

Teollisuusmatkailua verkoston voimalla

Eveliina Heikkilä, TaM, suunnittelija, Lapin yliopisto

Jenni Kemi, tradenomi (AMK), projektipäällikkö, Vastuulliset palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Asiasanat: yhteistyö, yhteiskehittäminen, verkosto, teollisuusmatkailu, matkailu

Ainutlaatuinen kulttuuriperintö monimuotoisen teollisuuden ohella ovat keskeisessä roolissa Meri-Lapin historiassa. Tämä mahdollistaa Meri-Lapin teollisuusmatkailun kehittämisen yhteistyössä alueen yritysten, yhdistysten ja alueen kehittäjien kanssa. Teollisuusmatkailutuotteiden konseptoinnissa verkostomaisen yhteistyön vahvistaminen yhdistettynä palvelumuotoilun prosessiin on ollut Lapin ammattikorkeakoulun ja Lapin yliopiston kumppanuuden mahdollistama.

Verkoston merkitys kehittämistyön prosessissa

Meri-Lapissa alueen yritykset, yhdistykset ja kehittäjät ovat olleet viimeisten vuosien aikana teollisuusmatkailun kehittämisen parissa. Yhteistyö aiheen äärellä on käynnistetty Teollisuusmatkailun konseptoinnin kehittämistyössä, joka on ollut sysäys alueen teollisuusmatkailun verkoston luomiseksi.

Meri-Lapin ympärivuotisen matkailun vahvistamiseksi yhteistyön merkitystä alueen eri toimijoiden ei voi liiaksi korostaa. Teollisuusmatkailun kehittämistyössä on yhteistyössä määritetty teollisuusmatkailun kehitettäväksi teemoiksi kulttuuriperintö, kiertotalous ja vastuullinen teollisuus sekä elintarviketeollisuus sisältäen maatilamatkailu. Tämän myötä käynnistetyn teollisuusmatkailun konseptien suunnitteluprosessissa Lapin ammattikorkeakoulun ja Lapin yliopiston koordinoima verkostomainen yhteistyö on ollut tärkeää.

Teollisuusmatkailun konseptoinnin tavoitteena on luoda Meri-Lapin alueelle uutta kilpailukykyä matkailun toimialalle. Alueella on jo olemassa monipuolista teollisuuteen liittyvää toimintaa, joten tämän osaamisen sekä kulttuurihistorian valjastaminen vahvuudeksi nostaa koko alueen tunnettavuutta uudelta näkökulmasta katsottuna. Teollisuusmatkailun verkostolla on tässä merkittävä tehtävä, sillä kehittämiseen tarvitaan yhteistyön voimaa. Alueellisen, uuden matkailuteeman esilletuomisen äärellä verkostoituminen on erityinen vipuvoima ja auttaa myös löytämään potentiaalia yllättäviin yhteistyökuvioihin.

Teollisuusmatkailun konseptien suunnittelussa Meri-Lapin toimijoiden sitouttaminen verkostomaiseen yhteistyöhön on ollut keskeisessä asemassa. Verkostoituminen on alussa tutustumista toisiin ihmisiin. Tämän avulla syntyy luottamus, jota konkreettisesti on rakennettu heti yhteistyön alussa pohtimalla Meri-Lapin identiteettiä. Yhteistyöhön mukaan lähteiden näkemysten jakaminen esimerkiksi niin alueen persoonallisuudesta, fyysisestä ympäristöstä kuin toiminnankulttuurista, on vahvistanut toimijoiden luottamusta yhteisten teollisuusmatkailutuotteiden konseptointiin. Toisaalta yhteiskehittäminen on mahdollistanut eri sidosryhmien kohtaamiselle tapaamispaikan, jolloin osallistajat voivat vaikuttaa rakentavasti tuloksiin (Jyrämä ja muut, 2015, 57).

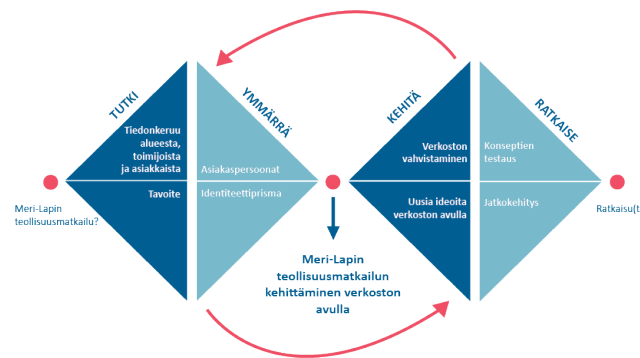
Meri-Lapin teollisuusmatkailun yhdessä määritetyn identiteetin myötä on keskitytty verkoston vahvistamiseen ja kehittämiseen. Palvelumuotoilun työkaluja hyödyntämällä on pohdittu esimerkiksi verkoston vahvuuksia sekä mahdollisuuksia tulevaisuuden kehittämisen kohteina. Työn tuloksena on syntynyt konkreettisia ideoita verkoston toiminnan kehittämiseksi sekä kuva teollisuusmatkailun tuotteista, joita verkostossa lähdetään tulevaisuudessa kehittämään. Keskustelut omasta roolista verkostossa, potentiaaliset yhteistyömahdollisuudet sekä yhteisen tavoitteen merkityksellisyys on ollut tärkeä osa prosessia.

Palvelumuotoilun menetelmät teollisuusmatkailun kehittämisessä

Palvelumuotoilussa muotoilun menetelmät otetaan mukaan kehittämistyöhön esimerkiksi yhteissuunnittelun, empatian sekä osallistamisen kautta (Miettinen ja muut 2011, 21). Palvelumuotoilu on ollut keskeinen menetelmä Meri-Lapin teollisuusmatkailun verkoston vahvistamisessa. Empaattisen muotoilun vuorovaikutusta suunnittelijoiden sekä käyttäjien välillä voidaan hyödyntää myös verkostomaisen yhteistyön tekemisessä saman lähestymistavan kautta (Jyrämä ja muut, 2015, 57).

Tämän lisäksi palvelumuotoilun eri työkaluja on sovellettu alueen teollisuusmatkailun tuotteiden ideoimiseen, jolloin pohja on ollut verkoston yhteisessä tekemisessä. Ymmärrys palvelun käyttäjistä on yhdistetty liiketoiminnallisiin tavoitteisiin hyödyntämällä muotoilussa käytettäviä työkaluja. Tällä tavalla palveluita on voitu kehittää sekä käyttäjän että liiketoiminnan näkökulmasta yhdessä sidosryhmien kanssa (Miettinen ja muut 2011, 21).

Uusia teollisuusmatkailun konsepteja on lähdetty jalostamaan palvelumuotoilun menetelmien avulla. Palvelumuotoilussa käytettävät menetelmät suunnitellaan kontekstin mukaan. Tehokkeinona hyödynnetään visuaalisuutta tuomalla kehitystyö helposti ymmärrettävään muotoon, esimerkiksi erilaisten kuva- sekä teemakorttien avulla. Kehitystyön prosessin visualisoinnin apuna käytettiin palvelumuotoilun tuplatimanttimallia, joka jaetaan tutki, ymmärrä, kehitä sekä ratkaise -vaiheisiin (Design Council, 2015).



Kuvio 1. Palvelumuotoilun prosessin hahmottamisen apuna käytetty tuplatimantti -kaavio.

Teollisuusmatkailutuotteiden ideointivaiheessa tavoitteena oli saada laaja määrä erilaisia ajatuksia Meri-Lapin teollisuusmatkailun kehittämiseen, jossa Meri-Lapin toimijoiden aluetietämys oli merkittävässä roolissa. Palvelumuotoilun menetelmien mukaisesti tässä vaiheessa annettiin tilaa kaikenlaisille ehdotuksille, sillä suuren ideamäärän sekä vapaan ajattelun avulla on helpompi suodattaa toimivimmat esille. Ideoiden lajitteluun käytettiin toteuttamiskelpoisuuden sekä omaperäisyyden mittareiden mukaan arviointimatriisinelikenttätyökalua.



Kuva 1. Verkoston työpajatyöskentelyä ideoiden parissa.

Konseptien hahmottamiseen sekä testaamiseen käytettiin apuna Business Model Canvas -liiketoimintamallia, joka on yksi tapa testata konseptia sen alkuvaiheessa. Liiketoimintamalli on jaettu liiketoiminnan eri osa-alueisiin, joten konseptin muodostama kokonaisuus on mallin avulla helpompi hahmottaa monesta eri näkökulmasta mietittynä. Näin pystyttiin miettimään myös erilaisia potentiaalisia asiakasryhmiä sekä yhteistyökumppaneita, jotka olisivat mukana konseptin toteuttamisessa. Konseptin arvioinnissa liiketoimintamalli auttaa myös ymmärtämään, miten palvelun eri osa-alueet toimivat. Business Model Canvas -malli käsittää itsessään laajan kokonaisuuden, joten kehittämisprosessin aikana oli syytä perehtyä konseptien ansaintalogiikoihin vielä erikseen.

Meri-Lapin teollisuusmatkailun konseptit

Kehittämisprosessin tuloksena on muotoiltu kolme erilaista Meri-Lapin monipuolista teollisuutta ja uniikkia kulttuuriperintöä korostavaa teollisuusmatkailukonseptia pohjautuen kehittämistyön alussa määritettyihin teemoihin - kulttuuriperintöön, kiertotalouteen ja vastuulliseen teollisuuteen sekä elintarviketeollisuuteen sisältäen maatilamatkailun.

Maatilamatkailuun sekä elintarviketeollisuuteen perustuvassa konseptissa asiakas pääsee osallistumaan tilan aktiviteetteihin sekä tutustumaan paikalliseen elämäntapaan. Palvelun tarkoituksena on myös tuoda mahdollisimman monen lähituottajan palvelut ja tuotteet näkyville yhden tilavierailun kautta esimerkiksi myymällä myös muiden paikallisten tilojen elintarvikkeita. Perinnekalastus valikoitui palvelun teemaksi.

Karihaaran teollisuushistoria pääsee esille puolestaan kulttuuriperintöön liittyvässä konseptissa elämyspuiston muodossa. Idean kautta olisi tarkoitus elämyksellistää Karihaaran vanha teollisuusyhdyskunnan alue monipuolisia palveluita tarjoavaksi kokonaisuudeksi.

Kiertotalous on Meri-Lapin alueen voimavara sekä teollisuudessa että elämäntapana. Tätä voimavaraa tuodaan esille aistillisen kiertotalouden showroom-konseptin avulla, jossa asiakas voi saada itselleen Meri-Lapin kiertotalouden sivuvirtamateriaaleista tehdyn matkamuiston.

Keväällä 2022 konseptien kehitystyö jatkuu konseptien tarinallistamisessa Meri-Lapin kiehtovaa historiaa hyödyntäen sekä kehitettyjen konseptien testausten merkeissä yhteistyössä verkoston kanssa. Konseptit on luotu hyödyntämällä verkoston vahvuuksia toiminnan jatkuvuuden takaamiseksi. Tarkoituksena on myös skaalautuvuus, jotta konseptit ovat myös sovellettavissa Meri-Lapin eri alueille sekä osallistavat eri matkailutoimijoita mukaan. Testauksissa hyödynnetään muotoilun työkaluina esimerkiksi prototypointia nopeiden kokeilujen kautta, empatiakävelyä asiakkaan rooliin eläytymisessä sekä palvelupolkua palveluprosessin asiakaslähtöiseen mallintamiseen (Innokylä, 2022). Palveluiden testaamisen jälkeen kehitystyö ei lopu, sillä Meri-Lapin teollisuusmatkailun identiteetti jatkaa muotoutumistaan.

Lähteet

Design Council: Design methods for developing services. 2015. The double diamond design process. Viitattu 8.4.2022

<https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/Design%20methods%20for%20developing%20services.pdf>

Innokylä: Työkalut. 2022. Viitattu 7.4.2022 <https://innokyla.fi/fi/tyokalut>.

Jyrämä, A., Mattelmäki, T., & Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Muotoilun laitos. Aalto-yliopisto.

Kalliomäki, A. 2014. Tarinallistaminen : palvelukokemuksen punainen lanka. Talentum.

Miettinen, S., Ruuska, J., Koivisto, M., Hämäläinen, K., Vilkka, H., Mattelmäki, T., Vaajakallio, K., Kalliomäki, A., Vaahtojärvi, K. 2011. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion muotoiluakatemia, & Teknologiateollisuus (yhdistys). Teknologiatieto Teknova Oy.