



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

MATKAILUYRITYSTEN TIEDONKERUU PÄIJÄT-HÄMEESSÄ 2013

Projektin läpivienti

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Matkailun koulutusohjelma
Tapahtuma- ja kokousmatkailu
Opinnäytetyö
Syksy 2013
Anniina Almark
Eeva Siltala

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

ALMARK, ANNIINA & SILTALA, EEVA:
Matkailuyritysten tiedonkeruu Päijät-Hämeessä 2013
Projektin läpivienti

Tapahtuma- ja kokousmatkailun opinnäytetyö, 34 sivua, 14 liitesivua

Syksy 2013

TIIVISTELMÄ

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on kuvaus projektista Päijät-Hämeen aineistonkeruu. Työn toimeksiantaja on Itä-Suomen yliopiston Matkailun alueelliset tietovarannot. Työn tarkoitus oli kerätä Päijät-Hämeen matkailuyritysten yritystiedot vuodelta 2012 valtakunnalliseen Matkailun alueellisten tietovarantojen tietopankkiin. Lopuksi vertaillaan Matkailun alueellisten tietovarantojen Päijät-Hämeen yritysten majoitustilastoja vuosilta 2011 ja 2012. Opinnäytetyö on tehty projektimuotoista työtappaa käyttäen. Aiheen valintaan vaikuttivat kiinnostus Päijät-Hämeen matkailutoimialaa kohtaan ja yhteistyökumppanin tarve.

Opinnäytetyöprosessin aikana tutustutaan projektityöskentelyn teoriaan ja sovelletaan sitä Päijät-Hämeen aineistonkeruu -projektiin. Työssä pohditaan myös tilastotiedon merkitystä matkailutoimialalle ja miten se vaikuttaa matkailun kehitykseen. Matkailun alueellisten tietovarantojen tietopankin yrityslista edelliseltä vuodelta tarkistettiin ja päivitettiin ajan tasalle. Tämän jälkeen yritysten tiedot kerättiin sähköisen kyselyn avulla kahden kuukauden aikana. Puuttuvia vastauksia karhuttiin puhelimitse ja lopuksi aineistonkeruusta kirjoitettiin raportti toimeksiantajalle.

Yrityslistan päivityksen jälkeen listassa oli 215 yritystä. Vastauksia saatiin kerättyä 59 kappaletta. Noin puolet vastauksista saatiin puhelimitse muistuttamalla ja loput yrittäjät vastasivat itsenäisesti. Viisi yrittäjää haastateltiin puhelimesta. Majoitusyritysten vertailussa selvisi, että majoituspalveluita tarjoavien yritysten määrä Päijät-Hämeessä on pysynyt samana vuosina 2011 ja 2012, mutta niiden osuus kaikista matkailualan yrityksistä on hieman vähentynyt. Tilastoista selvisi, että suuri osa vastanneista majoitusyrityksistä oli pieniä yrityksiä, joten kyselyn tarkoitus saavuttaa pienetkin yritykset onnistui.

Matkailun alueelliset tietovarannot on tehnyt raportin aineistonkeruusta kerättyjen yritystietojen pohjalta. Raportti on luettavissa joulukuusta 2013 alkaen osoitteessa www.tietovarannot.fi.

Asiasanat: Projekti, matkailututkimus, kyselytutkimus

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism and Hospitality

ALMARK, ANNIINA & SILTALA, EEVA:

Travel organisations' data gathering in
Päijät-Häme Area 2013 Project

Bachelor's Thesis in Event Tourism, 34 pages, 14 pages of appendices

Autumn 2013

ABSTRACT

This practice-based thesis is an explanation of a project called Data Gathering in Päijät-Häme Area 2013. The client of this thesis is the University of Eastern Finland's Regional Data Warehousing for the Finnish tourism industry. The purpose of this research was to gather data from travel organizations in the Päijät-Häme area to Regional Data Warehousing for the Finnish tourism industry database. At the end of this thesis, travel organizations' accommodation statistics from years 2011 and 2012 in Päijät-Häme gathered for Regional Data Warehousing for the Finnish tourism industry are compared. This thesis has been written in a project form, with interest in the tourism industry in Päijät-Häme and the need of the client influencing the choice of the topic.

The theory of project work is explored during the writing process of the thesis and applied to the Data Gathering in Päijät-Häme 2013 project. It also reflects what role statistics play in the tourism industry and how we can use them for the development of tourism. The list of organisations in Regional Data Warehousing for the Finnish tourism industry database from the previous year was checked and updated. After this, data from the travel organisations was gathered over two months using an online questionnaire. Missing replies were then collected by phone and at the end a report was written about the data gathering.

After updating the list of organisations there were 215 organisations on the list with 59 responses collected. About half of the responses were gathered by reminding the entrepreneurs on the phone and the rest answered independently. Five of the entrepreneurs were interviewed on the phone. Comparing the accommodation organisations, it was found that the amount of organisations which provide accommodation has not changed from 2011 to 2012, but their percentage of all the travel organisations has decreased. It was found, using the statistics, that a great number of accommodation organisations that replied to the questionnaire, were small organisations. Therefore the purpose of the questionnaire to reach even the smallest organisations was achieved.

Regional Data Warehousing for the Finnish tourism industry has created a report based on data gathered from tourist organisations. The report can be reviewed from December 2013 at www.tietovarannot.fi.

Key words: Project, tourism research, survey

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja rajaus	2
1.2	Toimeksiantajan esittely	3
2	TILASTOTIEDON MERKITYS MATKAILUTOIMIALALLE	5
2.1	Matkailututkimus	5
2.2	Matkailun kehittäminen Suomessa	6
3	PÄIJÄT-HÄMEEN AINEISTONKERUU –PROJEKTIN KULKU	8
3.1	Projektin suunnittelu	9
3.2	Projektin toteutus	15
3.3	Projektin päättäminen	20
4	MAJOITUSTILASTOJEN VERTAILUA	25
4.1	Majoitustoiminta Päijät-Hämeessä	25
4.2	Päijät-Hämeen majoitustilastojen vertailua	26
5	YHTEENVETO	28
5.1	Haasteet ja vahvuudet	28
5.2	Kehitysehdotukset ja jatkotutkimusaiheet	29
5.3	Ammatillinen kasvu	30
	LÄHTEET	32
	LIITE 1: MATKAILUN ALUEELLISET TIETOVARANNOT KYSELYLOMAKE	35
	LIITE 2: RAPORTTI AINEISTONKERUUUSTA TOIMEKSIANTAJALLE	43

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä kerrotaan Päijät-Hämeen aineistonkeruu -projektin kulusta, joka toteutettiin yhteistyössä Itä-Suomen yliopiston Matkailun alueellisten tietovarantojen kanssa. Itä-Suomen yliopisto on tämän opinnäytetyön toimeksiantaja. Matkailun alueelliset tietovarannot on Itä-Suomen yliopiston hallinnoima matkailun alan valtakunnallinen tietopankki, johon kerätään vuosittain tietoa matkailualan yrityksistä maakunnittain. Tiedonkeruu tapahtuu sähköisen kyselyn avulla. Kyselylomakkeen (Liite 1) avulla saadaan selville yrityksen perustiedot ja yhteystiedot, palvelutarjonta, toiminnan kuvaus, työllistävyys, mahdolliset majoituspalvelut ja majoituskapasiteetti, yöpymisvuorokaudet, mahdollinen ravitsemistoiminta, tarjotut aktiviteetit, matkailuliiketoiminnan asiakkaat, yrityksen arviointi tulevaisuudesta sekä palvelukielet (Tietovarantojen tietopankki 2013). Kyselylomake on aikaisempina vuosina lähetetty sekä paperiversiona että sähköisessä muodossa. Tänä vuonna kysely lähetettiin ensimmäistä kertaa ainoastaan sähköisesti. Kun yrittäjä täyttää lomakkeen, tallentuvat hänen vastauksensa automaattisesti järjestelmään, joten seuraavina vuosina yrittäjän tarvitsee vain päivittää tiedot. Järjestelmässä on jokaiselle mukana olevalle maakunnalle oma sivusto, jossa on kyselyyn kuuluvien maakuntien matkailualan yritysten tiedot. Jokaisen maakunnan yritysten tiedot kerätään erikseen.

Koska kysely on järjestetty aikaisemminkin Päijät-Hämeessä, Matkailun alueellisten tietovarantojen tietopankissa oli valmiina lista edellisestä vuonna mukana olleista matkailualan yrityksistä. Lista tarkistettiin ja päivitettiin ajan tasalle, jonka jälkeen saatekirje ja kysely lähetettiin yrityksille sähköpostitse. Noin viikon kuluttua lähetettiin muistutusviesti kyselystä ja alettiin karhuta vastauksia puhelimitse. Soittaessa yrityksiin, yrittäjiä muistutettiin vastaamaan kyselyyn sähköisesti tai heidät haastateltiin puhelimitse. Aineistonkeruun päätyttyä vastanneiden yritysten tiedot tarkistettiin ja tallennettiin tietopankkiin. Lopuksi toimeksiantajalle kirjoitettiin raportti aineistonkeruusta (Liite 2).

Vuoden 2013 kyselyssä mukana oli 12 maakuntaa, jotka ovat Etelä-Karjala, Etelä-Pohjanmaa, Etelä-Savo, Kainuu, Keski-Suomi, Kymenlaakso, Pirkanmaa, Pohjanmaa, Pohjois-Karjala, Pohjois-Savo, Päijät-Häme ja Varsinais-Suomi.

Tilastokeskuksen virallisista kyselyistä jäävät pois pienimmät esimerkiksi alle kymmenen huoneen majoitusyritykset, joten ne eivät anna todellista kuvaa matkailutoimialan tilasta. Matkailun alueellisten tietovarantojen kyselyssä ovat mukana pienimmätkin yritykset ja näin ollen kyselyn tulokset ovat todenmukaisemmat ja antavat oikeaa tietoa matkailualan tämänhetkisestä tilasta maakunnissa. Itä-Suomen yliopisto tekee yhteistyötä ammattikorkeakoulujen kanssa ja usein tiedonkeruun hoitavatkin ammattikorkeakouluopiskelijat. Lahden ammattikorkeakoulu on aikaisempinakin vuosina tehnyt yhteistyötä Itä-Suomen Yliopiston kanssa ja kerännyt Päijät-Hämeen yritysten tiedot opiskelijatyönä.

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä Päijät-Hämeen matkailuyritysten tiedot vuodelta 2012. Toinen työn tavoite oli vertailla kerättyjä majoitustilastoja Päijät-Hämeessä kahdelta edelliseltä vuodelta. Vertailussa on keskitytty ainoastaan majoitustilastoihin, jotta työstä ei tulisi liian laajaa. Päijät-Hämeestä löytyy hyvin monipuolisesti erilaisia majoituskohteita hotelleista mökki- ja bed & breakfast-majoitukseen. Päijät-Hämeeseen on lähivuosien aikana tullut myös monia uusia, hyvin ainutlaatuisiakin majoitusyrityksiä ja se on voinut aiheuttaa muutoksia tilastotietoihin. Päijät-Hämeessä matkailun sesonkivaihtelut ovat suuret, joten sekin on voinut osaltaan vaikuttaa kyselyn tuloksiin. Suuri osa majoitusyrityksistä tarjoaa mökkimajoitusta ja kesäkuukaudet ovatkin suosituinta aikaa matkailuun Päijät-Hämeessä. Kyselyn majoitustilastoista pystyy helpoiten havaitsemaan näiden asioiden vaikutuksen ja siksi niiden vertailuun päädyttiin. Matkailun alueellisten tietovarantojen kyselyn tavoitteena oli saavuttaa pienimmätkin matkailuyritykset, jotka jäävät muuten Tilastokeskuksen virallisten tilastojen ulkopuolelle.

Tämä opinnäytetyö on tehty projektimuotoista työtapaa käyttäen. Se sopii tähän työskentelytapaan erinomaisesti, koska projekti on aina määräaikainen ja sillä on selkeä alku ja loppu. Aineistonkeruuta varten saatiin Itä-Suomen yliopistosta selkeä aikataulu, josta saatiin Päijät-Hämeen aineistonkeruulle alku- ja loppuajankohdat. Valmiin aikataulun mukaan projektia oli helppo lähteä toteuttamaan. Rissasen (2002, 14) mukaan projektimuotoinen työtapa on myös

tavoitteellinen ja tehokas. Päijät-Hämeen aineistonkeruulla oli selkeät tavoitteet ja koska aineistonkeruun aikataulu oli määritetty, piti toimia tehokkaasti aikataulun mukaisesti.

Tässä työssä esitellään aluksi opinnäytetyön toimeksiantaja ja kerrotaan taustaa Matkailun alueellisista tietovarannoista, jotta tietojen keruun toimintamalli sekä itse kysely tulevat myös lukijalle tutuksi. Tämän jälkeen pohditaan tilastotiedon merkitystä matkailutoimialalle ja kerrotaan projektityöskentelystä lähdekirjallisuuden avulla, sekä Päijät-Hämeen aineistonkeruu -projektin kulusta kytkemällä se teoriaan. Lopuksi vertaillaan kyselyn tuloksia majoitustoiminnan osalta kahdelta edelliseltä vuodelta.

1.2 Toimeksiantajan esittely

Matkailun alueelliset tietovarannot on Itä-Suomen yliopiston hallinnoima valtakunnallinen matkailun toimialan sähköinen tietopankki. Tietovarantoihin kerätään vuosittain matkailualan yritysten tiedot eri maakunnista ja se sisältää myös tilastotietoa sekä tietoa toimialan alueellisista vaikutuksista. (Matkailun alueelliset tietovarannot 2013.) Matkailutoimialaa kuvaavat viralliset tilastot eivät anna todellista kuvaa matkailutoimialan tilasta, sillä pienimmät yritykset on jätetty tilastojen ulkopuolelle. 2000-luvun alkupuolella alettiin pohtia ratkaisua tiedon puutteellisuuteen. Näin syntyi Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun MatkailuSampo -hanke, joka toteutettiin Pohjois-Karjalassa vuosina 2004-2007. Hankkeessa selvisi, että virallisten majoitustilastojen ulkopuolelle jää jopa yli 60 prosenttia alueen majoituskapasiteetista. Vuodesta 2007 alkaen hanketta on hallinnoinut Itä-Suomen yliopisto. Vuonna 2008 lähdettiin kehittämään varsinaista Matkailun alueelliset tietovarannot- järjestelmää. Vuodesta 2009 alkaen tietovarantojen kehittämistä saatiin rahoittamaan Maa- ja metsätalousministeriö. Sen avulla luotiin sähköinen järjestelmä, johon yritystiedot kerätään. Hankerahoitus päättyi maaliskuussa 2011. Siihen mennessä tietovarantoja oli testattu viidessä Itä-Suomen maakunnassa. Vuodesta 2011 hanketta on rahoittanut työ- ja elinkeinoministeriö. Rahoituksen avulla järjestelmää kehitettiin entistä käyttäjäystävällisemmäksi ja tiedonkeruu laajennettiin valtakunnalliseksi. (Matkailun alueelliset tietovarannot 2013.)

Tietojen keruu onnistuu yhteistyössä eri tahojen kanssa ja Itä-Suomen yliopisto tekeekin yhteistyötä useiden eri toimijoiden kanssa. Aineistonkeruu toteutuu ammattikorkeakoulujen toimesta opiskelijatyönä. Kun aineisto on kerätty, Itä-Suomen yliopiston matkailualan opetus- ja tutkimuslaitos käsittelee ja raportoi tulokset. Myös alueelliset yhteistyökumppanit, esimerkiksi ammattikorkeakoulut, voivat tehdä keräämästään aineistosta raportteja tai opinnäytetöitä.

(Tietovarantojen toimintamalli 2013.) Yksittäistä yritystä ei pysty tunnistamaan raporteista, eikä yrityksen tilastollisia liiketoimintaan liittyviä tietoja luovuteta kolmansille osapuolille. Itä-Suomen yliopiston matkailualan opetus- ja tutkimuslaitoksen lisäksi tietoja hallinnoivat myös alueelliset yhteistyökumppanit. (Matkailun alueelliset tietovarannot 2013.)

2 TILASTOTIEDON MERKITYS MATKAILUTOIMIALALLE

2.1 Matkailututkimus

Matkailutoimialaa on oikeastaan alettu tutkia vasta 1960-luvulla (Aleziak & Winiarski toim. 2005, 236), mutta nykyään se on yksi maailman nopeimmin kasvavista toimialoista ja sen osuus koko maailman bruttokansantuotteesta on noin 9 prosenttia. (Veijola 2013, 30.) Matkailun suuri lisääntyminen on luonut tarpeen matkailutoimialan entistä laajemmalle tutkimukselle (Jennings 2001, 6). Matkailutoimialaa tutkitaan laajasti monista eri näkökulmista, koska siinä yhdistyvät esimerkiksi globalisoituminen, kestävä kehitys, työelämä, luonto, uskonnot, hyvinvointi, kuluttaminen, liiketoiminta ja jopa kansainvälinen politiikka joko suoraan tai välillisesti matkailijoiden palvelemisen kautta. (Veijola 2013, 18, 30.) Matkailututkimuksen avulla kerätään tietoa matkailun eri osa-alueista ja siitä hyötyvät niin yksityiset kuin julkisetkin sektorit (Jennings 2001, 6). Monet yritykset kytkeytyvät matkailutoimialaan välillisesti myymällä palveluitaan yrityksille, jotka puolestaan tarjoavat ne eteenpäin matkailijoille (Veijola toim. 2013, 33). Matkailututkimus tarjoaa tietoa suunnittelua ja johtamista varten niin kansallisella kuin kansainväliselläkin tasolla. Sen avulla saadaan myös tietoa matkailun sosiaalisista, ympäristöllisistä sekä taloudellisista vaikutuksista. Matkailijoiden tyytyväisyys on helpompi saavuttaa kun on tutkittu heidän tarpeensa, odotuksensa ja syyt matkustamiselle. Matkailututkimus kerää myös tietoa esimerkiksi markkinoinnin avuksi. Matkanjärjestäjät, erilaiset matkailun alueorganisaatiot ja valtion alaiset järjestöt saavat matkailututkimuksen avulla arvokasta tietoa monenlaisiin asioihin. (Jennings 2001, 6.) Matkailutilastoja on tärkeää tehdä, jotta tiedetään esimerkiksi kuinka paljon matkailijoita saapuu kohdemaahan ja mitkä ovat ratkaisevat tekijät menestykseen kilpailijoihin nähden (Soininen 2011, 10). Suomessa Tilastokeskus tuottaa suurimman osan matkailuun liittyvistä tilastoista. Tilastoista saadaan paljon tietoa esimerkiksi matkailun alan työllistävyydestä, yritysten liikevaihdosta sekä matkailijoiden määristä. (Veijola 2013, 75.)

Matkailun taloudellisia vaikutuksia tutkittaessa tärkein työväline on satelliittitilinpito (Konttinen 2005). Satelliittitilinpito on tilastokokonaisuus, jonka

avulla kerätään tietoa matkailun vaikutuksista maailmanlaajuisesti. Sen avulla seurataan matkailijoiden liikkumista maasta toiseen sekä heidän kulutustaan ja yöpymisvuorokausia matkakohteissa. Koska satelliittitilinpito on hyväksytty YK:n toimesta, sen avulla tuotettua tietoa pystyy vertailemaan sekä ajallisesti, että eri valtioiden välillä. Eri maiden välinen vertailu on mahdollista, koska satelliittitilinpito perustuu yhteisesti sovittuihin standardeihin. Satelliittitilinpito muodostuu kymmenestä taulukosta, jotka kuvaavat esimerkiksi matkailijoiden määrää, matkailutuotteiden kysyntää ja tarjontaa, työllisyyttä sekä investointeja. Taloudellisia vaikutuksia mitataan tuotannon sekä matkailijoiden kysynnän avulla. Satelliittitilinpito mahdollistaa myös matkailutoimialan vertailun muihin aloihin. Tilinpito on kuitenkin todella haasteellista, koska matkailutoimiala kytkeytyy niin monen muun alan kanssa, joko suoraan tai välillisesti. (Veijola 2013, 32,74-75.)

2.2 Matkailun kehittäminen Suomessa

Tutkijoita kiinnostaa erityisesti matkailun taloudelliset vaikutukset sekä sen kestävyys ja vastuullisuus. Matkailua voi kehittää myös tutkimalla miten yhteiskunnassa tapahtuneet muutokset ovat vaikuttaneet siihen. Matkailun elinkeinosidoksia tutkitaan paljon, koska monet alat vaikuttavat ainakin välillisesti matkailutoimialaan. (Veijola 2013, 75.) Matkailun kehittämisessä erityistä huomiota kannattaa kiinnittää vapaa-ajan majoitusmyyntiin, koska siihen voidaan itse vaikuttaa markkinoinnin, tuotekehityksen sekä investointien kautta. Liikematkailuun vaikuttavat muun muassa maailman taloustilanne ja alueen muun elinkeinoelämän kehitys, joten siihen matkailuyrittäjät eivät itse voi vaikuttaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009, 21.)

Matkailun kehittämiseksi on varsinkin maakunnissa ja pienemmissä kunnissa tehty suuria investointeja. Näiden investointien onnistumisesta halutaan kerätä tietoa siitä olivatko ne kannattavia. Yleisimmin tällaisia vaikutuksia tutkitaan tilastotiedon avulla. Niiden avulla saadaan kerättyä esimerkiksi liikevaihto- ja työllistävyystiedot ennen ja jälkeen investoinnin, joten kannattavuutta on tällöin helppo vertailla. (Veijola 2013, 75-76.) Matkailun kehittäminen on tärkeää, koska oikein ja tasapainoisesti tehtynä se voi rikastuttaa kunnan tai maakunnan elämää

ja luoda lisää työpaikkoja. Kehitystyötä kannattaa kuitenkin tehdä varovaisesti. Jos matkakohde houkuttelee liikaa esimerkiksi kansainvälisiä ketjuyrityksiä paikkakunnalle saattavat ne syrjäyttää paikallisia yrityksiä. Myös matkailijat, jotka ovat aluksi löytäneet kohteen saattavat vieraantua siitä, jos sen idyllisyys katoaa. (Veijola 2013, 79-83.) Kun kehitystyö on onnistunut, saattaa parhaassa tilanteessa matkailusta tulla yksi alueen tärkeimmistä elinkeinoista.

Matkailualueiden kehitystä voi tutkia maantieteen, historian, johtamisen, markkinoinnin sekä tuotekehityksen näkökulmasta. (Veijola 2013, 43.) Paras tapa saada lisätuloja matkailusta, on kehittää Suomeen suuntautuvaa matkailua (Suomen matkailustrategia 2020 2013, 10).

3 PÄIJÄT-HÄMEEN AINEISTONKERUU –PROJEKTIN KULKU

Sana projekti tulee latinankielisestä sanasta *projicere*, joka tarkoittaa etukäteen suunnittelua (Anttila 2001, 11). Suunnittelu on erittäin tärkeää, jotta tavoitteet voidaan saavuttaa aikataulussa ja jotta pysytään mahdollisessa budjetissa (Anttonen 2003, 33). Suomen kielessä projektin synonyyminä käytetään yleensä sanaa hanke. Hanke voi kuitenkin koostua monista projekteista, joten sillä tarkoitetaan usein laajempaa kokonaisuutta. (Ruuska 2007, 18.) Projektin elinkaaren aikana käydään läpi monta erilaista vaihetta. Projekti lähtee käyntiin, kun havaitaan tarve kehitykselle. Kun tarve on tunnistettu, lähtee projektin suunnittelu käyntiin. Suunnitelman tulee olla tarkka, jotta toteutus onnistuisi mahdollisimman vaivattomasti. Toteutuksen jälkeen projekti päätetään luovuttamalla tulos toimeksiantajalle tai asiakkaalle. (Karlsson & Marttala 2001, 14-15, 18.)

Projekti voi olla lähes mikä tahansa määräaikainen työ, mutta kaikilla projekteilla on kuitenkin muutamia yhteisiä ominaisuuksia (Anttila 2001, 12; Kettunen 2009, 15). Projektilla on aina oltava selkeä tavoite, mutta tavoite ja työtapa, jolla siihen päästään vaihtelevat projektista riippuen (Andersen, Grude & Haug 2009, 11). Päättävöitteen lisäksi on hyvä asettaa myös välitavoitteita, jotta on helpompi seurata, missä vaiheessa projektia mennään. Välitavoitteet ovat myös hyvä keino ylläpitää motivaatiota ja niiden saavuttaminen antaa uutta innostusta projektin työstämiseen. Jos kohdataan ennalta arvaamattomia ongelmia, eikä välitavoitteita syystä tai toisesta pystytä saavuttamaan, ne voidaan tarpeen vaatiessa muotoilla uudelleen. (Löow 2002, 64.) Projektin kaikki vaiheet vaikuttavat toisiinsa ja välitavoitteita voidaan joutua muuttamaan riippuen edellisen vaiheen tuloksista. Projekti on saatu päätökseen kun kaikki asetetut tavoitteet ovat saavutettu. (Ruuska 2007, 19.)

Projekteja on monia erityyppisiä. Tämä opinnäytetyö on toteutusprojekti, jossa on mukana myös tutkimuksellisia elementtejä. Toteutusprojektin tunnusmerkkejä ovat esimerkiksi sen toistettavuus ja ennakoimattomuus. Toteutusprojektilla voi olla tietyt raamit, joiden mukaan projekti tuotetaan, mutta se on kuitenkin aina omanlaisensa kokonaisuus. Toteutusprojektissa haasteena on myös se, että eteen voi tulla ennalta arvaamattomia muutoksia joihin ei välttämättä ole osattu

varautua. (Kettunen 2009, 24.)

Yksi projektin tärkeä ominaisuus on sen ainutlaatuisuus. Vaikka projekti olisi vuosittain järjestettävä, se ei kuitenkaan ikinä ole täysin samanlainen, koska ympäristö ja ihmiset muuttuvat jatkuvasti. (Ruuska 2007, 19.) Päijät-Hämeen aineistonkeruu on suoritettu aikaisempinakin vuosina, mutta se on kuitenkin joka vuosi erilainen, koska mukana on eri yrityksiä, tekijöillä on erilaiset työskentelytavat ja aika ja ihmiset muuttuvat.

3.1 Projektin suunnittelu

Suunnittelu on projektin työvaiheista tärkein, sillä sen avulla luodaan pohja muiden työvaiheiden onnistumiselle. Suunnitteluvaiheessa työ jaetaan suuresta kokonaisuudesta pienempiin osiin, jotta projektiorganisaation on helpompi hahmottaa työn osa-alueet ja seurata projektin edistymistä (Jalava & Virtanen 2000, 87-88).

Projektisuunnitelma on projektin perusta ja työn suunnannäyttävä. Suunnitelma myös asettaa projektin toiminnot tärkeysjärjestykseen ja siksi siihen pitääkin kiinnittää hyvin paljon huomiota. (Löow 2002, 63.) Projektisuunnitelmassa kerrotaan usein projektin tausta ja syyt miksi projektiin on päädytty. (Pelin 2011, 86.) Siihen voidaan kirjata mitä asioita on projektin synnyn taustalla ja mistä ajatus projektin tekoon on lähtenyt. Taustatiedoissa kerrotaan myös, mikä ongelma projektin on tarkoitus ratkaista ja mitä hyötyjä projektilla on mahdollisuus saavuttaa. Taustatietojen avulla saadaan tietoa projektin päämääristä ja siitä, ketkä lopulta hyötyvät valmiista projektista. (Artto, Martinsuo & Kujala 2006, 107.) Projektin suunnittelussa tärkeintä on määritellä projektin tavoite heti aluksi, koska koko projektityö liikkuu projektin tavoitteen ympärillä (Anttonen 2003, 33-35). Projektisuunnitelman tavoitekuvaukseen tulee merkitä projektin tavoitteet ja tarkoitus, aika- ja välitavoitteet, mahdolliset ongelmat ja keinot, joilla tavoitteeseen päästään (Anttila 2001, 66). Tavoitekuvaukseen ei tarvitse kuvata itse tavoitteen saavuttamiseksi vaadittua työtä, vaan ainoastaan toivottu lopputulos (Pelin 2011, 86). Suunnitelmaan tehdään myös tarkka rajausta projektille, jotta työtä tehdessä tiedetään mikä on olennaista projektin kannalta. Työn rajauksessa otetaan huomioon myös käytettävissä olevat resurssit, esimerkiksi aikatauluun

liittyvät asiat ja raha. (Anttila 2001, 71.)

Projektiositus eli WBS (Work Breakdown Structure) tarkoittaa projektin jakamista hierarkkisiin työosuuksiin, jotka projektin työryhmä toteuttaa saavuttaakseen projektin tavoitteet ja luodakseen halutun lopputuloksen. WBS järjestää ja määrittelee projektin kokonaiskuvan. (Norman, Brotherton & Fried 2011, 5.) Projektiositusta käytetään projektin kaikkien osa-alueiden hallintaan ja siitä hyötyvät kaikki osapuolet. Siksi se onkin hyvin keskeinen tietoväline projektin hallinnassa. On erittäin tärkeää, että sekä toimeksiantaja että tekijät ovat tietoisia projektin eri työvaiheista (Kettunen 2009, 54). Ensimmäisellä kerralla projektiosituksen laatiminen vie paljon aikaa, mutta kun se on laadittu hyvin, voi sitä käyttää mallina muiden vastaavien projektien osittamisessa. (Pelin 2011, 92.) Tässä työssä Itä-Suomen yliopistolta saadusta aikataulusta saatiin työosuudet, joiden avulla tavoitteeseen päästiin. Projektiositus oli tärkeä työkalu koko projektin ajan, koska se oli koko projektitoiminnan pohja. . Heti projektin alussa täytyy määrittää aikataulu, jotta kaikilla osapuolilla on selkeä käsitys projektin kulusta (Anttila 2001, 23). Selkeä aikataulu myös helpottaa huomattavasti projektin toteuttamista ja auttaa pysymään tavoitteissa. Kun tavoitteet on määritelty, projektille on asetettava päättymispäivämäärä, koska projekti ei ole jatkuvaa toimintaa, vaan sillä on oltava tarkka päätepiste (Ruuska 2007, 19). Jotta aikataulu voidaan määrittää, on tiedossa oltava myös projektin laajuus ja puitteet (Löow 2002, 17). Aiheessa pysyminen on myös erityisen tärkeää, jotta aikataulu ei venyisi, eikä aikaa käytettäisi epäoleellisiin asioihin.

Aikataulun tekeminen on yksi tärkeimmistä vaiheista projektin suunnittelussa. Projekti on aina tarkasti aikataulutettu kokonaisuus. Aikataulun hallinta on tärkeää, koska projektin aikana joko muutos aikataulussa tai resursseissa voi vaikuttaa olennaisesti koko projektiin. Kun aikataulu on hallinnassa, on myös muutoksia helpompi kontrolloida ja selvittää niiden aiheuttamista haasteista. (Arto, Martinsuo & Kujala 2006, 121-122.) Mitä suurempi projektiorganisaatio on, sitä tärkeämpää on aikataulussa pysyminen, sillä tietyn osion myöhästymisen vaikuttaa muihinkin osioihin. Pienemmässä organisaatiossa on helpompi huomata muiden töiden viivästyminen ja silloin on helpompi puuttua asiaan ja korjata tilanne heti. (Berkun 2006., 28-30.)

Aikataulujen laatimisen pohjana ovat töiden jakaminen, tehtävien määrittäminen sekä tietenkin projektin kokonaispäämäärä. (Artto, Martinsuo & Kujala 2006, 122.) Aikatauluja laadittaessa täytyy myös huomioida tehtävien keskinäinen riippuvuussuhde ja niiden suoritusjärjestys, sekä arvioida tehtävien työmäärä ja kesto. (Pelin 2011, 108.) Aikataulun on oltava realistinen, jotta motivaatio säilyisi, ja se on myös eräänlainen sopimus, joka sitouttaa työntekijät noudattamaan sitä. Aikataulujen yksi tehtävä onkin kannustaa projektin osapuolia saavuttamaan tavoitteet ajoissa. (Berkun 2006., 28-30.) Yleensä juuri puutteellisen suunnittelun vuoksi projekti saattaa epäonnistua ja venyä aikataulultaan. Aikataulun hallinta on siis hyvin tärkeää, jotta pienetkin aikataulusta myöhästymiset saadaan heti hallintaan ja korjattua oikeaan suuntaan. (Artto, Martinsuo & Kujala 2006, 122-123.) Hyvän projektin pitää tietenkin pysyä aikataulussa, mutta se ei saa olla projektin tavoite, sillä siitä on joskus tarvittaessa joustettava, jotta projektin laatu ei kärsisi (Rissanen 2002, 126). Aikataulun laatiminen on vaativaa ja ne venyvät usein sen vuoksi, että on mahdotonta ennakoida kaikki projektin haasteet, jonka vuoksi aikatauluihin saattaa tulla muutoksia.

Päijät-Hämeen aineistonkeruussa aikataulu oli koko projektin suunnannäyttäjä. Sen avulla aineistonkeruu saatiin tehtyä määräaikaan mennessä ja siitä muodostuivat työlle myös välitavoitteet. Välitavoitteiden saavuttaminen antoi lisää motivaatiota työn kuluessa. Tässä työssä aikataulun mukaan oli edettävä, koska suoritusjärjestystä ei ollut mahdollista muuttaa. Aluksi oli tarkastettava yritysten tiedot, jonka jälkeen vasta voitiin lähettää päivitetty saatekirje ja kysely yrityksille. Vasta kyselyn lähetyksen jälkeen, voitiin yrityksiin ottaa puhelimitse yhteyttä ja lähettää muistutusviesti kyselystä. Kun kaikkiin yrityksiin oli otettu yhteyttä, voitiin tietoja alkaa käsitellä ja laatia raportti projektipäällikölle. Kaikki vaiheet olivat siis riippuvaisia edellisestä vaiheesta.

Projektisuunnitelmaan kannattaa listata myös mahdolliset riskit ja niiden ratkaisutavat, jotta ne ovat kaikkien tiedossa ja helposti korjattavissa. Myös mahdolliset onnistumiset, kuten aikataulun nopeutuminen on hyvä kirjata suunnitelmaan, jotta tiedetään miten se vaikuttaa koko projektiin. (Artto, Martinsuo & Kujala 2006, 107.) Kaikissa projekteissa on riskejä, joten tätä osiota kannattaa miettiä huolella. Projektissa voi olla teknisiä, aikataulullisia, taloudellisia sekä organisaatioon ja henkilöstöön liittyviä riskejä. Projektin

ulkopuolisiakin riskejä saattaa olla, kuten asiakkaaseen tai ympäristötekijöihin liittyviä riskejä. Sopimukseen ja kansainvälisissä projekteihin liittyviin riskeihin kuten lainsäädäntöön ja poliittisiin riskeihin tulee myös kiinnittää huomiota. Projektityöryhmän tulee huomioida riskit, jotka liittyvät itse tuotteeseen, koska he ovat tuotteesta vastuussa. (Pelin 2011, 218.) Riskejä arvioitaessa kannattaa tutkia mahdollisia aikaisemmin aiheesta tehtyjä projekteja ja mitä ongelmia niissä on ollut. Usein samat ongelmat toistuvat samankaltaisissa projekteissa, joten tiedostettaessa ne on helppo kitkeä pois. Riskien pohtimiseen kannattaa todellakin käyttää resursseja, sillä niiden ennakointi ja tiedostaminen voi säästää erittäin paljon aikaa toteutusvaiheessa. (Pelin 2011, 217.) Vaikka riskit olisi tiedostettu ja niille laadittu toimintasuunnitelmat niin aina ei ole mahdollista tietää kaikkia eteen tulevia riskejä. Joskus projekti voi olla esimerkiksi niin ainutkertainen, että aiemmista samankaltaisista projekteista ei ole esimerkkejä, jolloin on mahdotonta tietää kaikkia riskejä ja ongelmia mitä eteen saattaa tulla. Riskit kannattaa arvioida tärkeysjärjestykseen. Mitä todennäköisempi riski on, sitä paremmin siihen kannattaa valmistautua. (Ruuska 2007, 250-251.) Riskien toteutumiseen kannattaa varautua laatimalla vaihtoehtoinen suunnitelma, jonka voi ottaa heti käyttöön ongelman tullessa kohdalle (Pelin 2011, 227).

Tässä työssä aikataulu oli erittäin tiukka ja tekijöillä oli hankaluuksia sovittaa aikatauluja yhteen, joten riskinä oli työn viivästyminen. Projektityöryhmän mahdolliset henkilömuutokset voivat myös vaikuttaa työn kulkuun. Matkailun alueellisten tietovarantojen projektipäällikkö vaihtui kesken aineistonkeruun. Tällaisiin riskeihin on hankala varautua etukäteen. Tässä työssä mahdollisena riskinä oli myös se, että jos vastauksia yrittäjiltä ei tule riittävästi, on vaikeaa tehdä kooste tuloksista. Riskit olivat suhteellisen pienet, eikä niistä kasvanut ongelmia.

Projektin kannalta tärkeää on luoda projektiorganisaatio, oli kyse sitten suuresta tai pienemmästä projektista. Organisaation tehtävänä on huolehtia, että suunnitelmaan listatut tavoitteet ja asetetut aikataulut saavutetaan määräaikaan mennessä. (Anttila 2001, 74.) Projektisuunnitelmaan kannattaa merkitä jokaisen projektiorganisaation jäsenen vastuun kuvaus, jotta kaikille on selvää, mikä vaihe on kenenkin vastuulla (Arto, Martinsuo & Kujala 2006, 107). Pienemmissä projekteissa riittää, että suunnitelmaan on kirjattu lista henkilöistä, jotka kuuluvat

projektiorganisaatioon. Suuremmissa projekteissa pitää luoda organisaatiokaavio, jossa kuvataan jäsenten vastuut ja velvollisuudet. (Pelin 2011, 87.) Jokaisella projektilla on projektipäällikkö, jolla on vastuu projektia koskevista päätöksistä. Hän vastaa siitä, että projekti etenee suunnitelman mukaisesti. (Lehtonen, Lindblom, Simonen & Korpinen 2006, 34, 36)

Projektin johtamiseen tarvitsee aina nimittää projektipäällikkö. Hänen tehtävä on hyvin vastuullinen ja haastava, koska hänen tulee huolehtia siitä, että projekti onnistuu ja se on valmis ajallaan. Päällikön on pysyttävä suunnitellussa aikataulussa ja budjetissa sekä selvitettävä ja löydettävä ratkaisut mahdollisiin haasteisiin, joita esimerkiksi aikataulut ja henkilöstöresurssit pitävät sisällään. Hänen on keksittävä ratkaisut mahdollisiin ongelmiin. On myös seurattava, että projektityöryhmän muut jäsenet pysyvät motivoituneina sekä tekevät heille kuuluvat tehtävät täsmällisesti. Projektipäällikön tehtäviin kuuluu projektin seuranta ja raportointi ja hänen tulee raportoida projektin etenemisestä sidosryhmille sekä sisäisesti myös projektin työntekijöille. Projektin johtajan täytyy myös saattaa projekti loppuun ja huolehtia projektin päättämistoimista. (Anttila 2001, 116.) Tärkein tehtävä on kuitenkin myötävaikuttaa siihen, että muut projektin työntekijät tekevät oikeat asiat oikeaan aikaan. Hänen tuleekin oikeastaan osata kaikkea, sillä hänen tulee olla järjestelmällinen, mutta kuitenkin myös luova. Hänellä tulee olla hyvät ryhmätyöskentelytaidot, mutta myös osata tehdä päätökset yksin. Päällikön pitää osata noudattaa ohjeita ja tehdä työt suunnitelmien mukaan, mutta tarpeen vaatiessa hänen tulee osata improvisoida ja löytää uusia toimintatapoja ongelmia kohdatessa. (Anttonen 2003, 104.)

Päijät-Hämeen aineistonkeruun projektiorganisaatioon kuuluivat aineistonkerääjät ja projektipäällikkö. Suunnitelmaan oli merkitty jokaisen työosuuden kohdalle siitä vastaava henkilö. Projektipäällikön vastuulle jäi lomakkeen luonti, kyselyn lähetykset sekä aineiston siirtäminen pois järjestelmästä analysointia varten. Projektipäällikkö seurasi etenemistä tilannekatsauksien avulla.

Projektiorganisaatiossa tapahtui muutoksia, sillä Itä-Suomen yliopiston Matkailun alueellisten tietovarantojen projektipäällikkö vaihtui kesken aineistonkeruun. Tämä ei aiheuttanut tekijöille muita muutoksia kuin yhteyshenkilön vaihdoksen.

Budjetti on määrällisesti ilmoitettu kustannustavoite projektille (Artto, Martinsuo

& Kujala 2006, 164). Jokaisella projektilla on budjetti, jota tarkistetaan ja ylläpidetään koko projektin ajan. Tällä tavoin voidaan seurata pysyykö projekti budjetissa vai ylittyykö se. Budjetti suunnitellaan yksityiskohtaisesti, mutta projektisuunnitelmassa yleensä riittää ainoastaan kokonaisbudjetin summa (Artto, Martinsuo & Kujala 2006, 109). Budjetilla ja projektin toteutusaikataululla on yhteys. Jos projektin aikataulu on pitkä, ovat kustannukset tällöin minimissä, koska ei tarvita niin paljon työvoimaa, mutta tällöin myös kestää kauemmin että projekti alkaa tuottaa. Jos taas projektin toteutusaika on lyhyt, se nostaa kustannuksia, sillä esimerkiksi työvoimaa tarvitaan enemmän. Parasta on siis, että projektille löydetään optimaalinen aikataulu, jota noudattamalla kustannukset pysyvät ihanteellisina. Ylitykset projektibudjetissa johtuvatkin usein huonosti suunnitellusta aikataulusta, koska myöhästymistä aikataulusta on jouduttu paikkaamaan ylitöillä ja lisäresursseilla. (Pelin 2011, 106, 161.) Päijät-Hämeen aineistonkeruulla ei ollut muita kuluja kuin puhelinkulut. Puhelin oli tärkeä väline projektissa, koska lähes 200 yritystä piti tavoittaa puhelimitse.

Projektisuunnitelman sisältö ja tarkoitus ovat samankaltaiset projektista riippumatta, vaikka niiden laajuus vaihtelee. Pienempien projektien suunnitelmissa ei välttämättä näy kaikkia mainittuja kohtia, mutta niissäkin on kuitenkin oltava syy projektille, projektin tehtävät, aikataulu, projektin työntekijöiden vastuut sekä projektin riskit ja mahdollisuudet. (Artto, Martinsuo & Kujala 2006, 109-110.) Projektisuunnitelma täytyy kuitenkin tehdä huolella, koska mitä paremmin se on laadittu, sitä vähemmän tarvitsee huolehtia itse projektin toteutuksesta. Kun suunnitelma on erinomaisesti tehty, ei korjauksia tai muutoksia itse projektiin tarvita niin paljon. (Anttonen 2003., 35.)

Päijät-Hämeen aineistonkeruu alkoi helmikuun alussa tapaamisella opinnäytetyön ohjaajan kanssa. Tapaamisen aikana otettiin yhteyttä toimeksiantajaan Itä-Suomen yliopiston Matkailun alueellisten tietovarantojen projektipäällikköön, jolta saatiin alustavat ohjeet ja työn aikataulu. Suunnittelussa auttoi tarkka aikataulu, jonka mukaan oli helppo alkaa toteuttamaan projektia. Aikataulusta saatiin työlle välitavoitteita, joiden avulla oli helppo seurata etenemistä ja varmistaa, että jokainen työn osio tuli tehtyä aikataulussa. Työn eri vaiheet ja vastualueet käytiin tapaamisen aikana tarkasti läpi, jotta kaikilla osapuolilla olisi samanlainen

näkemyks projektin läpiviennistä. Päijät-Hämeen aineistonkeruun tavoite määriteltiin heti alussa, sillä selkeät tavoitteet mahdollistavat suunnittelun käynnistämisen ja auttavat luomaan suunnitelman, jonka avulla tavoitteet voidaan saavuttaa.

Tietojenkeruu oli saatava valmiiksi kevään aikana, joten aikataulu oli kiireinen. Työ lähti heti käyntiin, kun ohjeet saatiin, joten suunnittelulle ei jäänyt paljon aikaa. Se olisi voinut vaikuttaa projektiin epäsuotuisasti, sillä suunnittelu on kuitenkin yksi tärkeimpiä osa-alueita projektin aikana. Valmiiksi laadittu aikataulu toimi kuitenkin erinomaisena suunnitelmana ja sen avulla oli helppo suorittaa tehtävät ajallaan.

3.2 Projektin toteutus

Toteutusvaiheessa aletaan toimia suunnitelman pohjalta ja laaditaan suunnitelman mukainen tuote (Ruuska 2007, 39). Kun suunnitelma on tehty hyvin, on toteutus helppoa. Kun projektia lähdetään toteuttamaan, olisi hyvä pitää aloituskokous, jossa jaetaan tehtävät ja käydään projekti läpi. Aloituskokouksessa kaikki lähtevät samalta viivalta ja näin projekti saadaan käyntiin vauhdikkaasti. Kokous kannattaa pitää vapautuneessa ympäristössä, koska silloin on helpompi luoda hyvä ryhmähenki projektin työntekijöiden välille. (Karlsson & Marttala 2001, 75-76.) Toteutusvaiheessa projektin työntekijöiden on tärkeää olla vuorovaikutuksessa keskenään, koska työn edetessä on hyvä olla selvillä, missä vaiheessa projektin muut osat ovat. Tilannekatsaukset antavat työntekijöille lisää motivaatiota, koska he tietävät missä vaiheessa projektia mennään. Ne auttavat myös sitouttamaan työntekijöitä projektiin, koska hyvä yhteishenki luo pohjaa onnistumiselle. (Anttonen 2003, 142.)

Olisi hyvä, että projektityöryhmä olisi mahdollisimman tiivis ryhmä, vaikka jokainen tekisikin periaatteessa vain omaa osiotansa projektista. Projektipäällikön olisi hyvä järjestää joitakin ryhmähenkeä kohottavia aktiviteetteja kuten yhteisiä illanviettoja tai muuta yhteistä vapaa-ajan toimintaa, koska näin projektin työntekijöille muodostuu parempi yhteishenki ja vuorovaikutus paranevat. (Pelin 2011, 274.) Projektityöryhmän positiivinen yhteishenki vaikuttaa myös siihen, että ryhmän sisäinen luottamus on kunnossa ja asioista uskalletaan puhua niiden

oikeilla nimillä. Kun tiedotus on kunnossa tietävät projektipäällikkö sekä jokainen työntekijä heti mahdolliset ongelmakohdat ja niihin voidaan puuttua heti ja tehdä tarvittavat toimenpiteet. (Anttila 2001, 115.) Päällikön olisi hyvä antaa myös positiivista palautetta, eikä ainoastaan kommentoida työtä kun on esimerkiksi kiire aikataulu tai muita stressitekijöitä, jotta yleinen työilmapiiri pysyy positiivisena. (Pelin 2011, 274.) Päällikön rauhallinen ja turvallisuutta henkivä olemus antavat positiivisen vaikutuksen työryhmälle. Jos päälliköllä on vielä tarkasti laadittu suunnitelma, selkeät ohjeet sekä virheetöntä tietoa, jonka hän pystyy selkeästi toimittamaan työntekijöille tuo se varmuuden tunnetta projektin tekoon sekä antaa projektille hyvän alun. (Karlsson & Marttala 2001, 117.)

Päijät-Hämeen aineistonkeruussa yhteydenpito projektiorganisaation välillä tapahtui sähköpostitse tai puhelimitse, joten suhde työntekijöiden välillä oli hyvin ammatillinen. Projektiorganisaatiossa oli hyvä ilmapiiri, ja projektipäällikköä oli helppo lähestyä kaikissa asioissa. Kun projektipäällikkö vaihtui, sisäisessä tiedottamisessa oli joitakin ongelmia, koska uusi projektipäällikkö ei ollut tietoinen tekijöille ohjeistetusta aikataulusta.

Projektin valvonta on tärkeää, jotta mahdolliset ongelmat ja muutokset projektisuunnitelmassa huomataan heti kun ne ilmestyvät. Poikkeamat vaativat korjauksia, jotka tulee tehdä mahdollisimman nopeasti, jotta suunnitelmasta poiketaan mahdollisimman vähän eikä projektin aikataulu tai laatu kärsi. Jos valvonnassa ei havaita poikkeamia, jatketaan projektin tekoa edelleen suunnitelman mukaisesti. Projektin valvonta suoritetaan projektin seurannan ja raportoinnin kautta. Ajan ja kustannusten seuranta on tärkeää, jotta projektin resurssit riittävät. Aikataulussa pysyminen ei välttämättä tarkoita sitä, että projekti pysyy budjetissa, sillä aikataulussa pysymiseen on saatettu tarvita lisää työvoimaresursseja. On tärkeää, että projektisuunnitelmaan on rajattu tarkasti projektin laajuus, jotta projektin edetessä ei tarvitse miettiä kuuluvatko jotkin toimenpiteet ja tehtävät projektityöryhmälle vai eivät. Projektin laadun seuranta on haastavaa, mutta on kuitenkin muutamia hyviä keinoja mitata projektin laatua. Jos esimerkiksi projektissa tarvitsee tehdä jokin työ useaan kertaan uudelleen, viestii se huonosti tehdystä työstä. Jos työn seurannassa käytettyjä raportteja tai itse projektin tuotetta tarvitsee muuttaa useaan kertaan voi myös se antaa kuvan huonosta laadusta. Yksi helpoimmin selvitettävistä laadun mittajista on se kuinka

paljon asiakkailta tulee valituksia tai jos itse projektin lopputuotteessa on loppukäytössä huomattuja virheitä. (Karlsson & Marttala 2001, 89.) Tässä työssä projektipäällikkö suoritti valvontaa ottamalla yhteyttä tekijöihin tietyin väliajoin ja tarkistamalla missä vaiheessa aineistonkeruu on menossa.

Projektin etenemistä seurataan ja raportoidaan, jotta tiedetään ollaanko suunnitelman mukaisessa vauhdissa projektin etenemisessä. Raportointia ja seurantaä käytetään sekä oman projektityöryhmän avuksi että myös projektin sidosryhmien tiedoksi. (Artto, Martinsuo & Kujala 2006, 248.) Projektin edetessä tuleekin ottaa huomioon raportointi sidosryhmille. Projektisuunnitelmaan tulisi merkitä keinot ja välineet, joiden avulla projektin sidosryhmille raportoidaan työn edistymisestä. (Artto, Martinsuo & Kujala 2006, 109.)

Projektin raportointi tehdään yleensä kirjallisesti. Raporttia kirjoitettaessa on monia asioita, jotka tulee ottaa huomioon. Kenelle raportti tehdään ja kuinka paljon siihen kannattaa laittaa informaatiota, ovatko tärkeimmät asiat sekä ongelmakohdat kirjattu sekä onko niihin ehdotettu ratkaisuvaihtoehtoja. Raporttiin kannattaa myös kirjata ylös ennuste projektin jatkokehityksestä. Projektiraportti alkaa yleensä lyhyellä kuvauksella projektin yleistilanteesta. Kun lukijalla on tiedossa yleistilanne kannattaa kertoa etapit, mitkä on jo saavutettu sekä kustannustilanne eli budjetti ja tunnusluvut sekä ennuste niiden toteutumisesta. Jos projektissa on ollut poikkeamia teknisissä välineissä tai henkilöstöresursseissa kannattaa myös ne raportoida. Projektin riskit, jotka ovat jo toteutuneet tai saattavat toteutua kannattaa kirjata, jotta niihin voidaan miettiä ratkaisuvaihtoehtoja. Myös mahdolliset korjaustoimet on kirjattava raporttiin, jotta sidosryhmät ja projektin työryhmä saavat tarpeeksi informaatiota projektin kulusta. (Pelin 2011, 298.) Projektin dokumentointi kokonaisuudessaan on tärkeää, jotta kaikki projektin onnistumiseen ja tulokseen vaikuttavat seikat saadaan kirjattua muistiin. Projektisuunnitelmaan on laadittu suunnitelma kuka on vastuussa dokumentoinnista ja milloin ja kenelle raporteja laaditaan. Kun raportti on valmis, jaetaan se projektin sidosryhmille. (Anttila 2001, 127-129.)

Jos projektissa kohdataan ongelmia, täytyy niiden syyt analysoida, jotta tiedetään mitä korjausliikkeitä tarvitsee tehdä (Anttila 2001, 115). Ongelmien syiden selvittäminen kannattaa tehdä myös seuraavia projekteja ajatellen. Kun ongelmien

alkuperät ovat tiedossa, on uusissa projekteissa helppo ottaa ne heti huomioon, kun tiedetään mikä meni edellisessä projektissa huonosti. Projektin toteutuksessa ilmenevien ongelmien korjaukset tulee aina tehdä resurssit ja lopullinen aikataulu huomioon ottaen (Anttila 2001, 115). Projektista tiedottaminen myös projektityöryhmän ulkopuolisille sidosryhmille on tärkeää. Jos projekti on esimerkiksi sellainen, mikä saa paljon julkisuutta osakseen, kannattaa kaikista ongelmista ja haasteista tiedottaa julkisuuteen ja projektin sidosryhmille itse, koska varsinkin huonot asiat tulevat joka tapauksessa julki. Projektin raportointi sidosryhmille kannattaa tehdä niin, että raportoi ainoastaan tärkeimmät asiat kuten kohdat, joissa projektisuunnitelmasta on poikettu. Näin ollen kaikkia projektin vaiheita ei tarvitse raportoida ja se säästää resursseja. (Pelin 2011, 285.) Päijät-Hämeen aineistonkeruun aikana tekijät pitivät päiväkirjaa vaiheiden sujumisesta ja työn etenemisestä. Päiväkirjaan merkittiin kaikki kohdatut haasteet ja onnistumiset. Myös yrittäjiltä saatu palaute kirjattiin heti ylös, jotta sitä voitaisiin hyödyntää jatkossa.

Vaikka suunnittelu jäi vähäiseksi Päijät-Hämeen aineistonkeruussa, projekti saatiin kuitenkin vauhdilla käyntiin. Pelinin (2011, 75) mielestä projektin tulisikin saada vauhdikas alku eikä aikaa tulisi tuhjata epäolennaisiin asioihin. Helmikuun puolella välissä pidettiin virtuaalipalaveri projektipäällikön kanssa. Häneltä saatiin ohjeistusta tietovaranto -järjestelmän käyttöön. Tekijät olivat jo aikaisemmin saaneet hyvin yksityiskohtaiset ohjeet tietovarannoista ja aineistonkeruusta sähköpostilla, joten järjestelmän ominaisuuksista ja aineistonkeruun kulusta oltiin hyvin tietoisia. Heti palaverin jälkeen alkoi työn ensimmäisen vaihe, eli yrityslistan tarkistaminen ja päivittäminen.

Tietovarannoissa oli jo lista aikaisempina vuosina mukana olleista yrityksistä ja yritysten tiedot piti tarkistaa esimerkiksi heidän internet-sivuiltaan. Vuodessa voi tapahtua paljon ja monta uutta matkailualan yritystä on saattanut syntyä ja jotkut ovat saattanut lopettaa yritystoimintansa. Näin ollen yrityslista pitää tarkistaa ja poistaa sieltä lopettaneet yritykset ja lisätä mahdolliset uudet yritykset. Uusia tai listasta muuten puuttuvia matkailualan yrityksiä etsittiin internetin hakukoneiden avulla. Tekijät löysivät noin 30 uutta yritystä, joiden tiedot lisättiin tietokantaan. Tämän jälkeen tietokannassa oli 215 yritystä.

Listan päivytyksen jälkeen yrityksille lähetettiin kysely sähköpostitse. Sähköpostin mukana tuli liitteenä tekijöiden päivittämä saatekirje, jossa kerrottiin Matkailun alueelliset tietovarannot -hankkeesta ja siitä, kuka hoitaa tietojenkeruuta. Saatekirjeessä kerrottiin myös, miksi kysely järjestetään ja kenelle siitä on hyötyä. Saatekirjeen lopussa oli linkki, jota painamalla yrittäjä pääsee oman yrityksensä tietoihin ja vastaamaan kyselyyn. Linkki oli jokaiselle yritykselle yrityskohtainen, koska jos yritys on aikaisempina vuosina vastannut kyselyyn säilyvät yrityksen tiedot kyselyn vastauksissa ja yrityksen tarvitsee ainoastaan tarkistaa pitävätkö samat tiedot edelleen paikkansa. Yrityskohtainen linkki helpotti ja nopeutti yritysten vastaamista, koska esimerkiksi perustiedot oli jo täytetty valmiiksi. Saatekirjeessä mainittiin myös, että jos vastauksia ei kuulu sähköisesti aletaan tietoja kerätä puhelimitse. Viikon kuluttua kyselyn lähettämisestä vastauksia oli kertynyt vain 14 kappaletta. Silloin lähetettiin yrittäjille, jotka eivät vielä olleet vastanneet kyselyyn, muistutusviesti, jonka mukana oli sama linkki kyselyyn. Samaan aikaan aloitettiin myös soittelukierros yrityksille. Yrityksille soittaessa pyrittiin saada yrittäjät vastaamaan kyselyyn itse sähköisesti, koska se on helpointa sekä yrittäjälle että tietojen kerääjille. Jos yrittäjä kuitenkin niin halusi, kerättiin yrityksen tiedot puhelimitse haastattelemalla. Tällöin yrityksen tiedot täytettiin kyselylomakkeeseen yrittäjän puolesta hänen kertomiensa tietojen perusteella. Kaikille yrittäjille, jotka eivät olleet vastanneet kyselyyn sähköisesti, soitettiin ja pyrittiin saada heidät vastaamaan kyselyyn joko sähköpostitse tai puhelimitse. Puhelun yhteydessä yrittäjille kerrottiin kyselyn olevan Itä-Suomen yliopiston Matkailun alueellisten tietovarantojen järjestämä vuosittainen kysely, jonka avulla kerätään tietoa matkailutoimialan todellisesta tilasta maakunnissa. Esimerkiksi Tilastokeskuksen kyselyissä, pienimmät yritykset jäävät tilastojen ulkopuolelle, jolloin tilastot voivat olla vääristyneitä. Matkailun alueellisten tietovarantojen kyselyssä mukana ovat kaikista pienimmätkin yritykset, joten yrittäjille kerrottiin myös, että kyselyn tarkoitus on se, että mukana olisivat myös pienimmät yritykset, jotka normaalisti jäävät virallisten tilastojen ulkopuolelle. Tarkoitus oli myös kertoa Matkailun alueellisista tietovarannoista yrityksille ja saada yritysten omistajat ymmärtämään, miten tärkeä kyseinen kysely on ja, että kyselyn tuloksista on myös heille paljon hyötyä. Yrittäjät voivat esimerkiksi saada barometritietoja omasta kehityksestään. Kysely tulee olemaan jokavuotinen ja on hyvä, että yrittäjät tietävät tämän ja valmistautuvat siihen keräämällä valmiiksi

kyselyssä kysyttävät tiedot. Vaikka kyselyä ei olisikaan, yrittäjien on silti hyvä pitää kirjaa kyselyssä kysyttävistä asioista, koska se auttaa heitä kasvattamaan ja parantamaan heidän omaa yritystoimintaansa. Yrityksiin soittelu ei tuonut toivottua tulosta. Muistutusviestin jälkeen kuitenkin huomattiin, että vastaukset olivat lisääntyneet jonkin verran. Näytti siis siltä, että muistutusviesti oli toimivampi tapa saada yritykset vastaamaan. Uusi muistutusviesti lähetettiin huhtikuun alussa. Muistutusviesti oli toimiva, sillä vastaukset lisääntyivät huomattavasti. Soittelua yrityksille jatkettiin kuitenkin myös samanaikaisesti.

Kaikki yritykset oli tavoitettu huhtikuun loppuun mennessä. Yhteensä saatiin 59 vastausta. Tekijät arvioivat, että noin puolet vastauksista saatiin puhelimitse muistuttamalla ja noin puolet vastasi itsenäisesti. Viisi yrittäjää haastateltiin puhelimesta. Kyselyssä oli tietty päivämäärä, jolloin vastaukset oli saatava ja siihen mennessä tietojenkeruu oli oltava suoritettuna. Kun tietojenkeruu oli ohi, laadittiin siitä raportti Matkailun alueellisille tietovarannoille.

3.3 Projektin päättäminen

Kun projektin tulokset on hyväksytty ja kun se täyttää ennalta asetetut laatuvaatimukset on projektin toteuttamisvaihe takana (Karlsson & Marttala 2001, 96). Projektin päättäminen jää yleensä liian vähälle huomiolle, vaikka se on erittäin tärkeä vaihe (Artto, Martinsuo & Kujala 2006, 50). Projektilla on oltava selkeä loppukohta. Vaikka projektin edetessä tulisi uusia kehitysehdotuksia tai tehtäviä projektiin liittyen, tulee ne tehdä erikseen omana projektinaan. (Ruuska 2007, 40.)

Projektin lopettaminen on mahdollista silloin kun sen tulos on asiakkaan hyväksymä ja sen tila on hyväksytty luovutettavaksi asiakkaalle tai tilaajalle. Projektin tulee olla erinomaisesti dokumentoitu loppuraportissa sekä kaikkien projektin tilien tulee olla tilintarkastajan hyväksymiä. (Karlsson & Marttala 2001, 98.) Projektipäällikkö esittää projektista syntyneen tuotteen ja projektiorganisaation kanssa käydään läpi tavoitteiden toteutuminen (Pelin 2011, 346).

On tärkeää arvioida projektikokonaisuus, sillä vaikka siinä olisi ilmennyt

ongelmia, voi siitä kuitenkin oppia jotakin uutta seuraavia projekteja varten. Projekteilla voi olla monenlaisia ongelmia, joiden vuoksi ne epäonnistuvat. Joskus ne voivat loppua ennen aikaisesta sen vuoksi, että niiden rahoitus lopetetaan tai niiden avainhenkilöt lähtevät projektityöryhmästä pois. Joskus voi jopa käydä niin, että kaikki henkilöt lähtevät projektista pois projektipäällikköä myöten. (Rissanen 2002, 171.) Projektin tulokset pitäisi aina raportoida, vaikka se olisikin epäonnistunut. Niistä kannattaa kerätä tietoa juuri siitä, miksi epäonnistuttiin, koska jokaisesta projektista jää aina uutta opittavaa ja sen tiedon perusteella kannattaa tehdä tarvittavat jatkotoimenpiteet seuraavia projekteja varten ja käyttää tieto hyödyksi. (Lind 2001, 94.)

Projektin arviointi tehdään yleensä porrastaen. Aluksi projektityöryhmän jäsenet arvioivat projektin ottamalla kantaa omaan osuuteensa sekä muiden työskentelyyn. He arvioivat mikä projektissa oli hyvää ja mikä huonoa. Tämän jälkeen projektipäällikkö pohtii itsenäisesti projektin kulkua. Hän käyttää arvioinnin pohjana omia mielipiteitään sekä asiakkaan ja alihankkijoiden ajatuksia. Viimeiseksi joku ulkopuolinen asiantuntija arvioi projektin projektipäällikön näkemysten pohjalta. On myös erittäin tärkeää saada palautetta asiakkaalta, joka on projektin lopputuotteen käyttäjä. Tällöin asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa ja he mahdollisesti haluavat ostaa kyseisen projektityöryhmän palveluita jatkossakin. (Anttonen 2003, 230-232.)

Projektin onnistuminen arvioidaan yleensä menestyksen pääkriteereiden avulla. Näitä ovat onko projektissa haluttu lopputulos, onko siinä pysytty annetussa aikataulussa sekä onko budjetin raameissa pysytty. Projektin arvioinnissa täytyy myös miettiä onko toivottu päämäärä saavutettu ja oliko se ymmärretty alusta alkaen oikein. Projektityöryhmän yhteistyö on tärkeää, joten on hyvä arvioida miten ihmiset ovat suoriutuneet työstään projektin parissa ja miten heidän välinen vuorovaikutus on toiminut. Keskittyminen itse projektiin on myös ollut tärkeää ja on hyvä arvioida tukivatko työtävät ja työntekijöiden aikataulu sitä. Jos muutoksia tai ongelmia on tullut, onko ne osattu hoitaa ja miten. Näitä asioita pohtien voidaan jatkuvasti parantaa omaa projektityöskentelyä sekä oppia uusia toimintatapoja. Myös itse projektin toteutusta tulee arvioida. Olivatko projektin tavoitteet määritelty alusta asti tarkasti ja olivatko riskit pohdittu ennakkoon? Oliko suunnittelu hoidettu huolella ja oliko tehtävien jakaminen ja aikataulutus

suunniteltu hyvin? Suoritusosioista kannattaa arvioida miten projekti pidettiin käynnissä ja oliko matkan varrella tarpeeksi tapaamisia, jotta kaikki pysyvät kartalla projektin vaiheista. Projektin valvontaan liittyvät asiat kuten työmäärien rekisteröinti, tilanneraportit sekä projektin johtoryhmän toiminnan arviointi ovat myös tärkeitä asioita. Projektin päättäminen on myös tehtävä huolella ja projektin arvioinnissa tuleekin miettiä onko projekti lopetettu muodollisesti ja selkeästi. (Anttonen 2003, 230-234.)

Projektin päättyessä projektista tehdään loppuraportti, joka suunnataan projektin sidosryhmille. Näin kaikki saavat tietää projektin kokonaisuuden. (Anttila 2001, 159.) Loppuraportit ovat erittäin tärkeitä työvälineitä tulevia projekteja tehdessä, koska ne antavat arvokasta tietoa esimerkiksi ongelmista ja toiminnan kehittämistä. Projektipäällikölle annetaan myös palautetta loppuraportista. (Pelin 2011, 354.) Projekteille syntyy helposti kehitysideoita ja niillä onkin luontainen tapa jatkua, vaikka projekti olisi jo valmis. Tämän vuoksi on tärkeää, että jo projektisuunnitelmassa on kirjattuna mitä loppuraportin tulee sisältää ja milloin se tehdään. Tällöin projekti on helpompi ja selkeämpi lopettaa. (Pelin 2011, 346.) Raporttien ulkonäkö saattaa vaihdella paljonkin riippuen projektin tyypistä tai suuntautumisesta. Kaikki loppuraportit aloitetaan kuitenkin lyhyellä tiivistelmällä projektista. (Karlsson & Marttala 2001, 99.) Tämän jälkeen kerrotaan projektin sisällöllinen onnistuminen eli kuinka hyvin erilaiset tavoitteet on saavutettu. Myös projektin aikataulutuksen onnistuminen kirjataan raporttiin ja pohditaan miten hyvin resurssien käyttö onnistui aikataulun suomissa rajoissa. Loppuraporttiin on tärkeää merkitä projektin kustannukset sekä sen kate ja tuotto. Myös projektiorganisaation toiminta projektissa on hyvä kirjata projektiraporttiin. Siihen kannattaa esimerkiksi koota henkilöluettelo projektin työntekijöistä ja merkitä kuka on tehnyt mitään asioita sekä jokaisen henkilön yhteystiedot. Näin ollen lukijan on helppo saada selville projektin työnjako. Projektin ongelmat ja niiden toimenpiteet sekä ehdotukset tulee merkitä loppuraporttiin, jotta siitä on hyötyä tuleville projektityöryhmille. Loppuraporttiin voi myös merkitä takuu- ja ylläpitojärjestelyt sekä muita selvityksiä ja liitteitä. (Pelin 2011, 355.) Loppuraporttiin ei välttämättä tarvitse kirjoittaa kaikkia edellä mainittuja asioita, mutta siinä on ainakin oltava tiivistelmä projektista, arviointi siitä kuinka hyvin tavoite on saavutettu, selvitys kustannuksista, kokemukset, jotka projektityöstä on

saatu sekä parannus- ja toimenpide-ehdotuksia jatkosuunnitelmille (Karlsson & Marttala 2001, 99). Kun loppuraportti on laadittu, kutsuu projektipäällikkö koolle johtoryhmän päättämiskokoukseen, jossa käsitellään loppuraportti, arvioidaan projektin onnistuminen sekä tehdään päätös projektin päättämisestä (Pelin 2011, 356).

Projektin päättämisvaihetta kutsutaan usein projektin luovuttamiseksi, koska useimmiten joku on vastaanottamassa projektia, jolloin se päättyy joko asiakkaalle, tilaajalle tai loppukäyttäjälle. Projekti on päätynyt, kun sen tulos on luovutettu eteenpäin. Tämä on tärkeä vaihe, koska jos projektia ei luovuteta eteenpäin eikä kukaan käytä projektin tulosta, on projekti ollut mitätön. (Karlsson & Marttala 2001, 97-98.) Kun projekti on luovutettu asiakkaalle, tulee hänen yhdessä projektityöryhmän kanssa arvioida, vastaako projekti tilattua tuotetta. Kaikkien asianosaisten tulee varmistaa yhdessä, että kaikilla on samanlaiset näkemykset projektin laadusta ja valmiista tuotteesta. (Ruuska 2007, 266-267.)

Kun Päijät-Hämeen aineistonkeruu oli saatu päätökseen, tekijöiden oli kirjoitettava raportti (LIITE 2) aineistonkeruusta Itä-Suomen yliopistolle toukokuun loppuun mennessä. Raportti oli helppo kirjoittaa päiväkirjan avulla, koska ilman sitä ei välttämättä olisi muistanut esimerkiksi aineistonkeruun alussa tapahtuneita asioita. Raporttiin kirjoitettiin kaikista työvaiheista, niiden onnistumisesta ja niihin käytetystä ajasta. Raporttiin merkittiin myös mahdollisia kehitysehdotuksia kyselylomakkeelle ja aineistonkeruulle. Yrittäjiltä saatu palaute on arvokasta tietoa ja sekin kirjattiin raporttiin. Yrityslistan kokoaminen ja päivittäminen oli aikaavievä prosessi. Se oli myös ajoittain vaikeaa, koska monilla yrityksillä ei ollut omia internetsivuja, mikä teki tietojen tarkistuksesta hankalaa. Seuraava vaihe oli kyselystä tiedottaminen ja viestintä. Kyselystä ei tiedotettu yrityksille etukäteen, vaan kyselyn mukana lähetettiin saatekirje, jossa kerrottiin kyselyn tarkoituksesta ja tärkeydestä. Saatekirjeen päivittämiseen ei mennyt paljon aikaa, koska edelliseltä vuodelta oli tietojärjestelmässä valmis pohja. Kirjeeseen päivitettiin päivämäärät ja yhteystiedot paikkansa pitäviksi. Aikaavievin osuus oli yritysten kontaktointi puhelimitse. Vain pieni osa yrityksistä oli vastannut sähköiseen kyselyyn, joten noin 180 yritykseen jouduttiin soittamaan. Noin kuukauden kuluttua soittelun aloittamisesta kaikki yritykset oli tavoitettu. Viimeinen osuus oli aineistonkeruun päättäminen ja raportointi.

Aineistonkeruu saatiin päätökseen huhtikuun lopussa. Raporttiin tuli myös opinnäytetyön ohjaajan kommentit ja raportti lähetettiin projektipäällikölle.

4 MAJOITUSTILASTOJEN VERTAILUA

4.1 Majoitustoiminta Päijät-Hämeessä

Päijät-Häme sijaitsee Järvi-Suomen ja Rannikko-Suomen välissä ja Salpausselkä jakaa sen kahteen erilliseen osaan. Eteläinen osa on alavaa ja vähävetistä kun taas pohjoinen osa sijoittuu Päijänteen ja Vesijärven ympärille. Päijät-Häme on sekoitus kaupunkia ja maaseutua ja siihen kuuluu 11 eri kuntaa, jotka ovat Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Hämeenkoski, Kärkölä, Lahti, Nastola, Orimattila, Padasjoki ja Sysmä. (Päijät-Hämeen maakunta 2013.)

Päijät-Hämeen majoituspalvelut ovat monipuolisia ja tarjolla on majoitusvaihtoehtoja keskustahotelleista kartanomajoitukseen ja idyllisiin mummonmökkeihin. Suurin osa Päijät-Hämeen hotelleista sijaitsee Lahdessa, joka on Päijät-Hämeen maakunnan keskus. Lahdesta löytyy seitsemän hotellia tai huoneistohotellia, joista suurin osa on ketjuhotelleja. Myös Hollolasta, Nastolasta, Asikkalasta sekä Orimattilasta löytyy hotellimajoitusta. Erikoisimpana näistä on Orimattilassa sijaitseva Hotelli Teltta. Se on pieni 11 teltan hotelli Orimattilan Kehräämöllä, jotka yhdessä muodostavat pienen ekologisen telttakylän. Messilän kartano Hollolassa, Jokelan kartano Hämeenkoskella ja Töyrylän kartano Artjärven kylässä Orimattilassa tarjoavat kartanomajoitusta. Päijät-Hämeessä voi myös valita majoitusvaihtoehdoksi aamiaismajoituksen esimerkiksi maatilalla. Erilaisia bed & breakfast-tyylisiä majoitusvaihtoehtoja on Lahdessa, Asikkalassa, Hämeenkoskella sekä Padasjoella. Päijät-Hämeen mökkivalikoima on hyvin laaja. Mökkejä löytyy vailla sähköä olevista mummonmökkeistä moderneihin ja ylellisiin huvilamökkeihin. Mökkimajoitusta on saatavilla jokaisessa Päijät-Hämeen kunnassa. Lahdessa, Hollolassa sekä Padasjoella on myös leirintäalueet, joissa voi yöpyä joko huoneessa tai omassa teltassa tai asuntoautossa tai -vaunussa. Päijät-Hämeestä löytyy myös paljon hostellimajoitusta sekä muita erikoiskohteita. Lahdessa on yhdeksän erilaista hostellia, joissa voi yöpyä edullisemmin. Hollolassa sijaitsee Motelli Salpakievari, joka on edullinen vaihtoehto lähellä Lahtea. Hollolasta löytyy myös Cat Marinan uivat huvilat, jotka ovat nykyaikaisia huvilamaisia uivia kesäasuntoja. Hämeenkoskella voi majoitusvaihtoehdoksi valita esimerkiksi lomahuoneiston. (Majoitu sinulle sopivalla tavalla 2013.)

4.2 Päijät-Hämeen majoitustilastojen vertailua

Matkailun alueelliset tietovarannot tekee vuosittain aineistonkeruuraportin maakunnittain opiskelijoiden keräämien tietojen pohjalta. Vertailemme vuonna 2013 ja 2012 koottujen Päijät-Hämeen raporttien majoitusyritysten tilastoja. Raportit on tehty edellisvuosien tilastoista eli 2012 ja 2011. Tässä kappaleessa tilastoista puhuttaessa käytetään vuosia 2011 ja 2012. Tilastokeskuksen tilastoissa ovat mukana ainoastaan sellaiset majoitusliikkeet, joissa on vähintään 10 huonetta tai mökkiä (Rautiainen & Siiskonen 2006, 64), mutta Matkailun alueellisten tietovarantojen kyselyssä ovat mukana kaikki pienimmätkin majoitusyritykset.

Vuoden 2011 tilastoissa kyselyyn vastanneita yrityksiä oli kaikkiaan 54 ja vuoden 2012 tilastoissa vastanneita yrityksiä oli 59. Majoituspalveluita tarjoavien yritysten oli molempina vuosina 44, eli lukumäärä on pysynyt samana. Vuonna 2011 se oli 81,5 prosenttia kaikista vastanneista matkailualan yrityksistä ja vuonna 2012 se oli 78,6 prosenttia, joten muita matkailupalveluita tarjoavat yritykset ovat lisääntyneet. Esimerkiksi ohjelmapalveluiden tarjoajat ovat kaksinkertaistuneet, sillä luku vuonna 2011 oli 6 ja vuonna 2012 se oli jo 12. (Päijät-Häme Matkailun alueelliset tietovarannot Aineistonkeruuraportti 2013, 3 ja Päijät-Häme Matkailun alueelliset tietovarannot Aineistonkeruuraportti 2012, 3.)

Mökkimajoitusta tarjoavia yrityksiä oli vuonna 2011 15 kappaletta (Taulukko 1) ja vuonna 2012 17 kappaletta (Taulukko 2). Kyselyt vuosien 2011 ja 2012 tilastoista ovat erilaiset tarjottujen majoituspalveluiden osalta. Vuoden 2011 kyselyssä vastausvaihtoehtona oli kohta useita majoitusmuotoja, jota taas vuoden 2012 kyselyssä ei ole ollenkaan. Vuonna 2011 tähän vastasi 8 yritystä, joten tuloksia tältä osin on vaikea verrata. Majoituspalveluita tarjoavia yrityksiä pyydettiin ilmoittamaan kyselyssä ovatko he velvollisia ilmoittamaan yöpymisvuorokaudet Tilastokeskukselle. Vuonna 2011 ainoastaan 13,6 prosenttia ja vuonna 2012 18 prosenttia vastanneista majoitusyrityksistä ilmoittivat velvollisuudestaan, joten suurin osa vastanneista yrityksistä on pieniä yrityksiä, eli juuri niitä, jotka jäävät Tilastokeskuksen kyselyiden ulkopuolelle. (Päijät-Häme Matkailun alueelliset tietovarannot Aineistonkeruuraportti 2012, 5-6 ja Päijät-Häme Matkailun alueelliset tietovarannot Aineistonkeruuraportti 2013, 6.)

Matkailun alueellisten tietovarantojen yksi tavoite on siis saavutettu, sillä kyselyn tarkoitus on saavuttaa juuri pienetkin matkailuyritykset, jotta saadaan selville matkailutoimialan todellinen tila maakunnassa.

TAULUKKO 1. Majoitusyritysten tarjoamat majoituspalvelut 2011 (Päijät-Häme Matkailun alueelliset tietovarannot Aineistonkeruuraaportti 2012, 5.)

majoitusmuoto	vastauksia kpl	% majoituspalveluyrityksistä
mökkimajoitus	15	34,1
useita majoitusmuotoja	8	18,2
hotelli	4	17,4
maatilamajoitus	1	4,3
huoneisto	1	4,3
motelli	1	4,3
retkeilymaja	1	4,3

TAULUKKO 2. Majoitusyritysten tarjoamat majoituspalvelut 2012 (Päijät-Häme Matkailun alueelliset tietovarannot Aineistonkeruuraaportti 2013, 6.)

majoitusmuoto	vastauksia kpl	% majoituspalveluyrityksistä
mökkimajoitus	17	37,8
huoneisto	7	15,6
leirintäalue	6	13,3
maatilamajoitus	6	13,3
aamiaismajoitus (b&b)	4	8,9
hotelli	3	6,7
lomakylä	2	4,4
muu majoitustoiminta	2	4,4
motelli	2	4,4
retkeilymaja	1	2,2
kesähotelli	1	2,2
ei tietoa	6	13,3

Vuonna 2011 vastanneiden yritysten vuodepaikkojen yhteenlaskettu lukumäärä oli 2139 kun taas vuonna 2012 vastaava lukumäärä oli ainoastaan 1605. Tässä ero johtunee osin siitä, että jotkut suuremmista majoituspalveluyrityksistä, jotka olivat vastanneet vuonna 2011 kyselyyn, eivät päivittäneet vuoden 2012 tietoja, joten yritysten tietoja ei ole ollenkaan mukana tämän vuoden tilastoissa. Mökkejä vuonna 2011 oli yhteensä 127 ja vuonna 2012 174. Mökkien määrä on siis lisääntynyt huomattavasti.

Tutkimusten mukaan suomalaiset valitsevat majoituskohteeksi mieluiten mökkimajoituksen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009, 23). Päijät-Hämeen matkailuyrittäjät ovat huomioineet tämän, koska suurin osa majoituspalveluyrityksistä tarjoaa mökkimajoitusta.

5 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä Päijät-Hämeen matkailuyritysten yritystiedot vuodelta 2012 Matkailun alueellisten tietovarantojen tietopankkiin. Tavoite saavutettiin koska aineistonkeruu ja raportointi saatiin suoritettua määräaikaan mennessä. Vaikka vastausprosentti oli melko pieni, kaikki yritykset tavoitettiin ja heitä informoitiin kyselyn tarkoituksesta. Toinen tavoite oli vertailla majoitustilastoja kahdelta edelliseltä vuodelta. Tavoite saavutettiin onnistuneesti, sillä onnistuimme havaitsemaan eroja tilastojen välillä. Kyselyn tavoitteena oli saavuttaa pienimmätkin matkailuyritykset. Tavoite saavutettiin, koska aineistonkeruusta kootuista tilastoista selviää, että suurin osa vastanneista oli pieniä yrityksiä. Matkailun alueelliset tietovarannot hyödynsivät kerättyä aineistoa kokoamalla siitä aineistonkeruuraportin, jonka avulla saadaan tärkeää tietoa matkailutoimialan todellisesta tilasta maakunnassa. Raportti on luettavissa joulukuusta 2013 alkaen osoitteessa www.tietovarannot.fi.

Teoriapohjassa pohdimme tilastotiedon merkitystä matkailutoimialalle ja miten sen avulla voidaan kehittää matkailua Suomessa. Opinnäytetyö tehtiin projektimuotoista työtapaa käyttäen, jonka vuoksi teoriaosuudessa käytiin läpi projektin vaiheita ja sovellettiin niitä Päijät-Hämeen aineistonkeruu-projektiin. Sen jälkeen kerroimme Päijät-Hämeen aineistonkeruu -projektin kulusta ja lopuksi vertailimme kyselyn tuloksia majoitustilastojen osalta kahdelta edelliseltä vuodelta.

5.1 Haasteet ja vahvuudet

Vahvuutemme projektityöskentelyssä olivat hyvät vuorovaikutustaidot, joita tarvittiin etenkin yrityksiä lähestyttäessä. Oli tärkeää, että yrityksille tuli kyselystä positiivinen kuva ja soitellessamme yrityksiin onnistuimmekin siinä. Keskinäinen työskentelymme sujui erinomaisesti, sillä parityöskentely sopi meille kummallekin ja tekstiä syntyi paremmin yhdessä kuin yksin tehtäessä. Olemme kummatkin periksiantamattomia, mikä osoittautui hyväksi ominaisuudeksi projektin aikana.

Projektimme aikana opimme paljon projektimuotoisesta työskentelystä ja se antoi meille innostusta jatkossakin olla mukana projektityössä. Projektimme ansiosta opimme myös tuntemaan Päijät-Hämeen matkailuyrityksiä ja tutustuimmekin moneen uuteen yritykseen. Aina ottaessamme yhteyttä yritykseen kerroimme, että kysely tullaan järjestämään vuosittain, mikä toivottavasti valmistaa yrityksiä seuraavaan kyselyyn.

Useat yritykset eivät olleet innokkaita vastaamaan kyselyyn, mikä oli haasteellista ja aiheutti meille hieman motivaation laskua. Yrityksiin soittelu oli yksi projektin aikaa vievimmistä osuuksista. Se oli kuitenkin myös projektin mielenkiintoisin osuus, sillä yrittäjät antoivat paljon suoraa palautetta. Haasteena yhdessä työskentelyssä oli se, että meillä oli hankaluuksia sovittaa aikataulut yhteen ja löytää aika työn kirjoittamiselle. Itse aineistonkeruu sujui hyvin ja tehokkaasti, sillä valmista suunnitelmaa oli helppo seurata. Opinnäytetyön kirjoittaminen oli kuitenkin joskus haastavaa, sillä suunnitelma olisi pitänyt tehdä huolellisemmin. Emme olleet asettaneet itsellemme tarkkaa aikatavoitetta kirjoitustyön valmistumiselle, joten kirjoittamiseen meni aikaa odotettua enemmän.

Projektimuotoisen työtavan valinta osoittautui oikeaksi. Se sopi tälle työlle erittäin hyvin, koska se auttoi meitä rakentamaan eheän kokonaisuuden. Olemme tyytyväisiä lopputulokseen, koska kaikki asetetut tavoitteet saavutettiin.

Ensimmäinen tavoite oli kerätä Päijät-Hämeen matkailuyritysten yritystiedot vuodelta 2012 Matkailun alueellisten tietovarantojen tietopankkiin. Tavoite saavutettiin koska aineistonkeruu ja raportointi saatiin suoritettua määräaikaan mennessä. Vaikka vastausprosentti oli melko pieni, kaikki yritykset tavoitettiin ja heitä informoitiin kyselyn tarkoituksesta. Toinen tavoite oli vertailla majoitustilastoja kahdelta edelliseltä vuodelta. Tavoite saavutettiin onnistuneesti, sillä onnistuimme havaitsemaan eroja tilastojen välillä.

5.2 Kehitysehdotukset ja jatkotutkimusaiheet

Yrittäjiltä saatiin paljon suoraa palautetta ja monet olivat sitä mieltä, että kysely oli liian vaikea. Monet suuremmatkaan yritykset eivät pitäneet kirjaa joistakin kyselyssä olevista asioista. Jotkut pienempien yrityksiä yrittäjät sanoivat, että

heidän on turha vastata kyselyyn, koska heidän toimintansa on niin pienimuotoista. Muutama yrittäjä mainitsi, etteivät he halua vain arvioida lukuja kyselyyn, jotta tilastot eivät vääristyisi.

Kysely pitäisi rakentaa selkeämmin tai tehdä kokonaan erilaiset kyselyt pienille ja suurille yrityksille. Samaa kyselyä on vaikeaa soveltaa kaikkiin matkailualan yrityksiin, koska yrityksen koko vaikuttaa siihen mitä tietoja he yritystoiminnassaan keräävät. Kyselystä voisi myös tiedottaa enemmän ja aikaisemmin, jotta yrittäjät osaisivat hyvissä ajoin varautua tulevaan kyselyyn ja etsiä tiedot valmiiksi. Olisi myös tärkeää saada yrittäjät ymmärtämään kyselyn todellinen tarkoitus. Matkailun alueellisten tietovarantojen kysely on suhteellisen uusi, joten luultavasti ajan myötä kysely tulee yrittäjille tutummaksi.

Hyviä jatkotutkimusehdotuksia voisi olla esimerkiksi vertailla majoitustilastoja useammalta aikaisemmalta vuodelta tai vertailla tuloksia eri maakuntien välillä. Vertailemalla eroja maakuntien välillä saataisiin selville millaisista yrityksistä matkailutoimiala rakentuu. Eri vuosien majoitustilastoista ilmenneitä eroja voisi myös tutkia syvällisemmin ja miettiä syitä eroihin.

5.3 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyöprosessin aikana opimme projektityöskentelyn vaiheet teorian ja käytännön kautta. Huomasimme, että parityöskentely on meille sopiva työskentelymuoto, koska vuorovaikutus toistemme kanssa antoi uutta näkökulmaa ja uusia lähestymistapoja työhön. Yhdessä oli myös helpompi tehdä ajatustyötä ja pohtia miten teksti rakennetaan. Tämä olikin syy miksi emme halunneet jakaa työtä, vaan teimme kaikki osuudet yhdessä. Parityöskentely opetti myös kompromissien tekemiseen, koska eriäville mielipiteille oli löydettävä ratkaisu. Oli myös yllättävää huomata miten aikaavievää tekstin tuottaminen oli ja miten vaikeaa oli lukea tekstiä ulkopuolisen silmin, jotta teksti olisi ymmärrettävää myös muille lukijoille.

Jälkikäteen ajateltuna olisi itse kirjoittamisprosessille pitänyt luoda selkeämpi suunnitelma. Aineistonkeruu onnistui tavoiteajassa, mutta kirjoitustyö venyi hieman suunnitellusta aikataulusta. Aineistonkeruusta pidimme päiväkirjaa, jonka

pohjalta oli helppo kirjoittaa työ oikeaan muotoon. Teoriaosuus olikin opinnäytetyön haastavin osuus, koska rakenne ei ollut hahmottunut vielä alkaessamme kirjoittaa. Työn rakenne olisi pitänyt päättää heti aluksi, jotta työn kirjoittamisessa ei olisi kestänyt niin kauan. Valmis rakenne olisi helpottanut kirjoittamistyötä huomattavasti. Suuri haaste oli saada työhön näkymään kaikki se työ, minkä olimme aineistonkeruun aikana tehneet. Oli myös vaikea lukea tekstiä ulkopuolisen silmin, jotta osasi kirjoittaa kaikki oleelliset asiat aineistonkeruusta. Olemme kuitenkin tyytyväisiä opinnäytetyöhömmme, koska saavutimme sille asettamamme tavoitteet ja kehityimme ihmisinä ja matkailualan ammattilaisina.

LÄHTEET

Alejziak, W & Winiarski, R. (toim.). Tourism in Scientific Research. Kraków: Dzial Poligrafii AWF.

Andersen, E., Grude, K. & Haug, T. Goal directed project management – effective techniques and strategies. 2009. London: Kogan Page.

Anttila, P. 2001. Se on projekti – vai onko? Hamina: Akatiimi.

Anttonen, K. 2003. Tehosta projektityötä: Johda hanketta 80/20 -periaatteella. Helsinki: Talentum.

Artto, K., Martinsuo, M. & Kujala, J. 2006. Projektiliiketoiminta. Helsinki: WSOY.

Berkun, S. 2006. Projektinhallinnan Taito. Helsinki: Readme.fi.

Jalava, U & Virtanen, P. 2000. Innovatiiviseen projektijohtamiseen. Helsinki: Tammi.

Jennings, G. 2001. Tourism research. Milton, Qld: John Wiley & Sons Australia, Ltd.

Karlsson, Å & Marttala, A. 2001. Projektikirja: Onnistuneen projektin toteuttaminen. Tampere: Talentum Media Oy.

Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. Juva: WS Bookwell.

Konttinen, J. 2005. Matkailu on alueellisesti merkittävä elinkeino. Tilastokeskus. [Viitattu 20.11.2013] Saatavissa:
http://www.stat.fi/tup/kuntapuntari/kuntap_4_2005_matkailu.html

Käsikirja Matkailun alueellisten tietovarantojen aineiston keruuseen 2013. 2013. Itä-Suomen yliopisto.

Lind, O. 2001. Näin tehdään onnistunut projekti. Heinola: Ruottukka Oy

Lööw, M. 2002. Onnistunut projekti: Projektijohtamisen ja -suunnittelun käsikirja. Helsinki: WS Bookwell.

Majoitu sinulle sopivalla tavalla 2013. Lahden seutu – Lahti Region Oy. [Viitattu 9.11.2013] Saatavissa: <http://www.lahtiregion.fi/tule-ja-viihdy/nuku-hyvin>

Matkailun alueelliset tietovarannot 2013. Itä-Suomen Yliopisto. [Viitattu 29.5.2013] Saatavissa: <http://www.uef.fi/fi/matkailun-alueelliset-tietovarannot>

Norman, E., Brotherton, S. & Fried, R. 2011. Work Breakdown Structures: The Foundation for Project Management Excellence. Hoboken, NJ: Wiley.

Pelin, R. 2011. Projektihallinnan käsikirja. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Päijät-Hämeen maakunta 2013. Päijät-Hämeen liitto. [Viitattu 9.11.2013] Saatavissa: <http://www.paijat-hame.fi/fi/maakunta>

Päijät-Häme Matkailun alueelliset tietovarannot 2012. Aineistonkeruuraportti 2012. [Viitattu 31.10.2013] Saatavissa: <http://www.uef.fi/fi/matkailun-alueelliset-tietovarannot/ajankohtaista>

Päijät-Häme Matkailun alueelliset tietovarannot 2013. Aineistonkeruuraportti 2013.

Rautiainen, M & Siiskonen, M. 2006. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Helsinki: Restamark.

Rissanen, T. 2002. Projektilla tulokseen. Jyväskylä: Pohjantähti.

Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa: Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum.

Soininen, P. 2011. Tutkimus tukemaan markkinointia. Matkailusilmä, 1. 10. [Viitattu 20.11.2013] Saatavissa: <http://www.mek.fi/tama-on-mek/matkailusilma/arkisto/>

Suomen matkailustrategia 2020 2013. Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 21.11.2013] Saatavissa:

http://www.tem.fi/files/27053/Matkailustrategia_020610.pdf

Tietovarantojen tietopankki 2013. Itä-Suomen yliopisto. [Viitattu 29.5.2013]

Saatavissa: <http://www.uef.fi/fi/matkailun-alueelliset-tietovarannot/tietovarantojen-tietopankki>

Tietovarantojen toimintamalli 2013. Itä-Suomen yliopisto. [Viitattu 29.5.2013]

Saatavissa: <http://www.uef.fi/fi/matkailun-alueelliset-tietovarannot/tietovarantojen-toimintamalli>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2009. Toimialaraportti. Majoitustoiminta. [Viitattu 2.12.2013] Saatavissa: <http://www.temtoimialapalvelu.fi>

Veijola, S. (toim.). 2013. Matkailututkimuksen lukukirja. Porvoo: Bookwell

LIITE 1: MATKAILUN ALUEELLISET TIETOVARANNOT
KYSELYLOMAKE

Matkailun alueelliset tietovarannot

Kohdetietolomake

Ohje

Matkailuliiketoiminta

Kohdetietolomakkeessa ollaan ensisijaisesti kiinnostuneita matkailuliiketoiminnastanne eli matkailupalveluistanne (mm. majoitus-, ohjelma- ja ravitsemispalvelut) sekä matkailijoiden vaikutuksesta ja määrästä toiminnassa

Matkailija

Matkailijalla tarkoitetaan Matkailun alueellisissa tietovarannoissa yrityksen sijaintikunnan ulkopuolelta tulevaa asiakasta. Matkailija voi olla päiväkävijä tai yöpyä paikkakunnalla.

Perustiedot

Yrityksen tai toimipaikan matkailutoiminnassa käyttämä nimi

Yrityksen virallinen nimi

Y-tunnus

Yritysmuoto

Toimipaikkatunnus

► Toimipaikkatunnus yksilöi toimipaikan. Tunnus annetaan Tilastokeskuksen yritys- ja toimipaikkarekisterissä. Se on 9-numeroinen luku, jossa kaksi viimeistä numeroa ovat tarkistusnumeroita.

Liiketoimintavuosi, johon yrityksen vastaukset perustuvat

► Edellinen täysi liiketoimintavuosi

Alue

► Yrityksen tai toimipaikan sijaintimaakunta.

Luokittelu

- Majoituspalvelut**
- Hotelli
- Erikoismajoitus (luostari, iglu, majakat, laivat)
- Muu majoitusmuoto/-toiminta
- Kesähotelli tai muu sesonkihotelli
- Kylpylähotelli
- aamiaismajoitus (B&B)
- Liikunta- tai leirikeskus
- Kartanohotelli
- Motelli, matkustajakoti tai muu vastaava majoitus
- Leirintäalue, asuntovaunu- tai matkailuvaunualue
- Retkeilymaja
- Lomakylä tai muu vastaava majoitus
- Maatilamajoitus, bb
- Mökkimajoitus
- Huoneisto, huvila tai muu vastaava majoitus
- Ravitsemispalvelut**
- Ravintola
- Kahvila-ravintola
- Ruokakioski
- Pitopalvelu
- Olut- tai drinkkibaari / pubi
- Kahvila tai kahvibaari
- Yökerho
- Muu ravitsemistoiminta
- Ohjelmalvelut**
- Talviaktiviteetit
- Kesäaktiviteetit
- Ympärivuotiset aktiviteetit
- Kulttuuriin ja elämäntapa

- Muut ohjelmapalvelut
- Hyvinvointipalvelut
- Nähtävyydet ja käyntikohteet
- Museo
- Urheilu- ja virkistyspaikat (uimahalli, kylpylä jne.)
- Tieteellinen kohde (observatoriot, planetaariot, tiedekeskukset jne.)
- Opetuksellinen kohde (koulu, yliopisto, kirjasto jne.)
- Uskonnollinen kohde
- Luonnonnähtävyys
- Teatteri
- Urheilutapahtuma
- Kulttuuritapahtuma
- Arkkitehtuuriltaan merkittävä kohde
- Historiallinen kohde
- Taidegalleria
- Viihde-, virkistys- ja/tai teemapuisto (eläinpuistot, huvipuistot jne.)
- Teolliset tai ravintoon liittyvät tuotantolaitokset ja paikat (maatilat, myllyt, voimalaitokset jne.)
- Kuljetuspalvelut
- Maantielikenteen henkilökuljetus
- Raideliikenteen henkilökuljetus
- Sisävesiliikenteen henkilökuljetus
- Meriliikenteen henkilökuljetus
- Ilmaliikenteen henkilökuljetus
- Henkilöliikennettä palveleva toiminta (asemat, satamat jne.)
- Kokous- ja juhlapalvelut
- Kokouspalvelut
- Juhlapalvelut
- Matkatoimistopalvelut ja matkanjärjestäjänpalvelut
- Alueellinen matkatoimisto
- Matkailutoimistot (Vihreä I)
- Kokouspalvelutoimisto (PCO)
- Matkanjärjestäjä (DMC)
- Messu- tai kongressijärjestäjä
- Ostopaikat
- Lahjatavara tai käsityömyymälä
- Kauppakeskus
- Kirpputori / kierrätyskeskus / antikvariaatti
- Suoramyyntitila (ruoka, viini tms?)
- Tehtaanmyymälä
- Tori
- Erikoisliikkeet
- Matkamuistomyymälä
- Tapahumat
- Urheilutapahtumat
- Kulttuuritapahtuma
- Messut

Sijaintitiedot

Katuosoite

Postinumero

Postitoimipaikka

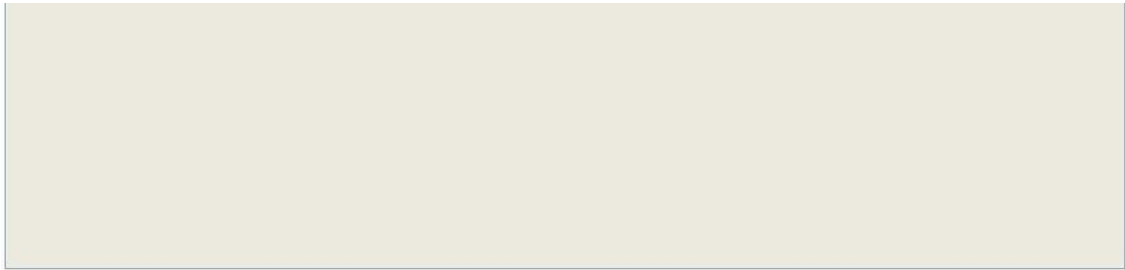
Kunta

HUOM! Koordinaatteja ei ole kohteesta annettu!

Voit hakea paikkaa tarkemmin antamalla katuosoitteen, postinumeron ja postitoimipaikan ja paina [Hae kartalta](#) painiketta antaaksesi tarkat koordinaatit karttapalvelusta.

Lat: Lng:

HUOM! Voit antaa yrityksesi koordinaatit tarkemmin raahaamalla alla olevasta kartasta ikonia oikeaan kohtaan.



Sähköiset yhteystiedot asiakkaalle

Sähköposti	<input type="text"/>
	▶ malli: info@yritys.fi
Puhelin	<input type="text"/>
	▶ malli: +358 (0)3 123 123
Matkapuhelin	<input type="text"/>
	▶ malli: +358 (0)40 123 1234
Kotisivut	<input type="text"/>
	▶ malli: www.kotisivut.fi
Fax	<input type="text"/>
	▶ malli: +358 (13) 123 1234
Yrityksen Facebook-osoite/nimi	<input type="text"/>
Yrityksen Twitter-tunnus	<input type="text"/>
Yrityksen skype-tunnus	<input type="text"/>

+ Lisää uusi: Sähköiset yhteystiedot asiakkaalle

Yhteyshenkilön tiedot 1

Asema yrityksessä	<input type="text"/>
	▶ malli: myyntipäällikkö, omistaja
Etunimi	Noora
Sukunimi	Tahvanainen
Postiosoite	<input type="text"/>
Postinumero	<input type="text"/>
Postitoimipaikka	<input type="text"/>
Sähköposti	noora.tahvanainen@uef.fi
	▶ Tätä sähköpostia käytetään kyselyjen lähettämisessä
Puhelin	<input type="text"/>
	▶ malli: +358 (0)3 123 123
Matkapuhelin	<input type="text"/>
	▶ malli: +358 (0)40 123 1234

Yhteyshenkilön tiedot 2

Asema yrityksessä	<input type="text"/>
	▶ malli: myyntipäällikkö, omistaja
Etunimi	Testiksi toinen
Sukunimi	<input type="text"/>
Postiosoite	<input type="text"/>
Postinumero	<input type="text"/>
Postitoimipaikka	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>

Tätä sähköpostia käytetään kyselyjen lähettämisessä

Puhelin

malli: +358 (0)3 123 123

Matkapuhelin

malli: +358 (0)40 123 1234

+ Lisää uusi: Yhteyshenkilön tiedot

Toiminnan kuvaus

Matkailuliiketoiminta on ympärivuotista

 Merkitkää, onko yrityksen matkailuliiketoiminta on ympärivuotista.

Yrityksenne sesonki

Yrityksen liikevaihto edellisenä liiketoimintavuonna

Yrityksen kokonaisliikevaihto ilman alv

 €

Matkailuliiketoiminnan liikevaihto ilman alv

 €

Sesongin osuus yrityksenne liikevaihdosta

 % (0-100) liikevaihdosta

Matkailupalveluiden osuus matkailuliiketoiminnan liikevaihdosta

Majoituspalveluiden osuus

 % (1-100), matkailuliiketoiminnan liikevaihdosta

Ravitsemispalveluiden osuus

 % (1-100) matkailuliiketoiminnan liikevaihdosta

Ohjelma- ja aktiviteettipalveluiden osuus

 % (1-100) matkailuliiketoiminnan liikevaihdosta

Vähittäiskaupan osuus

 % (1-100) matkailuliiketoiminnan liikevaihdosta

Muiden matkailuliiketoiminnan palveluiden osuus

 % (1-100) matkailuliiketoiminnan liikevaihdosta

Matkailuliiketoiminnan työllistävyys

Merkitkää alle yrityksenne edellisen liiketoimintavuoden työllistävyys

Vuotuiset henkilötöyökkauudet yhteensä

 htck eli henkilötöyökkauutta esim. 1 hlo kokoaikaisena 3 kk = 3 htck esim. 1 hlo osa-aikaisena (50%) 12 kk = 6 htck"

Vuotuiset matkailuliiketoiminnan henkilötöyökkauudet yhteensä

 htck

Tarkentakaa alle yrityksenne matkailuliiketoiminnan työllistävyys

1) Palkattu työvoima yhteensä

 htck

Kokoaikaisia

 määrä, henkilöä

Osa-aikaisia

 määrä, henkilöä

2) Yrittäjätöyökkauudet yhteensä

 htck

Kokoaikaisia

 määrä, henkilöä

Osa-aikaisia










 määrä, henkilöä

Majoituskapasiteetti

Vuodepaikat yhteensä

 kpl, lisävuodepaikkoja ei lasketa

Huonekapasiteetti

Huoneita yhteensä	<input type="text"/>	
	▸ kpl	
Huoneiden vuodepaikat yhteensä	<input type="text"/>	
	▸ kpl	
Huoneita sesonkina	<input type="text"/>	
	▸ kpl	
Huoneita sesongin ulkopuolella	<input type="text"/>	
	▸ kpl	
Mökkikapasiteetti		
Mökkejä yhteensä	<input type="text"/>	
	▸ kpl	
Mökkien vuodepaikat yhteensä	<input type="text"/>	
	▸ vuodepaikkaa	
Mökkejä sesonkina	<input type="text"/>	
	▸ kpl	
Mökkejä sesongin ulkopuolella	<input type="text"/>	
	▸ kpl	
Muun majoituksen kapasiteetti		
Muun majoituksen kapasiteetti yhteensä	<input type="text"/>	
	▸ majoitusyksikköä	
Muun majoituksen kapasiteetti sesonkina	<input type="text"/>	
	▸ majoitusyksikköä	
Muun majoituksen kapasiteetti sesongin ulkopuolella	<input type="text"/>	
	▸ majoitusyksikköä	

Yöpymisvuorokaudet yrityksen majoituspalveluissa

Merkitkää alle yrityksenne edellisen liiketoimintavuoden yöpymisvuorokaudet

Yöpymisvuorokaudet yhteensä	<input type="text"/>	
	▸ kpl, määrä	
Yöpymisvuorokaudet sesonkina	<input type="text"/>	
	▸ kpl, määrä	
Kotimaisten asiakkaiden yöpymisvuorokausien osuus	<input type="text"/>	
	▸ % (0-100 %) kaikista yöpymisvuorokausista	
Ulkomaisten asiakkaiden yöpymisvuorokausien osuus	<input type="text"/>	
	▸ % (0-100 %) kaikista yöpymisvuorokausista	
Yrityksemme on velvollinen ilmoittamaan yöpymisvuorokaudet Tilastokeskukselle	<input type="button" value="Valitse"/>	

Ravitsemistoiminta

Millaisia ravitsemispalveluita yrityksenne tarjoaa?

Ravitsemispalveluiden kapasiteetti

Ravitsemispalveluiden asiakaspaikat yhteensä	<input type="text"/>	
	▸ henkilöä/henkilölle, kpl	
Ravitsemispalveluiden asiakaspaikat sesonkina	<input type="text"/>	
	▸ henkilöä/henkilölle, kpl	

Ravitsemispalveluiden anniskeluoikeudet

A-oikeudet	<input type="button" value="Valitse"/>
B-oikeudet	<input type="button" value="Valitse"/>
C-oikeudet	<input type="button" value="Valitse"/>

Tarjotut aktiviteetit

Tarjoaako yrityksenne seuraavia aktiviteetteja opastetusti tai omatoimisesti?

Ratsastus tai muu hevosohjelmalvelu	<input type="checkbox"/>
Villieläinten ja lintujen katselu ja kuvaus	<input type="checkbox"/>

Seikkailupalvelut

Golf

Kalastus

Melonta

Vaellus, sauvakävely

Retki- ja maastopyöräily

Rannikko- tai sisävesiristeilyt

Veneily tai purjehdus

Maatilan toimintaan perustuvat ohjelmopalvelut

Motorisoidut aktiviteetit (mm. mönkijä - tai vesijettisafarit)

Talviaktiviteetit

Laskettelu ja/tai lumilautailu

Hiihto

Retkiluistelu tai luistelu

Potkukelkkailu

Lumikenkävelyt

Koiravaljakkosafarit

Porosafarit

Moottorikelkkasafarit

Millaisia joulun ja uudenvuoden paketteja yrityksenne tarjoaa?

Kentän maksimipituus: 100 merkkiä.

Millaisia hyvinvointiaktiviteetteja yrityksenne tarjoaa?

Kentän maksimipituus: 100 merkkiä.
 ▶ esimerkiksi hemmottelu- ja rentautumishoidot, ohjattu/teemoitettu saunominen jne.

Millaisia ruokaan ja/tai juomiin liittyviä aktiviteetteja yrityksenne tarjoaa?

Kentän maksimipituus: 100 merkkiä.
 ▶ esim. ohjattu ruoanvalmistus, viininmaistelu, ohjelmallisia teema-aterioita, tutustumista raaka-aineisiin jne.

Mitkä ovat yrityksenne kolme eniten myytyä aktiviteetti- tai ohjelmopalvelutuotetta asiakasmäärällä mitattuna?

Myydyin tuote

2. myydyin tuote

3. myydyin tuote

Matkailuliiketoiminnan asiakkaat

Matkailuliiketoiminnan asiakkaat yhteensä

▶ Matkailijaa/matkailuliiketoiminnan asiakasta

Kotimaisten asiakkaiden osuus

▶ % (0-100) kaikista matkailuliiketoiminnan asiakkaista

Tärkein ulkomaisten matkailijoiden lähtömaa

Tärkeimmän ulkomaisen matkailijaryhmän osuus	<input type="text"/> <small>▸ Vastaa käyttäen maan nimeä, esim. Saksa, Ruotsi, Venäjä</small>
Toiseksi tärkein ulkomaisten matkailijoiden lähtömaa	<input type="text"/> <small>▸ % (1-100) kaikista ulkomaalaisista matkailijoista</small>
Toiseksi tärkeimmän ulkomaisen matkailijaryhmän osuus	<input type="text"/> <small>▸ Vastaa käyttäen maan nimeä, esim. Saksa, Ruotsi, Venäjä</small>
	<small>▸ % (1-100) kaikista ulkomaalaisista matkailijoista</small>

Tulevaisuus

Miten arvioitte seuraavien tekijöiden muutosta kuluvan ja kahden seuraavan vuoden aikana?

Työntekijöiden määrä	<input type="text"/>
Yrittäjätyn määrä	<input type="text"/>
Asiakasmäärä	<input type="text"/>
Liikevaihdon määrä	<input type="text"/>
Yrityksen liikevoitto	<input type="text"/>
Markkinointiin käytettävä rahamäärä	<input type="text"/>
Investointeihin käytettävä rahamäärä	<input type="text"/>

Palvelukielet

Millä seuraavista kielistä yrityksenne palvelee asiakkaita?

Suomi	<input type="text" value="Valitse"/>
Ruotsi	<input type="text" value="Valitse"/>
Englanti	<input type="text" value="Valitse"/>
Saksa	<input type="text" value="Valitse"/>
Venäjä	<input type="text" value="Valitse"/>
Muu, mikä (tarkenna alle)	<input type="text" value="Valitse"/>
Mitkä muut palvelukielet?	<input type="text"/>

Palaute ja kommentit

Tarkistakaa antamanne vastaukset ja hyväksykää kysely alla olevasta valintalaatikosta:

Kyllä, olen tarkistanut kohdetietolomakkeen tiedot.

02.12.2013

Lähetä

LIITE 2: RAPORTTI AINEISTONKERUUSTA TOIMEKSIANTAJALLE



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

MATKAILUN ALUEELLISET TIETOVA- RANNOT

Raportti Päijät-Hämeen aineistonkeruusta

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Eeva Siltala
Anniina Almark

1 YRITYSLISTAN KOKOAMINEN JA PÄIVITYS

Matkailun alueellisten tietovarantojen Päijät-Hämeen alueen yrityslista oli jo koottu, mutta yritysten tiedot piti tarkistaa ja päivittää. Me opiskelijat Eeva Siltala ja Anniina Almark aloimme päivittää tietoja maaliskuun alussa ja päivitykseen kului kolme päivää. Päivityksen jälkeen etsimme myös uusia yrityksiä alueelta Googlen avulla. Löysimme noin 30 listasta puuttuvaa yritystä ja lisäsimme niiden tiedot listaan.

Listassa mukana ovat ohjelmapalveluyritykset ja majoitus -ja ravintola-alan yritykset. Mukana ovat sellaiset ravintolat, joilla on myös matkailullista toimintaa. Yrityksiä oli listassa yhteensä 215.

Tässä vaiheessa ei oikeastaan tullut eteen mitään ongelmia. Meillä oli projektipäällikön kanssa palaveri Skypen välityksellä ennen tietojen päivitystä ja hän antoi todella hyvät ja selkeät ohjeet. Tietovarantojärjestelmä oli myös hyvin helppokäyttöinen. Tietojen päivityksessä ainoa ongelma oli joiltakin yrityksiltä puuttuvat sähköpostiosoitteet.

Ohjeistus tähän vaiheeseen oli mielestämme riittävä, sillä pystyimme aina tarvittaessa ottamaan yhteyttä projektipäällikköön ja vastaus häneltä tuli hyvin nopeasti.

Käytetty työaika

-AMK:n henkilökunnan työaika yhteensä _____ henkilötyötuntia
-opiskelijoiden työaika yhteensä _____30_____ henkilötyötuntia
-opiskelijoiden lukumäärä _____2_____ henkilöä

2 KYSELYSTÄ TIEDOTTAMINEN JA VIESTINTÄ

Kyselystä ei tiedotettu yrityksille etukäteen. Kyselyn mukana oli saatekirje, jossa yrityksille selvitettiin asiaa. Kysely lähetettiin 215 yrityksille, mutta muutamalta yritykseltä puuttui sähköpostiosoite, joten näille yrityksille soitimme suoraan. Pelkän ensimmäisen kyselyn lähettämisen jälkeen vastauksia oli kertynyt 14.

Mietimme, olisiko toimivampaa jos yrityksille lähetettäisiin jo pari viikkoa ennen kyselyn lähettämistä viesti, jossa kerrotaan kyselystä, jotta he voivat etsiä tiedot jo etukäteen ja valmistautua kyselyyn.

Kysely lähetettiin Itä-Suomen yliopistosta ja me opiskelijat päivitimme saatekirjeen. Vastauksia odotellessamme kävimme päivittäin tarkistamassa kuinka moni yritys oli vastannut.

Tässä vaiheessa oli vähän epäselvyyttä kyselyn lähettämisen ajankohdasta, sillä luulimme, että Itä-Suomen yliopistosta päivitetäisiin saatekirje ja sieltä ilmoitettaisiin kun kysely on valmis lähetettäväksi. Otimme yhteyttä projektipäällikköön ja hän kertoi meille, että meidän pitää päivittää saatekirje. Teimme siis sen, ja kysely lähetettiin 18.3.

Käytetty työaika

AMK:n henkilökunnan työaika yhteensä	_____	henkilötyötuntia
opiskelijoiden työaika yhteensä	_____2_____	henkilötyötuntia
opiskelijoiden lukumäärä	_____2_____	henkilöä

3 AINEISTON TÄYDENNYT JA YRITYSKONTAKTOINTI

Muistutusviesti lähetettiin yrityksille 26.3 eli noin viikko kyselyn lähettämisen jälkeen. Huomasimme, että muistutusviesti tehoi paremmin, kuin ensimmäisen kyselyn lähetys. Samana päivänä saimme Lahden ammattikorkeakoululta myös puhelimen, jolla aloimme soitella yrityksiin 27.3. Muutama päivä ensimmäisen soitelukerran jälkeen huomasimme, että vastaukset eivät olleet merkittävästi lisääntyneet. 5.4 mennessä olimme soitelleet noin puolet yrityksistä. Päätimme kysyä projektipäälliköltä, joka oli vaihtunut kesken aineistonkeruun, että olisiko mahdollista lähettää vielä toinen muistutusviesti. 8.4 lähetettiin toinen muistutusviesti ja sen jälkeen vastaukset lisääntyivät jonkin verran. Viikoilla 15-17 soittelimme vielä loput yritykset. 24.4 kaikki yritykset oli soiteltu ja aktivoimme tulleet vastaukset. Arvioisimme, että muistutusviestien avulla saimme noin 20 vastausta. Puhelimes- sa haastattelimme noin 5 yritystä ja loput menivät itse täyttämään kyselyn soitettuamme heille.

Ohjeistus tähänkin oli hyvä. Saimme projektipäälliköltä sähköpostiimme ohjevihkoset, joissa kerrottiin itse hankkeesta ja siinä oli todella hyvä ohje yrityksiin soitelusta.

Huomasimme, että aikataulujen kanssa oli hieman epäselvyyksiä projektipäällikön vaihduttua. Tiedottamisessa oli myös joitakin ongelmia, sillä joitakin ohjeita saimme vasta aineistonkeruun päätyttyä.

Yrityksiin soitellessamme saimme paljon palautetta heiltä. Monet olivat sitä mieltä, että kysely on liian vaikea. Monet suuremmpaan yritykset, eivät pidä kirjaa joistakin kyselyssä olevista asioista. Jotkut pienemmät yritykset sanoivat, että heidän on turha vastata kyselyyn koska heidän toimintansa on niin pienimuotoista.

Yritimme selittää, että kyselyn tarkoitus on juurikin se, että mukana olisivat myös pienimmät yritykset. Yrityksille pitäisi mielestämme lähettää jokin suurempi info-paketti kyselystä. Jotkut yrittäjät sanoivat avaavansa sähköpostinsa vain pari kertaa vuodessa, koska toiminta on niin kausiluontoista. Muutama yrittäjä mainitsi, etteivät halua vain arvioida lukuja kyselyyn, koska eivät ole keränneet tarkkaa tietoa, etteivät tilastot vääristyisi.

Käytetty työaika

AMK:n henkilökunnan työaika yhteensä _____ henkilötyötuntia
 opiskelijoiden työaika yhteensä _____40_____ henkilötyötuntia
 opiskelijoiden lukumäärä _____2_____ henkilöä

4 AINEISTONKERUUN PÄÄTTÄMINEN JA RAPORTOINTI

Aineistonkeruu saatiin päätökseen 24.4. Saimme raportointipohjan vasta 25.4, joten jouduimme arvioimaan jonkin verran työtunteja. Vaikka olimme pitäneet päiväkirjaa, emme olleet merkanneet tarkkoja työtunteja.

Kokonaisuudessaan ohjeistus oli riittävä, ainoastaan tiedotuksessa oli joitakin ongelmia, koska saimme raportointipohjan niin myöhään, eikä meille myöskään ollut mainittu keskusvaraamokartoituksesta ennen kuin aivan aineistonkeruun loppuvaiheessa. Päijät-Hämeessä ei kuitenkaan ole keskusvaraamoita.

Aiomme tehdä aiheesta opinnäytetyön. Opinnäytetyöhön sisällytämme vertailua majoitustilastoista.

Käytetty työaika

AMK:n henkilökunnan työaika yhteensä	_____	henkilötyötuntia
opiskelijoiden työaika yhteensä	___8___	henkilötyötuntia
opiskelijoiden lukumäärä	___2___	henkilöä