



AGORA

HANKE N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

Kouluttajan Opas



Moduuli 6

Käytännön työkaluja ja esimerkkivälineitä kokemusten yhteisluomiseen

Tekijä: Bulgarian viinialan ammattilaisten yhdistys



Co-funded by
the European Union

Euroopan unionin rahoittama. Esitetyt näkemykset ja mielipiteet ovat kuitenkin vain laatijan tai laatijoiden näkemyksiä ja mielipiteitä, eivätkä ne välttämättä edusta Euroopan unionin tai Euroopan koulutuksen ja kulttuurin toimeenpanoviraston (EACEA) näkemyksiä ja mielipiteitä. Euroopan unionia tai EACEAa ei voida pitää niistä vastuussa.



AGORA

HANKE N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

Moduuli 6	Käytännön työkaluja ja esimerkkivälineitä kokemusten yhteisluomiseen
Oppimisen lähestymistapa	Aktiivinen oppiminen Yhteistoiminnallinen oppiminen Haasteisiin perustuva oppiminen
Opetusmenetelmä	Monimuoto-opiskelumahdollisuus F2F-koulutus Yksilöllinen verkko-oppiminen
Ryhmän koko	Suositus: 10-20 osallistujaa tehokkaan vuorovaikutuksen ja osallistumisen varmistamiseksi käytännön toiminnan aikana.
Oppimistulokset	Tämän moduulin suoritettuaan oppijat ovat hankkineet seuraavat: Tieto: • Ymmärrät Design Sprinttien, tarinankerronnan ja palvelusuunnitelman periaatteet regeneratiivisen matkailun yhteydessä. • Tunnistat yhteisön sitoutumisen ja kestävien käytäntöjen merkityksen matkailun kehittämisessä. Taidot: • Otat käyttöön Design Sprinttejä luodaksesi nopeasti prototyyppejä ja testataksesi matkailukokemuksia. • Luot ja integroit mukaansatempaavia kertomuksia matkailupalveluihin. • Kehität yksityiskohtaisia palvelusuunnitelmia saumattoman kävijäkokemuksen varmistamiseksi. Osaaminen: • Johdat projekteja, jotka sisältävät yhteisön näkemyksiä ja kestäviä käytäntöjä. • Innovoit matkailutarjontaa, joka heijastaa aitoja kulttuurisia kertomuksia ja ympäristön kestävyyttä. • Arvioit ja tarkennat matkailuprosesseja asiakastyytyväisyyden ja toiminnan tehokkuuden parantamiseksi.
Valmistelu	Osallistujien tulee kerrata muotoiluajattelun, tarinankerrontatekniikoiden ja palvelumuotoilun peruskäsitteet ennen työpajaan osallistumista. On suositeltavaa, että he tutkivat kestävään ja uudistavaan matkailuun liittyviä tapaustutkimuksia saadakseen perustietoa.



Co-funded by
the European Union

Euroopan unionin rahoittama. Esitetyt näkemykset ja mielipiteet ovat kuitenkin vain laatijan tai laatijoiden näkemyksiä ja mielipiteitä, eivätkä ne välttämättä edusta Euroopan unionin tai Euroopan koulutuksen ja kulttuurin toimeenpanoviraston (EACEA) näkemyksiä ja mielipiteitä. Euroopan unionia tai

EACEA ei voida pitää niistä vastuussa.



AGORA

HANKE N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

Lämmittely/ jäänmurtotoin minta	Pyydä osallistujia jakamaan ikimuistoinen matkailukokemus, joka korostaa ainutlaatuisia kulttuuri- tai ympäristönäkökohtia. Tämä toiminta asettaa tunnelman mielekkäiden matkailukokemusten luomisen tärkeyden ymmärtämiselle.
Moduulin yleiskatsaus	Anna yleiskatsaus moduulista 6, jossa kuvataan yksityiskohtaisesti tavoitteet ja kolme päätyökalkua: Design Sprints, Storytelling ja Service Blueprinting. Keskustelkaa siitä, miten näitä työkaluja voidaan soveltaa matkailukokemusten parantamiseen keskittyen kestäväyyteen ja yhteisön osallistumiseen.
Laitos/ Varusteet	• Luokkahuone tai työpajatila, jossa on valkotaluja, fläppitaluja ja tusseja. • Projektori ja valkokangas esityksiä varten. • Tietokoneet / tabletit / puhelimet, joissa on Internet-yhteys digitaaliseen toimintaan. • Prototyyppien valmistukseen tarvittavat materiaalit (esim. paperi, tussit, muistilaput, Lego-palikat). • Äänentallennuslaitteet (puhelimet) tarinankerrontaistuntoja varten (valinnainen). • Paperipohjaiset kuvakäsikirjoitukset. • Painetut kyselylomakkeet.
Johdanto	Selitä työkalujen merkitys uudistavan matkailun edistämisessä. Esittele lyhyesti jokainen työkalu ja hahmottele, miten niitä tutkitaan käytännön harjoitusten avulla moduulin aikana.
Tärkeimmät tehtävät / menettely	Tehtävä 1: Design Sprintit • Johdanto: Esittele Design Sprints -konsepti ja selitä sen viisi vaihetta - empatisoi, Määritä, Ideoi, Luo Prototyyppi ja Testaa . Keskustele siitä, miten Design Sprinttejä voidaan hyödyntää vastaamaan regeneratiivisen matkailun erityisiin haasteisiin. • Empatiavaihe: Osallistujat tekevät tutkimusta ymmärtääkseen tietyn yhteisön tai matkailuhaasteen tarpeet. Tähän voi sisältyä tapaustutkimusten tarkastelu, haastattelujen tekeminen tai asiaankuuluvien tietojen analysointi. Tavoitteena on saada syvälinen ymmärrys mukana olevista sidosryhmistä. • Määritä vaihe: Tässä vaiheessa osallistujat syntetisoivat tutkimustuloksensa selkeäksi ongelmalausunnoksi. He luovat "Kuinka voisimme" -kysymyksiä, jotka ohjaavat ideointiprosessia. • Ideointivaihe: Osallistujat ideoivat monenlaisia ideoita ongelman ratkaisemiseksi. Tekniikoita, kuten mieliekarttoitus tai SCAMPER



Co-funded by
the European Union

Euroopan unionin rahoittama. Esitetyt näkemykset ja mielipiteet ovat kuitenkin vain laatijan tai laatijoiden näkemyksiä ja mielipiteitä, eivätkä ne välttämättä edusta Euroopan unionin tai Euroopan koulutuksen ja kulttuurin toimeenpanoviraston (EACEA) näkemyksiä ja mielipiteitä. Euroopan unionia tai

EACEAa ei voida pitää niistä vastuussa.



(korvaa, yhdistä, mukauta, muokkaa, Muuta käyttötarkoitusta, eliminoi, käännä ylösalaisin), kannustetaan edistämään luovuutta.

- **Prototyypivaihe:** Osallistujat valitsevat ideantekovaiheesta lupaavimmat ideat ja luovat yksinkertaisia prototyyppejä. Nämä voivat olla fyysisiä malleja, kuvakäsikirjoituksia tai digitaalisia rautalankamalleja, jotka edustavat matkailukokemusta.
- **Testivaihe:** Osallistujat esittelevät prototyyppejään ja keräävät palautetta vertaisilta tai simuloituilta sidosryhmiltä. He tarkentavat prototyyppejään tämän palautteen perusteella keskittyen siihen, kuinka hyvin ratkaisu vastaa alkuperäiseen ongelmalausuntoon.

Tehtävä 2: Tarinankerronta

- **Johdanto:** Keskustele tarinankerronnan merkityksestä matkailussa, erityisesti siitä, miten kertomukset voivat yhdistää matkailijat kohteen kulttuuriseen ja ekologiseen perintöön. Ota käyttöön tarinankerronnan kehykset, kuten "Sankarin matka", kertomusten jäsentämiseksi.
- **Tarinoiden kerääminen:** Osallistujat osallistuvat aktiviteetteihin kerätäkseen aitoja tarinoita valitulta yhteisöltä. Tähän voi sisältyä paikallisten yhteisön jäsenten, käsityöläisten tai ympäristönsuojelijoiden haastattelu. Osallistujien tulisi keskittyä keräämään tarinoita, jotka heijastavat kohteen ainutlaatuisia kulttuuri- ja ympäristönäkökohtia. Helpota tarinankerrontaistuntoja (yhteisön tarinapiirejä), joissa yhteisön jäsenet kokoontuvat jakamaan henkilökohtaisia tarinoita, legendoja ja kokemuksia, jotka liittyvät paikalliseen kulttuuriin tai ympäristöön. Tämä vaatii minimaalista tekniikkaa ja se voidaan suorittaa missä tahansa ympäristössä, mikä edistää osallisuutta.
- **Kertomusten luominen:** Kerättyjen tarinoiden avulla osallistujat luovat kiinnostavia kertomuksia. He käyttävät tekniikoita, kuten aistinvaraisia yksityiskohtia, emotionaalisia elementtejä ja kerronnan kaaria, jotta tarinat olisivat eläviä ja samaistuttavia. Tavoitteena on luoda tarinoita, jotka paitsi viihdyttävät, myös kouluttavat ja inspiroivat vastuullista matkailukäyttäytymistä.
- **Tarinoiden integrointi:** Osallistujat tutkivat tapoja upottaa nämä tarinat matkailutarjonnan eri osa-alueisiin, kuten opastettuihin kierroksiin, digitaaliseen sisältöön tai interaktiivisiin näyttelyihin. He kehittävät käsikirjoituksia, suunnittelevat esitteitä tai luovat multimediaesityksiä, jotka sisältävät muotoillut kertomukset.
- **Tarinan vaikutuksen arviointi:** Keskustelkaa siitä, miten tarinankerronnan tehokkuutta matkailukokemuksen parantamisessa voidaan arvioida. Osallistujat oppivat keräämään palautetta matkailijoilta, seuraamaan sitoutumistasoa ja arvioimaan





AGORA

HANKE N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

	tarinankerronnan laajempia taloudellisia ja sosiaalisia vaikutuksia yhteisöön. Tehtävä 3: Palvelusuunnitelma • Johdanto: Esittele palvelusuunnitelman käsite ja selitä, miten sitä voidaan käyttää visualisoimaan sekä asiakaslähtöisiä että sisäisiä prosesseja matkailupalveluissa. Keskustelkaa asiakaspolun kartoittamisen ja tärkeimpien kosketuspisteiden tunnistamisen tärkeydestä. • Asiakaspolun kartoitus: Osallistujat kartoittavat ryhmissä tietyn matkailupalvelun asiakassiirtymän. He tunnistavat kaikki asiakkaan suorittamat vaiheet alkuperäisestä tietoisuudesta kokemuksen jälkeisiin pohdintoihin ja korostavat kosketuspisteitä, joissa palveluvuorovaikutus tapahtuu. • Backstage-toimintojen ja tukiprosessien tunnistaminen: Tässä vaiheessa osallistujat kartoittavat sisäiset toimenpiteet ja prosessit, jotka tukevat asiakaspolkua. Tähän sisältyy työntekijöiden roolien, käytettyjen tekniikoiden ja palvelujen toimittamiseen vaikuttavien sisäisten käytäntöjen tunnistaminen. • Kipupisteiden ja mahdollisuuksien korostaminen: Osallistujat käyttävät palvelusuunnitelmiaan tunnistukseen asiakassiirtymän ja kulissien takaisten prosessien kipupisteet. He ideoivat ratkaisuja näihin kysymyksiin keskittyen kestävien ja yhteisöllisten käytäntöjen sisällyttämiseen. • Muutosten iterointi ja toteuttaminen: Osallistujat kehittävät toimintasuunnitelmia tunnistettujen kipupisteiden käsittelemiseksi ja ehdotettujen ratkaisujen integroimiseksi palvelusuunnitelmaan. He keskustelevat siitä, miten näitä muutoksia voidaan pilotoida kontrolloidussa ympäristössä ennen täysimittaista käyttöönottoa.
Valmistuminen ja yhteenveto	Tarkista ja pohdi: Osallistujat esittelevät tuotoksensa Design Sprint-, Storytelling- ja Service Blueprinting -toiminnoista. Ryhmä keskustelee kohdatuista haasteista, kehitetyistä ratkaisuista ja mahdollisista vaikutuksista matkailukokemukseen. Keskustelu: Osallistu ryhmäkeskusteluun siitä, miten näitä työkaluja voidaan soveltaa erilaisiin matkailukonteksteihin. Osallistujat jakavat näkemyksiä ja antavat palautetta toistensa työstä.
Sulkeminen	Yhteenveto: Kertaa moduulin tärkeimmät poiminnat korostaen näiden työkalujen käytön tärkeyttä kestävien ja kulttuurisesti rikastuttavien matkailukokemusten luomisessa.



Co-funded by
the European Union

Euroopan unionin rahoittama. Esitetyt näkemykset ja mielipiteet ovat kuitenkin vain laatijan tai laatijoiden näkemyksiä ja mielipiteitä, eivätkä ne välttämättä edusta Euroopan unionin tai Euroopan koulutuksen ja kulttuurin toimeenpanoviraston (EACEA) näkemyksiä ja mielipiteitä. Euroopan unionia tai

EACEAa ei voida pitää niistä vastuussa.



AGORA

HANKE N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

	Verkostoituminen: Kannusta osallistujia vaihtamaan yhteystietoja ja jatkamaan keskusteluja työpajan jälkeen. Päivityksiä matkailun ja teknologian uusimmista suuntauksista: • Järjestä kuukausittain tai neljännesvuosittain webinaareja, joissa asiantuntijat keskustelevat matkailuteknologian ja uudistavien käytäntöjen viimeaikaisesta kehityksestä. • Kehitä kuukausittainen uutiskirje, jossa esitetään yhteenvedo viimeaikaisista tapaustutkimuksista, akateemisesta tutkimuksesta ja teknologisista innovaatioista regeneratiivisessa matkailussa varmistaen, että sidosryhmät ovat ajan tasalla uusimmista suuntauksista.
Vinkkejä/ Muita aktiviteetteja	Kenttävierailut: Järjestä vierailu paikalliseen matkailukohteeseen, jossa osallistujat voivat soveltaa työkaluja todellisessa ympäristössä. Osallistujat voisivat esimerkiksi järjestää minimuotoisen sprintin paikallisessa perintökohteessa kehittääkseen ideoita kävijäkokemuksen parantamiseksi. Online-materiaalit: - o IDEO:n opas muotoiluajatteluun: IDEO Design Thinking Guide: https://www.ideo.com - o Koi – tarinankerrontaorganisaatio: Koi - o Palvelumuotoilun työkalut: Palvelumuotoilun työkalut - o StoryCorps - Aloite, jonka tarkoituksena on tallentaa ja jakaa tarinoita jokapäiväisiltä ihmisiltä, säilyttää ihmiskunnan historia henkilökohtaisten anekdoottien avulla: https://storycorps.org - o National Geographic's Storytelling for Impact - Sarja ilmaisia verkkokursseja, joita tarjotaan yhteistyössä National Geographic Societyn kanssa ja jotka keskittyvät valokuvauksen, videon ja grafiikan käyttämiseen mukaansatempaavien tarinoiden kertomiseen: https://education.nationalgeographic.org/resource/storytelling-for-impact-videos/ - o Digitaalisten tarinankerronta-alustojen, kuten Adobe Sparkin tai Canvan, avulla käyttäjät voivat luoda mukaansatempaavia visuaalisia tarinoita, jotka sisältävät tekstiä, kuvia ja videoita, jotka voidaan jakaa verkossa laajemman yleisön tavoittamiseksi.
Ryhmän koko	
Tilat/laitteet	



Co-funded by
the European Union

Euroopan unionin rahoittama. Esitetyt näkemykset ja mielipiteet ovat kuitenkin vain laatijan tai laatijoiden näkemyksiä ja mielipiteitä, eivätkä ne välttämättä edusta Euroopan unionin tai Euroopan koulutuksen ja kulttuurin toimeenpanoviraston (EACEA) näkemyksiä ja mielipiteitä. Euroopan unionia tai

EACEAa ei voida pitää niistä vastuussa.



AGORA

HANKE N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

Tärkeimmät tehtävät / menettely	
Vinkkejä	
Liitteet	Tehtäväpaperi: Sisällytä malleja Design Sprinttejä, tarinankerrontakehyksiä ja Service Blueprinting -harjoituksia varten. Tapaustutkimukset: Anna esimerkkejä näiden työkalujen onnistuneesta soveltamisesta matkailussa. Palautelomakkeet: Sisällytä lomakkeet, joilla osallistujat voivat arvioida moduulia ja ehdottaa parannuksia.



Co-funded by
the European Union

Euroopan unionin rahoittama. Esitetyt näkemykset ja mielipiteet ovat kuitenkin vain laatijan tai laatijoiden näkemyksiä ja mielipiteitä, eivätkä ne välttämättä edusta Euroopan unionin tai Euroopan koulutuksen ja kulttuurin toimeenpanoviraston (EACEA) näkemyksiä ja mielipiteitä. Euroopan unionia tai EACEAa ei voida pitää niistä vastuussa.