

Alueiden matkailuelinkeinon elpymistä edistävät kehittämishankkeet

Helsingin kaupunki: Matkailun turvallisuuden alueellinen johtaminen

Hankesuunnitelma**Tehtävät toimenpiteet**

- Nykytilanteen kartoitus. Turvallisuuden eri osa-alueiden määrittely ja eri toimijoiden kartoittaminen. 11-12.2020.
 - o Hankepäällikkö toteuttaa kartoituksen pääasiassa omana työnä. Lisäksi mahdollisuus joidenkin osa-alueiden ulkoistamiseen konsultille.
- Benchmark. Selvitetään miten turvallisuutta johdetaan muissa matkailukohteissa. 11-12.2020.
 - o Hankepäällikkö toteuttaa kartoituksen pääasiassa omana työnä. Lisäksi mahdollisuus joidenkin osa-alueiden ulkoistamiseen konsultille.
- Tehdään Helsingin matkailun turvallisuuden kehittämissuunnitelma sekä ensimmäinen versio ”Helsingin matkailun turvallisuus –käsikirjasta” 1-6.2021.
 - o Hankepäällikkö toteuttaa kokonaisuuden pääasiassa omana työnä. Lisäksi mahdollisuus joidenkin osa-alueiden ulkoistamiseen konsultille.
 - o Työssä korostuu laajan toimijajoukon yhteen saattaminen. Sidosryhmiä ovat kaupungin sisäiset toimijat, muut viranomaiset sekä matkailuelinkeino. Lisäksi matkailijat ja paikalliset huomioidaan työn aikana. Työ vaatii useita yhteistapaamisia, jotka järjestetään kulloinkin koronatilanne huomioon ottaen.
- Luodaan matkailun turvallisuuden digitaalinen johtamistyökalu tukemaan päätöksentekoa niin kehittämistoimenpiteissä kuin kriisitilanteissa. 11.2020 – 12.2021.
 - o Digitaalinen johtamistyökalu kerää olennaista dataa yhteen paikkaan ja edesauttaa matkailun kokonaiskuvan hahmottamista normaalioloissa ja kriisin sattuessa. Kriisitilanteessa on ensiarvoisen tärkeää, että olennaiset tietolähteet ovat jo ennalta käytössä ja tilanteen reaaliaikainen seuraaminen on mahdollista. Kaupungilla on jo työn alla hiilijalanjäljen mittaamiseen liittyvän työkalun tekeminen ja tämä turvallisuuteen liittyvä työkalu tulee nojaamaan vahvasti kehitteillä oleviin rakenteisiin. Näitä työkaluja ollaan tehty tiiviissä yhteistyössä Visit Finlandin kanssa ja tavoitteena on saada ne kansalliseen käyttöön.

- Pilotoidaan matkailijavirtojen seuraamista kaupungissa hyödyntämällä bluetooth – signaalien seuranta sekä mahdollisesti mobiilidataa. Nämä tekniikat mahdollistavat ihmisvirtojen lähes reaaliaikaisen seurannan ja esim. pandemian vaikutusta ihmisvirtoihin voidaan seurata täysin uudella tavalla. Pilotti mahdollistaa Helsingin kansainvälisen edelläkävijyyden em. aiheen osalta.
- Selvitetään mahdollisuutta hyödyntää koronavilkku -aplikaatiota myös matkailualalla.
- Helsingin ylläpitämän seudullisen matkailuneuvonnan digitalisoinnin tukeminen. 11.2020 – 12.2021
 - Matkailuneuvonnan toimintamallien suunnittelu turvallisuuden näkökulmasta - kontaktien vähentäminen, kokonaisvaltaisen turvallisen asiakaspolun suunnittelu, viestinnän ja myynnin kehittäminen, palvelukokemuksen parantaminen ja turvallisuuden tunteen vahvistaminen.
 - Suunnittelua varten kilpailutetaan ulkopuolinen konsultti tukemaan työtä.
- Koulutuskokonaisuus matkailuyrityksille 6-12-2021.
 - Toteutetaan sarja matkailun turvallisuuden koulutuksia helsinkiläisille matkailuyrityksille sen jälkeen kun ensimmäinen versio käsikirjasta on valmis. Koulutusta varten kilpailutetaan kouluttaja.
- Viestintä niin sisäisesti kuin ulkoisesti. Koko hankkeen ajan.
 - Tarkempi viestintäsuunnitelma liitteenä.

Hankepäällikkö

- Hankkeeseen palkataan hankepäällikkö 1.11.2020 – 31.12.2021. Hankepäällikkö työskentelee Helsingin kaupungin elinkeino-osastolla yrityspalvelut –yksikössä. Hankepäällikön tukena on matkailun erityissuunnittelija, joka vastaa matkailun kehittämisestä kaupungissa. Lisäksi hankepäälliköllä on elinkeino-osaston tuki niin hankehallinnoinnissa, talouden hallinnoinnissa, kilpailutuksissa, viestinnässä ja muissa hankkeen kannalta olennaisissa osa-alueissa. Hanke tulee tekemään myös tiiviistä yhteistyötä Helsinki Marketingin henkilökunnan kanssa.
- Hankepäällikkö aloitus marraskuun alussa, mikäli rahoituspäätös tulee syyskuussa. Rahoituspäätöksen jälkeen seuraa rekrytointivaihe ja mahdollisen uuden työntekijän irtisanomisaika vanhasta työpaikasta, ym.

Kilpailutukset

Osa kokonaisuuksista voidaan kilpailuttaa yhdessä, kun suunnitelmat tarkentuvat.

Tiedon jakaminen

Hankkeen ensisijaisena tavoitteena on luoda laaja matkailun turvallisuuden kehittämisen ja johtamisen malli Helsinkiin. Hanke toteutetaan niin, että mallia voidaan hyödyntää myös muilla suomalaisilla matkailualueilla. Tätä varten järjestetään hankkeen lopussa seminaari, mutta asiasta viestitään myös muiden kanavien kautta. Pyritään saamaan myös puheenvuoroja muista tapahtumista, kuten Visit Finlandin seminaareista tai muiden matkailualueiden tapahtumista. Lisäksi panostetaan kansainväliseen näkyvyyteen ja ehdotetaan turvallisuuskeskustelua esim. ECM –verkoston tapaamisiin (tätä toki tapahtuu jo nyt).

Lisäksi hanke pyrkii tekemään yhteistyötä mahdollisimman laajasti eri matkailun tiedolla johtamisen projektien kanssa. Ideaalitulanteessa matkailun data kerääntyy tulevaisuudessa samaan datapankkiin, josta sitä voidaan hyödyntää laajasti eri matkailun tarpeisiin niin julkisella kuin yksityisellä puolella.

Lisäksi pyritään tekemään yhteistyötä koulujen kanssa. Haaga-Helia ammattikorkeakoulun kanssa tehtävä yhteistyö on keskeisessä asemassa. Lisäksi on tiedossa, että Lapin yliopisto on tehnyt paljon työtä matkailun turvallisuuden parissa ja jo tehtyä pioneerityötä on tarkoitus hyödyntää hankkeessa. On kuitenkin tärkeää huomioida, että Lapin ja Helsingin toimintaympäristöt ovat hyvin erilaiset ja Lapin malleja ei voi suoraan kopioida Helsinkiin.

Indikaattorit

Hanke pyrkii edistämään Helsingin palautumista kriisistä. Tavoitteen onnistuessa matkailuyritysten liiketoiminta palautuu nopeammin kannattavaksi kuin mitä se olisi ilman hanketta. Näin ollen hanke saattaa säilyttää olemassa olevia yrityksiä, jotka muuten olisivat saattaneet lopettaa toimintansa. Isoin vaikutus tulee kuitenkin hyvin laajasti koko alalle. Indikaattoreiden määrittely on kuitenkin erittäin haastavaa.

Helsingin matkailu on korona -kriisin isoin kärsijä Suomen mittakaavassa. Helsinki on menettänyt suuren osan markkinaosuudestaan ja tuleva vuosi tulee olemaan erittäin haastava. Helsingin matkailu nojaa kansainväliseen ja työperäiseen matkailuun.

Toiminnan jatkuminen hankkeen jälkeen

Helsingin kaupungin elinkeino-osasto sekä Helsinki Marketing ovat vakiintuneita toimijoita matkailun johtamisessa, kehittämisessä ja operatiivisessa toiminnassa. Helsingin kaupungin elinkeino-osasto vastaa jatkossa turvallisuuden koordinoinnista ja työn tuloksien hyödyntäminen ja jatkokehittäminen jatkuvat myös hankkeen jälkeen kaupungin omalla resurssoinnilla.

Riskit

Hankkeella ei nähdä olevan suuria riskejä. Keskeinen haaste on, että turvallisuuden toimintamallit saadaan pysyväksi osaksi yritysten ja kaupungin päivittäistä tekemistä. Tätä varten hankkeessa on korostettava laadukasta ja selkeää ohjeistusta, hyvää koulutusta, laajaa viestintää sekä pitkäjänteisyyttä myös hankkeen jälkeen.

Toinen haaste on hankkeen verrattain pieni koko ja lyhyt toteutusaika. Saavutetaanko kaikki tavoitteet hankkeen aikana? Helsingin jo olemassa olevat rakenteet ja vahva hanke- ja projektiosaaminen tukevat hankkeen läpivientiä ja sen onnistumista. Hankkeen onnistumisen kannalta on myös tärkeää hyödyntää muualla opittua ja verkottua aiheen asiantuntijoiden kanssa.

Budjetti

	2020	2021	Yht
Henkilöstökustannukset	11830	70980	82810
Flat rate 24%	2839	17035	19874
Ostopalvelut	14000	83000	97000
Muut kustannukset	0	0	0
Kustannukset yhteensä	28669	171015	199684
Tulot	0	0	0
Nettokustannukset yhteensä	28669	171015	199684

Henkilöstökustannukset	2kk	12kk
Projektipääällikkö koko aika 14kk	11830	70980

Ostopalveluiden erittely	2020	2021
Nykytilanteen kartoitus ja benchmark - konsultti/fasilitointi	10000	
Kehittämissuunnitelma - konsultti		12000
Käsikirja konsultti + taitto (digitaalinen)		13000
Turvallisuuden digitaalinen johtamistyökalu - suunnittelu ja toteutus*		32000
Matkailuneuvonnan digitalisointi - konsultti		8000
Yritysten koulutus		12000
Viestintä	4000	6000
Yhteensä	14000	83000

*Sisältää myös mahdollisia datalähteiden ostamiseen liittyviä kuluja, kun työkalua testataan

Rahoitussuunnitelma	2020	2021	Yht
Anottava rahoitus	22935	136812	159748
Kuntarahoitus	5734	34203	39937
Muu julkinen rahoitus	0	0	0
Yksityinen rahoitus	0	0	0
Kokonaisrahoitus	28669	171015	199684

Helsingin kaupungin matkailua ohjaavat strategiat

Helsingin matkailun kehittäminen nojaa seuraaviin ylätasoon strategioihin:

- Helsingin kaupunkistrategia 2017-2021 (<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/strategia-ja-talous/kaupunkistrategia/strategia-ehdotus/>)
- Helsingin elinkeinopolitiikan painopisteet 2018-2021 (<https://www.hel.fi/static/kanslia/elo/Elinkeinopolitiikan-painopisteet-2018-2021.pdf>)
- Helsingin matkailun tiekartta 2018-2021 (<https://www.hel.fi/static/kanslia/elo/matkailun-tiekartta.pdf>)
- Matkailun kehittäminen on myös linjassa Helsingin kansainvälisen toiminnan strategian kanssa
- Matkailu on myös sidottu Hiilineutraali Helsinki 2035 -tavoitteisiin (<https://www.hel.fi/static/liitteet/kaupunkiymparisto/julkaisut/julkaisut/HNH-2035-toimenpideohjelma.pdf>) sekä YK:n kestävän kehityksen tavoitteisiin (<https://www.ykliitto.fi/yk-teemat/kestava-kehitys/kestavan-kehityksen-tavoitteet>).
- Helsingin kestävän matkailun kehittämisessä on otettu huomioon myös UNWTO:n (United Nations World Tourism Organization), EU:n sekä Visit Finlandin linjaukset kestävästä kehityksestä.

- Helsingin matkailun tiekartta on linjassa työ- ja elinkeinoministeriön laatiman Suomen matkailustrategian 2019-2028 vision kanssa: ”omaperäinen ja uteliaisuutta herättävä Suomi on Pohjoismaiden kestävimmin kasvava matkailukohde”. Lisäksi tiekartta on linjassa Visit Finlandin Helsingin suuralueen vision kanssa: ”Helsingin seutu on Pohjoismaiden tunnetuin kestävä matkailukohde vuoteen 2025 mennessä.”. TEM matkailustrategia: (<https://tem.fi/suomen-matkailustrategia>)
- Uudellamaalla ei ole matkailustrategiaa, mutta Helsingin matkailun kehittämistoimenpiteet ovat linjassa Uusimaa Ohjelman kanssa. Painotukset mm. hiilineutraaliudessa, kestävyudessa ja kansainälistymisessä.
([https://www.uudenmaanliitto.fi/files/21206/Uusimaa-ohjelma_2.0_\(liiton_julkaisuja_A36-2017\).pdf](https://www.uudenmaanliitto.fi/files/21206/Uusimaa-ohjelma_2.0_(liiton_julkaisuja_A36-2017).pdf))

Hankkeen kytkeytyminen matkailun strategioihin

Turvallisuus liittyy keskeisesti matkailun kehittämiseen, kestävään matkailuun, tiedolla johtamiseen, tuotekehitykseen, ennakointiin, jne. Näin ollen turvallisuus linkittyy suoraan tai epäsuorasti matkailun eri strategioihin.

- TEM matkailustrategiassa todetaan, että ”Kysynnän ja työllisyyden positiivinen kehitys edellyttää kestäviä, laadukkaita ja turvallisia matkailupalveluita, jotka ovat tarjolla ympärivuotisesti ja helposti ostettavissa.” (<https://tem.fi/suomen-matkailustrategia>)
- Uudellamaalla ei ole matkailustrategiaa, mutta hanke tukee Uusimaa –ohjelman ”menestyvä ja vastuullinen bisnes” kokonaisuutta parantamalla yritysten toimintaedellytyksiä sekä vastuullisuutta.
([https://www.uudenmaanliitto.fi/files/21206/Uusimaa-ohjelma_2.0_\(liiton_julkaisuja_A36-2017\).pdf](https://www.uudenmaanliitto.fi/files/21206/Uusimaa-ohjelma_2.0_(liiton_julkaisuja_A36-2017).pdf))

Hankkeen tarve

Helsingin matkailu on Suomen mittakaavassa kärsinyt eniten kriisistä. Helsingin markkinaosuus hotelliyöpymisissä on laskenut kriisin seurauksena esimerkiksi kesäkuussa 18,8 prosentista 5,1 prosenttiin.

Helsingin matkailun on myös kokoluokaltaan täysin eri mittakaavassa verrattuna muuhun Suomeen. Helsingin matkailu nojaa vahvasti ulkomaan matkailuun ja työperäiseen matkailuun.

Kriisin seurauksena matkailun turvallisuus on noussut täysin uuteen asemaan matkailualueen kilpailukyvyyn näkökulmasta. Ne matkailualueet jotka pystyvät omilla toimillaan osoittamaan, että kohteessa panostetaan turvallisuuteen laajasti sen kaikki osa-alueet huomioiden, saavat selkeää kilpailuetua verrattuna muihin kohteisiin.

Toistaiseksi turvallisuuden eri osa-alueet ovat jääneet turhan vähäiselle huomiolle. Matkailuyritykset toimivat lain ja säädösten antamien raamien sisällä, mutta kohteen kokonaisvaltainen turvallisuusjohtaminen on usein verrattain heikkoa. Mikäli kohde pystyisi johtamaan turvallisuuden arvoketjua kokonaisuutena, olisi asiakkaan kokemus kokonaisuutena parempi. Tämä luonnostaan johtaa kilpailuetuun ja parempaan matkailun kannattavuuteen.

Nykyisessä tilanteessa korostuu pandemiaan liittyvät näkökulmat, mutta turvallisuuteen liittyy myös lukuisia muita osa-alueita. Hankkeessa luodaan kokonaiskuva Helsingin matkailun turvallisuuden tasosta, tarvittavista kehittämistoimista ja luodaan turvallisuuden johtamismalli, johon kytketään kaikki olennaiset toimijat. Lisäksi hankkeessa panostetaan tiedolla johtamiseen, dataan ja sen laaja-alaiseen käytettävyyteen.

Jotta nykyisestä kriisistä päästään ulos mahdollisimman nopeasti, on turvallisuuteen panostettava laajasti. Erityisesti hankkeessa panostetaan koko Helsingin matkailun turvallisuuden kehittämisjärjestelmään. Lopputuloksena on tehokas ja vaikuttava matkailun turvallisuuden johtamismalli, joka pohjautuu parhaaseen mahdolliseen tietoon.

Helsinki pyrkii olemaan yksi maailman johtavista kestävästä matkailun kohteista. Turvallisuus on osa kestävyttä ja hanke tukee osaltaan jo Helsingin työtä kestävästä matkailun edistämisessä. Erityisen konkreettinen rajapinta on datan keruuseen ja tiedolla johtamiseen. Hanke kytkeytyy Visit Finlandin kehittämiskokonaisuuksiin tiiviisti:

- Tiedolla johtaminen (dataa turvallisuudesta osaksi laajempaa datawarehousea)
- Kestävästä matkailun edistäminen (tarkastellaan mm. Think Sustainably –palvelun kriteereitä ja mahdollisuutta lisätä turvallisuuteen liittyviä elementtejä mukaan. Samoin voidaan tehdä STF-ohjelman kanssa.)
- Matkailun kansallinen tietovaranto (voidaanko tietovarannon avulla kerätä tietoa yritysten turvallisuustoimenpiteistä ja toisaalta myös viestiä niistä asiakkaille?)
- Suuralueyhteistyö (hankkeen tavoitteena luoda sellaisia rakenteita, joita voidaan hyödyntää myös muissa kohteissa)

Helsinki on parhaillaan miettimässä, miten matkailua johdetaan kaupungissa parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä hanke tuo yhden kriittisen kokonaisuuden osaksi isompaa pohdintaa. Nykyajan DMO on ennen kaikkea management- eli johtamisorganisaatio (ei siis marketing) ja siksi uuteen turvallisuuden johtamismalliin täytyy panostaa – erityisesti nyt kun kriisistä pyritään ulos.

Hankkeessa tullaan hyödyntämään niitä oppeja, mitä Lapissa ollaan jo vuosien turvallisuustyön johdosta saavutettu.

Hankkeen vaikutukset

- Helsingin matkailun turvallisuutta johdetaan suunnitellusti ja kokonaisvaltaisesti
- Helsingin matkailun tiedolla johtamisen kokonaisuus kehittyy
- Asiakkaan matkailukokemus paranee, Helsingin suhteellinen kilpailuasema paranee, palautuminen kriisistä nopeutuu
- Varautuminen tulevaisuuden kriiseihin paranee valmiin tietoon perustuvan johtamismallin avulla
- Helsingin ylläpitämän seudullisen matkailuneuvonnan siirtyminen digitaaliseen toimintaympäristöön nopeutuu
- Yritysten osaamistaso turvallisuusasioissa parantuu koulutuksen ja viestinnän kautta
- Helsingin pilotoitua mallia muu Suomi voi noudattaa samoja toimintamalleja, jolloin asiakkaan kokemus on yhteinen riippumatta vierailtavasta kohteesta.
 - o Helsinki tekee jo nyt laajasti seudullista yhteistyötä mm. Helsingin tekijät verkoston kautta, jossa on myös Helsingin ulkopuolisia yrityksiä ja muita toimijoita mukana.

Lisätietoja

Jukka Punamäki

Matkailun erityissuunnittelija

Helsingin kaupunki, Elinkeino-osasto

jukka.punamaki@hel.fi

044-7131753