



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

## ESR-PROJEKTIN LOPPURAPORTTI

Ohjelmakausi 2007 - 2013



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

### Viranomaisen merkintöjä

|                |        |               |               |
|----------------|--------|---------------|---------------|
| Saapumispvm    |        | Diaarinumero  |               |
| Käsittelijä    |        | Puhelinnumero |               |
| Projekti koodi | S11338 | Tila          | Keskeneräinen |

### 1. PROJEKTIN PERUSTIEDOT

|                    |   |
|--------------------|---|
| Projektin nimi     | Syötteen matkailualueen ympäristöpainotteinen laatuohjelma 2010-2012                                    |
| Ohjelma            | Manner-Suomen ESR-ohjelma   |
| Ohjelman osio      | Pohjois-Suomen suuralueosio   |
| Toimintalinja      | 1 : Työorganisaatioiden, työssä olevan työvoiman ja yritysten kehittäminen sekä yrittäjyyden lisääminen |
| Projektityyppi     | Projekti, jossa on henkilöitä mukana  |
| Vastuuviranomainen | Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus   |
| Aloituspäivämäärä  | 01.04.2010  |
| Päätymispäivämäärä | 30.12.2012  |

### 2. PROJEKTIN TOTEUTTAJAN TIEDOT

|                               |   |               |              |
|-------------------------------|---|---------------|--------------|
| Toteuttajan nimi              | Haaga Instituutti -säätiö / Haaga-Perho |               |              |
| Projektin vastuuhenkilön nimi | Juha Kemppainen                         |               |              |
| Sähköpostiosoite              | juha.kemppainen@haagaperho.fi           | Puhelinnumero | 050-505 5369 |

### 3. LOMAKKEEN TÄYTTÄJÄN TIEDOT

|                  |                            |               |            |
|------------------|----------------------------|---------------|------------|
| Täyttäjän nimi   | Oili Ruokamo               |               |            |
| Sähköpostiosoite | oili.ruokamo@haagaperho.fi | Puhelinnumero | 0401389696 |

### 4. PROJEKTIN LÄHTÖKOHTA, TAVOITTEET JA KOHDERYHMÄ

Laatu ja ympäristökysymykset tulevat olemaan ja ovat jo Suomen matkailun vetovoimaan ja kilpailukykyyn vaikuttavia tekijöitä. Matkailuelinkeinon kehittäminen vaatii toimintamalleja jotka ulottuvat yrityksen johdolta henkilöstöön ja päinvastoin. Tällaista yhteistä kehittämistoimintaa haluttiin käynnistää Syöteprojektilla Pohjois-Pohjanmaan alueella. Tavoitteena on aikaansaada Syötteen matkailualueelle keskustason laatu- ja ympäristöjärjestelmä, jolloin laajempi jalkautus yritystasollekin mahdollistuu. Projektin kautta kaikki matkailualueen toimijat saadaan mukaan järjestelmälliseen kokonaislaadun ja ympäristön kehittämistyöhön. Kohderyhmänä on välittömästi Syötteen matkailuyritykset ja välillisesti muutkin alueen yritykset ja henkilöstö Syötteellä ja Pudasjärvellä.

Hankkeessa ovat olleet seuraavat yritykset ja niiden henkilöstö:

1. Pudasjärven Matkailu Oy (Syötteen keskusvaraamo)
2. Erä-Ohto Oy (Syötteen eräpalvelut)
3. Jomison Oy (SyöteResort)
4. Jepetron Oy (Hotelli Iso-Syöte & Safaris)
5. Syötekeskus Oy

6. Metsähallitus, Syötteen Luontokeskus ja Syötteen kansallispuisto

7. Hiihtokeskus Iso-Syöte

8. Syötteen pienryhmä, joka koostui viidestä pienyrityksestä: Kelosyöte Paulin Mökit Oy, Kelosyöte Pasin ja Sarin mökit Oy, Esa Särkelä Ky, Markus Särkelä Oy, Maansiirto Jari Särkelä.

9. Avoimissa ohjelmatyöpajoissa ja koulutustilaisuuksissa olleita muita yrityksiä: Iso-Syötteen Matkailu Oy, Hakamajat, Syöte-Shop, Timpan kurkihirsi, Pudasjärvi-lehti, Kosmetologi/Reikihoitaja Sirpa Sarajärvi; Reiki-hoitaja Aarno Sarajärvi; poromies Juha Virkkunen.

## **5. PROJEKTIN TOTEUTUS JA YHTEISTYÖ**

Projektiin oli alustavasti ilmoittautunut kymmenkunta yritystä. Rekrytointia tehostettiin vuoden 2011 alussa lehti-ilmoituksella sekä avoimella yrittäjäillalla Syötteellä. Kaiken kaikkiaan yrityksiä on ollut mukana 11 yritysrahoituksen kautta. Projektin toteutuksesta vastasi Haaga-Perho ja sen asiantuntijat, projektipäällikkönä MJD Oili Ruokamo Rovaniemeltä. Yhteistyötä tehtiin ostopalveluina tiiviisti ympäristöasiantuntijoiden Travelcon Oy ja Miljöönäari Oyn kanssa sekä asiakastutkimusta OSAOn Pudasjärven matkailuoppilaiden ja opettajien kanssa. Syötteen matkailukeskuksen kehittäminen mahdollistettiin laatutiimityöskentelyllä, johon kutsuttiin osallistuvien yritysten avainhenkilöt ja Pudasjärven kaupungin edustaja.

Kansainvälistä mallintamista haettiin Skotlannin Cairngormin kansallispuistosta ja siellä operoivista matkailualan toimijoista. Opintomatkkaan liittyvää yhteistyötä tehtiin Visit Scotlandin ja Suomen Matkatoimiston kanssa, matkanjohtajana toimi projektipäällikkö Oili Ruokamo.

## **6. JULKISUUS JA TIEDOTTAMINEN**

Projektin tiedotus on ollut avointa, ajantasaista ja vuorovaikutteista. Avoimista koulutustapahtumista on tiedotettu Pudasjärvi-lehdessä ilmoituksilla sekä tiedotusbuffeilla. Tilaisuuksiin kutsuttiin Pudasjärvi-lehden ja Iijokiseutu-lehden toimittajia, joissa on asioita kerrottu juttujen ja kuvien muodossa. Varsinainen yritystiedottaminen on tapahtunut sähköposteilla ja puhelimitse sekä henkilökohtaisesti laatutiimitapaamisissa ja yrityskohtaisissa valmennuspäivissä. Laatutiimissä on käsitelty kaikki tutkimuksiin liittyvät tulokset sekä pidetty laatusuunnitelmaa, jota päivittämällä seurataan asioiden edistymistä. Myös ohjausryhmä on kokoontunut säännöllisesti ja todennut toiminnan olevan hankesuunnitelman mukaista. Laatutiimin ja projektin yhteistyönä on järjestetty Syötteellä henkilöstölle alueperehdytyskoulutuksia kahdesti vuodessa. Näissä tilaisuuksissa on kerrottu osallistujille asiakastutkimustuloksista sekä henkilöstön työhyvinvointituloksista.

Loppuseminaari järjestettiin Syötteellä 22.11.2012, jossa oli lähes kaikki alueen matkailuyritykset mukana sekä Pudasjärven kaupungin edustus, rahoittajan edustus sekä median edustajia. Seminaarissa esiteltiin yritysesimerkkien avulla tuloksia, julkistettiin Syötteen ympäristöohjelma sekä kerrottiin laatutyön jatkumisesta alueella. Lehtikirjoitukset tuloksista ja seminaarista julkistettiin Pudasjärvi-lehdessä sekä Iijokiseutu-lehdessä.

Projektia ja sen yrityksiä on esitelty valtakunnallisessa [www.laaturonni.fi](http://www.laaturonni.fi) -sivustoilla sekä [www.haagaperho.fi](http://www.haagaperho.fi) -sivustoilla. Matkamessuilla tammikuussa 2013 jaettiin Syötteen yrityksille Laatutonni-diplomit. Asiasta tiedotettiin Pudasjärvi-lehdelle sekä julkaistiin [www.laaturonni.fi](http://www.laaturonni.fi) -sivustolla. Lisäksi maraalan media Vitriini-lehti julkaisee kevään 2013 numerossa asiasta lyhyen artikkelin.

## 6.1 Projektin mahdollinen internet-osoite

ei

## 7. ONGELMAT JA SUOSITUKSET

Sesonkiluonteisuudesta johtuen yrityskohtaisia Laatu-tonni-valmennuksia tulee suunnitella siten että mahdollisimman moni henkilökuntaan kuuluva voisi osallistua yrityskohtaisen kehittämisen lisäksi myös aluekohtaiseen perehdytykseen. Syötteen asiakastutkimustuloksissa nousi aina parhaimmaksi arvoksi alueen henkilökunnan kyky antaa tietoa. Tämän ylläpitämiseksi alueen yritysten tulee varmistaa että henkilöstö on tietoinen alueen ajankohtaisista asioista ja tapahtumista jatkuvasti.

## 8. PROJEKTIN TULOKSET

Syötteen matkailualueen yleinen ilmapiiri on muuttunut positiivisemmaksi ja yhteistyöhaluisemmaksi. Avoin toimintakulttuuri projektissa on ehkä lisännyt yrittäjien välistä luottamusta ja tietämystä toisten tekemisistä. Yksi keino tähän on ollut ja tulee jatkossakin olemaan avainhenkilöistä koostuva laatu tiimi, jonka toimintamalli tehostaa verkostoitumista ja lisää ymmärrystä kaikkia toimijoita kohtaan alueen sisällä. Yritysten omia prosesseja on hiottu Laatu-tonni-valmennuksissa ja ympäristökatselmoinneissa ja -sparrauksissa. Yrittäjät ja yritysten henkilökunta on oppinut lisää kestäväen kehityksen toiminnasta ja aloittanut myös itse tekemään erilaisia asioita sen mahdollistamiseksi henkilöstön lisäksi ympäristötietoisille ja kansainvälisille asiakkaille. Laatu-tonni-diplomi ja Green Start -merkit ovat ulkoisia merkkejä asiakkaille ja yhteistyökumppaneille ympäristö- ja laatuosaamisesta yrityksessä. Yrityksen jatkuva parantaminen todentuu yritys kohtaisen Laatu-tonni-laatu käsikirjan päivityksillä ja tuloskorttiin valittujen mittareiden seuraamisella ja asioiden kehittämällä, joiden pohjana ovat asiakaspalautemittaukset ja henkilökunnan työhyvinvointimittaukset.

Niin matkailukeskustasoissa kuin yritys kohtaisissa asiakas- ja henkilöstömittausten tuloksissa näkyy positiivista kehitystä lähes kaikessa mitatussa.

Syötteen oma ympäristöohjelma ja yritys kohtaiset ympäristöohjelmat sitouttavat toimijat jatkuvaan työhön ja osaamisen kehittämiseen kestäväen kehityksen toteuttamiseksi koko matkailukeskuksessa, niin yritysten sisällä kuin asiakkaidenkin keskuudessa. Syötteen matkailualueen oma laatu käsikirja varmistaa verkostomaisen yhteistyön ja jatkuvan parantamisen mallin, jota ylläpitää Syötteen Laatu tiimi yhdessä Syötteen matkailuyhdistyksen kanssa. Siihen sisältyy mm. kaksi kertaa vuodessa toteutettava alueperehdyttämisen malli, visiomittaristo, ympäristöohjelma ja laatusuunnitelma.

Tiivis yritys yhteistyö Syötteen kansallispuiston kanssa mahdollistaa uusien tuotteiden kehittämisen ympärivuotiseksi ja laajemmin kuin pelkästään hiihtokeskuksen näkökulmasta. Tähän auttaa Pudasjärven kaupungin ja Metsähallituksen omat hankkeet yhteistyössä Syötteen matkailuyhdistyksen kanssa.

## 9. PROJEKTIN INNOVATIIVISUUS

Syötteen ympäristöohjelman suunnittelu ja laatiminen laatu tiimissä, työ jatkuu edelleen. Syötteen matkailualueen laatu käsikirjan tekeminen ja ylläpitäminen, vastuutahona Syötteen matkailuyhdistys, johon on palkattu toiminnajohtaja kahdeksi vuodeksi. Yhteistyö Syötteen kansallispuiston ja alueen matkailuyritysten kanssa on lisääntynyt Haaga-Perhon Green Start -vastuullisen liiketoimintakuvauksen

kautta.

Yrityskohtainen kehittäminen on tapahtunut Laatutonni-valmennusten ja siihen olennaisesti liittyen asiakas- ja henkilöstötutkimusten hyödyntämisessä. Laatuvaastavat on nimetty yrityksiin ja johto tarkistaa kerran vuodessa sovittuja mittareita yrityksen kehittämisen, kasvamisen ja kilpailukyvyn parantamisen mahdollistamiseksi.

## 10. PROJEKTIN TASA-ARVOVAIKUTUKSET

Hankkeen toteutuksen suunnittelussa ei ole tehty sukupuolivaikutusten arviointia. Sitä ei ole myöskään selvitetty eikä analysoitu hankkeessa eikä käytännössä ole tehty toimenpiteitä sukupuolten välisen tasa-arvon edistämiseksi. Matkailualalle on tullut lisää naisia hyvinvointipuolelle, joka näkyy ohjelmopalvelujen tarjonnan monipuolistumisessa. Muutoin matkailukeskuksissa ja ohjelmopalveluyrityksissä miesten osuus on suurempi kuin naisten.

## 11. HYVÄT KÄYTÄNNÖT

Laatutiimi on olennainen osa Haaga-Perhon DQN- matkailukeskusten kehittämisohjelmaa, joka mahdollistaa jatkuvan kehittämisen alueella hankkeen päättymisen jälkeen. Yhdessä tehden yritysten avainhenkilöt luovat hyviä toimintamalleja ja luotettavaa yrityskulttuuria keskenään ja ulospäin muiden sidosryhmien kanssa. Myös yhteistyö Syötteen kansallispuiston ja yritysten kesken on saanut toimivan mallin Green Startin ja European Charter-kestävän kehityksen mallin avulla.

## 12. TOIMINNAN JATKUVUUS

Projektin päätyttyä Syötteellä jatkuu laatutiimin toiminta. Syötteen matkailuyhdistys ja laatutiimi sekä Syötteen kansallispuisto toteuttavat Syötteen matkailualueen laatukäsikirjaan ja ympäristöohjelmaan suunniteltuja toimenpiteitä jatkuvan parantamisen mahdollistamiseksi.

## 13. PROJEKTIN RAHOITUS

Projektin rahoitus suunnitelman \* mukaan:

Projektin toteutunut rahoitus:

|                          |                     |              |                     |              |
|--------------------------|---------------------|--------------|---------------------|--------------|
| ESR- ja valtion rahoitus | 116 900,00 €        | 53 %         | 93 705,40 €         | 44 %         |
| Kuntien rahoitus         | 16 700,00 €         | 8 %          | 16 700,00 €         | 8 %          |
| Muu julkinen rahoitus    | 0 €                 | 0 %          | 0 €                 | 0 %          |
| Yksityinen rahoitus      | 88 380,00 €         | 40 %         | 104 670,13 €        | 49 %         |
| Tulot                    | 0 €                 | 0 %          | 0 €                 | 0 %          |
| <b>Rahoitus yhteensä</b> | <b>221 980,00 €</b> | <b>100 %</b> | <b>215 075,53 €</b> | <b>100 %</b> |

\* Suunnitelma = viimeisin hyväksytty projektisuunnitelma

## 14. YHTEENVETO PROJEKTIN TOTEUTUKSESTA JA TULOISTA

Green DQN -ohjelman toteutus aloitettiin Syötteellä 1.4.2010 Haaga Instituutti -säätiön hallinnoimana hankkeena. Hanke toimi nimellä Syötteen matkailualueen ympäristöpainotteinen laatuohjelma 2010-2012 ja se päättyi 30.12.2012. Syöte Green DQN-ohjelman toteutuksesta hankkeessa vastasi Haaga-Perho,

projektipäällikkönä Oili Ruokamo Rovaniemeltä. Kehittämistoiminnan organisoimiseksi perustettiin Laautiimi, joka koostuu kuudesta matkailuyrityksestä, Syötteen pienryhmästä ja Syötteen kansallispuiston Luontokeskuksesta.

Hankkeen päätavoitteena on ollut lähteä kehittämään Syötteen matkailualueen laatua ympäristöpainotteisesti, jonka tuloksena on laadukas, ympäristöasiat huomioiva ja verkostoitunut matkailualue. Työkalut tavoitteen saavuttamiseksi ovat olleet Haaga-Perhon matkailukeskuksille kohdennetun DQN -kehittämishankkeen mukaisesti tutkimus, koulutus ja kehittäminen sekä teemapainotteisesti ympäristökatselut ja -sparraukset. Tutkimusosioon on kuulunut henkilöstön työhyvinvointimittaukset kerran vuodessa sekä asiakastyytyväisyysmittaukset 2 krt/vuosi. Lisäksi Laautiimin yrityksille on tarjottu yhteensä kahdeksan yritysvalmennusta hankkeen aikana, joista kuusi Laautonpäivää ja kaksi ympäristöön liittyvää. Koko alueen yhteisiä koulutuksia on järjestetty kuusi päivää. Koulutusten teemat ovat keskittyneet Syötteen ympäristöohjelman tekemiseen ja yrittäjäyhteistyön parantamiseen sekä henkilöstön perehdytykseen alueella.

Kehittämistoiminnasta hankkeessa on vastannut Laautiimi, joka on tuottanut pitkän listan asiakaslähtöisiä parannuksia tutkimusten pohjalta. Esimerkiksi alueen karttoihin, matkamuistoihin ja ympäristöstä huolehtimiseen on satsattu. Konkreettisine tuloksina kehittämistoimet näkyvät alueen asiakastyytyväisyystutkimusten tuloksissa, joista tärkeimmät on koottu Syöte Green DQN -visiomittaristoon vuosille 2011-2014. Erinomaisen arvosanan saavat jatkuvasti: tunnelma (ka 2012 4,23), henkilökunnan kyky antaa tietoa (4,21) ja yleinen palveluasenne (4,28) sekä Syötteen Luontokeskus (4,38).

Laautiimi on luonut hankkeen aikana Syötteen laatukäsikirjan, joka sisältää alueella tehtävän laatu-työn pelisäännöt ja ympäristöohjelman. Lisäksi Laautiimin toimesta on syntynyt alueperehdytysmalli alueella työskentelevälle henkilökunnalle heidän osaamisensa sekä palvelun laadun parantamiseksi. Alueperehdytykseen kuuluvat kirjallinen aineisto sekä linja-autolla tehtävä aluekierros puolivuositain. Laatukäsikirja sekä alueperehdytysmalli jäävät elämään hankkeen jälkeenkin työkaluiksi alueen laadun kehittämisessä ja ylläpitämisessä.

Laautiimin yritykset osallistuivat myös benchmarking -matkalle, joka toteutettiin kesäkuussa 2012 Skotlantiin Cairngormin kansallispuistoon. Yritykset tutustuivat muun muassa kansallispuiston/yritysten/VisitScotlandin väliseen yhteistyöhön, Visit Scotlandin Green Tourism Scheme-malliin sekä uusiin ohjelmopalveluihin ja seikkailupuistoihin.

## 15. AINEISTON SÄILYTYS

**Missä säilytetään projektin toteutukseen liittyviä asiakirjoja, kuten kirjanpitoaineistoa, toiminnan tarkastuksen kannalta tarpeellisia asiakirjoja, tietoja toiminnasta ja osallistujista sekä ohjausryhmän pöytäkirjoja. Säilytyspaikan osoite tai yhteystiedot.**

Projektin asiakirjat ja kirjanpitoaineisto säilytetään ja arkistoidaan Haaga Instituutti -säätiön paloturvallisessa arkistossa osoitteessa Pajuniityntie 11, 00320 Helsinki.

Alkuperäiset tositteet ja kuukausittaiset työajanseurannat jäävät hallinnoijaorganisaation kirjanpitoon.

Alihankintojen osalta kilpailutusasiakirjat säilytetään projektin kansioissa. Tositteet ja projektin muut asiakirjat säilytetään asianmukaisesti arkistossa vaaditun ajan, vähintään vuoden 2022 loppuun. Projektissa toteutetuissa tutkimuksissa ja toiminnan arvioinnissa on käytetty sähköistä LaatuVerkko-seurantajärjestelmää, jonka omistaa Matkailun Edistämiskeskus MEK. Tältä osin arviointi- ja tutkimusmateriaali säilytetään - LaatuVerkko, Matkailun Edistämiskeskus, Töölönkatu 11, 00100 Helsinki.

## **Päiväys ja allekirjoitus**

---