

## Digitaalinen perehdytys tulee matkailuun - Ruka perehdyttää työntekijänsä RukaStaff – pelillä

*Ruka-Kuusamo Matkailu ry:n, Kajaanin ammattikorkeakoulun ja Koillis-Suomen kehittämissyhtiö Naturpolis Oy:n yhteistyönä on valmistunut RukaStaff –perehdytyspeli alueella työskenteleville matkailun asiakaspalvelijoille. Näin Ruka-Kuusamon alueen työntekijöiden perehdyttäminen siirtyy vähitellen täysin digitaaliseen muotoon. Matkailualue kehittyy ja uusiutuu ja perehdytyspelin kautta tieto välittyy joustavasti alueen asiakaspalvelutehtävissä toimiville työntekijöille.*

Työntekijöiden asiantuntemus on matkailualan keskeinen laatutekijä. Pelkkä omien tehtävien hallinta ei riitä, ja alueperehdyttäminen on oleellinen osa uuden työn aloittamista. Matkailualan työvoimasta yhä suurempi osa on sesonkityöntekijöitä, jotka tulevat alueen ulkopuolelta, eikä heillä ole valmista aluetuntemusta. Siksi heille on tarpeen löytää tehokas, kiinnostava ja nopea tapa ottaa uusi toiminta-alue haltuun. Tähän asti uusien työntekijöiden perehdytykseen on järjestetty koulutuspäiviä, jotka voidaan nyt korvata tällä ajasta ja paikasta riippumattomalla pelillisellä ratkaisulla.

Perehdytyspelin toteutus on ollut haastava projekti pelin monipuolisten ominaisuuksien vuoksi. Toteutukseen on käytetty viimeisintä mobiiliapplikaatioiden kehitystekniikkaa, jotta perehdyttävälle henkilölle, pelaajalle, voidaan tarjota mahdollisimman hyvä käyttökokemus. Pelin kehittämiseen on käytetty nopean kehityksen menetelmiä, eli uusi versio on julkaistu testaukseen parin päivän välein. Tällaisen kehityksen vaatimuksena on saumaton yhteistyö sekä tilaajan että toimittajan välillä, kertoo KAMK:n koulutuspäällikkö Kimmo Nikkanen.

Peliä pelaamalla jokainen työntekijä perehtyy alueeseen karttasovelluksen ja tietovisakysymysten avulla omaan tahtiin. Pelin hyväksytyin suorittamisen jälkeen pelaajat saavat ladatakseen alueen henkilökuntakortin etuineen. Vaikka pelillisessä perehdytykseen ei voi tuoda mukaan kaikkia samoja elementtejä, kuin kasvotusten kouluttamiseen, saimme sen tilalle ns. sähköisen muistilapun jokaisen työntekijän taskuun. Pelistä henkilökunta voi tarkistaa kätevästi karttapohjalta yritysten sijainnit sekä vaikkapa suosittu SkiBussin aikataulut ja pysäkkien sijainnit. Digitaalinen perehdytys helpottaa yrittäjien arkea. Kun yrittäjän ei tarvitse kuluttaa niin paljon aikaa perehdytykseen, sitä jää enemmän käytettäväksi itse liiketoiminnan pyörittämiseen, toteaa Ruka-Kuusamo Matkailu ry:n toimitusjohtaja Mats Lindfors.

Pelin suunnittelu ja käytännön toteutus on ollut jopa haastavampaa kuin ennakoimme, mutta toisaalta tällaista uuden tekeminen usein onkin. Olemme kuitenkin onnistuneet luomaan toimivan, mobiilipohjaisen perehdytystyökalun ensimmäisenä matkailualueena Suomessa ja kenties koko maailmassa. Tällainen uuden sovelluksen kehittäminen on opettanut meille paljon, ja oppiamme asioita voimme varmasti hyödyntää jatkossa. Yrittäjiltä ja työntekijöiltä saatu palaute on ollut positiivista ja erilaisia ehdotuksia pelin toiminnallisuudesta on myös saatu. Perehdytyspelin toteuttanut kehittämisshanke jatkuu vuoden loppuun, joten palautteen perusteella saatuja kehitysehdotuksia ehditään vielä toteuttaa, jatkaa Lindfors.

Pelillinen Ruka-Kuusamo matkailualueen rekrytointi- ja alueperehdytysjärjestelmä -hankkeen lähtökohtana ovat olleet matkailualan kasvun mukanaan tuoma kilpailu osaavasta työvoimasta sekä sesonkityön aiheuttamat haasteet työntekijöiden aluetuntemuksessa. Matkailualueet kilpailevat keskenään osaajista, ja ajoittain on ollut vaikeuksia saada alueelle rekrytoitua tarpeeksi työvoimaa. Kansainvälistyvä matkailualue tarvitsee työvoimaa, joka on kieli- ja asiakaspalvelutaitoista ja kykenee toimimaan monikulttuurisessa ilmapiirissä. Aluetta ja sen tarjoamia työmahdollisuuksia on siten pystytävä tuomaan esiin entistä kiinnostavammin, jotta niiden tunnettuus ja houkuttelevuus lisääntyisivät erityisesti alan ammattilaisten keskuudessa.

Hanke on toteutettu Naturpoliksen, Kajaanin Ammattikorkeakoulun ja Ruka-Kuusamo Matkailu ry:n yhteistyöllä, hankkeen kesto on 1.1.2018 - 31.12.2018 ja kokonaisbudjetti 111 041 euroa. Pohjois-Pohjanmaan liitto on myöntänyt hankkeelle EAKR ja valtion rahoitusta 70%.

### Lisätietoja:

Ruka-Kuusamo Matkailu ry, toimitusjohtaja Mats Lindfors, [mats.lindfors@rukakuusamo.fi](mailto:mats.lindfors@rukakuusamo.fi), p. 0400747356  
Kajaanin ammattikorkeakoulu, koulutuspäällikkö Kimmo Nikkanen, [kimmo.nikkanen@kamk.fi](mailto:kimmo.nikkanen@kamk.fi), p. 044 7101 409  
Naturpolis Oy, projektipäällikkö Seija Väisänen, [seija.vaisanen@naturpolis.fi](mailto:seija.vaisanen@naturpolis.fi), p. 0407250392