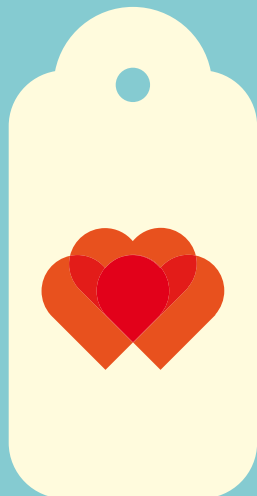
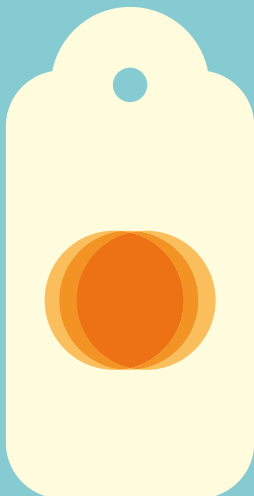


ELÄMYKSIÄ HYVINVOINTIMATKAILUSTA

TAMKin Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskuksen toimintamalli toimijaverkoston yhteistyölle Pirkanmaalla
Sari Matala & Erkki Kelloniemi (toim.)



ELÄMYKSIÄ HYVINVOINTIMATKAILUSTA

*TAMKin Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskuksen toimintamalli
toimijaverkoston yhteistyölle Pirkanmaalla*

Sari Matala & Erkki Kelloniemi (toim.)

 TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU



Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja.
Sarja B. Raportteja 51.
ISSN 1456-002X
ISBN 978-952-5903-22-5
2013

Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja.
Sarja B. Raportteja 52.
ISSN 1456-002X
ISBN 978-952-5903-23-2(PDF)
2013

Valokuvat: Sari Matala, Heli Ranta ja Anu Veijalainen
© TAMK ja tekijät

Sisällysluettelo

5

Johdanto

6

1. Elämyksiä hyvinvointimatkailusta

Sari Matala, YTT, TAMK, yliopettaja

13

2. Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskuksen
toimintamalli

Erkki Kelloniemi, projektipäällikkö

29

3. Hyvinvointi-, ja ohjelmapalvelutuotteen ideointi
ja valmistelu: Case Kauppi

*Daniela Siegismund, Jessica Niemi, TAMK,
Degree Programme in Tourism, opiskelijat*

36

4. Wanhanajan virkistäytymispäivä:
Case Seitseminen

*Riitta Nyberg, Minna Ojala, Matkailun koulutusohjelma
Anu Veijalainen, Mari Tuominen, Maija Laiho,
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma*

Johdanto

Käsillä olevan julkaisun tarkoituksena on kiinnittää huomiota yhteiskunnassamme vallitsevaan tilaan, jossa ihmisten kokonaisvaltainen hyvinvointi on merkittävä asia matkailuliiketoiminnassa ja näin ollen erilaisten hyvinvointia edesauttavien elämyspalvelujen tuottaminen on keskeistä ja perusteltua. Hyvinvointimatkailu on nykyään yksi merkittävimmistä talouden trendeistä. Tämän mukaisesti hyvinvointi- ja terveysmatkailukokonaisuuden kehittäminen on nostettu strategisesti merkittäväksi teemaksi uudistetussa Pirkanmaan elämystalouden klusteristrategiassa 2013–2015. Strategian yhtenä laadullisena tavoitteena on Tampereen profiloituminen terveysmatkailun keskuksena erityisesti Venäjän markkinoilla. TAMKilla on tämän tavoitteen konkretisomisessa tärkeä rooli yhdessä FinnMedi Oy:n, Tredea Oy:n ja yritysten kanssa. Uudistetussa strategiassa kannustetaan erityisesti sosiaali- ja terveysalaa, terveysmatkailun kokonaisuutta ja elämyspalveluyrityksiä synnyttämään palveluille ja teknologioille uusia toimintamalleja ja innovaatioalustoja. TAMKin hallinnoiman Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus -hankkeen (2010–2013) yhtenä tehtävänä on tuottaa ja testata käytännössä strategian tarkoittama uusi toimintamalli yhdessä kehittämissympäristön toimijoiden kanssa. Tampereen Kaupin kampus muun muassa on toiminut ympäristönä, joka on tulevaisuudessa valtakunnallisestikin merkittävä uudenlaisten hyvinvointi- ja terveysmatkailupalveluiden keskittymä. Kehittämiskeskustoiminnalla synnytetään Pirkanmaalla erilaisia hyvinvointi-, terveys ja elämyspalvelujen ekosysteemejä kokonaisvaltaisten palveluavoketujen rakentamiseksi ulkomaisille ja lähialueen asiakkaille.

Julkaisun tavoitteena on myös esitellä konkreettista toimintaa, jota hankkeen puitteissa oli mahdollista toteuttaa yhdessä asiakkaiden, TAMKin opiskelijoiden ja opettajien kanssa teemaan liittyen. Julkaisun toisessa osassa kuvataan tarkemmin Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus -hanketta, sen merkitystä ja tavoitteita. Julkaisun kolmannessa osassa Tampereen amk:n opiskelijat esittelevät hankkeen puitteissa toteutettuja, monialaisia opiskelijaprojekteja.

Tampereella helmikuussa 2013

Sari Matala

Erkki Kelloniemi

1. Elämyksiä hyvinvointimatkailusta

Sari Matala, YTT

Terveys on kautta aikojen ollut yksi matkailun tärkeimmistä motiiveista. Se on ollut sitä jo ennen kuin varsinaisesta matkailusta teollisuuden alana ja elinkeinona on edes puhuttu. Kliseisesti voidaan todeta, että ”jo muinaiset roomalaiset” tunsivat veden terveyttä edistävät vaikutukset ja kylpylöissä käytiin tästä syystä ahkerasti. Nyt, vuosisatoja myöhemmin, terveyteen liittyvät seikat liikuttavat ihmisiä edelleen. Terveys-käsitys vain on laajentunut huomattavasti ja mukaan on tullut matkailuteollisuus, jossa elämystuotanto ja -talous ovat olennaisia yhteiskunnallisia ilmiöitä. Ihmiset ovat kiinnostuneita kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnistaan ja tämän on huomannut myös matkailuteollisuus.

Terveys-, hyvinvointi-, vai wellness-matkailua?

Matkailututkimuksessa on pitkään keskusteltu siitä, tulisiko puhua *terveysmatkailusta* vai *hyvinvointimatkailusta* – vai *wellnes -matkailusta*, joka on terminä käytössä ehkä enemmänkin kansainvälisessä kontekstissa. Käsitteiden moninaisuus ja kirjava käyttö (ks. MEK 2005; Suontausta & Tyni 2005; Hannam & Knox 2010, 67–68; Björk, Tuohino & Konu 2011) on saanut erityisesti matkailuyrittäjät ja -toimijat hämilleen. Tämän lyhyen katsaukseni tarkoituksena on tarjota yksi tapa mieltää kyseinen matkailun muoto ja näin helpottaa samalla ilmiön ymmärtämistä sekä auttaa ymmärtämään yhteiskunnallisen muutostilan, elämystalouden, vaikutusta matkailuteollisuudessa. Katsaukseni toimii myös johdatuksena julkaisun teemaan, hyvinvointi matkailualalla ja Hyvinvointimatkailun kehittämisskeskus -hankkeeseen.

”Terveys” käsitteenä tuntuu olevan vaikeaa määritellä yksiselitteisesti, sillä terveys ja hyvinvointi kietoutuvat useissa määritelmässä toisiinsa. On kuitenkin olemassa yleismääritelmä, jonka mukaan voidaan puhua *kapeasta terveyskäsitteestä* ja *laajasta terveyskäsitteestä*. Kapea terveyskäsitteys huomioi ainoastaan lääketieteellisesti mitattavissa olevaa ja ”sairaudesta puuttumista”. Laaja terveyskäsitteys sisältää myös fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen näkökulman. (Suontausta & Tyni, 2005, 16–17.) Ymmärtääkseni ihminen on määritelmän mukaan terve, kun nämä kolme osa-aluetta ovat tasapainossa keskenään ja vuorovaikutus elinympäristön kanssa toimii. Tällöin ihminen voi hyvin. Elinympäristöksi luetaan se sosiaalinen yhteisö, kulttuuri- ja luontoympäristö, jossa ihminen elää (Suontausta & Tyni 2005, 17). Tämän perusteella näyttäisi siltä, että terveys on yksi osa hyvinvointia. Näin terveysmatkailu asettuisi hyvinvointimatkailun alakäsitteeksi, mutta olisi myös rajattavissa suppeammaksi, omaksi matkailun muodokseen laajemman hyvinvointimatkailun rinnalla (vrt. MEK, 2005, 7).

Terveys-, hyvinvointi- ja wellness-matkailun määritelmiä ja niiden keskinäisiä suhteita havainnollistaa mielestäni hyvin oheinen kuvio 1.



Kuvio 1. Terveys-, hyvinvointi- ja wellness-matkailu – käsitteiden suhteet (Travis & Ryan 1988: Björk ym. 2011, 28 mukaan, mukailtu)

Terveysmatkailuksi voidaan ajatella matkailua, jossa ihmisen motivaationa on matkustaa saadakseen hoitoa sairauteensa (Suontausta & Tyni 2005, 17, 39, 40). Esimerkiksi, Tampereen yliopistollisen sairaalan (TAYS) Sydänkeskus markkinoi terveyspalvelujaan venäläisille asiakkaille, jolloin ihmiset matkustavat Tampereelle lääketieteellisiin operaatioihin ja hoitoihin (ks. www.healthcarefinland.ru). Kotimaan matkailussa terveysmatkailua on, esimerkiksi, lääkärin läheteellä toteutettu fysioterapia, vaikkapa jossakin kotipaikkakunnan ulkopuolella sijaitsevassa terveyskylpylässä, joita jotkut kutsuvat myös kuntoutuslaitoksiksi.

Laajemman terveyskäsityksen näkökulmasta hyvinvointimatkailu voi tarjota matkailijalle sekä terveyspalveluja että kokonaisvaltaisempaan hyvinvointiin tähtääviä palveluja (vrt. MEK 2005,7). Matkailuelinkeino ja -liiketoiminta voisi mielestäni enemmän huomioida ja kehittää näitä palveluja. Terveyspalveluja voi tietysti tarjota vain niihin legitimoidut tahot, mutta oheispalveluja ja erikseen hyvinvointia lisääviä palveluja ja tuotteita on koko matkailualan mahdollista kehittää ja tuottaa (ks. MEK 2005, 9). Tässä yhteydessä olisin valmis hieman muokkaamaan kuviota 1. Kuvio 1. muuttuisi siten, että 'Hyvinvointimatkailu' siirtyisi alemmaksi korvaten 'Wellness-matkailun' lähes kokonaan (ks. Kuvio 2.).



Kuvio 2. Terveys-, hyvinvointi- ja wellness-matkailu (Travis & Ryan 1988; Björk ym. 2011, 28 mukaan, muokattu)

Wellness-matkailun pientä roolia tässä yhteydessä perustelen muutamilla seikoilla. Ensiksi, kotimaiset termit riittävät mielestäni hyvin ja kattavat matkailun näkökulmasta kyseessä olevan asiasisällön. Toiseksi, wellness -käsite tarkoittaa eri yhteyksissä niin monta eri asiaa, että sen käyttäminen tulee moninaisuudessaan miltei mahdottomaksi (ks. MEK 2005, 9–11; Suontausta & Tyni 2005, 39–48; Hannam & Knox 2010, 67–68). Kolmanneksi, eräs wellness-matkailun määritelmä (MEK 2005, 11) sisältää ajatuksen aikuisten ihmisten fyysisten ja henkisten tarpeiden korkealuokkaisesta huomioimisesta tarkoitukseen sopivassa, ylellisessä ympäristössä. Wellness -käsitteen pohtiminen hyvinvoinnin ja hyvinvointimatkailun kontekstissa johtaa siihen, että olisi arvioitava luksuksen ja ylellisyyden sisältymistä laajempaan terveystieteen. Mielestäni se ei siihen kuulu vaan mennään jo lähelle luksusmatkailua, joka on taas ihan oma matkailun muotonsa. Niinpä kaksi käsitettä, terveysmatkailu ja hyvinvointimatkailu, mielestäni riittävät. Wellness-matkailu ei korvaudu kuviossa kuitenkaan kokonaan hyvinvointimatkailulla siksi, että se voi sisältää elementtejä, joita voidaan pitää osana hyvinvointimatkailua. Näitä ovat, esimerkiksi kylpyläpalvelut, joihin on helposti liitettävissä luksuksen elementtejä.

Elämystuotanto hyvinvointimatkailussa

”Tavarat ja palvelut eivät enää riitä” toteavat elämystuotantajat Joseph Pine II ja James H Gilmore (1999). He puhuvat postmodernien, länsimaisten yhteiskuntien tuotannon ja kulutuksen rakenteissa tapahtuneista muutoksista, joissa elämyshakuisuus ja elämykset ovat tyypillisiä tekijöitä ja markkinat rakentuvat kulutuskeskeisesti ja yksilöllisesti. Ollaan eräänlaisessa muutostalouden vaiheessa, jossa kuluttajissa tapahtuvat muutokset ovat nopeita ja niitä ohjaillaan tietoisesti (ks. myös Saarinen 2002, 6–11). Pinen ja Gilmoren (1999) mukaan elämystuotanto on taloudellisesti kannattavampaa kuin pelkkien tavaroiden ja palveluiden myyminen ihmisille. Suppean terveystieteen

kontekstissa elämyksellisyys ei ihan heti tule mieleen – vai miltä kuulostaisi vaikkapa ’elämyksellinen sydänleikkaus?’ – mutta laajemmin ymmärretyn terveysturmatkailun yhteyteen se puolestaan sopii mainiosti. Vaikka asiakkaan ensisijaisena motivaatiotehtävänä matkustaa olisikin lääketieteellinen operaatio tai hoito, kokonaisvaltaisemman hyvinvoinnin saavuttamiseksi voidaan ohessa tarjota elämyksellisiä, yksilöllisesti räätälöityjä oheispalveluja ja -tuotteita. Asiakkaan viettäessä aikaansa hoitokohteessaan on mahdollista tarjota, esimerkiksi, toipumista edesauttavia palveluita tai hoidon tyyppistä riippuen, muita hyvinvointipalveluja, kuten erilaisia aktiviteetteja. Aina asiakas ei matkusta yksin vaan mukana seuraa, esimerkiksi puoliso, perhe tai ystävä(t). Mukana matkustaville voidaan tarjota laaja kirjo erilaisia palveluja, joita kulutetaan joko yhdessä ”potilaan” kanssa tai erikseen.

Sosiaalisen, kulttuurisen ja luontoympäristön hyödyntäminen hyvinvointimatkailutuotteiden suunnittelemisessa on potentiaalinen resurssi. Hyvä esimerkki elämyksellisyys- ja -tuotannosta matkailussa on Green Care – vihreä hoiva, hoivaamatalous, joka tarkoittaa ”luontoon ja maaseutu ympäristöön liittyviä hoiva-, kuntoutus- ja hyvinvointipalveluita, joilla halutaan parantaa elämänlaatua” (Aarre 2011). Terveys- ja hyvinvointimatkailussa Green Care voi toimia sekä sairauksia ennalta ehkäisevänä



että kuntouttavana toimintana. Esimerkiksi, työ -toiminta luontoelämysten avulla ehkäisee stressin aiheuttamia sairauksia ja laitospotilaiden päiväretket maataloille auttavat toipumaan ja kuntoutumaan (Aarre 2011). Maaseutu- ja luontoympäristö sisältää Green Caressa myös kulttuurisen ja sosiaalisen ympäristön. Suontausta & Tyni (2005, 17) näkevät terveyden voimavarana, johon sisältyy mahdollisuus oman itsensä toteuttamiseen. Luonnossa ja maaseudulla tapahtuvien aktiviteettien yhteydessä voidaan oppia erilaisia perinteitä, kuten erätaitoja, vanhoja työmuotoja ja historiallista tietoutta alueesta. Elämänhallintataidot kasvavat ja sekä fyysinen että psyykinen kunto kohoavat. Retkillä ja ryhmäaktiviteeteissa luontoympäristössä sosiaaliset kontaktit nousevat tärkeiksi, on eri asia kohdata muita esim. laitos- kuin luontoympäristössä. (Aarre 2011.) Mielestäni myös vertaistuki saa luontoympäristössä tapahtuessaan aivan uuden ulottuvuuden.

Elämystalouden kehittymistä on edesauttanut myös länsimaisen elämänrytmin nopeutuminen. Carl Honorè (2011) on puhunut siitä, miten ihmiset tarvitsevat ”herätyksen hitauteen”. Hän tarkoittaa tällä sitä, että maailman liiallinen vauhti saa ihmiset voimaan huonosti ja että esimerkiksi nopea teknologia vaikuttaa ihmisten älykkyyteen, ”tekee ihmisestä tyhmemmän”. Eläminen ja oppiminen hänen mukaansa vaativat aikaa. Kiireessä elävät ihmiset ovat alttiita elämää helpottaville tuotteille, vaikka ne maksaisivatkin enemmän. Matkailun kontekstissa tämä on luonut uusia mahdollisuuksia esim. ohjelmalveluyrityksille, jotka räätälöivät erilaisia virkistyspäiviä yritysasiakkaille näiden omista tarvelähtökohdistaan. (Saarinen 2002, 10–11.) Esimerkkinä tällaisesta voit lukea tämän julkaisun kolmannessa osiossa esiteltävästä Case Seitsemisestä. Post-modernia, länsimaista yhteiskuntaa tarkastellessa tulee vakuuttuneeksi siitä, että hyvinvointimatkailupalveluille ja -tuotteille on kysyntää – nyt ja tulevaisuudessa. Terveysteen liittyvät seikat ja kokonaisvaltaisemman hyvinvoinnin tavoittelu tulevat varmasti olemaan matkailun motivaatiotekijöinä yhä enenevässä määrin. Tähän kysyntään tulisi matkailu- ja elämysteollisuuden kyetä vastaamaan. Näin ollen olisi tärkeää myös huolehtia riittävästä matkailualan korkeakoulutasoisesta koulutuksesta. On olennaista, että matkailualalla toimijat ja alan kehittäjät ymmärtävät kansalliset strategiset linjaukset (ks. Aittala 2011, 5–7) perustana matkailupalveluiden suunnittelulle ja tuottamiselle ja ymmärtäisivät tähän liittyvän vastuun, joka valitettavan usein uhkaa jäädä sanahelinäksi (ks. Aittala 2011). Tuotekehityksellä on hyvinvointimatkailussa suuri rooli ja elämystuotteita voidaan kehittää ja suunnitella ainoastaan tuntemalla perusteellisesti elämystalous ja matkailu ilmiönä – inhimillisellä otteella, ihmistä ymmärtäen, kestävästä kehityksen periaatteilla, asiakaslähtöisesti räätälöiden.

Lähteet

- Aittala, Heikki (2011) Matkailuala, minne menet, mitä teet? Tutkimus Suomen matkailustrategioista, niiden tuottamasta yhteiskuntavastuusta ja tulevaisuudesta. Pro gradu -tutkielma. Matkailututkimus, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Aarre -lehti (2011) 7/11. 80–84.
- Björk, Peter, Tuohino, Anja, Konu, Henna (2011) Wellbeing Tourism in Finland – a Wide Perspective. Matkailututkimus 7:2. Suomen matkailututkimuksen seura. 26–41.
- Hannam, Kevin, Knox, Dan (2010) *Understanding Tourism. A Critical Introduction*. Sage Publications Ltd. London.
- www.healthcarefinland.ru Luettu 19.9.2012.
- Honorè, Carl (2011) Praise of Slowness. Matkailu muuttaa maailmaa -seminaari. Puheenvuoro 13.10.2011 Lasipalatsi, Helsinki.
- MEK (2005) Hyvinvointi- ja wellness -matkailun peruskartoitus. MEK A: 144. Matkailun edistämiskeskus. Helsinki.
- Pine, Joseph II, Gilmore, James H (1999) *The Experience Economy: work is theatre & every business a stage: goods & services are no longer enough*. Harvard Business School Press. Boston.
- Saarinen, Jarkko (2002) ”Elämyksiä, elämyksiä, elämyksiä”: lyhyt johdatus elämystalou- teen ja -tutkimukseen. Teoksessa *Elämys. Teollisuutta, taloutta vai jotakin muuta?* Jarkko Saarinen, toim. Lapin yliopiston menetelmätieteellisiä tutkimuksia 2. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.
- Suontausta, Hannu, Tyni, Markku (2005) *Wellness-matkailu – hyvinvointi matkailun tuotekehityksessä*. Edita Prima Oy, Helsinki.

2. Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskuksen toimintamalli

Erkki Kelloniemi, projektipäällikkö

Ajatus Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskuksen perustamisesta syntyi Pirkanmaan ammattikorkeakoulun (PIRAMK) vuosina 2009–2010 toteuttamassa SYTYKE -hankkeessa ja sen DEMOLA -projektilta tilaamassa Sustainable business environment -Konsepti -projektityössä. Konseptiin liittyvässä yritystoimintaympäristön analyysissä hyvinvointimatkailua tarkasteltiin kansainvälisenä megatrendinä. Sen tarjoamiin uudenlaisiin mahdollisuuksiin pohjautui hankkeen esitys rakentaa hyvinvointimatkailusta pirkanmaalainen vientituote. Tampereella ja Pirkanmaalla todettiin olevan hyvät edellytykset (Tampereen tunnettuus – ja saavutettavuus, urbaani luonto, palveluyritykset, tutkimus- ja koulutustoiminta) nousta hyvinvointimatkailun laadukkaaksi kohdealueeksi. Suurimmiksi haasteiksi todettiin alan yritysten, korkeakoulujen, tutkimuslaitosten ja julkisten tukipalveluiden yhteistyörakenteiden sekä resurssien pirstaleisuus tuote- ja palvelukehitystoiminnassa.

Suunnitelmien mukaan Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskuksen tuli muodostaa yhdessä PIRAMKin Hyvinvointiklinikka, ITSE- tila ja UNI- tila -kehittämisen ja testiympäristöjen kanssa kokonaisuus, jota yhdistäisi hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen teema, siihen liittyvän käyttäjälähtöisen liiketoiminnan kehittäminen sekä palvelu- ja tuotekehitystoiminta yhteistyössä hyvinvointi-, terveys- ja luontomatkaileyritysten kanssa. Ajatusmallissa kehittämiskeskuksen oli määrä toimia korkeakoulujen matkailun tutkimus- ja kehitystoiminnan monialaisena soveltamisympäristönä ja alan toimijoiden yhteistyön solmukohtana.

Hankkeen päätavoitteeksi asetettiin matkailuklusterin toimijoiden uudenlaisen toimintamallin kehittäminen ja käyttöönotto. Suunnitelmassa ohjataan rakentamaan toimintamallia, joka rakentaa verkostoyhteistyötä kehittämistoiminnan moottorina, kohottaa alan ammatillista osaamista, vähentää liiketoiminnan riskejä ja luo edellytyksiä yritysten kilpailuasemien vahvistamiselle Euroopan ja erityisesti Venäjän markkinoilla. Niin ikään toimintamallissa otettaisiin käyttöön erilaisia menetelmiä ja työkaluja pk -yritysten tuote- ja palvelukehitystoimintaan, joilla tuettaisiin yrityksiä ja eri toimijoita hyödyntämään ammattikorkeakoulua kehittämiskumppaninaan. Työelämäyhteistyössä ammattikorkeakoulun toiminnan nähtiin kehittyvän innovaatio- toimintaperusteiseksi, kun opetus- ja TKI- toiminta siirtyisi kampusalueelta aitoihin työelämäympäristöihin.

Hankkeen toteutuksen aikana 2010– 2013 toimintaympäristö on muuttunut niin, että alun alkaen hankkeen suunnitellut PIRAMK ja Tampereen ammattikorkeakoulu (TAMK) yhdistyivät. Yhdistymisprosessin seuraukset ovat osaltaan vaikuttaneet ra-

dikaalisti hankkeen toteuttajan tavoitteisiin ja sitä kautta alkuperäisiin suunnitelmiin, joihin kuului uudenlaisten oppimis- ja TKI -ympäristöjen rakentaminen muun muassa PIRAMKin maakuntatoimipisteisiin tukeutuen. Yhdistyneen TAMKin opetuksen ja TKI- toiminnan painotukset ovat edenneet eri suuntaan. Uudistetussa strategiassa pääkampuksella sijaitsevat koulutusyksiköt toteuttavat TKI- toimintaa, jolloin erillisille oppimis- ja TKI -ympäristöille ei katsota olevan tarvetta.

Toisena merkittävänä hankkeen tulokseen ja yleisemmin TAMKin toimintaan vaikuttavana tekijänä ovat Opetus- ja kulttuuriministeriön ammattikorkeakouluille suosittelemat uudistukset. TAMKin osalta OKMn suositukset ovat johtaneet toiminnan priorisointiin, mistä on seurannut matkailun koulutusohjelman (Ikaalinen) lakkauttaminen. Suunnitelmien mukaan matkailua opetetaan TAMKissa yhtenä liiketalouden suuntautumisvaihtoehtona. Koska jatkossa erillistä matkailun koulutusohjelmaa ei ole, sijoittuu hyvinvointimatkailu teemana TAMKin hyvinvointiyrittäjyyden strategiseen painoalaan. TKI -toiminta puolestaan organisoituu koulutusalojen kautta, jolloin erillisiä matkailualan kehittämistoiminnan rakenteita ei katsota tarpeellisiksi.

Hankkeen rahoitukseen ja ohjausryhmätyöskentelyyn osallistuvat eri toimijat ovat ilmaisseet huolensa ammattikorkeakoulun toimintaedellytysten supistustoimista. Pirkanmaalla matkailun ainoan korkeakoulutasoisen koulutusohjelman lakkauttamisen arvioidaan vaikeuttavan alan kehittämistoimintaa tilanteessa, jossa parhaillaan Pirkanmaan matkailuklusteri valmistelee uusia avauksia kansainvälisesti kasvavan hyvinvointi- ja terveystatkailun hyödyntämiseen. Kasvualan positiiviset signaalit ovat konkretisoitumassa muun muassa Tampereen Kaupin kampuksella, johon hyvinvointi- ja terveystatkailupalvelujen kysynnän kasvun myötä sijoittuu uusia yrityksiä ja koulutetuille osajille tarjoutuu uusia työllistymismahdollisuuksia.

Innovaatiotoiminnan tutkijat painottavat yritystoiminnan kasvun kannalta merkittävänä alueellisena rakennetekijänä työvoiman koulutustasoa ja pysyvyyttä. Korkeakouluilta ja tutkimuslaitoksilta odotetaan valmiutta omaksua innovaatiotoiminnassa erilaisia rooleja (ankkuri, dynamo, magneetti). Korkeakoulujen pelkkää läsnäoloa ei pidetä riittävänä, vaan oleellista on aktiivisuus kyvykkyyksien, kompetenssien ja resurssien kehittämisessä sekä toimijoiden yhteistyön aikaansaamisessa. Pirkanmaan elämästälouden strategia 2013–2015 nojaa vahvasti terveys- ja hyvinvointimatkailun tarjoamiin kasvumahdollisuuksiin. Siinä asetetut konkreettiset tavoitteet muodostavat yhteistyön koetinkiven yrityksille, korkeakouluille ja tutkimuslaitoksille.

Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus -hanke on saanut rahoituksen Euroopan aluekehitysrahastosta (EAKR) Pirkanmaan liiton myöntämänä. Noin 280 000 euron hankkeen omarahoitusosuudesta vastasivat Tredea Oy, Ikaalisten, Virtain ja Mänttä-Vilppula kaupungit sekä TAMK.

Hyvinvointimatkailu ohjelmissa ja strategioissa

Suomen matkailustrategiaan hyvinvointimatkailu tuli yhdeksi kehitettäväksi tuoteetemmaksi jo 2000 -luvun alussa. Vapaa-ajan matkailun tärkeimmiksi vetovoimatekijöiksi (myös hyvinvointimatkailun osalta) kansainvälisillä matkailumarkkinoilla nostettiin luonto, vesi, metsät ja erämaat sekä niiden tarjoamat aktiviteettimahdollisuudet (Matkailun edistämiskeskus, MEK). Riman nostaminen kansainväliselle tasolle merkitsi kehittämistoiminnan suuntaamista laadukkaisiin elämystuotteisiin.

Hyvinvointimatkailun keittäminen on ollut osana Pirkanmaan maakuntasuunnitelman kokonaisuuksia, erityisesti elinkeinot ja yrittäminen ja osaaminen ja työvoima osalta, mutta myös kokonaisuudet infrastruktuuri sekä asuminen, elinympäristö ja palvelut liittyvät matkailun kehittämiseen. Hyvinvointimatkailun kehittämisellä edistetään Pirkanmaan innovaatiostrategian toteutumista erityisesti kysyntä- ja käyttäjälähtöisyyden ottamisessa kehittämistoiminnan lähtökohdaksi.

Pirkanmaan elämystalouden strategiatyön sidosryhmäkyselyssä (2009) todettiin matkailun heikkoutena olevan tarjonnan hajanaisuus, palvelu- ja tuotekehityssaktiivisuuden puute sekä toimijoiden yhteistyön kehittymättömyys. Menestymisen edellytyksenä korostettiin liikunnan, terveyden edistämisen, rentoutumisen, hemmottelun ja kulttuurin tuotteistamista. Tampereen ja Pirkanmaan elämystalouden strategiassa 2010–2012 yhdeksi merkittävimmäksi kävijäryhmäksi nostettiin hyvinvointimatkailijat, joiden päällimmäisenä preferenssinä on henkinen ja fyysinen hyvinvointi.

Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus -hankkeen suunnitelmassa huomioitiin eri kehittämisstrategioiden kytkennät kansalliseen osaamiskeskusohjelmaan ja Tampereen seudun osaamiskeskusstrategiaan (hyvinvointiklusterin hyvinvointipalvelut). Hankkeen toiminnan katsottiin tukevan osaamiskeskusohjelmaa erityisesti hyvinvoinnin sekä matkailun- ja elämystuotannon klusterien osaamiskeskusohjelmien osalta. Niin ikään liittymäpinnat todettiin jokapaikan tietotekniikka ja digitaaliset sisällöt -osaamiskeskusohjelmiin.

Hyvinvointimatkailu on nykyään yksi merkittävimmistä kansainvälisistä talouden trendeistä. Tämän mukaisesti pirkanmaalaisen hyvinvointi- ja terveystatkailukokonaisuuden kehittäminen on nostettu strategisesti merkittäväksi teemaksi uudistetussa Pirkanmaan elämystalouden klusteristrategiassa 2013–2015. Valinta suuntaa katset muotoutumassa oleville tulevaisuuden markkinoille, jossa menestyminen rakentuu vahvaan osaamiseen perustuvaan erikoistumiseen.

Kehittämishankkeet yhteistyömallia etsimässä

Pirkanmaalla terveystatkailu otti ensi askeleitansa jo vuosituhatien vaihteen tienoilla kun Pirkanmaan ammattikorkeakoulu (PIRAMK) toteutti ensimmäisen Terveystatkailu -hankkeen. Avauksen taustalla oli enemmän tai vähemmän tietoinen ajatus ammattikorkeakoulun roolista olla edelläkävijänä tuottamassa uudenlaisia lähestymistapoja monialaisen yhteistyön aikaansaamiseksi hyvinvointiyrittäjyyden ja koulutuspalvelujen alueella. TAMK:n viimeksi toteuttama Neloskierre -hanke liittyy paljolti samaan teemaan, kuten myös käsillä oleva Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus- hanke.

Pirkanmaan luontokohteet ja erityisesti kansallispuistojen vähäinen matkailullinen hyödyntäminen oli selvitysmiestenkin ihmettelyn kohteena 2000 -luvulla (Pertti Palttila). Vasta Seitsemisen ja Helvetinjärven alueen luontomatkailusunnitelma- hanke (Metsähallitus, 2008) nosti kansallispuistot osaksi Tampereen ja Pirkanmaan elämystalouden kehittämistoimintaa. Yhdessä pk -yritysten kanssa hanke työsti kansallispuistolle kestävän matkailun strategiset kehittämistavoitteet vuoteen 2020 saakka. Toteutuksessa arvioitiin tarvittavan alueen matkailutoimijoiden pysyvää yhteistyöelintä. Samaan aikaan kun Tampereen ja Pirkanmaan elämystalouden strategiassa 2010–2012 määriteltiin TAMKille vastuurooli luontomatkailusyritysten liiketoimintaympäristöjen kehittämisessä, esitettiin SYTYKE -hankkeessa kestävän luontomatkailus kytkemistä osaksi laajempaa hyvinvointimatkailus kokonaisuutta, ja että siitä tehtäisiin Pirkanmaan elämystalouden vientituote.

SYTYKE- hankkeen tilaustyönä DEMOLA- projekti tuotti alustavan Hyvinvointimatkailus kehittämiskeskuksen toimintamallin (Sustainable business environment -Konsepti, 2009). Raportissa esitettiin kestävän hyvinvointimatkailus kehittämisen edellyttävän puolueetonta toimijaa, joka Pirkanmaalla yhdistäisi alan tutkimusta, -koulutusta ja TKI- toimintoja solmukohtaan, jossa keskityttäisiin uudenlaisten oppimis- ja

innovaatio-ympäristöjen tuottamisen ohella pk- yritysten tuote- ja palveluliiketoiminnan kehittämiseen.

Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus -hankkeen (2010–2013) lähtökohdat ovat edellä mainituissa ohjelmissa, strategioissa ja kehittämishankkeissa. Hankkeen päätaavoitteen muotoutumiseen vaikutti ratkaisevasti pk- yritysten yhteistyökokemukset yhdistettynä eri toimijoiden tarpeisiin koota yhteen solmukohtaan pirstaleisia kehittämisresursseja. Hankkeen toimintaympäristömuutoksista ja TAMKin strategisista valinnoista johtuen Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskukselle ei perusteta TAMKiin koulutusaloista erillisiä rakenteita. Hyvinvointimatkailu on teema TAMKin Hyvinvointiyrityrittäjyyden strategisessa painoalassa. Tämä ei tarkoita sitä, etteivätkö hankkeen kokonaistulokset olisi Pirkanmaan matkailuklusterin hyödynnettävissä.

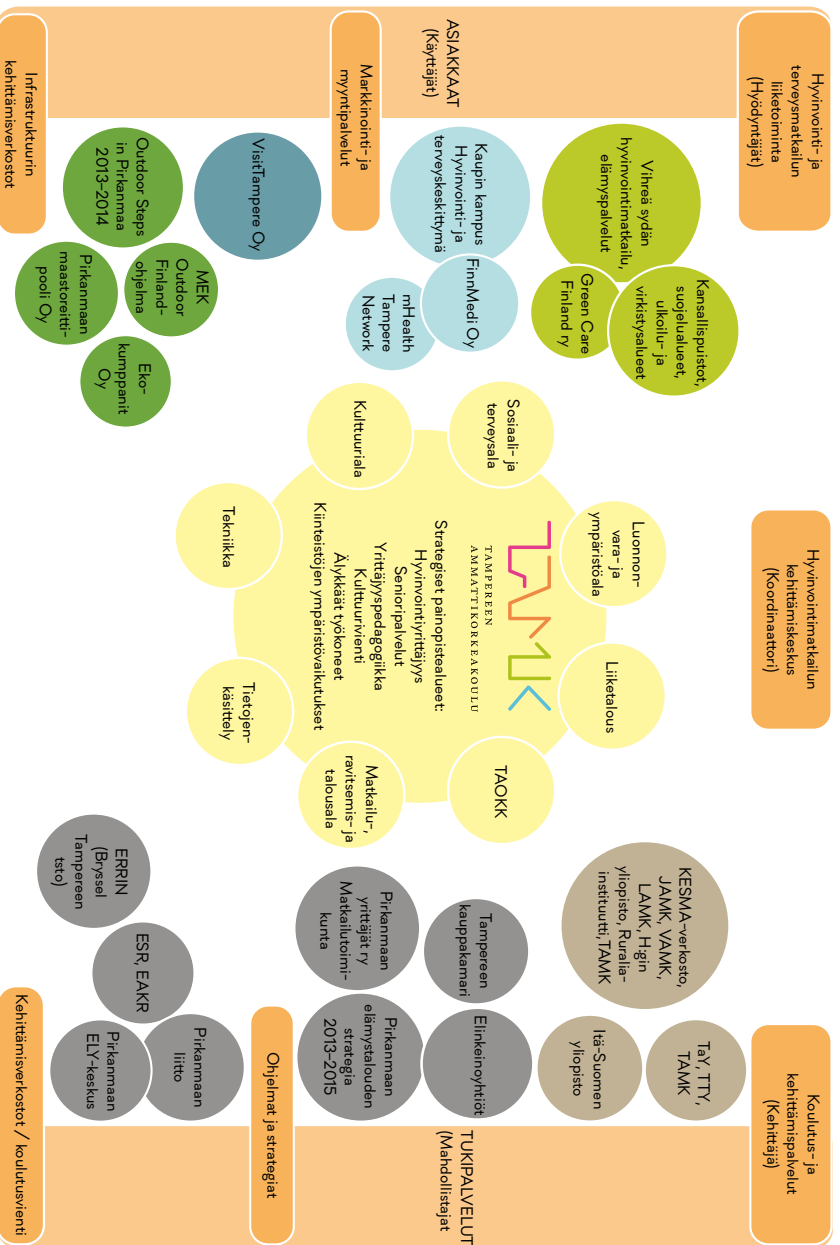
Living Lab -lähestymistapana toimijaverkostoihin

Living Lab verkoston lähtökohtana on käyttäjälähtöinen tutkimus, kehitys ja innovaatio, TKI. Innovaatiotoimintaa käsittelevissä artikkeleissa ja kirjallisuudessa korostetaan tulevaisuuden kilpailukykyisille organisaatioille olevan ominaista innovaatioiden tuottamisaktiivisuuden lisääntyminen, mutta myös innovaatioiden tuottamistapojen arvioidaan muuttuvan (Tuomo Alasoini, 2010). Alasoinin mukaan innovaatioprosesseissa korostuvia piirteitä ovat erilaista tietoa ja osaamista yhdistävä toimijoiden vuorovaikutus (interaktiivisuus), nopeutuvissa prosesseissa jatkuva yhteydenpito asiakkaisiin käyttäjiin ja arvoverkostoon (nopea sykliisyys), avoimet ja hajautetut verkostot (avoimuus), innovaatiotoiminnan erottamattomuus organisaation muusta toiminnasta (integroituneisuus).

Kilpailukyvyyn luominen aktiivisella innovaatiotoiminnalla ja tuottamistapoja kehittämällä tukee ajatusta uudenlaisista verkostojen toimintamalleista synergioiden hyödyntämisessä. Oheisessa graafisessa kuvassa (Hyvinvointi- ja terveystmatkailun toimijaverkostot ja prosessit) hahmottuu hankkeen kokoama hyvinvointi- ja terveystmatkailun toimijaverkostokokonaisuus. Näitä verkostoja voidaan tarkastella erillisten toimijoiden välisinä suhteina, joita kukin hyödyntää omista tarpeistaan lähtien ”joiden kautta yritykseen kanavoituu uutta informaatiota, tietoa, teknologiaa tai muuta kehittämistoimintaa ja oppimista impulsoivia resursseja.” (Jari Kolehmainen)

Alasoinin ja Kolehmaisen näkemykset innovaatiotoiminnasta ja sen prosesseissa ilmenivistä piirteistä johtavat ajatukset monitieteiseen Living Lab - verkostomalliin. Living Lab- lähestymistavassa hyvinvointi- ja terveystmatkailun toimijaverkostoihin sijoittuvat

Hyvinvointi- ja terveysmatkailun toimijaverkostot ja prosessit



palvelujen käyttäjät, yritykset, tutkimus- ja kehitys sekä julkiset toimijat. Kokonaisuus muodostuu eläväksi tietoisesti toimivaksi organismiksi vasta kun siihen sisällytetään koordinaattorit. Toimintamallin kehittämistyössä Hyvinvointimatkailun kehittämissukupuksen roolia hahmoteltiin teeman mukaisen toimijaverkostokokonaisuuden koordinoijana. Hankkeen piloteista julkaistut raportit osoittavat, että koordinoijan roolina oli saattaa yhteen eri alueilla ja eri teemojen painotusten mukaisesti toimijoita, joita yhdistää hyvinvointi- ja terveystmatkailu.

Hankkeen aikana hahmottuivat Pirkanmaan hyvinvointi- ja terveystmatkailuliiketoiminnan keskeiset tulevaisuuden innovaatioympäristöt, toimijaverkostot ja toimenpiteet (ks. sivu 19). Tampereen Kaupin kampusalue on merkittävä hyvinvointi- ja terveystmatkailun kehityskeskittymä, jolla on toimijoidensa kautta laajat kansainväliset yhteydet ja markkinat. Pirkanmaan monipuolinen luonto kansallispuistoiheen ja matkailukeskittymiseen mahdollistaa erilaisten hyvinvointimatkailupalveluiden kehittämissympäristöjen muodostamisen. Nämä alueelliset ja teemakohtaiset Living Labit ovat monialaisia ekosysteemejä ja palvelujen käyttöympäristöjä, joiden osallistujapohja on laaja alkaen kansalaisjärjestöistä ja päätyen yritysten, koulutus- ja kehittämissuorganisaatioiden, markkinointi ja myyntitoimijoiden kautta julkisiin palveluihin.

Vihreä Sydän -luontomenetelmät hyvinvointimatkailussa

Vihreä Sydän -toimijaverkoston juuret ovat Pirkanmaan ammattikorkeakoulun vuosina 2009–2010 toteuttamassa SYTYKE -hankkeessa, ja erityisesti hankkeen benchmarking -matkassa Ruka-Kuusamon alueelle ja Oulangan kansallispuistoon. Kuusamossa 1990 -luvulla oivallettiin, että alueelle suuntautuvan kysynnän kasvun hyödyntäminen edellyttää yhtenäisten palvelukokonaisuuksien aikaansaamista ja se puolestaan matkailuyrittäjien yhteistyötä. Matkan kouriintuntuvana tuliaisena oli Ruka-Kuusamon matkailualueen yritysten yhteistyöverkoston perustan muodostava viikko-ohjelmamalli. Tämän ympärille muodostui myöhemmin toimijaverkosto, joka keskittyi tuoteistamiseen palvelujen markkinointitoimenpiteisiin.

Vihreä Sydän Matkailuyrittäjienyhdistys ry toiminta käynnistyi varsinaisesti vuonna 2010 Ylöjärven Yrityspalvelu Oy:n koordinoimassa markkinointihankkeessa. Yhdistykseen kuuluu tällä hetkellä lähes nelisenkymmentä luonto-, hyvinvointi-, terveys- ja maaseutumatkailuyritystä ja eri toimijaa. Yrityksistä valtaosa on myös Metsähallituksen sertifioituja sopimusyrittäjiä, joiden kanssa kehitetään muun muassa Seitsemisen retkeilyn tuotekehitysympäristöä.

Vihreä Sydän -yrittäjillä on ollut keskeinen rooli Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus -hankkeessa. Suhteessa hankkeeseen verkoston veturina toimiva Hiking Travel, Hit Ky on tuonut toteutettuihin oppimisprojekteihin tarpeellisen työelämäläheisen lähestymistavan.

Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus -hankkeessa tuotettiin Vihreä Sydän yritysten ja Metso Mineralsin kanssa retkeilyn käyttäjälähtöinen retkeilyn tuote- ja palvelukehitysympäristö Seitsemiseen. Vihreä Sydän toimijaverkoston kautta luontomatkaileuryritysten sekä koko pohjoisen Pirkanmaan matkailukeskittymien palvelutarjontaa kehitetään osana Kaupin kampuksen hyvinvointimatkailun kokonaisuutta.

Green care -toiminta

Innovaationa Green care -toiminta merkitsee uusien toimintamallien, toimijoiden ja resurssien tuottamista terveydenhuollon ja matkailun käyttöön. Green care -toiminnan kautta luontomenetelmät tulevat osaksi hyvinvointi- ja terveystalvueluita. Esimerkiksi kuntoutuspalveluiden tuottajana voi toimia eräopas, joka vastaa oman osaamisensa pohjalta luonnossa järjestettyjen tapahtumien onnistumisesta. Maaseutumatkailuyritys voi tuottaa toimintaa eläinten ja luonnon parissa, tehden silloinkin tarpeellista yhteistyötä sosiaalialan osaajien kanssa.

Monet Vihreä Sydän verkoston yritykset ovat Green Care Finland ry:n jäseniä. Yhdistyksen tavoitteena on green care -toiminnan kokoaminen ja kehittäminen Suomessa. Valtakunnallinen yhdistys edistää luonto-, eläin- ja maatala-avusteisten menetelmien käyttöönottoa hyvinvointi- ja terveystalvueluiden yhteydessä. Green care -palvelujen tarjoaminen myös Pirkanmaalla vieraileville matkailijoille voi synnyttää alan yrittäjille entistä laajemman asiakaskunnan. Yhdistyksen avulla myös matkailuyrittäjät saavat tietoa green care -toiminnassa käytettävistä menetelmistä, voivat kehittää ja laajentaa omaa tuotetarjontaansa sekä mahdollisesti tulevaisuudessa tarjota palveluitaan laajemmalle asiakasryhmälle. Green care -asiantuntijaverkostossa on tuotettu Eko- ja ympäristöpsykologia green care sovelluksissa -täydennyskoulutusohjelma, joka tarjoaa perusteet ympäristön ja hyvinvoinnin yhteyksistä sekä ekopsykologian menetelmistä osana green care -sovelluksia. Kohderyhminä ovat muun muassa psykologit, lääkärit, sairaanhoitajat, sosiaali- ja terveydenhuoltoalan sekä opetusalan ammattilaiset.

Luontomatkailun infrastruktuurin kehittämisverkosto

Pohjoisen Pirkanmaan (Tampereen pohjoispuoli Ikaalisista Mänttä-Vilppulaan) ja läntisen Keski-Suomen kuntien alueella on toteutettu pitkäjänteistä, ylimaakunnallista ulkoilureittiverkoston kokoamista vuodesta 1999 lähtien. Hankkeiden ansiosta alueelle on luotu satoja kilometrejä hiihto- ja patikkareittejä sekä moottorikelkkailureitistöä.

TAMKin toteuttama URA- hanke (2010–2013) on koordinoinut pohjoisen Pirkanmaan alueella toteutettavien ulkoilureitistöjen rakentamistyöhankkeita. Tavoitteena on tuottaa yhtenäistä reitistöä kaikkiaan noin 600 kilometriä. Valmistuttuaan se yhdistää itä-länsisuunnassa Jämin ja Himoksen matkailukeskittymät, etelä- ja pohjoissuunnassa Tampereen ja Virrat.

Reitistöhankkeiden yhteisvaikutuksena on alueelle muodostumassa yhtenäinen, ylimaakunnallinen runkouraverkosto, joka osaltaan täydentää valtakunnallista moottorikelkkaväylien tavoiteverkkoa. Kehittämistarve on todettu Valtioneuvoston luonnon virkistyskäyttöä ja luontomatkailua koskevassa periaatepäätöksessä, Suomen matkailustrategiassa vuoteen 2020 ja toimenpideohjelmassa 2007–2013. Maastoliikenteen keskeisempänä ohjauskeinona on ollut liikenteen ohjaaminen reiteille, sillä Suomessa on jo 124 191 rekisteröityä moottorikelkkaa (TraFi 30.6.2011).

Reitistöjen rakentamisessa on pyritty siihen, että niitä voidaan hyödyntää luontomatkailu- ja virkistystarkoituksissa eri vuodenaikoina. Rakentamisessa on kiinnitetty erityistä huomiota laatuun ja turvallisuuteen. Esimerkiksi merkkauksen ja opastuksen myötä eskymisvaara on minimoitu. Reittilinjaukset on tehty maanomistajien kanssa sopimalla ja niistä on maksettu maanomistajalle asianmukaiset korvaukset. Turvallisuutta edesauttamaan on kehitetty pelastuskoodijärjestelmä. Luonto- ja ympäristöarvot on otettu huomioon toimimalla yhteistyössä alueellisten ympäristöviranomaisten ja Ympäristöministeriön kanssa.

Toimenpiteitä tehdään yhteistyössä ulkoilureitistöjen käyttäjien ja niitä edustavien yhdistysten, matkailuyritysten, Pirkanmaan Yrittäjät ry matkailualan toimikunnan, Vihreä Sydän Matkailu ry:n, Pirkanmaan virkistysalueyhdistys ry:n, kuntien matkailuorganisaatioiden, kartta- ja paikannusteknologiaosaajien kanssa. URA- hanke on verkostoitunut muodostumassa olevan vesistöjen kestävä käytön ja vesistömatkailun kehittämiseen tähtäävän verkoston kanssa. Verkoston kokoajina ovat toimineet Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus -hanke yhdessä Ekokumppanit

Oy:n kanssa. Yhteistyön tavoitteena on kytkeä pirkanmaalainen vesi- ja vesistöt osaksi kestävän elinympäristön ja matkailun kehittämistä.

URA- hanke toimii yhteistyölinkkinä koordinoitavien hankkeiden yhteistyöverkoston ja MEK:n aktiviteettien kehittämisohjelman koordinoitihanke Outdoors Finlandin välillä kansainvälisessä markkinoinnissa ja tuotteistamisessa. Erityisesti Venäjän markkinointia selvitetään, sillä alueen saavutettavuus on selkeä vahvuus, matkailijamäärät kasvavat ja kasvupotentiaali on suuri.

Kaupin kampus – hyvinvointi- ja terveysturmatkailun keskittymä

FinnMedi Oy:lla on ollut keskeinen rooli useamman vuoden ajan hyvinvointi- ja terveysturmatkailuliiketoiminnan edistämässä. TAMKin ja Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus -hankkeen konkreettinen yhteistyö FinnMedi Oy:n kanssa alkoi joulukuussa 2011 Tampereella järjestettyjen Terveysturmatkailusenssien yhteydessä. Sensseille osallistui matkailuyrittäjien ja -toimijoiden lisäksi johtavia pirkanmaalaisia terveysturmatkailun tarjoajia. Senssien avulla erilaiset toimijat tutustuivat toisiinsa ja loivat yhteistä näkemystä pirkanmaalaisen terveysturmatkailun tilasta ja tulevaisuuden mahdollisuuksista.

Kehittyvä Kaupin kampus terveys-, hyvinvointi- ja elämysmatkailuyrityksineen on klusteristrategian mukainen esimerkkitaapaus strategisesta lähestymistavasta palvelutuottamisessa. Hyvinvointi- ja terveysturmatkailukokonaisuuden kehittäminen on nostettu strategisesti merkittäväksi teemaksi myös uudistetussa Pirkanmaan elämystalojen klusteristrategiassa 2013–2015.

Strategian yhtenä tavoitteena on Tampereen profiloituminen terveysturmatkailun keskuksena erityisesti Venäjän markkinoilla, kannustaa sosiaali- ja terveystaloutta, terveysturmatkailun kokonaisuutta ja elämyspalveluyrityksiä synnyttämään palveluille ja teknologioille uusia toimintamalleja ja innovaatioalustoja. Uudistetun strategian toteutuksessa TAMKilla on keskeinen rooli yhdessä FinnMedi Oy:n, Tredea Oy:n ja pk- yritysten kanssa.

Kaupin kampus on FinnMedi Oy:n (Matti Eskola) mukaan tulevaisuudessa merkittävä hyvinvointi- ja terveysturmatkailukeskittymä, sillä nykyisen noin 20 000 päiväkävijämäärän arvioidaan nousevan lähivuosina jopa 35 000:een. Tämä merkitsee uusien palvelujen kysynnän kasvua kampusalueella ja kerrannaisvaikutuksia eri alojen palvelutuotannon kehittämiseksi koko Pirkanmaalla.

Kaupin kampuksen kehittämissympäristössä on käynnissä uudenlaisen hyvinvointi-yrityttäjäyden ja palveluiden innovointi, myynti- ja markkinointityön kehittäminen, yhdessä alan koulutuksen kanssa. TAMKin Hyvinvointiyrityttäjäyden painoalan eri koulutusohjelmien ja FinnMedi Oy:n asiantuntijat tuottavat keväällä 2013 Kaupin kampuksen kehittämiseen yhteistä toimintasuunnitelmaa, jossa muun muassa määritellään kummankin toimijan roolit.

KESMA-alueidenvälinen kehittämisverkosto

Kestävän matkailun liiketoiminnan kehittämismallin rakentaminen -KESMA I -hanke toimi alkusysäyksenä yhteistyölle Tampereen, Jyväskylän ja Vaasan ammattikorkeakoulujen ja Helsingin yliopiston Ruralia-instituutin Seinäjoen yksikön välillä. Hankkeen ensimmäisen vaiheen partnereista toisessa vaiheessa on mukana Jyväskylän ammattikorkeakoulu (JAMK), Helsingin yliopiston Ruralia- instituutin Mikkelissä toimiva yksikkö ja Lahden ammattikorkeakoulu. TAMK osallistuu asiantuntijan roolissa hankkeen ohjausryhmätyöskentelyyn.

Kestävän kehityksen edistämisen tärkeys matkailussa nostetaan esille Pirkanmaan elämystalouden päivitetystä strategiassa. Tulevalla ohjelmakaudella KESMA I ja II- aikana syntynyt korkeakouluyhteistyö kestävän matkailun osaamisessa hyödynnetään kansainvälisten hankkeiden valmistelussa muun muassa ERRIN -verkoston kanssa.

ERRIN (European Regions Research and Innovation Network)

Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus -hankkeen myötä TAMK on rakentanut yhteistyötä ERRIN -verkoston kanssa. ERRIN eli European Regions Research and Innovation Network on Euroopan eri alueiden yhteinen tutkimus- ja innovaatioverkosto. Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus -hanke osallistui kaikkiaan kolmeen ERRINin matkailun työryhmän (Tourism Working Group) kokoukseen Brysselissä.

Lokakuussa 2012 Brysseliin tehdyn matkan yhtenä tavoitteena oli pirkanmaalaisen matkailusektorin mikro- ja pk-yritysten kansainvälistymistä tukevan tapahtuman pohjustaminen. Tarkoituksena oli tarjota pirkanmaalaisille matkailuyrittäjille mahdollisuus kontaktoida matkanjärjestäjiä esimerkiksi Saksassa Bremenin alueella, jonne Ryanairilla on suora lentoyhteys Tampereelta.

Osallistuminen ERRIN -verkoston toimintaan tarjoaa TAMKille ja Pirkanmaalle tärkeän näköalapaikan eurooppalaiseen matkailun kehittämiseen, ja aktiivisella toiminnalla voi pyrkiä edistämään kehitystä haluamaansa suuntaan. Toimiminen ERRINin kaltaisessa verkostossa vaatii kuitenkin pitkäjänteisyyttä.

Matkailun alueelliset tietovarannot -hanke

Pirkanmaa liittyi Itä-Suomen yliopiston hallinnoiman Matkailun alueelliset tietovarannot -hankkeeseen kun TAMK ryhtyi sen yhteistyökumppaniksi syksyllä 2012 Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus -hankkeen aloitteesta. Matkailun alueelliset tietovarannot -hankkeessa kehitetään valtakunnallinen sähköinen pk- ja mikroyritysten tietopankki. Tietovarantoihin kerätään alueellisen yritysrekisterin lisäksi tilastotietoa ja tietoa toimialan alueellisista vaikutuksista. Alueellisten tietovarantojen avulla saadaan tietoa muun muassa matkailuyritysten liikevaihdosta, työllistävytydestä, asiakasmääristä, palvelutarjonnasta, kapasiteeteista, yöpymisvuorokausista ja käyttöasteesta. Tietoja voidaan hyödyntää monin eri tavoin esimerkiksi matkailualan koulutus- ja kehittämistoimenpiteiden suunnittelussa.

Pirkanmaalaisten matkailuyritysten tietojen keruusta on vastannut TAMKin Ikaalisten yksikkö. Rekisteriin on koottu tähän mennessä kaikkiaan yli 600 pirkanmaalaisen pk- ja mikroyrityksen yhteystiedot. Huhtikuussa 2013 julkaistaan ensimmäisen tutkimuksen tulokset. Jatkossa alueelliset tiedot julkaistaan Tilastokeskuksen julkaisemassa toimialaraportissa.

Hyvinvointi- ja terveystmatkailu TAMKin teemana

TAMK osallistuu oman strategiansa puitteissa terveys- ja hyvinvointimatkailun kehittämiseen, tukien Pirkanmaan elämystalouden strategia 2013–2015 toimenpiteitä tarjoten matkailuklusterin toimijaverkostoille sekä kumppaneille koulutus- ja TKI -asiantuntijapalveluita.

a) *Living Lab – lähestymistapana*

TAMKissa omaksutussa ajattelutavassa Living Lab ymmärretään käyttäjälähtöisenä, avoimen innovaation ekosysteeminä tosielämän ympäristössä. Living Lab merkitsee tässä ajattelussa erityistä käyttäjälähtöistä lähestymistapaa, eikä toimijan tai tilanteen ulkopuolelta annettua valmista toimintamallia tai sisältöä.

Käyttäjälähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että esimerkiksi matkailutuotteiden ja palvelujen loppukäyttäjät ovat kehittämistoiminnassa mukana aktiivisina toimijoina ja elävät aidosti omaa todellisuuttaan.

Ekosysteemi käsitteellä kuvataan sekä jokaisen yksittäisen Living Lab -lähestymistapaa noudattavan kehittämistapahtuman toimijoita että alueellista kehittäjäverkostoa, jonka sisäiseen avoimuuteen koko prosessin onnistuminen perustuu. Ekosysteemit muodostuvat käyttäjistä, kehittäjistä, hyödyntäjistä, mahdollistajista ja toiminnan koordinoijasta.

Avoimuus merkitsee, että innovaatiot syntyvät avoimissa ja hajautetuissa verkostoissa. Avoin innovaatio edustaa käsitetasolla myös rohkeutta tehdä asioita uudella tavalla ja taitoa tunnistaa tilannekohtaisesti sopivimmat toimijaverkostot.

b) Hyvinvointiyrittäjyyden painoala

Hyvinvointimatkailu sijoittuu toiminnallisesti TAMKissa Hyvinvointiyrittäjyyden strategiseen painoalaan. Hyvinvointimatkailu on teema, jonka toimintoja tullaan toteuttamaan hyvinvointiyrittäjyyden painoalalla osana TAMKin monialaisia opetus- ja TKI -toiminnan prosesseja.

c) TAMKin strategiset painoalat

Hyvinvointiyrittäjyys, Senioripalvelut, Kulttuurivienti, Älykkäät työkoneet, Kiinteistöjen ympäristövaikutukset ja Yrittäjyyspedagogiikka.

Painoalat sisältävät eri koulutusohjelmien vahvaa osaamista ja hyödyntävät näin monialaisen ammattikorkeakoulun sisäisiä ja ulkoisia synergioita.

Strategisille painoaloille perustetut työryhmät kehittävät painoaloilla asiakkuuksia, kumppanuuksia, hanketoimintaa ja koulutustarjontaa. Hyvinvointimatkailu teemana muodostaa eri painoalatyöryhmien yhteistyöalueen, jossa toteutetaan monialaisia oppimis- ja kehittämisprojekteja ja hyödynnetään synergioita.

d) Kumppanuus keskeisenä prosessina

Kumppanuksien ja asiakkuuksien vahvistaminen on nostettu TAMKin strategiassa keskeiseksi prosessiksi. Tavoitteena on pitkäjänteisten kumppanuusohjelmien avulla rakentaa syvällistä ja vakiintunutta sekä molempia osapuolia hyödyttävää yhteistyötä. Hyvinvointimatkailua kehittävät yritykset voivat kumppanuusyhteistyön avulla muun

muassa tunnistaa uusia palvelutarpeita ja liiketoimintamahdollisuuksia, erityisesti eri toimialojen ja toimintojen rajapinnoissa.

Strateginen kumppanuus kuvataan yhteisessä, säännöllisesti päivitettävässä 2–3 -vuotisessa kehittämissuunnitelmassa, jossa määritellään ja yksilöidään TAMKin kumppanuuskaudella tuottamat palvelut. Kumppanuussopimusten toteutuksesta vastaavat avainasiakasopettajat. Näiden tehtävänä on kehittää koulutusyksikön yhteydenpitoa asiakkaiden suuntaan ja tiivistää yhteistyötä avainasiakasyritysten ja organisaatioiden kanssa TAMKin kumppanuusmallin mukaisesti. Kullakin TAMKin koulutusyksiköllä on käytössään yhden päivän työpanosta vastaava resurssi viikossa tähän tarkoitukseen. Osana tätä työtä avainasiakasopettajat toimivat yhteishenkilöinä kun opiskelijoita kytketään yritysten hankkeisiin. Eri toimenpiteiden toteuttajaryhmät muodostetaan tilannekohtaisesti asiantuntijoita ja monialaisia opiskelijajatiimejä hyödyntäen.

e) Operatiivinen toiminta ja menetelmät

Operatiivisella tasolla TAMK tarjoaa yrityksille ja yritysverkostoille monialaisia ja monipuolisia kehittämis- ja koulutuspalveluita, esimerkiksi täydennys- ja henkilöstökoulutusta, uusien tuotteiden ja palveluiden kehittämiskumppanuutta, tutkimus- ja hankeyhteistyötä sekä tukea yritysten kansainvälistymiseen.

TAMKin TKI-koordinaattorien tehtävänä on edistää koulutusyksikön henkilöstön ja opiskelijoiden hankeideoiden jalostamista ulkopuolisella rahoituksella yhdessä yhteistyökumppanien kanssa toteutettaviksi TKI-projekteiksi. Kullakin koulutusyksiköllä on käytössään yhden päivän työpanosta viikossa vastaava resurssi tähän tarkoitukseen. Tavoitteena on suunnata hankkeiden aiheita siten, että opetuksen ja TKI-toiminnan integroinnille on hyvät edellytykset. Hankkeiden toteutukseen sisältyy usein yhteistyökumppanien tarpeisiin kohdentuvaa ongelmanratkaisua opiskelijajavoimin.

TAMKissa jo entisen Pirkanmaan ammattikorkeakoulun aikana systemaattisesti kehitetty Living Lab -konsepti (PractiCo®) tarjoaa hyvinvointimatkailun kehittämiseen sekä toimivat perinteisiä ryhmätyömenetelmiä oleellisesti syvällisempää ymmärrystä tuottavat menetelmät, esimerkiksi Rapid Prototyping® -nopea konseptointi -työpajamenetelmä ja Valuable Coaching -oivaltava osaaja -koulutusmalli että pedagogisesti pätevät, kehitettävän substanssialueen hallitsevat toteuttajat.

Lähteet:

- TAMK, (2010) SYTYKE- hankkeen loppuraportti
- TAMK, Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus -hankesuunnitelma 2010–2013
- KTM, Suomen matkailustrategia vuoteen 2020 & Toimenpideohjelma vuosille 2007–2013
- MEK, Suomalaisen hyvinvointimatkailun kehittämisstrategia kansainvälisillä markkinoilla 2009
- Tampereen ja Pirkanmaan elämystalouden strategia 2010–2012
- Pirkanmaan elämystalouden strategia 2013–2015
- Tampereen ammattikorkeakoulun strategia 2010–2019
- Hyysalo, Sampsa (2009) Käyttäjä tuotekehityksessä Tieto, tutkimus, menetelmät
- Matala, Sari (2013) Elämyksiä hyvinvointimatkailusta
- Kivikangas, Katja (2013) Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskuksen rooli osana Pirkanmaan elämystalouden klusteria
- TAMK (2013) Outdoor Steps in Pirkanmaa – hankesuunnitelma,
- Telaranta, Seija, Lepistö, Mervi, Wickman-Viitala, Tiina (2010) Johtamisen näkökulmat
- Merenvainio, Antti, 2009 Living Lab- innovaatioympäristöt
- Alasoini, Tuomo (2010) Työpoliittinen Aikakauskirja 3/2010, Uusi tapa oppia ja tuottaa innovaatioita

3. Hyvinvointi- ja ohjelma- palvelutuotteen ideointi ja valmistelu: Case Kauppi

*Daniela Siegismund ja Jessica Niemi
TAMK, Degree Programme in Tourism*

Saimme huhtikuun 2012 lopulla tehtävän valmistella yhdessä TAMKin muiden alojen opiskelijoiden kanssa Kaupin kansanpuistossa toteutettavaa uudenlaista hyvinvointi- ja ohjelmapalvelua. Meidän osamme oli paneutua tehtävään matkailun näkökulmasta ja selvittää, millaisilla palvelutuotteilla olisi kysyntää ja mitä alueella olisi mahdollista toteuttaa.

Aloitimme tehtävän selvittämällä seikkaperäisesti alueen nykytilaa siellä jo olemassa olevien palvelujentarjoajien osalta ja keräsimme seuraavassa olevan listan eri toimialoille sijoittuvista yrityksistä ja tarjonnasta.

Toimintaympäristö

Tampereen kaupungin keskustan tuntumassa (alle 10 minuutin automatkan päässä Keskustorilta) sijaitseva Näsijärveen rajoittuva Kaupin kansanpuisto on suosittu virkistys-, ulkoilu- ja liikunta-alue. Kaupungin teettämän metsäselvityksen mukaan se edustaa arvokasta Kauppi-Niihaman vanhojen metsien kohdetta, jonka hoitosuunnitelmaa ollaan vuoden 2012 aikana uudistamassa.

Kaupin kansanpuiston metsäalueen välittömässä läheisyydessä sijaitsee laaja, monipuolisten toimijoiden muodostama palvelualue, Kaupin Kampus. Kauppiin kuuluu noin 32 kilometriä valaistua ulkoilureittiä, pesäpallo- ja jalkapallokenttiä, viisi tenniskenttää, yksityinen keilahalli, vinttikoirarata ja jousiammuntarata. Talvisin ulkoilureitit toimivat hiihtolatuina ja jalkapallokentät hiihtostadionina.

Jo nyt Kaupin kansanpuisto kampusalueineen on valtakunnallisesti harvinaisen laaja ja monipuolinen luonnon ja palveluiden keskittymä. Se on helposti saavutettavissa ja valtaosa palveluista on kaikille sopivia.

Kokosimme oheiseen listaan alueen toimijoita aloittain:

Hoito-, terveys-, asumis- ja kuntoutuspalveluja:

- Holiday Club, Tampereen Kylpylä
- Koukkuniemen vanhainkoti
- Kaupin sairaala
- Tampereen Urheilulääkäriasema
- Tammenlehväkeskus
- Tampereen yliopistollinen sairaala

- Silmäkeskus
- Sydänkeskus
- Tekonivelsairaala Coxa
- Potilashotelli Norlandia Care
- SLEY, Toimelan Kesäkoti

Hyvinvointi-, virkistys- ja ohjelmapalveluja:

- Holiday Club, Tampereen Kylpylä
- Tampereen Ursa ry, tähtitorni
- Hiking Travel, Hit Ky
- Tampereen Talviuimarit ry, Kaupinojan sauna
- Linkosuon Kahvila Oy, Kahvila-ravintola Kaupinpuisto, Urkin kota
- UKK Terveyspalvelut Oy
- Kaupin Urheilupuisto:
 - Tampereen Keilailuliitto, Kaupin keilahalli
 - Ravintola Kalax
 - Pikante-ravintolat
 - Potilashotelli Norlandia Care
 - Tampereen Tenniskeskus
 - Tampereen Vesikiitäjät r.y., Vesihiihtokeskus
 - Niihaman ulkoilumaja
 - Tampereen Ratsastusseura ry, Ratsastuskeskus
 - Tammer-Golf Ry, golfkenttä

Tutkimus-, kehitys- ja koulutuspalveluja:

- UKK-instituutti
- UKK Terveyspalvelut Oy
- FinnMedi Oy
- Tampereen ammattikorkeakoulu
- Tampereen yliopisto, lääketieteen yksikkö
- Tampereen teknillinen yliopisto, Biolääketieteen tekniikka Biomedical Engineering

Muita palveluja:

- Respecta Oy, Tampereen apuvälineklinikka
- Niihaman siirtolapuutarha

On ilmeistä, että alueella sijaitsee lukuisia yrityksiä ja toimijoita, joiden kanssa yhteistyössä on mahdollista suunnitella ja kehittää monialaista hyvinvointi- ja terveystmatkailuun liittyvää toimintaa ja näin luoda uutta liiketoimintaa ja sitä kautta lisätuloja elinkeinolle.

Kaupin alueen kuvaus ja palvelutarjonta

Kaupin kansanpuiston ja kampusalueen fyysinen läheisyys potentiaalisiiin asiakkaisiin sekä Kaupin Kampuksen suuri ja monipuolinen osaamiskeskittymä ovat asiakkaalle vetovoimainen, monia mahdollisuuksia tarjoava, helposti ja pienin kustannuksin saavutettava kohde. Kaupin urheilupuiston lukuisat reitit ja talvisin ylläpidetyt valaistut hiihtoladut tarjoavat hyvät mahdollisuudet jokamiehen oikeuksien oikeuttamaan liikkumiseen ja kuntoiluun. Edellä esitetystä toimijalistasta löytyy myös lukuisia vaihtoehtoja yksityishenkilöiden tarpeisiin, vaikkapa terveystpalveluista kuntotestaukseen, kanootinvuokrauksesta apuvälineiden hankintaan, majoitus- ja ateriapalveluista avantouintiin ja saunomiseen. Toimintojen valikoima on laaja, mutta hajanainen. Asiakkaalta edellytetään melkoista alueen ja toimijoiden tuntemusta, jotta hän löytää tarjonnasta juuri haluamansa palvelun.

Matkailun, ohjelmalvelujen ja työhyvinvoinnin alalla Kaupin alueella on jo pitkään toteutettu erilaisia yritysten yhteistyönä koottuja palveluja. Tällaisia ovat olleet mm. Tampereen Kylpylän viikko-osakkaille suunnatut Iloa ja voimaa luonnosta -retket, joiden toteutuksesta Holiday Clubin kanssa ovat vastanneet Hiking Travel Hit Ky ja Kahvila-ravintola Kaupinpuisto.

Tähtitaivaan ihmeet -iltaretken toteuttajina ovat olleet Holiday Club, Hiking Travel Hit Ky ja Tampereen Tähtitieteellinen Seura, Ursa ry. Näihin viikko-ohjelmiin osallistuu säännöllisesti 6–20 henkilöä joka viikko. UKK Terveystpalvelut, Kahvila-ravintola Linkosuo/ Urkin kota ja Hiking Travel, Hit Ky ovat toteuttaneet yhdessä lukuisia yritysten virkistys- ja TyHy-ohjelmia, samoin alueella esim. TAMKin tai FinnMedin tiloissa pidettyjen kokousten ja/tai koulutustilaisuuksien yhteyteen on liitetty erilaisia luonto-ohjelmia.

Työhyvinvointipalveluissa ideana on esimerkiksi yhdistää fyysisen kunnon testaaminen ja testitulosten pohjalta annettavat tavoitteelliset liikuntasuosituksukset (UKK Terveystpalvelut) ohjattuun, eri luontoliikuntalajien kokeiluun (Hiking Travel, Hit Ky/ Caressa Coaching Ky / Seikkailusepät / Kelo ja Kallio Adventures), ”oman” lajin löytämiseen ja lajitekniikan opetukseen (UKK Terveystpalveluiden liikuntaryhmät, em.

luontoliikuntayritykset, TAMKin fysioterapiaopetus) sekä välineiden ja muiden tarvittavien varusteiden vuokraamiseen ja/tai hankkimiseen (Intersport). Kun tähän lisätään ravintosuosituksen, ohjataan ruokailutottumuksia terveelliseen suuntaan järjestämällä esimerkiksi erilaisia ruokakursseja, toteuttamalla terveellisiä ateriapalveluja (alueen ravintolat, eräkokit), on tuote jo hyvin kokonaisvaltainen.

Tavoitteellisuus tarkoittaa pitkäkestoisen asiakkuuden luomista ja tulosten seuranta (UKK Terveyspalvelut, lääkärikeskukset). Yksityisen ihmisen kohdalla tämä voi tarkoittaa kunnan kohoamista, hyvää oloa ja terveempää elämää. Yritysten tavoitteena työhyvinvointi- ja virkistysohjelmissa on palkitseminen, työntekijöiden motivointi ja sitä seuraava parantunut työteho. Virkistys- ja vierailuohjelmien tavoitteena on myös myönteisen ilmapiirin luominen mahdollisille uusille liikesuhteille, tutustuminen nykyisiin ja uusiin työtovereihin ja virkistyminen. Tällöin palvelun laatu ja palvelupaketin eri toimijoiden saumaton yhteistyö korostuvat. Yksittäisten henkilöiden kohdalla kyse on elämänlaadusta, ennaltaehkäisevästä terveydenhoidosta ja hyvinvoinnista.

Potkulaudalla Kaupinjoelle melomaan – tuotteen ideointi ja valmistelu

Tehtävänannon tavoitteena oli ideoida ja luoda uusia toimintamalleja, jotta sekä yksityisen ihmisen että erilaisten ryhmien olisi helppoa tulla Kauppiin liikkumaan, kuntoilemaan ja virkistymään. Terveysmatkailijat kaipaavat leppoisia aktiviteetteja. Ei kiirettä, ei mitään liian erikoista, mutta silti riittävästi päivittäisistä rutiineista poikkeavia toimintoja. Tavoitteena oli luoda hyvin saavutettava, laadukkaasti toteutettu kokonaispalvelu - eräänlainen palveluketju, joka vastaa ihmisen tarpeeseen voida hyvin. Hyvinvointi- ja terveysmatkailuaktiviteettien suorittamiseen valittu Kaupin alue sopii tehtävään hyvin ja paikallisten yritysten käyttäminen takaa sekä matkailijoille että paikallisille asukkaille palveluiden helpon saavutettavuuden.

Tuotteita kehitettäessä ohjenuorana oli pitäytyä luontoteeman aktiviteeteissa, sillä on tieteellistä näyttöä (TaY, Korpela Kalevi) siitä, että jo 20:n minuutin ulkoilu johtaa verenpaineen laskemiseen.

Oli selvää, että kaikki aktiviteetit tulevat sijoittumaan Kaupin puistoon, joka sijaitsee lyhyen matkan päässä sekä sairaalasta että terveyspalveluista. Kävi ilmi, että *potkulautailu* ja *melonta* ovat helpoimmin suoritettavia aktiviteetteja, mutta silti riittävän erilaisia rikkomaan ihmisten jokapäiväisiä rutiineja.

Yhdessä TAMKIn monialaisen opiskelijaryhmän kanssa päädyimme suunnittelemaan puolen päivän mittaista ohjelmalvelua, joka alkaisi TAMKIn tiloissa infotilaisuudella, johon sen jälkeen kuuluisi erilaisia liikunnallisia aktiviteetteja ja lopuksi ruokailu Urkin Kodalla UKK-instituutin kupeessa. Meidän matkailun opiskelijoiden tehtäväksi tuli suunnitella aktiviteeteista potkulautailu- ja melontaosiot ja seuraavassa kuvaamme tuotteen ideointi- ja valmisteluvaihetta.

Valmistauduimme testaamalla Kaupin reittejä Hiking Travel, Hit Ky:n Tapio Tyllilän kanssa. Hän tuntee sekä potkulaudan välineenä ja sen käyttämisen mahdollisuudet että Kaupin reitit hyvin ja on järjestänyt siellä jo aikaisemmin useita potkulautaretkiä. Päädyimme siihen, että potkulautaa käytetään vain siirtymävälineenä melonnan alkupisteeseen Kaupinojalle. Potkulaudat ovat helppoja hallittavia, ne antavat hyvää vaihtelua rasiituksen ja rentoutumisen välillä. Ylämäkien työntämiseen vaaditaan jalkalihaksia, mutta alamäkien rullaaminen sujuu itsestään. Potkulautailu tarjoaa mahdollisuuksia kuntoiluun, mutta samalla valitun reitin luonnon ihailmiseen.

Tässä tilanteessa huomiota kiinnitettiin etupäässä rasiituksen minimointiin. Kävijät tulevat tuntemaan olonsa virkistyneeksi, eivät uupuneeksi.

Melonta aktiviteettina oli looginen valinta ottaen huomioon Näsijärven läheisyyden. Melontaa voi harrastaa pienissä tai suurissa ryhmissä, mutta se asettaa vierailijoiden terveydelle tiettyjä edellytyksiä. Näsijärvellä melonta on yksi niitä aktiviteetteja, jossa vaaditaan hieman käsivoimia, mutta joka ei kuitenkaan vaadi yksilöltä mahdottomia, koska sitä voidaan harrastaa ryhmissä. Aktiviteetteja valittaessa oli vierailijoiden kunnon huomioonottaminen erityisen tärkeää.

Asiakkaiden kunnon arviointi sisältyy myös tapauksessamme seuraavaan aktiviteettien suunnittelussa huomioitaviin seikkoihin:

- a) Kävijöiden kunnon arviointi
- b) Oma antimme kunnon ja terveyden parantamiseen
- c) Aktiviteettien saavutettavuus (sijainti)
- d) Sopiva vaihtelu rasiituksen ja rentoutuksen välillä
- e) Luonnon hyväksikäyttö rentoutuksessa

Halusimme toteuttaa melonnan suurkanoteilla, koska ne ovat turvallisia, vakaita ja 6 – 8 henkilölle tarkoitettuja. Kenenkään ei siis tarvinnut pelätä selviytymistä kanoo-

tin kanssa yksin. Ryhmässä toisten ihmisten kanssa kanootin kyytiin nouseminen on helpompaa ja yksittäinen meloja ei joudu liian raskaaseen työhön.

Varsinainen tuotteen testauspäivä, 16.5.2012 oli suunniteltu aloitettavaksi puhe-/esitys-
telyavauksella ja aamukahvituksella, jonka jälkeen siirryimme Kaupin kansanpuistoon
henkilökohtaisesti testaamaan eri aktiviteetteja. Aktiviteettien jälkeen tarjosimme
osallistujille lounaan UKK instituutin vieressä sijaitsevalla Urkin kodalla. Ruokai-
lupalvelut järjestettiin yhteistyössä Linkosuon kanssa. Päivän päättyessä todettiin,
että näitä aktiviteetteihin liittyviä tehtäviä olisi ihanteellisinta järjestää paikallisten
palveluntarjoajien toimesta, sillä näin saadaan parhaiten tuettua paikallista taloutta.

Oppimistulokset

Perehdyimme yhdessä hyvinvointimatkailun kehittämiskeskushankkeeseen siitä kerto-
vien dokumenttien avulla ja keskustelemalla muiden projektissa toimivien henkilöiden
kanssa. Tilaisuus osallistua ja nähdä projekti lähietäisyydeltä on ollut meille mole-
mille opiskelijoille hyvin opettavainen kokemus. Yhteistyöverkoston kehittäminen ja
aktiviteettien suunnittelu on tärkeä taito meille tulevaisuudessa ja varmasti hyödyimme
opeistamme tällä saralla. Tuotteen suunnittelu oli mielestämme erittäin mielenkiin-
toista. On hienoa toteuttaa aito toimeksianto ja suunnitella perusteellisesti mahdolliset
tuotekokonaisuudet alusta loppuun. Olemme molemmat tyytyväisiä projektiin omalta
osaltaamme ja toivomme muiden osallistujien myös olevan tyytyväisiä yhteiseen työpa-
nokseemme.

4. Wanhan ajan virkistätymispäivä: Case Seitsemien

*Riitta Nyberg ja Minna Ojala, Matkailun koulutusohjelma
Anu Veijalainen, Mari Tuominen ja Maija Laiho,
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma*

Opiskelijaprojektin esittely

Syyskuussa 2012 toteutettiin monialainen TAMKin opiskelijoiden yhteinen projekti, Case Seitsemisen, jonka teemana oli 'Vanhan ajan virkistätymispäivä'. Ajatuksena oli saada yhdistettyä usean eri alan opiskelijoiden osaaminen päivän ohjelmaan. Projektin tarkoitus oli järjestää Metso Mineralsin toimihenkilöille virkistätymispäivä Seitsemisen kansallispuistossa, Pitkäjärven eräkämpällä. Asiakkaat olivat toimihenkilöitä Metso Mineralsin Tampereen eri osastoilta, eivätkä he juurikaan tunteneet toisiaan entuudestaan. Yhteisen tekemisen avulla pyrittiin tutustuttamaan ihmiset toisiinsa ja näin edistämään yhteistyötä ja yhteishenkeä ja parantamaan työhyvinvointia. Asiakkaiden toiveista kerrottiin etukäteen sen verran, että he halusivat olla aktiivisesti mukana päivän ohjelman toteuttamisessa. Saunominen sekä rentoutuminen olivat myös toivelistalla.

Projektin osallistajat

Projekti toteutettiin monialaisena opiskelijaprojektina. Mukana oli opiskelijoita matkailun, fysioterapian, metsätalouden, viestinnän sekä palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmista. Mukana toteutuksessa oli myös näiden koulutusohjelmien opettajia sekä Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus -hankkeen projektipäällikkö sekä projektityöntekijä (ks. liite 2, toteuttajalista). Lisäksi virkistätymispäivä tallennettiin audiovisuaalisesti - ajatuksena antaa osallistujille myöhemmin DVD -tallenne virkistätymispäivän tapahtumista muistoksi, ikään kuin joululahjaksi. DVD:n toteutuksesta vastasivat viestinnän opiskelijat sekä opettaja. Suurin osa opiskelijoista ei ollut koskaan aikaisemmin ollut mukana eri alojen opiskelijoita yhdistävässä projektissa, joten hanke tarjosi tähän arvokkaan mahdollisuuden.

Toteuttamispaikka: Seitsemisen, Pitkäjärven eräkämpä

Seitsemisen kansallispuisto sijaitsee Ylöjärven ja Ikaalisten alueella, Kurun kunnassa, noin 80 kilometrin päässä Tampereelta. Kansallispuisto on perustettu 1982 ja sen maat ovat valtion omistuksessa. Pinta- alaa puistossa on 45,5 neliökilometriä.

Seitsemisessä virkistätymispaikka oli Pitkäjärven eräkämpä, joka nimensä mukaisesti sijaitsee Pitkäjärven rannalla. Asiakas oli toivonut virkistätymispäivän tapahtumapaikaksi tätä aluetta. Eräkämpällä on kiinnostava historia. Sitä on käytetty vankilasiirtolana sotien jälkeen, jolloin alkoholin trokaamisesta ja mustan pörssin kaupoista tuomion saaneet isännät tuomittiin savottahommiin. Myöhemmin käm-

pässä majoittuivat metsätömiehet aina siihen saakka, kunnes tiet paranivat ja miehet pääsivät työpäivän jälkeen kotiin eikä heidän tarvinnut viettää iltojaan kämpällä. (www.luontoon.fi.)



Kuva 1. Pitkäjärven eräkämpä (Kuva: Heli Ranta)

Savottakämppään liittyy monta hauskaa tarinaa ja henkilöahmoa. Kämpässä on kolme huonetta; tupa, jossa työmiehet elivät ja nukkuivat, keittiö, sekä erillinen huone jossa työnjohtajat asuivat. Tätä kutsuttiin niin sanotuksi ”teräväksi pääksi”. Tuvasta ei ollut lainkaan käyntiä keittiöön, vaan siellä hallinnoi kämppämäntä, joka jakoi ruoan asukkaille erillisestä luukusta, jota kutsuttiin elämän luukuksi. Työnjohtajien huone sijaitsi keittiön päädystä kämppää ja usein johtajat päätyivät avioliittoon kämppämännän kanssa. Kämpällä pidettiin myös tansseja, kun lähialon tytöt tulivat tapaamaan isäntiä. (Lähteenä Liisa Tyllilän kertomat tarinat eräkämpän historiasta).

Muutoin Seitsemisen kansallispuiston alueella oli paljon kruununmetsätorppia, joissa torppari maksoi vuokransa valtiolle. Puusavottojen lisäksi metsässä on harjoitettu myös tervan- ja hiilenpoltoa.

Projektin suunnitteluvaiheet

Suunnittelu monialaisella opiskelija- ja opettajajoukolla vaati useita tapaamisia, jolloin ideoi- tiin ja mietittiin yhdessä sopivaa kokonaisuutta virkistäytymispäivän toteuttamiseksi. Lisäksi opiskelijat ja opettajat tapasivat ja kommunikoivat erikseen aloittain. Seuraavassa on kuvattu suunnitteluprosessin vaiheet.

Ensimmäinen tapaaminen 4.9.2012: tehtävänanto, ideariihi ja menetelmän valinta

Opiskelijat ja opettajat kokoontuivat ensimmäiseen yhteiseen palaveriin 4.9.2012. Osallistuja esittelivät itsensä ja kertoivat, mitä odotuksia tältä projektilta kullakin oli. Liisa Tyllilä kertoi lyhyesti Seitsemisestä sekä muutaman mukaansatempaavan tarinan Pitkäjärven kämpän historiasta. Samalla opiskelijat esittivät ideoita päivän toteuttamisesta ja pohtivat mahdollista teemaa, joka kantaisi läpi koko tapahtuman. Vahvimaksi ideaksi nousi virkistäytymispäivän toteuttaminen savotta -teemalla, Pitkäjärven kämpän historian mukaisesti. Toteutuksen menetelmäksi ja teoreettiseksi taustaksi valikoitui elämystuotteiden kehittämiseen ja analysoimiseen tarkoitettu elämyskolmio-malli. Mallin avulla voidaan ottaa huomioon asiakkaan kokemisen eri tasot ja liittää tuotteen suunnittelussa mukaan oleelliset elämysten syntyyn vaikuttavat elementit. Malli on kuvattu sivuilla 45–46.

Alkuideoinnin jälkeen oppilaat ja opettajat jaettiin kolmeen ryhmään. Kukin ryhmä pohti sitä, mitä päivä voisi pitää sisällään. Kirjoitimme/piirsimme ajatuksia paperille käyttäen mind mapping -menetelmää. Pohdintojen jälkeen kukin ryhmä esitteli oman tuotoksensa. Yhteisinä ajatuksina kaikista ryhmistä nousivat kilpailut ajan henkeen sekä historian ja metsätietouden kertominen asiakkaille. Ensimmäisen tapaamisen lopuksi saatiin aikaiseksi alustava runko päivän ohjelmasta.

Toinen tapaaminen 10.9.2012: tutustuminen Seitsemiseen

Toinen tapaaminen toteutettiin 10.9.2012 Seitsemisessä, Pitkäjärven kämpällä. Oli tärkeää nähdä ja tutustua paikkaan, jossa virkistäytymispäivä tulittiin toteuttamaan. Tapahtumapaikalla oli helpompi pohtia paikan tarjoamia mahdollisuuksia toteuttama tapahtuma. Esille tuli monta konkreettista, mietittävää seikkaa, kuten wc:n varustus ja yleinen hygienia, valaistus, tupakkapaikka, roskikset ja mahdollinen varasuunnitelma sateen varalle jne. Aktiviteettien suunnittelu oli haastavaa, koska niiden tuli noudattaa entisaikojen metsäsavottaelämä -teemaa, joka ei nykyihmisille enää ole aivan tuttua.

Kolmas tapaaminen 11.9.2012: virkistäytymispäivän ohjelman muotoutuminen

Kolmannessa tapaamisessa 11.9.2012 pohjana käytettiin matkailun koulutusohjelman opiskelijoiden kokoamaa päivän kulkua kuvaavaa runkoa, johon oli kerätty aikaisemmissa tapaamisissa saadut ideat. Tältä pohjalta oli helppo lähteä muokkaamaan ohjelmaa ja hiomaan yksityiskohtia.

Tässä tapaamisessa päädyttiin jakamaan oppilaat neljään ryhmään, joista jokainen otti vastuun omasta osa-alueestaan. Ryhmät jakaantuivat vastuualueiden mukaan:

- sauna
- ruoka
- aktiviteetit paikan päällä
- bussimatkat

Neljäs tapaaminen 18.9.2012: yksityiskohdat kuntoon

Neljännessä kokoontumisessa 18.9.2012 keskityttiin yksityiskohtien hiomiseen sekä käytännön asioihin. Viimehetken muutoksia tehtiin vielä tässä vaiheessa. Erilaisia aktiviteetteja ehdotettiin, pohdittiin, hyväksyttiin ja hylättiin aikataulun puitteissa. Mietimme myös tapahtuman mahdollisia riskejä (pimeys, liukkaus yms.) sekä kuinka mahdollisessa vahinkotilanteessa tulisi toimia.

Viides tapaaminen 25.9.2012: "kenraaliharjoitus"

Viimeinen kokoontuminen ns. kenraaliharjoitus oli 25.9.2012. Tässä tapaamisessa ei oikeastaan enää pohdittu asioita isossa ryhmässä, vaan vastuuryhmät kertoivat omista osioistaan ja yksityiskohtia käytiin vielä läpi. Huolta aiheutti ennen kaikkea sääennuste, jonka mukaan toteutumispäivä olisi todella sateinen. Auki jäi vielä mahdollisuus, jossa ulkona ei voitaisi toteuttaa mitään ohjelmanumeroita. Vaihtoehtoisia tehtäviä oli ideoitu valmiiksi, mutta toiveena oli edelleen, että edes osa ohjelmista pystytään suorittamaan ulkona metsässä.

Virkistätymispäivän ruokailun suunnittelu

Metso Mineralsin henkilöstön virkistätymispäivän ruokailun toteuttamisesta Seitsemisen kansallispuistossa vastasi kolme Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman oppilasta sekä ryhmästä vastaava opettaja. Vanhan ajan teeman ja Pitkäjärven kämpän mahdollisuuksien mukaan suunnittelimme ruokailun menun huomioiden myös syksyn tarjoaman metsän antimet. Menun suunnittelussa mukana oli kuitenkin myös kaikki projektiin osallistuneet opiskelijat sekä opettajat omien mielipiteidensä ja ideoidensa kanssa.

Toteutuspäivä oli arvokas oppimistapahtuma meille opiskelijoille ja parhaiten pääsimme oppimaan siinä eräkokkauksen taitoja sekä hyödyntämään jo aiemmin oppimaamme.

Ruokien esivalmistelu tehtiin keskiviikko-iltapäivänä, päivää ennen itse tapahtumaa. Tuolloin keräsimme kokoon myös kaikki tarvittavat astiat ja tarvikkeet, esivalmistelime jälkiruoan sekä valmistimme seuraavaa päivää varten rieskarullat ja pääruoan kylmän lisukkeen. Vanhan ajan virkistäytymispäivän menu muodostui seuraavanlaiseksi:

- Rieskarulla
- Suppilovahverokeitto savuporolla höystettynä
- Savustettu lohi & Rosolli
- Puolukkavaahto
- Tikkupulla ja ryynimakkara

Seuraavassa esitellään menun ruokalajit tarkemmin.

Rieskarullat

Halusimme tarjota asiakkaillemme menomatalla linja-autossa pienen välipalan, jotta he pääsevät kylläisinä matkaan Seitsemistä kohden. Välipalaksi valitsimme rieskarullat, jotka olimme valmistaneet edellisenä päivänä. Maukkaan ja yksinkertaisen rieskarullan voitelimme remoulade -tyyppisellä kurkkulevitteellä ja muina täytteinä käytimme kinkkuviipaleita, juustoraastetta ja salaattia. Rieskat käärittiin rullalle ja pakattiin yksittäin leivinpaperiin käärimällä, mikä loi vanhan ajan teeman mukaisen pakkauksen. Rieskarullat tarjottiin linja-autossa kahvin, teen tai virvoitusjuoman kera.

Suppilovahverokeitto savuporolla höystettynä

Tapahtuma järjestettiin luonnossa syksyllä ja hyvään sienestysaikaan. yhtenä aktiviteettinä oli kerätä suppilovahveroita asiakkaiden kanssa ja tästä syystä alkukeiton ensimmäinen raaka-aine oli sieni. Pitkäjärven pirtin läheisyydestä tiedetään löytyvän suppilovahveroita, joka vaikuttikin pääraaka-aineen valintaan. Keiton onnistumisen takaamiseksi varasimme kuitenkin jo keittoon tarvittavan määrän sieniä mukaan. Sääolosuhteiden takia keittoa ei tehty nuotiolla niin kuin alkuperäisesti suunniteltiin vaan puuhellalla pirtissä. Keitosta haluttiin tehdä ruokaisa alkukeitto ja siihen lisättiin savuporoa ja kermaa. Näin pystyttiin havainnollistamaan asiakkaille, miten helposti sienikeitto saadaan aikaiseksi. Asiakkaat ja oppilaat esivalmistivat sienet ja saivat osan sienistä mukaan, koska niitä oli niin paljon. Monelle asiakkaalle sieni oli yllättävän vieras tuttavuus, näin saimme myös jotain kotiin vietävää.

Savulohi

Lohi oli selkeä valinta. Kalaa on suomalaisessa eräruoanvalmistuksessa käytetty kautta aikojen ja niin mekin valitsimme lohien tähän menuhun. Kala on helppo valmistaa,

koska sen kypsennysaika on lyhyt ja sitä voidaan valmistaa monella tavalla. Lohen rasvaisuus mahdollistaa joustavan valmistusajan ja tarjoilun aikataulun. Suolattu lohi savustettiin savustuslaatikossa kaasupolttimia käyttäen. Lohi oli yksi pääraaka-aineista, jonka ympärille koko menuta rakennettiin.

Rosolli

Rosolli on vanha suomalainen salaattilisäke, joka haluttiin ottaa mukaan savustetun kalan lisukkeeksi. Kala ja punajuuri sopivat hyvin yhteen. Mielestämme rosolli sopii tällaiseen virkistäytymispäivään paremmin kuin vihersalaatti, sillä se on täyttävä ja houkuttelevan värikäs. Rosolli tehtiin valmiiksi edellisenä päivänä, jotta kaikki maut ehtivät sulautua yhteen.

Puolukkavaahto

Jälkiruoka esivalmisteltiin tapahtumaa edeltävänä päivänä. Tuolloin paahdoimme jälkiruokaan kuuluvan kauraseoksen, joka sen jälkeen jäädytettiin. Jälkiruokaan toisena osana oli vaahtoseos, joka koostui vispikermasta, vaniljavaahdosta, bulgarian jogurtista ja puolukoista. Paikanpäällä Seitsemisessä kauraseos murskattiin ja sekoitettiin vaahton joukkoon ja annosteltiin mukeihin.

Tikkupulla ja ryynimakkara

Myöhemmin illalla saunomisen yhteydessä ja sen jälkeen tarjottiin nokipannukahvin kanssa eräruoanvalmistustapoja käyttäen tikkupullaa. Tikkupullan valitsimme mukaan päivän tarjottaviin, sillä se on helppo ja herkullinen, teemaan sopiva. Halusimme varmistaa sen, ettei kenenkään tarvitse lähteä kotiin nälkäisenä, joten halusimme tarjota jotain pientä suolaista syötävää nuotion äärellä. Ensimmäisenä ideana oli, että tarjoamme makkaraa. Pelkkä makkara tuntui teemaan ja koko tapahtuman ideaan liian ”tavalliselta” haluttiin tarjota jotain erilaista ja jotain perinteisempää. Ryynimakkara on vanhan ajan makkaraa ja nuotiolla grillattuna se maistuu tavalliseen makkaraan verrattuna pirteältä vaihtoehdolta. Ryynimakkaraa ei kuitenkaan paistettu grillitikulla vaan halsterilla.



Kuva 1. Lohen savustus (Kuva: Anu Veijalainen)

Wanhan ajan virkistäytymispäivän toteutuminen 27.9.2012

Aikataulu

11.00 Lähtö Metso Mineralsin portilta

- teeman mukaisesti pukeutuneet bussiemännät olivat vastassa asiakkaita
- asiakkaat jaettiin satunnaisiin ryhmiin (lappu hatusta): Hevosmiehet, Miilunpolttajat, Tukkijätkät
- matkalla tarinoitiin historiasta, pidettiin tietokilpailu ja syötiin evästä (teeman mukaisesti täytettyä rieskaa käärittynä voipaperiin)

12.30 Saapuminen Pitkäjärven eräkämpälle

- alueen esittely
- tavaroiden jättäminen kämppään
- pukeutuminen sadevarusteisiin
- wc-tauko

13.00 Ohjelma alkaa

- vanhojen työkalujen tunnistaminen, käyttötavan keksiminen, jollei tien- nyt
- naulaviesti; joukkueessa vuorotellen lekalla naulan lyöminen, yksi lyönti per henkilö, ensimmäisenä naulan pölkkyyn kantaa myöden saanut joukkue voittaa
- vesiviesti; kauhalla vettä ämpäristä toiseen, eniten tiettyssä ajassa vettä siirtänyt voittaa
- sieniretki; sienien keruu koriin

14.00 Savustusnäytös saunalla, ruoan valmistaminen, sienien puhdistaminen, saunan lämmittäminen, veden kanto

15.30 Ruokailu

- suppilovahvero-savuporokeitto, savustettu lohi ja rosolli, puolukkajogurtti-kaurahiutalejalkiruoka

16.30 Rentoutumisharjoitus

- huilumusiikki

17.00 Naisten sauna

- käsi/jalkahoito, luonnonmateriaaleista valmistettu kuorintahoit

18.30 Miesten sauna

- käsi/jalkahoito

20.00 Nuotiolle siirtyminen

- makkaraa ja tikkupullaa, ryynimakkaraa halsterilla ja pullaa tikulla, sekä nokipannukahvia

20.45 Kotiinlähtö

- bussissa tiimien palkitseminen ja kiitokset (palkinnot teemaan liittyviä; luonnon teetä, käsintehtyä toffeeta, nokkosta)
- Saapuminen Metso Mineralsin portille

Päivän kulku ja aktiviteettien toteutuminen

Aamupäivän sade oli sen verran vähäistä, että suurin osa ulkoaktiviteeteistä onnistui ja loput pystyttiin toteuttamaan sisätiloissa. Illalla sää oli erinomainen, selkeä ja lähes tuuleton. Asiakkaat osallistuivat innokkaasti ohjelmanumeroihin ja antoivat positiivista palautetta välittömästi, jo tehtäviä suorittaessaan.

Ohjelmanumerot vaikuttivat varsin onnistuneilta. Naulaviesti näytti kirvoittavan iloisia hymyjä ja innokasta kilpailua. Sienestämisen asiakkaat kokivat mielekkäänä ja rentouttavana. Lisäksi se toi jo itsessään mukavan lisän aktiviteetteihin, kun osallistujat puhdistivat sieniä tuvassa sieniretken jälkeen. Yhteishenkeä kohotti sienien kerääminen yhteen koriin, sekä sienien puhdistus yhden ison pöydän ääressä tunnelmallisessa tuvassa (kuvat 3 ja 4).



Kuva 3. Sienien puhdistamista tuvan pöydän ääressä (Kuva: Heli Ranta)



Kuva 4. Sienien puhdistamista tuvan pöydän ääressä (Kuva: Heli Ranta)

Saunomisen yhteydessä toteutettu käsihoito toi hyvän lisän pelkkään saunomiseen. Miehetkin kokeilivat hoitoa ja tuntuivat pitävän siitä. Lisäksi kuorinta-aineen luonnolliset raaka-aineet (oliiviöljy, suola, hunaja, kahvi) toivat pienen hemmotteluhetken päivän teemaan.

Iltanuotiolla ohjelmassa oli tulitikkujen nuotioon heittäminen, jossa jokaisen tulitikun myötä osallistujien piti keksiä jokin hyvä/positiivinen asia omasta työyhteisöstään. Tämä ohjelmanumero sai asiakkaat puhumaan työpaikastaan ja pohtimaan hyviä puolia niin työkavereista kuin itse työpaikastakin. Tikkupullan paistaminen oli monelle ihan uusi juttu ja hauska kokemus. Myös perinteiset nokipannukahvit olivat tarjolla iltanuotiolla.

Kotiinlähtö onnistui ajallaan. Kotimatkan palkintojen jako, jossa palkittiin kaikki tiimit eri tehtävissä onnistumisesta, nivoi päivän tapahtumat yhteen.



*Kuva 5. Nokipannu nuotiolla
(Kuva: Heli Ranta)*

Elämyskolmiomalli apuna tuotteen suunnittelussa

Elämyskolmiomalli on Sanna Tarssasen ja Mika Kyläsen (2005) kehittämä malli, jonka avulla on mahdollista tarkastella erilaisten matkailutuotteiden elämyksellisyyttä.

Malli kuvaa elämyksellisyydeltään ideaalia tuotetta, jossa kaikki elämyksen syntymistä edistävät elementit ovat edustettuina. Mallin avulla tuotetta voidaan analysoida ja kehittää edelleen, jotta tuote mahdollistaisi paremmin elämyksen syntymisen asiakkaalle (Tarssanen & Kylänen 2005).

Elämyskolmiossa on kaksi tarkastelunäkökulmaa: tuotteen elementit ja asiakkaan kokemus. Kuviossa 1 olevan kolmion alareunassa on kuvattu tuotteeseen liittyvät tekijät,

joita tuotteeseen sisällyttämällä elämys todennäköisesti syntyy. Elämyskolmiomallin pysty akselilla on kuvattu asiakkaan kokemuksen rakentuminen kiinnostumisen, kokemisen ja tietoisin prosessin kautta elämykseen ja muutuskokemukseen. Toimivassa elämystuotteessa kaikki peruselementit ovat mukana kaikilla kokemisen tasoilla (Tarssanen & Kylänen 2005).



Kuvio 1. Elämyskolmio (Tarssanen & Kylänen 2005)

Elämyksen elementit Wanhan ajan virkistäytymispäivässä

Wanhan ajan virkistäytymispäivä suunniteltiin varta vasten Metso Mineralsin henkilökunnalle ja tapahtuma järjestettiin ensimmäistä kertaa (yksilöllisyys). Koko päivä toteutettiin vanhan ajan teemalla: pukeutuminen, ohjelmanumerot, ruoka, ryhmien nimet, tietokilpailu sekä tietenkin Pitkäjärven savottakämpää itsessään huokuu historiaa ja vanhan ajan henkeä. Näillä eväillä pyrittiin mahdollisimman aidontuntuiseen vanhan ajan ympäristöön ja tunnelmaan (aitous). Pieni katsaus Seitsemän ja Pitkäjärven historiaan aloitti päivän teeman. Osallistujat jaettiin ryhmiin, joilla oli teemaan sopivat nimet. Tietokilpailu ajan hengessä suoritettiin näissä ryhmissä. Historiakertomuksessa mainittu elämänluokku kuului koko illan asiakkaiden jutuihin ja sitä käytiin myös katsomassa Pitkäjärven kämpällä (tarina).

Osallistuja pääsi kokemaan elämystä monella tavalla, kaikkia aisteja käyttäen: metsä tuoksui sateelle ja syksylle. Sade ropisi metsäretken ajan. Ruoka tuoksui ja maistui hyvälle. Käsihoito teki ihon pehmeäksi. Saunassa tunsu kuumat löylyt nahoissaan (moniaistisuus). Päivä metsässä, luonnon keskellä, oli vaihtelua päivittäisiin työrutiineihin. Vanhan ajan teema toi jotain erilaista nykypäivän keskelle. Kiireetön yhdessäolo toi rauhoittumisen tunnetta keskelle kiireistä työviikkoa (kontrasti). Ryhmän jäsenet pää-

sivät osallistumaan elämykseen kilpailujen ja erilaisten tehtävien muodossa. Ryhmänä jäsenet tekivät erilaisia asioita, kuten ruoan valmistelu, saunan lämmitys ja tikkujen vuoleminen tikkupullia varten. Oppilaat vetivät eri ohjelmat, jolloin oltiin vuorovaikutuksessa myös järjestäjien kanssa (vuorovaikutus).

Asiakkaan kokemisen tasot

Wanhan ajan virkistäytymispäivä kiinnosti (kiinnostuminen) osallistujia sen erilaisen teeman vuoksi. Myös se, että päivä toteutettiin Seitsemisen kansallispuistossa, oli mielenkiintoista. Fyysisellä tasolla ihminen aistii tapahtuman eli kokee jotain konkreettista. Linja-autossa kuultiin esitys Seitsemisen kansallispuiston historiasta. Perillä tutustuttiin alueeseen, suojauduttiin sateelta, kerättiin sieniä, maisteltiin ruokaa. Paikan päällä oli kilpailuja ja erilaisia tehtäviä ryhmille. Myös sauna ja käsihoito olivat fyysisesti koettavia elementtejä.

Älyllisellä tasolla ihminen ratkaisee pitääkö hän tuotteesta/palvelusta. Uskomme, että Seitsemisen päivän kaltainen virkistyspäivä koettiin erilaisena ja yksilöllisenä. Eräs asiakkaista kertoi nuotiolla, kuinka hän nauttii tästä luonnossa olemisesta ja oli tyytyväinen erityislaatuiseen ohjelmaan. Uskomme, että jokainen osallistuja koki ja oppi jotain uutta; vaikkapa historiasta tai sienien puhdistamisesta.

Tunnetasolla ihminen miettii elämystä kaiken kokemansa pohjalta. Jokainen kokee asiat eri tavalla, joten tähän tasoon me emme tapahtuman järjestäjinä voi vaikuttaa. Jokaisen kokemus on yksilöllinen. Henkisellä tasolla ihminen kokee jonkinlaisen muutoksen, oppii jotain uutta ja saattaa muuttaa toimintatapojaan. Toivottavasti joku tämän päivän perusteella vaikkapa innostuu sienestämisestä tai retkeilystä ja pitää parempaa huolta luonnosta.

Palautetta virkistäytymispäivästä

Tapahtuman jälkeen kerättiin palautetta kaikilta tapahtumaan osallistuneilta, niin järjestämässä olleilta kuin asiakkailta.

Opiskelijoiden palaute kerättiin sähköpostitse koulutusohjelmittain. Tiukasta toteutus-aikataulusta huolimatta opiskelijat olivat sitä mieltä, että suunnitteluprosessi oli onnistunut, tieto kulki ja asiat etenivät mallikkaasti. Palautteesta kävi ilmi, että selkeämpää projektijohtajaa sekä työnjakoa kaivattiin. Osa opiskelijoista oli sitä mieltä, että projekti

olisi pitänyt toteuttaa vieläkin enemmän opiskelijavetoisemmin. Opiskelijat olivat varsin tyytyväisiä projektin toteutumiseen. Aikataulussa pysyttiin mallikkaasti, asiakkaat vaikuttivat tyytyväisiltä ja ohjelmanumerot sujuivat kimmelluksitta. Ohjelmamuutokset saatiin toteutettua nopeasti, eikä asiakkaalle jäänyt epäselväksi, missä hänen oli tarkoitus olla ja mitä tehdä.



Kuva 6. Teeman mukaisesti pukeutuneita opiskelijoita (Kuva: Heli Ranta)

Toimintaympäristö oli haastava ja erilainen ja asiat piti soveltaa tähän ympäristöön. Ehdottomasti parasta koko tapahtumassa oli se, että sitä ei ole tehty aikaisemmin ja tilanteet muuttuivat vielä aamulla, niin että suunnitelmat oli tehtävä uudelleen. Tilanteiden onnistuminen ja hyvä palaute toivat itsevarmuutta. Myös yhteistyö eri alojen opiskelijoiden kanssa oli saumatonta ja kaikilla oli oikea asenne, mikä mahdollisti sen että asiakkaat pystyivät nauttimaan päivästäan helposti.

Opiskelijoista kuitenkin tuntui, että kohderyhmään olisi etukäteen pitänyt tutustua tarkemmin. Näin ohjelman olisi voinut räätälöidä tarkemmin asiakkaan kiinnostuksen mukaan. Ikä, sukupuolijakauma, työtehtävät jne. olisivat olleet hyödyllisiä ennakkotietoja asiakkaasta. Roolijako tällaisessa projektissa heti alusta asti on erittäin tärkeää ja hyvä suunnittelu pitää tekemisen ja kokonaisuuden kasassa. Lisäksi vielä kaikkeen mahdolliseen varautuminen on tarpeen.

Asiakkaalle lähetettiin sähköpostitse palautelomake, jossa kyseltiin päivän kulusta mahdollisimman avoimin kysymyksin. Asiakas oli varsin tyytyväinen toteutukseen ja kertoi olevansa valmis vastaavanlaisen projektiin toistekin. Saimme palautetta kah-

deksalta asiakkaalta kahdestatoista. Kaikki olivat tyytyväisiä tapahtumaan. Ohjelmaa oli tarpeeksi, mutta myös kiireettömyyden tuntua ja rentoa olemista kiiteltiin. Sienestys mainittiin useassa palautteessa erikseen erityisen onnistuneena aktiviteettina. Ainoastaan yksi asiakas olisi toivonut ”tietoisua” sienen tunnistamisesta ennen retkeä. Rentoutushetki ruoan jälkeen koettiin myös onnistuneena siitä huolimatta, että tunnelma oli aluksi hieman levoton. Asiakkaat toivoivat jonkin verran enemmän informaatiota savottakämpän elämästä.

Teema koettiin onnistuneeksi ja oltiin sitä mieltä että ohjelmanumerot oli hyvin sidottu siihen mukaan. Toisaalta oltiin sitä mieltä, että teema ei olisi ollut päivän onnistumisen kannalta välttämätön, ohjelma sinänsä olisi ollut riittävästi. Ruoka sai erityiskiitosta. Se oli maistuvaa ja teemaan sopivaa. Käytännön järjestelyt mainittiin myös onnistuneiksi, mikä tarkoitti muun muassa pieneltä tuntuvia, mutta tärkeitä asioita, kuten sitä, että vessapaperia riitti, nuotiolla oli istuinalustat, sadetakkeja ja saunapyyhkeitä oli tarjolla jne. Metsä ympäristönä koettiin rentouttavaksi ja virkistäväksi sekä arjesta poikkeavaksi. Eräs asiakas mainitsi palautteessaan päivän muistuttaneen häntä rauhoittumisen tarpeesta luonnossa arjen kiireen keskellä.

Virkistäytymispäivän ohjelmaa oli havainnoimassa kaksi venäläistä matkailun opiskelijaa (Degree Program in Tourism), Anastasia Chumakova ja Victoria Moiseeva. He arvioivat seuraavasti tuotteen soveltuvuutta venäläisille asiakkaille:

“By itself the program is suitable for Russian customers. It contains many things that tourists are looking for in Finland. They want to experience real Finnish lifestyle, try Finnish food, and play games that are common for Finns. And they get it during the day they spend in this trip. The part when customers have to do something by themselves like picking mushrooms and bringing water from the lake will be warmly welcomed by them. According to the latest researches townspeople, especially from big cities, are seeking for some new experience related to countryside lifestyle. Finnish food would be very interesting to taste. Because even though ingredients are similar to those which are used in Russian cuisine, the taste is totally different. Thus, there is no need to change the menu. Russian clients are really familiar with sauna culture, but in this case the main role belongs to additional features as the fact that customers go to the sauna in the forest having an opportunity to swim in the lake or chill in front of the campfire. Moreover, the opportunity to use natural hand-made scrubs and masks will be enjoyed by women. Concerning the fact that tourists are coming for authenticity, at the end of the day they should receive some truly Finnish gifts as Carelian pies or Fazer chocolate.”

Virkistätymispäivän ohjelma olisi siis helposti toteutettavissa ja sovellettavissa myös venäläisten asiakkaiden tarpeisiin. Venäläisten matkailijoiden määrä on Suomessa kasvussa, joten Pirkanmaan alueella tämä olisi myös huomioitava ja suunniteltava matkailupalveluja tästä lähtökohdasta.

Yhteenveto

Kaiken kaikkiaan projekti oli erittäin onnistunut sekä asiakkaiden että projektin toteuttamiseen osallistuneiden mielestä. Asiakkaat kokivat saaneensa elämyksen ja opiskelijat tunsivat saaneensa arvokasta kokemusta käytännön työskentelystä projektin parissa sekä mahdollisuuksia käyttää oppimaansa teoriaa oikeassa ympäristössä.

”Uskon projektin olleen opettavainen tilaisuus meille kaikille osapuolille. Vaikkei opittua osaisi heti tiedostaa, varmasti tulevissa projekteissa olemme jo viisaampia ja osaamme hyödyntää tässä opittuja projektityöskentelyn työkaluja.”

(Palautelomake, metsätalouden koulutusohjelman opiskelija)

”Päivän jälkeen minun oli pakko mennä eilen illalla koiran kanssa metsään kävelylle, koska tuolla tajusin kuinka tärkeä osa hiljaisuus ja metsä on minua. Olen sen vain unohtanut arjen kiireen keskellä...”

(Asiakas, nimetön palautelomake)

Oli myös todella palkitsevaa lukea asiakkaiden palautteesta kuinka he olivat kokeneet elämyksen. Me olimme onnistuneet pääsemään elämuskolmion ylempille tasoille ja ainakin yhden ihmisen kohdalla saaneet aikaiseksi myös elämän muutoksen, pieni-muotoisen mutta kuitenkin.

Lähteet:

<http://www.luontoon.fi/retkikohteet/kansallispuistot/seitseminen/Sivut/Default.aspx>.

Opiskelijoiden sekä asiakkaiden palautteet.

Liisa Tyllilän tarinat tapaamisten aikana.

Minna Ojalan, Riitta Nybergin sekä Heli Rannan muistiinpanot tapaamisista.

Tarsanen S. & Kylänen M. *Elämys – mikä se on?*

(<http://www.leofinland.fi/index.php?name=File&nodeIDX=4982>) luettu 10/2012.

Liitteet:

Liite 1: Palautelomake (asiakkaille lähetetty)

Liite 2: Toteuttajalista (projektin toteuttajat)

Liite 1: Palautelomake

Wanhan ajan virkistäytymispäivä 27.9.2012 palautelomake

Oliko aikataulu

- a) liian löysä b) sopiva c) liian tiukka?

Miten järjestäjät onnistuivat työssään?

- ystävällisyys? • tiesivät mitä tekivät? • ohjelman sujuvuus?

Olivatko ohjeet selkeät?

Miten eri aktiviteetit onnistuivat?

- metsäretki ja kilpailut? • saunominen ja käsihoito?
- ruoanlaitto? • rentoutuminen? • bussimatkat?

Oliko aktiviteetteja

- a) liikaa b) sopivasti c) liian vähän?

Oliko ruoka maistuvaa ja päivän teemaan sopivaa?

Miten Wanha aika-teema mielestäsi toteutui päivän aikana?

- oliko teema mielestäsi tarpeen?

Minkälainen tunnelma päivän aikana oli?

Mitä mieltä olit ympäristöstä?

Edesauttoiko metsän läheisyys virkistäytymistä?

Avoin palaute/ruusuja ja risuja...

Liite 2: Toteuttajalista**Opiskelijat**

Annika Välimaa	Fysioterapian koulutusohjelma
Emilia Harju	Fysioterapian koulutusohjelma
Maria Saviniemi	Fysioterapian koulutusohjelma
Anu Veijalainen	Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Mari Tuominen	Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Maija Laiho	Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Minna Ojala	Matkailun koulutusohjelma
Riitta Nyberg	Matkailun koulutusohjelma
Matti Nuutinen	Viestinnän koulutusohjelma
Jasper Mäkinen	Viestinnän koulutusohjelma
Malgorzata Zaremba	Viestinnän koulutusohjelma
Samuli Jylhä	Viestinnän koulutusohjelma
Lilli Kero	Metsätalouden koulutusohjelma
Victoria Moiseeva	Degree Programme in Tourism
Anastasia Chumakova	Degree Programme in Tourism

Opettajat

Eveliina Asikainen	Metsätalouden koulutusohjelma
Harri Karvinen	Viestinnän koulutusohjelma
Heikki Toijala	Degree Programme in Tourism
Liisä Tyllilä	Matkailun koulutusohjelma/Degree Programme in Tourism
Sari Matala	Matkailun koulutusohjelma/Degree Programme in Tourism
Marja Tuorila-Rinne	Fysioterapian koulutusohjelma
Raija Jaakkola	Fysioterapian koulutusohjelma
Tarja Tittonen	Fysioterapian koulutusohjelma
Sami Salonen	Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus -hankkeen edustajat

Erkki Kelloniemi	Projektipäällikkö
Heli Ranta	Projektityöntekijä

