

Empatiaa matkailun digitaalisella palvelupolulla

Päivi Hanni-Vaara

Lapin yliopisto, Taiteiden tiedekunta

Kulttuurilähtöisen palvelumuotoilun -väitösohjelma



Taustani

- Lehtori, Lapin ammattikorkeakoulu,
 - *Matkailun osaamisala, TKI, restonomikoulutus*
- Nuorempi tutkija, Lapin yliopisto, YTK, matkailututkimus,
 - *Foreign Individual Traveller's hospitality and Mobility, FIT ME! -tutkimushanke*
- Jatko-opiskelija, Lapin yliopisto, 2019-
 - *Taiteiden tiedekunta, Kulttuurilähtöisen palvelumuotoilun –väitösohjelma 2019-*
 - *Tutkimuksen työnimi: **Empatia matkailun digitaalisella palvelupolulla***
- Työkokemus
 - *Lapin ammattikorkeakoulu 2006-*
 - *Matkailuelinkeino 1987-2006*
- Koulutustausta:
 - *Matkailun restonomi (YAMK) 2011*
 - *Liiketalouden tradenomi, tietojenkäsittely, 2007*
 - *Yo-matkailumerkonomi, 1987*

The background is a gradient of light purple to dark purple. On the left, several 3D cubes of varying sizes are arranged in a curved path, connected by thin white lines. Some cubes are white with dark shadows, while others are dark purple. Scattered around are various colored circles: a large dark purple one, a medium pink one, a small cyan one, and a small orange one. On the right side, a network of white lines connects small white dots, forming a complex, web-like structure. A large cyan circle is prominent in the upper right, and a medium pink circle is below it. The overall aesthetic is modern and digital.

Empatiasta

Empatia
-
**Myötäelämisen
tiede**

(soveltaen Aaltola
& Keto, 2018;
Ramirez, 2017)

**Kognitiivinen
empatia**

Tiedon ja
ympäristön
käsittely

Perspektiivinen

Näkökulman
ottaminen

Simuloiva empatia

Toisen siirto itseen
*“Miten hän tuntee ja
ajattelee?”*

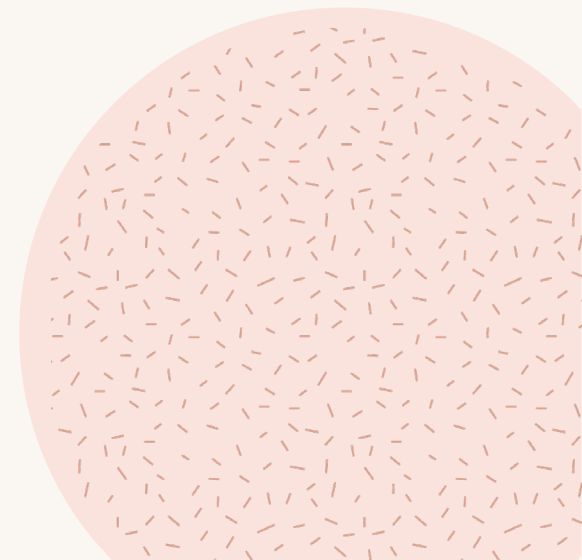
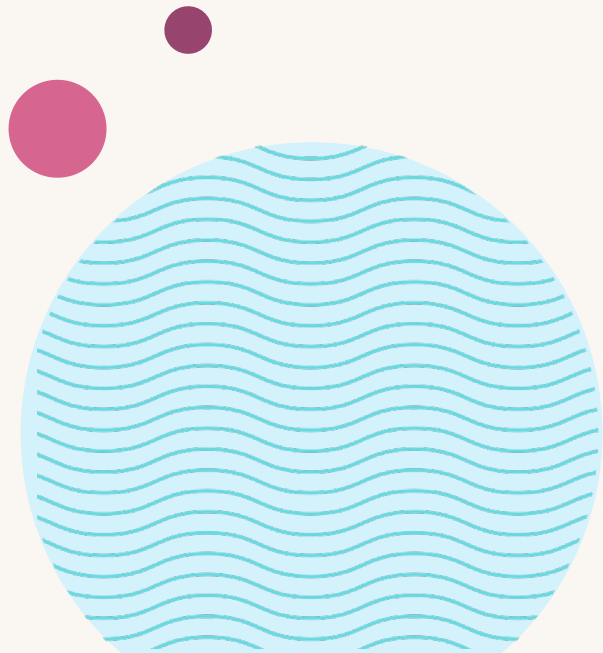
Projektiivinen empatia

itsen siirto toiseen
*“Miten minä tunnen
hänen asemassaan?”*

Negatiivinen empatia

Oma tarkoitusperä
Kuormitus

Palvelupolusta



DIGITAL TOUCHPOINTS



PHYSICAL TOUCHPOINTS



A blurred image of a person walking with a suitcase, overlaid with colorful bokeh lights. The person is in motion, carrying a large suitcase, and the background is a soft-focus urban or indoor setting. The overall aesthetic is modern and dynamic, with a focus on movement and light.

Empatiaa matkailun digitaalisella palvelupolulla

Tutkimustuloksia

- *Vapaa-ajan matkailijoiden kokemuksia empatiasta matkailun digitaalisissa palvelukohtaamisissa*
- Human or Nonhuman Agent? Experiences of Empathy in a Digital Tourism Customer Journey (Hanni-Vaara, 2022)
- Routledgen teoksessa Empathy in Business Transformation (2022)

1. Nonhuman and Empathy

- *Fygitaalinen elämys; fyysisen ja digitaalisen elämyksen sekoite mobiilituotussa palvelussa*
- Designing New Phygital Service Experiences for Hospitality (Hanni-Vaara, Haanpää & Miettinen, 2024)
- Design Research Society konferenssi DRS2024 Boston, USA

2. Phygital Experience

- *Digitaalinen työkalu (Eye tracking älylasit) ja empatia-kartta kokemusdatan keruussa. Muotoilumenetelmän kuvaus*
- Demonstrating a Two-method Experiment – The Use of Digital Tool for Empathetic Phygital Experiences (Hanni-Vaara, Miettinen & Haanpää, 2024)
- Bloomsburyn teoksessa Empathic Service Design (2024)

3. Two-method's Proof-of-Concept

- *Älykäs matkailu. Matkailun asiantuntijoiden näkemyksiä asiakkaista, matkailun nykytilasta sekä tulevaisuudesta.*
- FIT ME! –tutkimushankkeen sekä eHospitality-hankkeen haastatteluaineisto.
- Haanpää & Hanni-Vaara, 2024-25

4. Smart Tourism

UUDISTAVA MATKAILU

UUSI LUKSUS

- Ainutlaatuiset kokemukset ja ilmiöt
- Yksilöllistäminen
- Työntekijäkokemuksen johtaminen
 - Paikallisuus
 - Riskienhallinta

ÄLYKKÄÄT RATKAISUT MATKAILUSSA

- Digitaalisuus
- Etäisyydet
- Kohdekokemuksen hallinta
- Smart Tourism
- Ennakointi
- Uudet liiketoimintamallit

VASTUULLINEN VIERAANVARAISUUS

- Kävijäkokemuksen hallinta
- Arvon yhteisluonti
- eHospitality
- Hyvinvointi ja sosiaalinen vastuu
- Arktiset elämykset, elämäntavat ja tarinat
- Moninaisuusosaaminen

MATKAILU LIIKETOIMINTANA

- Myynti- ja markkinointiosaaminen
- Talousosaaminen
- Prosessien johtaminen
- Vastuullinen kestävä matkailuliiketoiminta

KOKEMUS JA ELÄMYS

- Pohjoisen toimintaympäristön kattava tuntemus
- Puhdasnaisien elämysten kehittäminen
- Asiakas- ja kohdekokemus

JOHTAMISOSAAMINEN

- Vastuullinen esihenkilötyö
- Markkinoinnin johtaminen
- Liiketoiminnan ja yritysten johtaminen

Integraatio ja kontribuutio

Lähde: Lapin AMK, Matkailun osaamisala 2024

Huippu-osaaminen

Profiloiva osaaminen

Ydin-osaaminen

Tapamme toimia

Monimuotoiset opiskelupolut ja joustavat toteutustavat

Uudistuva ja uudistava pedagogiikka

LUC yhteistyö

Tiimityö

5-asteinen vastuullisuus

Monialaisuus

Kumppanuudet

Matkailun TKI-osaaminen

Kansainvälisyys

Tiivis työelämäyhteistyö

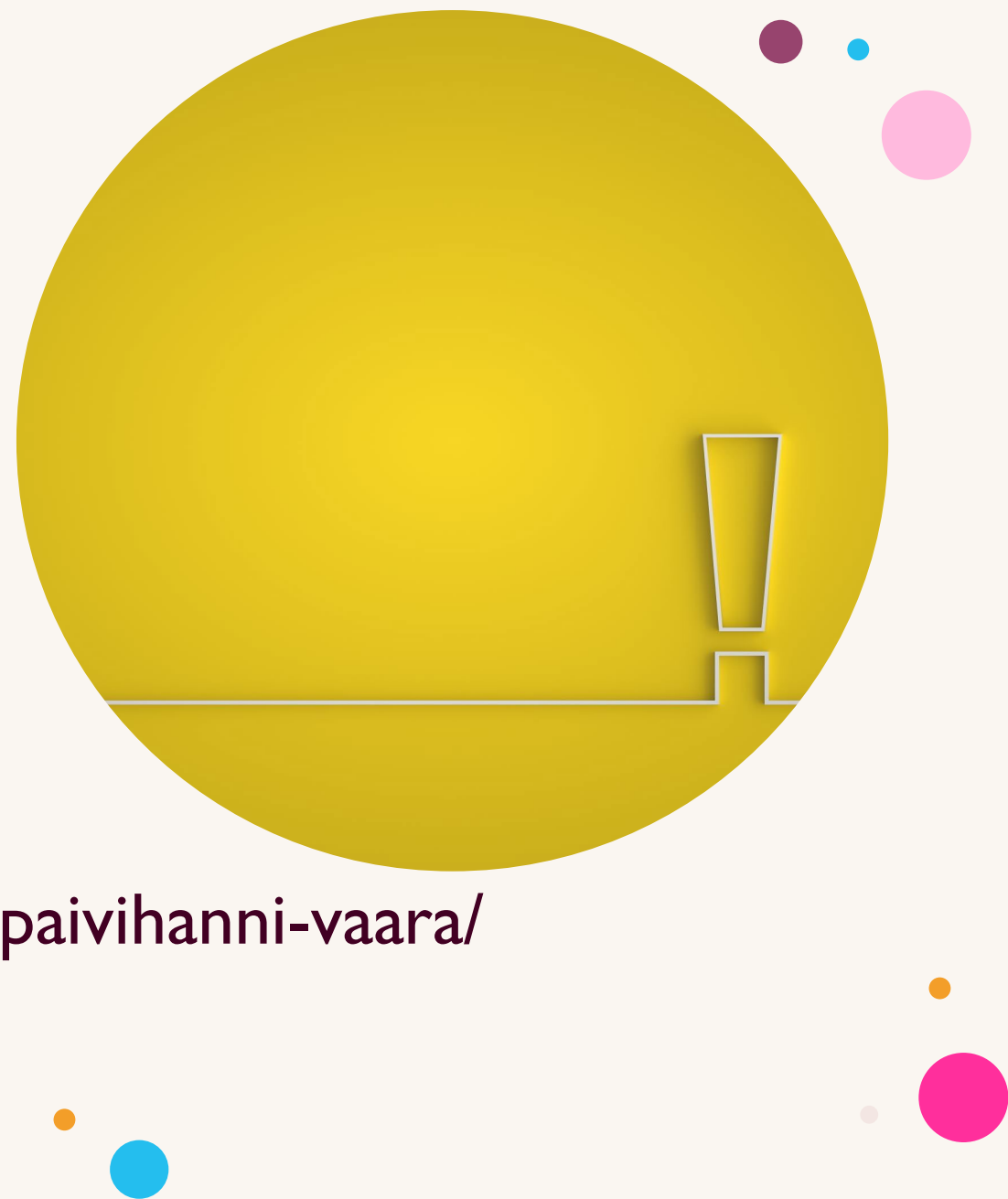
Kiitokset, ja pidetään yhteyttä!

Päivi Hanni-Vaara

Lapin ammattikorkeakoulu
Jokiväylä 11 C, 96300 Rovaniemi
puh. 040 710 6397

s-posti: paivi.hanni-vaara[at]lapinamk.fi

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/paivihanni-vaara/>



Lähteitä

- Aaltola, E., & Keto, S. (2018). Empatia - Myötäelämisen tiede. Helsinki: Into Kustannus Oy.
- Ecommerce Nation (2024). Why you should be obsessed with customer experience? Viitattu 9.4.2024 <https://www.ecommerce-nation.com/obsessed-customer-experience/>
- Ramirez, E. (2017), Empathy and the Limits of Thought Experiments. Metaphilosophy, 48: 504-526. <https://doi.org/10.1111/meta.12249>.
- Lapin ammattikorkeakoulu (2024). Matkailun osaamiskartta. Matkailun osaamisala.