

Tieto- ja osaamistarvekysely matkailun kehittäjille ja matkailuyrittäjille

Rural Finland II-hanke toteutti loka-marraskuussa 2018 tieto- ja osaamistarvekyselyn matkailun kehittäjille ja matkailuyrittäjille. Kysely toteutettiin sähköisenä ja linkkiä siihen levitettiin hankkeen uutiskirjeessä. Kysely oli kaikille avoin. Tavoitteena oli kartoittaa matkailualan toimijoiden tieto- ja osaamistarpeita hankkeessa tuotettavien tutkimustiedon tiivistelmien, työkalujen ja asiantuntijatapaamisten suunnittelua varten.

Kyselyyn vastasi kaikkiaan 77 henkilöä. Vastaajista suurin osa oli matkailun kehittäjiä (58%, n=45). Matkailuyrittäjiksi itsensä katsoi noin kolmannes vastaajista (32%, n=25). Muut vastaajat olivat pääasiassa erilaisten julkisten organisaatioiden viranhaltioita, luottamushenkilöitä tai yhdistysten edustajia (27%, n=21). (Kysymys 1: Oletko: matkailuyrittäjä/matkailu kehittäjä/muu, mikä? Vastaajia: 77, valittuja vastausvaihtoehtoja: 91)

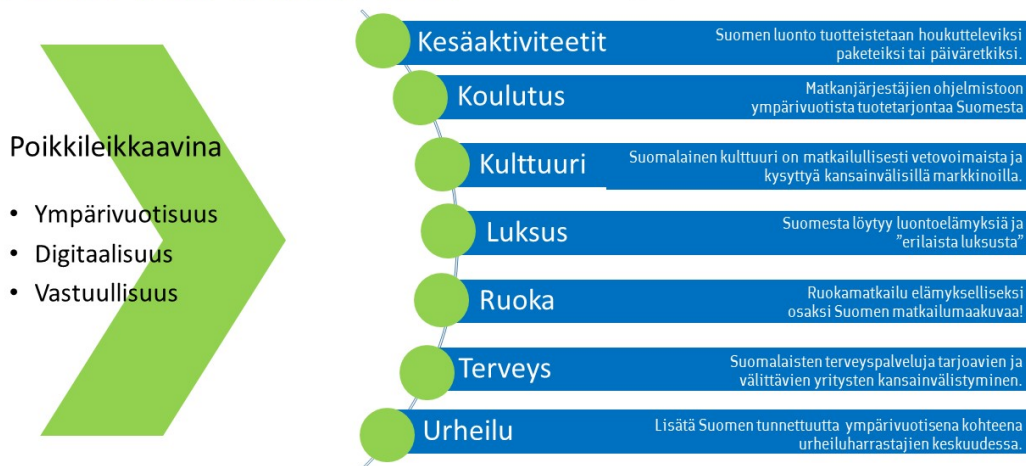
Kahta vastaajaa lukuun ottamatta kyselyyn vastanneet katsoivat, että heidän toimintaansa matkailun parissa liittyy tietotarpeita. (Kysymys 2: Liittyykö omaan toimintaasi matkailuyrittäjänä tai matkailun kehittäjänä tietotarpeita, joista toivoisit tutkimustulosten tiivistelmiä tai muunlaista tietoa? Kyllä/Ei. Vastaajia: 77)

Tieto- ja osaamistarpeet

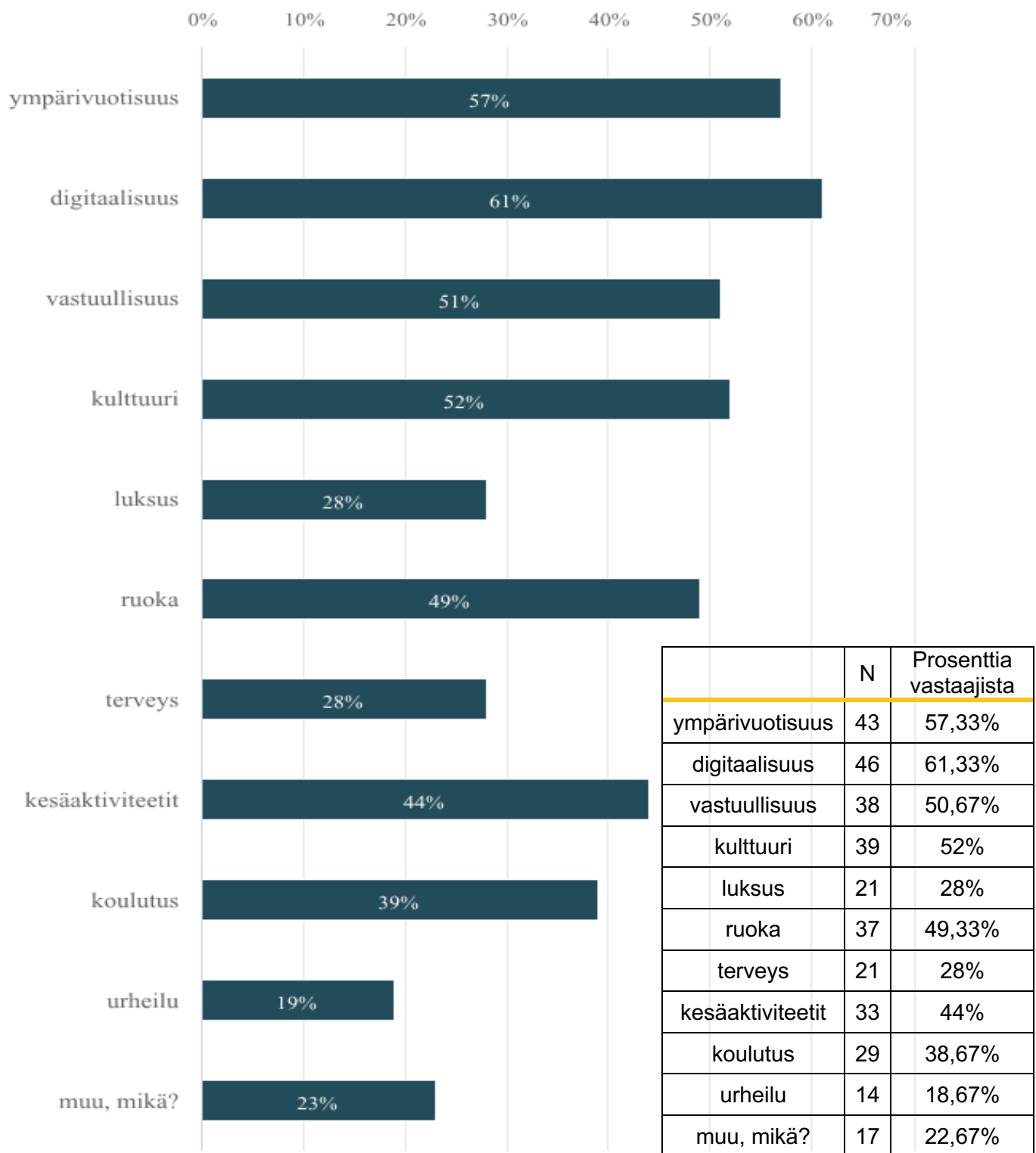
Tietotarpeiden aiheita kartoitettiin aluksi valmiiden vastausvaihtoehtojen avulla. Vaihtoehdot perustuivat Visit Finlandin tuoteteemoihin ja tavoitteisiin (kuva 1). Yhteenvedot valmiisiin vaihtoehtoihin annetuista vastauksista on esitetty kuvassa 2. (Kysymys 3: Liittyyvätkö tietotarpeesi johonkin seuraavista matkailun teemoista? ympärivuotisuus/ digitaalisuus/ vastuullisuus/ kulttuuri/ luksus/ ruoka/ terveys/ kesäaktiviteetit/ koulutus/ urheilu/ muu, mikä? Vastaajia: 75, valittuja vastausvaihtoehtoja: 338)

TEEMAT JA TAVOITTEET

Kohti kestävä, ympärivuotista matkailua



Kuva 1: Visit Finlandin tuoteteemat ja tavoitteet (Lähde: <http://www.visitfinland.fi/tuoteteemat-ja-tyokalut/tuoteteemat/>)



Kuva 2: Vastaajien Visit Finlandin tuoteteemoihin ja tavoitteisiin perustuvat tietotarpeet

Kysymyksen 3 avoimen vaihtoehdon (muu, mikä? Vastauksia: 17) lisäksi vastaajien itse määrittelemiä tieto- ja osaamistarpeita sekä toiveita niiden käsittelytavoista kysyttiin kysymyksissä:

- 4. Millä tavoin toivoisit mainitsemiasi teemoja käsiteltävän RF II –koordinaatiohankkeessa? (Vastaajia: 47)
- 5. Millaista osaamista koet tarvitsevasi lisää työssäsi matkailualalla? (Vastaajia: 50)

Näiden avointen kysymysten vastaukset olivat monelta osin keskenään päällekkäisiä, joten ne ryhmiteltiin laajempiin kokonaisuuksiin. Yhteen vastaukseen on myös voinut sisältyä useamman laisia tietotarpeita, joten se on analyysissä koodattu useampaan ryhmään (ks. taulukko 1).

Taulukko 1: Ryhmittely avoimissa vastauksissa esitetystä osaamis- ja tietotarpeista

5. MILLAISTA OSAAMISTA koet tarvitsevasi lisää työssäsi matkailualalla? (Vastaajia: 50)	Osaamis- ja tietotarpeet yht.
4. MILLÄ TAVOIN toivoisit mainitsemiasi teemoja käsiteltävän RF II –koordinaatiohankkeessa? (Vastaajia: 47)	
3. Liittyvätkö tietotarpeesi johonkin seuraavista matkailun teemoista? Vastausvaihtoehdot: muu, mikä? (Vastauksia:17)	
VISIT FINLANDIN TEEMOIHIN LIITTYVÄT OSAAMIS- JA TIETOTARPEET	
Digitaalisuus (mahdollisuudet ja hyödyntäminen)	19
Ympärivuotisuus (tuotteet sesonkien ulkopuolelle)	5
Vastuullisuus (markkinat, miten markkinoidaan?)	8
Yksittäisiin matkailun muotoihin liittyviä tieto- ja osaamistarpeita (kulttuuri-, maaseutu-, ruoka-, luonto-, koulutus- ja liikuntamatkailu)	12
MUUT OSAAMIS- JA TIETOTARPEET	
Hanke- ja kehittämisosaaminen , (uudet toimintatavat ja välineet, osaamiskartoitukset, yrittäjien aktivointi, rahoitusosaaminen)	12
Matkailun vaikuttavuuden osoittaminen (matkailuinvestoinnit, tiekartan toteuttaminen alueilla, yhteiskuntavaikuttaminen)	12
Ennakointitieto ja trendit (asiakaskäyttäytyminen, palvelutarpeet, matkustus- ja hankintatavat, markkinatutkimukset)	13
Myynti ja markkinointi (myyntikoulutus, asiakasryhmien tavoittaminen, markkinointiosaaminen)	19
Tuotteistaminen/palvelu- ja liiketoimintamuotoilu (tarinat, oman osaamisen tuotteistaminen, palvelupaketit, hinnoittelu, testaus)	21
Yhteistyö ja verkostoituminen	13
Yksittäisiä yrittäjyyteen liittyviä tieto- ja osaamistarpeita (rohkeus, graafinen osaaminen, valokuvaus, talous, kannattavuus, verotus)	5
TIEDONVÄLITYKSEN TAVAT JA VÄLINEET:	
Hyvät esimerkit ja käytännönläheisyys (teoriaa ja käytäntöä yhdistävä osaaminen)	26
Ajankohtainen tieto (uusin tutkimus ja tilastot)	13
Tapaamiset (työpajat, koulutukset, seminaarit, kurssit, opintomatkat)	16
Tutkimusten jakaminen (tiivistelmät, raportit, kirjastotyyppinen tietokanta)	8
Työkalut (hankerekisteri, hankkeiden vaikuttavuus, kyselytyökalu matkailupalvelujen tuottajien osaamisesta, strategiat, markkinoinnin ja kehittämisen malli, seurantatilastot)	11
Uutiskirjeet, blogit, videot	4

Visit Finlandin –teemoihin liittyvät osaamis- ja tietotarpeet

Kyselyn perusteella matkailualalla kaivataan tällä hetkellä erityisen paljon **digitaalisuuden** mahdollisuuksiin ja hyödyntämiseen liittyvää tietoa. Valmiista vastausvaihtoehdoista digitaalisuuden valitsi 61% vastaajista ja avoimissa vastauksissa se mainittiin 19 kertaa. Avointen vastausten

perusteella monet kaipaavat konkreettista opastusta uusiin välineisiin ja tekniikkoihin sekä niiden hyödyntämiseen erityisesti myynnissä ja markkinoinnissa.

Valmiista vastausvaihtoehdoista toiseksi eniten tietotarpeita liittyy **ympärivuotisuuteen** (57% vastaajista). Lisäksi kesäaktiiviteeteista kaippaa tietoa 44% vastaajista. Noin puolet vastaajista kokee tarvitsevansa tietoa **kulttuuriin** (52%), **vastuullisuuteen** (51%) tai **ruokaan** (49%) liittyvistä asioista. Nämä kaikki teemat esiintyvät myös avoimissa vastauksissa, joista monissa tuodaan esille tarve tuotetarjonnan ideointiin, kehittämiseen tai testaukseen. Vastuullisuuden osalta kaivataan myös tietoa vastuullisen matkailun markkinoista ja markkinointikeinoista.

Valmiista vastausvaihtoehdoista vähiten tietotarpeita liitettiin koulutukseen (39% vastaajista), terveyteen (28%) ja urheiluun (19%). Myös avoimissa vastauksissa näihin kohdistui vain yksittäisiä kommentteja. Avoimissa vastauksissa yksittäisistä matkailun muodoista mainitaan kulttuuri-, maaseutu-, ruoka-, luonto-, koulutus- ja liikuntamatkailu (12 vastausta), joista useimmiten maaseutuun perustuva kulttuurimatkailu.

Muut osaamis- ja tietotarpeet

Visit Finlandin tuoteteemoihin ja tavoitteisiin liittyvien tieto- ja osaamistarpeiden lisäksi avoimista vastauksista löytyy myös muita aiheita. Näistä osa on selkeästi matkailun kehittäjien ja hanketoimijoiden työhön liittyviä. **Hanke- ja kehittämisosaamisen** vahvistamiseen liittyvissä osaamistarpeissa (12 vastausta) näkyy tarve kehittää käytännönläheisiä kehittämisvälineitä, joilla vastaan erityisesti yrittäjien tarpeisiin. Lisäksi kaivataan välineitä ja tietoa matkailun sekä sen kehittämistoimien **vaikuttavuuden** osoittamiseen (12 vastausta). Varsinaiset tutkimustiedon tarpeet kohdistuvat lähinnä markkinoiden, asiakaskäyttäytymisen ja palvelutarpeiden muutosten **ennakointiin ja trendeihin** (13 vastausta).

Osa avointen vastausten tieto- ja osaamistarpeista liittyy suoraan yritystoiminnan kehittämiseen. **Myynnin ja markkinoinnin** osalta kaivataan esimerkiksi markkinoinnin malleja, keinoja yhteismarkkinoinnin tehostamiseen ja asiakkaiden tavoittamiseen sekä myyntikoulutusta (19 vastausta). **Tuotteistamiseen ja palvelu- ja liiketoimintamuotoiluun** liittyen vastauksissa kaivataan muun muassa apua ja välineitä oman osaamisen tuotteistamiseen, palvelupakettien muotoiluun, hinnoitteluun ja testaukseen (21 vastausta). Näiden lisäksi avoimissa vastauksissa mainitaan yksittäisiä yrittäjyyteen liittyviä tieto- ja osaamistarpeita esimerkiksi talousosaamiseen ja visuaalisuuteen liittyen (5 vastausta).

Yhteistyön ja verkostoitumisen tarpeet liittyvät vastauksissa sekä yrittäjien keskinäisen että alueen eri toimijoiden välisen yhteistyön edistämiseen muun muassa markkinoinnissa ja tuotepakettien kehittämisessä (13 vastausta).

Tiedonvälityksen tavat ja välineet

Tieto- ja osaamistarpeiden teemojen lisäksi avoimista vastauksista käy ilmi minkä tyyppistä tietoa vastaajat kaipaavat, ja millaisia tiedonvälityksen keinoja ja välineitä he pitävät hyvinä. Avoimissa vastauksissa mainitaan usein **hyvät esimerkit ja käytännönläheinen**, teoriaa ja käytäntöä yhdistävän tiedon- ja osaamisen kehittäminen (26 vastausta). Koti- ja ulkomaisia esimerkkejä kaivataan niin onnistuneista hankkeista ja kehittämistoimista kuin esimerkiksi tuotekehityksestä sesongin ulkopuolelle. Tutkimus- ja tilastotietojen osalta painotetaan **ajankohtaisuutta** (13 vastaajaa).

Tiedonvälityksen tapojen osalta vastaajat mainitsevat useimmiten erilaiset **tapaamiset** (16 vastausta). Vastauksissa toivotaan myös erilaisia **työkaluja**, kuten hankerekisterin ylläpitämistä, hankkeiden vaikuttavuuden arviointia, malleja markkinointiin ja kehittämiseen ja kyselytyökalua osaamiskartoituksiin (11 vastausta). Tutkimusten jakamisen tiivistelmien, raporttien tai tietokannan ylläpitämisen muodossa mainitsee 8 vastaajaa ja uutiskirjeet, blogit tai videot mainitsee 4 vastaajaa.

Rural Finland –hankkeen tuottaman materiaalin käyttö

Kyselyyn vastanneista vain vähän yli puolet on tutustunut aiemmin RF-hankkeen tuottamiin tiivistelmiin tai työkaluihin (57%, n=44). (Kysymys 6: Oletko tutustunut aiemmin Rural Finland -hankkeessa tehtyihin tutkimustulosten tiivistelmiin tai muihin työkaluihin? Vastaajien määrä: 77)

Osalle vastaajista syy siihen, ettei materiaaleja ole käytetty, on **tietämättömyys** sen olemassaolosta tai koko hankkeesta (17 vastaajaa). Lisäksi 7 vastajaa ei ole ehtinyt tutustua materiaaliin, joko siksi, että on saanut tietää siitä vasta äskettäin tai ei ole muuten ehtinyt. (Kysymys 9: Miksi et ole käyttänyt RF-hankkeen tuottamaa materiaalia? Vastaajien määrä: 25)

Useimmiten materiaaleja on hyödynnetty erilaisissa **esitelmissä ja koulutustilaisuuksissa sekä jaettu eteenpäin** (12 vastausta) tai käytetty omien tietojen päivittämiseen ja opiskeluun (11 vastausta). Lisäksi materiaaleja on käytetty hankesuunnittelussa, hankkeiden arvioinnissa (9 vastausta) ja yritystoiminnan kehittämisen tukena (4 vastausta). (Kysymys 7: Missä olet käyttänyt RF-hankkeen tuottamaa materiaalia? Vastaajien määrä: 33)

Materiaaleista annettu palaute on pääosin positiivista. Niiden katsotaan antavan hyvin taustatietoa asioista, ja niitä pidetään käyttökelpoisina ja helposti käyttöön otettavina niin kehittäjille kuin yrittäjillekin. Kriittisissä vastauksissa toivottiin lisää **käytännönläheisyyttä ja konkreettisia esimerkkejä**. (Kysymys 8: Millaisia kokemuksia sinulla on materiaaliin liittyen? Vastaajien määrä: 25)