

KARELIA AMMATTIKORKEAKOULU JA MATKAKUMPU OY; KEHITTÄMISTYÖTÄ YHDESSÄ

Restonomiopiskelijät Outokummun Vanhaa Kaivosta muotoilemassa

Karelia-ammattikorkeakoulu ja Matkakumpu Oy ovat aloittaneet syksyllä 2017 elinkeinon ja matkailun koulutuksen yhteiskehittämiskokeilun. Pilotin tavoitteena on kehittää Outokummun Vanhan Kaivoksen toimintaa entistä paremmin erilaisia matkailijaryhmiä palvelevaksi sekä samalla edistää koulutuksen välistä yhteistyötä. Tarkoituksena on luoda vuoteen 2020 mennessä toimintamalli, joka mahdollistaa matkailutoimialan ja restonomikoulutuksen molempia osapuolia palvelevan vuoropuhelun.

Karelia-ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden restonomiopiskelijät tutustuivat marraskuussa 2017 Outokummun Vanhan Kaivoksen tiloihin ja museoon. Useimmille opiskelijoista olivat sekä Outokumpu että kaivos uusia tuttavuuksia, ja he yllättyivät positiivisesti erityisesti kaivosalueen monipuolisesta tarjonnasta ja mahdollisuuksista. Niinpä opiskelijat lähtivät tiimeissä kehittämään Vanhan Kaivoksen matkailutoimintaa palvelumuotoilun menetelmin. Tiimit aloittivat työskentelyn tutustumalla palvelumuotoilun periaatteisiin koulun tiloissa ja jatkoivat sitä aidossa ympäristössä Outokummun Vanhalla Kaivoksella.

PALVELUMUOTOILU KEHITTÄMISEN TYÖKALUNA

- kriittiset pisteet paljastuvat

Palvelumuotoilussa keskiössä on asiakas ja hänen kokemuksensa: miten saada asiakas tuntemaan itsensä toivotuksi vieraaksi ja miten asiakkaan positiivinen kokemus, elämys mahdollistetaan? Jotta opiskelijat saivat käsityksen, mitä matkailijat odottavat ja toivovat, kukin heistä haastatteli kahdesta neljään tiettyä kohderyhmää edustavaa henkilöä. Koska tiimeissä oli kuudesta seitsemään opiskelijaa, kukin tiimi teki yhteensä vähintään 12 keskustelunomaista haastattelua. Tiimit muodostivat haastattelujen pohjalta käyttäjäpersoonan, joka edusti tiettyä asiakassegmenttiä. Käyttäjäpersoonan ei tarvitse olla yksi henkilö, vaan esimerkiksi perhe, kaveriporukka tai suurempi ryhmä.

Käyttäjäpersoonaa auttaa hahmottamaan, miten tietynlainen asiakas löytää palvelun, käyttää sitä ja miten hän saa palvelusta positiivisen, muistijäljen jättävän kokemuksen. Tiimien tehtävänä oli rakentaa asiakkaan näkökulmasta palvelupolku, joka alkaa kohteen valinnasta sekä löytämisestä ja päättyy jälkimarkkinointiin. Palvelupolku paljastaa kohdat, joissa asiakas on kosketuksissa palveluun ja sen tarjoajaan. Nämä kontaktipisteet paljastavat kriittiset kohdat, joihin palveluntarjoajan kannattaa kiinnittää huomiota parantaessaan tuotettaan tai rakentaessa uutta.

Matkakumpu Oy hyötyy

Ulkopuolisen osaamisen ja innostuksen saaminen yrityksen kehittämiseen tuo aina uutta puhtia. Oli ilo todeta, miten napakasti opiskelijat olivat tehtävään suhtautuneet. Opiskelijat kokivat palkitsevaksi saada työskennellä ja edistää omaa osaamista matkailupalveluiden kehittämisessä

aidossa yhteistyössä työelämän kanssa. Käyttäjäpersoonien tarinoiden avulla tulevat näkyviksi asiakaspolun kriittiset pisteet, joihin puuttuminen ei aina edes tarkoita mittavia taloudellisia panostuksia vaan enemmänkin yksityiskohtien hiomista ja työtapojen muuttamista ja ennen kaikkea niiden kriittisten pisteiden tunnistamista. Vanhan Kaivokseen toiminnasta vastaavana tahona Matkakumpu Oy on saanut opiskelijoiden töiden kautta arvokasta pääomaa kohteen kehittämiseen, nimenomaan asiakaslähtöisesti.

Pilotoinnin mahdollistaa kaikkien restonomikoulutusta antavien ammattikorkeakoulujen yhteinen opetus- ja kulttuuriministeriön kärkihanke ”Restonomien koulutuksen ja elinkeinon yhteiskehittäminen”.

Lisätietoja antavat

Tuija Kainulainen, lehtori, Karelia-AMK

Tarja Kupiainen, yliopettaja, Karelia-AMK

Ulla-Riitta Moilanen, toimitusjohtaja, Matkakumpu Oy

p. 044 7559 371

