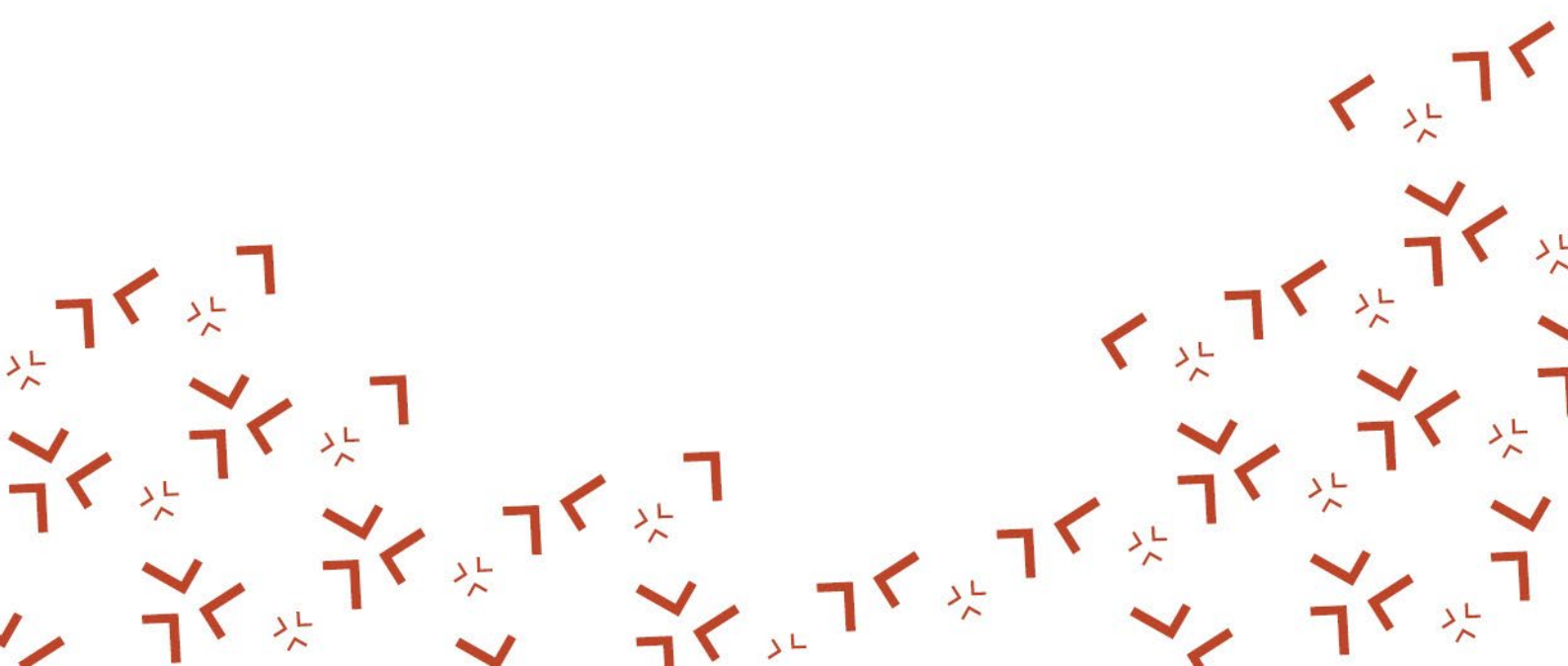


Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne (kustantajan versio).

Rinnakkaistallenteen sivuasettelut ja typografiset yksityiskohdat saattavat poiketa alkuperäisestä julkaisusta.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Hanni-Vaara, P. & Väyrynen, M. 2021. Yhteisesti kehittäen kohti elämyksellistä ja oppivaa museokokemusta. *Totto*, 21, 51-58.



YHTEISESTI KEHITTÄEN KOHTI ELÄMYKSELLISTÄ JA OPPIVAA MUSEOKOKEMUSTA

Päivi Hanni-Uuara ja Minna Väyrynen

ROVANIEMEN kotiseutumuseo on jo kolmena lukukautena toiminut oivallisena oppimisympäristönä Lapin ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijoille. Ammattikorkeakoulun restonomikoulutuksesta valmistuu korkeakoulutettuja matkailu- ja ravitsemisalalan ammattilaisia monipuolisiin tehtäviin palvelu- ja vieraanvaraisuusaloina tunnetuille aloille esimerkiksi hotelli-, ravintola- ja vuoropäälliköksi, tapahtumatuottajaksi ja -järjestäjäksi, palveluvastaavan ja -päällikön tehtäviin sekä yrittäjäksi. Koska restonomin osaaminen keskittyy kehittämiseen, kehittämistä tukevien työkalujen haltuunottoon sekä tiedon käytäntöön soveltamiseen, ovat palvelualoina tunnettujen alojen asiantuntijatehtävät laajat ulottuen jopa yksityisen museon asiantuntijatehtäviin asti.

Kotiseutuyhdistys Rovaniemen Totto ry:n visiona on muodostaa Pöykkölän rakennuksista ja pihapiiristä niin paikallisia kuin vierailijoitakin palveleva elämys- ja oppimiskeskus, mikä sopii erinomaisesti yhteen restonomikoulutuksen tavoitteiden kanssa. Oppimis- ja kehittämissyhteistyössä kaikki osapuolet saavat niin opettaa kuin oppiakkin. Tottolaisilla on pitkä kokemus museotoiminnasta ja ihailtava paikallishistorian tuntemus, opettajilla taas alansa asiantuntemus ja opiskelijoilla puolestaan into kehittää ja kehittyä todellisten toimeksiantojen myötä. Yhteisissä oppimisprojekteissa opiskelijat ovat kehittäneet matkailualan ammattilaisen viestintätaitoja, oppineet käyttämään erilaisia liiketoiminnan kehittämisen työkaluja, rakentamaan digitaalisen markkinoinnin sisältöjä ja tuottaneet Lapin kahdeksaan vuodenaikaan sopivia tapahtumakonsepteja.

♦ KESTÄVÄSTI YHTEISKEHITTÄEN JA KOKEILLEN ♦

YHTEISKEHITTÄMISEN tunnusomaisia piirteitä ovat ihmiskeskeisyys, tasavertaisuus, matala hierarkia sekä kaikenlaisen osaamisen arvostaminen. Edellisten lisäksi on tärkeää luottaa toiseen ja panostaa luottamuksen syntymiseen. Luottamuksen syntymistä tuetaan muun muassa yhteisen tahtotilan tunnistamisen, vertaisesti oppimisen sekä konkreettisen kehittämistyön kautta. Tätä uuden tiedon luomista voisi kuvailla oppimisen imuna, jossa tiiviin vuoropuhelun myötä toimijoiden välille syntyy keskinäistä arvostusta henkivä suhdeverkosto, joka



Rovaniemen kotiseutumuseo on tarjonnut Lapin ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijoille ja opettajille ainutlaatuisen oppimisympäristön. Vierailu kohteessa on ollut usealle ensimmäinen. Kuvassa Rovaniemen kotiseutumuseolla lokakuussa 2019 toteutetun työpajan koordinoineet RA&M19K-ryhmän restonomiopiskelijat sekä työpajaan osallistuneet opettajat, Toton aktiivit sekä Toton sidosryhmien edustajat. Kotiseutumuseon työpajan aineisto, kuvat 2019.

mahdollistaa erimuotoisten projektien toteuttamisen. Yhteiskehittämisen esimerkissämme suhdeverkoston muodostavat Toton aktiivit, sidosryhmät sekä Lapin ammattikorkeakoulun restonomikoulutuksen opiskelijat sekä opettajat. Opiskelijalle yhteiskehittäminen on mahdollistanut monipuolisen oppimisympäristön ja sen ekosysteemiin sekä verkostoihin tutustumisen lisäksi ammatillisen osaamisen syvenemisen. Opettajille tieto ja ymmärrys alueen perinnekulttuurista ja Totosta perinnekulttuurin toimijana on vahvistanut ammatillisuutta ja laajentanut verkostoja.

Yhteiskehittämisen prosessissa kannustetaan heittäytymään ja kokeilemaan. Ehkä nurinkuriselta tuntuvaa ajatusta epäonnistumisesta oppimisen osana pidetään sallittuna ja jopa suotavana. Kokeilukulttuurin hengessä toteutettava yhteiskehittäminen on ketterää ja vaiheittaista toimeksiantajan, eli tässä yhteydessä Toton aktiivien, opettajien sekä opiskelijoiden kokeilevaa, kommentoimaa sekä ohjaamaa yhteistyötä. Kunkin projektin toimeksianto on määritelty aina yhdessä ja se on rajattu palvelemaan sekä toimeksiantajan toiminnan kehittämisen tavoitteita että opintojaksojen osaamistavoitteita. Projektin läpivienti on edellyttänyt opiskelijalta monenlaisten kompetenssien hallintaa, kuten esimerkiksi oppimisympäris-

tön perinnetiedon ja arvomaailman sisäistämistä sekä kulloisenkin opintojakson osaamistavoitteiden ymmärtämistä ja toimeksiintoon soveltamista. Tavoitteissa on ollut listattuna myös ripaus jotain uutta, kuten toimintaympäristöön luontevasti sopiva palvelutuote jo olemassa olevaan tai uudeksi muotoiltavaan tapahtumakonseptiin. Oppimista on tuettu ohjauksella ja toimeksiannoissa on edetty vaiheittain. Viestintä ja vuorovaikutus on ollut sujuvaa ja mutkatonta, toimeksiantajana on sitoutunut opiskelijoiden ohjaukseen ja muun muassa vierailut tarvittaessa opetustunneilla tai esitelty kotiseutumuseota ja yhdistyksen toimintaa kohteessa vieraileville opiskelijoille. Projekteihin sisältyvissä työpajoissa on keskusteltu avoimesti ja opiskelijoiden esityksiä on kommentoitu rakentavasti.

Kestävä kehitys ja kestävyys korostuvat merkittävänä arvoina tämän päivän matkailussa. Tutkimukset osoittavat, että kulttuurinen kestävyys on korostunut entisestään matkailijan ostopäätöksessä. Kulttuurien säilyttäminen, ylläpitäminen ja muotoilu palveluiksi ja tuotteiksi esimerkiksi tarinallistamisen kautta esittelee kohteen aitoutta ja paikallisuutta niin kohdevierailijoille kuin paikallisille asukkaille. Kohdekohtaisen perinnekulttuurin roolista voi puhua trendinä, joka saa ajassa eri muotoja. Yhtenä tuoreena esimerkkinä lomailu omassa kotikaupungissa tai lähialueilla on tuonut tietoomme staycation-lomailukäsitteen, joka on yhdistelmä sanoista stay (jäää, pysyä) ja vacation (loma). Perinnekulttuurin, sen arvon ja lähialuematkailun merkitys matkailussa luovat perustan myös restonomin osaamiselle. Tämän myötä ja vuoksi on tärkeää, että restonomi osaa tarkastella ja nä-

kee matkailusilmillään perinne- ja kotiseututiedon merkittävänä arvona ja kestävä matkailun osana.



Rovaniemen kotiseutumuseolla syksyllä 2019 pidetyssä työpajassa kirjattiin muun muassa viestinnän, kielten ja kulttuurien sisältöjä. Pöydän ääressä työhön keskittyneinä Totto ry:n puheenjohtaja Esko Oikarinen ja johtokunnan jäsen Jorma Hovi restonomiopiskelijoiden ohjaamina. Kotiseutumuseon työpajan aineisto, kuvat 2019.

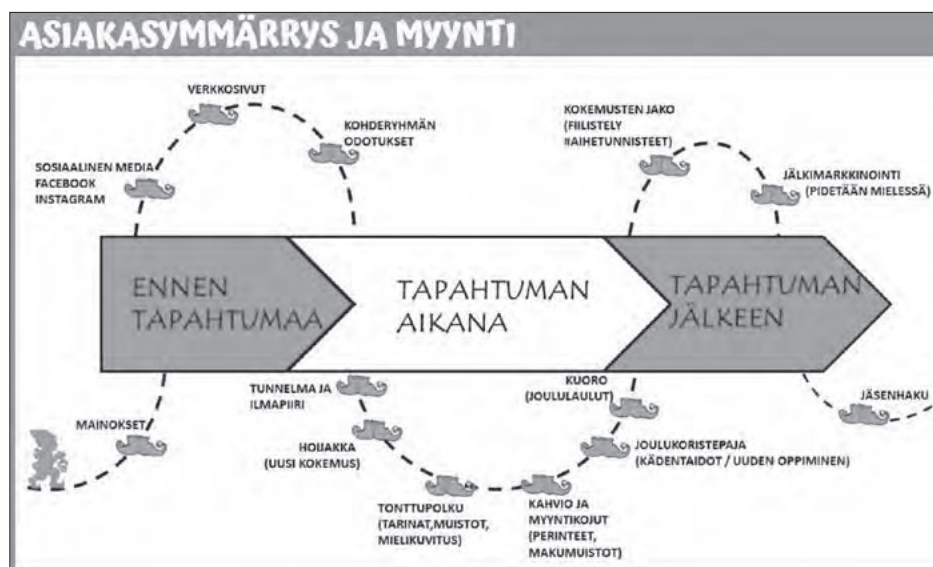
♦ KURKISTUS TUOTOKSIIN ♦

TOTON ja Lapin ammattikorkeakoulun restonomikoulutuksen yhteistyö on tiivistynyt erityisesti syksystä 2019 alkaen. Yhteistyö on ollut kiinnostavaa ja kaikkia osapuolia hyödyttävää. Opiskelijoiden tuotokset ja niiden sisällöt ovat olleet pääosin konkreettisia ja museotoiminnan käytäntöä tukevia. Opiskelijoiden tuotoksiin on sisällytetty osaamistavoitteiden mukaista tietoperustaa, ja lopullisissa tuotoksissa on hyödynnetty erilaisia palveluliiketoiminnan työkaluja ja malleja. Totolle on tuotettu esimerkiksi yhdistyksen palveluliiketoimintaa kuvaavia Business Model Canvas -malleja (BMC), blogitekstejä muun muassa asiakasymmärryksestä ja taloudesta, yhdistyksen identiteettiprismat, digitaalisen markkinoinnin työ- ja ohjekirjoja suomeksi ja englanniksi sekä tapahtumakonsepteja palvelevat Event Canvas Model -mallit (ECM). Edellä mainittujen työkalujen sisältöjä ja idea-aihioita on työstetty useilla opintojaksoilla eri opintojaksojen osaamistavoitteita yhdistäen sekä monien opettajatiimien ohjaamina. Seuraavaksi esittelemme opintojaksoja, niiden osaamistavoitteita sekä osaamisen soveltamista konkreettisiksi Totto-työkaluiksi.

Menestyvä matkailuliiketoiminta -opintojakson tavoitteena on hallita liiketoiminta-ajattelun perusteita ja keskeisiä käsitteitä sekä kuvata palvelualan liiketoimintamalleja ja -mahdollisuuksia. Nämä liiketoiminta-ajattelun perusteet on peilattavissa yhdistystoimintaan ja sen elementteihin esimerkiksi kun yhdistystoimintaa tarkastellaan kestävyuden ja jatkuvuuden näkökulmista. Niinpä olikin luontevaa, että opintojaksolla osaamistavoitteiksi ja tietoperustan ytimeksi määritellyt teemat asiakasymmärrys, markkinointi, henkilöstövoimavarat ja osaaminen sekä talous nousivat yhdistystoiminnan tarkasteluun. Syksyn 2019 toteutuksessa opiskelijat tuottivat pienryhmissä BMC-työkalun avulla sekä Toton strategiaa että käytäntöä tarkastelevan palveluiden liiketoimintamallin. Tämän sisällön avulla yhdistys on voinut tarkastella ja määritellä toimintaansa yhdeksän elementin kautta, jotka huomioivat tasaveroisesti sekä ulkoisia että sisäisiä vaikuttajia. Ulkoisina vaikuttajina mainittakoon museo- ja tapahtumavieraat sekä keskeiset kumppanit. Sisäisinä tekijöinä voisi mainita yhdistyksen jäsenet ja talkoolaiset, osaamispääoman sekä keskeiset resurssit. BMC:n keskiöön muodostuva arvolupaus on tärkein sisältö, sillä se ohjaa yhdistyksen toimintaa ja toimenpiteitä niin sisäisesti kuin ulkoisestikin.

Syksyllä 2020 yhteistyö jatkui jo edellä kuvatun *Menestyvä matkailuliiketoiminta* -opintojakson osaamistavoitteilla ja -teemoilla, jolloin toimeksiannoksi kirjattiin Toton tapahtumat ja *Kahdeksan vuodenajan tapahtumakonseptit*. Tässä toteutuksessa Toton vuodenvaihteen ajan tapahtumien sisältöä muotoiltiin Event Canvas Model (ECM) työkalulla. Toimeksiannossa keskityttiin rajaamaan tehtävä siten, että opiskelijaryhmät uudistaisivat osin jo olemassa olevia tapahtumia esimerkiksi ideoimalla sisältöä Toton asiakkaiksi toivomille lapsiperheille. Jokaiselle seitsemästä opiskelijaryhmästä valittiin oma vuodenajan perinnetarina, jonka pohjal-

ta ryhmä suunnitteli ja esitteli tapahtumakonseptin. Jälleen kerran yhtälö, jossa palveluliiketoiminnan teoreettisen kivijalan sisältöjä sovellettiin oppijalle uuteen Rovaniemen kotiseutumuseon toimintaympäristöön ja kotiseutuyhdistys Toton perinne- ja kotiseututyöhön, sai aikaan oppimista ja tuotoksia, joita kiiteltiin kilvan niin toimeksiantajan kuin opettajienkin toimesta.



Viestintäosaaminen yrityksen menestystekijänä - opintojakson tavoitteena on antaa opiskelijalle valmiudet toimia oman ammattialan viestintätilanteissa niin suomeksi kuin englanniksikin. Sisällöt viestinnän oppimistehtäviin saatiin luontevasti tässä esiteltyjen lukukausien teoria-aineistoista ja käytännön toimeksiannosta. Niin syksyn 2019 kuin syksyn 2020 toteutuksellakin opiskelijat käsitelivät menestyvän matkailuliiketoiminnan osatekijöitä blogikirjoituksissaan, joista yhden he kirjoittivat englannin kielellä. Blogeissa pohdittiin asiakasymmärryksen, markkinoinnin, talouden hallinnan, henkilöstön osaamisen ja viestinnän merkitystä organisaation menestymiselle, samalla harjoiteltiin ja opittiin blogitekstin visuaalisen ilmeen rakentamista ja blogiin sopivaa ilmaisutyyliä. Samoin molempina lukukausina opiskelijoiden tuli suunnitella ja viedä läpi toimeksiantajan edustajille suunnattu työpaja, jonka tavoitteena oli saada tietoa Toton nykytilasta sekä kehittämistarpeista. Syksyn 2019 työpaja toteutettiin Rovaniemen kotiseutumuseon tiloissa ja syksyn 2020 työpaja virtuaalisena etätyöpajana. Tämä tehtävä tarjosi opiskelijoille upean mahdollisuuden vuorovaikuttaa ryhmän sisällä sekä kokeilla tavoitteellisen toiminnan ohjaamista ja saatu- jen tulosten esittämistä; kaikki tarpeellisia työelämän viestintätaitoja.

Tonttujen jouluposteri esittelee Rovaniemen kotiseutumuseolla joulunajalle ideoitua tapahtumaa, jossa kohderyhmänä ovat lapsiperheet. Kuvan esimerkki on opiskelijaryhmän näkemys asiakkaan kulkemasta asiakaspolusta. Aikio, Lumijärvi, Mänty, Rikkonen, Rödel, Väliahde, 2020.

Lukukaudet huipentuivat opiskelijoiden esityksiin, joissa kukin ryhmä sai esittää tuotoksensa yleisönään ja palautteenantajinaan Toton edustajat ja lukukauden opettajat. Ryhmät olivat valmistelleet esityksistään tiivistelmän englanninkielisen hissipuheen muodossa. Suullisten esitysten lisäksi tulokset raportoitiin myös kirjallisesti oikeaa asettelumallia, lähdeviittemerkintöjä ja asiattyliä noudattaen.

Syksyllä 2019 keskityttiin edellisten lisäksi myös Toton identiteettiprisman työstämiseen *Matkailuliiketoimintakonseptien johtaminen* -opintojaksolla. Opintojakso on ammatillinen syventävä opinto, jonka osaamistavoitteena on tarkastella matkailuliiketoimintaa konseptoituna kokonaisuutena sekä havaita tunnusmerkkejä, malleja ja hyötyjä, joita sovelletaan ja analysoidaan eri toimintaympäristöihin. Tässä työssä opiskelijaryhmät hyödynsivät identiteettiprisma-mallia, jonka kuu- den kohdan tavoitteena on avata toimijan omakuvaa sekä tavoiteltavaa asiakas- mielikuvaa. Prisman sisällöllä yhdistys kuvaa siis sitä, miltä se näyttää ja millaisia asiakkaita se haluaa tavoittaa.

Ruotsin kielen opintojakson *Proffs inom turism* tavoitteena on suullisten ja kirjallisten työelämä- ja asiakaspalvelutilanteiden hallinta ruotsin kielellä. Syksyn 2019 ruotsin opinnoissa opiskelijaparit pitivät lukukauden teemaan liittyvän esityksen tai vaihtoehtona esittivät kotiseutumuseoon sopivan palvelutilanteen ja keskustelivat aiheestaan tai valitsemasta tilanteestaan opettajan kanssa ruotsiksi. Lisäksi ruotsin kielen virkamiestutkinnon hyvää arvosanaa tavoittelevat esittelivät identiteettiprisman ruotsinkielisen hissipuheen muodossa.

Kevään 2020 yhteiskehittäminen sisälsi vahvan panoksen digitaalista markkinointiviestintää ja digiteemaa. Tällä lukukaudella Lapin AMKin restonomikoulutuksen suomenkielisen *Customer Experience Management in Tourism* -opintojakson opiskelijat yhdistyivät englanninkielisen *Marketing and eCommerce in Tourism* -opintojakson tutkinto- ja vaihto-opiskelijoiden kanssa. Tämä monikulttuurinen ryhmä työskenteli tiiviisti Toton ja sen kumppaneiden kanssa. Toimeksiannon toimintaympäristö ja viitekehys määriteltiin laveammaksi palvelemaan Toton strategisia valintoja muun muassa Toton ja kylien tapahtumayhteistyön, digitaalisten sovellusten hyödyntämisen sekä digitaalisen markkinointiviestinnän osalta. Rovaniemen kylistä muun muassa Sinettä oli aktiivisesti mukana pilkkitapahtuman suunnittelussa, jossa opiskelijaryhmän roolina oli muun muassa kerätä ja analysoida sekä tapahtumavieraiden palautetta että kuluttajakäyttäytymistä sosiaalisessa mediassa. Kun koronaepidemia lopulta esti maaliskuisen pilkkitapahtuman järjestämisen, niin me opettajat kuin tottolaisetkin lohdutimme ja kiittelimme opiskelijoita tehdystä suunnittelutyöstä sanoen: ”Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty.”

Kevään 2020 erityismaininta kohdistuu opiskelijoiden verkossa vetämiin sosiaalisen median, tarkemmin Instagramin sekä Facebook-tapahtumien, työpajoihin. Työpajojen vastuullinen suunnittelu, toteutus ja toteutuksen jälkeinen itsearviointi olivat mannaa opettajien korville. Työpajat olivat rohkea, onnistunut ja upea osaamisen näyttö opiskelijoilta. Vastavuoroisesti tottolaisten vuolaat kiitokset tästä oppimisen hetkestä tukivat oppijoiden itsetuntoa ja onnistumisen kokemusta.

Kevään tuotosten raportit ja ohjeistukset sekä niiden määrä, muodot ja sisällöt ovat konkreettisia ohjattuja opiskelijoiden taidonnäytteitä, joiden muistelu nostattaa kylmiä väreitä meissä opettajissa ja tottolaisissa. Totolle on valmistunut tuotoksina edelleen hyödynnettäväksi valokuvaamisen ohjekirja, Mailchimp-sähköpostimarkkinoinnin ohjekirja, tapahtumien palautekyselyn puolistrukturoitu lomakepohja, QR-koodien hyödyntämisopas, keskikesän juhannusjuhlan sisältö ja digitaalinen markkinointisuunnitelma, Instagramin käytön markkinointisuunnitelma ja Museokortti markkinoinnin välineenä, digitaalisen markkinointisuunnittelun käsikirja. Arvioisimme, että yhteiskehittämisen myötä Instagramin käyttö digitaalisen saavutettavuuden tukena on harpannut aimo metrin eteenpäin. Esimerkiksi tätä kirjoittaessa Toton Instagram-julkaisujen määrä on tuplaantunut reilussa puolessa vuodessa 194:ään julkaisuun ja Toton, tai tarkemmin sanotuna Rovaniemen kotiseutumuseon, seuraajien määrä lisääntynyt 154 henkilöllä 465:een henkilöön.

✦ PERINTEISIIN TUKEUTUEN, UUTTA LUODEN ✦

KOTISEUTUYHDISTYS Rovaniemen Totto ry:n ja Lapin ammattikorkeakoulun restonomikoulutuksen molempia osapuolia hyödyttävä ja innoittava yhteistyö tulee varmasti jatkumaan arvokkaaseen perinteeseen tukeutuen ja uutta luoden. Esteettömyys, saavutettavuus ja vastuullisuus ovat tulevaisuuden oppimis- ja elämyskeskuksen keskeisiä arvoja. Virtuaalisten museovierailujen mahdollistamisen lisäksi digitaalisuus tulee lisäämään myös kotiseutumuseolla tapahtuvien vierailujen ja kohtaamisten elämyksellisyyttä, sisällöllisyyttä ja saavutettavuutta.

Yhteisissä opinto- ja harjoittelujaksojen päättävissä oppimishetkissä näihin teemoihin liittyviä asioita on avattu ja opittu molemmin puolin. Tästä konkreettisena esimerkkinä mainittakoon erään harjoittelijan kehittämistyön loppuesitys, jonka jälkeen Totto ry:n johtokunnan ja viestintätoimikunnan jäsen HANNU HAKANPÄÄ totesi esityksen ansiosta oivaltaneensa, kuinka digitaalisuus luo esteettömyyttä. Muita yhteistyön muotoja opintojaksojen puitteissa tapahtuvan kehittämistyön lisäksi ovat Lapin ammattikorkeakoulun restonomikoulutuksen opiskelijoiden harjoittelujaksot ja niissä toteutetut kehittämistehtävät. Lisäksi restonomikoulutuksen lehtorit ULLA KANGASNIEMI ja PETRA PALONIEMI ovat mukana Toton museopalvelutoimikunnassa kutsuttuina jäseninä edustamassa restonomikoulutusta. PÄIVI HANNI-VAARA toimii Toton johtokunnan jäsenenä, edistäen yhteydenpitoa Lapin korkeakouluihin.

Haluammekin esittää sydämelliset kiitoksemme Toton aktiiveille monipuolisen yhteistyön mahdollistamisesta ja monista palkitsevista ja elämyksellisistä yhteiskehittämisen ja yhteisen oppimisen hetkistä. Tästä on hyvä jatkaa.



Lähteet

- Aaltonen, Satu; Hytti, Ulla; Lepistö, Tanja ja Mäkitalo-Keinonen, Tiina:** *Yhteiskehittäminen: kaikki siitä puhuu, mutta mitä se on ja miten siinä onnistua?* Turun yliopisto, 2016.
- Adner, Ron:** *Ecosystem as Structure: An Actionable Construct for Strategy.* Journal of Management, 2016.
- Aikio, Veera; Lumijärvi, Marjut; Mänty, Saila; Rikkinen, Selina; Rödel, Maxi ja Väliahde, Kaisa:** *Kotiseutumuseon tonttujen joulu -posterit*, 2020.
- Blomqvist, Kirsimarja:** *Luottamus organisaation työhyvinvoinnin ja tehokkuuden taustalla.* Lappeenrannan teknillinen yliopisto, 2006.
- Business Finland:** 8. *Valmennus. Kestävä kehitys ja tulevaisuuden trendit.* Business Finland, 2020.
- Event Design Collective:** *How do you Design Events using the Event Canvas (TM) methodology?* Event Design Collective, 2018.
- Hanni-Vaara, Päivi; Kähkönen, Outi ja Paloniemi, Petra:** Arvonluontia yhteiskehittämällä – Case Ranua. *Kohdekokemus – Yhteinen näkemys.* Toim. Heidi Kaihua, Merja Koikkalainen, Outi Kähkönen, Marja Lempiäinen, Matti Liimatta, Mirva Tapaninen ja Noora Vuontisvaara. Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuja, Sarja B, 2020.
- Kotiseutumuseon työpajan aineisto:** valokuvat, 2019.
- Lapin ammattikorkeakoulu:** *Restonomien uramahdollisuuksia.* Lapin ammattikorkeakoulu, 2020.
- Luoma, Antti:** *Toiminnan suunnittelua Business Model Canvas -työkalulla.* Gofore, 2020.
- Sammallahti, Tiia:** *Konseptisuunnittelun supersankari.* Books on Demand GmbH, 2009.
- Tuomainen, Kaisu:** *Lomalla kotikaupungissa: Staycation-matkailuilmion rakentuminen suomalaisissa lifestyle-blogeissa.* Matkailututkimus, Lapin yliopisto, 2020.

