



**Euroopan unionin
osarahoittama**



Uudenmaan liitto
Nylands förbund

Valintaesitys maakunnan yhteistyöryhmän käsittelyyn

Hankkeen julkinen nimi	ERA – Erinomaisen asiakaskokemuksen uusi aikakausi
Hakemusnumero	405942
Hakijan virallinen nimi	Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy
Toimintalinja	1 Innovatiivinen Suomi
Erityistavoite	1.1 Tutkimus- ja innovointivalmiuksien ja kehittyneiden teknologioiden käyttöönoton parantaminen
Alkamispäivämäärä	01.09.2025
Päätymispäivämäärä	31.08.2027

Valintakokouksen päivämäärä	Uudenmaan maakunnanyhteistyöryhmän sihteeristö 4.6.2025
-----------------------------	--

Hakijan esittämä kuvaus hankkeen sisällöstä

Matkailualan toimintaympäristö ja kuluttajakäyttäytyminen ovat jatkuvassa muutoksessa. Erityisesti vastuullisuuden kasvava merkitys, asiakkaiden laatu- ja tietoisuus sekä digitalisaatio muokkaavat kuluttajien käyttäytymistä globaalien kriisien samanaikaisesti luodessa markkinoille epävakautta. Uusimaa on Suomen matkailun veturi; kansainvälisten matkailijoiden yöpymiset ovat kasvussa, ja palveluiden tulisi kehittyä kasvun mukana. Haasteena on, että tarve erinomaisille asiakaskokemuksille ja palveluille kasvaa, mutta pk-yritysten kyky ja resurssit kehittää ja innovoida palveluitaan ovat operatiivisen työn ohella rajalliset. ERA – Erinomaisen asiakaskokemuksen uusi aikakausi -hankkeen päätavoitteena on kehittää uusimaalaisten matkailualan pk-yritysten palveluita muuttuvan toimintaympäristön ja kysynnän tarpeisiin sekä parantaa niiden digitaalista presenssiä tuotteiden sekä palveluiden löydettävyyden ja ostettavuuden edistämiseksi, vastuullisen matkailun periaatteita noudattaen. Hankkeessa uusimaalaisille matkailualan pk-yrityksille tarjotaan monipuolista asiantuntijatukea haasteiden ratkaisemiseen sekä palveluiden ja myynnin kehittämiseen joustavasti, resurssiviisaasti ja käyttäjälähtöisellä otteella:

- 1) Yrityskohtaiset kehittämisprojektit. Yrityskohtaisen nykytila-analyysin pohjalta valitaan sopiva kohde asiantuntijavetoiselle tutkimus- ja kehitysprojektille, jossa kehitetään suorasti yrityksen liiketoimintaedellytyksiä. Hankkeessa rakennettavalta palvelupaletilta yritys voi valita kehitysprojektinsa teeman, kuten elämysmuotoilun, digitaalisen asiakaspolun ja myynnin kehittämisen, strategisen viestinnän, tuotteistamisen tai esimerkiksi virtuaalitekniikoiden mahdollisuudet.*
- 2) Koulutukset. Hankkeen aikana järjestetään kaikille avoimia koulutustilaisuuksia, joissa yrittäjät ja muut alueen matkailuelinkeinon ja sen kehittämisen parissa toimivat tahot voivat lisätä osaamistaan. Koulutukset toimivat myös verkostoitumisen ja tiedonvaihdon kanavina.*
- 3) Yrityskohtaiset konsultoinnit. Hankkeessa tarjotaan tukea myös niille yrittäjille, joilla ei ole hankkeen aikana resursseja tehdä laajempaa kehitysprojektia.*

Hankkeessa yritysten ulottuville tuodaan korkeakoulun huipputason tutkimusympäristöt sekä modernit tutkimustavat, kuten biometrinen ja tekoälyavusteinen tutkimus. Hanke edistää elinkeinoelämän tarpeista lähtevää tutkimus- ja innovaatiotoimintaa matkailualalla, jonka aluepoliittinen vaikutus esimerkiksi työllistäjänä on merkittävä ja ennustetaan yhä kasvavan. Hankkeen myötä matkailualan pk-yritykset Uudellamaalla kasvattavat osaamistaan, liiketoimintaedellytyksiään ja mahdollisuuksiaan menestyä aiempaa paremmin toimintaympäristössä, joka on jatkuvassa muutoksessa. Kun palvelut kehittyvät ja kasvavat, se vaikuttaa positiivisesti kohdealueen tulovirtoihin, paikallisväestön elinolosuhteisiin sekä alueen yleiseen houkuttelevuuteen.

Lisätietoja hakemuksesta

Hakemus kohdentuu Uudellemaalle.

Tukea on haettu enemmän kuin 70 %.

Hakemuksesta on pyydetty asiantuntijalausunto Uudenmaan liiton substanssiasiantuntijalta.

Tuen lisäksi hakija on osoittanut omarahoitusosuutta.

Kustannusarvio ja rahoitussuunnitelma

Rahoituksen yhteenveto	Haettava EU- ja valtion rahoitus (€)	%	Rahoitus yhteensä (€)
Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy	177 630	70	253 756
Haettu Uudenmaan kehiksestä	177 630		

Rahoittajan arvio hakemuksesta

Hakemus täyttää yleiset valintaperusteet ja on alue- ja rakennepolitiikan ohjelman ja erityistavoitteen 1.1 mukainen.

Hakemus ei menestynyt hakemusten välisessä vertailussa.

Hakemuksen toimenpiteiden kuvaus on joiltain osin liian yleisellä tasolla, ettei konkreettisesta tekemisestä saa selkeää kuvaa. Hankkeen tavoitteet tulisi kuvata tarkemmalla tasolla. Erityistavoitteen mukainen TKI-toiminta tulisi tulla toiminnassa vahvemmin esille.

Hankkeessa hyödynnetään tekoälyä, biometrisiä menetelmiä ja tekoälyavusteista tutkimusta liiketoiminnan kehittämiseksi, tavoitteena parantaa yritysten kilpailukykyä ja innovatiivisuutta. Konkreettinen toteutus jää kuitenkin epäselväksi, mikä vaikeuttaa tavoitteiden ymmärtämistä. Vaikka hanke edistää jossain määrin asetettujen kriteerien toteutumista, innovaationäkökulma jää heikoksi. Toimenpiteet keskittyvät erityisesti matkailualalle, jossa toteutetaan pk-yrityksiin kohdentuvia kehitysprojekteja ja de minimis -toimenpiteitä, joita ei ole vielä tarkennettu. On epäselvää, mistä tarve todellisuudessa nousee ja onko kohderyhmää suoraan osallistettu hankkeen valmisteluun. Lisäksi toimenpiteet ja ratkaisut ovat tavanomaisia, mutta potentiaalia on, jos todellinen tarve tulee kohderyhmästä.

Matkailuala on työllistävä, mutta on epäselvää, kuinka paljon toimenpiteiden kautta tätä voidaan edistää. Matkailualan osaamisen ja liiketoiminnan kehittämällä voi kuitenkin olla työllisyyttä edistävä vaikutus.

Uudenmaan älykkään erikoistumisen toteutuminen:

Uudenmaan älykkään erikoistumisen strategian kattotavoitteena on luoda innovaatioihin pohjaavaa kestävä kasvua resurssien viisaalla käytöllä. Lisäksi tavoittelemme hiilineutraalia Uusimaata vuoteen

2030, vihreästi ja digitaalisesti uusiutunutta elinkeinoelämää sekä sujuvaa ja hyvinvoivaa arkea.

Resurssiviisauden alla on kolme strategista painopistealuetta: ilmastoneutraalius, ihmisten kaupunki sekä uudistuva teollisuus ja innovatiiviset palvelut. Strategiassa korostetaan painopisteiden rajapinnoissa ja leikkauspisteissä tapahtuvia useampia teemoja yhdistäviä kokonaisuuksia. Lisäksi Uudenmaan strategiassa korostuu osaamisen vahvistaminen sekä laaja-alainen yhteistyö ja verkottuminen sekä omalla alueellamme, kansallisesti että kansainvälisesti.

Hanke tukee älykkään erikoistumisen strategian painopistettä resurssiviisaus ja uudistuva teollisuus ja innovatiiviset palvelut. Hankkeessa toiminta kohdentuu uusmaalaisten matkailualojen palveluiden parantamiseen uusien ratkaisujen kautta.

Ratkaisun perustelut ja jatkotoimenpiteet

Yleisten valintaperusteiden täytyminen arvioitu kokouksessa 23.4.2025.

Hakemuksen arviointi ja pisteytys on tehty Uudenmaan liiton hakemusten arviointikokouksessa 24.4.2025.

Hakemus täyttää yleiset valintaperusteet. Hakemus ei menestynyt erityisten, horisontaalisten ja tälle haulle asetun tarkentavan valintaperusteiden mukaisessa vertailussa.

Hakemuksen pisteet yhteensä 28/52. Hakemuksen pisteet jäi alle hakuilmoituksessa asetetun minimipisterajan (vähintään 60 % kokonaispisteistä).

Rahoittaja puoltaa hakemuksen hyväksymistä

Ei

Lisätietoa:

Hanna Laaksonen
johtava rahoitusasiantuntija
Uudenmaan liitto