



TULEVAISUUDEN TYÖELÄMÄÄ VARTEN



Centria. Raportteja ja selvityksiä, 42

Johanna Hautamäki, Tarja Mäkitalo, Marika Hautala

TULEVAISUUDEN TYÖELÄMÄÄ VARTEN

Centria-ammattikorkeakoulu 2020

JULKAISIJA:

Centria-ammattikorkeakoulu
Talonpojankatu 2, 67100 Kokkola

JAKELU:

Centria kirjasto- ja tietopalvelu
kirjasto.kokkola@centria.fi, p. 040 808 5102

Taitto: Centria-ammattikorkeakoulun markkinointi- ja viestintäpalvelut
Kannen kuva: AppSim -hanke

Centria. Raportteja ja selvityksiä, 42
ISBN 978-952-7173-50-3 (PDF)
ISSN 2342-933X

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	4
2. TYÖSKENTELYPROSESSIN KUVAUS	6
2.1. Työelämäkumppanit Living Lab -verkostossa ja kumppanikohtaiset yhteistyön tavoitteet	6
2.2. Kolmivaiheinen työskentelyprosessi hankkeen aikana	7
3. SILMU-LABRA.....	10
4. PALVELUMUOTOILU	12
4.1. Case: Empatiakokeilut, Hoivakoti Majakka	14
4.2. Case: Tulevaisuuskeskustelu asiakaslähtöisessä tiimityöskentelyssä, ProAgria	16
4.3. Pedagoginen pilotointi: Mobiilipoliisi	18
5. SIMULAATIO	21
5.1. Case: Sisäisen laskunkierron simulaatio, Kokkolan Energia	22
5.2. Case-kokeiluja ja pedagoginen pilotti: Etäsimulaatio	24
5.3. Pedagoginen pilotointi: Hoitopolun simulaatio	26
6. DIGITALISAATIO	30
6.1. Case: Tuotannonohjauspalvelun simulaatio, ProAgria	31
6.2. Case: Perehdytysprosessin kehittäminen, Hoivakoti Majakka	33
6.3. Pedagoginen pilotti: IT+Nursing	37
7. PELILLISYYS	39
7.1. Case: Lääkelaskupelin kehittäminen	39
7.2. Case: Tulevaisuuslautapelin kehittäminen, K. H. Renlundin museo	41
8. UUTTA OSAAMISTA JA YHDESSÄ KOKEILTUA	47
8.1. Monialaisen työskentelyn kehittäminen – toiminnalliset koulutuskokeilut	47
8.2. Organisaatioiden kehittämisosaaminen	49
8.3. Mitä on meidän uusi simulaatiopedagogiikkamme ”SimPro”?	54
9. TYÖELÄMÄKUMPPANEIDEN KOKEMUKSIA HANKKEESTA	55

LÄHTEET

Hankkeen rahoituksesta vastasivat Centria-ammattikorkeakoulu Oy, Euroopan sosiaalirahasto (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, Kokkolanseudun Kehitys Oy KOSEK sekä työelämäkumppanit.

1. JOHDANTO

Centria-ammattikorkeakoulun hanke ”AppSim - Soveltava simulaatiopedagogiikka, digitalisuus ja palvelumuotoilu osaamisen kehittäjinä” toteutettiin vuosina 2016-2019. Tässä julkaisussa kuvataan hankkeen toimintaa ja sen tuloksia. Hanketta suunniteltaessa sen tavoitteita määriteltiin seuraavasti:

Tavoitteena on palvelumuotoilun avulla löytää uusia toimintatapoja, kehittää uusia oppimismenetelmiä ja oppimisympäristöjä digitaalisuutta ja pelillisyyttä hyödyntäen. Työskentelyssä hyödynnetään Living Lab toimintamallin tapaan autenttisissa ympäristöissä tapahtuvaa osallistavaa kehittämistä yhteistyössä työelämän kanssa. Kokeilevan kehittämisen tuloksena hankkeessa nostetaan osaamistasoa simulaatiopedagogiikassa, digitaalisuuden hyödyntämisessä ja palvelumuotoilussa. (Hautamäki, 2016)

Hankkeen aikana haettiin kokeilevan kehittämisen kautta vastauksia seuraaviin kysymyksiin yhdessä työelämäkumppaneiden kanssa: Minkälaista uutta osaamista tarvitaan työelämän murroksessa kasvu- ja rakennemuutosaloilla organisaation tasolla tai yksilötasolla? Miten tuetaan osaamisen päivittämistä työelämässä? Minkälaisia uusia oppimissisältöjä, menetelmiä ja ympäristöjä voisimme hyödyntää kehittämään koulutuksen laatua ja tarjontaa? Minkälaisia uusia yhteistyömuotoja oppilaitoksen ja työelämän välille tarvitaan? Minkälaiset menetelmät toimivat työn ohessa osaamisen kehittämisessä? Kokeilemalla uusia oppimismenetelmiä, oppimisympäristöjä ja osaamissisältöjä löydettiin myös uusia innovatiivisia toimintatapoja koulutuksen ja työelämäyhteistyön tueksi.

Työelämän murroksessa, etenkin kasvu- ja rakennemuutosaloilla, tarvitaan ennakoivaa kehittämistyötä ja uutta osaamista. Työnkuvien ja toimintaympäristön muuttuessa osaamisen kehittämisen ja päivittämisen tarve kasvaa. Työelämän muutostahdin myötä myös ammattikorkeakouluissa ollaan uudenlaisten haasteiden edessä osaamisen kehittämisen tarpeessa - mitä uutta osaamista tarvitaan ja millä tavoin oppimista toteutetaan? Ammattikorkeakoulujen perustehtävinä on tarjota laadukasta koulutusta ja toimia aluekehittäjinä. Laki (Ammattikorkeakoululaki, 2003) määrittelee ammattikorkeakoulujen tehtävää seuraavasti:

”Ammattikorkeakoulujen tehtävänä on antaa työelämän ja sen kehittämisen vaatimuksiin sekä tutkimukseen ja taiteellisiin lähtökohtiin perustuvaa korkeakouluopetusta ammatillisiin asiantuntijatehtäviin, tukea yksilön ammatillista kasvua ja harjoittaa ammattikorkeakouluopetusta palvelevaa sekä työelämää ja aluekehitystä tukevaa ja alueen elinkeinorakenteen huomioon ottavaa soveltavaa tutkimus- ja kehitystyötä.

Ammattikorkeakoulut antavat ja kehittävät aikuiskoulutusta työelämäosaamisen ylläpitämiseksi ja vahvistamiseksi.”

Hankkeen toimintatavaksi valittiin kokeileva kehittäminen, mikä mahdollisti osaamisen ja menetelmien testaamisen kevyiden kokeilujen avulla aidoissa ympäristöissä yhdessä käyttäjien kanssa. Kokeilukultuurin hyötynä on, että se mahdollistaa osallistavan ja ketterän tavan kehittää testattuun tietoon perustuvia ratkaisuja (Poskela, Kutinlahti, Hanhike, Martikainen & Urjan kangas, 2015, 10-11). Kokeilujen alustaksi rakennettiin hankkeen aikana Living Lab -verkosto Centria-ammattikorkeakoulun ja viiden lähialueen työelämäkumppanin kanssa: K.H.Renlundin

museo, ProAgria Keski-Pohjanmaa ry, KPK-Yhtiöt Oy, Kokkolan Energia Oy ja Hoivakoti Majaka Oy. Kokeilevan kehittämisen avulla verkoston kanssa saatiin kokemuksellista tietoa kehitettävien ideoiden toimivuudesta ennen laajempaa uusien menetelmien ja sisältöjen käyttöönottoa. Living Lab -toiminnassa on tärkeää rakentaa kokeilujen tukemiseksi toimijoiden välille luottamusta ja avointa ilmapiiriä, joka kannustaa heittäytymään vuorovaikutteisesti mukaan kokeilemaan.

AppSim-hanke on panoksemme kokeilukulttuurin edistämiseen ja uuden osaamisen kehittämiseen työelämän murroksessa. Tässä julkaisussa sekä menetelmäpohjista koostuvassa rinnakkaisjulkaisussa "Yhdessä kokeiltua" kuvataan tätä tehtyä työtä ja sen tuloksia. Yhdeksi keskeiseksi näkökulmaksi hankkeen aikana muodostui monialaisuus ja sen myötä erilaisten menetelmien sekä osaamisen ristiinpölyttäminen. Eri alojen rajapinnoilla syntyi kiinnostavia uusia ideoita. Tässä julkaisussa kuvatuissa case-työskentelyissä ja pedagogisissa piloteissa teemojen ristiinpölyttäminen on ollut vahvaa ja julkaisua suunniteltaessa oli ajoittain jopa haastavaa valita, mihin teemaan yksittäinen case toimi parhaana esimerkkinä. Julkaisun luvuissa yhdistyvät keskeiset teemat, prosessi ja tulokset. Luvuissa kaksi ja kolme kuvataan työskentelyprosessia sekä kokemukselliseen oppimiseen perustuvaa kahdensuuntaista hyötyä työelämäyhteistyössä. Luvut neljästä seitsemään avaavat hankkeen keskeisiä teemoja palvelumuotoilun, simulaation, digitalisaation ja pelillisyyden käytännön esimerkkien kautta. Luvussa kahdeksan kuvataan, minkälaisia tuloksia hankkeen työskentelyn pohjalta on jalostettu ja pohditaan mihin kehittämistyö jatkossa suuntautuu. Viimeiseen lukuun on koottu työelämäkumppaneiden kokemuksia.

Haluan vielä kiittää koko hanketiimin puolesta kaikkia mukana olleita yhteistyökumppaneita ja työpajoihin osallistuneita. Ilman toimivaa yhteistyötä hankehenkilöstön ja yhteistyökumppaneiden kanssa nämä tavoitteet olisivat jääneet saavuttamatta.

Yhdessä olemme enemmän!
Johanna Hautamäki

2. TYÖSKENTELYPROSESSIN KUVAUS

Toimintatapana hankkeessa käytettiin kokeilevaa kehittämistä, jossa toteutettiin osaamisen kehittämiseksi käyttäjälähtöistä ja osallistavaa tutkimus- ja kehitystoimintaa (myöhemmin TKI-toimintaa) todellisissa työelämän ja opetuksen ympäristöissä. Tätä toimintatapaa tukemaan muodostettiin Living Lab -verkosto, avoin innovaatioympäristö kokeilevalle kehittämiselle. Keskeistä Living Lab -toiminnassa on osallistava työskentely, avoin innovaatio ja ekosysteeminä toiminen tosielämän ympäristöissä (Heikkanen & Österbeg 2012, 6-11).

Työelämäyhteistyön hyöty hankkeen aikana Living Lab -toiminnassa oli kahdensuuntaista. Työelämäkumppanit tarjosivat kokeilevalle kehittämiselle työelämän kokeilualustan ja Centria opetustoiminnan kokeilualustan pedagogiseen pilotointiin. Kokeiluihin osallistuneiden työelämäkumppaneiden henkilöstön osaaminen karttui ja samalla hankkeen näkökulmasta saatiin arvokasta tietoa siitä, millaista osaamista työelämässä tarvitaan ja mitä sisältöjä koulutuksiin pitäisi kehittää. Toteutetuissa kokeiluissa kartutettiin palvelumuotoilun menetelmiin liittyvää osaamista ja palvelumuotoiluosaamisen soveltamista uusilla tavoilla. Hankkeen kokeilujen kautta kehitettiin erilaisia menetelmiä ja sisältöjä niin koulutukseen, TKI-toimintaan kuin aluekehitykseenkin, eli kaikkiin ammattikorkeakoulun vastuualueisiin.

2.1. Työelämäkumppanit Living Lab -verkostossa ja kumppanikohtaiset yhteistyön tavoitteet

Living Lab -työelämäkumppaneita valittaessa oli olennaista saada alusta saakka mukaan erilaisia osaamisalueita ja eri sektoreita edustavia toimijoita, joiden kanssa kyettäisiin kehittämään hankkeen tavoitteiden kannalta olennaista osaamista. Hankkeessa nimetyt alueen kasvu- ja rakennemuutosalat sote, IT ja alkutuotanto, ovat osin työelämässä läpileikkaavia. Näin ollen mukaan valittavan työelämäkumppanin ei tarvinnut olla esimerkiksi IT-alan yritys, jotta heidän toimintaansa liittyvässä casessa voitiin kehittää IT-alalla tarvittavaa osaamista. Kaikkien mukaan valittujen työelämäkumppaneiden kanssa asetettiin myös erilliset tavoitteet yhteistyölle.

KPK-yhtiöt Oyj on alueen suurin monimediatalo, jonka toimintaan kuuluvat esimerkiksi julkaisupalvelut, paino- ja jakelupalvelut, mainos- ja markkinointipalvelut sekä ohjelmistopalvelut. Tavoitteeksi asetettiin työelämän ja ammattikorkeakoulun pitkäjännitteisen yhteistyön ideointi erilaisten kokeilujen kautta.

Hoivakoti Majakka Oy oli hankeyhteistyön aikana yksityisessä omistuksessa oleva perheyritys, joka tarjosi vanhusten tehostettua palveluasumista. Yhteistyön tavoitteeksi asetettiin työntekijälähtöisen kokeilukulttuurin edistäminen organisaatiossa sekä empatiamenetelmien ja simulaation kehittäminen hoivakodin toiminnassa.

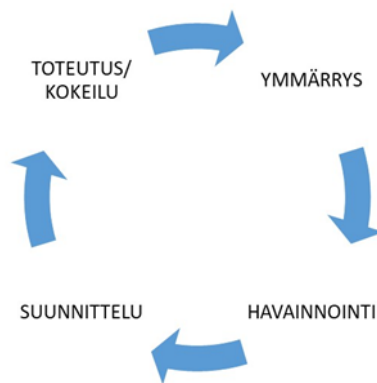
Pro Agria Keski-Pohjanmaa ry tarjoaa asiantuntijapalveluja ja osaamista maatalouden ja maa-seudun yritystoiminnan kilpailukyvyyn kehittämiseen sekä maa- ja metsätalousalojen kehittämiseen. Yhteistyön tavoitteeksi asetettiin digitalisaation ja palvelumuotoilun hyödyntäminen alkutuotannon toimintaympäristön muutoksessa sekä organisaation toiminnan asiakaslähtöisyyden kehittäminen.

Kokkolan Energia Oy on kehittymishakuinen täyden palvelun energiayhtiö. Yhteistyön tavoitteeksi asetettiin palvelumuotoiluosaamisen soveltaminen eri toimialojen käyttöön ja organisaation muutostilanteisiin sekä palveluiden digitalisaatioon liittyvän osaamisen kehittäminen.

K. H. Renlundin museo on Kokkolassa toimiva maakuntamuseo. Yhteistyön tavoitteeksi asetettiin pelillisyyden hyödyntäminen, digitalisaatio palveluissa ja organisaation toiminnassa, simulaatiotyöskentelyn kehittäminen sekä museon uusien toimintamahdollisuuksien tarkastelu palvelumuotoilun kautta.

Hankkeen kohderyhmänä olivat kasvu- ja rakennemuutosalojen työelämän edustajat sekä näille aloille osaamista tuottavat pedagogit. Heidän osaamistaan kehitettiin hankkeen aikana esimerkiksi case-työskentelyllä ja koulutuksilla, joissa oppiminen tapahtui tuottamisen ja kokemuksen kautta tiedon jakamisen lisäksi. Heikkanen ja Österberg (2012) mukaan kokemuksellinen oppiminen on toiminnallisen pedagogiikan muoto, jossa opitaan ratkaisemalla ongelmia, luomalla uutta ja jakamalla tietoa. Kyseessä on tekemällä oppimisen päivitetty muoto, tämän päivän taitojen oppiminen tekemällä ei riitä, vaan samalla täytyy huomioida myös työelämän murroksen myötä muuttuvia tarpeita. Kokemuksellisen oppimisen luonne on syklinen ja oppiminen tapahtuu luovan prosessin kaltaisesti iteroiden syventävien kierrosten kautta. (Heikkanen & Österberg 2012, 23.)

Hankkeen aikana kehittämisprosesseissa hyödynnettiin palvelumuotoilulle tyypillistä iteroivaa toimintatapaa (KUVIO 1). Ensin muodostetaan alkuymmärrys kehittämishaasteesta, jonka jälkeen sitä tarkennetaan esimerkiksi havainnoimalla ja keskustelemalla. Tämän pohjalta suunnitellaan kokeilu, joka seuraavana vaiheena toteutetaan. Kokeilun pohjalta muodostuu uutta ymmärrystä tilanteesta ja sykli voi toistua tarvittavissa määrin ja tilanteen vaatimalla syvyydellä. Oheinen kaavio (KUVIO 1) on yksi esimerkki iteroivan prosessin vaiheiden etenemisestä, kehittämissyklejä voi olla erilaisia tarpeista riippuen.



KUVIO 1. Esimerkki kokeilevan kehittämisen iteroivasta prosessista

2.2. Kolmivaiheinen työskentelyprosessi hankkeen aikana

Työskentely hankkeen aikana jaoteltiin kolmeen vaiheeseen, joissa toteutettiin kaksisuuntaista yhteistyötä työelämän kehittämiskumppaneiden kanssa. Ensimmäisessä vaiheessa osaamista ja sen tarpeita kartoitettiin ja kehitettiin kokeilujen kautta Living Lab -toiminnassa. Näitä tietoja jalostettiin toisessa vaiheessa, jolloin sitä kokeiltiin käytännössä uusissa case-kokeiluissa sekä pedagogisissa piloteissa ja kehitettiin edelleen. Tietoa jaettiin takaisin työelämälle, opetukseen ja TKI-toimintaan sekä toisessa että kolmannessa vaiheessa esimerkiksi työpajoissa, koulutuksissa ja kirjoittamalla julkaisuja (KUVIO 1).



KUVA 1. Mindmap kuvaa hankkeen toiminnan laajuutta. Työelämäkumppaneiden kanssa toteutettiin case-työskentelyt kahdesti vuodessa vaihe 1, pedagogiset pilotit vaihe 2 ja koulutukset vaihe 3

1. Vaihe: Kokeileva kehittäminen tosielämän tilanteissa, työelämän caset Living lab -toiminnassa

Kokeilujen tavoitteena oli kehittää osaamista simulaatiotyöskentelyssä, SILMU-labran hyödyntämisessä, pelillisten menetelmien hyödyntämisessä, palvelumuotoilussa sekä madaltaa kynnystä digitaalisten välineiden hyödyntämisessä. Kokeilut mahdollistavat erityisen toimivasti nopeaa, testattua tietoon pohjautuvaa yhteiskehittämistä ja tulevaisuusorientoituneita ratkaisutapoja (Kokeileva Suomi, 2019, 7). Osallistuminen työskentelyihin kasvatti kumppaneiden ja Centrian henkilöstön osaamistasoa sekä lisäsi hankkeessa tietoa siitä, millaista osaamista kasvu- ja rakennemuutosaloilla työelämässä tarvitaan. Viiden mukana olleen työelämäkumppanin kanssa toteutettiin yhteensä 29 case-työskentelyä kolmen vuoden aikana. Työelämäkumppaneiden henkilöstö osallistui aktiivisesti kokeilujen suunnitteluun ja toteutukseen. Case-työskentelyjen aiheet valittiin yhdessä työelämäkumppaneiden kanssa siten, että ne toimivat kokeilualustoina hankkeen aikana kehitettävälle teemoille. Jokaisen kumppanin kanssa case-työskentelyt etenivät jatkumona, eli seuraavien työskentelyjen aiheet nousivat esille kokeilujen myötä. Koska hankkeen sisältöjä ei rajattu tarkkaan hanketta aloittaessa, oli mahdollista edetä aina kokeilujen antamien tulosten ja esille nousevien tarpeiden pohjalta. Näin kokeilevalle kehittämiselle annettiin tilaa ja sen avulla oli mahdollista löytää suuntia siihen, millaista uutta osaamista ja menetelmiä tulevaisuuden työelämässä etenkin kasvu- ja rakennemuutosaloilla tarvitaan.

2. Vaihe: Kehitetyn osaamisen käytäntöön soveltaminen ja testaus

Toisessa vaiheessa yksittäisissä case-työskentelyissä tuotettua tietoa yhdisteltiin ja jalostettiin menetelmiksi, toimintatavoiksi sekä opetussisällöiksi. Tämän pohjalta hankkeen aikana toteutettiin kokeiluina yli kymmenen pedagogista pilottia, joissa kehitettyä osaamista päästiin tes-

taamaan käytännössä. Pilotointeja toteutettiin eri koulutusaloilla Centrian opetuksessa sekä avoimina koulutuksina hankkeen kohderyhmälle. Kokeiluja toteutettiin myös monialaisesti ja koulutusalojen rajoja ylittäen. Osassa pilotointeja toteutettiin iterointia, eli kokeillun pilotin pohjalta sisältöä jalostettiin eteenpäin useamman kokeilukierroksen kautta. Näiden pedagogisten pilottien eli opetuksessa toteutettujen kevyiden kokeilujen kautta kynnys ottaa uusia sisältöjä mukaan opetukseen ja kehittämistyöhön madaltui hankkeen aikana.

3. Vaihe: Tulosten jakaminen

Ensimmäisessä ja toisessa vaiheessa case-työskentelyjen ja pedagogisten pilottien prosesseja sekä tuloksia dokumentoitiin, ja kolmannessa vaiheessa tuloksia jaettiin mahdollisimman laajasti eri sidosryhmille. Jo itse case-työskentelyihin ja pedagogisiin pilotointeihin osallistuminen voidaan katsoa myös tulosten jakamiseksi, hankkeen edetessä niissä hyödynnettiin aiemmilla kierroksilla kehitettyjä sisältöjä ja menetelmiä.

Hankkeen aikana toteutettiin kohderyhmälle 16 koulutuspäivää ja mukana oli yhteensä lähes 200 osallistujaa. Näiden koulutuspäivien aiheet valikoituivat case-työskentelyissä ja pilotoinneissa havaituista tarpeista sekä niiden pohjalta jalostetuista tuloksista. Koulutuspäivät koostuivat sekä luento- että työpajaosioista. Tämä yhdistelmä havaittiin hankkeen aikana hyväksi tavaksi edistää kokemuksellista ja kehittämällä oppimista. Väliällisenä kohderymänä hankkeen pedagogisiin pilotointeihin ja muihin tilaisuuksiin osallistui lähes 400 opiskelijaa. Hankkeen tuloksia jaettiin viidessä eri seminaarissa ja konferenssissa niin kotimaassa kuin kansainvälisesti. Kokeilujen ja pilotointien pohjalta kirjoitettiin lisäksi artikkeleita, blogitekstejä ja julkaisuja. Osa hankkeen tulosten jakamista ovat tämä Tulevaisuuden työelämää varten -julkaisu sekä rinnakkaisjulkaisu Yhdessä kokeiltua, joka koostuu kehitetyistä palvelumuotoilun menetelmien pohjista.

3. SILMU-LABRA

SILMU-labra (myöhemmin SILMU) on Centriassa palvelumuotoiluosaamisen ja digitaalisuuden edistämiseksi kehitetty simulaatio- ja ryhmätyöskentelytila. SILMU rakennettiin vuonna 2015 yhteistyössä Lapin yliopiston SINCO-laboratorion (SINCO) kanssa AppSim-hanketta edeltäneen ”YAMK-koulutus vahvaksi TKI-vaikuttajaksi” –hankkeen aikana. Hämeen ammattikorkeakoulun (HAMK) hallinnoiman valtakunnallisen hankkeen rahoitti opetus- ja kulttuuriministeriön. Tämän aiemman hankkeen aikana toteutettiin ensimmäiset suuntaa antavat koekilut työelämän ja opiskelijoiden kanssa ja luotiin pohja AppSim-hankkeelle. Näistä SILMUn alkuvaiheista on kirjoitettu aiemmin YAMK -hankkeemme blogissa Tutkimalla ja kehittämällä asiantuntijuutta (Hautamäki, 2015).

SILMU muodostaa muunneltavien kalusteiden ja palvelusimulaation visuaalisten elementtien yhdistelmänä luovan työskentelytilan pienille ryhmille. SILMUssa hyödynnettävät digitaaliset visualisoinnin välineet antavat mahdollisuuksia nopeille ja kevyille kokeiluille, yhteiskehittämiselle sekä palveluiden visuaalisten prototyyppien rakentamiselle.



KUVA 2. Gerontologisen hoitotyön simulaatio SILMUssa. Simulaatioon voidaan yhdistää SILMUssa draamallisia menetelmiä, digitaalisia välineitä sekä fyysisiä elementtejä. Draamalliset menetelmät auttavat opiskelijoita eläytymään kotihoidon tilanteeseen

SILMUn toiminnan ydin on tuoda ihmisiä työskentelemään yhdessä luovilla tavoilla sekä mataltaa kynnystä digitaalisten välineiden hyödyntämisessä palvelumuotoilun näkökulmalla. Yhteistyö ja yhteiskehittäminen sekä eri alojen osaajien yhteen tuominen ovat keskeisiä osatekijöitä uuden kehittämisessä. Työskentelyssä haetaan uusia näkökulmia palveluiden kehittämisen tilanteisiin eläytymisen ja kokeilemisen kautta. Simulaation sekä esimerkiksi erilaisten empaattisten ja draamallisten menetelmien avulla pyritään kehittämistyössä ymmärtämään ihmisten arkea ja hakemaan ratkaisuja kokemuksellisuuden kautta. SILMUa on hyödynnetty AppSim-hankkeen aikana pedagogisissa piloteissa ja koulutuksissa myös oppimisympäristönä simulaatiomenetelmiä käyttäen (KUVA 2).

Yksi keskeisistä simulaatiotyöskentelyn tavoista SILMUssa on palvelusimulaatio. Siinä rakennetaan käyttäjäkokemuksesta digitaalisia välineitä ja fyysisiä elementtejä hyödyntäen visuaalisia kuvauksia, jotka toimivat esimerkiksi palvelun prototyyppeinä yhteiskehittämisessä (KUVA 3). Tämän työskentelytavan pohjalta on hankkeen aikana lähdetty kokeilemaan uusia SILMUn käyttömahdollisuuksia esimerkiksi hoitotyön opetuksessa ja palvelunkehittämisessä. Näistä kokeiluista ja niiden tuloksista kerrotaan tarkemmin tämän julkaisun luvuissa 5.3. (Hoitopolun pedagoginen pilotointi) ja 6.1. (Case: Tuotannonohjaus).



KUVA 3. SILMUssa voidaan rakentaa palveluista visuaalisia prototyyppejä

AppSim-hankkeen aikana SILMUssa työskentelyä on kehitetty entistä monialaisempaan suuntaan. Työelämäkumppaneiden kanssa toteutetuissa case-työskentelyissä ja pedagogisissa pilotoinneissa on kokeilemalla kehitetty menetelmiä ja toimintatapoja ammatti- ja koulutus-alarajat ylittäen. Hankkeen aikana on hyödynnetty Centria Talonpojankadun kampuksella sijaitsevan kiinteän tilan lisäksi mobiili-SILMUa (Silmu-labra - Centria University of Applied Sciences 2018), jonka avulla simulaation hyödyntämistä on laajennettu myös kiinteästä tilasta riippumattomaksi toiminnaksi. Nämä kokeilut ovat mahdollistaneet uusia ja laajempia toimintamahdollisuuksia.

SILMU on toiminut hankkeen aikana toimintaa läpileikkaavana kotipesänä, oppimis- ja kehittämisympäristönä, jonka toiminta koostuu fyysisen toimintaympäristön lisäksi menetelmistä ja toimintatavoista. Tähän työskentelyyn kuuluvat vahvasti kokeileva kehittäminen, palvelumuotoilu ja monialainen työskentely sekä erilaisten osaamisten ja menetelmien uusien yhdistelmien kokeileminen. Toiminta palvelumuotoiluun, digitaalisuuden ja pelillisyyden parissa on hankkeen aikana kasvanut erilaisia osaamisaloja ja menetelmiä kokeilevasti yhdisteleväksi uudenlaista oppimista mahdollistavaksi kehittämistoiminnaksi.

4. PALVELUMUOTOILU

Hankkeen tavoitteena on ollut uuden osaamisen ja työelämäyhteistyön muotojen kehittäminen kasvu- ja rakennemuutosaloille palvelumuotoilun, simulaation, digitalisaation ja pelillisyyden teemoilla. Tässä kappaleessa avataan hankkeen näkökulmasta palvelumuotoilun teemaa kokeilevan kehittämisen pohjana sekä yhtenä keskeisenä toimintatapana.

Service design choreographs processes, technologies and interactions within complex systems in order to co-create value for relevant stakeholders (Stickdorn, Lawrence, Hormess, & Schneider 2018, 19).

Tämä edellä mainittu määritelmä palvelumuotoilusta kuvastaa hyvin näkemystä palvelumuotoilusta myös tässä hankkeessa, jossa osaamisen kehittämistä ja opetusta on lähestytty palveluina sekä kompleksisina prosesseina. Asiakkaalle suunnattu palvelu syntyy organisaation toiminnan tuloksena vuorovaikutuksessa asiakkaan ja ympäröivän ekosysteemin kanssa. Ei riitä, että palvelu on toimiva käyttäjälle, vaan kyse on myös työntekijäkokemuksen, arvonluontiprosessin, organisaatioiden vuorovaikutuksen ja jopa organisaatiokulttuurin kehittämisestä.

Palvelumuotoilu antaa keinoja reagoida muuttuvaan toimintaympäristöön ja sen asettamiin tarpeisiin. Siinä on kyse asiakaslähtöisestä ja kokonaisvaltaisesta palveluiden kehittämisestä, jossa suunnittelun lähtökohtana ovat käyttäjien ja palvelun eri tuottajaosapuolten tarpeet. Kehittämistä tehdään esimerkiksi yhteissuunnittelua ja iteroivaa prosessia hyödyntäen. Osallistamalla kehittämiseen kaikki palvelun osapuolet, voidaan saavuttaa kokonaisvaltainen näkökulma yhteiskehittämisen lähtökohdaksi. Kun palvelua kehitetään kokeilujen avulla yhdessä asiakkaan, työntekijöiden sekä palvelumuotoilun asiantuntijoiden kanssa, yhdistetään käyttäjätieto palvelun tuottamisen tietoon ja muotoiluosaamiseen. Näin saadaan jalostettua suunnitteluratkaisuja pidemmälle palvelumuotoilun asiantuntijoiden avulla. Työskentelyprosessin aikana visualisoidaan yhdessä palvelun immateriaaliset vaiheet näkyväksi, jolloin osapuolten on helpompi muodostaa siitä yhteinen käsitys konkreettisella tasolla. (Miettinen 2016, 21-26.)

Palvelumuotoilu on konkretisoitunut hankkeen aikaisessa työskentelyssä monilla tavoilla:

- hahmottamalla kokonaisuuksia ja yksilöiden kokemuksia osana sitä
- löytämällä oikeita kysymyksiä
- ymmärtämällä organisaatioiden toimintaa, ihmisten arkea, arvoja ja tarpeita
- havainnoimalla uusia mahdollisuuksia
- haasteita rajaamalla
- yhteiskehittämällä
- soveltamalla tarkoituksenmukaisia toimintatapoja käytäntöön
- kuuntelemalla, fasilitoimalla ja kouluttamalla
- löytämällä uusia näkökulmia ja ratkaisuja empaattisten kokemusten avulla
- kokeilujen kautta toimivien ratkaisujen suunnittelulla ja käytäntöön viemisellä
- suurella määrällä post-it lappuja.

Hankkeen aikana yhdeksi keskeiseksi käsitteeksi palvelumuotoilussa muodostui arvonluonti. Aihetta käsiteltiin myös yhdessä hankkeen ensimmäisistä koulutuspäivistä Big Data - Digitalisaatio ja uudet palvelut. Yksi päivän luennoitsijoista, professori Marja Toivonen kuvasi puheenvuorossaan (2017), että arvonluontia voidaan tarkastella prosessina, joka muodostuu palvelusta, mahdollisesta fyysisestä tuotteesta sekä vuorovaikutuksesta asiakkaan ja palveluntuottajan

välillä. Arvo siis syntyy vasta asiakkaan kanssa tapahtuvassa vuorovaikutusprosessissa. Verkostomaisen toiminnan merkitys arvonluontiprosesseissa korostuu. Erityisesti digitalisaation myötä niin verkostojen kuin tuottaja-käyttäjä-ajattelua laajempienkin verkostomaisten toimintamallien sekä ekosysteemien merkitys kasvaa. Palveluita ja arvoa luodaan toimialarajat ylittäen ja merkittäviä innovaatioita syntyy etenkin rajapinnoilla. Arvonluontiprosessi laajenee myös monitoimijaisiin malleihin. Arvo luodaan yhdessä eri toimijoiden ja asiakkaiden kanssa ekosysteemeissä ja arverkostoissa. (Toivonen, 2017.) Hankkeessa toteutettu Living Lab -toimintamalli on esimerkki monialaisesta rakennetusta arvonluontiverkostosta.

Hankkeen työskentelyissä tuotiin palvelumuotoilun menetelmien avulla yhteen palvelun eri osapuolia yhteiskehittämään ja osallistumaan suunnitteluprosessiin. Case-työskentelyissä ja pilotoinneissa havaittiin käytännössä, että kaikilla osapuolilla on arvokasta tietoa kokonaiskuvan muodostamiseen. Tämän kautta nousi esiin empaattisen näkökulman merkitys palvelumuotoilussa. Empaattisten menetelmien avulla haettiin työn arjen kokemusta ja asettaututtiin toisen henkilön asemaan ymmärtämään hänen toimintaansa. Empaattinen näkökulma tulee esille myös simulaatiotyöskentelyissä, joissa simulaatioiden avulla pyritään eläytymään erilaisiin arjen tilanteisiin.

Uuden palvelun innovoinnissa tai olemassa olevan palvelun kehittämisessä on tärkeää kyetä hahmottamaan arvonluontiprosessi - millaisia tarpeita ja odotuksia osapuolilla on ja miten palvelulla pyritään niihin vastaamaan (KUVA 4). Tekemällä arvonluontiprosessia näkyväksi voidaan havainnollistaa palvelun merkitystä asiakkaille ja organisaatioissa työskenteleville. Sitä on myös hyödynnetty kehittämisprosesseissa punaisena lankana, joka vie palvelupolkua eteenpäin.



KUVA 4. Miten tehdään yhdessä? Asiakas mukana kehittämässä -koulutuspäivän työpajassa kokeiltiin kirjaston uusien palveluiden ideoimiseen ja välittömän asiakaspalautteen hankkimiseen osallistavia menetelmiä sekä nopeiden prototyyppien rakentamista

Hankkeen aikana osaamisen kehittämistä on lähestytty palvelumuotoilun näkökulmasta. Opimista ja koulutusta voidaan tarkastella yksittäisinä palveluprosesseina ja edelleen oppilaitoksen ja työelämän yhteistoimintaa arverkostona, jossa nämä yksittäiset prosessit tapahtuvat.

Toteutetuissa kokeiluissa ja pedagogisissa piloteissa tuotiin yhteen eri alojen osaajia ja opiskelijoita, Living Lab -verkosto tarjosi tähän hyvän kokeilualustan. Oppiminen ja osaamisen kehittäminen toteutuivat vuorovaikutuksessa eri osapuolten yhteistoiminnan tuloksena.

Yhteiskehittämisen edellytyksenä on, että osallistujille annetaan välineet itseilmaisuun työskentelyssä ja saadaan mukaan kattavasti kaikki näkökulmat kehittämistä ja päätöksentekoa varten. Onnistunut työskentely aktivoi osallistujia tuomaan omia näkemyksiään esille ja sitouttaa heitä ratkaisuihin. (Tuulaniemi 2013, 117.)

Hankkeen aikaisten kokeilujen myötä keskeisiksi aiheiksi palvelumuotoilun osalta nousivat:

- eri osapuolten arjen ymmärtäminen sekä yhteisen jaetun ymmärtämisen tason saavuttaminen
- empaattinen kokemus kehittämistyössä
- arvonluontiprosessin ymmärtäminen
- yhteiskehittäminen ja monialainen yhteistyö
- rajapintainnovaatioiden hakeminen menetelmiä ja osaamisaloja yhdistämällä, esimerkiksi simulaation, tulevaisuuden tutkimuksen menetelmien, pelillisyyden, digitalisaation ja palvelumuotoilun parissa.

Eri toimijoiden välisenä yhteistyönä toteutetusta pedagogisesta pilotoinnista voi lukea tarkemmin luvussa 4.3. (Pedagoginen pilotti: Mobiilipoliisi). Monialainen yhteistyö hankkeen teemoissa toimi tärkeänä osana näitä kokeiluja, yhtenä esimerkkinä luvussa 6.3. kuvattu IT:n ja hoitotyön opiskelijoita yhteen tuonut pedagoginen pilotti.

4.1. Case: Empatiakokeilut, Hoivakoti Majakka

Empatiamenetelmien hyödyntämistä organisaatioiden kehittämisessä ja työntekijälähtöisen kokeilukulttuurin edistämisessä. Henkilöstöä aktivoitiin empatiakokeilujen avulla oman työn kehittämiseen työn ja asiakkaan arjen tilanteisiin eläytymisen kautta. Samalla tarkasteltiin myös empatiakokeilujen toimivuutta uuteen työhön perehdyttämisen välineenä. Case-työskentelyissä hankkeen aikana todettiin, että tulosten käytäntöön viemisen ja vaikuttavuuden kannalta on tärkeää osallistaa työelämäkumppanin henkilöstön avainhenkilöt työskentelyn suunnitteluun ja toteutukseen. Kun heille syntyy omistajuus kehitettävään sisältöön, he myös vastaavat myöhemmistä vaiheista organisaation omana toimintana case-työskentelyn jälkeen. Myös tässä kappaleessa kuvatussa kokeilussa henkilöstön edustajat olivat hyvin aktiivisesti mukana työskentelyn suunnittelussa ja toteutuksessa. Kantavana ajatuksena oli saada kattavasti hoivakodin koko henkilöstö heittäytymään kokeiluun ilon ja huumorin kautta.

Jokaisessa Hoivakoti Majakan kolmessa yksikössä järjestettiin oma empatiakokeilupäivä, joiden aikana henkilöstö pääsi osallistumaan työskentelyyn. Kokeiluun valittiin yhdessä henkilöstön kanssa kaksi tilannetta; palohälytystilanteessa asukkaan vetäminen ulos huoneesta palolakanan avulla ja potilasnosturilla sängystä pyörätuoliin nostaminen. Työskentelyä suunniteltaessa todettiin, että osallistujat tarvitsevat ohjeistusta palolakanan käyttöön ja että tarvitaan alkulämmittely, jolla madalletaan kynnystä heittäytymiseen.

Ohjeistusta palolakanan käyttöön ei kartoituksen perusteella löytynyt, joten ratkaisuna ohjeistustarpeeseen ja alkulämmittelyyn kuvattiin suunnittelussa mukana olleiden henkilökunnan edustajien kanssa vauhdikas ohjevideo, jossa simuloitiin palolakanan käyttö todellisessa hä-

tätilanteessa. Videolla hoivakodin henkilöstön edustajat heittäytyivät itse tulevaa kokeilua vastaavaan tilanteeseen ja näyttävät omalla asiantuntevalla, mutta rennolla esimerkillään miten hätätilanteessa kuuluu toimia (KUVA 5).



KUVA 5. Henkilökunnan edustajat heittäytyivät itse asukkaan ja hoitajan rooleihin hätätilannetta simuloitaessa, kuvassa hoivakodin työntekijöitä ohjevideon kuvaamisen aikana

Henkilöstö osallistui kokeiluun pareittain, vuorotellen asukkaan ja hoitajan rooleissa eli jokainen sai kokemusta molemmista. Yhden parin kokeilu kesti noin 20 minuuttia. Osallistujat olivat aluksi varovaisia, mutta videon katsominen kokeilun alussa madalsi kynnystä toivotulla tavalla ja rentoutti kokeiluun heittäytymistä.

Empatiakokeilun aikana työntekijät havaitsivat asukkaan roolissa asioita, joihin eivät olleet hoitajana toimiessaan kiinnittäneet huomiota. Kokemuksellinen oppiminen auttoi pohtimaan oman työn tekemisen tapoja ja toi osallistujille uusia ideoita sekä hoitajan että asukkaan näkökulmasta. Palautteissa todettiin, että empatiamenetelmiä voisi jatkossa käyttää muidenkin asioiden perehdyttämiseen ja kehittämiseen. Kokeilun ja saatujen palautteiden perusteella voidaan todeta, että työskentely aktivoi henkilöstöä ja antoi heille uutta näkökulmaa. Empatiamenetelmät toimivat Hoivakoti Majakan kohdalla yhtenä keinona aktivoida henkilöstöä työntekijälähtöiseen innovaatiotoimintaan ja perehdyttää työtehtävään.

Kokeilusta opittiin, että tällaisessa työskentelyssä, kuten myös simulaatiotyöskentelyssä, on tärkeää luoda kokeilulle turvallinen ja avoin ilmapiiri, jotta henkilöstö voi heittäytyä mukaan (KUVA 6). Havaintojen ja palautteiden perusteella video, kollegojen esimerkki ja rento ilmapiiri toimivat tässä tapauksessa hyvin. Rentoutta tilanteeseen voi hakea hauskuuden avulla, kuten tässä kokeilussa avoin ja positiivinen ilmapiiri luotiin huumorilla. Hauskuuden kanssa pitää kuitenkin olla tarkka tilannetaju, jotta se on tarkoituksenmukaista ja pysytään asiallisina. Palautteen perusteella osallistujat eivät kokeneet kokeilun aikana painetta siitä, että heidän ammatillisista suoritustaan oltaisiin arvioimassa tai ettei uskaltaisi näyttää, jos ei vielä hallitse kaikkia työn vaiheita. Empatiakokeiluihin osallistuminen avasi osallistujille uusia näkökulmia, palautteissa niitä toivottiin myös jatkossa lisää. Kokeiluun ja sen pohjalta keskusteluun osallistuminen antoi osallistujille mahdollisuuden tuoda omia näkökulmiaan ja kehitysehdotuksiaan esille. Työskentely vahvisti osallistujien tunnetta siitä, että organisaatiossa tuetaan kehitysehdotusten esille tuomista koko henkilöstön osalta.



KUVA 6. Empatiakokeiluissa on tärkeää luoda turvallinen ilmapiiri, jotta osallistujat voivat kokea luontevaksi tilanteeseen mukaan heittäytymisen

4.2. Case: Tulevaisuuskeskustelu asiakaslähtöisessä tiimityöskentelyssä, ProAgria

Työelämäkumppani ProAgria Keski-Pohjanmaan (myöhemmin ProAgria) kanssa toteutettiin kokeilu, jonka tavoitteena oli kehittää asiakaslähtöistä tiimityöskentelyä. Työskentelyn lähtökohdaksi valittiin yhdessä työelämäkumppanin edustajien kanssa haastava asiakasryhmä, jota ei ole olemassa olevalla palvelutarjonnalla saavuteta. Haasteena oli selvittää, miten yksittäiseltä asiakkaalta saadaan kerättyä hiljaista tietoa siitä, mikä tuottaa hänelle arvoa, eli millaista asiantuntijuutta hän tarvitsee. Uudenlaisen vuorovaikutuksen ja arvonluontiprosessin tarpeeseen lähdettiin vastaamaan yhdistelemällä palvelumuotoilua ja tulevaisuudentutkimuksen menetelmiä.

Työskentelyssä hyödynnettiin palvelumuotoilulle tunnusomaisia työskentelytapoja, asiakkaan kanssa yhteissuunnittelua ja iteroivaa prosessia (Miettinen 2016, 20-26). Uuden työskentelytavan kokeilemisen ohella hankkeen tavoitteena oli työelämäkumppanin henkilöstön osaamisen kehittäminen palvelumuotoilua hyödyntämällä työpajatyöskentelyissä kokemuksellisen oppimisen kautta. Työskentelyssä toteutettiin kaksi työpajaa eri asiakkaiden ja henkilöstön edustajien kanssa. Iteroinnilla mahdollistettiin useamman ProAgrian asiantuntijan osallistuminen, ja ensimmäisen työpajan kokemusten pohjalta myös kehitettiin menetelmiä toiseen toteutukseen.

Työpajoissa otettiin kokeiluun ProAgrialle uusi vuorovaikutuksellinen tapa työskennellä asiakaslähtöisenä monialaisena asiantuntijatiiminä, jossa kartoitettiin asiakkaan tarpeita tulevaisuuskuvausta lähtevän keskustelun avulla. Työpajassa sovellettiin Tulevaisuuden muistelu-menetelmää (Talvela & Stenman 2012, 37-38). Menetelmässä alustetaan aluksi osallistujille työskentelyn tarkoitus ja tavoite. Ensimmäisessä vaiheessa asiakas kuvaa tavoitetilansa oman

toiminnan tulevaisuudesta yhdessä sovittuna ajankohtana, esimerkiksi kymmenen vuoden kulluttua. Tämän pohjalta asiakas ja asiantuntijat jatkavat ideointia yhdessä kuvaamalla, mikä on tulevaisuuskuvan osa-alueiden nykytila. Työskentely jatkuu seuraavassa vaiheessa kuvaamalla välivaiheita nykytilan ja tulevaisuuden tavoitetilan väliin. Asiakas ja asiantuntijatiimi ideoivat yhdessä, mitä asioita tulevaisuudentilan ja nykytilan välisellä aikajanelalla pitäisi heidän yhteistyönään tapahtua, jotta tulevaisuuden tilan saavuttaminen olisi mahdollista (KUVA 7).



KUVA 7. Työpajassa ProAgrialla asiantuntijatiimi ideoi yhdessä asiakkaan kanssa

Tällaisessa työskentelyssä asiakas tuo asiantuntijaorganisaation palveluiden kehittämiseen arvokasta tietoa. Asiantuntijat ymmärtävät paremmin minkälaista asiantuntijuutta he voivat tarjota tavoitteiden saavuttamiseksi, kun asiakas kuvaa omaa tulevaisuuden tavoitetilaansa työnsä arjessa. Parhaimmillaan työskentely auttaa molempia osapuolia ymmärtämään, millainen voi olla arvonluontiprosessi tämän asiakastiimin ja asiakkaan kohdalla.

Havainnoinnin ja saatujen palautteiden perusteella työskentelyn hyödyksi koettiin erityisesti yhteiskehittäminen asiakkaan kanssa, kun asiakkaan omakohtaiseen kokemukseen yhdistettiin asiantunteva ulkopuolinen näkökulma. Työskentelyn aikana asiakkaan vapaasti kertoma tulevaisuuden visio tuotti hiljaista tietoa hänen tarpeistaan ja arvoistaan. Kaikkea tällä menetelmällä saatua tietoa ei olisi saatu toimimalla ennako-oletusten pohjalta ja olemassa olevien palveluiden avulla.

Työskentelyyn osallistuneet asiantuntijat saivat omakohtaista kokemusta siitä, miten monialainen asiantuntijatiimi voisi toimia asiakaslähtöisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa. Case-työskentely toimii hyvänä lähtökohdana monialaisen asiakastiimityöskentelyn jatkokehittämiseen ProAgrialla. Ensimmäisen työpajan jälkeen työelämäkumppanin kanssa käydyssä palautekeskustelussa todettiin, että kyseinen työskentely oli vasta avaus aiheeseen. Se ei siis osoita vielä mitään mitattavaa tulosta tai vaikuttavuutta, vaan toimii vasta asiakkaan kanssa yhteisenä mahdollisuuksien kuvaamisena. Työskentelyyn osallistuneet asiantuntijat antoivat oman panoksensa toisen työpajan suunnitteluun, jota varten ensimmäisen kokeilun työpajan sisältöä tiivistettiin. Toiseen työpajaan sisältöä muokattiin, jotta päästäisiin myös käytännön

toimien tasolle. Työpajan loppuun lisättiin työskentelyä kokoavaksi keskusteluksi osio jatkosuunnitelman tekemiseen, jossa aikajanan tapahtumia muunnetaan konkreettisemmaksi toimintasuunnitelmaksi ja tarjoukseksi asiakkaalle.

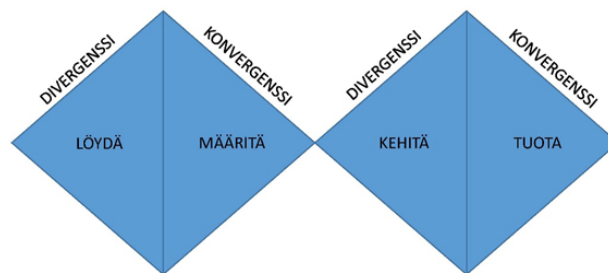
Havainnoinnin ja arviointikeskustelujen perusteella menetelmiä yhdistävällä monialaisella työskentelyllä on mahdollista tavoittaa uusia asiakasryhmiä, kun tunnistetaan heidän tarpeitaan tulevaisuuden tavoitteiden kautta tarkastellen. Arvonluonnin käsitteen läpikäynti etukäteen asiakastiimin kanssa auttaa heitä selkiyttämään asiakkaan tarpeita työskentelyn aikana. Työpajoissa havaittiin, että tulevaisuustyöskentelyn avulla saatiin asiakkaalta hiljaista tietoa ja ennakoimattomia näkemyksiä, joita ei esimerkiksi perinteisessä asiakkaan toiminnan mittaus-tietoon pohjaavassa tavoitekeskustelussa ole aiemmin saatu esille. Tulevaisuuden tavoitetilän kuvaaminen ja sen pohjalta keskustelun aloittaminen tuotti asiantuntijoille ideoita siitä, millainen arvonluontiprosessi juuri tämän asiakkaan kanssa voisi olla. Mikä siis on se arvo, josta asiakas voisi olla valmis maksamaan, mitä hän tarvitsisi oman toimintansa tueksi ja millä tavoin asiantuntijat voisivat tähän vastata. Työskentely avasi näin uusia näkökulmia asiakaslähtöiseen palveluiden kehittämiseen.

Kokeilu vastasi osaamisen kehittämisen tavoitteeseen kokemuksellisella oppimisella. Henkilöstöä osallistettiin työskentelyyn yhdessä asiakkaiden kanssa, jolloin he saivat omakohtaista kokemusta käytettyjen menetelmien soveltamisesta ja toimivuudesta. Jälkimmäisessä työpajassa tätä vahvistettiin vielä antamalla osavastuuta työskentelyn vetämisestä henkilöstön edustajille työpajojen aikana. Kokeillut menetelmät ja tuotetut ideat lähtevät itämään organisaatiossa työskentelyyn osallistuneiden henkilöiden kautta. Tämänkin menetelmän hyödyntäminen käytäntöön viemiseksi vaatii organisaatiossa avainhenkilöiltä pitkäjänteistä työtä.

4.3. Pedagoginen pilotointi: Mobiilipoliisi

Living Lab -työskentely toimi hankkeen prosessin toisessa vaiheessa kokeilualustana erilaisille osaamisen ja pedagogiikan kehittämiseen tähtääville piloteille. Tässä kappaleessa kuvataan yhden toteutetun pilotin kautta millainen työskentelyprosessi pedagoginen pilotti voi olla. Pilotissa työelämäkumppani KPK-yhtiöt toi yhteiseen työskentelyyn casen oman asiakkaansa Pohjanmaan poliisilaitoksen kanssa (KUVA 8). Heidän edustajiansa ja Centrian eri alojen pedagogien kanssa kokeiltiin yhtä tapaa integroida työelämästä nopealla aikataululla tuleva toimeksianto osaksi opetusta.

Case-työskentely eteni vaiheittain.



Design Council, 2020

KUVIO 2. Työskentelyssä toteutettiin iteratiivista kokeilevaa kehittämistä, jossa toistuivat divergenssi- ja konvergenssiajattelu.

1. Tiedon keruu ja analysointi: Kehittämishaasteen määrittely ja tehtävänannon laatiminen.
 - Työelämän edustajat mukana kehityshaasteen määrittelyssä ja tehtävänannon laatimisessa.
 - Pedagogit osallistuvat työpajojen käytäntöjen suunnitteluun ja toteutukseen osana omaa opintojaksoaan, johon tehtävän sisältö sovitettiin.
2. Ideoiden tuottaminen työpajoissa; korkealentoiset laatikon ulkopuoliset ideoinnit.
 - Työpajoihin osallistui opiskelijaryhmiä eri koulutusaloilta omina ryhminään sekä työelämän edustajien oma ryhmä.
 - Poliisit kävivät kehittämistehtävän omistajina alustamassa työskentelyä työpajoissa, mikä toi opiskelijoille suoran kontaktin työelämään (KUVA 8).
 - Opiskelijat toimivat erilaisissa rooleissa esim. edustaen suunnitteilla olevan palvelun tulevia käyttäjiä. He antoivat ideointiin ulkopuolisen näkökulman ja asiakasnäkökulman.
 - Yhden ryhmän kanssa kokeiltiin verkkototeutusta työpajalle.
 - Osallistujat tuottivat ideansa työpajoissa visuaaliseen muotoon.
 - Toteutettujen työpajojen kohdalla käytettiin kokeilevan kehittämisen iteroivaa prosessia. Kehittämistehtävä pysyi työpajoissa samana, käytännön toteutusta vietiin eteenpäin työpajasta toiseen iteroivana prosessina.
3. Ideoiden arviointi ja valinta: Tulosten jatkokäsittely työelämän edustajien kanssa.
4. Konseptointi: Uuden palvelun aihe muotoutunut .

Hankkeessa tehdyn toteutuksen osalta täytyy aina arvioida myös sitä, mikä osa työskentelystä jää elämään. Miten työskentelyä voidaan toteuttaa jatkossa ilman hanketyöntekijöiden työpanosta suunnitteluun, toteutukseen ja aineistojen käsittelyyn? Tällä kertaa hankkeen parissa toteutettiin vaiheet 1-3 ja neljäs vaihe tapahtui työelämäkumppaneiden omana työnä kokeilun jälkeen. Kokeilun perusteella tämä käytetty palvelumuotoilun kehitysmenetelmä sopii hyvin nopeisiin kokeiluihin ja opiskelijoiden osallistamiseen nopealla aikataululla. Saatua kokemus ja palaute osoittivat, että vastuiden ja tehtävien jakaminen tulee tehdä etukäteen selkeästi ja prosessin omistajuus tulee työelämän kumppanin organisaatiossa nimetä henkilöille, jotta asiat saatetaan päätökseen.



KUVA 8. Pedagogisen pilotoinnin osana poliisit alustamassa työpajatyöskentelyä työelämän edustajina

Kokeilun tuloksia ja erityisesti näkökulmaa siitä, mikä on opiskelijoiden potentiaali kehittäjinä opetuksen, TKI-toiminnan ja työelämän välisessä kolmikantayhteistyössä, käytiin esittelemässä Turussa Futures of a Complex World -konferenssissa 12.-13.6.2017 (KUVA 9; Hautamäki&Mäkitalo 2017,90). Teemoina olivat Futures of education, learning and work.



STUDENTS ARE THE FUTURE OF EXPERTS

THE AIM

Experimenting rapid reactivity to a working life assignment in different fields study sessions and showing students' potential as a development resource.

WHO?

Process leader: AppSim Project

WWW.CENTRIA.FI/APPSIM

Working life partners:

- Keski-Pohjanmaan Kirjapaino Oyj (major regional media group)
- The Ostrobothnian Police Department
- 80 students from Centria University of Applied Sciences, representing 8 countries.

HOW?

1 CO-CREATION OF CASE ASSIGNMENTS AND MATERIALS WITH THE WORKING LIFE PARTNERS



2 FUTURE WORKSHOPS ALLOWED STUDENTS TO CO-CREATE VISIONS OF THE MOBILE PREVENTIVE COMMUNITY POLICING MODEL FOR URBAN AREAS, BOTH FROM THEIR VIEWPOINT AS STUDENTS AND AS FUTURE PROFESSIONALS IN THEIR OWN FIELDS



3 REFINING VISIONS WITH WORKING LIFE PARTNERS IN WORKSHOP AND MEETINGS

4 SERVICE IDEAS WERE FORMED FOR FUTURE COMMUNITY POLICING AT URBAN AREAS



WRITERS:

Johanna Hautamäki and Tarja Mäkitalo

Centria
RESEARCH AND DEVELOPMENT



Leverage from
the EU
2014-2020

RESULTS

- STUDENTS FOUND THIS WAY OF WORKING MOTIVATING
- WORKING LIFE PARTNERS RECEIVED USEFUL EXTERNAL PERSPECTIVE.
- BIDIRECTIONAL BENEFIT: COOPERATION PRODUCED VALUE TO ALL PARTICIPANTS.
- IT DOES NOT STOP HERE: THIS PROCESS WILL BE FURTHER DEVELOPED INTO A PEDAGOGICAL MODEL IMPLEMENTING PROBLEM-BASED AND SOCIAL INTERACTION PRINCIPLES INTO COOPERATION BETWEEN EDUCATION, R&D AND WORKING LIFE.



ANTICIPATION, SERVICE DESIGN, WORKING LIFE COOPERATION, EDUCATION

KUVA 9. Posterit Futures of a Complex World –konferenssi

Havaintojen ja kerätyn palautteen perusteella kokeileva kehittäminen sopi uuden toimintatavan omaksumiseen ja työelämäyhteistyöhön nopeasti reagoivana ja käyttäjälähtöisenä mallina. Tästä työskentelyprosessista ja sen tuloksista on julkaistu aiemmin Centria Bulletin julkaisussa otsikolla "Mikä olisi siisteintä ikinä, kokeillaanko?" (Hautamäki & Mäkitalo 2017a).

5. SIMULAATIO

Lyhyesti kuvattuna simulaatio tarkoittaa arjen todellisuuden jäljittelyä ja siinä toimimista turvallisesti. Määritelmä on helppo ja kuvaava. Jalava (2001) kuvaa simulaatiota:

Simulaatio on tiedon luomisen miniatyyrimaailma (Jalava 2001,7).

Keskusteltaessa siitä, miten simulaatio toteutetaan, tullaan moninaisuuden äärelle. Terveystieteiden koulutuksessa simulaatiomenetelmiä on hyödynnetty erityisesti kliinisten taitojen harjoittelussa, mutta myös turvallisuutta lisäävän vuorovaikutuksen kehittämässä (Vaajoki & Saarinen 2016, 114-115). AppSim-hankkeen alkuvaiheessa lähtötilannetta kartoitettaessa pyydettiin Centria-ammattikorkeakoulun liiketalouden ja tekniikan alan pedagogeilta ja TKI-toimijoilta vastauksia muun muassa seuraaviin kysymyksiin:

Mitä simulaatiopedagogiikka tarkoittaa opetuksessasi tällä hetkellä?

Miten hyödynnät simulaatiota tällä hetkellä?

Vastauksista poimittua:

Erialaisten laitteistojen toiminnan ja ohjauksen simulointia tietokoneella.

Tietokonesimulaatioiden avulla suunnitellaan hankkeissa yhteistyöyritysten tuotantoa.

Käytän opetuksessani yrityspelejä.

Hyödynnän simulaatiopedagogiikkaa esim. asiakaspalvelutilanteiden harjoittelussa.

Oma aihealueeni on 3D CAD, joten siellä tehdään virtuaalimalleilla simulaatioita, törmäys- ja lujuustarkastelut, liikesimulaatiot, valusimulaatiot, jne.

Vastauksia tuli melko vähän, mutta määrä riitti vahvistamaan, että simulaatio on tapa järjestää opetusta monella eri alalla ja erilaisia menetelmiä hyödyntäen. Simulaatiopedagogiikka on eri koulutusaloilla opetuksen järjestämistä simulaatiota hyödyntäen. Eri alojen näkemysten ja kokemusten avaaminen laajentaa käsitystä simulaation skaalautuvuudesta ja sen erilaisista toteuttamismahdollisuuksista. Simulaation toteutukseen ei aina tarvita välineitä tai tiettyä ympäristöä. Joskus toiselle alalle suunniteltu simulaatiototeutus voi antaa sovellusidean ja toimintamallin uuteen kontekstiin eri alalla.

Hoitotyön ja sosiaalialan lehtoreilta kerättiin näkemyksiä tulevaisuuden simulaatiopedagogiikasta hankkeen alkuvaiheessa. Heidän työskentelynsä tuotti runsaasti ideoita, joita hankkeen tuella voisi lähteä kokeilemaan ja myös ajatuksia siitä, miten jo toimivia asioita vahvistetaan uusilla ulottuvuuksilla. Alla on listattuna työskentelyssä tuotettuja näkökulmia. Keskusteluissa todettiin, että näihin simulaatiotyöskentelyä laajentaviin teemoihin, toimintatapojen pilotointeihin ja kehittämiseen tulisi olla yhteistä suunnitteluaikaa, jotta ne jalostuisivat pedagogisiksi käytänteiksi. Simulaatioiden rakentamiseen ja myös toteutuksiin toivottiin yhä enemmän yhteistyötä työelämän kanssa:

aidot potilas- /asiakastapaukset simulaatiotilanteisiin ja opetukseen, voidaan toteuttaa myös näyttelijöiden kanssa

ohjaustilanteiden kehittäminen

työelämä mukaan simulaatiotilanteisiin

kuvayhteys käytännön työelämään

*case-study – työelämäyhteydet (tunnekokemukset, ymmärryksen ja tiedon lisäämiseen)
– tarinoiden rakentaminen*

yhteistyö yli koulutusalojen

tki&opetus suunnittelutiimejä

eri opintojaksojen yhdistäminen/sisältöjen integraatio

projektiluonteinen työskentely, jossa isompia kokonaisuuksia ja työelämä mukana

suullisten kokeiden kontekstina hyödyntäminen

eri aistikokemusten yhdistäminen – tunnekokemukset – motivaatio

simulaatiokisat

virtuaalilasit + potilas-/asiakascaset.

Simulaatiotyöskentelyt toteutettiin hankkeen aikana SILMU-lablassa ja mobiili-SILMU:n avulla sille soveltuissa tiloissa, muun muassa hankkeessa toimineiden työelämäkumppaneiden tiloissa. Osa toteutuksista ei vaatinut erillistä tilaa tai laitteita (esimerkiksi luvuissa 5.1. & 5.2.) Tässä hankkeessa simulaation hyödyntämiseen liittyvät kokeilut olivat tunnustelua siihen, miten simulaatiopedagogiikka voisi kehittyä monialaisemmaksi ja sen käyttömahdollisuudet tulisivat paremmin tiedostettua. Yhteistyö eri koulutusalojen kesken on tarpeellista laaja-alaisen ja syvemmän ammattitaidon kehittämisessä. Tämän kehittämistyön tuloksia ja tulevaisuuden näkökulmia simulaatiopedagogiikan osalta käsitellään luvussa 8.3.

5.1. Case: Sisäisen laskunkierron simulaatio, Kokkolan Energia

Case-työskentelyn tavoitteena oli kokeilla simulaation hyödyntämistä organisaation toiminnan kehittämisessä. Työskentelyssä toteutettiin simulaatio sisäisen laskunkierron palveluprosessista ja sen aikana tapahtuvasta kommunikaatiosta osapuolten kesken haastekohtien tunnistamiseksi ja ratkaisemiseksi. Simulaatioon yhdistettiin palvelumuotoilua yhteiskehittämisen ja palvelupolun kuvaamisen kautta. Osaamisen kehittämisen tavoitteeksi valittiin simulaation ja palvelumuotoilun hyödyntäminen työn arjessa. Simulaation välineinä hyödynnettiin Kokkolan Energian sisäisen laskunkierron järjestelmiä.

Lähtötilanteessa prosessi koettiin haasteelliseksi. Sitä oli käyty läpi henkilöstön kesken, mutta ei tunnistettu tarkalleen mistä haasteet johtuvat. Kehittämiseen kaivattiin ulkopuolista näkökulmaa ja uusia menetelmiä. Simulaatio valittiin mukaan tuomaan työskentely konkreettiselle tasolle. Kun ymmärretään työn arjen taso eri osapuolten kesken samalla tavalla, voidaan kommunikaatiota ja laskunkiertoa suunnitella sujuvammaksi. Tarkoituksena oli tavoittaa työskentelyssä yhteisen ymmärryksen jaettu taso siitä, mitä prosessin eri vaiheissa tapahtuu. Simulaation avulla lähdettiin kokeilemaan, saadaanko ongelmakohtat esille tuomalla prosessi näkyväksi reaaliajassa kaikille osapuolille. Pidemmän tähtäimen tavoitteena oli saada osapuolten näkökulmasta tietoa myös myöhemmin toteutettavaa yrityksen sähköisen järjestelmän uudistamista varten.

Työskentelyn esivalmisteluina laadittiin prosessin kuvaus palvelupoluksi henkilöstön osapuolten kanssa. Simulaatioon valittiin todellinen asiakas-case, jotta saadaan mahdollisimman todellinen kuva prosessin vaiheista. Osallistujiksi varsinaiseen simulaatiotyöskentelyyn valittiin edustajat kaikista osapuolista, jotka ovat osallisina sisäisessä laskunkierrossa valitussa toimeksiannossa, asennustyötä suorittavista työn johtoon ja taloushallintoon asti.

Työpajassa simulaatio toteutettiin fyysisesti laskunkierron järjestelmän vaiheet videotykin kautta kankaalle heijastaen. Simulaation aikana käytiin läpi vaiheittain koko laskunkierto, siten kuin se todellisessakin tilanteessa etenisi. Osallistujat kytkivät omalla vuorollaan oman kannettavan tietokoneensa videotykkiin ja kävivät läpi mitä tekisivät omassa osassaan prosessia. Näin kaikkien osapuolten oli mahdollista havainnoida etenemistä. Vuorovaikutuksen kehittämisen näkökulmasta tällaisessa työskentelyssä voidaan havaita, katkeako kommunikaatio jossain vaiheessa tai jääkö jotain asioita muistin varaisesti tehtäväksi, eli jääkö kaikesta kommunikaatiosta jälki.

Simulaation aikana käytiin läpi koko prosessi. Hankkeen asiantuntijat toimivat fasilitoijina, ja toivat keskusteluun ja havainnointiin mukaan ulkopuolista näkökulmaa. Asiantuntijuus työn eri vaiheista ja ymmärrys työn toimivuudesta oli osallistuvalla työelämäkumppanin henkilöstöllä. Simulaation aikana tunnistettiin prosessista kohtia, joissa esimerkiksi kommunikaatio katkeaa tai työnjako ei ole selkeää. Näihin haettiin ratkaisuja yhteiskehittämällä. Kuten simulaatiotilanteissa yleensäkin, olennaista on kyetä luomaan rakentava ja turvallinen ilmapiiri heittäytyä tilanteeseen mukaan ja avata vuorovaikutus. Haastavia kohtia prosessissa tunnistettiin siis rakentavasta näkökulmasta ratkaisukeskeisesti, ei itseisarvoisesti virheitä etsien.

Simulaation aikana mahdolliset pullonkaulat tai katkokset palveluprosessissa tulevat esille, kun vaiheet tuodaan näkyväksi kaikille osapuolille yhtä aikaa ja niistä voidaan keskustella reaaliajassa. Kun koko prosessi tehdään näkyväksi ja käydään yhdessä läpi, voidaan parhaimmillaan jakaa yhteinen ymmärrys työn arjen tasosta, arvonluontiprosessista ja tavoitteista. Työskentelyn aikana jokainen saa tuoda esille työn haasteet tai epäselvät asiat omasta näkökulmastaan samalla kun asia tapahtuu. Fasilitaattorit kirjaavat muistiin havainnot vuorovaikutuksesta ja prosessin etenemisestä. Muistiinpanot käydään läpi vaihe kerrallaan vielä simulaation jälkeen reflektioivassa keskustelussa. Keskustelussa haetaan myös yhteiskehittämällä ratkaisuja, miten asioita viedään eteenpäin työskentelyn jälkeen. Tällä kertaa reflektoinnissa jokaista vielä pyydettiin tuomaan esille, minkä kokee suurimmaksi esteeksi prosessin toimivuudelle ja millaisia oivalluksia sai toisten osallistujien työn arkeen liittyen.

Työpajan tuloksena osallistujat lähtivät viemään keskusteluiden pohjalta valitsemiaan ratkaisuja omaan työhönsä ja organisaation henkilöstön koulutukseen. Havaintojen ja palautteiden perusteella simulaatio nähtiin yllättävänä menetelmänä, mutta toimivana välineenä organisaation toiminnan kehittämiseen. Työskentelyssä mukana olleet kokivat, että osallistuminen avasi heille sisäisen laskunkierron prosessia uudella tavalla. Kaikki osallistujat pitivät hyvänä asiana, että prosessi käytiin yhdessä läpi ja tilanne koettiin rakentavaksi. Kukaan ei ollut sitä mieltä, että simulaatiotyöskentely olisi ollut ajan hukkaamista, vaan koettiin hyödyllisenä nähdä koko prosessi ja mitä vaiheita se muiden osallisten näkökulmasta sisältää. Tilannetta vei eteenpäin se, että hankkeen asiantuntijat toimivat työskentelyn fasilitoijina. Omalle toiminnalle sokeutuu ja ulkopuolisen näkökulman mukaan ottaminen tällaiseen yhteiseen työskentelyyn antoi uutta perspektiiviä. Erona aiempiin sisäisiin työskentelyihin aiheen parissa oli, että työskentelyn aikana jaetulla yhteisellä ymmärryksellä oli iso merkitys tilanteeseen. Yhteisen työskentelyn aikana osapuolet ymmärsivät termit ja sisällöt samoilla tavoin, kun asiat tuotiin konkreettisesti nähtäväksi reaaliajassa.

Havaintojen ja palautteiden perusteella simulaatiotyöskentely edisti sisäisen palveluprosessin toimivuutta, kun osapuolet hahmottivat omaa toimintaansa kokonaisuuden osana. Työskentelyn avulla saatiin yhteistä ymmärrystä siitä, mitä eri osapuolet tekevät prosessin eri vaiheissa. Tämä sujuvoittaa jatkossa yhteen toimimista, ja luo pohjaa asioiden rakentavalle eteenpäin viemiselle. Voidaan todeta, että työskentelyn tuloksena saatiin vahvistusta aiemmalle ymmärrykselle haasteista ja tunnistettiin kehittämiskohteita, joista osaan tartuttiin jo heti työskentelyn jälkeen. Osa kehittämiskohteista vaatii vielä pidemmän tähtäimen työtä ratkaisujen löytämiseksi.

Asetetut osaamisen kehittämisen tavoitteet täyttyivät case-työskentelyssä. Palautteissa esimerkiksi todettiin, että tällaista työskentelyä voisi hyödyntää muissakin organisaation kehittämiskohteissa. Sekä osallistuminen simulaatioon että palvelumuotoilun menetelmien mukaan ottaminen antoivat osallistujille uutta näkökulmaa omaan työhön. Omakohtainen työskentelyyn osallistuminen ja positiiviset kokemukset menetelmien käyttämisestä madaltavat kynnystä niiden käyttämisestä jatkossakin. Todettiin myös, että tällainen työskentely voisi toimia hyvin uusien työntekijöiden perehdyttämisessä organisaation toimintaan. Toisena käyttökohteena voitaisiin kokeneempien työntekijöiden kanssa käydä simulaation avulla prosesseja ajoittain läpi toiminnan tasalaatuisuuden kehittämiseksi. Kun henkilöt työskentelevät pitkään yhdessä voi syntyä käsitys siitä, että kaikki näkevät asiat samalla tavalla. Kun asia käydään tällä tavoin yhdessä konkreettisesti läpi, voi tulla esille eriäviä näkemyksiä.

Case-työskentely oli kiinnostava kokeilu simulaation hyödyntämisestä organisaation kehittämisessä SILMU-labran ulkopuolella. Simulaatiota kokeiltiin hankkeen näkökulmasta uudella tavalla arkisia työssä käytettäviä välineitä hyödyntäen. Työskentelyssä yhdistyivät hankkeen keskeiset teemat eli simulaatio, palvelumuotoilu ja digitaalisuus. Hankkeen yhtenä tarkoituksena on edistää digitaalisuuden hyödyntämistä työelämässä. Tässä hoksautettiin työskentelyyn osallistamalla, miten arkisia digitaalisia välineitä voidaan hyödyntää uusilla tavoilla ja madaltaa kynnystä niiden hyödyntämiseen omassa työssään. Palvelumuotoilun näkökulma tuli esille yhteiskehittämisen tavassa, kun kaikki palvelun osapuolet osallistettiin työntekijäkokeimuksen ja organisaation toiminnan kehittämiseen. Simulaation rakentamisessa hyödynnettiin palvelupolkua menetelmänä. Simulaatiotyöskentelystä keskeisiä elementtejä casessa olivat todellisen tilanteen jäljittely ja näkyväksi tekeminen sekä reflektointi keskustelussa, jossa lopuksi purettiin työskentely keskustellen havainnoista omaan toimintaan peilaten ja yhteiskehitettiin esille tulleita asioita eteenpäin.

5.2. Case-kokeilu ja pedagoginen pilotti: Etäsimulaatio

AppSim-hankkeen aikana toteutettiin useita etäsimulaatioita, ja kokeilujen pohjalta jalostettiin kokemuksia pedagogiseksi pilotiksi. Näiden parissa tehtiin yhteistyötä työelämäkumppaneiden lisäksi toisten korkeakoulujen hankkeiden kanssa. Hankkeiden välinen yhteistyö tuo parhaimmillaan lisäarvoa ja näkökulmavaihtelua kaikkien osapuolten työskentelyyn. Etäsimulaatiokokeilujen parissa tehtiin yhteistyötä muun muassa Lahden ammattikorkeakoulun (LAMK) Työyhteisösimulaatio yritysten kasvun ja kehittämisen välineenä -hankkeen sekä Lapin yliopiston Critical Communication, Safety and Human-Centered Services of the Future (CRICS) -hankkeen kanssa.

Ensimmäisenä etäsimulaatiokokeiluna toteutettiin työelämäkumppani KPK-yhtiöiden kanssa case-työskentelynä etänä tapahtuvan myyntitilanteen simulaatio. Hankkeen näkökulmasta tavoitteena oli simulaatiomenetelmän kehittäminen, työelämäkumppanin ja osallistujien

näkökulmasta tavoitteena oli etävuorovaikutustaitojen kehittäminen. Simulaatiossa käytiin esimerkin omaisesti läpi yksi etämyynnin tilanne Skype-sovelluksen välityksellä. Simulaation jälkipuinnissa osallistujat peilasivat omia kokemuksiaan työstä simulaatiotilanteeseen. Kokeuksia ja käytänteitä analysoitiin yhdessä ja pyrittiin löytämään osatekijöitä, jotka veisivät kohti vielä parempaa ostokokemusta. Reflektioivassa keskustelussa nousi esille esimerkiksi seuraavia osatekijöitä:

- Mitä etukäteismateriaalia asiakkaalle tulisi lähettää?
- Yhteinen runko käsiteltävistä asioista sekä myyjällä että asiakkaalla.
- Huomioidaan mitä asiakas näkee kamerasta, visuaalinen tausta ja valaistus kuntoon.
- Tarkistuslista voisi olla hyödyllinen valmistautumisessa ja myös uusien työntekijöiden perehdytykseen.

Simulaation hyödyntäminen etämyynnin kehittämisessä antoi osallistuneille työntekijöille heti valmista analysoitavaa ja menetelmän, jota työelämäkumppani voi hyödyntää jatkossa itsenäisesti henkilöstön osaamisen kehittämisessä.

Toisena etäsimulaatiokokeiluna toteutettiin Lapin yliopiston kanssa yhteinen kokeilu osana CRICS-hankkeen yhden työpaketin simulaatiotyöskentelyä. Kokeilun tavoitteena oli saada kokemuksia etäosallistumisesta fyysiseen simulaatiotyöskentelyyn. Taustalla oli ajatus, että jossain vaiheessa olisi mahdollista osallistaa etänä esimerkiksi opiskelijaryhmiä toisesta korkeakoulusta mukaan draamalliseen simulaatioon simulaatioympäristössä. Tässä kokeilussa simulaation aihe liittyi Lapin alueen lasten kuntoutuksen etätoiminnallisten palvelumallien kehittämiseen. Tärkeitä kehittämisen kohteita ja kysymyksiä kokeilussa olivat muun muassa: Miten yhteiskehittäminen voi tapahtua etävuorovaikutuksella? Miten voidaan olla kehittämissä työpajoissa läsnä etänä? Miten tässä tapauksessa saavutetaan jaettu ymmärrys? Miten yhteiskehittämiseen voi osallistua etänä? Mitä rooleja voidaan antaa etäosallistujille? AppSim-hankkeen asiantuntijoiden rooli kokeilussa oli valmistella materiaalia simulaatiotyöskentelyn aikana tapahtuvaan havainnointiin. Hankkeen asiantuntijat toimivat myös itse etähavainnoijina simulaation aikana. Simulaatiotyöskentely oli todella mielenkiintoinen ja sisälsi sekä lähi- että etätyöskentelyyn liittyviä simulaatiotilanteita monialaisessa työskentelyssä. Kokeilusta opittiin, että etäyhteyksien välityksellä toiminen haastaa selkeästi jo tekniikan osalta, yhteiskehittämisen onnistumiseksi vähimmäisvaatimuksena ovat sujuvat yhteydet ja toimivat välineet. Kokeilun aikana havaittiin myös, että etäyhteydellä osallistuvia varten tarvitaan työskentelyn aikana oma fasilitoiva henkilö. Simulaatiota paikalla fasilitoiva henkilö ei pysty hoitamaan molempia tehtäviä samanaikaisesti. Etänä tapahtuva vuorovaikutus simulaatiotyöskentelyssä havaittiin mahdollisesti lisäarvoa työskentelyyn tuovaksi, mutta myös lisää kehittämistä vaativaksi työskentelytavaksi.

Etäsimulaatiokokeilujen kokemusten pohjalta sisällöistä kehitettiin yhdessä LAMK:n kanssa pedagogiseksi pilotiksi etäneuvottelutaitojen kehittämiseen liittyvä toiminnallinen koulutuspäivä. Tavoitteena oli, että osallistujat pääsevät harjoittelemaan ja saavat kokemusta verkon välityksellä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta (KUVA 10). Koulutuksessa simuloitiin kolme erilaista työelämän tilannetta, työhaastattelu, myynnin tarvekartoitus ja reklamaatio. Koulutukseen osallistui eri toimialojen yritysten edustajia sekä opiskelijoita LAMK:sta ja Centriasta. Simulaatiotilanteiden rooleissa toimijoina oli osallistujia vuorotellen LAMK:sta ja Centriasta. Loput osallistujista toimivat havainnoijina ja keskittyivät siihen, mitä tapahtui vuorovaikutuksellisesti ja mitä kaikkea pitäisi huomioida, kun käydään verkkoneuvotteluja. Kaikki osallistujat simulaation jälkeiseen jälkipuintiin eli reflektioivaan keskusteluun.



KUVA 10. Koulutuksessa meneillään etäsimulaatio myynnillisestä vuorovaikutustilanteesta (Niemi & Mäkitalo 2018)

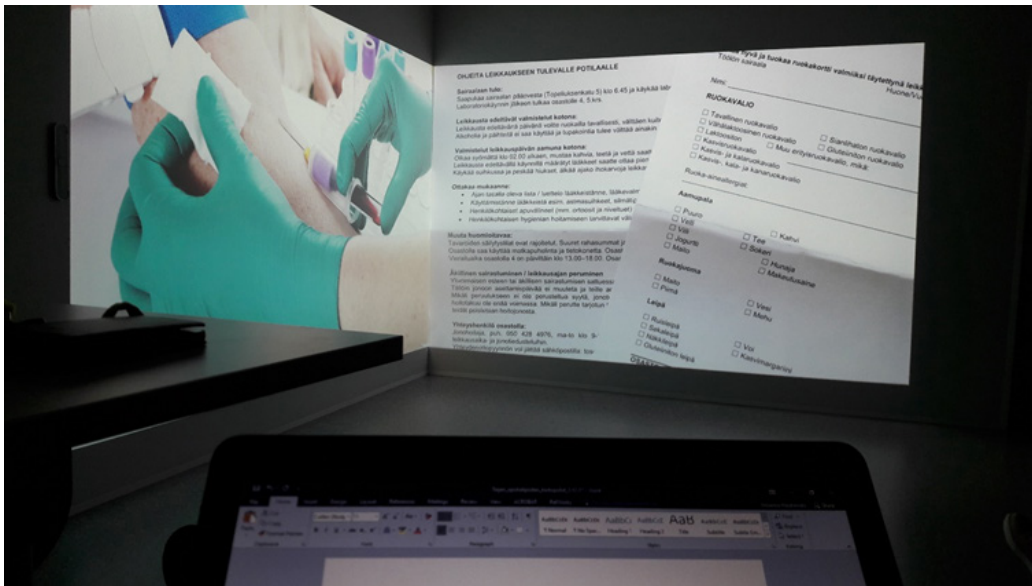
Reflektioivassa keskustelussa pohdittiin muun muassa sitä, olemmeko ehkä lipuneet hiljalleen verkon antamiin mahdollisuuksiin, emmekä välttämättä tule ajatelleeksi sitä, mikä muuttuu vuorovaikutuksen osalta. Tarvitaanko neuvottelutilanteiden siirtyessä yhä enemmän verkkoon osaamisen kehittämistä vain laitehallinnan osalta, vai tulisiko pysähtyä pohtimaan myös vuorovaikutustaitoihin liittyviä uusia vaatimuksia, joita etävuorovaikutus ehkä tuo? Neuvottelut voivat sisältää isoja ja merkityksellisiä asioita sekä rahallisessa että inhimillisessä mielessä. Tämä hankkeessa toteutettu etäsimulaation koulutuskokeilu toi esiin useita huomionarvoisia osaamisen kehittämiseen liittyviä näkökulmia. Mitä on hyvä huomioida ennakkoon, tilanteen aikana ja tilanteen päättämässä. Osallistujat antoivat selkeän palautteen siitä, että rekrytointi ja myynnillinen tilanne soveltuivat hyvin verkkoon, mutta reklamaatiotilanne käytäisiin mieluummin kasvokkain.

5.3. Pedagoginen pilotointi: Hoitopolun simulaatio

Hankkeessa simulaatioasiantuntijoina työskennelleet hoitotyön opettajat havaitsivat useampia simulaatiopedagogiikkaan liittyviä laajentamismahdollisuuksia ja myös kokeilivat niitä hankkeen aikana. Asiantuntijoiden pedagogisen kokemuksen pohjalta nähtiin muun muassa tarve löytää keinoja, joilla saataisiin opiskelijoille kokonaisvaltaisempi ymmärrys potilaiden hoitopolusta (Ahonen, Honkonen & Peltoniemi, 2018).

Yhdeksi kehittämisen kohteeksi valittiin hoitopolun mallintaminen palvelusimulaation avulla SILMUssa (KUVA 11), mikä tässä kokeilussa tarkoitti potilaan matkaa hoidon tarpeen arvioinnista ja eri yksiköissä tapahtuvista toimenpiteistä yksilölliseen kuntoutumiseen. Työskentelyn

aihepiirit ja potilas-caset liittyivät sisätauteihin ja kirurgisiin sairauksiin. Asiantuntijapedagogit laativat viisi erilaista potilasprofiilia, joiden pohjalta opiskelijat kuvasivat profiloitun potilaan hoitopolun etenemisen. Opiskelijat tuottivat visuaalisen hoitopolun eri osa-alueet ja niissä ta-
 pahtuvat hoitotoiminnot visuaaliseksi palvelusimulaatioksi. Visualisointi sisälsi kuvaa, ääntä ja myös mahdollisesti videokuvan käytön. Valmiin hoitopolun mallintamiset käytiin läpi SILMUssa (kts. luku kolme), josta oli etäyhteys erilliseen debriefing- tilaan. Ensimmäisestä kokeilusta ke-
 rätty palaute antoi selkeän viestin siitä, että hoitopolun simulointi auttoi ymmärtämään poti-
 laan hoidon kokonaisuutta paremmin. Etäyhteyden huono toimivuus tilojen välillä aiheutti sen, että seuraavista kokeilusta etäyhteys jätettiin pois. (Ahonen ym. 2018.)



KUVA 11. Hoitopolun mallintaminen palvelusimulaatioksi SILMUssa

Hoitopolun mallintamista simulaationa toteutettiin hankkeen aikana iteroivana pedagogise-
 na pilottina. Menetelmää kehitettiin kokeilemisen kautta (KUVA 12), sitä kokeiltiin useamman
 eri opiskelijaryhmän kanssa ja kehitettiin aina palautteen pohjalta eteenpäin toimivammaksi
 (KUVA 13) sekä pedagogien että opiskelijoiden kannalta.

Pedagogisen pilotin suunnittelu

Laattijat: Teija ja Kirsi

Pvm. 29.9.2017

Mitä pienemmällä vaivalla ja tarkoituksenmukaisemmin saat ideasi kuvotettua sen parempi. Hyvin asetellut kysymyksetkin voivat olla riittäviä. Heittäydä luovaksi ja rohkaaksi, ihmiset kertovat mielellään mielipiteensä!

Kuvalle lyhyesti kokouksen aihe, millaisesta palvelusta on kyse. Vastaa, kumin tai sanoin, ainakin: kenelle, mitä ja miten? Laajemman kokonaisuuden hahmotamisessa voi käyttää apuna toimintamallin kuvausta (BMC).

Tämä hoitopolku- tehtävä kuuluu osana sisätautiin hoitotyön (80p) ja kirurgisen hoitotyön (80p) opintojaksoa ja arvioidaan hyväksytyhylyllyt periaatteella. Tehtävän tekemiseen kuluva aika lasketaan jaksosen itsenäiseen opiskeluun. Tehtävä kuuluu sekä päivä- että monimuotototeutuksessa opiskelulle sairaanhoitaja-opiskelijoille

Tavoitte:

- Opiskelija ymmärtää, miten asiakaslähtöinen ja moniammatillinen saumaton hoitoprosessi toimii hoitopolun eri vaiheissa
- Opiskelija ymmärtää sairaanhoitajan ja eri ammattiryhmien merkityksen hoitopolun eri vaiheissa
- Opiskelija hyödyntää uutta oppimismenetelmää oppimisessa
- opiskelijat saavat kokonaiskuvan potilaan hoitopolun eri vaiheista.
- Opiskelijat oppivat ja muistavat asiat paremmin havainnoinnin ja visuaalioinnin kautta
- Opettajien ajankäytön hallinta
- Opiskelijoiden luova ja kriittinen ajattelu kehittyä

Toteutus:

- Tavoitteeseen pääsemiseksi opiskelijat hyödyntävät palvelupolku simulaatio-oppimisympäristöä, joka Centrialla tarkoittaa silmu-labraa.

Tarvitavat resurssit: Ketä ja mitä? Mitä toimintaa ja tarvittavia jne. tarvitaan, jotta ideaa voidaan kokeilla nopeasti ja kevyesti asiakkaiden kanssa? esim. palvelia ja kynnä, piirtäjä

- Hankehenkilöstö ja asiantuntijapettajat suunnittelevat tehtävänannon.
- Opiskelijat osallistuvat pilotointiin, laatimalla hoitopolku mallin
- Silmu-labra

Kustannukset: Mitä kuluja kokeiluista syntyy? esim. työaika ja materiaalien hinnat

- Uudistettu opintojakson osa kuuluu hankkeen pedagogiseen pilotointiin
- Tämän pilotin suunnittelu tekevät hankkeessa asiantuntijoina toimivat opettajat yhdessä hankkeen henkilöstön kanssa. Suunnittelutyoaika lukeutuu hankkeen asiantuntijaresurssiin.
- Opetustuntien osalta opettajien työaika lukeutuu normaalisti jaksosen opetuksen resurssiin.
- Tehtävän tekemiseen kuluva aika opiskelijoilla lasketaan osaksi jaksosen itsenäistä opiskelua.

Mittarit ja seuranta: Millä mittareilla ja miten idean toimituuta arvioidaan kokeilun aikana ja jälkeen? Lähtötilanne

Palautelkysely esityksen jälkeen, aiheista: työskentelyprosessin ja tulosten arviointia top3-menetelmällä.

- Mitkä olivat mielestäsi TOP 3 - haasteet tässä hoitopolun mallintamisprosessissa.
- Nostakaa esille kolme tärkeimmäksi katsomaanne lisaarvoa potilaan hoitopolun mallintaminen silmu-labrossa toi sinulle verrattuna perinteisiin luentomenetelmiin?
- Anna kehittämissiideoita, miten kehittäisit hoitopolun mallintamistehävää tulevaisuudessa?

- Oppiminen visuaalioinnin avulla
- Opiskelijan itsenäinen työskentely vapauttaa opettajan resursseja muuhun toimintaan

KUVA 12. Hoitopolun mallintamista kehitettiin kokeilujen kautta. Kuvassa hankkeen hoitotyön simulaatioasiantuntijoiden laatima yhden pilottikerran suunnittelulomake

Pedagogisen pilotin jatkon arviointi:

Laatinut Teija & Kirsi

27.10.2017

Mittarit ja seuranta: Mitä toimituudesta voidaan kertoa näiden perusteella? mittarit nimetty suunnittelulomakkeessa

- Palautelkysely hoitopolun mallintamisen prosessista tuotti hyvin tietoa kehittämissiasteista sekä mikä onnistui kokeilussa.
- Valittu mittari toimi hyvin.

Vastuut ja työnjako, toteutuko suunnitellusti? Mitä haasteita ilmeni?

- Tehtävänanto tulee edelleenkin kehittää selkeämmäksi. Tehtävänannossa toivotaan tekniseen toteutukseen eli kuvien ja tekstien asetelun lisaä ohjausta.
- Silmu-tila koettiin edelleenkin liian pieneksi isoille ryhmille.
- Enemmän aikaa käydä itsenäisesti testaamassa tehtävän ja esityksen pituutta sekä esityksen uikoasua.

Resurssit ja kustannukset: Vastaisko toteutus suunnitelmaa? Mitkä muututit tai tarkentutit?

- Resurssit ja kustannukset toteutuivat suunnitelmien mukaisesti
- Hoitopolun mallintamiseen opiskelijoilta kuluva aika koettiin isona.

Miten kokeilu onnistui? Miten toteutus eteni ja mitä saatiin lopputuloksena? Mitä opittiin?

- Hoitopolun mallintamisen esitykset olivat pääosin selkeitä ja suunnitelmassa olevat opetuksen tavoitteet toteutuivat.
- Visuaalioinnin avulla opiskelijat kokivat muistavansa asiat paremmin.
- Edelleenkin opiskelijat kokivat kokonaiskäsitksen asioista syvenevän ja heidän mielestään he saivat vaimuksia projektityön tekemiseen
- informaatio oli tällä kertaa annettu tarpeeksi ajoissa.

Löydetyt kehittämiskohteet ja vahvuudet:

- Palautteen perusteella opiskelijat kokivat edelleenkin tämän hyvänä tapan oppia. asiat jäivät paremmin mieleen ja hoitopolun mallintamisen avulla kokonaiskäsitys oppitavasta asiasta syveni
- Esitysten seuranta oli mielekässtä ja kiinnostavaa, mutta tila hyvin pieni ja ahdas.
- Tehtävä on haastava, koska opiskelijat ovat niin alkuvaiheessa opintojaan, että heidän oma hoitotyön päätöksentekokyky on matala. Hoitopolun mallintamisen aiheet olivat uusia ja käsittelemättömiä.
- Tällä kertaa tietoteekniikka toimi, mutta etätyötehtä ei käytetty edellisen negatiivisen kokemuksen vuoksi
- Tehtävän tekemiseen oli annettu nyt tarpeeksi aikaa.

Mitä kokeilun pohjalta seuraa (jatkosuunnitelmaa):

- Hoitopolun mallintaminen sisällytetään opintojaksoon, joko sisätautiin tai kirurgisen hoitotyön oppinnoissa. Hoitopolun mallintamisen tehtävä voidaan vaihdella vuosittain koskemaan jompaa kumpaa hoitotyötä
- Tällä kertaa valitut mallintamisen aiheet olivat opiskelijoiden mielestä haastavat.
- Hoitopolun mallintamiseen kuluva opiskelijoiden itsenäisen työn aika oli tällä kertaa onnistunut ja opiskelijat kokivat sen hyväksi.
- Tehtävä on haastava, koska opiskelijat ovat niin alkuvaiheessa opintojaan, että heidän oma hoitotyön päätöksentekokyky on matala.

KUVA 13. Kuvassa hankkeen hoitotyön simulaatioasiantuntijoiden laatima yhden hoitopolun mallintamisen kokeilukerran arviointilomake

Hoitopolun mallintaminen simulaationa on jäänyt hankkeen jälkeen elämään yhdeksi oppimismenetelmäksi. Hankkeen aikana SILMU-labra poistui käytöstä väliaikaisesti remontin vuoksi ja opiskelijat ovat muokanneet esitystä ilman SILMUa käytettäväksi PowerPoint-esitykseksi, joka on sisältänyt muita luovia ratkaisuja. Mukana olleiden asiantuntijoiden mielestä tämä menetelmän muokkaaminen ei ole kuitenkaan muuttanut hoitopolun ideologian arvoa suhteessa oppimistuloksiin. (Ahonen ym. 2018.)

6. DIGITALISAATIO

Digitalisaatio on yksi yhteiskunnassamme meneillään olevista rakenteellisista muutoksista. Digitalisaatiossa ei ole enää kyse siitä onko meillä käytettävissä teknologiaa ja dataa, vaan osataanko niitä hyödyntää työn arjessa. Kuten professori Marja Toivonen totesi AppSim-hankkeen aikana järjestetyssä Big Data -koulutuspäivässä, digitalisaatiossa ei ole kyse vain teknologias- ta, siinä tulevat korostumaan yhteistoiminta, verkostot ja systeemiset innovaatiot (Toivonen, 2017).

Valtioneuvosto on julkaissut digitalisaation ja robotiikan mahdollisuuksista Pilkahduksia tulevaisuuteen -raportin (Kärki, 2017, 83-94), jossa avataan digitalisaation käsitettä ja sitä, miksi teknologian kehityksen ymmärtäminen on tärkeää. Teknologian kehitys, kuten älypuhelimet ja teollinen internet, sekä esimerkiksi globaalit digitaaliset palveluekosysteemit ja alustatalous, ovat muuttaneet työn tekemisen ja työn järjestäytymisen tapoja peruuttamattomasti. Uudet verkostomaiset toimintatavat tuovat teknologisten innovaatioiden rinnalle vuorovaikutuksen ja sosiaalisten toimintamallien innovaatiot. Elämme digitaalisen aikakauden alkua, joka luo aiempien toimintamalliemme ja nopean kehityksen mahdollistaman tulevaisuuden toiminnan välille kuilua. Yksi tapa kuvata digitalisaatiota on, että se on entisten toimintatapojen ja teknologiakehityksen luomien mahdollisuuksien välisen kuilun kiinni kuromista. (Kärki, 2017, 83-94.)

Digitalisaation myötä puhutaan systeemisen tason muutoksesta ja toimintakulttuurin kehittämistä uusien palveluiden ja toimintamallien luomiseksi. Pyritään vastaamaan asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeisiin kokonaisvaltaisemmilla palveluilla ja tuotteilla kuin aiemmin. Ei pelkää yksittäisten toimijoiden kohdalla, vaan toimijoiden yhteisissä verkostoissa ja ekosysteemeissä. (Toivonen, 2017.)

Yhtenä haasteena digitalisaation myötä elinikäisen oppimisen ja työelämässä pysymisen näkökulmasta on ehkäistä taloudellista tai taidollista eriarvoistumista. AppSim-hankkeessa tavoitteena digitalisaation suhteen oli madaltaa kynnystä arkisten laitteiden hyödyntämiseen uusilla tavoilla ja kokeilla sen tuomia mahdollisuuksia hankkeen teemoissa. Kuten hankkeen aikakin havaittiin, työelämässä ongelmana ei useinkaan ole peruslaitteiston puuttuminen, enemmänkin tulisi pohtia sitä osataanko oivaltavasti ottaa niistä kaikki hyödyt irti. Palvelumuotoilun avulla hankkeen toiminnassa digitaalisia välineitä on hyödynnetty esimerkiksi asioiden visualisointiin ja näkyväksi tekemiseen, osana oppimista ja simulaatiotyöskentelyä. Case-työskentelyissä on ennakoitu digitalisoitumisen myötä mahdollistuvia uusia palvelumalleja ja syntyviä palvelutarpeita. Käyttäjälähtöisyyden ja arvonluonnin ymmärtämisen kautta palvelumuotoilun menetelmät, yhteiskehittäminen ja visualisoinnin keinot tarjoavat työkaluja esimerkiksi big datan hyödyntämiseen palveluiden ja organisaatioiden kehittämisessä.

Hankkeen toiminnassa digitalisaatiota ja digitaalisia välineitä ei ole otettu mukaan itseisarvol- lisina, vaan olennaista on ollut se mitä uutta ne ovat mahdollistaneet esimerkiksi työn arkeen, palvelumuotoiluun tai simulaatiotyöskentelyyn. Työskentelyn aikana on havainnointu ja kokeil- tu mitä osaamista muuttuvassa työelämässä pitäisi päivittää hankkeen teemoissa suhteessa digitalisaatioon ja siihen, mitä se tuo Living Lab-toimintaan hankkeen aikana.

Tähän lukuun valitut case-esimerkit ja pedagogisen pilotin kuvaus kuvaavat esimerkkejä digita- lisaatiosta hankkeen toiminnan näkökulmasta eli miten sitä on käytännössä lähestytty. Kuten muutkin hankkeen pääteemat, myös digitalisaatio on ollut mukana yhdistettynä toisiin tee- moihiin läpileikkaavasti. Aihetta tuodaan esille myös tämän julkaisun muissa luvuissa, kuten etäsimulaatiotyöskentelystä, pelillisyydestä ja organisaation kehittämisestä kerrottaessa.

6.1. Case: Tuotannonohjauspalvelun simulaatio, ProAgria

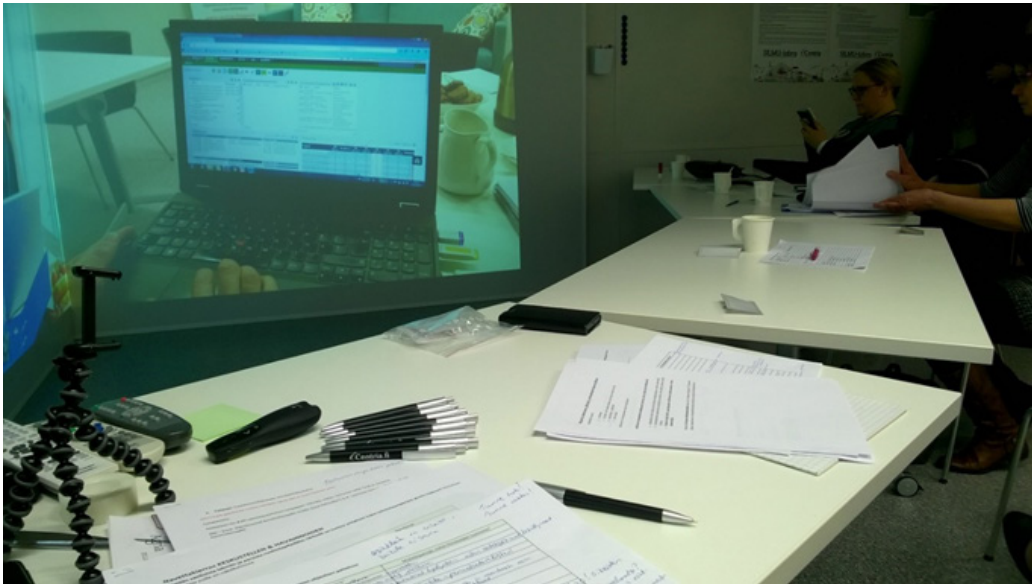
Tuotannonohjauspalvelun simulaatio -casessa kokeiltiin työelämäkumppani ProAgria Keski-Pohjanmaan kanssa uusien digitaalisten elementtien ottamista mukaan simulaatiotyöskentelyyn. Simulaatiokokeilussa käytiin läpi tuotannonohjauksen palvelu kokonaisuudessaan todelliseen asiakas-caseen pohjaten. Tämän palvelun tuottamiseen on asiantuntijalle resurssoitu noin neljä tuntia työaikaa. Simulaatio toteutettiin ajankäytöllisesti 1:1, eli todelliseen tilanteeseen pohjautuen. Hankkeen näkökulmasta kokeilun tavoitteena oli kehittää simulaatiomenetelmiä ja henkilöstön osaamista niiden hyödyntämisessä. Työelämäkumppanin näkökulmasta tavoitteena oli kehittää asiakaslähtöistä toimintaa, selkiyttää arvonluontiprosessia palvelussa sekä palvelun tasalaatuisuutta osallistamalla henkilöstöä mukaan kehittämiseen.

Casessa yhdistettiin useita eri menetelmiä simulaatiotyöskentelyyn uudeksi kokonaisuudeksi. Simulaation lähtökohtana oli oikean asiakkaan data, työskentelyn runkona toimi palvelupolku, jonka mukaan simulaatio SILMUssa rakennettiin. Case oli hankkeen aikana ensimmäinen, jossa hyödynnettiin digitaalisena välineenä 360° kameraa osana palvelusimulaatiota SILMUssa. Alkuvaiheina kuvattiin aidosta toimintaympäristöstä eli asiakkaan navetasta 360° kuvamateriaali, jonka avulla havainnointi toteutui yhdeksi osaksi simulaatiota.



KUVA 14. Simulaatiossa käytiin draamallisin menetelmien kautta läpi vuorovaikutustilanteet asiakkaan kanssa todelliseen asiakasdataan pohjaten

Simulaatioiden aikana asiakkaan kanssa tapahtuvan vuorovaikutuksen osiot toteutettiin työpajoissa draamallisen menetelmän avulla. Osallistujille annettiin tilanteissa roolit asiakkaana ja asiantuntijana, mikä edisti palvelun vaiheisiin eläytymistä ja antoi kehittämissideoita (KUVA 14). Asiantuntijoille oli hyödyllistä asettautua asiakkaan asemaan palvelutilanteessa, tämä edesauttoi arvonluonnin hahmottamista ja antoiempaattista näkökulmaa.



KUVA 15. Simulaatiossa käytiin läpi vaiheittain todelliseen asiakasdataan perustuen koko tuotannonohjauksen palvelu

Casen ensimmäisen työpajan tarkoituksena oli selkiyttää palvelua ja sen arvonluontiprosessia sekä yhteiskehittää sitä palvelun tuottamisen osapuolten kanssa. Työskentelyn tuloksena syntyi palvelun eri vaiheisiin uusia dokumentoinnin tapoja. Myös arvonluontiprosessi selkiytyi, mikä on palvelusta saatava hyöty sekä asiakkaalle että asiantuntijalle (KUVA 15).

Toisen työpajan tarkoituksena oli testata palveluprosessiin kehitettyjä dokumentteja ja uudistaa sisältöä. Simulaatiotyöskentelyn tuloksena palvelu täsmentyi, ja osallistujat saavuttivat yhtenäisempää näkemystä sen sisällöstä ja tuottamisen tavoista. Havaintojen ja palautteiden perusteella kokeiltu työskentely koettiin mielekkääksi ja tuloksekkaaksi, ja se lisäsi myös ymmärrystä palvelun tuottamisesta eri osapuolten kesken. Tämän tyyppinen työskentely voisi siis toimia yhtenä keinona palveluiden tuottamisen tasalaatuistamisessa. Tällaista dataan pohjautuvaa työskentelyä valmisteltaessa on onnistumisen kannalta olennaista tehdä pohjatyö perusteellisesti. Osallistujilla pitää olla kaikki olennainen data käytettävissä ja osallistujina oikeat avainhenkilöt, jotta kaikki tarvittavat näkökulmat tulevat esille. Palautteiden perusteella draamallinen vuorovaikutuksen harjoittelu asiakkaan kanssa koettiin hyväksi. Simulaation draamalliset osiot toimivat refleктоivan keskustelun herätteenä omien kokemusten jakamiselle ja omien toimintatapojen pohtimiselle. Työskentelyihin on kuitenkin eri kerroille hyvä valita uudet osallistujat, kahteen peräkkäiseen saman palvelun simulaatioon osallistuminen ei välttämättä anna osallistujalle lisäarvoa ja se tuntuu toistolta.

Kokeilujen tuloksena saatiin hyvää kokemusta erilaisten menetelmien yhdistämisestä simulaatiotyöskentelyyn. Havaintojen perusteella aidon datan, 360 asteisen kuvamateriaalin ja draamallisten menetelmien mukaan ottaminen antoi tähän simulaatiotyöskentelyyn rytmitystä ja edisti sen immersiiivisyyttä simulaation pitkässä kestossa (4h). 360 asteisen kuvamateriaalin käyttö tuo lisää elävyyttä tilanteisiin ja antaa jatkossa uusia mahdollisuuksia simulaatiotyöskentelyyn.

6.2. Case: Perehdytysprosessin kehittäminen, Hoivakoti Majakka

Hoivakoti Majakan kanssa vuoden 2018 aikana tehdyn case-työskentelyn aiheena oli uuden hoitotyöhön tulevan työntekijän perehdytysmateriaalin kehittämiskokeilu. Organisaation perehdyttämistä yhteiskehitettiin henkilöstön kanssa palvelumuotoilun ja simulaation keinoin. Case-työskentelyn tavoitteita olivat perehdytyksen tehostaminen, yhteisöllisyyden ja kehittämisasenteen kasvattaminen, positiivinen vuorovaikutus sekä perehdytysprosessin näkyväksi tekeminen. Perehdyttämisen prosessin kehittämistyön konkreettisine tuloksina syntyivät perehdyttämisvideot sekä organisaatiossa kokeiluun otettava perehdyttämispassi, johon on otsikoitu ja aikataulutettu kaikki perehdyttämisen aikana läpikäytävät osa-alueet.

Perehdyttämisvideot

Uuden hoitotyöhön tulevan työntekijän perehdyttämisvideot (KUVA 16) ovat draamallisia simulaatioita aidoista työn arjen tilanteista, jotka tekevät organisaation hiljaista tietoa näkyväksi ja joiden tarkoituksena on toimia herätteinä työntekijöiden kanssa käytäville reflektioille keskusteluille. Perehdyttämisvideot syntyivät Hoivakoti Majakan henkilöstön käsikirjoittamina ja näyttelemänä. Hankehenkilöstö toi perehdyttämisen prosessin kehittämiseen palvelumuotoilun ja vuorovaikutuksen asiantuntijuutta, fasilitoiden ja dokumentoiden prosessia sekä antaen siihen ulkopuolista näkökulmaa.



KUVA 16. Kuvakaappaus yhdestä tuotetusta perehdyttämisvideosta. Videoilla nähdään upeita näyttelijäsuorituksia ja tilanteeseen heittäytymistä hoivakodin henkilöstöltä

Aiheiksi videoihin valikoituivat normaalin työarjen tilanteet, joissa virheitä voi sattua ja joissa pitää tiedostaa 'talon tavat'. Aiheita ovat muun muassa lääkkeiden jako, keittiöperehdytyksen tilanne, terveystarkastajan käynti, avainten mukana pitäminen roskia viedessä ja pyykinpesu. Videot kertovat hieman karrikoiden siitä, millaisia haasteita uuden työntekijän kohdalla voi ilmaantua, jos perehdyttämistä ei ole tehty riittävän konkreettisella tasolla. Näytellyt tilanteet videoitiin, videot editoitiin ja niissä korostettiin selventävin uutisotsikoin keskeisimpiä perehdyttämistilanteissa huomioitavia seikkoja (KUVA 17). Videoiden on tarkoitus toimia myös

keskustelun lähtökohtana haastavissa työn arjen tilanteissa, niiden pohjalta voidaan yhdessä henkilöstön kesken peilata omia kokemuksia ja jakaa hyviä käytänteitä.



KUVA 17. Opetukselliset videot ohjeistavat uutta työntekijää

Perehdyttämisspassi

Toisena keskeisenä tuloksena perehdytysprosessin kehittämistä syntyi perehdyttämisspassi. Passi koostuu kahdesta osasta, paperisesta mukana kuljetettavasta passista ja intrasta löytyvästä yksityiskohtaisesta ohjeistuksesta. Paperisen passin tarkoituksena on tulevaisuudessa toimia intrassa olevan digitaalisen perehdyttämismateriaalin apuvälineenä, johon merkitään mitä asioita on jo perehdytetty. Intrasta vastaavasti löytyvät tarkat sisältökuvaukset jokaiseen kohtaan. Perehdytyspassi on hyvä konkretisoimisen väline siihen, mitä asioita ja minkälaisella aikataululla uuden työntekijän pitää hallita ennen omaehtoiseen työskentelyyn siirtymistä. Näin opeteltavien asioiden määrä ja kokonaisuus on helpommin uuden työntekijänkin hahmotettavissa. Passin tarkoituksena on myös auttaa uuden työntekijän perehdytyksen organisoinnissa eri perehdyttäjien vastuualueisiin sekä uuden työntekijän oman vastuun ottamiseen prosessissa.

Passin sisältöä tuotettiin ja päivitettiin henkilöstölle järjestetyissä työpajoissa post-it-suunnittelua ja palvelupolkua apuna käyttäen. Perehdytyksessä läpikäytävät osa-alueet ryhmiteltiin post-it-lapuilla palvelupoluiksi ja erityisen tärkeässä roolissa oli asioiden läpikäymisen järjestys. Palvelupolku sopi menetelmänä perehdyttämissprosessin näkyväksi tekemiseen, rakentamiseen ja kehittämiseen. Työpajan aikana pohdittiin myös, kuinka perehdyttämisen työnjako toteutetaan organisaatiossa tasapuolisesti. Työpajoissa kerättiin myös sekä uusien että pitkäaikaisten työntekijöiden kokemuksia heidän omista perehdytyskokemuksistaan.

Paperisesta perehdyttämisspassista suunniteltiin yhdessä henkilöstön edustajien kanssa A5-kokoinen, jotta se olisi helppo kuljettaa mukana työvaatteen taskussa (KUVA 18). Intrasta tarkistetaan aina kunkin vaiheen kohdalla, että kaikki olennainen on käyty läpi. Perehdyttämiset kuitataan passiin lisäämällä päivämäärä sekä rasti ruutuun suoritetun perehdyttämisvaiheen kohdalle. Kun kaikki läpikäytävät osa-alueet ovat niin sanotusti 'yhdellä aukeamalla', helpot-

taa se perehdyttäjä ja työntekijää kokonaistilanteen etenemisen seuraamisessa. Passin avulla perehdytettävä voi myös itse ottaa vastuuta siitä, että hänen kanssaan käydään läpi kaikki turvallisen ja vastuullisen työskentelyn edellyttämä tieto.

Työntekijän nimi

PEREHDYTTÄMIS- PASSI

UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN
Henkilökuntaa koskevien yleisten ohjeiden ja suositusten läpikäyminen



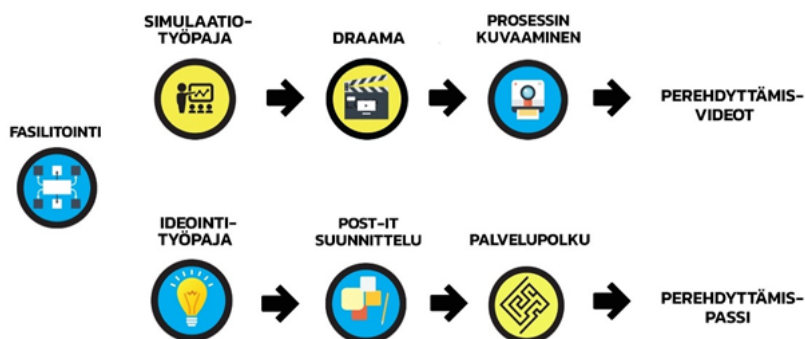
KUVA 18. Hankkeen työntekijöiden yhdessä hoivakodin henkilökunnan kanssa kehittämä Perehdytyspassi uuden työntekijän perehdyttämisen tueksi

Uudelle työntekijälle on tärkeää hahmottaa koko palveluprosessi, eikä vain yksittäinen työtehtävä, jotta hän osaa tehdä työn oikein ja tehokkaasti sekä ymmärtää, mitkä ovat täytettävät vaatimukset. Työn tekeminen muodostuu myös työntekijälle mielekkäämmäksi, kun hän hahmottaa varhaisessa vaiheessa kokonaisuuden kautta miksi yksittäisiä asioita tehdään tietyllä tavalla. Silloin voi nopeammin tarttua myös itse oman työnsä kehittämiseen. Perehdyttämisessä ei usein tarpeeksi painoteta käyttäjälähtöisyyttä eli uuden työntekijän näkökulmaa, joka otettiin Hoivakoti Majakalla perehdyttämisprosessin kehittämisen keskiöön. Perehdytysprosessilla vaikutetaan suurelta osin siihen, millaiseksi yrityskulttuuria kasvatetaan, etenkin jos lyhyellä ajalla aloittaa paljon uusia työntekijöitä. Laadukkaaseen perehdytykseen kiinnitetään tänä päivänä huomiota yhä enemmän ja todistuksia uusien työntekijöiden perehdyttämisestä vaaditaan yhä useammin esimerkiksi sopimusyrityksiltä ja alihankkijoilta. Hyvällä perehdytyksellä voidaan muun muassa säästää turhissa kustannuksissa ja lisätä turvallisuutta sekä lisätä työntekijöiden ymmärrystä yrityksen strategiasta ja organisaatiokulttuurista.

Tulokset

Case-työskentelyssä Hoivakoti Majakan kanssa toteutettu kokeileva kehittäminen tuotti uusia työkaluja ja osaamista organisaation sisäisten prosessien kehittämiseen. Työskentelyssä hyödynnettiin useita palvelumuotoilun menetelmiä (KUVA 19). Digitalisaation näkökulmasta case-työskentelyssä otettiin pieniä askeleita organisaation toiminnassa, paperisen passin ja intran laajemman sisällön yhdistelmällä saatiin intralle yksi konkreettisempi ja aktiivisempi hyödyntämistapa työn arkeen. Havaintojen ja palautteen perusteella suunnitteluun osallistaminen lisäsi henkilökunnan omistajuuden kokemusta perehdyttämisprosessiin. He olivat itse mukana kehittämässä uusia käytäntöjä, mikä edistää myös niiden käyttöön ottamista. Hoivakoti Majakan henkilökunta oli erittäin tyytyväinen hankkeen aikana tehtyihin kokeiluihin ja henkilöstössä näkyi innostus uusien asioiden kokeilemiseen. Omakohtainen osallistuminen työskentelyihin siis ruokki työntekijälähtöistä innovaatiokulttuuria. Henkilöstön jäsenet kokivat, että kokeileva kehittäminen oli tuonut organisaation arkeen paljon konkreettista hyötyä ollen hauskaa, mutta hyödyllistä. Yhdessä tekeminen tuntui työntekijöistä enemmän työhyvinvointia lisäävältä toiminnalta kuin varsinaiselta työltä. Pienellä panoksella rennosti kokeilemalla saatiin hyviä tuloksia aikaan ja kehittämistyöhön osallistaminen toi myös henkilökunnan työarkeen vaihtelua. Henkilökunnan mielestä työpajojen aikana käytetyistä menetelmistä on hyvä ottaa jatkossa oppia myös omaan tekemiseen.

PEREHDYTTÄMISPROSESSIN KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN MENETELMIN



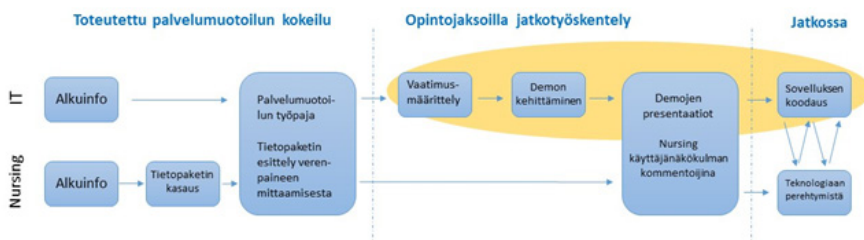
KUVIO 3. Perehdyttämisvideoiden ja passin kehittämisen kulku sekä kehittämistyössä käytetyt palvelumuotoilun menetelmät

6.3. Pedagoginen pilotti: IT+Nursing

Pilotissa yhdistyvät hankkeen teemoista digitaalisuus, palvelumuotoilu ja simulaatio. Tälle kansainvälisten IT-alan ja hoitotyön opiskelijaryhmien pedagogiselle pilotille asetettiin seuraavia tavoitteita:

- Kokeillaan palvelumuotoilun menetelmien ottamista käyttöön monialaisessa opetuksessa digitaalisen sovelluksen suunnitteluprosessissa.
- Kokeillaan kahden eri alan opintojakson osittaista yhteistoteutusta, kuinka tällainen yhteistyö toimii ja mitä lisäarvoa sillä voidaan saavuttaa.

Pedagogisen pilotin kokeiluna toteutettiin kahden opintojakson yhteinen työpaja. Ilman kokeilua IT-opintojakso olisi toteutettu kaaviossa kuvatun keltaisella korostetun osion mukaan (KUVIO 3). Nursing-opintojaksoon ei puolestaan olisi otettu mukaan terveydenhuoltoteknologiaan perehtymistä. (Hautamäki & Hautala 2018.)



KUVIO 4. Pedagogisen pilotin sisällön kuvaus (Hautamäki & Hautala 2018)

Pilotin sisältö ja toteutus suunniteltiin yhteistyössä opintojaksoista vastaavien pedagogien kanssa. Yksi keskeinen osuus pilotissa oli palvelumuotoilun työpaja opiskelijoille, työpajassa keskeisiä asioita olivat käyttäjälähtöinen suunnittelu sekä yhteistyön ja yhteiskehittämisen harjoittelu eri alojen välillä. Menetelminä käytettiin palvelumuotoilun menetelmistä asiakasprofiilia, palvelupolkua ja käyttäjäkokemuksen visualisointia simulaationa SILMUssa. Yhdessä ideoitavan sovelluksen aiheeksi työpajaan valittiin riittävän yksinkertainen ja rajattavissa oleva tehtävä, verenpainemittarista mittaustietoa keräävä mobiilisovellus.

Työskentely työpajassa eteni vaiheittain.

1. Alustus palvelumuotoilun näkökulmaan, menetelmiin, työskentelyn tavoitteisiin ja verenpainemittauksen tarpeisiin hoitotyön näkökulmasta.
2. Pienryhmien muodostaminen ja tehtävänantoon sekä materiaaleihin perehtyminen. Tehtävänantona oli kertoa tarina verenpainemittauksesta keräävän sovelluksen yhdestä käyttökerrasta hoitajan näkökulmasta palvelusimulaationa.
3. Käyttäjän kuvaaminen ja palvelupolun ideointi käyttäjän näkökulmasta, tarinan muodostaminen ja visualisointi simulaatioksi SILMUssa.
4. Käyttäjäkokemusten esittely toisille pienryhmille SILMUssa. Yhteinen reflektioiva loppukeskustelu.

Kokeilussa opiskelijoita kannustettiin lähestymään suunnitteluprosessia uudella tavalla käyttäjälähtöisesti. IT-opetuksen näkökulmasta keskeinen hyöty oli saada opiskelijat aloittamaan suunnitteluprosessi käyttäjän näkökulmaan perehtymällä sen sijaan, että olisi aloitettu tekno-

logialähtöisellä suunnittelulla. Hoitotyön näkökulmasta opiskelijoille avattiin ajatusta, että he voivat olla hoitotyönasiantuntijoina kumppaneita IT-alan osaajille ohjelmistojen ja laitteiden kehityksessä omassa työssään. Toisen toimialan työn arjen ymmärtäminen ja alojen välinen kommunikaatio olivat avainasemassa työpajassa tiimien sisäisessä suunnittelutyössä.

Havaintojen ja palautteen perusteella työpajaan osallistujien kohdalla osallistumisen hyötyjä olivat:

- kehittää osallistujien taitoa kommunikoida eri alojen osaajien kanssa yhteiskehittämisen mahdollistamiseksi
- antaa kokemuksia käyttäjälähtöisestä suunnittelusta
- lisää ymmärrystä terveydenhuoltoteknologiasta
- palvelumuotoilun lähestymistavan omakohtainen kokeileminen oman työn kehittämiseen.

Kokeilussa tehtyjen havaintojen pohjalta keskeistä monialaisissa pienryhmissä yhteiskehittämisen onnistumisen kannalta olivat yhteisen päämäärän ymmärtäminen samalla tavoin sekä kommunikaation sujuminen ryhmissä. Työpaja antoi hyödyllistä kokemusta monialaiseen yhteistyökokeiluun liittyvistä haasteista, etenkin kun osallistujat olivat kansainvälisiä opiskelijoita useista eri kulttuureista. Kulttuurien välinen yhteistyö antoi lisähaastetta ammattialojen väliin yhteiskehittämiseen. Kokemus pilotista oli positiivinen ja aiheen parissa aiotaan jatkaa myös hankkeen jälkeen.

Kun monialainen yhteistyö ja yhteiskehittäminen aloitetaan jo osana opintoja, tulee se myös luontevasti osaksi työelämässä toimimista. Käytettävän teknologian määrä lisääntyy työelämässä jatkuvasti. Tämän tyyppiset monialaisen oppimisen kokemukset, kuten tässä IT- alan ja hoitotyön välillä toteutettiin, luovat parhaimmillaan osallistujille etua työmarkkinoilla osaamisen soveltamiseen liittyvän ymmärryksen kautta. Opitaan näkemään uusia mahdollisuuksia siinä, mihin omaa osaamistaan voisi uusilla tavoilla hyödyntää monialaisissa asiantuntijarooleissa työelämässä. (Hautamäki & Hautala 2018.)

Tästä työskentelystä ja sen tuloksista on julkaistu aiemmin laajempi *”Yhdessä olemme enemmän! Monialaista yhteiskehittämistä palvelumuotoilun keinoin”* -artikkeli, jossa lähestytään monialaisen työskentelyn hyötyjä ja haasteita kahden eri käytännön pilotin kautta (Hautamäki & Hautala 2018).

7. PELILLISYYS

Pelillisuus on ollut yksi hankkeen teemoista kehitettäessä uusia sisältöjä, oppimismenetelmiä, oppimisympäristöjä ja pedagogiikkaa sekä työelämäyhteistyötä. Pelillisyyden hyödyntäminen esimerkiksi opetuksessa, simulaatioharjoituksissa, ideoinnissa, erilaisissa kehittämistehtävissä ja markkinoinnissa on kasvattanut suosiotaan. Pelillisyydessä hyödynnetään pelaamisen elementtejä kuten esimerkiksi pisteitä, pelimerkkejä, tulostaulukoita, palkintoja, tasoja, haasteita ja sääntöjä. Pelaamisen elementit motivoivat käyttäjiä suorittamaan tehtäviä annetussa kontekstissa. Pelaamisella voidaan saada aikaan käyttäjän asennemuutosta ilman turvautumista ulkopuolisiin kannustimiin, kuten rahapalkkioihin tai sanktioihin. (Brockmann, Lattemann, Robra-Bissantz, Stieglitz & Zarnekow, 2017, 4, 7.) Pelillisyydestä löytyy yhteneväisyyksiä palvelumuotoiluun ja simulaatioon siinä, että niissä hyödynnetään joitain samoja menetelmiä kuten esimerkiksi tarinankerrontaa.

Hyötypeliä voidaan käyttää nimikkeenä peleille, joita ei ole suunniteltu pelkän viihteellisyyden vuoksi. Hyötypelit voivat esimerkiksi tarjota riskittömän ympäristön keskeisten taitojen harjoitteluun ja motivoida opiskelijoita tai organisaation henkilökuntaa pääsemään erilaisiin oppimistavoitteisiin. Oppiminen vaatii sitoutumista, jonka vahvistamiseen hyötypeli on erinomainen väline. (Growth Engineering, 2016.)

Hyötypeleissä oppimisen sisältö esitetään pelipohjaisessa ympäristössä. Niin perinteinen lautapeli Monopoly kuin verkossa pelattava World of Warcraft –roolipelikin sisältävät ominaisuuksia, jotka auttavat vahvistamaan oppimistavoitetta mielenkiintoisella tavalla. Pelistä tekee mielenkiintoisen hyvä tarttuva tarina, jolla voidaan myös lisätä oppimistasoa. Pelissä täytyy myös aina olla jokin juju, jotta se olisi mielenkiintoinen ja koukuttava. Pelimekaniikat mahdollistavat pelin toiminnan (gameplay) pitäen pelaajan otteessaan koko pelin ajan. Pelin säännöt tarjoavat oppimistavoitteita välittävät puitteet. Epäonnistumiset opettavat saaden pelaajan muuttamaan käyttäytymistään välttyäkseen virheiltiltä. Pelin tarjoamat haasteet taas motivoivat pelaajaa oppimiseen. (Growth Engineering, 2016.)

7.1. Case: Lääkelaskupelin kehittäminen

Hankkeen yhdeksi kehittämiskokeiluksi valittiin oppimispeli lääkelaskujen harjoittelemiseen. Lähtökohdaksi oli työelämässä havaittu tarve, sillä hoitotyössä työskentelevien täytyy suorittaa määrääjain lääkelaskuentti ja tähän harjoittelemiseen voi olla haastavaa. Myös hoitotyön koulutuksessa opiskellaan lääkehoitoa ja lääkelaskuja. Tavoitteena oli siis kokeilla motivoivan lääkelaskujen itsenäiseen harjoittelun tavan kehittämistä. Kehittämiskokeilun tuloksena syntyi lääkehoidon ominaisuuksia sisältävä pelidemo lääkelaskujen harjoittelemiseen.

Lääkelaskupelin kehittämiskokeilulla haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin.

- Miten lääkehoidon ja lääkelaskujen harjoittelua voidaan pelillistää?
- Kuinka laskujen harjoittelusta voidaan tehdä hauskaa ja motivoivaa pelillisin keinoin?
- Kuinka lääkelaskupeli antaa palautetta pelaajan edistymisestä ja miten pelaaja voi seurata edistymistään?

Lääkelaskupelin kehittämisen aikana tehtiin monialaista yhteistyötä pelialan ja lääkehoidon asiantuntijoiden sekä palvelumuotoilijoiden kesken. Kehittämisen aikana hoitotyön opiskelijat toimivat käyttäjien testiryhmänä. Varsinaisen pelisuunnittelun lisäksi käyttökokemus- (UX), käyttöliittymä- (UI) ja käyttäjäkeskeinen suunnittelu (User-Centric design) kuuluivat suunnit-

telun osa-alueisiin. Työskentelyn tavoitteena oli saada aikaan toimiva muutamia eri lasku-tyyppejä sisältävä lääkelaskupelidemo, jonka laajuutta voitaisiin myöhemmin lisätehtävien avulla kasvattaa. Lääkelaskupelille annettiin työnimi ”Lääkelaskujen Angry Birds” luomaan kehittäjille mielikuvaa tavoitellusta motivoivasta ja viihdyttävästä toistuvasta harjoittelusta. Pelin tapahtumaympäristöksi valittiin vanhusten hoivakoti. Pelikehittäminen rajattiin aloitettavaksi muutamasta laskukategorioista, jotka kehittäisivät muun muassa opiskelijoiden liuoksen muuntamisen ja tablettien jakamisen taitoja. Tavoitteena oli saada ensin pelin logiikka ja toimivuus kehitettyä ja testattua rajatulla sisällöllä. Tästä olisi sitten mahdollista lähteä laajentamaan tehtäväsivältöä myöhemmin, jos kehittämistä päätettäisiin jatkaa hankkeen jälkeen. Haasteena tässä vaiheessa oli valita, miten rajataan ja valikoidaan laskuteknistä ja lääkehoidollista sisältöä.

Kehittämisprosessin aikana pelialan asiantuntija rakensi pelimekaniikkaa Unity-ohjelmalla. Peliin liitettiin myöhemmin 2D-peligrافیikkaa, joka sisälsi peliympäristön lisäksi kolme animoitua potilashahmoa, joiden hoitokertoihin lääkelaskut nivottiin (KUVA 20). Pelissä ratkaistavien tehtävien sisältönä hyödynnettiin lääkehoidon asiantuntijan opetuskäytössä käyttämiä esimerkkilaskutehtäviä sekä suoraan työelämästä saatuja lääkelistoja.



unity WebGL

AppSim

KUVA 19. Pelissä näkymä hoivakodista, grafiikkaa lääkelaskupelissä

Lääkelaskupelistä syntyi kaksi demoa pilottikokeilulle asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Ensimmäinen demo oli osana AppSim-hanketta kehitetty pelialan asiantuntijan versio lääkelaskupelistä, jota testattiin hoitotyön opiskelijoilla. Toinen demo syntyi yhteistyössä Centrian ESR-rahoitteisen Peliteollisuuden kehittäminen ja vahvistaminen Pohjois-Pohjanmaalla –hankkeen kanssa pelipajan opiskelijoiden harjoitustehtävänä.

AppSim-hankkeen lääkelaskujen asiantuntija testasi hankkeen toimintana kehitettyä demoa hoitotyön opiskelijoiden kanssa kahdessa eri kehitysvaiheessa. Ensimmäisen demoversion

testikerran jälkeen kehittämisessä huomioitiin palaute, jonka mukaan pelin haluttiin antavan välitöntä palautetta pelaajalleen jokaisen laskutehtävän kohdalla, mikä helpottaisi oppimista-voitteisiin pääsemistä. Toisella kerralla hoitotyön opiskelijat testasivat pelialan asiantuntijan kehittämää lopullista demoa. Toisen testikierroksen palautteen perusteella peli sisälsi lääkkeiden jakamisen harjoituksia kattavasti ja monipuolisesti. Opiskelijat kertoivat olevansa kiinnostuneita käyttämään peliä, jos sellainen olisi saatavilla. Peli koettiin tarpeelliseksi esimerkiksi kokeeseen valmistautumisessa. Käyttöliittymän toiminnallisuuteen ja lääkelaskuharjoitusten vähäiseen määrään opiskelijat toivoivat kuitenkin vielä parannusta.

Kokeilun perusteella tämän tyyppinen toimintaympäristöön sijoittuva, tehtäviä ratkaiseva ja harjoittelumotivaatiota lisäävä pelillistäminen olisi yksi toimiva vaihtoehto lääkelaskujen ja lääkehoidon opiskelussa. Henkilöiden ja kontekstin tuominen, sarjakuvamainen visuaalisuus ja pelillisyydelle ominainen tuloksen kartuttaminen sekä suorituksen mittaaminen motivoivat harjoittelemaan.

Pilotin aikana saatiin alkuun vaativa oppimispelin kehitysprosessi sekä sen tuloksena demo, jonka logiikka, sisältö ja luonnokset toimivat hyvänä lähtökohdana jatkokehitykselle. Valmiin oppimispelin kehittäminen on kuitenkin vaativa prosessi, joka vaatisi toteutuakseen oman laajemman kehittämistyönsä ja jatkuvaa aineiston päivittämistä opetustyön ohessa pelin käytön aikana. Kokeilusta opittiin se, että peliä kehitettäessä samoin kuten palveluakin, työskentely on hyvä aloittaa käyttäjälähtöisesti, visualisoimalla ideoita ja kevyillä kokeiluilla sekä käyttäjäpalautetta hakien. Onnistumisen kannalta on tärkeää saada kaikille osapuolille konkreettisella tasolla yhteinen ymmärrys lähtökohdista, tavoitteista ja toimintatavoista.

7.2. Case: Tulevaisuuslautapelin kehittäminen, K. H. Renlundin museo

Toinen hankkeen aikana kehitetyistä pelillisistä menetelmistä oli tulevaisuudentutkimusta palvelumuotoiluun yhdistävä osallistava lautapeli. Peliä kehitettiin yhteistyössä työelämäkumppani K. H. Renlundin museon kanssa. Tämän tulevaisuuspelein kehittäminen vastasi hankkeen tavoitteeseen hyödyntää pelillisyyttä ja palvelumuotoilua työelämäyhteistyössä ja pedagogiikassa. Pelikehittämisen avulla luotiin uusia monimuotoisia oppimistapoja ja oppimistilanteita työelämän kanssa.

”Nopeasti muuttuvassa ja monimutkaisessa maailmassa jokainen tarvitsee suunnistusvälineeksi tulevaisuuslukutaitoa eli kykyä hyödyntää tulevaisuutta nykyhetkessä. Taidosta on hyötyä niin tulevaisuuden työelämässä suunnistamisessa kuin yhteiskuntaan vaikuttamisessa laajemminkin, sillä tulevaisuuslukutaidon kehittymisen myötä vahvistuu myös usko omaan kykyihin vaikuttaa tulevaisuuteen.” (Leinonen, 2018.)

Tavoitteena oli saada aikaan toimiva osallistava menetelmä, joka kehittää osallistujien tulevaisuudenlukutaitoa. Tulevaisuudenlukutaidolla viitataan siihen, miten tulevaisuutta voidaan käyttää nykyhetkeä ohjaavana työkaluna (Tulevaisuuspäivä, 2019). Tulevaisuudenlukutaito on hyödyksi esimerkiksi organisaatioiden kehittämisessä ja ylipäätään työelämässä itsensä johtamisen ja oman työn kehittämisen näkökulmasta. Tätä pelillistä menetelmää kehitettiin kokeilujen kautta pelityöpajoissa. Tarkoituksena on, että jatkossa peliä voidaan versioda työpajoissa aina tavoitteen mukaan esimerkiksi kaupunkikehittämisen tai organisaation kehittämisen välineeksi.

K. H. Renlundin museon kanssa toteutetuissa kokeiluissa museon tavoitteena oli saada lautapelistä osallistavan kaupunkikehittämisen työkalu. Tässä versiossa aluksi sovitaan mihin vuoteen peli sijoittuu ja pelilaudalle visualisoidaan tulevaisuuskuva toimintaympäristöstä, eli kaupungista. Pelinappuloiksi muovailaan tulevaisuuden toimintaympäristön toimijat. Pelaaminen tuo kaupunkiympäristöön arjen toiminnan tason, eli mitä toimijat kaupungissa tekevät. Usein tulevaisuuden kuvaaminen tai tulevaisuuskuvat voivat jäädä strategiatasolle abstraktiksi, mutta tällaisen pelillistämisen avulla voidaan konkretisoida tulevaisuus arkisen toiminnan tasolle.

Kokeilun aikana osallistavaa suunnittelua, tulevaisuuden arkipäiväistämistä ja osallistujien tulevaisuusajattelun kehittämistä kokeiltiin K. H. Renlundin museon henkilökunnan sekä kolmen Kokkolan alueen ala-asteen oppilaiden kanssa heille järjestetyissä lautapelityöpajoissa. Osallistujat laitettiin ideoimaan, millainen heidän unelmiensa tulevaisuus Kokkolassa tai omalla asuinalueellaan olisi ja mitä palveluita tai asioita toimintaympäristöön sijoittuisi.

Ensimmäinen pelityöpaja K. H. Renlundin museon henkilöstön kanssa

K. H. Renlundin museon henkilökunnalle järjestetyssä pelityöpajassa osallistavan suunnittelun lähtökohdaksi valittiin Monopoli-pelin tyyppinen lähestymistapa. Pelityöpajojen tavoitteena oli saada aikaan helposti pelattava hauska peli. Monimutkaista on aina helpompi tehdä, joten haasteena oli luoda jotain yksinkertaista ja toimivaa. Pelikierroksen ajateltiin tapahtuvan Kokkolan vuoden 2120 kaupunkialueen ja sen välittömän läheisyyden toimintaympäristössä. Pelisuunnittelu tapahtui pienryhmissä, jotka luonnostelivat oman versionsa pelilautapohjasta, pelisäännöistä ja toimintalogiikasta (KUVA 20).



KUVA 20. Työpajassa pienryhmät ideoivat omat pelinsä, kuvasivat pelilaudalle Kokkolan kaupunkiympäristöä ja muovailivat nappulat

Pelin toimivuuden kannalta oli tärkeää päättää, mitä pelissä tavoitellaan, mistä saadaan pisteitä tai mitä tulosta mitataan? Tuleeko joku pelaajista aina voittamaan pelattaessa ja mikä mittaa voittamista? Työpajassa pohdittiin, onko voittaja se, joka kerää tiettyjä taitoja vai se, joka kehittää jotain uutta pelin aikana. Voittamisen logiikan pohtiminen kuvasti osallistujien

arvovalintoja tulevaisuuskuvan suhteen, millaisia asioita he pitävät tärkeinä. Suunnittelun aikana pohdittiin myös, millaiset elementit voisivat pelaamisen aikana tuoda pelaamiseen yllätyksellisyttä. Näin pelattaessa toiminnan taso kehittäisi vielä tulevaisuuskuvaa eteenpäin, eikä ideointi vain päättyisi siihen, kun pelilauta ja nappulat ovat valmiita.

Työpajassa osallistajat rakensivat tulevaisuuskuvaa pelilaudan tonttien sekä pelinappuloiden hahmojen avulla (KUVA 21). Suunnittelun aikana pohdittiin, ketä toimijoita osallistajat haluaisivat tulevaisuuskuvaansa mukaan ja pelinappulat muovailtiin kuvaamaan heitä. Kun pelilaudat oli työstetty valmiiksi, pelisäännöt laadittu ja pelinappulat muovailtu, jokainen ryhmä testasi vielä suunnittelemansa pelin toimivuutta pelaamalla. Tämän ensimmäisen työpajan tuloksena syntyi useita pelejä, muun muassa kulttuurilähtöisen kaupunkikehittämisen versio sekä Escape Kokkola -versio.

Työskentelyn lopuksi käytiin refleктоiva keskustelu, työpajarakenteen ja pelimenetelmän toimivuudesta. Pohdittiin myös, mitä versioita näiden suunniteltujen peli-ideoiden säännöistä ja pelilautapohjasta viedään jatkokehitykseen ja olisiko ideoita mahdollista yhdistellä.

Havaintojen, palautteiden ja refleктоivan keskustelun pohjalta todettiin, että menetelmän kehittämässä on tärkeää miettiä, mitä elementtejä työpajaan osallistujille annetaan valmiina ja mitä menetelmässä voidaan vakioida. Tulee esimerkiksi harkita tarkkaan, millainen pohjaratkaisu pelilaudassa antaisi sopivan lähtökohdan tulevaisuuskuvan rakentamiselle, mutta ei rajaisi sitä liikaa. Pohjaratkaisuun tulisi vaikuttamaan muun muassa se, haetaanko toivottua tulevaisuuden tilaa vai annetaanko pelaajille mahdollisuus dystopian rakentamiseen. Mitä vähemmän aikaa työpajaa varten on varattu, sen enemmän asioita pitäisi antaa valmiina, kuten laudan pohjaratkaisu ja säännöt.

Palaute työpajasta oli positiivista. Museon henkilöstön mielestä tulevaisuuden tuominen arjen toiminnan tasolle pelin avulla teki työskentelystä mukaansatempaavaa. Pelin kehittämisen kanssa annettiin lupa pitää hauskaa. Pelillisyyden ja konkreettisen tekemisen kautta oli helppo tarttua toimeen, vaikka koko päivän kestävä työpajatyöskentely olikin raskasta. Oli mukava työskennellä yhdessä ja ideoita syntyi kiitettävästi. Pelin rakentaminen ei ollut kuitenkaan mikään helppo tehtävä ja haastoi henkilökuntaa hyvällä tavalla.

Tulevaisuudenlukutaitoa museopedagogiikassa

Toisena kokeiluvaiheena lautapelimenetelmää testattiin alakouluikäisten kanssa. Pelityöpajoja järjestettiin Kokkolan seudun kolmella alakoululla eli Rahkosen, Marinkaisten ja Kälviän ala-asteen oppilaitoksissa yhteensä 120 lapselle. Näissä museopedagogisissa pelityöpajoissa oppilaat pääsivät kokeilemaan pelikehittäjän taitojaan. Työskentelyn tarkoituksena oli myös edistää osallistujien tulevaisuuslukutaitoa ja pelillisyyden luovaa hyödyntämistä. Työpajojen alustus johdatteli oppilaat tulevaisuuden ajatteluun pienellä aikamatkalla, jossa museon asiantuntija kertoi, millaisia asioita paikkakunnalla tapahtui sata vuotta sitten ja millaista lasten elämä oli tuolloin. Oppilaille muodostui kuva siitä, millaiselta kotipaikka tuolloin näytti ja mitä arkeen kuului. Historiakatsauksen jälkeen siirryttiin pohtimaan, miten vastaavat asiat ovat nykypäivänä ja edelleen millainen oma kotipaikka voisi olla sadan vuoden kuluttua. Alustuksen tarkoituksena oli johdattaa osallistujia arjen esimerkkien kautta hoksamaan, että asiat tapahtuvat kehityskulkuina sekä pohtimaan mikä olisi se kehityskulun suunta, mitä he tulevaisuudelta toivoisivat.

Varsinaiseen tulevaisuuspelin suunnitteluun oli lasten kanssa varattu kaksi tuntia aikaa. Lapsia ohjeistettiin suunnittelemaan pelilautaa, joka kuvaisi, millaiseksi he toivoisivat tulevaisuuden omalla asuinalueellaan sadan vuoden kuluttua sekä muovailemaan tulevaisuudessa seikkailtavat henkilöt pelinappuloiksi. Lautapelin kehittäminen tapahtui 4-5 oppilaan ryhmissä. Pelilaudat ja pelinappulat toteutettiin piirtämällä, askartelemalla ja muovailemalla. Valmiit pelit esiteltiin muille työpajaan osallistujille ryhmittäin (KUVA 21).



KUVA 21. Työpajoissa tulevaisuuden toivottua tilaa sadan vuoden kuluttua visualisoitiin pelilaudaksi ja siihen kuuluvat toimijat muovailtiin pelinappuloiksi

Tulevaisuuslukutaidon kehittämisestä on monella tavalla hyötyä nopeasti muuttuvassa ja monimutkaistuvassa maailmassa. Tulevaisuuden ja nykyhetken yhteyksien hahmottaminen on tärkeää esimerkiksi osaamisen kehittämisen tarpeiden ja yhteiskunnallisen osallisuuden ja vaikuttamisen näkökulmista. Pelien tekeminen puolestaan kehittää muun muassa ryhmätyö- ja suunnittelutaitoja, luovuutta sekä kokonaiskuvan hahmottamista. Näissä kokeiluissa toteutetun työpajan sisältöä voidaan hyödyntää myös oppitunneilla kytkemällä sitä osaksi muuta opetusta. Pelikehittäjäoppilaat voivat neuvoa pelinsä pelaamisen myös muille koulun oppilaille ja he saavat kokeilla pelata niitä yhdessä.

Työpajassa havaittiin, että lapset heittäytyivät ideointiin huomattavasti nopeammin kuin aikuiset. Näissäkin työskentelyissä tuli esille, että seuraavien kehitysversioiden kannalta on olennaista pohtia mitä asioita annetaan valmiina lautapohjana ja säännöissä ja minkä asioiden ideointiin osallistujien toivotaan keskittyvän. Nämä valinnat riippuvat siitä, mikä on työpajan tarkoitus. Halutaanko osallistujilta esimerkiksi ideoita kaupunkiympäristön rakentamiseen vai onko tarkoituksena vain edistää osallistujien tulevaisuusajattelua.

Kokeileva kehittäminen jatkuu

Pelimenetelmän kokeilevan kehittämisen prosessissa jokaisen pelityöpajan jälkeen saatu aineisto reflektoidiin työpajan fasilitoijien kesken seuraavan kokeilun suunnittelua varten. Hankkeen palvelumuotoilun asiantuntijat suunnittelivat tältä pohjalta ensimmäisen version me-

netelmäpaketista, joka piti sisällään blancon pelilaudan, valmiiksi laaditut säännöt, rahat ja muovailumassaa pelihahmoja varten. Paketin kokeilua varten toteutettiin vielä kaksiosainen työpaja osallistavan kaupunkikehittämisen teemalla museon henkilöstölle. Ensimmäisessä osassa laadittiin megatrendianalyysin ja tulevaisuustaulukon avulla erilaisia tulevaisuuskuvia, millaiseksi osallistajat toivovat Kokkolan kaupunkikeskustan 10 vuoden kuluttua. Toisessa osassa osallistajat valitsivat yhden tuottamistaan tulevaisuuskuvista, visualisoivat sen pelilaudaksi ja muovailivat toimijat (KUVA 22). Työpajassa kokeiltiin valmiiksi laadittua pohjastruktuuria pelilaudalle. Valmis pohjarakenne laudalle todettiin kokeilun perusteella toimivaksi ja sen kehittämistä tullaan jatkamaan.



KUVA 22. Työpajassa käytettiin blancoa pohjaa, johon kuvattiin tulevaisuuden tavoitetilaa Kokkolan keskustassa 10 vuoden kuluttua

Työpajoissa tehtyjen havaintojen ja kerätyn palautteen perusteella näihin työpajoihin osallistuneiden lasten ja aikuisten työskentelyissä oli merkittäviä eroja. Lapset heittäytyivät nopeammin tehtävään mukaan ja ajattelivat helpommin vilttejä visioita. Aikuisilla kesti pidempään päästä harkitusti liikkeelle ja heidän tulevaisuuskuvansa olivat pelkistetympiä. Lasten tulevaisuuden kuvat olivat merkittävästi visuaalisempia. Tämän otannan perusteella ei vielä voida tehdä johtopäätöstä, että olisi kyseessä yleisesti lasten ja aikuisten työskentelyjen välinen ero. Hankkeen muotoilijat ovat vakuuttuneita, että myös aikuisista löytyy hyvinkin visuaalisesti ideoitaan esille tuovia henkilöitä. Kyse oli enemmänkin asiasisällön kuvaamisen tavoista kuin mielikuvituksen määrästä.

Hankkeen aikana toteutettujen kokeilujen kautta haettiin näkemystä esimerkiksi siihen, minkä verran valmiiksi määriteltäviä elementtejä ja sääntöjä pelissä tulisi lähtökohdaksi antaa ja minkä verran voisi antaa osallistujien päätettäväksi. Jos annetaan liikaa asioita valmiina, se rajoittaa osallistujien tulevaisuuden visiointia ja jos annetaan liian vähän asioita valmiina, työpajan vaatima aika kasvaa merkittävästi, työskentely monimutkaistuu eikä välttämättä täytä asetettua tavoitetta. Avainasemassa valintoja tehtäessä on se, että pohditaan mikä on pelaamisen tai

pelityöpajan tavoite sekä käytettävissä oleva aika, ja annetaan työskentelyyn orientoivaa materiaalia sekä valmiiksi määritellyjä tekijöitä tukemaan tätä tavoitetta.

Tämän lautapelimenetelmän kehitystyö jatkuu hankkeen jälkeen. Tavoitteena on, että pelilaudasta voi syntyä useita versioita aina tarkoituksen mukaan, oli sitten kyse tulevaisuuden lukutaidosta, kaupunkikehityksestä tai vaikka organisaation strategian kehittämisestä. Menetelmän seuraavat kokeilukohteet tulevat ehkä olemaan työyhteisöjen kehittämisessä tai osallisuuden rakentamisessa, eli millaisia yhteisiä tulevaisuuskuvia oman työyhteisön suhteen rakennetaan.

8. UUTTA OSAAMISTA JA YHDESSÄ KOKEILTUA

Tässä luvussa reflektoidaan hankehenkilöstön valitsemia hankkeen tuloksia, mitä keskeistä osaamista on jalostettu hankkeen kokeilevan kehittämisen pohjalta. Tulokset on jaettu kolmeen pääteemaan: monialaisen työskentelyn kehittämiseen, organisaation kehittämiseen ja simulaatiopedagogiikan kehitykseen.

Julkaisun luvussa kaksi kuvataan hankkeen kokeilevan kehittämisen kolmiportaista työskentelyprosessia. Tässä luvussa esitellään millaisia tuloksia hankkeessa on jalostettu, minkälaista uutta osaamista ja yhdessä kokeiltua työskentelyprosessin kolmannessa vaiheessa toteutettu tulosten jakaminen on pitänyt sisällään.

8.1. Monialaisen työskentelyn kehittäminen – toiminnalliset koulutuskokeilut

Hankkeen toimenpiteisiin kuuluivat muun muassa monialaisuuteen kannustaminen ja osaamisen soveltaminen uusille aloille lisäämällä eri alojen osaajien yhteistyötä. Uuden toimintakulttuurin omaksuminen tapahtuu parhaiten työskentelemällä yhdessä. Ei kuitenkaan riitä, että asiantuntijat kootaan yhteen, vaan yhdessä muotoillaan toimintakulttuuria, joka johtaa yksilökeskeisestä asiantuntijuudesta kohti jaettua asiantuntijuutta. AppSim-hankkeessa järjestettiin teoriaa ja toiminnallista työpajatyöskentelyä sisältäviä koulutuksia, joista tässä luvussa kuvataan monialaisen työskentelyn kehittämiseen tähtäviä toiminnallisia koulutuskokeiluja. Koulutuskokeilun tarkoituksena oli tukea jaettua asiantuntijuutta ja yhteiskehittämistä monialaisessa Living Lab-toiminnassa, hyödyntäen muun muassa simulaation keinoja. Simulaatioon perehdyttämisen vaihe tehtiin ensimmäisessä koulutuksessa yhteistyössä MinSim Oy:n työntekijöiden kanssa. Heidän kanssaan toteutettiin ensimmäinen koulutuskokonaisuus otsikolla ”Turvallisen ja monialaisen työskentelyn kehittäminen simulaatio työkaluna”.

Monialaisen työskentelyn ensimmäisen koulutuksen toteutus

Monialaisen työskentelyn laajentamiseen ja siihen liittyvään muutokseen työkuulttuurissa tarvitaan aikaa ja omakohtaisia kokemuksia. Yksi kokeilu vie jo asioita tietoisuuden tasolle ja auttaa huomaamaan niitä yhteyksiä, joihin on hyvä rakentaa yhteisiä skenaarioita.

Monialaiseen työskentelyyn perehdyttävässä ensimmäisessä koulutuspaketissa tavoitteina olivat:

- Verkostoituminen monialaisesti osallistujien kesken
- Simulaation hyödyntäminen yhteiskehittämisessä
- Löytää uusia tapoja simulaatio-oppimisen hyödyntämiseen oppimistilanteissa

Simulaatiotilanteet ja niihin rakennetut monialaiset skenaariot antoivat mahdollisuuden kokea, miten erilaiset näkökulmat täydentävät kokonaiskuvan syntymistä. Tavoitetilaksi muotoutui se, että jatkossakin pyritään työskentelemään yhä enemmän poikkitieteellisesti ja tiiviissä yhteistyössä työelämän kanssa, hyödyntäen kokeilussa käytettyjä menetelmiä yhteiskehittämisen välineinä. Eri alojen välisen yhteistyön edellytyksenä ovat tilaisuudet verkottua ja kuulla näkemyksiä, joita herää esimerkiksi monialaisen skenaarion läpikäymisen tuloksena. Tärkeää näissä yhteisissä työskentelyissä oli tuoda esiin, että simulaatio ei ole vain jollekin tietylle alalle kuuluva menetelmä. Tavoitteet ja tarkoitus määrittyvät kontekstin mukaisesti, mutta simulaatiolla pyritään aina jäljittelemään todellisuutta. Skenaarion läpiviennin jälkeen käydään jälkipuinti, jossa syntyy yhteistä ymmärrystä ja uusia ideoita.

Monialaisen osallistujaryhmän näkökulmien esiin tuomisessa hyödynnettiin muun muassa seuraavanlaisia kysymyksen asetteluja:

- Miten voimme kerryttää yhteistä asiakasymmärrystä?
- Miten asiakas hyötyy siitä, että liiketalouden ja tekniikan osaajat ymmärtävät sosiaali- ja terveysalan haasteita?
- Miten asiakas hyötyy siitä, että sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ymmärtävät tietojärjestelmien kehittämistä ja yleensäkin tekniikan tuomia mahdollisuuksia?
- Minkälaisia laatumittareita tarvitsemme tulevaisuudessa takaamaan palveluiden ja hoidon laatua asiakkaille?

Ensimmäisessä koulutuskokonaisuudessa fokus painottui havaintojen perusteella ehkä liiaksi sosiaali- ja terveysalan näkökulmaan. Muiden alojen edustajilta työskentely vaati huomattavasti enemmän, jotta he kykenivät tuomaan omaa asiantuntijuuttaan esille. Työskentelyn ensimmäinen skenaario rakentui syrjäytyneen nuoren profiiliin ympärille ja toinen skenaario kotona asuvan vanhuksen profiiliin pohjalle (KUVA 23). Näihin molempiin oli sisällytetty muun muassa teknologian hyödyntämisen näkökulma. Asiakas on kuitenkin näissä työskentelyissä tärkein yhdistävä tekijä asiantuntijuudesta riippumatta.



KUVA 23. Monialainen työskentely vanhuksen kotona asumisen tukemisesta

Palautteessa osallistujat kertoivat muun muassa seuraavia asioita:

Näki, miten monialaisuus rikasti kehittämiseen liittyvää keskustelua.

Hyvä että järjestetään tällaista koulutusta.

Työskentelytapa pisti todellakin ajattelemaan tilanteita sekä etsimään asiakkaalle parhaita ratkaisuja.

Näkisin tällaisen työskentelytavan erittäin tärkeänä tulevaisuuden palveluohjauksen kehittämisessä monialaisesti - myös järjestö taso mukana.

Eka kertaa sai itse osallistua simulaatioon.

Toinen koulutuskokonaisuus

Ensimmäisestä koulutuksesta saatuja palautteita hyödynnettiin toisen koulutuskokonaisuuden suunnittelussa. Toinen koulutus toteutettiin työpajasarjana, jossa välityöskentely tapahtui parityönä tai pienryhmätyöskentelynä. Koulutuksessa keskityttiin esimerkiksi seuraaviin aihekokonaisuuksiin ja oman casen rakentamiseen:

Simulaatio käsitteen avaaminen

Simulaatiot eri aloilla

Mitä kaikkea simulaatio voi olla?

Simulaation vaiheet

Miten simulaatioita rakennetaan?

Monialaisuuden hyödyntäminen

Vuorovaikutus simulaation keskeisenä elementtinä

Osallistujia innostettiin kokeilemaan itse, ja he saivat rakentaa omaa ideaansa ilmentävän simulaation annetun tietoperustan ja käytännön ohjeistuksen avulla. Koulutuksessa annettiin perehdytystä SILMU-labran käyttöön sekä kuvallisen materiaalin tuottamiseen ja siirtämiseen liittyvää opastusta.

Ideoinnin ja oman simulaatio-casen rakentelun tuloksena syntyi muun muassa dokumentoitu kuvaus siitä, miten tehdasympäristössä saadaan objektiivisempi näkökulma paikkaan ja tilanteeseen, kun asia kuvataan kevyenä visuaalisena prototyypinä. Näin on helpompi lähteä pohtimaan ratkaisuja koettuihin ongelmatilanteisiin tai epäkohtiin, jotka hidastavat työn kulkua. Esimerkiksi ympäristössä olevien työvälaineiden epämääräiseen sijoitteluun liittyvien epäkohtien huomioimiseen pystytään tarttumaan objektiivisemmin simulaatiotyöskentelyn avulla.

8.2. Organisaatioiden kehittämisosaaminen

Työn murroksessa ei riitä, että henkilöstön osaamista kehitetään yksilötasolla, vaan osaamisen kehittämistä pitää tehdä myös organisaation ja ekosysteemin tasolla. Hankkeen aikana tuotettua organisaatioiden kehittämisosaamiseen liittyvää osaamista on jaoteltu alateemoihin:

- Vuorovaikutus ja tiimityöskentely: Simulaatiot ja palvelupolku
- Asiakaslähtöisyys, asiakkaan kokemuksen kartoittaminen
- Tulevaisuustyöskentely
- Työntekijälähtöinen kokeilukulttuuri

1. Vuorovaikutus ja tiimityöskentely: Simulaatiot ja palvelupolku

Palvelumuotoilussa on keskeistä vuorovaikutuksen ymmärtäminen ja kehittäminen osana palveluprosesseja ja organisaatioiden toimintaa. Hankkeen aikana on otettu kokeiluihin erilaisia tapoja vuorovaikutuksen harjoitteluun, vuorovaikutustilanteisiin eläytymiseen ja niistä oppimiseen. Erityisesti simulaatiotyöskentelyt ja palvelua tuottavat osapuolet yhteen kokoava työskentely on koettu tähän toimiviksi.

Simulaatiotyöskentelyissä, kuten luvun 5.1. Kokkolan Energian laskunkierrossa ja luvun 6.1. ProAgrian tuotannonojauksen kohdalla vuorovaikutuksen kehittämisellä oli tärkeä merkitys.

Yhteinen ymmärrys tiedonkulun prosessista ja tiedon kulkemisen sujuvuus dokumentoidusti ilman katkoksia ovat perusedellytyksiä palvelun toimivuudelle ja tasalaatuisuudelle. Tiedonkulussa ja kommunikaatiossa tulee huomioida sekä sisäinen että asiakkaan kanssa tapahtuva vuorovaikutus. Simulaatio on ollut toimiva lähestymistapa vuorovaikutuksen kehittämiseen, draamallisten vaiheiden avulla osallistujat pääsivät harjoittelemaan erilaisia vuorovaikutustilanteita. Simulaation aikana toteutetut vuorovaikutustilanteet toimivat myös hyvinä keskustelunavauksina työskentelyn päätteeksi käytyihin reflektoiiviin keskusteluihin. Näillä keskusteluilla on keskeinen osa oppimisessa, kun osallistujat käyvät läpi omia vuorovaikutustapojaan ja jakavat kokemuksiaan työelämän tilanteisiin peilaten.

Palvelupolku on ollut menetelmänä mukana useissa eri case-työskentelyissä ja pedagogisissa pilotoinneissa. Hyvänä esimerkkinä aiheesta toimivat esimerkiksi Kokkolan Energian kanssa toteutetut työskentelyt palveluprosessien kehittämiseksi. Näihin työskentelyihin on osallistettu kattavasti henkilöstöä, kaikki palvelun osapuolet ja myös aliurakoitsijoita. Pääpaino näissä työskentelyissä on ollut organisaation sisäisen toiminnan palveluissa sekä aliurakoitsijoiden kanssa toimimisessa. Yhteiset työskentelyt ovat selkiyttäneet toimintaa henkilöstölle ja antaneet uusia näkökulmia palveluiden kehittämiseen. Palveluiden tuottaminen on tärkeää saada tasalaatuisiksi. Yhteisesti palveluiden kuvauksia työstämällä päästään yhteisen jaetun ymmärryksen tasolle palvelun prosessista ja sen arvonluonnista. On myös tärkeää osata valita, milloin tarvitaan asiakkaat mukaan kehittämiseen ja missä vaiheessa on syytä käydä prosessia läpi organisaation sisäisesti. Yhdessä kehittämällä palveluprosessi ja arvonluontiprosessi selkiytyvät, kun nostetaan esille ongelmakohtia ja haetaan niihin yhdessä ratkaisuja. Tällä tavalla työskentellen voidaan myös sitouttaa henkilöstöä organisaation muutoksiin jo varhaisessa vaiheessa, kun he ovat itse osallisena kehittämässä ratkaisuja ja muutoksen suuntaa.

Organisaation toiminnassa on tärkeää hahmottaa, että palvelu ei tule koskaan valmiiksi, vaan sen tulee aina elää asiakkaan tarpeiden, toimintaympäristön ja organisaation kehittyessä. Simulaatiotyöskentelyn tai palvelupolun avulla voidaan palvelua käydä ajoittain läpi sen kehittämiseksi ja tasalaatuisuuden varmistamiseksi, ymmärtävätkö kaikki osapuolet sen edelleen samalla tavoin. Palvelusimulaatio voisi olla työkalu, jolla esimerkiksi vuosittain käydään prosessi läpi sen toteuttamisessa mukana olevien osapuolten kanssa, tarkistetaan toiminnan ajantasaisuus ja perehdytetään uusia työntekijöitä mukaan. Yhteisessä läpikäynnissä päästään jakamaan hyviä opittuja käytänteitä, voidaan ratkaista haasteellisia tilanteita ja jakaa ratkaisumalleja. Kun henkilöt tekevät pitkään työtä yhdessä voi syntyä käsitys, perspektiiviharha, että kaikki näkevät asiat samalla tavalla. Kun asia tuodaan yhdessä simulaation avulla arjen tasolle, voi tulla esille eriäviä näkemyksiä. Tavallisesti arjessa asioita ei käydä näin konkreettisella tasolla läpi, jolloin erilaiset näkökulmat eivät tule esille.

Palvelumuotoilun asiantuntijan tuoma lisäarvo näissä työskentelyissä on ollut työpajojen suunnittelu ja esityö, vuorovaikutuksen fasilitointi ja prosessiin ulkopuolisen näkökulman tuominen sekä oman osaamisen tuominen kehittämistyöhön. Asiantuntijuus itse kehitettävään aiheeseen tulee osallistujilta, usein asiantuntijan apu on kuitenkin tärkeää, jotta saadaan monialainenkin osallistujajoukko työskentelemään yhteisen tavoitteen eteen. Kuten laskunkierro simulaatio-casen kohdalla todettiin (luku 5.1.), yhteinen työskentely lisäsi yhteisen jaetun ymmärryksen kehittymistä työn arjesta. Kun työntekijä hahmottaa oman työpanoksensa osana kokonaisuutta, se edistää prosessin sujuvuutta ja tasalaatuisuutta sekä yksilöiden kokemaa oman asiantuntijuutensa arvostusta osana organisaatiota. Jokaisella työntekijällä on asiantuntijuutta, jota voidaan hyödyntää organisaation kehittämiseksi, kunhan ymmärretään yksilön asiantuntijuuden merkitys osana kokonaisuutta. Hankkeen aikana todettiin myös, että tois-

tuva työskentelyihin osallistuminen on jopa aktivoitunut aiemmin hiljaisia henkilöitä tuomaan omaa näkökulmaansa vahvemmin esille organisaatiossa.

Hankkeen aikana toteutetuissa työskentelyissä palvelumuotoilu on muodostunut eri aloja yhteen tuovaksi kehittämisenäkökulmaksi. Palvelumuotoilun näkökulmalla ja sen tarjoamien työkalujen avulla työpajoissa on edetty yhteistyöstä jaetun ymmärryksen kehittämisen ja yhteiskehittämisen tasolle. Kokeilujen myötä on noussut esille miten avainasemassa organisaatioiden kehittämistyössä voi olla toisten osapuolten arjen aito ymmärtäminen. Sen avulla voidaan ideoida yhdessä toimivampia ratkaisuja tai kokonaan uusia toimintatapoja.

Toteutettujen simulaatiotyöskentelyjen aikana nousi esille etävuorovaikutuksen merkitys organisaation toiminnassa ja uuden osaamisen tarve sen parissa (luku 5.2.). Etätyöskentelyn lisääntyessä työn monimuotoistumisen ja esimerkiksi kansainvälistymisen myötä tämä on osa-alue, jonka merkitys tulee kasvamaan. Miten digitalisoitumisen ohessa varmistetaan vaikuttavuus ja vuorovaikutus, että digitalisuus ei muutu itseisarvoksi vuorovaikutuksen kustannuksella? Tämä on aihealue, jonka parissa työ tulee jatkumaan hankkeen jälkeen.

2. Asiakaslähtöisyys, asiakkaan kokemuksen kartoittaminen

Hankkeessa mukana olleiden työelämäkumppaneiden kanssa toteutetuissa case-työskentelyissä yhtenä organisaatioiden toiminnan haasteena nousi esille, miten saavuttaa ymmärrystä asiakkaan tarpeista ja arvонуontiprosessista. Toteutettujen kokeilujen aikana tätä haastetta lähestyttiin useammilla tavoilla. Osassa työskentelyistä kerättiin asiakastietoa visuaaliseen muotoon asiakasprofileiksi, joita hyödynnettiin kehittämistyössä. Osassa kokeiluista taas osallistettiin asiakkaita työskentelyyn, että saatiin mukaan oikeaa asiakasnäkökulmaa ja vuorovaikutusta heidän kanssaan. Valinta näiden lähestymistapojen välillä tehtiin käytännön tarpeiden mukaan työskentelyn tavoitteesta tai työskentelyyn käytettävissä olevasta ajasta riippuen.

Yhtenä menetelmänä asiakasymmärryksen syventämiseen käytettiin erilaisia profileja. Asiakasprofileja hyödynnettiin esimerkiksi luvussa 6.3. kuvatussa IT + Nursing -pilotissa, jonka työpajatyöskentelyssä käytettiin palvelumuotoilijan ja pedagogien etukäteen laatimaa hoitajan profiilia selkiyttämään työskentelyn asiakasnäkökulmaa. Osallistujista puolet olivat hoitajia, mutta osallistujien oli helpompi tarttua ideointiin, kun käyttäjäksi ajateltiin yksi kuvattu henkilö. Eri koulutusaloilta tai eri kulttuureista tulevilla henkilöillä on hyvin erilainen käsitys siitä, minkälainen on hoitaja teknologian käyttäjänä. Valmiiksi kuvatus asiakasprofiilin avulla osallistujat pääsivät nopeammin yhteiseen näkemykseen käyttäjästä ja hänen tarpeistaan. Työskentelyn aikana he kuitenkin hyödynsivät ideoinnissa myös omakohtaista kokemustaan hoitotyöstä. Luvussa 6.1. ProAgrian tuotannonojauksen casessa asiakasprofiili oli hyvin erityyppinen ja varsin pitkälle viety kuvaus, joka perustui olemassa olevaan asiakasdataan ja kuvamateriaaliin asiakkaan toimitiloista. Työskentelyn tavoitteena oli selkiyttää organisaation sisällä käsitystä palvelun sisällöstä ja mikä sen tarkoitus on organisaation näkökulmasta. Tässä tapauksessa oli tarkoituksenmukaista pohjautua työskentelyssä laajaan olemassa olevaan dataan sen sijaan, että paikalla olisi ollut itse asiakas. Vastaavasti luvussa 4.2 kuvatussa ProAgrian tulevaisuuskeskustelu-casessa työskentelyn painotus ja tavoite puolsivat vahvasti asiakkaan osallistumista työskentelyyn profiilin käyttämisen sijaan.

3. Tulevaisuustyöskentely

Hankkeen aikana useamman toimijan kohdalla pohdittiin, miten organisaatiossa työskentelevien henkilöiden työn arki ja asiakkaiden maailma kohtaavat organisaation strategiatason. Organisaatioissa on havaittu haasteeksi, että strategia ei aina konkretisoidu työn arjen tasolle yksittäisille työntekijöille. Strategian ja työn arjen tason vuorovaikutusta ei vastaavasti aina myöskään tapahdu strategiaa suunniteltaessa.

Ammattikorkeakoulun perustehtäviä eli opetusta, TKI-toimintaa ja aluekehitystä toteutettaessa tulee työelämän murroksessa ennakoida muutosta ja kehittää tulevaisuuden työelämän tarpeita vastaavaa osaamista. Tästä näkökulmasta hankkeen aikana mukaan valittiin myös tulevaisuuden tutkimuksen menetelmiä yhdistäen niitä palvelumuotoiluun. Osaamisen kehittäjinä tulisi ennakoida ja avata uusia polkuja muutoksen suunnalle, eikä vain reagoida jo tapahtumassa olevaan kehitykseen. Palveluiden ja organisaatioiden kehittämistä tulisi ajatella aikajanalla; mistä ollaan tulossa, missä ollaan nyt ja mihin halutaan olla menossa. Tästä näkökulmasta nousee tulevaisuusosaamisen kehittämisen tarve, tulevaisuudenlukutaidon (luku 7.2.), ennakoinnin ja tulevaisuusajattelun kehittäminen.

Case-työskentelyjen pohjalta saatiin hankkeen aikana hyviä kokemuksia palvelumuotoilun yhdistämisestä tulevaisuustyöskentelyyn osaamisen ja menetelmien kehittämiseksi. Näitä kokemuksia on kuvattu tässä julkaisussa esimerkiksi luvuissa 4.2. ProAgrian tulevaisuuskeskustelu-casessa ja luvun 7.2. tulevaisuuslautapeli-casessa. Tulevaisuuslautapelin ja ProAgrian kanssa case-työskentelyssä sovelletun tulevaisuuden muistelu -menetelmän avulla voidaan edistää tulevaisuudenlukutaidon kehittymistä. Molempien menetelmien avulla voidaan hahmottaa, miten nykytilanteen päätöksillä vaikutetaan tulevaisuuden mahdollisuuksiin. Koska tulevaisuutta ei vielä ole, se voidaan ainoastaan kuvitella - tässä tapauksessa asiantuntijanäkemyksen avulla. Tällaisen työskentelyn avulla voidaan suunnitella toimintaa ennakoivasti, eli tiedostaa tulevia mahdollisuuksia ja tehdä nykyisiä valintoja siten, että ne tukevat toivotun tulevaisuuden rakentamista. (Miller, Poli & Rossel, 58-59.) Työpajatyöskentelyyn osallistuminen kuitenkin vasta avaa osallistujille näkökulmia uusiin mahdollisuuksiin omassa toiminnassa. Yhdellä osallistumiskerralla ei saada organisaation tasolla pysyviä muutoksia aikaan, mutta se voi sysätä organisaatiossa alkuun kiinnostuksen aiheeseen tai tuottaa alun kehityskululle. Hankkeen kolmen toimintavuoden aikana työelämäkumppaneiden avainhenkilöt ehtivät osallistua useisiin työskentelyihin, näin saatiin aikaan jo vahvemmin osaamisen kehittymistä.

Hankkeen kokeilujen myötä havaittiin, että yhdistämällä osallistavia palvelumuotoilunmenetelmiä ja tulevaisuuden tutkimuksen menetelmiä voidaan löytää konkreettisia tapoja strategiatason ja työn arjen tason vuorovaikutukseen. Esimerkiksi tulevaisuuslautapeli tarjoaa menetelmänä visuaalisen tavan yhdistää tulevaisuuden tavoitetila ja arjen toiminnan taso. Menetelmää tullaan kehittämään edelleen hankkeen toiminnan jälkeen yhtenä suuntana strategiatyöskentelyn työkaluksi. AppSim-hankkeen kokeiluissa päästiin tämän aihepiirin parissa vasta alkuun. Näiden kokeilujen pohjalta voidaan todeta, että palvelumuotoilun ja tulevaisuudentutkimuksen yhdistäminen on yksi aihealue, jonka parissa kannattaa työtä jatkaa.

4. Työntekijälähtöinen kokeilukulttuuri

Hankkeen aikana Hoivakoti Majakan kanssa yhdeksi yhteistyön tavoitteeksi asetettiin työntekijälähtöisen kokeilukulttuurin ja edelleen innovaatiokulttuurin edistäminen. Hankkeen edessä kuitenkin havaittiin saman suuntaista osaamisen kehittämisen tarvetta myös muiden työelämäkumppaneiden kohdalla.

Työelämäkumppaneilta saaduissa palautteessa todettiin palvelumuotoilun ja kokeilevan kehittämisen parissa toteutetun yhteistyön hyödyistä organisaatioissa esimerkiksi seuraavaa:

”Suunnittelijakeskeisestä ajattelusta kokeilukulttuuriin – rohkeutta muuttaa maailmaa pienten ja suurempienkin kokeilujen kautta”

”Menetelmällä myös ne hiljaisemmat saavat äänensä kuuluviin (post-it lappujen käyttö)”

”Hahmottunut oman asiantuntijuuden merkitys osana organisaatiota.”

”Osallisuus tukee vuorovaikutusta, joka synnyttää jakamista ja etenee sisältöihin osallistamiseen, jolloin syntyy kollektiivista osaamista”

Työntekijälähtöistä kokeilukulttuuria on edistetty hankkeen aikana etenkin ottamalla työelämäkumppaneiden henkilöstö mukaan suunnittelemaan case-työskentelyjä ja antamalla heille vetovastuuta ja omistajuutta kokeiluissa, jolloin osaaminen jää elämään organisaatioissa ja sen hyödyntämistä jatketaan. Tuottamisen ja kokemuksen kautta oppimisen malli Living Lab-verkostossa tuki tätä kehitystä hankkeen aikana.

Työelämäkumppani Kokkolan Energia kuvasi oman toimintansa jatkoa hankkeen päätösseminaarissa seuraavasti:

”Hyödynnetään koko henkilökuntaa kehitystyössä”

”Loi pohjan työlle joka jatkuu edelleen”

Hoivakoti Majakan kohdalla yksittäisinä eniten henkilöstön kokeilukulttuuria edistäneenä työskentelynä voidaan nostaa esille empatiakokeilut. Palautteiden ja havaintojen perusteella empatiakokeilu toimi organisaatioissa kehittämisasenteen kasvattamiseen, sillä ruokittiin aktiivista otetta omaan työhön ja edistettiin kokeiluille avointa ilmapiiriä. Empatiakokeiluilla ja osallistamisella aktivoitiin henkilöstöä kehittämään omaa työtään ja organisaation toimintaa. Luomalla positiivinen ja turvallinen tila kokeilla ja heittäytyä, voidaan vaikuttaa myös yhteishenkeen ja organisaatiokulttuuriin. Osallistujille oli tärkeää nähdä, että kokeiluissa oli mukana lähtökohtaisesti koko henkilöstö. Johdon edustajien osallistuminen tasavertaisina kokeiluihin näytti esimerkillään, että kaikki ovat valmiita osallistumaan ja avoimia yhteiselle asialle. Organisaatioissa kaikkien näkökulma osallistujina oli yhtä arvokas.

Yhteenvedona hankkeen aikaisten kokeilujen pohjalta työntekijälähtöisen kokeilukulttuurin edistämiseksi tärkeitä osatekijöitä olivat:

- Uusille asioille avoin ja kokeiluihin kannustava ilmapiiri.
- Uskallus laittaa itsensä tasavertaisesti peliin kaikilla organisaation tasoilla aina suorittavasta työstä johtoon asti.
- Yhteiskehittäminen ja henkilöstön laaja osallistuminen työskentelyihin.
- Kyky nähdä kaikkien henkilöstön jäsenten arvokas asiantuntijuus organisaatioissa ja kyky osallistaa henkilöstöä ja asiakkaita osaksi ratkaisujen kehittämistä.
- Jaettu ymmärrys työn arjesta johtaa parempaan yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen.
- Kokeilun tulosten näkyvä hyödyntäminen, asia ei pääty kun kokeilu päättyy.

Hankkeen kolmen vuoden aikana useat työelämäkumppaneiden organisaatiot ovat olleet vahvassa muutostilanteessa. Kuten yhdessä työelämäkumppaneilta saadussa palautteessa tode-

taan: *”Osallistamalla henkilöstöä kattavasti sitoutetaan heitä muutokseen, he ovat mukana kehittämässä muutoksen suuntaa. Muutoksen läpivienti helpottuu.”* Henkilöstön osallistamisesta kokeilujen suunnitteluun, osallistumisesta kokeiluihin ja koulutuspäiviin sekä kehitetystä osallistamisesta on palautteiden perusteella ollut työelämäkumppaneille hyötyä myös näiden muutosten läpi viemiseen. Tämä on myös yksi kehityssuunta organisaatioiden toiminnassa, johon hankkeen jälkeen työskentelyä voidaan suunnata.

8.3. Mitä on meidän uusi simulaatiopedagogiikkamme ”SimPro”?

Hankkeessamme tavoiteltiin tulevaisuuden näkymää siihen, mitä kaikkea uusi soveltava simulaatiopedagogiikka voisi olla. Hankkeen keskeisinä käsitteinä simulaatiopedagogiikan lisäksi olivat palvelumuotoilu ja digitaalisuus. Uusi soveltava simulaatiopedagogiikka saa aineksia tästä palvelumuotoilun ja digitaalisuuden käsitteparista.

Simulaatiossa jäljitellään arjen tilanteita (palvelutilanteita) käsikirjoitetun skenaarion avulla. Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on parantaa tai luoda uusia käyttäjäystävällisiä palveluita. Asiakaskokemus liittyy sekä simulaatioon että palvelumuotoiluun, molemmissa hyödynnetään asiakaspersoonia ja kaikkien palveluiden keskiössä on asiakas. Jo pelkästään näiden asioiden yhtymäkohtien ymmärtäminen tuo simulaatiopedagogiikkaan uutta näkökulmaa. Palvelumuotoiluun liittyvien menetelmien hyödyntäminen simulaatioiden suunnittelussa ja toteutuksessa tuo laajempaa näkökulmaa opetukseen. Vuorovaikutus on keskeinen elementti sekä simulaatiossa että palvelumuotoilussa ja näin se tulee olemaan myös jatkossakin. Simulaatiotyöskentely antaa mahdollisuuden tiedon jäsentämiseen ja tunnekokemusten käsittelemiseen (Mäkitalo 2018).

Digitaalisuuden hyödyntäminen on tähän aikaan kuuluvaa ja sen avulla kyetään yhä autenttisempaan kokemukseen simulaatiotilanteissa. Perinteisesti tämä on liittynyt esimerkiksi terveysalan kontekstissa potilassimulaattoreiden hyödyntämiseen. Hankkeen aikana kokeiltiin hoito- ja palvelupolkujen simulointia SILMU-labraa hyödyntäen. Asiakkaan kokemuksen prosessimainen kuvaaminen visuaalisena simulaationa antaa työntekijöille paremman kokonaiskuvan siitä, mihin sijoittuu oma osuus asiakaskokemuksen tuottajana ja mitä tapahtuu ennen ja jälkeen.

Kokeilujen kautta olemme saaneet rohkeutta yhä enemmän hyödyntää simulaatiota erilaisissa asiakkaiden/potilaiden kohtaamisen tilanteissa sekä tilojen ja toimintamallien kehittämisessä. Hankkeen aikana vahvistui selkeästi se näkemys, että moniammatilliset ja monialaiset simulaatioskenaariot tulisi ottaa laajemmin käyttöön pedagogisena käytäntönä. Simulaatio antaa mahdollisuuden ryhmätyöskentelyn kehittämiseen, oman toiminnan tarkasteluun ja sitä kautta virheiden vähentämiseen sekä mahdollisuuden testata systeemiä.

Simulaatiopedagoginen työskentely voisi jatkossa sisältää myös työelämän reaaliaikaisen etäyhteyden koulutuksen toimintaympäristöön. Uusi simulaatiopedagoginen työskentely jatkaa kehittymistään. Hankkeessa kokeillut elementit palvelumuotoilu, digitaalisuus ja pelillisuus ovat mahdollisuus näkökulmien laajentamiseen. Työskentelyihin tarvitaan enemmän monialaisuutta, erilaisten tilojen ja välineiden laajempaa hyödyntämistä, etätyöskentelyyn liittyvän osaamisen kehittämistä ja visuaalisia elementtejä kaikilla koulutusaloilla. Virtuaalimaailma ja siihen liittyvät mahdollisuudet eivät olleet tämän hankkeen kokeiluissa mukana, mutta varmasti otettava huomioon seuraavassa simulaatioon liittyvässä kehittämistyössä.

9. TYÖELÄMÄKUMPPANEIDEN KOKEMUKSIA HANKKEESTA

Tähän kappaleeseen on koottu yhteen arviointikeskusteluissa ja päätösseminaarissa hankkeen työelämäkumppaneilta saatua palautetta ja kokemuksia yhteistyöstä. Palaute kertoo myös siitä, millaisia tuloksia työelämäkumppanit ovat yhteistyön aikana saavuttaneet. Jokaisen kumppanin kohdalla on vielä ensin kuvattu, millaisia tavoitteita hankkeen näkökulmasta yhteistyölle asetettiin.

KPK-yhtiöt Oyj: Työelämän ja ammattikorkeakoulun pitkäjännitteisen yhteistyön mallien ideointi, olevien ja uusien käytänteiden yhdisteleminen, yhteistyöprosessin kehittäminen.

KPK-yhtiöiden organisaatiossa yhteiskehittämisen näkökulma koettiin tärkeäksi. *“Kun työskentelyyn osallistetaan kaikki osapuolet, asiakkaat ja jopa asiakkaan asiakkaat, päästään arvailusta tietoon perustuvaan kehittämiseen”*. Kansainvälisten opiskelijoiden mukanaolo Mobiilipoliisin case-työskentelyn (luku 4.3.) alussa antoi myös kehittämistyöhön uudenlaista näkökulmaa. Monipuolinen yhteistyö ohjasi henkilökuntaa sopivasti epämukavuusalueelle ja pois totutuista kaavoista. Työskentelyssä siirryttiin enemmän suunnittelijälähtöisyydestä kokeilukulttuuriin, mikä taas toi työskentelyyn aivan uuden ulottuvuuden. *“Kokeiluihin osallistuminen antaa rohkeutta ottaa niitä osaksi kehittämistyötä jatkossakin.”* Kokeilevan työskentelytavan käyttöönottamisen myötä organisaatiossa on havaittu ajattelutavan muutosta.

Yhteistyön pitkä kesto oli tarpeellinen, se mahdollisti mahdollisimman monen työntekijän kehittämistyöhön osallistumisen sekä tehosti osaamisen juurruttamista. Hanketyöpajojen jälkeen haasteena koettiin kuitenkin kehittämistyön eteenpäin vieminen omaehtoisesti, ja keskeneräisten prosessien loppuun saattamiseen olisi tarvittu vetoapua. Nyt osattaisiin kokemuksen pohjalta valita case-työskentelyihin suppeampia aiheita, jolloin työpajatyöskentelyt olisivat voineet edetä nykyistä pidemmälle. Muotoiluajattelun hyödyntämisestä koko organisaation toiminnan kehittämisessä jäi positiivinen kuva.

Hoivakoti Majakka Oy: Työntekijälähtöisen kokeilukulttuurin edistäminen organisaatiossa, empatiamenetelmien ja simulaation kokeilu ja kehittäminen hoivakodin toimintaan.

Luovien menetelmien hyödyntäminen simulaatiokokeiluissa ja empatiamenetelmien käytössä tarjosi sekä Hoivakoti Majakan henkilökunnalle että sen asiakkaille avartavia kokemuksia: *“Simulaatiotyöpajat ovat tuoneet palvelutalomme asukkaille suurta iloa arjen keskelle ja olemme samalla myös itse oppineet soveltamaan empatiamenetelmiä omassa työssämme.”*

Hoivakoti Majakan asukkaille järjestetyissä mobiili-SILMUa hyödyntävissä muisteluun ja tarinankerrontaan liittyvissä simulaatiotyöpajoissa käytettiin apuna vanhoja historiallisia valokuvia, jotka toivat mieleen nuoruusaikojen muistoja. Postimiehenä toiminut asukas kertoi, kuinka oli ajanut postiautoa pitkin maakuntaa hidastaen aina vauhtia jokaisen heittopostilaatikon kohdalla. *“Nämä tiet ovat minulle niin tuttuja! Ei näitä asioita aina ajattele tai muista, mutta kun näitä kuvia katsoo, tuovat ne tärkeitä muistoja mieleen.”* Eräs asukkaista taas eläytyi niin voimakkaasti SILMU-ympäristössä heijastettuihin vanhoihin valokuviiin, että huudahti ihastuneena: *“Voiko tuonne maisemaan kävellä?”*

Empatiakokeilut koettiin todella hyödylliseksi ja ne antoivat henkilöstölle ideoita oman työnsä kehittämiseen. *“Kokeilemalla oppii. Asiakkaan asemaan asettuminen on todella hyödyllistä oman toiminnan pohtimisessa.”* Kokeilemaan heittäytyminen ja osallistuminen oman työn kehittämisen ideointiin on edistänyt työntekijälähtöistä kokeilukulttuuria.

Pro Agria Keski-Pohjanmaa ry: Digitalisaation ja palvelumuotoilun hyödyntäminen alkutuotannossa ja apuna toimintaympäristön muutoksessa, organisaation toiminnan kehittäminen asiakaslähtöisessä tiimitoiminnassa.

Hankkeen aikana yhteistyön myötä palvelumuotoiluosaamisen hyödyntäminen organisaatiossa laajeni. Osallistajat saivat menetelmiä ohjaustoimintaan ja asiakastyöhön. Yhteistyö antoi ajatteluapua ja perusteita strategisille valinnoille sekä käytännön apua ProAgrian oman strategian konkretisoinnissa arjen tasolle. Erityisesti vuorovaikutuksen ja kohtaamisen merkitykseen liittyvä osaamisen kehittäminen asiantuntijoiden työssä on koettu tarpeelliseksi. Yhteistyön tuloksena on nähty uusia vaikuttamisen mahdollisuuksia, yhdessä kehitettyä sisältöä ja osaamista on päästy jakamaan ProAgrian toiminnassa valtakunnallisella tasolla asti.

ProAgria Keski-Pohjanmaan johtajan näkökulmasta yhteistyö hankkeen aikana antoi vastauksia etenkin seuraaviin aiheisiin:

- ajassa elävä asiantuntijuus
- asiakastyytyväisyys ja asiakkuuksien hoito
- ei pelkästään asiaosaamista vaan myös ihmisosaamista
- yhteisöllisyys ja jäsenyys.

Hankkeen tuloksena ProAgria sai:

- ajatteluapua
- yhteistyömallin konsulttityöhön
- menetelmätyökaluja ohjaukseen
- perusteet strategisille valinnoille.

Kokkolan Energia Oy: Miten sovelletaan palvelumuotoiluosaamista eri alojen käyttöön, palveluiden digitalisaatio, organisaation muutosvaiheessa palvelumuotoilun hyödyntäminen, tuotajaorganisaatiosta palvelutoimijaksi.

Kokkolan Energia haki yhteistyöltä seuraavia asioita:

- toimintatapojen kehittäminen
- prosessien kehittäminen
- iloa ja spontaanisuutta työhön
- yhdessä tehtyä energiaa.

AppSim-hankkeen aikana Kokkolan Energia Oy:n henkilökunta oppi paremmin hahmottamaan oman työnsä arvoa ja asiantuntijuuden merkitystä osana organisaation toimintaa. Yhteistyön aikana yhdessä tekemisen edut tulivat myös selkeästi esiin uusien näkökulmien ja ideoiden muodossa. Hankkeen aikana järjestetyissä työpajoissa tuotiin työskentelemään yhdessä sellaisia henkilöstön edustajia, jotka eivät tavallisesti työn arjessa kohtaa, näin opittiin paremmin ymmärtämään toisten näkökulmia yhteisen palvelun tuottamisessa.

Osallistaminen auttoi organisaation muutostilanteessa henkilökunnan sitouttamisessa yrityskulttuurin muutokseen. Muutoksen läpivienti on helpompaa, kun työntekijät ovat itse saaneet olla osallisena muutosprosessissa. Muutamia poimintoja palautteista:

“Menetelmällä myös ne hiljaisemmat saavat äänensä kuuluviin (post-it lappujen käyttö).”

“Osallistajat ovat paremmin hahmottaneet oman työn arvon osana laajempaa prosessia.”

“Menetelmä avaa prosessien ongelmakohdat eri näkökulmista katsoen.”

“Yhdessä tekemisen edut ja voima tulleet selkeästi esille.”

Yhteistyö hankkeen aikana on antanut tukea, näkemystä, systemaattisuutta ja työkaluja. Yhteistyö myös muiden hankkeen työelämäkumppaneiden kanssa koulutuksissa on avannut silmiä uusille monitasoisemmille yhteistyömahdollisuuksille. Toimitusjohtajan näkökulmasta hanke oli ensimmäinen avaus organisaatiossa uudelleenlaiseen johtamiseen ja yhdessä tekemiseen. Työskentely kärsi hieman useista hankkeen yhteistyön aikana alkaneista muista kehittämisprosesseista, mutta loi pohjan työlle, joka jatkuu edelleen:

- Sovelletaan opittuja asioita, ei unohdeta, ei pysähdytä.
- Hyödynnetään koko henkilökuntaa kehitystyössä.
- Katsotaan kauas...ja leveälle.

K. H. Renlundin museo: Pelillisyyden hyödyntäminen. Digitalisoituminen palveluissa ja organisaation toiminnassa, erityisryhmille kohdennettu simulaatiotyöskentely.

K. H. Renlundin museon henkilökunta näki SILMUn hyödyllisenä välineenä organisaation toiminnan kehittämisessä. Ulkopuolinen näkökulma auttoi tarkastelemaan organisaation toimintaa tuorein silmin. Henkilökunnan mielestä hankkeen työpajojen olennainen anti oli se, että pysähdyttiin pohtimaan omaa toimintaa ja ajatusmalleja koko henkilöstön voimin. *“On tärkeää hahmottaa mikä toimii ja mikä museona on meille tärkeää.”* Hanke toi ulkopuolisen ärsykkeen muuttaa totuttuja toimintatapoja.

Yhteisiä tapaamisia ja työpajoja olisi toivottu enemmän hankkeen ajalle. Osa henkilökunnasta koki hankkeen aikana tuotetun sisällön hieman irralliseksi organisaation muusta toiminnasta, kun työskentelyjä oli pääsääntöisesti kaksi case-työskentelykierrosta vuodessa. *“Hyviä ideoita ja suunnitelmia oli kuitenkin tarjolla. Toiminnaksi ja käytäntöön muuttaminen on toinen asia.”*

Museotoimenjohtajan näkökulmasta hankkeen aikana tapahtui kollektiivista oppimista ja tiedon jakamista: *“Organisaation kouluttaessa henkilöstöä, opit jäävät usein jakamatta. Yksilöllisessä oppimisessa korostuvat oppijan omat tarpeet. Osallisuus tukee vuorovaikutusta, joka synnyttää jakamista ja etenee sisältöihin osallistamiseen, jolloin tapahtuu kollektiivista oppimista. Jakaminen taas sitouttaa yksilöitä yhteisesti käsiteltyihin sisältöihin sekä käynnistää parhaimmillaan yksilöllisiä jatkokehityspolkuja.”*

LÄHTEET

1. Ammattikorkeakoululaki. 9.5.2003/351.
Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030351>. Viitattu 10.5.2019.
2. Ahonen, K.; Honkonen, T. & Peltoniemi, H. 2018. AppSim -hankkeen loppuraportti, asiantuntijaopettajien näkökulmasta. Asiantuntijaopettajien tuottama kooste työskenteleystään, julkaisematon lähde.
3. Brockmann, T., Lattemann, C., Robra-Bissantz, S., Stieglitz, S. & Zarnekow, R. 2017. Gamification Using Game Elements in Serious Contexts. Cham: Springer International Publishing AG
4. Design Council. 2020. What is the Framework for innovation?
Saatavissa <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond> Viitattu 25.2.2020.
5. Hautamäki, J. 2015. SILMUJa näkyvissä! Tutkimalla ja kehittämällä asiantuntijuutta. YAMK-koulutus vahvaksi TKI-vaikuttajaksi –hankkeen blogi. Centria-ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <https://centriaamk.wordpress.com/2015/04/27/silmuja-nakyvissa/>. Viitattu 24.4.2019.
6. Hautamäki, J. 2016. AppSim -Soveltava simulaatiopedagogiikka, digitaalisuus ja palvelumuotoilu osaamisen kehittäjinä. Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus RR-tietopalvelussa. Saatavissa: <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projekтикoodi=S20626> . Viitattu 10.5.2019.
7. Hautamäki, J. & Mäkitalo, T. 2017a. Mikä olisi siisteintä ikinä, kokeillaanko? Centria-ammattikorkeakoulun verkkojulkaisu, Centria Bulletin numerossa 1/2017.
Saatavissa: <https://centriabulletin.fi/mika-olisi-siisteinta-ikina-kokeillaanko/>. Viitattu 10.4.2019.
8. Hautamäki, J. & Mäkitalo, T. 2017b. Students are the future of experts. Teoksessa Finland Futures Research Centre (toim.) Futures of a Complex World. Book of Abstracts.
Saatavissa: <https://futuresconference2017.files.wordpress.com/2017/06/fcw-boa1.pdf>. Viitattu 24.4.2019.
9. Hautamäki, J. & Hautala, M. 2018. Yhdessä olemme enemmän! –Monialaista yhteiskehittämistä palvelumuotoilun keinoin. Centria-ammattikorkeakoulun verkkojulkaisu, Centria Bulletin numerossa 3/2018. Saatavissa: <https://centriabulletin.fi/yhdessa-olemme-enemman-monialaista-yhteiskehittamista-palvelumuotoilun-keinoin/> . Viitattu 5.3.2019.
10. Heikkanen, S & Österberg, M. 2012. Living Lab ammattikorkeakoulussa. Vantaa: Multi-print.
11. Jalava, U. 2001. Oppimisympäristönä simulaatio. Teoksessa U. Jalava; E, Keskinen; S. Keskinen & J. Tiuraniemi (toim.) Simulaatio-oppiminen henkilöstön kehittämisen välineenä. Turku: Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus, 7-17.
12. Kokeileva Suomi, Valtioneuvoston kanslia. 2019. Kokeilu luotsi -opas kokeilujen tukijalle. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2019:1. Saatavissa: https://kokeilevasuomi.fi/documents/1777665/1915666/Kokeilujen_tukijan_opas_FI.pdf/8b9e5301-1f76-3097-babo-85c790c10aa3/Kokeilujen_tukijan_opas_FI.pdf. Viitattu 25.4.2019.
13. Kärki, T. 2017. Toiminnan digitalisaatio – miten sudenkuopat vältetään? Pilkahduksia tulevaisuuteen - digitalisaation ja robotisaation mahdollisuudet. Valtiovarainministeriön julkaisu 10/2017, 83-94.

14. Leinonen, T. 17.4.2018. Koulujen Tulevaisuuspäivää vietetään ensimmäistä kertaa. Sitra. [https://www.sitra.fi/artikkelit/koulujen-tulevaisuuspaivaa-vietetaan-ensimmaista-ker-
taa-18-4-2018/](https://www.sitra.fi/artikkelit/koulujen-tulevaisuuspaivaa-vietetaan-ensimmaista-ker-
taa-18-4-2018/) viitattu 26.4.2019
15. Miettinen, S. 2016. Muotoilun uusi rooli innovaatiotoiminnassa. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu –uusien menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämi-
seen. Helsinki: Teknologiateollisuus, 20-26.
16. Miller, R., Poli, R. & Rossel, P. 2018. The Discipline of Anticipation: foundation for Futures
Literacy. Teoksessa R. Miller (Eds.) Transforming the Future Anticipation in the 21 st Century.
New York: Routledge.
17. Mäkitalo, T. 2018. Simulaatio varhaiskasvatuksen oppimisympäristön suunnittelun tukena
ja osallisuuden edistäjänä – Case Ulkometsän päiväkotit. Centria-ammattikorkeakoulun
verkkojulkaisu, Centria Bulletin numerossa 2/2018.Saatavissa [https://centriabulletin.fi/
simulaatio-varhaiskasvatuksen-oppimisympariston-suunnittelun-tukena-ja-osallisuu-
den-edistajana-case-ulkometsan-paivakoti/](https://centriabulletin.fi/
simulaatio-varhaiskasvatuksen-oppimisympariston-suunnittelun-tukena-ja-osallisuu-
den-edistajana-case-ulkometsan-paivakoti/) . Viitattu 27.4.2019.
18. Niemi, S. & Mäkitalo, T. 2018. Puhuuko suu eri asioita kuin kuva välittää? LAMK In-
novations –blogi. Saatavissa: [http://blogit.lamk.fi/lamkbusiness/2018/11/07/puhuu-
ko-suu-eri-asioita-kuin-kuva-valittaa/](http://blogit.lamk.fi/lamkbusiness/2018/11/07/puhuu-
ko-suu-eri-asioita-kuin-kuva-valittaa/) . Viitattu 26.4.2019.
19. Poskela, J., Kutinlahti, P., Hanhike, T., Martikainen, M. & Urjankangas, H-M. 2015. Kokeile-
va kehittäminen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 67/2015.
Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75056/TEM-
rap_67_2015_web_18112015.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75056/TEM-
rap_67_2015_web_18112015.pdf?sequence=1). Viitattu 25.4.2019.
20. Service innovation Corner SINCO. Lapin yliopisto. Saatavissa: www.sinco.fi.
Viitattu 24.4.2019.
21. Silmu-labra - Centria University of Applied Sciences. 2018. Saatavissa [https://www.youtu-
be.com/watch?v=T28EvOyAt6o&feature=youtu.be](https://www.youtu-
be.com/watch?v=T28EvOyAt6o&feature=youtu.be) 25.4.2019.
22. Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. & Schneider, J. 2018. (Eds.) This is Service
Design Doing. Applying service design thinking in the real world. Sebastopol, CA: O'Reilly
Media, Inc.
23. Talvela, J. & Stenman, K. 2012. Tulevaisuudentutkimuksen menetelmiä. Kotka: Kymen-
laakson ammattikorkeakoulu. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A.
Nro 35.
24. Toivonen, M. 2017. Yhteistoimintamallit ja käyttäjäymmärrys digitalisaation menestyste-
kijöinä. Puheenvuoro seminaarissa. Big Data - Digitalisaatio ja uudet palvelut. 1.2.2017.
Centria-ammattikorkeakoulu.
25. Tulevaisuuspäivä. Saatavissa: <https://tulevaisuuspaiva.fi/> viitattu 26.4. 2019.
26. Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2. tarkistettu painos. Helsinki: Talentum.
27. Vaajoki, A. & Saaranen, T. 2016. Simulaatio-oppiminen. Teoksessa Koivula, M., Wärnå-Fu-
ru, C, Saaranen, T., Ruotsalainen, H. & Salminen, L. (toim.) Terveystieteiden opettajan käsikir-
ja. Helsinki: Tietosanoma, 114-123.
28. Growth Engineering. 2016. What are serious games? Saatavissa: [https://www.growthen-
gineering.co.uk/what-are-serious-games/](https://www.growthen-
gineering.co.uk/what-are-serious-games/). Viitattu 30.4.2019

Centria-ammattikorkeakoulun hanke ”AppSim - Soveltava simulaatiopedagogiikka, digitaalisuus ja palvelumuotoilu osaamisen kehittäjinä” toteutettiin vuosina 2016-2019. Tässä julkaisussa kuvataan hankkeen toimintaa ja sen tuloksia.

Hankkeen aikana haettiin kokeilevan kehittämisen kautta vastauksia seuraaviin kysymyksiin yhdessä työelämäkumppaneiden kanssa: Minkälaista uutta osaamista tarvitaan työelämän murroksessa kasvu- ja rakennemuutosaloilla organisaation tasolla tai yksilötasolla? Miten tuetaan osaamisen päivittämistä työelämässä? Minkälaisia uusia oppimissisältöjä, menetelmiä ja ympäristöjä voisimme hyödyntää kehittämään koulutuksen laatua ja tarjontaa? Minkälaisia uusia yhteistyömuotoja oppilaitoksen ja työelämän välille tarvitaan? Minkälaiset menetelmät toimivat työn ohessa osaamisen kehittämisessä? Kokeilemalla uusia oppimismenetelmiä, oppimisympäristöjä ja osaamissisältöjä löydettiin myös uusia innovatiivisia toimintatapoja koulutuksen ja työelämäyhteistyön tueksi.

Kokeilevan kehittämisen avulla verkoston kanssa saatiin kokemuksellista tietoa kehitettävien ideoiden toimivuudesta ennen laajempaa uusien menetelmien ja sisältöjen käyttöönottoa. Living Lab -toiminnassa on tärkeää rakentaa kokeilujen tukemiseksi toimijoiden välille luottamusta ja avointa ilmapiiriä, joka kannustaa heittäytymään vuorovaikutteisesti mukaan kokeilemaan.

Centria. Raportteja ja selvityksiä, 42

ISBN 978-952-7173-50-3 (PDF)

ISSN 2342-933X