

Kohde- ja palvelutietojen keräys- ja jakeluprosessin kehitys Pohjois- Karjalassa 2010–2014

Keräysmenettelystä itseohjautuvuuteen

Jouni Tolvanen

Opinnäytetyö
Marraskuu 2014

Tietojenkäsittely
Luonnontieteiden ala





Tekijä(t) Tolvanen, Jouni	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 17.11.2014
	Sivumäärä 69	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi Kohde- ja palvelutietojen keräys- ja jakeluprosessin kehitys Pohjois-Karjalassa 2010–2014		
Koulutusohjelma Tietojenkäsittely		
Työn ohjaaja(t) Mika Karhulahti		
Toimeksiantaja(t) Karelia Expert Matkailupalvelu Oy		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyössä tuotettiin opinnäytetyön toimeksiantajalle, Pohjois-Karjalan matkailun markkinointi- ja myyntiorganisaatio Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:lle, ratkaisuehdotus alueen matkailun sähköisen kohde- ja palvelutiedonhallinnan prosessien ja järjestelmän kehittämistä.</p> <p>Opinnäytetyön lähtökohtana oli selvittää vaatimukset ja vaikutukset Karelia Expert Matkailupalvelun operoiman tiedonhallinnan prosessin ja järjestelmän kehittämiseksi Karelia Expertin tavoitteiden mukaisesti. Kehitystavoitteena oli muuttaa tietojen sähköistä keräysprosessia kertavuotisesta intensiivikeräysmenettelystä tietojen tarjoajalähtöiseen eli matkailuyrityslähtöiseen, itseohjautuvaan ympärivuotiseen ja jatkuvaan ylläpitoprosessiin. Tavoitteen perusteena olivat Karelia Expertin toiminnan palvelevuuden parantaminen ja resurssisäästöt. Työn tulosaaineston tuli antaa toimeksiantajalle paremmat valmiudet toteuttaa työn sisällön ja havaintojen kautta muodostuva kehityssuunnitelma.</p> <p>Opinnäytetyössä perehdyttiin ja analysoitiin Pohjois-Karjalan alueen tiedonhallintaan liittyviä prosesseja, tunnistettiin niistä osa-alueet, joihin kehitystä on mahdollista tehdä, sekä osa-alueet, jotka kohtaavat Karelia Expertin kehitystavoitteiden kanssa.</p> <p>Ratkaisuehdotus muodostettiin peilaten kehitystarpeita ja tehtyjä havaintoja tiedonhallintajärjestelmän tekniseen kehityssuunnitelmaan. Tekninen kehityssuunnitelma muodostettiin opinnäytetyöprosessin yhteydessä. Työssä ilmeni, että Karelia Expertin tavoitteiden mukaiset kehitystarpeet ovat toteutettavissa, ja työ muodosti ohjeiston ko. kehityksen läpivientiin.</p> <p>Jos kehitysprojekti toteutetaan ratkaisuehdotuksen mukaisesti, aineistossa olisi potentiaalia toteuttaa jatkotutkimus, jossa verrataan kehitystyön tuloksia opinnäytetyössä esitettyihin arvioihin.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Karelia Expert Matkailupalvelu Oy, Pohjois-Karjala, tiedonhallinta, järjestelmä, Tietoalusta, prosessit, matkailu, matkailuyritykset, alueorganisaatiot, kehittäminen, liiketoimintaprosessit, atFlow Oy		
Muut tiedot		



Author(s) Tolvanen, Jouni	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 17112014
	Pages 69	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title Collection and distribution process development of travel destinations and services data in North Karelia 2010–2014		
Degree Programme Business Information Systems		
Tutor(s) Mika Karhulahti		
Assigned by Karelia Expert Tourist Service Ltd.		
Abstract <p>The thesis was assigned by North Karelia in Finland tourism marketing and sales Karelia Expert Tourist Service Ltd. The thesis was to deliver a solution proposal for Karelia Expert about development of regional destination and service data management processes and platform.</p> <p>The premise of the thesis was to study the requirements and effects of process and platform development in accordance with objectives of Karelia Expert Tourist Service. The development target was to change the data collection process from annual intensive collection period to self-managing year-round and ongoing maintenance process. The target was to improve service level of Karelia Expert for customers and regional tourism companies, and also to achieve resource savings. The outcome of the thesis was to give the client better readiness to carry out the development plan that was formed within the thesis.</p> <p>Regional data management processes were analyzed within the thesis and key points were identified in the areas in where development is possible, as well as in the areas that match development objectives of Karelia Expert.</p> <p>The solution proposal was formed by reflecting the development needs and the findings to technical development plan of data management platform. The technical development plan was also formed within thesis process. The thesis showed that the development needs and objectives of Karelia Expert are feasible, and the thesis formed guidelines for carrying out the development plan.</p> <p>If the development project is carried out in accordance with the solution proposal, there is potential to carry out further research to compare development results and findings in the thesis.</p>		
Keywords Karelia Expert Tourist Service Ltd, North Karelia, data management, platform, system, "Tietoalusta", processes, tourism, tourism companies, regional organizations, development, atFlow Ltd		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto	4
1.1	Tutkimuksen tavoite	4
1.2	Motiivi ja lähtökohta.....	5
1.3	Toteutustapa ja menetelmät	7
1.4	Tutkimuskysymykset.....	8
1.5	Tulosaineisto.....	9
2	Taustatiedot ja historia.....	9
2.1	Matkailun kohde- ja palvelutiedon hallinnan tausta.....	9
2.2	Matkailullisesti merkityksellisen tiedon hyödyntäminen	10
2.3	Matkailutiedon rakenne ja merkitys.....	10
2.4	Siirtymä sähköiseen tiedonhallintaan.....	13
2.5	Matkailutiedon hyödyntäminen sähköisten jakelukanavien avulla	14
3	Tiedon hallinnoinnin osa-alueiden tunnistaminen	18
3.1	Tiedon keräyksen, jakelun ja tiedon ylläpidon prosessin kuvaus	20
3.2	Tiedon hallintaprosessiin liittyvien roolien kuvaus.....	24
4	Kehitystarpeiden tunnistaminen	26
4.1	Trendit.....	27
4.2	Yhteenveto trendeistä	33
4.3	Keräys-, jakelu- ja ylläpitoprosessin muutettavuuden arviointi	34
4.4	Tiedon keräyksen, jakelun ja tiedon ylläpidon prosessin muutosten määrittely	35
4.5	Tavoitteen mukaisen tiedon keräyksen, jakelun ja ylläpidon prosessin hahmottaminen	41
5	Muut järjestelmän käyttäjät/verrokki	42
5.1	VisitHämeenlinna.fi ja Häme	43
5.2	Sininen Tie.....	45
5.3	Koli	47
6	Teknisen alustaratkaisun kehityssuunta.....	47

7	Ratkaisuehdotus	49
7.1	Nykyisen tiedonhallinnan alustaratkaisun kuvaus – Tietoalusta	50
7.2	Yhdistyvän tiedonhallinnan alustaratkaisun kuvaus – Data@Flow	50
7.3	Uuden Tietoalustan kehitysehdotus	52
7.4	Ehdotuksen vastaavuus tunnistettuihin kehittämistarpeisiin	57
7.5	Ratkaisuehdotuksesta projektiksi	60
8	Tavoitteiden todentaminen ja pohdinto	61
8.1	Itsearviointi johdannossa esitettyihin kysymyksiin ja tavoitteisiin.....	61
8.2	Työn toteutuksesta	64
	LÄHTEET	66
	LIITTEET	68
	Liite 1. Tiedon keräyksen taustaa Pohjois-Karjalassa. Joensuun tiedonhallinnasta vastaavan matkailuneuvojan haastattelurunko.	68
	Liite 2. Muutos tiedonhallintaan – siirtyminen sähköiseen ylläpitomenettelyyn. Karelia Expertin strategiasta vastaavan haastattelurunko.	69

Kuviot

Kuvio 1. Matkailutiedon rakenteen merkitys matkustuspäätöksen muodostumisessa.....	12
Kuvio 2. Five Stages of Travel for VisitKarelia. Viisi matkustusprosessin vaihetta sovellettuna VisitKarelian kehityssuunnitelmaan.....	15
Kuvio 3. Matkailutiedon käyttökohteet.....	17
Kuvio 4. Alueellisen tiedon keräämisen ja jakelun periaate	18
Kuvio 5. Tiedon keräyksen, jakelun ja ylläpidon prosessi.....	21
Kuvio 6. Tiedon keräyksen vaiheisiin liittyvien tahojen kuvaus.....	26
Kuvio 7. Tiedonkeräyksen tulokset Pohjois-Karjalassa 2011–2014.....	28
Kuvio 8. Aktiivisen ja toivotun kehityssuunnan erot	34
Kuvio 9. Keräysprosessin vaiheiden muutettavuuden arviointi	35
Kuvio 10. Karelia Expertin tavoitteen mukainen tiedon keräyksen, jakelun ja ylläpidon prosessi	42
Kuvio 11. Nykyisen Tietoalusta-järjestelmän toimintojen kuvaus.....	50
Kuvio 12. Data@Flow järjestelmän toimintojen kuvaus	52
Kuvio 13. Uuden Tietoalustan malli Tietoalusta ja Data@Flow-järjestelmien ominaisuuksien fuusion tuloksena.....	57
Kuvio 14. Järjestelmätoimittajan vastine järjestelmäkehityksen vastaavuudesta prosessin kehitystarpeisiin.....	58

Taulukot

Taulukko 1. Tunnistetut trendit ja niiden suotuisuuden arviointi.....	29
Taulukko 2. VisitHämeenlinnan tarpeet ja yhteneväisyyden arviointi	44
Taulukko 3. Sinisen Tien tarpeet ja yhteneväisyyden arviointi	45
Taulukko 4. Uudelta Tietoalustalta edellytetyt ominaisuudet	53
Taulukko 5. Kehityssuunnan vastaavuuden arviointi tunnistettuihin trendeihin nähden	59

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Pohjois-Karjalan matkailun markkinointi- ja myyntiorganisaatio Karelia Expert Matkailupalvelu Oy (myöh. myös 'Karelia Expert'). Karelia Expertin rooli Pohjois-Karjalassa on vastata alueen yhteisestä matkailumarkkinoinnista, -tuotekehityksestä, kokous- ja kongressipalvelujen tuottamisesta, matkailupalvelujen myynnistä sekä matkailuneuvonnasta. (Tietoa meistä 2014.) Karelia Expertin liiketoiminta edellyttää Pohjois-Karjalan alueen matkailuun liittyvien yritysten ja kohteiden tuntemusta ja näihin liittyvien tietojen hyödyntämistä markkinointiin ja myyntiin. Tämä tieto kokonaisuutena muodostaa alueen matkailun kohde- ja palvelutietokannan.

Karelia Expert on ottanut vuonna 2010 käyttöön järjestelmän ja sittemmin asteittain kehittänyt ylläpitoprosessia tämän tiedon sähköiseen hallintaan (Löppönen 2010). Tähän liittyviä prosesseja ei ole aiemmin tutkittu tai kuvattu muutoin kuin toiminnan esittelyn yhteydessä tai projektiluontoisessa kehittämisessä.

Toimeksiannon tavoitteet liittyvät olemassa olevien tiedonhallintaprosessien kuvaamiseen sekä prosessien kehittämiseen kohdistuvien Karelia Expertin toiveiden toteutusmahdollisuuksien ja vaikutusten selvittämiseen.

1.1 Tutkimuksen tavoite

Karelia Expertin kehitystavoitteena on muuttaa tietojen sähköistä keräysprosessia kertavuotisesta intensiivikeräysmenettelystä tietojen tarjoajalähtöiseen, eli matkailuyrityslähtöiseen, itseohjautuvaan ympärivuotiseen ja jatkuvaan ylläpitoprosessiin. Tavoitteena ovat Karelia Expertin toiminnan palvelevuuden parantaminen, ylläpitoressisäästöt ja sitä kautta kustannussäästöt. Muutoksen ensimmäinen vaihe on tarkoitus aloittaa vuonna 2015.

Toimeksiannon tavoitteena on selvittää Karelia Expertin kehitystavoitteiden vaatimukset ja vaikutukset ja sitä kautta antaa toimeksiantajalle, Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:lle, paremmat valmiudet reagoida kehityksen läpivientiin.

Toimeksiannossa pyritään kartoittamaan kehityksen vaikutukset Pohjois-Karjalan matkailun kohde- ja palvelutietokannan ylläpitoon, sähköiseen keräys- ja jakeluprosessiin sekä järjestelmään, Tietoalustaan, jolla tietojen hallinta suoritetaan.

Tavoitteena itseohjautuvuuteen siirtymisessä on ylläpitäjien työmäärän ja vastuiden keventäminen sekä ylläpitäjän prosessien saneleman päivitysajankohtaan ja -tapaan sidotun tietojen päivityksen muuttaminen yrityslähtöiseksi avoimeksi päivitysmenettelyksi. Toivetilalla on, että tiedon tuottajat, yritykset ja kohteet, voisivat toimittaa haluamallaan ajankohdalla tiedot itse järjestelmään Karelia Expertin mahdollistamalla työvälineillä kuitenkin niin, että prosessi käyttää mahdollisimman vähän Karelia Expertin omia henkilöresursseja.

Opinnäytetyössä pyritään selvittämään, ovatko tavoitteet järkeviä Karelia Expertille ja linjassa mm. järjestelmän oman kehityksen kanssa, kuinka tavoitteet voidaan saavuttaa ja mitä toimenpiteitä tavoitteiden saavuttaminen edellyttää.

Opinnäytetyön tuloksena voi olla suositeltu ja kuvattu toimintaohjeistus. Mikäli yksi suositeltu malli ei ole mahdollinen, tuloksena voi olla useampia kuvattuja vaihtoehtoisia skenaarioita.

1.2 Motiivi ja lähtökohta

Olen työskennellyt vuosina 2011–2014 toimeksiantajayrityksessä. Olen vastannut toimeksiantajan sähköisistä palveluista ja tietohallinnosta, ja vuosittaisen kohde- ja palvelutietojen keräysprosessin läpiviennin koordinointi ja tiedonhallinnan kehittäminen ovat kuuluneet työtehtäviini. Olen ollut ottamassa käyttöön ja jalkauttamassa nykyistä sähköistä tietojen keräys- ja jakelujärjestelmää ja -menettelyä Karelia Expertin käyttöön vuosina 2009–2011. Olen sittemmin ollut vastaavana ko. prosessin kehittämisestä yrityksen sisällä.

Prosessiin on kuulunut palautteen kerääminen niin tiedonhallinnan ylläpitäjiltä, tietoja tuottavilta yrityksiltä ja kohteilta kuin myös muilta prosessissa mukana olevilta tahoilta. Palaute on ollut yksi tärkeimmistä prosessia ja järjestelmän kehitystä ohjaavista menetelmistä.

Tähän työhön ryhdyttäessä Karelia Expertin tiedonhallinnan työryhmässä nostettiin seuraavat palautteet ja havainnot työssä huomioitaviksi asioiksi:

- Nykyinen prosessin läpivienti sitoo merkittävästi resursseja joka vuosi, ja suuntaus on ollut kasvava.
- Nykyinen tietojen keräyksen sykli ei sovi kaikille. Yritykset toivovat, että voisivat lähettää tiedot omien aikataulujensa puitteissa – keräysprosessin aikaan, syksyllä, eivät kaikki tulevan vuoden tiedot, kuten aukioloajat, ole välttämättä selvillä.
- Pohjois-Karjalan matkailuyritykset ovat alkaneet tiedostaa tiedonkeräysprosessin merkitystä ja tulosaineiston käyttötarkoitusta oman yrityksensä tai kohteensa markkinoinnin kannalta. Tämä viestii oikeansuuntaisesta motivaatiosta ja tietotaidosta, kun ajatellaan mahdollisuutta itseohjautuvaan ylläpitoon.
- Tiedonhallintaan käytetyn tietojärjestelmän omistus ja kehitysvastuu on siirtynyt kesällä 2014 toiselle toimijalle, ja se luo Karelia Expertille riskin tietojärjestelmän, ja sitä kautta tiedonhallinta prosessin, saatavuudesta tulevaisuudessa. Vaihtoehtoisia järjestelmiä, jotka voisivat korvata nykyisen Tietoalusta -järjestelmän, ei ole selvitetty.

Opinnäytetyöprosessin aikana (06/2014) opinnäytetyön tekijä siirtyi Karelia Expertiltä selvityksen kohteena olevan tietojärjestelmän uuden omistajan, atFlow Oy:n, palvelukseen. Tämä tuo mahdollisuuden tarkastella lähemmin selvitysprosessin aikana järjestelmätoimittajan näkökulmaa ja perusteita järjestelmään suunnitellulle kehitykselle. Selvitystyö tuo myös lisäarvoa järjestelmätoimittajalle tuoden kirjallisesti kuvatun selvitysdokumentin järjestelmän asiakkaan kehitystarpeista ja -suunnitelmasta.

Opinnäytetyön suunnitelmassa oli tarkoituksena huomioida vaikutukset vastaaviin tiedonhallinnan prosessin kehityskysymyksiin myös Venäjän Karjalan matkailuorganisaatiolle. Nykyinen järjestelmä ja prosessi on otettu käyttöön myös Venäjän Karjalassa yhteistyöprojektin puitteissa vuonna 2013. Jalkautustyö on vielä kesken. Kaikki järjestelmiin ja prosesseihin kohdistuvat muutokset vaikuttavat Pohjois-Karjalan ohella myös Karjalan Tasavallan alueen vastaaviin toimintoihin.

Vaikka yhteinen järjestelmä ja yhteistyö Pohjois-Karjalan ja Venäjän Karjalan matkailuorganisaatioiden ja hallinnon kanssa on olemassa, on tilanne yhteistyöhankkeen päättymisen jälkeen jäänyt sopimustilanteeltaan avoimeksi. Myöskään Venäjän Karjalan puolen tiedonhallinnasta vastaavaa tahoja ei ole sitoutettu Venäjän Karjalan hallinnon toimesta. Sopimustilanteen ollessa avoin jätetään Venäjän Karjalan tiedonhallinnan näkökulma huomioimatta tässä opinnäytetyössä.

1.3 Toteutustapa ja menetelmät

Opinnäytetyö toteutetaan kuvaamalla kehitystavoitteet, selvittämällä ja kuvaamalla olemassa olevat kuvaamattomat prosessit, joihin kehitys kohdistuu, ja arvioimalla Karelia Expertin tavoitteiden mukaisen kehityksen vaikutukset.

Työn tausta-aineistona käytetään Karelia Expertin hallussa olevaa tiedonkeräykseen liittyvää esittelymateriaalia, kerättyä palautetta ja tehtyjä havaintoja vuosilta 2010–2014, prosessikuvauksia sekä vuonna 2010 laadittua sähköisen liiketoiminnan kehityssuunnitelmaa. Työn tietopohjan muodostavat prosessiin liittyvien tahojen haastattelut ja työryhmätyylisen työskentelyn synnyttämä keskusteluloki. Haastattelut koskien Karelia Expertin tavoitteita tuottaa aina Karelia Expertin valtuuttama edustaja. Muut suullisen aineiston tuottajat ovat Karelia Expertin yhteistyökumppaneita, tiedonhallinnan prosessiin liittyviä tahoja tai Tietoalusta-järjestelmän muita asiakkaita.

Työryhmätyöskentelyssä syntynyt aineisto syntyy Tietoalusta-työryhmän keskusteluista. Työryhmään kuuluu tiedonkeräyksen koordinoinnista vastaava, Karelia Expertin kunnallisten matkailun aluetoimistojen tiedonhallinnasta vastaavia ja kohde- ja palvelutietoja hyödyntäviä muita Pohjois-Karjalan matkailualueita sekä Pohjois-Karjalan koulutusorganisaatioita.

Työssä muodostettavan ehdotuksen vahvistamiseksi haetaan näkökulma myös muiden vastaavaa tiedonhallintaa harjoittavien matkailuorganisaatioiden kehitysajatuksista ja verrataan niitä Karelia Expertin vastaaviin. Lisäksi työhön

sisällytetään Tietoalusta-järjestelmän toimittajan näkökulma järjestelmälle suunnitellusta kehityksestä ja poimitaan niistä relevantit asiat Karelia Expertin tavoitteisiin nähden.

Menetelmissä on huomioitava se, että täysin Karelia Expertin tiedonhallintaprosessia vastaavassa muodossa tietojen keräystä ja jakelua ei tehdä muualla, joten benchmark-tyyppisiä esimerkkejä ja aihekirjallisuutta voidaan hyödyntää vain vähän. Tietojen keräys ja jakelu samalla järjestelmällä on käytössä joillakin muilla maakunnilla suppeammassa muodossa. Pohjois-Karjala on ollut edelläkävijänä ja suunnan näyttäjänä matkailutietojen hallinnassa kotimaassa.

1.4 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykset muodostuvat Karelia Expertin tarpeista ja kuvastavat toimeksiantajan odotuksia tutkimuksen tuottamista vastauksista.

- Miten kohde- ja palvelutiedonhallinnan prosesseja kannattaa ja voi kehittää niin, että se vaatii Karelia Expertiltä vähemmän resursseja mutta ylläpitää kuitenkin tiedon laadukkuuden ja tietokannan laajuuden?
- Miten kohde- ja palvelutiedonhallinnan tiedonkeräysprosessia kannattaa ja voi kehittää niin, että se palvelee paremmin toimeksiantajayritystä ja Pohjois-Karjalan matkailuyrityksiä?
- Mitä edellyttää, että tiedonkeräysprosessissa voidaan siirtää painotus ylläpitäjälähtöisestä keräyksestä yrittäjälähtöiseen omatoimiseen tiedontoimitukseen (itseohjautuvuuteen)?
- Mitä vaikutuksia itseohjautuvuuteen siirtymisellä on Karelia Expertin tiedonhallintaan?
- Mitä kehystoimenpiteitä tiedonhallintajärjestelmään tulee toteuttaa, että se vastaa Karelia Expertin kehitystavoitteisiin?
- Miten Tietoalusta-järjestelmän omistajanvaihdos vaikuttaa Karelia Expertin tiedonhallintaan ja sen jatkuvuuteen?

1.5 Tulosaineisto

Tulosaineistona annetaan ehdotus tai ehdotukset kehitystä vaativista tiedonhallinnan osa-alueista. Tulosaineiston myötä Karelia Expertillä on selkeämmät perusteet tehdä kehitystyöhön liittyviä päätöksiä niin resurssien määrittelyn kuin kehityksen rahoituksen järjestämisenkin puitteissa. Tulosaineiston tulee toimia ohjaavana ja osumatarkkuutta parantavana dokumenttina Karelia Expertille tiedonhallinnan kehitystyöhön liittyvissä hankinnoissa.

Selvityksen toivotaan myös antavan selvemmän kuvan tiedonhallinnan prosessista, sen vaatimuksista, vaikutuksista ja merkityksestä niin Karelia Expertille kuin myös muille prosessiin liittyville tahoille, kuten yhteistyökumppaneille, alueen matkailutoimialan kehittäjille ja päättäjille sekä matkailuyrityksille.

2 TAUSTATIEDOT JA HISTORIA

2.1 Matkailun kohde- ja palvelutiedon hallinnan tausta

Matkailun alueorganisaatiot, kuten Karelia Expert Matkailupalvelu Oy Pohjois-Karjalassa, ovat perinteisesti ylläpitäneet alueensa yrityksistä ja kohteista matkailullisesti merkityksellistä tietoa ja hyödyntäneet sitä alueen matkailua edistäviin tarkoituksiin, kuten alueen yleismarkkinointiin ja kohdemarkkinointiin. Tiedonhallintaa ei ole tehty ainoastaan markkinointitarkoituksessa – alueen matkailuyritysten ja -kohteiden tuntemus ja tiedon ylläpito kuuluvat alueen matkailuorganisaation tehtäviin. (Litja 2014.)

Ennen sähköistä tiedonkeräysmenettelyä ja siihen tarkoitettuja ohjelmistoja tiedonkeräystapana oli manuaalinen yhteydenotto matkailuyrityksiin ja -kohteisiin puhelimitse tai postitse. Palvelutietokantoja ei ollut, vaan tiedot ylläpidettiin paperimuistioissa ja tieto oli pääasiassa alueen matkailuneuvojen muistin varassa. (Myllynen 2014.)

2.2 Matkailullisesti merkityksellisen tiedon hyödyntäminen

Matkailullisesti merkityksellisenä tietona pidetään matkailijaa kiinnostavaa sekä alueellista vetovoimaa ja kilpailuetuutta tuovaa tietoa. Tieto jakautuu yleiseen alueen markkinointitietoon ja syventävään kohdesidonnaiseen tietoon. Tämä työ painottuu ensisijaisesti syventävään kohdesidonnaiseen tietoon ja sen hallintaan. Viitteet termeillä tieto, matkailutieto ja kohdetieto tulee assosoida tähän tietoon. (Tolvanen 2012.)

Yleisimmin tiedon käyttötapana ovat olleet painetut palveluesitteet, tapahtumakalenteri ja muut markkinointitarkoituksiin suunnatut painetut esitteet. Palveluesitteet tuotettiin alueen yrityksistä ja kohteista, joiden nähtiin olevan kiinnostavia matkailijalle. Myös vuosittaiset tapahtumatiedot olivat osa esitesisältöä. Yrityksistä ja kohteista kerätty tieto sisälsi perustiedot, kuten nimen, osoite- ja yhteystiedot ja toiminnan kuvauksen sekä mahdollisuuksien mukaan kuvan kohteesta. Palveluesitteet toimivat päämarkkinointivälineinä ja tiedonvälityskappaleina ennen sähköisiä tiedonjakelukanavia, kuten verkkosivustoja. (Myllynen 2014.)

Sähköiseen tiedonhallintaan siirtymisen jälkeen tiedon pääjakelukanaviksi ovat muodostuneet sähköiset jakelukanavat, kuten verkkosivustot, mobiilisovellukset ja sähköiset lehdet (Tolvanen 2012). Perinteiset palveluesitteet ovat kuitenkin edelleen merkittävä matkailutiedon käyttökohde ja jakelukanava (Myllynen 2014).

2.3 Matkailutiedon rakenne ja merkitys

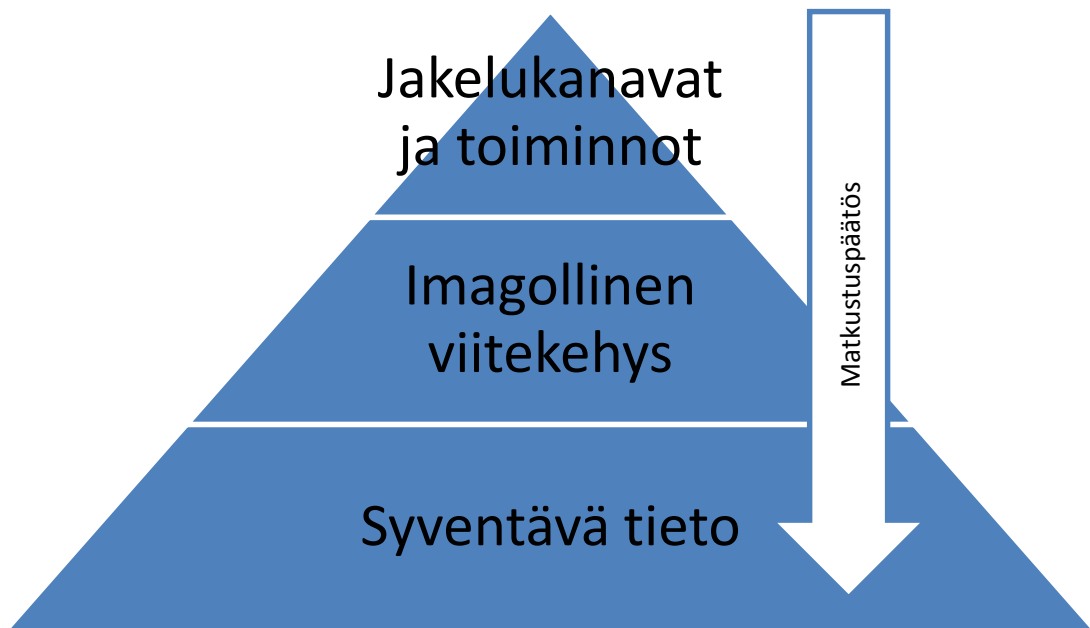
Yleinen alueen markkinointitieto perustuu aluetta markkinoivan tahon alueen tuntemukseen, ajantasaiseen tietotaitoon ja kohderyhmätuntemukseen. Yleisellä alueen markkinointitiedolla pystytään tarjoamaan ensi käden tarttumapinta

potentiaaliselle matkailijalle – eli ns. alueen matkailun imagollinen viitekehys. Imagolliselle tiedolle on ominaista, että se on kuvailevaa faktatietoa alueesta, joka on jalostettu markkinoinnillisesti houkuttelevaan muotoon. Yleisen alueellisen markkinointitiedon tuottaa alueen matkailuorganisaatio tai tämän yhteistyötahot. Yleinen alueen markkinointitieto on esitteiden kuvailevaa sisältöä, ja siihen kuuluvat markkinoinnilliset ja ensisijaisesti tunnepohjaisesti vetoavat sisältösiot.

Syventävä kohdesidonnainen tieto on alueen matkailuyrityksiä ja -kohteita, näiden ominaisuuksia sekä näiden tuottamia palveluita ja tuotteita kuvaavaa tietoa. Syventävä tieto on ennen kaikkea jalostamatonta faktatietoa, kuten nimi, sijainti, luokittelu ja yrityksen palvelutarjonta. Joissakin tilanteissa syventävä tieto voi olla myös kuvailevaa, kuten kuvaustekstin osalta. (Tolvanen 2012.) Litjan (2014) mukaan syventävä kohdesidonnainen tieto alueen matkailuyrityksistä ja -kohteista luo alueen matkailupalvelutarjonnan perustan ja houkuttelevuuden.

Matkustuspäätös edellyttää yleensä syvällisempää ja konkreettisempaa tarttumapintaa kuin yleinen aluetta kuvaileva viitekehys. Syventävän tiedon kautta syntyvällä matkustuspäätöksellä on selkeä kiintopiste, joka määrittää matkustuspäätöksen kohdistuvan tietylle matkailualueelle. Tämä voi olla kiinnostavasta kohteesta tai kiinnostavien kohteiden lähellä sijaitsevasta majoitusliikkeestä tehty majoitusvaraus.

Kohdesidonnaisen matkailutiedon lähteenä on aina tiedon kohteena oleva matkailuyritys.



Kuvio 1. Matkailutiedon rakenteen merkitys matkustuspäätöksen muodostumisessa (Tolvanen 2014)

Kuviossa 1 on kuvattu matkailutiedon rakennetta ja merkitystä matkustuspäätöksen syntymisessä. Validi syventävä kohdesidonnainen tieto on edellytys sille, että imagollinen viitekehys voi muodostaa riittävän houkuttelevuuden matkustuspäätöksen syntymiselle. Tiedon jakelukanavat ja toiminnot ovat edellytyksenä, että potentiaalinen matkailija saavuttaa matkailutiedon. Jakelukanavat ja toiminnot, kuten varaamopalvelut, varaus- ja ostotoiminnot, menettävät merkityksensä ilman validia imagollista ja syventävää tietoa alueesta ja alueen kohteista.

Jakelukanavat antavat ympäristön matkailijalle mahdollisuuden saavuttaa niin imagollinen viitekehys kuin myös syventävä tieto (Tolvanen 2014). Jakelukanavien yhteydessä pyritään mahdollisuuksien mukaan tarjoamaan myös toiminnot ja työvälineet, jolla potentiaalinen matkailija voi vahvistaa matkustuspäätöksensä (Litja 2014).

2.4 Siirtymä sähköiseen tiedonhallintaan

Karelia Expert teki vuonna 2008 strategisen päätöksen ohjata yhtiön kehityssuuntaa kohti jakelukanavaliiketoimintaa, johon osana kuuluvat Pohjois-Karjalan alueen matkailun sähköinen tiedonjakelu ja -hallinta. Tällöin lähdettiin valmistelemaan Sähköisen toimintaympäristön kehittämishanketta 2009–2012. (Löppönen 2010.)

Hankkeen aikana luotiin perusta Karelia Expertin kehittymiselle Pohjois-Karjalan alueen kärkitoimijaksi matkailutiedon hallinnoijana ja jakelijana niin henkilöosaamisen kuin teknisten ratkaisujenkin puitteissa (Litja 2012).

Hankkeen keskeisiä kehitystoimenpiteitä (Löppönen 2010; Tolvanen 2011):

- Sähköisen toimintaympäristön työvälineet
- Matkailutiedonhallinnan ympäristö ja tekninen alustaratkaisu
- Keskitetty julkinen matkailutiedon jakelukanava (VisitKarelia.fi-verkkopalvelu)
- Kehitystoimenpiteiden luomien uusien prosessien kuvaaminen ja vaikutuspiirissä olevien prosessien kehittäminen ja muutokset
- Osaamisen kehittäminen

Hankkeen aikana otettiin käyttöön tekninen alustaratkaisu, Tietoalusta, matkailutiedonhallinnan ympäristöksi. Alustaratkaisu räätälöitiin Karelia Expertin tarpeiden ja prosessien mukaiseksi. Siirtymä mahdollisti uuden tiedonhallintamenetelmän ja siihen liittyvien tiedon keräys- ja jakeluprosessien synnyttämisen. Litjan (2014) mukaan Karelia Expertille oli tärkeää saada Pohjois-Karjalan alueen matkailutieto taltioitua palvelutietokannaksi, tieto ylläpidettäväksi yhdestä paikasta ja sen jakelu hallittavammaksi verkkopalveluissa ja esitteissä. Merkittävimpänä hyötynä Karelia Expert näki mahdollisuuden kerätä ja jakaa tietoa nopeasti ja ajantasaisesti.

Siirtymäprosessissa nähtiin myös riskitekijöitä, kuten alueen matkailuyrityskentän kokemattomuus sähköisten työvälineiden kanssa toimimisessa sekä tiedonhallintaan

liittyvien täysin uusien prosessien jalkauttaminen Karelia Expertin henkilöstön työrutiineihin. (Litja 2014.)

Täysin nollatilanteesta Pohjois-Karjalan sähköistä matkailutiedonhallintaa ei tarvinnut aloittaa. Alueellisilta yhteistyötahoilta oli saatavissa pohjatietokanta alueen yrityksistä sekä suuntaa antava malli sähköisen keräysprosessin läpiviennistä. Pohjois-Karjalan matkailuyritystietokannan pohjana on käytetty Matkailu-Sampo-hankkeen synnyttämää pohjatietokantaa. Pohjatietokantana oli noin 200 yritystä ja kohdetta sekä näihin liittyvät perus- ja sijaintitiedot. (Litja 2014; Koskinen & Kainulainen 2014.)

Itä-Suomen yliopistolle oli luotu matkailutiedon kyselymuotoinen keräysprosessi, jota käytettiin matkailuyritysten majoituskapasiteettiin ja -tilastoihin liittyvän tiedon kartoitukseen. Tämä loi teknisen viitekehysten, jonka ympärille Pohjois-Karjalan matkailutietokannan ylläpito katsottiin voitavan rakentaa. (Löppönen 2010; Tietovarannot 2014a.)

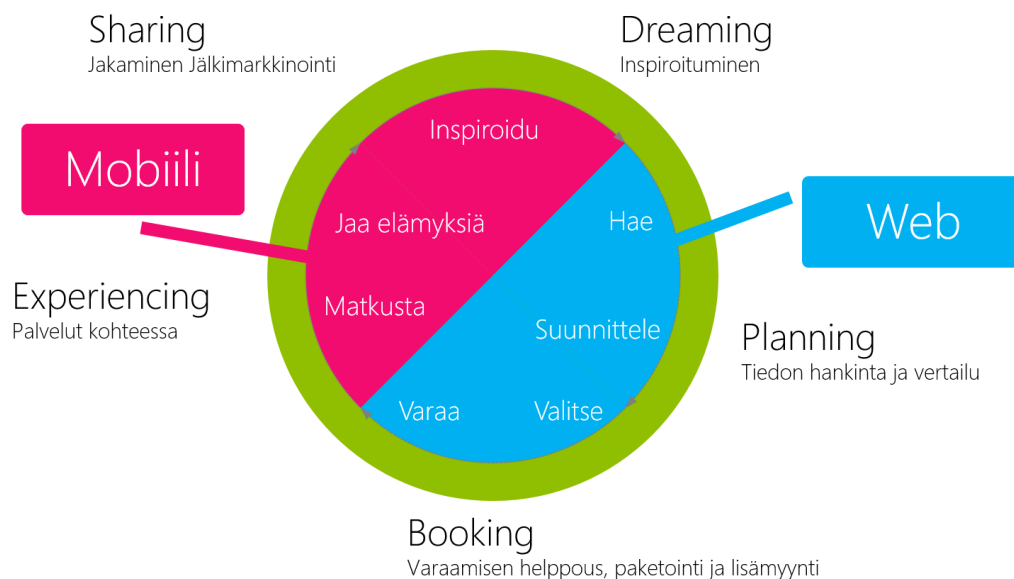
2.5 Matkailutiedon hyödyntäminen sähköisten jakelukanavien avulla

Sähköiseen tiedonhallintaan siirtyminen on antanut Karelia Expertille lisää mahdollisuuksia toteuttaa päätoimeaan eli tuoda lisää matkailijoita Pohjois-Karjalaan. Sähköinen tiedonhallinta antaa mahdollisuuden hyödyntää voimallisemmin sähköisiä tiedonjakelukanavia matkailutiedon välittämiseen potentiaalisille matkailijoille sekä tärkeän tiedon keräämisen ja taltioinnin mm. matkailutoimialan kehittämisen tarpeisiin.

Sähköinen matkailutiedonhallinta Pohjois-Karjalassa tuottaa lisäarvoa matkailijan, kuluttajan, ohella myös muille matkailuun liittyville tahoille. Matkailupalvelun tarjoajat ovat luonnollisia hyötyjiä lisääntyvästä markkinointinäkyvyydestä ja erityisesti sitä kautta matkailuyrityksen kassaan tulevista euroista. Tästä hyötyy koko alueen matkailuelinkeino.

Matkailutiedon lisäarvo kuluttajalle

Matkailuyrityksistä ja -kohteista kerättävän tiedon merkitys kuluttajalle painottuu ensisijaisesti matkustuspäätöksen syntymisen tukemiseen. Nykyaikaista matkustusprosessia, johon liittyy sähköisten apuvälineiden käyttö matkan eri vaiheissa, kuvataan usein Five Stages of Travel -kaaviolla (5 Stages of Travel Interactive Infographic 2014).



Kuvio 2. Five Stages of Travel for VisitKarelia. Viisi matkustusprosessin vaihetta sovellettuna VisitKarelian kehityssuunnitelmaan. (Malaprade 2013, 10)

Kuviossa 2 Malaprade (2013) on kuvannut Five Stages of Travel -matkustusprosessia sovellettuna VisitKarelia-verkkopalvelun kehityssuunnitelmaan. Malaprade on huomionut käytettävissä olevan matkailutiedon yhdistettynä kehittyvään VisitKarelia.fi- verkkopalvelun jakelukanavan mahdollisuuksiin.

Tutkimuksen kohteena olevan matkailutiedon merkitys kuluttajalle korostuu erityisesti Malapraden kuvaamalla Web-alueella, jossa prosessin tärkeimpinä vaiheina ovat Planning ja Booking sekä jokseenkin tärkeitä Dreaming ja Experiencing.

Tällöin matkailijalla on käytössään verkkoyhteys ja ulottuvillaan matkustuskohdeeseen liittyvä matkailutieto. (Malaprade 2013.)

Matkailutiedon merkitys matkustusprosessin vaiheissa

- Ennen matkaa
 - Dreaming (haaveilu) – kiinnostuksen synnyttäminen, tiedon osuvuus haaveisiin
 - Planning (suunnittelu) – luottamuksen herättäminen, vahvistus vastaavuudesta tarpeeseen, suunnitelman tuottaminen
 - Booking (varaaminen) – vahvistava matkustuspäätös, saatavilla olevan kapasiteetin osoittaminen, varauskontakti
- Matkan aikana /jälkeen
 - Experiencing (kokeminen) – spontaani tarjonnan etsintä, löydettävyys, sijaintitiedot, aukioloajat
 - Sharing (jakaminen) – kokemuksen jakaminen tietoa tarjoavan viitekehyksen kautta

Kuluttajalle matkailutiedon saavuttaminen matkan eri vaiheissa tapahtuu verkkopalveluiden, sosiaalisen median, mobiilipalveluiden, matkailuesitteiden tai suullisen tiedon kautta. (Tietoalusta työryhmä 2014.)

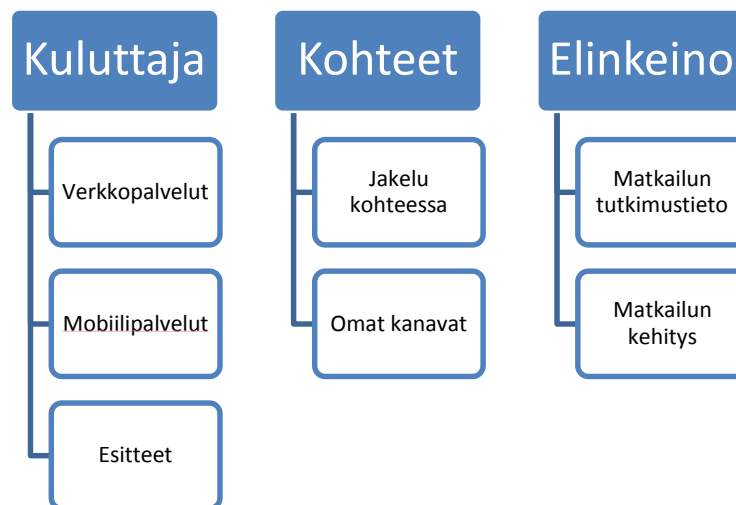
Matkailutiedon lisäarvo alueen yrityksille

Tiedon merkityksenä matkailuyrityksille on ensisijaisesti markkinointinäkyvyys, joka tiedon jakelun kautta on saavutettavissa. Osana markkinointinäkyvyyttä merkittävä hyöty matkailuyrityksille ilmenee laajasti jaettavan tiedon yhtenäisyydessä ja toistuvuudessa, jotka lisäävät matkailuyrityksen luotettavuutta loppuasiakkaan silmissä. (Litja 2014.)

Matkailutiedon lisäarvo alueen matkailulle ja elinkeinolle

Jaettavan tiedon yhtenäisyys, toistuvuus ja laadukkuus luovat markkinoinnillisen pohjan koko alueen uskottavuudelle matkailukohteena. Kokonaisuutena alueellinen matkailuelinkeino hyötyy ensisijaisesti kasvavien matkailutulojen ja sen tuloksena kasvavan matkailuyrityskentän tyytyväisyyden kautta.

Toissijaisesti elinkeino hyötyy saavutettavien matkailuyritysten tunnuslukujen kautta. Matkailuyrityksiltä ja -kohteilta kerätään julkisten matkailutietojen ohessa matkailuliiketoimintaan liittyvää tilastotietoa. Tilastotietoa, kuten pienten majoitusyritysten yöpymisvuorokaudet, jota muutoin ei ole tilastolliseen käyttöön saavutettavissa, käytetään matkailun tutkimukseen ja kehittämiseen. (Tietovarannot 2014b.)

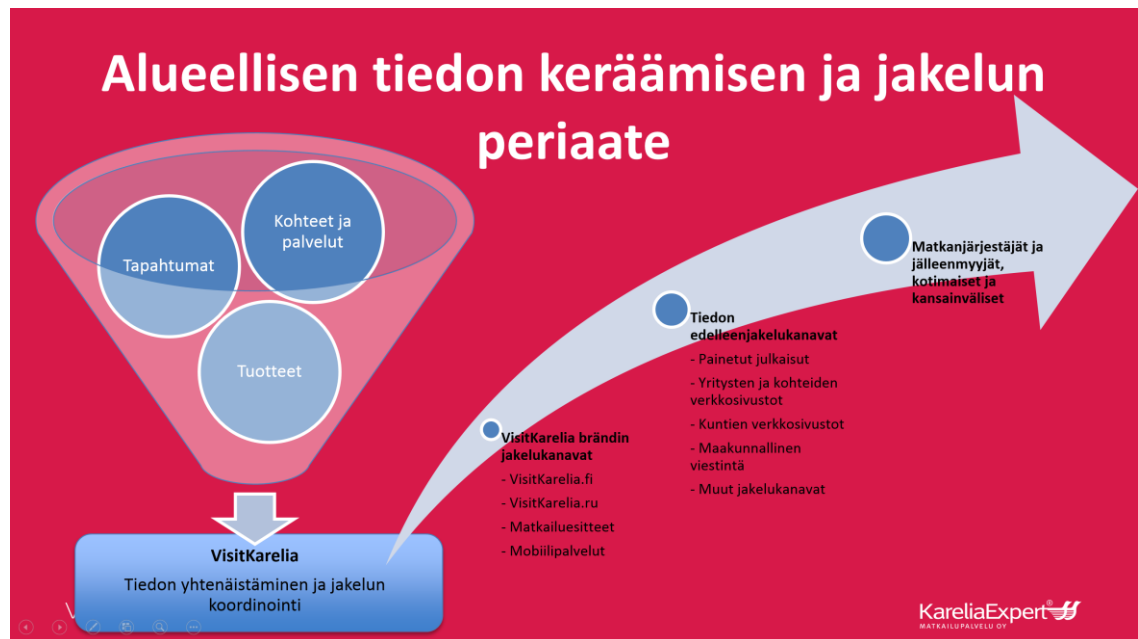


Kuvio 3. Matkailutiedon käyttökohteet (Tolvanen 2012)

Tolvanen (2012) on kuvannut kuvion 3 mukaisesti Pohjois-Karjalan matkailutietoa hyödyntävät tahot ja näiden tahojen tiedon hyödyntämistavat.

3 TIEDON HALLINNOINNIN OSA-ALUEIDEN TUNNISTAMINEN

Tiedon hallinnointi on prosessi, jossa matkailutieto päätyy tiedon tuottajalta tiedon loppukäyttäjälle. Karelia Expertin suunnittelema kehitys kohdistuu tiedon hallinnoinnin eri vaiheisiin, mutta tarkempi arviointi kehitystarpeista puuttuu. Tiedon hallinnointiin liittyviä vaiheita ei ole kuvattu tai arvioitu laajasti, joten kuvaaminen ennen kehitysarviointia on tärkeää, jotta voidaan tunnistaa prosessiin liittyvät kehitystarpeet ja -mahdollisuudet. Tunnistamisen jälkeen voidaan arvioida ja ehdottaa kehittämistoimenpiteitä.



Kuvio 4. Alueellisen tiedon keräämisen ja jakelun periaate (Tolvanen 2012)

Kuviossa 4 Tolvanen (2012) on kuvannut tiedon hallinnoinnin prosessin Karelia Expertin toimintaympäristössä. Karelia Expert kerää alueellisen matkailutiedon VisitKarelian viitekehykseen ja työvälineisiin, prosessoi sen eri käyttötarkoituksia varten ja jakelee sen eri kanavissa ja muodoissa.

Tiedonhallintaa kokonaisuutena arvioitaessa Tietoalusta työryhmän (2014) havaintojen mukaan tiedonhallintaan kuului teknisiä kokonaisuuksia, resursseja, prosesseja ja toimenpiteitä.

Teknisinä asioina nähtiin tiedonhallinnan mahdollistava tekninen järjestelmäratkaisu, toimintaympäristö, jossa tiedonhallintaa harjoitetaan, ja henkilöt, jotka toteuttavat tiedon hallinnointia tähän tarkoitetuilla työvälineillä. Tiedonhallinnan työvälineet koostuvat tiedonhallintajärjestelmästä, Tietoalustasta, jossa tietojen hallinnointiin ja tiedon taltiointiin liittyvät prosessit suoritetaan, sekä tiedonhallintajärjestelmän edellyttämästä tietoliikennetähtästä ja laitteistoinfrastruktuurista. Resurssit ovat henkilöresursseja, jotka tietoa hallinnoiva taho, Karelia Expert, sekä hallinnointiin sitoutuneet Karelia Expertin yhteistyötahot allokoivat tiedonhallinnan käyttöön.

Merkittävin tunnistettava prosessi osana tiedonhallintaa on tiedon keräys ja jakelu. Tiedon keräyksen ja jakelun prosessi muodostuu vaiheista, joilla rajatusta tietojoukosta keräysmenettelyn kautta siirretään haluttu tieto tietokantaan. Tietokannasta tieto voidaan jaella eri käyttötarkoituksiin näihin soveltuvissa jakelukanavissa.

Tiedon ylläpito on jatkuva toimenpide, joka varmistaa tiedon ajan tasaisuuden ja laadullisuuden tiedon keräyksen ja jakelun prosessin ulkopuolella. Tiedon ylläpitovaiheessa käsitellään tiedonhallintaan koskeva palaute ja tehdään suunnittelua prosessin kehittymisen eteen.

Tiedon hallinnoinnin prosessin voidaan todeta muodostuvan seuraavista osa-alueista:

- Tiedonhallinnan työvälineet
- Resurssit
- Tiedon keräyksen ja jakelun prosessi
- Tiedon ylläpito

Tietoalusta työryhmän (2014) mukaan prosessin eri vaiheiden kehityskohtien tunnistamisen lähtökohtana on, että kehitys tulee painottua ensisijaisesti

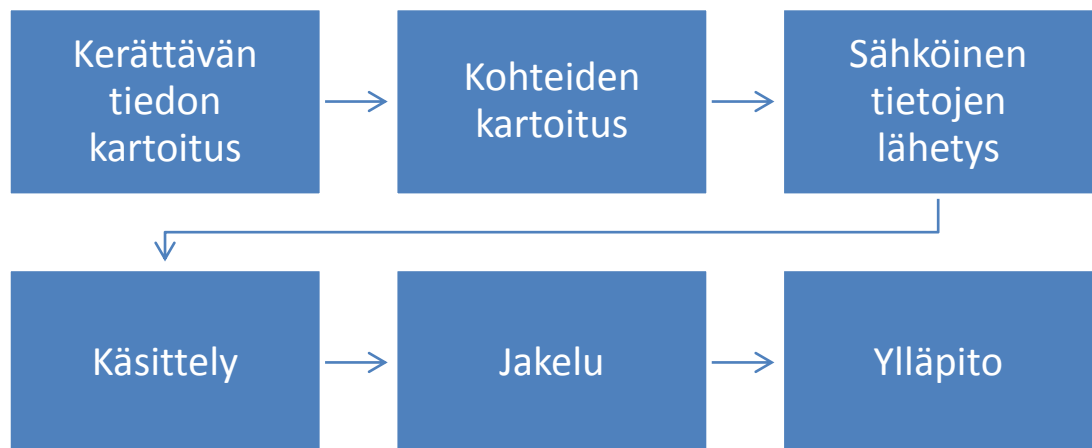
toimintamallien muuttamiseen itseisarvoisesti tekniikan kehittämisen sijasta. Toimintamallien muuttamisen kautta voidaan päästä tehostuneeseen tiedonhallintaan ja tavoitteen mukaisesti resurssien säästöön. Toimintamallien muutokset sanelevat teknisen kehityksen toimenpiteet.

Työryhmän kollektiiviseksi näkemykseksi muodostui, että tiedon keräyksen, jakelun ja ylläpidon vaiheita lähemmin tarkastelemalla sekä matkailuyrityskentältä saadun palautteen kautta löytyvät kehitettävät toimintamallit. Näiden havaintojen kautta pystytään tunnistamaan resurssien käytön tarkennusta ja prosessikehitystä vaativat kohdat sekä toteamaan toimintamallien kehityksen edellyttämän teknisten toimintojen kehityksen. (Tietoalusta työryhmä 2014.)

3.1 Tiedon keräyksen, jakelun ja tiedon ylläpidon prosessin kuvaus

Vuosien 2011–2014 aikana Karelia Expertille muotoutuneen tiedon keräyksen, jakelun ja ylläpidon prosessi on havainnollistettavissa kuvion 5 mukaisella kronologisella jatkumolla. Tiedon keräämisprosessi alkaa kerättävän tiedon ja kohteiden kartoituksella, jatkuu sähköisten tietokyselyiden lähettämällä ja kyselyvastausten käsittelyllä. Seuraavana vaiheena on tiedonjakelu ja ylläpito.

Viisi ensimmäistä vaihetta kuuluu Karelia Expertin vuosittaiseen tietokannan intensiivipäivitysprosessiin, jossa alueen matkailuyrityksiltä ja kohteilta kerätään muuttuneet tiedot. Ylläpitovaihe on jatkuva toimenpide tietojen päivityksen toteutukseen intensiivipäivitysprosessin ulkopuolisella ajalla.



Kuvio 5. Tiedon keräyksen, jakelun ja ylläpidon prosessi (Tolvanen 2014)

Kerättävän tiedon kartoitus

Kerättävän tiedon kartoitus on prosessi, jossa määritellään kohteista ylläpidettävät tiedot. Määrittelyyn kuuluu yksittäisten tietoelementtien ryhmittely osaksi tietoryhmiä. Samalla määritellään, onko kyseinen tieto ominainen ainoastaan tietyille kohdeluokitteluille. Kartoituksen tulosaineistona on luokitteluperustaisesti elävä kysymyspatteristo, joka on ryhmitelty loogiseksi osakokonaisuuksiksi ymmärrettävyyden ja käytettävyyden takia.

Tiedon kartoitus on merkittävä osa tiedon laadullisuutta. Tiedon kartoituksessa laadullisesti vaikuttavia tekijöitä ovat tiedon määrä yksittäisestä kohteesta eli tietoyksiköiden määrä ja tietoyksiköiden tarkkuus suhteessa tiedon tarpeeseen.

Esimerkki: Majoitustyyppisessä kohteessa tietoyksiköiden määrä voi kasvaa, jos tarvitaan tarkentavia tietoja majoituskohteen ominaisuuksista, kuten onko kohteessa allergiahuoneita. Tiedon tarkkuuden kannalta voi olla merkityksellistä, että kysytään myös allergiahuoneiden määrä ja kapasiteetti.

Kohteiden kartoitus

Kohteiden kartoituksessa rajataan matkailuyritysten ja kohteiden joukko, jonka tiedot pyritään saattamaan ajan tasalle tiedon keräyksen prosessissa. Enemmistö joukosta määrittyy yleensä jo tietokannassa olevista kohteista, joista tieto poimitaan aluerajauksen, kohteen tyyppin ja aiemman vastausaktiivisuuden perusteella.

Loppuosa joukosta koostuu uusista kohdeaihioista, joihin koostetaan kyselyä operoivan tahon toimesta pohjatiedoiksi kohteesta saatavilla olevat perustiedot, jotka mahdollistavat kyselyn lähettämisen. Sellaisia perustietoja ovat vähimmillään kohteen nimi ja yhteyshenkilön sähköpostiosoite.

Kohteiden kartoituksen merkitys kohdistuu ensisijaisesti hallittavan tiedon kokonaismäärään.

Sähköinen tietojen lähetys

Sähköiset kyselylomakkeet lähetetään kohteiden kartoituksessa rajatulle joukolle. Kartoitettu joukko jaetaan eri vastuutahoille hallittavaksi, yleisimmin maantieteellisen jaottelun mukaisesti. Jakona käytetään kuntarajoja. Esimerkiksi Joensuun alueen matkailuneuvontapisteen matkailuneuvoja operoi Joensuun kunnan alueen kohteiden tietokyselyn.

Maantieteellinen rajaaminen poissulkee päällekkäiset tietojen kyselyt yhdestä kohteesta. Tämä myös mahdollistaa selkeän yhteyshenkilön, kyseisen pienalueen kyselyn vastuutahon, kohteelle ongelmatilanteiden tai lisätietotarpeiden tapauksissa. Kyselyt lähetään sähköpostitse kohteelle merkityn yhteyshenkilön sähköpostiin. Kyselylomakkeet ovat esitetyt kohteesta tietokantaan tallennetuilla tiedoilla. Kyselyn sisältönä ovat kyselyyn valitut tietoyksiköt sekä tietoyksiköihin ja täyttöön liittyvät ohjeet.

Käsittely

Täydennetyt tietokyselyt palautuvat nimetylle vastuutaholle odottamaan käsittelyä. Käsittelyvaihe käsittää palautuneen tietoaineiston läpikäynnin mieluiten tiedon entuudestaan tuntevan henkilön toimesta. Näin ollen kuntajaotellusti tehtävä kysely antaa merkittävää etua käsittelyvaiheessa, koska kyselyn vastuullisena ja siten tietojen käsittelijänä on vastuualueen tunteva matkailuneuvonnan ammattilainen. Käsittelyvaiheeseen pystyy varmentamaan palautuneen tiedon oikeellisuuden ja tekemään tarvittavat korjaukset tietoihin. Käsittelyvaiheessa on erityisen tärkeää, että palautunut tieto muodostuu yhteismitalliseksi vertaisryhmässään. Tietojen yhteismitallisuuden ansiosta kahden vastaavat tiedot toimittaneen eri majoitusyrityksen saama markkinoinnillinen kilpailuetu ei kohdistu toisiinsa vaan tietojen ulkopuolella oleviin kohteisiin sekä omiin kohderyhmiin.

Tietojen läpikäynnin tuloksena aiemmat kohteesta olemassa olevat tiedot korvataan uusilla tiedoilla. Kohteen tiedot valmistellaan jakelua varten. Käsitellyt kohteet lisätään tai päivitetään osaksi jakelukanavakohtaisia tietosyötteitä. Tietosyötteistä karsitaan pois päivittämättömät ja tietojen oikeellisuuden osalta epävarmat kohdetiedot.

Sähköinen jakelu

Sähköinen jakelu on prosessi, jossa ylläpidetään tietosyötteitä. Tietosyötteen ylläpito tarkoittaa, että tietosyötteeseen valikoituvat vain kohteet, jotka toivotaan jaeltavan kyseiseen tietosyötteeseen sidostuvassa jakelukanavassa, esimerkiksi verkkosivustolla. Kriteerinä kohteiden valinnalle tietosyötteeseen on, että kohteen tiedot ovat ajan tasalla ja että tietoyksiköt sisältävät asianmukaista informaatiota.

Sähköiset jakelukanavat ovat yleensä verkkosivustoja, joissa tietosyötteen lukumenetelmällä tuodaan tietosyötteeseen valittu tietosisältö verkkosivustolle. Käyttötapoja ovat esimerkiksi listausmuotoiset näkymät ja kohdekortit, joissa esitetään julkaisupinnassa määritellyt tietoyksiköt kohteista – yleisimmin kieliversiokohdennetusti. Muita jakelukanavia ovat mobiilisovellukset, tietolistat ja rekisterit.

Painettu jakelu

Painettu jakelu on sähköistä jakelua vastaava prosessi, jossa ylläpidetään tietosyötteitä, jotka määrittävät jaeltavat tiedot. Poikkeuksena sähköiseen prosessiin painettu jakelu toistetaan yleensä ainoastaan kertavuosittain. Painetussa jakelussa valitaan jaeltavat kohteet ja kohteisiin liittyvät tietoyksiköt painettavan julkaisun mukaisiin tietosyötekokonaisuuksiin – yleisimmin kunta-alueittain ja mahdollisesti kieliversiokokonaisuuksiin.

Painetun julkaisun suunnittelussa asemoidaan halutut kohdetiedot ja tietoyksiköt valituille paikoille. Näille paikoille tuodaan tietosyötteestä soveltuvat tiedot.

Ylläpito

Ylläpitovaihe on aikatauluttamaton tietojen hallinnointivaihe. Tietojen päivitykset tapahtuvat ylläpitäjän suorapäivityksinä tai yksittäisinä tai pienryhmäkyselyinä matkailuyrityksen pyynnöstä tai tietopuutteen havaitsemisen seurauksena.

Ylläpitovaiheen päätarkoituksena on mahdollistaa kohteiden tietojen ajantasaistaminen myös varsinaisen intensiivipäivityskierroksen ulkopuolisella ajalla.

3.2 Tiedon hallintaprosessiin liittyvien roolien kuvaus

Karelia Expertin tapauksessa on ominaista, että tietojen päivityskysely tehdään alueittain. Kysely tehdään kunnittain tai suuralueittain (esim. Keski-Karjala) koko Pohjois-Karjalan alueelle. Vähemmälle painoarvolle jäävät kuitenkin kunnat, joilla ei ole Karelia Expertin kanssa sopimusta matkailumarkkinoinnin toteutuksesta. Näitä kuntia ovat Outokumpu, Polvijärvi, Juuka, Liperi ja Kontiolahti. Tälle on perusteena, että kyseisten kuntien alueelle ei ole ylläpitävää resurssia (alueellinen matkailuneuvoja), joka tekisi kyselyyn liittyvän työn.

Alueellinen matkailun yhteistyö on mahdollistanut, että Outokummun kaupunki allokoi oman resurssinsa osaksi tiedonkeräysprosessia. Outokummun kaupunki näin ollen operoi oman alueensa kyselyn, kuitenkin noudattaen yhteisiä ohjeistuksia ja periaatteita kyselyn läpiviemiseen.

Vastaavana yhteistyötahona Kolin alueella on myös Kolin matkailuyhdistys, joka vastaa Kolin alueen matkailumarkkinoinnista. Koli on maantieteellisesti osa Lieksaa, mutta Kolin alue koetaan Pohjois-Karjalan mahdollisesti vetovoimaisimmaksi matkailukohteeksi, joten Koli toimii useissa tapauksissa itsenäisenä toimijana ja brändinä kuluttajan suuntaan. Näin ollen Kolin matkailuyhdistys mahdollistaa myös resurssin allokoimisen toteuttamaan kyselykierron Kolin alueen kohteille.

Vuosien 2014–2015 kyselykierron mukana myös Heinävesi. Heinävesi ei ole maantieteellisesti Pohjois-Karjalan aluetta, mutta läheisen matkailuyhteistyön takia on luontevaa, että Heinävesi on mukana Pohjois-Karjalan yritysten joukossa.

Alueellinen asiantuntija, Karelia Expertin alueellinen matkailutoimisto tai yhteistyötaho, on merkittävän tärkeä tekijä parantamaan kyselyn tulosten laadullisuutta. Alueen kohteet ja palvelut tunteva taho pystyy tekemään tarkemman kohteiden kartoituksen (mm. uudet ja lopettaneet yritykset), saamaan paremman vastausprosentin oikeanlaisella kontaktoinnilla sekä käsittelemään ja tarkistamaan vastaanotettujen tietojen oikeellisuuden ja laadun.

Muiden jäljelle jäävien kuntien osalta kyselyn hoitaa joko Karelia Expertin henkilöstö oman toimensa ohella tai muu yhteistyötaho. Vuoden 2014 kyselykierron on sovittu alustavasti kyselyn toteuttavaksi yhteistyötahoksi Karelia ammattikorkeakoulu. Karelia ammattikorkeakoulu on ollut aiempien vuosien kyselykierron toteutuksessa mukana pohjatietojen kartoituksessa ja tietoja täydentävässä roolissa.

Kuviossa 6 on havainnollistettu tietojen hallinnointiprosessiin liittyviä rooleja ja vaiheita.



Kuvio 6. Tiedon keräyksen vaiheisiin liittyvien tahojen kuvaus (Tolvanen 2012)

4 KEHITYSTARPEIDEN TUNNISTAMINEN

Tietoja hallinnoivan tahon, Karelia Expertin, sekä tiedonhallinnan yhteistyökumppaneiden ja alustaratkaisun teknisen toimittajan keskinäisellä työpajaluonteisella työskentelyllä, vuoropuhelulla matkailuyrityskentän kanssa ja monitahoisen palautteen, niin kuluttajilta, matkailuyrityksiltä, matkailun kehittäjiltä kuin alueellisilta päättäjiltäkin, keräyksen kautta saavutettiin aineisto, joka sisältää tiedonhallintaan kohdistuvat kehitystarpeet. Tietoalusta-työryhmän tehtäväksi muodostui käsitellä saatu palaute, havainnoida prosessiin liittyviä trendejä, arvioida havaintoja ja osoittaa tästä aineistosta kehitystarpeet.

Karelia Expertin näkökulmasta ensisijaisena tavoitteena on pyrkiä tunnistamaan kehitystarpeet, jotka edesauttavat kehittämään ja tehostamaan tiedon hallinnointiin liittyviä prosesseja niin, että tiedon laatu ja määrä eivät kärsi, mutta kuitenkin niin, että prosessin läpiviennin ylläpitoresursseja voidaan vähentää.

Matkailuyritysten itseohjautuvaa päivitysmenettelyä kohti ohjaavat havainnot tulee ottaa erityisen vahvasti huomioon. Yrityksiltä ja ylläpitoresursseilta saadun palautteen puitteissa se on selkeä tulevaisuuden kehityssuunta kaikkien osapuolien edun kannalta. (Litja 2013.)

4.1 Trendit

Prosessin eri vaiheiden vaikuttavuuden ymmärrys edellyttää eri osa-alueiden tarkastelua ja arviointia. Useamman vuoden käytössä olleesta tiedonhallintamenettelystä voidaan tehdä havaintoja prosessiin liittyvistä muuttujista ja niiden kehityssuunnasta, trendeistä.

Prosessin ja kehitystavoitteiden kannalta merkitykselliset trendit tulee tunnistaa ja analysoida näiden kehityssuuntien suotuisuutta ja epäsuotuisuutta. Tämän perusteella pystytään muodostamaan täsmällisempi käsitys prosessiin liittyvistä muuttujista, niiden aktiivisesta kehityssuunnasta ja kehityssuunnan muutostarpeista. On tärkeää myös havainnoida muuttujat, joiden kehityssuuntaan muutoksia ei toivota.

Tutkimuksen tulosaineistona syntyvä kehitysehdotus voi ottaa kantaa siihen, miten kehitysehdotukset vaikuttavat trendien suuntaan. Tehtävä kehitysehdotus nähdään optimaaliseksi, mikäli se tukee suotuisien trendien suuntaa sekä kääntää epäsuotuisien trendien suunnan.

Tiedon hallinnoinnin tunnusluvut

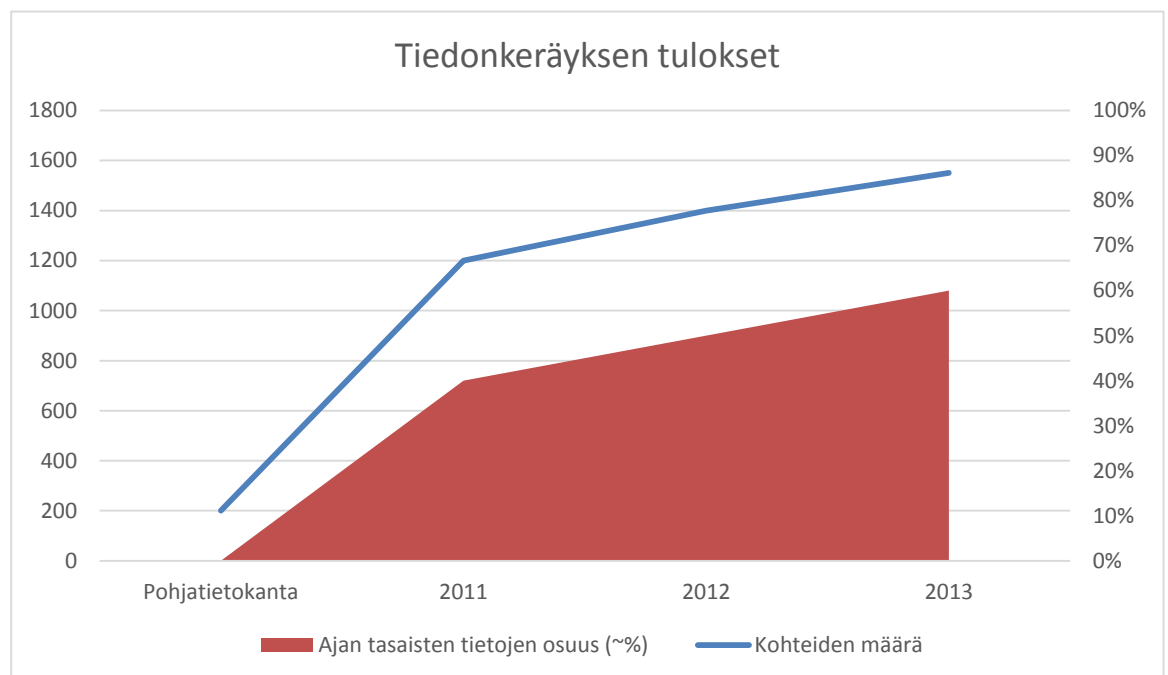
Sähköisen tiedon hallinnoinnin menettely on ollut käytössä Karelia Expertillä vuosina 2011–2014. Tällä aikavälillä on suoritettu kerran vuodessa intensiivipäivityskierros, jonka tuloksia on mitattu yksinkertaisilla mittareilla. Kierroksen onnistumisen mittarina on pidetty kierroksen jälkeen tietokannassa olevaa matkailuyritysten ja kohteiden määrää sekä näistä prosentuaalista osuutta, joka kierroksen aikana on päivittänyt tietonsa.

Tietonsa päivittänyt osuus on myös läpäissyt käsittelyprosessin, ja näin ollen tätä tiedon osuutta pidetään merkityksellisenä ja ajantasaisena tietoaaineistona. Tätä tietoaaineistoa pidetään jakelukanavissa julkaisukelpoisena tietona.

Intensiivipäivityskierrosten tulokset:

- Pohjatietokanta: 200 kohdetta, ei ajantasaista tietoa
- 2011–2012: 1200 kohdetta, ~40 % tiedoista ajan tasalla
- 2012–2013: 1400 kohdetta, ~50 % tiedoista ajan tasalla
- 2013–2014: 1550 kohdetta, ~60 % tiedoista ajan tasalla

Prosessin toistuvuus ja mittarit muodostavat trendikäyrän, joka on kuvattu kuviossa 7.



Kuvio 7. Tiedonkeräyksen tulokset Pohjois-Karjalassa 2011–2014 (Tolvanen 2014)

Toimeksiantajan huomio trendien arviointiin

Tavoitteena on, että trendi kohteiden määrän ja ajantasaisuuden suhteen jatkuu samanlaisena, kuitenkin niin että kokonaistyömäärä ylläpidon osalta vähenee. Myös tiedon laadun odotetaan kasvavan. (Tietoalusta-työryhmä 2014.)

Tunnistetut trendit

Tietoalusta-työryhmä (2014) teki kerätyn aineiston puitteissa sekä aiempien vuosien tuloksia ja vaikuttavuutta tarkasteltaessa seuraavat havainnot trendeistä ja niiden suotuisuudesta:

Taulukko 1. Tunnistetut trendit ja niiden suotuisuuden arviointi

Tunnistettu trendi	Suotuisuus
<p>Tiedon määrä kasvaa ja jatkaa kasvuaan kuitenkin hidastuen.</p> <p>Peruste:</p> <p>Tietojen päivitysprosessin tuloksista on havaittavissa, että tietokannan kokonaismäärä vuosittainen kasvu on kääntynyt loivasti laskuun. Pohjois-Karjalan matkailuammattilaiset ja yrityskenttä ovat arvioineet, että alueen matkailullisesti merkittävien kohteiden maksimikokonaismäärä lähestyy. Koko alueen peitto matkailuyritystietokannassa on suotuisa tila niin tietoja ylläpitävälle taholle kuin tiedon loppukäyttäjällekkin.</p>	Suotuisa
<p>Tiedon laatu kasvaa ja jatkaa kasvuaan kuitenkin hidastuen.</p> <p>Peruste:</p> <p>Tietoalusta-työryhmä arvioi, että matkailullisesti merkittävimmät tietoyksiköt on jo kartoitettu ja hyödynnetty osana tietojen keräystä. Merkittäviä tietoyksiköiden puutteita ei ole havaittu, eikä palautetta ilmennyt. Laadullisuuden parantamista pystytään edistämään tietojen yhdenmittaistamisella ja tarkemmalla</p>	Suotuisa

ohjeistuksella yrityksille tietoyksiköiden keräyksen yhteydessä. Laadullisuutta voidaan kasvattaa myös ajantasaisten tietojen osuuden kasvattamisella.

Tiedon laadullisuuden kasvu on määritelty Karelia Expertin toimesta tavoiteltavaksi suunnaksi. Trendi on suotuisa myös tiedon loppukäyttäjän ja tiedon tarjoajan näkökulmasta.

Prosessin ylläpito vaatii jatkuvasti enemmän resurssien sitomista tiedon määrän ja laadun kasvaessa.

Epäsuotuisa

Peruste:

Tiedonpäivitysprosessin läpiviennin yhteydessä on todettu luonnollinen yhteys tiedon määrän ja laadun kasvun sekä vaadittavien henkilötyöresurssien määrän kasvun välillä. Tämä ei ole suotuisa kehityssuunta, koska Karelia Expertin toiveissa on vähentää prosessiin käytettävää työresurssia.

Tiedon tuottajien itseohjautuvuuden määrä ja vaikuttamismahdollisuudet prosessin vaiheisiin ja aikatauluun pysyvät ennallaan tai vähenevät.

Epäsuotuisa

Peruste:

Kentältä saadun palautteen kautta on tullut esille, että matkailuyritykset ja kohteet toivoisivat, että tietojen päivittäminen ei olisi täysin sidonnaista Karelia Expertin määrittelemään intensiivipäivitysaikatauluun. Yritykset ovat ilmoittaneet, että heillä ei ole välttämättä tiedon kyselyhetkellä riittäviä valmiuksia vastata kaikkiin kysymyksiin.

Tämän hetkiselällä toimintamallilla ei ole edellytyksiä antaa aikataulullisia vapauksia, vaan päivitysaikataulu on sidottu Karelia Expertin määrittämään sykliin.

<p>Trendi on epäsuotuisa, koska tämä ei palvele tietoja tarjoavia osapuolia heidän toivomallaan tavalla. Trendi johtaa tietomäärän kasvaessa yhä enemmän lisätyöresurssien sitomiseen, koska tietojen päivityspyyntöjä tulee enemmän intensiivipäivitysprosessin ulkopuolella.</p>	
<p>Kohteen tietojen päivitys edellyttää aina ylläpitoresurssin intensiivikeräysajan ulkopuolellakin.</p> <p>Peruste:</p> <p>Mikäli matkailuyritys tai kohde haluaa päivittää tietokannassa olevia tietojaan, edellyttää se yhteydenottoa tietoja ylläpitävälle taholle.</p> <p>Yhteydenotto ja yksittäinen tiedonpäivitysprosessi sitoo merkittävästi enemmän aikaa yksittäisesti läpivietynä erillisprosessina kuin osana intensiivikeräysajankohtaa ja näin ollen tekee trendistä epäsuotuisan.</p>	Epäsuotuisa
<p>Kohteiden yhteystietojen hyödyntäminen alueen matkailukentän viestintään on pysynyt samana tai vaikeutunut tiedon määrän kasvaessa.</p> <p>Peruste:</p> <p>Tietokannan määrä ja sitä kautta alueen matkailuyritysrekisteri on kasvanut, mutta tietokannan yhdistäminen Karelia Expertin viestinnässä käyttämään yhteystietorekisteriin on ollut haasteellista. Haasteellisuuden aiheuttavat erilliset tieto- ja viestintäjärjestelmät ja näiden puutteelliset tekniset toiminnot tietokannan tietojen rajaamisessa vientitiedostoon ja vientitiedoston upottamisessa viestintärekisteriin.</p>	Epäsuotuisa

<p>Kohdejoukon rajaaminen ominaisuuksiensa, esimerkiksi kohteen palvelukieliin, perusteella on vaikeutunut tiedon määrän kasvaessa.</p> <p>Peruste:</p> <p>Tietokannan käyttö mm. matkailun asiakaspalvelun tarpeisiin on vaikeutunut puutteellisten teknisten hakutoimintojen takia. Tietojärjestelmästä ei voi helposti rajata haluttua tulosjoukkoa, jos tarve on selvittää esimerkiksi ohjelmapalveluyritykset, jotka ovat Joensuun alueelta, palvelevat venäjän kielellä ja ovat auki viikonloppuisin.</p> <p>Pienemmällä tietokannalla tämän joukon rajaaminen oli mahdollista matkailuneuvojan asiantuntemuksella ja alueen yritysten tuntemuksella.</p> <p>Trendi on epäsuotuisa. Huomiona, että kehitys tulisi kohdistua käytettävämpiin hakutoimintoihin kuin tietokannan pienentämiseen.</p>	Epäsuotuisa
<p>Ylläpitäjien tietotaito on kasvanut ja konsultoivan ohjauksen tarve prosessin läpivientiin vähentynyt.</p> <p>Peruste:</p> <p>Prosessin samankaltaisten läpivientien määrän lisääntyessä prosessin tuntevat resurssit lisääntyvät ja näin ollen tiedonhallintaprosessissa mukana olevien tahojen sisäinen ohjaus myös lisääntyy ja ulkopuolisen konsultoivan ohjauksen tarve vähentyy. Tämä trendi on suotuisa kustannusten näkökulmasta. Huomioinarvoista on, että trendi pysyy samansuuntaisena, mikäli prosessi ei merkittävästi muutu ja prosessissa mukana olevien avainhenkilöiden määrä pysyy riittävänä.</p>	Suotuisa
<p>Prosessin muutostarpeiden määrä on vähentynyt</p>	Suotuisa

Peruste:

Yrityskentältä ja ylläpitäjiltä saadun palautteen määrästä on havaittavissa selkeä suotuisa trendi, että prosessin muutostarpeet ovat vähentyneet. Trendin perusteella ennakoituna intensiivipäivityskierros 2014–2015 on ensimmäinen läpivietävä kierros, joka on lähes identtinen edellisvuoden vastaavan prosessin kanssa.

Trendin suotuisuus ilmenee erityisesti prosessin kehitykseen ja korjaukseen tarvittavien työresurssien vähemmässä määrässä.

Trendien suotuisuus arvioitiin kokonaisprosessin sujuvuuden, tiedon laadukkuuden, matkailijatarpeiden ja ylläpitävän organisaation resurssien perusteella. Trendit määriteltiin suotuisiksi, epäsuotuisiksi tai neutraaleiksi. Neutraaleja trendejä ei noussut esille. (Tietoalusta-työryhmä 2014.)

4.2 Yhteenveto trendeistä

Kuvio 8 osoittaa yhtenevät ja eroavat kohdat aiemmassa kehityssuunnassa verrattuna selvitettyyn tahtotilaan. Kuviossa kuvataan plussalla trendin suotuisuutta (+) tai miinuksella epäsuotuisuutta (-). Yksi merkki kuvaa, että trendi on jokseenkin suotuisa tai epäsuotuisa ja kaksi merkki merkittävää suotuisuutta tai epäsuotuisuutta. Kuvioon on valittu tärkeimmiksi havaitut trendit.



Kuvio 8. Aktiivisen ja toivotun kehityssuunnan erot

Aktiivisen, tämän hetkisen ilman prosessin muuttamista, kehityssuunnan mukaisesti tiedon laadun ja määrän kasvaessa ylläpidon määrä kasvaa samassa suhteessa. Kaikki kerättävä tieto kerätään kyselymenettelyllä, johon kysymyksien muotoilu tehdään ylläpitävän tahon toimesta. Kyselyn vastausten läpikäynti tehdään ylläpitävän tahon toimesta. Tiedon toimittamiseen itseohjautuvasti ei ole ratkaisuja kuin uusien kohteiden perustietojen vastaanoton osalta. Näin ollen kehityssuunnan pysyessä samana tiedon ylläpidon resurssien määrän tarve vain kasvaa, mikä on merkittävästi epäsuotuisa kehityssuunta.

Toivotussa kehityssuunnassa pyritään ylläpitotyön määrää vähentämään tai vähintään pitämään entisellään, kuitenkin niin että tiedon laatu ja määrä kasvaa. Itseohjautuvuuden mahdollistaminen nähtiin avaintekijänä ylläpitotyön määrän vähentämiseksi.

4.3 Keräys-, jakelu- ja ylläpitoprosessin muutettavuuden arviointi

1. Tutkitaan nykyistä tiedonkeräysprosessia.

2. Arvioidaan työllistävyys.
3. Arvioidaan muutettavuus.
4. Määritellään muutokset.
5. Kuvataan tahtotilan mukainen tiedonkeräysprosessi.

Muutettavuus arvioidaan asteikolla: ei lainkaan, osittain ja merkittävästi. Työläys arvioidaan asteikolla: pieni, keskisuuri ja suuri. (Tietoalusta-työryhmä 2014.)

Kerättävän tiedon kartoitus	<ul style="list-style-type: none"> •Muutettavuus: ei lainkaan •Työläys: keskisuuri
Kohteiden kartoitus	<ul style="list-style-type: none"> •Muutettavuus: merkittävästi •Työläys: suuri
Sähköinen tietojen lähetys	<ul style="list-style-type: none"> •Muutettavuus: osittain •Työläys: pieni
Käsittely	<ul style="list-style-type: none"> •Muutettavuus: ei lainkaan •Työläys: suuri
Ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> •Muutettavuus: merkittävästi •Työläys: keskisuuri
Sähköinen jakelu	<ul style="list-style-type: none"> •Muutettavuus: osittain •Työläys: keskisuuri
Painettu jakelu	<ul style="list-style-type: none"> •Muutettavuus: ei lainkaan •Työläys: suuri

Kuvio 9. Keräysprosessin vaiheiden muutettavuuden arviointi

4.4 Tiedon keräyksen, jakelun ja tiedon ylläpidon prosessin muutosten määrittely

Kerättävän tiedon kartoitus

Kerättävän tiedon kartoituksen muutettavuus arvioitiin olemattomaksi. Kartoituksen yhteydessä määritellään, mikä tieto pitää taltioida ja jaella. Tämä vaihe edellyttää ymmärtämystä tarpeesta ja tarjonnasta.

Tämä vaihe nähtiin kriittisen tärkeäksi hallinnoida tietoa ylläpitävän tahon, alueorganisaation, toimesta, koska on tärkeää määrittellä hallinnoitavat ja jaeltavat tiedot sellaisen toimijan toimesta, joka ymmärtää tarpeen niin kuluttajan kuin tiedon tarjoajankin suuntaan. Vaikuttavana tekijä on myös alueorganisaation, Karelia Expertin, rooli toimia tiedon keskeisenä hallinnoijana matkailua valtakunnallisesti ja maakunnallisesti kehittävien tahojen suuntaan.

Arviointiin vaikuttaneet argumentit:

- Kuluttajapinnan tuntemus alueorganisaatiolla ja yhteistyötahoilla
 - tiedon kokonaisvaltaisen tarpeen ymmärtäminen -> kerätään oikeaa tietoa, jota voidaan jaella oikeassa muodossa
- Alueorganisaatio on potentiaalisin taho reagoimaan tiedontarpeen muutoksiin
- Maakunnallinen matkailutiedon hallinnoijan rooli – tiedonhallinta ja -jakeluvastuuta voidaan ja osataan kohdentaa myös muille kuin kuluttajille (päättäjät, maakunnalliset toimijat, matkailuyrittäjät)
- Alueorganisaatiolla on kollektiivinen ymmärtämys tarpeesta ja tarjonnasta sekä niiden kohtaautusmahdollisuuksista

Kohteiden kartoitus

Kohteiden kartoituksen vaiheen muutettavuus arvioitiin merkittäväksi. Tällä hetkellä vaihe on runsaasti työllistävä tietoa hallinnoivalle taholle. Eniten työllistävä vaihe on valmistella kohteiden, joilta tiedot kysellään, pohjatiedot ja varmistaa näiden oikeellisuus. Vaiheessa todennetaan, onko jokin yrityksestä lopettanut, mitkä ovat ko. yrityksen ajantasaiset yhteystiedot ja onko yrityksen toiminta muuttunut. Erityisesti yrityksen toiminnan laadun muutoksella on vaikutusta kohteen luokitteluun, mikä määrittää kohteen luokitteluun kohdistettujen kysymyksien esittämiseen kyselylomakkeella.

Kartoitukseen liittyy myös motivointivaihe, jossa ensinnäkin pyritään varmistamaan, että kohteet ja yritykset saavat tietokyselyn, ja toisekseen esittämään tietokysely niin houkuttelevana, että kohteet ja yritykset vastaisivat siihen. Lähtökohtana on, että

vastanneet yritykset saavat merkittävää markkinointinäkyvyyttä vastineeksi tietojen luovutuksesta. Tämä motivaattori nähtiin niin, että sitä on alettu ymmärtää alueen matkailuyrityskentässä ja sitä kautta se on tärkeä tekijä mahdollistamassa muutosta tähän prosessin vaiheeseen.

Mahdollisena ja toivottavimpana muutoksena nähtiin kyselymuotoisen prosessin muuttaminen kohde- ja yrityslähtöiseen itsenäiseen tiedon ylläpitoon. Muutos nähtiin mahdolliseksi toteuttaa progressiivisesti. Muutos voidaan tehdä asteittain niin, että mahdollistetaan ja motivoidaan omatoimista ylläpitoa ja tutkitaan kiinnostusta, kuitenkin samalla vähentäen ylläpidosta koituvaa työtaakkaa tietoa hallinnoivalle taholle. Järkeväksi tavoitteeksi nähtiin, että lopulta kyselymuotoisesta tiedonpäivityksestä pääylläpitotoimenpiteenä voidaan luopua. Kyselymuotoinen tiedonpäivitysmahdollisuus nähtiin kuitenkin tärkeänä toimintona kohdennetussa tietojenkeräyksessä (esim. suurtapahtuman aikaisen vapaan majoituskapasiteetin kartoituksessa majoitusyrityksiltä) sekä kohteiden ja yritysten pyynnöstä tapahtuvassa tiedonkeräyksessä (esim. yrittäjän tekninen osaamattomuus omatoimiseen tiedonkeräykseen).

Tässä nähtiin tärkeimpänä onnistumisen edellytyksenä kohteiden ja yritysten oma motivaatio ylläpitää omia tietojaan. Toiseksi tärkeimpänä tekijänä nähtiin selkeä ja varmatoiminen tekninen ratkaisu tai työväline, jonka kautta on helppo itseohjautuvasti ylläpitää kohteen tiedot. Kolmanneksi tärkeimpänä nähtiin ylläpitoressurssien kouluttaminen muutoksen edellyttämällä tavalla (kysely- ja käsittelyprosessit).

Muutoksena nähtiin, että kohteiden kartoitusvaihe tulisi pystyä muuttamaan omatoimisen tiedon ylläpidon mahdollistamisen vaiheeksi. Enemmän resursseja pystytään allokoimaan tietojen päivityksen motivointiin ja tiedon käytöstä tiedottamiseen.

Arviointiin vaikuttaneet argumentit:

- Enemmän vastuuta kohteen prosessin tuottamasta näkyvyydestä eniten näkyvyydestä hyötyvälle eli kohteelle itselleen

- Yritykset ovat alkaneet ymmärtää prosessin merkityksen ja arvon -> luo motivaatiota
- Antamalla vapauksia voidaan saavuttaa lisää motivaatiota ja vastuunkantoa
- Hallinnoivan tahon resurssien rajallisuus -> työtaakan keventäminen
- Muutos ei edellytä kokonaan rakenteiden poistamista, ainoastaan keventää
- Kohteiden ja yritysten poikkeavat vuosikellot (tiedot valmiina eri aikaan vuodesta)

Sähköinen tiedonlähetys

Sähköisen tiedonlähetyksen vaihe nähtiin mahdolliseksi muuttaa osittain, mikäli kohteiden kartoituksen vaihe pystytään muuttamaan enemmän itseohjautuvuuden suuntaan. Kohteista ylläpidettävät ja kohteiden toimesta täydennettävät tiedot määritellään edelleen hallinnoitavan tahon toimesta, mutta täydennysmenettelyssä nähtiin muutosmahdollisuuksia.

Tietojen syöttö voi tapahtua sähköisen lomakkeen kautta, mutta nähtiin kohteille ja yrityksille ymmärrettävämmäksi ylläpidettäväksi, mikäli he voisivat päivittää tietoja samassa viitekehyksessä, jossa heidän luovuttamiaan tietoja julkaistaan. Tämä lisäisi prosessin merkityksen tunnistettavuutta ja ymmärrettävyyttä syy-seurausyhteyden havainnoinnissa ja lisäisi motivaatiota tuottaa viitekehukseen laadullisesti parempaa (osuvampaa) sisältöä.

Mahdollisuutena nähtiin, että yritykset ja kohteet voisivat päästä tietojen päivitystilaan visitkarelia.fi-verkkopalvelun omien julkisten kohdekorttien kautta. Näin ollen he näkisivät myös samalla suoraan, mihin tietoihin he voivat ja mihin heidän kannattaa tehdä muutoksia.

Haasteena nähtiin tietoturva-asiat ja yritysten tunnistautuminen, joka oikeuttaa päivitystilaan pääsyn. Riskinä nähtiin myös mahdolliset muutokset visitkarelia.fi-verkkopalveluun, jotka voivat aiheuttaa epätoivottuja kehityskustannuksia.

Hyvänä kehitysmahdollisuutena nähtiin myös se, että tekninen alustaratkaisu mahdollistaisi muun hyötyarvoa tuottavan tiedonpäivitysympäristön, kuten järjestelmään liittyvän oman hallintaliittymäratkaisun.

Arviointiin vaikuttaneet argumentit:

- Tietojen päivitysmahdollisuus asianmukaisessa viitekehyksessä. Annettavan tiedon ja julkaistavan tiedon yhteyden havainnollistaminen -> luo yrityksille motivaatiota antaa tietoa ja lisää ymmärrystä käyttötavasta.
- Teknisten puitteiden salliessa tietojen sähköinen lähetys kannattaa pyrkiä antamaan tietoja luovuttavien hallinnoitavaksi.

Käsittely

Käsittelyvaihe nähtiin kriittisenä toimintona tiedon tarjoajan ja julkaistavan tiedon välissä. Tarjotun tiedon moderointi, oikeellisuuden tarkistaminen ja yhdenmittaistaminen nähtiin erittäin tärkeänä, jotta jaeltava tieto pysyy laadukkaana ja tasa-arvoisena. Muutoksien suunnittelu itse työvaiheeseen nähtiin turhana, koska vaihe on tarpeellinen sellaisenaan kuin se on.

Välillisenä muutoksena tähän vaiheeseen vaikuttavat aiempien vaiheiden muutokset. Välillinen muutos on käsittelyaikataulu. Tasaisemmin ympäri vuoden saapuvat tietolähetykset tasaavat myös työtaakkaa käsittelyn osalta (vs. syksypainotus).

Välillisenä vaikutuksena nähtiin myös se, että kokonaistyöläys tässä vaiheessa voi jopa nousta aiemmasta, koska ei voida ennakoida niin täsmällisesti tietojen käsittelyn ajankohtia, sekä laskeva kontrollin määrä siitä, mitkä kohteet ja yritykset päivittävät tietojaan. Näin ollen käsittelijällä voi olla vähemmän tietoa käsittelyhetkellä tiedot päivittäneestä kohteesta kuin nykyisellä prosessilla. Tämä vaikuttaa erityisesti päivitettyjen tietojen oikeellisuuden tarkistamiseen.

Sähköinen jakelu

Sähköisen jakelun prosessin muutettavuus arvioitiin osittaiseksi. Vaiheen muuttaminen ylläpitäjälähtöisestä menettelystä toiseen edellyttää joko teknistä kehittämistä tarkistusten ja ilmoitusten automaation osalta tai enemmän vastuuta yrityksille tietosisällön laadullisuudesta ja julkaisukelpoisuudesta.

Keskeisimpiä sähköisiä matkailutiedon jakelukanavia ovat alueelliset matkailuportaalit ja niihin liittyvät muut julkaisukanavat. Nämä ovat pääsääntöisesti alueen matkailuorganisaation hallinnoimia, joten näissä julkaistavan tietosisällön laadullinen ja sisällöllinen vastuu on myös ko. organisaatiolla. Tämän takia on vaikeaa vähentää jakelukanavan hallinnoijan kontrollia tiedosta, joka kanavassa esitetään.

Vaiheen työläys muodostuu julkaisukelpoisten tietojen suodattamisesta tietokannasta. Julkaisukanavaan valinta edellyttää julkaistavan kohteen tietojen tuntemusta, ja julkaisukanavaan valinta toimii luontevana ja vähiten työllistävänä jatkumona käsittelyvaiheen päätteeksi. Mikäli valinta julkaisukanavaan valinnasta tehdään käsittelyvaiheesta erillään, edellytetään ylläpitäjältä tutustumista kohteen tietoihin ja tietojen ajantasaisuuden ja laadukkuuden tarkastelua.

Arviointiin vaikuttaneet argumentit:

- Julkaistavien tietojen hallinnointitavan muuttuminen syklisestä jatkuvaksi
- Arviointi jakelukelpoisista tiedoista haasteellisempaa -> edellyttää lisätietoa ylläpitäjälle siitä, milloin mikäkin tieto kohdekohtaisesti on päivittynyt -> helpottaa arviointia

Painettu jakelu

Painettuun jakeluun käytettävän työmäärän vähentäminen ja vaiheen muutettavuus arvioitiin haasteelliseksi.

Painettuihin jakelukanaviin valikoitavat tiedot ja kohteet voidaan poimia ainoastaan ylläpitäjien, jotka tuntevat kohteet sekä painetun tuotteen formaatin ja tietojen käyttötavan painotuotteessa, toimesta.

Painettujen tuotteiden muoto asettaa haasteita myös kerättävän tiedon muodolle. Esimerkiksi painetussa esiteessä kohteen kuvauksen merkkimäärä on merkittävästi

rajallinen ja asemointi riippuu tiedon sijainnista esitteessä. Tämä vaikeuttaa myös itseohjautuvaa tiedon keräystä tiedon muotoilun suhteen, koska on olemassa teknisiä rajoitteita havainnollistaa tietojen käyttökohde sen julkaisu-ympäristössä (esitteessä) siinä vaiheessa, kun tietoja päivitetään. Mikäli edellä mainitut ongelmat voitaisiin ratkaista, vaiheen vaatimaa manuaalista ylläpitäjän työmäärää pystyttäisiin rajoittamaan.

Arviointiin vaikuttaneet argumentit:

- Oikeamuotoisen tiedon keräyksen haaste -> asianmukaisessa viitekehyksessä tietojen päivitys ei mahdollista
- Jaeltavien kohteiden ja näiden tietojen valikointi ja asemointiprosessi pysyy muuttumattomana

Ylläpito

Ylläpito työmäärällisesti nykyisessä mallissaan on mahdollista vähentää progressiivisesti merkittävästi pienemmäksi, mikäli muutossuunta tietojen päivityksen itseohjautuvuuteen kehittyy.

Kohdassa kohteiden kartoitus käsiteltiin suurelta osin vaiheen muutoskehitykseen vaikuttavia tekijöitä. Tärkeimpänä niistä on kohteiden ja yritysten oma motivaatio päivittää omia tietojaan oma-aloitteisesti, ilman että tietoja hallinnoiva taho kyselee niitä. Mikäli kohteet ja yritykset oppivat sujuvasti prosessin omatoimiseen tietojen ylläpitoon, perusylläpito, joka sisältää myös yksittäisiä ja kohdennettuja tietokyselyitä tietoja hallinnoivan tahon toimesta, vähenee työmäärällisesti samassa suhteessa.

4.5 Tavoitteen mukaisen tiedon keräyksen, jakelun ja ylläpidon prosessin hahmottaminen

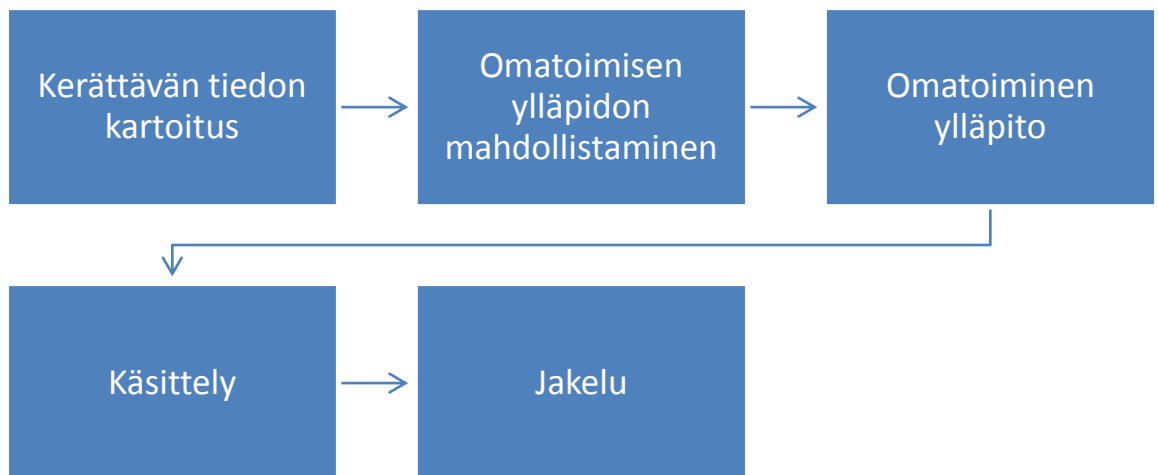
Tiedon keräys-, jakelu- ja ylläpitoprosessin muutettavuuden arvioinnin yhteydessä ilmenneiden havaintojen ja kehitysajatusten mukaan on mahdollista tarkentaa

tiedon keräyksen, jakelun ja ylläpidon prosessia tavoitteelliseen muotoon. Karelia Expertin tavoitteiden mukainen prosessi on kuvattu kuviossa 10.

Verrattuna aktiiviseen prosessiin tavoitteen mukainen prosessi painottuu itseohjautuvaan tiedon toimitusvaiheeseen niin, että intensiiviseen tiedon kyselyn sijasta mahdollistetaan itseohjautuva tiedon toimitus. Kerättävän tiedon kartoitus-, käsittely- ja jakeluvaiheet pysyvät pääpiirteittäin ennallaan ja alueorganisaation ylläpitäminä.

Tavoitteellisen prosessin läpivienti olisi luonteeltaan jatkuvaa intensiivirupeaman sijasta omatoimisen ja aikatauluttamattoman tiedonpäivityksen ansiosta.

Tavoitteellinen prosessi tarkoittaisi, että tietoja hallinnoiva taho määrittää, mitä tietoa tarvitaan ja jaellaan. Tiedon saamiseksi hallinnoiva taho järjestää menetelmät ja työvälineet tiedon toimittajille toimittaa se heille parhaaksi näkemänään ajankohtana ja valmistautua käsittelemään saadut päivitykset hallinnoivan tahon omien resurssien puitteissa.



Kuvio 10. Karelia Expertin tavoitteen mukainen tiedon keräyksen, jakelun ja ylläpidon prosessi

5 MUUT JÄRJESTELMÄN KÄYTTÄJÄT/VERROKIT

Osana tutkimusta kartoitetaan haastatteluluonteisesti, onko muilla saman järjestelmän käyttäjillä samankaltaisia kehitystarpeita kuin tutkimuksen tilaajalla. Kartoituksen tuloksista Karelia Expert saa tarvittaessa vahvistuksen omille kehitysjatuksilleen. Kartoituksen lisäarvona järjestelmää kehittävä yritys, atFlow, saa alustavan selvityksen siitä, millaisia tarpeita järjestelmän kehityksen suhteen Tietoalustan muilla asiakkailla on.

Haastateltaviksi verrokkiasiakkaiksi valittiin aktiivisimmin järjestelmää käyttäviä organisaatioita, jotka ovat osoittaneet halukkuutta järjestelmän kehitykseen. Tämä perusteella on helpompaa nähdä, mitkä tarpeet ovat kaikkien järjestelmän asiakkaiden osalta linjassaan ja onko joitain kehitystarpeita, jotka ovat ristiriidassa Karelia Expertin toivoman kehityssuunnan kanssa.

Vapaamuotoisten haastattelujen kautta selvitettiin kunkin verrokkiasiakkaan tärkeimmiksi nähdyt tarpeet. Kartoituksen jälkeen arvioitiin tarpeiden yhteneväisyys Karelia Expertin tarpeiden kanssa.

5.1 VisitHämeenlinna.fi ja Häme

Visithameelinna.fi-palvelussa Tietoalustalla hallitaan noin 430 matkailuyrityksen sekä alueen tapahtumien ja matkailutuotteiden tiedot. Hame.fi-verkkopalvelussa hallinnoidaan 1380 matkailuyrityksen ja kohteen tietoja. Järjestelmällä hallinnoidaan verkkopalvelujen esitys- ja sisältöpintaa, rekisterejä sekä verkkopalveluun liittyviä tiedostoja ja dokumentteja. (Tietoalusta järjestelmän referenssisivu 2014.)

Haastattelu tehtiin tapaamisessa VisitHämeenlinnan verkkopalvelusta vastaavan Linnan Kehitys Oy:n Kati Tiitolan ja Mari Ampuja-Valajan kanssa.

Taulukko 2. VisitHämeenlinnan tarpeet ja yhteneväisyyden arviointi (Tiitola & Ampuja-Valaja 2014; Litja 2014)

Tärkeimmät tarpeet	Yhteneväisyys Karelia Expertin tarpeiden kanssa
<p>Alustaratkaisun pysyvyys – tavoitteena käyttää samaa tai vastaavaa ratkaisua myös jatkossa.</p> <p>Peruste:</p> <p>Myös Karelia Expert näkee, että teknisen alustaratkaisun vaihtaminen ei ole tavoitteena. Pääsyinä ovat räätälöidyt tiedonhallinnan prosessit sekä itse alustaratkaisussa kuin alustaratkaisun käytössäkin.</p> <p>Järjestelmä palvelee tarpeita ja on osoittautunut olevan teknisesti kehitettävissä kehitystarpeiden mukaiseksi.</p> <p>Mikäli alustaratkaisu vaihdettaisiin, edellyttäisi se prosessien uudelleen suunnittelun sekä henkilöstön ja sidosryhmien kouluttamisen uusiin toimintamalleihin.</p>	Yhtenevä
<p>Nykyisen käytettävän edellyttämien ominaisuuksien säilyttäminen</p> <p>Peruste:</p> <p>Alustaratkaisun kehityssuunnittelussa on huomioitava nykyisten järjestelmän ominaisuuksien säilyttäminen.</p> <p>Karelia Expert sekä VisitHämeenlinna hyödyntävät järjestelmän kaikkia toimintoja tietojen keräys-, jakelu- ja ylläpitomekaniikoista.</p>	Yhtenevä
<p>Matkailu on jatkossakin keskiössä Hämeenlinnassa, ja järjestelmän tietojen hyödyntämistä suunniteltu markkinoinnillisesti aiempaa enemmän.</p>	Yhtenevä

Peruste:

Myös Karelia Expert näkee tiedonhallinnan roolin kasvavan alueen markkinoinnin työvälineenä. Teknisellä ja prosessikehityksellä tietoa pystyttäisiin hyödyntämään tehokkaammin loppukäyttäjälle markkinointiin mm. näkyvyyden hallinnalla ja yksinkertaisemmilla ylläpitoprosesseilla.

5.2 Sininen Tie

Sinientie.fi-palvelussa tietojärjestelmällä hallitaan noin Sinisen Tien käytävän 1100 matkailuyrityksen, -kohteen ja tapahtuman tietoja, sivuston julkaisupintaa sekä jäsenyysrekisteriä. Sinisen Tien Tietoalustalla hallinnoidaan koko Sinisen Tien käytävän kohteiden perustiedot sekä Sinisen Tien jäsenyystiedot. (Tietoalusta järjestelmän referenssivu 2014.)

Haastattelu tehtiin tapaamisessa Sinientie.fi-verkkopalvelun kehittämishankkeesta vastaavan Sininen Tie ry:n Tuomo Erosen ja Heikki Kähärän kanssa.

Taulukko 3. Sinisen Tien tarpeet ja yhteneväisyyden arviointi (Eronen & Kähärä 2014; Litja 2014)

Tärkeimmät tarpeet

**Yhteneväisyys Karelia
Expertin tarpeiden
kanssa**

<p>Alustaratkaisun pysyvyys – tavoitteena käyttää samaa tai vastaavaa ratkaisua myös jatkossa.</p> <p>Peruste:</p> <p>Myös Karelia Expert näkee, että teknisen alustaratkaisun vaihtaminen ei ole tavoitteena. Pääsyyinä ovat räätälöidyt tiedon hallinnan prosessit sekä itse alustaratkaisussa kuin alustaratkaisun käytössä.</p> <p>Järjestelmä palvelee tarpeita ja on osoittautunut olevan teknisesti kehitettävissä kehitystarpeiden mukaiseksi.</p> <p>Mikäli alustaratkaisu vaihdettaisiin, edellyttäisi se prosessien uudelleen suunnittelun sekä henkilöstön ja sidosryhmien kouluttamisen uusiin toimintamalleihin.</p>	Yhtenevä
<p>Nykyisen käytötavan edellyttämien ominaisuuksien säilyttäminen</p> <p>Peruste:</p> <p>Alustaratkaisun kehityssuunnittelussa on huomioitava nykyisten järjestelmän ominaisuuksien säilyttäminen.</p> <p>Karelia Expert sekä VisitHämeenlinna hyödyntävät järjestelmän kaikkia toimintoja tietojen keräys-, jakelu- ja ylläpitomekaniikoista.</p>	Yhtenevä
<p>Ylläpitotyön vaatimien resurssien minimointi</p> <p>Peruste:</p> <p>Sininen Tie pyrkii minimoimaan tiedonhallinnan vaatimat henkilötyökustannukset ja mahdollisimman paljon automatisoimaan tiedonhallinnan prosesseja.</p> <p>Tarve on täysin linjassaan Karelia Expertin henkilöresurssitarpeen vähentämiseen tähtäävien tavoitteiden kanssa.</p>	Yhtenevä

<p>Jäsenrekisterinhallinta ja jäsenmyyntiprosessien siirtäminen osaksi järjestelmää</p> <p>Peruste:</p> <p>Tällä Sinisen Tien tarpeella ei ole yhtenevyyttä Karelia Expertin tarpeiden kanssa. Karelia Expert ei ole suunnitellut siirtävänsä asiakasrekisterejä tai myyntiprosesseja tälle alustaratkaisulle.</p>	<p>Neutraali</p>
--	------------------

5.3 Koli

Koli.fi-verkkopalvelusta vastaavan Koli ry:n Veli Lyytikäisen kanssa käydyssä keskustelussa tuli selkeästi esille, että järjestelmän kehityksen tavoitteet ja tarpeet ovat täysin yhtenevät Karelia Expertin kanssa. Kolin järjestelmän käyttö tapahtuu Karelia Expertin kanssa samassa järjestelmäympäristössä ja jaetulla tiedonhallinnalla. Kolilla on käytössään samat työvälineet, julkaisujärjestelmäpohja ja tietoaineisto kuin Karelia Expertillä. Karelia Expertillä on järjestelmän lisenssin omistus, ja Karelia Expert vastaa myös järjestelmään liittyvistä kuluista. Näin ollen kehitykseen liittyvä ohjaus tulee myös Karelia Expertiltä, ja Koli mukaillee tätä kehitystä. (Lyytikäinen 2013.)

6 TEKNISEN ALUSTARATKAISUN KEHITYSSUUNTA

Tutkimuksen muodostaman kehitysehdotuksen vahvistamiseksi kartoitettiin myös teknisen alustaratkaisun, Tietoalustan, omistajan atFlow Oy:n näkemys alustaratkaisun kehityssuunnasta. Näkökulman kautta voidaan tuoda tekninen vastine tutkimuksessa osoitetuille kehitystarpeille.

Tutkimuksen aikana tiedonhallintajärjestelmän omistaja vaihtui liiketoimintakaupan myötä kesällä 2014 (Tietoalusta tiedote 2014). Uuden järjestelmän omistajan näkemys on merkittävässä roolissa Tietoalustan kehityssuunnan määrittäjänä. Tämä lisäsi uuden tarkkailtavan aspektin tutkimukseen, mikäli tästä heijastuisi vaikutuksina Karelia Expertin tiedonhallintaprosessiin ja sen kehitykseen.

Tietojärjestelmän kehitykseen vaikuttavat olosuhteiden muutokset

Rönkkösen (2014) mukaan Tietoalustan liiketoimintaa tullaan kehittämään voimakkaasti mutta kuitenkin niin, että vanhojen Tietoalusta-asiakkaiden järjestelmän käyttötapoja, prosesseja ja toimintamalleja kunnioitetaan omistajan vaihdoksesta huolimatta. Järjestelmän kehityssuunnittelu tullaan tekemään ensisijaisesti vanhojen asiakkaiden kehitystarpeiden pohjalta.

Tietoalustan nykyisen järjestelmän version kehitystyö lopetetaan porrastetusti, ja sen toiminnot integroidaan ja luodaan uudelleen Tietoalusta-järjestelmän uuden sukupolven versioon. Tietoalustan uuden version pohjaksi tulee atFlow Oy:n tiedonhallintajärjestelmän Data@Flow:n sekä Tietoalustan nykyisen version olemassa olevat toiminnot. Version kehityksen lähtökohtana on, että se tulee palvelemaan nykyisten Tietoalusta-asiakkaiden tarpeet sekä huomioida asiakkaiden kehitystoiveet. (Rönkkönen 2014.)

Edellytyksenä Tietoalusta-järjestelmän seuraavalle versiolle on merkittävä kehitystyö, jotta se pystyy hoitamaan aiemman Tietoalustan version toiminnot. Erityistä huomiota vaativat ominaisuudet, jotka ovat tiedonhallintaprosessin kannalta elintärkeitä aiemmille Tietoalusta-asiakkaille, mutta edellyttävät kehitystä ja modernisointia.

Kehitystyö uuden Tietoalustan version osalta tullaan tekemään teknisesti aiempaa Tietoalusta-järjestelmää kehittyneemmän pohjaratkaisun omaavan Data@Flow-

järjestelmän pohjalle (Rönkkönen 2014). Vaikka kehitysprosessissa luodaan uutta järjestelmäversiota, voidaan puhua järjestelmien fuusiosta, koska uusi tuote tulee yhdistämään ja tekemään tarpeettomaksi kaksi toimivaa tuotetta. Järjestelmien teknisestä suunnittelusta ja arkkitehtuurista vastaavan Peltosen (2014) näkemyksen mukaan ominaisuuksien fuusion odotetaan onnistuvan hyvin, koska järjestelmien suunnittelun taustat ja toimintojen lähtökohdat ovat lähellä toisiaan.

7 RATKAISUEHDOTUS

Ratkaisuehdotus on tutkimuksen tulosaineisto, joka sisältää taustatietona tarpeen kartoituksen, liittyvien prosessien kuvauksen ja kokoelman suositelluista kehitystoimenpiteistä. Ratkaisuehdotus muodostaa tutkimuksen aineiston pohjalta ehdotusluontoisen suositeltavan edistämissuunnan tiedonhallintajärjestelmään sidonnaisille tahoille, kuitenkin ensisijaisesti Karelia Expertille.

Tutkimuksen tavoitteiden ja saavutetun tietoaineiston perusteella ratkaisuehdotuksen tulee perustua

- Karelia Expertin tarpeisiin
- Pohjois-Karjalan matkailuyritysten tarpeisiin
- muiden Tietoalusta-asiakkaiden tarpeisiin
- uuden Tietoalusta-järjestelmän kehityssuunnitelmaan.

Ratkaisuehdotusta peilataan uuden Tietoalusta-järjestelmän omistajan näkemykseen järjestelmäkehityksestä ja sen vastaavuudesta tarpeisiin. Ratkaisuehdotus sisältää

- perusosan (liittyvien järjestelmien kuvaukset)
- ratkaisumallin (järjestelmäfuusio + ominaisuudet)
- ratkaisumallin vastaavuuden tarpeisiin.

7.1 Nykyisen tiedonhallinnan alustaratkaisun kuvaus – Tietoalusta

Karelia Expertin käytössä oleva tiedonhallintajärjestelmä Tietoalusta on Karelia Expertin tarpeisiin ja prosesseihin räätälöity versio Tietoalusta-järjestelmästä. Järjestelmän ydin ja perustoiminnot ovat vastaavia kuin muissa Tietoalusta-instansseissa. Räätälöinti on painottunut järjestelmän lisäosien käyttöönottoon, tiedonkäsittelyn prosessien optimointiin ja monimuotoisiin tietorakenteisiin sekä rakenteiden muodostamiseen. (Rönkkönen 2014.)

Tietoalusta jakautuu tiedonhallintaan ja -jakeluun. Tiedonhallintaan kuuluu rekisterien hallinta sekä rekisterien päivitystoiminnot kyselymenettelyllä (Peltonen 2014). Tiedonjakeluun kuuluu tietosyötteiden muodostaminen, jossa tärkeimpänä käyttökohteena ovat VisitKarelia.fi-verkkopalveluun tietosyötteenä vietävät yritys- ja kohdetiedot.



Kuvio 11. Nykyisen Tietoalusta-järjestelmän toimintojen kuvaus

7.2 Yhdistyvän tiedonhallinnan alustaratkaisun kuvaus – Data@Flow

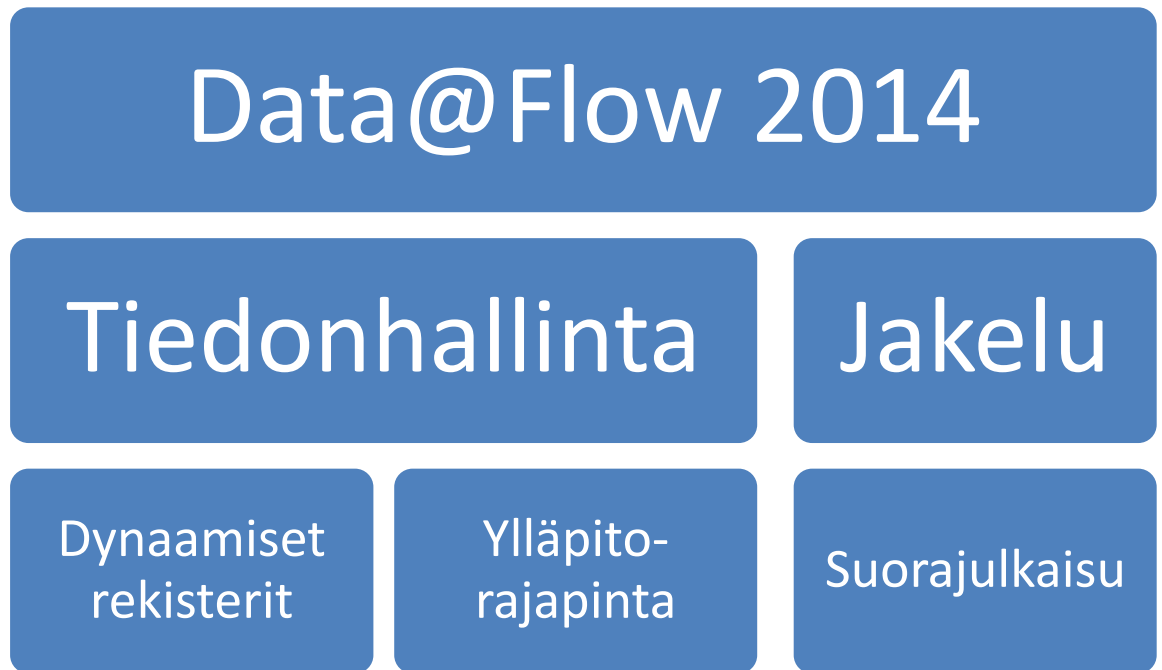
Data@Flow-tiedonhallintajärjestelmä perustuu vastaaviin periaatteisiin kuin Tietoalusta. Myös Data@Flow jakautuu tiedonhallintaan ja -jakeluun, ja tiedonhallintaan keskeisenä kuuluu dynaamisten tietorekisterien hallinta. Tiedonhallinnassa poikkeama tulee tiedon päivitykseen liittyvissä toiminnoissa. (Peltonen 2014.)

Tietoalustassa kyselymenettelyyn perustuva tiedon ylläpito ei ole ominaisuutena Data@Flow-järjestelmässä. Data@Flow-järjestelmässä tiedon päivittäminen suoritetaan ylläpitorajapinnan kautta, mikä mahdollistaa tiedon päivittämisen mm. suoraan tiedonjulkaisusijainnissa.

Data@Flow-järjestelmässä tiedon jakelu tapahtuu suorajulkaisuna valitussa kohteessa. Tietoalustan kaltaista tietosyötemuotoista jakeluvaihtoehtoa ei ole. Järjestelmässä ovat kuitenkin perusvalmiudet, jotka mahdollistavat yksinkertaisemman kehitystyön, mikäli toiminnot halutaan käyttöön. (Peltonen 2014; Rönkkönen 2014.)

Ylläpitorajapinnan kautta tehtävä päivitysominaisuus ja suorajulkaisu ovat erityisen kiinnostavia kehityskohteita, koska nämä ominaisuudet voivat ratkaista Karelia Expertin keskeisimmän kehitystarpeen eli yritys- ja kohdetietojen itseohjautuvan päivittämisen. Matkailuyrityksien näkökulmasta tämän tyyppinen päivitys- ja julkaisumenettely olisi selkeä, koska tietojen päivitys tapahtuisi suoraan siinä viitekehyksessä, jossa tiedot julkistetaan. Näin ollen tiedon luovuttamisen ja tiedon käyttökohteen yhteyden ymmärtäminen on helppoa.

Tässä kuitenkin tulee huomioida Karelia Expertin edellyttämä käsittely- ja annettujen tietojen tarkistusvaihe, joten suorajulkaisu täysimääräisenä ei voi toteutua. Suorajulkaisun mahdollisuutta voidaan ajatella käytettävän esimerkiksi rajatulle luotettavalle kohdejoukolle. (Rönkkönen 2014.)



Kuvio 12. Data@Flow järjestelmän toimintojen kuvaus

7.3 Uuden Tietoalustan kehitysehdotus

Järjestelmätoimittajan toimesta on tunnistettu tutkimuksessa esitettyjen tarpeiden perusteella keskeiset tiedonhallintaan liittyvät ominaisuudet, joiden kuuluu olla fuusioidussa järjestelmässä. Nämä ominaisuudet on koostettu taulukkoon 4 ja kommentoitu alla eritellysti kehitysehdotuksin.

Edellyttää kehitystä -sarakkeen arvo määritetään arvoksi ”kyllä”, mikäli ko. ominaisuuden kehitys vaatii merkittävää asiakaslähtöistä kehityspanostusta, että kyseinen ominaisuus uudessa järjestelmässä saadaan vastaamaan toimeksiantajan kehitystarpeita. Fuusio edellyttää järjestelmän kokonaisvaltaista kehitystä jokaisella osa-alueella, mutta osa järjestelmien olemassa olevista ominaisuuksista vastaa rakenteeltaan ja toiminnoiltaan tarvetta sellaisenaan. Tässä tapauksessa kyseisten ominaisuuksien kehitystyö on järjestelmätoimittajalähtöistä, ei tilaajalähtöistä, ja näin ollen se voidaan merkata arvolla ”ei”.

Kehitysprojektin rahoitusta haettaessa tilaajalle relevantteja ovat ”kyllä”-merkityt, ja toimittajalle kehitysrahoitusta haettaessa ”ei”- ja harkinnanvaraisesti myös ”kyllä”-merkityt.

Taulukko 4. Uudelta Tietoalustalta edellytetyt ominaisuudet (Rönkkönen 2014)

Uuden Tietoalustan ominaisuudet	Vanha Tietoalusta	Data@Flow	Edellyttää kehitystä
Tietorekisterit	x	x	ei
Dynaaminen tietorakenne	x	x	ei
Superhaku		x	kyllä
Kysely- ja käsittelytoiminnot	x		ei
Jakelutoiminnot (syötteet)	x		ei
Päivitys käyttöliittymän päältä (suorajulkaisu)		x	kyllä
Kohteen tietojen omahallintaliittymä			kyllä
Kohdejoukkojen rajaaminen ja tallennus		x	kyllä
Massaviestintätoiminnot (uutiskirjeet, SMS)			kyllä
Käyttäjähallinta	x	x	ei
Modulaarinen rakenne	x	x	ei
Verkkokauppa- ja varaustoiminnot			kyllä
Reskontra- ja taloushallinto		x	kyllä

Tietorekisterit

Tietorekistereillä hallinnoidaan kaikki tiedonhallintajärjestelmässä liittyvä tieto.

Rekisterit koostetaan tietotyypeiltään loogisiksi kokonaisuuksiksi.

Kehitysehdotukset

- Tietorekisterien tuonti järjestelmään
- Data Mapping -työvälineet tuotaville tietorekistereille
- Rekisterien välisten relaatioiden luonti

Dynaaminen tietorakenne

Järjestelmän luonteeseen kuuluu dynaaminen tietorakenne. Ominaisuudet, kuten tietokenttien ja niiden toimintojen lisääminen, poistaminen ja muuttaminen aktiivisiin tietorakenteisiin, ovat olemassa ja eivät vaadi erityistä kehitystä.

Superhaku

Superhaku on järjestelmän uusi ominaisuus, joka mahdollistaa monimuotoisten tieto- ja kohdejoukkojen hakemisen järjestelmästä sekä näiden tallennuksen jatkohyödynnystä tai julkaisua varten. Superhaku ratkaisee tutkimuksessa esille tulleita ongelmia monia ominaisuuksia omaavien hakutulospöytäkirjojen muodostamisessa ja esittämisessä.

Kysely- ja käsittelytoiminnot

Kysely- ja käsittelytoiminnot ovat vanhan Tietoalustan ominaisuuksia, joiden säilyttämistä edellytetään. Vaikka tietojen tuominen järjestelmään mahdollistuisi entistä enemmän itseohjautuvuuden kautta, aiemman prosessin mukaiset kyselytoiminnot voivat olla tarpeellisia joidenkin tietojen ylläpitoon. Käsittelytoiminto nähtiin edellytyksenä tietojen laadulliselle ylläpidolle.

Kehitysehdotukset:

- Toimintojen käytettävyys
- Lokit, raportit ja seurattavuus
- Julkisten lomakkeiden luonti

Jakelutoiminnot (syötteet)

Syötteeseen perustuvien jakelutoimintojen havaittiin olevan perusedellytys tiedonhallinnalle. Jakelutoiminnot eivät edellytä merkittävää kehitystä.

Kehitysehdotukset:

- Syötteiden ulosvientien muodon laajennus (xls, csv, rss, html)
- Syötesisällön julkaisu ilman lukijaratkaisua

Päivitys käyttöliittymän päältä (suorajulkaisu)

Tietokannassa olevien julkaistujen rekisteritietojen, kuten matkailuyritys- tai kohdetietojen, päivitysliittymä suoraan tietojen julkaisusijainnissa edellyttää soveltuvaa julkaisujärjestelmää, jossa tiedot esitetään. Data@Flow-järjestelmässä on olemassa tekninen valmius käyttää suorajulkaisua. Tämä toiminto tukee merkittävästi itseohjautuvaa päivitystä.

Kohteen tietojen omahallintaliittymä

Kohteen tietojen omahallintaliittymä voi olla integroituna osana tietojen päivitykseen, julkaisujärjestelmän päältä tapahtuvaan päivitykseen tai erillisen käyttöliittymän kautta. Tämä toiminto mahdollistaa kohteesta tallennettujen muiden kuin näkyvien tietojen hallinnan sekä relaatiossa kohteeseen olevien tietojen esittämisen. Tämä toiminto tukee merkittävästi itseohjautuvaa päivitystä.

Kohdejoukkojen rajaaminen ja tallennus

Tämä ominaisuus on Superhaku-toiminnon tulosjoukko. Tämä mahdollistaa tulosjoukon hyödyntämisen taustajärjestelmässä esim. viestinnällisiin tarkoituksiin sekä julkaistuna esim. rekisterilistauksena.

Massaviestintätoiminnot (uutiskirjeet, SMS)

Massaviestintätoiminnot ratkaisee havaittuja ongelmia, jossa rekisterejä ei voida hyödyntää riittävästi viestinnällisiin tarkoituksiin. Superhaku-toiminnolla luotuun kohdejoukkoon voidaan näillä ominaisuuksilla lähettää esim. uutiskirje tai tekstiviesti.

Käyttäjähallinta

Useamman käyttäjätason omaava käyttäjähallinta on järjestelmän perusominaisuus, jolla hallinnoidaan järjestelmän tietoihin ja ominaisuuksiin oikeuttavia oikeuksia.

Kehitysehdotukset:

- Käyttäjähallinnan dynaamisuuden kehittäminen

Modulaarinen rakenne

Järjestelmä on modulaarinen ja laajennettavissa liitettävien moduulein. Moduuleilla rakentuva järjestelmä mahdollistaa kohdennetumman järjestelmäratkaisun, kun käytössä on vain kyseisen asiakkaan tarvitsemat moduulit.

Verkkokauppa- ja varaustoiminnot

Verkkokauppa- ja varaustoiminnot ovat ominaisuuksia, jossa tiedonhallinnan tiedoista, esimerkiksi matkailuyritykseen kuuluvista tuotteista, voidaan luoda julkiseen käyttöliittymään varaus- tai ostoprosessin mahdollistava artikkeli. Nämä ominaisuudet edellyttävät myös tiedonhallinnan tiedoilta riittävät ominaisuudet, kuten kapasiteetin, hinnoittelun ja myynti- tai varaussäännöstön.

Reskontra- ja taloushallinto

Verkkokauppatoimintoon liittyvä taustajärjestelmän moduuli, jolla pystytään hallinnoimaan ostoprosessin omaavien tiedonhallinnan tietojen maksutapahtumia ja rahaliikennettä.

Uuden Tietoalustan malli

Kuviossa 13 on kuvattu malli uuden järjestelmän ominaisuuksista. Uusi järjestelmä yhdistää fuusioitavien järjestelmien toiminnot ja esille tulleet asiakaslähtöiset kehitystarpeet.



Kuvio 13. Uuden Tietoalustan malli Tietoalusta ja Data@Flow-järjestelmien ominaisuuksien fuusion tuloksena

7.4 Ehdotuksen vastaavuus tunnistettuihin kehittämistarpeisiin

Ratkaisuehdotuksen tarpeisiin vastaavuuden mittaaminen edellyttää, että ratkaisuehdotuksesta vastanneet tahot esittävät vastineet selvitystyössä aiemmin esille tuotuihin tarpeisiin.

Vastaavuus tiedonkeräysprosessin kehitykseen

Yhtenä tärkeimmistä selvitystyön tavoitteista oli selvittää tiedon keräys-, jakelu- ja ylläpitoprosessin tunnistettujen kehitystarpeiden toteutettavuus järjestelmä- tai prosessikehityksen kautta. Kuviossa 14 on esitetty Karelia Expertin tunnistetut prosessin vaiheet ja niiden arvioitu muutettavuus. Järjestelmän kehittäjä atFlow on lisännyt kuvioon vastineensa, kuinka suunniteltu uuden Tietoalustan kehitys arvioitavasti vaikuttaa kyseiseen vaiheeseen suhteutettuna Karelia Expertin esille tuomiin havaintoihin vaiheen haasteista.

Kerättävän tiedon kartoitus	<ul style="list-style-type: none"> • Muutettavuus: ei lainkaan • Vastine atFlow: ei vaikutusta
Kohteiden kartoitus	<ul style="list-style-type: none"> • Muutettavuus: merkittävästi • Vastine atFlow: merkittävää parannusta superhaun ja itseohjautuvuutta tukevien toimintojen kautta
Sähköinen tietojen lähetys	<ul style="list-style-type: none"> • Muutettavuus: osittain • Vastine atFlow: merkittävää parannusta itseohjautuvuutta tukevien toimintojen kautta
Käsittely	<ul style="list-style-type: none"> • Muutettavuus: ei lainkaan • Vastine atFlow: ei vaikutusta
Ylläpito	<ul style="list-style-type: none"> • Muutettavuus: merkittävästi • Vastine atFlow: merkittävää parannusta itseohjautuvuutta ja suorajulkaisua tukevien toimintojen kautta
Sähköinen jakelu	<ul style="list-style-type: none"> • Muutettavuus: osittain • Vastine atFlow: voidaan saavuttaa hyötyä suorajulkaisua tukevien toimintojen kautta
Painettu jakelu	<ul style="list-style-type: none"> • Muutettavuus: ei lainkaan • Vastine atFlow: ei vaikutusta

Kuvio 14. Järjestelmätoimittajan vastine järjestelmäkehityksen vastaavuudesta prosessin kehitystarpeisiin

Vastaavuus trendien kehitykseen

Järjestelmätoimittajan toimesta ja Tietoalusta työryhmällä arvioitiin esitettyjen kehitysehdotusten vaikutusta tunnistettujen trendien suuntaan. Mikäli vaikutus havaittiin, lisättiin ”selite”-kenttään lyhyt peruste syytä.

Taulukko 5. Kehityssuunnan vastaavuuden arviointi tunnistettuihin trendeihin nähden

Tunnistettu trendi	Suotuisuus	Ennakoitu suunta	Selite
Tiedon määrä kasvaa ja jatkaa kasvuaan kuitenkin hidastuen.	Suotuisa	Ei vaikutusta	
Tiedon laatu kasvaa ja jatkaa kasvuaan kuitenkin hidastuen.	Suotuisa	Ei vaikutusta	
Prosessin ylläpito vaatii jatkuvasti enemmän resurssien sitomista tiedon määrän ja laadun kasvaessa.	Epäsuotuisa	Kääntyvä suunta	Itseohjautuvuus kasvaa ja ylläpitotyön määrä vähenee.
Tiedon tuottajien itseohjautuvuuden määrä ja vaikuttamismahdollisuudet prosessin vaiheisiin ja aikatauluun pysyy ennallaan tai vähenee.	Epäsuotuisa	Kääntyvä suunta	Aikataulusidonnaisuus poistuu.
Kohteen tietojen päivitys edellyttää aina ylläpitoressurssin intensiivikeräysajan ulkopuolellakin.	Epäsuotuisa	Lievästi kääntyvä suunta	Itseohjautuvuus edistää, käsittelyprosessi jarruttaa.

Kohteiden yhteystietojen hyödyntäminen alueen matkailukentän viestintään on pysynyt samana tai vaikeutunut tiedon määrän kasvaessa.	Epäsuotuisa	Kääntyvä suunta	Superhaku, rajatut joukot ja massaviestintä -toiminnot edistävät.
Kohdejoukon rajaaminen ominaisuuksiensa, esimerkiksi kohteen palvelukielen, perusteella on vaikeutunut tiedon määrän kasvaessa.	Epäsuotuisa	Kääntyvä suunta	Superhaku edistää.
Ylläpitäjien tietotaito on kasvanut ja konsultoivan ohjauksen tarve prosessin läpivientiin vähentynyt.	Suotuisa	Lievästi kääntyvä suunta	Uusi järjestelmä ja käyttötapa synnyttää ohjaustarvetta.
Prosessin muutostarpeiden määrä on vähentynyt.	Suotuisa	Ei vaikutusta	

7.5 Ratkaisuehdotuksesta projektiksi

Tutkimus luovutetaan sellaisenaan tutkimuksen tilaajan käyttöön. Tutkimuksen ja tulosaineiston käsittelyyn ja ratkaisuehdotuksen projektointiin suositellaan seuraavaa toimenpidevaiheistusta:

- Ratkaisuehdotuksen arviointi
- Muutokset ehdotukseen

- Kehitykseen liittyvien osapuolien yksimielisyyden varmistaminen ehdotuksen sisällöstä
- Rahoituksen järjestäminen
- Ehdotuksen mukaisen kehitysprojektin synnyttäminen
- Työn suunnittelu
- Työn toteutus
- Työn jalkautus

8 TAVOITTEIDEN TODENTAMINEN JA POHDINTO

Työn toteutuksen aikana ilmeni tai vahvistui tutkimuksen työn tulosten merkityksiä joko liittyen työlle asetettuihin tavoitteisiin tai sivutuotteena syntyneitä hyötyjä:

- Ensimmäinen kirjallinen kuvaus sähköisestä matkailutiedon hallintaprosessista niin Pohjois-Karjalassa kuin kansallisestikin
 - Ohjekirjana Karelia Expertille ja Pohjois-Karjalan matkailun toimijoille
 - Viiteaineistona muille Suomen matkailualueille
- Järjestelmän kehityksen pohjamääritteet ja ohjeisto tekniikkaa kehittävälle organisaatiolle (atFlow Oy)
 - Kuvaa Karelia Expertin prosessit ja tarpeen
 - Antaa suuntaviivat teknisen ratkaisun kehitykselle
 - Antaa pohjan projektin luomiselle ratkaisuehdotuksen perusteella

8.1 Itsearviointi johdannossa esitettyihin kysymyksiin ja tavoitteisiin

Alle on listattu johdannossa nostetut kysymykset ja perusteet, miksi tämä työ on valittu tehtäväksi. Näihin on pohdittu itsearviointina siitä, vastaako tehty työ tavoitteita.

Lähtökohdat ja palaute

- Nykyinen prosessin läpivienti sitoo merkittävästi resursseja joka vuosi, ja suuntaus on ollut kasvava.
 - Työ antaa käsityksen siitä, mitkä vaiheet prosessissa sitovat resursseja ja miksi. Työ vastaa myös siihen, miksi suuntaus on kasvava ja miten tähän suuntaukseen on mahdollista reagoida. Työ ehdottaa myös kehitystoimenpiteitä, joilla reagointia voidaan toteuttaa.
- Nykyinen tietojen keräyksen sykli ei sovi kaikille. Yritykset toivovat, että voisivat lähettää tiedot omien aikataulujensa puitteissa – keräysprosessin aikaan syksyllä eivät ole välttämättä kaikki tulevan vuoden tiedot, kuten aukioloajat, selvillä.
 - Työssä on selvitetty mahdollisuuksia, joilla keräyksen sykliä voidaan vapauttaa. Työ antaa myös ratkaisuehdotuksen yritysten omatoimisemmalle, itseohjautuvalle ja aikatauluvapaalle tietojen toimitukselle. Tähän muutokseen liittyvät riskit ovat myös tuotu esille.
- Pohjois-Karjalan matkailuyritykset ovat alkaneet tiedostaa tiedon keräysprosessin merkityksen ja tulosaineiston käyttötarkoituksen oman yrityksensä tai kohteensa markkinoinnin kannalta. Tämä viestii oikeansuuntaisesta motivaatiosta sekä tietotaidosta, jos ajatellaan mahdollisuutta itseohjautuvaan tietojen ylläpitoon.
 - Työssä keskeisenä näkökulmana on pidetty itseohjautuvuutta kohti pyrkimistä, koska sille ovat olemassa perusteet koko tiedonhallinnan toimintaympäristössä niin tiedon ylläpitäjän, toimittajan kuin tiedon hyödyntäjienkin näkökulmasta.
- Tiedonhallintaan käytetyn tietojärjestelmän omistus ja kehitysvastuu on siirtynyt kesällä 2014 toiselle toimijalle, ja se luo Karelia Expertille riskin tietojärjestelmän ja sitä kautta tiedonhallinta prosessin saatavuudesta tulevaisuudessa. Vaihtoehtoisia järjestelmiä, jotka voisivat korvata nykyisen Tietoalusta -järjestelmän, ei ole selvitetty.
 - Tämä toi uuden, mutta tervetulleen, teknisemmän näkökulman havaittujen tarpeiden ratkaisemiseksi. Olosuhteet mahdollistivat tiiviin vuoropuhelun niin työn tilaajan kuin uuden tietojärjestelmän

omistajankin kanssa. Tämä antoi hyvät edellytykset sille, että työssä kohtaavat havaitut tarpeet sekä tekninen vastine kehityksestä. Työ antoi myös lisäpontta tiedonhallintajärjestelmän uuden omistajan järjestelmälle kehityssuunnittelulle.

Tutkimuskysymykset

- Miten kohde- ja palvelutiedonhallinnan prosesseja kannattaa ja voi kehittää niin, että se on Karelia Expertille vähemmän resursseja vaativaa mutta ylläpitää kuitenkin tiedon laadukkuuden ja tietokannan laajuuden?
 - Työ tuo esille havaintoja resursseja vievistä prosessin vaiheista ja osoittaa tiedon laadukkuuteen ja tietokannan laajuuteen liittyviä prosessin vaiheita. Työ antaa ratkaisuehdotuksen siitä näkökulmasta, että tämä tavoiteltava tila toteutuisi.
- Miten kohde- ja palvelutiedonhallinnan tiedonkeräysprosessia kannattaa ja voi kehittää niin, että se palvelee paremmin toimeksiantajayritystä ja Pohjois-Karjalan matkailuyrityksiä?
 - Työn kantavana näkökulmana on ollut tiedon hallinnoijan etunäkökulma, mutta useissa kohdissa on tehty havaintoja ja arvioitu kehitystä myös matkailuyritysten näkökulmasta. Tätä näkökulmaa ei ole voitu sivuuttaa, koska matkailuyritykset tuottavat tietosisällön, jota ilman tiedonhallintaprosessi olisi tarpeeton.
- Mitä edellyttää se, että tiedonkeräysprosessissa voidaan siirtää painotus ylläpitäjälähtöisestä keräyksestä yrittäjälähtöiseen omatoimiseen tiedontoimitukseen (itseohjautuvuus)?
 - Työ antaa tähän prosessien muutokseen ja tekniseen muutokseen perustuvan perustellun ratkaisuehdotuksen.
- Mitä vaikutuksia itseohjautuvuuteen siirtymisellä on Karelia Expertin tiedonhallintaan?
 - Työssä on tuotu esille havaintoja sekä arviointeja toimenpiteiden vaikutuksista sekä vaikutuksien suotuisuudesta Karelia Expertille.

- Mitä kehitystoimenpiteitä tiedonhallintajärjestelmään tulee toteuttaa, että se vastaa Karelia Expertin kehitystavoitteisiin?
 - Tähän on selvitetty yhdessä järjestelmätoimittajan kanssa tavoitteisiin vastaava ominaisuuslista. Ominaisuuslista toimii järjestelmätoimittajan ohjeistona uuden järjestelmäversion luomiselle.
- Miten Tietoalusta-järjestelmän omistajanvaihdos vaikuttaa Karelia Expertin tiedonhallintaan ja sen jatkuvuuteen?
 - Tämän vaihdoksen vaikutukset vahvistuivat tutkimuksen aikana riskeistä mahdollisuuksiksi. Vaihdos itsessään ei vaikuta nykyiseen tiedonhallinnan prosessiin juurikaan, mutta ennen kaikkea mahdollistaa sen kehityksen aktiivisella ja vuorovaikutuksellisella otteella.

Johtopäätelmänä työ vastaa johdannossa esitettyihin keskeisiin kysymyksiin ja työn tavoitteisiin.

8.2 Työn toteutuksesta

Opinnäytetyöprosessi on ollut pitkäkestoinen. Ajatus aiheesta syntyi jo vuonna 2010, jolloin olin ottamassa käyttöön ja jalkauttamassa tiedonhallintaa Karelia Expertin toimintaympäristöön. Tästä lähtien näkökulma on elänyt ja hakenut muotoaan, mutta aineistoa, ja ennen kaikkea ensikäden tietoa, on keräytynyt jatkuvasti.

Pidän erittäin arvokkaana, että olen voinut konkreettisesti olla mukana ja vaikuttamassa kehitykseen tiedonhallintajärjestelmän koko elinkaaren ajan Karelia Expertillä. Olen onnekas, että olen nähnyt ja kokenut prosessit ja kehityksen useilta näkökulmilta:

- ensin konsulttina

- määrittelyn ja suunnittelun näkökulmasta sekä toimittavalle että tilaavalle taholle
- sitten Karelia Expertillä
 - käyttöönottamassa ja jalkauttamassa järjestelmää ja prosesseja Karelia Expertin palveluksessa
 - luomassa ja kehittämässä sähköistä tiedonkeräysprosessia
 - tilaajana kehitystoimenpiteille
 - suunnittelijana ja selvittäjänä kehitystyölle
- ja lisäksi atFlow:lla
 - viimeistelemässä selvitystyötä järjestelmätoimittajan näkökulmasta
 - vaikuttamassa järjestelmän kehityssuuntaan
- sekä odotettavasti tulevaisuudessa atFlow:lla
 - toteuttamassa selvitystyön ratkaisuehdotusta
 - suunnittelemassa jatkokehitystä

Nämä kaikki eri näkökulmat ovat mahdollistaneet ensinnäkin valtavan määrän omakohtaista selvitystyöhön liittyvää tietoa käden ulottuville, näkökulmat sekä suunnittelusta, tekniikasta että sisällöstä ja näihin liittyvistä prosesseista ja tavoitteista sekä myös tärkeät kontaktit selvitykseen liittyviin tahoihin ja henkilöihin.

LÄHTEET

5 Stages of Travel Interactive Infographic. n.d. Google Inc. Viitattu 20.10.2014.
<http://think.withgoogle.com/insights/embeds/five-stages-of-travel/index.html>.

Eronen, T. & Kähärä, H. 2014. Sininen Tie ry. Sinisen Tien verkkoportaalin kehitykseen liittyvä keskustelu 19.9.2014.

Koskinen, K. & Kainulainen, T. 2014. Karelia ammattikorkeakoulu. Keskustelu Karelia AMK:n ja Karelia Expertin välisestä tiedon hallinnan yhteistyöstä 12.9.2014.

Litja, M. 2012. Karelia Expert Matkailupalvelu Oy, toimitusjohtaja. Karelia Expertin strategiasuunnitelman esittely. Syyskuu 2012.

Litja, M. 2013. Karelia Expert Matkailupalvelu Oy, toimitusjohtaja. Tutkimustyön tavoitteiden määrittely työn toteuttajan kanssa. Marraskuu 2013.

Litja, M. 2014. Karelia Expert Matkailupalvelu Oy, toimitusjohtaja. Haastattelu 21.10.2014. Vuoropuhelu kesällä ja syksyllä 2014.

Lyytikäinen, V. 2013. Koli ry, toiminnanjohtaja. Keskustelu VisitKarelian ja Kolin yhteistyöstä. Elokuu 2013.

Löppönen, J. 2010. Karelia Expert Matkailupalvelu Oy: 1. Sähköisen liiketoiminnan strategia ja toimenpiteet 2009–2012. 2. Toimintaympäristön kehittämishanke. Liikesalainen.

Malaprade, J. 2013. VisitKarelia – verkkopalvelun uudistamisen suunnitelma. 12.4.2013.

Myllynen, R. 2014. Karelia Expert Matkailupalvelu Oy, matkailuneuvoja. Haastattelu 16.10.2014. Vuoropuhelu kesällä ja syksyllä 2014.

Peltonen, P. 2014. atFlow Oy, tekninen järjestelmäsuunnittelija ja -arkkitehtuurivastaava. Vuoropuhelu aikavälillä 2.–29.10.2014.

Rönkkönen, P. 2014. atFlow Oy:n toimitusjohtaja ja Tietoalustan tuotekehitysvastaava. Vuoropuhelu aikavälillä 4.8.-5.11.2014.

Tietoa meistä. 2014. Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n yhtiötä esittelevä sivu. Viitattu 9.11.2014. <http://kareliaexpert.fi/tietoa-meista/>.

Tietoalusta järjestelmän referenssisivu. 2014. Tietoalusta.fi.
<http://tietoalusta.fi/referenssit/>. Viitattu 26.10.2014.

Tietoalusta-työryhmä. 2014. Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n kokoon kutsuma työryhmä, joka operoi ja kehittää Pohjois-Karjalan matkailun tiedonhallinnan prosessia. Työryhmän kokoontumiset ja dialogi. Helmikuu – marraskuu 2014.

Tietovarannot. 2014a. Tietovarantojen toimintamalli. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 3.9.2014. <http://www.uef.fi/fi/matkailun-alueelliset-tietovarannot/tietovarantojen-toimintamalli>.

Tietovarannot. 2014b. POHJOIS-KARJALA, Matkailun alueelliset tietovarannot. Aineistonkeruuraaportti 2012. Itä-Suomen yliopisto, Matkailualan opetus- ja tutkimuslaitos. Viitattu 3.9.2014.

http://www.uef.fi/documents/1348107/1348112/Pohjois_karjala.pdf/19b0d81b-b2cd-476c-98ce-c9e50d8365c2.

Tiitola, K. & Ampuja-Valaja, M. 2014. Linnan Kehitys Oy. VisitHämeenlinnan verkkoportaalien kehitykseen liittyvä keskustelu 17.9.2014.

Tolvanen, J. 2011. Sähköisen liiketoimintaympäristön kehittämishankkeen toimenpiteiden toteutumisen raportti. Liikesalainen.

Tolvanen, J. 2012. Kohde- ja palvelutietojen keräys- ja jakeluprosessi Pohjois-Karjalassa - esitys. 14.12.2012.

Tolvanen, J. 2014. Karelia Expert: Pohjois-Karjalan matkailutiedon hallinnan prosessikuvaukset ja mallinnustyö. 2013-2014.

LIITTEET

Liite 1. Tiedon keräyksen taustaa Pohjois-Karjalassa. Joensuun tiedonhallinnasta vastaavan matkailuneuvojan haastattelurunko.

- 1. Kuvaa kuinka kauan ja miten olet ollut tekemisissä Pohjois-Karjalan alueen matkailukohteiden tiedonkeräyksessä (painottuen ennen sähköisen tiedonkeräyksen aloitusta)?**
- 2. Milloin alueellisen palvelutiedon keräys on aloitettu Pohjois-Karjalassa?**
- 3. Miksi tiedon kerääminen aloitettiin?**
- 4. Kuka vastasi tiedon keräyksestä?**
- 5. Mitä menetelmiä tiedon keräykseen käytettiin?**
- 6. Kuinka kuvaisit keräysprosessia palvelutiedon keräyksen alkuaikoina?**
- 7. Mihin kerättyä tietoa käytettiin?**
- 8. Sähköinen palvelutiedon keräysjärjestelmä otettiin käyttöön Pohjois-Karjalassa Karelia Expertin toimesta vuonna 2010. Kuinka kuvaisit tiedonkeräyksen ja -jakelun sekä näihin liittyvien prosessien kehitystä tähän saakka?**

Liite 2. Muutos tiedonhallintaan – siirtyminen sähköiseen ylläpitomenettelyyn. Karelia Expertin strategiasta vastaavan haastattelurunko.

Seuraavat kysymykset liittyvät Karelia Expertin ratkaisuun siirtyä matkailun palvelutiedonhallinnassa sähköiseen ylläpitomenettelyyn (Tietoalusta) ajalla 2010–2011.

- 1. Miksi tiedon hallinnoinnissa siirryttiin sähköiseen menettelyyn?**
- 2. Mitkä olivat tärkeimmät hyödyt ja merkittävimmät haitat muutoksesta?**
- 3. Miten kuvaisit muutoksen vaikutusta ylläpitävään organisaatioon (Karelia Expert)?**
- 4. Miten kuvaisit muutoksen vaikutusta tietojen tarjoaviin tahoihin (matkailuyritykset ja -kohteet)?**
- 5. Miten kuvaisit muutoksen vaikutusta tiedon loppukäyttäjiin (matkailijat)?**
- 6. Miten kuvaisit muutoksen vaikutusta maakunnallisesti?**