

ELÄMÄ ON MATKA MUOTOILTUNA

Matkailumuotoilun mahdollisuuksia kokemuslähtöisestä näkökulmasta



Opinnäytetyön tekijä, tuotekehittäjä ja pian valmistuva muotoilija Heli Pöyry on työskennellyt mikkeliläisessä matkailuyrityksessä, Tertin kartanossa yli 17 vuotta.

Uransa aikana hän on päässyt seuraamaan alati muuttuvaa matkailukenttää aitiopaikalta operatiivisissa johtamis-, kehitys- ja suunnittelutehtävissä.

Matkan varrella hän on tehnyt monia yhteistyöprojekteja alueen matkailuyritysten kanssa ja toiminut erilaisissa luottamustehtävissä.

Tässä opinnäytetyössä Heli jakaa kokemuksiaan ja näkemyksiään matkailumuotoilun mahdollisuuksista.

HELI PÖYRY
OPINNÄYTETYÖ
SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU
MUOTOILUN KOULUTUSOHJELMA
KEVÄT 2019

TIIVISTELMÄ

Mitä on matkailumuotoilu? Tämä opinnäytetyö on kokemusperusteinen asiakokonaisuus, jonka tarkoituksena on avata tuore näkökulma muotoilijan toteuttamalle kehitystyölle, matkailumuotoilulle.

Työn sisältö alkaa matkailun ja muotoilun yhteen saattamisella, josta päästään matkailumuotoilun määritelmään. Työssä käsitellään matkailumuotoilijan osaamisalueita, koulutusta ja vaihtoehtoisia rooleja kokemuslähtöisestä näkökulmasta. Työssä osallistetaan lukijaa esimerkkimietteiden avulla pohtimaan matkailumuotoilun kokonaisuutta ja kuinka tätä muotoilun lajia voidaan hyödyntää eri konteksteissa. Työn keskiössä on selvittää työelämän tarvetta kuvaillulle matkailumuotoilulle asiantuntijahaastattelujen avulla. Työn loppuvaiheessa mietitään matkailumuotoilun mahdollisuuksia osana tulevaisuuden työnkuvia ja esitellään miellekartta, johon työkuvat voivat linkittyä.

Lopputulemana on tiivis kokonaisuus, jonka ydinviestinä on opinnäytetyön tekijän havaitsema tarve tälle tulevaisuuden muotoilun alalle saaden näkemykseensä vahvistusta asiantuntijahaastatteluiden tuloksista. Työ on kohdennettu yritysille, jotka haluavat uuden näkökulman avuksi kehitystyöhön ja koko muotoilun muuttuvalle genrelle. Muotoilu matkailun näkökulmasta luo uusia ulottuvuuksia toimintaympäristöömme ja tuo mahdollisuuksia tulevaisuuden tekijöille.

Avainsanat: Matkailumuotoilu, palvelumuotoilu, matkailu, konseptointi, asiakaslähtöisyys, haastattelututkimus.

NIMI	HELI PÖYRY
TYÖN LAJI	Opinnäytetyö
OTSIKKO	ELÄMÄ ON MATKA MUOTOILTUNA Matkailumuotoilun mahdollisuuksia kokemuslähtöisestä näkökulmasta
SIVUMÄÄRÄ	25
PÄIVÄ	3.5.2019
KOULUTUSOHJELMA	Muotoilun koulutusohjelma, Savonia-ammattikorkeakoulu

ABSTRACT

What is Journey Design? This thesis is experience-based work that focuses on showing the opportunities of journey design.

Work starts by connecting journey and design, which then leads to the definition of journey design. This thesis discusses the areas of expertise, education, and alternative roles of the journey designer from an experience-based perspective. The need for journey design will be clarified with the help of expert interviews.

The main aim of this thesis is to establish the concept of journey design and how we can use this kind of design in different contexts.

The work is targeted at companies that want a new perspective on development and the changing genre of design. Designing from the viewpoint of journey design creates new dimensions for the operational environment and brings opportunities for future makers.

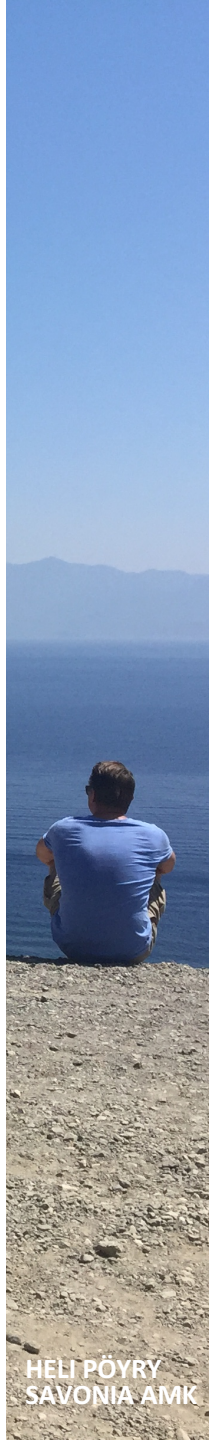
Key words: Journey design, service design, tourism, concept design, customer oriented approach, interview research.

AUTHOR	HELI PÖYRY
THE TYPE OF WORK	Thesis
TITLE OF THESIS	LIFE IS A DESIGNED JOURNEY Possibilities of Journey Design from a Experience-Oriented Perspective
PAGES	25
DATE	3.5.2019
DEGREE PROGRAMME	Degree Programme in Design Savonia University of Applied Sciences



SISÄLLYS

1	JOHDANTO	4
2	MITÄ KAIKKEA MATKAILU ON?	5
3	MITÄ KAIKKEA MUOTOILU ON?	7
4	MITÄ MATKAILUMUOTOILU ON?	8
	4.1 Matkailumuotoilijan osaamisalueet	9
	4.2 Matkailumuotoilija suuntautumisvaihtoehdoksi opetussuunnitelmaan?	10
	4.3 Matkailumuotoilijan monet roolit	11
5	MIHIN MATKAILUMUOTOILUA TARVITAAN JA KETKÄ SITÄ TARVITSEVAT?	12
	5.1 Liike-elämän edustajien haastattelut	14
	5.2 Yhteenveto haastatteluista	18
6	MATKAILUMUOTOILUN MAHDOLLISUUKSIA	20
7	YHTEENVETO	23
8	POHDINTA	24
	Lähteet	25



1. JOHDANTO

Idea opinnäytetyön aiheeseen lähti kokempohjastani. 17 vuoden työura matkailualalla ja äärimmäinen matkailuinto ovat muodostaneet käsitykseni matkailumuotoilun tarpeesta. Hakiessani opiskelemaan muotoilua Savoniaan keväällä 2015 halusin kehittyä pelkästään sisustusarkkitehtuurin ammattilaiseksi. Kuitenkin opiskelun edetessä ja matkailualan työarjessa aloin havaitsemaan elementtejä, joista muodostui käsitykseni laajemmasta kokonaisuudesta, matkailumuotoilusta. Juuri siksi halusin tehdä tämän opinnäytetyön. Tiivistää näkemykseni havainnoimastani matkailumuotoilun tarpeesta ja saada näkemykselleni vahvistusta asiantuntijahaastatteluiden avulla.

Mitä on matkailumuotoilu?

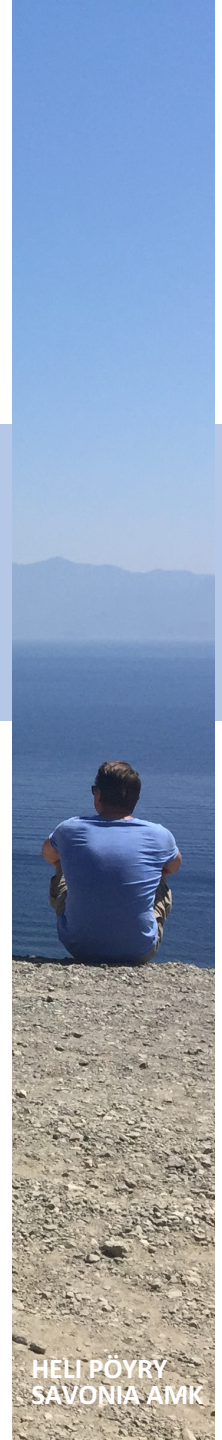
Matkailumuotoilu on kaikkea kehitystyötä, joka edesauttaa tunnepohjaista kokemusta valitussa kontekstissa. Se on tärkeä osa kaikkea liiketoimintaa yrityksen alasta riippumatta. Muotoilun laji yhdistää palvelumuotoilua, sisustusarkkitehtuuria, liiketoiminta-osaamista, muotoilun menetelmiä ja monimuotoista tuotekehitystoimintaa. Matkailumuotoilulla kehitetään yrityksen liike-toimintaa ennen kaikkea elämyksellisestä ja esteettisestä näkökulmasta. Siinä luodaan toimintaympäristöön asioita, joita et välttämättä tiedosta, mutta tunnet ja aistit.

Voisiko matkailumuotoilu luoda Suomen muotoilun tulevaisuuteen uuden muotoiluhistoriamme kultaisen aikakauden? Erityisesti 2000-luvulla muotoilu on laajentunut perinteisestä tuotemuotoilusta aineettomampaan suuntaan, jolla tarkoitetaan mm. palveluiden muotoilua, brändin muotoilua, digitaalista suunnittelua ja strategisen suunnittelun palveluita. Matkailumuotoilun yksittäisiä osa-alueita on toteutettu kautta aikojen. Onhan muotoilun ala hyvin laaja käsite. Sitä ei ole kuitenkaan aiemmin paketoitu havainnoimallani tavalla.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda viitekehys matkailumuotoilulle ja saada vahvistusta sen tarpeelle asiantuntijahaastatteluiden avulla. Työn tarkoituksena on avata uusia näkökulmia muotoilijan kehitystyöhön matkailumuotoilun avulla.

Aloitan työni matkailun ja muotoilun yhteen saattamisella, josta päästään matkailumuotoilun määritelmään. Seuraavaksi työssä käsitellään matkailumuotoilijan osaamisalueita, koulutusta ja vaihtoehtoisia rooleja kokemuspohjaisesta näkökulmasta. Työn edetessä osallistan lukijaa esimerkkimietteidensä avulla pohtimaan matkailumuotoilun kokonaisuutta ja kuinka tätä muotoilun lajia voidaan hyödyntää eri konteksteissa.

Työn tärkein vaihe oli selvittää työelämän tarvetta matkailumuotoilulle asiantuntijahaastattelujen avulla ja jakaa haastattelutulokset avoimesti osaksi matkailumuotoilun tarpeen todentamista. Työn loppuvaiheessa pohdin matkailumuotoilun mahdollisuuksia osana tulevaisuuden työnkuvia ja esittelen miellekartan, johon työkuvat voivat linkittyä. Lopuksi pohdin yhteenvedossa tavoitteiden täyttymistä.



2. MITÄ KAIKKEA MATKAILU ON?

Perinteisesti matkailu tarkoittaa henkilön tai ryhmän konkreettista siirtymistä valittuun kohteeseen useimmiten virkistäytymismielessä. Jo antiikin aikoina tehtiin pyhiinvaellusmatkoja. Sittenkin keskiajalla matkustettiin pyhiinvaellusretkien lisäksi sotimaan, ristiretkille ja kaupankäyntiin. Turismi terminä sai alkunsa Englannissa 1700-1800-lukujen tienoilla ja sillä tarkoitetaan tyypillisesti teollistuneen ajan matkailua. Niin sanottu massaturismi syntyi 1950-luvulla. Perheiden tulotasojen nousu ja lentoliikenteen yleistyminen vauhdittivat pakettimatkojen kysyntää.



Näin vuonna 2019 matkailu-termin alle voidaan sijoittaa lukematon määrä erilaisia matkailumuotoja pohjautuen perinteiseen matkailuun. Matkailu-terminä käyttäessäni tarkoitan kokonaisuutta, joka kietoutuu seuraavien alla mainittujen osa-alueiden ympärille. Erityisen painoarvon haluan antaa matkustushetkille ja virtuaalimatkustukselle.

VAPAA-AJAN MATKAILU

Omatoimimatkailu, pakettimatkailu, hidasmatkailu (slow), kiertomatkat, virkistysmatkailu, ruokamatkailu, retriitit, patikointimatkat, risteilyt, kaupunkimatkat, lähimatkat, ekologiset matkat, luontomatkat, harrastusmatkat, urheilumatkat, kulttuurimatkat, ostosmatkat, reppureissaamiset ja seksiturismi.

TYÖMATKAILU

Pitkät ja lyhyet, opetusmatkat, opintomatkat, kokousmatkat, virkistysmatkat, asiakasmatkat, konsultointimatkat ja siirtymismatkat.

MATKUSTUSHETKET

Haaveilu, elämyskokemukset, inspiraatiohetket, irtiotot, meditaatio, rentoutuminen, hemmottelu, kulttuurista nauttiminen, ravintolakokemukset, ostosmatkailu, seikkailut ja retket.

VIRTUAALIMATKUSTUS

Lisätty todellisuus ja virtuaalimatkustuksen rajattomat mahdollisuudet.

Kuvio 1. Matkailu

"Onnellinen on se joka Odysseuksen lailla on tehnyt hyvän matkan."

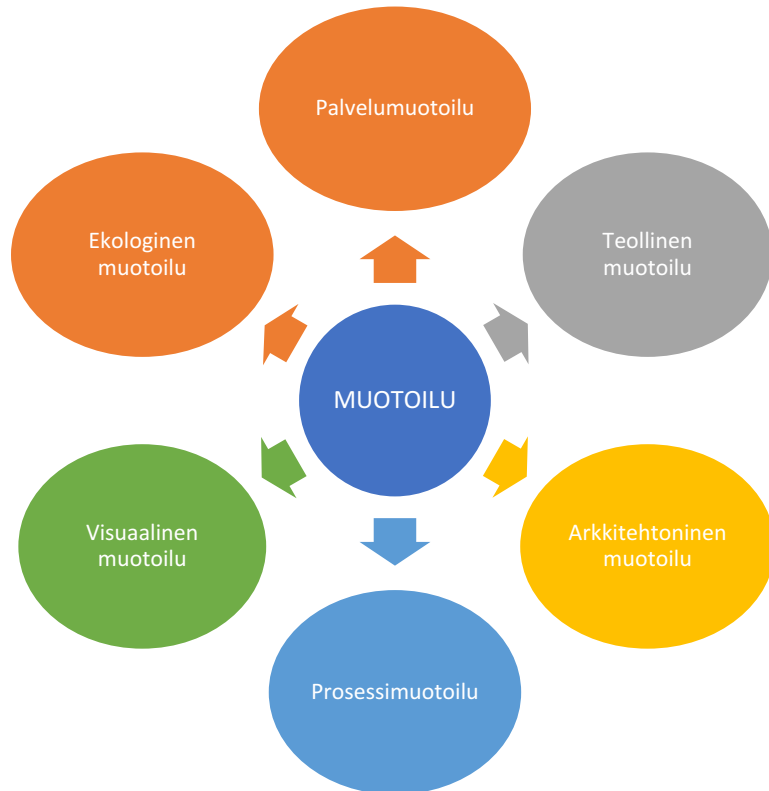
—Joachim de Bellay

3. MITÄ KAIKKEA MUOTOILU ON?

”Muotoilijan kädenjälki näkyy kaikkialla. Muotoilun ammattilainen hallitsee suunnitteluprosessin, visuaalisen ilmaisun ja eri valmistustekniikat”
– Savonia -AMK.

Katso ympärillesi. Mitä näet? kenties tietokoneen, tavaroita, huonekaluja, ikkunan? Kaikki ihmisen tekemä on jonkun henkilön muotoilema käyttöömmme ja iloksemme. Muotoilua toteutetaan ergonomisesta näkökulmasta, esteettisestä näkökulmasta, käytettävyyden näkökulmasta, tai jostakin muusta erityisostiveesta ja tarpeesta.

Muotoilu on kokonaisvaltaista suunnittelua valitussa kontekstissa. Muotoilutermiä käyttäessäni tarkoitan kokonaisuutta, joka kietoutuu seuraavien osa-alueiden ympärille.



TEOLLINEN MUOTOILU

Muotoilun ala, joka periytyy englanninkielisestä käsitteestä ”industrial design”. Teollisella muotoilulla tarkoitetaan ennen kaikkea taiteellisesti orientoitunutta, käytön ja teollisen valmistuksen vaatimusten mukaista tuotteiden suunnittelua teknisten tuotteiden suunnittelun alueella, jossa muun muassa esteettisillä näkökohdilla on tärkeä sija.

PALVELUMUOTOILU

Osaamisen ala, jossa suunnitellaan ja innovoidaan palveluja muotoilulähtöisillä menetelmillä. Muotoilun keskipisteenä on palvelun käyttäjä.

VISUAALINEN MUOTOILU

Graafinen muotoilu, valokuvaus ja kuvittaminen.

ARKKITEHTONINEN MUOTOILU

Rakenteita muotoillaan useasta näkökulmasta.

PROSESSIMUOTOILU

Keskitytään prosessien kehitykseen ja ongelman ratkaisuun.

EKOLOGINEN MUOTOILU

Muotoilun lähtökohtana vastuu ympäristöstä ja kestävästä kehityksestä.

Kuvio 2. Muotoilu

4. MITÄ MATKAILUMUOTOILU ON?

Matkailumuotoilu on kehitystyötä, joka edesauttaa tunnepohjaista kokemusta valitussa kontekstissa. Se on tärkeä osa kaikkea liiketoimintaa yrityksen alasta riippumatta. Muotoilun laji kokonaisuudessaan yhdistää palvelumuotoilua, sisustus-arkkitehtuuria, liiketoimintaosaamista, muotoilun menetelmiä ja monimuotoista tuotekehitystoimintaa.

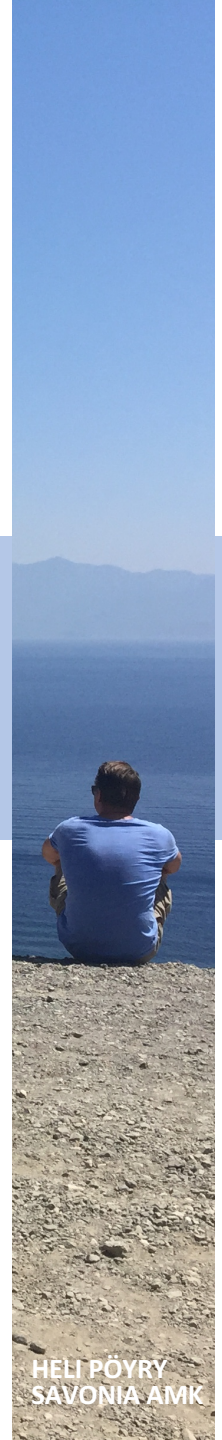
Matkailumuotoilulla kehitetään yrityksen liiketoimintaa ennen kaikkea elämyksellisestä ja esteettisestä näkökulmasta. Siinä luodaan toimintaympäristöön asioita joita et välttämättä tiedosta, mutta tunnet, aistit ja koet kaikessa herkkyydessäsi.

Toteutetaanpa pieni ajatusleikki. Ajattele jotakin omassa arjessasi kohtaamaa yritystä 10 sekuntia. Valmis? Ajattele sitten, kuinka saisimme palvelukokemusta paremmaksi yhdistämällä yritykseen musiikkia, valaistusta, tuoksua, kutsuvan palvelupolun, kokemusmerkityksen, esteettisen ympäristön, loppuun hiotun asiakaspalvelun ja hinta/laatusuhteeltaan oikeat tuotteet, jotka löytyvät tarpeeseesi helposti. Kuulostaako liian täydelliseltä? Tai absurdilta? Kehitystyössä kaikki on sallittua yrityksen tavoitteiden määrittämässä raameissa. Entäpä jos yksi henkilö voisi viedä läpi koko projektin? Tähän matkailumuotoilija tähtää.

Loppuun asti hiottu matkailutuote vaatii monimuotoista osaamista liike-elämän eri osa-alueilla. Kokemuslähtöinen näkemykseni on, että matkailuun erikoistunut muotoilija luo osaamisellaan merkittävää lisäarvoa yrityksille. Matkailumuotoilun tulee olla yrityksen ydintoimintaa alasta riippumatta.

Inhimillisyyttä ja aitouden korostuvaa merkitystä ei sovi unohtaa vauhdilla digitalisoituvassa maailmassa. Informaatiotulva on tänä päivänä huomattava. Sen suodattaminen voi turruttaa meidät, saada elämän tuntumaan mitänsanomattomalta, epäaidolta ja jossain määrin masentavalta. Matkailumuotoilu yksinkertaisimmillaan on kokemusten kirkastamista.

Matkailumuotoilulla voidaan keskittyä suuriin kokonaisuuksiin tai yksittäisiin kehitystoimenpiteisiin. Tässä muotoilun lajissa pätee samat säännöt kuin muotoilussa yleensä, vain muotoilijan mielenmaisema on rajana.



4.1 MATKAILUMUOTOILIJAN OSAAMISALUEET

Voidakseen kehittää toimintaa kokonaisvaltaisesti on oltava monenlaista osaamista ja osattava hahmottaa onnistuneeseen lopputulokseen vaadittavat tekijät. Kokemukseni mukaan matkailumuotoiluosaamisen määrittäminen lähtee suuremmista kokonaisuuksista, jotka jakautuvat kulloisenkin projektin määrittämiin ala-osaamisalueisiin. Asiantuntijuus kasvaa kokonaisnäkömyksen kanssa käsi-kädessä.



4.2 MATKAILUMUOTOILU SUUNTAUTUMISVAIHTOEHDOKSI OPETUSSUUNNITELMAAN?



Kuvio 4. Muotoilija (AMK)

Savonia-ammattikorkeakoulun verkkosivuilla tammikuussa 2019 Muotoilijan (AMK) opintojen laajuus on 240 opintopistettä, joista muotoilun perusopintoja 65 opintopistettä, ammatti-opintoja 100 op, valinnaisia 30 op, harjoittelua 30 op ja opinnäytetyö 15 op. Opetus-suunnitelman mukaan yksi opiskeluvuosi vastaa 60 op, joka tarkoittaa 1600 tuntia opiskelijan työtä.

Perusopinnot ovat tärkeä pohja erikoistumisalasta riippumatta. Ammatillaiseksi tuleminen vaatii paljon muutakin kuin aktiivista opiskelua. Työkokemus tuo näkökulmia, vastuuta ja itsevarmuutta kehitysprojektien toteuttamiseen. Aito kiinnostus alaa kohtaan on erityisen tärkeää, koska muotoilija on usein projektien keskiössä luomassa onnistunutta lopputulosta. Matkailumuotoilu yhdistää palvelumuotoilua, sisustus-arkkitehtuuria, liiketoimintaosaamista, muotoilun menetelmiä ja monimuotoista tuotekehitystoimintaa.

Kokemukseni mukaan koen tärkeänä korostaa erityisesti seuraavia osaamisalueita matkalla matkailumuotoilun ammatillaiseksi. Näkemykseni perustuu 17 vuoden työkokemukseen matkailualalta, tuotekehittäjän erikoisammattitutkintoon ja neljän vuoden opiskeluuni muotoilijaksi.

- Liiketalouden opintoja
- Johtamisen opintoja
- Palvelumuotoilun opintoja
- Sisustusarkkitehtuurin opintoja
- Elämysten tutkimista
- Esiintymistaitoja
- Visuaalisia taitoja
- Teknisiä taitoja
- Projektiosaamista

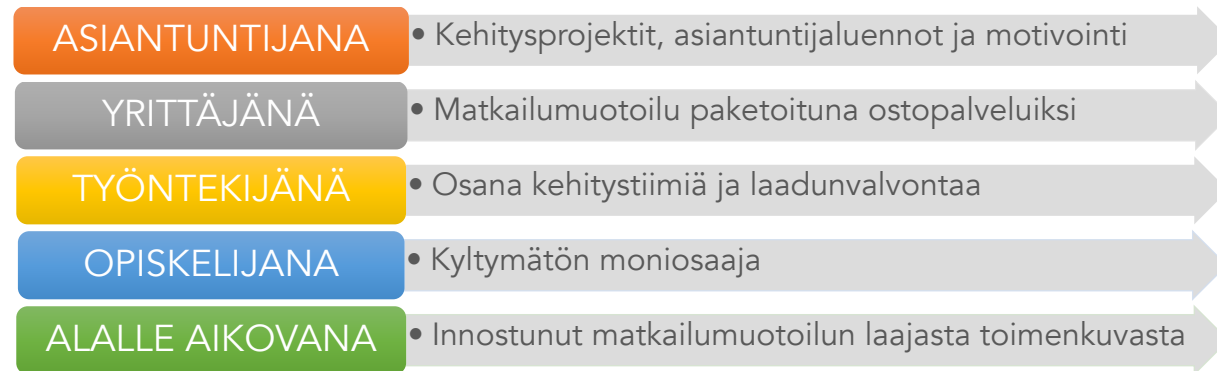
Sähköpostikeskustelussa Savonia-ammattikorkeakoulun muotoilun lehtorin Jarno Räsänen kanssa kävi ilmi, että nykyinen uusi opetussuunnitelma mahdollistaa opiskelijan erikoistumisen vapaasti vaikka matkailumuotoiluun, koska toisen ja kolmannen vuoden studiot ovat vapaasti valittavissa kaikille. Sieltä voi räätälöidä mieleisensä opintopolun ja erikoistumisen. (Räsänen 2019-04-09)

Matkailumuotoiluun kokemuksellista näkemystä voi tuoda myös seuraavat opinnot:

- Käyttäytymistieteistä muun muassa psykologia.
- Teknologian opinnot
- Biotieteistä ekologian opinnot
- Pedagogiset opinnot

4.3 MATKAILUMUOTOILIJAN MONET ROOLIT

Yritysten toimintaympäristöt elävät jatkuvassa murroksessa. Teknologian kehitys, nopeutuva sekä vaativampi kuluttaja-käyttäytyminen, markkinoiden heilahtelu ja kiihtyvä globalisaatio avaavat tarpeita ja mahdollisuuksia erilaiselle muotoiluosaamiselle. Muotoilijan tärkein rooli kokonaisvaltaisissa kehitys-projekteissa on osapuolien tarpeiden ja näkemysten kuunteleminen, yhteensovittaminen ja kokonaisprosessissa uuden luominen. Muotoilija on alansa asiantuntija, joka kokonaisvaltaisten projektien lisäksi voi keskittyä myös yksittäisiin kehitystarpeisiin.



Kuvio 5. Roolit

MINKÄLAISIA PALVELUJA MATKAILUMUOTOILIJA VOI TARJOTA?

Matkailuun erikoistunut muotoilija voi tarjota esimerkiksi seuraavia palveluita riippuen yrityksen kehitystoiveista. Alla mainittu listaus pohjautuu työelämän verkostoissa tekemiini havaintoihin.

- Yrityksen palvelulupauksen ja palvelupolkujen määrittäminen
- Palvelumanuaalin konseptointi
- Tunnelman luonti yrityksen liiketiloihin
- Suunnitelma lisäarvon luonnista
- Konsulttipalveluita yksittäisiin projekteihin
- Elämyksellisyyskartoitus
- Työkaluja palvelun laadunseurantaan
- Palvelukoulutusta henkilökunnalle
- Uusien tuotteiden suunnittelua
- Kehitysprojektien hallintaa
- Visuaalista suunnittelua

Mieti hetki omaa työskentely-ympäristöäsi.

Minkä palvelun sinä haluaisit ostaa matkailumuotoilijalta?

Entä löydätkö palvelun esimerkkilistalta vai ajattelitko jotain aivan muuta?

Usein muotoiluprojektien toteutuksessa noudatetaan seuraavaa kaavaa.



Kuvio 6. Kaava

5. MIHIN MATKAILUMUOTOILUA TARVITAAN JA KETKÄ SITÄ TARVITSEVAT?

MIHIN MATKAILUMUOTOILUA TARVITAAN?

Liike-elämän kiristyvässä kilpailussa tuotetarjontaa on valtavasti. Kuinka siis erottua markkinoilla? Loppuun asti hiottu palvelu vaatii monimuotoista osaamista liike-elämän eri osa-alueilla. Uskon, että matkailuun erikoistunut muotoilija luo yrityksille merkittävää lisäarvoa osaamisellaan. Matkailumuotoilun tulee olla yrityksen perustoimintaa alasta riippumatta. Sillä luodaan elementtejä positiiviseen erottautumiseen asiakkaita varten. Muotoilun avulla voidaan ohjata kuluttajakäyttäytymistä yrityksen haluamaan suuntaan. Muotoilun roolia on kirkastettava konkreettisesti, jotta sen merkitys ymmärretään tärkeänä osana liiketoiminnan kehitystä.

Otetaanpa kuvitteellinen esimerkki yrityksen erottautumisesta. Ajattele, että sinun pitää viedä auto katsastukseen. Miten valitset katsastusliikkeen? Valitsetko lähimmän mahdollisen? Ratkaiseeko hinta? Onko vähän kiirekin vielä ja ei huvittaisi käyttää aikaa katsastusasemalla? Entä jos tarjolla olisi kohtuuhintainen katsastusliike, jossa sinut ohjataan katsastuksen ajaksi äänieristettyyn, viihtyisään loungeen, jossa on salaikkuna katsastushalliin. Tilassa on hieromatuolit, musiikkia, snackseja, virvokkeita, kahvia, teetä ja sanomalehtiä. Katsastushetki on ennen kaikkea oma rentoutushetkesi arjen keskellä. Olisiko katsastukseen meno miellyttävämpää?

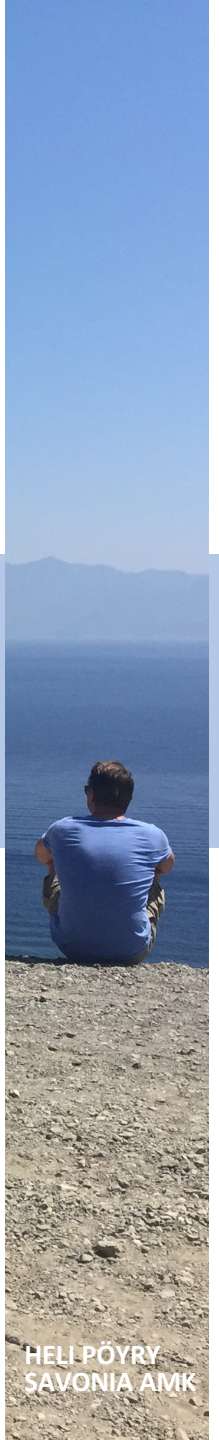
Helposti toteutettava, asiakkaalle välitöntä lisäarvoa tuottava kehitystyö on matkailumuotoilijan ydinosaamista.

KETKÄ SITÄ TARVITSEVAT?

Kaikki palvelualalla toimivat yritykset ja sidosryhmät; matkailukohteet, hotellit, ravintolat, aktiviteettiyritykset, teemapuistot, matkailuorganisaatiot, lentokentät, museot ja kaikki yritykset, joissa halutaan erottua matkailumuotoilun avulla. Käyttämällä matkailumuotoilijan palveluita yritys voi keskittyä omaan ydinliiketoimintaansa.

Käyttäessäni termiä matkailumuotoilu en voi olla korostamatta, että matkailumuotoilijan palvelut sopivat kaikkiin muihinkin kuin matkailualan yrityksiin. Matkailualalla ja luovan alan yrityksissä palveluihin liittyvää muotoilua toteutetaan yleisemmin kuin tekniikan, teollisuuden ja vähittäiskaupan yrityksissä. Tässä olisi huomattava markkinarako palveluilla erottautumiseen yrityksissä, joissa asiakas ei automaattisesti odota lisäarvoa tai positiivista yllätystä.

”Muotoilu on harvassa yrityksessä johtoryhmätasolla. Tarvitsemme muotoilujohtajia myös kaupunkien johtoon samalla tavalla kuin meillä on kaupunkiarkkitehteja”, Aalto-yliopiston muotoilun laitoksen professori Tuuli Mattelmäki kertoo Ekonomilehden haastattelussa.



"Matkustaminen on vertailua."

—Matti Kurjensaari

5.1 LIIKE-ELÄMÄN EDUSTAJIEN HAASTATTELUT

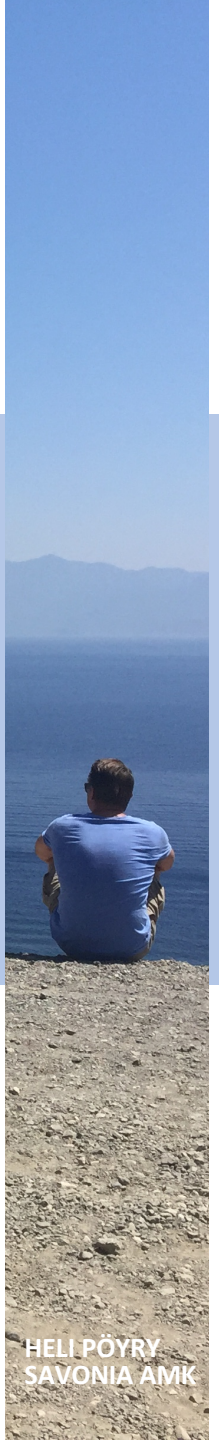
Haastattelujen tavoitteena on selvittää, minkälaisen vastaanoton matkailumuotoilu saa oman alansa asiantuntijoilta ja kuinka tarpeellisenä ala koetaan. Haastateltaviksi olen valinnut avainhenkilöitä eri toimintaympäristöistä sekä julkiselta, että yksityiseltä sektorilta. Ennen haastattelua jokaiselle on käyty läpi johdanto matkailumuotoilusta ks. luku 4. Haastattelut toteutettiin henkilökohtaisesti maaliskuussa 2019.

Ohessa esitetyt kysymykset.

1. Mitä ajattelet matkailumuotoilusta?
2. Minkälaista lisä-arvoa kokisit matkailumuotoilijan tuovan nykyiseen liiketoimintakenttääsi?
3. Mihin ensisijaisesti haluaisit matkailumuotoilijan keskittyvän yritystoiminnassanne?
4. Mitä sinulle sanoo tulevaisuuden matkailumuotoilu?
5. Olisitko kiinnostunut hankkimaan matkailumuotoilijan osaksi kehitystiimiänne?
6. Kuinka potentiaalisena näet liiketoimintanne kehittyvän matkailumuotoilun avulla asteikolla 1-10?

Haastateltavat:

Miia Korja, toimitusjohtaja, Konsertti- ja kongressitalo Mikaeli, Mikkeli
Maisa Häkkinen, matkailujohtaja, Visit Mikkeli
Kai Nurmi, Matkailu- ja ravitsemiskaupan toimialajohtaja, Osuuskauppa Suur-Savo
Emmi Eronen, markkinointikoordinaattori, Mikkelin kaupunki
Heli Pitkänen, myyntikoordinaattori, Marskidata, Mikkeli
Jussi Noronen, Senior service manager, Telia Finland Oyj.





MAISA HÄKKINEN

Matkailujohtaja, Miksei Mikkeli. Maisa on tehnyt pitkän uran ensin Matkailuyrityksen johtotehtävissä ja sittemmin Järvi-Suomen alueen matkailun kehityksen johtotehtävissä.

Mitä ajattelet matkailumuotoilusta?

-Se on erittäin hyvä, uusi näkökulma toteuttaa elämyksellisyyden jalkauttamista kaikille toimialoille. Käsite laajentaa matkailun painoarvoa ja merkityksellisyyttä kokonaisvaltaisella liiketoimintakentällä.

Minkälaista lisä-arvoa kokisit matkailumuotoilijan tuovan nykyiseen liiketoimintakenttääsi?

-Suurta lisäarvoa. Ennen kaikkea matkailumuotoilulla voidaan luoda ja tehostaa onnellisuuden hetkiä ja parantaa kokonaisvaltaista asiakaskokemusta, toimintaympäristöä, estetiikkaa ja houkuttelevuutta. Mielenkiintoinen lähtökohta on myös laajentaa "matkailukokemus" ajattelua kaikille arjessakin kohtaamillemme yrityksille.

Mihin ensisijaisesti haluaisit matkailumuotoilijan keskittyvän yritystoiminnassanne?

-Ensiksi toisimme kaikkien tietoisuuteen aiheen, voisimme luoda yrityksille kehittämistä matkailumuotoilun keinojen avulla ja sitten jalkauttaisimme toiminnan osaksi yritysten arkea yritysryhmä kerrallaan.

Mitä matkailumuotoilu voi olla tulevaisuudessa?

-Globaali toimintatapa lisätä ihmisten onnellisuutta. Tuoda merkityksellisyyttä kohtaamisiin.

Olisitko kiinnostunut hankkimaan matkailumuotoilijan osaksi kehitystiimiänne?

-Kyllä ehdottomasti.

Miten paljon liiketoimintanne voisi kehittyä matkailumuotoilun avulla asteikolla 1-10?

-Parhaassa tapauksessa 10.



KAI NURMI

Matkailun- ja ravitsemiskaupan toimialajohtaja, Osuuskauppa Suur-Savo. Kailla on laaja kuva matkailu- ja ravitsemisalalan kehitystyöstä suuressa yrityksessä.

Mitä ajattelet matkailumuotoilusta?

-Uusi termi, paketoitintapa muotoilulle. Ensiraapaisulla ei selviä vielä laaja kokonaiskuva mitä kaikkea sillä tarkoitetaan.

Minkälaista lisä-arvoa kokisit matkailumuotoilijan tuovan nykyiseen liiketoimintakenttääsi?

-Matkailumuotoilija voisi toimia kokonaisuuden hahmottajana erilaisissa kehitysprojekteissa. Hän olisi pääroolissa palveluprosessien viimeistelyssä ja toteutukseen saattamisessa.

Mihin ensisijaisesti haluaisit matkailumuotoilijan keskittyvän yritystoiminnassanne?

-Ensisijaisesti ajattelin matkailumuotoilijaa osaksi sisustuksen- ja tunnelman luonnin projekteja. Osaamisesta olisi myös hyötyä palveluprosessien ja tuotteiden kehityksessä, sekä ydinajatuksen määrittämisessä esimerkiksi mikä on tietyn ravintolan- tai hotellin sielu.

Mitä matkailumuotoilu voi olla tulevaisuudessa?

-Mitä vaan. Mahdollisuudet kasvavat kulutuksen ja digitalisaation mukana.

Olisitko kiinnostunut hankkimaan matkailumuotoilijan osaksi kehitystiimiänne?

-Varmasti tulevaisuudessa. Se, hallinnoiko hän projekteja vai onko osana tiimejä riippuu kulloiseenkin projektiin tarvittavasta roolista.

Miten paljon liiketoimintanne voisi kehittyä matkailumuotoilun avulla asteikolla 1-10?

-Ajattelin niin, että nykyisessä tilanteessa seitsemässä projektissa kymmenestä voisi olla käyttöä matkailumuotoilijalle.



HELI PITKÄNEN

Myyntikoordinaattori, Marskidata ICT alan yritys Mikkelissä. Helillä on 20 vuoden työkokemus myyntialalta suurissa ja keski-suurissa yrityksissä.

Mitä ajattelet matkailumuotoilusta?

-Se on tulevaisuutta, lisäarvoa tuottavaa, inspiraatiota luovaa, edistysellistä ja sen täytyy olla kohdennettua.

Minkälaista lisä-arvoa kokisit matkailumuotoilijan tuovan nykyiseen liiketoimintakenttääsi?

-Ennen kaikkea työkaluja yksilöitymiseen ja erottautumiseen hiomalla palveluprosessejamme.

Mihin ensisijaisesti haluaisit matkailumuotoilijan keskittyvän yritystoiminnassanne?

-Auttamaan palveluiden konseptoinnissa ja yrityksen mielikuvan kirkastamisessa.

Mitä matkailumuotoilu voi olla tulevaisuudessa?

-Matkailumuotoilun pitäisi olla osa yrityksen ydintoimintaa ja kulkea strategian mukana. Yritykset, jotka ymmärtävät matkailumuotoilun arvon ovat askeleen edellä kilpailijoita.

Olisitko kiinnostunut hankkimaan matkailumuotoilijan osaksi kehitystiimiänne?

-Olemme jo miettineet yrityksessämme vaihtoehtototeutuksia tämän tyyppiselle kehitystyölle. Olemme erityisesti keskustelleet tarpeesta kehittää palvelujen erottautumista kilpailijoista. ICT -alalla usein tuotteet ovat samanlaisia ja palvelulla luodaan ero kilpailijoihin.

Miten paljon liiketoimintanne voisi kehittyä matkailumuotoilun avulla asteikolla 1-10?

-Yhdeksän



MIIA KORJA

Toimitusjohtaja, Konsertti- ja kongressitalo Mikaeli, Mikkelä. Miia on kulttuurikentän moniosaaja.

Mitä ajattelet matkailumuotoilusta?

-Se tuo uusia mahdollisuuksia kehitystyöhön laajalla kentällä.

Minkälaista lisä-arvoa kokisit matkailumuotoilijan tuovan nykyiseen liiketoimintakenttääsi?

-Näkemyistä "Mikaeli hengen" aistimiseen mistä vaan.

Mihin ensisijaisesti haluaisit matkailumuotoilijan keskittyvän yritystoiminnassanne?

-Auttamaan tunnepohjaisen lisä-arvon luonnissa ja siirtämään yrityksen tarjoaman elämyskokemuksen digiaikaan.

Mitä matkailumuotoilu voi olla tulevaisuudessa?

-Mitä vaan! Aistimaailman pohjalta rakennettuja elämyksiä digiä unohtamatta.

Olisitko kiinnostunut hankkimaan matkailumuotoilijan osaksi kehitystiimiänne?

-Kyllä vain ja varsinkin jos ei tarvitse miettiä teknisiä rajoitteita

Miten paljon liiketoimintanne voisi kehittyä matkailumuotoilun avulla asteikolla 1-10?

-8+ ja pelkästään se, että matkailumuotoilulla voidaan luoda kokonaan uutta liiketoimintaa upealle rakennukselle ja sen mahdollisuuksiin.



Jussi Noronen

Senior Service Manager, Telia Finland Oyj. Jussilla on vahva kokemus kehitysprojekteista suuressa telekommunikaatio-yrityksessä.

Mitä ajattelet matkailumuotoilusta?

-Ensimmäisenä assosiaationa yhdistän termin palvelumuotoiluun ja työskentelyyn paremman asiakaskokemuksen eteen. On hienoa, että olet ottanut aiheen esille tästä näkökulmasta.

Minkälaista lisä-arvoa kokisit matkailumuotoilijan tuovan nykyiseen liiketoimintakenttääsi?

-Matkailumuotoilija voisi tuoda lisäarvoa kuluttajakokemuksen parantamisessa jatkuvasti kehittyvässä lisäpalvelujemme maailmassa.

Mihin ensisijaisesti haluaisit matkailumuotoilijan keskittyvän yritystoiminnassanne?

-Asiakaskokemuksen parantamisessa. Se on tärkeintä kaikilla palvelutoimialoilla, että asiakas on aina keskiössä.

Mitä matkailumuotoilu voi olla tulevaisuudessa?

-Matkailumuotoilun avulla voitaisiin luoda yrityksille toimintamalli, jonka keskiössä on asiakkaan kokema aitous ja tunnekokemus.

Olisitko kiinnostunut hankkimaan matkailumuotoilijan osaksi kehitystiimiänne?

-Ehdottomasti. Yleisestikin muotoilun mahdollisuudet ovat hyvin kiinnostava lähtökohta yrityksen kehitystyöhön.

Miten paljon liiketoimintanne voisi kehittyä matkailumuotoilun avulla asteikolla 1-10?

-8,5.



Emmi Eronen

Markkinointikoordinaattori, Mikkelin kaupunki. Emmillä on vahva kokemus brändin rakentamisesta ja kuntamarkkinoinnista.

Mitä ajattelet matkailumuotoilusta?

-Näen siinä paljon samaa kuin tarinallistamisessa, jossa strategisen muotoilun keinoin tarinaa käytetään välineenä asiakaskokemuksen laadun kehittämisessä. Ydintarina tällöin puolestaan ohjaa tarinallisen muodon tuottamista niin palveluprosesseille, fyysiselle ja digitaaliselle palveluympäristölle kuin markkinointiviestinnällekin. Tulevaisuudessa näihin asioihin on yritysten kiinnitettävä entistä enemmän huomiota.

Minkälaista lisä-arvoa kokisit matkailumuotoilijan tuovan nykyiseen liiketoimintakenttääsi?

-Matkailumuotoilija voisi tuoda toimintaamme kokonaisvaltaisuutta, elämyksellisyyttä ja laajempaa asiakasnäkökulmaa.

Mihin ensisijaisesti haluaisit matkailumuotoilijan keskittyvän yritystoiminnassanne?

-Elämysten kokonaisvaltaisuuteen.

Mitä matkailumuotoilu voi olla tulevaisuudessa?

-Tulevaisuudessa matkailumuotoilun mahdollisuudet ovat rajattomat, esimerkiksi virtuaalimatkailua voidaan kehittää hyvinkin elämykselliseen suuntaan.

Olisitko kiinnostunut hankkimaan matkailumuotoilijan osaksi kehitystiimiänne?

-Kyllä, ehdottomasti.

Miten paljon liiketoimintanne voisi kehittyä matkailumuotoilun avulla asteikolla 1-10?

-Sanoisin, että 9-10.

5.2 YHTEENVETO HAASTATTELUISTA

Haastattelujen tavoitteena oli saavuttaa yhtenäinen näkemys matkailumuotoilun tarpeesta yksityisellä- ja julkisella sektorilla. Jokainen haastateltava näki matkailumuotoilussa suuria mahdollisuuksia omalla kehityskentällään. Mielenkiintoista oli seurata haastateltavien suhtautumista esiteltyyn aihepiiriin. Tapaamisissa välittyi aito kiinnostus aihepiiriä kohtaan ja keskustelut etenivät nopeasti käytännön tason visiointiin eri työympäristöissä.

Haastattelujen avulla havainnoin, että on helpompi ottaa esille kehittämistarpeita kohdistetun muotoilun avulla, kuten matkailumuotoilu. Muotoilun käsite on niin moniulotteinen, että sen lisäarvoa tuottavien palvelujen ymmärtäminen on tuotava selkeään muotoon. Mitä konkreettista palvelua matkailumuotoilija on tarjoamassa? Ja kuinka tästä on apua palvelun ostajalle? Jokainen haastateltava oli valmis ottamaan matkailumuotoilijan osaksi kehitystiimiä joko nyt tai tulevaisuudessa. Haastateltavat ymmärsivät matkailumuotoilun merkityksen toimialasta riippumatta.

KOOTTUJA POIMINTOJA HAASTATTELUISTA

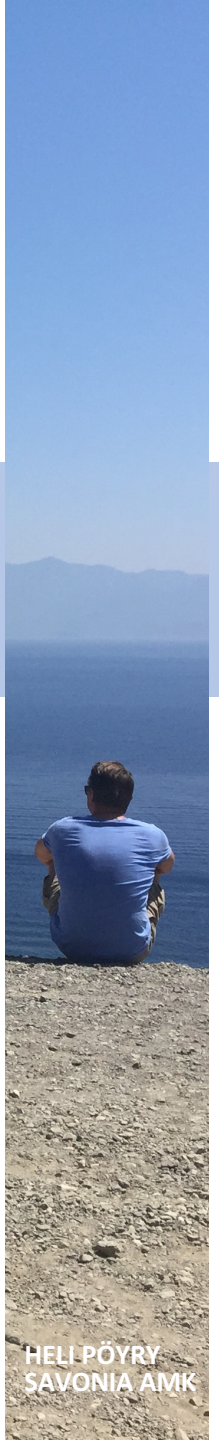
Matkailumuotoilusta ajateltiin seuraavasti:

- Uusi näkökulma toteuttaa elämyksellisyyden jalkauttamista kaikille toimialoille
- Se on tulevaisuutta
- Lisäarvoa tuottavaa
- Inspiraatiota luovaa
- Edistyksellistä
- Sen täytyy olla kohdennettua
- Uusi termi, paketoititapa muotoilulle
- Tuo uusia mahdollisuuksia kehitystyöhön laajalla kentällä
- Se on työskentelyä paremman asiakaskokemuksen eteen
- Siinä on paljon samaa kuin tarinallistamisessa

Mitä sinä ajattelet matkailumuotoilusta?

Ovatko ajatuksesi yhteneviä haastateltavien vastauksien kanssa?

Konkretian luominen matkailumuotoilulle lähtee ennen kaikkea tarpeesta ja halusta parantaa asiakaskokemusta elämyksellisestä ja esteettisestä näkökulmasta. Koen vastausten monimuotoisuuden inspiraation lähteenä matkailumuotoilun moninaisille mahdollisuuksille.



Matkailumuotoilija haluttaisiin seuraaviin kehitystehtäviin:

- Palveluprosessien ja tuotteiden kehitykseen
- Osaksi sisustuksen- ja tunnelman luonnin projekteja
- Auttamaan palvelujen konseptoinnissa
- Yrityksen mielikuvan kirkastamiseen
- Asiakaskokemuksen parantamiseen
- Elämysten kokonaisvaltaistamiseen

Matkailumuotoilijan koettaisiin tuovan seuraavanlaista lisäarvoa:

- Onnellisuuden hetkien tehostamista asiakaskokemuksessa
- Kokonaisuuden hahmottamista ja toiminnan viimeistelyä
- Näkemystä yrityksen hengen aistimista mistä vaan
- Yksilöllisen erottautumisen työkaluja
- Kuluttajakokemuksen parantamista
- Kokonaisvaltaisuutta
- Elämyksellisyyttä
- Merkityksellisyyttä

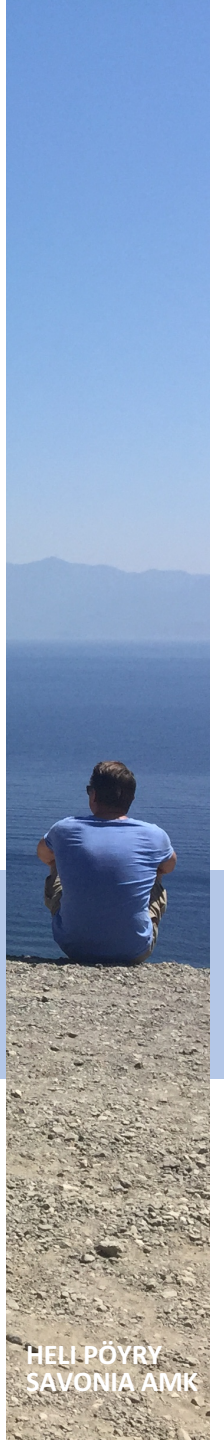
Uuden muotoilupalvelun suunnittelussa ydin kysymys on löytyykö palvelulle ostajia? Onko esitelty palvelu tarpeeksi mielenkiintoinen, tarpeellinen ja ajankohtainen?

Miettiessäni haastattelukysymyksiä pohdin ennen kaikkea, kuinka voidaan myydä mahdolliselle asiakkaalle lisäarvo palvelusta, jota esittelyvaiheessa ei ole määritelty vaan jokainen palvelun ostaja määrittää itse tavoitetilan ja loppu on muotoilijan vastuulla. Haastateltavien vastauksissa kuitenkin selviää suoria ehdotuksia matkailumuotoilijan palvelujen tuottamiseen. Varmasti siksi, että haastateltavat ovat oman alansa asiantuntijoita ja näkevät esitellyn matkailumuotoilun kokonaisuuden positiivisena mahdollisuutena.

8,7

Keskiarvo kysymykseen miten paljon liiketoimintanne voisi kehittyä matkailumuotoilun avulla asteikolla 1-10

Oli ennen kaikkea hienoa nähdä, että haastatteluissa ilmeni selkeää tarve ja kysyntä kuvailemalleni matkailumuotoilulle. Asiantuntijoiden näkemys antaa konkreettista viitekehystä matkailumuotoilun tarpeelle ja ymmärrykselle. Vastaukset antavat suoria ehdotuksia matkailumuotoilupalvelujen tuottamisesta yrityksille. Havainnoin, että yhteisenä tekijänä vastauksissa korostuu kokemuksellisuuteen perustuvat arvot. Mielenkiintoista oli myös huomata, että vastauksissa toivottiin hyvinkin saman tyyppisiä palveluja, kun aikaisemmassa ideoinnissani matkailumuotoilijan palveluista ks. luku 4.3. Tämä tukee näkemystäni matkailumuotoilun ytimeistä toimialasta riippumatta. Halutaan asioita joita ei välttämättä tiedosteta, mutta aistitaan ja koetaan kaikessa herkkyydessä.



6. MATKAILUMUOTOILUN MAHDOLLISUUKSIA

Erityisesti 2000-luvulla muotoilu on laajentunut perinteisestä tuotemuotoilusta aineettoman muotoilun suuntaan, jota matkailumuotoilukin vahvasti edustaa. Asiantuntijahaastatteluuissa (s.14-17) kysyin mitä matkailumuotoilu voisi olla tulevaisuudessa. Esille nousi muun muassa seuraavia asioita:

- Globaali toimintatapa lisätä ihmisten onnellisuutta
- Mitä vaan. Mahdollisuudet kasvavat kulutuksen ja digitalisaation mukana
- Osa yrityksen ydintoimintaa
- Aistimaailman pohjalta rakennettuja elämyksiä digiä unohtamatta
- Toimintamalli, jonka keskiössä on asiakkaan kokema aitous ja tunnekokemus
- Virtuaalimatkaillen kehittämistä elämykselliseen suuntaan
- Rajattomia mahdollisuuksia

Ajattelen, että mahdollisuudet ovat rajattomat silloin, kun niille ei ole asetettu määrättyjä raameja, vaan ainoastaan tavoitteet. Kuka määrittelee raamit kehitykselle tai tavoitteille?
-Ainakin raha ja päättäjät, jotka täytyy vakuuttaa palvelun tai kehitystoimenpiteen tärkeydellä.

Tutkiessani matkailumuotoilun mahdollisuuksia törmäsin mielenkiintoiseen eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan raporttiin. Tulevaisuuden työkuvioiden pohdinta on noussut teknologian kehityksen kautta pinnalla olevaksi yhteiskunnalliseksi kärkiasiaksi. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan raportissa listataan 200 tulevaisuuden ammattia. (Raportti julkaistu v. 2019) Havaintojeni mukaan näistä 200 uudesta tulevaisuuden ammatista ainakin 70 ammatissa voisi toimia kuvailemani matkailumuotoilija. Ohessa valitsemiani poimintoja tulevaisuusvaliokunnan kuvaamista ammateista:

- Hyvinvoinnin turvaaminen: Ennakoiija, Mainekauppias, Alustamanageri, Yhteisömanageri
- Ravinto: Biotuotetehdassuunnittelija, Jäljitettävyydvastaava, Ruoka-designer, Virtuaaliravintoloitsija
- Tavaroiden valmistus: Digimuotoilija, mallinvalintakonsultti, Tavarastailisti
- Rakennettu ympäristö: Yhteisöllisyysuunnittelija, sosiaaliarkkitehti, parkkitilan uudelleensuunnittelija, elinympäristöanalyttikko
- Vaihdanta: Tekoölyavustajan valmentaja, Tekoölyn personoiija, Identiteettimanageri, peukutusmanageri, ammattikehuja, tekoölylobbari
- Havainnot ja tietäminen: Ristiriitaisen tiedon selvittäjä, kontekstimallintaja, superkykyvalmentaja, sienestys- ja marjastus etäopas
- Turvallisuus: Manipulointietsivä
- Etävaikuttaminen: Etiäistyön kouluttaja,
- Tarkoituksellisuus: Arvokonsultti, merkityksellisyysmuotoilija, elämänhallintaopas, Virtuaalielinympäristön kehittäjä, Koheesiomanageri,

- Tarpeenetsijä, Logoterapeutti, AI-kavereiden paimen
- Valtarakenteet: Onnellisuusoperattori, Priorisointivaikutusten simuloija
- Elämykset: Virtuaalipalvelumanageri, Virtuaalietäopas, elämysopas, tosi VR-tähti, sijaismatkustaja, elämysstimuloija, elämyskehittäjä, elämyksellistäjä,
- Yhteistyökyky: motivaatiosuunnittelija
- Osaaminen: Somemaiseen parantaja

Edellä mainitut tulevaisuuden ammatit herättävät mielessäni mielenkiintoisia assosiaatioita. Työelämän jatkuva kehitys antaa nimenomaan tilaa uusille ammattikunnille, kuten matkailumuotoilijoille. Tulevaisuuden ammattien pohjalta olen innovoinut matkailumuotoiluun viittavan miellekartan, joka voi toimia osana suurempaa viitekehystä edellä mainituille tulevaisuuden ammattiteille. Minkälaisia assosiaatioita sinulle herää seuraavista asioista ja näkisitkö matkailumuotoilijan olevan ydinroolissa kehittämässä seuraavia kokonaisuuksia?



Kuvio 7. innovointi

"Vain kesyt linnut kaipaavat, villit lentävät."

—Elmer Diktonius

7. YHTEENVETO

Työn tavoitteena oli luoda viitekehys matkailumuotoilulle, saada vahvistusta sen tarpeelle asiantuntijahaastatteluiden avulla sekä avata uusia näkökulmia muotoilijan kehitystyöhön työssä esitettyjen esimerkkien ja lukijan osallistamisen avulla. Mielestäni onnistuin tiivistämään tämän kokonaisuuden toivomallani tavalla.

Matkailumuotoilusta merkilli pistämäni asiat konkretisoituivat opinnäytetyöni työstämisen aikana. Palkitsevaa oli, että asia, jota olin työstänyt mielessäni tiedostamatta jo ennen muotoilun opiskelujani sai aidon merkityksen. Matkailun ja muotoilun yhteen saattaminen oli luonnollista henkilökohtaisen kokemustaustani vuoksi. Oli ennen kaikkea hienoa nähdä, että haastatteluissa ks. luku 5.1 ja 5.2. ilmeni selkeä tarve, ymmärrys ja kysyntä kuvailemalleni matkailumuotoilulle toimialasta riippumatta. Haastatteluvastaukset antavat suoria ehdotuksia matkailu-muotoilupalvelujen tuottamisesta yrityksille. Asiantuntijoiden näkemys antaa konkreettista viitekehystä matkailumuotoilun tarpeelle. Pelkästään jo sen takia tämä opinnäytetyö oli tekemisen arvoinen.

Toivon, että tämä pohjatyö matkailumuotoilun määrittämiselle avaa mahdollisuuksia matkailumuotoilun kehitys-, määritys- ja opetustyöhön. Kokemuslähtöinen näkemykseni on, että asioiden kehitysmahdollisuuksien avaaminen ymmärrettävään muotoon esimerkkien avulla luo merkittävää lisäarvoa aiheen tulevaisuudelle.

Opinnäytetyön kokonaisuus ja sen yksittäiset osa-alueet luovat mahdollisuuksia tulevaisuuden tekijöille. Valitsin tietoisesti aiheen tiukan rajauksen yleiselle tasolle. Ovathan kaikki työprojektit luottamuksellisia ja esimerkkien avulla lukija voi luoda oman mielikuvansa alan mahdollisuuksista. Osallistaminen on tärkeä osa uusien ajatusten läpiviennissä. Oma persoonani on luova, malttamaton ja sisukas. Yksi suurimmista peloistani oli, että opinnäytetyöni jää kylmäksi, tylsäksi ja mitäänsanomattomaksi. Toivon, että koit työni lukemisen varrella ajatusten lentoa ja ahaa-elämyksiä, mutta et missään nimessä tylsistymistä ainakaan sen pituuden vuoksi.

Aion jatkaa työuraani aiheen parissa ja laajentaa ymmärrystäni tähän alati muuttuvaan matkailumuotoilun kokonaisuuteen.

8. POHDINTA

Opintojen aikana olen miettinyt paljon omaa muotoilijaidentiteettiäni. Jokainen muotoilija määrittää itse oman ydinosaamisensa. Me muotoilijat olemme usein sarjainnostujia, luovia ja ongelmanratkaisukykyisiä, jotka haluavat ajatella kuplan ulkopuolelle. Kehittääkseen uutta ja muuttaessaan totuttuja toimintatapoja uuteen suuntaan, vaaditaan lujaa osaamista, tahtoa, uskoa ja esiintymistaitoja. Kokemustaustani vaikutti valtavasti työn toteuttamisen tahtotilaan. Asia, joka on itselleni muodostunut osittain jo tavaksi toimia, ei ollutkaan niin helppo työstää tiiviiksi ja ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi.

Olen miettinyt paljon onko matkailumuotoilu oikea nimi määrittelemälleni kokonaisuudelle. Päädyin kuitenkin käyttämään tätä nimeä, koska halusin nimenomaan tuoda esille näkökulman, jossa matkailun kokemuksellisuus toimii lähtökohtana kehitystyöhön palvelualasta riippumatta.

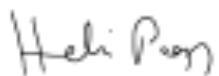
Kokemuslähtöisen näkökulman julkistaminen on aina henkilökohtainen asia, jonka esilletuominen voi aiheuttaa kyseenalaistamista. Pohtiessani opinnäytetyön mahdollista aihetta olisin voinut valita loogisemmankin vaihtoehdon ottaen huomioon erikoistumiseni sisustusarkkitehtuuriin ja kalustemuotoiluun. Koen kuitenkin, että esille tuomani näkemys on opinnäytetyön arvoinen sen havaitun tarpeen ja uudisarvon vuoksi. Matkailumuotoilussa on myös paljon samaa kuin arkkitehtuurissa. Juhani Pallasmaa (2014) on kirjoittanut, että ”Vaikka arkkitehtuuria pidetään ensikädessä visuaalisena taiteenalaana, kohtaamme tilat, paikat, rakennukset ja maiseman aina moninaisesti. (...) kohtaamme sen samanaikaisesti kaikilla aisteillamme ja elämme sen osana eksistentiaalista maailmaamme, emme itsemme ulkopuolella olevana objektina tai kuvana.”

Opinnäytetyön työstämisen aikana olen esitellyt aihetta lähipiirilleni. Mielenkiintoista oli huomata, että moni ymmärsi matkailumuotoilun perimmäisen tarkoituksen keskimäärin luvussa 5. (Mihin matkailumuotoilua tarvitaan ja ketkä sitä tarvitsevat). Siihen asti moni luuli, että kyseessä on ainoastaan matkailupalvelujen kehittäminen.

Missä vaiheessa sinä ymmärsit, että työssä kuvaamani matkailumuotoilu on näkökulma kehittää kaikkia palveluun liittyviä toimialoja?

Näiden mielteiden ja aiheen mahdollisuuksien siivittämänä, haluan esittää kiitokset kaikille haastatelluille, opinnäytetyön ohjaajalleni lehtori Marketta Iivariselle, lähipiirilleni, Tertin kartanolle ja opiskelutovereilleni.

Toivon, että tämä opinnäytetyö inspiroi sinua.



Heli Pöyry
Matkailumuotoilija

LÄHTEET

AHOLA, Jussi 1980, Teollinen muotoilu. Espoo: Otakustantamo

Eduskunta, tulevaisuusvaliokunta [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-03-18.] Saatavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/julkaisut/Documents/tuvj_1+2018.pdf

Ekonomilehti, Design on DNA:ssa [verkkoaineisto]. [Viitattu 2019-03-26.] Saatavissa: <https://www.ekonomilehti.fi/design-on-dnassa/>

LAINNE, Jarkko (toim.), 1989, Suuri sitaattisanakirja, s.212. Otava

LAMPIKOSKI, Kari ja Tommi, 2004, Kehitä ideasi innovaatioksi. Helsinki: WSOY

PALLASMAA, Juhani, 2014, Kohtaamisia. Ntamo.

Pedagogiset opinnot [verkkoaineisto]. [Viitattu 2019-04-02.] Saatavilla: <https://www.jyu.fi/edupsy/fi/laitokset/kas/apo>

Psykologia / käyttäytymistiede. [verkkoaineisto]. [Viitattu 2019-03-22.] Saatavilla: https://www.yliopistokoulutus.fi/koulutushaku/psykologia_kaeyttaeytymistiede___14__.html

RÄSÄNEN, Jarno 2019-04-09. Matkailumuotoilun mahdollisuuksista [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Heli Pöyry: Tekijän sähköiset kokoelmat.

Savonia-ammattikorkeakoulu, Muotoilun tutkinto-ohjelma [verkkoaineisto]. [Viitattu 2019-02-27.] Saatavissa: <https://portal.savonia.fi/amk/fi/opiskelijalle/opetussuunnitelmat?yks=KA&krtid=1237>

Taiteen edistämiskeskus, muotoilu [verkkoaineisto]. [Viitattu 2019-02-20.] Saatavilla: <https://www.taike.fi/fi/web/muotoilu/muotoilu>

TUI, Matkailun historian varhaiset vuodet [verkkoaineisto]. [Viitattu 2019-02-22.] Saatavilla: <https://www.tui.fi/inspiration/matkailun-historia-varhaiset-vuodet/>