

Lapin ammattikorkeakoulu palveluverkoston integraattorina

Marita Wahlroos, KTT, yliopettaja, Kaupan ja kulttuurin osaamisala, Lapin ammattikorkeakoulu

”Maailma muuttuu Eskoseni” totesi jo Sakari Topelius. Tämä muutos sen kuin porskuttaa eteenpäin. Toimintaympäristöt, ekosysteemit organisoituvat uudella tavalla - verkostoituvat. Organisaatorakenteet, omistajuus, liiketoimintamallit, työnluonne, rahoitusjärjestelmät ovat muutosten myllerryksessä. Arktisen Euroopan tulevaisuus näyttää kuitenkin valoisalta uusiutuvien luonnonvarojen, kiertotalouden, teknistaloudellisten sekä poliittisten ja turvallisuustekijöiden näkövinkkelistä. Avainsanoja muutoksessa ovat globalisaatio, digitalisaatio, robotismi, palveluliiketoiminta ja yrittäjyys, mutta myös luonnon ja ympäristön kunnioitus ja arvostus, vastuullinen tuotanto ja eettinen kulutus.

Palveluliiketoiminnan kehitys on edennyt kiihtyvällä vauhdilla ja monet organisaatiot ovat muuttaneet näkökulmaa ja tarjoomaa asiakaslähtöisemmäksi ja pyrkivät kohti kokonaisvaltaisia toimintamalleja - verkostoja ja verkkoja - ratkaistessaan asiakkaiden tarpeita ja lisäämällä arvoa asiakkailleen. Asiakasrajapinnassa toimii usein organisaatio, jolla on erityinen palveluintegraattorin rooli, joka ohjaa verkostoa ja yhdistää osaamista (Valkokari, Valjakka, Hakanen, Kupi ja Kaarlela 2014, 7).

Toiminnan uudistamisessa ja palveluliiketoiminnan kehittämisessä verkostoyhteistyön hyödyntäminen on keskeistä. Miten arvo syntyy verkossa ja mikä on palveluintegraattorin rooli osaamisen yhdistäjänä ja toimintaa ohjaavana tekijänä. Toimintaympäristön tarkastelussa ja kehityspolkujen ennakoinnissa on olennaista tunnistaa toimijoiden ja toimintojen tavoitteet ja resurssit. Uusien mahdollisuuksien ja kumppanuuksien etsintä ja havaitseminen edellyttävät myös löyhempien yhteistyösuhteiden hyödyntämistä. Kiristynyt kilpailu ja monimutkaiset asiakastarpeet sekä tarve erottua kilpailijoista ovat johtaneet monilla aloilla siihen, että yksittäisten tuotteiden ja palvelujen sijasta asiakkaille tarjotaan arvoa tuottavia integroituja ratkaisuja.

Tämän verkkolehden teema on palveluliiketoiminta ja yrittäjyys, joka on myös Lapin ammattikorkeakoulun strategian keskeinen osa-alue. Tätä strategiaa Lapin

ammattikorkeakoulussa toteutetaan yhdistämällä opetusta, tutkimusta, kehitys- ja innovaatiotoimintaa (TKIO). Toimintamallin avulla kehitetään kunkin koulutusalan osaamista ja yhdistetään eri koulusalojen toimintaa. Malli palvelee myös alueen yritysten ja organisaatioiden toimintaa ja kansainvälistymistä.

Ammattikorkeakoulun TKIO-toimintaa voidaan rinnastaa palveluverkoston integraattorin toimintaan. Integraattorilta edellytetään kykyä tunnistaa kunkin toimijan osaamiset, kykyä löytää uusia potentiaalisia kumppaneita ja sitouttaa yhteistyökumppanit ratkaisuun, joka tuottaa arvoa asiakkaille. Uusien liiketoimintamahdollisuuksien tunnistamiseksi tarvitaan laajemman alueellisen verkoston hahmottamista ja liiketoimintaverkkojen resurssien ja kyvykkyyksien monipuolista ja tehokasta yhdistämistä. Liiketoimintaverkko toimii tehokkuuden lisäksi proaktiivisen ennakoinnin, oppimisen ja innovaatioiden mahdollistajana. Verkostoissa organisaatioilla ja yrityksillä on erilaisia tavoitteita ja ne edellyttävät erilaisia yhteistyömalleja. Liiketoimintaverkkoja voidaan luokitella perusliiketoimintaverkoiksi eli liiketoiminnan tehostamisverkoiksi, liiketoimintaa uudistuviksi verkoiksi, joissa kehitetään ja uudistetaan toimintaa sekä uutta liiketoimintaa kehittäviksi verkoiksi, joiden kautta etsitään uusia innovatiivisia ratkaisuja ja toimintamalleja (Möller & Rajala 2007, 899).

Yritykset ja organisaatiot panostavat strategiaan ydiosaamisiin ja ulkoistavat osan toiminnoistaan. Yritysten liiketoimintaverkot koostuvat usein tosiaan sivuavilla aloilla toimivista yrityksistä ja organisaatioista. Toimijat voivat kuulua useisiin verkostoihin ja verkoihin. Verkon kehittämisen lähtökohtana on yrityksen omien strategisten tavoitteiden ja oman verkostoaseman tunnistaminen.

Verkottamalla toimijoita, luomalla toimialan ja eri toimialojen välisiä arvoverkkoja on mahdollista muodostaa laajempia verkostoja, joissa toimijat pystyvät yhdessä kehittämään tarjontaa, ansaintalogiikkaa sekä osaamistaan. Näiden ryhmien (verkkojen) toimintaa ja kansainvälistymistä voidaan tukea koulutusorganisaatioiden ja julkisten tukioorganisaatioiden kautta.

Saimme runsaasti lehden teemaan liittyviä mielenkiintoisia artikkeleja ja puheenvuoroja sekä siihen läheisesti liittyviä artikkeleja. Lapin kauppakamarin johtaja Timo Rautajoelle iso kiitos kolumnista ja paljon kiitoksia myös kaikille kirjoittajille! Ryhmittelimme kirjoitukset aihealueittain seuraavasti: *palveluliiketoiminta, yrittäjyys* sekä *opetus ja oppiminen*. Alla poimintoja keskeisistä teemaan liittyvistä artikkeleista. Antoisia lukuhetkiä lehden kaikkien ajatuksia ja pohdintoja herättävien artikkeleiden ja puheenvuorojen lukijoille!

Palveluliiketoiminta

KTL, osaamisalojohtaja Leena Alalääkkölä Kaupan ja kulttuurin osaamisalalta valottaa teema-artikkelissaan *Koulutusvientiä kiihdytyskaistalla* koulutusvientiä vientituotteena. Opetus- ja kulttuuriministeriön korkeakoulujen tueksi on muodostettu Future learning Finland -klusteri, johon liittyy myös lappilaisten korkeakoulujen Future Learning Lapland -hanke. Yhteistyön avulla on tehty työntekijöiden ja yksittäisten toimijoiden koulutusviennin kokeiluja ja rakennettu asiakkuuksia. Kaupan ja kulttuurin osaamisala etsii myös suomalaisia ja erityisesti lappilaisia yrityksiä kumppaneiksi koulutusvientiin.

KTM, palvelupäällikkö Mirva Juntti Korkeakoulupalveluista kuvaa teema-artikkelissaan *Kilpailukykyloikkaa Lapin AMK:n palveluliiketoiminnan avulla* yhden luukun periaatteella toimivan palvelutiimin toimintaa ja maksullista palvelutoimintaa.

TaM, projektisuunnittelija Marjo Jussila Kaupan ja kulttuurin osaamisalalta käsittelee teema-artikkelissaan *Älykästä kaupunkikulttuuria rakentamassa* palvelumuotoilua toimijoiden osallistamisen ja monialaisen yhteissuunnittelun ja yhteiskehittämisen työkaluna. Hän esittelee Digitaaliset älykkäät mobiiliratkaisut eli DÄM-hanketta, jossa tavoitteena on tuottaa älykkäitä ratkaisuja olemassa olevien elämys-, kulttuuri- ja muiden palveluiden kehittämiseksi Tornion kaupungin ja alueen yritysten kanssa.

TaM, lehtori Anitra Arkko-Saukkonen samalta osaamisalalta valottaa teema-artikkelissaan palvelumuotoilua luovan alan yrityksissä ja innovaatiomallia, jota on käytetty kohtauttamaan luovan alan yrityksiä kansainvälisessä yhteistyössä.

YTT, sosiaalialan yliopettaja Leena Viinamäki, HTT, tutkijatohtori Ville Kiviranta Lapin yliopistosta, YTT, tutkijatohtori/tilastotieteen lehtori Arto Selkälä Lapin yliopistosta, FT, KTM tutkimuspäällikkö Outi Voutilainen Vaasan yliopistosta FT, HTT, hallintotieteen professori Antti Syväjärvi Lapin yliopistosta ja YTT, sosiologian emeritusprofessori Asko Suikkanen Lapin yliopistosta käsittelevät artikkelissaan *Digitalisaatio – Tarua vai Totta?* digikansalaisuutta ja palveluiden saavutettavuutta maaseudulla -hankkeessa ja tutkivat palveluiden käyttäjien ja palveluiden tuottajien käsityksiä verkkoasioinnin käyttöintensiiteettiin vaikuttavina tekijöinä.

Yrittäjyys

KTM, TKI-päällikkö Marika Saranne Kaupan ja kulttuurin osaamisalalta käsittelee teema-artikkelissaan *Murroskausi – mitä mahdollisuuksia tulevaisuuden yritys- ja työelämään?*

muutosta ja tulevaisuuden ennakkointia yritys- ja työelämässä. Hän kuvaa megatrendejä kuten raaka-aineiden niukkuus ja ympäristökysymykset ja miten muutokseen vastataan älykkäillä energiateknologioilla, kierto- ja jakamistaloudella, resurssitehokkuudella, verkostoajattelulla ja työtapojen muutoksella.

KT, TKI-päällikkö Eila Linna Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutista käsittelee teema-artikkelissaan *Yhteiskunnallinen yrittäjyys* yhteiskunnallisen yrityksen (social enterprise) käsitettä, yhteiskunnallisen yrittäjyyden periaatteita ja toimintamallin soveltuvuutta alueen kehittämiseen ja toimintojen ylläpitämiseen.

Restonomi YAMK, projektipäällikkö Anu Harju-Myllyaho Startup Lapland -hankkeesta kuvaa teema-artikkelissaan startup-yrittäjyyttä ja siihen liittyviä käsitteitä ja toimintamalleja osana korkeakoulujen yrittäjyystoimintaa. Startup Lapland -hanke on Lapin AMKin ja Lapin yliopiston hanke, jossa kehitetään startup-tietoutta Lapin korkeakouluissa.

Metsätalousinsinööri (YAMK), tradenomi (AMK), projektipäällikkö Anna-Mari Väisänen Teollisuuden ja luonnonvarojen osaamisalalta korostaa teema-artikkelissa *Elintarvikkeista yrittäjyyttä* Lappiin ammattikorkeakoulun roolia elintarvikealan liiketoimintapotentialien tunnistamisessa, raaka-aineiden jatkojalostuksessa sekä neuvonta- ja johtamisosaamisessa.

KM, lehtori Merja Vankka Matkailupalveluista ja restonomi (YAMK) Milla Hirvaskari Teollisuuden ja luonnonvarojen osaamisalalta korostavat teema-artikkelissaan lähiruuan lisäarvoa matkailupalveluissa. He peräänkuuluttavat matkailun ja lähitoimialojen yhteistyömalleja, joiden avulla lappilaisista raaka-aineistaja ja elintarvikkeista saadaan lisäarvoa ja kilpailukykyä edistävä tekijä matkailualan toimijoille ja myös muille yhteisessä arverkostossa.

Insinööri (AMK), projektipäällikkö Antti Sirkka ACE-tutkimusryhmästä esittää teema-artikkelissa *Lämpöyrittäjyydestä elinvoimaa kuntiin* uusiutuvan energiatuotannon näkökulmaa. Pohjoinen energiakartta (POEKA) -hankkeen tavoitteena on kerätä yhteen ja visualisoida paikkamenetelmin Pohjois-Suomen uusiutuva energiatuotanto ja mahdollisesti korvattavissa oleva fossiilienergian tuotanto. Hankeen taustalla on energiatuotannon ympäristövaikutusten pienentämisen sekä uusiutuvan energiatuotannon käytön lisäämisen aluetaloudelliset ja työllistymistä edistävät vaikutukset.

KM, lehtori Leena Välimaa Hyvinvointipalveluiden osaamisalalta kuvaa teema-artikkelissaan eläinavusteista työskentelyä, sen soveltamista ja vaikuttavuutta Lapin AMKin

hyvinvointipalveluiden hallinnoimassa Luontoa elämään! -hankkeessa. Hankkeessa saadut kokemukset eläinavusteissa työskentelyssä edistävät ja vahvistavat asiakkaiden toimintakykyä.

Opetus ja oppiminen

Terveystieteiden maisteri, opetuspäällikkö Helena Kangastien mukaan palveluliiketoiminta ja yrittäjyys yhtenä Lapin AMKin strategiapainopisteenä edellyttää myös opetuksen keinoin pohtimaan miten yrittäjämäisen ammattikorkeakoulun piirteet vahvistuvat OPS2017-uudistuksessa ja pedagogisessa kehittämisessä. Hän kuvaa teema-artikkelissaan *Minusta Yrittäjä - yrittäjyyteen oppiminen Lapin ammattikorkeakoulussa* yrittäjyyden edistämistä opetuksessa ja yrittäjyyteen oppimisessa.

FT, yliopettaja Esa Jauhola kuvaa teema-artikkelissaan *Liikettä ja yrittäjyyttä rajattomissa ekosysteemeissä* Lapin YAMKin roolia kansainvälisen koulutuksen ja hankkeiden kehittäjänä sekä pohjoisen toiminta-alueen yrittäjyyden edistäjänä. Hän esittää, että Lapin AMK organisoiisi yhteisen Master-tutkintoon johtavan koulutuksen.

FT, yliopettaja Soili Mäkimurto-Koivumaa pohtii tutkimukseen vedoten teema-artikkelissaan *Yrittäjyyttä Y ja Z sukupolvelle* minkälaista yrittäjyyskasvatusta korkeakouluissa tulisi olla ja miten koulutuksessa tulisi huomioida tulevien sukupolvien erityispiirteet ja toimintatavat.

KL, erikoissuunnittelija Merja Lätti Karelia-ammattikorkeakoulusta ja KM, suunnittelija/projektipäällikkö Jonna Löf Lapin ammattikorkeakoulusta valottavat artikkelissaan avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijoiden ohjauskokemuksia.

Marita Wahlroos

Lähteet

Möller, K. & Rajala, A. 2007. Rise of strategic Nets – New Modes of value creation. *Industrial Marketing Management* 36, 899.

Valkokari, K., Valjakka, T., Hakanen, T., Kupi, E. Kaarela, I. 2014. *Palveluverkoston kehittämisen työkirja*. VTT-julkaisuja 2014, 7.