



Informationsfolder: Helsinki Marina

Sara Viljanen

Examensarbete

Turism

2012

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Turism
Identifikationsnummer:	3643
Författare:	Sara Matilda Viljanen
Arbetets namn:	Informationsfolder: Helsinki Marina
Handledare (Arcada):	Susanna Fabricius
Uppdragsgivare:	Helsinki Marina
<p>Sammandrag:</p> <p>Helsinki Marina är en av landets mest attraktiva gästhamnar och sedan sommaren 2010 har verksamheten skötts i samarbete av företagen Hydrolink Oy Ab och Henri Häkkinen Oy. Cafét vid gästhamnen är Robert's Coffee Helsinki Marina. Cafét fungerar även som hamnkontor och personalen står till tjänst för både caféets kunder samt hamnens besökare. Syftet med detta examensarbete är att som projekt göra en informationsfolder för Helsinki Marina. Informationsfoldern innehåller information om och instruktioner för gästhamnens tjänster samt information om närområdets tjänster samt sevärdheter. Idén för detta arbete fick jag då jag insåg (då jag jobbat de två senaste säsongerna vid gästhamnen) att vi inte hade all information och instruktioner samlad i en och samma källa, vilket innebar att behovet för en informationsfolder fanns. Målet med den färdiga informationsfoldern är att den skall ge kunderna all nödvändig information samt underlätta personalens dagliga arbete. Informationsfoldern kan även fungera som en handbok för nyanställda. För utförandet av projektet har jag tagit stöd av en teoretiskbakgrund som består av informations- och instruktionskrivning samt grunderna och stegen för genomförande av ett projekt. Arbetet redogör för hur projektet definierades, planerades och genomfördes. Slutligen har jag även reflekterat över projektresultatet genom att ta upp mina egna tankar om informationsfoldern samt mina kollegers tankar om folderns innehåll och nytta i framtiden. I korthet kan jag säga att foldern har fått bra kritik och vi tror att informationsfoldern snabbt kommer att hitta sin naturliga roll under kommande säsong.</p>	
Nyckelord:	Informationsfolder, projektutförande, Helsinki Marina, instruktioner för tjänster, gästhamn
Sidantal:	32+3
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	4.6.2012

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Tourism
Identification number:	3643
Author:	Sara Matilda Viljanen
Title:	Information folder: Helsinki Marina
Supervisor (Arcada):	Susanna Fabricius
Commissioned by:	Helsinki Marina
<p>Abstract:</p> <p>Helsinki Marina is one of the most attractive guest marinas in Finland. Since the summer of 2010, the marina services have been operated in co-operation by the companies Hydrolink Oy Ab and Henri Häkkinen Oy. The marina café also serves as the marina office where the staff will assist both costumers of the café and guests of the marina. The purpose of this thesis is to create an information folder for Helsinki Marina. The information folder will be executed in the form of a project. The folder will consist of information about and instructions for the services of the marina and also information about the services and sights in the local area. I got the idea for this thesis when I realized that we didn't have all necessary information collected in one source, which meant we had a need for an information folder such as this. The aim of the information folder is to give the customer all the required information and to help the staff during the daily work. The folder can also work as a handbook for new personnel.</p> <p>For the execution of the project I've taken support from a theoretical background that consists of information and instruction writing and the basic steps for executing a project. This thesis presents the definition, planning and execution of the project. I will also reflect over the result of the project where I present my own and my colleagues' thoughts about the context of the folder and of its usefulness in the future. In short, I can say that the folder has received good reviews and we believe the information folder will quickly find its natural role during the upcoming season.</p>	
Keywords:	Information folder, Helsinki Marina, guest marina, instructions for services, project execution
Number of pages:	32+3
Language:	Swedish
Date of acceptance:	4.6.2012

INNEHÅLL

1	INLEDNING.....	6
1.1	Problemställning.....	7
1.2	Syfte.....	7
2	SKAPANDET AV EN INFORMATIONSFOLDER	8
2.1	Instruktion- och informationsskrivning	8
2.2	Att skriva informationsfoldern	10
2.3	Projektets arbetsgång	10
3	ATT SKRIVA INFORMATIONSFOLDERN.....	13
3.1	Definitionsfasen.....	13
3.2	Planeringsfasen.....	14
3.2.1	Språket och uppsättningen	14
3.2.2	Innehållet.....	15
3.2.3	Layout.....	15
3.3	Genomförandefasen.....	16
3.3.1	Språk och uppbyggnad	16
3.3.2	Kapitel och rubriker	17
4	REFLEXIONSFASEN.....	26
4.1	Mina egna tankar om resultatet	26
4.2	Kollegernas åsikter om resultatet	29
4.3	Slutord	30
	KÄLLOR.....	31

Bilaga 1 Projektplan

Tabellförteckning

Tabell 1	Fasindelningen för genomförandet av en informationsfolder.....	13
----------	--	----

Figurförteckning

Figur 1 Layout av pärbild samt inledning i informationsfoldern	17
Figur 2 Layout av kontaktuppgifter, hamnavgifter samt hamntjänsterna i informationsfoldern	18
Figur 3 Layout av närområdets tjänster i informationsfoldern	20
Figur 4 Del av karta över Helsingfors spårvagnslinjer (HSL 2012)	21
Figur 5 Layout över Skatudden för turisten samt sevärdheter i informationsfoldern	22
Figur 6 Layout av sevärdheterna i informationsfoldern	25

1 INLEDNING

Detta examensarbete kommer att behandla ett projektarbete vars resultat är en informationsfolder för besökare av Helsinki Marina. Som uppdragsgivare för detta arbete fungerar gästhamnen Helsinki Marina på Skatudden. Helsinki Marina i Helsingfors är en av landets mest attraktiva gästhamnar som har besökare från både när och fjärran. Verksamheten sköts sedan sommaren 2010 i samarbete av företagen Hydrolink Oy Ab och Henri Häkkinen Oy. Hydrolink Oy Ab står för skötseln av båtverksamheten medan Henri Häkkinen Oy sköter om hamnens café- och restaurangverksamhet. Cafét vid gästhamnen är Robert's Coffee Helsinki Marina. Cafét fungerar även som hamnkontor och personalen står till tjänst för både caféets kunder samt hamnens besökare.

Inför sommarsäsongen 2011 har man gjort vissa ändringar vad gäller tjänsterna från det tidigare året. För tillfället erbjuder Skatuddens gästhamn en rätt bred rad med tjänster. Kunderna kan använda sig av bastu samt tvättstuga. Hamnen erbjuder även möjlighet till tömning av septitank. Robert's Coffee Marinas utbud består av kaffeprodukter samt mindre och större tilltugg. Cafét har även fullt serveringstillstånd av alkoholprodukter. I samband med cafét finns även en liten avdelning med kläder av ett märke som bl.a. är riktat till kunder som är intresserade av båtliv.

Idén till informationsfoldern var min egen. Eftersom jag själv jobbat vid hamnen under de två senaste sommarsäsongerna (2010 och 2011) kände jag att det fanns ett behov för en informationsfolder. Idén till foldern fick jag av de liknande folders som finns på hotellrum. Eftersom gästhamnen är en typ av logi kände jag att vi behövde en typ av informationsfolder, som innehåller all nödvändig information om våra tjänster, precis som hotellen har. Under den tiden jag har jobbat vid hamnen och cafét har jag kommit i kontakt med kunderna och har fått en bild över vad det är de vill veta och hurudan information de behöver. Eftersom jag själv studerar turism och har märkt att vi har flera besökare från längre håll som är intresserade av vilka sevärdheter och tjänster som

Helsingfors har att erbjuda, har jag valt att inkludera en sektion med Skatuddens sevärdheter och nödvändiga tjänster.

1.1 Problemställning

Helsinki Marina är en gästhamn belägen mycket centralt. Hamnen erbjuder många tjänster men det finns ingen konkret manual för hur det mesta fungerar och var allting finns. Personalen får dagligen svara på samma frågor vilket ger en bild på vad kunderna och gästerna önskar och behöver veta. Behovet av en folder med all nödvändig information som besökaren kan behöva finns. En informationsfolder underlättar dels personalens dagliga arbete samt ger besökaren svar på frågor som de har och ytterligare information som de kanske inte visste de behövde.

1.2 Syfte

Syftet med detta examensarbete är att som projekt göra en informationsfolder för Helsinki Marina. Behovet för informationsfoldern uppstod under den andra sommarsäsongen av verksamheten vid gästhamnen. Syftet med informationsfoldern är att den skall fungera som en informationskälla för besökarna av gästhamnen. Foldern kommer att innehålla information om gästhamnens tjänster samt information som kan hjälpa besökaren ifall personalen är upptagen eller inte är på plats. Foldern ger även en bild på vad det finns för tjänster och sevärdheter i närområdet, vilket speciellt kommer att hjälpa besökare från längre håll.

2 SKAPANDET AV EN INFORMATIONSFOLDER

I denna del av examensarbetet kommer jag att presentera de aspekter jag måste tänka på vid skapandet av informationsfoldern. Eftersom informationsfoldern kommer att innehålla allmän information och instruktioner om tjänsterna av Helsinki Marina har jag valt att i den teoretiska delen av arbetet koncentrera mig på instruktions- och informationsskrivning och eftersom skapandet av informationsfoldern sker i projektform kommer jag att presentera de steg man går igenom då man utför ett projekt.

2.1 Instruktion- och informationsskrivning

Instruktioner kan komma väl till hands i många situationer. Instruktioner och information finns till för att hjälpa och de fungerar ofta som anvisningar då man vill utföra exempelvis en viss uppgift. Instruktioner och information finns av många slag, ibland är de i muntlig form och ibland är de i skriftlig form. Instruktioner kan vara rekommendationer eller så kan de vara bindande. Det finns bra instruktioner men i vissa fall är de rent av dåliga. För att skapa fungerande instruktioner är det viktigt att de är tillräckligt tydliga (Fant & Lauren 1990 s. 88). Enligt Korpela (2007) behandlar de flesta texter som är instruktioner någon typ av produkt. Men han poängterar även att det är viktigt att notera att instruktioner även är en viktig del av tjänster. Ju bättre instruktioner kunden får desto bättre bild ger det av företaget.

När man skriver instruktioner är det viktigt att tänka på varför man skriver texten och i synnerhet för vem det är man skriver. Det kan vara bra att sätta sig in i läsarens situation för att avgöra vad man skall ta upp och ifall allting är lätt att förstå. Man kan inte alltid avgöra vad läsaren redan vet, vilket kan leda till att man kommer med för mycket information (Forsberg 2004). Korpela (2007) för även fram hur viktigt det är att genast i själva texten föra fram vem instruktionerna eller informationen är riktad till, på såvis kan läsaren snabbt bestämma ifall han eller hon skall fördjupa sig i texten.

När man skriver texter är det viktigt att tänka på textdispositionen. Hur vill man föra fram det material man har samlat in? Strömquist (2000 s. 62-63) presenterar olika dispositionsprinciper. Texter kan skrivas enligt många principer bl.a. berättande eller logiskt. När man skriver instruktioner är det vanligt att använda sig av den berättande dispositionsprincipen. Det är bra att strukturera texten så att den är i kronologisk ordning enligt det hur man vill att läsaren skall utföra det hela. När det gäller information blir det bäst då man skriver det i dess mest relevanta och logiska ordning (Strömquist 2000 s. 63). När jag skriver min informationsfolder blir det viktigt att fokusera på balansen mellan den berättande dispositionsprincipen, när det gäller instruktioner, samt den logiska dispositionsprincipen när jag skriver den allmänna informationen. Enligt Strömquist (2000 s. 65) är det möjligt att blanda två dispositionsprinciper och det kan ofta leda till ett bra resultat. Även enligt Forsberg (2004) och Korpela (2007) är den kronologiska ordningen viktig för instruktioner.

De flesta har säkert hört uttrycket ”En bild säger mer än tusen ord”. Detta uttryck är även mycket beskrivande då man vill föra fram information eller instruktioner på ett klart och tilltalade sätt. Bl.a. Fant & Laurén (1990) samt Forsberg (2004) tar fram bildernas viktiga roll i instruktioner. De anser även att texten gärna får skrivas i punktform samt användning av rubriker och fetstil är lämpligt eftersom man så kan ”fånga läsarens blick”. Enligt Forsberg (2004) är det även bra att vara konsekvent med sina ordval så att man inte förvirrar läsaren.

När man väl har skrivit klart är det bra att låta någon utomstående läsa igenom texten och testa den (Forsberg 2004, Korpela 2007). Det är bra att låta någon läsa texten eftersom man inte kan vara säker på att man tänkt på allt när man arbetar med information man själv är så bekant med.

2.2 Att skriva informationsfoldern

När man skriver en informationsfolder kan man se processen uppbyggas som ett projekt. Projekt har sitt ursprung i det latinska ordet *proiectum* och betyder det framkastade. Ordet används ofta för de arbetsuppgifter som görs då man vill uppnå ett mål. (Bengtsson & Bengtsson 2002 s. 4; Eklund 2002 s. 13)

Eklund (2002 s. 14) har tagit fram sju huvudpunkter som för fram typiska element av ett projekt. Enligt Eklund är ett projekt målinriktat och oftast uppdelat i flera delmål. Ett projekt är av engångskaraktär och avgränsat i tid och omfattning, det har alltså en början och ett slut och ett projekt brukar ej vara sig andra likt. Dessutom är ett projekt ofta uppbyggt kring en tillfällig organisation samt tilldelat begränsade resurser. Ett projekt planeras enligt den tid, resurser och kostnader man har. Macheridis (2009 s. 17-19) har valt att prägla fyra viktiga särdrag. De särdrag han koncentrerar sig på är att ett projekt är ett uppdrag med ett mål. Ett projekt har även en förutbestämd varaktighet dvs. en livscykel. Även Macheridis tar fram att ett projekt förs av en tillfällig organisation och påverkas av en förutbestämd ram av resurser. Projektets särdrag påverkar mycket på vad det är man skall utföra samt hur man går till väga då man gör det.

2.3 Projektets arbetsgång

När man skriver en informationsfolder kan man se det hela indelat i olika faser precis som ett projekt. Inget projekt är det andra likt men det finns ett visst flöde som kan urskiljas i projektarbeten. Ett projekt består oftast av faser som följer en logisk kedja som bildar projektets livscykel. Livscykeln delas in i fyra olika faser som är: definitionsfasen, planeringsfasen, genomförandefasen och reflexionsfasen. Det är projektets slag som bestämmer hur de olika faserna löper. Ibland löper faserna i en kedja efter varandra medan de i vissa fall löper parallellt. Projektets karaktär bestämmer hur mycket tid och arbete man lägger ner på de olika faserna. (Macheridis 2009 s. 145). Härnäst kommer jag att presentera vad de olika faserna innehåller och innebär under ett projekt.

Definitionsfasen

Definitionsfasen föds då idén för projektet finns. Under denna fas måste man bestämma om man över huvudtaget skall ta itu med projektet eller ej. Man går igenom behoven för projektet och vad som själva syftet och målet med projektet är. Under definitionsfasen fastställs även de resurser och villkor som man har att jobba med. Det är även viktigt att analysera vilken nytta projektet ger. (Bengtsson & Bengtsson 2002 s. 31; Macheridis 2009 s. 147)

Planeringsfasen

Efter att man väl bestämt sig för att ta i tu med projektet är dags för planeringsfasen. Planeringsfasens uppgift är att ge struktur till projektet. Det gäller att planera hur projektet kommer att utföras (Macheridis 2009 s. 149). Planeringsfasen inleds ofta med att man gör en projektplan som hjälper hela projektets gång. Enligt Eklund (2002 s. 64-65) är planens uppgift att skapa en grov bild över projektets uppgifter, resurser, arbetsfördelning och tidsplanering. Projektplanen är ett dokument som bl.a. innehåller:

- Definition av av projektet samt dess syfte och mål
- Projektets faser samt dess arbetsuppgifter
- En tidtabell för projektet
- Resurser som t.ex. material
- Riskanalys

Enligt Macheridis (2009 s. 149) är det projektets natur som bestämmer hur utförlig och omfattande denna plan är. Vissa projekt är mer konkreta än andra vilket gör att det är lättare att bygga upp en tidtabell för dem medan andra projekt är mer visionbyggda och öppna vilket gör att de är svårare att planera på förhand. En viktig del av tidtabellsplaneringen är dock att bestämma ett slut för projektet alltså en deadline. Tidtabellen delas ofta in i olika delmål som skall nås under projektet.

Genomförandefasen

Efter planeringsfasen går projektets livcykel över till genomförandefasen. Under genomförandefasen genomför man de arbetsuppgifter man lagt upp under planeringsfasen (Macheridis 2009 s. 152). När man skriver en informationsfolder innebär genomförandefasen till en början att samla in information. Bengtsson & Bengtsson (2002 s. 44-45) presenterar två typer av information att använda sig av, dessa är primärdata och sekundärdata. Sekundärdata samlas in genom en skrivbordsundersökning och består av information och dokument som redan finns medan primärdata består av information som inte tidigare är producerat. Primärdata fås genom fältundersökningar och kan bestå av intervjuer, experiment eller ens egna iakttagelser. Vilken typ av data man använder sig av avgörs ofta av projektets resurser. När all data är insamlad är det dags att lägga ihop det till en informationsfolder. Den insamlade datan sorteras och struktureras och bildar materialet för foldern. Genomförandefasen avslutas när informationsfoldern är färdig.

Reflexionsfasen

När informationsfoldern är färdig är det tid för att reflektera över projektet. Macheridis (2009 s. 154) berättar att detta är fasen då man går igenom det man har åstadkommit och hur man åstadkommit det. Man går igenom projektets faser och analyserar hur de har gått och ifall det var något man kunde ha gjort bättre. Man reflekterar över ifall det uppkom några problem under projektets gång och ifall tidtabellen höll. Eklund (2002 s. 97) skriver att det är viktigt att ta tillvara de erfarenheter man fått under projektets gång för att under framtida projekt kunna använda sig av denna information. Under reflexionsfasen är det bra att jämföra projektets gång med projektplanen man gjort under planeringsfasen.

Tabellen visar i korta drag vad de olika faserna innebär när man gör en informationsfolder.

Tabell 1 Fasindelningen för genomförandet av en informationsfolder

Definitionsfasen	Planeringsfasen	Genomförandefasen	Reflexionsfasen
- Idén föds - Projektet definieras	- Projektplan - Planering av innehåll, språk och layout	- Samla in information - Skriva Informationsfoldern	- Utvärdera vad var bra/ dåligt - Vad kan man ta till vara inför kommande projekt

3 ATT SKRIVA INFORMATIONSFOLDERN

I detta kapitel kommer jag att presentera hur jag gick till väga då jag planerade och skrev informationsfoldern för gästhamnen Helsinki Marina. Jag har arbetat med informationsfoldern i projektform och kommer att beskriva processen med definitionsfasen, planeringsfasen, genomförandefasen samt reflexionsfasen.

3.1 Definitionsfasen

Jag fick idén om att göra en informationsfolder för Helsinki Marina i slutet av sommarsäsongen 2011. När jag fick idén att göra en informationsfolder presenterade jag idén till min förman och berättade hurdana tankar jag hade om vad foldern skulle innehålla. Han tyckte idén var bra och jag fick rätt så fria händer med vad allt foldern skulle innehålla eftersom jag som restaurangchef på caféet hade den bästa bilden över vilken information kunderna behövde. Jag diskuterade även med mina kolleger och alla tyckte att foldern kunde hjälpa till att underlätta arbetet och vara en bra informationskälla att vända sig till vid behov. Jag frågade även dem vad de tyckte var viktigt att ta med i foldern.

Syftet med informationsfoldern är att ge kunderna en informationskälla om Helsinki Marinas tjänster samt instruktioner för dem. Målet är att informationsfoldern kommer att underlätta personalens arbete ifall det är bråttom och foldern kan även fungera som en handbok för nyanställda.

3.2 Planeringsfasen

När jag väl hade fått idén att göra en informationsfolder för Helsinki Marina var det dags att börja skriva den teoretiska delen för examensarbetet. Jag hade givit mig tid att slutföra detta under hösten (1.10.2011 - 30.12.2011). I januari 2012 gjorde jag en projektplan för mig själv. Projektplanen finns som bilaga i detta arbete. I projektplanen har jag definierat projektet med dess syfte och mål. Jag har presenterat behov av resurser samt gjort en riskanalys. Jag har beskrivit kort vilka projektets faser är och vilka arbetsuppgifter som ingår i faserna. Dessutom finns det en tidtabell för projektet som jag försökt följa så gott jag kunnat. Efter att jag gjort projektplanen började jag planera folderns innehåll. Jag kommer till näst att behandla planer om språket, uppsättningen, konkreta innehållet samt layouten av foldern.

3.2.1 Språket och uppsättningen

Eftersom besökarna av Helsinki Marina kommer från både när och fjärran och talar antingen finska, svenska eller engelska tyckte jag det var givet att skriva foldern på alla dessa språk. Viss information vi hade under de tidigare säsongerna hade inte ännu översatts till alla tre språken så det skulle vara bra att även göra det i samband med detta projekt. Jag har valt att skriva allt innehåll först på svenska och sedan översätta det till finska och engelska.

3.2.2 Innehållet

Jag hade diskuterat en del idéer för innehållet med mina kolleger under hösten 2011. Med deras samtycke bestämde jag att informationsfoldern skulle innehålla följande information:

- Prislista
- Hamnregler
- Instruktioner för tjänster:
 - Bastu
 - Tvättstuga
 - Sopor
 - Septiktank
 - Internet
 - Caféet
- Information om nödvändiga tjänster i närheten
- Karta över Skatudden
- Sevärdheter på Skatudden

3.2.3 Layout

Efter många tankar har jag valt att den mest logiska formen för foldern är att lägga upp den i en offertmappslikanande folder som är fylld med plastfickor. Jag tyckte detta är den bästa lösningen eftersom det betyder att foldern är lätt att uppdatera inför kommande säsonger och det på såvis är lätt att tillägga information vid behov eftersom man bara måste lägga till en sida här eller där. Pärmsidan av foldern består av en bild på caféet, alltså hamnkontoret, samt rubriken med Helsinki Marinas logo.

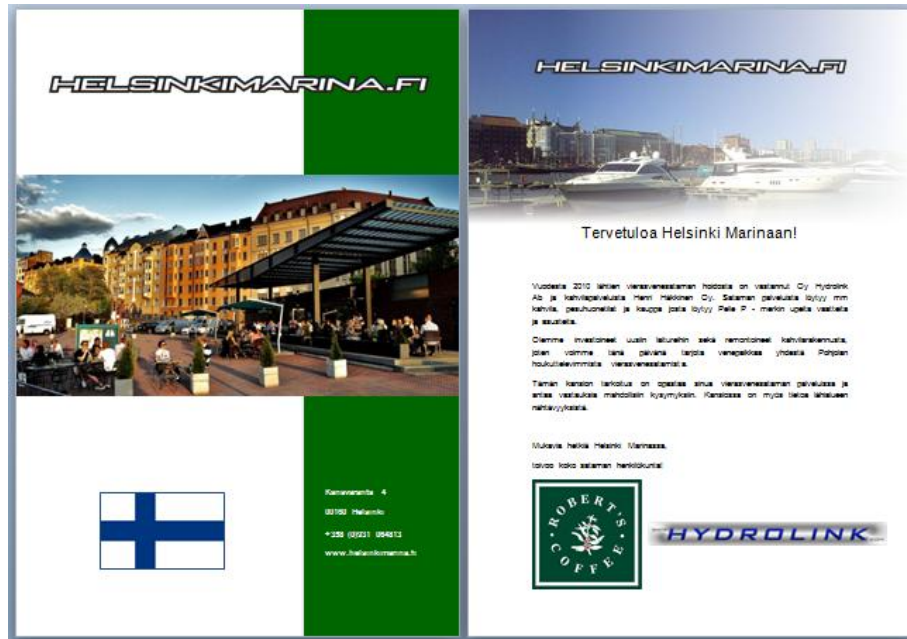
3.3 Genomförandefasen

När jag väl hade planerat vilken information foldern skulle innehålla var det dags att samla in den data jag behövde. En del av informationen jag behövde hade jag samlat in av material vi använt oss av under de två tidigare säsongerna. Den informationen var vår prislista samt ett informationsblad/ välkomstbrev vi delat ut till våra gäster. Detta fanns endast att få på finska och engelska. Informationen som behandlar våra tjänster har jag skrivit enligt de anvisningar vi har gett våra gäster. Datainsamlingen som krävde mest tid var om Skatuddens sevärdheter och allmän information. För kartan som visar utprickade tjänster i närheten, som t.ex. närmaste bankautomat och postlåda, använde jag en karta från Google Maps. De tjänster jag valt att pricka ut är de som gästerna frågar oftast om.

När jag väl hade samlat in all information jag behövde började jag skriva foldern. Som planerat skrev jag foldern i sin helhet på svenska och började sedan översätta delarna till finska och engelska. I genomförandefasen kommer jag att mer djupare presentera hur jag byggt upp foldern och vad den innehåller.

3.3.1 Språk och uppbyggnad

Foldern är skriven på tre språk, finska, svenska och engelska, och är alltså indelad i tre delar enligt språk. Folderns första del är på finska, följande är på svenska och den sista på engelska. Jag har skrivit alla delar med samma innehåll och layout. Innehållet är upplagt i en svart folder som är fylld med plastfickor. Själva arbetet sparas som ett word dokument vilket innebär att innehållet kommer att vara lätt att uppdatera inför framtida säsonger. Varje del börjar med en pärmbild som består av logon för Helsinki Marina samt en bild av cafébyggnaden samt i nedre högra hörnet finns kontaktinformationen för Helsinki Marina. På pärmbilden finns även en flagga som representerar det språk som delen är skriven på. Den andra sidan är en inledning som välkomnar kunden till Helsinki Marina samt en kort beskrivning över hamnverksamheten och tjänsterna som kommer att presenteras i foldern.



Figur 1 Layout av pärmbild samt inledning i informationsfoldern

Jag har valt att använda mig av en grön färgskala dels för att det passar ihop med Robert's Coffe's färger samt dels för att det är färgen som används på webbsidan. Varje rubrik i arbetet är grön för att ge ett trevligare utseende för arbetet.

3.3.2 Kapitel och rubriker

Varje del i foldern består av samma kapitel och rubriker på var sitt språk. Jag strävade efter att lägga upp innehållet i dess mest logiska ordning. Jag tycker det var naturligt att börja med all information om hamnen och dess tjänster och sedan gå över till tjänster i närområdet och avsluta med vad Skatudden och dess närområde har att erbjuda ”turisten”. I denna del berättar jag hur jag slutligen delade in innehållet och vad det i korthet innehöll. Jag presenterar innehållet i den ordning det kommer upp i foldern.

Kontaktuppgifter

Jag började med att presentera Helsinki Marinas kontaktuppgifter med adress, telefonnummer och webbsida. Det har även varit tal om att ta en e-postadress i bruk och denna del kommer lätt att kunna uppdateras med den informationen i framtiden.

Hamnavgifter

Nästa kapitel innehåller information om hamnavgifterna samt vad hamnavgiften ger kunden. Priset för hamnavgiften är beroende på båtens storlek och ifall båten är förtöjd vid bryggan eller vid en boj. I texten kommer även fram under vilken tid avgiften är i kraft samt vilka alla tjänster som ingår i avgiften.

YHTEYSTIEDOT		
HELSINKI MARINA, Helsinki, Suomi		
Kantatie 4		
00160 Helsinki		
+358 (0)21 054113		
www.helsinkimarina.fi		
Avoinna klo 8:00 - 21:00		
SATAMAMAKSUT		
Veneen koko	Aika ja kytketilat	Pölypaikat
0 - 29 ft	22€	27€
30 - 39 ft	42€	32€
40 - 49 ft	52€	42€
50 - 59 ft	62€	52€
60 - 69 ft	72€	
70 - 84 ft	112€	
85 ft +	212€	(sis. 8v. 9v.)

Päivämaksu klo 08:00 - 17:00 on 15€.
Satamamaksu on voimassa vuorokauden, klo 12:00 - 12:00. Yli 6 vkr yöpymistä myönnetään 10% alennus.
Satamamaksu tulee tulaa maksoa heti sataman saapuvissa. Satamamaksu kattaa veneen, sähkö, veden, sanite- ja ilmastoinnin, pesuvuon käytön, laitetilan sisäisen käytön, kahvi tee ja croissantit puik kahvilei sekä päivän leipien. Satamamaksun lisäksi kahvipöytä, leipä ja ateriat satamamaksusta vastaa.

4

Figur 2 Layout av kontaktuppgifter, hamnavgifter samt hamntjänsterna i informationsfoldern

Hamntjänsterna

Efter hamnavgifterna har jag berättat om hamntjänsterna. Jag har delat upp kapitlet i olika underrubriker som går mer djupare in på vad tjänsten är och var den finns. Texten om tjänsterna innehåller i helhet mer instruktioner än de andra kapitlen. Instruktionerna finns till för att hjälpa kunden och är skrivna i en rätt kort och konkret stil. Jag har fokuserat på att berätta endast det mest nödvändiga. De tjänsterna jag har tagit upp är:

- Omklädningsrum och bastu
- Wc-utrymmen
- Avfallshantering
- Tvättstugan
- Hamncaféet
- Trådlöst internet
- Tömning av septitank
- El och vatten

En punkt jag tycker var väldigt viktig att ta upp var den angående alkoholförsäljningen i caféet. Det var viktigt att ge instruktioner om caféets licenserade område för att sälja alkohol. Eftersom den alkohol som säljs vid caféet endast får avnjutas på caféets område är det viktigt att poängtera att dessa alkoholprodukter inte får tas till bryggan eller bastun.

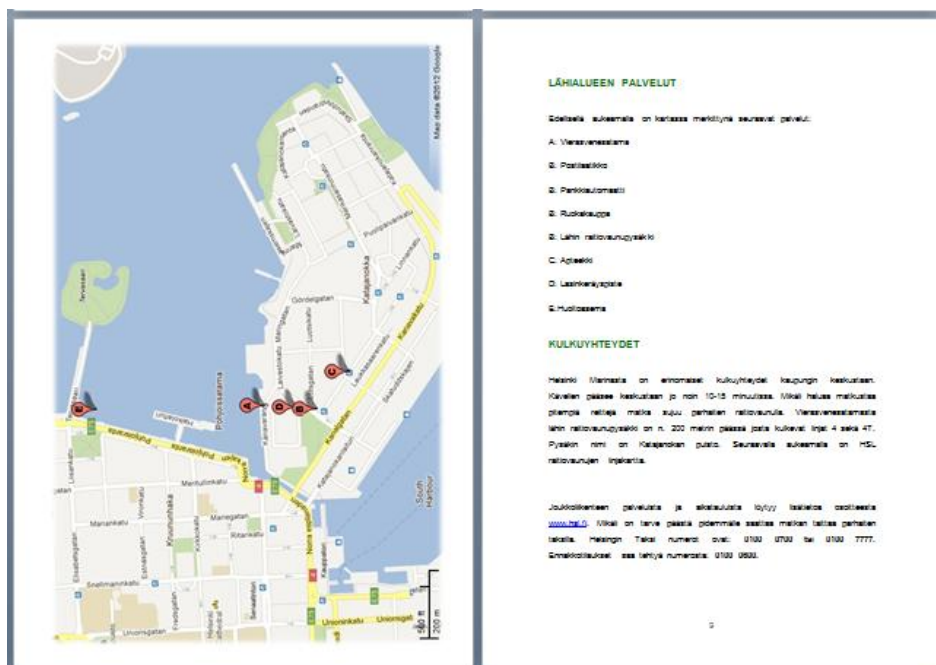
Allmänna hamnregler

Under allmänna hamnregler har jag lagt upp tio stycken allmänna regler för hur man skall bete sig vid hamnen. Reglerna består bl.a. av hur man skall bete sig på bryggorna samt poängterar hur viktig nattron är vid hamnen. Det är viktigt att ha hamnregler eftersom hamnen är så centralt belägen och händelserna i hamnen har en stark inverkan på närmiljön och närområdet. Ifall någon för liv och är t.ex. högljudd under natten är det inte endast de andra gästhamnsbesökarna som störs av detta utan även de som bor i närheten.

Närområdets tjänster

Jag tyckte det var viktigt att hjälpa kunden att hitta till de tjänster som kan vara nödvändiga men som Helsinki Marina inte själv kan erbjuda. Jag valde att visa dessa tjänster på en karta. Kartan jag satt in i foldern tar upp en hel sida i foldern. Kartan har jag gjort på Google Maps som är en kartbildstjänst från Google. Google ger rättigheten att använda deras kartor såvida det ej är i kommersiellt syfte (Google 2011). Jag valde att märka ut de punkter på kartan som är nödvändiga tjänster för gäster av Helsinki Marina samt sådant som vi märkt att kunder ofta frågat om. Jag märkte inte ut några företag och organisationer som jag känner att är våra direkta konkurrenter, t.ex. restauranger eller hotell, eftersom jag inte kände att det var naturligt. Tjänster och platser jag valt att märka ut är:

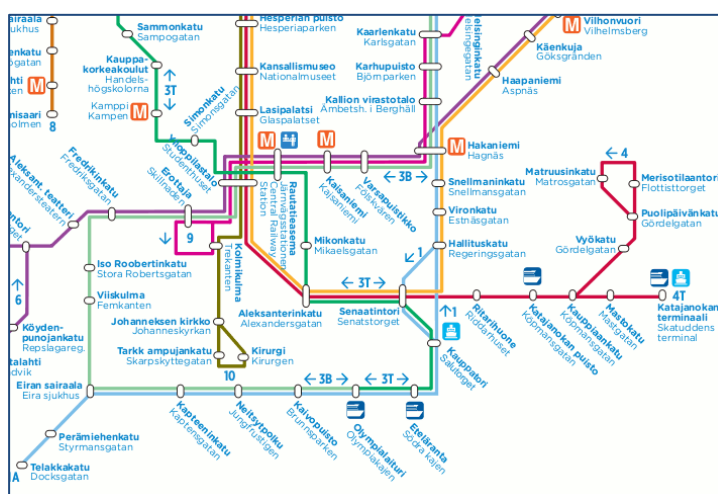
- A: Gästhamnen Helsinki Marina
- B: Matbutik, Postlåda, Spårvagnshållplats, Bankautomat
- C: Apotek
- D: Glasinsamling
- E: Bensinstation



Figur 3 Layout av närområdets tjänster i informationsfoldern

Transportförbindelser

Under transportförbindelser har jag berättat om transportförbindelser till centrum samt presenterat en karta över spårvagnslinjernas rutter. Jag tillade även information för beställning av taxi. Eftersom flera av gästhamnes kunder är turister var det viktigt att presentera stadens transportförbindelser och visa att det är lätt att ta sig från ställe till ställe. Vi har även haft flera som frågat om taxibeställning så det var bra att få in denna information.



Figur 4 Del av karta över Helsingfors spårvagnslinjer (HSL 2012)

Skatudden för turisten

Skatudden för turisten är ett kapitel där jag har fokuserat på att presentera olika sevärdheter på Skatudden samt dess närområde. Jag började även med att berätta om Skatudden i korthet med allmän information om området för att ge en liten bild över hur stort området är och hur många invånare det finns. Jag hade planerat att berätta om Skatuddens historia till en början men Skatuddens historia är inte uppbyggd på ett så berättarvänligt sätt att det skulle fungera i korthet. Delar av Skatuddens historia kommer i sin del upp vid beskrivningen av vissa sevärdheter som tas upp i foldern. När jag valde sevärdheterna tog jag en rundtur på Skatudden till fots och skrev upp en del idéer. Skatudden är som område inte speciellt obekant för mig och jag kan röra mig lätt utan

Skatuddens Arkitektur: Arkitekturen på Skatudden och i närområdet är en viktig del av Skatuddens historia. Under en kort promenad i närområdet kan man möta 200 år av byggnadskonsthistoria vilket är rätt så unikt eftersom området i sig inte är så stort. Jag tycker det var en intressant punkt att ta in i foldern eftersom det kanske inte är något de flesta reagerar på i vardagen men om man faktiskt nämner arkitekturen kanske det blir något människor börjar tänka på mera. Personligen var det även ett känt faktum för mig att Skatudden är känd för de varierande arkitekturiska stilarna. Det är även en förmånlig typ av attraktion eftersom det räcker att man går på en promenad och ser sig omkring.

Isbrytarna: Isbrytarna ville jag nämna eftersom det kan vara en intressant sevärdhet med tanke på dess anknytning till sjölivet. Personer som äger båtar kanske är mer intresserade av olika slags fartyg. Isbrytarna ligger även väldigt nära Helsinki Marina vilket innebär att de är lätta att nå till fots. Det har även varit flera under tidigare säsonger som frågat om isbrytarna och var de finns vilket tyder på att det finns intresse för dem. I och med gästhamnen fokuserar sig på sommarsäsongen passar det även väl eftersom isbrytarna vilar vid Skatudden just under sommar perioden.

Finska Marinkasernen: Den Finska Marinkasernen tog jag upp eftersom det ger en liten bild över vad som ingått i Skatuddens historia och berättar hurudan roll området haft tidigare. Marinkasernen är även ett av Skatuddens mer kända byggnader och den ser mycket ståtlig ut. Det är även en av sevärdheterna som ligger rätt nära Helsinki Marina och lätt att nå till fots.

Sveaborg: Sveaborg kändes även mycket naturligt och självklart att berätta om eftersom det är ett av Helsingfors kändaste och populäraste sevärdheter. Fastän Sveaborg i sig inte ligger så nära Helsinki Marina är det lätt att nå från hamnen. Färjorna som går till Sveaborg går från Salutorget och det tar inte länge att gå dit. Sveaborg är även en sevärdhet som är lämpar sig till att besökas med egen båt vilket betyder att det kan vara trevligt för besökare av gästhamnen just på grund av detta.

Högholmens Djurpark: Holmen är belägen i närheten av Skatudden och man kan se den från gästhamnen. Jag ville ta med Högholmen eftersom det är en attraktion som passar hela familjen och det är lätt att nå med vattenbuss från Salutorget. Det är även ett ställe jag har nämnt för besökare när de har frågat vad de kan göra i Helsingfors.

Presidentens slott: Presidentens slott är en byggnad som jag tycker att inte drar till sig den uppmärksamheten som den förtjänar. Det är vanligt att huvudstäders kungahus och presidentslott är bland de populäraste sevärdheterna i staden (t.ex. London, Stockholm och Washington DC) men jag tycker att vårt slott i Helsingfors inte blir nämnt tillräckligt ofta. Det passade även bra in eftersom vi i år 2012 har fått en ny Republikens President och ämnet är fräscht på tapeten. Och något som alla inte kanske vet och som jag tycker var intressant att poängtera var byggnadens historia och roll som den haft innan den fick rollen som Presidentens slott.

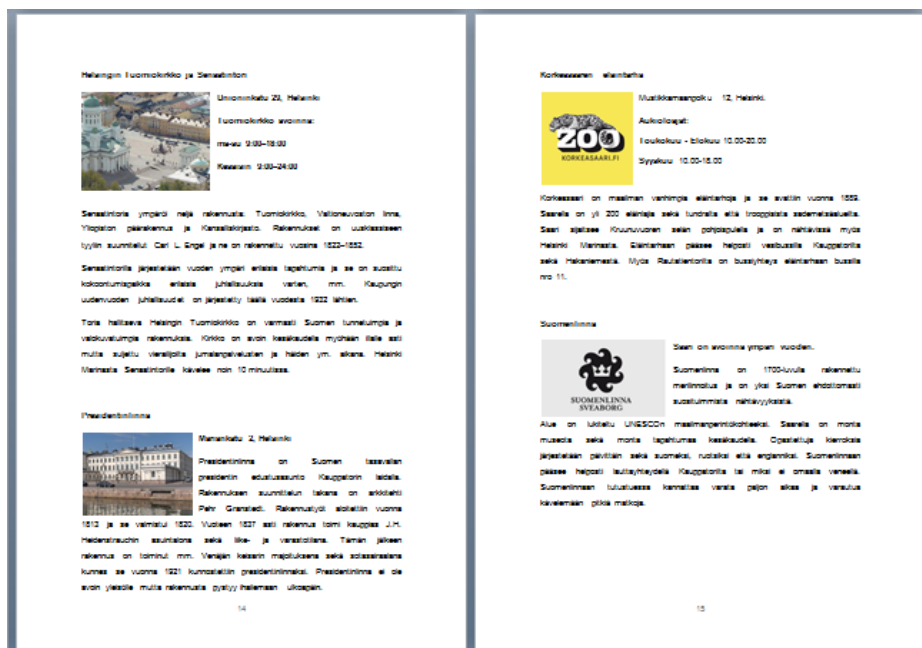
Senatstorget och Helsingfors Domkyrka: Senatstorget med Helsingfors Domkyrka, som är Finlands kanske mest fotograferade byggnad, var givetvis med på listan eftersom de ligger på ett ypperligt avstånd från hamnen. När man går in mot centrum av stan är det svårt att missa domkyrkan. Alla kanske inte har tid att ta en titt inuti kyrkan så det var bra att ta upp en del fakta om torget och kyrkan för dem som inte är bekanta med dem. Har även försökt presentera Senatstorgets betydelse för staden som en samlingsplats för festligheter och evenemang som t.ex. nyårsfirandet och julmarknader.

Gamla Saluhallen: Jag tyckte det var bra att få in en typ av attraktion i matkultur i foldern också. I stället för att presentera någon känd restaurang tycker jag att Saluhallen var ett mer intressant alternativ. Saluhallen kan i sin trevliga och idylliska omgivning erbjuda mycket smakrika upplevelser. Det går även att ta i land med egen båt bredvid saluhallen.

Fölisön: Av de sevärdheter och turistmål jag valt att presentera är det kanske Fölisön som sticker ut mest eftersom det inte direkt är i närheten av Skatudden. Mitt val att ta med stället var för att flera turister under säsongen 2011 frågade om Fölisön, speciellt

under midsommaren. Under midsommaren kan man dessutom åka med båten utanför Fölisön för att njuta av midsommarbrasan. Fölisön representerar även till en stor del Finland i sin helhet eftersom där finns byggnadsgrupper från hela landet.

I innehållet om sevärdheterna har jag fokuserat på information om hur kunden hittar till stället, med adress, samt när det är öppet och i korthet vad sevärdheten eller turistmålet i sig är. Vid varje presentation har jag lagt en bild eller logo för turistmålet i fråga för att ge en bättre och trevligare layout i foldern. Foldern kunde innehålla en mängd med flera attraktioner och sevärdheter men de jag har valt är belägna i närheten av Skatudden eller lätta att nå från Skatudden, kanske till och med med egen båt. Jag tror att denna del av foldern kommer även en stor del av restaurangens kunder, som ej övernattar vid gästhamnen, att ha nytta av eftersom kunderna till en stor del består av turister.



Figur 6 Layout av sevärdheterna i informationsfoldern

4 REFLEXIONSFASEN

Denna del av arbetet kommer att bestå av reflexionsfasen i projektet. Jag kommer att gå igenom mina åsikter om hur projektet gick i helhet samt diskutera hur jag kunde dra nytta av den teoretiska referensramen under projektets gång. Jag har även presenterat innehållet av informationsfoldern till min förman samt mina kolleger under föregående säsong och bitt dem kommentera innehållet och ge feedback över hur de tycker innehållet är uppbyggt och ifall de tycker att det kan hjälpa personalen under kommande säsonger. Jag avslutar mitt arbete med några slutord över erfarenheterna av projektet i helhet.

4.1 Mina egna tankar om resultatet

När jag började planera informationsfoldern försökte jag dra stor nytta av den teoretiska bakgrunden jag hade byggt upp för utförandet av detta projekt. Precis som Korpela nämner, är det viktigt att poängtera hur viktiga instruktioner och information även är för tjänster då man ofta endast associerar dem med produkter. Enligt Korpela ger även instruktionernas kvalitet en viss bild av företaget. Med dessa ord som motivation tycker jag att jag har lyckats bra med att presentera gästhamnens viktigaste tjänster och även lyckats ge kunden information om nödvändiga tjänster i närområdet. Jag tror att informationsfoldern kan ge en positiv bild över företaget och en känsla av att vi vill vara till största möjliga hjälp. Eftersom gästerna till en stor del är sådana som besökt gästhamnen tidigare hoppas jag att de kan uppskatta denna informationsfolder eftersom den är skriven för att ge svar på de frågor som vi många gånger har fått svara på. Jag tycker jag var en rätt så bra kandidat för att skriva innehållet eftersom jag endast hunnit jobba en sommar vid gästhamnen. Jag såg tjänsterna med rätt nya ögon men visste ändå vilka de vanligaste frågorna var som kunderna ofta har. Jag tror jag i och med detta lyckades bra med att sätta mig i läsarens situation vilket enligt Forsberg var en bra taktik vid instruktions- och informationsskrivning.

I den teoretiska bakgrunden kommer det även upp att det är viktigt att genast presentera vem instruktionerna är menade för (Korpela 2007) och det är bra att tänka på textdispositionen så att all information är i en för texten logisk ordning (Strömquist 2000 s. 62-63). Med tanke på Korpelas ord om att presentera vem instruktionerna är menade för ville jag inleda informationsfoldern med ett välkomstblad för gästhamnens besökare. På så vis är det genast klart att foldern är skriven för gästerna av hamnen och det kommer i korthet fram vad informationsfoldern kommer att innehålla. Personligen tycker jag att layouten och innehållet för denna sida blev mycket lyckad och förhoppningsvis gör att läsaren vill fortsätta läsa innehållet. Vad gäller folderns textdisposition har jag fokuserat på att använda den logiska dispositionsprincipen när det gäller instruktioner angående gästhamnens tjänster. Jag har ställt upp tjänsterna i den mest logiska ordning men samtidigt tänkt på den kronologiska ordning de kan tänkas behövas i. Fastän jag till en början hade tänkt att det är den berättande dispositionsprincipen som kommer att styra folderns innehåll blev det till slut mer lämpligt att ställa upp innehållet enligt den logiska dispositionsprincipen eftersom man inte direkt måste utföra något enligt en kronologisk ordning.

För layouten av instruktioner och information är det enligt Fant & Laurén och Forsberg viktigt att använda bilder medan texten gärna får skrivas i punktform och fetstil samt med mycket rubriker. Precis enligt dessa råd, har jag fokuserat att skriva instruktionerna för tjänsterna i korthet samt samlat information i punktform där det passat bra. Jag har även delat upp tjänsterna i rubriker för att kunderna lätt skall kunna hitta rätt information. Jag tyckte det även var viktigt att ha en innehållsförteckning för att läsaren lätt skall hitta vad som sökes. Bilder däremot har jag inte använt mig så mycket av. Bildernas roll i informationsfoldern blev mest att ge ett lättare flöde i läsandet samt göra layouten i foldern mer trevlig. Jag kan tänka mig att man i framtiden kunde uppdatera foldern med mera bilder och en karta över området för att utöka informationen i foldern.

Jag har personligen varit mycket nöjd med själva innehållet av projektresultatet vilket innebär att jag lyckats uppfylla syftet med arbetet. Alltså att göra en informationsfolder för Helsinki Marina som kommer att fungera som en informationskälla för hamnens

gäster. Det finns dock delar av projektet jag hade kunnat arbeta bättre med. En aspekt jag borde ha fokuserat mer på var själva tidshanteringen av projektet. Precis som Macheridis säger är det viktigt att dela upp projektet i olika delmål. Jag tror att jag hade arbetat mer effektivt ifall jag hade givit mig själv flera delmål för att mer klart kunna nå hela projektets slutmål. Jag valde dock att lägga upp tidtabellen mycket löst eftersom jag visste att jag hade annat program så som arbete vid sidan om. Fastän jag lyckades i stort sätt hålla mig till tidtabellen jag lagt upp i projektplanen (se Bilaga 1) vet jag att jag kunnat arbeta mer effektivt ifall jag lagt upp ett schema med mera delmål. Fastän jag är van att arbeta självständigt har jag insett att det varit bra att jag frågat om mer feedback under själva arbetets gång. Jag hade kunnat presentera mera av innehållet för mina kolleger under projektet, för att lättare kunna ta del av deras åsikter och se ifall visionerna vi diskuterat om under definitionsfasen är nådda. Slutligen kan man säga att det lyckligtvis inte uppstod några allvarliga problem under projektets gång som skulle ha förstört tidtabellen eller arbetet. Ser man på riskanalysen, som var en del av projektplanen (bilaga 1), kan man se att det inte uppstått några tekniska problem eller sjukfall som skulle ha resulterat i förseningar i tidtabellen.

Inför framtiden har jag tänkt på vissa förslag för uppdateringar av informationsfoldern. Informationsfolderns innehåll är sparad som ett Microsoft Word document vilket innebär att innehållet lätt går att uppdateras och ändras på. Förhållandena i gästhamnen förändras och det kommer att innebära att informationen måste uppdateras. Som förslag för framtiden har jag tänkt att man kunde använda sig av så kallade QR-koder som är en typ av streckkoder som går att avläsas med t.ex. en mobiltelefon. QR-koden kan öppna upp mer information i hjälp av t.ex. en webbsida. Som exempel kunde man lägga in QR-koder med de olika sevärdheternas webbsidor. På detta vis kunde man öka antalet sevärdheter men man kunde exempelvis minska på informationen angående sevärdheterna i foldern. Det kommer att vara viktigt att uppdatera informationen ifall det sker några förändringar för att inte förvirra kunden. Det ger även en bättre bild av företaget ifall informationen är aktuell.

4.2 Kollegernas åsikter om resultatet

Enligt Forsberg samt Korpela är det bra att låta någon läsa igenom texten för att testa den. Jag hade gärna testat informationsfoldern på gästhamnens kunder men eftersom gästhamnen inte hade dragit igång för säsongen vid detta skede blev det inte ett möjligt alternativ. På grund av resurser samt tidsbrist har jag fått nöja mig med att be mina tre kolleger under sommarsäsongen 2011 samt min förman att läsa igenom foldern och fritt berätta om deras åsikter om projektets resultat. Jag bad dem även nämna i vilka situationer de tror att informationsfoldern kommer att vara till största nytta. Jag tycker det var bättre att öppet låta dem berätta om deras åsikter i stället för att söka svar med specifika frågor. Jag skickade informationsfoldern via e-post och bad dem läsa igenom materialet. Av en del fick jag svar via e-post och med vissa diskuterade jag även personligen.

Överlag tyckte alla att informationsfoldern var bra och innehöll väsentlig information som kunderna kommer att ha nytta av. De tyckte det var viktigt att all information om tjänsterna är skrivet och samlat i en och samma mapp eftersom det även innebär att man har en informationskälla att hänvisa till ifall det behövs. De flesta nämnde även att det var viktigt att informationen är på både finska, svenska och engelska eftersom de inte alltid lyckas berätta alla instruktioner så bra på alla språken. Vad gäller förbättringsförslag nämnde en av kollegerna att det kunde vara bra att lägga till telefonnumret till den allmänna nödcentralen samt någon information om inkvartering i närheten för turister som inte övernattar vid gästhamnen. En nämnde även att det vore fint ifall man i något skede kunde översätta innehållet till bl.a. ryska.

Eftersom vi endast var 4 i personalen som jobbade hela sommarperioden vid gästhamnen sommaren 2011 blev inte feedbacken och kommentarerna angående informationsfoldern så breda. Det var svårt för vissa att direkt säga i hurdana situationer de tror att vi kommer att ha störst nytta av informationsfoldern eftersom de tyckte att man bäst ser nyttan av informationsfoldern då den konkret är i användning. Vissa nämnde dock att de tror att den bästa nyttan man kan dra av informationsfoldern

är då personalen inte direkt kan stå till kundens tjänst utan kunden måste vänta. Då kan man be kunden läsa foldern ifall de hittar svar på sina frågor där. De nämde även att informationsfoldern passar bra som en informationskälla för ny personal eftersom man kanske inte alltid kommer ihåg att nämna sådan information man själv tycker är självklar. Under diskussionen uppkom det även att personalen inte alltid nödvändigtvis själv heller är bekant med området sedan tidigare vilket innebär att foldern är en ypperlig informationskälla även i situationer som dessa.

4.3 Slutord

Under den första sommaren jag arbetade som restaurangchef vid gästhamnens café slog det mig hur brett vårt tjänsteutbud egentligen var. All nödvändig information angående gästhamnen, dess tjänster och närmiljön fanns inte samlad någonstans, utan all information fanns endast att få av personalen. Jag insåg då att det vore viktigt att ha all information nerskriven och det var då jag fick idén till informationsfoldern. Som ett projekt har detta varit intressant och motiverande att ta i tu med eftersom jag vet vilken nytta jag personligen kommer att ha av informationsfoldern i framtiden. Jag tror även att resultatet av detta projekt kommer att vara till stor nytta för både den övriga personalen och kunderna av gästhamnen.

Under projektet har jag har njutit av att få arbeta självständigt men samtidigt märkt hur viktigt det kan vara med feedback under själva arbetets gång. Det är mycket lättare att dra nytta av de förbättringsförslag man får när man väl ännu skriver. Det är alltså något att tänka på när jag tar i tu med nya projekt i framtiden. Jag har även lärt mig att jag personligen jobbar bättre under press med alltså en inte så lös tidtabell. Vilket jag hoppas att jag kommer att minnas i framtiden. Det kommer att vara intressant att se hur informationsfolderns roll utvecklas under sommaren 2012 och ifall vi kan få någon direkt feedback av kunderna. Jag vet åtminstone själv att jag kommer att ta foldern i konkret bruk så snabbt jag kan för att se i vilka situationer den fungerar bäst.

KÄLLOR

Skriftliga källor:

Bengtsson, Bengt-Arne & Bengtsson, Hans. 2002, *Projektboken - om konsten att genomföra projektarbeten*, Stockholm: Liber AB, 121 s.

Eklund, Sven 2002, *Arbeta i projekt – en introduktion*, Lund: Studentlitteratur. 111s.

Fant, Clary & Laurén, Lene. 1990, *Vårt modersmål – Svenska för yrkesläroanstalter*, Helsingfors: Gaudeamus Kirja & Otatieto, 176 s.

Macheridis, Nikos. 2009, *Projektspekter -kunskapsområden för ledning och styrning av projektet*, 3 uppl. Lund: Studentlitteratur. 313 s.

Strömqvist, Siv. 2000, *Skrivboken*, 4 uppl. Malmö: Gleerups förlag , 230 s.

Elektroniska källor:

Forsberg, Jenny. 2004. Språkbrevet Skriv klart: skriva instruktioner [www]. Tillgänglig:

http://www.iklartext.se/skrivklart_2juni2004.htm Hämtad 1.12.2011

Google 2012, Google mapsin käyttöjähdot [www] Tillgänglig:

http://www.google.com/intl/fi_fi/help/terms_maps.html Hämtad 27.3.2012

HSL 2012, Raitiovaunureitit ja pysäkit [pdf] Tillgänglig:

http://www.hsl.fi/FI/aikataulutjareitit/Documents/ratikka_pysakit_2012.pdf Hämtad:
15.3.2012

Korpela, Jukka. 2007, Ohjeen kirjoittaminen [www] Tillgänglig:

<http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/kirj/7.7.html> Hämtad 1.12.2011

BILAGA 1

PROJEKTPLAN FÖR PROJEKT: INFORMATIONSFOLDER - HELSINKI MARINA

Helsingfors januari 2012

Projektansvarig: Sara Viljanen

PROJEKTETS DEFINITION

Projektet går ut på att planera och göra en informationsfolder för Gästhamnen Helsinki Marina.

Projektets syfte: att ge kunderna en informationskälla om Helsinki Marinas tjänster samt instruktioner för dem.

Projektets mål är att informationsfoldern kommer att underlätta personalens arbete ifall det är bråttom och foldern kan även fungera som en handbok för nyanställda.

TIDTABELL OCH FASINDELNING

Projektet är indelat i tre faser: planeringsfasen, genomförande fasen och reflexionsfasen. Nedan presenterar jag fasindelningen och tidtabellen samt arbetsuppgifterna för den fasen.

Skriva teoretisk bakgrund: 1.10.2011 – 30.12.2011:

Under denna period skrev jag den teoretiska bakgrunden för examensarbetet som fungerar som grund för projektarbetet. Med information om instruktionsskrivning samt hur man utför ett projekt.

Planeringsfasen 1.1.2012 – 25.1.2012:

Under planeringsfasen planerar jag innehållet för informationsfoldern. Vilka rubriker kommer foldern att bygga sig på. Hur kommer själva foldern att se ut.

Informationsfoldern kommer bl.a. att innehålla följande:

- Prislista
- Hamnregler
- Instruktioner för tjänster:
 - Bastu
 - Tvättstuga
 - Sopor
 - Septitank
- Information om nödvändiga tjänster i närheten
- Karta över Skatudden
- Sevärdheter på Skatudden

Informationsfoldern läggs upp i en offertmapp med plastfickor, eftersom det underlättar updateringen av foldern i framtiden.

Genomförandefasen 15.1 – 30.3.2012:

Under genomförandefasen samlar jag in den information och data jag behöver. När jag har allt material som behövs skriver jag informationsfolderns innehåll. När hela innehållet och layouten är färdig skall arbetet printas ut och läggas in i offertmappen.

Jag kommer att dela in arbetet i delatapper. Jag planerar att först skriva allt material på svenska och sedan översätta det till finska och engelska.

Reflexionsfasen 1.4 -15.4.2012.

Under reflexionsfasen utvärderar jag mina insatser i projektet samt analyserar vad som gått bra och vad som kunde gått bättre. Jag försöker även utvärdera hurudan nytta informationsfoldern har i framtiden och ifall mina visioner uppfylldes.

RESURSER

Som resurser för projekt behövs i första hand tid. Tid för projektet är 1.1.2012 – 1.4.2012. Arbetskraft för projektet består av Sara Viljanen. Arbetet utförs på en dator. Resurser för själva informationsfoldern fås av Helsinki Marina.

RISKANALYS

Risker	Sannolikhet 1=Liten 5=Stor	Konsekvens 1=ej stor 5=allvarlig	Verbal konsekvens	Riskens värde
Jag blir sjuk	3	3	Förseningar i tidtabellen	9
Tekniska problem	2	5	Arbetet försvinner	10
Förseningar i tidtabellen	4	5	Examensarbetet försenas	20

Den största risken under projektets gång är att det uppstår förseningar i tidtabellen. Risken för att det sker är rätt så stor eftersom jag även har jobb under projektets gång. För att undvika detta har projektets tidtabell byggts upp rätt flexibelt och med lång tid.

Andra risker för projektet är att jag insjuknar i t.ex. influensa. Sannolikheten för att det händer är medelstor eftersom det är vinterhalvår och influensor sprids lätt under denna period. Även tekniken har sina risker ifall något händer datorn. För att undgå detta sparar jag arbetet på många ställen under projektets gång.