöllisempi viestintäkanava.

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projekti viestitti Karjasillan koululla tapahtuneesta kuntalais-tapahtumasta laittamalla ilmoituksen oululaiseen Forum24 – ilmaisjakelulehteen. Sama ilmoitus välitettiin myös Lintulammen asukas yhdistykselle, joka laittoi ilmoituksen asukastupalehteensä. Tiedonkeruuseen liittyvissä tapahtumisissaan osaprojektiryhmät esittelivät osallistujille projektin lähtökohdat ennen varsinaista tiedonkeruuta. Asukastupatapahtumasta viestittiin myös Avaus-hankkeen Hyvä Elämä – julkaisussa. Virtuaalinen asukastupa – opiskelijaprojekti kertoi tuloksistaan otsikolla ”*Käyttäjät mukana kehittämässä*” Oulun ammattikorkeakoulussa 12.11.2014 Hyvinvointia yhdessä -päivän OuluHealth Ecosystem Meeting – seminaarissa, johon osallistui yritysten, julkisen ja kolmannen sektorin toimijoita.

4.9 Projektin päätös

Projektipäällikkö varmistaa ennen projektin päättymistä, että projekti on saavuttanut tavoitellun tuloksensa (Sanghera 2009, 330; Paasivaara ym. 2011, 93) ja tilaaja on hyväksynyt toimituksen Ruuska 2012, 40). Onnistunut projekti saavuttaa lopputuotteelle asetetut tavoitteet suunnitellun aikataulun ja budjetin mukaisesti, mutta projektin onnistumisen arviointi on jossain määrin myös mielipidekysymys. Projektin päätyminen on oppimisprosessi, jonka kautta projektihenkilöstön asiantuntemus vahvistuu ja uutta tietoa saadaan siirtää eteenpäin. (Ruuska 2012, 265, 275, 284–285.) Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin osaprojektiryhmät saivat määrittelyraportit tuotettua Avaus-hankkeelle kesäkuussa 2014 suunnitellun aikataulun ja tavoitteen mukaisesti. Projektisuunnitelmassa arvioitu budjetti oli riittävä. Ammattikorkeakouluopiskelijat jatkoivat vielä syksyllä 2014 omien opinnäytetöidensä lopullista työstämistä. Määrittelyraporttien sisällöt olivat osa opiskelijoiden opinnäytetöitä.

Projektipäällikkö laatii projektista loppuraportin, joka on näkemys siitä, miten yhteisestä urakasta on selvitty (Ruuska 2012, 265). Loppuraportti kuuluu projektin perusraportteihin (Silfverberg 2007, 107), johon kootaan tarpeelliset ja asianmukaiset tiedot projektista (Computer Center and Communication Facility 2013, viitattu 8.3.2015). Loppuraportissa verrataan projektille alun perin asetettuja tavoitteita ja onnistumista suhteessa projektisuunnitelmaan sekä arvioidaan projektin toimintaa kokonaisuutena. Ongelmat tuodaan esiin loppuraportissa ja myös kehittämisehdotukset. Loppuraportti kertoo, mikä toimi hyvin ja mikä pitäisi jatkossa tehdä toisella tavalla. Loppuraportin pitää olla itsenäisenä ymmärrettävä kokonaisuus. (Ruuska 2012, 271–273, 275.) Projektipäällikkö aloitti virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projektin loppuraportin kirjoittamisen keväällä 2014 tavoitteenaan saada raportti valmiiksi kevään 2015 aikana.

Kun ohjausryhmä on todennut projektin suorittaneen kaikki sille määritellyt tehtävät, projekti päättyy (Ruuska 2012, 268). Virtuaalinen asukastupa – opiskelijaprojektin päätöskokouksen päivämääräksi sovittiin 20.3.2015, jolloin ohjausryhmä tarkasteli toteutuivatko projektin päättämiseen liittyvät elementit. Projektin aikaiset työryhmät, työpajat ja tapahtumat on esitelty taulukossa 2.

TAULUKKO 2. Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin työryhmät, työpajat ja tapahtumat (Rajala 2015, viitattu 22.3.2015).

	tammii 2014	helmi	maalis	huhti	touko	kesä 2014	elo	marras 2014	maalis 2015	huhti/touko 2015
Amk- opiskelijoiden työpajat	14.1. aloitus 31.1.	14.2. 25.2.	20.3.	10.4.		MÄÄRITTELYRAPORTIT VALMIIT		TULOSEN JULKISTAMINEN: 12.11. Hyvinvointia yhdessä- OuluHealthEcosystem Meeting		LOPPURAORTTI VALMIIS
Ohjausryhmä	22.1	25.2.	28.3.		16.5.		29.8.		20.3. päätös- kokous	
Avaus+yhteisö- toiminta Ouka			12.3.							
Asukastupa- tapahtuma				15.4						
Palvelutalo, ikäntyneiden liikuntaryhmä				16.4. 23.4.						
Yamk- opiskelijoiden työpaja			11.3.							

Projektin päättyessä projektipäällikkö huolehtii, että dokumentit ja asiakirjat kootaan yhteen arkistoitavaksi (Sanghera 2009, 335; Ruuska 2012, 40). Dokumentointi on tärkeää, että projektin tuotama tieto, materiaali ja osaaminen voidaan siirtää muillekin (Hyttinen 2006, 98; Sanghera 2009, 336). Tämän projektin tärkeimmät asiakirjat olivat analyysiraportit, opinnäytetyöt ja loppuraportti, jotka tulevat sekä Avaus-hankkeen että Oulun ammattikorkeakoulun arkistoihin. Optima-alustalla olevan materiaalin arkistoinnista vastaa Oulun ammattikorkeakoulu.

5 VIRTUAALINEN ASUKASTUPA IKÄIHMISILLE -PROJEKTIN TULOKSET

Projektin tuloksina on kaksi määrittelydokumenttia virtuaalisesta asukastuvasta Avaus-hankkeelle, jonka projektiryhmä on kahtena erillisenä osaprojektina tuottanut. Tuloksena on myös näiden kahden määrittelyn laaja-alainen hyödyntäminen, ei vain ikäihmisten virtuaalisen asukastuvan edelleen kehittämiseen, vaan myös Avaus.-hankkeen hyvinvoinnin tarjottimen suunnitteluun. Tuloksena voidaan pitää myös virtuaalinen asukatupa ikäihmisille -projektin onnistunutta läpiviemistä, joka vahvisti Oulun kaupungin ja Oulun ammattikorkeakoulun yhteistyörakenteita ja mahdollisti projektille jatkoedellytykset.

Hoitotyön koulutusohjelman opiskelijoiden Lotta Buchtin, Mirjami Kitkalan, Marjaana Sarajärven ja Suvi Vartiaisen määrittelyraportti on nimeltään ”*Virtuaalinen asukatupa ikääntyneiden hyvinvoinnissa. Aineiston analyysi*”. Heidän raportistaan käytetään seuraavassa esittelyssä nimitystä **Osaprojekti 1**. Hoitotyön koulutusohjelman opiskelijoiden Monika Haapasen, Reetta Leinosen ja Bertta Vimparin määrittelyraportti on nimeltään ”*Tutkimusaineiston analysointi. Virtuaalinen asukatupa ikääntyneiden hyvinvoinnin kehittämisessä*.” Heidän raporttinsa nimitys tulosten esittelyssä on **Osaprojekti 2**. Erikseen esitellään myös Avaus-hankkeen saama hyöty hyvinvoinnin tarjottimen edelleen kehittämiseen.

5.1 Osaprojekti 1 aineiston analysoinnin tuloksia palvelutaloista ja ikääntyneiden liikuntaryhmästä

Osaprojekti 1 toimitti 100 kpl kyselylomakkeita Metsolan Kartanon palvelutaloon, Palvelukoti Annansilmään sekä Mäntykodin alaiselle ikääntyneiden liikuntaryhmälle ja sai 40 vastausta. Toiminnallinen keskustelutilaisuus järjestettiin 23.4.2014 Koskelan koululla, jossa kokoontuu joka viikko Mäntykodin järjestämä liikuntaryhmä ikääntyneille. Keskustelutilaisuuteen osallistui 12 liikuntaryhmään osallistunutta. (Bucht ym. 2014, 3,7, viitattu 2.8.2014.)

Toivotuimmaksi aiheeksi ikäihmisten virtuaaliseen asukastupaan nousivat **sosiaali- ja terveyspalvelut**, jonka eniten ehdotettuja sisällöllisiä teemoja olivat lääkärin ja sairaanhoitajan neuvontapalvelu kuvayhteydellä, osallistuminen ohjattuihin ryhmiin (esim. painonhallinta, ruokavalio) ja tiedonsaanti ikääntyneiden sairauksista. Sisällöllisistä aiheista toiseksi eniten kannatusta saivat

liikunta-aiheet (esim. kotijumppaohjeet, tieto uusista liikuntamuodoista, liikuntatapahtumien aikataulut). **Sosiaalinen kanssakäymiseen** liittyvät tarpeet tulivat myös vahvasti esille: toivottiin muun muassa reaaliaikaista keskustelualuetta (chat) sekä ystävähakupalvelua, josta voisi etsiä vaikkapa lenkkeilyseuraa. **Palveluiden** osalta ikääntyneet toivoivat virtuaaliseen asukastupaan eniten kauppakassi-, talonmies- ja turvapalveluita. Vapaa-ajan toimintoihin liittyen ikääntyneet halusivat **tapahtumakalenteria** ilmoittautumismahdollisuudella. Myös **harrastusryhmiä ja kerhoja** toivottiin, kuten esimerkiksi kuoro, lukupiiri ja neulominen. Ikääntyneet katselisivat mielellään myös **erilaisia esityksiä** (esimerkiksi teatteri ja ooppera). (Bucht ym. 2014, 8, 13–14, 27, viitattu 2.8.2014.)

Toivotuimmat **aihepiirit** Virtuaaliseen asukastupaan olivat seniori-ikäisten asiat, ikääntyvien sairaudet sekä terveysasiat ja ruokavalio. Seuraavaksi eniten valitut aihepiirit olivat harrastukset ja käsityöt sekä tietokoneen ja internetin käyttö. Kannatusta saivat myös aihepiirit musiikki, taide ja kulttuuri sekä liikuntavinkit ja ohjattu liikuntaa internetin välityksellä. Lisäksi toivottiin aihepiirejä sukututkimus, uutiset, sää, ajankohtaiset asiat ja näköislehti. Myös matkailu herätti kiinnostusta. Muut aiheet – vaihtoehdon alle ehdotettiin aihepiireiksi pelejä ja paikallisia asioita. (Bucht ym. 2014, 14–15, 28, viitattu 2.8.2014.)

Ikääntyneiltä kysyttiin mielipiteitä ja toivomuksia myös virtuaalisen asukastuvan käytettävyyteen liittyen. Valittavista olleista fonttityyleistä ikääntyneet valitsivat Arial-fontin koossa 18. Tärkeäksi ikääntyneet kokivat tekstin selkeyden sekä tarpeeksi ison koon, jotta sen pystyy lukemaan ilman silmälaseja. Taustaväreille haluttiin selkeyttä tekstin erottumiseksi. Ikääntyneet toivoivat myös, että värejä voisi vaihtaa itselle mieluisaksi. Aineistosta saatujen tulosten perusteella osaprojekti 1 loi kuvitteelliset käyttäjäprofiilit ikäihmisten virtuaalisen asukastuvan mahdollisista käyttäjistä, jotka olivat 72-vuotias Anna ja 85-vuotias Laura. (Bucht ym. 2014, 8-9, viitattu 2.8.2014.)

Taitava Anna

Anna on 72-vuotias eläkkeellä oleva sairaanhoitaja, joka asuu yhdessä puolisonsa kanssa. Anna harrastaa liikuntaa ja järjestötoimintaa. Hän käyttää viikoittain omaa tietokonettaan uutisten ja sähköpostin lukemiseen sekä esimerkiksi pankkipalveluasioiden kanssa. Internetiä hän tarvitsee myös sosiaalisten suhteiden ylläpitoon, ja on Facebookin tai Skypen kautta yhteydessä lapsiinsa ja ystäviinsä. Ikäihmisten virtuaalisesta asukastuvasta Anna toivoo löytyvän aktiivista toimintaa, kuten erilaisia kursseja, tietoa paikallisista tapahtumista sekä kulttuuria eri muodoissa (esimerkiksi musiikki- ja taideesityksiä). Lisäksi hän toivoo kotijumppaohjeita, uutisia ja tietoja muista ajan-

kohtaisista asioista. Virtuaalisen asukastuvan ulkoasun Anna toivoo olevan selkeän ja kirjainkoon tarpeeksi suurta, jonka näkee ilman silmälaseja. (Bucht ym. 2014, 29–30, viitattu 2.8.2014.)

Kokeilunhaluinen Laura

Laura on 85-vuotias eläkkeellä oleva opettaja, joka asuu palvelutalossa. Siellä Laura saa päivittäin lämpimän ruuan, hoitaja on tarvittaessa lähettyvillä ja turvapalvelu auttaa tarvittaessa. Laura pitää elokuvien ja television katselusta, ja hän viettää myös mielellään aikaa lastensa ja lastenlastensa kanssa. Lauralla ei ole käytössä tietokonetta, eikä internet ole hänelle tuttu. Hän olisi kuitenkin valmis tutustumaan internetiin, jos saisi siihen opastusta. Laura on kiinnostunut ikäihmisten virtuaalisesta asukastuvasta ja kokeilisi sen käyttöä, jos sisältö olisi tarpeeksi mielenkiintoinen. Laura toivoo, että ikäihmisten virtuaalisesta asukastuvasta saisi harrastuskavereita sekä mahdollisuuden tutustua ja olla yhteydessä uusiin ihmisiin. Lisäksi hän haluaisi pelata erilaisia pelejä joko yksin tai ryhmässä sekä osallistua keskustelupiireihin ja eläkeläiskerhoihin. Ikäihmisten virtuaalisen asukastuvan aihepiireistä Lauraa kiinnostavat eniten ihmissuhteet, rakkaus, opiskelu viihde ja elokuvat. (Bucht ym. 2014, 30, viitattu 2.8.2014.)

5.2 Osaprojekti 2 aineiston analysoinnin tuloksia ikääntyneille suunnatusta tapahtumasta

Osaprojektiryhmä 2 toteutti aineistonkeruun ikääntyneille suunnatussa tapahtumassa Karjasillan koulun ruokasalissa. Tapahtumaan osallistui 11 ikääntynyttä sekä lisäksi kolme Lintulammen asukastuvan työntekijää, kaksi toimittajaa, Avaus-hankeen projektipäällikkö ja projektityöntekijä sekä opiskelijat itse. (Haapanen ym. 2014, 3, viitattu 9.8.2014.)

Ensimmäinen mallikuva

Ikääntyneiden haastatteluista nousi esille tarve pelkistetystä virtuaalisen asukastuvan sivuista. Aloitusivulla lukee ” Virtuaalinen asukastupa” ja käyttäjä voi valita suomen tai ruotsin käyttökieliksi. Toinen etusivulla mahdollistuva toiminto on siirtyminen varsinaiseen asukastupaan klikkaamalla ”astu sisään” – painiketta. Sivulla on selkeät värit sekä tekstin fontti on riittävän iso. Idean mukaan Virtuaalinen asukastupa koostuisi erilaisista laatikoista, eikä sovelluksessa olisi lainkaan ovea. Itselle sopivaa laatikkoa klikkaamalla siirtyy alakategorioihin, mistä voi edelleen valita mieleisen laatikon ja siirtyä sitä kautta haluamaansa sovellukseen. (Haapanen ym. 2014, 6, viitattu 9.8.2014.)

Alakategoriat näyttäytyvät sivulla yksinkertaisissa laatikoissa, samoin kuin yläkategoriat. Sivulla on rajallinen määrä eri otsikoita, ikäihmiset eivät halunneet yhdelle sivulle liikaa toimintoja. Mikäli sivulta ei löydy haluttua toimintoa, voi katsoa seuraavalta sivulta lisää toimintoja klikkaamalla mustaa nuolta oikeasta alanurkasta. Tällöin sivulle avautuu lisää toimintoja. Kun käyttäjä löytää mieleisensä toiminnon, esimerkiksi ”liikunta”, hän klikkaa laatikkoa ja siirtyy sivulle, josta löytyy erilaisia liikuntaan liittyviä toimintoja. Klikkaamalla esimerkiksi terveysjumppa – toimintoa siirytään seuraavalle sivulle eli saavutetaan sivulle ”terveysjumppa”. Sivulta löytyy erilaisia terveysjumppaan luokiteltuja asioita. Toiminnot ovat listattuna allekkain, mikä mahdollistaa pidemmät kuvailut selkeällä ja isolla fontilla. (Haapanen ym. 2014, 7-10, viitattu 9.8.2014.) Käyttäjän siirtyminen virtuaalisen asukastuvan etusivulta alakategorioiden kautta kohti haluamaansa sovellusta, joka tässä esimerkissä on terveysjumppa, on esitelty kuviossa 2.



KUVA 2. Käyttäjän siirtyminen virtuaalisen asukastuvan etusivulta alakategorioiden kautta haluamaansa sovellukseen, esimerkkinä terveysjumppa (Haapanen ym. 2014, 7-10, viitattu 7.2.2015).

Toinen mallikuva

Toisessa mallikuvassa, joka on havainnollistettu kuvassa 3, visioinnin taustalla on ajatus ikääntyneen palaamisesta mielikuvien kautta lapsuusmuistoihin, jossa ikääntynyt menee katsomaan mitä vanhaan kotitaloon kuuluu. Pihamaalta löytyy lintuja, joita klikkaamalla voi kuunnella luontoääniä. Kaksikerroksisessa talossa on esimerkiksi keittiö, kirjasto, liikuntasali ja pelihuone. Ideoinnin mukaan keittiöstä löytyvät reseptit sekä mahdollisuus jakaa ja vastaanottaa niitä. Kirjastoon sijoittuvia teemoja ovat viihde, kielet ja taide. Sisäportaita pitkin pääsee toiseen kerrokseen, mistä löytyy terveydenhuollon ammattilaisia (esimerkiksi lääkäri, sairaanhoitaja, terveydenhoitaja) palvelui-

neen sekä yhteystietoineen. Idean mukaan virtuaalisen asukastuvan etusivun värit muuttuu vuoden- sekä vuorokauden ajan mukaan. Ikäihmiset haluaisivat sovelluksen olevan visuaalisesti kauniin ja esteettisen, mutta kuitenkin selkeän ja helppokäyttöisen. Fonttia pitäisi pystyä tarpeen mukaan suurentamaan ja vaikuttamaan väreihin. (Haapanen ym. 2014, 10–11, viitattu 9.8.2014.)



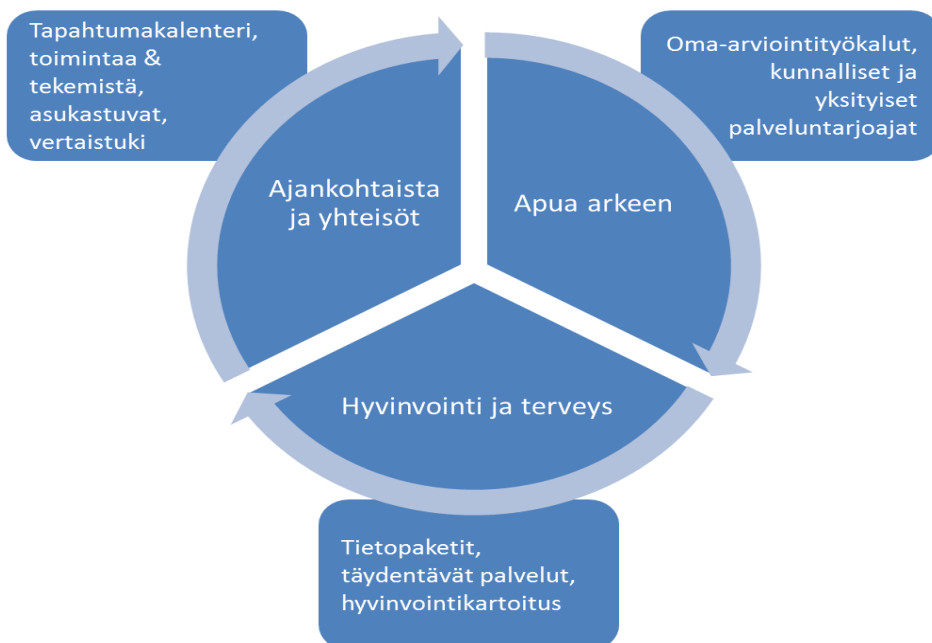
KUVA 3. Virtuaalisen asukastuvan toinen mallikuva ikääntyneen oman näkemyksen mukaan (Haapanen ym. 2014, 11, viitattu 7.2.2015).

Ikääntyneet toivat haastatteluissa esille, että asukastupaan voisi sisällyttää kulttuurista tuttuja asioita (esimerkiksi Kalevala). Tunnettujen teemojen sisällyttäminen asukastupaan voisi tehdä virtuaaliseen asukastupaan tutustumisen mielenkiintoisemmaksi ja helpommaksi. Kodikkuutta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta asukastuvan käyttäjiin voisi tuoda sisällyttämällä sovellukseen paikallista murretta. Myös liikunta-aiheita toivottiin, ja erityisen hyvänä ideana ikääntyneet kokivat ohjattuun liikuntaan osallistumisen netin välityksellä. Musiikkiin liittyvistä toiminnoista nousi esille toivomus muun muassa yhteislauluihin sekä musiikin ja luonnon äänien kuunteluun. Ikääntyneet toivoivat, että virtuaalisessa asukastuvassa vierailisi terveydenhuollon ammattilaisia, joilta voisi kysyä mieltä askarruttavista asioista. Ikääntyneet toivat esille, että virtuaalisessa asukastuvassa olisi hyvä olla ilmoitustaulu, jossa näkyisivät kaikki ajankohtaiset asiat, tapahtumat ja kerhot. Tapahtumiin haluttaisiin ilmoittautua ilmoitustaulun kautta. Lisäksi virtuaaliseen asukastupaan toivottiin selkeitä käyttöohjeita helposti löytyvään paikkaan. (Haapanen ym. 2014, 11,13–15, viitattu 9.8.2014.)

5.3 Tulokset hyvinvoinnin tarjottimen kehittämiseen

Määrittelytyön tulokset olivat merkittäviä ajatellen Avaus-hankkeen hyvinvoinnin tarjottimen edelleen kehittelyä. Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille oli alun perin yksi kolmesta toiminnallisuudesta, jota hyvinvoinnin tarjottimeen haluttiin kehittää. Ei kuitenkaan ollut olemassa aikaisempaa kerättyä tietoa, millaisia sisältöjä ja toimintoja tällaiseen sähköiseen sovellukseen haluttaisiin. Oli ainoastaan tietoa ja kokemus ”fyysisistä” asukastuvista, joita Oulun kaupungissa oli. Tämän lisäksi oli yhdelle A4-sivulle tehty kooste ja vähäistä suullista tietoa virkamiesten käynnistä Hollannista, josta innoitus virtuaaliympäristöihin ja etenkin virtuaaliseen asukastupaan oli saatu. Myöhemmin löytyi myös pdf-dokumentti virkamiesten eli Oulun kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan matkaohjelmasta Hollannista, josta saatiin jonkin verran lisätietoa hyödynnettäväksi.

Avaus-hankkeen edetessä hyvinvoinnin tarjottimen määrittely täsmentyi kolmeen painopistealueeseen (kuva 4), joista ajankohtaista ja yhteisöt -osio sisältää palveluita ja toiminnallisuuksia, jotka pyrkivät vahvistamaan kuntalaisten sosiaalisia kontakteja ja tukiverkostoja. Muun muassa virtuaalinen asukastupa ikäihmisille tulisi olemaan tällainen toiminnallisuus. Ajankohtaista ja yhteisöllisyys-osion sisällön taustalla ovat virtuaalisen asukastuvan määrittelyraportit, ihmiset.fi – sivusto sekä Oulun seudun asukastupien toiminta-ajatukset. (Avaus-hanke 2014, 13, viitattu 7.2.2015.)



KUVA 4. Hyvinvoinnin tarjottimen sisällöt (Avaus-hanke 2014b, viitattu 7.2.2015).

Avaus-hanke sai innoitusta hyvinvoinnin tarjottimen sisällölliseen kehittämisen virtuaalisen asukastuvan määrittelyjen myötä jopa siinä määrin, että pohdittiin voisiko hyvinvoinnin tarjotin = virtuaalinen asukastupa. Määrittelyt myös vahvistivat ajatusta, että kehittämistyötä on jatkettava palvelumuotoilua hyödyntämällä. Avaus-hanke oli kehittämisvaiheensa alussa käynyt tapaamassa ikäihmisiä ja kyselemässä mielipiteitä sähköisistä palveluista, mutta johdonmukaiseen palvelumuotoiluun ei siinä vaiheessa vielä ryhdytty.

Virtuaalisen asukastuvan sisältöihin liittyen ei oululaisten ikäihmisten mielipiteitä ollut vielä kysytty lainkaan ennen virtuaalinen asukastupa ikäihmisille-projektia. Käyttäjälähtöistä lähestymistapaa ei ollut muutenkaan aikaisemmin käytetty Oulun kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa kehitettäessä yhteisöllisiä palveluja. Projektin ansiosta hyvinvoinnin tarjottimen yhteisöllinen osio sai täsmällistä tietoa, millaisia palveluja, toimintoja ja tietoa ikäihmiset toivovat tämän tyyppiseen sähköiseen sovellukseen sekä millaiset visuaaliset elementit tekisivät sovelluksen ikäihmiselle miellyttävän käyttää.

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin määrittelyjä hyödynnetään hyvinvoinnin tarjotin – kokonaisuutta kehitettäessä. Ikäihmisten toivomat käytettävyyden ja visuaalisuuden näkökohdat otetaan huomioon valitsemalla sivustolle mahdollisimman suuri ja selkeä kirjainfontti, jota voi myös suurentaa. Sivuston värit valitaan siten, että tekstit tulevat erottumaan selkeästi. Hyvinvoinnin tarjottimen kehittämisessä näkyy myös virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin määrittelyraporteissa esiin tullut toivomus sivuston pelkistämisestä: pääaihealueet tullaan hyvinvoinnin tarjottimella sijoittamaan laatikkoihin, joita klikkaamalla voidaan siirtyä tarkempiin sisältöihin.

Hyvinvoinnin tarjotin – kokonaisuuden sisällöllisessä kehittämisessä tullaan hyödyntämään vahvasti virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin tuloksia. Hyvinvoinnin tarjotin tulee sisältämään monipuolista, luotettavaa tietoa fyysisen, henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin ylläpitämisestä iän karttuessa. Mukana on myös tietopaketteja ikääntymiseen liittyvistä sairauksista. Hyvinvoinnin tarjottimen sisällöissä liikunta-aihe on merkittävästi mukana, kuten esimerkiksi ikääntyneiden toivomat jumppa-ohjeet, liikuntakalenterit ja tieto erilaisista liikuntapalveluista. Hyvinvoinnin tarjottimen ”ajankohtaista ja yhteisöt” – osio tulee tarjoamaan ikääntyneelle virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin tuloksissa esiin tulleita toivomuksia sosiaaliseen kanssakäymiseen liittyen. Hyvinvoinnin tarjottimelta tulee löytymään erilaisia ikäihmisille soveltuvia tapahtumia ja menoja, harrastusmahdollisuuksia sekä järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa. Avaus-hanke myös

aloitti selvitystyön mahdollisuudesta rakentaa hyvinvoinnin tarjottimelle yksi kokoava tapahtumakalenteri, jota ikäihmiset olivat toivoneet.

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projektin kautta hyödynnettäväksi tulivat myös käyttäjälähtöiset menetelmät, joiden avulla ikäihmiset saadaan kiinnostumaan sähköisen palvelun kehittämistyöstä. Projekti edesauttoi myös sitä, että ikäihmiset saatiin myös kiinnostumaan hyvinvoinnin tarjottimen kehittämisestä kokonaisuutena ja tulemaan mukaan myös muiden toiminnallisuuksien ja osa-alueiden kehittämiseen. Avaus-hankkeessa todettiin, että käyttäjälähtöisten menetelmien hyödyntämistä pitää jatkaa. Tämä tuotti myös idean käyttää palvelumuotoiluun erikoistunutta yritystä hyvinvoinnin tarjottimen sisältöjen kehittämistyöpajoissa hankehenkilöstön osaamisen tukena.

Merkittäväksi nousi myös tapa tehdä projektia ja hyödyntää kokonaisvaltaisesti monialaista opiskelijayhteistyötä. Monialaisen Master-opiskelijaryhmän tekemä projektisuunnitelma oli alkusysäys työlle, joka jatkui yhteistyönä amk-tutkintoa suorittavien opiskelijoiden kanssa. Hyöty oli molemminpuolinen. Ammattikorkeakouluopiskelijat saivat konkreettisen käsityksen ja tuntuman siitä, millaista on projektityöskentely. He saivat tehdä Avaus-hankkeen toimeksiantona tehtävän, joka konkreettisesti hyödyttää työelämän tavoitteita. Koko virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin projektihenkilöstö sai kokemusta ja osaamista palvelumuotoilu-lähestymistapaan, jonka avulla saatiin juuri sitä, mitä myös Oulun kaupungin hyvinvointipalvelut entistä enemmän tavoittelee: käyttäjälähtöistä tietoa kuntalaisilta heti kehittämistyön alkuvaiheessa. Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektissa mukana olleet opiskelijat tulevat olemaan etulyöntiasemassa valmistumisensa jälkeen työpaikkaa hakiessaan, koska heillä on käyttäjälähtöisyyden hyödyntämisestä käytännön kokemusta jo opiskeluajalta sekä esitettäväänään raportit, millaista materiaalia ovat työelämään jo tuottaneet.

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin työskentelyprosessi vahvisti tuotettujen raporttien lisäksi yhteistyörakenteita ja hyviä käytäntöjä Oulun kaupungin ja Oulun ammattikorkeakoulun välillä. Projekti oli onnistunut työelämäprojekti näiden yhteistyökumppanien välillä, jossa opintojensa eri vaiheissa olleet opiskelijat saivat käytännössä harjoitella projektityöskentelyä, kehittämistä ja johtamista. Prosessi tuotti myös hyvän käytännön esimerkin toimivasta opiskelijaprojektin ohjausryhmästä, jonka jäsenet ovat sekä oppilaitoksesta että toimeksiantajalta. Yhteistyörakenteiden vahvistumisen hyödyntäminen tuli hyvin esiin virtuaalinen asukastupa ikäihmisille –

projektin loppuvaiheessa, jolloin aloitettiin jatkoprojektin suunnittelu uuden projektiorganisaation voimin.

6 VIRTUAALINEN ASUKASTUPA IKÄIHMISSILLE -PROJEKTIN ARVIOINTI

Arvioinnin avulla projektin edistymistä voi seurata järjestelmällisesti ja tehdä tarvittaessa muutoksia (Komonen 2010, viitattu 20.5.2014). Arviointi toimii osaltaan ohjausvälineenä projektityöskentelyä helpottamassa (Hyttinen 2006, 12) ja sen avulla pyritään projektin onnistumisen varmistamiseen, niin että arviointi tukee kehittämistyön etenemistä asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Projektin arviointi on valintojen tekemistä, sillä kaikkia näkökulmia ei voida ottaa huomioon. (Kivipelto, Heinonen, Larivaara, Jonsson, Kotiranta, Vierros, Vuorenmaa, Majjanen & Tulonen-Tapio 2012, 8-9.) Projektin voidaan sanoa olevan onnistunut, kun se saavuttaa tavoitteensa ja valmistuu asetetun aikataulun ja budjetin mukaisesti (Pelin 2011, 35). Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projekti saavutti tavoitteensa. Avaus-hanke sai aineistoa, joka oli kerätty suoraan loppukäyttäjiltä itseltään eli hyödynnettiin palvelumuotoilu – lähestymistapaa ja innovatiivisia menetelmiä, joita myös Kaste-ohjelma edellyttää.

6.1 Projektin työskentelyprosessin ja lopputuloksen arviointi

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin projektipäällikkönä pidin projektipäiväkirjaa, jonne merkitsin arvioita työskentelystä ja tunnelmista projektiryhmän kokouksissa ja tiedonkeruutapahtumiin liittyen. Päiväkirjan pitäminen on erinomaista reflektointia, koska se auttaa pohtimaan omien tekemisten vaikutusta koko projektiprosessiin (Hyttinen 2006, 48). Olin aloittanut päiväkirjamerkintöjen tekemisen jo projektinhallintaopintojen yhteydessä, jolloin tehtiin suuntaa antava projektisuunnitelma-versio. Koin hyödylliseksi jatkaa suunnitelman tarkentamista ja päivittämistä, mutta harmittelin, kun mukana olleista Master-opiskelijoista kukaan ei motivoitunut jatkamaan projektissa. Heillä oli opinnäytetöilleen muita kiinnostuksen kohteita. Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projekti tarvittiin kuitenkin lisää opiskelijoita mukaan, jotta määrittelyyn ja tuloksiin saataisiin lisää luotettavuutta. Rekrytointi-ilmoitus Oulun ammattikorkeakoulun opiskelijaintrassa oli hyvä ratkaisu, koska sitä kautta tavoitettiin lisää aiheesta kiinnostuneita opiskelijoita mukaan projektiin.

Projektiryhmän tapaamiset, työpajat, olivat tehokas ja aikaa säästävä tapa saada täsmällistä tietoa projektiryhmän työskentelyn vaiheesta. Työpajoissa pystyttiin yhteisesti ideoimaan, muokkaamaan ja arvioimaan kyselylomaketta tai pohtimaan innovatiivisen tiedonkeruumenetelmän

vaihtoehtoja. Myös tiedonkeruutapahtumien suunnittelu aloitettiin työpajoissa, jolloin projektiryhmä sai tukea projektipäälliköltä ja ohjaavilta opettajilta. Vaikka kaikki projektiryhmän jäsenet eivät aina päässeetkään osallistumaan työpajaan, niin käsitellyt asiat välittyivät kuitenkin eteenpäin opiskelijoiden omiin työryhmiin, jossa he saivat hyödyntää työpajatyöskentelyn antia ja jalostaa suunnitelmiaan.

Optima-alustaa aktiivisesti hyödyntämällä pystyttiin pitämään sekä projekti- että ohjausryhmä hyvin ajan tasalla. Ajankohtainen materiaali oli jokaisen luettavissa milloin ja missä vain. Jos projektipäälliköstä tuntui, että Optima-keskustelualoitukseen ei reagoitu, niin aktiivisuutta pystyi vielä tehostamaan laittamalla sähköpostiviestin ”herätteeksi”.

Sain työskentelyprosessiin liittyvää arviointitietoa myös muutamissa muissa sovituisissa ja satunnaisissa tapaamisissa projektiin osallistuvien opiskelijoiden kanssa. Tapaamiset liittyivät tiedonkeruutapahtumien suunnitteluun ja valmisteluun. Tapaamisissa huokui opiskelijoiden innostus ja halu saada tapahtumat onnistumaan, joka myös näkyi esimerkiksi kuntalaistapahtumassa Karjasillan koululla, jossa opiskelijat ottivat välittömästi tilanteesta vastuun ja vetivät tapahtuman sovittun suunnitelman mukaisesti alusta loppuun. Opiskelijoiden myönteisyys tarttui myös paikalla olleisiin ikäihmisiin, jotka tarttuivat annettuihin tehtäviin innostuneesti ja kokivat olevansa hyödyksi ja edelläkävijöitä.

Projektin ohjausryhmä ja projektiryhmä vastasivat ZEF-sovelluksella tehtyihin itsearviointikyselyihin. ZEF (Z -scored Electronic Feedback) on ZEF Solutions Oy:n kehittämä graafisuuteen perustuva sovellus tiedon keruuseen, analysointiin ja hallintaan. ZEF-sovellusta käytetään sähköisten kyselyjen tekemiseen ja raportointiin, ja se toimii vastaajien sähköpostiosoitteiden tai www-linkin kautta. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 8.) ZEF-sovelluksen valitsin, koska Oulun kaupungilla on työkalun lisenssi ja se on helposti käytettävissä henkilökohtaisilla kirjautumistunnuksilla. Olen myös käynyt ZEF-sovellukseen liittyvän perus- ja lisäkoulutuksen ja käyttänyt menetelmään aikaisemmissa työtehtävissäni. ZEF-työkalun käyttöön oli saatavissa tukea myös chat-välitteisesti.

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin väli- ja loppuarviointikyselyssä vastaajat arvioivat projektia 5-portaisella Likertin asteikolla, jota ZEF-kyselyssä nimitetään janakysymykseksi. Ainos-taan ääripää on nimetty: huonosti (1) ja hyvin (5), jolloin vastaaja saa itse miettiä arvojen 2, 3 ja 4 merkityksen. (Ronkainen, Mertala & Karjalainen 2008, 23–24.) Väliarviointi toteutettiin tiedonkeruutapahtumien jälkeen huhtikuussa 2014 ja loppuarviointi Hyvinvointia yhdessä/Oulu Health

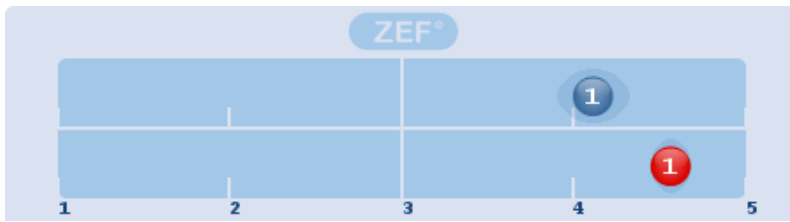
Ecosystem meeting – seminaarin jälkeen joulukuussa 2014, jolloin projektin tulokset oli esitelty yhteistyötahoille ja muille kiinnostuneille.

ZEF-kyselyt oli jaoteltu projektin hallinnoinnin, sisällön ja vaikuttavuuden osioihin. Hallinnointiosion kysymykset koskivat projektin tiedonkulkua ja viestintää, muita toteuttamiseen liittyviä toimia, resursointia ja ohjausryhmän antamaa tukea projektiryhmälle/vaikuttamisen mahdollisuuksia. Sisällön osiossa kysyttiin aikataulutukseen, tavoitteisiin, yhteyksistä sidosryhmiin/työelämään ja vastuunjakoon liittyvät kysymykset. Vaikuttavuus-osiolla kerättiin tietoa tulosten hyödyntämisestä, uutuusarvosta ja tiedon eteenpäin välittämisestä. Jokaista vastaustaan vastaajien oli mahdollisuus myös kommentoida. Kysymysten sisällöt olivat samanlaiset sekä projekti- että ohjausryhmälle, jotta niitä olisi helpompi verrata keskenään. Sekä väli- että loppuarviointikyselyssä oli 11 kysymystä sekä yksi vapaapalautekysymys, johon vastataan omin sanoin. ZEF-kyselyssä avokysymys on nimeltään vapaapalautekysymys (Ronkainen, Mertala & Karjalainen 2008, 21). Erilliset väli- ja loppuarviointikyselyt lähetettiin kaikille ohjausryhmän jäsenille (n=5) ja projektiryhmän jäsenille (n=7). Vastausprosentti molempiin kyselyihin oli 100 %.

Väliarviointi

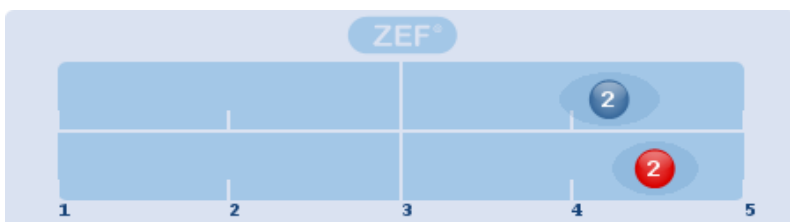
Seuraavassa esitellään vertailua projekti- ja ohjausryhmän välillä väliarvioinnissa, joka tehtiin aineistonkeruutapahtumien jälkeen. Kuvissa 5-16 projektiryhmä on merkitty sinisellä pallolla ja ohjausryhmä punaisella pallolla. Kuvatekstiin on merkitty kummallekin ryhmälle annetun arvostuksen keskiarvo.

Projektin hallinnon arviointi -osiossa tiedonkulun ja viestinnän onnistuminen oli ohjausryhmän mielestä paremmalla tasolla kuin projektiryhmän mielestä (kuva 5). Tämä johtunee siitä, että ohjausryhmällä oli enemmän kokouksia, ja he saivat ohjausryhmän kokouksista koostetun tiedon nopeammin kuin projektiryhmä tai ehtivät ne aikaisemmin lukemaan. Projektiryhmä ei kommentoinut vastauksiaan, mutta ohjausryhmästä kommentoitiin seuraavasti: ”Ajattelen, että ohjausryhmälle tieto on hyvin kulkenut ja samoin työskentely ja tiedottaminen Optima -alustalla on ollut erinomaisen onnistunutta.”



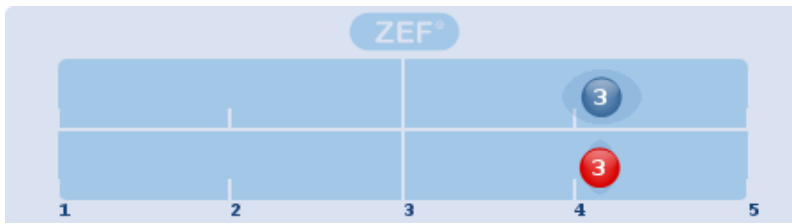
KUVA 5. Projektin tiedonkulun ja viestinnän onnistuminen projekti- ja ohjausryhmän arvioimina (projektiryhmä 4,11. ohjausryhmä 4,56).

Muut projektin toteuttamiseen liittyvät toimet, kuten kokousten valmistelu ja projektityöntekijöiden rekrytointi oli ollut onnistunutta (kuva 6). Projektiryhmä oli vastauksessaan hivenen kriittisempi. Projektiryhmä saattoi kokea, että projektityöntekijöiden rekrytointi olisi voinut onnistua paremmin, jos kaikki alustavasti projektista kiinnostuneet olisivat sitoutuneet pysyvästi. Sama asia tulee esiin myös ohjausryhmän kommentista: ”Kokouskutsut ja muu materiaali on tullut ajoissa. Opiskelijoiden rekrytointi hieman epäonnistui, eli paljon alkuun ilmoittautuneita jäi pois, mutta ne jotka jäivät, ovat tehneet erittäin sitoutuneesti ja itseohjautuvasti töitä.”



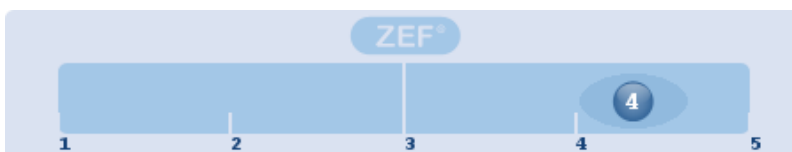
KUVA 6. Muut projektin toteuttamiseen liittyneet toimet projekti- ja ohjausryhmän arvioimina (projektiryhmä 4,21. ohjausryhmä 4,49).

Projektin resursointi nähtiin väliarviointivaiheessa onnistuneen hyvin. Sekä projekti- että ohjausryhmä olivat asiasta lähes samaa mieltä (kuva 7). Ohjausryhmästä kommentista oli kuitenkin aistittavissa pienoinen pettymys opiskelijarekrytointiin, mutta samalla myös nähtiin myönteisenä toimeksiantajan panostus projektiin: ”Ehkä voimavaroja, eli opiskelijoita Master-koulutuksesta ja amk-koulutuksesta olisi voinut olla enemmän, mutta opiskelijoiden kulut on otettu hyvin huomioon ja ne on hoidettu Avaus-hankkeen puolesta.”



KUVA 7. Projektin resursointi projekti- ja ohjausryhmän arvioimina (projektiryhmä 4,16. ohjausryhmä 4,14).

Projektin hallinnan arviointi – osion neljäs kysymys oli muotoiltu projekti- ja ohjausryhmälle eritavalla. Projektiryhmältä kysyttiin, oliko ohjausryhmän tuki projektityöntekijöille ollut riittävää (kuva 8). Projektiryhmän vastauksissa oli hajontaa, mutta keskiarvo oli kuitenkin 4,32 eli tuki oli siinä vaiheessa koettu riittävänä. Yksi projektiryhmän jäsen ei osannut antaa numeerista janavastausta kysymykseen, vaan vastasi ”en osaa sanoa” (EOS). Sanallisia kommentteja ei ollut.



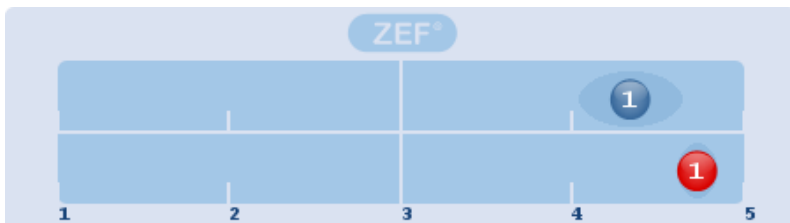
KUVA 8. Projektin ohjausryhmän projektiryhmälle antama tuki projektiryhmän arvioimana (projektiryhmä 4,32).

Ohjausryhmältä kysyttiin vastaavasti sen mahdollisuuksista vaikuttaa projektin etenemiseen (kuva 9). Ohjausryhmä näki vaikutusmahdollisuutensa olleen erittäin hyvä (keskiarvo 4,79). Ohjausryhmä antoi vastauksilleen myös sanallisia kommentteja seuraavasti: ”Ohjausryhmä on kokoonnut tiheästi ja ollut osa projektin suunnittelua ja toteutustakin, eli ohjausryhmässä on aidosti mietitty projektia eteenpäin vieviä asioita, se ei ole ollut vain tiedonjakokanava.” Myös toinen kommentti kuvasi ohjausryhmän tyytyväisyyttä vaikutusmahdollisuuksiinsa: ”Hyvää keskustelua on ollut ohjausryhmässä ja siten projektin etenemiseen on voinut vaikuttaa hyvin.”



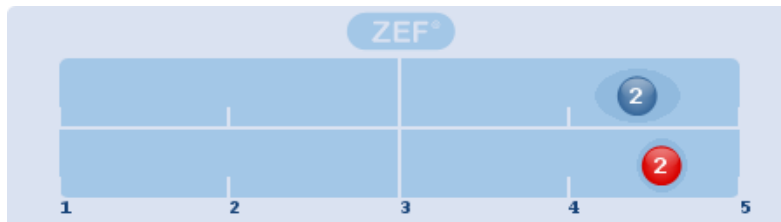
KUVA 9. Projektin ohjausryhmän mahdollisuudet vaikuttaa projektin etenemiseen ohjausryhmän arvioimana (ohjausryhmä 4,79).

Projektin sisällön arviointi – osiossa kysyttiin ensimmäiseksi, miten vastaajat ovat näkevät projektin pysyneen tavoitellussa aikataulussa (kuva 10). Ohjausryhmän näkemys oli tästä asiasta positiivisempi kuin projektiryhmällä. Projektiryhmällä aikataulussa pysymisen tavoittelu oli ehkä konkreettisempaa, kun taas ohjausryhmä näki aikataulussa saavutetut osa- ja lopputulokset. Projektiryhmä ei kommentoinut vastauksiaan, mutta ohjausryhmältä tullut selkeä kommentti tähän kysymykseen oli “Kaikki on edennyt suunnitelmien mukaisesti tähän asti.”



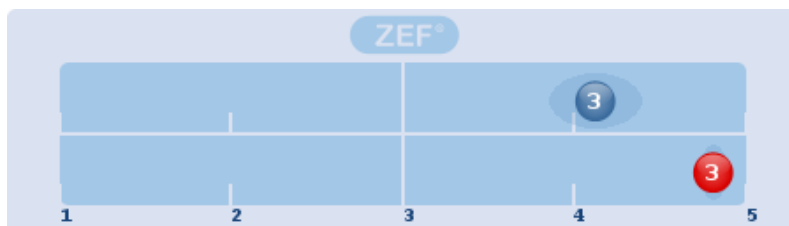
KUVA 10. Projektin pysyminen tavoitellussa aikataulussa projektiryhmän ja ohjausryhmän arvioimina (projektiryhmä 4,34. ohjausryhmä 4,73).

Kuvassa 11 on havainnollistettu vastauskeskiarvot kysymykselle, onko projektisuunnitelmassa asetetut tavoitteet mahdollista saavuttaa. Vastauksissa näkyy positiivinen asenne sekä projektietä ohjausryhmän osalta. Ohjausryhmä kommentoi asiaa seuraavasti: ”Hyvin voidaan saavuttaa, ehkä laajemminkin olisi tietoa voinut kerätä, mutta aikataulu ja voimavarat (opiskelijat) eivät siihen riittäneet. Mutta hyvä kuitenkin!”



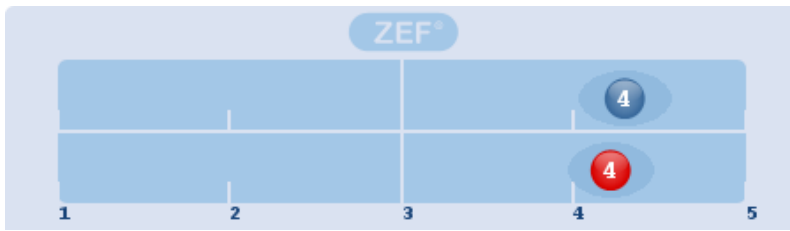
KUVA 11. Projektille asetettujen tavoitteiden saavuttaminen projekti- ja ohjausryhmän arvioimina (projektiryhmä 4,40. ohjausryhmä 4,54).

Väliarvioinnin seuraava kysymys koski projektin yhteyksiä työelämään ja sidosryhmiin (kuva 12). Ohjausryhmä oli yhteyksien toimivuuteen erittäin tyytyväinen ja koki ne selkeästi parempina kuin projektiryhmä. Ohjausryhmän jäsenillä on todennäköisesti enemmän ja useampia kokemuksia yhteydenpidosta kuin projektiryhmällä, eikä projektiryhmällä luultavasti ole yhtä paljon vertailupohjaa työelämäänsäkään. Ohjausryhmä kommentti asiaan: ”Erinomaisen hyvät, eli tuloksilla tavoitellaan käytännön hyötyä ikäihmisille ja myös palvelujärjestelmälle.”



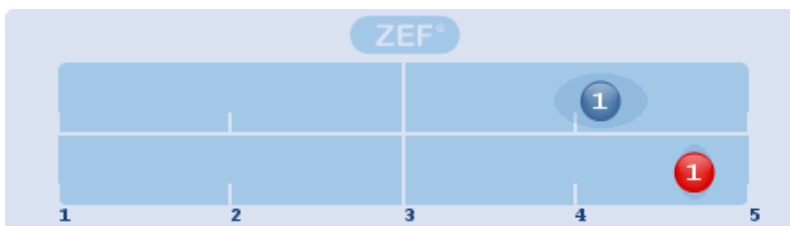
KUVA 12. Projektin työelämä- ja sidosryhmäyhteyksien toimivuus projekti- ja ohjausryhmän arvioimina (projektiryhmä 4,12. ohjausryhmä 4,81).

Projektin vastuunjaon näkivät sekä projekti- että ohjausryhmä lähestulkoon yhtä onnistuneina (kuva 13). Projektiryhmä ei kommentoinut vastauksiaan, mutta ohjausryhmä kommentoi vastuunjaon onnistumista seuraavasti: ”Vastuunjako on onnistunut, projektipäällikkö on toiminut Optima alustalla hienosti opiskelijoiden johtajana ja ollut mukana tapahtumissa mahdollisuuksiensa mukaan. Amk-opiskelijat ovat oman vastuunsa myös hoitaneet erinomaisen hyvin.”



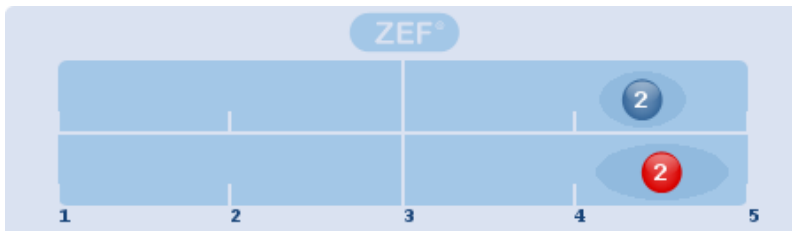
KUVA 13. Projektin vastuunjaon onnistuminen projekti- ja ohjausryhmän arvioimina (projektiryhmä 4,29. ohjausryhmä 4,22).

Projektin vaikuttavuuden arviointi – kysymysosiossa kysyttiin voidaanko projektin tuloksia hyödyntää omassa ja kumppaneiden toiminnassa (kuva 14). Ohjausryhmä oli tässä asiassa varmempi kuin projektiryhmä. Tässäkin ohjausryhmällä lienee enemmän kokemusta ja yhteistyökumppaneita. ”Hienoa on, että tuloksilla on oikeasti merkitystä ja ne tulevat tarpeeseen. Samoin ne hyödyttävät meitä Oamkia niin että osaaminen lisääntyy opiskelijoilla että opettajilla.”



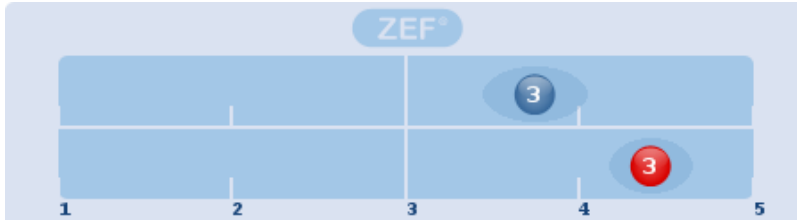
KUVA 14. Projektin tuloksien hyödyntäminen omassa ja kumppanien toiminnassa projekti- ja ohjausryhmän arvioimina (projektiryhmä 4,15. ohjausryhmä 4,69).

Projektin tuloksilla on uutuusarvoa – kysymykseen arviot olivat melko yhteneväiset projekti- ja ohjausryhmällä (kuva 15). Uutuusarvo nousee uudeltaisesta yhteisöllisestä sovelluksesta sekä innovatiivisesta tavasta kerätä kehittämistyön alkuvaiheen tietoa suoraan loppukäyttäjältä eli ikäihmiseltä. Ohjausryhmältä saatiin myös kommentti asiaan: ”Varmasti, tällaista virtuaalista asukastupaa ei ole ja asiakaslähtöinen kehittäminenkin on aika lapsenkengissä meillä sote alalla.”



KUVA 15. Projektin tuloksien uutuusarvo projekti- ja ohjausryhmän arvioimina (projektiryhmä 4,38. ohjausryhmä 4,50).

Väliarvionnin viimeinen janakysymys koski projektissa kerätyn tiedon eteenpäin välittämistä esimerkiksi julkaisuissa, seminaareissa tai tapahtumissa (kuva 16). Ohjausryhmä vastasi tähän kysymykseen selkeästi positiivisemmin ja kommentoi varovaisesti ”Vielä ei siitä ole näyttöä, mutta mediassa tapahtuma on kyllä jo ollut mainoksen muodossa.” Projektiryhmän kommentteissa näkyy se, että tiedonkeruukin on osittain kesken, mutta tietoa halutaan välittää eteenpäin, kun on sen aika: ”Ei ole vielä viety projektin tuloksia eteenpäin, koska yksi tapahtuma pitämättä.” ”Vielä ei olla julkistettu, mutta tulevaisuudessa toivottavasti.”



KUVA 16. Projektissa kerätyn tiedon eteenpäin välittäminen projekti- ja ohjausryhmän arvioimina (projektiryhmä 3,74. ohjausryhmä 4,41).

Avoimeen kysymykseen - mitä muuta vielä haluaisit sanoa - ei tullut väliarvioinnissa kummaltakaan ryhmältä vastausta. Voidaan siis todeta, että erillinen kommentointimahdollisuus kunkin kysymyksen kohdalla oli ollut riittävä, eikä avointa kysymystä olisi välttämättä tarvittu lainkaan.

Loppuarviointi

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektin loppuarvioinnissa ohjausryhmän antamat arvostamat paranivat *projektin hallinnan arviointi*-osiossa, lukuun ottamatta resursointi – kysymystä. Siinä vastausten keskiarvo (3,66) oli selkeästi matalampi kuin väliarvioinnissa (4,14). Resursoinnin

onnistuminen paremmin olisi tuottanut projektille vielä laajemmat ja monipuolisemmat tulokset, koska tiedon kerääjiä olisi ollut useampia. Tämä näkyy ohjaust ryhmän kommentteissa: "Ohjausresurssia niukasti, mutta ei projektin vaan koulun ongelma". "Tietysti tässä olisi voinut olla enemmänkin opiskelijoita mukana. Alussa myös opiskelijoita tippui pois." Tiedonkulkuun ja viestintään ohjausryhmä oli erityisen tyytyväinen, koska arvosana oli lähes viisi (4,91). Tyytyväisyys tulee esiin myös kommentissa: "Tiedonkulku ja viestintä onnistui mielestäni oikein hyvin, Optima alusta oli käytössä, jossa opiskelijat ja opettajat toimivat." Myös muut projektin toteuttamiseen liittyvät toimet olivat ilahduttaneet projektiryhmää ja yksi vastaaja totesikin: "Ohjausryhmä toimi aktiivisesti, ja projektipäällikkö hoiti järjestelyt oikein hyvin." Arvosanan keskiarvo nousikin 4,49:stä 4,80:een. Ohjausryhmä oli edelleen – väliarvioinnin tapaan – tyytyväinen omaan rooliinsa ja mahdollisuuksiinsa vaikuttaa projektin etenemiseen ja kommentoi: "Ohjausryhmä oli aktiivinen, se ohjasi projektia erinomaisen hyvin ja kokousti tasaisin väliajoin."

Projektiryhmä ei ollut loppuarvioinnissa tiedonkulkuun ja viestintään (keskiarvo 3,87) niin tyytyväinen kuin väliarvioinnissa (4,11). Optimassa viestiteltiin entiseen tapaan, mutta projektiryhmä ei ehkä saanut vastauksia niin nopeasti kuin halusi tai sitten oli kysymys osaprojektiryhmien sisäisestä viestinnästä. Projektiryhmä ei itse kommentoinut arvosanojaan tarkemmin. Projektiryhmän arvio resursoinnin osalta laski väliarvioinnin 3,66 lukemasta loppuarvioinnin 3,31:een. Tässä tulee esiin selvästi tarve useammalle projektityöntekijälle - tiedonkeruussa ja analysoinnissa olisi riittänyt tekemistä tiiviissä aikataulussa. Kommentointi vahvistaa tämän, mutta nopean aikataulun myönteinenkin puoli nähtiin: "Aikataulu oli kevään osalta aika tiivis, ja itselle jäi ainakin sellainen olo, että olisi halunnut kerätä materiaalia vielä enemmän. Toisaalta nopea aikataulu oli hyvä, niin sai hoidettua opparin alta pois."

Projektin *sisällön arviointi* – osiossa projektiryhmän arvioinnit pysyivät melko samalla tasolla kuin väliarvioinnissa. Projektin vastuunjakoon projektiryhmä oli kommentoinut: "Projektissa itsessään onnistui, oman oppari ryhmän välillä meinasi olla välillä hieman hankalampaa." Tiivis yhteistyö ja aikatauluttaminen tuovat haasteita vastuunjakoon myös opiskelijoiden omissa ryhmissä, että kaikki kokisivat vastuun ja työnjaon olevan tasapuolisen. Ohjausryhmä puolestaan oli erityisen tyytyväinen projektin vastuunjakoon, koska arvosanan keskiarvo nousi väliarvioinnin 4,29:stä loppuarvioinnin 4,63:een. Myös projektin pysymisessä tavoitellussa aikataulussa oltiin ohjausryhmässä yhtä tyytyväisiä kuin väliarvioinnin aikana. Kommentissa todettiin, että "aikataulu oli tiukka, mutta perusopiskelijatkin pysyivät siinä hyvin. Kun asiat on jämäkästi suunniteltu ja toteutettu, niin asiat rullaavat tiukassakin aikataulussa." Myös projektisuunnitelmassa asetettujen ta-

voitteiden saavuttaminen oli ilahduttanut ohjausryhmää ja lopputuloksena oli vieläkin parempi arvosana (4,83) kuin väliarvioinnissa (4,54) sekä kommentti: ”Alussa asetetut tavoitteet saavutettiin kyllä oikein hyvin.”

Projektin vaikuttavuus – osiossa näkyy selkeästi tulosten julkaiseminen seminaarissa, koska projektiryhmä oli antanut kysymykselle ”projektissa kerättyä tietoa on välitetty eteenpäin” selkeästi paremman arvosanan loppuarvioinnissa (4,32) verrattuna väliarviointiin (3,74). Uutuusarvo nähtiin täsmälleen yhtä hyvänä kuin väliarvioinnissa. Projektin tulosten hyödyntämistä omassa tai kumppaneiden toiminnassa ei projektiryhmä edelleenkään nähnyt erityisen merkittävänä, arvosana hieman laskikin väliarvioinnin 4,15:sta loppuarvioinnin 3,94:ään. Siirtyminen työelämään on opiskelijoilla ehkä sen verran kaukana, etteivät näe tämän projektin tulosten hyödynnettävyyttä vielä opiskeluaikanaan.

Ohjausryhmän tyytyväisyys projektin vaikuttavuuteen oli edelleen parantunut. Erityisen merkittävänä nähtiin mahdollisuus hyödyntää tuloksia omassa tai kumppaneiden toiminnassa (arvosana nousi väliarvioinnin 4,69:stä loppuarvioinnin 4,84:ään), joka tulee esiin myös kommentteissa: ”Sekä Ouka että Oamk voivat hyödyntää tuloksia omassa toiminnassaan monipuolisesti. Oamk osaamisen kehittämisessä (mm. opinnäytetyöprosessin kehittäminen) että substanssinäkökulmasta osaamisen kehittämisessä.” Tulosten uutuusarvoa pidettiin erittäin hyvänä, arvosanan ollessa loppuarvioinnissa 4,80 (väliarvioinnissa 4,50). Uutta luotiin muun muassa uudella lähestymistavalla ja menetelmillä, jotka ohjausryhmästä tullut kommenttikin tiivistää: ”Tässä prosessissa luotiin uutta tietoa asiakaslähtöisesti palvelumuotoilun menetelmillä, malli virtuaalisesta asukastuvasta sekä käyttäjäprofiilit.” Projektista kerätyn tiedon välittämiseen eteenpäin ohjausryhmä oli yhtä tyytyväinen kuin väliarvioinnin aikana. Tosin toivottiin vielä enemmän tiedon jakamista ja opinnäytetöiden valmistumista, josta kertoo ohjausryhmästä tullut kommenttikin: ”Vielä ei tuloksista ole raportoitu, eikä tehty artikkelijulkaisuja, mutta opparit tietysti ovat sellaisia. Seminaarissa 12.11. esitettiin tuloksia.”

Kaiken kaikkiaan virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projektiin oltiin erittäin tyytyväisiä, keskiarvot olivat neljän tuntumassa jo väliarvioinnin aikana. Usean kysymyksen kohdalla arvioinnit paranivat loppuarviointikyselyssä. Selkeimmin puutteita oli virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projektin resursoinnissa. Tämä tuli esiin jo väliarvioinnissa, mutta vielä selkeämmin loppuarvioinneissa. Resursointiin pyrittiin käyttämään melko runsaasti voimavaroja ja eri kanavia. Aluksi saatiinkin mukaan useita opiskelijoita, mutta sitouttaminen ei kuitenkaan täysin onnistunut. Tämä on

sinänsä ymmärrettävää, koska Oulun ammattikorkeakoulun opintotarjonnassa on paljon kiinnostavia vaihtoehtoja opiskelijoille. Myös kunkin opiskelijan henkilökohtaiset opintosuunnitelmat ja niihin liittyvät aikataulutukset voivat vaikuttaa siihen, mihin hän suuntaa oma kiinnostuksensa ja voimavaransa.

6.2 Oma oppiminen ja asiantuntijuuden kasvu

Olen aiemmin työskennellyt projekteissa, mutta en projektipäällikkönä. Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projekti lisäsi varmuuttani ja asiantuntijuuttani projektitoiminnassa ja projektin johtamisessa. Käytin projektipäällikkönä osallistuvaa ja sitoutumista johtamistyyliä edistääkseni projektiryhmän luovuutta, ja pyrin myös avoimeen viestintään (ks. Ruuska 2012, 131). Periaatteessa olin aina tavoitettavissa Optiman kautta, sähköpostilla tai puhelimella.

Monimuotoisen viestinnän merkitys korostui minulle entisestään, koska projektiorganisaatio ei viettänyt aikaansa yhdessä muuten kuin erilaisissa kokouksissa ja tapaamisissa. On tärkeää hyödyntää kaikkia käytettävissä olevia viestinnän menetelmiä, koska se osaltaan edistää projektin etenemistä ja projektiryhmän sitoutumista ja motivaatiota. Epäselvät asiat voidaan heti käsitellä eikä mikään asia unohdu. Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille -projekti oli alusta alkaen mielenkiintoinen ja se antoi myös haasteita, kuten esimerkiksi riittävän projektihenkilöstön saaminen mukaan ja aikataulussa pysyminen. Ilahduttavaa oli, että minä projektipäällikkönä pystyin toimimaan tehokkaasti ja päättäväisesti ja siten kannustamaan myös opiskelijoita projektin eteenpäin viemisessä. Pyrin ikään kuin siirtämään positiivista energiaani heihin.

Osaamiseni käyttäjälähtöisessä kehittämisessä lisääntyi projektin myötä. Kävin läpi runsaasti palvelumuotoilua koskevaa kirjallisuutta ja muuta materiaalia. Osaamista lisäsi myös osallistuminen tiedonkeruutapahtumien suunnitteluun ja valmisteluun. Asiantuntijuuden kasvu käyttäjälähtöisen kehittämisen alueella hyödyntää minua nykyisissä työtehtävissäni, jossa palvelumuotoilulähestymistapaa käytetään yhteisissä kehittämistyöpajoissa ikääntyneiden kuntalaisten kanssa.

6.3 Projektin jatkotoimenpiteet ja jatkotutkimusehdotukset

Virtuaalinen asukatupa ikäihmisille – projektin tuotokset odottavat hyödyntämistään. Oulun kaupungilla oli tietopyyntö Hilma-järjestelmässä 10.6.–4.8.2014, johon tuli eri yrityksiltä useita vasta-

uksia myös virtuaalisen asukastuvan kehittämiseksi. Esiselvityksessä tietopyynnön pohjalta selvisi, ettei älykästä asiakasohjausta ja kaikkia hyvinvoinnin tarjottimen toimintoja voida suoraan toteuttaa Oulun kaupungin internet sivuille, koska niissä ei ole vaadittavaa ”älykkyyttä.” Älykkään asiakasohjauksen sisältävä hyvinvoinnin tarjotin – kehitysalustan yhteiskehittäminen yritysten kanssa on toteutettava INKA – tai muun ohjelmakokonaisuuden puitteissa. Tätä työtä varten perustettiin työryhmä, jonka esityksen pohjalta Avaus-hanke aloitti alustavan hankesuunnitelman kirjoittamisen ja selvitystyön yhteistyöstä INKA-kumppanikaupunkien ja 6aika-ohjelman kanssa. Työryhmän esityksen perusteella yrityskeskusteluja ei vielä aloitettu, koska ne ovat ajankohtaisia vasta sitten, jos yhteiskehittämishanke alkaa. Hyvinvoinnin tarjottimen kehittämisen osalta on Oulun apulaiskaupunginjohtaja tehnyt linjauksen, että hyvinvoinnin tarjotin toteutetaan Oulun kaupungin internetsivuille. Tosin ensi vaiheessa ilman sitä älykkyyttä, mitä esimerkiksi virtuaalisen asukastuvan toteuttaminen vaatisi. (Avaus-hanke 2015, viitattu 8.2.2015.)

Virtuaalinen asukastupa ikäihmisille – projekti sai keväällä 2015 jatkoa ”Avaus2” – projektista, jossa Oulun ammattikorkeakoulun Master-opiskelijasta ja toimintaterapia-opiskelijoista (amk) koostunut ryhmä aikoi selvittää virtuaalisen hyvinvoinnin tarjottimen käytettävyyttä ikääntyneillä. Tulevaisuudessa jatkotutkimusalueena on mahdollinen virtuaalisen asukastuvan prototyyppi (koemallinnus), jotta toteutettavuutta ja samalla käytettävyyttä voisi arvioida. Prototyypin perusajatus on konkretisoida ideat. Loppukäyttäjät pitäisi ottaa mukaan koemallinnusprosessiin, että jo aikaisessa vaiheessa voidaan selvittää ideoiden toimivuus ja haluttavuus. (Vaahtojärvi 2011, 132, 138.) Koemallinnuksen voisi toteuttaa yhteiskehittämävaiheessa, jolloin mukana olisivat yritykset ja virtuaalisen asukastuvan loppukäyttäjät. Jatkossa myös virtuaalisen asukastuvan pilotointi- ja käyttöönottovaiheet tulevat tuottamaan kiinnostavia tutkimuskohteita, kuten myös sovelluksen laajennus kaikkiin ikäryhmiin.

LÄHTEET

Anantatmula, V.S. 2010. Project Manager Leadership Role in Improving Project Performance. Engineering Management Journal 22 (1), 13-22. Viitattu 5.3.2015.
<http://web.nchu.edu.tw/pweb/users/arbordfish/lesson/8761.pdf>.

Avaus-hanke 2013. Tarkennettu projektisuunnitelma. Versio 2.1. Sisäinen lähde. Viitattu 20.4.2014,
https://ottila2g.ouka.fi/sites/avaus/projektitiimi/Suunnitelmat/Avaus_Tarkennettu%20projektisuunnitelma%204.6.13.doc.

Avaus-hanke 2014a. Hyvinvoinnin tarjotin. Toiminnallinen määrittely. Versio 1.1. Sisäinen lähde. Viitattu 15.6.2014,
<https://ottila2g.ouka.fi/sites/avaus/projektitiimi/Toiminnalliset%20mitykset/Forms/AllItems.aspx>.

Avaus-hanke 2014b. Hyvinvoinnin tarjotin. Toiminnallinen määrittely. Versio 4.0. Sisäinen lähde. Viitattu 7.2.2015,
<https://ottila2g.ouka.fi/sites/avaus/projektitiimi/Toiminnalliset%20mitykset/Forms/AllItems.aspx>.

Avaus-hanke 2014c. AVAUS–HANKE – ”Tulevaisuuden kuntalaislähtöiset hyvinvointipalvelut ja niitä tukevat teknologiat”. Hankkeen väliraportti. Viitattu 14.1.2015.
<https://www.innokyla.fi/documents/650317/d3d81ccd-4554-4eb1-bd50-e43612b8b626>.

Avaus-hanke 2015. Avaus-hanke. Tulevaisuuden kuntalaislähtöiset hyvinvointipalvelut ja niitä tukevat teknologiat. Hankkeen raportti ajalta 1.11.2014–28.1.2015. Viitattu 8.2.2015.
<https://www.innokyla.fi/web/hanke646232/suunnitelmat-valiraportit>.

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. Kuopio: University of Eastern Finland, Faculty of Social Sciences and Business Studies. Väitöskirja. Viitattu 7.2.2015.
http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1164-3/urn_isbn_978-952-61-1164-3.pdf.

Bucht, L., Kitkala, M., Sarajärvi, M. & Vartiainen, S. 2014. Virtuaalinen asukastupa ikääntyneiden hyvinvoinnissa. Aineiston analysointi. Hoitotyön koulutusohjelma. Oulun ammattikorkeakoulu. Sisäinen lähde. Viitattu 19.8.2014, <https://optima.oamk.fi/learning/id5/bin/user>.

Businessballs.com 2015. Project Management. Manage, motivate, inform, encourage, enable the project team. Viitattu 2.3.2015. <http://www.businessballs.com/project.htm#manage-project-team>.

Case: Avaus – ”virtuaalinen asukastupa” 2013. Sisäinen lähde. Viitattu 21.4.2014, <https://ottila2g.ouka.fi/sites/avaus/asukastupa/Esitykset/Case%20Virtuaalinen%20asukastupa.doc>.

Chung, J-E., Park, N., Wang, H., Fulk, J. & McLaughlin, M. 2010. Age differences in perceptions of online community participation among non-users: An extension of the Technology Acceptance Model. Computers in Human Behavior 26 (6), 1674–1684. Viitattu 2.3.2015. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563210001883>.

Computer Center and Communication Facility 2013. How to write a structured Project Report. <http://www.tifr.res.in/~cccf/index.php/interns/77-general/127-how-to-write-a-structured-project-report>.

El-Sabaa, S. 2001. The skills and career path of an elective project manager. International Journal of Project Management 19 (1) 1-7. Viitattu 7.3.2015. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0263786399000344>

Haapanen, M., Leinonen, R. & Vimpari, B. 2014. Tutkimusaineiston analysointi. Virtuaalinen asukastupa ikääntyneiden hyvinvoinnin kehittämisessä. Opinnäytetyön aineiston analysointi. Hoitotyön koulutusohjelma. Oulun ammattikorkeakoulu. Sisäinen lähde. Viitattu 9.8.2014, <https://optima.oamk.fi/learning/id5/bin/user>.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Huohvanainen, S. 2008. Naapurit verkossa - kolme tapaustutkimusta paikallista yhteisöverkoista. Mediatuottamisen koulutusohjelma (Ylempi AMK). Opinnäytetyö. Helsinki: Helsingin ammattikor-

keakoulu Stadia. Viitattu 7.2.2015. <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/39707/stadia-1213178910-7.pdf?sequence=1>.

Hyttinen, N. 2006. Arviointi avuksi projektityöhön. Helsinki: Sininauhaliitto, ARVI-projekti.

Hämäläinen, K., Vilkkä, H. & Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion muotoiluakatemia, 61-75.

Junes, T. 2013. Tiedonkeruumenetelmä vaikuttaa tutkimustuloksiin. Tilastokeskus: Hyvinvointikatsaus 2/2013. Viitattu 25.1.2015. http://www.stat.fi/artikkelit/2013/art_2013-06-03_010.html.

Jäppinen, T. 2011. Kunta ja käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta. Kunnan ja kuntalaisen vuorovaikutus palveluja koskevassa päätöksenteossa ja niiden uudistamisessa. Acta-väitöskirja. Acta nro 230. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66835/978-951-44-8659-3.pdf?sequence=1>.

Kallio J. 2010. Hyvinvointipalvelujärjestelmän muutos ja suomalaisten mielipiteet. 1996–2006. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 108. Viitattu 20.4.2014. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/15810/Tutkimuksia108.pdf?sequence=1>.

Keränen, K. 2013. CoCo – From co-production to co-creation. CoCo-työkalupakki palveluliiketoiminnan yhteiskehittämiseen. Teoksessa Tutkimustuloksista arvoa liiketoimintaan. Serve – Palveluliiketoiminnan edelläkävijöille-ohjelma 2006–2013. Tutkimusprojektijulkaisu 2013. Tekes. Viitattu 29.12.2014, http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/serve_tutkimusprojektijulkaisu_2013.pdf.

Kerzner, H. 2001. Project management: a systems approach to planning, scheduling, and controlling. 7th ed. Canada: John Wiley & Sons.

Kivipelto M., Heinonen H., Larivaara M, Jonsson P.M., Kotiranta T., Vierros A., Vuorenmaa M., Maijanen S. & Tulonen-Tapio J. 2012. Kaste-ohjelman valtionavustushankkeet - Näkökulmia osahankkeiden arviointiin. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos THL. Viitattu 20.4.2014. <http://www.thl.fi/documents/10531/102817/Arviointiohje.pdf>.

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion muotoiluakatemia, 43–59.

Komonen, K. 2010. Projektin arviointi. ABC-hankkeet etenee 6.5.2010. Juvenia-Nuorisoalan osaamiskeskittymä. Viitattu 20.5.2014.

http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&ved=0CDQQFjAE&url=http%3A%2F%2Fjuvenia.mamk.fi%2Fshowattachment.asp%3FID%3D1786%26DocID%3D407&ei=b2v8VKP3LeLnywObjIK4Dw&usq=AFQjCNFuH8fxLy_2oPehX6j2w1p1qoSdIA&sig2=SDJyOI3J2EXgz8naExnnMQ&bvm=bv.87611401.d.bGQ&cad=rja.

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Viitattu 20.4.2014.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf.

Lind, I-L. 2013. Cooperation across sector boundaries – an opportunity for municipality residents to meet each other. Teoksessa M. Karppi, H. Tuominen, A. Eskelinen, R. Santamäki Fisher & A. Rasu (eds.) Active ageing online. Interactive Distance Services for the Elderly on Baltic Islands. VIRTU Project 2010–2013. Reports from Turku University of Applied Sciences 155, 73-84. Viitattu 7.2.2015. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163578.pdf>.

Löow, M. 2002. Onnistunut projekti. Projektijohtamisen ja – suunnittelun käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Mattelmäki, T. & Vaajakallio, K. 2011. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion muotoiluakatemia, 77–97.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiateollisuus ry, Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion muotoiluakatemia, 21–41.

Miettinen, S., Raulo, M. & Ruuska, J. 2011. Johdanto. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: teknologiateollisuus ry, Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion muotoiluakatemia, 12–17.

Mikä Virtu? 2011. Viitattu 7.2.2011. http://www.virtuproject.fi/fi/?page_id=33.

de Mooij, Kortesmäki, Lammi, Lautamäki, Pekkala & Sinkkonen 2005. Kompassina asiakas. Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.

Murray, R. 2013. Projektipäällikön käytöksen kultainen kirja. Johtamisen käyttäytymispätevyudet kootusti. Espoo: Suomen Projekti-Instituutti Oy. Viitattu 8.3.2015. http://www.projekti-instituutti.fi/files/856/Blogisarja_1.0.pdf.

Norrdal M., Vikberg S., Wennberg, M. & Toivanen M. 2014. Askeleet innovatiivisiin hankintoihin. Innovatiiviset ja vastuulliset julkiset hankinnat – hanke. Kaarinan kaupunki. Turun ammattikorkeakoulu. Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri, ravintopalvelut. Viitattu 14.1.2015. <http://www.utu.fi/fi/yksikot/fff/palvelut/kehitysprojektit/innovatiivisethankinnat/Documents/2014-05-09-Askeleet-Innovatiivisiin-Hankintoihin-final.pdf>.

Oulun ammattikorkeakoulu 2014. It.oamk.fi. Kyselyohjelmat ja niiden käyttö. Viitattu 12.1.2015. <https://it.oamk.fi/4203>.

Oulun ammattikorkeakoulu 2015. Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Viitattu 28.2.2015. <http://www.oamk.fi/fi/koulutus/yamk-tutkintoon-johtava-koulutus/sosiaali-ja-terveysalan-ylempi-amk/>.

Paasivaara L., Suhonen M. & Virtanen P. 2011. Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa. Helsinki: Tietosanoma.

Parjanne, R. 2009. Keskiössä kuntalainen. Suomen Kuntaliiton demokratiapoliittinen asiakirja. Viitattu 16.12.2014. http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/uutisia/2013/demokratiapoliittinen%20asiakirja/Keskiossa_kuntalainen_20100204.pdf.

Pelin, R. 2011. Projektihallinnan käsikirja. 7. uudistettu painos. Helsinki: Projektijohtaminen Oy Risto Pelin.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointiohjelma 2007–2017. Pidämme huolta itsestämme, toisistamme ja ympäristöstämme. Viitattu 25.4.2014. <http://www.pohjois-pohjanmaa.fi/file.php?91>.

Rajala, A. 2015. Virtuaalinen asukastupa – opiskelijaprojekti. Päätöskokous. Diaesitys. 20.3.2015. Viitattu 22.3.2015. Tekijän hallussa.

Ronkainen, S. & Karjalainen, A. 2008. Johdanto. Teoksessa S. Ronkainen & A. Karjalainen (toim.) Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 7-13.

Ronkainen, S., Mertala, S. & Karjalainen, A. 2008. Kvalitatiivisuus, kvantitatiivisuus ja sähköinen kyselytutkimus. Teoksessa S. Ronkainen & A. Karjalainen (toim.) Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 17–30.

Ruuska, K. 2012. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. 7.painos. Vantaa: Talentum.

Sanghera, P. 2009. 90 Days to Success as a Project Manager. Boston, USA: Course Technology, a part of Cengage Learning. Sisäinen lähde. Viitattu 8.3.2015, <http://site.ebrary.com.ezp.oamk.fi:2048/lib/oamk/reader.action?docID=10282710>.

Sankari, A. 2004. Ikääntyviä tietoyhteiskunnassa. Kulttuuriset ajattelutavat ja sosiaalinen tila. SoPhi 88. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy. Viitattu 2.3.2015. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/44893/ikaantyyvia-tietoyhteiskunnassa-kulttuuriset-ajatt-lutavat-ja-sosiaalinen-tila.pdf?sequence=1>.

Silfverberg, P. 2007. Ideasta projektiksi. Projektityön käsikirja. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma KASTE 2012–2015, 2012a. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Viitattu 20.4.2014. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan tutustumismatka Eindhoveniin 30.10. – 2.11.2012. Matkaohjelma. Tekijän hallussa.

Terveysten edistäminen 2007. Hallituksen politiikkaohjelma. Viitattu 25.4.2014. <http://valtioneuvosto.fi/tietoarkisto/politiikkaohjelmat-2007-2011/terveys/ohjelman-sisaeltoe/fi.pdf>.

This is Service Design Thinking. Basics-Tools-Cases. 2011. The Netherlands, Amsterdam: BIS Publishers.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3. korjattu painos. Tampere: Tampere University Press.

Turvallisia vuosia ikääntyneille 2012. Selvitys ikääntyneiden turvallisuustilanteesta Suomessa. Sisäasiainministeriön julkaisu 27/2012. Viitattu 20.4.2014. <http://www.intermin.fi/julkaisu/272012?docID=34419>.

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2. tarkistettu painos. Helsinki: Talentum.

Vaahtojärvi, K. 2011. Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: teknologia-teollisuus ry, Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion muotoiluakatemia, 131–150.

Viirkorpi, P. 2000. Onnistunut projekti – opas kunta-alan projektityöskentelyyn. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Vuoti, M. 2011. Pohjoissuomalaisten suurten ikäluokkien tulevaisuudenkuvat ikääntymisestäään, hyvinvoinnistaan ja sosiaali- ja terveyspalveluistaan. Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Terveystieteiden laitos. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 28.4.2014. <http://herkules oulu.fi/isbn9789514295386/isbn9789514295386.pdf>.

Vähälä, Kontio, Kouri & Leinonen (toim.) 2012. Palmu. Palvelumuotoilua ikääntyville. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu.

WHO 2014. Health statistics and information systems. Definition of an older or elderly person. Viitattu 20.9.2014. <http://www.who.int/healthinfo/survey/ageingdefnolder/en/>.

”Yhdessä ikäihmisen asialla”. Oulun kaupungin ikääntymispoliittiset linjaukset 2010–2020. Oulun kaupunki 2010. Viitattu 25.4.2014. http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=53a4c063-7f04-4d61-8c03-ba4e200481c8&groupId=64357.

Ylitalo-Katajisto, K. 2013. Hyvinvoinnin palvelumalli 2020. Palvelumalli 2020 infotilaisuus 16.4.2013. Viitattu 20.4.2014. http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=33c85de2-0d49-4a8b-aaa4-b67f6e6ee8e3&groupId=52058.