

## Case Naturpolis

# Elisan asiakastutkimus toi arvokasta tietoa matkailuyrittäjille



**Kuusamon seudun elinkeinoelämän keskeinen painopistealue on matkailu. Kehittääkseen seudun matkailupalveluja, alueen elinkeinojen kehittämissyhtiö Naturpolis halusi selvittää matkailijoidensa lomanviettotapoja. Avukseen se pyysi Elisan.**

Kuusamon seudulla toimii noin parisataa matkailuyrittäjää ja ala työllistää lähes 750 kuusamolaisista ympärivuotisesti. Seudun tärkein talvikauden matkailukohde on Rukan hiihtokeskus.

Naturpolis Oy on Kuusamon kaupungin sekä Taivalkosken ja Posion kuntien omistama

elinkeinojen kehittämissyhtiö, jonka tehtävänä on edistää niin liiketoiminnan ja työpaikkojen syntymistä kuin alueen yritysten toimintaedellytyksiä, toimintaympäristöä ja elinkeino yhteistyötä. Naturpolis halusi kerätä tietoa matkailijoiden arjesta sekä tarpeista, jotta alueen matkailupalvelua voidaan kehittää entisestään.

Naturpolis valitsi tutkimushankkeensa kumppaniksi Elisan, jonka Asiantuntija-palvelujen konsultointiyksikkö toteutti helmi-maaliskuun 2009 vaihteessa matkailijoiden arkeen ja käytäntöihin kohdistuvan asiakastutkimuksen. Tutkimus suoritettiin Rukan ja Kuusamon alueella ja sen kohteena olivat suomalaiset lapsiperheet.

– Lähtökohtanamme oli kartoittaa matkailijoiden käytännön tarpeita ja selvittää, minkälaiset uudet palvelut ja viestintäratkaisut voisivat tukea matkailuelinkeinon kehittämistä, kertoo Elisan Asiantuntijapalvelujen johtava konsultti **Ari Ovaskainen**.

## Haaste

Kuusamon seudulla toimii pari sataa matkailuyrittäjää, jotka tuottavat monipuolisia matkailupalveluja alueelle. Haasteena on, kuinka asiakas löytää helposti juuri hänelle sopivat palvelut runsaan tarjonnan joukosta sekä käytettävissä olevien viestintäratkaisujen saatavuus.

## Ratkaisu

Elisa kartoitti Kuusamon seudun matkailijoiden tarpeita Rukalla ja Kuusamossa. Kartoitus suoritettiin havainnoimalla matkailijoiden arkea ja haastatteleamalla heitä. Tuloksista laadittiin joukko helposti toteutettavia ja kustannustehokkaita kehitysehdotuksia.

## Hyödyt

Tutkimustulosten avulla alueen yrittäjät voivat kehittää palvelutarjontaansa ja edistää matkailuelinkeino.

## Havainnointi paljasti bisnespotentiaalia

Hankkiakseen mahdollisimman todenmukaista tietoa matkailijoiden arjesta, Elisan konsultit valitsivat tutkimusmenetelmäkseen havainnoinnin. Aineistoa täydennettiin matkailijoiden haastatteluilla. Kolmen päivän ajalta kerätyt yksittäiset havainnot koottiin noin 40 tiivistetyksi kokonaisuudeksi ja ryhmiteltiin tämän jälkeen laajemmiksi osa-alueiksi.

Havaintokokonaisuuksista ilmeni, että matkailuun liittyy runsaasti piilossa olevaa bisnespotentiaalia. Tutkimus osoitti myös, että seudun palvelutarjonta on runsasta, ja asiakkaat ovat halukkaita investoimaan palveluihin. Haasteiksi muodostuivat asiakkaalle sopivien palvelujen löytäminen runsaan palvelutarjonnan joukosta sekä käytettävissä olevien viestintäratkaisujen saatavuus.

– Matkaohjelman suunnittelu on usein spontaania, ja päiväkohtaiset valinnat tehdään useimmiten helpoimmin saatavilla olevan tiedon mukaan. Jos palvelusta ei saa tietoa oikeassa paikassa oikeaan aikaan, jää palvelu käyttämättä, Ovaskainen toteaa.

## Konkreettisia ehdotuksia matkailun kehittämiseksi

Ryhmittelyn jälkeen Elisan konsultit analysoivat havaintokokonaisuudet ja laativat niistä joukon helposti toteutettavia ja kustannustehokkaita kehitysehdotuksia.

– Tiedon tuottamisen ja jakamisen on oltava kaikkien palveluntarjoajien yhteinen asia. Seuraava kehitysaskel olisikin löytää oikeat välineet yhdessä toimimiselle, Ovaskainen sanoo.

Tutkimushankkeen viimeinen vaihe oli kehitysehdotusten priorisointi, suunnittelu ja toteuttaminen sekä vastuiden ja työnjaon selvittäminen. Seudun yrittäjät voivat hyödyntää saatua tietoa sekä omissa että yhteisissä kehityshankkeissaan. Eräs tutkimustulokset käyttöönsä saanut taho on Ruka-Kuusamon Matkailuyhdistys.

– Elisa toteuttama tutkimus tarjosi paljon arvokasta tietoa matkailijoidemme arjesta. Materiaalista on yhdistyksemme jäsenille selvää hyötyä palvelujen ja viestintäratkaisujen suunnittelussa, sanoo Ruka-Kuusamo Matkailuyhdistyksen toiminnanjohtaja **Tuija Rytönen**.

Elisalla on valikoimassaan runsaasti viestintäpalveluja, jotka tarjoavat yksinkertaisia ratkaisuja matkailualan yrittäjien tueksi.

– Matkailijoiden nettiin pääsyä ja matkan aikana suoritettavaa tiedonhakuja voitaisiin helpottaa vaikkapa mökkeihin tarjottavien Ruka-nettitikkujen avulla, Ovaskainen antaa esimerkin.

## Naturpolis Oy, Nordic Business Center

Naturpolis Oy on Kuusamon kaupungin sekä Taivalkosken ja Posion kuntien omistama elinkeinojen kehittämissyhtiö, jonka tehtävänä on edistää liiketoiminnan ja työpaikkojen syntymistä Kuusamon seudulle. Yhtiö kehittää lisäksi alueen yritysten toimintaedellytyksiä ja toimintaympäristöä sekä edistää alueellista elinkeinoyhteistyötä.

[www.naturpolis.fi](http://www.naturpolis.fi)

### Lisätiedot

**Naturpolis Oy**  
Toimitusjohtaja  
Mika Perttunen  
040 529 5135

**Elisa Oyj**  
Johtava konsultti  
Ari Ovaskainen  
050 3019243



[elisa.fi/yrityksille](http://elisa.fi/yrityksille)