

Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne (kustantajan versio).

Rinnakkaistallenteen sivuasettelut ja typografiset yksityiskohdat saattavat poiketa alkuperäisestä julkaisusta.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Hanni-Vaara, P., Kähkönen, O., Paloniemi, P. & Tapaninen, M. 2024. Rohkeasti heittäytyen – eHospitality-hanke kokeilukulttuurin alustana. Lumen – Lapin ammattikorkeakoulun verkkolehti (2/2024).

URL: <https://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=ab94282e-d588-4139-acd1-745d1aefddd3>



Rohkeasti heittäytyen – eHospitality-hanke kokeilukulttuurin alustana

Päivi Hanni-Vaara, restonomi YAMK, lehtori, Vastuulliset palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Outi Kähkönen, FM, lehtori, Vastuulliset palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Petra Paloniemi, YTM, lehtori, Vastuulliset palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Mirva Tapaninen, restonomi YAMK, asiantuntija, Vastuulliset palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Asiasanat: Kokeilukulttuuri, ehospitality, kokeilu, rohkeus, toimintamalli

Johdanto

Kokeileva toiminta ja kokeilukehittäminen eivät ole uusia asioita. Kokeilut ja kokeilukulttuuri ovat olleet osa korkeakoulujen ja yritysten toimintaa jo pitkään. (Antikainen ym. 2019.) Tässä artikkelissa esittelemme, miten hanke voi toimia kokeilujen ja kokeilukulttuurin alustana tarjoten mahdollisuuksia uusien asioiden, teknologioiden ja tekemisen tapojen testaamiselle ja tiedon levittämiselle. Lapin ammattikorkeakoulun eHospitality-hankkeessa lähdettiin rohkeasti kokeilukulttuurin tielle. Vuosina 2021–2023 hanke toimi alustana kokeilukehittämiselle, jossa oli mukana Lapin ammattikorkeakoulun opettajia, kehittäjiä, opiskelijoita ja matkailualan yrittäjiä ja toimijoita. Hankkeella oli eHospitality-sisarhanke Etelä-Suomessa (LAB ja Turun AMK), joiden verkostojen kanssa käytiin vilkasta vuoropuhelua ja toteutettiin osa kokeiluista yhdessä. Tässä artikkelissa esittelemme hankkeemme neljä eri kokeilua: podcast, yhteinen blogi, Hotjar ja eye tracking. Kokeiluesittelyjen yhteydessä löytyvät sitaatit (K1–K4) ovat hankkeen yhteistyökumppaneiden antamaa kirjallista tai suullista palautetta kokeiluista.

Heittäytyminen kokeilujen maailmaan

Kokeiluja ohjaavat merkityksellisimmät arvot ovat rohkeus, uteliaisuus ja tiimin keskinäinen luottamus ja arvostus. Tässä tapauksessa aiempi yhteistyöhistoria antoi varmuutta ja lisäsi luottamusta yhteiseen tekemiseen. Ryhmän jäsenten roolit muotoutuivat luonnostaan. *"Heittäydymmekö taas uuteen seikkailuun?"* kuvastaa sitä ilmassa kihisevää jännitystä, adrenaliinia sekä odottavaa ilmapiiriä, kun keskustelimme kokeiluun ryhtymisen periaatteesta.

Periaatteen ja suunnitelman selvittyä päätimme ehdottaa kokeiluun yhteistyötä sidosryhmään kuuluvan toimijan kanssa. Rohkeus heittäytyä kokeiluihin perustui pitkälti tiimimme ominaisuuksiin: yhteen hitsautuvuuteen, toisten tukemiseen, vastuullisuuteen toimijoina sekä tietouteen ja ymmärrykseen siitä, että tiimimme osaaminen kattaisi kokeilulle asetetut tavoitteet. Tunnistimme toki, että kokeilussa voi ilmetä aukkoja, jotka voisivat luoda haasteita kokeilussa etenemiselle. Meitä lohdutti ajatusmalli, että kokeilun lopullisen tavoiteasettelun sijaan etenemme kokeilussa vaihe vaiheelta, mikä mahdollistaa kokeiluvaiheiden muotoilun tilanteissa, joissa aiemmin mietitty ei sopisikaan etenemisen malliksi. Näin ollen lopullisen tulos- tai onnistumispaineen sijaan keskityimme vaihe vaiheelta etenemiseen oppiaksemme jokaisesta vaiheesta ja sinetöidäksemme seuraavan, jopa uudistaen aiempaa ideointiamme (Aho 2023).

Havaitsimme, että välillä kokeiluissa voi ilmetä ns. piiloilmiöitä, jotka perustuivat odottamattomiin tekijöihin haastaen kokeiluvaiheissa etenemistä. Nämä hetket ja kohtaamiset otimme vastaan arvokkaina oppimistilanteina, sillä olihan meillä kokeilukulttuurin filosofian mukaan "lupa epäonnistua" (Aho 2023). Piiloista esiin nousseet ilmiöt opimme tulkitsemaan arvotekijöinä, jotka vahvistivat luottamustamme sekä rohkaisivat kokeiluissa etenemistä. Mikäli puolestaan piiloilmiön haaste olisi koettu liian suureksi, olisi se vaatinut rohkeutta keskustella aiheesta avoimesti sekä tiimin että kokeilun sidosryhmän kesken. Pelisäännöistä tiedostimme myös sen, että ketterästi ja avoimesti keskusteluun nostettu haaste voidaan ratkaista yhdessä.

Kokeilujen alusta - eHospitality-hanke

Kokeilu 1: Podcast

Hankesuunnitelmassa oli luvattu tehdä mediajulkaisuja. Alkuperäinen idea oli julkaista podcasteja, jotka tilattaisiin eHospitality-teeman asiantuntijoilta, mutta saatuamme hintavia

tarjouksia hoksasimme, että olemmehan mekin eHospitality-asiantuntijoita! Podcast oli samalla sekä hankkeen tulos että mediajulkaisu ja kokeilu.

Podcasteja emme olleet tehneet aiemmin. Onneksi meillä oli tiimissämme äänitys- ja editointiekspertti, jolla oli käytettävissään ammattilaislaitteet. Podcastin suunnittelun, käsikirjoittamisen ja juontamisen opettelimme kuitenkin itse alusta pitäen. Saimme podcasteista myös julkaisupisteitä, koska hankkeella oli toimituskunta. Teimme kolme podcastia niin yrityskumppaneiden kuin Etelä-Suomen sisarhankkeen toimijoiden kanssa, jotka saivat esiintyjinä niin ikään julkaisupisteitä omissa korkeakouluissaan.

Mitä opimme? Aina ei tarvitse hankkia kallista asiantuntijaa puhujatoimistoista. Me lehtorit ja asiantuntijat olemme puhetyöläisiä, tottuneet tutkimaan ja ottamaan haltuun uusia sisältöjä ja olimme todellakin hankkeen aiheiden asiantuntijoita. Uuden oppiminen ja podcastin teko oli sitä paitsi hauskaa! Äänityksiä tehtiin niin Teams-kokouksissa, poroitauksessa kuin hotellihuoneessa eli erityistä äänitysstudiota ei välttämättä tarvitse. Sisältö ja editointitaidot ratkaisevat.



Kuva 1. Podcastin äänitystä poroitauksessa (Kuva: Outi Kähkönen)

Lue vinkkimme podcastien tekoon: [Podcasteilla eloa verkkosisältöön - eHospitality](#)

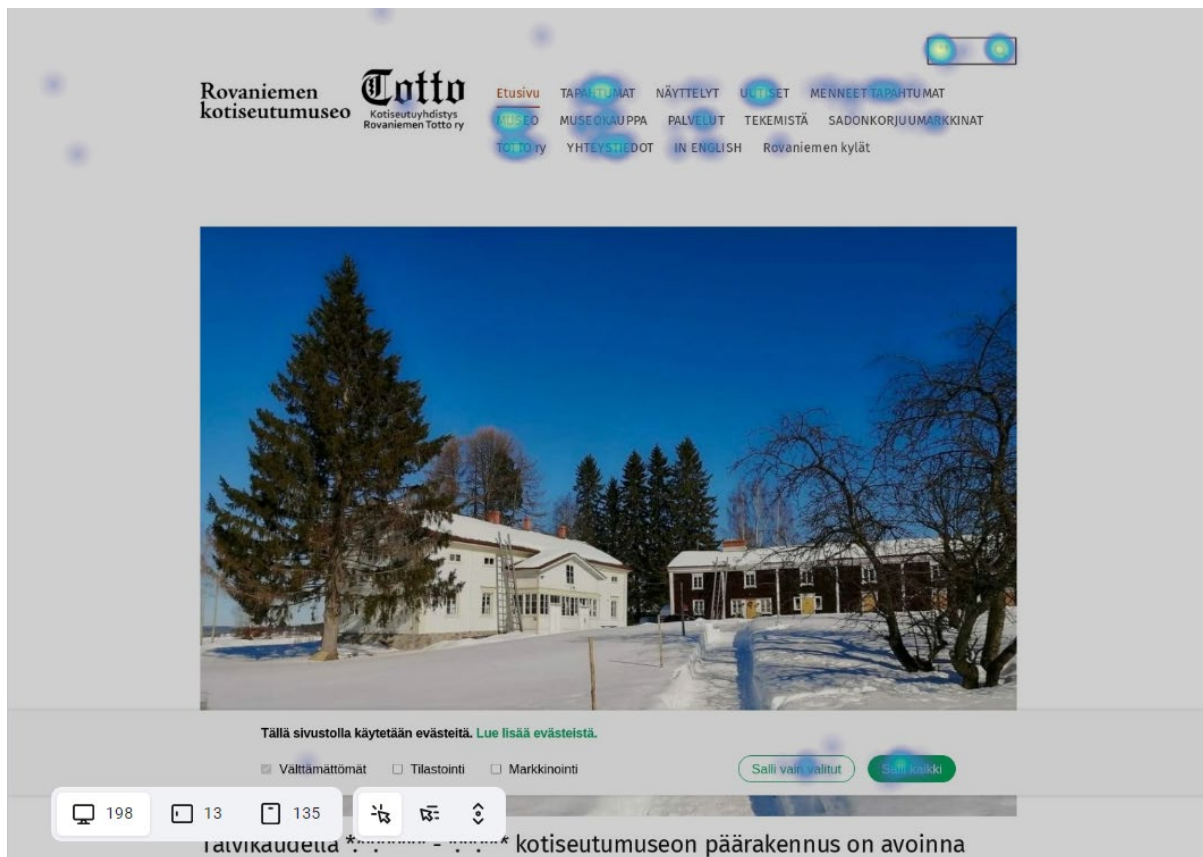
Kokeilu 2: Yhteinen blogi

[Hankeblogiimme](#) julkaistiin eHospitality-hankkeen ja sisarhankkeen blogiartikkeleita toimituskunnan kautta sekä lisäksi yleisempiä artikkeleita ja opiskelijatoimeksiantojen tuotoksia. Artikkelit käsitelivät monipuolisesti digitaalista vieraanvaraisuutta niin teorian kuin kokeilujen ja käytänteiden näkökulmasta. Hankeblogi ei ole uusia asia, mutta toimituskuntamme tapa toimia kehittyi hyväksi käytänteeksi. Kutsuimme kirjoittajat mukaan toimituskunnan tapaamisiin, jolloin keskustelut laajenivat palautteen annosta verkostoitumiseen sekä innostuneeseen sisältöjen jakoon ja jatkoideointiin.

Kehittelimme hankkeessa myös yksityiskohtaiset bloggausohjeet, jolloin blogin ylläpitäjän ei tarvinnut huomautella avainsanoista, metateksteistä tai kuvien ALT-teksteistä. Lue seuraavasta linkistä [Parhaat vinkit hankeblogin toimittamiseen - eHospitality](#)

Kokeilu 3: Hotjar

Hankkeemme tarjosi restonomiopiskelijoiden digimarkkinoinnin projektiopintoon kiinnostavia toimeksiantoja useampana lukukautena. Muun muassa yhteistyötahojemme Visit Sallan ja Kotiseutuyhdistys Rovaniemen Totto ry:n verkkosivuille sijoitettiin verkkosivuilla vierailevan käyttäjän kokemusta tallentava ja analysoiva [Hotjar-ohjelma](#). Hotjar-ohjelma keräsi verkkosivuilla vierailevan käyttäytymisdataa mm. visuaalisessa ja teknisessä muodossa.



Kuva 2. Esimerkki Hotjar-datan näkymästä (Kuvaruutukaappaus)

Restonomiopiskelijat tutkivat dataa digitaalisen vieraanvaraisuuden kriteereihin peilaten, jotka he olivat itse määritelleet etukäteen tietoperustaan pohjautuen. Hotjar-ohjelman käyttöosaaminen vahvistui datan analysoinnin myötä sekä opiskelijoiden että opettajien osalta. Restonomiopiskelijoiden ansiokkaat esitykset ja blogikirjoitukset keräsivät vuolaat kiitokset. Eritoten toimeksiantojen yhteistyötahot olivat kiitollisia ja innostuneita tuloksista, koska hankeintegraation myötä he saivat arvokasta tietoa nettisivujensa kehittämiseen. Yrityksillä ei itsellä välttämättä ole aikaa ja mahdollisuuksia nettisivujen tarkempaan analysointiin eri analysointiohjelmien avulla.

AMK-vetoisissa hankkeissa yleisesti on myös yksi merkittävä resurssi, joka hyödyttää yrityksiä – opiskelijat ja heidän tekemänsä työ. Win-win -tilanne: opiskelijat saavat opiskeluihinsa järkevää tekemistä ja yritykset tutkittua tietoa liiketoimintansa tueksi. (K1)

Tutustu lisää Hotjariin ja lue opiskelijoiden artikkeleita Hotjar-analyyseistä: [Hotjar-dataa verkkosivujen käyttäjäkokemuksesta - eHospitality.](#)

Kokeilu 4: Eye tracking

Yksi kiinnostavimmista kokeiluista liittyi sensoriteknologiaan perustuvan eye tracking -älylasien käyttökokeiluihin. Eye tracking -kokeiluja toteutettiin Torniossa Farm Escape -yrityksessä, Rovaniemen kotiseutumuseolla sekä Tervolan Kätkävaaran Luolat ja rotkot – polulla. Tallensimme kannettavan eye tracking -laitteiston mikrofoneja sisältävien älysilmiä avulla kokemuksia palvelupoluilla. Eye tracking -älylasit tallentavat silmien liikkeen, katseen kohdistumisen sekä puheen ja äänet, jolloin silmien liikkeitä, sanoja sekä äänensävyä analysoimalla voidaan tutkia esimerkiksi kokemuksen vaikuttavuutta ja kokemusta rakentavien elementtien roolia esimerkiksi palvelupolulla. Eye tracking -dataa voidaan analysoida laitteiston analyysiohjelman avulla tai esimerkiksi tallennettuina videoina. Eye tracking soveltuu erinomaisesti monenlaisiin kokeiluihin, oli sitten kyse palveluiden arvioinnista, tuotesijoittelusta kaupan hyllyllä tai vaikkapa urheiluvalmentajan huomioista valmennustilanteissa.



Kuvat 3 ja 4. Eye tracking –testaaja Rovaniemen kotiseutumuseolla. (Kuva: Niko Niemisalo) ja Eye tracking –nauhoite näyttää testaajan silmänliikkeitä luontopolulla (Kuvaruutukaappaus)

Eye tracking -kokeilun myötä saimme mielenkiintoista tietoa sensoriteknologian soveltamisesta matkailuelämysten testaamisessa. Yrittäjille ja matkailualan toimijoille on hyödyllistä tietää, mitkä asiakaskokemuksen kohdat ovat erityisen merkityksellisiä ja mitkä seikat voivat kenties vähentää elämyksellisyyttä.

[Eye tracking ja asiakaskokemuksen analysointi - eHospitality - 3 AMKia, 2 hanketta, keskiössä empatia ja vieraanvaraisuus verkossa \(eoppimispalvelut.fi\)](#)

Kokeilujen vaikuttavuudesta ja tuloksista

Todella antoisa yhteistyö. Saimme tutkittua tietoa nettisivujen kehittämiseen. Meidän pienillä resursseilla ei tämmöisiin analyyseihin muuten ole aikaa, kiitos kun pääsimme mukaan! (K2)

eHospitality-hanke toimi loistavana kokeilujen ja kokeilukulttuurin alustana. Hanke oli monilla mittareilla vaikuttava ja sai positiivista palautetta osallistujilta ja sidosryhmiltä. Hankeblogin 47 artikkelia saavat jatkuvasti uusia lukijoita. Hankeintegraation myötä hankkeeseen osallistui yhteensä 119 opiskelijaa ja opintopisteitä kertyi huimat 635 pistettä.



Kuva 5 . Hankeintegraation kautta saavutetut opintopisteet

Hankkeeseen osallistuneet yritykset saivat toimintaansa konkreettista tukea ja verkostoja. Hankkeessa toteutetun benchmarking-matkan tunnelmat korostavat hankkeen vaikuttavuutta matkailun kentässä.



Kuva 6. Palaute hankkeen benchmarking-matkasta

Yhteistyö Lapin ammattikorkeakoulun eHospitality projektin kanssa on ollut hedelmällistä. Ilman mobile eye tracking -testiä ja tulosten perusteellista löytämistä palvelumme ei olisi kehittynyt nykyiseen muotoonsa. Arviointitulokset auttoivat näkemään todelliset kehittämiskohteet ja saivat innostumaan muokkaamisesta. Yhteistyö Lapin ammattikorkeakoulun eHospitality projektin kanssa on ollut hedelmällistä. (K3)

Virtuaalimatkailun saralla tutkittua tietoa on varsin vähän, joten tämä hanke oli meille erittäin osuva ja ajankohtainen. Kun kehitimme omaa liiketoimintaamme, meillä oli paljon käsityksiä, oletuksia, arvauksia, jopa luuloja. Nyt oli mahdollista saada oikeasti tutkittua dataa joko käsitystemme tueksi ja omien oletuksiemme vahvistamiseksi tai korjausliikkeitä varten. (K4)

Hankkeessa toteutettu kokeilukulttuuri rohkaisi hankehenkilökuntaa heittäytymään tuntemattomaan käyttämällä luovuuttaan hyväksi. Kokeilukulttuuri mahdollistaa myös epäonnistumisista oppimisen, riskeihin varautumista, epävarmuuden sietokykyä ja haasteisiin tarttumista. Hyvin kirjoitettu hankehakemus mahdollistaa myös opettajien sekä asiantuntijoiden tietojen ja taitojen päivittämisen. Mitä tämmöinen vaatii? Meidän kokemuksemme mukaan kokeilukulttuuriin nojaava tapa toimia vaatii yhteen hitsautunutta ja sitoutunutta hanketiimiä, jossa on salliva ja toisten osaamista arvostava ja kunnioittava toimintakulttuuri. Kokeilukulttuuri vaatii myös rohkeutta, epävarmuuden sietokykyä sekä oppimisen ja itsensä kehittämisen halua. (kts. Antikainen ym. 2019, 54.)

Kokeilut toteutettiin osana Lapin liiton EAKR-rahoitteista eHospitality – empatiaa ja arvonluontia matkailun digitaalisissa palvelukohtaamisissa -hanketta. Ajalla 1.10.2021 - 30.6.2023 toteutettua hanketta hallinnoi Lapin ammattikorkeakoulu. Hankkeen tavoitteena oli parantaa Lapissa matkailualan toimijoiden kilpailukykyä vauhdittamalla toimijoiden digitaalisuutta ja keskittymällä erityisesti asiakkaan palvelukohtaamisen ja -kokemuksen parantamiseen.

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



LAPIN LIITTO

Lähteet

Aho, T. 2023. Kokeilukulttuuri – Johda kasvua joka päivä. Helsinki: Alma Talent Oy.

Antikainen, R., Kangas, H.-L., Alhola, K., Stenvall, J., Leponiemi, U., Pekkola, E., Rannisto, P.-H. & Poskela, J. 2019. Kokeilukulttuuri Suomessa – nykytilanne ja kehittämistarpeet. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2/2019. Viitattu 27.3.2024 [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161281/2-2019-KOKSU_raportti .pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161281/2-2019-KOKSU_raportti.pdf).

K1–K4 2023. Hankkeeseen osallistuneiden yhteistyökumppaneiden antamaa palautetta. Julkaisematon hankedokumentti. e-Hospitality – empatiaa ja arvonluontia matkailun digitaalisissa palvelukohtaamisissa -hanke. Lapin ammattikorkeakoulu.

Lapin ammattikorkeakoulu 2024. EHospitality – 3 AMKia, 2 hanketta, keskiössä empatia ja vieraanvaraisuus verkossa. Hankeblogi. Viitattu 2.4.2024 <https://blogi.eoppimispalvelut.fi/ehospitality/>.