

RAAL VELLU

- POLKU
MENESTYKSEEN

Lapin korkeakoulukonserni



TUKENASI MATKAILUALAN MUUTTUVISSA VAATIMUKSISSA

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin (MTI) asiakkaana saat asiantuntevan avun toimintasi ja kilpailukykyä kehittämiseen sekä organisaatiosi haasteiden tunnistamiseen. Kartoitamme organisaationne kehitystarpeet ja tarjoamme räätälöityjä palvelukokonaisuuksia ongelma-kohtienne ratkaisemiseksi.

Kauttamme saatte käyttöönne MTI:n matkailualan vahvat osaajat, kehittämistyön taitajat ja uuden tiedon tuottajat. Tarvittaessa käytössänne on yhteistyöverkostomme laaja ja monialainen asiantuntijapiiri.

© Lapin ammattikorkeakoulu ja tekijät

ISBN 978-952-316-040-8 (nid.)

ISSN 2342-2483 (painettu)

ISBN 978-952-316-041-5 (pdf)

ISSN 2342-2491 (verkkojulkaisu)

Lapin ammattikorkeakoulun julkaisu
Sarja B. Raportit ja selvitykset 18/2014

TOIMITTANUT

Päivi Kähkönen, Jaana Ojuva ja Mirva Tapaninen

ULKOASU

Mainostoimisto Puisto Oy
www.puistonpenkki.fi



Lapin ammattikorkeakoulu
Jokiväylä 11 C
96300 Rovaniemi
Puh. 020 798 6000
www.lapinamk.fi/julkaisut

Lapin korkeakoulukonserni LUC on yliopiston ja ammattikorkeakoulun strateginen yhteenliittymä. Konserniin kuuluvat Lapin yliopisto ja Lapin ammattikorkeakoulu.

PAL- VELU

- POLKU MENESTYKSEEN

1. ESIPUHE	4
2. INNOVAATIO-OHJELMA	6
2.1. Irtohankkeista kohti yhteistä tekemistä	6
2.2. Palvelutoiminta innovaatio-ohjelman pilottina	9
3. TUOTEKEHITYS JA TUOTTEISTAMINEN	10
3.1. Teollisuusriskien hallintaan panostetaan Lapissa	11
3.2. Uusi MICE-tuote Ranualle - Ennakointi työkaluna matkailun tuotekehityksessä	14
3.3. Osaamisen vienti haastaa korkeakoulujen liiketoimintaa	18
4. CASE: TALVIUINNIN MM-KISAT 2014	24
4.1. Elämänmakuinen Talviuinnin MM 2014 -tapahtuma	24
4.2. Talviuinnin MM-kilpailujen talousvaikutusten selvitys	30
4.3. Kisat kansliapäällikön silmin	31
5. ASIAKASNÄKÖKULMA	32
5.1. Pilkemäinen, ketterä, älykäs hupsu!	34
5.2. Matkailutulotutkimuksella pohjaa tulosten arviointiin	35
5.3. Opiskelijayhteistyö on mahdollisuus rikastuttaa yrityksen osaajapankkia	36
6. LOPUKSI	37
6.1. Loppusanat	37
6.2. Kirjoittajien esittely	39

MTI:n palvelutoiminnan yhteistyömuodot



Sari Peltoniemi

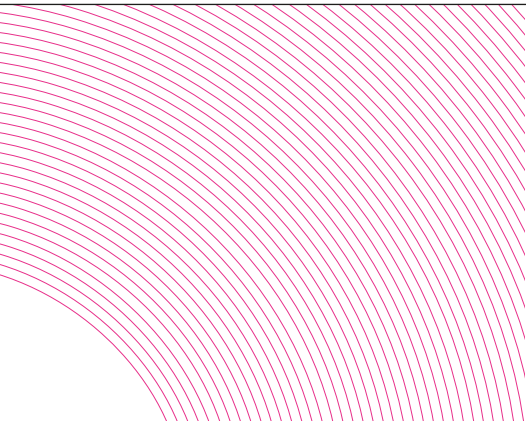
Projektipäällikkö ja palvelutoiminnan suunnittelija, MTI

MTI:n palvelutoiminta, palveluliiketoiminta, maksullinen palvelutoiminta, asiantuntija- ja koulutuspalvelut – rakkaalla lapsella on monta nimeä. Yhtä kaikki, yksinkertaistettuna käsitteellä tarkoitetaan MTI:n tuottamaa palvelua, josta asiakas maksaa laskun. Samaan hengenvetoon on tosin todettava, että asia ei kuitenkaan ole täysin näin yksi selkoista. Palvelutoiminnassa ei laiteta jokaisesta risauksesta laskua menemään, vaan palvelutoiminta tarjoaa alan toimijoille yhteistyökumppanin, jonka puoleen kääntyy, kun omat resurssit eivät riitä. Palvelutoiminnan yksi tärkeä tehtävä onkin nimenomaan vahvistaa MTI:n asemaa erilaisissa yhteistyöverkostoissa.

MTI näkee palvelutoiminnan niin tärkeänä osana sen organisaatioidentiteettiä, että sen kehittämistä varten haettiin EAKR-rahoitteista projektia, joka sai myöntävän rahoituspäätöksen Lapin liitolta. Kesäkuussa 2013 käynnistyneen MTI:n moniulotteinen palvelutoiminta korkeakoulukonsernin uuden innovaatio-ohjelman pilottina -kehittämiprojektin aikana on kehitetty edelleen MTI:n palvelutoiminnan sisältöjä, rakenteita ja toimivuutta. Hankkeessa on myös kehitetty kansallista kumppanuus- ja yhteistyöverkostoa. Tähän julkaisuun olemme koonneet konkreettisia esimerkkejä MTI:n palvelutoiminnalle kertyneistä eri yhteistyömuodoista, joita on tarkasteltu hankkeen myötä lähemmin, ja joita on hankkeen aikana pyritty kehittämään edelleen.



Kirjoittajalla on useamman vuoden kokemus koulutuksen, palvelujen ja verkostojen kehittämisestä EU-rahoitteisissa hankkeissa, joissa keskeisessä roolissa on ollut innovointi ja kokonaisuusien hallinta.



Toivomme, että julkaisu avaa mahdollisuuksia uusiin yhteistyömuotoihin ja -kumppanuuksiin.”

Yhteistyötä on vuosien saatossa tehty jo jonkin verran, mutta enemmänkin olisi voitu tehdä. Itselleni mieleen on painunut suhteellisen tuore tapaus, jossa koulutustarve tuli esille Lapin ammattiopiston järjestämässä Kaikuja kaivokselta koulutukseen -seminaarissa. Kentältä tuli selkeä tarve kaivosten alihankkijoiden yhteismitalliseksi turvallisuuskoulutukselle. Yhteistuumin kaivostoimijoiden ja Lapin ELY-keskuksen kanssa MTI:n palvelutoiminta lähti kehittämään koulutusta, joka vastaisi kaivosten tarpeisiin. Syntyi kaivosalihankintayritysten riskivaikutusten arviointi- ja hallintakeinot -koulutus, joka veti puoleensa yrittäjiä myös Lapin maakunnan rajojen ulkopuolelta. Tässä koulutuksessa useampi toimija yhdisti voimansa ja tuoteistettiin palvelu, joka vahvisti kaikkien osapuolien osaamista ja vastasi kentältä nousevaan tarpeeseen. MTI:lta tämä oli myös taidonnäyte siitä, kuinka vahvaa turvallisuusosaamisemme onkaan. Se on hyödynnettävissä matkailun lisäksi myös muilla toimialoilla.

Jotta palvelumme vastaisivat oikeisiin tarpeisiin, suunnittelemme palveluja yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Tämän lisäksi toteutamme palveluja yhteistyössä toisten yritysten kanssa. Tiedostamme, että meiltä ei

löydy kaikkea osaamista, vaan tarjotaksemme asiakkaalle parasta mahdollista palvelua, yhdistämme mielellämme osaamisemme myös toisten yritysten kanssa. Vuonna 2013 toteutimme työ- ja elinkeinoministeriölle (TEM) Suomen matkailun tulevaisuuden näkymät –selvityksen. Palvelun toteutukseen tarvitsimme puuttuvan palasen, jonka tarjosi meille What's next consulting Oy -yritys. Kyseessä on pk-yritys, joka ei välttämättä olisi voinut lähteä tarjoamaan palvelua TEM:lle ilman meitä. Mekään emme olisi voineet tarjota palvelua ilman kyseisen yrityksen osaamista. Yhdessä sen sijaan pystyimme tarjoamaan asiakkaalla ensiluokkaista palvelua. Syntyi selvitys, jota hyödynnettiin osana matkailun kärkihankkeen valmistelua.

Toisinaan saamme tarjouspyyntöjä, joihin emme koe pystyvämme tarjoamaan parasta mahdollista palvelua. Tällöin vältämme mielellämme tarjousta yhteistyöverkostoissamme eteenpäin sellaisille tahoille, joiden uskomme pystyvän toteuttamaan palvelun laadukkaasti. Yhteistyössä tär-

keässä roolissa onkin se, että tunnemme kumppanimme asiantuntijuuden niin hyvin, että osaamme ohjata asiakkaita myös heille.

Palvelutoiminnan kehittämishankkeen aikana olemme pyrkineet luomaan ja kehittämään kansallisia kumppanuuksia ja yhteistyöverkostoja. Yhdessä yritysten kanssa olemme myös pohtineet muun muassa, miten kehittäisimme yhteistyötä palveluiden tarjoamisessa. Keskustelussa on noussut selkeästi esille viestinnän tärkeys. MTI:n palvelutoiminta on vielä monelle toimijalle vieras käsite ja monelle onkin ollut silmät avaavaa huomata, että koulutusorganisaation puoleen voi kääntyä myös etsiessään liiketoiminnallista yhteistyökumppania. Talon palvelut tulisi tehdä niin sisäisesti kuin ulkoisestikin tutuiksi. MTI:n palvelutoiminnan edustajan odotetaan osallistuvan aktiivisesti myös yrityksille suunnattuihin ja seudullisiin tilaisuuksiin.

Toivomme, että julkaisu avaa mahdollisuuksia uusiin yhteistyömuotoihin ja yhteistyökumppanuuksiin.

Irtohankkeista kohti yhteistä kehittämistä



Kaj Kostander

Innovaatiopäällikkö, Lapin AMK

”Hankkeen tavoitteena on kartoittaa hyviä käytänteitä, joiden pohjalta luodaan kehittämisen edistämisen tukemisen toimintamalli, joka edistää positiivisella tavalla elinkeinoelämän kilpailukyvyyn, kansainvälistymisen ja kaikenpuoleisen tukemisen kehittymistä.”

Naurattaako? Itkettääkö? Vai joko lakkasit lukemasta? Vaikka alun teksti onkin täyttä hölynpölyä, moni kokee julkisten organisaatioiden hankekielen juuri edellä kuvatun kaltaiseksi. Korkeakouluilla on koulutuksen lisäksi velvollisuutenaan tehdä tutkimusta ja kehittää aluetta, jolla ne toimivat. Kun puhutaan tutkimuksesta tai korkeakoulujen tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnasta (TKI), ajatellaan, että ”no ne nyt tekee niitä hankkeita”. Kyllä ja ei.



Kirjoittaja vastaa Lapin korkeakoulukonsernin innovaatio-ohjelman koordinoimisesta ja hän toimii Lapin AMKin innovaatiopäällikkönä. Hänen vastuulleen kuuluu mm. AMKin liiketoiminnan ja kumppanuuksien kehittäminen.

TURVALLISUUS
LUONNONVAROJEN
JALOSTAMINEN
työelämä & hyvinvointi

Arktinen politiikka ja raja-alueyhteistyö
JULKISET PALVELUT
ELINKEINOT
Elinkeinojen rinnakkaiselo

VÄESTÖKEHITYS JA ELINOLOJEN MUUTOS
MATKAILU
LUONTAIS-
ELINKEINOT

elinikäinen oppiminen
ENERGIA-TEHOKKUUS
arkkinen muotoilu

taide ja kulttuuri
SOSIAALINEN TOIMILUPA JA OIKEUDET

Yhdenvertaisuus
OSALLISUUS
YHTEISÖLLISYYS



Yhdessä kohti strategista päämäärää

Hankkeet ovat pääasiallinen keino rahoittaa TKI-toimintaa, mutta niillä ei ole itseisarvoa. Hankkeet ovat työkalu, eivät päämäärä. Yksittäinen hanke voi tulla itsessään tehokas ja vaikuttava, mutta yleensä todellista vaikuttavuutta syntyy vasta, kun edetään kohti laajempaa, strategista päämäärää. Useat, toisiaan täydentävät ja samaa päämäärää palvelevat hankkeet saavat aikaan parhaan vaikutuksen. Tämän vuoksi tehdään ohjelma- ja strategiatyötä.

Lapin yliopistolla ja Lapin ammattikorkeakoululla on omat strategiansa, joilla ne suuntaavat tutkimustaan ja kehittämis- ja innovaatiotoimintaansa. Lisäksi korkeakoulut hyväksyivät vastikään yhteisen Lapin korkeakoulukonsernin innovaatio-ohjelman 2014-2020, joka jatkaa vuonna 2009 aloitettua yhteistä suunnitelmallista tutkimus- ja kehitystyötä. Innovaatio-ohjelman ensisijaisena tavoitteena on edistää alueen innovaatio toimijoiden välistä yhteistyötä ja yhteisymmärrystä, sekä ohjata korkeakoulujen osaamista elinkeinoelämän ja julkisen sektorin kehittämiseen. Hankkeiden tuloksena syntyvä uusi osaaminen kanavoidaan alueen toimijoiden hyödyksi mm. koulutuksina ja palveluliiketoiminnan avulla.

Lapin maakunnallisia strategioita ja korkeakoulujen innovaatio-ohjelmaa on työstetty samanaikaisesti yhdessä. Jo suunnitteluprosessin aikana aluekehittäjätahojen ja TKI-toimijoiden keskinäinen yhteistyö on tiivistynyt. Suunnittelutyössä on ollut mukana laaja joukko eri taustaisia osajia, jolloin niin elinkeinoelämän kuin julkisen sektorinkin ääniä on kuunneltu. Myös toteutuksen suunnittelua tehdään yhdessä.

Mitä saimme aikaan?

Korkeakoulukonsernin innovaatio-ohjelma ei ole monisivuinen strategia. Se ei ole vielä edes suunnitelmallinen ohjelma, vaikka sitä siihen suuntaan työstetäänkin toteutussuunnitelmien avulla. Sisällöllisesti innovaatio-ohjelma painottaa arktisuutta, osaamista ja luonnonvaroja. Itse kuitenkin näen innovaatio-ohjelman ennen kaikkea vahvana tahdonilmauksena kehittää korkeakoulujen ja muiden lappilaisten tutkija- ja kehittäjätahojen toimintakulttuuria kohti monialaista ja avointa, verkostomaista yhteistyötä. Ohjelman keskiössä on käyttäjälähtöinen ja ratkaisukeskeinen, monialainen tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminta.

”Pois poteroista!”, julistaa innovaatio-ohjelma ja siihen suuntaan meidän on mentävä, mikäli mielimme nähdä Lapin tulevaisuudessa menestyvänä maakuntana. Korkeakouluilla on omat tehtävänsä ja toimintaa rahoittavalta ministeriöltä tulevat vaatimuksensa. Kaikkein eivät korkeakoulutkaan siis taivu. On kuitenkin olemassa hyviä esimerkkejä rajoja rikkovasta ja innovatiivisesta kehittämistyöstä, joissa korkeakoulut ovat olleet vetureina. On myös esimerkkejä tehokkaasta palvelutoiminnasta, joilla korkeakoulut ovat kyenneet auttamaan yksittäisiä yrityksiä ja organisaatioita kehittymään.

Innovaatio-ohjelma onkin haaste niin korkeakouluille itselleen kuin muillekin Lapin toimijoille kehittää Lapista avoimesti ja yhteistyössä entistä parempi paikka meille kaikille elää, asua ja yrittää. Lakatkaamme siis pohtimasta minun hankkeitani ja sinun hankkeitasi, ja ryhtykäämme yhdessä tavoittelemaan meidän päämääräämme!

Palvelutoiminta innovaatio-ohjelman pilottina



Päivi Kähkönen
Projektipäällikkö, MTI

MTI:n palvelutoiminnan tehtävä on tarjota instituutin henkilökunnan osaamista alueen yritysten käyttöön aina tarpeen mukaan. Tämän julkaisun tuottavan kehittämisprojektin kautta palvelutoimintaa kehitetään paremmin vastaamaan yritysten tarpeisiin oikea-aikaisesti ja täsmällisesti. Samaan aikaan projekti myös pilotoi Lapin korkeakoulukonsernin innovaatio-ohjelmaa. Innovaatio-ohjelma pyrkii koordinoimaan Lapin korkeakouluissa toteutettavia projekteja, joissa tuotetaan uutta tutkimustietoa ja osaamista. Innovaatio-ohjelmassa 2014-2020 todetaan ohjelman perimmäisen tarkoituksen olevan: "...luoda yhteistyöllä uusia palveluita, tuotteita sekä toimintamalleja elinkeinoelämän ja julkisen sekä järjestösektorin tarpeisiin." Innovaatio-ohjelman kautta korkeakoulujen tavoite on myös luoda puitteet alueen elinkeinoelämän kehittämiseksi. Tarjoamalla monipuolisia palveluita, esimerkiksi koulutuksia ja työpaikkoja, annetaan yrityksille mahdollisuus hyötyä matkailualan asiantuntijoiden osaamisesta ja kehittää omaa osaamistaan asiantuntijoiden ohjauksessa.

Palvelutoiminnan yksi tärkeimmistä tehtävistä voisi ajatella olevan projekteissa syntyneen uuden tiedon ja opetuksessa toimivien asiantuntijoiden osaamisen paketointi yrityksille helposti hyödynnettävään

muotoon. Tämän julkaisun tuottavan hankkeen puitteissa pyritään kehittämään MTI:n palvelutoimintaa, jotta palvelutoiminta löytäisi yrityksiä kiinnostavan tavan tuotteistaa osaamisensa. Yritysten kiinnostuksen myötä syntyisi myös luontevia yhteistyömuotoja ja kommunikaatioväyliä MTI:n ja elinkeinoelämän välille.

Palvelutoimintaa kutsutaan myös maksulliseksi palveluliiketoiminnaksi. Palveluliiketoiminta on Lapin AMKin strategiassa läpileikkaava painoala, mikä tarkoittaa, että palvelutoimintaa tehdään kaikilla aloilla. Ammattikorkeakoulun tavoitteena on myydä palveluita liiketoiminnan ja yrittäjyyden vahvistamiseksi, mutta myös tulojen kasvattamiseksi. Yksi ammattikorkeakoulujen rahoitusmallin mittareista on ulkopuolinen rahoitus, jollaiseksi lasketaan hankerahoituksen ohella myös palvelutoiminnasta saatava tulo. Mitä enemmän Lapin AMK onnistuu hankkimaan ulkopuolista rahoitusta, sen paremmat mahdollisuudet sillä on menestyä ammattikorkeakoulujen valtakunnallisessa vertailussa. (Ehdotus ammattikorkeakoulujen rahoitusmalliksi vuodesta 2014 alkaen, Ammattikorkeakoulujen rahoitusmalli 2014) Menestyvä korkeakoulu, joka tuottaa tietoa ja osaamista alueelle, on kaikkien etu.

Innovaatio-ohjelma pyrkii varmistamaan, että Lapin yliopisto ja Lapin ammattikorkeakoulu kohdistavat osaamisensa myös elinkeinoelämän kehittämiseen, joka nousee yritysten tarpeista.

Lähteet:

- ▶ Lapin korkeakoulukonsernin innovaatio-ohjelma 2014-2020. Vitattu 17.10.2014. <http://www.luc.fi/Suomeksi/Muu-kehittaminen/Innovaatio-ohjelma>
- ▶ Ehdotus ammattikorkeakoulujen rahoitusmalliksi vuodesta 2014 alkaen. Vitattu 17.10.2014. http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/ammattikorkeakoulu_uudistus/aneisot/liitteet/ank_rahoitusmalli.pdf
- ▶ Ammattikorkeakoulujen rahoitusmalli 2014. Vitattu 17.10.2014. http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/ammattikorkeakoulu_uudistus/Liitteet/ank_rahoitusmallikuvio_2014.pdf



Päivi Kähkönen osaamisaluetta on projektien suunnittelu ja johtaminen. Hän toimii erilaisissa projekteissa projektisuunnittelijan ja projektipäällikön tehtävissä.

B

TUOTEKEHITYS JA TUOTTEISTAMINEN



Teollisuusriskien hallintaan panostetaan Lapissa

Pekka Iivari
Projektipäällikkö, MTI

*Riskienhallinta on tai ainakin sen
pitäisi olla organisaation perusosaamista.
Kyse ei ole monimutkaisista asioista.*

Kaivosala on Suomessa ollut vahvasti esillä nimenomaan turvallisuuteen ja laatuun liittyvissä asioissa viimeisen kahden vuoden ajan. Turvallisuuskeskustelu on julkisuudessa keskittynyt täysin kaivosyrityksen, eli kaivosta operoivan yrityksen turvallisuuden hallintaan. Huomion rajoittuminen pelkästään yhden yrityksen turvallisuusasioihin on tietenkin luonnollista. Kaivosyhtiö on päävastuussa siitä, mitä kaivoksessa ja kaivoksen alueella tapahtuu. Olisi hyvä huomioida myös kaivostoiminnan alihankintaketjujen riskienhallinta- ja laatukysymykset, joilla on huomattava, jopa ratkaiseva, merkitys kaivosalueen ja sitä ympäröivän yhteiskunnan turvallisuuteen. Näkökulma on jäänyt ulos kaivosturvallisuutta sivuavissa keskusteluissa.

Turvallisuusosaamisella säästöä yrityksille ja urakan tilaajille

Alihankintayrityksiin kohdistuu korkeita turvallisuus- ja laatuvaatimuksia, joihin vastaaminen vahvistaa yritysten kilpailukykyä myös muilla areenoilla. Riskienhallinnan osaaminen tuo yritykselle merkittävän kilpailuedun. Kaivosteollisuuden aloitteesta MTI toteutti vuoden 2013 aikana sekä Sodankylässä että Rovaniemellä valtakunnallisestikin ainutlaatuisen riskien arviointi- ja hallintakeinojen koulutuksen, johon osallistui edustava joukko teollisuuden alihankinnassa toimivia yrityksiä. Kouluttajana toimi Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin riskienhallinnan asiantuntija Pekka Iivari. Koulutuksen tasovaatimusten asettamiseen ovat osallistuneet turvallisuuspäällikkö Vuokko Tyni ja ympäristöpäällikkö Ulla Syrjälä FQM Kevitsa Mining Oy:stä sekä turvallisuuspäällikkö Peter Blåberg AA Sakatti Mining Oy:stä.

Riskienhallintaan ja työturvallisuuteen liittyvät vaatimukset tulevat suoraan kansainvälisiltä emoyhtiöiltä, joissa voidaan olla turvallisuusasioissa huomattavasti Suomea pidemmällä. Ei riitä, että ollaan hyviä reagoimaan onnettomuuksiin ja poikkeustilanteisiin. Tilanteita on kyettävä ehkäisemään ennalta. Ennakoiva toiminta on yritykselle ja koko arvoketjulle paljon edullisempaa kuin materiaalien, henkisten ja mainetuhojen korjaaminen. Turvallisuustyön ytimessä on vaarojen tunnistaminen, niiden perusteella tehty riskien arviointi ja riskien hallinnan toteuttaminen. Riskit pitää miettiä ennakolta ja niiden torjumiseksi on laadittava suunnitelma. Riskien hallinta tarkoittaa keinoja, joilla riskit ennaltaehkäistään ja torjutaan, tai pienennetään.

Onnettomuuksien ja tapaturmien ennaltaehkäisyyn liittyvän osaamisen kehittäminen lisää ratkaisevasti yrityksen mahdollisuuksia päästä kiinni teollisuuden alihankintaan. Esimerkiksi kaivosteollisuuden urakoihin ei ole asiaa mikäli yritykseltä puuttuu kattava riskienhallintasuunnitelma. Kaivosteollisuus palkkaa mielellään urakoitsijoita ja työntekijöitä kaivoksen lähialueelta, mutta läheltä

ei aina löydy kriteerit täyttävää urakoitsijaa. Turvallisuus on myös jokaisen työntekijän vastuulla. Osaamisella vähennetään vaaratilanteita sekä erittäin kalliita poissaoloja mikäli tapaturma sattuu.

Koulutus antoi tukea yrityksen turvallisuuden kehittämiseen osana yrityksen laatua. Osallistuneiden yritysten lähtötaso oli varsin kirjava: joillakin yrityksillä oli käytössä hyvin kehittyneitä vaarojen tunnistamisen ja riskienhallinnan järjestelmiä kun taas joissakin yrityksissä otettiin vasta ensi askelia. Jälkimmäiset olivat usein nuoria, vastikään perustettuja yrityksiä, joiden resurssit ovat menneet käynnistysvaiheen käytännön asioihin, kuten markkinointiin. Koulutus sisälsi kaksi lähiopetuspäivää ja puoli päivää yrityskohtaista ohjausta, jonka aikana yritys sai perustiedot yrityksen omakohtaiseen riskivaikutusten arviointiin ja hallintaan. Lähiopetuspäivinä käytiin läpi konkreettisia esimerkkejä riskeistä ja läheltäpiti –tilanteista ja etsittiin työpajatyöskentelyn menetelmällä keinoja vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn. Lisäksi asiantuntijoilta sai ohjausta kaivosteollisuuden vaatimien dokumenttien laadintaan. Dokumentaatio voidaan liittää yrityksen pelastus- tai muuhun turvallisuussuunnitelmaan.

Koulutus antoi myös valmiudet laajan viranomais- ja muun sidosryhmäverkoston hyödyntämiseen riskienhallinnan ja turvallisuuden kehittämisessä. Siihen osallistui sekä valtakunnallisia toimijoita että yhden hengen yrityksiäkin.

- Tällaista koulutusta voin suositella kaikille yrittäjille, toimitusjohtaja Juha Norberg kuljetus- ja maanrakennusalan yritys J.Norberg OY:stä sanoo, - Turvallisuusasiat ovat meille tärkeitä ja uskon, että koulutus vahvistaa asemaamme myös tulevaisuuden tarjouskilpailuissa.

Aiemmin laaditut työntekijöiden yhteiset pelisäännöt päivittyivät koulutuksen aikana kattavammalla riskienarvioinnin ja hallinnan osiolla sekä turvallisen työn ohjeilla eri työvälineille ja työvaiheille. Monien kansainvälisten toimijoiden kanssa yhteistyötä tekevien yritysten mukaan pelkkä työturvallisuuskortti ei riitä, vaan urakoitsijan turvallisuusosaamisen tulee olla laaja-alaisempaa.

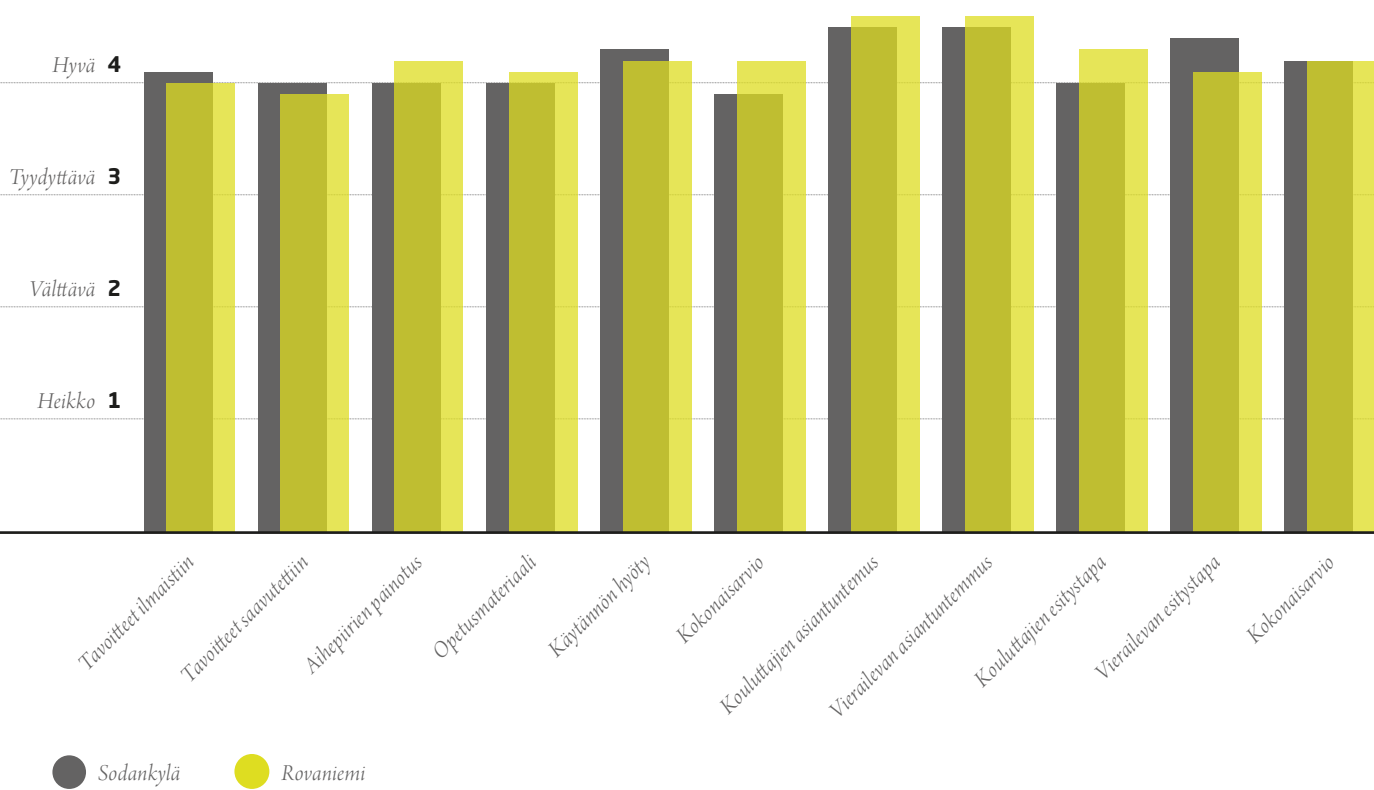
- Kurssin avaamana laadittiin yrityksellemme turvakansio, johon on riskienhallinta-asiakirjojen lisäksi kerätty turvallisuuteen liittyvä ohjeistus ja lomakkeet. Tämä on edistänyt laatua ja työ on tehostunut. Virheitä voidaan minimoida kun on saatu riskit arvioitua, Ageos Oy:n geofyysikko Hannu Kaaretkoski painottaa.

Riskienhallintakoulutuksesta palvelutuote

Koulutuksen aikana kerättiin systemaattisesti palautetta koulutukseen osallistuneilta henkilöiltä. Vaikka palautteeseen voidaankin olla hyvin tyytyväisiä, osallistujilta saatiin hyviä ajatuksia siitä, miten toteutustapaa ja sisältöjä voidaan kehittää. Erityisen myönteisenä nähtiin koulutuksen käytännönläheisyys ja mahdollisuus verkostoitua muiden yritysten kanssa. Ryhmätyömuotoinen opetus oli monille uusi mutta kannustava kokemus. Käytännön hyötyä lisäsi



Erinomainen 5



konkreettisten vaaratilannetapausten läpikäynnin lisäksi yritys-kohtainen konsultointi eli sparraus. Lähiopetuspäivinä havaittiin, että aikaa meni runsaasti yrittäjien omien kokemusten läpikäyntiin. Vapaamuotoiset keskustelut saattoivat venyä pitkäksi, mikäli koulutustilaisuuden vetäjä ei saanut tiukkaa otetta aikataulusta. Palautteesta voidaan tehdä myös sellainen johtopäätös, että tämän tyyppistä koulutusta tarvitaan jatkossakin.

Yritykset ovat hyödyntäneet koulutusta muun muassa markkinoinnissaan hyvin tehokkaasti. Tästä hyvänä esimerkkinä on Sodankylässä julkaistu teollisuuspalveluyritysten esitekirjanen, (Palveluksessasi Sodankylän teollisuuspalveluyrityksiä), jossa yritykset mainitsevat osallistuneensa riskienhallinnan koulutukseen sekä ylläpitävänsä riskivaikutusten arviointi- ja hallintasuunnitelmaa. Koulutuksen tilaajana toimi Lapin ELY-keskus yhteistyössä Sodan-

Kuva 1 Sodankylässä ja Rovaniemellä annettu palaute.

kylän kaivosteollisuuden palvelukeskuksen kanssa. Koulutus maksoi yritykselle 120 euroa, mikä mahdollisti 1-2 henkilön osallistumisen yrityksestä. Koulutus tarjosi riskienhallintatyötä käytännön tasolla ja koulutukseen hakeutuminen osoitti yrityksiltä myönteistä turvallisuusasennetta. Riskienhallintakoulutuksesta on muodostunut konsepti, jota voidaan tarjota palvelutuotteena myös muille elinkeinoaloille ja organisaatioille. Koulutus ja sen toteuttamistapa on herättänyt kiinnostusta. Kouluttaja on käynyt kertomassa sisällöstä ja palautteesta esimerkiksi kaivospalvelutoimijoiden verkoston kokouksessa Rovaniemellä sekä Lapin työhyvinvointiverkoston tapaamisessa Sodankylässä.

Uusi MICE-tuote Ranualle

– Ennakointi työkaluna matkailun tuotekehityksessä



Sanna Kyyrä
Projektipäällikkö, MTI

Ranuan eläinpuisto on suosittu matkakohde suomalaisten vapaa-ajan matkailijoiden ja erityisesti perheiden keskuudessa. Vuosittaisesta kävijämäärästä (115 000 kävijää v. 2013) 75 prosenttia kuuluu tähän asiakasryhmään. Haasteena on, että asiakasryhmä ei kuitenkaan jakaannu tasaisesti ympäri vuoden vaan painottuu touko-syyskuulle. Eläinpuisto teki strategisen valinnan laajentaa asiakasryhmää yritysasiakkaille (kokous- ja incentiveasiakkaille) ja edistää siten toiminnan ympärivuotisuutta. Ranualla kokoustavien asiakkaiden määrät ovat kasvaneet vuosittain ja lisänneet asiakasmääriä hiljaisimmille kevät- ja syysjaksoille. Myös yöpyvien kokousasiakkaiden määrät ovat olleet nousussa. Kansainvälisille yritysasiakkaille on tuoteistettu uusia ohjelmia, jotka edistävät kansainvälisten yritysasiakkaiden kiinnostusta kohdetta kohtaan.

Eläinpuisto on kävijämäärältään, liikevaihdoltaan sekä alueelliselta näkyvyydeltään tarkasteltuna Ranuan suurin matkailuyritys, jolle on kunnan omistususuuden kautta kohdistettu myös rooli toimia matkailun alueellisena veturiyrityksenä. Eläinpuiston ja sitä kautta kunnan tekemillä matkailun kehittämislinjauksilla on siten vaikutuksia kaikkiin kunnan matkailuyrityksiin. Yritys on investoinut viime vuosien aikana voimakkaasti oman osaamisen, matkailutuotteiden ja infrastruktuurin kehittämiseen. Eläinpuiston välittömään läheisyyteen on rakennettu leirintäalue, mökkikylä ja sen ravintolaa on remontoitu kattavasti.

Ranuan eläinpuisto kehitti uutta asiakasryhmää koskevaa osaamistaan vuosien 2011-2012 aikana osana MTI:n tarjoamaa Lapin matkailun ennakointisparraustoimintaa (Kyyrä 2013), joka on pienryhmissä tehtyä ennakointityötä alueeseen sidotun teeman pohjalta. Palvelu kehitti eläinpuiston ja sen sidosryhmien osaamisen kehittämistyötä liittyen tuotekehitykseen, ennakointiin ja yritysmatkailuun. MTI:n roolina oli edistää yrityksen tuotekehitystä uuden asiakasryhmän toiveita vastaavaksi sekä tuoda uusia virikkeitä ja inspiraatiota tuotekehitystyöhön ennakoinnin avulla. Koska MTI:lla ei ollut tarjota yrityksen tarpeisiin soveltuvaa osaamista yritysmatkailusta, haki se yhteistyökumppanikseen SITE Chapter Finlandin, jolla on vahva käytännön osaaminen ja kokemus yritysmatkailusta. Ranuan eläinpuistolta vaadittiin sitoutumista ja omatoimista työskentelyä myös yhteisen ja ohjatun työskentelyn ulkopuolella.

Ennakointi on tavoitteellista ja toimijälähtöistä, oman konkreettisen toiminnan avulla toteutuvaa tulevaisuuden tekemistä (ks. Haanpää, García-Rosell & Kyyrä 2013; Hakkarainen, Kyyrä & Tekoniemi-Selkälä 2013). Työskentelyn tavoitteena oli tarkastella tulevaisuuden yritysmatkailun vaikutuksia matkailun kehittämiseen Ranualla. Konkreettisiksi tavoitteiksi asetettiin tuotekehityksen edistäminen uudelle kohderyhmälle, yritysmatkailun alueellisen toimijaverkoston luominen sekä yritysmatkailuun liittyvän osaamisen ja tulevaisuuden kehityksen ymmärtämisen lisääminen.



Kirjoittajalla on laaja kokemus matkailun ennakointityöstä sekä ennakointiosaamisen vahvistamisesta matkailualueilla ja -yrityksissä. Hänen osaamistaan on myös matkailun tuotekehitys, skenaariotyöskentely, tulevaisuudentutkimuksen menetelmien hyödyntäminen kehittämistyössä sekä fasilitointi.



Ennakointi tarjoaa työskentely- ja ajattelumallin uuden tiedon jatkuvaan hankkimiseen, roolien omaksumiseen sekä epävarmuuden kanssa elämiseen. Ennakointi on mainio työkalu tuotekehitystyössä ja yhtä arkinen toteuttaa kuin tuotekehityksenkin tulisi olla.”

Ennakointi tuotekehityksen työkaluna

Ryhmä aloitti työskentelyn kirjaamalla SWOT-analyysin avulla osallistujien yhteisen näkemyksen Ranuan yritysmatkailun nykytilasta. Harjoitus käynnisti vilkkaan keskustelun yritysmatkailun toimintaedellytyksistä Ranualla. Koska osallistujilla oli kovin erilainen kokemus ja osaaminen yritysmatkailusta ja yritysmatkailijoille tarjottavien palveluiden tuottamisesta, osoittautui harjoitus äärimmäisen tärkeäksi: yhteinen näkemys yritysmatkailusta ja sen nykytilasta omalla alueella oli edellytys tulevaisuuden tekemiselle. Työskentelyn lopuksi, muutama tapaaminen ja ajallisesti vuosi myöhemmin, osallistujat palasivat SWOT-analyysiin. Alueella tehtyjen toimenpiteiden ja muuttuneen maailmantilanteen pohjalta osallistujat olivat muuttuneet tarkemmiksi analyysissään. Alkuharjoituksessa näkyi osallistujien vahva osaaminen vapaa-ajan matkailijoista ja perhematkailusta sekä suuret haasteet havaita omaa aluettaan yritysmatkailun näkökulmasta. Päivitetystä analyysistä puolestaan paistoi osallistujien osaamisen kehittyminen: SWOT keskittyi yritysmatkailuun Ranualla.

Samalla kun SWOT-analyysi auttoi osallistujia määrittämään oman alueensa lähtötilanteen yritysmatkailun kehittämiseksi, koki työskentely oivallisesti yhteen tuotekehityksen haasteita ja mahdollisuuksia. Palvelun aikana eläinpuiston ja samalla myös muiden työskentelyyn osallistuneiden yritysten tuotekehitystä edistettiin Matkailun tuotekehittäjän käsikirjan (García-Rosell, Kylänen, Pitkänen, Tekoniemi-Selkälä & Vanhala 2010) oppien mukaisesti tarkastelemalla asiakkaan, toimintaympäristön ja tuotteen roolia tuoteke-

Täysin uuden asiakasryhmän valinta vaatii alueellista yhteistyötä ja tiivistä yhteisymmärrystä esimerkiksi tuotteiden laatuvaatimuksista. Työskentelyyn osallistettiin laaja-alainen yritysmatkailun ja Ranuan matkailun osaajista sekä alueen matkailutoiminnan tukijoista muodostuva verkosto. Työskentelyyn osallistui ranualaisia hotelli-, leirintä-, mökki-, ravintola-, ohjelmalvelu- ja pitopalveluyrittäjiä sekä edustajia Ranuan eläinpuiston henkilökunnasta, Ranuan kunnasta, Rovaniemen kongressitoimistosta ja eläinpuiston markkinointia toteuttavasta oululaisesta mainostoimistosta. Koska osallistujien lähtötaso yritysmatkailuosaamisessa vaihteli paljon, ja tiedon sijaan osallistujilla oli paljon vain oletuksia uudesta asiakasryhmästä, oli yritysmatkailun yleisen osaamistason kehittäminen edellytys tuotekehitys- ja ennakointityöskentelyn toteuttamiselle. Itsenäisen ja ryhmässä tapahtuvan työskentelyn lisäksi osallistujien osaamista kehitettiin yritysmatkailua käsittelevien käytännönläheisten luentojen avulla yhteistyössä SITE Chapter Finlandin kanssa.

hityksessä. Työskentelyn lähtökohtana oli ajatus tuotekehityksestä osana yritysten arkipäivän käytännön toimintaa. Ennakoinnin näkökulman taas nähtiin suuntaavan tuotekehitystä ja siten yrityksen arkitoimintaa kohti tulevaisuutta (Haanpää ym. 2013, 108).

Ensimmäisenä syvennyttiin tarkastelemaan asiakkaan roolia tuotekehityksessä ja osallistujat keskittyivät luomaan tulevaisuuden yritysmatkailijan muotokuva: mitä yritysmatkailija haluaa tuntea ja tehdä matkallaan, ja miten yritysryhmä tuntee ja tekee yhdessä. Omakohtaisia kokemuksia ja omatoimisesti hankittua tietoa tulevaisuuden yritysmatkailijasta täydennettiin myös heikkojen signaalien analysoinnin pohjalta luoduilla näkemyksillä. Heikko signaali on nykyhetkessä läsnä oleva merkki tulevista muutoksista (Hiltunen 2012, 108). Usein heikko signaali ei juuri sillä hetkellä vaikuta kovinkaan tärkeältä, mutta sillä voi olla merkittävä rooli tulevaisuuden rakentumisessa (Mannermaa 2004, 113). Signaalit aiheuttavat usein vahvoja positiivisia ja negatiivisia reaktioita ihmisissä, minkä takia työskentely heikkojen signaalien kanssa kirvoittaa vilkkaan keskustelun ja työskentelyilmapiiri on iloinen ja vapautunut. Ranuallakin osallistujat muodostivat mitä idearikkaimpia tulkintoja tulevaisuuden yritysmatkailijasta ja siitä, miten hänen toiveisiinsa voitaisiin vastata. Omakohtaiset kokemukset ja aiempi tieto täydentyivät tulevaisuudentutkimuksen työkalun avulla avaten uusia mahdollisuuksia osallistujien pohdittavaksi. Samalla osallistujat saivat käyttöönsä heille uuden työkalun, jonka avulla he voivat jatkossakin inspiroitua ja orientoitua tuotekehitystyöhön.

Tulevaisuuden yritysmatkailijan pohdinnan jälkeen osallistujat keskittyivät erittelemään Ranuan alueen toimintaympäristön luomia mahdollisuuksia yritysten tuotekehitykselle. Keskustelussa nousi esille esimerkiksi aiemmin huomiotta jääneitä potentiaalisia yhteistyötahoja. Ranuan ja eläinpuiston erityislaatuisuutta tuotiin esille alueeseen ja yritykseen liittyvien tarinoiden, hahmojen ja symbolien avulla. Nämä ovat yritykseen ja alueeseen sidottuja suhteellisen pysyviä piirteitä, joita voidaan tuotekehityksen avulla hyödyntää vastaamaan asiakkaiden toiveisiin ja toisaalta yhdistää uusiin ja nopeammin (usein globaalistikin) muuttuviin asioihin. Osallistujat keskustelivat myös tulevaisuuden yritysmatkailijasta luomansa muotokuvan avulla siitä, mitä arvoja, tunteita tai oppimiskokemuksia he haluaisivat välittää asiakkaalle tuotteissaan. Näin päästiin keskustelemaan siitä, millaista tuotteen tuottajien ja yritysmatkailijoiden yhteistä tekemistä tuote voisi sisältää. Osallistujien omakohtaista näkemystä ja tietoa täydennettiin jälleen tarkastelemalla myös matkailun ja erityisesti yritysmatkailun kehitykseen vaikuttavia muutoksia (megatrendejä, trendejä, villejä kortteja) globaalissa toimintaympäristössä.

Luova ja yhteisöllinen ideointi sekä globaalien muutosten ja osallistujien omakohtaisten kokemusten ennakkoluuloton yhdistäminen tuotti tulokseksi useita kansainvälisille yritysryhmille suunnattuja tuoteaihiota. Jatkotyöskentelyn kohteeksi osallistujat valitsivat yhden tuoteidean, josta tehtiin ensin versio kotimaisille kokousmatkailijoille. Ranuan eläinpuisto jatkoi tuotteen kehittämistä omatoimisesti aiemman osaamisensa pohjalta. Tämän jälkeen yhteinen työskentely jatkui ohjatulla tuotetestauksella. Esimerkiksi tuotteen sisältöä ja tuotekorttia koskevan palautteen pohjalta yritys jatkoi jälleen tuotteen kehittämistä omatoimisesti. Pari kuukautta myöhemmin tuote oli myynnissä kotimaisille kokousmatkailijoille.

Tuloksista

Tuotekehitys on jatkuva, yhteisöllinen prosessi, jossa huomioidaan tekijöitä toimintaympäristöstä, tuotteesta ja asiakkaasta. Ennakointi tukee toimintaa ja auttaa tunnistamaan omalle toiminnalle keskeisiä muutoksia. Ennakoivassa tuotekehityksessä eri sidosryhmien osallistaminen on keskeisessä roolissa. Eläinpuiston työpajatyöskentelyssä osallistaminen toimi esimerkiksi, mistä kuuluu suuri kiitos palvelun tilanneelle yritykselle. Yritys oli ennakkoluuloton myös oman asiantuntijaryhmänsä kokoamisessa ja kutsui mukaan erilaisia toimijoita. Vaikka ryhmä ei ollut koskaan aiemmin työskennellyt tässä kokoonpanossa, välittyi ryhmästä heti ensimmäisestä kohtaamisesta alkaen selkeä kiintymys alueeseen ja henkilökohtainen halu vaikuttaa alueen menestykseen. Työskentelyn aikana osallistujat tutustuivat toisiinsa ja oppivat yhdessä uusia asioita. Taustoiltaan erilaisista osallistujista muodostuva ja eläinpuiston ja Ranuan alueen matkailun kehittämiseen sitoutunut ryhmä on vahva alueellinen voimavara tuotekehitystä ja yritysmatkailun kehittämistä ajatellen myös tulevaisuudessa.

Tuloksena syntyi myyntiin asti edenneiden tuotteiden lisäksi lukuisia tuoteideoita sekä kokonaisvaltainen ymmärrys tuotekehityksestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Osallistujille muodostui myös ymmärrys ennakoinnista ja sen käyttökelpoisuudesta tuotekehitykseen sisältyvänä arkisena työkaluna. Osallistujat saivat ideoita ja välineitä havaita toimintaympäristöään paremmin sekä toteuttaa yritys- ja aluekohtaista kehittämistyötä. Tuotekehityksen ympärillä tapahtui myös verkostoitumista ja omasta toiminnasta tiedottamista sekä Ranualla että Ranuan ulkopuolelle.



Työpajatyöskentely mahdollisti oman näkökulman avartamisen ja omien vahvuuksien havaitsemisen.

Osallistujien antaman palautteen mukaan työskentely mahdollisti oman näkökulman avartamisen ja omien sokeiden pisteiden havaitsemisen. Osallistujille muodostui myös ideoita oman yrityksen kehittämiseen siten, että alueen kokonaistarjonta tulee samalla huomioiduksi. Työskentelystä koettiin olleen aitoa hyötyä sekä omalle työlle että yritysmatkailun, ennakoinnin ja tuotekehityksen osaamisen kerryttämiseksi. Työskentelyyn kutsuttiin mukaan myös operatiivisessa toiminnassa mukana olevia henkilöitä, jotka eivät aiemmin ole olleet mukana yrityksen strategisessa työskentelyssä. He kokivat osallistumisen erittäin voimaannuttavaksi kokemukseksi ja kertoivat kokevansa omalle osaamisellensa annettavan uudenlaista arvoa. Heille muodostui halu ja into päästä osallistumaan yrityksen toiminnan kehittämiseen jatkossakin.

Lopuksi

Ennakointi tarjoaa työskentely- ja ajattelumallin uuden tiedon jatkuvaan hankkimiseen, erilaisten ja uudenlaisten roolien omaksumiseen sekä epävarmuuden kanssa elämiseen. Ennakointi on mainio työkalu osana arjen tuotekehitystyötä. Samalla yritys tekee ja muokkaa tulevaisuutta itselleen parhaiten soveltuvaksi.

Kuvattu palvelutoteutus on tehty osana Lapin matkailun ennakoitisparrastoimintaa. Pilottitoiminnan kokemusten pohjalta MTI:ssa on kehitetty erilaisia ennakointi- ja tuotekehityspalveluita. Tarjolla on esimerkiksi inspiraatiotyöskentelyä tuotekehityksen ideointiin, tulevaisuuden asiakkaan toiveiden luotaamista, ohjeistettua tuotetestausta tai apua tuotteiden hinnoitteluun. MTI tarjoaa lisäksi käytännönläheisen Matkailun tuotekehittäjän käsikirjan tukemaan matkailuyritysten tuotekehitystyötä. MTI:n opiskelijat toteuttavat myös erilaisia ennakointiin ja tuotekehitykseen liittyviä toimeksiantoja osana opintojaan.

Lähteet:

- ▶ Garcia-Rosell, J.-C., Kyläinen, M., Pitkänen, K., Tekoniemi-Selkälä, T. ja Vanhala, A. 2010. Matkailun tuotekehittäjän käsikirja. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- ▶ Haanpää, M., Garcia-Rosell, J.-C. ja Kyrylä, S. 2013. Ennakoiva tuotekehitys matkailussa. Teoksessa Veijola, S. (toim.) Matkailututkimuksen lukukirja. Lapin yliopistokustannus. 102-114.
- ▶ Hakkarainen, M., Kyrylä, S. ja Tekoniemi-Selkälä, T. 2013. Korkeakoulujen hankkeiden opettajuuden kehittäminen. Teoksessa Haanpää, M., Hakkarainen, M. ja Kaihua, H. (toim.) *Oppiva matkailu. Puheluoroja matkailualan koulutuksen kehittämiseksi*.
- ▶ Hiltunen, E. 2012. Matkaopas tulevaisuuteen. Talentum.
- ▶ Kyrylä, S. 2013. Matkailun ennakoitisparrasmalli - Case Lappi. Julkaisematon hankeraportti.
- ▶ Mannermaa, M. 2004. Heikkoista signaaleista vahva tulevaisuus. WSOY.

Osaamisen vienti haastaa korkeakoulujen liiketoimintaa

Eila Linna
TKI-päällikkö, MTI

Suomi tunnetaan maailmalla korkeatasoisesta koulutuksestaan - osaamisen korkea taso on todennettu mm. PISA-selvityksin ja koulutusjärjestelmämme on arvioitu erittäin toimivaksi.





Ennakointiosaaminen, turvallisuusosaaminen sekä sähköisten palveluiden osaaminen ovat aiheita, joilla on mahdollisuuksia päästä kansainvälisillekin markkinoille.”

Arviointituloksilla on saavutettu maine, joka on lisännyt kansainvälistä kysyntää osaamisellemme. Sekä kansallisella että organisaatioiden tasoilla on selvitetty koulutusviennin edellytyksiä ja asetettu sen kehittämislle tavoitteita. Koulutusvientii on linjattu mm. korkeakoulujen kansainvälistymisstrategiassa 2009-2015, jossa koulutusvienti todettiin opiskelija- ja henkilöstöliikkuvuuden ohella yhdeksi korkeakoulujen kansainvälistymisen muodoksi (Opetusministeriö, 2009). Vuonna 2010 julkaistiin ”Kiinnostuksesta kysynnäksi ja tuotteiksi – Suomen koulutusviennin strategiset linjaukset” -raportti, josta tehtiin myös valtioneuvoston periaatepäätös. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010). Vuonna 2013 opetusministeri Kiuru asetti selvitysryhmän laatimaan toimenpideohjelman koulutusviennin edistämiseksi. Työryhmän toimeksianto pohjautui kansalliseen Team Finland -strategiaan ja kohdentui erityisesti korkeakoulutukseen. Tuloksena julkaistiin ”Suomi kansainvälisille koulutusmarkkinoille” -raportti. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013).

Nykyisin koulutuksen myyntimahdollisuudet on rajoitettu mm. tutkintomaksuihin ja lukukausimaksuihin liittyvien säädösten takia. OKM:n tulevaisuuskaatsauksessa 2014 todetaan, että tulevaisuudessa oppilaitosten resurssien turvaaminen edellyttää rahoituspohjan laajentamista, johon yhtenä keinona voisi olla koulutusvienti ja myös tutkintotavoitteisen koulutuksen myynti.

Finpro käynnisti koulutusviennin edistämiseksi vuonna 2011 kansallisen Future Learning Finland -vientiklusteritoiminnan, jonka tarkoituksena on koota yhteen alan suomalaiset toimijat, kartoittaa aktiivisesti uusia liiketoimintamahdollisuuksia, kehittää innovatiivisia palveluja ja kokonaisvaltaisia ratkaisuja sekä luoda kansainvälisiä yhteistyöverkostoja. Myös pohjoiset korkeakoulut liittyivät kansalliseen FLF-klusteriin. (Future Learning Finland) Sen oheen Lapissa käynnistettiin kaksivuotinen EAKR-rahoitteinen Future Learning Lapland -hanke, jonka tavoitteena oli luoda toimintamalli Lapin korkeakoulukonsernin koulutusvientitoiminnan käynnistämislle sekä tuotteistaa muutama koulutusvientituote.

Koulutusviennin tuotteita ovat erilaiset opetus- ja koulutuspalvelut, niihin liittyvät järjestelmät ja menetelmät tai muu tuotteistettu osaaminen. Koulutusvientiä toteutetaan pääsääntöisesti ulkomailta, mutta sitä voidaan toteuttaa myös kotimaassa, jos asiakas on ulkomainen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014, 12.)

Korkeakoulujen koulutusvientiperinne on vielä lyhyt ja toimijoita on vähän. Vaikka kiinnostusta suomalaista korkeakouluosaamista kohtaan onkin, niin valmiiden tuotteiden valikoima on kuitenkin toistaiseksi suppea. Korkeakoulut ovat toimijoina itsenään suhteellisen pieniä. Osaamisen lisäämiseksi ja toiminnan tehostamiseksi tarvitaan verkostoitumista, yhteistyötä sekä keskinäistä tiedon ja kokemusten vaihtoa. Kehittämistä on myös tuotekehityksessä ja markkinoinnissa sekä niihin liittyvässä osaamisessa. Myös hinnoittelu- ja sopimusosaaminen ovat osaamisen viennin osalta vielä kehitysvaiheessa. Perinteiset koulutuksen järjestäjäorganisaation toimintamallit, jotka pohjautuvat paljolti opetuksen järjestämiseen, aiheuttavat osaltaan myös haasteita osaamisen viennin



Kirjoittaja on mukana useissa alueellisissa ja kansallisissa strategia-, ohjelma- ja kehittämissprosesseissa. Hänen osaamisaluettaan on julkisten ja yksityisten verkostojen hallinta ja johtaminen. Lisäksi hänellä on laaja lappilaisen matkailulinkeikon tuntemus, kokemus kehittämisshankkeista ja rahoituslähdetuntemus.

järjestämiseen. Oikea-aikainen palvelun tarjoaminen edellyttää joustavuutta ja nopeaa reagoitokykyä, jotka haastavat jähmeitä ja hidasliikkeisiä koulutuksen järjestäjän rakenteita ja toimintamalleja. Perustehtävissään olevaa henkilöstöä voi olla vaikeaa irrottaa koulutusviennin projekteihin.

Useimmissa korkeakouluissa on vasta kehitteillä toimintatapoja ja prosesseja perustoiminnan ja koulutusviennin toimintoja joustavaan yhdistämiseen. Nykyisellään osaamisen vienti käynnistyy usein satunnaisesti ja yllättäenkin pohjautuen henkilökohtaisiin yhteyksiin, aiempiin yhteistyömuotoihin tai usein jopa sattumaan. Tehokas ja tuottava osaamisen vientitoiminta edellyttää kuitenkin systemaattisuutta, suunnitelmallisuutta sekä resursointia ja vastuuttamista, mikäli siihen halutaan oppilaitoksissa panostaa. Vastaavat haasteet kohdataan myös Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutissa (MTI) kuten myös korkeakoulukonsernissa kokonaisuudessaankin.

MTI:ssa panostetaan koulutusvientiin

MTI:ssa osaamisen viennin kehittämistyötä on tehty Future Learning Lapland ja MTI:n moniulotteinen palvelutoiminta korkeakoulukonsernin uuden innovaatio-ohjelman pilottina -hankkeissa. Tavoitteena on löytää ja kokeilla ratkaisuja yleisesti tunnistettuihin koulutusviennin haasteisiin konkreettisesti MTI:n toiminnassa siten, että ratkaisut olisivat käytettävissä myös koko konsernin koulutusviennissä.

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutissa osaamisen tuotteistamista vientiin on tehty erityisesti sen kärkiosaamisen teemoista. Ennakointiosaaminen, turvallisuusosaaminen sekä sähköisten palveluiden osaaminen ovat aiheita, joilla on mahdollisuuksia päästä kansainvälisillekin markkinoille. Esimerkiksi turvallisuus on yksi matkailun nousevista trendeistä ja siksi siihen liittyvän osaamisen kysynnällä on selkeät kasvunäkymät. Toteutuksen haasteet ovat samankaltaiset kuin yleisemminkin korkeakouluosaamisen kaupallistamisen kohdalla. Perinteet puuttuvat, toimintamallit ja -tavat eivät ole vakiintuneet ja suunnittelun, tuotekehityksen ja markkinoinnin resurssit ovat puutteelliset. Haasteena on, miten tunnistaa kohdemarkkinat, löytää asiakkaat, tuotteistaa ja hinnoitella tuote oikein ja vielä, miten integroida osaamisen vienti osaksi perustoimintaa siten, että kysyntään pystytään joustavasti vastaamaan.

Vientipotentiaalia matkailun turvallisuus- ja liiketoimintaosaamisesta

Turvallisuus on yhä merkittävämpi tekijä kestävän matkailun ja matkailukohteiden kehittämisessä ja se on tärkeä osa matkailun kilpailukykyä ja matkailuyritysten laatua. Turvallisuus on laaja kokonaisuus, jossa yhdistyy useiden toimijoiden monialainen ja -tahoinen yhteistyö. Em. holistiseen turvallisuusajatteluun ja toimintaympäristön tarpeiden tunnistamiseen pohjautuen turvallisuusosaamisesta on hahmotettu tuoteperhe (kuvio 1). Sen sisällöt pohjautuvat myös ennakkointiin alan kehityksestä ja sitä seuraavasta kysynnästä. Tuoteperhe osaltaan auttaa myös asiakasta hahmottamaan ilmiön laaja-alaisuuden ja sen merkityksen oman toiminnan kannalta. Asiakas voi ottaa kokonaisuudesta haluamiaan osia tarpeensa mukaan yksittäisinä osina tai erilaisina yhdistelminä.



Lähteet:

- ▼ Opetusministeriö 2009. Korkeakoulujen kansainvälisyisstrategia 2009-2015 Opetusministeriön julkaisuja 2009: 21
- ▼ Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010. Kiinnostuksesta kysymäksi ja tuotteeksi – Suomen koulutusviennin strategiset linjat. Valtioneuvoston periaatepäätös. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:11.
- ▼ Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2013. ”Suomi kansainvälisille koulutusmarkkinoille” –raportti. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmittöitä ja selvityksiä 2013:9, 2013).
- ▼ Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014. Osamisella ja luovuudella hyvinvointia. Opetus- ja kulttuuriministeriön tulevaisuuskatseaus 2014.
- ▼ Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja / Undervisnings- och kulturministeriets publikationer 2014:18
- ▼ Future Learning Finland. Viitattu 20.10.2014. <http://www.futurelearningfinland.fi>

Matkailun turvallisuuden kokonaisvaltainen kehittäminen varmistaa kestävä matkailukeskuksen kehittymisen. Riskien hallinta, turvallisuus tuotekehityksessä ja kulttuurien välisessä viestinnässä ovat ennakoivaa turvallisuustoimintaa. Kriisien hallinnan osaaminen, verkostojen johtaminen sekä turvallisuusjohtaminen päivittäis-toiminnoissa ovat taitoja, joilla rakennetaan positiivista turvallisuuskulttuuria matkailualueilla ja sen tapahtumissa. Turvallisuusauditoinneilla ja -normiston hallinnalla varmistetaan turvallisuuden jatkuva kehittäminen.

Kansainvälistä kysyntää on myös matkailun koulutukselle ja sen eri osille. Esimerkiksi Stockholms Folkhögskolanin kanssa on käynnistetty keskustelu matkailun sähköisen liiketoiminnan kurssien tuotteistamisesta verkkokursseiksi. MTI toteuttaa verkkokurssien sisällöt ja toteutuksen sekä opiskelijoiden ohjauksen ja ruotsalainen kumppani hankkii kursseille osallistujat ja vastaa opetuksen käytännön järjestelyistä Ruotsissa.

Haasteita riittää ratkaistaviksi

Tuotekehitys ei kuitenkaan vielä riitä, elleivät markkinat ja asiakkaat ole selvillä. Kohdealueet, asiakkaat ja heidän tarpeensa tulisi tunnistaa, myynti pitäisi organisoida ja näihin liittyvä osaaminen on vielä puutteellista. Toinen vaihtoehto on lähteä rakentamaan tai räätälöimään tuote yksittäisen asiakkaan tarpeeseen, mutta yksilöity tuote nostaa vääjäämättä hintaa ja vaikuttaa sen kilpailukykyyn. Haasteena on, kuinka asiakkaiden tarpeet saadaan tietoon ja kuinka tieto organisaatiossa välittyy toimijoiden käyttöön. Tarpeet ovat usein niin laaja-alaisia, että eri toimijoiden osaamisen yhdistelmiä tarvitaan, jotta yhteistyön tuloksen asiakkaalle voidaan tuottaa laadukas tuote. Verkostoja ja yhteistyötä tarvitaan myös tuotekehitykseen ja toteutukseen. Asiakstarpeen tunnistamiseen tarvitaan laaja toimijoiden verkosto, josta haravoidaan tarvetietoa. Tuotekehitykseen ja toteutukseen tarvitaan myös verkostoja ja yhteistyötä. Asiakkaiden tarpeet ovat usein niin laaja-alaisia, että useiden toimijoiden osaamisen yhdistelmiä tarvitaan, jotta yhteistyön tuloksena asiakkaalle voidaan tuottaa laadukas tuote.

Kumppanuudet kokoneiden palvelutuottajien ja osaamisen vientiä harjoittavien toimijoiden kanssa voisivat tarjota väylän korkeakouluille päästä mukaan vientitoimintaan ja hankkia kokemusta sekä tietotaitoa käytännön toteutuksien kautta. Yhteistyö esimerkiksi matkailupalveluita tarjoavien yritysten kanssa voisi tuottaa uudenlaisen tavan toteuttaa osaamisen vientiä. Yritykset toimivat asiakasrajapinnassa, mikä vuoksi heillä on kattavasti tietoa kentän osaamistarpeista. Palvelukokonaisuuksia voitaisiinkin kehittää yhdessä heidän kanssaan. Yhdistämällä yritysten ja korkeakoulujen osaamista voidaan myös toimijoina olla vahvempia ja uskottavampia kansainvälisessä kilpailussa. Korkeakouluissa on valtava määrä osaamista, joka on kansainvälisestikin huippuluokkaa, kunhan se saadaan tarjottua laadukkaaksi valikoimaksi oikeille asiakkaille oikeaan aikaan ja oikealla hinnalla.

4

CASE: TALVIUINNIN MM-KISAT 2014

Elämänmakuinen TALVIUINNIN MM 2014 -tapahtuma

"Talviuinnin maailmanmestaruuskisat järjestettiin Rovaniemellä 20.-23. maaliskuuta 2014. Tapahtumaan osallistui kilpailijoita 34 eri maasta ympäri maailmaa. Tapahtuma houkutteli myös matkailijoita nauttimaan Rovaniemen talvisesta tunnelmasta Kemijoen rannalla. Kisojen aikana järjestettiin paljon erilaisia talviuintiin liittyviä oheistapahtumia, jotka tarjosivat kiinnostuneille tietoa talviuinnin historiasta, perinteistä ja terveysvaikutuksista. Tapahtuma loi upean mahdollisuuden talviuintiyhteisölle sosiaaliseen kanssakäymiseen ja yhteisöllisyyteen. Tapahtuman järjestivät IWSA (International Winter Swimming Association), Ounasvaaran Latu ry. sekä Rovaniemen kaupunki. Lapin ammattikorkeakoulu toimi yhteistyössä talviuinnin maailmanmestaruuskisojen virallisten järjestäjien kanssa."

-Magdalena Ojeda Parkkila

”

Projektina WSWC 2014 oli värikäs, hiostava sekä vastuullinen.”

- Salla Karhumaa



Päivi Hanni-Vaara
Lehtori, MTI

Tapahtuma on ainutlaatuinen tilanne ja väline

Kun tammikuussa 2013 istahdimme opettajaporukalla alas, pysyimme vain ennakoivasti aavistelemaan sitä, kuinka ainutkertaisen elämyksen kansainvälinen Talviuinnin MM 2014 –tapahtuma tarjoaisi opiskelijalle oppimisympäristönä. Kilpailutapahtumana (Getz 2008) kisa on mainio yhdistelmä ilottelevaa urheilua ja virkistytymistä. Matkailullisesti arvioituna vaikutukset ovat monitahoiset. Kokoaisihan tapahtuma kohteeseen ennätyselliset 36 kansalaisuutta ja 1 400 talviuinnin harrastajaa polskuttelijoista entisiin Olympia-tason uimariammatilaisiin.

Tuumasta toimeen. Koska tapahtumajohtaminen on yksi opetussuunnitelmamme kärjistä, tiesimme, että opetussisällön yhdistäminen tapahtumatyöskentelyyn olisi sujuvaa. Lähdimme vastuullisesti liikkeelle. Tarkastelimme työskentelyyn osallistumistamme hyödyntämällä tapahtumajohtamisen strategisia ja operatiivisia ulottuvuuksia (Vallo ja Häyrinen 2008). Helmikuussa 2013 paikasimme kättä Ounasvaaran Ladun kanssa. Kopin saatuaamme ryhdyimme suunnittelutyöhön ja vastuullisten opettajien valintaan. Kokosimme esimiehemme johdolla koolle opettajatiimin, jonka jäsenet edustivat tapahtumatyöskentelyn osajia. Pidimme sisäistä ja ulkoista vuoropuhelua vilkkaana ja avoimena – onhan se menestyvän tapahtumatyöskentelyn edellytys. Tällä tavoin vetoketjutimme tapahtuman järjestämisen vaiheita saumattomasti yhteen. (Vallo ja Häyrinen 2008.)



Kirjoittajan pääosaamisalueita ovat asiakkuudenhallinta, myynti ja matkailun verkostoliiketoiminta. Hanni-Vaara yhdistää opetusta ja ohjausta vahvasti elinkeinoon ja tapahtumiin. Hän on toiminut projektipäällikkönä sähköisen liiketoiminnan ESR-hankkeessa sekä useissa organisaatioiden kehittämistehtävissä.



Keskityimme talviuintikilpailujen tapahtumatyöskentelyssä kolmeen pääteemaan: 1) asiakkaan kohtaamiseen, 2) markkinointiviestintään ja 3) tapahtumaturvallisuuteen*. Asiakkaan kohtaamisessa painotimme vieraanvaraista lappilaista eri kielillä käytävää keskustelua ja kulttuurien ymmärtämistä. Opiskelijoille pyrittiin ennakkoon luomaan selkeä mielikuva ja konkreettinen käsitys palvelukohtaamisista (Arantola 2006). Markkinointiviestinnässä keskityimme ulkoiseen tapahtumaviestintään eri kanavissa ja medioissa. Työskentelimme avustajan roolissa, koska markkinointiviestinnän varsinaisen vastuun kantoi tapahtumajärjestäjä yhdessä Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy:n kanssa. Tapahtumaturvallisuuden ytimessä keskityimme erityisesti riskien arviointiin. Erityistä lisäarvoa turvallisuussisältöön saimme Teknologian tutkimuskeskus VTT:n Valuesec -hankkeen yhteistyötahoilta. Kiitokset siitä!

Kolmeen pääteemaan nimettiin vastuullinen opettaja, jonka tehtävänä oli ohjata huhtikuussa prosessiin valittavaa projektiopiskelijaa. Tapahtumatyöskentelyn pääteemat ja niiden sisällöt tukivat erinomaisesti opiskelijan oppimista ja opetussuunnitelman toteutusta. Tapahtumassa pääasiallinen toimintaympäristömme oli kilpailujen hermokeskus eli kisakanslia, jonka välittömässä yhteydessä sijaitsi media-assistenttien mediakeskus. Merkittävää tässä kokonaisuudessa oli se, että pystyimme tuottamaan tapahtumalle lisäarvoa niin opiskelija- ja opettajarintamalla kuin tutkimus- ja kehitystoiminnan sekä yhteistyöverkoston osaamisen avulla.

Tapahtumatyöskentelyn suunnittelu, toteutus, arviointi

Tapahtumaa voi kuvata ja tarkastella projektina. On tärkeää, että jokaisella projektilla on selkeät tavoitteet, ajallisesti rajattu tehtäväkokonaisuus, johtosuhteiltaan selkeä organisaatio ja käytettävissä selkeästi määritellyt voimavarat ja panokset (Ruuska 2001).

Ruuskan (2001) esiin nostamat sisällöt olivat merkittävä osa projektiin osallistuneiden kolmen projektiopiskelijan eli tuttavallisemmin liiderin ydintehtäviä ja -vastuita. Jokainen liideri oli vastuussa omasta teemasisällöstä, minkä lisäksi työskentely edellytti sujuvaa yhteistyötä tapahtumajärjestäjän ja -toimijoiden kanssa. Omien teemavastuiden lisäksi liiderit toimivat esimiehinä noin 70:lle MTI:n restonomiopiskelijalle, jotka tulivat mukaan suomen- ja englanninkielisistä koulutusohjelmista. Liiderit olivat vastuussa muun muassa tapahtuman monivaiheisen perehdyttämisen aikataulutuksesta ja materiaalin valmistelusta, 70 opiskelijan rekrytointin toteuttamisesta sekä työvuorojen valmistelusta. Heille kuului myös viestiminen tapahtumatyöskentelyn etenemisestä. Ohjaavien opettajien tehtävänä oli puolestaan valmentaa liidereitä projektin eri vaiheissa sekä ylläpitää vuoropuhelua tapahtumajärjestäjään ja -toimijoihin.

Tapahtuman aikajänteen tarkastelu on vähintäänkin hämmentävää. Ennakkotyö on vienyt tapahtumajärjestäjältä useita vuosia ja MTI:lta reilun vuoden. Kisaviikon lähestyessä oli ilmassa värinää, silmissä säihkettä ja jaloissa vipinää. Odottaminen, kärsimättömyys,



Sain valtavasti uudenlaista tietoa ja kokemuksia tapahtuman järjestämisestä, siihen liittyvistä turvallisuusasioista sekä esimiehen toiminnasta erittäin hektisessä tapahtumassa. Lisäksi oma verkostoni eri yhteistyökumppanien ja viranomaisten kanssa kasvoi ja ymmärrän nyt paremmin näin ison projektin vaatiman ajan sekä kaikilta vaadittavan pitkäjänteisyyden.”

- Jari Helin

epämukavuusalueella oleminen ja useat ilmassa olevat kysymykset ovat osa jokaista tapahtumaa ja tapahtumassa työskentelevän arkea. Niin myös tässä tapahtumassa.

Kisaviikon maanantaina aloitimme kisakansliaympäristön valmistelun Hotelli Rantasipi Pohjanhoviin. Kisapassien valmistelu ja lajittelu, myytävien lisäpalveluiden hinnoittelu, kassakäytänteiden harjoittelu ja infomateriaalin esille asettelu avasivat muun muassa käsitystä siitä, että asiakkaan kohtaamisen hetket olivat jo lähellä.

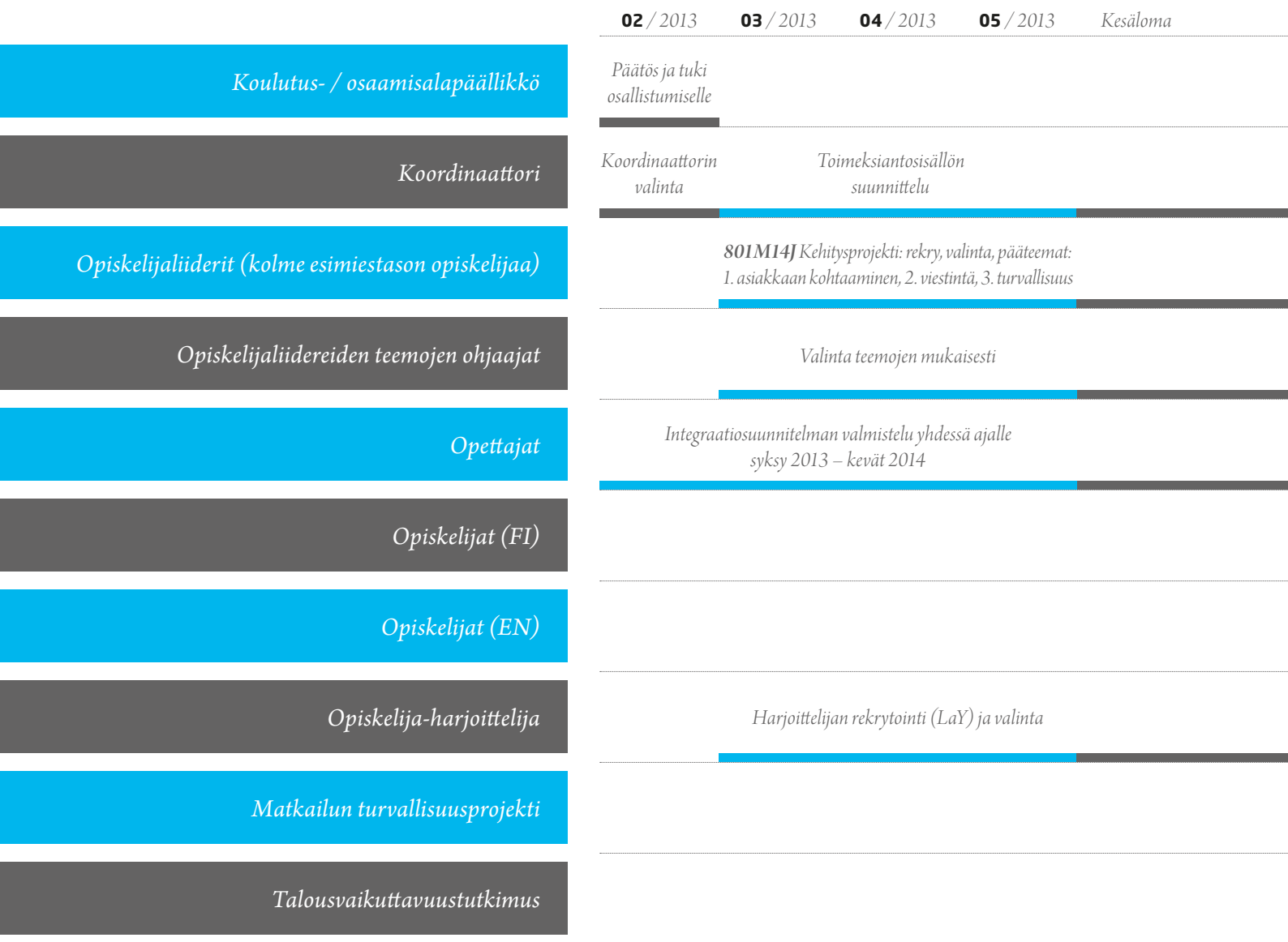
Pitkään odotettu ja valmisteltu tapahtuma oli yllättäen siinä ja aivan yhtä ketterästi ohi. Kiihkeät neljä kisapäivää osoittivat sen, että ainutlaatuinen kansainvälinen tapahtuma tarjosi oppimisympäristönä sekä odotettuja että odottamattomia tilanteita. Opiskelijoiden palvelualltiutta mitattiin ennalta odottamattomissa ruuhkahuipuiissa. Tapahtuma edellytti opiskelijoilta kärsivällisyyttä niissä tilanteissa, joissa vastauksia kysymyksiin ei ollut heti saatavilla ja se kasvatti paineensietokykyä epäselvissä kilpailuun liittyvissä tilanteissa, samoin kuin se opetti ketteryyttä ja muutoksen hyväksymistä. Erityisesti se nosti merkittäväksi tekijäksi yhteistyötaidot niin opiskelijoiden kuin tapahtuman talkooväen kesken. Ennustettua vaiko kaukoviisautta oli se, että opiskelijoiden tapahtumaa edeltävällä viikolla yhdessä ideoima iskulause ”Stay Cool” osui sisällöltään lauseena kuin nenä päähän. Tuota ytimekästä iskulausetta muistuteltiin mieliin lukeuttomia kertoja kisaviikon aikana.

Huhtikuussa 2014 pidetyt palautekeskustelut toteutettiin opettaja-vetoisesti liidereiden, opiskelijaryhmien ja tapahtumajärjestäjän kesken. Oli aika kiittää ja puhua avoimesti siitä, mikä oli onnistunutta ja mitä tulisi kehittää.

Mitä opimme tapahtumassa ja tapahtumasta?

Tapahtumatyöskentelyyn osallistui yhteensä noin 70 opiskelijaa MTI:n Lapin yliopiston matkailututkimuksesta ja Lapin ammattikorkeakoulusta. Opetussuunnitelman mukaisia opintojaksoja sidottiin tapahtumaan 11 kappaletta. Opintopisteitä opiskelijoille kertyi yhteensä noin 1 550, mikä tarkoittaa tapahtumatyöskentelynä yli 41 000 tuntia. Henkilötyövuosiksi muutettuna luku on vajaa 26 htv.

Edellä mainittuja määrällisiä lukuja voi peilata myös laadullisiin tekijöihin. Opiskelijat nostivat esiin tapahtuman erinomaisena oppimisympäristönä. Selkeänä lisäarvona korostui myös opiskelijoiden yhteenhittautuminen, mikä luo vahvaa tulevaisuuden perustaa vertaisuudelle ja opinnoissa edistymiselle. MTI:n osaaminen tapahtumatyöskentelystä ja opetuksen yhdistämisestä tapahtumiin vahvistaa MTI:n valintaa tapahtumajohtamisen opetussuunnitelman polusta. Se lisää myös MTI:n tunnettuutta alueellisesti, kansallisesti ja kansainvälisesti. Työskentelyyn osallistuneiden kansainvälisten vaihto-opiskelijoiden palaute oli upeaa juuri elämänmakuisen tapahtumatyöskentelyn osalta.



Merkittävänä lisäarvona voidaan nostaa esiin myös MTI:n toteutama tutkimustyö tapahtuman talousvaikutuksista. Tapahtumavie-railta kerätty aineisto todisti, että tapahtuman aluetalousvaikutus on varsin merkittävä, sillä se tuotti noin 2,5 miljoonan euron välittömän matkailutulon alueelle. Kehitystyön kärkiin nostamme myös kansainvälisen, tapahtumaa tukevan turvallisuussuunnitelman, jonka tavoitteena on taata entistä turvallisempi tapahtuma talviuinnin har-rastajille tulevaisuudessa.

Kuvio Talviuinnin MM 2014 –tapahtuman prosessikuvaus MTI:ssa

Kuinka sitten imagollista arvoa mitataan? Eri kanavissa tapah-tunut medianäkyvyys on varsin vaikeasti mitattavissa. Joka tapa-uksessa verkot heitettiin vesille Belgiaa ja Brasiliaa myöten, joten täytyy ”Stay Cool” ja toivoa, että vaikutukset näkyvät Lapissa konk-reettisesti tulevina vuosina.

09 / 2013 10 / 2013 11 / 2013 12 / 2013 01 / 2014 02 / 2014 03 / 2014 **WSWC** 04 / 2013

Työryhmätapaamiset OuLan ja MTI:n ydintoimijoiden kesken joka toinen kuukausi

Kisakansliatyöskentelyn operaatioiden suunnittelu, valmistelu
teemojen perusteella ja niiden risteämällä rajapinnoilla

BM: WSFC
Vierumäki

Ohjaustyöskentely

Levi BM ja **801M16A** Palv.lt:n joht., **801M15G** Matk.- ja rav. **801M14J** Kul.tunt. ja as. joht.,
Kick Off alan yr.viest., **801M15** Kohdeturv., **YH11** TK-toim. per. **YH11** TK-toim. Perusteet

801D8B Serv Mark and Sales, **801D8A** Global and Econ. Env., **801D11B** Daily Oper. Man.
YH1M Basics of RD in Tourism

Koordinaattorin avustaminen, oma tutkimustyö gradua varten (tilaaja MTI)

Tiivis yhteistyö Valuesec (VTT) hankkeen kanssa, osallistuminen ydintoimijoiden työryhmätapaamisiin,
riskienhallintatyöskentelyn työpajat ja yhteistyö Kohdeturvallisuuden oj:n kanssa.

Kyselyn koordinaatit tapahtuman aikana
toteutettavan aineiston kerääminen

Yhteiset perehdytykset:
28.2. P-hovi, 11.3. Safety, 13.3. Rovaniemi info & ydintehäivät

WSWC työskentely 40 h/opiskelijaa

Palautte ja purku-työskentely opintojaksoissa, pienryhmissä ja yksilöllisesti.
Julkaisun kirjoitustyön aloittaminen.

Lähteet:

- ▶ Arantola, H. 2006. *Customer insight. Uusi väline liiketoiminnan kehittämiseen.* Juva: WS Bookwell.
- ▶ Getz, D. 2008. *Event tourism: Definition, evolution, and research.* *Tourism Management* 29, 403–428.
- ▶ Ruuska, K. 2001. *Projekti hallintaan. Asiantuntija-sarja.* Suomen ATK-kustannus Oy: Helsinki.
- ▶ Vallo, H. ja Häyrinen, E. 2008. *Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen.* Helsinki: Tietosanoma.

Talviuinnin MM-kilpailujen talousvaikutusten selvitys



Pasi Satokangas
Hankesuunnittelija, MTI

Avantouinnin terveysvaikutukset tunnetaan - entä talousvaikutukset?

Ounasvaara Latu ry. (OuLa) on ulkoilulajien harrastajien yhdistys Rovaniemellä. OuLan porukkaan kuuluu myös lukuisa joukko pipopäisiä uskalikkoja, jotka hipsivät tossuissa avantoon aivan vapaaehtoisesti. Aktiivinen yhdistys sai järjestettäväkseen talviuinnin MM-kilpailut vuonna 2014. Tapahtumasta käytiin paikkakunnalla julkista keskustelua jo vuosia etukäteen. OuLa ehdotti, että Ounaskosken uimarannalle tehtäisiin kiinteästi rakennettu allas, jota toimisi kesällä maauimalana ja palvelisi talvella avantouimareita. Ehdotus saikin kannatusta, mutta joutui lopulta vastavirtaan eikä toteutunut ollenkaan. OuLan porukka alkoi siis viilata moottorisahojen teriä, sillä avanto tehtäisiin perinteisellä tyylillä Kemijoen jäähän. Odotettavissa oli, että tapahtumaan saapuu nelinumeroinen joukko kilpailijoita ja yleisö päälle. Järjestäjillä heräsi halu tietää, kuinka paljon kävijät jättävät rahaa Rovaniemen alueelle.

Kylmänrauhallisen harkinnan tulos - pyydetään MTI apuun

OuLa oli sopinut Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin (MTI) kanssa Talviuinnin MM-kilpailuissa tehtävästä laajasta yhteistyöstä. Kilpailu toimisi opiskelijoille mainiona oppimisympäristönä ja järjestäjät saisivat apua tapahtuman läpiviemiseen. Yhteistyön alkuvaiheissa päätettiin, että MTI selvittää myös tapahtuman taloudellisen merkityksen Rovaniemen alueelle. Selvityksen käytännön toteutus tapahtui ammattikorkeakoulun tutkimuskurssin puitteissa. Kurssilaisten taustatukena oli useita opettajia sekä ohjaajia.

Projektin alussa OuLan edustajat kutsuttiin vierailulle Viirinkankaalle. Tapamisessa MTI:n porukka kuunteli tarkoin, mitä tavoitteita tilaaja asetti työlle. Välillä esitettiin tarkentavia kysymyksiä puolin ja toisin ja saatiin aikaan riittävä yhteisymmärrys. Sen jälkeen alkoi sekä varsinaisen selvityksen suunnittelu että työn organisointi. Opiskelijat jakautuivat eri osa-

alueita hoitaviin ryhmiin, ja jäsenille valittiin sopivat roolit osaamisen ja mielenkiinnon mukaan. Toimintaa ja viestintää tilaajaan suuntaan koordinoi yhteyshenkilö. Kun talosta löytyi monenlaista osaamista ja reippaasti resursseja, työtä voitiin viedä eteenpäin vankalta pohjalta.

Kuinka euro liikahtaa - 297 kävijää kertoo sen

Vuoden vaihtuminen ja maaliskuun lähestyminen lisäsivät tohinaa. MTI:laiset viilasivat tutkimussuunnitelmaa ja tekivät työvuorolistoja, jotta kyselyn suorittajia olisi aina siellä missä kisavieraat milloinkin liikkuvat. Kyselylomakkeesta tehtiin vielä vieraskieliset versiot. Kaikki mahdollinen varmistettiin moneen kertaan, koska tapahtuma kestäisi vain joitakin päiviä, eikä tietojen keräämiseen tulisi uutta mahdollisuutta. Uintiaiheista vertausta käyttäen: lasit eivät saisi lipsahtaa eivätkä simmarit ratketa! Heti tapahtuman alkaessa hyvin valmennettu opiskelijoiden joukko alkoi tehdä vaativaa työtään – usein vieraskielisiltä ja parhaimmillaan vain pyyhe lanteillaan kiireissään viipottavilta vierailta menttiin kysymään raha-asioista. Matkailualan ammatteihin valmistuville opiskelijoille tämä oli hyvä tilaisuus soveltaa osaamista käytäntöön. Reippaalla yhteishengellä hönkivä porukka saikin kerättyä lähes 300 vastausta. Laskenta suoritettiin alan vakiintuneita menetelmiä käyttäen: menomenetelmässä vastaajien antamat kulutustiedot yleistetään käsittämään koko tapahtumavieraiden joukkoa. Näin voidaan selvittää, kuinka paljon tapahtumasta jää matkailutuloa eri toimialojen yrityksille. Tutkimukseen ja matkailun talousvaikutuksiin perehtyneiden ohjaajien tukemana työtä oli hyvä tehdä. Opiskelijoiden oma-aloitteisuus oli tosin kiitettävää tasoa. Hommia tehtiin innolla ja raportti valmistui aikataulun mukaisesti. Ounasvaaran ladulle annettiin mahdollisuus raportin kommentoimiseen.



Kirjoittaja on erikoistunut matkailun talousvaikutusten selvittämiseen. Lisäksi hän on toiminut arviointitutkijana, projektipäällikkönä ja suunnittelijana kunta-alalla, sekä tekstinsuunnittelijana mainostoimistossa.

Numerot kiinnostavat**- tutkittu tieto auttaa perustelevaan**

Tapahtuman aikaansaamaksi matkailutuloksi laskettiin noin 2 miljoonaa euroa. Mediatiedote selvityksestä laadittiin yhteistyössä tilaajan kanssa. Numerotieto kiinnostaa, ja uutinen selvityksen tuloksesta ylitti monen median kynnyksen:

Yle uutiset

"Talviuinnin MM-kisat toi parin miljoonan potin Rovaniemelle."

Lapin kansa

"Talviuinnin rahasaldo: 2,5 miljoonaa – tarvitseeko Rovaniemi talviuintistadionin?"

Ounasvaaran Latu käytti selvitystä esitellessään tapahtuman merkitystä Rovaniemen kaupungille. Läsnäolijat näkivät, että tapahtuma oli onnistunut ja hauska – paikalla oli runsaasti kisatunnelmasta nauttivaa väkeä. Tapahtuman rahassa mitattava arvo ei kuitenkaan olisi tullut esille ilman talousvaikutusten selvitystä. Kilpailualueena toimivaa Ounaskosken ranta-alueella ollaan uudistamassa tulevaisuudessa ja kaupungin uimahalli on peruskorjattava tai korvattava uudella lähitulevaisuudessa. Avantouintikilpailujen talousvaikutuksista kertova tutkittu tieto on eduksi, mikäli alueelle ollaan jatkossa harkitsemassa kiinteää talviuintiin soveltuvaa suorituspaikkaa.

SELVITYKSEN HYÖDYT OUNASVAARAN LADULLE

- ▶ Uutisointi levitti tietoa avantouinnista vetovoimaisena ohjelmalveluna
- ▶ Voitiin osoittaa, että tapahtuma oli tukemisen arvoinen
- ▶ Avantouintiharrastuksen edistämistä on helpompi perustella kaupungille tutkimusraportin avulla

Kisat kansliapäällikön silmin



Kirsi Lantto

Ounasvaaran Latu ry

Syksyllä 2012 sain Ounasvaaran Ladulta (OuLa) tehtävän järjestää talviuinnin MM-kisojen kisakanslian, olla vastuussa uimareiden osallistumisilmoittautumisista, maksuista, viestinnästä, uintien aikatauluista, kisojen aikatauluista, tulospalvelusta ja palkinnoista. HUH, homma tuntui aivan kerta kaikkiaan massiiviselta ja mietin, että miten selviän siitä kunnialla. Aika pian kuitenkin ymmärsin, ettei kannata lähteä merta edemmäs kalaan, meillähän on Rovaniemellä Lapin ammattikorkeakoulu, jossa opiskellaan juuri niitä tietoja ja taitoja, joita tarvitsin kisakanslian kunnialliseen läpivientiin.

Onnekseni Lapin AMKissa innostuttiin asiasta kunnolla, kisakanslia ja kaikki siihen liittyvä otettiin osaksi opintoja. Oli helppo suunnitella kisakanslian toimia, kun tukena oli ammattikorkeakoulu. Tapasin opiskelijoita jo hyvissä ajoin syksyn 2013 aikana heidän opinnoissaan ja yritin jokaisella kerralla kertoa tarkemmin mitä kaikkea meidän tarvitsee kisakansliassa tehdä, vaikka ei minulle itsellekään ollut vielä valjennut hommien määrä ja vaativuus.

Seurasin vierestä miten opinnot etenivät, projektille valittiin liiderit eli opiskelijat, jotka olivat vastuussa omista alueistaan kisakansliassa ja rekrytoivat tarvittavat opiskelijat erilaisiin tehtäviin. Ehdimme tutustua hieman toisiimme ennen varsinaista urakkaa.

Alkuvuodesta 2014 OuLa aloitti vapaaehtoisten etsimisen kisojen erilaisiin töihin. Minultakin kyseltiin usein, että tarvitsenko vapaaehtoisia kisakansliaan. Vastailin kysyjille salamylhäisesti, että homma on hallussa.

Kisaviikolla maanantaina rakensimme kisakansliaa ja tiistaina yritimme saada uimarit ja kisojen aikataulut kuntoon. Olimme valmistautuneet mahdollisimman hyvin. Todellisuus toki yllätti meidät kaikki, mutta opintojen aikana tehty valmistelu auttoi.

Kisojen aikana kisakansliassa oli valtava kuhina ja siellä vallitsi hallittu kaaos. Kilpailijoiden rekisteröinnit suoritettiin, uusia ilmoittautumisia ja kisamaksuja otettiin vastaan, kisatuotteita myytiin, palkinnot laitettiin järjestykseen ja tulokset jaettiin ilmoitustauluille. Samalla palvelimme kisa-altaan talkoolaisten tarpeet lounaslipuista ja pysäköintiluvista ratanumeroihin ja uimarilistoihin jokaiselle tarvitsevalle oikeilla tiedoilla varustettuina. Vessakylttejäkin laminoimme useita. Näiden hommien lisäksi toimimme myös yleisenä tietotoimistona. Meillä oli kyllä viralliset aukioloajat, mutta emme yhtenäkin päivänä pystyneet pitämään niistä kiinni. Jokaiselle kisakansliassa töitä tehneelle opiskelijalle muodostui se omin paikka, jossa hän teki töitä.

Tiimi hitsautui yhteen tiiviiksi porukaksi, joka selvisi kaikista välillä aivan kummallisistakin haasteista. Yhteistyö koulun ja opiskelijoiden kanssa oli projektin alusta lähtien suoraa ja mutkatonta. Kisojen jälkeen olemme saaneet kiitosta kaikkien aikojen parhaasta kisakansliasta, olimme historian kielitaitoisin ja palvelevin kisakanslia.



Kirjoittaja on pitkäaikainen Ounasvaaran Ladun avantouintiaktiivi, ja Pohjola-Nordenin toiminnanjohtaja.

5

ANVÄÄKKÖ
SIASIAKKAS
KAS

Ö
L
A

MTI:n palvelutoiminta on auttanut eri toimijoita selkiyttämään toimintaansa. Monialainen asiantuntijaorganisaatio on tuonut näkökulmaa ja erilaisen osaamisen törmäyttäminen on avannut uudenlaista ajattelua. Kiitosta on tullut mm. ammattitaitoisesta ja oma-aloitteisesta, koordinoidusta ja hallitusta toiminnasta.

Eri organisaatioiden, yritysten, oppilaitosten ja eri alojen asiantuntijoidenkin kannattaakin hyödyntää MTI:n tarjoamaa puolueetonta asiantuntija-apua ulkopuolisen näkökulman saamisessa. Se on myös hyvä keino kartuttaa osaajapankkia osaavilla korkeakouluopiskelijoilla ja -harjoittelijoilla, tulevaisuuden työntekijöillä.



Heikki Hepoaho

Tiedekeskus Pilkkeen päällikkö

Metsähallituksen Tiedekeskus Pilke on uudenlainen toimi- ja viestinnän, matkailun ja tiedekeskusten kentällä. Pilke on tuttu monille yhtenä Suomen suurimmista puurakennuksista, iloisen tekemisen paikkana, uutena rovaniemeläisenä maa-merkkinä – ja tulevaisuuden biotalouden edelläkävijänä. Pilke avattiin 2010 ja siellä käy vuosittain noin 65 000 asiakasta.

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin (MTI) palvelutoiminta oli mukana luomassa tiedekeskukseksi sen arvojen ja tavoitteiden mukaista toimintaorganisaatiota – parasta mahdollista pienelle, ketterälle ja uutta sukupolvea edustavalle tiedekeskustoiminnalle!

Tarve yhteistyölle ja ulkopuoliselle asiantuntijuudelle tunnistettiin Tiedekeskus Pilkkeen tuotantotiimissä, kun suunnitelma ja konsepti uudelle tiedekeskukseksi oli tehty. Pilkkeen konsepti määritteli mahdollisen toimintatavan, tavoitteet ja vision. Ajatus metsien kestävästä käytöstä kertovasta tiedekeskuksesta oli otettu hyvin vastaan sidosryhmien ja kumppaneiden joukossa. Palaute suunnitelmista oli kannustavaa. Tiedekeskus Pilkkeelle oli vahva tilaus juuri sellaisena kuin se visioissa oli esitetty: vaikuttavana, ketteränä ja moniarvoisena kaikkien metsästä kiinnostuneiden yhteisenä paikkana, jota kehitetään yhteistyössä. Tiesimme mitä halusimme, odotukset olivat vahvat – ja tavoitteet selkeät. Emme silti vielä tienneet mihin toiminnalliseen muotoon tiedekeskuksen sen valmistuttua organisoisimme.

Vaihtoehtoisten organisaatiomuotojen selvitystyö alkoi yhteydenotolla MTI:n palvelutoimintaan maaliskuussa 2010. Palvelun määrittely, tarjouksen ja palvelusopimuksen allekirjoittamisen jälkeen toimeksiantoa varten koottiin eri alojen asiantuntijoista koottu

Pilkemäinen, ketterä, älykäs hupsu!

Pilke-työryhmä. Pilkkeen näkökulmasta selvitystyö tehtiin meille, asiakkaalle, helpoksi: se oli koordinoitua ja hallittua. Selvitystyö eteni vaiheittain: sopimus, tavoitteet, lähtötiedot, välikatselmus, loppukatselmus ja valmiin toimintamalliehdotuksen eli työn tuloksen luovutus. Työtapoina olivat työpajat, tiedon keruu ja sen jäsentäminen, katselmoinnit ja tarkentavat keskustelut. Selvitystyö valmistui, ja loppuraportti luovutettiin suunnitellusti toukokuun alkupuolella 2010.

Tiedekeskus Pilkkeen kannalta selvitystyön lopputulos oli merkityksellinen. Pilke-työryhmä selvitti vaihtoehtoisen organisoitumismuotojen heikkoudet ja vahvuudet huomioiden Pilkkeen toiminnalle visioituja sisältöjä ja laati selvityksen pohjalta toimintamalliehdotuksen perusteluineen. Yhtä tärkeäksi muodostui myös selvitystyön prosessi, se monialainen osaaminen ja luotettava ulkopuolinen asiantuntijuus, jota MTI:n palvelutoiminta verkostojensa kautta pystyi tarjoamaan. Tiedekeskus Pilkkeen kannalta tärkeiksi muodostuivat kysymykset, joita selvitystyön edetessä asiantuntijat esittivät meille. Yhteistyö mahdollisti koko Pilke-konseptin koeponnistuksen yhdessä ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa. Prosessi selkeytti tavoitteita monella tasolla. Pilkkeelle visioitun toiminnan organisoimille ei ollut löydettävissä yksiselitteistä vastausta oppikirjoista tai yksittäisiltä asiantuntijoilta, mutta tämän palvelutoiminnan kautta tavoitteet saavutettiin.

Uudet, tulevaisuutta luovat innovaatiot syntyvät rajapinnoilla, monialaisesta asiantuntemuksesta ja törmäyttämällä erilaista osaamista. MTI:n palvelutoiminta mahdollistaa sen kaltaisen lähestymistavan. Sille on tarvetta ja se on mahdollisuus, jota kannattaa hyödyntää – niin organisaatioiden, yritysten, oppilaitosten kuin eri alojen asiantuntijoidenkin.

Maailma muuttuu nopeasti, varsinkin tulevaisuutta painotavan tiedekeskuksen ympärillä. Selvitystyön tuloksena Pilkkeessä tiedetään kaikki vaihtoehtoisetkin muodot organisoida Pilkkeen toimintaa. Emme ole yhden korren varassa siinä, mikä on mahdollista ja mikä on tavoiteltavaa. Näillä eväillä on liikkumavaraa pysyä toiminnassa ketteränä, joustavan älykkäänä hupsuna – kertoen Pilkemäistä ilosanomaa metsien kestävästä käytöstä ja sen mahdollisuuksista.



Tiedekeskusten toiminta on tullut kirjoittajalle tutuksi työn kautta, mutta arkkitehdin ja opettajan koulutus on ollut tiedekeskustyölle hyvä lähtökohta. Tiedekeskuksissa on kyse tilallisesta viestinnästä, asiakkaiden innostamisesta ja tiedon popularisoinnista kohderyhmien mukaan.

Matkailutulotutkimuksella pohjaa tulosten arviointiin



Titta Vuorinen
Tiedottaja
Kemin Matkailu Oy

Kemi on yksi Lapin keskeisiä talvimatkailukaupunkeja, jossa jouluhuhtikuun aikana vierailee kymmeniä tuhansia turisteja niin koti- kuin ulkomailtakin. 26 kautta Perämerellä risteillyt jäänmurtaja Sampo on edelleen yksi tunnetuimmista suomalaisista matkailubrändeistä, eikä kauaksi jää vuonna 2015 20-vuotisjuhlaansa viettävä LumiLinnakaan.

Kemin Matkailu Oy on Kemin kaupungin konserniyhtiö, joka vastaa jäänmurtajaristeilyjen markkinoinnista ja myynnistä, sekä LumiLinnan rakennuttamisesta ja toiminnasta kokonaisuudessaan. Yksi yhtiön tehtävistä on myös kehittää Kemiin suuntautuvaa matkailua ja kasvattaa matkailutuloa omien kärkituotteiden toimissa veturina. Toiminnan tavoitteena on, että muut paikalliset ja alueelliset matkailuyritykset voivat kehittää omaa toimintaansa ja palvelujaan, ja kasvattaa asiakasvirtaa Sampon ja LumiLinnan vanavedessä. Matkailutulon kokonaiskasvusta hyötyy koko seutukunta.

Kemin matkailutulo tutkittiin talvikaudella 2013-14, jolloin Kemin Matkailu tilasi tutkimuksen MTI:ltä.

- Meillä matkailupalveluja markkinoivana ja välittävänä yrityksenä on ollut oma käsityksemme siitä, miten merkittävä toimiala matkailu on Kemissä. Asiakaspalautteen perusteella tiedämme myös, että Kemissä vierailevat matkailijat käyttävät paikallisia palveluja. Ostoskassiin sujahtaa niin matkamuistoja kuin esimerkiksi talvivarusteitakin. Omalla autolla liikkuvat perheet tankkaavat ja suurin osa käyttää ravintolapalveluja muodossa tai toisessa. Ajantasainen faktatieto,

eli luvut Kemiin jäävästä matkailutulosta kuitenkin puuttuivat, toimitusjohtaja Susanna Koutonen kuvaa lähtötilannetta.

- Jotta pystymme kehittämään omaa toimintaamme ja pääsemään tavoitteisiimme, meidän piti kiireesti saada käyttöön luotettavaa tietoa siitä, missä mennään tällä hetkellä. Samalla, kun tutkimuksen ensimmäinen vaihe tilattiin, sovittiin myös seuraavasta päivytyksestä parin vuoden päähän. Näin pystytään seuraamaan toiminnan kehittymistä ja matkailutulon määrää.

Tilaaajan kannalta tutkimus ja sen toteutus oli helppo "avaimet käteen" -ratkaisu. Kesken kiireisintä sesonkia olikin hyvä, että tutkimuksen toteuttaja oli ammattitaitoinen ja oma-aloitteinen.

- Tiedotimme yhteistyökumppaneillemme, että tutkimus on tulossa, mutta varsinaiseen tietojen keräämiseen emme osallistuneet laisinkaan, Koutonen kertoo. - MTI puolueettomana toteuttajana kävi keskustelut tutkimukseen vastanneiden toimijoiden kanssa, ja analysoi saadut tiedot. Meidän kannaltamme on hyvä, että tutkimus on vertailukelpoinen myös muualla Lapin alueella tehtyjen matkailutuloksetutkimusten kanssa.

Kemin matkailutulotutkimuksessa selvitettiin myös matkailun työllisyysvaikutuksia ja siinä huomioitiin välillinen ja kerrannainen matkailutulo, jotka usein jäävät julkisuudessa näkymättömiin, kun keskitytään puhumaan vain kohteiden kävijämääristä.

- Suurin osa matkailuyrityksistä pyrkii hyödyntämään oman alueen toimijoita ostaessaan tuotteita tai palveluja. Matkailijan vierailusta ei hyödy vain majoittaja tai ravintoloitsija, vaan myös kalamyyjä, pesula ja bussiyhtiö. Näiden "näkymättömien" lukujen esille tuominen avaa matkailun kokonaisvaikutuksia monelle ensimmäistä kertaa. Palvelujen kehittäminen on osaltaan helpompaa, kun tutkimus kertoo suoraan, miten moneen työpaikkaan ja veroeuroon matkailulla on vaikutusta", Susanna Koutonen muistuttaa.



Opiskelijayhteistyö on mahdollisuus rikastuttaa yrityksen osaajapankkia



Elisa Lahti

Projektsuunnittelija, MTI

Työssäoppiminen, harjoittelu, työelämään tutustuminen, työelämätaitojen oppiminen. Monen korkeakouluopiskelijan opintoihin kuuluu kiinteänä osana omaan alaan liittyvä työharjoittelu. Lapin AMK:n opintosuunnitelma linjaa, että *”Harjoittelun aikana opiskelija perehtyy oman ammattialan perustehtäviin ja työskentelytapoihin, jotka tukevat ja vahvistavat hänen omaa osaamistaan.”* Parhaimmillaan opiskelija saa harjoittelusta aimo annoksen ammatillista kokemusta, työelämätaitoja sekä kontakteja työelämään.

Yritykselle harjoittelijan tulo taloon on aina sekä taloudellinen että henkilöresursseja vaativa satsaus. Harjoittelija ei kuitenkaan ole pelkkä menoerä. Ylimääräisen käsiparin lisäksi opiskelija tuo tullessaan myös rutkasti (hiljaista) tietoa. Ei ole lainkaan harvinaista, että opiskelija hallitsee oman alansa uusimmat standardit, tuoreen lainsäädännön ja nousevat trendit. Työkokemuksen puutteessakin on puolensa ja puolensa. Opiskelija ei ehkä hallitse talon tapoja ja kaikkia ammatin perustaitoja, mutta hän ei myöskään kannu mukanaan laajaa ”näin on aina tehty” -tapojen ja tottumusten repertuaaria. Osaava opiskelija on sopeutuva ja varustettu tuoreilla ajatuksilla ja oppivalla asenteella.

Työharjoittelupaikan tarjoamista kannattaa lähestyä myös yrityksen osaajapoolin kehittämisen näkökulmasta. Hyvin sujunut harjoittelu voi toimia alkuna myöhemmälle harjoittelijan ja yrityksen väliselle yhteiselle polulle. Osa harjoittelijoista jatkaa harjoittelupaiassaan esimerkiksi kesätyöntekijänä tai osa-aikaisena työntekijänä opintojensa ohessa. Yritykselle tästä on selvä etu: he saavat työntekijän, jonka työskentelytyylin he tuntevat, ja joka on jo perehtynyt työpaikan käytänteisiin.

Yritykset voisivat hyödyntää oppilaitoksia oman osaamisensa rakentamisessa laajemminkin. Uuden työntekijän rekrytointiprosessi on useimmiten sekä kallista että epävarmaa touhua: vastaako mieli-kuva työhaastattelussa loistavasta ehdokkaasta todellisuutta? Kenen työaika uuden tekijän hankkiminen syö? Oppilaitosyhteistyön olisi olevan varteenotettava rekrytointiväylä muiden keinojen rinnalla. Yrityksille suunnattu opiskelijayhteistyö kattaa niin oppilastöinä toteutettuja toimeksiantoja, opinnäytetöitä yrityksen tarpeisiin kuin harjoittelijoiden ottamista yritykseen. Esimerkiksi kurssitöinä toteutettava, yrityksen antama toimeksianto päästää yrittäjän poimimaan kirsikat kakusta. Samassa paketissa toimeksiannon toteutuksen tai ratkaisun kanssa on opiskelijoiden tekemä työnäyte. Jos työn jälki ja sen tekijät miellyttävät, suosittelen lämpimästi yhteistyön jatkamista esimerkiksi harjoittelun, opinnäytteen tai työsuhteen pohjalta!

Opiskelijalle työharjoittelu on paitsi opintoihin sisältyvä ”välttämätön paha”, monelle myös ensimmäinen todellinen kosketus valitsemaansa alaan. Uuden oppimisen lisäksi harjoittelu voi tarjota opiskelijalle yllättäviäkin kokemuksia: tunne siitä, kun uudet ja oudot asiat alkavat harjoittelun aikana pikkuhiljaa sujua tai teoriatieto herää eloon käytännössä; se hetki, kun harjoittelija huomaa omaavansa taitoa tai tietoa, joita muilla työntekijöillä ei ole. Kaikki edellä mainitut tilanteet ovat omiaan rakentamaan opiskelijan itsetuntoa ja ammatillista minäkuvaa. Yhdessä muiden työelämätaitojen, vuorovaikutus, asenne ja ammatillinen osaaminen, kanssa hyvä ja realistinen ammatillinen minäkuva antaa opiskelijalle rohkeutta siirtyä työelämään.

Kun opiskelijoille mahdollistuu kurkistus työelämän todellisuuteen jo opintojen aikana, he voivat suunnata osaamistaan ja opintojaan haluamaansa suuntaan ennen siirtymistä työelämään. Yrityksen näkökulmasta tämä tarkoittaa, että he voivat saada juuri heidän tarpeitaan vastaavasti kouluttautunutta, osaavaa työvoimaa yritykseensä. Tällöin hyötyjiä ovat molemmat, niin yritys kuin opintonsa päättänyt tuore osaaja.



Kirjoittaja on palvelu- ja konseptisuunnitteluun erikoistunut muotoilija. Hän suhtautuu intohimoisesti asioiden kehittämiseen ja uusien näkökulmien löytämiseen. Lahti toimii Lapin AMK:ssa projektsuunnittelijana.

Loppusanat



Toimitus:

Päivi Kähkönen
Jaana Ojuva
Mirva Tapaninen

Ammattikorkeakoulujen T&K-toiminnan tehtäväksi on Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto määritellyt opetuksen kehittämisen ohella työelämän ja aluekehityksen tukemisen (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry). Alueen yritysten tarpeet tulisi huomioida ja niihin tulisi myös vastata. Valtioneuvoston ja sen ministeriöiden asiantuntijaelin Tutkimus- ja innovaationeuvoston linjauksen mukaan julkisen sektorin palveluntuotantoa tulisi tehostaa innovatiivisia ratkaisuja hyödyntäen (Uudistava Suomi: tutkimus- ja innovaatiopolitiikan suunta 2015–2020, s. 1). Aihe on pinnalla myös Lapissa (Lapin maakuntasuunnitelma 2030, s. 11). Yleinen linjaus vaikuttaisi olevan, että talouden ollessa heikoilla tulee panostaa innovatiivisiin palveluihin ja ratkaisuihin, jotta saataisiin aikaan käänne parempaan (Lapin kehitysnäkymät, syksy 2014). MTI:n moniulotteinen palvelutoiminta korkeakoulukonsernin uuden innovaatio-ohjelman pilottina -kehittämissuunnitelman tavoitteet vastaavat linjauksiin. Projektin kantava ajatus on ajankohtaisten ja innovatiivisten palveluiden kehittäminen.

Tutkimus- ja innovaationeuvoston linjauksessa tähdennetään, että julkisen sektorin on uudistuttava palveluntarjoajana ja tehtävä aiempaa enemmän yhteistyötä yksityisen sektorin kanssa (Uudistava Suomi: tutkimus- ja innovaatiopolitiikan suunta 2015–2020, s. 13). Myös MTI pystyy uudistumaan ja tarjoamaan entistä ajankohtaisempia palveluita toimiessaan yhteistyössä alueen yritysten kanssa. Aktiivinen ja keskusteleva yhteistyö auttaa parhaaseen tulokseen – olipa kyseessä sitten kertaluonteinen tai pitkäaikaisempi yhteistyö.

Työelämäyhteistyö takaa MTI:ssä tehtävän tutkimuksen ja opetuksen ajankohtaisuuden: instituutin tarjoamien palveluiden ja kehittämissuunnitelman myötä se on jatkuvassa vuorovaikutuksessa ympäröivän yhteiskunnan ja yritysten kanssa. Tutkimuksissa ja hankkeissa tuotettu uusi tieto tarjotaan palvelutoiminnan avulla myös yritysten hyödynnettäväksi. Jokainen tilaisuus osaamisen päivittämiseksi joko tutkimustiedon tai käytännön kenttäkokemuksen näkökulmasta tulisikin käyttää puolin ja toisin hyväksi.

Aito, avoin keskusteluyhteys ja yhteistyö yritysten ja MTI:n välillä helpottaa yritysälähtöisten palveluiden tuottamista koko Lapin alueelle. Kehittämisen tarpeita on selvitetty laaja-alaisesti haastatteluiden avulla sekä MTI:n puolesta että MTI:n yhteistyökumppaneiden kanssa. Tulokset osoittavat, että matkailutoimijat kaipaavat monipuolisia asiantuntijapalveluita, mutta nykymuotoinen koulutustarjonta harvoin tavoittaa oikeita yrityksiä. Yrityksessä tiedostettu osaamisen puute voi jäädä huomioimatta esimerkiksi ajanpuutteen takia. MTI:n tarjoamat koulutus- ja asiantuntijapalvelut voidaan kohdentaa kunkin alueen tai yrityksen tarpeiden mukaisesti.

MTI:n palvelutoiminnasta löytyy tarjottavaa kaikenkokoisille yrityksille, niin pienille kuin suurillekin. Merkittävässä osassa ovat myös julkisen sektorin kanssa yhteistyössä toteutettavat hankkeet. Tässä julkaisussa on ennen kaikkea kuvattu esimerkin avulla instituutin erilaisia rooleja, joita se voi yhteistyön myötä ottaa. Lista ei ole täydellinen, mutta se toivottavasti antaa lukijalle kokonaiskuvan MTI:n palvelutarjonnasta ja käytettävissä olevasta laajasta asiantuntijuudesta.

- ▶ Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu 6.11.2014. <http://www.arene.fi/?id=13&p1=9&p2=13>
- ▶ Uudistava Suomi: tutkimus- ja innovaatiopolitiikan suunta 2015–2020. Viitattu 6.11.2014. http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPN/Tiede/tutkimus-_ja_innovaationeuvosto/liitteet/TIN2014.pdf
- ▶ Lapin maakuntasuunnitelma 2030: LAPPI – Pohjoisen luona menestyjiä. Viitattu 11.11.2014. http://www.lappi.fi/lapinliitto/c/document_library/get_file?folderId=36224&name=DLEFE-1054.pdf
- ▶ Lapin kehitysnäkymät, syksy 2014. Viitattu 12.11.2014. <http://luotsi.lappi.fi/lapin-kehitysnakymat/#elinkkeinolaama>





Julkaisun kirjoittajat yhteiskuvassa Koivusaarella, Rovaniemellä. Osa kirjoittajista ei päässyt kuvaushetkellä paikalle. Ylärivissä vasemmalta oikealle: Mirva Tapaninen, Eila Linnu, Pasi Satokangas, Kirsi Lantto, Jari Helin, Päivi Hanni-Vaara, Heikki Hepoaho ja Pekka Iivari. Alarivissä Päivi Kähkönen ja Elisa Lahti.



MTI:n moniulotteinen palvelutoiminta korkeakoulukonsernin uuden innovaatio-ohjelman pilottina -projektin tuottama artikkelikokoelma esittelee monipuolisesti MTI:n työelämäyhteistyötä. Palvelutoiminnan eri muotoja avataan julkaisussa käytännön esimerkeillä. Palvelutoiminta käsitetään projektissa maksullista palveluliiketoimintaa laajemmaksi käsitteeksi, jolloin opiskelijoiden, koulutusorganisaation ja yritysten yhteistoiminta kehittämissuhteissa on myös palvelutoiminnan mahdollisuus. Julkaisussa kirjoittaa MTI:n asiantuntijoiden lisäksi yrityskumppaneita ja opiskelijoita.

