

Euroopa Liidu suunised andmete kasutamiseks turismisihtkohtades



Käesolev dokument on koostaud Euroopa Komisjonile - DG GROW



Nutikad turismisihtkohad

SI2.843962

juuli 2022

Euroopa Komisjoni siseturu ja teenuste, ettevõtluse, tööstuse ja VKE-de peadirektoraatidele esitanud
PwC EU Services EESV, Intellera Consulting, CARSA ja Malaga Ülikool

Käesoleva dokumendi sisu on üksnes informatiivne ja seda ei peaks kasutama elukutseliste nõustajatega konsulteerimise asemel.

Kuigi oleme teinud kõik endast oleneva, et siin kasutatud teave pärineksid usaldusväärtetest allikatest, ei vastuta PwC, Intellera Consulting, CARSA ega Malaga Ülikool ühegi siin esineda võiva vea või väljajätmise ega siinsete andmete kasutamisest tekkivate tagajärgede eest. Kogu dokumendis sisalduv info antakse edasi „sellisena, nagu see on“, ilma tagatiseta info terviklikkusele, täpsusele või õigeaegsusele, nõndasamuti ei paku me garantiid siin sisalduvate andmete kasutamise tulemustele, samuti ei otsest ega kaudset tagatist andmete toimivusele, turustatavusele ja sobivusele mingiks konkreetseks otstarbeks.

PwC, Intellera Consulting, CARSA ja Malaga Ülikool ega nendega seotud partnerid, ettevõtted, viimaste partnerid, esindajad ja töötajad ei kannu teie ega kellegi teise ees vastutust mistahes otsuste või tegude pärast, mis tehakse siin dokumendis sisalduva info põhjal, ega sellest tekkivate konkreetsete või sarnaste kahjude eest, seda ka juhul, kui sellise kahju tekkimise võimalikkusest on teatatud.

Käesoleva projekti rahastus pärineb Euroopa Komisjonilt hankelepinguga pilootprojekt „Nutikad turismisihtkohad“ – GROW-2020-OP-0014 – number SI2.843962

Käesolevas dokumendis toodud info ja vaated on dokumendi koostajate omad ega pruugi peegeldada Euroopa Komisjoni ametlikku seisukohta. Komisjon ei taga käesolevas uuringus kasutatud andmete õigsust. Samuti ei saa Komisjoni ega ühtegi viimase nimel tegutsevat isikut pidada vastutavaks käesolevas dokumendis sisalduvate andmete võimaliku kasutamise eest.

Dokumendi paljundamine on lubatud, kui viidatakse allikale.

Managed by European
Commission



Milleks neid EL suuniseid on vaja?

Maailma turismisihtkohad otsivad ja arendavad pidevalt uusi strateegiaid, et saada rohkem külastajaid ja hallata järjest paremini turismivoogusid. Mitmed sihtkoha haldusorganisatsioonid (edaspidi: DMO-d) on otsustanud sel eesmärgil taotleda nutika sihtkoha staatust ja edendavad innovatsiooni, võttes kasutusele andmepõhiseid lahendusi, et konsolideerida enda ja kohalike huvigruppide pakkumisi ja laiendada äristruktuuri. Arendatakse uusi ja senisest jätkusuutlikumaid turismivorme ja proovitakse uut lähenemist 'sihtkohtade haldamisele'. Viimase saavutamiseks luuakse sageli sünergiaid suuremate 'nutika linna' programmidega, jagades omavahel tehnoloogilisi lahendusi, mida algselt kasutati vaid liikuvusega seotud eesmärkidel, kohandades neid ka turismispetsiifilisteks eesmärkideks ja mastaabisäästu saavutamiseks, samuti luuakse pikaajalisi partnerlussuhteid avaliku ja erasektori vahel.

2020. aastal puhkenud pandeemia kiirendas digitaliseerumist ning uusi mõtteid ja algatusi, mis põhinesid nutikal andmehaldusel, sündis nagu seeni pärast vihma. Vajadus toetada ettevõtlust ja kindlustada administratiivne ja operatiivne järjepidevus digilahenduste ja andmepõhise lähenemise kiire kasutuselevõtuga kerkis praktiliselt igas sektoris ja tööstusharus ja turism ei olnud siin mingi erand.

Sellest tulenevalt näeme täna nii Euroopas kui ka mujal maailmas, kuidas järjest kasvav arv turismisihtkohti teeb esimesi virtuaalseid samme teel nutika turismimajanduse suunas.

Järgnevatel lehekülgedel toome ära andmete täiustatud valdamisel põhinevaid nutikaid turismilahendusi puudutavad põhifaktid. Eesmärk on jagada kõige olulisemat teavet ja arusaamisi praegustest turismi puudutavatest megatrendidest maailmas ja turismi ökosüsteemi poolt genereeritavatest andmetest, aga ka väljakutsetest, mis turismi juhtimises andmepõhise lähenemisega kaasnevad. See dokument sisaldab ka nutika turismi headel tavadel põhinevaid praktilisi ja teostatavaid soovitusi, mis arvestavad ka 2020. aasta pandeemiast tekkinud arengute ja väljakutsetega.

Käesolevad suunised andmete kasutamiseks turismisihtkohtades võivad osutada kasulikuks kõikidele sihtkohtadele, kus soovitakse täiustada andmete kogumist ja kasutamist turismi eesmärkidel ning suudavad ehk inspireerida selliseid linnu, piirkondi ja riike, mis soovivad muutuda nutikateks turismisihtkohtadeks.

Sisukord



Nutika turismi kontseptsioon ja põhimõisted..... 2



Põhilised arengusuunad turismisektoris..... 3



Turismiandmete tüübid..... 6



Põhilised väljakutsed ELi turismi ökosüsteemis..... 9



Saagem nutikaks: turismisihtkohtade võimalused 11

Sellest projektist

Nutikate turismisihtkohtade projekti (Teenusleping SI2.843962, 2021-2023) rahastavad Euroopa Komisjoni siseturu ja teenuste, ettevõtluse, tööstuse ja VKE-de (DG GROW) peadirektoraadid ja juhivad PwC EU Services, Intellera Consulting, CARSA ja Málaga Ülikool. Projekti eesmärgiks on toetada ELi sihtkohti nende rohe- ja digipöördel, et parandada nutikat ja jätkusuutlikku turismi juhtimist EL-is andmete valdamise kaudu, mille all mõistetakse võimekust koguda, analüüsida ja uuesti kasutada turismiandmeid ühtse strateegilise plaani alusel.





Nutika turismi kontseptsioon

Nutika turismisihtkoha kontseptsioon

Nutikat turismisihtkohta defineeritakse kui sihtkohta, kus erinevad huvigrupid, keda koordineerib sihtkoha haldusorganisatsioon (DMO), võimaldavad ligipääsu turismi- ja majutustoodetele, teenustele, kohtadele ja kogemustele ICT-põhiste innovatiivsete lahenduste kaudu, mis muudavad turismi jätkusuutlikuks ja ligipääsetavaks, kasutades sealjuures täielikult ära oma kultuuripärandi ja loovuse potentsiaali. See tähendab kohaliku elanikkonna elukvaliteedi parandamist sedamööda, kuidas nad hakkavad saama kasu jätkusuutlikest sotsiaalmajanduslikest arengutest ning on aktiivselt seotud piirkonnas arendatava digitaalse kultuuriga.

Nutika turismi kontseptsioon on nutika linna idee edasiarendus. Nutikat linna iseloomustab infotehnoloogia lai levik ja ulatuslik kasutus, et saavutada ressursside optimeerimine, efektiivne ja õiglane juhtimine, jätkusuutlikkus ja elukvaliteet ning mida rakendatakse erinevates

valdkondades nagu mobiilsus, eluase, inimesed, juhtimine, majandus ja keskkond. Sellist nutikat lähenemist praktiseeritakse ka turismimaanduses. Tõepoolest, arvestades turismi tähtsust nii linna- kui ka maaelu kontekstis, on turistidele mõeldud teenuste ja kohaliku elanikkonna vastasmõju, nagu ka kujunemisjärgus tehnoloogiate potentsiaalne kasutegur turismi ökosüsteemile põhjuseks, miks on nutikaid lahendusi turismisektoris ulatuslikult juurutatud.

Vastavalt Euroopa Komisjonile on „nutikas turism vastuseks uutele väljakutsetele ja vajadustele selles kiiresti muutuv majandusharus, hõlmates digitaalsete tööriistade, toodete ja teenuste arengut, võrdseid võimalusi ja ligipääsetavuse võimaldamist kõigile külastajatele, kohaliku piirkonna jätkusuutlikku arengut ja loomemajanduse, kohalike talentide ja pärandi toetamist“.

Põhimõisted



Turismiandmete haldus

Võimekus turismiandmeid koguda, hallata ja uuesti kasutada ühtse strateegilise plaani alusel. Eesmärgiks on aidata inimestel ja organisatsioonidel langetada otsuseid ja tegutseda viisil, mis oleks organisatsioonile maksimaalselt kasulik.



Sihtkoha haldamise organisatsioon (DMO)

Organisatsioon, mis koordineerib turismi ökosüsteemi kõiki erinevaid koostisosi; aitab kaasa sihtkoha arendamisele, võttes arvesse elanike ja huvigruppide huve ja heaolu. DMO võib pakkuda külastajatele teenuseid ja vajalikku turismiinfo struktuuri, et reklaamida sihtkohta võimalikult demokraatlikult.



Turismi ligipääsetavus

Turismi ja reisimise ligipääsetavus kõikidele inimestele sõltumata nende vanusest, sotsiaalsest olukorrast või ajutisest või püsivast puudest. Hõlmab füüsilise keskkonna, transpordi, informatsiooni, suhtlemise ja muude võimaluste ja teenuste ligipääsetavust.



Avaandmed

Riigiasutuste poolt kogutud, toodetud või ostetud andmed, mis on muudetud vabalt kättesaadavaks andmete uuesti kasutamiseks vabalt valitud eesmärgil. Selline teave toetub siseturu põhilistele tugisammastele: andmete vaba liikumine, läbipaistvus ja õiglane konkurents.



Teave reisiharjumustest

Globaalsete jooksvate andmete sidumine turismisektori otsustusprotsesside varustamiseks informatsiooniga. Eesmärgiks on vähendada ebakindlust sektoris, selleks kasutatakse erinevatest teabeallikatest pärit andmeid, sh reaalaajas.



Turismi jätkusuutlikkus

Turismi ökosüsteemi võime säilitada ja taastada oma looduslikke, sotsiaalmajanduslikke ja kultuurilisi ressursse, selle võime edendada kohalike kogukondade heaolu, pehmendada nõudluse hooajalisust, vähendada turismiga seotud tegevuste keskkonnamõju, toetada ligipääsetavust ja parandada turismiga seotud töökohtade kvaliteeti.



Turismi ökosüsteem

Turismisektoris tegutsevad erinevad huvigrupid. Hõlmab mitte ainult avalikku haldust ja erasektorit, vaid ka innovatsioonikeskusi ja -laboreid, ülikoole ja teaduskeskusi, innovatsiooni kiirendeid / inkubaatoreid ja kohalikke elanikke.



Nutikad keskkonnad

Nutikates keskkondades kasutatakse jätkusuutliku ressursitõhususe suurendamiseks keskkonnatehnoloogiaid (andurid, sidevõrgud, asjade internet ja tehisintellekt) ja otsitakse nende uusi kasutusvõimalusi alates keerulistest andmetest kuni ettevõtete ja nende sidusrühmadeni.



Põhilised arengusuunad ja -tegurid turismisektoris

Kolm põhisuundumust, mille alusel prognoosida andmete kasutamise levikut turismivaldkonnas

Tulenevalt sotsiaal-demograafilistest, kultuurilistest, tehnoloogilistest, keskkonnaga seotud ja poliitilistest muutustest, mis mõjutavad kogu ühiskonna arengut, areneb pidevalt edasi ka teenuste osutamine turistidele nutikates sihtkohtades. Selliste arengute tundmine ja mõistmine turismisektoris on võtmetähtsusega, et planeerida turismi arendamise strateegiaid, aga eriti katseid võtta kasutusele nutikas lähenemine turismile, mis ei eelda mitte ainult investeringuid erinevatesse tehnoloogiatesse, vaid ka kultuurilisi muutusi sihtkoha haldusorganisatsioonis (DMO) ja terves turismi ökosüsteemis laiemalt, et saaks võimalikuks üleminek 3S turismilt ("sun, sea and sand") (päike, meri ja liiv) 3E turismile ("education, entertainment, and experience") (õppimine, meelelahutus ja muljed).

Turismisektoris saab erinevate tähtaegade lõikes – lühiajaliselt (kuni aastani 2024), keskmise pikkusega (kuni aastani 2030) ja pikaajaliselt (kuni aastani 2050) vaadelda ja prognoosida erinevaid arengusuundi. Selliseid suundi saab rühmitada kolme põhikategooriasse:

- Tehnoloogia areng
- Sotsiaaldemograafilised muutused
- Jätkusuutlik areng ja keskkonnaneutraalsus

Muudatused poliitilisel ja regulatiivsel maastikul puudutavad kõiki kolme kategooriat ja sellepärast tuleb ka neid tähelepanelikult jälgida ja nendega arvestada.



Peamised turismisektorit mõjutavad suundumused

Sotsiaaldemograafilised muutused



Rahvastiku vananemine ja digitaalse kirjaoskuse kasvav levik on kaks olulist demograafilist suundumust, mis otseselt mõjutavad turismisektorit.

- Kalduvus püsida ühenduses
- Ostuprotsessi muutumine
- Nutika turismi põhitarbijateks saavad end digimaailmas koduselt tundvad inimesed
- Elukestva õppe plahvatuslik levik
- Rahvastiku vananemine

Tehnoloogia areng



Ühenduste kasv ja jagatud taristud muudavad **digiülemineku järjest kättesaadavamaks**. Enamuse nimetatud **tegurite arengut kiirendab just andmete kasutamine**.

- Suurandmed
- Soovitussüsteemid
- Pilvandmetöötlus
- Liitreaalsus
- Tehisintellekt
- Andurid ja asjade interneti areng
- Küberturvalisus ja plokiahel
- Multiversum
- Turismitootlik

Jätkusuutlik areng



Nimetatud tegurid, mis toimisid juba enne COVID-19-ga seotud kriisi, on liikumapanevaks jõuks teel **kaasavama ning majanduslikult jätkusuutlikuma ja keskkonnasäästlikuma majanduse** suunas.

- Vastutustundlik turism
- Jagamismajanduse kasv
- Ligipääsetav ja kaasav turism
- Uued ärimudelid ja regeneratiivne turism



Põhilised arengusuunad turismisektoris

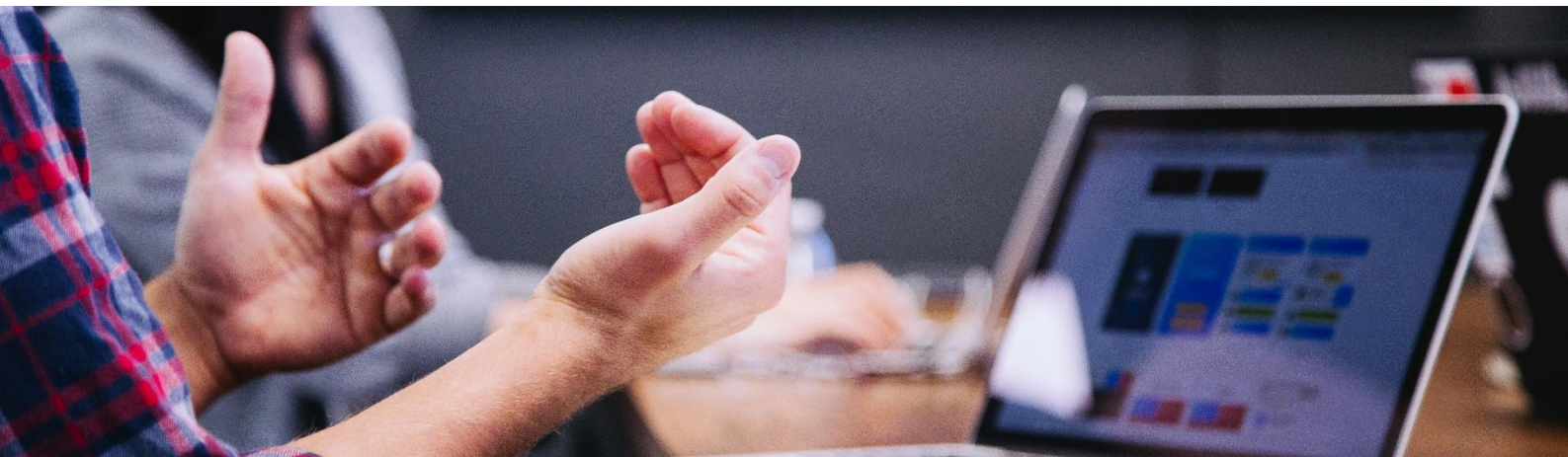
1. Tehnoloogia areng

Euroopa turismisektoris toimub digiüleminek ning ühenduste kasv ja jagatud taristud muudavad ülemineku järjest kättesaadavamaks ja levivaks. Kuna organisatsioonidel on erinev valmisoleku tase ja vajadused, avavad tehnoloogia arenguga kaasnevad suundumused sihtkohtade lõikes erinevaid võimalusi. Pilvepõhine andmetöötlus ja suurandmetel põhinevad lahendused reisimisega seotud andmete prognoositavate otsustusprotsesside võimaldamiseks on juba laialt levinud, mida toetab veelgi sihtkohtades kasutatavate andurite järjest suurenev arv, mis on sageli seotud nutika linna lahendustega. Samal ajal valmivad järgmisel kümnendil ja saavad turuküpseks järjest uuemad turismisektori kavandavad lahendused. Liitreaalsusel põhinevad rakendused ja andmete jagamise tõhustatud taristud nagu nt andmeruumide loomine ja plokiahelal põhinevad sertifitseerimissüsteemid on ainult mõned näited sellistest lahendustest. Märkimisväärselt on hoogustunud ka juhtivate tehnoloogiaettevõtete poolt multiversumi uurimise ja arendustegevusse tehtavad investeeringud, mis annavad kunagi turismisektori huvitavaid lahendusi.

Selles kontekstis võib öelda, et üsna varsti hakkavad 5G ja 6G mobiilivõrgud mängima kesket rolli, kui mängu tulevad mobiilsete võrkude kiirus, ulatuvus ja kvaliteet, aga ka tugi suurandmetele ja pilvelahendustele, mida toidab järjest kasvav hulk andmekogumeid, mida genereerivad andurid ja asjade interneti rakendused. Mitmes sihtkohas juba kasutatakse suurandmetel põhinevaid lahendusi, toetamaks otsustuste protsesse ning selline keskne lähenemine kasvab veelgi, seda ka järjest kasvava teadlikkuse valguses andmete jagamise kasulikkusest ja ühiste standardite kasutuselevõtust. Lühikeses perspektiivis peavad ka sihtkohad laiendama oma võimalust töödelda andmeid, mis on saadud vabatahtliku andmete kogumise ja soovitusüsteemide kaudu. Sellised andmed, mida kogutakse reeglina veebivormide või -majakate kaudu turismirakendustega suheldes, on äärmiselt olulised, kui soovitakse luua kasutajate profiilidel põhinevaid prognoositavaid käitumismudeleid ning teha isikupärastatud soovitusi.

Keskises perspektiivis muudab olemasolevate tehnoloogiate areng kombineerituna varsti küpseks saavate uute tehnoloogiate struktureeritud kasutuselevõtuga nutika turismi järjest võimalikumaks ja ligipääsetavamaks nii sihtkoha haldamise organisatsioonidele kui ka lõpptarbijatele. Näiteks asjade internet (IoT) jõuab uude arengufaasi mitte ainult andurite, seadmete ja seotud tarkvara järjest langeva hinna kaudu, vaid ka asjassepuutuvate süsteemide järjest suurema vastastikuse täiendavuse ja koostoime tõttu. Selles kontekstis kiirendab andmete järjest suurenev ühilduvus, millega kaasneb ka senisest parem andmekaitse ja turvalisus, andmete jagamist ja uuesti kasutamist. Küberturvalisus muutub järjest tähtsamaks nii sihtkohtadele kui ka kasutajatele ja tehnoloogiliste lahenduste pakkujad peavad kohanduma uute regulatiivsete piirangute ja eeskirjadega. Samal ajal loob masinõppe ja neurovõrkude edasine areng loodetavasti võimalusi uute tehnoloogiate kasutamiseks ka turismisektoris. Üheks näiteks on liitreaalsus (AR), mille kasutusvaldkond piirdub praegu peamiselt mängusektoriga, kuid millel oleks tohtu hulk potentsiaalseid rakendusi ka turismitööstuses järjest täiuslikumate ja dünaamilisemate kogemuste pakkamiseks.

Pikas perspektiivis võimaldab andmete ühilduvuse, tehisintellektil põhinevate lahenduste ja suurandmete töötlemise võimekuste paralleelne arendamine muuta turismi juhtimise täpseks ja efektiivseks ning turismisektoris pakutavad kogemused sujuvaks ja isikupäraseks. Plokiahelal põhinevad lahendused tõstavad andmete ja infosüsteemide turvalisust ja läbipaistvust. Multiversum pakub võimalusi haaravateks õpi- ja meelelahutuslikeks kogemusteks. Täiustatud andmeturbesüsteemid koos laiendatud ja kõikehõlmava regulatiivse raamistikuga asuvad toetama biomeetria ja tuvastussüsteemide ulatuslikku sidumist turistide igapäevaeluga. Robootika arenemine koos tehisintellektiga, mis pakuvad iseseisvaid liikumisvõimalusi ja keeletöötlust, mõjutavad tulevikus samuti turismiteenuseid ja majutussektorit. Pikemas perspektiivis võiksid külalisi teenindada ja vastuvõtulauas töötada vestlusrobotid ja robotid, mis saaksid koos iseliikuvate sõidukitega aidata ka piiratud mobiilsusega turiste.





Põhilised arengusuunad turismisektoris

2. Sotsiaaldemograafilised muutused

Rahvastiku vananemine ja digikirjaoskuse järjest laiem levik kujutavad järgmise 30 aasta jooksul kahte peamist demograafilist suundumust. Mis puutub rahvastiku vananemisse, siis eeldatakse järgmise paari kümnendi jooksul vanema elanikkonna osakaalu märkimisväärt suurenemist maailma rahvastikus. Nende suundumustega tuleb arvestada nii turismi sihtgruppe kui ka tööturгу silmas pidades. Näiteks viis peamist põlvkonda, kes täna elus, on beebibuumi-põlvkond (1946–1964); X-põlvkond (1965–1980); Y-põlvkond (1981–1996); ja lõpuks Z-põlvkond (1997–2012).

Beebibuumi-põlvkond muutub järgmistel kümnenditel vanimaks sihtgrupiks, kes saavad kõige rohkem kulutada, kuid kelle digioskused on teiste turistidega võrreldes alla keskmise. Nemad vajavad järjest rohkem isikupäraseid turismiteenuseid, mis põhinevad tervise- ja kultuuriturismi kombinatsioonil, seda nii nende tervisevajadusi kui ka kultuuritarbimise harjumusi silmas pidades.

Z- ja Y-põlvkonna esindajatest sirguvad 2050. aastaks noored täiskasvanud, kes saavad lubada endale vähem kulutusi kui nende vanemad. Aga mis puutub digikirjaoskusesse, siis nende põlvkondade esindajad on digitehnoloogiaga kokku kasvanud. Y-põlvkonnast, keda peetakse kollektiivselt "digimaailma pärisasukateks," saavad nutika turismi peamised tarbijad, kuid neile sobivad rohkem odavad lahendused. Muutumises on ka turismitoodete ja -teenuste ostmise protsess, sest järjest rohkem inimesi kasutab reisikorraldajate asemel veebipõhiseid teenuseid. Nendest põlvkondadest sirguvad ka uued töötajad, kel on varuks uusi oskusi, mida tuleb jahtida tööturul digitaalsete värbamisstrateegiatega.

Sellest tulenevalt on sotsiaaldemograafilistes suundumustes lühikeses perspektiivis oodata järjest kasvavat soodumust ja vajadust püsida 'ühenduses' ja tarbida digiteenuseid ja -tooteid. See juhtub vaatamata vananevale põlvkonnale, kes ei tunne end digimaailmas koduselt. Elukestev õpe oskuste arendamiseks ja täiustamiseks ka vähem digiteadlike segmentide poolt kahtlemata soosib antud suundumust ning väärib seetõttu tähelepanelikku jälgimist.

Keskmes perspektiivis hakkab tekkima järjest rohkem suuri muutusi, mida tingib digimaailmas end koduselt tundva põlvkonna kasvamine üheks peamiseks turismisegmendiks. Nende kasv koos Z- ja Y-põlvkonna digiteadlikkusega toob kaasa käitumismudelite muutumise, mille käigus tekib nõudlus kaasavamate ja ühendatud virtuaalteenuste järele, aga ka muudatused turismiteenuste ostuprotsesside struktuurides, mis muutuvad järjest modulaarsemaks ja kohandatavaks. Pikas perspektiivis saavad Y- ja alfpõlvkondadest peamised nutika turismi tarbijad, mis tingib nutikama digiturismi järjest suuremaid arenguhüppeid. Y-põlvkonnast, aga eelkõige X-põlvkonnast saavad vanemad täiskasvanud koos oma soovidega nutikate turismiteenuste järgi, kus oleksid ühendatud nii nende vajadused tervise- kui ka kultuuriturismi järgi.

3. Säästev areng ja keskkonnanetraalsus

Jätkusuutlikkus ja keskkonnanetraalsus omandavad ka turismisektoris keske rolli. Turistid on oma valikutes järjest teadlikumad ja hoolikamad. Sama moodi tegelevad ka sihtkoha haldamise organisatsioonid, ettevõtted ja isegi turismisektori suurettevõtted järjest kaasavama, vastutustundlikuma ja keskkonnanetraalsema sotsiaalse innovatsiooniga, mis on mõeldud nii kohalikele elanikele kui ka turistidele. See ei puuduta mitte ainult keskkonnaküsimusi ja kultuurimälestiste säilitamist, vaid ka kohalikke pika ajalooga ettevõtteid ja majandustegevusi ning territooriumite ja loodusressursside taastamist.

Selles kontekstis sisenevad uued ärimudelid jõuliselt turismiturule, kasutades täielikult ära uute andmete ja sidetehnoloogiate võimalusi. Läbivaks trendiks saab turismisihtkohtade senisest lihtsam toodete ja teenuste vahetus teiste huvigruppidega väljaspool traditsioonilisi ärimodeleid. Selle suundumuse juured on internetiühenduse järjest paremas kättesaadavuses ja kvaliteedis – tegemist on nähtusega, mis sai tuule tiibadesse pärast pandeemia puhkemist 2020. aastal. Paljud väljakujunenud turismiga seotud ärimudelid tegid läbi revolutsioonilise digipöörde. Sama suundumus jätkub mitmes valdkonnas, alates mobiilsusest kuni peatumiskohtade broneerimise, jagamise ja puhkemajutuse pakkumiseni. Siin on vaja teha seadusandlikke ja regulatiivseid otsuseid ning vaadata üle kehtiv kvaliteedikontrolli raamistik ja maksustamise skeemid.

Keskmes perspektiivis moodustavad nn diginomaadid ja vabakutselised turismiteenuste tarbimisturul märkimisväärse osa. See turusegment otsib tõenäoliselt madalama hinnaga funktsionaalsemat majutust ja teenuseid, et kohapeal oleks võimalik nii töötada kui ka tööväliselt aega sisustada. Seda tüüpi turismi iseloomustab hea internetiühendus ja efektiivne mobiilsus, kusjuures siin tuleb väärtustada ka suhet kohalike elanikega. Kuna selline reisimise vorm juba toimub mitmes nutikas sihtkohas, soovivad järjest uued turistid kohalikega suhelda ja nautida autentseid elamusi, mille keskkonnamõju on väike, mis soosib kohalike traditsioonide ja immateriaalse kultuuripärandi taassündi. Edukad nutikad sihtkohad suudavad vastutustundlikke turiste ligi meelitada lubadusega nende positiivsest mõjust, mis tänu turismile omakorda tugevdab kohalikke keskkonna-, kultuuri- ja sotsiaalmajanduslikke ressursse. Pikas perspektiivis arenevad eeltoodud suundumused tõenäoliselt senisest kaasavamaks ja jätkusuutlikumaks jagamismajanduseks, mida soosib Y-põlvkonna ja nooremate keskkonnasõbralik ja säästlik käitumine ja tõekspidamised.



Turismisektoris kasutatavad andmetüübid

Kuidas turism andmeid kasutab?

Efektne andmekasutus pakub turismiteenuste arendamiseks nii sihtkohtadele kui ka ettevõtetele lõpmatult erinevaid võimalusi. Näiteks võib sihtkoht kasutada asukohapõhises sotsiaalmeedias jagatavat informatsiooni, et luua isikustatud reklaamikampaaniaid, või ettevõtte kasutab külastuste planeerimiseks varasemaid andmeid, et prognoosida külastatavust ja planeerida efektiivsemalt oma tegevust.

Nutikas andmekasutus turismis levib kogu maailmas, seda nii riigiasutustes kui ka erasektoris. Nii näiteks kombineerib ja analüüsib järjest rohkem majutuse broneerimise platvorm erinevaid andmetüüpe ja -allikaid, et soovitada individuaalsetele majutuse pakkujatele optimaalset öö hinda, millega nad võiksid oma majutuskoha pakkuda. See käib kokku laiemal andmetike ja andmeanalüüsi mudelite loomise suundumusega, mis põhineb andmete ühilduvusel ja standardformaadidel, mis võimaldavad töödelda selliseid andmemahutusi, mis alles paari aasta eest oleks tundunud ulmeline, näiteks majutuskoha iseloomustavaid andmeid (suurus, varustus, magamistubade arv), selle asukoha andmeid (atraktsioonide arv, kaugus keskusest), broneerimise

hooaega ja planeeritud üritusi (aastaaeg, riigipühad, festivalid jms), ilmateateid, saadavust ja samaväärsete lähedal asuvate majutuskohade öö hindu ning kasutajate aktiivsust (otsingud, filtreerimise eelistused, hinnangud ja kommentaarid).

Erinevate andmeallikate kasutuspotentsiaali täielikuks mõistmiseks tuleb kindlasti kaardistada turismi ökosüsteem ning teha kindlaks:

- eesmärgid, milleks turismiga seotud andmeid saab koguda ja analüüsida;
- kõik peamised huvigrupid ja andmete võimalikud kasutajad ja tootjad;
- olemasolevad andmetüübid ja peamised andmeallikad, mis konkreetseid andmekogumeid genereerivad.

Nende kolme mõõtme alusel saab identifitseerida võimalikke andmevoogusid ja väärtuslikke andmekogumeid, mida sihtkohad sageli juba omavad, kuid mille täit kasutuspotentsiaali nad veel ei tunne.

Andmekasutaja tüübid

Turismiga seotud andmete kättesaadavusest ja kasutamisest saavad kasu kõik turismi ökosüsteemi osalised, et täpsustada oma strateegiaid, optimeerida oma tegevust ja parandada oma kaupu ja teenuseid, seda nii avalikus- kui ka erasektoris. Võimalik on välja tuua kolm andmekasutaja tüüpi, kes sõltuvalt oma tegevusest võivad olla samaaegselt ka andmetootjad või -vahendajad.



Turismisihtkohad ja ametiasutused

Siia andmekasutajate kategooriasse kuulub palju erinevaid üksusi alates mitmetasandilistest valitsemisorganitest (linnavolikogud, linnavalitsused, maakonna volikogud ja -valitsused, riigiasutused jms) kuni kõrgharidusasutustele, teadlastele ja kultuurimälestisteni. On näha, et mõnel juhul kombineerivad sihtkohad oma jõu ja moodustavad partnerlusorganisatsioone, sh piiriüleseid, et arendada üheskoos turismitööstust toetavaid projekte ja strateegilisi initsiatiive. Suurtes riikides, kus eksisteerivad ka piirkondlikud haldusüksused, käivitavad viimased teinekord strateegiaid, mis hõlmavad terveid piirkondlikke turismi ökosüsteeme ja ühendavad turiste, turismiettevõtjaid ja kohalikke võimuorganeid.



Erasektor – turismimajandus

Eksisteerib lai erasektori spekter, kes on spetsialiseerunud teenuste pakkumisele turismisektoris. Enamus andmeid kasutavaid ettevõtteid on suured puhkemajutust pakkuvad veebisaidid ja turismialased metaotsingumootoritel põhinevad ettevõtted (nagu teada-tuntud Airbnb, Booking, TripAdvisor, Kayak, Skyscanner) ja suured hotellikontsernid, aga ka konverentside ja messide sektor, jaemüügi, transporditööstuse ja meelelahutustööstuse ettevõtted, kes on kõik turismivaldkonna huvigrupid. Sellele lisaks pakuvad turismispetsiifilisi ja andmepõhiseid ning andmeanalüüsi teenuseid, mille abil saab uurida reisiharjumusi ja optimeerida sihtkohtade haldamist, ka mitmed IT- ja tarkvaraettevõtted.



Erasektor – muu

Andmeid kasutavad ka need eraettevõtted, kes ei ole küll otseselt turismiga seotud, on aga võimelised tootma väga väärtuslikke andmekogumeid. Nende hulka kuuluvad telekommunikatsiooniettevõtted, kes koguvad ja analüüsivad andmeid oma kasutajate simkaartidelt, aga ka sotsiaalmeediast, seda loomulikult kooskõlas isikuandmete kaitse üldmäärusega. Seda tüüpi üksuste kogutavaid andmeid müüakse ettevõtetele erinevates sektorites, sh turismisektoris ettevõtetele.



Turismisektoris kasutatavad andmetüübid

Andmete kasutusala

Kasutusala näitavad, mis eesmärgil andmeid kasutatakse. Sihtkohad, mis soovivad oma andmekasutuse võimekust tõsta ja leida endale väärtuslikke andmekogumeid, peaksid selgelt aru saama, kus andmete kogumine ja analüüsimine toimub. Üldiselt võttes saab turismisektoris kasutada andmeid jagada nelja kasutusalas.



Suhtluse ja koostöö parandamine turistiga

Esimene andmete kasutamise eesmärk on seotud turismiteenuste arendamisega **järjest personaalsemaks, kus kliendi/lõppkasutajaga tehakse senisest rohkem koostööd**. See põhineb laiemal suundumusel, mida võimaldavad uued tehnoloogiad ja andmete analüüsitehnikad, mille abil saab kujundada kaupu ja teenuseid kliendi vajadustele vastavaks. Tänapäeva turistid soovivad järjest isiklikumat lähenemist oma kogemuse kujundamisele, mida on hakatud pidama üheks rahulolu parameetriks, mille alusel hinnatakse sihtkoha kvaliteeti.



Turu-uuringute ja informeeritud otsuste tegemine

Teiseks andmete kasutamise eesmärgiks on nende suuremal kättesaadavusel ja senisest paremal analüüsil põhinevate **туру-uuringute ja otsustuste tegemine** turismi sihtkohtadega seoses. Andmekogujatena tegutsevad nii era- kui ka avalik sektor, kuid mõlemad ka vajavad andmeid oma äristrateegiade sõnastamiseks ning sihtterritooriumi ja turistivoogude juhtimiseks. Riigiasutustel on sageli andmeid kohalike teenuste kasutamisest külastajate poolt – nt kohalik mobiilsus (lennuväljad, sadamad, jne) või andmeid kultuurimälestiste külastatavusest –, samas kui erasektori käes on suures kogustes kaubanduslikke (veebiostud ja krediitkaardiostud) ja isegi käitumisalast teavet.



Turismiteenuste parem planeerimine ja pakkumine

Andmed, mis võimaldavad turismi mustreid paremini mõista (ja ehk isegi prognoosida), võivad läbi täpsema planeerimise ja ressursside jaotamise suurendada terve **turismi ökosüsteemi efektiivsust ja konkurentsivõimet**. Turismiandmeallikate arvu suurendamine, mis annaksid adekvaatset ülevaadet turistide voogudest ja valikutest, suudaks õigeaegselt tuvastada muutusi, mis eeldavad tegevuste ümberplaneerimist (nt ürituste, eripakkumiste/boonuste, muusemi priipääsmete ajastamine) või muudatusi inim- ja materiaalsete ressursside kasutamises (nt infopunktid, lennujaamadesse, kauplustesse ja mujale vajavad töötajad).



Sihtkohtade jätkusuutlikkuse ja ligipääsetavuse parandamine

Andmete põhustatud analüüs ja juhtimine suudab parandada ka turismisektori ja sihtkoha keskkonna omavahelist suhet, mis omakorda suurendab positiivset mõju ühiskonnale laiemalt. Viimane omakorda võib väljenduda nõrgemate ja ebasoodsas seisundis olevate inimeste reisikogemuste paranemises, näiteks läbi spetsiifiliste teenuste arendamise või olemasolevate teenuste kasutamise lihtsustamise kaudu, aga samuti turistide voogude senisest paremas juhtimises, et suurendada kohalike elanike heaolu või vähendada turismi survet linna- ja looduskeskkonnale. Turismi ökosüsteemi kui terviku suurem efektiivsus, mis saavutatakse nutikate lahenduste kaudu, suudab tõsta ka üldist läbipaistvust ja kohalike kogukondade kaasatust.

Positiivsed näited



Turismiteenuste parem planeerimine ja pakkumine

Dubrovniku külastajakeskus suudab jälgida parajasti vanalinnas viibivate turistide arvu ja külastajate voogusid. Nende andmete põhjal saavad linnavõimud langetada targemaid ja informeeritumaid otsuseid.



Turu-uuringute läbiviimine ja informeeritud otsustusprotsess

Valencias on käivitatud turismiinfo süsteem (SIT), mis annab linnale detailse, andmetel põhineva ülevaate linna turismitööstusest. SIT-süsteemi täiendatakse jooksvalt ja see annab nii partneritele kui ka huvigruppidele võimaluse oma protsesse ja otsuseid saadud andmete põhjal optimeerida.



Turismiandme tüübid

Andme tüübid ja allikad

Kasulikud ja kombineeritavad andmekogumi võivad pärineda mitmest erinevast allikast. Alates avalikult kogutud andmetest ja eraomandisse kuuluvatest andmetest kuni otse turistide poolt tekitatud andmeteni, on sihtkohtadele võimalike andmeallikate spekter juba praegu väga lai ja kasvab jätkuvalt. Lisaks võivad andmed olla struktureeritud või mitte, mis muudab nende analüüsimise keerulisemaks, ning andmekogumite suurus võib olla väga erinev. Selge pildi omamine kõikidest võimalikest andmetüüpidest ja -allikatest turismi ökosüsteemis on otsustava tähtsusega, kui soovitakse andmehaldust prioritseerida ja kujundada võidukaid strateegiaid.



Kasutaja loodud teave

Tekst ja Fotod

Kasutaja loodud sisu (UGC) tähistab andmeid, mida loovad turistid või mõnel juhul ka kohalikud elanikud. UGC jagatakse kaheks peamiseks alamkategooriaks: tekstiline teave ja fotod. Tekstilise teabe alla kuulub turistide jäetud tagasiside kogemustele, näiteks hinnangud, postitused, blogiartiklid või vastused küsitlustele. Fotosid laadivad turistid tavaliselt sotsiaalmeediasse ning nendega kaasneb hulk muud teavet nagu asukoht, kellaaeg ja teemaviidad. Sotsiaalmeediast pärinev kasutaja loodud teave omab järjest tähtsamat rolli turistide käitumise, valikute ja eelistuste prognoosimisel. Säärastelt platvormidelt leiab miljooneid turistide kirjutatud kommentaare ja otsest tagasisidet, mis toidavad prognoosivaid algoritme.



Tehinguandmed

Veebiotsingud, veebilehtede külastused
Tehingud kliendikaartidega

Sularahata arvelduse levik erinevates valdkondades – alates kauplustest kuni ühistranspordi, majutuse ja turismissihtkohtadeni – loob suurtes kogustes turismiga seotud kaubanduslikke andmeid. Selline teave tekib iga kord, kui sooritatakse tehing, sh igasugune sõidueelses faasis toimuv tegevus turismiturul. Selline teave jaotatakse kolmeks alamkategooriaks: turistide poolt teostatud veebiotsingud ja veebilehtede külastused, andmed, mis tekivad seoses veebipõhiste broneeringute ja ostudega ja lõpuks teave, mis saadakse kliendikaartide kasutamisest (sh krediitkaardid, boonuskaardid, maksekaardid, jne).



Seadmete loodud andmed

GPS, rändlus, RFID, Bluetooth, meteoroloogiline info, Wi-Fi
Nutikas linn (saaste, liiklus, jäätmed, jne)

Nutika linna lahenduste ulatuslik kasutuselevõtt, mis põhineb avaliku ruumi jälgimisel seadmete ja andurite, sh satelliitide vahendusel, on sillutanud tee spetsiifiliselt turismiga seotud mõõdistuste ja teabe kogumiseks. Seadmete loodud andmeid saab jaotada kahte alamkategooriasse: teave, mille alusel saab jälgida liikumist (sh GPS-teave, telefonide rändlusteave, Bluetoothi andmed, RFID-i andmed, WIFI- ja meteoroloogiline teave) ja teave, mida kogutakse nutika linna seadmete ja anduritega ja mida saab kasutada laiemalt, nt turismi juhtimiseks (liiklusanduritelt pärit teave, õhukvaliteedi ja ühistranspordi teave, interneti juurdepääsu teave, jne).



Muu teave

Kaubanduslik teave (restoranid, hotellid, jne.)
Statistika

Väärtuslik teave võib pärineda ka teistest allikatest, nt eraettevõtluse andmekogumitest (lennuliinide reisijate arv, broneerimata tubade arv hotellides, teave restoranibroneeringutest, jne.), statistilistest andmetest (ametivõimude poolt avaldatud andmekogumid) ja kontekstipõhine teave, nagu konkreetset sihtkohta puudutavad infokillud, mida saab kasutada turistide teenindamiseks (teave koha ajaloost, mida saab kasutada VR lahendusteks, kus turist saab avastada sihtkohta sellisena, nagu see võis olla minevikus).

Positiivsed näited



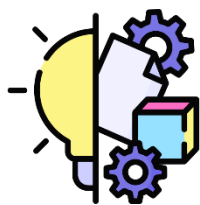
Kasutaja loodud teave

Benidormi turismifond kogub **kasutaja loodud teavet** kolmest allikast: lehelt „Benilovers“, suunamudijatelt ja sisuloojatelt. See teave võimaldab turistidega efektiivselt suhelda ja kaasata rohkem kasutajaid. Loodud sisul on suur väärtus ka teistele kasutajatele.



Muud andmed: avaandmed

Smart Dublin edendab **avaandmete kultuuri** ja jagab teavet erinevatest tegevustes piirkonnas, suurendades seeläbi läbipaistvust ja vastutust linnakodanike ees, aga ka oma töötajate andmekirjaoskuse taset ning toetades tõendus põhist otsustusprotsessi.



Peamised ELi turismi ökosüsteemi ees seisvad väljakutsed

Kuus peamist väljakutset seoses turismiandmete kasutamisega

Andmepõhise lähenemise kasutuselevõtt nutikas turismis toob kaasa mitmeid väljakutseid. Neid väljakutseid tuleb teada ja nendega peab arvestama, sest see võimaldab töötada välja vastavad lahendusstrateegiad. Väljakutsed ei puuduta ainult andmete analüüsi valdkonda, nagu näiteks tehnoloogiate ja sellega seotud taristute ja andmeformaate võimaldamine, vaid ka normatiivseid aspekte, mis

reguleerivad andmete puutumatust ja -haldust ja inimfaktoreid, nagu turistide ja turismivaldkonna töötajate digikirjaoskus või suutlikkus kaasata andmete jagamise initsiatiivi võimalikult palju erinevaid huvigruppe. Seetõttu tuleb kõigil sihtkohtadel, kes soovivad tulevikus oma tegevuses efektiivselt andmeid kasutada, olla andmepõhise turismi väljakutsetega kursis.



Andmed kui sellised



Turismiandmete heterogeensus



Tehnoloogia ja võim



Turistide hoiakud ja digikirjaoskus



Eraelu puutumatatus



Inim- ja tehisinintellekt



Juhtimine



1. Väljakutse: andmed kui sellised

Esimene väljakutse, mis seostub andmete kasutamisega turismis, on andmed ise, seda sõltumata majandusharjust, kus andmeid kasutatakse. Andmeid – ja eriti suurandmeid – iseloomustades viidatakse sageli alljärgnevale.

- Esiteks selleks, et omada väärtust, peab andmeid olema palju. Aga suured andmekogumid on tavaliselt kallid ja nende kogumine on ajamahukas.
- Teiseks vajavad kõik andmed kiirust: andmeid peab kiiresti looma ja töötleva ja mõlemad protsessid on väga kallid.
- Kolmandaks on andmed tavaliselt pärit eri allikatest ja heterogeensetes formaatides ja andmete standardiseerimine ja harmoneerimine on väga tömahukas.
- Neljandaks peavad andmed olema tõepärased, st usaldusväärsed, täpsed ja sisukad.

Nende eelduste täitmine vajab erioskusi ja arenenud tehnoloogiaid. Killustatud majandusharus nagu turism, mis rajaneb peamiselt mikroettevõtetel, on väga keeruline ja kallis teha märkimisväärsed investeeringud, mida andmete kasutamine ja sellest väärtuse loomine eeldab.

2. Väljakutse: turismiandmete heterogeensus

Suur-)andmete kasutamisel sageli tekkiva probleemiga on kokku puutunud ka hiljutised initsiatiivid luua turismiplatvorme ja andmejagamisruume rahvusvahelisel, riiklikul ja kohalikul tasandil. Probleem seisneb vastastikuse seose, ühiste formaatide, standardite (nt semantika) ja koostalitluseks vajalike protokollide puudumises. See piirab andmetes sisalduva väärtuse täiemahulist kasutamist sihtkoha haldamiseks ja jätkusuutliku turismi arendamiseks, aga ka huvigruppide võimalusi kombineerida erinevatest allikatest pärit andmeid ja saada seeläbi teadmisi, mida saaks

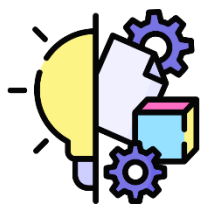
kasutada poliitika ja ettevõtete otsustusprotsesside kavandamiseks ja EL-i nutika turismi võtmepoliitika ja -initsiatiivide väljatöötamiseks. Turismi andmekogumite fragmentaarsus oli ka üks peamisi põhjuseid Euroopa Komisjoni hiljutiste investeeringute tegemiseks Euroopa ühtsesse andmeruumidesse erinevates strateegilistes valdkondades, sh turismi valdkonnas.

3. Väljakutse: tehnoloogia ja energiavarustus

Järgmisena räägime sellest, et kõik nutikad lahendused vajavad teabe ja suhtlemise taristutest, süsteemidest ja toimimiseks vajalikest seadmetest koosnevat ökosüsteemi. Sellise infostruktuuri arendamine eeldab märkimisväärsed investeeringud nii sihtkohtadelt kui ka ettevõtetelt. Ja kui sellised investeeringud on ehk suuremates sihtkohtades juba tehtud ja avaliku halduse asutused on mõningaid nutika linna projekte juba rahastanud, ohustab väiksemaid sihtkohti digitaalne tõrjutus. Kõnealune väljakutse on tihedalt seotud juurdepääsuga energiavarustusele: infostruktuuri toimimiseks peab kõikidel huvigruppidel, mille alla kuuluvad sihtkohad, ettevõtted ja turistid ise, olema pidev juurdepääs energiavarustusele, mis on väljakutseks nii tehniliselt teostatavuselt kui ka jätkusuutlikkuse eesmärgi silmas pidades.

4. Väljakutse: turistide hoiakud ja digikirjaoskus

Nutika turismi lahendused sisaldavad kahtlemata tohutut potentsiaali pakkuda turistidele järjest rohkem isikustatud ja ühiselt koostatud elamusi. Samal ajal ei pruugi mitte kõik turistid eelistada nutikaid elamusi rohkem traditsioonilistele. On tõsi, et nutika turismi lahendused eeldavad palju suuremat isiklikku pingutust suhtlemisel ja osalemisel ning kätkevad kognitiivse ülekoormuse riski. Teisisõnu, järjest rohkem seotud maailmas võib vabalt juhtuda, et turistid otsivad midagi sellele risti vastupidist – võimalust olla segamatult omaette ja suhtlemisest puhata ning avastada reisides autentseid olemise viise.



Peamised ELi turismi ökosüsteemi ees seisvad väljakutsed

Seetõttu on teiseks oluliseks väljakutseks kindlustada, et nutikas turism suudaks hõlmata turistide erinevat valmisolekut kasutada tehnoloogiaid ning vältida igasuguseid IKT negatiivseid mõjusid turisti reisielamustele. Ka vastupidine kätkeb riske, kui tehnoloogiale tuginemine ei arvesta turistide erinevat digikirjaoskuse taset ning seda, et vajalike oskuste või seadmeteta turistid võiva jääda teatud nutikatest elamustest ilma.

5. Väljakutse: eraelu puutumatus

Mitmed nutika turismi lahendused põhinevad turistide isikuandmete järjepideval kogumisel ja kasutamisel, et pakkuda neile järjest paremaid elamusi. Tõepoolest, isikuandmed võimaldavad koostada turismiteenuseid vastavalt isiklikele eelistustele (nt einete soovitamine vastavalt isiku eridieedile), soovitada asukohti (nt viidata piirkonnas asuvatele olulistele vaatamisväärsustele) ja säästa aega (nt alternatiivsete marsruutide koostamine reaalajas ilmastikutingimusi arvesse võttes). Ja kuigi Euroopa kodanikud on oma isikuandmete jagamisel järjest ettevaatlikumad, eriti pärast isikuandmete kaitse üldmääruse (GDPR) jõustumist, on turiste suhteliselt lihtsam veenda oma isikuandmeid jagama kui oma igapäevases keskkonnas viibivaid inimesi. Nii näiteks võib turist olla nõus oma andmete kogumisega rakenduse poolt, kui selle tulemusena pääseb ta internetti, või turist jagab oma isikuandmeid lahkemalt, kasutades rakendust, mis pakub meelelahutuslikku või interaktiivset elamust. Isikuandmete suuremahuline kogumine ja töötlemine turismis, kombineerituna tõsiasjaga, et andmesubjektid pole sageli oma isikuandmete väärtusest teadlikud ning on seetõttu võimetud vahetuse tingimustes kaasa rääkima, tekitab märkimisväärselt eraelu puutumatuses seotud probleeme, eriti seoses elektroonilise jälgimise ja profiilanalüüside kasutamisega reklaami täppissuunamiseks.

6. Väljakutse: inim- ja tehisintellekt

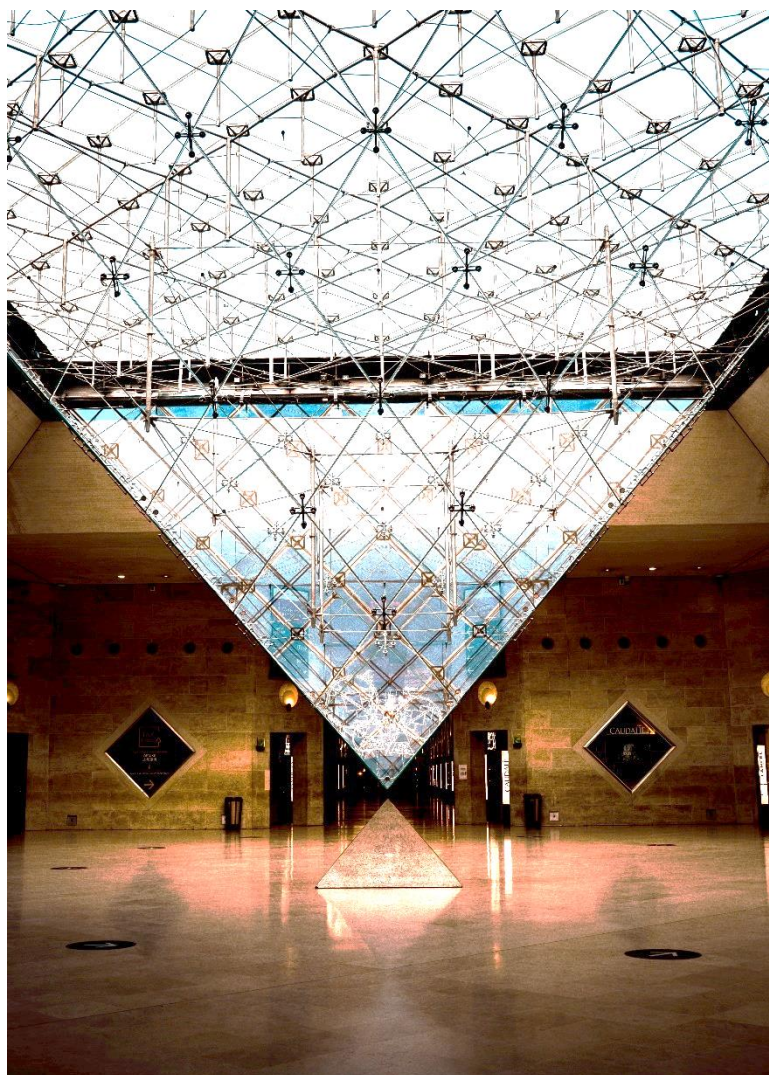
Turismisektori töötajad on keskmiselt vähem kvalifitseeritud kui kogu EL-i töötav elanikkond ja ligi veerandil on madal kvalifikatsioon. Sektorit mõjutava ka struktureeritud puudujäägid innovatsioonis, kuigi info- ja sidetehnoloogia on turismis üldlevinud ja järjest rohkem turismielamusi vahendatakse nutiseadmete kaudu. COVID-19 pandeemiast tulenevalt suurenes oskuste lõhe veelgi, sedamööda kuidas suur osa tööjõust, keda polnud võimalik 2020. ja 2021. aastal tööle võtta, liikusid teistesse sektoritesse ja teistest sektoritest pärit uued töötajad ei pruukinud olla nendega võrdselt kvalifitseeritud. Pandeemia tõi välja ka vajaduse uute oskuste järgi, nagu näiteks digitaalsete suhtlusvahendite kasutamine tervishoiukaalutlustel.

Lisaks turismisektori töötajate keskmiselt madalale kvalifikatsioonile läheb tehnoloogiast ja andmete kasutamisest tuleneva kasu lõikamiseks vaja ka spetsialiseeritud inimintellekti, st kvalifitseeritud andmevaldkonna spetsialiste, et tõsta turismist saadavate

kogemuste kvaliteeti. Vajadus kvalifitseeritud töötajate järgi saab veelgi ilmsemaks, kui arvestame sellega, et tehnoloogilised edusammud, nt tehisintellekt, hakkavad tulevikus kasutama andmetes peituvat veelgi suuremat potentsiaali. Arvatakse, et tehisintellektist saab eriti murranguline ja ka vastuoluline tehnoloogia, sest nõuab märkimisväärsed investeeringuid tehnoloogiasse, muutuste juhtimist, et tegeleda turistide ja turismitöötajate võimalike negatiivsete hoiakutega tehisintellekti suhtes, pluss eelnevalt mainitud vajadus kvalifitseeritud tööjõu järgi.

7. Väljakutse: juhtimine ja koostöö

Nutika turismi edukad strateegiad edendavad kõigi osapoolte ühiseid huve ja ressursse, kasutades ja luues uusi sünergiaid. See eeldab, et vähemalt esialgne kriitiline mass huvigruppe teab ja tajub nutika turismi eeliseid ja võimalusi, et nad usaldavad üksteist ja lepivad kokku mandaadis, ning viimaks, et nad teevad koostööd, et ehitada üles aktiivne ja tegus nutika turismi ökosüsteem. Sujuv koostöö, andmete jagamine, ühised kavatsused ja vastutusalade kokkuleppimine on võtmetähtsusega väljakutse, millega kõik DMO-d, kes soovivad arendada nutikat turismi, peavad arvestama.





Saagem nutikaks: turismisihtkohtade võimalused

Kuidas valmistuda ja saada nutikaks sihtkohaks?

Sihtkohad, mis sooviksid saada nutika turismi sihtkohaks või oma praegust nutikat positsiooni tugevdada, peaksid kaaluma võimalust võtta sihtkohtade haldamisel kasutusele mitmedimensionaalne lähenemine. Taoline lähenemine peab sisaldama konkreetsete strateegiate ja efektiivsete juhtimismudelite määratlusi, andmevoogude ja seotud andmekogumite tuvastamist, sihtkoha keskkonnasäästlikkuse strateegiaid, võtmetehnoloogiad ja -taristuid ning turismi ökosüsteemi ettevõtlusele ja ettevõtetele mõeldud oskusi ja poliitilisi meetmeid.

Strateegia

Nutika turismi andmestrateegia ja selle elluviimise plaani koostamine on oluline ettevalmistav tegevus. Nutika turismi selge arengukava aitab kõiki erinevaid elemente, alates tehnoloogiast kuni oskuste ja finantsaspektideni, täpselt välja tuua. Strateegia loomine soodustab ka ühtsust ja järjepidevust poliitikameetmetes, juhul kui poliitiline ja administratiivne taustsüsteem peaksid vahepeal muutuma.

Strateegia tuleks koostada kohalikke vajadusi silmas pidades ja kõige esimesena peaks sihtkoht viima läbi enesehindamise olemasolevate tugevate ja nõrgemate külgede väljatoomiseks. DMO-del ja teistel strateegia väljatöötamises osalejatel on soovitatav võtta omaks osaluspõhine lähenemisviis koos paljude sidusrühmade kaasamisega, kes esindaksid sihtkoha poliitikameetmete erinevaid valdkondi, alates kohalikest ettevõtetest ja ühingutest kuni kodanikeni välja. Kui peamised eesmärgid on paika pandud, peaks strateegia kindlaks tegema kõige paremini sobivad andmekogumid, mis on usaldusväärsed ja ligipääsetavad, aga ka sihtkoha vajadused tehnoloogiliste taristute, inimressursside kvalifikatsiooni tõstmise ja rahaliste vahendite järgi.

Lisaks sellele peab nutika sihtkoha efektiivne arengustrateegia:

- tooma selgelt välja turistide sihtgrupid, kellele isikupärastatud väärtuspakkumisi ja andmepõhiseid osalusvõimalusi luua,
- juhtima andmepõhist otsustamist struktuurides terve poliitilise tsükli vältel,
- suurendama sihtkoha ligipääsetavust ja jätkusuutlikkust kohalike elanike elukvaliteeti silmas pidades.

Juhtimine

Nutika sihtkoha juhtimine peab olema korraldatud nii, et oleks tagatud efektiivne andmehaldus ja soodsad tingimused uute lahenduste omaksvõtmiseks. Mis puudutab andmehaldust, tuleks nimetada ametisse konkreetne funktsiooni täitja – osakond või ametnik – kes planeeriks nutika turismi tegevusi ja aitaks neid ellu rakendada, sõnastaks eesmärgid ja mõõdikud, mille alusel edasiliikumist hinnata. Selle funktsiooni täitjal peavad olema oskused ja kogemused, mis lubavad mõista ja hakkama saada tehniliste, kaubanduslike, juriidiliste, poliitiliste ja sotsiaalsete küsimustega, mis andmete töötlemisega kaasnevad. Soodsa

Nutikaks sihtkohaks saamine eeldab terviklikku lähenemisviisi



keskkonna loomine nõuab kogu turismi ökosüsteemi kaasamist, et tekiks vajalik sünergia ja maastaabisääst. Huvigruppide hulka kuuluvad mitte ainult haldustegevus ja ettevõtted, vaid ka innovatsioonilaborid ja -keskused, teaduskeskused, innovatsioonikiirendid ja -inkubaatorid. Rajada tuleks ka sektorite katselaborid ja avaliku- ja erasektori partnerettevõtted, mis tegeleksid turismisektori spetsiifiliste küsimustega nagu ühise andmeajamisstandardi väljatöötamine või erinevate andmeallikate integreerimine. Vajalikud on süstemaatilised jõupingutused ka andmete jagamise kultuuri tekitamiseks huvigruppides, mida peaks toetama sihipärase poliitikaga (nt B2B ja B2G andmeajamise mehhanismide toetamine ja premeerimine või prioriteedi tagamine eraelu puutumatust ja konfidentsiaalsust reguleerivatele eeskirjadele), kus koostöö minimaalne tase oleks tagatud regulatiivsete kohustustega (nt konkreetseid teemasid ja sektoreid puudutavad avaandmed). Lisaks sellele on otsustava tähtsusega ka edukate andmeajamise kogemuste levitamine ja soodustamine, et asjaga tegelevete ja asjast huvitatud huvigruppide ulatust laiendada.

Oskused

Nutika turismi paradigma omaksvõtt turismisihtkohtade haldamisel eeldab oskuste täiendamist ja organisatsioonikultuuri muutumist DMO-s ja kogu turismi ökosüsteemis laiemalt.



Saagem nutikaks: turismisihtkohtade võimalused

Kui rääkida puhtalt oskuste täiendamisest, siis eeldab andmepõhine poliitikakujundamine, et olemasolevad töötajad varustatakse vajalike teadmiste ja oskustega, mis aitavad mõista, kuidas nende tegevus on andmete kasutamise oskuste omandamisega seotud. Tuleb organiseerida õppetsükleid ja infosessioone ning ettevõttesiseselt tasub levitada vastavaid juhendeid. Selliste tegevuste raames võiks korraldada vastastikust õppimist teistelt sihtkohtadelt ja ühiseid veebipõhiseid seminare, mis oleks kasulik mitte ainult teadmiste ja oskuste üleandmiseks, vaid ka vajaliku organisatsioonikultuuri muutuse toetamiseks, et propageerida andmepõhist töökultuuri, mille töötajad ja ametnikud peavad omaks võtma.

Lisaks sellele tuleks kaasata erinevate tehniliste oskustega profile, et toetada sihtkoha andmehaldust ja analüüsi (ja tulemuste kuvamist). Sellise profiiliga töötajaid tuleks kas värvata või kasutada vastavaid oskusi partnerlussuhete raames eraettevõtete ja teadusasutustega, kellel võib vastav kompetents olla olemas ja kes oleksid huvitatud sihtkoha kasutamisest katsebaasina, kus vastava ala teadlased võiksid oma uusi lahendusi proovida.

Andmed

Iga sihtkoht tekitab oma ümbritseva keskkonna kohta kontekstispetsiifilisi andmeid või statistikat, millele on lihtne juurde pääseda ja mida võiks muuta vabalt kasutatavateks avaandmeteks. Alates rahvastikku, majandust ja tööhõivet, keskkonda, kultuuriasutusi ja -pärandit kuni transporti ja haridust puudutavate andmeteni, kogutakse iga päev märkimisväärsed andmehulki, millest võiks olla kasu ka turismisektorile, kuid mille täit potentsiaali seal sageli veel ei kasutata.

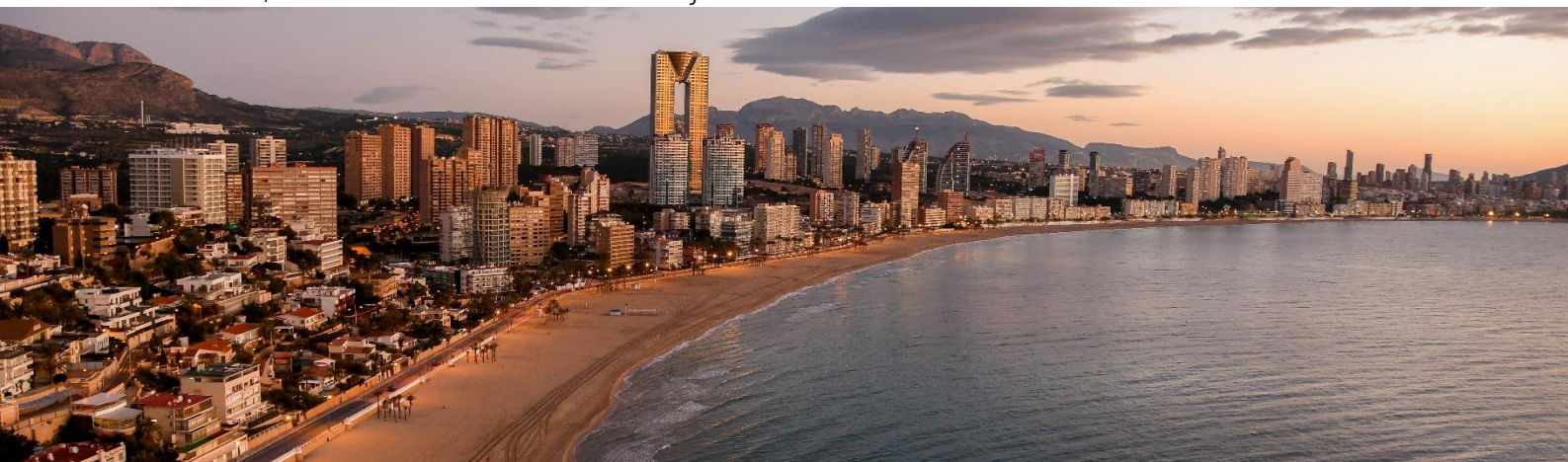
Selles kontekstis, kui on olemas tahe, mandaat, reklaamirahad, millega teostada üleminek andmepõhise turismipoliitika kujundamisele, peaksid sihtkoha haldusorganisatsioonid tegema jõupingutusi, et kaardistada kõik olemasolevad 'majasisesed' andmeallikad ja tegelema esmalt olemasolevate andmehoidlatega ning muutma need siis avaandmetena laiemale ökosüsteemile kättesaadavaks järjepidevas ja kergesti töödeldavas vormingus. Tuleks tagada andmete koostalitlus ja standardimine, et soodustada andmete uut kasutamist ja

võrreldavust ning uute tehnoloogiate ja andmepõhiste innovatsioonide kasutuselevõtmist. Lisaks sellele peaksid nutika turismi andmetega seotud aspektid hõlmama ka andmete hankimist väljastpoolt, mis täiendaks asutusesiseselt kättesaadavaid andmeid. Seda tehes oleksid kasutatavad andmed maksimaalselt täielikud ja sisaldaksid nii sisemisi kui ka väliseid teadmisi ja oskusteavet. Sellepärast tuleks välja uurida vastavaid väärtuslikke andmekogumeid omavad välised ja/või erategijad ning nendelt vastavad andmed osta või pakkuda neile vastastikku kasulikke koostööd.

Samal ajal tuleks sihtkohtadel kasutada vähemalt esimest kvalitatiivsete ja kvantitatiivsete näitajate kogumit, mida saaks edaspidi jooksvalt laiendada või süvendada, ning mis hõlmaks vähemalt selliseid võtmelise tähtsusega valdkondi nagu huvigruppide digitaalse kirjaoskuse tase, sihtkoha kaasavus ja ligipääsetavus ja selle sotsiaalne, majanduslik ja keskkonna-alane jätkusuutlikkus. Nutika turismi tegevuste perioodiliseks jälgimiseks peaks kasutama näidikuid, et mõõta tegevuste kulgu ja tulemusi, ja kasutada saadud teavet tulevaste tegevuste planeerimisel. Juba andmete kogumise ja haldamise esimesi samme planeerides tuleks arvestada eraelu puutumatust ja andmekaitset käsitlevate seadusesätetega, et vältida projekti rakendamise etapis tagasilööke. Lisaks vastavuse kindlustamisele põhilise õigusraamistikuga (nt GDPR), tuleks arvestada ka organisatsiooniülese, domeeniülese ja piiriülese andmete jagamise ja andmevahetuse konkreetsete aspektidega.

Taristu ja tehnoloogia

Andmepõhiseid lahendusi tuleb toetada andmevoogusid ja andmeanalüüsi võimaldavate tehnoloogiliste lahenduste kasutamisega. Sihtkohad peaksid sujuvaid hankemenetlusi kasutades investeerima tulevikus laiendamist võimaldavas IT-arhitektuuri, et olla valmis tehnoloogia arenguteks, seda nii avatud lähtekoodiga kui ka patentitud tarkvara silmas pidades. IT-lahendused peaksid sobima erinevatele sisemistele huvigruppidele vajalikeks erinevateks otstarveteks (nt otsustajad võivad soovida visuaalseid ja simulatsioonivahendeid, andmeanalüütikud võivad vajada andmete integratsiooni vahendeid, jne).





Saagem nutikaks: turismisihtkohtade võimalused

Rakendusliidesed suudavad teha andmed kolmandale poolele korduvaks kasutamiseks kättesaadavaks tänu avatud skeemidele, ühtsetele klassifikaatoritele ja standarditele. Eraettevõtetele ligipääsu võimaldamine avaandmetele võib soodustada digiüleminekut suurema innovatsiooni suunas ja leevendada tajutavaid riske ja kulusid (sest üldjuhul kannavad eraettevõtted uute lahenduste arendamise ja maksumuse riski ise), seda eriti piiratud rahaliste ressursside tingimustes.

Lisaks sellele investeerivad avalikus ja erasektoris osalejad järjest enam andmejagamise detsentraliseeritud lahendustesse, nagu 'andmeruum', millest võib olla kasu tervele ökosüsteemile, sest vähendab juurdepääsutõkkeid ja kulutusi riistvarale. Alustades andmete standardiseerimist ja koostööd, nagu nt avatud rakendusliideste kasutuselevõtt, soodustatakse lühikeses perspektiivis üleminekut uutele andmehalduse vormidele.

Ettevõtlus ja ettevõtted

Koostöö soodustamine sihtkoha haldusorganisatsioonide (DMO) ja erasektori vahel mängib nutika turismi strateegias kesket rolli. Ühest küljest peab DMO leidma endale strateegilised partnerid, kellel on pakkuda kasulikke analüütilisi andmeid ja reisiteabe teenuseid, mida saaks kasutada poliitika kujundamiseks ja sihtkoha haldamiseks.

Teisalt peaksid sihtkoha haldusorganisatsioonid tegema koostööd ka teiste osalistega, kes toetavad ökosüsteemis innovatsiooni (nagu innovatsioonifondid, digiinnovatsiooni keskused, jne), et alata raamprogramme turismi ärimudelite, väärtusahelate ja ökosüsteemide digitaliseerimiseks, mis hõlmab kõiki erasektoris kuuluvaid osalisi, sh kohalikke väikeettevõtteid, VKE-sid ja FIE-sid/vabakutselisi professionaale.

Konkreetsed tegevused digiülemineku ja andmepõhise lähenemise ulatusliku kasutuselevõtmise toetamiseks võiksid olla järgmised:

- konkreetsed poliitikameetmed reistehnoloogia inkubaatorite, kiirendite, mentorluse ja muude mittehüperliideste initsiatiivide (nagu nt turismivõrgustikud) toetamiseks,
- üle vaadata ja täiendada õigusraamistikku, mis soosiks õiglast konkurentsi ja toetaks innovatsiooni,
- stiimulite ja finants-/riigihanketoetuste sisseseadmine turismiettevõtetele progressi võimaldava digitehnoloogia ja tööriistade omandamise ja ärilahenduste toetamiseks,
- koostöö soodustamine ja tugevdamine traditsioonilisemate ja digimaailmas end koduselt tundvate ettevõtete vahel, et tõhustada teadmiste jagamist,

- investeeringud turismiettevõtetele ja külastajatele parema juurdepääsu võimaldamiseks kiirele lairibaühendusele ja muudele hädavajalikele digitaristutele,
- teadlikkuse suurendamise kampaaniate korraldamine digitaliseerimise ja nutikale turismile andmepõhise lähenemise potentsiaalsete hüvede tutvustamiseks.



ELi suunised seoses andmete kasutamisega turismisihtkohtades

Nutikad turismisihtkohad

SI2.843962

Juuli 2022



Managed by the
European Commission

Kui soovite selle aruande kohta lisateavet, võtke palun
ühendust:

Intellera Consulting

Giovanna Galasso – Associate Partner

giovanna.galasso@intelleraconsulting.com

