



Vierailu Himba-seppä Mandela Uattonoran kotikylässä Opuwon korupajan aikana.

Palveluiden tuottaminen muodostaa yhden isoimmista liiketoiminnan alueista maailmassa. Palvelumuotoilun avulla voidaan rakentaa uusia käyttäjälähtöisiä palvelutuotteita myös käsi- ja taideteollisuuden alueelle.

Muotoiltuja matkakokemuksia

PALVELUMUOTOILU KÄSITYÖLÄISEN TYÖVÄLINEENÄ

Palvelumuotoilu tarjoaa uuden työvälineen rakentaa teemallisia, käyttäjien tarpeita vastaavia palvelukokonaisuuksia kädentaitojen ohjaukseen, työssä jaksamiseen, ikääntyneiden viriketoimintaan ja elämysteollisuuteen. Perinteisesti kädentaitojen tuotteistaminen ja tuotekehitys ovat lähteneet palvelun tarjoajan näkökulmasta.

Muotoilun tutkimuksen innovatiiviset menetelmät (työpajat, näyttelyt, käyttäjien itседokumentointi valokuvoin ja päiväkirjoja kirjoittamalla) osallistavat käyttäjät vahvasti palvelutuotteen muotoiluprosessiin. Tällä tavoin pystytään vastaamaan käyttäjän tarpeisiin ja rakentamaan uudenlaisia palvelukokonaisuuksia sekä löytämään ratkaisuja

ongelmakohtiin.

Palvelukokonaisuudet muodostuvat palvelutuokioiden (ostoshetki käsityömyymälässä, palvelunvaraus nettisivuilta, ajo-ohjeiden tiedustelu puhelimesta) ketjusta. Tämä ketju voidaan yksityiskohtaisemmin jakaa kontaktipisteisiin, joiden kautta asiakas kokee palvelun. Esimerkkejä kontaktipisteistä ovat palveluprosessit (käsityön ohjaus, palvelutilanteet), tilat (palvelu- ja ohjausympäristöt) ja esineet (käyttöliittymä netissä, palvelu- ja ohjaustilanteissa käytettävät välineet). Palvelukokonaisuuksien rakentamisessa on tärkeää käyttäjän asemaan asettuminen ja kokemuksen mallintaminen. Kokemuksen mallintaminen auttaa tarjottavien palvelujen testaamisessa ja kehittämisessä.

Muotoilun tutkimus tarjoaa menetelmiä selvittää käyttäjien tarpeet ja siirtää käyttäjätieto palvelukokonaisuuksien ja yksittäisten kontaktipisteiden kehittämiseen.

Paikallisten taitojen oppiminen motivoi luovaa matkakokemusta. Matkailuteollisuus on Namibialle tärkeä elinkeino, ja luontomatkailu on suurin matkailun alue. Maaseudun asukkaille, erityisesti maaseudun naisille, käsityötuotteiden myyminen ja kädentaitojen tuotteistaminen ovat tärkeitä tulonlähteitä. Innovatiiviset, osallistavat tutkimusmenetelmät tarjosivat tutkijalle mahdollisuuden kehittää matkailutuotetta yhdessä namibialaisten naisten ja matkailijoiden kanssa.

” Käyttäjän näkökulma palvelukokonaisuudesta voi sisältää muutakin kuin kädentaitojen palveluja tai tarjota uusia tapoja tuotteistaa kontaktipisteitä (tiloja, esineitä, prosesseja). Matkailun viitekehyksessä visualisointia voidaan käyttää myös kuvaamaan palvelukokemuksen luonnetta. ”



Ambomaan työpajassa opeteltiin palmukorin punontaa yhdessä paikallisten korinpuojanaisten kanssa.

Namibialaiselle käsityöläisyhteisölle luova matkailu on keino hyötyä matkailusta taloudellisesti. Yhteisön jäsenille maksetaan opetuksesta ja käsitöitä myydään palvelun ohessa. Tätä merkittävämpää on monessa naisyhteisössä esiin nousseet voimaantumisen merkitykset. Taitojen osaaminen ja opettaminen vahvistavat naisten itsetuntoa sekä yhteisön sisällä että ulkopuolella.



Kunenen käsityökeskuksen seinämaalaukset viestittävät kehitysprojekteissa opittujen ompelutaitojen arvostuksesta.

Kokemuksen mallintaminen tapahtui Namibiassa järjestetyissä käsityöpajoissa. Pajoissa oli mahdollisuus osallistua matkailijain itse dokumentoimaan kokemuksiaan vuorovaikutuksesta paikallisten käsityöläisten kanssa, uusien taitojen oppimisesta, kulttuuriympäristöstä, luonnosta sekä matkakokemuksistaan kuvien ja päiväkirjojen avulla. Tutkijalle oli merkittävää luovan matkakokemuksen jakaminen matkailijain kanssa. Tämä mahdollisti syvemmän ympäristön ja matkailijain kokemuksen ymmärtämisen.

Luovaan matkailuun liittyvät kokemukset voivat luoda uudenlaisen vuorovaikutuksen matkailijoiden ja paikallisten yhteisöjen välillä. Huomio siirtyy tuotteesta käsityön valmistuksen prosessiin. Käsityötaidon oppimisen prosessi on osa matkakokemusta. Materiaalien tuntu, tuoksu, maisemat ja äänet muodostavat kokemusmaiseman. Luovalta matkailulta on vaikutuksia sekä palvelun tuottajaan (käsityöläinen) että matkailijaan (palvelun käyttäjä).

Palvelumuotoilu muotoilijan työkaluna. Luovan matkailun palvelukokemus muodostuu ennen matkaa (esitteet, nettipalvelut, kertomukset), matkan aikana (matkustus, majoitus, luonto, ruoka, käsityön ostaminen, käsityön ohjaus, paikallisen yhteisön kohtaaminen) ja matkan jälkeen (valokuvat, kertomukset, käsityötuotteet) tapahtuvista palvelukokonaisuuksista.

Luonteenomaista luovaan matkakokemukseen kuuluville yksittäisille palvelutuokioille on, että niihin liittyy voimakkaasti kokemusta määrittäviä merkityksiä, tunteita. Palvelukokemusten avulla määritellään uudelleen matkailumarkkinoinnin (esitteet, valokuvat) antamia ennakkokäsityksiä. Paikallisen kulttuurin kohtaaminen aktiivisten

toimijoiden, dynaamisessa aikalaiskulttuurissa elävien ihmisten kautta muutti mainonnan tarjoamaa kuvaa ja tarjosi uudenlaisen näkökulman paikalliseen namibialaiseen kulttuuriin.

Ihmiset ja ihmisten välinen vuorovaikutus on tärkeä kontaktipiste luovan matkailun palvelukokemuksessa. Ihmiset välittävät käsityötaidon oppimisen kokemuksen sekä tiedon paikallisesta kulttuurista. Palvelu tuotetaan yhdessä matkailijan (palvelun käyttäjän) ja palveluntuottajan (käsityöläisen) kanssa. Toinen kontaktipiste on käsityön valmistuksen prosessi, jossa fyysinen kosketus materiaaleihin on tärkeä. Osa palvelutuokioista ja kontaktipisteistä, jotka kuuluvat luovan matkailun kokemukseen, liittyvät luontokokemuksiin sekä ryhmän sisäiseen vuorovaikutukseen matkan aikana.

Palvelumuotoilua voidaan käyttää työkaluna suunniteltaessa palveluja, tuotteita tai kontaktipisteitä matkailun viitekehyksessä. Osallistavat ja käyttäjäkeskeiset tutkimusmenetelmät auttavat määrittelemään palvelulle keskeisiä kontaktipisteitä tai merkityksiä käyttäjän näkökulmasta. Käyttäjän näkökulma palvelukokonaisuudesta voi sisältää muutakin kuin kädentaitojen palveluja tai tarjota uusia tapoja tuotteistaa kontaktipisteitä (tiloja, esineitä, prosesseja). Matkailun viitekehyksessä visualisointia voidaan käyttää myös kuvaamaan palvelukokemuksen luonnetta. Palvelumuotoilun menetelmiä voidaan kehittää pidemmälle ja niitä voidaan hyödyntää luovempien matkailutilojen ja vuorovaikutusmallien suunnittelussa.

YHTEYSTIEDOT

Satu Miettinen,
yliopettaja, tuotemuotoilun laitos
Kuopion Muotoiluakatemia,
Savonia Ammattikorkeakoulu
satu.a.miettinen@savonia.fi

Satu Miettisen kiinnostus matkailuun ja kädentaitojen tuotteistamiseen johdatti hänet Namibiaan kesäkuussa 2000. Satu oli Suomen Windhoekin suurlähetystössä valtiovallan harjoittelijana tekemässä Taideteollisen korkeakouluun maisterin työtä namibialaisen käsityön kehittämistä vastaan paremmin matkailijoiden tarpeita. Maisterin työ valmistui, mutta uteliaisuus matkailijan kokemusta ja käsityön tuotteistamisen prosessia

kohtaan oli vain syventynyt. Oli selvää, että uudenlaista lähestymistapaa tuotekehitystä varten tarvittiin.

Satu Miettisen väitöstutkimus namibialaisten käsityöläisten ja matkailijoiden kanssa koetuista käsityöpajoista ja kirja- sekä näyttelyprojekteista valmistui viidessä vuodessa (2002–2007). Namibiassa kiinnostuksena toimivat Pendukan käsityökeskus Katuturassa ja taideteollisuustoimintaa kehittävän Pambili-yhdistyksen perus-

taminen. Suomen päässä sosiaalista, hyvinvointia edistävää muotoilua tutkivan World Design ryhmän perustaminen loi hyvän tukiryhmän tutkimustyön tekemiselle.

Satu Miettisen väitöstyön ”*Designing the Creative Tourist Experience – a Service Design Process with Namibian Craftspeople*” yhtenä tavoitteena oli selvittää, voisiko palvelumuotoilu tarjota viitekehysten matkailuteollisuudessa toimiville muotoilijoille.

