

MAASEUTUMATKAILU

Unto Palminkoski

Väärin arvattu 1

Vuonna 1976 pohdiskelin Lomarenkaassa mahdollisuutta nopeuttaa lomamökkien varaamiseen, vahvistamiseen ja yrittäjille tapahtuvaan maksuliikenteeseen kuuluvia työvaiheita. Kellotin niitä muutamana päivänä, ja keskustelin asiasta toimistomme henkilökunnan kanssa. Totesimme yhdessä, että yksi varaus vie vähintään kolmen vartin työpanoksen. Kun tähän lisättiin vain vähän puhelinkeskustelua asiakkaan pohtiessa vaihtoehtoja, päästiin tuntiin. Tätä aikaa yritettiin sitten yhdessä lyhentää, mutta ilman mainittavampia tuloksia.

Samana vuonna näin eräässä taloushallinnon uusia tuulia käsittävässä esittelytilaisuudessa, miten kirjanpitoon olisi saatavissa nopea Nokian valmistama kone vanhan Taylorix-järjestelmän sijalle. Samassa yhteydessä kerrottiin myös varastokirjanpidon mahdollisuuksista. Mieleeni jäi kytemään ajatus mökkien varaustenkin hoitamisesta tietokoneella.

Lomarenkaan alivuokralaisena sattui olemaan juuri toimintansa aloittanut Tietolinkki Oy. Se suoritti IBM 32 -järjestelmällä asiakkaittensa palkkahallinnon eräajoja tulostuksineen. Nopeus hämmästytti. Yhtiön idearikkaan toimitusjohtajan kanssa pohdiskelin mahdollisuutta saada automaatiikkaa myös mökkivarausten ja yrittäjille menevien tilitysten hoitoon.

Idealistina otin asian esille seuraavassa maatilamatkailun valtakunnallisessa yrittäjäseminaarissa. Sain keskustelussa kuulla asiantuntevia kommentteja siitä, kuinka tässä bisneksessä ei koskaan tarvittaisi tietokonetta. En uskonut, vaan kirjoitin hankesuunnitelman vuokrattavien mökkien varausjärjestelmästä. Kun esittelin sitä KERAlle ja MEKille, Eino Petäjäniemi ja Bengt Pihlström osoittivat uskovansa uudistukseeni. He hoitivat projektilleni rahoituksen.

Kun VAKE-projekti käynnistyi vuoden 1978 syksyllä, käytössä olivat jo toiset tekniset ratkaisut. Uusi IBM-systeemi 34 mahdollistaisi varausten



Unto Palminkoski

filosofian maisteri

Lomarengas ry / Lomarengas Oy

toiminnanjohtaja 1968-88

toimitusjohtaja 1988-2001

Maaseutumatkailun edistämistä jatkavan

Lomalaidun ry:n toiminnanjohtaja 1998-2001

tosiaikaisen käsittelyn usealla työasemalla samanaikaisesti. Kun projekti päättyi seuraavan vuoden lopussa, Lomarenkaalla oli oman henkilöstön ja taitavan ohjelmoijan yhteistyön tuloksena toimiva järjestelmä mökkien varausten, vahvistusten, maksuliikenteen, kirjanpidon ja tilastoinnin hoitamiseen. Tietokonetta ei aluksi tarvinnut hankkia, vain joukko työasemia ja tulostin. Laskennasta huolehti oh-

jelmoinnin tehnyt yhtiö keskustietokoneellaan.

Tästä lähti liikkeelle Lomarenkaan vuosi vuodelta nopeutuva kasvu. Siihen tarvittiin juuri tietokonetta.

Väärin arvattu 2

Pidin tammikuussa 1985 Varkaudessa maatilamatkailun valtakunnallisessa yrittäjäseminaarissa esityksen sisäisen markkinoinnin pelisäännöistä Lomarenkaan keskipitkän aikavälin kehittämissuunnan pohjalta. Luotailin siinä alan yhteisiä toimia asiakastytyvyyden varmistamiseksi.

Vertasin majoituspalvelujen tuottamista sopimusviljelyyn, missä noudatetaan tiukkoja laatuvaatimuksia ja valvotaan niiden noudattamista. Arvelin, että myös maatilamatkailulle ja ennen kaikkea majoitukselle olisi hyväksi luoda koko maan käsittävä laatujärjestelmä. Silloin asiakkaille myytävät palvelut toteutuisivat luvatus tai esitteissä painetun mukaisina markkinointikanavasta riippumatta. Käydyssä keskustelussa todettiin, että Lomarengas oli jo käyttänyt koemielessä omaa neljään mökkluokkaan perustuvaa jakoaan. Kokeneilta yrittäjiltä ja markkinointiorganisaatioiltakin tuli varovaisen myönteistä palautetta asiassa.

Luokitusasian laventaminen muitakin organisaatioita käsittäväksi jäi muutamaksi vuodeksi hautumaan. Lomarengas rakensi 1970-luvun lopulla yhteistyössä Ahvenanmaan matkailuviranomaisten kanssa uuden, pisteyttämiseen pohjautuvan luokitusjärjestelmän. Sitä käytettiin miltei sellaisenaan liki 10 vuotta. Vain mökkien tekniset ominaisuudet pisteytettiin. Palvelun laatua tai ympäristöä ei yritettykään luokitella.

Vuosina 1982-83 Lomarengas toteutti KERAn ja MEKin rahoittamana maatilamatkailun markkinoinnin kehittämistä käsittelevän projektin. Siinä etsittiin keinoja uusien koti- ja ulkomaisten asiakasryhmien löytämiseksi ja kauden jatkamiseksi. Eräänä markkinoinnin esteenä esiin nousi mökkilomien laadullinen kirjavuus.

Suomen Akatemia rahoitti vuonna 1983 esitutkimuksen maatilamatkailun yrittämisen esteetä varten. Tuloksena oli perusselvitys ja projektisuunnitelma varsinaista tutkimusta varten. Perusselvityksessä tuli esiin tarve muuttaa yrittäjien asenteita palveluille myönteiseksi koulutuksen ja neuvonnan keinoin. Sopivan kirjallisen materiaalin vähäisyys katsottiin ongelmaksi.

Lomarenkaassa alettiin etsiä laadullista yhtenäis-

syyttä mm. uusien rakennusinvestointien ohjauksen kautta. SITRAn rahoituksella toteutettiin vuosina 1983-85 yrittäjien omatoimiseen rakentamiseen sopivien vuokrattavien mökkien suunnitteluohjelma. Sen tuloksena oli mökkityypistö rakentamisohjeineen. Hankkeen jatkeeksi tuli Maatilahallituksen rahoituksella vuosina 1987-89 vuokrattavien lomamökkien sisustamista ja kalustamista käsittelevä osa. Vuotta myöhemmin julkaistiin aiheesta kirjanen. Tämä aineisto asetettiin heti ilmestyttyään maaseutuneuvonnasta vastaavien organisaatioiden ja maatalousoppilaitosten käyttöön.

Keväällä 1988 Lomarengas käynnisti yhteistyössä Ahvenanmaan Maakuntahallituksen kanssa uuden luokitteluhankkeen. Tavoitteena oli ottaa huomioon asiakkaiden vaatimustasossa ja kilpailevassa palvelutarjonnassa tapahtunut kehitys. Samoja vaatimuksia sovellettaisiin sellaisenaan sekä Ahvenanmaan että Manner-Suomen vuokratavissa mökeissä. Osarahoittajaksi tuli MEK, joka oli jo aikaisemmin rahoittanut lomakylä koskevan luokitusohjelman. Lomarenkaan ja sen yrittäjiä edustavan neuvottelukunnan lisäksi mukana oli Ahvenanmaan Maakuntahallitus, kumpikin Ahvenanmaan mökkilomien markkinointiorganisaatio ja sikäläinen mökkivuokraajien yhdistys. Lomarenkaassa otettiin uusi luokittelu käyttöön jo vuoden 1989 markkinoinnissa, Ahvenanmaalla kaksi vuotta myöhemmin.

Maaseudun kehittämisprojekti asetti vuonna 1989 asiantuntijaryhmän tekemään selvityksen maaseutumatkailun tilasta ja vuotta myöhemmin sen raportti "Maaseudun matkailupalveluiden kehittäminen" julkistettiin. Samana vuonna valmistui Maatilahallituksen ja VTT:n Oulun pientalolaboratorion rahoittama selvitys maatilojen rakennuskanan sopivuudesta matkailuun.

Tutkittua tietoa toimialan voimallisen kehittämisen pohjaksi oli nyt olemassa. Niin päästiin MEKin aloitteesta käynnistämään vuosiksi 1989-1993 maaseutulomailun ja -matkailun kehittämisprojekti MALO, jonka päärahoittajiksi tulivat KTM ja MEK, MMM ja Maatilahallitus sekä Maa- ja metsätalousministeriön ja Sisäministeriön yhteinen Maaseutuprojekti. Osarahoittajina oli mukana mm. matkailuorganisaatioita. MEKillä ja Lomarenkaalla oli hankkeessa keskeinen rooli.

Hanke jaettiin neljään osaprojektiin, jotka olivat:

- palvelujen määrittäminen ja luokitus,
- palvelujen kehittäminen, koulutus ja neuvonta,

- markkinointi sekä
- rahoitus ja kannattavuus.

Hankkeen johto- ja projektiryhmiin oli koottu rahoittajatahojen, maaseutuelinkeinojen edistämisyjärjestöjen ja merkittävimpien alueellisten matkailuorganisaatioiden edustajia.

Pellervo-Seuran kaksitoista vuotta aikaisemmin tekemä maatilalomailututkimus oli nostanut näkyviin palvelutoiminnot potentiaalisina maatalouden liitännäisansion lähteenä. Nyt samalla projektinimellä käsiteltiin jo taloudellisesti merkittävää maaseutuelinkeinoja. Erityistä painoa pantiin palvelujen kehittämiseen, luokitukseen ja markkinointiyhteistyöhön.

Kun MALO-projektissa kehittelyn kohteena olevaa luokitusjärjestelmää haluttiin testattavaksi alueorganisaatioiden mökkitarjonnassa, kohdattiin yllättävää vastustusta Saimaan suunnalta. Alueen markkinointiorganisaation kantana kerrottiin luokituksen olevan tarpeeton, koska mökkien hinnat luokittelisivat riittävästi. Luokitusta ei näin ollen otettaisi siellä käyttöön myöhemminkään.

Väärin arvattu. Nyt luokitus on yleinen työkalu mökkien markkinoinnissa koko maassa. Siihen tarvittiin vain aikaa, siihen sitoutuneita markkinointiorganisaatioita ja projektin jälkeen luokitusvastuun ottava, luotettavasti ja pitkäjänteisesti toimiva taho. Sellainen löytyi onneksi maaseutuneuvonnan suunnalta. Luokituksen tekevät koulutetut henkilöt ja MALO-tunnukset ovat osoitus puolueettomasta arvioinnista. Suoramyyntiä harjoittavat yrittäjät eivät käytännössä erityisesti hyödy luokituksesta, mutta se on välttämätön työkalu organisoidussa markkinoinnissa.

Väärin arvattu 3

Lomarenkaan tietojärjestelmää kehitettiin vuosittain. Työasemia lisättiin, käyttöohjelmistoa ja tulosteita muokattiin monipuolisemmiksi. Hankittiin oma keskustietokone, jotta oltaisiin riippumattomia ulkopuolisesta laskenta-ajasta. Koulutettiin omaa henkilöstöä järjestelmän käyttöön ja ylläpitoon. Siirryttiin älykkäiden työasemien Systeme 36:een. Sen tuen aikana päättyessä luovuttiin keskustietokoneesta ja siirryttiin PC-pohjaiseen tietojärjestelmään. Sitä täydennettiin Mac-tietokoneilla kuvien käsittelyä ja omien myyntiesitteiden valmistelua varten.

1990-luvulla yhteistyö liikenneyhtiöiden ja ulkomaisten matkanjärjestäjien ja matkatoimistojen

kanssa alkoi edellyttää suoria varaussyhteyksiä. Kiintiöjärjestelmä oli tulossa tiensä päähän. Ulkomaisten matkanjärjestäjien esitteissä olevat kohteet olivat palautumiseensa saakka poissa kotimaanmyynnistä. Kysyntää alkoi vähitellen kanavoitua myös suomalaisten matkatoimistojen kautta. Aloin vakavasti pohtia mahdollisuutta päästää myös niitä tekemään varauksia järjestelmästäme.

Lomarenkaan VAKE ei ollut liitettävissä olemassa oleviin matkailualan tietojärjestelmiin. Välivaiheen ratkaisuna kokeiltiin mökkien kiintiöimistä erään laivayhtiön järjestelmään, mutta se osoittautui liian raskaaksi: varausten siirto järjestelmästä toiseen jouduttiin tekemään manuaalisesti. Kokeiltiin myös Saksassa käytössä ollutta Videotext-järjestelmää suorien asiakassyhteyksien avaamiseksi. Ratkaisu osoittautui kalliiksi ja kohtuuttoman paljon työpanosta vaativaksi. Siitä luovuttiin.

Etämyyntipisteiden avaamiseksi rakennettiin modeemiyhteydet Lomarenkaan järjestelmään ja avattiin myyntipisteet MEKin matkailuinfoissa Etelä-Esplanaadilla ja kolmen alueellisen matkailuorganisaation toimistossa. Kaikkien mökkien tosiaikainen varaaminen ja vahvistusten tulostus oli niissä mahdollista. Kustannukset osoittautuivat suuremmiksi kuin myyntipisteiden lisäämisen kautta saatava tuotto.

Internetin käyttö laajeni maassamme nopeasti 1990-luvun loppupuolella PC-laitteiden yleistymisen myötä. Niitä hankittiin vuosittain suuret määrät myös kotikäyttöön. Sonera esitteli internetin kautta tapahtuvan suoramyynnin kasvulukuja. Alkoi tuntua siltä, ettei tuon järjestelmän ulkopuolella kohta olisi elämää. Taivas näytti aukeavan vain Internetin varjon alta.

Lomarenkaan operatiivisen toiminnan yhtiöittäminen vuonna 1997 avasi mahdollisuuden uudenlaiseen riskinottoon. Kirjoitin TEKESille maaseutumatkailun varausmahdollisuuksien innovaatiota koskevan rahoitushakemuksen. Se oli Maaseutumatkailun Mamava-verkkopalvelujärjestelmä, joka pohjautuisi Lomarenkaan luomaan varauslogiikkaan ja Internetin käyttöön.

Pyrin hankkimaan eri tahoilta parasta mahdollista asiantuntemusta projektin nopean läpime- non varmistamiseksi. Hankkeeseen partnereiksi ilmoittautuivat tietoliikenteen osalta Sonera ja maksuliikenteen osalta OKO-pankki. Taideteollinen Korkeakoulu asettaisi Medialaboratorion panosta Internet-käyttöliittymän ja visuaalisesti laadukkaan kotisivun laatimiseen ja ABR henkilöresurs-

seja projektin ohjaukseen. Internet-selainohjelman ja Lomarenkaan käyttöohjelmiston kirjoittaisi selainpohjaiseksi TaiK:n tietojärjestelmän ylläpidosta vastaava Noitatieto Oy. Lomarenkaan osalta hyödynnettäisiin 17 vuoden kokemusta oman tietojärjestelmän kehittämisestä ja käytöstä, henkilöstön liiketoimintaosaamista sekä tuotteistamiseen ja myyntiin liittyvää tietotaitoa.

Innovaatiota edustaisi se, että hakujärjestelmä, varausjärjestelmä ja maksujärjestelmä muodostaisivat kokonaisuuden. Linkkijärjestelmällä haettaisiin asiakkaalle vaihtoehtoja kohteen lähiympäristön tai alueen palvelutarjonnasta, yhteys varausjärjestelmään voitaisiin rakentaa sekä yksityisten kansalaisten että ammattilaisten väylistä, palveluja tuottavilla yrittäjillä olisi mahdollisuus omien varausten tekemiseen siitä. Kaikki tapahtuisi Internetin kautta.

Teknisinä lähtöarvoina olivat, että käytössä olevan tiedostoratkaisun pohjalta rakennettaisiin tietokantaratkaisu majoituspalvelujen ja liitännäispalvelujen etsimiseen, varaamiseen, vahvistamiseen ja tarvittavan maksuliikenteen hoitamiseen. Lomarenkaan oma käyttöliittymä ja kaikki vuosien mittaan kehitellyt tulosteet käytettäisiin sellaisinaan hyväksi uudessa järjestelmässä.

Tavoitteena oli aloittaa hanke syyskuussa 1997 ja saada se operatiiviseen käyttöön vuoden 1998 toukokuun lopussa.

Tosi pahasti väärin arvattu...

Hakemuksen käsittely TEKESissä kesti 11 kuukautta. Myönteisen päätöksen jälkeen projekti päästiin aloittamaan aprillipäivänä 1.4.1998. Starttikokouksessa todettiin jo keskeisten lähtöarvojen muuttuneen viiveestä johtuen:

- Lomarenkaan henkilöstön työtehtävät olivat silloin vuoden kiertoa ajatellen täysin väärässä vaiheessa: nyt oli paras myyntiaika, aikaa ei ollut käytettävissä suunnitteluun,
- TaiK ei enää pystynyt asettamaan käyttöön Medialaboratorion resursseja,
- Sonerassa syntyi hankkeen viiveen ja tapahtuneen yritysorganisaation muutoksen takia tilanne, jossa t&k-tavoitteet muuttuivat radikaalisti ja projektille innovaatioon suunniteltu henkilöpanos jäi saamatta,
- Noitatiedossa tähän hankkeeseen varatun ohjelmioijan sairastuminen johti henkilöresurssipulaan,



Tietojärjestelmä muutti täydellisesti lomakohteiden varausten käsittelyaikoja Kuvassa Ann-Britt Jukka

- Lomarenkaan Vake-järjestelmän kirjoittanut ja sitä ylläpitänyt ohjelmoija kieltäytyi yhteistyöstä.

Idealistinkin pitäisi pysähtyä joskus kuuntelemaan hälytyskellojen ääntä. Mutta kun tälle tielle oli kerran lähdetty, niin puskin vastatuulella eteenpäin. Ja lisää ongelmia tuli roppakaupalla:

- Lomarenkaan peräkkäistiedostoja lukevaa ohjelmaa ei voitu käyttää hyväksi tulevassa aйдossa selainpohjaisessa tietokantaohjelmassa, joka oli edellytys Internetin käytölle,
- Lomarenkaan Vake-järjestelmää oli vuosien mittaan muuteltu ja se sisälsi runsaasti erikoisia ratkaisuja, jotka oli rakennettu käyttämättä yleisiä ohjelmointityökaluja. Dokumentoinnin ongelmat vaikeuttivat järjestelmän ymmärtämistä,
- Varausten tietokantajärjestelmä oli kirjoitettava alusta alkaen uudelleen,

- Lomarenkaan järjestelmän näytöt ja tulosteet oli kirjoitettu Visual Basicilla. Niitä voitiin käyttää vain malleina ja ne oli kirjoitettava uudelleen selainohjelmaan sopivaa koodausta käyttäen,
- Noitatiedossa ohjelmointia tekevä henkilö ei tuntenut lainkaan Lomarenkaan liiketoimintaa, ja se vaikeutti suuresti hankkeen etenemistä,
- Näistä syistä hankkeelle asetetut aikataulut eivät pitäneet alkuunkaan paikkaansa.



Matkatoimistojen kautta tulevat varaukset lisääntyivät nopeasti, kun ne kyettiin tekemään ja vahvistamaan muutaman minuutin sisällä Kuvassa Seija Volanen

Projektille jouduttiin hakemaan lisää aikaa. Umpikujan välttämiseksi jouduttiin myös vaihtamaan ohjelmointiyhtiötä. Tilalle tuli Pehmo-Kuusamo, jonka Matvar-ohjelmiston ja Lomarenkaan speksien pohjalta alfaversion testausvaiheeseen päästiin syksyllä 1999. Ohjelmiston testausta ja koekäyttöä vaikeutti se, ettei järjestelmiä voitu testata samassa verkossa. Vanha Vake-järjestelmä kaatuili jatkuvasti uuden moninkertaisen siirtonopeuden takia. Henkilökunta joutui tekemään samoja työvaiheita useaan kertaan, ja se teki etenemisen kohtuuttoman hitaaksi.

Tuotantokäyttöön Lomarenkaan tarpeisiin räätälöidyllä Matvar-järjestelmällä päästiin vasta syyskuussa 2000, siihen saakka toimittiin vanhalta järjestelmällä. Omat Internet-sivut rakennettiin vuonna 2001, ja samalla toteutui tavoitteena ollut sähköinen mökkien ja muiden markkinoinnissa olevien palvelujen luettelo. Ensimmäinen varaus netin kautta tuli toukokuun viimeisenä päivänä vuonna 2001. Se oli historiallinen hetki.

...mutta oikein suunniteltu

Projektin innovatiiviset tavoitteet saavutettiin, teknisiä ei. Internetin kautta tulevia varauksia yhteyden avautumisvuonna oli 800, seuraavana jo 4.000. Määrät lisääntyivät nopeasti: vuonna 2006 niitä oli 11.000 ja vuonna 2009 peräti 22.000. Vuodelle 2010 ennakoidaan noin 25.000 internet-varausta, se on peräti 75 % kaikista. Palveluja tuottavilla yrittäjillä on pääsy järjestelmään, matkatoimistoilla

asiakasliittymän kautta.

Kun suurin osa varauksista tulee nyt Internetin kautta, painetun esitteen tarve on vähentynyt. Viimeiset paperiesitteet tuotettiin 30.4.2010 päättyneelle myyntikaudelle. Siitä lähtien käytössä ovat yksinomaan sähköiset esitteet.

Tekniikasta voidaan todeta, että Lomarengas on sittemmin ottanut vuonna 2005 käyttöön Tietotalo Oy:n varausjärjestelmän ja sen kehittämän asiakkaan nettiliittymän. Kaikki toteutukset on kuitenkin tehty Lomarenkaan spesifikaatioiden pohjalta.

Nyt kun kymmenen vuotta noista projektin kriittisistä vuosista on kulunut ja viides järjestelmätoimittaja on kumppanina, Lomarenkaalla on aikaa keskittyä varsinaiseen liiketoimintaan. Sillä menee hyvin. Puheluihinkin vastataan Helsingin lisäksi Rukalla, Tahkolla, Vuokatissa ja Ylläksellä.

Yhtiö on ostanut aikaisempia kilpailijoitaan ja moninkertaistanut liikevaihtonsa. Sen kannattavuus on erinomainen. Palvelujen vuotuiset käyttöasteet ovat Pohjoismaiden parhaimmistoa. Konsernilla on nyt markkinoinnissaan kaikkiaan 3.300 mökkiä. Niistä perinteisiä rantamökkejä on 46 % ja pääpaino onkin rinnemökeissä.

Sana maatilamatkailu on jo kaukaista historiaa, koska enää vajaa kolmasosa palveluja tuottavista yrittäjistä kuuluu viljelijäväestöön. Mutta maaseutumatkailuahan tämäkin sentään vielä on.