Digitalisaatio puhuttelee matkailualaa – 35 alan toimijaa aloitti digitaitokoulutuksessa

23.2.2022

Matkailuelinkeino on kokenut ison muutoksen digitalisaation myötä. Asiakkaat ovat siirtyneet yhä enenevässä määrin verkkoon, mikä haastaa uudella tavoin myös matkailuyrittäjien ja heidän henkilöstönsä digitaitoja. Tämä näkyy kiinnostuksena kouluttautumista kohtaan. Seinäjoen ammattikorkeakoulussa alkuvuodesta käynnistyneessä matkailuyritysten digitaitokoulutuksessa starttasi peräti 35 osallistujaa. Omaa osaamista ollaan valmiita kehittämään, vaikka aika ydintekemisen ohella olisikin ”kortilla”.

Matkailupalveluiden paketointia digitaaliseen muotoon

Matkailussa on perinteisesti tuotettu asiakkaille konkreettisia palveluita, elämyksiä ja kokemuksia. Digitalisaatio on tuonut alalle kuitenkin uudenlaisia vaatimuksia. Verkossa liikkuvien asiakkaiden digitaalinen polku on osattava tunnistaa ja tuotettava erilaisiin kanaviin sisältöä, joka herättää asiakkaan kiinnostuksen – jo ennen varsinaista kohtaamista. Matkailuyrityksessä on siis osattava paketoida palvelut houkuttelevaan digitaaliseen muotoon, muuten koko yrityksen olemassaolo ja kilpailukyky on uhattuna. Mutta miten se tehdään? Mistä lähteä liikkeelle ja miten hyödyntää digitaalisuuden suomia mahdollisuuksia?

Digitaalisen liiketoiminnan kehittäminen saattaa, ihan ymmärrettävästi, tuntua matkailuyrityksissä haastavalta. Taustalla on usein pula sekä ajasta että osaamisesta. Digitaalisuutta tulisi kehittää yrityksessä samaan aikaan kun täytyy huolehtia sen ydintoiminnoista. Digitalisaatio edellyttää myös osaamista, jota ei useinkaan ole valmiina. Omia digitaitojakin pitäisi siis ehtiä kehittämään. Lisäksi digitalisaatio on muutakin kuin vain uutta teknologiaa ja sen haltuunottoa, siihen liittyy myös asiakaskäyttäytymisen ja markkinoiden murros, jonka kokonaisvaltaista ymmärrystä yrityksissä nyt edellytetään.

Koulutuksesta eväitä digitaalisen liiketoiminnan kehittämiseen

Digitaidot kuntoon matkailuyrityksissä -koulutuskokonaisuuden aloituskerroilla pohdittiin SeAMKin yliopettaja Ari Haasion johdolla erityisesti sitä, miten hankkia tietoa ja miten hyödyntää sitä matkailuyrityksen digitaalisen liiketoiminnan kehittämisessä. Tiedon merkitystä korosti luennossaan myös SeAMKin TKI asiantuntija Piia-Pauliina Mäntysaari. Hänen mukaansa liiketoiminnan digitalisaatio on sitä, että yritys huomioi ja hyödyntää digitalisaation ja sen tuomat muutokset omassa (liike)toiminnassaan ja pyrkii aktiivisesti vastaamaan ja

mukautumaan murrokseen. Mäntysaari kannustikin osallistujia miettimään oman yrityksensä digiajan strategiaa. Kun suuntaviivat ovat selvillä, on Mäntysaaren mukaan helpompi lähteä tekemään valintoja erilaisten digitaalisten ratkaisujen viidakossa. Ja tärkein vinkki Mäntysaaren esityksestä kuului: ”Aloita jostain – vaikka pienestäkin.”

Digitaalista liiketoimintaa ei siis voi kehittää erillään ”muusta” liiketoiminnasta. Pohjimmiltaan kysymys on perustavanlaatuisista kysymyksistä; miksi yritys ylipäänsä on olemassa, mikä on sen toiminta-ajatus ja ketä se haluaa palvella. Digitalisaatio avaa yritykselle ja sen liiketoiminnalle uusia mahdollisuuksia, esimerkiksi näkyvyyden kasvattamiseen ja saavutettavuuden parantamiseen – mutta kaikkiin mahdollisuuksiin ei tarvitse tarttua. Keskeistä on kirkastaa yrityksen oma strategia ja valita sen mukaan keinot ja toimenpiteet, joita yrityksen pitää tehdä menestyksekkään liiketoiminnan aikaansaamiseksi ja pyörittämiseksi.

Strategisten pohdintojen lisäksi käytännönläheisiä vinkkejä

Digitaitokoulutus jatkuu tietopainotteisten osuuksien jälkeen astetta konkreettisemmilla aiheilla. Tulevat koulutukset järjestetään lähtötasotestin perusteella muodostetuissa ryhmissä, joissa koulutusten sisältö kohdennetaan kunkin ryhmän lähtötasoa ja osallistujien kehittymistarpeita vastaavaksi. Tavoitteena on, että pienemmissä ryhmissä ja kohdennetuilla sisällöillä matkailualan toimijat saavat käytännönläheisiä vinkkejä siihen, miten oman yrityksen tai organisaaton digitaalisia toimintoja voi lähteä viemään eteenpäin. Kouluttajana tulevilla koulutuskerroilla toimii yrittäjä, matkailun digitaalisen liiketoiminnan asiantuntija ja Visit Finlandin Akatemiavalmentaja Kirsi Mikkola Sähköinen Liiketoiminta Suomi Oy:stä.

Digitaitokoulutus toteutetaan osana Digitaidot kuntoon matkailuyrityksissä -hanketta, jota rahoittaa Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus Euroopan sosiaalirahastosta (ESR). REACT-EU-hankkeet rahoitetaan osana Euroopan unionin COVID-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia.

Tämä julkaisu on myös osa kyseistä hanketta. Hankkeen toteutusaika on 1.8.2021-31.12.2022.

Anne-Mari Latvala
Projektipäällikkö
SeAMK

Lisätietoja: anne-mari.latvala@app-staging.seamk.hion.dev, 040 830 2007

Hankkeen verkkosivut: Digitaidot kuntoon matkailuyrityksissä – SeAMK Projektit