

Tilastoja, kohdekehittämistä ja yhdessä oppimista

Päivi Hanni-Vaara, restonomi YAMK, lehtori, Matkailuala, Lapin ammattikorkeakoulu

Maja Lempiäinen, HTM, HuK, lehtori, Matkailuala, Lapin ammattikorkeakoulu

Pasi Satokangas, YTM, hankesuunnittelija, Matkailuala, Lapin ammattikorkeakoulu

Asiasanat: kehittäminen, majoitus, matkailu, tilasto

Aika antaa perspektiiviä. Lapin ammattikorkeakoulun (Lapin amk) restonomikoulutuksessa pidempikestoinen, vaiheittaisina oppimisprojekteina 2016–2017 toteutettu *Ranua Living Lab* on ollut menestys yhteisoppimisen, kohteen kehittämisen, TKIO -keskeisen pedagogiikan, kokeilukulttuurin sekä tutkimus- ja kehittämistoiminnan näkökulmasta.

Tilastojen tuella kohdetta kehittämään

Lehtorit Päivi Hanni-Vaara ja Marja Lempiäinen ryhtyivät pohtimaan Ranuan kehittämispäällikkö Riikka Tuomivaaran kanssa sitä, kuinka matkailutilastojen avulla voisi kirkastaa kohteen asiakasprofiilia. Tuomivaara selkeytti konkreettisia tarpeita ja Hanni-Vaara peilasi niitä lukuvuoden opintotarjontaan ja oppimistavoitteisiin. Opintotarjonnan ohella Hanni-Vaara kävi läpi käynnissä olevia osaamisalan tutkimus- ja kehittämishankkeita. Tilastoista tietopohjaa Lapin matkailun kehittämiselle (Tilma) -hankkeen kohdalla syntyi oivallus: tilastojen antama tieto ja sen hyödyntäminen voisi olla yhteistyön keskeinen sisältö. Käytäntöön soveltaminen tuntui kuitenkin haasteelliselta – tilastothan tuovat usein mieleen ”vain” lukuja. Keskustelut hankeen asiantuntijoiden ja kohteen edustajan kanssa auttoivat havaitsemaan tilastotiedon merkityksen kohteen kehittämisessä ja toimivien menetelmien löytämisessä.

Tilma-hankkeesta suunnittelussa olivat mukana projektipäällikkö Mirva Tapaninen ja projektisuunnittelija Pasi Satokangas. Tilmassa sekä tuotetaan tietoa muun muassa majoitusmääristä että pyritään lisäämään tiedon hyödyntämistä. Myös hankkeessa oli

huomattu, että tilastotiedon vieminen käytännön toimijoille on usein haasteellista. Vaikutti siltä, että osa yrittäjistä käyttää tilastotietoa yhtenä keskeisenä välineenä toiminnan ohjaamisessa ja osa taas ei näe tilastojen tarjoamia hyötyjä. Kaikilla yrittäjillä tuskin on aikaa tai edes tarvetta sukeltaa tilastojen syövereihin, mutta olisi hyvä tuntea tärkeimmät matkailutilastot, jotta voisi ajoittain seurata toimialan kehitystä niiden avulla. Opetusyhteistyö tarjosi sopivan kanavan viedä tilastoteemaa yrittäjien ulottuville.

Ranuan matkailutoimijat olivat hyvin tiedostaneet matkailijavirtojen ja matkailijoiden käyttäytymiseen liittyvien erityispiirteiden tunnistamisen tärkeyden. Kylämatkailun tuotteistaminen, myynti ja markkinointi olisi suunnattava kohteen kanssa saman arvomaailman jakaville asiakasryhmille. Pohdinnan kautta muotoutui jokaista osapuolta palveleva kehittämistavoite. Kehittämistehtäväksi määriteltiin *Ranuan kylämatkailun asiakasprofiilin kirkastaminen*, joka toteutettiin viiden opintopisteen laajuisella *Palvelu- ja tuotantoprosessien johtaminen* -opintojaksolla. Tavoitteeksi asetettiin asiakasymmärryksen vahvistuminen siten, että kohteen arvomaailma, sen erityispiirteet, olemassa olevat palvelut ja matkailijoiden odotukset tai tarpeet kohtaisivat. Palvelutarjonta tulisi kohdentaa matkailijalle, jolla on ”ranualainen arvomaailma” – tällöin kohteen kehittämisen voi tulkita olevan kestäväällä sekä aidolla pohjalla. Kehittämistyön ytimeen nostettiin tilastotieto, jonka avulla pyrittiin tarkentamaan toimintaympäristöä ja siellä vierailevia matkailijoita. Opiskelijoiden osaaminen vahvistui eri toimintaympäristöissä sekä erilaisten työvälineiden ja tietolähteiden hyödyntämisessä yritysten toiminnan ohjaamiseen liittyen.

Yhteiskehittäminen kirvoitti positiivista palautetta

Opintojakson kehittämistyön osapuolia olivat opiskelijat, kohteen yrittäjät, hankehenkilöstö ja opettajat. Tiiviin suunnitteluprosessin avulla pyrittiin huomioimaan kaikkien osapuolien tarpeet. Konkreettiseksi päämääräksi sovittiin Ranualla 2.12.2016 pidettävä yhteinen työpaja, jota voisi kutsua myös ”opiskelija tähtihetkeksi”. Työpajan tavoitteena oli koota kaikki toimijat myös fyysisesti yhteen yhteisen kehittämisprojektin ympärille.

Työpajaan valmistautumista tuettiin opintojakson toteutuksella. Käytännössä aihepiirin tietoperustaan perehtyminen sekä valmentavat harjoitukset loivat pohjaa oppimiselle ja käytäntöön soveltamiselle. Teoriapohjaa täydensivät lukuaineistot ja Tilma-hankkeen Pasi Satokankaan luennot matkailutilastoista. Opiskelijat peilasivat teoriaa ammatillisesti muun muassa asiakkuudenhallinnan CRM - tietojärjestelmään, sen sisältöön ja toiminnallisuuteen

esimerkiksi analysoimalla asiakastietoa raportoinnin työkaluja käyttämällä. Sisältö avasi asiakasprofiiliin liittyvien tietokenttien ja tietomäärän kokonaisuutta sekä rakensi siltaa tilastoihin. Tapausesimerkit matkailualan ammatillisesta käytännöstä syvensivät opiskelijoiden ymmärrystä ja vahvistivat rajapintaa elinkeinoon. Lukutehtävät, reaktiopaperit, pohdintakeskustelut ja tiiviit luentomuistiinpanot sitoivat kokonaisuutta yhteen.

Kuten edellä jo mainittiin, huipentui opintojakso Ranualla pidettävään työpajaan. Oli aika kirkastaa kohteen asiakasprofiilia yksissä tuumin. Päiväopiskelijaryhmän lisäksi työpajaan osallistuivat Ranuan kehittämispäällikkö Riikka Tuomivaara, neljä kylämatkailuyrittäjää Ranuan alueelta, Tilma-hankkeen asiantuntija Pasi Satokangas sekä lehtorit Päivi Hanni-Vaara ja Marja Lempiäinen, jotka toimivat myös työpajan fasilitaattoreina. Päivä käynnistyi Satokankaan introlla matkailutilastoista. Tätä seurasi pienryhmätyöskentely, joissa yhteiskehittäminen eteni Scamper-työkalun avulla (Scamper 2018). Scamperin avulla luotiin herätteitä, kuinka kehittää vaihtoehtoisia palveluita olemassa oleville kylämatkailupalveluille. Pienryhmät miettivät, miten nykyisiä palveluja voitaisiin korvata tai yhdistää keskenään joko omiin tai alueen muiden toimijoiden palveluihin. Pelin henkeen kuului myös palveluiden tai tuotteiden paisuttelu niin sisältöjen kuin laajuudenkin osalta. Tavoitteena oli auttaa kylämatkailuyrittäjää määrittelemään palvelukonseptia, vahvistamaan palveluiden ydinsisältöjä ja löytää kokonaisuudelle sopiva matkailijaprofiili. Mukavan yllätyksen työpajaan toi paikallislehti Kuriirin toimittaja, joka kuvasi ja haastatteli osallistujia. Näin konkreettinen yhteistyö sai näkyvyyttä myös laajemmin alueella.

Iltapäivän päätteeksi opiskelijoista ja kylämatkailuyrittäjistä koostuvat pienryhmät esittelivät tuotoksensa. Kylämatkailuyrittäjien palaute oli yleisesti positiivista. Konkreettisena palautteena he totesivat, että työpajatyöskentely raamitti olemassa olevaa ydinpalvelua, joskin se selkeytti samalla vaihtoehtoja, joita alueen toimijat voisivat hyödyntää yhteistyössä ketjutettuna arvoverkostona. Opiskelijoiden panos ja heidän osaamisen kasvu nousivat tuotoksellisuuden lisäksi keskiöön. Uuteen oppimistilanteeseen heittäytyminen ns. aloittelevana asiantuntijana on ollut monelle uusi kokemus. Tässä poimintoja opiskelijapalautteesta:

”Ryhmätyön aikana oppimista edesauttoi kaikkien aktiivisuus ja innostuneisuus, opin... soveltamaan saatua tietoa.”

”Opin ryhmätyön aikana käsitteiden soveltamista sekä monipuolista ajattelutapaa tehtävää kohtaan esimerkiksi taloudellisesta, toimivuuden sekä matkailijoiden näkökulmasta.”

”Kolme tärkeintä asiaa, jotka opin opintojaksolla, olivat tilastojen muodostuminen matkailussa, johdon laskentatoimen tehtävät sekä budjetointi.”

Rekisteröimätön kapasiteetti kartalle

Ranuan kylämatkailun kehittämisen seuraava vaihe toteutui keväällä 2017, jolloin *Ranua Living Lab* -yhteistyö muotoiltiin toteutukseksi seuraavana jatkumona. Tällä kertaa opintojaksoneksi oli *Liiketoiminnan ennakoiva kehittäminen ja strateginen johtaminen*, joka sisälsi toiminnanohjaukseen ja laajempaan strategiseen johtamiseen liittyvää tematiikkaa. Opettajatiimin muodostivat jälleen Päivi Hanni-Vaara ja Marja Lempiäinen. Oppimistehtävänä oli laatia strategisen johtamisen sisällöistä posterit, jossa kuvataan matkailusidonnaisten yritysten toimintaa johtaminen, ennakointi ja toiminnanohjaus keskiössä. Erityisesti opiskelijoiden tuli keskittyä strategiaan pohjautuvan kehittämisen mukaiseen nykytila-analyysin laatimiseksi kohteen toimintaympäristöstä.

Tilma-hankkeella oli opintojaksolle oma, rekisteröimätöntä majoitusta koskeva tehtävänsä. ”Toimintaympäristöselvitys”-nimellä kulkenut työ edellytti tiedon kokoamista useista lähteistä. Tavoitteena oli kartoittaa ennalta määritellyistä kohdekunnista se majoituskapasiteetti, joka jää virallisten tilastojen ulkopuolelle. Opiskelijat koostivat Tilma-hankkeelle aineiston Enontekiöltä, Inarista, Sallasta, Sodankylästä, Tornioista ja Utsjoelta. Oppimisen kannalta selvitystyö auttoi hahmottamaan toimintaympäristön laajuutta ja kokonaisuutta sekä majoituspalvelujen kilpailutilannetta kunnan alueella. Opiskelijat kokivat tehtävän mielenkiintoiseksi, koska se selkeytti majoituksesta saatavissa olevaa tietoa ja sai pohtimaan eri lähteistä löytyvän tiedon luotettavuutta. Konkreettinen tiedonhaku ja kertyneen tiedon soveltaminen osaksi tilastotietoa, sai opiskelijat oivaltamaan tilastotiedon ja käytännön yhteenkuuluvuutta. Rekisteröimättömän majoituksen kartoitustyön ohjaukseen osallistui aktiivisesti opettajien lisäksi Tilma-hankkeen suunnittelija Pasi Satokangas.

Lapin ammattikorkeakoulu
R801M26C Liiketoiminnan ennakoiva kehittäminen ja strateginen johtaminen
R801M14S, R802H14S
Päivi Hanni-Vaara, Marja Lempiäinen
Kevät 2017

Integraatio: TILMA -projekti – Tilastoista tietopohjaa Lapin matkailun kehittämislle

OPPIMISTEHTÄVÄ: Rekisteröimättömän majoituksen selvittäminen ryhmätyönä

Oppimistehtävä tehdään 3-4 opiskelijan ryhmätyönä. Ryhmä valitsee matkailualalla toimivan yrityksen Lapin alueelta (posterin tuleva yritysmerkki). Valittavaksi suositellaan yritystä, joka sijaitsee jossakin näistä Lapin kunnista: Kittilä, Pelkosenniemi, Muonio, Kolari, Ylitornio, Kemi.

Enontekiö:

Inari:

Salla:

Sodankylä:

Tornio:

Utsjoki:

Ryhmän tehtävänä on selvittää valitsemansa kunnan alueella yksilöidysti (toimijoittain) koko kunnan majoituskapasiteetti, joka käsittää vuode- ja/tai leirintäpaikat.

TILMA hankkeen yksi tulostavoite on selvittää ja tarkastella rekisteröimättömän majoituksen tilannetta Lapissa. Rekisteröimätön majoitus käsittää kaiken majoituskapasiteetin ja yöpymiset majoitusliikkeissä, joissa on alle 20 vuode- ja/tai leirintäpaikkaa. Jotta tehtävän tekeminen sujuisi ryhmällä mahdollisimman joustavasti, merkitsee ryhmä ylös kaiken tietolähteissä mainitun majoituksen tarkastelemaisensa kunnan alueelta. Tällä vältämme ongelmatilanteen, jossa ryhmä joutuisi pohtimaan, että mikä majoitus on rekisteröimätöntä tai mikä mahdollisesti ei ole sitä.

Matkailun vaikuttavuuden mittaamiseksi on tärkeä saada tietoa myös pienemmistä majoitusliikkeistä, koska arvioiden mukaan näitä on Lapissa erittäin paljon. Tällä hetkellä kyseinen tieto perustuu eri tavalla mitattuihin arvioihin.

TIETOLÄHTEET

Ryhmä voi hyödyntää tietolähteenä esim. seuraavia aineistoja:

- a) Alueyhdistyksen yrityslista
- b) [Tilastokeskuksen toimipaikkalista](#)
- c) Alueen matkailusivu (esim. Visit Rovaniemi)
- d) Erilaiset varauskanavat internetissä:
[Airbnb](#)
[Booking.com](#)
[Nettimökki](#)
[Lomarengas](#)

Kuva 1. Opintojakson *Liiketoiminnan ennakoiva kehittäminen ja strateginen johtaminen*

Tilma-hankkeeseen liittyvän oppimistehtävän laativat Päivi Hanni-Vaara, Marja Lempiäinen ja Pasi Satokangas

Tilma-hankkeen kokonaisvaltaista Lappia koskevaa rekisteröimättömän majoituksen selvitystyötä tehtiin edellä mainittujen opintojaksointegraatioiden lisäksi muun muassa projektiopintoina. Mittavan työn tuloksena selvisi, että Lapissa oli vuonna 2016 yhteensä noin 54 000 aktiivisessa myynnissä olevaa vuodepaikkaa. Tämä on yli kaksinkertainen määrä tilastoituun (n. 25 000 vuodepaikkaa) määrään nähden. Opiskelijat toimivat siis maakunnan matkailun mittaamisen ytimessä opettajien ja hankehenkilöstön ohjaamana. Opiskelijoille ei pelkästään kerrottu luennolla, että on olemassa rekisteröimätöntä majoitusta, vaan he saivat itse ”sormituntuman” asiaan. Matkailun toimintaympäristö,

matkailutieto ja sen puutteet hahmottuivat opiskelijoille varmasti selkeämmin, kuin pelkästään luennoimalla. (Ilola & Satokangas & Tapaninen 2017.)

Yhteistyön jatkumo ja kasvu tuo hyötyjä

Ranua Living Lab -yhteistyön jatkuvuuden tueksi järjestettiin vielä loppukeväästä 2017 aamuseminaari, jonka ydinteemaksi nostettiin strateginen johtaminen ja ennakointi. Seminaarin kohderyhmää olivat edellä mainitun opintojakson restonomiopiskelijat sekä Ranuan seudun matkailuyrittäjät. Seminaarin esiintyjiksi oli kutsuttu Ranuan kehittämisspäällikkö Riikka Tuomivaara, joka esitteli Ranuan matkailun strategiatyötä muun muassa alueen Master Planin avulla. Toiminnanohjauksen merkitystä sekä Travius-järjestelmänäkökulmaa avasi CodeGem Oy:n Jouko Tiihonen. Tilma-hankkeen Pasi Satokangas pureutui matkailutilastojen monikäyttöisyyteen ja hyödynnettävyyteen liiketoiminnan ennakkoinnin ja strategisen johtamisen tukena. Tapahtumalla haluttiin korostaa yhteiskehittämisen tärkeyttä ja lujittaa entisestään toimijaverkostoa.

Kun pohdimme ensimmäiselle työpajalle asetettua kehittämistehtävää asiakasprofiilin kirkastamisesta, voidaan todeta, että kyseessä on varsin monitahoinen tehtävä. Opintoihin liitetyt integraatiot tuottivat tuloksia eri osapuolille, eikä vähiten hankkeelle. Yhteiskehittäminen selkeytti yrittäjille sitä, kuinka tuotteita olisi muotoiltava tietyille kuluttajaprofiilille. Opiskelijoille avautui tilastoista uusi, toimintaympäristöä ja matkailijoita kuvaava maailma, joka kertoo muun muassa matkailijamääristä, kansallisuuksista ja vierailuajankohdista. Opiskelijat tutustuivat myös tilastojen rajoituksiin ja tapoihin etsiä täydentävää tietoa.

Päivi Hanni-Vaara näkee yhteistyön avanneen uusia näkökulmia opetustyöhön: ” Opettajana tulin varmemmaksi siitä, että toimialan kehitys edellyttää entistä laveampaa havainnointia ja tiedon soveltamista. Opin myös itse, että tilastoihin liittyvät sisällöt ovat huiman paljon muutakin kuin lukuja. Matkailutilastotyö muistutti minua siitä, että luvut syntyvät tekemisestä ja kertovat näin ollen omaa tarinaa menneestä ja nykyisyydestä, jota meidän tulee peilata tulevaan.”

Marja Lempiäinen arvostaa opiskelijoiden ja alueen yrittäjien luontevaa ja aktiivista yhteiskehittämistä: ”Uusiin oppimiskokemuksiin ja uuden tiedon äärelle ohjaaminen palkitsee aina niin opiskelijan kuin opettajan. Oma ajattelua herätteli se, kuinka vähän

tilastotiedon monipuolisia mahdollisuuksia hyödynnetään kehittämistyössä. Niiden sisältämä monipuolinen informaatio tarjoaa taustaa, mutta myös ideoita niitä etsiville.”

Pasi Satokangas korostaa molemminpuolista hyötyä: ”Hankkeelle laaditut tuotokset olivat tärkeitä, mutta oli myös palkitsevaa päästä kertomaan opiskelijoille matkailutilastoista. Yhteistoteutus tarjosi hankkeelle väylän viedä tilastotietoa yrittäjille ja matkailun kehittäjille.”

Ranuan kylämatkailuyrittäjät toivovat yhteistyön jatkuvan Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin ja restonomiopiskelijoiden kanssa. Tämä viestii siitä, että kärsivällinen yhteiskehittäminen on puolin ja toisin toimiva käytäntö. Tällainen yhteistyö edellyttää monia asioita. Tarvitaan aikaa, joustavuutta, suunnittelua, kokeiluja, ketteryyttä, sekä luottamusta ja luovuutta.

Yhteistyön ja yhteiskehittämisen kokonaisarvoa on vaikea mitata. Arvon muodostumisen aistii yhteistyöhalukkuudesta ja luottamuksesta, joka näkyy projektiin osallistuneiden tahojen kehittämistyöhön liittyvästä tahtotilasta. Nyttemmin aloitettu, myös tilastoja huomioiva kehittämissyhteistyö matkailun kohdekokemuksen kehittämismallista, toimii selkeänä signaalina siitä, että asioilla ja sisällöillä on yhtä merkittävä yhteys kuin on yhteistyötahoillakin.

Kirjallisuus

Ilola H. & Satokangas P. & Tapaninen M. (2017). Tilastoja tutkimassa: lukuja Lapin matkailusta. Luettu 10.4.2018 osoitteesta: <http://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63143>

Scamper (2018). Creative Problem Solving with Scamper. Haettu 16.11.2017 osoitteesta <https://litemind.com/scamper/>