

MYRS 22.09.2021 § 152

18/00.02.05/2021

## **Asian esittely**

Vastuuviranomainen: Pohjois-Pohjanmaan Ely-keskus

Tavoiteohjelma: Kestävää kasvua ja työtä 2014-2020 Suomen rakennerahasto-ohjelma

Toimintalinja ja hallinnonala: TL 8, erityistavoite 12.2.

Hakemusnumero: POP00180/05.02.09/2021

Hakija: Koillis-Suomen kehittämissyhtiö Naturpolis Oy

Toteutusaika: 28.5.2021 - 31.8.2022

Toteuttamisalue: Kuusamo

Hankekuvaus:

Haasteena matkailualueella tällä hetkellä on osin intuitiivinen ja spontaani tiedonkeruutoiminta suunnitelmallisen ja systemaattisen tiedolla johtamisen ja kehittämisen sijaan. Tietoa on paljon, mutta se on hajallaan ja vaikeasti yhdisteltävissä, jolloin sen hyödyntäminen on haasteellista ja jää vähäiseksi. Toimialan kasvun myötä myös vaatimukset tiedonhallinnasta, selkeistä prosesseista (mittaaminen, arviointi, dokumentointi) ja avoimuudesta kasvavat.

Ennen tätä hanketta Ruka-Kuusamo Matkailu ry teetti Visit Finlandilla digitiekartan, jonka tekemiseen osallistui laajasti matkailuyrityksiä työpajoissa ja kyselyillä.

Tässä hankkeessa kehitetään dashboard, johon kootaan dataa olemassa olevista lähteistä ja testaan uusia tietolähteitä. Tavoitteena on, että dashboardin kautta tieto olisi helposti analysoitavissa ja jaettavissa. Tavoitteet:

- Matkailualueen kokonaishallinnan kehittäminen digitalisaation ja tiedolla johtamisen avulla: päätöksenteko, asiakaskokemuksen ja laadun johtaminen sekä strateginen suunnittelu kehittyvät parantamalla tiedolla johtamisen prosesseja, tiedon analysointia, jakamista ja viestintää
- Ruka-Kuusamo Matkailu ry toimii matkailualueen tiedolla johtamisen koordinaattorina ja suunnittelee, toteuttaa ja johtaa vastuullisen matkakohteen kehittämistä dataohjautuvasti ja systemaattisesti asiakasymmärrykseen pohjautuen
- Menetelmien kehittymisen myötä tavoitteena on luottamuksen lisääminen käytettäviin tiedon lähteisiin ja tiedonjakamisen käytäntöihin - Dokumentointi, mittaaminen ja seuranta tulevat entistä enemmän ohjaamaan matkailualueen kehitystyötä
- Tiedon keräämisestä siirrytään tiedonhallintaan ja hyödyntämiseen

Toimenpidekokonaisuudet ja tarkemmat toimenpiteet:

1) Datan hankinta on ensimmäinen toimenpidekokonaisuus hankkeessa. Se käsittää:

- keskeisten tietotarpeiden ja datalähteiden tarkemman määrittelyn ja tunnistamisen sekä toimintamallien suunnittelun (esim. markkinointitoimenpiteiden vaikutusten mittausten kehittämisen, kysynnän muutosten ennakointi, asiakaskokemuksen hyödyntäminen toimintasuunnittelussa, strategiaa vastaavan paras perheille -mittariston luominen matkailualueelle, ja kysynnän ennakointimallinnukset) - matkailijoiden asiakaspolun hahmottamiseen ja asiakasymmärryksen lisäämiseen tarvittavien datalähteiden haltuunoton ja yritysten aktivoimisen datan yhteiskäyttöön, sekä alueen yritysten jaetun datan määrittelyn
- datan keräysvaiheen, jossa keräämisen prosessi otetaan käyttöön (yritykset, avoin data, verkkodata) ja asiakaspalaute hyödynnetään koko asiakaspolulta

2) Toisena toimenpidekokonaisuutena on visualisointi ja tiedon jakaminen:

- Mallinnetaan ja pilotoidaan Ruka-Kuusamolle yhteinen raportointiympäristö eli visuaalinen dashboard analytiikan esittämiseen yhteisesti ja kehitetään asiakasymmärryksen, sesonkiennakkojen ja matkailun vaikutusten julkaisumuotoja
- Tiedon jakamisella lisätään datan analysoinnin ja tiedonkäytön osaamista, hyvien käytäntöjen esiin nostamista sekä toteutetaan työkalupaketti yritysten tiedolla johtamisen kehittämiseen

3) Kolmantena toimenpidekokonaisuutena on johtamisen kehittäminen:

- Luodaan prosessikuvaus tiedolla johtamisen toimintamallista ja sovitetaan prosessi kiinteäksi osaksi matkailuyhdistyksen toimintaa
- Toteutetaan valmennus tiedon hyödyntämisestä ja analysoinnista - Aktivoidaan yrityksiä tiedolla johtamiseen ja datan yhteiskäyttöön
- Määritellään seurantaprosessit, tulosten läpinäkyvyys ja jakelu

Muu keskeinen hanketieto:

Hankkeen tavoitteet:

Uudet työpaikat 1 kpl, joihin työllistyy 0 kpl naisia

Uudet yritykset 0 kpl, joista naisten perustamia 0 kpl

Osallistuvat pk-yritykset hankkeessa, jossa keskeinen tavoite yrityksen kasvu ja kansainvälinen liiketoiminta 25 kpl

Kuinka moneen pk-yritykseen arvioitte hankkeen välittömästi vaikuttavan kahden vuoden kuluttua hankkeen toteuttamisen jälkeen? 140 kpl

Kokonaiskustannusarvio haettu/hyväksytty (€):

Henkilöstökustannukset: 68 000 / 63 000

Ostopalvelut: 90 000

Välilliset kustannukset: 16 320 / 15 120

Kustannukset yhteensä: 174 320 /168 120

Kokonaisrahoitussuunnitelma haettu/hyväksytty (€):

Haettu EAKR- ja valtion rahoitus: 139 456 / 134 490

Kuntien rahoitus: 26 148 / 24 914

Yksityinen rahoitus: 8 716

Rahoitus yhteensä: 174 320 /168 120

Hankearviointi, pisteet: 9/14

Ympäristövaikutukset: positiivinen

Maakuntaohjelman toimintalinja: Digitalisaatio

Valmistelija: Anne Pulkkinen, 0295 038 117

## **Esitys**

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus esittää:

Maakunnan yhteistyöryhmän sihteeristö puoltaa hanketta rahoitettavaksi Kestävää kasvua ja työtä 2014 – 2020 Suomen rakennerahasto-ohjelmasta.

Päätösesityksen perustelut:

Hankkeen loputtua alueella on käytössään yhteinen raportointiympäristö, eli visuaalinen dashboard, johon tuotetaan ja jaetaan dataa matkailuyhdistyksen ja alueen matkailuyritysten hyödynnettäväksi. Yritysten saatavilla olevat asiakasymmärryksen johdattavat asiakasprofiilit ja kohderyhmäkuvaukset mahdollistavat yritysten toiminnan suunnitelmallisen kehittämisen. Tiedon hyödyntämisen osaamisen lisääntyminen ja toiminnan suunnittelu kysynnän muutosten mukaan mahdollistavat tuottavuuden kasvun. Hankkeen jälkeen matkailualueen markkinointia toteutetaan analysoituun tietoon pohjautuen tehokkailla prosesseilla, ja tuloksellisuutta sekä strategioiden toimeenpanoa seurataan hyvin suunnitelluilla mittareilla.

Ruka-Kuusamo Matkailu ry:n ja yritysten lisäksi hanke tukee Kuusamon kaupungin päätöksentekoa.

Hanke soveltuu hyvin älykkään erikoistumisen suunnitelmaan, KoronaTopsuun ja REACT EU - rahoitukseen, joissa digitalisaation kehittäminen on yksi painopisteistä. Digitalisaatiota aiotaan hyödyntää mm. tulevaisuuden ja markkinoinnin suunnitteluun.

Ruka on kärsinyt muiden matkailukeskusten tavoin pandemiasta. Suurimmin siitä ovat kärsineet ne toimijat, jotka ovat suunnanneet palvelunsa kv-asiakkaille.

## **Päätös**

Päätösesitys hyväksyttiin.