

Tarjousten laadun arviointi

Rovaniemen kaupungin matkailuneuvonta- ja matkailumarkkinointipalvelut

Tarjoaja: Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy

Palvelukokonaisuus 1: Matkailuneuvonnan ja matkailumarkkinointipalveluiden tuottaminen matkailijoille

1. Palvelusuunnitelmassa sopimuskaudelle kuvatut palvelut ja tavoitteet (max. 6 pistettä)

6 pistettä

Palvelusuunnitelmassa kuvatut matkailuneuvonnan palvelut vastaavat erinomaisesti palvelukuvauksen vaatimuksia. Palvelujen kuvaus osoittaa, että tekijä on ymmärtänyt toimeksiannon ja kuvannut palvelutuotannon ymmärrettävästi. Palvelusuunnitelmassa kuvatut menetelmät osoittavat kyvykkyyttä kuvattujen palvelujen laadun ja tuloksellisuuden kehittämiseen. Palvelusuunnitelmassa kuvatut tavoitteet ovat toteuttamiskelpoiset ja ne tukevat palvelukuvauksessa asetettuja vaatimuksia.

Tarjoajan palvelusuunnitelma on kattava ja sisältää yksilöityä tietoa palvelujen toteuttamisesta. Tarjoaja kykenee tarjoamaan henkilökohtaista ja digitaalista matkailuneuvontaa monipuolisesti eri kanavissa sekä fyysisessä toimipisteessä eri kohderyhmät huomioiden. Tarjoaja ymmärtää työn sesonkiluontoisuuden ja on kykenevä sopeuttamaan toimintaa tarvittaessa kausivaihteluiden mukaan.

Palvelun painopisteet ja tavoitteet on kuvattu perusteellisesti. Palvelusuunnitelmasta käy ilmi eteenpäin katsova kehittäminen, kuten esimerkiksi tekoälypohjaisten palvelujen hyödyntäminen.

2. Miten palveluntuottaja itse seuraa tavoitteidensa toteutumista (palvelutuotannon seurantamittarit ja käytettävät tilastot) sopimuskauden aikana (max. 6 pistettä)

3 pistettä

Palvelusuunnitelmassa kuvatut palvelutuotannon seurantamittarit ja käytettävät tilastot ovat relevantteja ja toteuttamiskelpoisia. Toimintaa kehittävä vaikutus ei ilmene kuvauksesta sillä tavalla, että se riittäisi enemmän pisteitä ansaitsevalle tasolle.

Suunnitelman toimenpiteitä mittaroidaan kattavasti. Mittarit keskittyvät pääosin palveluiden osa-alueiden määrälliseen mittaamiseen. Suunnitelmasta ei ilmene selvästi, miten dataa hyödynnetään matkailumarkkinoinnin ja -neuvonnan kehittämisessä.

Palvelukokonaisuus 2: Matkailumarkkinointipalvelujen tuottaminen Rovaniemen kaupungille

1. Palvelusuunnitelmassa sopimuskaudelle kuvatut palvelut ja tavoitteet

1.1. Matkailumarkkinointisuunnitelman konsepti (max. 6 pistettä)

6 pistettä

Palvelusuunnitelmassa kuvattu matkailumarkkinointisuunnitelman konsepti vastaa erinomaisesti palvelukuvauksen vaatimuksia. Konsepti osoittaa, että tekijä on ymmärtänyt toimeksiannon ja kuvannut palvelutuotannon ymmärrettävästi. Konseptissa kuvatut menetelmät osoittavat kyvykkyyttä kuvattujen palvelujen laadun ja tuloksellisuuden kehittämiseen. Palvelusuunnitelmassa kuvatut tavoitteet ovat toteuttamiskelpoiset ja ne tukevat palvelukuvauksessa asetettuja vaatimuksia.

Tarjoajan palvelusuunnitelma on kattava, ja suunnitelmassa kuvatut palvelut ovat relevantteja Rovaniemen matkailumarkkinoinnin kehittämisen kannalta. Painopisteet ja tavoitteet on kuvattu perusteellisesti. Konsepti antaa vahvan pohjan markkinointisuunnitelman laatimiselle. Konseptin tuloksellisuus on todennettavissa.

1.2 Matkailun aluebrändin hallinnan konsepti (max. 6 pistettä)

6 pistettä

Palvelusuunnitelmassa kuvattu matkailun aluebrändin hallinnan konsepti vastaa erinomaisesti palvelukuvauksen vaatimuksia. Konsepti osoittaa, että tekijä on ymmärtänyt toimeksiannon ja kuvannut palvelutuotannon ymmärrettävästi. Konseptissa kuvatut menetelmät osoittavat kyvykkyyttä kuvattujen palvelujen laadun ja tuloksellisuuden kehittämiseen. Palvelusuunnitelmassa kuvatut tavoitteet ovat toteuttamiskelpoisia ja ne tukevat palvelukuvauksessa asetettuja vaatimuksia.

Tarjoajan palvelusuunnitelmassa on huomioitu matkailubrändin yhteensovittaminen Rovaniemen kaupungin brändin kanssa. Suunnitelmasta käy kattavasti ilmi aluebrändin pitkäjänteinen kehittäminen. Palvelusuunnitelmassa on huomioitu Rovaniemen kaupungin voimassa olevan kaupunkistrategian matkailua koskevat linjaukset liittyen muun muassa ympärivuotisuuden, kestävyys ja saavutettavuuden edistämiseen. Aluebrändin hallinnan konseptiin sisältyvät palvelut ovat tarkoituksenmukaiset.

1.3 Media- ja matkanjärjestäjäyhteistyö (max. 6 pistettä)

6 pistettä

Palvelusuunnitelmassa kuvattu media- ja matkanjärjestäjäyhteistyö vastaa erinomaisesti palvelukuvauksen vaatimuksia. Palvelusuunnitelmassa kuvatut tavoitteet ovat toteuttamiskelpoiset ja ne tukevat palvelukuvauksessa asetettuja

vaatimuksia. Palvelusuunnitelma osoittaa, että palveluntuottajalla on erinomaiset edellytykset toimia vakuuttavasti kansainvälisellä matkanjärjestäjäkentällä.

Tarjoajan palvelusuunnitelmassa media- ja matkanjärjestäjäyhteistyö on kuvattu kattavasti ja palvelukuvauksessa edellytettyjen painopisteiden mukaisesti. Palvelusuunnitelma osoittaa, että tarjoajalla on kokemusta ja ymmärrystä pitkäjänteisestä media- ja matkanjärjestäjäyhteistyöstä. Palvelusuunnitelmasta käy ilmi halu kehittää media- ja matkanjärjestäjäyhteistyötä painottamalla esimerkiksi ympärivuotista tarjontaa ja edistämällä lumettoman ajan tuotteiden syntymistä.

1.4 Kestävä matkailu (max. 6 pistettä)

6 pistettä

Palvelusuunnitelmassa kuvattu kestävän matkailun edistäminen vastaa erinomaisesti palvelukuvauksen vaatimuksia. Palvelusuunnitelmassa kuvatut tavoitteet ja toimenpiteet ovat toteuttamiskelpoisia ja tukevat palvelukuvauksessa asetettuja vaatimuksia.

Palvelusuunnitelmasta käy ilmi, että tarjoaja on sitoutunut edistämään kestävään matkailuun ja Sustainable Travel Finland -ohjelmaan liittyviä tavoitteita monipuolisesti ohjaamalla matkailijoita vastuullisiin valintoihin sekä sitouttamalla paikallisia toimijoita yhteisiin tavoitteisiin pyrkimyksenä kasvattaa STF-merkin saaneiden yritysten määrää. Kestävään matkailuun liittyvä viestintä ja yhteistyö toimijoiden kanssa on aktiivista ja monipuolista. Tarjoaja sitoutuu markkinoinnissa asettamaan etusijalle STF-sertifioituneita kohteita.

2. Miten palveluntuottaja itse seuraa tavoitteidensa toteutumista (palvelutuotannon seurantamittarit ja käytettävät tilastot) sopimuskauden aikana (max. 6 pistettä)

3 pistettä

Palvelusuunnitelmassa kuvatut palvelutuotannon seurantamittarit ja käytettävät tilastot ovat relevantteja ja toteuttamiskelpoisia. Toimintaa kehittävä vaikutus ei ilmene kuvauksesta sillä tavalla, että se riittäisi enemmän pisteitä ansaitsevalle tasolle.

Suunnitelman toimenpiteitä mittaroidaan kattavasti. Mittarit keskittyvät pääosin palveluiden osa-alueiden määrälliseen mittaamiseen. Suunnitelmassa ilmenee vain osittain, miten dataa hyödynnetään matkailumarkkinointipalvelujen kehittämisessä.

Palvelukokonaisuus 3: Aluekehitys ja yhteistyö

1. Palvelusuunnitelmassa sopimuskaudelle kuvatut palvelut ja tavoitteet

1.1 Matkakohteen tavoitettavuus (max. 6 pistettä)

6 pistettä

Palvelusuunnitelmassa kuvattu matkakohteen tavoitettavuuden eteen tehtävä työ vastaa erinomaisesti palvelukuvauksen vaatimuksia. Palvelujen kuvaus osoittaa, että tekijä on ymmärtänyt toimeksiannon ja kuvannut palvelutuotannon ymmärrettävästi. Palvelusuunnitelmassa kuvatut menetelmät osoittavat kyvykkyyttä kuvattujen palvelujen laadun ja tuloksellisuuden kehittämiseen. Palvelusuunnitelmassa kuvatut tavoitteet ovat toteuttamiskelpoisia ja tukevat palvelukuvauksessa asetettuja vaatimuksia.

Palvelusuunnitelma osoittaa, että tarjoajalla on ymmärrystä siitä, että matkakohteen saavutettavuuden eteen on tehtävä pitkäjänteisistä työtä. Palvelusuunnitelmasta käy ilmi, että tarjoaja ymmärtää toimintakenttää ja kykenee edistämään matkakohteen tavoitettavuutta yhteistyöverkoston kanssa niin lentoreittien ja maata pitkin matkustamisen osalta kuin matkaketjujen sujuvuuden kannalta. Suunnitelmassa kuvatut toimenpiteet ovat konkreettisia ja tarkoituksenmukaisia.

1.2 Yhteistyö (max. 6 pistettä)

6 pistettä

Palvelusuunnitelmassa kuvattu yhteistyö kaupungin, viranomaisten, matkailun alueorganisaatioiden sekä muiden sidosryhmien (kuten Visit Finland, ministeriöt, Finavia) kanssa vastaa erinomaisesti palvelukuvauksen vaatimuksia. Palvelujen kuvaus osoittaa, että tekijä on ymmärtänyt toimeksiannon ja kuvannut palvelutuotannon ymmärrettävästi. Palvelusuunnitelmassa kuvatut menetelmät osoittavat kyvykkyyttä kuvattujen palvelujen laadun ja tuloksellisuuden kehittämiseen. Palvelusuunnitelmassa kuvatut tavoitteet ovat toteuttamiskelpoiset ja tukevat palvelukuvauksessa asetettuja vaatimuksia.

Palvelusuunnitelmasta käy ilmi, että tarjoaja on sitoutunut toimimaan aktiivisesti laajan yhteistyöverkoston kanssa. Tarjoaja on tunnistanut keskeiset yhteistyökumppanit toimintaympäristössä niin alueellisella, kansallisella kuin kansainvälisellä tasolla. Palvelusuunnitelmasta kuvastuu yhteistyön monipuolisuus esimerkiksi matkailun kehityshankkeiden, viranomaisten kriisiviestintäyhteistyön ja matkailupalvelujen kasvua edistävien investointien kehittämisen saralla.

2. Miten palveluntuottaja itse seuraa tavoitteidensa toteutumista (palvelutuotannon seurantamittarit ja käytettävät tilastot) sopimuskauden aikana (max. 6 pistettä)

3 pistettä

Palvelusuunnitelmassa kuvatut palvelutuotannon seurantamittarit ja käytettävät tilastot ovat pääosin relevantteja ja toteuttamiskelpoisia. Niillä on toimintaa kehittävää vaikutusta, mutta ei kuitenkaan niin hyvin, että se riittäisi enemmän pisteitä ansaitsevalle tasolle. Seurannan ja mittareiden vaikutus aluekehitykseen ja yhteistyöhön jää epäselväksi.

Suunnitelman toimenpiteitä mittaroidaan kattavasti. Mittarit keskittyvät pääosin palveluiden osa-alueiden määrälliseen mittaamiseen. Suunnitelmasta ei ilmene selvästi, miten dataa hyödynnetään aluekehityksen ja yhteistyön kehittämisessä.

Palvelusuunnitelma (max. 5 pistettä)

5 pistettä

Palvelusuunnitelma on kokonaisuudessa selkeä, konkreettinen ja erittäin kattava. Se antaa vakuuttavan kuvan tarjoajan kokemuksesta ja osaamisesta matkailualasta ja sen markkinoinnista. Tarjoajalla on palvelusuunnitelman perusteella myös erinomainen toimintaympäristön tuntemus ja ymmärrys, mikä auttaa laadukkaiden tuotteiden ja palvelujen sekä alalla tarvittavan yhteistyön ja verkostoitumisen kehittämisessä. Palvelukuvauksesta kuvastuu pitkäjänteinen sekä tulevaisuuteen suuntautunut tavoitteellinen ote matkailun markkinoinnissa. Palvelusuunnitelmassa kuvattuihin mittareihin olisi kuitenkin toivottu parempaa kuvausta siitä, miten mittareiden tuottamaa aineistoa ja dataa käytetään toiminnan kehittämisessä.

Tarjoajan pisteet yhteensä: 56 pistettä.