




KESKI-POHJANMAAN LIITTO

MELLERSTA ÖSTERBOTTENS FÖRBUND



**Keski-Pohjanmaan
matkailustrategian 2021–2025
toimenpidesuunnitelma
LUONNOS 8.11.2021**

1. JOHDANTO	1
2. TOIMINTAKOKONAISUUDET	2
I. <u>Matkailukentän organisoituminen</u>	2
a. <u>Brändin luominen, ylläpito ja kehitys</u>	2
b. <u>Matkailufoorumi</u>	3
c. <u>Kärkituotteiden ja sisältöjen kehittäminen ja teemavastuut</u>	4
d. <u>Ylimaakunnallinen yhteistyö ja markkinointi</u>	5
II. <u>Kestävään kehitykseen nojautuminen</u>	6
a. <u>Oman matkailusertifiointin kehittäminen</u>	6
b. <u>Teematyökalujen käyttöönotto ja sitoutuminen</u>	7
c. <u>Kestävän kehityksen tuotteistaminen</u>	8
III. <u>Innovatiivisuuden tukeminen</u>	8
a. <u>Rahoituskartoitus ja ideoiden hankkeistaminen</u>	9
IV. <u>Saavutettavuuden kehittäminen</u>	9
a. <u>Julkisen liikenteen kehittäminen</u>	10
b. <u>Opastuksen ja opasteiden kehittäminen</u>	11
c. <u>E-ratkaisut ja verkkopalvelut</u>	11
d. <u>Kansainvälisyysvalmiuksien parantaminen</u>	13
e. <u>Vaihtoehtoisen majoituksen kehittäminen</u>	13
V. <u>Koulutukseen panostaminen</u>	14
a. <u>Matkailuyrittäjyyttä tukeva koulutus</u>	15
b. <u>Osaavan työvoiman saatavuus</u>	15
VI. <u>Koronasta elpyminen</u>	16
3. YHTEENVETO	17

1. JOHDANTO

Matkailu on toimiala, joka elää ja kehittyy yrittäjien toiminnan kautta. Julkisen toimijan roolin tulee edistää kehitystoimintaa niin edunvalvonnan ja rahoitusmahdollisuuksien kuin esimerkiksi strategisen tuen avulla. Kunnat voivat tukea matkailualaa vaikkapa kaavoituksen kautta. Näissä yhteyksissä julkisten toimijoiden toimintaa raamittavat erilaiset lait ja säädökset. Maakunnan liiton toimintaa määrittää laki alueiden kehittämistä ja Euroopan unionin alue- ja rakennepolitiikan toimeenpanosta (756/2021). Maakunnan liiton tehtäviin sisällytetään laissa myös alueen elinkeinoelämän toimintaedellytysten ja alueen älykkään erikoistumisen edistäminen. Tähän veloitteeseen pyrkii vastamaan omalta osaltaan myös Keski-Pohjanmaan matkailustrategia 2021–2025.

Tämä toimenpidesuunnitelma on tuon vuonna 2021 hyväksytyyn matkailustrategian tukipaperi ja suunnitelma strategiassa esitettyjen tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on tarkoitettu malliltaan yleisluontoiseksi kartoitukseksi, joka osaltaan pohjustaa tulevan Keski-Pohjanmaan matkailufoorumien työtä. Yleisluontoisuuden tarvetta vahvistavat mm. koronapandemian arvaamattomuus ja sen tuomat riskit erityisesti matkailukentälle. Esimerkiksi tarkkaan määritellyt aikajänteet tai organisaatioiden vastuutukset eivät ole nykytilanteessa mielekkäitä. Tämä on huomioitu myös siinä, miten vahvan roolin matkailustrategia 2021-2025 antaa tulevalle matkailufoorumille. Lähtökohtana toimenpidesuunnitelmalla on siis tarjota matkailutoimijoille ajatuksia siitä, miten omaa toimintaa voi kehittää omassa tahdissa linjassa niin maakuntamme matkailustrategian kuin kansallisenkin matkailustrategian ja tiekartan kanssa.

Toimenpidesuunnitelman valmistelu on toteutettu yhteistyössä monialaisen ”Matkailun kehitys Keski-Pohjanmaalla” -työryhmän kanssa, joka koostuu matkailukentän asiantuntijoista korkeakoulupuolelta, kuntasektorilta ja kolmannelta sektorilta sekä yrittäjistä. Työryhmä koottiin vuoden 2021 alkupuolella Keski-Pohjanmaan liiton aloitteesta, ja se on kokoontunut kaksi kertaa etäyhteyksin. Tarkoituksena on tulevaisuudessa ja koronatilanteen sen

salliessa kasvattaa kokoontumistahtia ja tiivistää yhteistyötä. Työryhmän kokoonpano pidetään mahdollisimman avoimena varmistamaan Keski-Pohjanmaan matkailukentän mahdollisimman laaja kattavuus. Työryhmä toimii myös strategiassa ja toimenpidesuunnitelmassa esitetyn Keski-Pohjanmaan matkailufoorumin edeltäjänä, ennen kuin foorumi aloittaa toimintansa ja mahdollistaa täysin avoimen alustan maakunnalliselle matkailun kehitykselle.

2. TOIMINTAKOKONAISUUDET

I. MATKAILUKENTÄN ORGANISOITUMINEN

Keski-Pohjanmaan matkailutoimijat ovat pääosin pieniä ja usein jopa sivutoimisia. Maakunnasta puuttuu myös maakuntatason DMC-toimija (Destination Management Company), joka koordinoisi toimintaa. Vastuunkantajaa maakunnallisessa viitekehityksessä ei vielä ole löytynyt, mutta potentiaalisia toimijoita löytyy kaupunkien omistamista kehitysyhtiöistä rekisteröityihin yhdistyksiin. Kunnes toiminnalle löytyy vetäjä, tulee maakunnassa käynnistää matkailufoorumitoiminta sekä kannustaa niin yrityksiä kuin julkisiakin toimijoita mukaan kumppanuusverkostoon. Verkostotoiminta sekä matkailun kehitys matkailufoorumin viitekehityksessä pohjautuvat Keski-Pohjanmaan liiton aloittamalle Matkailun kehitys Keski-Pohjanmaalla -työryhmän toiminnalle. Työryhmä ja matkailufoorumi hahmottelevat maakunnallisen matkailun kehityksen suuntaviivoja yhdessä relevanttien yhteistyötahojen kanssa ja varmistavat, että mahdollisimman moni organisaatio voi allekirjoittaa toiminnan ja toteuttaa sitä omalta osaltaan. Perustasoisen yhteistoiminnan hahmottumisen ja organisoitumisen jälkeen tulee maakunnassa tehdä selvitystyötä mm. kattavan brändin löytämiseksi, kärkituotteiden tunnistamiseksi ja niistä juontuvien teemakokonaisuuksien jalostamiseksi.

a) Brändin luominen, ylläpito ja kehitys

Maakunnallinen identiteetti perustuu luonnollisesti maakunnan niihin vahvuuksiin, jotka paikallisväestö kokee omikseen ja joiden – matkailun

viitekehyksessä - voidaan olettaa kiinnostavan lisäksi kotimaisia ja kansainvälisiä vierailijoita. Keski-Pohjanmaan maakuntaohjelmassa 2040 ja Maakuntaohjelmassa 2022–2025 on tunnistettu alueeltamme kolme erityisesti matkailuelinkeinon kehittämiseen tukeutuvaa aluetta: ankkuri, viulu ja metsäpeura. Rannikkoseutu, kulttuuri ja hyvinvointimatkailu ovatkin selkeät vahvuusalueet Keski-Pohjanmaalla, ja näihin tukipilareihin maakunnallisen brändin luomisen ja kehityksen tuleekin tukeutua. Elävä kulttuuriperintömme on huomioitu UNESCO:ssa asti. Toisaalta mm. hyvinvointimatkailulle on maakunnassa laadukkaat fasilitetit ja kansallisen sekä kansainvälisen yleisön kiinnostus. Visit Finlandin suuraluejaossa maakuntamme kuuluu rannikko- ja saaristoalueisiin, ja monet maakuntamme vahvimista vetonauloista (mm. Tankar) ammentavat vetovoimansa tästä tematiikasta. Näiden kolmen kokonaisuuden yhteen saattaminen mahdollisimman monia palvelevalla tavalla on maakunnan matkailustrategian ja toimenpidesuunnitelman tärkeimpiä tavoitteita.

Toiminta

- Luodaan Keski-Pohjanmaalle brändi, jonka voi mahdollisimman moni toimija (ja maakunnan asukas) tuntea omakseen
- Valtuutetaan matkailun kehitys -työryhmä ja Keski-Pohjanmaan matkailufoorumi viemään brändiä eteenpäin ja jalostamaan sitä tarpeen mukaan
- Kartoitetaan mahdollisuudet brändikehityksen hankkeistamiseen

Vastuuorganisaatiot

- Matkailun kehitys Keski-Pohjanmaalla -työryhmä
- Keski-Pohjanmaan matkailufoorumi

b) Matkailufoorumi

Matkailufoorumitoiminta on hyväksi havaittu ja vakiintunut käytäntö alueellisen matkailun kehityksen eteenpäin viemiseksi. Matkailufoorumi tarjoaa alustan asiantuntijoiden verkostoitumiselle ja yhteiselle suunnittelulle sekä tarttumapinnan maakunnan matkailuelinkeinon myös niille asiasta kiinnostuneille, jotka eivät vielä ole toimintaan uppoutuneet. Näin tuetaan ja

mahdollistetaan uusien toimijoiden tulo kentälle ja vahvistetaan matkailua maakunnallisena elinkeinona. Matkailufoorumin isännöinti olisi kiertävä tehtävä. Näin varmistettaisiin, että matkailufoorumin prioriteettien määrittelyyn saadaan mahdollisimman kattava näkemys.

Toiminta

- Maakunnan ensimmäisen matkailufoorumin järjestäminen ja toiminnan vakiinnuttaminen
- Matkailufoorumin toimintasuunnitelman laatiminen lähivuosille
- Työnjaon määrittely ja seutuyhteistyön kehittäminen ja tiivistäminen
- Yhteistyön organisoiminen

Vastuuorganisaatiot

- Keski-Pohjanmaan liitto
- Matkailun kehitys Keski-Pohjanmaalla -työryhmä

c) Kärkituotteiden ja sisältöjen kehittäminen ja teemavastuut

Maakunnassa olevia kärkituotteita on esitelty jo matkailustrategian puolella. Vakiintuneet nähtävyydet, kuten Kokkolan Neristan ja Salamajärven luonnonpuisto, tarvitsevat rinnalleen kuitenkin täydentäviä nähtävyyksiä ja aktiviteetteja, jotka kasvattavat viipymää ja tukevat Keski-Pohjanmaan kolmeen kokonaisuuteen (ankkuri, viulu ja metsäpeura) perustuvaa brändiä. Maakunnassa tulee tunnistaa temaattisten kokonaisuuksien erityisosajat (mm. hyvinvointimatkailu, kulttuurimatkailu, businessmatkailu) ja varmistaa molemminpuolisen tuen saanti. Kuten mainittua, moni maakuntamme matkailuyrittäjistä harjoittaa matkailuelinkeinoa sivutoimisesti. Tarvetta on siis erityisesti tuotteistamiselle ja toisiaan tukeville matkailukokonaisuuksille. Myös elinkeinoelämän ja koulutussektorin yhteistyö on tässä yhteydessä erityisen tärkeää. Tiedonjako ja keskinäinen yhteistyö sekä ristiinsuosittelu ovat avainasemassa Keski-Pohjanmaan matkailukentän jalostuessa. Hyvänä työkaluna sisältöjen kehittämiseen toimivat myös erilaiset käyttäjätutkimukset ja matkailijoiden mielipiteiden kuuntelu.

Toiminta

- Oman liiketoiminnan kehittäminen
- Yhteistyön tiivistäminen yritysten välillä
- Matkailuliiketoimintaa tukevien koulutusten järjestäminen
- Mahdollisten tuotekehityshankkeiden kartoitus
- Matkailullisten teemaosaajien tunnistaminen, tukeminen ja hyödyntäminen
- Matkailijatutkimukset

Vastuuorganisaatiot

- Matkailuyritykset
- Alueelliset kehitysyritykset
- Alueelliset matkailuorganisaatiot
- Keski-Pohjanmaan liitto
- Koulutussektori (kaikki asteet)
- Matkailun kehitys Keski-Pohjanmaalla -työryhmä

d) Ylimaakunnallinen yhteistyö ja markkinointi

Vaikka Keski-Pohjanmaalla ei maakunnallista DMC-toimintaa tässä vaiheessa vielä ole, on maakunnassamme kuitenkin toimijoita kuten Kokkolan matkailu, jotka toimivat niin kansallisesti kuin kansainvälisissäkin yhteyksissä. He tekevät erinomaista työtä maakunnallisen näkyvyyden eteen, mutta on kuitenkin tärkeää, että maakunnallista ääntä saadaan vieläkin enemmän esiin, sillä alueelliset matkailuorganisaatiot tekevät työtä luonnollisesti omista lähtökohdistaan. Tulevan Keski-Pohjanmaan matkailufoorumin tulee vastata tähän haasteeseen ainakin siihen asti, kunnes mahdollinen DMC-yritys tai yhdistys toimintansa aloittaa. Keski-Pohjanmaan tulee olla aktiivisesti näkyvillä mm. Visit Finlandin toiminnassa ja hakeutua tehokkaasti erilaisiin yhteistyömalleihin esimerkiksi Etelä-Pohjanmaan matkailukentän ja vaikkapa Kalajoen kanssa. On myös tärkeää löytää yhteisiä resursseja yhteisten markkinointitempausten ja kokonaisuuksien rahoittamiseksi.

Toiminta

- Kohderyhmämäärittely
- Markkinointistrategian määrittely

- Maakunnallisen matkailutarjonnan kokoaminen
- Mahdollisen rahoituksen kartoitus
- Kumppanuuksien ja yhteistyömallien kartoitus

Vastuutahot

- Matkailun kehitys Keski-Pohjanmaalla -työryhmä
- Matkailuyritykset
- Keski-Pohjanmaan liitto
- Matkailufoorumi

II. KESTÄVÄÄN KEHITYKSEEN NOJAUTUMINEN

Kestävän kehityksen merkitys sekä yrityskehityksessä että kuluttajien kulutustottumuksissa on ollut nousussa jo pitkään. Jokainen organisaatio, joka haluaa kehittää toimintaansa, joutuu ottamaan huomioon kestävän kehityksen eri osaset lähes joka vaiheessa. Matkailun viitekehityksessä monet tutkimukset osoittavat, että matkailijat tekevät päätöksensä yhä useammin mm. kohteen ekologisuuden ja kulttuurillisen sensitiivisyyden pohjalta. Sertifiointit ovat nykyään osa liiketoimintaa melkein joka sektorilla. Myös matkailussa erilaiset sertifiointit Joutsenmerkistä Sustainable Travel Finland – ohjelmaan, ovat oleellinen markkinointivaltti ja portti syvempään kansalliseen yhteistyöhön ja kansainväliseen näkyvyyteen. Eräänlaisen pakollisuuden lisäksi kestävä kehitys tarjoaa myös erottumisen mahdollisuuksia. Esimerkiksi luomalla oma Keski-Pohjanmaan tai esimerkiksi Elävän kulttuuriperinteen sertifiointin voi keskipohjalainen matkailukenttä nostaa profiiliaan huomattavasti.

a) Oman matkailusertifiointin kehittäminen

Sen lisäksi, että Keski-Pohjanmaan matkailutoimijoiden tulee tavoitella kansallisesti tunnistettuja sertifiointeja mm. ympäristöystävällisyyden ja kulttuurillisen kestävyuden piiristä, tulisi Keski-Pohjanmaan matkailun kehitys -työryhmän ja matkailufoorumin myös kartoittaa mahdollisuutta luoda oma sertifiointi omista lähtökohdista. Esimerkiksi elävään kulttuuriperintöön ja sen kunnioittamiseen sidottu laadunvalvonta voisi olla eräs ratkaisumalli.

Sertifiointin kehitys mielessä tulisi kartoittaa erilaisia hankemahdollisuuksia niin maakunnan sisällä kuin ulkoisten yhteiskumppanienkin kanssa.

Toiminta

- Keski-Pohjanmaan oman sertifiointin kehittäminen
- Rahoituksen kartoitus
- Sertifiointin hankkeistaminen

Vastuuorganisaatiot

- Matkailun kehitys Keski-Pohjanmaalla -työryhmä
- Matkailufoorumi
- Keski-Pohjanmaan liitto

b) Teematyökalujen käyttöönotto ja sitoutuminen

Vaikka Keski-Pohjanmaan matkailutoimijat tavoittelisivatkin oman sertifiointimekanisminsa kehittämistä, tulee toimialalla olla myös tavoitteena jo olemassa olevien ja relevanttien työkalujen täysimääräinen hyödyntäminen. Esimerkiksi Sustainable Travel Finland -polku ja muut vastaavat ratkaisut ovat erinomaisia markkinointityövälineitä ja avaavat ovia pienimmillekin yrityksille. Työryhmä ja matkailufoorumi voisivat määrittellä ne työkalut, joita maakunnan matkailukenttä lähtisi tavoittelemaan. Maakunnassa on jo olemassa organisaatioita, jotka ovat osa näitä mekanismeja ja kehityspolkuja. Heidän apunsa ja kokemuksensa tulisi hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti.

Toiminta

- Sopivien ohjelmien määrittely
- Jo ohjelmien kanssa toimivien organisaatioiden kartoitus
- Maakunnan sisäinen tuki ja koulutus teematyökalujen ja sertifiointin käyttöönottoa ajatellen
- Sustainable Travel Finland -status maakunnalle

Vastuuorganisaatiot

- Visit Kokkola
- Matkailuyritykset

- Matkailun kehitys Keski-Pohjanmaalla -työryhmä
- Matkailufoorumi

c) Kestävän kehityksen tuotteistaminen

Kestävän kehityksen tuotteistaminen on poikkileikkaava teema. Toimintasuunnitelman eri osioissa on jo käsitelty mm. kärkituotteiden kartoitusta ja kestävään kehitykseen sitoutuminen. Tavoitteena on löytää ne tuotteet, aktiviteetit ja palvelut, jotka voisivat hyödyntää kestävään kehitykseen liittyvää tematiikkaa erityisen tehokkaasti. Tällaiset palvelut, joihin kestävä kehityksen teemat voidaan integroida, toimisivat luontaisesti myös alueen matkailutarjonnan kärkituotteina asianmukaisille kohderyhmille.

Toiminta

- Niiden matkailupalveluiden tunnistaminen, joihin voi suoraan ja erityisen tehokkaasti soveltaa kestävä kehityksen periaatteita
- Matkailuyrittäjien kouluttaminen tunnistamaan ja soveltamaan kestävä kehityksen teemojen hyödyt omassa liiketoiminnassaan

Vastuuorganisaatiot

- Matkailuyritykset
- Koulutussektori (kaikki asteet)

III. INNOVATIIVISUUDEN TUKEMINEN

Nykyaikana monet mieltävät innovatiivisuuden suoraan esimerkiksi uuden teknologian soveltamiseksi uusissa toimintaympäristöissä. Vaikka tämä onkin erityisesti matkailun viitekehyksessä yksi selkeistä innovatiivisuuden ilmentymistä, ei se suinkaan ole ainoa toimintamalli. Uusien ratkaisujen lisäksi innovatiivisuus voi ilmentyä vaikka vanhojen liiketoimintaprosessien ja tuotteiden parantamisena ja parantumisena. Esimerkiksi Keski-Pohjanmaalla, joka on profiloitunut elävän kulttuuriperinnön maakunnaksi, ei pyörää tarvitse aina keksiä uudelleen, vaan monet matkailupalvelut voivat esimerkiksi soveltaa uusia ratkaisuja vaikka kansanmusiikin matkailukäytössä tai ruokamatkailun saralla. Luonnollisesti teknologisen kehityksen mahdollistamat

innovaatiot (mm. lisätty todellisuus ja virtuaalitodellisuus) tulee huomioida mahdollisuuksien mukaan matkailuliiketoiminnassa. Virtuaalimatkailu parantaa saavutettavuutta. Esimerkiksi AR ja VR applikaatiot tuovat oman mausteensa tukemaan perinteisiä opastuksia. Innovatiivisuus ja sen ilmentymät ovat monimuotoisia ja herkkiä. On siis olennaista, että orastavia menestystuotteita ja perinteisiä vetonauloja tulee tukea ja auttaa niihin liittyvissä innovaatiopyrkimyksissä.

a) Rahoituskartoitus ja ideoiden hankkeistaminen

Resursointi on elintärkeää innovoinnin tukemiseksi. On vaikeaa kehittää omaa liiketoimintaansa, jos toimintaan kohdistuu liikaa ulkopuolisia paineita ja rasitteita. Erilaiset rahoitusinstrumentit voivatkin tarjota lisää mahdollisuuksia matkailutoimijoille kehittää toimintaansa ilman haastetta, että riskien ottaminen ja uuden kehittäminen aiheuttaisivat peruuttamatonta vahinkoa toiminnalle.

Toiminta

- Hankemahdollisuuksien kartoitus
- Rahoitusmahdollisuuksien kartoitus
- Innovatiivisuutta tukeva koulutus eri asteilla

Vastuuorganisaatiot

- Matkailuyritykset
- Aluekehitysorganisaatiot
- Keski-Pohjanmaan liitto
- Koulutussektori (kaikki asteet)

IV. SAAVUTETTAVUUDEN KEHITTÄMINEN

Saavutettavuuden kehittäminen maakunnassamme ja maakuntaamme on esiintynyt maakuntamme edunvalvonta- ja aluekehitystavoitteissa poikkileikkaavasti jo pidemmän aikaa. Perinteisen liikenneinfrastruktuurin ylläpitämisen ja kehittämisen lisäksi saavutettavuutta voidaan edesauttaa esimerkiksi elektronisten palveluiden kehittämisellä. Hyödyntämällä virtuaalitodellisuutta ja lisättyä todellisuutta innovatiivisella tavalla voidaan

maakunnan matkailupalveluita tuoda lähemmäksi käyttäjiä. Virtuaalimatkailulla voidaan tukea esimerkiksi liikuntarajoitteisten oikeutta nauttia maakuntamme erilaisista matkailupalveluista.

a) Julkisen liikenteen kehittäminen

Selkein ja pitkäjänteisin tapa tukea maakunnan saavutettavuutta on varmistaa perinteisen liikenneinfrastruktuurin ylläpito ja kehittäminen. Kokkola-Pietarsaaren lentoasema on elintärkeä tukiasema talousalueen yritystoiminnalle ja elinvoimaisuudelle. Sen kohtaamat haasteet ja niiden voittaminen on varmasti yksi tärkeimmistä alueemme edunvalvontatavoitteista. Lentoasema toimii myös loogisena yhteyspisteenä maakunnan kansainvälistä matkailua ajatellen. Erilaisten suorien lentoyhteyksien avaaminen relevantteihin ja uusiin kansainvälisiin hubeihin voisi tukea alueen matkailukehitystä ennennäkemättömällä tavalla. Myös maantieliikenne, raideliikenne ja niiden sidonnaispalvelut varmistavat tavara- ja henkilöliikenteen jatkumisen, kunhan infrastruktuurin kunnosta ja ajanmukaisuudesta huolehditaan asianmukaisella tavalla. Julkisen liikenteen kehittäminen ei kuitenkaan rajoitu vain infrastruktuurin ylläpitoon. On tärkeää, että esimerkiksi lento-, rautatie- ja linja-autoasemien jatkoyhteyksiä kehitetään ja näin tuetaan julkisilla liikenneyhteyksillä kulkevien matkailijoiden mahdollisuuksia tutustua koko maakunnan matkailutarjontaan. Mm. kimppakyytiritkaisut, taksiliikenteen kehittäminen ja kevyt liikenne (pyörät jne.) sekä muut vastaavat ratkaisut edesauttavat kohteiden saavutettavuudessa. Toiminnasta hyvänä esimerkkinä voidaan pitää Kokkolanseudun Kehitys Oy:n hallinnoimaa Retkibussi -hanketta, joka kesällä 2021 mahdollisti edullisen bussiliikenteen maakunnan matkailukohteiden välillä. Toisena hyvänä esimerkkinä on Kaustisen seutukunnan hallinnoima Kyytiin2 -hanke, jonka tavoitteena on mm. pilotoida digitaalisia työkaluja ja parantaa maaseudun asukkaiden liikkumismahdollisuuksia.

Toiminta

- Liikenneinfrastruktuurin ylläpito ja kehittäminen
- Lentoaseman toiminnan ylläpitäminen vähintään nykyisellä tasolla
- Liikenteen solmukohdista lähtevien jatkoyhteyksien kehittäminen

- Vaihtoehtoisten matkustusmallien kehittäminen

Vastuuorganisaatiot

- Kunnat
- ELY-keskus
- Matkailuyritykset
- Aluekehitysorganisaatiot
- Keski-Pohjanmaan liitto

b) Opastuksen ja opasteiden kehittäminen

Saavutettavuuden tukeminen tulee myös opasteiden, viittojen, karttojen yms. kautta. Helposti löydettävät ja monikieliset palvelut edesauttavat myös viipymän kasvattamisessa. Lisäksi asiakaspalvelijoiden osaaminen ja paikallistietämys tulee olla erinomaisella tasolla tasaisen ja laadukkaan kokemuksen varmistamiseksi vierailijoille. Yksi iso osa saavutettavuutta ja asiakaskokemusta on myös palvelun löytyminen kielellä, jonka asiakas ymmärtää. On selvää, että esimerkiksi viralliset opasteet menevät lakien määrittelemässä formaatissa, mutta esimerkiksi matkailuyritysten palvelutiedot olisi aina hyvä olla vähintään vaikka englanniksi.

Toiminta

- Ajantasaisen ja oikein sijoitetun viitoituksen ylläpitäminen
- Asiakaspalvelun laadunvalvonta ja kehittäminen
- Tarpeeksi kattava kieliversiointi relevanteissa yhteyksissä

Vastuuorganisaatiot

- Kunnat
- Matkailuyritykset
- Koulutussektori (kaikki asteet)

c) E-ratkaisut ja verkkopalvelut

Saavutettavuus ei ole pelkästään fyysisen infrastruktuurin kehittämistä. Asiakkaat ovat nykyään rutinoituneita internetin käyttäjiä. Siksi matkailupalveluiden tulee olla helposti löydettävissä myös verkossa.

Digitaalisen ulottuvuuden hallinta on nykyaikana elinehto oikeastaan kaikelle toiminnalle. On kuitenkin luonnollista, etteivät aivan kaikki yritykset, yhdistykset ja muut matkailutoimijat ole digikehityksessä mukana aivan samalla intensiteetillä ja tasolla. Resurssipula ja kokemuksen puute ovat esimerkiksi syitä siihen, että digipalveluiden kanssa voidaan olla jopa vaikeuksissa. Maakunnassa tuleekin tukea digiteemoihin liittyvää koulutusta aivan kaikilla koulutusasteilla ja näin mahdollistaa matkailutoimijoiden mahdollisimman itsenäinen toiminta myös digiympäristöissä. On oleellista, että esimerkiksi kaikki relevantti tieto matkailijoita ajatellen on saatavilla helposti ja nopeasti myös digitaalisessa muodossa. Palveluiden myyntikanavat ovat myös yhä enemmän puhtaasti digitaalisia ratkaisuja. Tämä pätee niin tavara- ja palvelumyyntiin kuin vaikkapa esimerkiksi lippupalveluihin. Ratkaisumalleja palveluiden saavutettavuuden varmistamiseen on lukuisia. Keski-Pohjanmaalla tulisi kartoittaa yrittäjien ja yhteisöjen tarpeet esimerkiksi juuri digitaalista palvelumyyntiä ajatellen. Onko esimerkiksi jonkun alueellisen organisaation alusta oikea ratkaisu keskitettyyn myyntiin vai onko paras ratkaisu jokaisen toimijan itsenäinen toiminta yhteistyössä isojen kansainvälisten toimijoiden kanssa?

Toiminta

- Maakunnan matkailutoimijoiden digitaalisen näkyvyyden ja palveluiden saavutettavuuden varmistaminen
- Digitaalisten myyntikanavien selvittäminen ja yhdistäminen tarpeiden sekä mahdollisuuksien mukaan
- Sähköisen markkinoinnin kehittäminen
- Digitaalisen toimintaympäristön opettelu ja opettaminen

Vastuuorganisaatiot

- Matkailuyritykset
- Aluekehitysorganisaatiot
- Koulutussektori (kaikki asteet)

d) Kansainvälisyysvalmiuksien parantaminen

Kansainvälisyysvalmiuksien kehitys on jälleen yksi poikkileikkaava teema matkailun kehityksen eri osa-alueilla. Kielitaito ja kansallinen ja kansainvälinen verkostoituminen sekä mieleenpainuvat ja ainulaatuiset elämykset ovat niitä osasia, joista kansainvälisesti relevantti matkailukokonaisuus rakentuu. Matkailutoimijoiden yhteistyö on tässäkin avainasemassa, sillä pienessä maakunnassa ja pienien matkailutoimijoiden keskuudessa ei sellaista toimijaa ole, joka pystyisi tekemään itsestään relevantin kansainvälisessä viitekehityksessä pelkästään omalla toiminnallaan. Kansainvälisyysvalmiuksien parantaminen onkin jälleen yksi esimerkki yhteistyön tarpeellisuudesta. Erityisesti kansainvälisyyden viitekehityksessä alueen veturiyritysten tulee huomioida ponnisteluissaan ne pienimmätkin toimijat, jotka tuottavat lisäarvoa matkailijoiden silmissä myös veturiyritysten toiminnalle.

Toiminta

- Aktiivinen verkostoituminen kansallisesti ja kansainvälisesti
- Relevanttien taitojen kehittäminen (kielitaito, digitaidot jne.) toimijoiden keskuudessa
- Maakunnan sisäisen kansainvälisyystoiminnan kehittäminen

Vastuuorganisaatiot

- Visit Kokkola
- Aluekehitysorganisaatiot
- Matkailuyritykset
- Koulutussektori (kaikki asteet)

e) Vaihtoehtoisen majoituksen kehittäminen

Maakunnan liiton matkailustrategiaa valmisteltaessa kentän yksi yleisimmistä viesteistä oli majoituspuolen haasteet. Vuodepaikkojen määrä ei yksinkertaisesti maakunnassa riitä isompia tapahtumia ja matkailijavirtoja ajatellen. Myös runsas kehitystyö muilla sektoreilla, vaikka positiivinen asia ehdottomasti onkin, voi viedä majoituskapasiteettiä lisää. Esimerkiksi aktiivinen tuulivoiman rakentaminen tarkoittaa vieraan työvoiman majoittamista alueella. Tämä syö vähäistä vuodepaikkojen määrää

matkailijoiden käytöstä vielä entisestään. Onkin tarpeen miettiä vaihtoehtoisia majoitusmuotoja ja majoitustarjontaa maakunnassa perinteisten ratkaisujen rinnalle. Esimerkiksi jakamistalouden hyödyntämistä tulisi tarkastella -toki kriittisesti- aina tarpeen niin vaatiessa. Airbnb-majoitus ja muut vastaavat palvelut voivat oikein toimiessaan tukea maakunnan majoituspalveluita ja hyödyntää ratkaisevasti koko matkailukenttää. Majoituspalveluiden kehittäminen tarjoaa lisäksi oivan mahdollisuuden innovoida matkailupalveluiden saralla. Myös kunnat ja kuntien kaavoituspalvelut ovat merkittävässä roolissa majoituspalveluiden kehittämisessä. Kaavoitusasioissa tulisi aina huomioida matkailukentän tarpeet esimerkiksi vapaa-ajan asuntojen suhteen.

Toiminta

- Kuntien kaavoitus palvelee myös matkailukentän tarpeita
- Yritykset ja yhdistykset kokeilevat rohkeasti uusia majoitusmalleja (perhemajoitus, jakamistalous, ulkoilmamajoitus jne.)
- Vuodepaikkojen kasvattaminen

Vastuuorganisaatiot

- Matkailuyritykset (majoituspalvelut)
- Kunnat
- Yhdistykset (tapahtumien järjestämisen viitekehyksessä)
- Matkailufoorumi

V. KOULUTUKSEEN PANOSTAMINEN

Koulutukseen liittyviä toimintoja on esitelty jo aiempien kokonaisuuksien yhteyksissä. Muun muassa digiosaamiseen, asiakaspalveluun ja kielitaitoon liittyvät koulutusasiat ovat oleellinen osa matkailukentän kehittämistä. Osaavan työvoiman löytyminen on monialainen ongelma. Tällä hetkellä matkailukenttä on tässä asiassa vielä ehkä isompien haasteiden edessä kuin moni muu teollisuudenala, sillä mm. imagokysymykset (kausittaisuus, palkkataso, jne.) ovat toimialalle isoja haasteita.

a) Matkailuyrittäjyyttä tukeva koulutus

Maakunnan koulutussektori on laaja ja laadukas. Keski-Pohjanmaalla on mahdollisuus opiskella laaja-alaisesti eri aineita ja mm. opintoaineiden tarpeen kartoitus on aktiivista ja yrityskenttää palvelevaa jokaisella asteella. Näin koulutussektorilla on työkalut vastata matkailuyrittäjien laajasti vaihtelevaan koulutustarpeeseen. Jo nyt esimerkiksi Keski-Pohjanmaan ammattiopiston luontoalalta valmistuu luontomatkailun ammattilaisia, joista moni siirtyy nopeasti yrittäjäksi. Toisaalta taas jo vakiintuneet matkailutoimijat voivat kehittää vaikkapa talousosaamistaan tai kielitaitoaan työnsä ohessa. Paikkariippumaton opiskelu on arkipäivää myös korkea-asteella ja mahdollistaa jatkuvan oppimisen mitä erilaisimmissa olosuhteissa. Yritysmaailman ja koulutussektorin vuoropuhelun ylläpitämistä tarvitaan huolehtimaan siitä, että kehitys jatkuu samanlaisena, muutoin osaavan työvoiman saatavuuteen liittyvät ongelmat kasvavat. Tämän vuoropuhelun ylläpitämisessä tulevilla matkailufoorumilla on varmasti suuri rooli.

Toiminta

- Matkailutoimijoiden ja koulutussektorin vuoropuhelun ylläpitäminen
- Matkailua palvelevien koulutusten kehittäminen ja implementointi

Vastuuorganisaatiot

- Matkailuyritykset
- Koulutussektori
- Matkailufoorumi

b) Osaavan työvoiman saatavuus

Osaavan työvoiman saatavuuteen liittyvien haasteiden ratkaisemiseksi Keski-Pohjanmaalla on ollut jo jonkin aikaa oma neuvottelukuntansa, jonka toiminnan kautta yritetään taata keskipohjalaiselle elinkeinoelämälle ja muille organisaatioille osaavan työvoiman saatavuus myös tulevaisuudessa. Neuvottelukunnan toimenpideohjelmassa käydään läpi seikkakohtaisesti teemaan liittyvät haasteet ja toimenpiteet. Matkailukentän tulee olla toiminnassa mukana ja tuoda toimintaan omat näkemyksensä.

Toiminta

- Työvoimatarpeiden ennakointi ja osaamistarpeiden tunnistaminen
- Yhteistyön tiivistäminen
- Jatkuvan oppimisen mahdollistaminen

Vastuuorganisaatiot

- Osaavaa työvoimaa Keski-Pohjanmaalle -neuvottelukunta
- Matkailufoorumi
- Koulutussektori

VI. KORONASTA ELPYMINEN

Koronasta elpyminen on myös teema, joka koskettaa jokaista sektoria ja toimialaa. Matkailu- ja tapahtuma-alat ovat kärsineet liikkumisrajoituksista. Toiminta on monin paikoin ollut viimeiset kaksi vuotta jäässä. Koronapandemian jälkeen ja toiminnan uudelleen elpyessä on tärkeää varmistaa palautumisen sujuvuus haittavaikutukset minimoiden. Vaarana matkailusektorilla on, että rajojen taas avautuessa pientä nostoa kokenut kotimaanmatkailu voi jälleen kuihtua. On siis tärkeää tehdä aktiivista vaikuttamistyötä ja suhdetoimintaa myös kuluttajien suuntaan kotimaanmatkailun edistämiseksi. Koronapandemia on ollut surullinen herätyskello muistuttamaan, että matkailualan tulee olla tarpeeksi joustava kestääkseen ennalta odottamattomat tapahtumat, jotka vaikuttavat matkailuun globaalilla tasolla. Varautuminen "seuraavaan koronaan" on oltava tulevaisuudensuunnitelmissa mukana.

Toiminta

- Toiminnan elvyttäminen mahdollisimman riskivapaasti
- Aktiivinen tiedottaminen toiminnan avautumisesta
- Kotimaanmatkailun markkinointi
- Mukautumiskyvyn kasvattaminen ja tuleviin globaaleihin haasteisiin varautuminen

Vastuuorganisaatiot

- Matkailukenttä

3. YHTEENVETO

Kuten mainittua, Keski-Pohjanmaan matkailun kehittämisessä iso vastuu tulee olemaan tulevalla maakunnan matkailuforumilla. Tilanteessa, jossa varsinaista maakunnallista DMC-organisaatioita ei ole, on ehdottoman tärkeää sellaisen instanssin olemassaolo, joka kerää maakunnan matkailutoimijat yhteen päättämään niistä maakunnallisen matkailun kehityksen suuntaviivoista, joihin mahdollisimman moni voi sitoutua. Toivon mukaan tulevaisuudessa mm. maakunnallinen matkailumarkkinointi voidaan keskittää ns. yhden katon alle. Ennen tällaisen toimijan löytymistä tarjoaa foorumi parhaimmat puitteet yhteiselle tekemiselle.

Kentän moninaisuuden ja tulevalle matkailuforumille hahmotellun roolin vuoksi toimenpidesuunnitelman toimintakokonaisuudet ovat suuntaa antavia, ilman yksityiskohtaisesti määriteltyjä aikajänteitä ja vastuutahoja. Poikkeustapauksissa (kuten kansainvälisyysvalmiuksien parantaminen ja Kokkolan Matkailu Oy) on kuitenkin vastuutaho määritelty organisaation omasta aloitteesta. Toimintakokonaisuuksien implementointiin osallistumista kannustetaan ja niiden kehittymistä eri tahoilla seurataan Matkailun kehitys Keski-Pohjanmaalla -työryhmän toimesta.