

Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne (kustantajan versio). Rinnakkaistallenteen sivuasettelut ja typografiset yksityiskohdat saattavat poiketa alkuperäisestä julkaisusta.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Satokangas, P. 2021. Tieto rakentuu yhteisöllisesti : case: Lapin matkailun tiedolla johtaminen. Lumen – Lapin ammattikorkeakoulun verkkolehti (1).

URL: <https://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=b808e1d3-269f-42de-9fc5-6fe7c78d73ba>

Tieto rakentuu yhteisöllisesti

Case: Lapin matkailun tiedolla johtaminen

Pasi Satokangas, YTM, projektisuunnittelija, vastuulliset palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Asiasanat: matkailu, tieto, johtaminen, Lappi

Tieto on mitä yhteisöllisin asia. Yksi ihminen voi omaksua paljon tietoa, mutta uusi tieto rakentuu tehokkaasti vuorovaikutuksessa. Kun monta päätä valjastetaan ponnistelemaan kohti yhteistä päämäärää, luodaan mahdollisuudet hyvälle tuloksille. Kriiseistä selviäminen vaatii sekin yhteisön panosta – huonot ajat ylitetään yhteisvoimin.

Kriisi lisäsi tiedon tarvetta

Tiedon ympärille liittyvää yhteistä tekemistä on harjoitettu esimerkiksi Lapin matkailun ekosysteemiä rakennettaessa. Työn näkyvimpiä tuloksia on Lapin matkailustrategia vuosille 2019–2020. Strategian laadinta perustui tiiviiseen klusteriyhteistyöhön ja erilaista tietoa hyödyntävään skenaariotyöhön. Tämän jälkeen matkailun ja tiedon ympärille kietoutuva yhteistyö on jatkunut ainakin yhtä tiiviinä. Covid-19-kriisi aiheutti matkailulle poikkeuksellisen hankalan tilanteen, jolloin kaikkien muiden vaikutusten ohella tiedontarve kasvoi. Lapissa kriisi kärjistyi huhtikuussa, jolloin yöpymisiä oli vajaat 20 000, eli alle 10 % verrattuna edellisen vuoden samaan ajanjaksoon (Tilastokeskus 2020). Business Finland perusti samaan aikaan matkailun elpymisen työryhmän, joka vastasi Suomen matkailun elpymissuunnitelmasta. [Matkailun elpyminen -sivulle](#) koottiin matkailuelinkeinoa hyödyttävää tietoa muun muassa viranomaismääräyksistä ja markkinoiden tilanteesta maakohtaisesti. (Business Finland 2021.) Kriisin herättämää tiedonjanoa sammutettiin kansallisella tasolla tarmokkain ottein. Koska matkailu on Lapille erittäin merkittävä toimiala, oli tarvetta myös alueellisesti tarkemmalle tiedolle.

Tilannehuone – näkymät varausvaiheesta matkan toteutumiseen

Lapissa matkailuväki ei jäänyt toimeettomaksi kriisin edessä. Lapin liiton EAKR-rahoituksella (Vipuvoimaa EU:lta) toiminut Lapin matkailun koronatoipumisen tilannehuone -hanke kokosi Lapin luotsissa julkaistulle [tilannehuone-sivustolle](#) tietoa, jota yritykset voidaan hyödyntää covid-19-pandemiasta toipumisessa. Tiedot on jäsennetty asiakkaan polun mukaisesti matkan suunnittelu-, varaus- ja ostovaiheeseen sekä matkailun vaikutuksiin. Suunnitteluvaiheen tietoihin kuuluu Lapin ja sen kohteiden kiinnostavuuden seuranta hakukoneiden analytiikkatulosten perusteella. Varaus- ja ostovaihetta kuvataan Airdna:n ja Benchmark Alliancen tuottamien tietojen avulla. Matkailun toteutunutta vaikuttavuutta seurataan tarkastelemalla liikkumista, matkojen määriä ja yöpymisiä. (Lapin liitto 2020.)

Moottorina yhteisöllisyys

Hanketta hallinnoi Lapin ammattikorkeakoulu, joka myös oli myös hankkeen toinen toteuttaja Lapin liiton ohella. Hankkeessa työskentelivät projektipäällikkö Mirva Tapaninen, projektisuunnittelija Pasi Satokangas ja yliopettaja Heli Väättäjä Lapin ammattikorkeakoulusta sekä projektikoordinaattori Kristian Sievers Lapin liitosta. Hankeen ohjausryhmässä olivat toteuttajien lisäksi edustettuina House of Lapland, Lapin matkailuelinkeinon liitto ja Metsähallitus. Ohjausryhmän asiantuntemus ja osallistuminen oli suureksi avuksi hankkeen toteuttamisessa. Ohjausryhmä otti aktiivisesti kantaa esitettyihin ehdotuksiin, antoi rakentavaa palautetta ja toi usein pöytään myös uusia vaihtoehtoja. Tärkeä osa yhteisöllisyyttä olivat loppuvuoden ajan viikoittain järjestetyt viikkokatsaukset, jotka keräsivät useina kertoina yli 20 osallistujaa etäyhteyden päähän. Viikkotapaamisten ohjelmaan kuului katsaus viime aikojen kehitykseen, ohjeita siitä, kuinka tietoa tulisi lukea sekä vierailupuheenvuoroja. Katsauksissa oli mahdollisuus esittää kysymyksiä ja kommentteja ja tätä mahdollisuutta myös käytettiin rohkeasti.

Tiedon tuottaminen vaatii yleensä määrättyä yhteisöllisyyttä. Esimerkiksi virallisten tilastojen kokoaminen ei onnistu ilman, että muun muassa yritykset luovuttavat tietojaan säännöllisesti. Kärjistetysti sanoen yhteisöllisyys päättyy kuitenkin usein siinä vaiheessa, kun tiedot on kerätty. Lukujen merkitys voi jäädä auki esimerkiksi yksittäisille matkailuyrittäjille. Lisäksi erilaista aineistoa on niin paljon, että jo pelkkä lukujen seuraaminen on usein vaikeaa. Tilannehuone-hankkeessa koeponnistettiin matkailun tiedolla johtamista covid-19-pandemian

aiheuttamassa haastavassa toimintaympäristössä. Jos matkailun toimintaympäristöä pidetään jo yleensä nopeasti muuttavana, vuonna 2020 muutos ja arvaamattomuus kasvoi aivan uusiin mittoihin. Reagoiminen tuottamalla tietoa tiheällä päivitystahdilla osoittautui alustavasti arvioiden onnistuneeksi toimeksi. (Hankkeessa kerättiin myös käyttäjäpalautetta, joka analysoidaan alkuvuodesta.) Koska tietoa tarjottiin paljon, oli myös tärkeää käydä yhdessä läpi tiedon merkitystä ja tulkintaa.

Tiedolla johtaminen edelleen yhteinen tavoite

Lapin matkailun koronatoipumisen tilannehuone -hanke päättyi vuoden lopussa, mutta sivua päivitetään yhä. Myös Lapin matkailun tiedolla johtamisen kehittäminen jatkuu. Jatkossa tiedolla johtamista on tarkoitus vielä entistä enemmän matkailukeskustasolle. Tiedolla johtamisesta pyritään myös rakentamaan vakiintunut käytäntö, joka auttaa alan toimijoita menestymään työssään ja turvaamaan koko maakunnan elinvoimaa. Päättyneen hankkeen kokemukset osoittavat, että kun tietoa tuotetaan enemmän, kasvavat myös vaatimukset sen hyödyntämiseksi. Tieto ei ole kuin vettä, jota voidaan kaataa ämpäristä toiseen vuolaalla virtauksella. Tieto on enemmänkin kuin hiekkaa, josta käyttäjät seulovat jalokiviä itselleen. Seulomisessa tarvitaan kaikkien yhteisöllistä panosta. Hiekkaa lapioidaan ja seulotaan yhteisvoimin. Laariin jäänyttä aineistoa tarkastellaan yhdessä pohtien, onko siinä jotakin arvokasta. Löydöksiä, kuten yksi hankkeen ohjausryhmän jäsenistä niin osuvasti kuvasi.

Kirjallisuus

Business Finland 2021. Matkailun elpyminen. Miten Suomen matkailu pääsee takaisin jaloilleen? Luettu 8.1.2021 osoitteesta: [Matkailun elpyminen - Business Finland](#)

Lapin liitto 2020. Lapin luotsi, Tilannehuone. Luettu 8.1.2021 osoitteesta: <https://lapinluotsi.fi/tilannehuone/>

Tilastokeskus 2020. Kuukausittaiset yöpymiset ja saapuneet vieraat asuinmaittain muuttujina Maakunta, Maa, Majoitusliikkeen tyyppi, Tiedot ja Kuukausi. Luettu 8.1.2021 osoitteesta: http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_lii_matk/statfin_matk_pxt_11iz.px/table/tableViewLayout1/



LAPIN LIITTO

LAPIN AMK⁷
Lapland University of Applied Sciences



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020