

KAMU-työryhmä kehittämään monialaista käyttäjälähtöistä yhteistyötä

Käyttäjälähtöisyydestä kiinnostuneet toimijat Oamkin Liiketalouden, Kulttuurialan sekä Sosiaali- ja terveysalan yksiköistä perustivat vuonna 2012 Oamkin KAMU-työryhmän. Lyhenne sisältää termit käyttäjälähtöisyys ja palvelumuotoilu – joka usein esiintyy lyhenteenä PAMU. Ryhmä perustettiin kehittämään monialaista käyttäjälähtöistä yhteistyötä ja edistämään osaamisen jakamista korkeakoulun opetuksessa ja tki-toiminnassa. KAMU-työryhmässä toimi aktiivisesti opettajia, yliopettajia ja tki-henkilöstöä kolmesta koulutusyksiköstä.

KAMU-työryhmän päätavoitteeksi asetettiin se, että Oamk tunnetaan Pohjois-Suomessa käyttäjälähtöisen osaamisen opettajana, kehittäjänä ja soveltajana. Ryhmän tavoitteet määriteltiin yksityiskohtaisemmin seuraavasti:

- Käyttäjälähtöisen tki-toiminnan osaamisen kartoittaminen ja kehittäminen Oamkissa.
- Käyttäjälähtöisten menetelmien monialaisen osaamisen lisääminen opetuksessa.
- Käyttäjälähtöisiä menetelmiä hyödyntävien hankkeiden valmistelu.
- KAMU-teemojen pohjalta täydennyskoulutuspakettien rakentaminen.
- Seminaarien ja tapahtumien järjestäminen, esimerkiksi [Hyvinvointia yhdessä](#) ja [Finnish Service Alliance \(FSA\)](#), jonka jäsenenä Oamk toteuttaa Northern Service Day tapahtumaa Oulussa.
- Verkostoyhteistyön lisääminen esimerkiksi [SERVO](#), FSA, [ServDes.org](#), [RESER – the European Association for Research on Services](#) ja [Oulu Design Days](#).

Kun KAMU-yhteistyötä käynnistettiin, Oamkin strategiatyö pohjautui neljään painoalaan:

- internet- ja tietoteknologiapohjaiset innovaatiot ja palvelut,
- kestävät tuotanto-, elinympäristö- ja energiaratkaisut,
- terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen uudet toimintamallit ja
- kulttuurin uudet sisällöt ja elämykset

sekä kolmeen kehittämiskohteeseen:

- yrittäjyys,
- kansainvälisyys ja
- kestävä kehitys.

KAMU-toimintaa kehitettiin varsinkin terveyden ja hyvinvoinnin, kulttuurin ja liiketalouden konteksteissa (kts. [\[3\] \(#cite-text-0-2\)](#)). Oamkissa yhteistyön palvelumuotoilussa ja käyttäjälähtöisessä tki-toiminnassa aloittivat tuolloin kulttuurialan painoalatoimijat, jotka keräsivät KAMU-ryhmien kokouksiin oamkilaisia käyttäjälähtöisyyden ja palvelumuotoilun osaajia sekä yhteiskehittelystä kiinnostuneita henkilöitä eri yksiköistä, painoaloilta ja kehittämiskohteista. KAMU-ryhmä jaettiin alajaostoihin ylläkuvattujen tavoitteiden pohjalta ja niille valittiin työtä koordinoivat vetäjät. Koordinointityössä kerättiin tietoa eri yksiköiden käyttäjälähtöisestä hanketoiminnasta ja opetuksesta. Päätettiin muun muassa suunnitella monialainen palvelumuotoilun opintokokonaisuus eli moduuli Oamkissa yhteisesti toteutettavaksi.

Näkökulmia Oulun ammattikorkeakoulun KAMU-toiminnan kehittämiseen kokemusten pohjalta

Käyttäjälähtöisestä tki-toiminnasta on jo tullut valtavirtaa, mutta paljon on vielä tehtävissä sekä kansallisessa että kansainvälisessä yhteistyössä. Tuotteiden ja palveluiden käyttäjälähtöisyys ei ole itsestäänselvyys. Oamkissa tarvitaan enemmän aitoa yksiköiden välistä monialaista yhteistyötä käyttäjälähtöisen opetuksen ja tki-toiminnan tasolla.

Asian eteenpäin vieminen edellyttää kiinnostuneen henkilökunnan lisäksi myös hallinnon sitoutumista sekä käytännön toimia Oamkin johdolta. Yhdessä tekemisestä on saatava aikaan mitattavaa hyötyä opetuksessa ja tki-toiminnassa. Jos näin ei ole, henkilöstö pysyy mukavuusalueillaan. Johtamisessa on onnistuttu, jos korkeakoulun henkilöstö saadaan KAMU-yhteistyössäkin puhaltamaan yhteen hiileen.

Paljon on jo tehty. Opiskelijoita koulutetaan palvelumuotoilun menetelmiin ja lähestymistapaan tutkinto-ohjelmissa, mutta yhteinen KAMU-moduuli on kuitenkin vielä tekemättä. Yhteisiä KAMU-opetusmoduuleja voi olla tarjolla eri laajuisina. KAMU-opinnäytteiden kautta vahvistetaan linkkiä hanketoiminnan ja opetuksen välillä. KAMU-osaamista kannattaa hyödyntää maksullisen palvelutoiminnan puolella tarjoamalla KAMU-asiantuntijapalveluita yrityksille ja julkisorganisaatioille.

KAMU ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnoissa

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon eli master-tason koulutusohjelmiin käyttäjälähtöisyys soveltuu erityisen hyvin, sillä palvelumuotoilun näkökulman ja menetelmien sisäistäminen on haastava prosessi. Ammattikorkeakoulujen master-tason koulutuksen edellyttämä kolmivuotinen työkokemus takaa sen, että opiskelijoilla on paremmat valmiudet holistiseen visiointiin ja monialaisissa työryhmissä toimimiseen.

Oamkin Sosiaali- ja terveysalan yksikkö on sisällyttänyt master-koulutukseensa 12 opintopisteen laajuiset opinnot käyttäjälähtöiseen palvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Opinnoissa perehdytään käyttäjälähtöisen kehittämisen teoreettisiin ja käsitteellisiin lähtökohtiin, kehittämisprosessiin ja menetelmiin. Lisäksi tarkastellaan toiminnan vaikuttavuuden arvioinnin lähestymistapoja ja menetelmiä.

Liiketalouden yksikössä master-opinnoissa tarjotaan vapaavalintaisina opintoina palvelumuotoilun 4 opintopisteen opintojakso. Lisäksi käyttäjälähtöistä suunnittelua (*user-oriented design*) opiskellaan IT-osastolla. Palvelumuotoilun visuaalisia työkaluja hyödynnetään myös muun muassa markkinoinnin ja yrittäjyyden opinnoissa.

Master-opinnoissa opiskelijat toteuttavat käytännössä palvelumuotoilun menetelmillä erilaisia tutkimus- ja kehittämistehtäviä liittyen esimerkiksi kouluhyvinvoinnin edistämiseen tai yritysten liiketoiminnan kehittämiseen. Haasteena ja toisaalta mahdollisuutena osaamisen lisäämisen ja

syventämisen näkökulmasta nähdään näiden opintojen toteuttaminen siten, että opiskelijat toimisivat monialaisina tiiminä tutkimus- ja kehittämistehtäviä suunnitellessaan ja toteuttaessaan. Tästä monialaisen yhteistyön mahdollisuudesta hyötyisivät myös yritykset, jos Oamkin palvelutarjontaa suunniteltaisiin yli yksikkörajojen esimerkiksi kaikkeen yhteistyöhön liittyvän [RIPA-palvelujen](http://www.oamk.fi/yhteistyö_ja_palvelut/?b=oamk297_3313) (http://www.oamk.fi/yhteistyö_ja_palvelut/?b=oamk297_3313) kautta.

Oamkin hankkeissa on koulutettu Sosiaali- ja terveysalan sekä Liiketalouden yksiköiden henkilökuntaa KAMU-osaamisessa. Tietoa Oamkin osaamisesta on viety kansainvälisiin konferensseihin, esimerkiksi [NIPNET2013](http://www.nipnet.org/past-activities) (<http://www.nipnet.org/past-activities>), [RESER2013](http://www.reser2013.fr) (<http://www.reser2013.fr>) ja [RESER2014](http://www.reser2014.fi/) (<http://www.reser2014.fi/>). Paikallista ja kansallista näkyvyyttä tarvitaan lisää järjestämällä seminaareja sekä kehittämällä ja tuottamalla käyttäjälähtöisen kehittämisen asiantuntija- ja täydennyskoulutuspaketteja Oamkin uusille painoaloille. Uudet painoalat ovat tulevaisuuden terveys ja hyvinvointi sekä energia, luonnonvarat ja ympäristö. Uudet kehittämisteemat puolestaan ovat älykäs oppiminen, innovatiiviset tuotteet ja palvelut sekä yrittäjyys ja uusi liiketoiminta.

KAMU-toiminnan kehittäminen

Edelleen on tarpeen saattaa yhteen käyttäjälähtöisten palvelujen ja palveluliiketoiminnan kehittämisestä kiinnostunut henkilöstö erilaisin foorumein ja tapaamisin. Tiedottamisvälineenä voivat toimia muun muassa intra ja sosiaalinen media ja toimintakenttänä myös Oamkin ulkopuoliset verkostot. Henkilöstön KAMU-verkostoja voidaan hyödyntää nykyistä tehokkaammin käyttäjälähtöisten menetelmien opetuksen ja hankkeiden kehittämisessä. KAMU-osaamista voitaisiin lisätä myös esimerkiksi Tekesin [FiDiPro Fellow -ohjelman](http://www.fidipro.fi/pages/home/fidipro-at-a-glance/fidipro-professors-and-fellows.php?group=fellow) (<http://www.fidipro.fi/pages/home/fidipro-at-a-glance/fidipro-professors-and-fellows.php?group=fellow>) kautta palkkaamalla Oamkiin ansioitunut kansainvälinen asiantuntija yhteistyössä Pohjois-Suomen muiden korkeakoulujen kanssa.

Oamk osallistuu monien asiantuntijaverkostojen yhteistyöhön muun muassa [OuluHealth](http://www ouluhealth.fi/) (<http://www ouluhealth.fi/>), ServoDesign, Finnish Service Alliance (FSA), [Oulu Innovation Alliance](http://www ouluinnovationalliance.com/) (<http://www ouluinnovationalliance.com/>). Mutta voi pohtia, jaetaanko näissä verkostoissa toimimisen hyötyä riittävästi yli koko organisaation.

Käytännön KAMU-toiminnasta on opittu, että eri kehittämiskontekstit, kuten julkinen, yksityinen (b2b ja b2c) ja kolmas sektori (järjestöt ja säätiöt), hyötyvät erityyppisistä kehittämismenetelmistä. Keskeistä on käyttäjälähtöinen lähestymistapa. Työkalut eivät ole itsetarkoituisia, vaan niiden tarkoituksenmukainen soveltaminen. Kiinnostavimmiksi työkaluiksi on havaittu muun muassa palvelupolku, palvelukartta, palvelupaneeli, service blue printing, business model canvas, value proposition canvas, lean canvas, CoCo toolkit, persoonat, draamatyökalut, narraatio ja mood board tai kuvakollaasi (vrt. [\[4\]](#) ([#cite-text-0-3](#)) [\[5\]](#) ([#cite-text-0-4](#)) [\[6\]](#) ([#cite-text-0-5](#))). Visuaaliset ja osallistavat työskentelytavat ovat tärkeitä, koska ongelmien ratkaiseminen ja haasteisiin tarttuminen on helpompaa, jos osataan hahmottaa niitä visuaalisesti ja jakaa niitä helpommin käsitettäviin pienempiin osiin.

KAMU tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnan mahdollistajana Oulun ammattikorkeakoulussa

Oamkin monialaisen käyttäjälähtöisen tki-toiminnan kautta on opittu, että tuloksellinen kehitystyö edellyttää aidosti käyttäjien osallistumista. Ammattikorkeakoulun etuna verrattuna esimerkiksi sektoritutkimuslaitoksiin on mahdollisuus tki-toimintaan aidossa työelämäkontekstissa, jossa yhteistyössä toimivat asiakkaat, yritykset, organisaatiot, opiskelijat ja ammattikorkeakoulujen henkilökunta. Käyttäjälähtöinen tki-toiminta sekä erityisesti palvelumuotoilu ovat luontevaa toimintaa ammattikorkeakouluille.

Oamk elää tällä hetkellä muutoksessa, joten myös sen tki-toiminnan rooli ja kehittämissuunta ovat murroksessa. Tässä tilanteessa yhteisen näkökulman rakentaminen on haasteellista. Muutostilanne avaa kuitenkin myös mahdollisuuksia käyttäjälähtöisen suunnittelun hyödyntämiseen myös Oamkin koulutus- ja työelämäpalveluiden kehittämisessä.

On tärkeää soveltaa osaamistamme oman organisaatiomme kehittämiseen. Tutkia ja kehittää Oamkin sisäisiä ja ulkoisia prosesseja käyttäjälähtöisiksi eri sidosryhmien näkökulmasta, kuten sisäiset IT-, henkilöstö-, talous-, hallinto-, opiskelija-, täydennyskoulutuspalvelut ja muut yhteiskunnalliset palvelut.

Lähteet

- [^](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Tapahtumakalenteri/2012/03...)Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2012. Sopimuskausi 2013–2016. Korkeakoululaitoksen yhteiset tavoitteet. Hakupäivä 31.10.2014. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Tapahtumakalenteri/2012/03...>
- [^](http://www.tem.fi/files/27546/Jasentely_ja_toimenpideohjelma.pdf)Kysyntä- ja käyttäjälähtöinen innovaatiopolitiikka. Jäsentely (osa I) toimenpideohjelma (osa II). 2010. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 47. Hakupäivä 29.10.2014. http://www.tem.fi/files/27546/Jasentely_ja_toimenpideohjelma.pdf
- [^](http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2014120246779)Haukkamaa, J., Koivunen, K. & Vuorela, T. 2014. Käyttäjälähtöinen tutkimus- ja kehittämistoiminta Oulun ammattikorkeakoulun näkökulmasta. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 26. Hakupäivä 10.12.2014. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2014120246779>.
- [^](#)Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu, uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tampere: Tammerprint Oy.
- [^](#)Tuulaniemi J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaja Oy.
- [^](#)Keränen, K., Dusch, B. & Ojasalo, K. 2013. CoCo Toolkit. A co-creation workbook and a collection of tools for service businesses. Espoo: Laurea University of Applied Sciences.