

Helsinki alkaa johtaa vierailijakokemustaan uuden johtamismallin avulla

Helsinki on ryhtymässä yhä systemaattisemmin ja tavoitteellisemmin johtamaan vierailijakokemustaan, jotta kaupungissa vieraileville matkailijoille ja tapahtumakävijöille syntyisi Helsingistä myönteinen vierailukokemus. Vierailijakokemuksen johtamismallin konsepti on kehitetty Helsingin matkailu ja kohdepalvelut -yksikön muodostaman ohjausryhmän ohjauksessa Digitalist Finland Oy:n toimesta. Kehittämistyössä on hyödynnetty muotoilun menetelmiä ja siihen on osallistettu laajasti matkailu- ja tapahtuma-alojen sidosryhmiä ja toimijoita. Projektin aikana järjestettiin neljä työpajaa, joihin osallistui yhteensä yli 100 Helsingin matkailun tärkeiden sidosryhmien edustajaa. Vierailijakokemuksen johtamismallin kehitystyö aloitettiin marraskuussa 2022 ja konsepti saatiin valmiiksi huhtikuussa 2023. Datan kerääminen vierailijoilta on tarkoitus aloittaa heinäkuun alussa.

Vierailijakokemuksella tarkoitetaan matkailukohteesta kävijälle syntyvää kokonaisvaltaista kokemusta, johon vaikuttavat monet eri tekijät kuten käyntikohteet, kulttuuritarjonta, ruokakulttuuri, majoitusmahdollisuudet, liikkumisen helppous ja turvallisuus. Vierailijakokemuksen johtamismallilla Helsingin kaupunki haluaa luoda pohjan sille, miten kaupunki voi pureutua vierailijakokemusta parantaviin toimenpiteisiin toimialat ylittävästi ja yhdessä yksityisen sektorin kanssa. Vierailijakokemuksen johtaminen nähdäänkin Helsingissä keskeisenä tekijänä matkailun ja tapahtumien edistämisessä ja kaupungin brändin rakentamisessa.

”Uuden johtamismallin avulla Helsinki lisää vierailijoiden tyytyväisyyttä, uskollisuutta ja suositteluhalukkuutta. Lisäksi sen myötä edistetään matkailun kestävyyttä, kasvua, kannattavuutta ja vaikuttavuutta. Myönteisen vierailijakokemuksen avulla parannetaan matkailun ja tapahtumien merkitystä Helsingissä tehtävissä strategisissa ja operatiivisissa kehittämistoimenpiteissä sekä lisätään Helsingin kilpailukykyä muihin matkakohteisiin verrattuna”, toteaa Helsingin matkailupäällikkö **Nina Vesterinen**.

Helsingin kaupungin vierailijakokemuksen johtamismallin konsepti sisältää strategisen kehittämissuunnitelman, mittausmallin, kehittämisen prosessin, hallintamallin ja sidosryhmäyhteistyömallin. Vierailijakokemuksen strateginen kehittämissuunnitelma pohjautuu kaupungille vuosille 2022–2026 laadittuun matkailun ja tapahtumien toimintaohjelmaan, jonka perusteella johtamismallia rakennettaessa johdettiin vierailijalupaukset. Nämä lupaukset kuvaavat sitä tavoitekokemusta, jonka kaupunki haluaa vierailijoille tarjota.

Vierailijakokemuksen mittausmalli pohjaa vierailijakokemuksen johtamista varten kerättävään dataan ja siitä johdettuun ymmärrykseen. Mittaristo tulee tuottamaan yhteismitallista dataa, joka on Helsingin kaupungin hallinnassa ja omistuksessa. Kehittämisprosessi auttaa kaupunkia pysymään ajan tasalla

vierailijalupausten toteutumisesta sekä vierailijoiden tarpeiden ja odotusten kehittymisestä. Hallintamalli kuvaa Helsingin vierailijakokemuksen johtamisrakennetta ja vastuualueita vierailijakokemuksen hallinnassa ja kehittämisessä. Sidosryhmäyhteistyömalli taas on tärkeä osa kaupungin vierailijakokemuksen johtamismallia, koska se edistää yhteistyötä kaupungin ja sen ulkoisten sidosryhmien välillä ja auttaa varmistamaan, että kaikki osapuolet ponnistelevat yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi.

”On hienoa, että Helsingin kaupunki on edelläkävijänä ottamassa käyttöön vierailijakokemuksen johtamismallin ja ymmärtää, että unohtumattomien kokemusten ja kohtaamisten luomiseen tarvitaan systemaattista ja strategista lähestymistä. Yhdistämällä kaupunkimuotoilun osaamisemme laajaan sidosryhmien osallistamiseen olemme saaneet rakennettua mallin tulokselliselle vierailijakokemuksen johtamiselle”, sanoo Digitalistin palvelumuotoilujohtaja **Mikko Koivisto**.

Kehittämistyön tuloksena syntynyt johtamismalli on tarkoitus ottaa käyttöön Helsingissä kesällä 2023. Käyttöönoton alkuvaiheessa implementoidaan johtamis- ja mittausmalli ja käynnistetään vierailijakokemuksen jatkuva mittaus.

Mikäli yrityksesi toimii Helsingissä ja sinua kiinnostaisi olla mukana mahdollistamassa vierailijapalautteiden kerääminen oman liiketilasi tai kanaviesi kautta voit olla yhteydessä Business Helsingin matkailu ja kohdepalvelut -yksikköön ja kerromme mielellämme lisää. Matkailun erityissuunnittelija **Minna Ermala** toimii yhteyshenkilönä minna.ermala(@)hel.fi tai p. 040 5086013.

Lisätietoa vierailijakokemuksen johtamismallista löytyy Helsingin kaupungin julkaisemasta [raportista](#).