Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

RUKA! KUUSAMO

Hankkeen loppuraportti

Yritysten toimintaympäristön kehittämisavustus

Hankeaika 1.9.2021 – 31.12.2022

1. Hankkeen perustiedot

1.1. Hankkeen nimi	Tiedolla johdettu Ruka-Kuusamo
1.2. Hankkeen EURA2014-hankekoodi	A78068
1.3. Toteuttajan nimi	Koillis-Suomen Kehittämisyhtiö Naturpolis Oy
1.4. Hankkeen vastuuhenkilö	Kirsi Kuosku
1.5. Toteuttajan yhteystiedot	kirsi.kuosku@naturpolis.fi 0400 – 375 930

2. Loppuraportin laatijan tiedot

2.1. Loppuraportin laatijan nimi	Tarja Kivilahti
2.2. Puhelinnumero	040 – 355 8467
2.3. Postiosoite	Nuottatie 6 A, 93600 Kuusamo
2.4. Sähköpostiosoite	tarja.kivilahti@naturpolis.fi

3. Hankkeen tiivistelmä (julkinen versio)

Tiedolla johdettu Ruka-Kuusamo

Tiedon hyödyntäminen on yhä tärkeämpi kilpailutekijä matkailutoimialalle. "Tiedolla johdettu Ruka-Kuusamo" – hankkeen tavoitteena on tuottaa lisäarvoa alueen matkailuyrityksille matkailualueen yhteistä tiedolla johtamista, tiedon hankintaa, hallintaa ja ennakointia kehittämällä. Hankkeessa luodaan kehitystyön ohjaamiseksi toimintamalleja dokumentointiin, mittaamiseen ja seurantaan.

Hankkeen loputtua alueen yrityksillä on käytössään yhteinen dashboard, johon tuotetaan ja jaetaan dataa kaikkien hyödynnettäväksi. Tiedon hyödyntämisen osaaminen alueella lisääntyy ja toiminnan suunnittelu kysynnän mukaan mahdollistuu.

Toteutusaika on 1.9.2021 – 31.12.2022 ja kokonaiskustannusarvio 168 120 euroa (80 % ELY React-EU EAKR, 15 % Kuntarahoitus, 5 % Ruka-Kuusamo Matkailu ry).

4. Hankkeen tiivistelmä englannin kielellä (julkinen versio)

Information-driven Ruka-Kuusamo
In today´s tourism, utilisation of information is an important compentitive factor. A digital map of the Ruka-Kuusamo tourist area has been completed to support the digitalization of the area. The aim of "information-driven Ruka-Kuusamo" project is to provide added value for the region´s tourism companies by developing the tourism region´s joint information management by improving the acquisition, handling and forward planning of information in order to guide the development work, the project will create operating models for documentation, measurement and follow-up operations.
The implementation period of the project is 1.9.2021 – 31.12.2022 and the total cost estimate is 168 120 euros (80 % ELY React-EU EAKR, 15 % Municipal financing, 5 % Ruka-Kuusamo Matkailu ry).

5. Hankkeen tavoitteet

"Tiedolla johdettu Ruka-Kuusamo" – hankkeen tavoitteena on tuottaa lisäarvoa matkailutoimialan kokonaiskehitystä koordinoivalle matkailuyhdistykselle sekä alueen matkailuyrityksille matkailuyhdistyksen vastuulla olevan tiedolla johtamista, tiedon hankintaa, hallintaa ja ennakointia kehittämällä. Sitä kautta tavoitellaan hyötyä esimerkiksi markkinoinnin tuloksellisuuden ja kohderyhmäkohtaisten tavoitteiden toteutumisen arviointiin, tulevien matkailijamäärien ennakointiin ja asiakaskokemuksen kehittämiseksi.

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 tiedon hallintaan ja hyödyntämiseen

6. Hankkeen toimenpidekokonaisuudet

1) Datan hankinta on ensimmäinen toimenpidekokonaisuus hankkeessa. Se käsittää:
   - keskeisten tietotarpeiden ja datalähteiden tarkemman määrittelyn ja tunnistamisen sekä toimintamallien suunnittelun (esim. markkinointitoimenpiteiden vaikutusten mittaamismenetelmien kehittäminen, kysynnän muutoksien ennakointi, asiakaskokemuksen hyödyntäminen toimintasuunnittelussa, strategiaa vastaavan paras perheille – mittariston luominen matkailualueelle ja kysynnän ennakointimallinnukset)
   - matkailijoiden asiakaspolun hahmottamiseen ja asiakasymmärryksen lisäämiseen tarvittavien datalähteiden haltuunoton ja yrityksien aktivoinnin datan yhteiskäyttöön, sekä alueen yritysten jaetun datan määrittelyn
   - datan keräysvaiheen, jossa keräämisen prosessit 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 data analysoinnin ja tiedonkäytön osaamista, hyvien käytänteiden 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 johtamisen ja datan yhteiskäyttöön
   - määritellään seurantaprosessit, tulosten läpinäkyvyys ja jakelu

7. Hankkeen toimenpidekokonaisuuksien tarkemmat toimenpiteet ja keskeisimmät tulokset

1) Datan hankinnan toimenpidekokonaisuudessa lähdettiin liikkeelle nykytila-analyysista (määrittely, tunnistaminen ja toimenpiteiden suunnittelu), jossa kartoitettiin matkailuyhdistyksen ja alueen matkailuyritysten tiedolla johtamisen nykytilaa, mitä tietoa tuotetaan / kerätään / hyödynnetään sekä alueen eri toimintojen vaiheita missä ollaan sekä asiakaspolun vaiheita. Nykytila-analyysi toteutettiin haastatteluilla ja työpajatyöskentelyllä yhteistyössä Cloudia kilpailutuksen kautta valitun HMMH Consulting Oy:n kanssa joulukuun 2021 – maaliskuun 2022 välisenä aikana. Työpajoja järjestettiin yhteensä kuusi kappaletta jaettuna toimialoittain: Ohjelma- ja aktiviteettipalvelut, ravintolapalvelut, majoituspalvelut, kokous- ja tapahtumatoimijat, matkustajaliikennöitsijät sekä kaupan toimijat ja alueen tukipalvelut. Nykytila-analyysin pohjalta tärkeimmät kehityskohteet olivat prosessit (kuka tekee, mitä tekee, milloin tekee ja miksi tekee), tiedon kaksisuuntainen kulkeminen matkailuyhdistyksen ja alueen yritysten välillä, kampanjoiden ja tapahtumien ajan tasalla oleva tiedon kulku ja viestintä, aukioloaikatietojen ajantasaisuus, mittarit ja seuranta, dokumentointi ja tasalaatuinen asiakaskokemus. Teknisten ratkaisuiden löytämiseen näiden haasteiden ratkaisuun järjestettiin Demopäivä, jossa yhdeksän eri matkailualan tietoalusta- ja ratkaisutoimittajaa esittelivät matkailualan ratkaisujaan hankkeen ohjausryhmälle,

matkailuyhdistyksen tiimille ja matkailuyrittäjien edustajille. Demopäivän lopussa käytiin keskustelu Ruka-Kuusamon tarpeisiin sopivista vaihtoehdoista ja sisällöistä ja näiden pohjalta jatkettiin toimenpidekokonaisuuteen kaksi.

2) Visualisointi ja tiedon jakaminen toimenpidekokonaisuudessa lähdettiin rakentamaan työkalupakettia datan analysoinnin ja osaamisen kehittämiseksi nykytila-analyysin pohjalta havaittujen tarpeiden pohjalta. Lähdettiin rakentamaan matkailuyhdistyksen ja alueen matkailuyritysten yhteiseen tarpeeseen tiedonjakoalustaa, joka sai nimekseen Ruka-Kuusamo Työtila. Tarvittavien asiantuntijapalveluiden osalta tehtiin Cloudia kilpailutus, joka jaettiin neljään toiminnalliseen kokonaisuuteen 1. IT-konsultointi tiedolla johtamisen työympäristön räätälöinti, 2. Interaktiivinen ja digitaalinen yhteistyöalusta, 3. Digitaalinen analytiikkapalvelu ja 4. Vuosisuunnittelutyökalu markkinoinnin ja tapahtumien hallintaan. Cloudia kilpailutuksessa oli tarjoajalla mahdollisuus tehdä tarjous kaikista neljästä osasta tai vain osasta niitä. Näin päädyttiin kilpailutusten pisteytyksien jälkeen asiantuntijapalveluiden toteutukseen, jossa osat 1. ja 4. toteutti Digimarkkinointi- ja kotisivupalvelu Webu Oy, 2. osan FlowHouse Oy ja 3. osan Tridea Oy. Ruka-Kuusamo Työtilan rakennettiin Howspace – tiedonjakoalustan pohjalle, sosiaalisen median ja markkinoinnin seurannan osalta BisLenz – työkalun pohjalle ja toiminnan, tapahtumien ja markkinoinnin vuosisuunnittelun osalta Plandisc Vuosikello – työkalun pohjalle sekä jo olemassa oleviin matkailun tietolähteisiin kuten esim. Visitoryyn ja Tilastokeskukseen ja muihin matkailun tietolähteisiin ja sidosryhmäraportteihin. Toinen toimenpidekokonaisuus toteutettiin huhti – lokakuussa 2022.

   Ruka-Kuusamo Työtila on tarkoitettu matkailuyhdistyksen ja sen jäsenten yhteiseen työskentelyyn, viestintään ja keskusteluun. Työtilasta löytyy mm. ajankohtaiset tiedotteet, tietoa tulevista tapahtumista ja kampanjoista ja toiminnan vuosisuunnittelusta sekä materiaalipankki, jota voi hyödyntää päivittäisessä työssä ja perehdytyspakettina uusille työntekijöille. Työtila rakentuu pitkälle linkeistä ja upotuksista, joiden kautta pääsee eri tietolähteisiin, jolloin tieto on aina mahdollisimman ajantasaista eikä vaadi erillistä resurssia tietojen päivittämisen suhteen. Työtilan eri kokonaisuuksista löytyy aina vastuuhenkilö, jonka puoleen voi kääntyä tarvittaessa eli työnjako kuka tekee, mitä tekee, milloin tekee ja miksi tekee, on selkeä. Eri kokonaisuuksissa löytyy keskustelupalstat, joiden kautta matkailuyhdistyksen tiimi ja alueen yrittäjät pääsevät antamaan palautetta, avaamaan uusia keskustelunaiheita muiden käyttäjien kanssa sekä parantamaan matkailuyhdistyksen ja yritysten välistä viestintää. Työtilan tavoitteena on parantaa tiedonkulkua, ennakointia ja tiedolla johtamista kokoamalla hyödyllistä tietoa yhteen paikkaan hyödynnettäväksi 24/7 silloin kun omaan aikatauluun sopii. Tavoitteena on vilkas vapaamuotoinen keskustelu ja kommentointi onnistumisten monistamiseksi ja koko Ruka-Kuusamo alueen kehittämiseksi.

3) Kolmannessa toimenpidekokonaisuudessa Johtamisen kehittäminen toteutettiin kahdeksan työpajaa tiedolla johtamisen ja johtamisen kehittämisen tueksi hyödyntäen Ruka-Kuusamo Työtilaa. Cloudia kilpailutuksen kautta yhteistyökumppaniksi asiantuntijapalveluissa tuli FlowHouse Oy. Työpajoista kaksi toteutettiin hybridimallina siten että osallistujilla oli mahdollisuus osallistua paikan päällä tai etäyhteydellä Ruka-Kuusamo Työtilan välityksellä ja nämä työpajat olivat yleisiä kaikille matkailualan toimijoille. Näiden lisäksi järjestettiin kuusi työpajoja toimialakohtaisesti paikan päällä: ohjelma- ja aktiviteettipalveluille, majoituspalveluille, ravintolapalveluille, kokous- ja tapahtumatoimijoille, matkustajaliikennöitsijöille ja kaupan toimijoille / alueen tukipalveluille. Työpajojen palautekyselyssä kysymykseen "Työpajojen sisältö oli minulle hyödyllinen" saatiin keskiarvoksi 4,2 / 5 ja kysymykseen "Ruka-Kuusamo Työtila tulee olemaan minulle avuksi ja hyödyksi

työssäni" keskiarvoksi 4,4 / 5. Johtamisen kehittämisen osiossa toteutettiin myös kolme videototeutusta Ruka-Kuusamo Työtilaan, joissa esitellään Howspacen, Bislenzin ja Plandisc Vuosikellon käyttöä Työtilan sisällä.

4) Toisen toimenpidekokonaisuuden Cloudia – kilpailutuksessa säästyi asiantuntijahankinnoissa n. 15 000 euroa, jonka avulla voitiin hankkeessa toteuttaa myös Asiakaspalautteen kerääminen ja mittarit osio, jonka toteuttamiksesi lähetettiin muutoshakemus 7.6.2022. Samassa muutoshakemuksessa haettiin hankkeelle jatkoaika 31.12.2022 saakka alkuperäisen päättymisajan sijasta, joka oli 31.8.2022 mutta joka hankkeen myöhäisen käynnistymisen osalta osoittautui liian tiukaksi. Asiakaspalautteen kerääminen ja mittarit osion Cloudia kilpailutuksessa yhteistyökumppaniksi valittiin HMMH Consulting Oy, joka toteutti pilotoinnin hyödyntäen Visit Finland My Reputation monitor – työkalua ja pilotoinnin tuloksista tullaan raportoimaan Ruka-Kuusamo Työtilassa. Tämän lisäksi kerättiin palaute hankkeen osalta alueen yrityksiltä. Palautteen keräämiseen FAM-tutustumismatkojen matkanjärjestäjien ja median osalta rakennettiin BisLenziä hyödyntäen kyselylomake, jonka yhteenvetoraportit tuodaan upotuksena Ruka-Kuusamo Työtilaan.

8. Hankkeen yhteenveto (julkinen versio)

Hankkeen tavoitteena ollut yhteinen tiedonjakoalusta matkailuyhdistyksen ja alueen matkailuyrittäjien käyttöön toteutettiin hankkeen aikana ja Ruka-Kuusamo Työtila otettiin syksyn aikana käyttöön alueella. Työtila on otettu aktiivisesti käyttöön ja palaute on ollut hyvää. Erityisesti ollaan tyytyväisiä tiedon jaon avoimuuteen ja tasapuolisuuteen sekä tapahtumien ja markkinoinnin tiedonkulkuun ja tuloksien mittaamiseen ja raportointiin sekä keskusteluihin Työtilassa, reagoiden nopeasti tilanteisiin esim. lumipulaan reagointi tai sähköhaasteisiin varautuminen. Palautekyselyssä joulukuun alussa saatiin keskiarvoiksi Työtilan kysymyksiin:

"Olen tutustunut Ruka-Kuusamo Työtilaan"	4,83 / 5
"Löydän etsimäni tiedon Työtilasta"	3,92 / 5
"Työtilan sisältö on hyödyllistä"	4,54 / 5
"Tulen hyödyntämään Työtilaa jatkossa"	4,67 / 5
"Mielestäni Työtila mahdollistaa aktiivisen osallistumisen alueen matkailun kehittämiseen ja toimenpiteisiin"	4,42 / 5

Hanke on edistynyt hankehakemuksen aikataulun, toimenpidekokonaisuuden ja rahoitussuunnitelman mukaisesti. Hankkeen toteuttama Ruka-Kuusamo Työtila tulee hankkeen päättymisen jälkeen olemaan yksi tärkeä osa matkailuyhdistyksen ja alueen matkailuyritysten päivittäistä työskentelyä.

Hankkeen ohjausryhmä on kokoontunut neljä kertaa ja hankkeesta on tehty kaksi maksatushakemusta, jotka on hyväksytty ilman muutoksia ja viimeinen maksatushakemus tehdään 31.12.2022 mennessä. Ohjausryhmän päätöskokouksessa 13.12.2022 todettiin loppuraportin sisällön vastaavan toteutusta ja loppuraportti hyväksyttiin ilman huomautuksia.

9. Hankkeen yhteenveto englannin kielellä (julkinen versio)

The project reached its goal of building a joint information sharing platform for the use of Ruka-Kuusamo Tourist Association and tourism entrepreneurs of the region. The platform was named Ruka-Kuusamo Workspace and it was opened in the region in autumn. Ruka-Kuusamo Workspace has been actively used and it has received good feedback. In particular, the users have been happy with the transparency and equality of information sharing, and with the smooth flow of information regarding events and marketing. They have also been satisfied with the measuring and reporting of results, and with the discussions on Ruka-Kuusamo Workspace, and have responded swiftly in various situations, e.g. by reacting to snow shortage or preparing for electricity challenges. In a feedback survey conducted in early December, the averages for questions regarding Ruka-Kuusamo Workspace were as follows:

" I have tested Ruka-Kuusamo Workspace"	4.83 / 5
" I can find the information I am looking for on Workspace"	3.92 / 5
" The content on Workspace is useful"	4.54 / 5
" I will use Workspace in the future"	4.67 / 5
" In my opinion, Workspace enables active participation in the development and measures of tourism in the region"	4.42 / 5

The project has progressed in accordance with the schedule, set of measures and financing plan presented in the project application. After the completion of the project, Ruka-Kuusamo Workplace will remain an important part of the day-to-day work of Ruka-Kuusamo Tourist Association and the region's companies.

The steering group of the project has met four times. Two payment applications have been made for the project, and they have been approved without changes. The last payment application will be made by 31 December 2022. At the final meeting of the steering group on 13 December 2022, it was found that the content of the final report corresponds to the implementation of the project, and the final report was approved without comments.

10. Hankkeen toteutuneet kustannukset ja rahoitus

Kustannuslaji	**Rahoitussuunnitelma €**	**Toteuma €**
Palkkakustannukset	63 000	46 504,98
Ostopalvelut	90 000	87 965,00
Flat rate 24 %	15 120	11 160,24
Kustannukset yhteensä	**168 120**	**145 630,22**
Haettu tuki / avustus	168 120	145 630,22
EU-rahoitus	134 490	116 504,18
Kuntarahoitus	25 224	20 720,04
Yksityinen rahoitus	8 406	8 406,00
Kokonaisrahoitus yhteensä	**168 120**	**145 630,22**

11. Hankkeessa syntyvien aineistojen säilytys

Naturpolis Oy:n arkisto sijaitsee Kuusamon kaupungin keskusarkistossa, jonne on varattu erilliset hyllytilat yhtiön ja sen hallinnoimien hankkeiden arkistomateriaalia varten (Naturpolis Oy:n hallitus 18.2.2008 § 13).

Päivämäärä 14.2.2023

Allekirjoitus

Nimenselvennys Tarja Kivilahti