

06/24

**TOIMIALAN
OSAAMISEN
ENNAKOINNIN
TYÖKALU**



**Co-funded by
the European Union**

Tämän raportin tutkimusasetelma hyväksyttiin Breda University of Applied Sciencesin (Alankomaat) eettisessä toimikunnassa viitenumerolla BUas-RERB-23-03-Pantour-Application-v1.

EU:n osarahoittama. Esitetyt näkemykset ja mielipiteet ovat kuitenkin ainoastaan kirjoittajien omia eivätkä välttämättä vastaa Euroopan unionin tai Euroopan koulutuksen ja kulttuurin toimeenpanoviraston (EACEA) näkemyksiä. Euroopan unionia tai rahoittavaa viranomaista ei voida pitää vastuullisena niistä.

SISÄLLYSLUETTELO

1. Johdanto.....	5
2. Arviointimenetelmien työkalupakki	7
2.1 Johdanto.....	7
2.2 Toissijainen analyysi	8
2.3 Verkkokysely	11
2.4 Asiantuntijahaastattelut.....	13
2.5 Hyvien käytäntöjen analyysi.....	16
2.6 Fokusryhmät	18
3. Nykyisten osaamisvajeiden ja tulevien osaamistarpeiden analysointi ja kartoitus.....	22
4. Koulutustarpeiden analysointi ja kartoitus.....	23
5. Maakohtainen osaamisprofiiliraportti.....	24
6. Yhteenveto	26
Seuraa PANTOURIA.....	27



TIIVISTELMÄ

PANTOUR-hankkeen toimialan osaamisen ennakoinnin työkalu (Sectoral Skills Intelligence Monitor, SSIM) koostuu työkalupakista, jonka avulla kerätään ja analysoidaan tietoa matkailu- ja ravitsemisalalan osaamisen arvioimiseksi sekä osaamisvajeiden tunnistamiseksi.

Matkailualalle suunniteltu SSIM pyrkii tunnistamaan nykyiset ja tulevat työvoiman osaamistarpeet, jotta voidaan tehdä tietoon perustuvia päätöksiä henkilöstöstrategioista, joita tarvitaan organisaation kestävän suorituskyvyn saavuttamiseksi ja osaavan työvoiman rakentamiseksi.

Työelämäosaaminen tarkoittaa tässä yhteydessä laajasti niitä kykyjä, kompetensseja, ominaisuuksia, lahjakkuuksia ja tietoja, jotka mahdollistavat menestymisen työmarkkinoilla.

*Mikä on toimialan
osaamisen
ennakoinnin
työkalu?*

SSIM:n tärkeä etu on sen joustavuus: sitä voidaan käyttää monin eri tavoin ja eri tasoilla – paikallisesti, alueellisesti, kansallisesti tai kansainvälisesti. Se täydentää olemassa olevia osaamisen arviointijärjestelmiä sekä parantaa niiden joustavuutta ja toteutusta.

SSIM:n tavoitteena on tarjota innovatiivinen ja vertailukelpoinen yhteinen toimintamalli matkailun arvoketjussa tapahtuvien osaamistarpeiden muutosten arviointiin ja tunnistamiseen sekä varmistaa, että koulutus- ja valmennusjärjestelmät vastaavat muuttuvien työmarkkinoiden tarpeisiin.

SSIM ei aseta kiinteitä standardeja eikä tarjoa sertifiointia.

SSIM kehitettiin ensisijaisesti arvioimaan digitaalisia, kestävän kehityksen ja sosiaalis-kulttuurisia taitoja viidessä matkailun alasektorissa. Menetelmää voidaan kuitenkin helposti laajentaa myös muihin matkailualan osaamistarpeisiin.

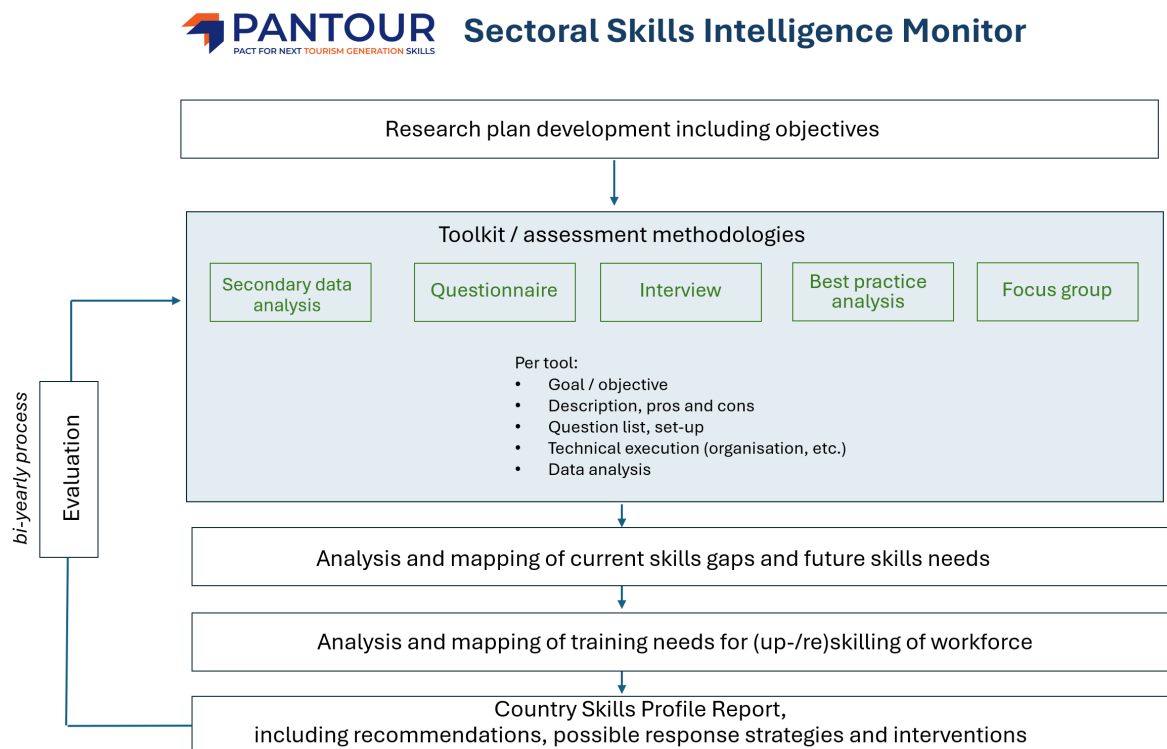
Miten PANTOURin toimialan osaamisen ennakoinnin työkalu toimii käytännössä?

SSIM sisältää työkalupakin, jossa on erilaisia tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Näitä voidaan käyttää joustavasti tai yhdistää olemassa oleviin menetelmiin osaamisvajaiden ja tulevien tarpeiden arvioimiseksi. SSIM:n onnistunut käyttöönotto edellyttää seuraavia keskeisiä ehtoja:

- Kansallisten tai alueellisten osaamiskumppanuuksien (National & Regional Skills Partnership, NRSP) perustaminen ja toiminta:
- Elin, joka käynnistää, organisoii ja hallinnoi SSIM:n rakenteellista toteutusta kussakin maassa tai alueella. NRSP:n tulisi koostua monipuolisesta sidosryhmäjoukosta, joka vastaa suunnittelusta, koordinoinnista, seurannasta, sidosryhmähallinnasta sekä markkinoinnista ja viestinnästä. Vastuut ja roolit tulee määritellä selkeästi.
- Ihanteellisessa tilanteessa SSIM:n käynnistää ja hallinnoi yksi tai useampi johtava matkailuorganisaatio tai toimialajärjestö.

Miltä PANTOUR osaamisen ennakoinnin työkalu näyttää graafisesti?

Graafinen esitys SSIM:stä:



1. Johdanto

Matkailu- ja ravitsemisalalan ennustetaan kasvavan tulevina vuosina. Ala tulee samalla muuttumaan merkittävästi, sillä matkailuun vaikuttavat maailmanlaajuiset sosioekonomiset ja geopoliittiset voimat, kuten teknologiset innovaatiot, väestörakenteen muutokset, ympäristöpaineet ja muuttuvat arvot.

Maailman matkailujärjestön (2023) mukaan matkailuun vaikuttavat voimakkaasti käynnissä olevat sosiaaliset ja teknologiset muutokset, jotka muokkaavat uusia ja murroksellisia liiketoimintamalleja, kuten yhteisöllisiä alustoja ja internetiä suorana jakelukanavana, minkä lisäksi ihmisten kulutustottumukset muuttuvat.

Näihin muutoksiin vastaaminen edellyttää matkailu- ja ravitsemisalalla uudenlaista osaamista. Digitaalisia taitoja tarvitaan yhä enemmän esimerkiksi: datanhallinnassa, verkkoliiketoiminnassa, lisätyssä todellisuudessa, teknologioiden hyödyntämisessä, tekoälyn käytössä ja lohkoketjuteknologioissa. Samalla sosiaaliskulttuuriset taidot säilyvät keskeisinä innovatiivisten ja yksilöllisten palvelujen tarjoamisessa monimuotoisille ja kansainvälisille asiakasryhmille, kuten: milleniaaleille, Z-sukupolvelle, senioreille, ja erityistarpeita omaaville matkailijoille. Myös ympäristöosaaminen ja vihreät taidot ovat yhä tärkeämpiä, sillä matkailulla on tulevaisuus vain, jos kestävämpiä käytäntöjä sisällytetään matkailun kulutukseen ja tuotantoon.

Osaamisvajeiden kurominen umpeen

Osaamisvaje tarkoittaa eroa työntekijän nykyisten taitojen ja niiden taitojen välillä, joita hän tarvitsee pysyäkseen kilpailukykyisenä tai suoriutuakseen työtehtävistään hyvin.

Osaamisvajeet voivat johtaa heikompaan tuottavuuteen, menetettyihin mahdollisuuksiin ja hitaampaan kasvuun. Esimerkiksi matkailualan sosiaalisen median asiantuntija voi hallita kiinnostavien julkaisujen tekemisen, mutta jos hän ei osaa hyödyntää TikTokia, hänellä voi olla vaikeuksia tavoittaa nuorempia kohderyhmiä ja kasvattaa brändin tunnettuutta heidän keskuudessaan.

Osaamisvajeet voivat näkyä monin tavoin, esimerkiksi teknisenä osaamisena sekä pehmeiden taitojen, kuten viestinnän tai johtamisen haasteina. Niitä voi syntyä esimerkiksi teknologisen kehityksen nopeutumisesta, markkinavaatimusten muutoksista sekä puutteellisista koulutusmahdollisuuksista. Pitkän aikavälin kilpailukykyyn ja menestyksen varmistamiseksi matkailu- ja ravitsemisalalan organisaatioiden on tunnistettava, analysoitava ja korjattava nämä osaamisvajeet.

Osaamisvajeita voidaan tarkastella yksilö-, tiimi-, organisaatio- ja toimialatasoilla.

Esimerkkejä:

- Yksilö: työtehtävät muuttuvat tai työntekijän suoriutuminen laskee vaaditun tason alle.
- Tiimi: uusi projekti edellyttää uuden teknologian käyttöä ja/tai erilaisia työtehtäviä.

- Organisaatio: yritys ei saavuta tavoitteitaan tai strategiamuutos vaatii uutta osaamista.
- Toimiala: maailmanlaajuiset muutokset muuttavat yleisiä työelämävaatimuksia.

Nopeasti muuttuvien osaamistarpeiden seuraaminen ja osaamisvajeiden paikkaaminen on välttämätöntä jatkuvasti muuttuvassa maailmassa. Tämä aiheuttaa merkittäviä haasteita matkailuyrityksille, koulutusorganisaatioille ja julkisille toimijoille.

Kyse ei ole vain uusien taitojen hankkimisesta, vaan myös jatkuvasta oppimisesta, uudelleen kouluttautumisesta ja osaamisen päivittämisestä.

PANTOUR projekti

Erasmus+ PANTOUR -projekti (2022–2026) on eurooppalainen konsortio, joka keskittyy matkailu- ja ravitsemisalalan osaamishaasteisiin. Sen tavoitteena on kehittää koulutuksen ja työelämän välistä yhteistyötä osaamisen kehittämiseksi.

PANTOUR on jatkohanke NTG-projektille (Next Tourism Generation Skills Alliance 2018–2022). Hankkeen tavoitteena on kehittää innovatiivisia ratkaisuja matkailualan osaamistarpeisiin esimerkiksi seuraavien tuotosten avulla: toimialan osaamisen ennakointimonitori (SSIM), Skills Lab, kouluttajien resurssikirja ja osaamisstrategia vuosille 2026–2036.

PANTOUR pyrkii koskettamaan työnhakijoita, matkailualan työntekijöitä, työttömiä, työnantajia, pk-yrityksiä, matkailujärjestöjä ja päätöksentekijöitä. Hanke painottaa erityisesti työvoiman uudelleen kouluttamista ja osaamisen päivittämistä tulevaisuuden taitotarpeisiin. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi tarvitaan rakenteellista ymmärrystä matkailun tulevaisuudesta sekä tietoa nykyisen osaamistason ja tulevaisuudessa tarvittavan osaamisen välisistä eroista.

SSIM menetelmä

PANTOURin toimialan osaamisen ennakkoinnin työkalu (SSIM) on kehitetty tukemaan matkailu- ja ravitsemisalaa, koulutusorganisaatioita, koulutuksen tarjoajia ja julkisia toimijoita osaamistarpeiden jatkuvassa tunnistamisessa, arvioinnissa ja seurannassa.

Tavoitteena on mahdollistaa strategisten päätösten tekeminen osaamisvajeiden poistamiseksi ja tulevaisuuden kestävä matkailualan rakentamiseksi Euroopassa. SSIM koostuu joustavasta tutkimusmenetelmien työkalupakista, jota voidaan käyttää erilaisissa olosuhteissa eri maissa ja alueilla. Sen avulla voidaan jatkuvasti seurata nykyisiä osaamisvajeita, uusia osaamistarpeita, muuttuvia työprofiileja, hyviä käytäntöjä ja koulutustarpeita. Työtä tehdään yhteistyössä matkailujärjestöjen, oppilaitosten, koulutusorganisaatioiden, työmarkkinaosapuolten ja julkisten toimijoiden kanssa.

SSIM toimii arvokkaana työkaluna nykyisen osaamistilanteen ymmärtämisessä ja työvoiman kehittämisstrategioiden suunnittelussa.

2. Arviointimenetelmien työkalupakki

Tässä osiossa esitellään joustava modulaarinen SSIM-arkkitehtuuri, jossa on tutkimus- ja arviointimenetelmiä (*työkalupakki*), jonka avulla maat ja alueet voivat soveltaa ja räätälöidä SSIM-menetelmää omiin tarpeisiinsa.

2.1 Johdanto

Kaiken tutkimuksen toteuttaminen perustuu yleensä valmiiseen prosessiin, jossa tietoa suunnitellaan, kerätään, analysoidaan ja tulkitaan systemaattisesti.

Tutkimusprosessi etenee seuraavasti:

- a) Tutkimuksen tavoitteen ja tutkimuskysymysten määrittely
- b) Tutkimussuunnitelman laatiminen sekä aineistonhallinnan suunnittelu
- c) Toissijaisen aineiston analyysi (kirjallisuuskatsaus, desk research)
- d) Primääriaineiston kerääminen ja analysointi
- e) Tulosten tulkinta ja johtopäätökset
- f) Tulosten viestintä ja levittäminen
- g) Tulosten soveltaminen käytäntöön
- h) Prosessin arviointi ja jatkuva kehittäminen

Ensimmäinen vaihe on tutkimuksen tavoitteen ja tutkimuskysymysten määrittely. Tämä edellyttää selkeyttä, aiheen relevanssia, toteuttamiskelpoisuutta, olemassa olevaan tietoon perustuvaa taustaa sekä ymmärrystä eettisyyskysymyksistä.

Seuraavaksi tulee suunnitella tutkimusmenetelmät ja aineistonhallinta: mitä aineistoa kerätään, missä aineisto säilytetään, miten anonymiteetti turvataan, kenellä on pääsy aineistoon ja miten tietovuotojen ja tietojen katoamisen riskeihin varaudutaan.

Huomiota tulee kiinnittää myös tutkimuksen eettisiin ja juridisiin kysymyksiin.

2.2 Toissijainen analyysi

Kuvaus ja tavoite

PANTOURin toimialan osaamisen ennakointityökalun (SSIM) ensimmäinen väline – kuten on jo todettu – on nykyisen ja tulevaisuuden osaamisprofiilien laatiminen vapaa-ajan sekä matkailu- ja ravintola-alalla työskenteleviä varten. Osaamisprofiilien ensisijainen tavoite on tarkastella nykyisiä paikallisia, alueellisia ja (kansainvälisiä) tilanteita suhteessa matkailualan osaamisen kehittämiseen ja osaamisvajeesiin tunnistamalla ja kokoamalla yhteen olemassa olevaa tietoa (ns. toissijainen aineistonkeruu) matkailu- ja ravintola-alan osaamistarpeiden arvioinnista sekä trendeistä ja kehityskuluista, joilla voi olla vaikutuksia tuleviin osaamistarpeisiin.

Toissijaisen aineiston keruun ja analyysin avulla (kirjallisuuskatsaus / desk research) tapahtuu siten, että työ tulisi toteuttaa matkailualan näkökulmasta ja/tai paikallishallinnon organisaatioiden näkökulmasta sekä valikoitujen toimijoiden näkökulmasta (yliopistot, ammatilliset oppilaitokset, kaupalliset koulutusorganisaatiot, kansalaisjärjestöt). Nykytilanteen sekä tulevien osaamistarpeiden ja kehityssuuntien tarkastelu on keskeistä toimialan osaamisen ennakointityökalun (SSIM) prosessissa, ja se varmistaa, että tutkimus perustuu olemassa olevaan tietoon ja että tulosten validiteetti ja relevanssi voidaan varmistaa.

Toteutus ja organisointi

Aineiston keruu voidaan toteuttaa kokoamalla eri lähteistä saadut aineistot ja johtopäätökset yhdeksi dokumentiksi, jonka avulla muodostetaan kokonaiskuva paikallisesta, alueellisesta ja/tai kansainvälisestä osaamistilanteesta. Tietoa nykyisistä ja tulevista osaamistarpeista voi löytyä EU-dokumenteista ja raporteista, kansainvälisten ja kansallisten organisaatioiden julkaisuista, verkkosivuilta (kuten PANTOUR-hankkeen sivusto: <https://nexttourismgeneration.eu/pantour/>), toimialaraporteista, aiemmista tutkimuksista sekä tieteellisistä artikkeleista.

On erittäin suositeltavaa tarkastella kansallisia, alueellisia ja paikallisia matkailustrategioita ja politiikkadokumentteja, kuten matkailun kehittämissuunnitelmia, koulutusta ja osaamisen kehittämistä koskevia linjauksia sekä työvoimapolitiikkaa. Näin saadaan kattava ymmärrys siitä, mitä on jo tehty ja mitä vielä puuttuu. Kerätty tieto toimii myös pohjana muille toimialan osaamisen ennakointityökalun (SSIM) välineille.

Analyysin toteutus

Aineisto suositellaan kerättäväksi ja analysoitavaksi olemassa olevista lähteistä ja tiivistettäväksi PANTOURin toissijaisen aineiston analyysipohjiin. Lomake on helppokäyttöinen ja tarjoaa viitekehyksen sidosryhmille.

Toissijainen aineiston analyysi on kustannustehokas menetelmä olemassa olevan tiedon hyödyntämiseen ja käyttöön erilaisista lähteistä, kuten:

- Toimialaraportit, toimialajärjestöjen raportit (World Travel & Tourism Council (WTTC), Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), United Nations World Tourism Organisation (UNWTO), Eurostat, World Bank sekä

International Labour Organisation (ILO). Nämä voivat tarjota kattavia analyyseja työvoiman trendeistä, osaamistarpeista ja osaamisvajeista matkailualalla.

- Julkishallinnon tietokannat ja julkaisut: Kansalliset matkailuorganisaatiot, työvoimaviranomaiset sekä (kansainväliset ja kansalliset) tilastoviranomaiset julkaisevat usein tietoa työllisyyskehityksestä, osaajapulasta ja työvoiman kehittämishankkeista.
- Kansallisten ja kansainvälisten toimialajärjestöjen kyselyt ja raportit: Matkailualan eri alasektoreiden järjestöt toteuttavat omia kyselyitään ja julkaisevat niihin perustuvia raportteja.
- Yritysraportit: Suuret matkailu- ja ravintola-alan yritykset (esim. Marriott, Hilton, TUI Group, Booking) sekä konsulttiyritykset (esim. McKinsey, BCG, EY) julkaisevat raportteja työvoiman kehittämisestä ja henkilöstön koulutuksesta matkailualalla.
- Akateemiset julkaisut: Tieteelliset aikakauslehdet, kirjat ja konferenssijulkaisut tuottavat tutkimuksia työvoiman kehittämisestä ja osaamisvajeista matkailu- ja ravintola-alalla. Nämä julkaisut tarjoavat aiemman tutkimuksen näkökulmia ja muodostavat arvokkaan toissijaisen tietolähteen.
- Koulutusorganisaatiot ja tutkimuskeskukset: työpaperit, opinnäytteet ja tutkimusraportit.

Tässä kirjallisuuskatsauksen (toissijaisen aineiston keruun ja analyysin) ensimmäinen vaihe keskittyy kahteen näkökulmaan: kansainväliseen ja maakohtaiseen tarkasteluun.

1. Kansainvälinen näkökulma

Tässä yhteydessä toissijainen analyysi kattaa myös globaalit lähteet. Tämä tarkoittaa tietojen, raporttien ja tutkimusten tarkastelua, jotka ulottuvat eri maiden, alueiden ja maanosien yli. Lisäksi hyödyllistä tietoa matkailualan ja koulutuksen nykyisestä ja tulevasta osaamisen kehityksestä voidaan tunnistaa EU-asiakirjoista, kansainvälisistä ja eurooppalaisista toimialaraporteista, politiikkadokumenteista sekä aiemmista akateemisista tutkimuksista. Näin kumppanit saavat laajan kokonaiskuvan nykytilanteesta, jonka avulla voidaan strategisesti suunnitella työvoiman kehittämistä ja vastata osaamisvajeisiin. Tämä kansainväliseen näkökulmaan keskittyvä osa (joka on yhteinen kaikille maille) toteutetaan kansallisten ja alueellisten osaamiskumppanuuksien (National & Regional Skills Partnerships, NRSP) toimesta. Nämä tahot käynnistävät, organisoivat ja hallinnoivat SSIM-prosessin rakenteellista toteutusta kussakin maassa tai alueella.

NRSP:ien tulisi koostua monipuolisesta joukosta kansallisia ja alueellisia matkailu- ja ravintola-alan sidosryhmiä, jotka vastaavat SSIM-prosessin suunnittelusta, koordinoinnista ja seurannasta sekä sidosryhmähallinnasta ja viestinnästä.

Tämän osion keskeisiä tarkastelukohteita ovat globaalit trendit, markkinadynamiikka sekä nousevat ilmiöt, jotka vaikuttavat osaamisen kehittämiseen. Lisäksi voidaan tarkastella olemassa olevia toimialan ja julkisen sektorin parhaita käytäntöjä.

2. Maakohtainen näkökulma

Tämä näkökulma rajaa tarkastelun yksittäiseen maahan tai alueeseen. Se sisältää muun muassa kansalliset ja paikalliset olosuhteet (kuten talous, matkailu, kuluttajakäyttäytyminen, markkinoiden rakenne ja koko), kilpailuympäristön

(markkinatrendit ja liiketoimintastrategiat) sekä oikeudellisen ja poliittisen toimintaympäristön – kaikki suhteessa matkailualan osaamisen kehittämiseen.

Aiheeseen liittyvää materiaalia (eng.)

- [Opas toissijaisen datan analysointiin](#)
- [Toissijainen tutkimus: Määritelmä, menetelmät ja esimerkit](#)
- PANTOUR-dokumentit:
 - [Euroopan taitokartoituksen raportti \(helmikuu 2024\)](#)
 - [Maakohtainen Desk Research -mallipohja](#)
 - [Sosiaalis-kulttuuristen taitojen työpöydän tutkimuspohja](#)
 - [Environmental Skills Desk -tutkimuspohja](#)
 - [Digital Skills Desk -tutkimuspohja](#)

Suosituksia PANTOURin toissijaisen aineiston analyysin raportointiprosessista

PANTOUR -projektin tutkimuksessa projektikumppaneita pyydettiin ensin laatimaan yleiskuva matkailualan tilanteesta omissa maissaan ja alueillaan sekä kansallisista ja/tai alueellisista matkailustrategioista, jotta osaamiskartoitukselle saataisiin konteksti.

Tämän jälkeen toteutettiin toissijainen aineiston analyysi, joka sisälsi nykyiset digitaaliset, ympäristöjohtamisen sekä sosiaaliset osaamistarpeet viidessä matkailualan alasektorissa (majoituspalvelut, vierailukohteet, ravitsemisala, destination management -organisaatiot sekä matkanjärjestäjät). Tiedosto keskittyi myös nykytilanteen kuvaaminen osaamisen tuottamisessa kolmen osaamisalueen (sosiaalinen–digitaalinen–vihreä) osalta eri koulutuksen ja osaamisen tarjoajien näkökulmasta (yliopistot, yritykset, toimialajärjestöt sekä yksityiset koulutusorganisaatiot) ja tulevaisuuden osaamistarpeiden tarkastelua keskeisissä matkailualan alasektoreissa.

Lopuksi tehtiin alustavat johtopäätökset tämän aineiston pohjalta tulevista osaamistarpeista ja osaamisvajesta.

PANTOURin toissijaisen aineiston analyysin mallipohjaa voidaan mukauttaa kunkin osaamiskartoitusprojektin tarpeisiin ja tavoitteisiin. On kuitenkin erittäin suositeltavaa noudattaa lopullisen raportin rakennetta vastausten yhteismitallisuuden varmistamiseksi, jotta tulokset ovat vertailukelpoisia ja tukevat muiden työkalujen käyttöä kokonaisuudessa.

2.3 Verkkokysely

Kuvaus ja tavoite

Ensimmäisenä ensisijaisena aineistonkeruumenetelmänä voidaan käyttää verkkokyselyä. Kyselyn tarkoituksena on mitata ja kartoittaa tutkittavien osaamiskokonaisuuksien merkitystä kvantitatiivisesti sekä tunnistaa, onko nykyisten osaamistasojen ja tulevaisuudessa tarvittavien osaamistasojen välillä osaamisvajeita kohdealasektoreissa.

Kyselyt ovat yksi edullisimmista ja tehokkaimmista tavoista kerätä määrällistä tutkimusaineistoa. Ne voidaan toteuttaa itseohjautuvasti, ja niitä voidaan jakaa useiden kanavien kautta, kuten verkkosivujen, sähköpostin tai sosiaalisen median avulla.

Heikkoutena on kuitenkin se, että vastaajat voivat kokea kyselyväsymystä, mikä voi johtaa vastausvinoumaan, erityisesti silloin kun kyselyt ovat pitkiä, toistavia tai monimutkaisia. Lisäksi riittävän vastaajamäärän saavuttaminen tilastollisesti luotettavien johtopäätösten tekemiseksi voi olla haastavaa.

Toteutus ja organisointi

On erittäin suositeltavaa rakentaa verkkokysely, joka voidaan toteuttaa digitaalisesti. Verkkokyselyt voidaan lähettää helposti suurelle joukolle potentiaalisia osallistujia, ja ne ovat käyttäjäystävällisempiä sekä helpommin käsiteltäviä kuin paperikyselyt.

Edistyneet verkkokyselyalustat, kuten Qualtrics tai SurveyMonkey, tarjoavat työkaluja kyselyiden luomiseen ja analysointiin. Yksinkertaisempia ja helppokäyttöisempiä vaihtoehtoja ovat esimerkiksi Google Forms ja Microsoft Forms.

Kyselyyn sisällytettävät kysymykset voivat pohjautua toissijaisessa aineistonkeruussa tunnistettuihin teemoihin: tässä vaiheessa esiin nousseita aiheita voidaan hyödyntää kysymysten muodostamisessa.

Kyselyn alussa tulee esittää selkeä kuvaus tutkimuksen tarkoituksesta sekä tiedot tutkimuksesta ja kyselystä. Lisäksi on ilmoitettava luottamuksellisuuteen, anonymiteettiin sekä eettisiin ja tietosuojaan liittyviin käytäntöihin, jotka noudattavat Euroopan unionin yleistä tietosuojaa-asetusta (GDPR).

Tutkimusaineisto tulee käsitellä luottamuksellisesti. Kyselyn ensimmäisellä sivulla osallistujien tulee antaa nimenomainen suostumus (Participant Consent), jossa he hyväksyvät osallistumisensa tutkimukseen.

Ehdotuksia PANTOUR-projektin kyselyaiheista

Yleistä taustatietoa matkailualasektorista ja yrityksestä/organisaatiosta:

- Millä alasektorilla organisaationne toimii?
- Mikä on organisaationne koko?
- Mikä on roolisi organisaatiossa?
- Ikärakenne?

Nykyiset osaamistasot digitaalisessa, ympäristöhallinnassa ja sosiaalisissa (tai muissa) taidoissa.
Arvioimalla nykyinen osaamistaso seuraavissa digitaalisissa taidoissa omassa organisaatiossa asteikolla 1 (ei taitoja) viiteen (asiantuntija) esimerkiksi:

- Microsoft Office -taidot (esim. Word, Excel, PowerPoint);
- Verkkomarkkinoinnin ja viestinnän taidot;
- Verkkovarustelujen seuranta;
- Tietokoneohjelmointitaidot;
- Digitaalisten laitteistoteknologioiden, kuten lisätyn ja virtuaalitodellisuuden, soveltaminen;
- Data-analytiikka, liiketoimintatiedustelu, big data;
- Tekoäly

Tulevat osaamistasot digitaalisessa, ympäristöhallinnassa ja sosiaalisissa (tai muissa) taidoissa:
Arvioimalla tulevaa osaamistasoa seuraavissa ympäristöhallinnan taidoissa, joita omassa organisaatiossa tarvitaan kymmenen vuoden kuluessa asteikolla 1 (ei taitoja) – 5 (asiantuntija), esimerkiksi:

- Ympäristöystävällisten toimintojen ja tuotteiden edistäminen;
- Kestävien liikennemuotojen (esim. joukkoliikenne) edistäminen;
- Ilmastonmuutoksen tuntemus;
- Kyky minimoida energian ja veden kulutus ja maksimoida niiden tehokkuus;
- Kyky hallita jätettä, jätevesiä, kierrätystä ja kompostointia;
- Biodiversiteetin suojelu

On suositeltavaa laatia kyselyohjeet kaikkien osapuolten käyttöön, kattaen seuraavat asiat:

- a) Kyselytutkimuksen aikataulu: milloin kyselylomake on valmis; ketkä ja kuinka moni testaa lomakkeen; milloin se ilmestyy verkossa; kuinka kauan se on verkossa; milloin tuloksia odotetaan?
- b) Jos sovellettavissa: menettely englanninkielisen kyselylomakkeen kääntämiseksi kansalliskielelle; kuka vastaa tästä; kuka tarkistaa laadun?
- c) Otantamenettely: kuinka monta vastaajaa tarvitaan; mistä sektoreista / yrityksistä / organisaatioista, sekä suurten ja pienten yritysten/organisaatioiden yhdistelmä edustamaan matkailualan kenttää. Vastaajien määrää voidaan luonnollisesti säätää maan koon mukaan.
- d) Menettelytapa mahdollisiin kyselyyn osallistujiin yhteydenottoon: nimenomainen suostumus ja nimettömyys EU:n yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) mukaisesti; verkkokyselylomakkeen kansisivu, jossa selitetään, miksi vastaajille on otettu yhteyttä, yhteystiedot henkilölle, joka vastaa kyselyyn liittyviin kysymyksiin, sekä konseptitekstin kirjeelle tai sähköpostille, joka tiedottaa osallistujille NRSP:stä ja kyselylomakkeen tarkoituksesta (katso tukiasiakirjat tämän osion lopussa).

Analyysin suorittaminen

Tämän jälkeen kyselyn tulosten analyysi tulisi koota ja esittää osana Country Skills Profile -raporttia, jossa tarkastellaan osaamisvajeita eri taitoryhmien mukaan (katso alla olevat tukiasiakirjat).

Kyselyaineiston analysointi voidaan tehdä Excelissä tai omistautuneempien tilastollisten analyysiohjelmien, kuten [IBM-SPSS:n](#) tai [R:n](#), avulla. Tähän voi tarvita apua yhdeltä tai useammalta henkilöltä, jotka ovat kokeneita verkkokyselyiden laatimisessa ja tulosten

käsittelyssä. Kyselytulokset voivat tarjota tärkeää tietoa SSIM:n muille työkaluille. Kyselyn tulokset voidaan jakaa itsenäisenä raporttina ja käsitellä edelleen kansallisessa ja alueellisessa osaamiskumppanuudessa (NRSP) ja verkkosivuilla, ja käyttää matkailu- ja majoitusalaan tulevaisuuden kestäväksi.

Vertailemalla nykyisiä ja tulevia taitotasoa mitatessaan näiden tasojen todellista absoluuttista ja suhteellista eroa, voidaan havaita, mitkä taitotyypit vaativat eniten huomiota kyselyssä mitattavista taitojoukosta. Ero lasketaan IBM-SPSS:n [parinäytteiden T-testillä](#), joka näyttää sekä nykyisten että tulevien taitotasojen kokonaiskeskiarvon ja ovatko näiden keskiarvojen erot tilastollisesti merkitseviä.

Asiaa tukevia verkkodokumentteja ja hyödyllisiä linkkejä (eng.)

- [Parinäytteistetyn T-testin selitys](#)
- PANTOUR-dokumentit:
 - [Taitojen arviointikyselyn kysymysluettelo](#)
 - [Esimerkkikirje tai sähköposti kyselylomakkeen ja tutkimuksen viestimiseen ja edistämiseen potentiaalisille osallistujille](#)

Suosituksia PANTOUR-verkkokyselyprosessista

Helmikuusta toukokuuhun 2023 toteutettiin eurooppalainen kysely PANTOUR-hankkeen kumppanimaisissa (Espanja, Kreikka, Unkari, Alankomaat, Italia, Bulgaria, Saksa, Irlanti ja Suomi). Euroopan tasolla kokonaisotos oli 873. Joissakin maissa oli melko vaikeaa houkuttaa tavoitettua osallistujamäärää. Vastauksen maksimoimiseksi suositellaan laatimaan kyselylomakkeita, jotka voi täyttää viidestä kymmeneen minuuttiin.

Jotta saadaan selkeä ja konkreettinen käsitys tutkittavista osaamistarpeista ja puutteista, suositellaan käyttämään kyselytuloksia arvioinnissa kunkin osaamisryhmän eroja nykyisen ja tulevan "tarvittavan osaamistason" välillä.

2.4 Asiantuntijahaastattelut

Kuvaus ja tavoite

Muiden tutkimustyökalujen lisäksi matkailualan asiantuntijoiden näkökulmasta voidaan kerätä syvällisempiä näkemyksiä ja ymmärrystä digitaalisen, ympäristöhallinnan ja sosiaalisten taitojen osaamistarpeista *haastattelujen kautta*. Mahdollisia osallistujia ovat ylemmät johtajat; henkilöstöpäälliköt, yrityksen omistajat, yrittäjät, osastojen johtajat jne. Asiantuntijahaastattelujen tavoitteena on kerätä syvällisiä näkemyksiä ja tietoa henkilöiltä, joilla on matkailualan erikoisosaamista ja auktoriteettia. Asiantuntijahaastattelut antavat tutkijoille mahdollisuuden sukeltaa monimutkaisiin taitoihin liittyviin aiheisiin ja saada vivahteikkaita näkökulmia, joita ei välttämättä ole helposti saatavilla olemassa olevien tietolähteiden tai kyselylomakkeiden kautta. Suoraan tietolähteen kanssa keskustelu lisää taitotutkimuksen kokonaisuskottavuutta.

Valmistelu ja toteutus

Asiantuntijahaastattelujen hyödyntämiseksi suunnittelu on ratkaisevan tärkeää. Tähän kuuluu hyvin laaditun haastattelusuunnitelman ja haastatteluoppaan laatiminen. Haastattelusuunnitelma auttaa valitsemaan oikeat asiantuntijat, joiden kanssa keskustella, kun taas haastatteluopas määrittelee tarkat kysymykset, joista voi keskustella valittujen asiantuntijoiden kanssa.

Suositelemme käyttämään noin 45 minuutin puolistrukturoituja haastatteluja. Puolirakenteelliset haastattelut, joissa on avoimia kysymyksiä, jotka tuottavat pitkiä ja kuvailevia vastauksia, ovat sopiva työkalu syvällisen tiedon ja uusien oivallusten keräämiseen. Ne mahdollistavat uusien ideoiden ja näkemysten syntyminen käsiteltävistä aiheista haastateltavien vastausten ja tarkennusten ansiosta.

Haastattelun tulisi kuitenkin tarjota luotettavaa ja vertailukelpoista laadullista dataa sekä helpottaa haastattelujen aikana kerättyjen oivallusten vertailua. Siksi haastatteluopas (katso tämän osion lopussa olevat tukidokumentit) tulisi rakentaa haastatteluopilla, jotta haastatteluille saadaan johdonmukainen fokus sekä esimerkkikysymyksiä, joita haastattelija voi räätälöidä haastattelun kontekstiin ja osallistujiin.

Kaikille osallistujille tulee toimittaa osallistujatiedote (ks. tämän osion lopussa olevat tukiasiakirjat), jossa selitetään tutkimuksen tarkoitus ja haastattelut sekä luottamuksellisuus- ja nimettömyysmenettelyt Euroopan [yleisen tietosuojasetuksen](#) (GDPR) mukaisesti. Haastattelutiedot tulisi pitää luottamuksellisina; osallistujien ja heidän yritystensä henkilöllisyyttä ei tulisi paljastaa kolmansille osapuolille tai tutkimusanalyysitiimille (jos ne poikkeavat tiedonkeruutiimistä); Tutkimuksen lopussa tietojen keräämiseen käytetty dokumentaatio tulisi tuhota. Osallistujien tulee myös allekirjoittaa osallistujan suostumuslomake (katso tämän osion lopussa olevat tukiasiakirjat), jossa suostutaan haastatteluun ja haastattelun tallentamiseen. Jos haastateltava ei halua, että haastattelu nauhoitetaan, voi käyttää myös muistiinpanoja.

Tietojen keruu tulisi jatkua, kunnes *datan kyllästyminen* saavutetaan, eli kun lisähaastattelut eivät tuo mitään uutta tietoa, mutta kaikki haastateltavien jakama on jo mainittu aiemmissa haastatteluissa. Tämän voidaan odottaa tapahtuvan tyypillisesti jossain 10–15 haastattelun jälkeen, jos otos on riittävän monipuolinen.

Haastateltavien määrä riippuu myös käsillä olevan taitoarviointitutkimusprojektin koosta. Kannattaa tavoitella terveellistä yhdistelmää pieniä ja suuria yrityksiä ja organisaatioita. Kerättyjä haastattelutietoja tulisi käyttää anonymisti raportin laatimiseen, joka voidaan jakaa NRSP:n kumppaneiden, kauppajärjestöjen, päättäjien ja muiden asiaankuuluvien sidosryhmien kanssa.

Ehdotuksia SSIM Skills Assessment -haastatteluaiheista ja -kysymyksistä löytyy tämän osion lopussa olevasta PANTOUR-verkkodokumentista.

Analyysin suorittaminen

Haastatteluista kerätyn datan analysointiprosessi koostuu seitsemästä vaiheesta:

1. Litteroi haastattelujen tallenteet kirjoitettuun tekstiin. Tämä helpottaa datan tarkastelua ja koodausta.
2. Sitten on aika tutustua kerättyyn tietoon. Tämä tapahtuu käymällä läpi transkriptiot ja mahdollisuuksien mukaan ääni- tai videotallenteet useaan kertaan, jotta sisältöön tutustutaan ja esiin nousevat teemat tai kaavat tunnistetaan.
3. Kolmas vaihe on koodaus. Koodausvaiheessa datalle annetaan systemaattisesti tunnisteita, jotka luokitellaan sen merkityksen tai sisällön perusteella. Koodeja voidaan ennalta määrittää tai kehittää analyysiprosessin aikana. Tämä vaihe voi sisältää useita koodauskierroksia kategorioiden hiomiseksi ja viimeistelemiseksi.
4. Seuraavaksi on aika kehittää teemoja. Tässä ryhmään liittyvät koodit määritellään laajemmiksi teemoiksi, jotka kuvaavat datan ydintä. Teemojen tulisi perustua dataan ja tarjota näkemyksiä tutkimuskysymyksestä tai -tavoitteista.
5. Seuraavaksi on aika datan tulkinnalle ja analyysille. Teemoja ja niiden keskinäisiä suhteita analysoidaan sitten. Tämä tehdään yhdessä olemassa olevan kirjallisuuden ja teoreettisten viitekehysten kanssa, ja sitä käytetään edelleen johtopäätösten ja suositusten tekemiseen tai uusien tutkimuskysymysten luomiseen. Koko analyysiprosessin ajan on tärkeää säilyttää reflektiivinen asenne, tunnustaa omat ennakkoluulot sekä se, miten ne voivat vaikuttaa tulkintoihin. Lisäksi laadullisen datan analysointiohjelmiston (esim. NVivo, ATLAS.ti) käyttöä voidaan harkita datan hallinnan ja järjestämisen avuksi.
6. Analyysiprosessin aikana käytä strategioita, jotka varmistavat tulosten tarkkuuden ja siten luotettavuuden.
7. Lopuksi raportointivaihe päättää analyysiprosessin. Tässä vaiheessa löydökset esitetään selkeästi ja ytimekkäästi, käyttäen sopivia visuaalisia apuvälineitä, kuten taulukoita tai kaavioita, havainnollistamaan teemoja ja niiden yhteyksiä. Raporttiin tulisi myös sisällyttää kuvaus menetelmästä sekä analyysin aikana kohtaamisista rajoituksista ja haasteista. Raportissa tulee myös nimenomaisesti mainita, mikä on paras käytäntö ja perustella, miksi sitä pidetään parhaana käytäntönä.

Tukevat verkkodokumentit ja hyödylliset linkit (eng.)

- [Yleinen opas asiantuntijahaastattelujen tekemiseen](#)
- PANTOUR Asiakirjat:
 - [Taitojen arviointihaastatteluopas puolirakenteellisille asiantuntijahaastatteluille digitaalisen, ympäristönhallinnan ja sosiaalisten taitojen tulevaisuudesta matkailussa](#)
 - [Haastatteluraporttipohja](#)
 - [Osallistujan tietolomake ja osallistujan suostumuslomake](#)

Suosituksia PANTOUR-asiantuntijahaastatteluprosessista

PANTOUR-tutkimusprosessin aikana haastateltiin yli 100 matkailujohtajaa, osastonjohtajaa ja yrittäjää, minkä tarkoituksena oli tarjota runsaasti syvällisiä näkemyksiä digitaalisen, ympäristön ja sosiaalisten taitojen tulevaisuudesta.

Monet haastateltavista kertoivat haluavansa pysyä yhteydessä PANTOUR:iin myös jatkossa, mikä osoittaa, että HAASTATTELUJEN aikana luodut henkilökohtaiset kontaktit PANTOUR-tutkijoiden ja haastateltavien välillä ovat tärkeitä paitsi arvokkaan tiedon saamiseksi, myös osallistujien vakuuttamiseksi PANTOUR-projektin merkityksestä ja uusien kumppaneiden saamiseksi mukaan.

2.5 Parhaiden käytäntöjen analyysi

Kuvaus ja tavoite

Paras käytäntö määritellään käytännölliseksi esimerkiksi, jonka kokemus on osoittanut tuottavan optimaalisia tuloksia ja joka on vakiintunut tai muuttunut standardiksi.

SSIM-kontekstissa parhaiden käytäntöjen analyysi tarkoittaa käytännön esimerkkien etsimistä osaamisen kehittämisessä, uudelleen koulutuksessa, henkilöstön houkuttelemisessa/pitämisessä kestävässä kehityksessä, digitaalisen ja sosiaalisen kulttuurisen osaamisen kehittämisessä sekä niiden ominaisuuksien analysoinnissa. Nämä todelliset tapaukset kuvastivat innovatiivisia näkökulmia taitojen kehittämiseen. Tutkijat etsivät parhaita käytäntöjä, esimerkiksi matkailualakohtaisesti, aiempien valintakriteerien perusteella. Näiden valinnan organisaatioita voivat olla pk-yrityksiä, globaaleja organisaatioita, startupeja/pioneereja ja muita.

Muista, että "lupaavat käytännöt" – joita ei ehkä ole testattu tai jotka ovat olleet olemassa kovin pitkään, mutta jotka vaikuttavat toimivan ja joilla on vakavaa potentiaalia, ovat myös tutkimisen arvoisia.

Valmistelu ja toteutus

Parhaiden käytäntöjen valintaprosessin tavoitteena on laatia inventaario innovatiivisista aloitteista, projekteista, ohjelmista, filosofioista, työkaluista, menetelmistä, ideoista, ratkaisuista ja käsitteistä, jotka liittyvät henkilöstön kehittämiseen, uudelleen koulutukseen, houkutteluun ja henkilöstön säilyttämiseen digitaalisten, sosiaalisten ja vihreiden taitojen kehittämisen parantamiseksi matkailussa.

Suosittellemme analysoimaan ja haastattelemaan (noin 60 minuuttia) vähintään viittä organisaatiota, joilla on parhaat käytännöt osaamisen kehittämisessä, uudelleen koulutuksessa, henkilöstön houkuttelussa/pitämisessä, matkailualalta, kuten matkanjärjestäjät, matkatoimistot, majoitus, ruokailutoiminnot, vierailukohteet ja kohteenhallintaorganisaatiot.

Lyhyesti sanottuna paras käytäntö osaamisen kehittämisessä, uudelleen koulutuksessa ja henkilöstön houkuttelemisessa sisältää kaikki tai monet näistä ominaisuuksista:

- Sillä on selkeä tavoite, ja se pyrkii tarkoituksellisesti kaventamaan olemassa olevien osaamisvajaita ja tulevia osaamistarpeita matkailussa.

- Organisaatiolla ja yksittäisillä työntekijöillä on joukko ydinarvoja, jotka vahvistavat heidän omistautumistaan, moraaliaan ja yhdistävät yhteisen tarkoituksen tunteen työlle.
- Se tarkastelee kiireellisiä osaamiskehityksen haasteita ja inhimillista pääomaa niiden kontekstissa – makrotasolla (kestävä/digitaalinen siirtymä matkailussa), sektori-/alasektoritasolla tai osaamistasolla (digitaaliset, sosiaaliset, vihreät taidot).
- Se kohdistuu taustalla oleviin syihin sekä taitojen kehittämisen ja uudelleen koulutuksen haasteeseen, houkutteluun/säilyttämiseen.

Varmista, että valitset vain parhaat käytännöt tämän tarkistuslistan mukaisesti:

- Relevanssi: organisaatiolla on asiantunteva painopiste vihreiden/kestävyyden *ja/tai* digitalisaation *ja/tai* sosiaalisten/kulttuuristen taitojen haasteisiin matkailussa, ja se toimii ajatusjohtajana, joka perustuu toimintansa johdonmukaisuuteen sektorikohtaisten taitotarpeiden kanssa, ja toiminta sopii hyvin tutkimusprosessin suuntaan ja tavoitteisiin.
- Tehokkuus ja vaikuttavuus: organisaatiolla on konkreettisia esimerkkejä siitä, miten taloudelliset resurssit/panokset (varat, asiantuntemus, aika jne.) muutetaan vaikuttaviksi tuloksiksi taitojen kehittämisessä.
- Kestävä työllistettävyys: Organisaatio noudattaa ainakin jossain määrin työvoimansa kestävän työllistettävyuden periaatteita. Tämä käsite keskittyy työntekijän toiminnallisiin kykyihin työssä koko uran ajan; Keskeiset elementit ovat:
 - *Työllistettävyys*: työntekijän tulee pystyä saamaan, ylläpitämään ja saamaan uutta työtä. Sijoitukset elinikäiseen oppimiseen ovat ratkaisevan tärkeitä.
 - *Työkyky*: työntekijät voivat tuoda esiin itsestään parhaat puolet vain, kun heillä on fyysinen, henkinen ja sosiaalinen kyky selviytyä työvaatimuksista.
 - *Elinvoima*: työntekijöillä täytyy olla energiaa ja motivaatiota mennä töihin.
- Tavoitteet/perustelut: organisaatio edistää kestävä matkailualaa.

Analyysin suorittaminen

Parhaiden käytäntöjen haastatteluista kerätyn datan analysointiprosessi koostuu käytännössä seitsemästä vaiheesta ja on pitkälti samankaltainen kuin aiemmin mainittu asiantuntijahaastattelujen prosessi.

1. Ensimmäinen askel on kirjoittaa haastattelujen tallenteet kirjoitettuun muotoon. Tämä helpottaa datan tarkastelua ja koodausta.
2. Sitten on aika tutustua kerättyyn tietoon. Tämä tapahtuu käymällä läpi transkriptiot ja mahdollisuuksien mukaan ääni- tai videotallenteet useaan kertaan, jotta sisältöön tutustutaan ja esiin nousevat teemat tai kaavat tunnistetaan.
3. Kolmas vaihe on koodaus. Koodausvaiheessa datalle annetaan systemaattisesti tunnisteita, jotka luokitellaan sen merkityksen tai sisällön perusteella. Koodeja voidaan ennalta määrittää tai kehittää analyysiprosessin aikana. Tämä vaihe voi sisältää useita koodauskierroksia kategorioiden hiomiseksi ja viimeistelemiseksi.

4. Seuraavaksi on aika kehittää teemoja. Tässä ryhmään liittyvät koodit määritellään laajemmiksi teemoiksi, jotka kuvaavat datan ydintä. Teemojen tulisi perustua dataan ja tarjota näkemyksiä tutkimuskysymyksestä tai -tavoitteista.
5. Seuraavaksi on aika datan tulkinnoille. Teemoja ja niiden keskinäisiä suhteita analysoidaan sitten. Tämä tehdään yhdessä olemassa olevan kirjallisuuden ja teoreettisten viitekehysten kanssa, ja sitä käytetään edelleen johtopäätösten tekemiseen, suositusten tekemiseen tai uusien tutkimuskysymysten luomiseen.
6. Analyysiprosessin aikana varmista tulosten tarkkuus ja siten luotettavuus.
7. Lopuksi raportointivaihe päättää analyysiprosessin. Tässä vaiheessa löydökset esitetään selkeästi ja ytimekkäästi, käyttäen sopivia visuaalisia apuvälineitä, kuten taulukoita tai kaavioita, havainnollistamaan teemoja ja niiden yhteyksiä. Raporttiin tulisi myös sisällyttää kuvaus menetelmästä sekä analyysin aikana kohtaamisista rajoituksista ja haasteista.

Asiaa tukevat verkkodokumentit (eng.)

- PANTOUR-dokumentit:
 - [Parhaiden käytäntöjen tutkimusopas](#)
 - [Parhaiden käytäntöjen raporttilomakepohja](#)
 - [Osallistujan tietolomake ja osallistujan suostumuslomake](#)

2.6 Fokusryhmät

Kuvaus ja tavoite

Fokusryhmä on kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, jossa kokoamalla yhteen pieni osallistujaryhmä (6–10 henkilöä) keskustelemaan tietystä aiheesta tai aiheesta. Ryhmää johtaa tyypillisesti moderaattori, joka ohjaa keskustelua ennalta määrättyjen kysymysten tai aiheiden avulla.

Fokusryhmän päätavoitteena on kerätä syvällisiä näkemyksiä, mielipiteitä ja kokemuksia osallistujilta vuorovaikutteisessa ympäristössä. Kannustamalla osallistujia keskustelemaan ja jakamaan ajatuksiaan fokusryhmät voivat tuottaa rikasta, laadullista dataa, jota ei välttämättä ole saatavilla muilla tutkimusmenetelmillä, kuten verkkokyselyillä tai yksittäisillä haastatteluilla.

Fokusryhmiä käytetään yleensä seuraaviin tarkoituksiin:

- Tutki asenteita, käsityksiä ja uskomuksia tietystä aiheesta tai asiasta;
- Syvennä ymmärrystä osallistujien kokemuksista tai käyttäytymisestä;
- Luo uusia ideoita tai ratkaisuja ongelmiin;
- Arvioi tuotteen, palvelun tai intervention mahdollinen onnistuminen tai tehokkuus;
- Tunnista alueita jatkotutkimuksia tai tutkimuksia varten.

Fokusryhmien vuorovaikutteinen luonne antaa osallistujille mahdollisuuden rakentaa toistensa vastausten pohjalta, mikä voi johtaa uusien ideoiden tai näkökulmien syntyyn. Ryhmäympäristö mahdollistaa myös ryhmän dynamiikan ja ei-verbaalisten vihjeiden

havainnoinnin tarjoten lisäkontekstia ja näkemyksiä osallistujien mielipiteistä ja kokemuksista.

Tämän menetelmän etuja ovat aineiston keruun rikkaus sekä mahdollisuus olla suorassa vuorovaikutuksessa ryhmän kanssa, hyödyntäen joustavuutta ja sopeutumiskykyä istunnon aikana. Toisaalta fokusryhmien kanssa työskentely voi aiheuttaa epätasapainoisen ryhmädynamiikan (esim. dominoivien osallistujien määrääminen; sosiaalinen toivottava käyttäytyminen ryhmän sisällä), ja siksi on varmistettava, että fokusryhmän moderaattorilla on riittävät kyvyt ja kokemus ryhmän johtamiseen.

Valmistelu ja toteutus

- Määrittele tutkimustavoitteet ja laadi keskusteluopas, jossa on avoimia kysymyksiä, jotka vastaavat tavoitteita.
- Tunnista ja rekrytoi osallistujia, jotka täyttävät halutut kriteerit (esim. demografia, kokemus) ja voivat tarjota arvokkaita näkemyksiä. Tavoitteena on 6–10 osallistujan ryhmäkoko.
- Valitse neutraali ja mukava paikka fokusryhmälle ja varmista, että tila on keskustelulle otollinen (esim. hyvä valaistus, vähäiset häiriötekijät).
- Valitse taitava moderaattori, joka voi ohjata keskustelua, pitää ryhmän aikataulussa ja varmistaa, että kaikilla osallistujilla on mahdollisuus osallistua.
- Valmistele tarvittavat materiaalit, kuten suostumuslomakkeet, nimilaput, virvokkeita ja tallennuslaitteet.

Fokusryhmäistunnon toteutuksesta:

1. Toivotetaan osallistujat tervetulleiksi ja annetaan yleiskatsaus fokusryhmän tarkoituksesta ja muodosta. Määrittele keskustelun perussäännöt (esim. muiden mielipiteiden kunnioittaminen, luottamuksellisuus).
2. Pyydä osallistujia esittelemään itsensä ja osallistumaan lyhyeen jäänmurtajatehtävään luodaksesi mukavan ilmapiirin.
3. Aloita keskustelu kysymällä ensimmäinen kysymys keskusteluoppaasta. Kannusta osallistujia jakamaan ajatuksiaan ja kokemuksiaan sekä käytä tarkempia kysymyksiä saadaksesi yksityiskohtaisempia vastauksia.
4. Varmista, että kaikilla osallistujilla on mahdollisuus osallistua eikä yksikään yksittäinen osallistuja hallitse keskustelua. Moderaattorin tulisi ohjata keskustelua, mutta ei johtaa, vastustaa tai puolustaa erilaisia vastauksia.
5. Tee muistiinpanoja keskustelun aikana ja tallenna istunto (osallistujien luvalla) myöhempiä litterointia ja analyysiä varten.

6. Päätäkää fokusryhmä tiivistämällä käsitellyt keskeiset kohdat ja kiittämällä osallistujia heidän ajastaan ja näkemyksistään. Anna tarvittavat jatkotiedot tai korvaus.
7. Keskustele tutkimusryhmän kanssa ensivaikutelmista ja tunnista alueet, jotka saattavat vaatia lisätutkimusta myöhemmissä fokusryhmissä tai muilla tutkimusmenetelmillä.
8. Litteroi tallenne ja analysoi aineistoa laadullisilla menetelmillä, kuten temaattisella analyysillä, tunnistaaksesi keskeiset teemat, kaavat ja oivallukset, jotka vastaavat tutkimuksen tavoitteita.

Analyysin suorittaminen

Fokusryhmädatan analysointi sisältää useita vaiheita, joilla tarkastellaan kerättyä laadullista tietoa systemaattisesti. Näihin kuuluvat transkriptio; tutustuminen; koodaus; temaattinen analyysi; tulkinta; Validointi ja raportointi. Tämän prosessin kuvaus on seuraava:

1. Transkriptio: Jos fokusryhmäkeskustelut on äänitetty, ensimmäinen askel on kirjoittaa tallenteet sanasta sanaan. Tämä luo kirjallisen tallennuksen istunnoista, mikä on helposti analysoitavissa.
2. Tutustuminen: Lue transkriptiot useaan kertaan tutustuaksesi sisältöön. Tämä auttaa sinua saamaan kokonaisvaltainen käsitys osallistujien kokemuksista ja näkökulmista.
3. Koodaus: Aloita koodausprosessi tunnistamalla ja merkitsemällä merkityksellisiä tekstiosia, jotka liittyvät tutkimuskysymyksiisi. Koodit voivat olla kuvailevia, tulkinnallisia tai teoreettisia tutkimustavoitteistasi riippuen.
4. Temaattinen analyysi: Ryhmittele toisiinsa liittyvät koodit laajempiin teemoihin tai kategorioihin. Teemojen tulisi vangita koodatun datan ydin ja tarjota merkityksellinen rakenne osallistujien kokemusten ymmärtämiselle. Tämä prosessi voi sisältää useita teemojen hienosäätöä ja uudelleenjärjestelyä.
5. Tulkinta: Tarkastele teemoja suhteessa tutkimuskysymyksiisi ja olemassa olevaan kirjallisuuteen. Pohdi, miten teemat liittyvät toisiinsa ja mitä ne paljastavat tutkittavasta ilmiöstä. Etsi kaavoja, yhtäläisyyksiä ja eroja fokusryhmien välillä.
6. Validointi: Käytä strategioita varmistaaksesi löydötesi uskottavuuden ja luotettavuuden. Tähän voi kuulua jäsenten tarkistaminen (osallistujien palautteen pyytäminen tulkinnoistasi), vertaiskeskustelu (keskustelu löydöksistä kollegoiden kanssa) tai triangulointi (useiden tietolähteiden tai menetelmien käyttäminen havaintojen vahvistamiseksi).
7. Raportointi: Kirjoita havaintosi selkeästi ja johdonmukaisesti, jossa välittyvät keskeiset teemat ja niiden merkitys. Käytä fokusryhmien lainauksia

havainnollistaaksesi ja tukeaksesi tulkintojasi. Keskustele löydötesi vaikutuksista teoriaan, käytäntöön tai tulevaan tutkimukseen.

Koko analyysiprosessin ajan on tärkeää säilyttää reflektiivinen asenne, tunnustaa omat ennakkoluulot sekä se, miten ne voivat vaikuttaa tulkintoihin. Lisäksi harkitse laadullisen datan analysointiohjelmiston (esim. NVivo, ATLAS.ti) käyttöä datan hallinnan ja järjestämisen avuksi, erityisesti jos sinulla on useita fokusryhmiä.

Asiaa tukevat verkkodokumentit ja hyödylliset linkit (eng.)

- Bolin, G., Kalmus, V. Figueiras, R. (2023). Verkkofokusryhmähaastattelujen tekeminen kahden sukupolven kanssa: metodologisia kokemuksia ja pohdintoja pandemiakontekstista. *International Journal of Qualitative Methods*, 22. <https://doi.org/10.1177/16094069231182029>, viitattu 30. huhtikuuta 2024.
- Hassan, M. (2023). Fokusryhmät – Askeleet, esimerkit ja opas, <https://archive.ph/7Vdsz>, viitattu 28. toukokuuta 2024.
- Hennink, Monique M., 'Focus Group Methodsin kirjoittaminen', *Understanding Focus Group Discussions*, Understanding Statistics (New York, 2014; verkkopainos, Oxford Academic, 24. maaliskuuta 2015), <https://doi.org/10.1093/acprof:osobl/9780199856169.003.0003>, haettu 30. huhtikuuta 2024.
- Krueger, R. A. & Casey, M. A. (2014). Fokusryhmät: Käytännön opas soveltavaan tutkimukseen. Viides painos. Sage Publications Inc., <https://books.google.nl/books?id=8wASBAAAQBAJ>

3. Nykyisten taitovajeiden ja tulevien taitotarpeiden analysointi ja kartoitus

Toissijaisesta data-analyysistä ja SSIM-työkalupakista valittujen ensisijaisten tiedonkeruumenetelmien pohjalta, kuten yllä on esitetty, seuraava askel on analysoida kaikki tulokset ja kartoittaa nykyiset osaamisvajeet ja tulevat osaamistarpeet.

Taitovajeiden analysointi ja määrittäminen sekä tulevien taitotarpeiden ennustaminen:

- Vertaa tunnistettuja tarvittavia taitotasoa nykyisiin työvoiman taitotasoihin.
- Arvioi ero vaadittujen ja työntekijöiden nykyisten taitojen välillä.
- Priorisoi aukot niiden vaikutuksen ja kiireellisyyden perusteella työvoimapuutteiden korjaamisessa.

Havaittujen taitovajeiden kartoittamiseksi juurisyyt on tehtävä näkyviksi, eli tunnistettujen taitovajeiden pääsyyt. Esimerkiksi osaamisvajeiden pääasialliset syyt voivat olla riittämätön koulutuksen tarjonta, nopeat teknologiset muutokset, kriisit ja odottamattomat tapahtumat, vanhentuneet opetussuunnitelmat tai riittämättömät ammatillisen kehittymisen mahdollisuudet. Tee analyysistä mahdollisimman konkreettinen ja keskittynyt.

Tässä prosessissa etsitään datasta kaavoja tai trendejä, jotka voivat antaa vihjeitä taustalla olevista syistä tai yhteyksistä; Tunnista toistuvia teemoja ja etsi vivahteikkaita oivalluksia pinnallisten havaintojen ulkopuolelta. Tämän jälkeen tulkitse löydökset laajemmassa osaamisvajetutkimuksen kontekstissa.

Tulokset voidaan esittää selkeällä ja ytimekkäällä kielellä, käyttäen visuaalisia apuvälineitä (taulukoita, kuvia, kaavioita) keskeisten tulosten ymmärtämisen parantamiseksi.

4. Koulutustarpeiden analysointi ja kartoitus

Nykyisten osaamisvajaiden ja edellisen vaiheen tulevien taitotarpeiden ratkaisemiseksi SSIM-menetelmän seuraava vaihe on analysoida ja kartoittaa koulutuksen tarjontaa ja tarpeita. Tämä vaatii kokonaisvaltaista lähestymistapaa, joka yhdistää käyttöön otettujen ensisijaisten tutkimusmenetelmien tulokset ja taitovajeiden kartoitusprosessin (nykyisten ja tulevien taitojen osalta). Tämä prosessi on välttämätön, jotta voidaan tarjota tehokasta koulutusta, kaventaa taitovajeita ja vastata tuleviin taitotarpeisiin.

Havaittujen taitovajeiden ja tulevien taitotarpeiden perusteella aloita tiivistämällä nykytilanne osaamiskoulutuksen järjestämisestä tärkeimpien koulutus- ja opetuksen toimittajien osalta (omassa maassasi). Tämä voidaan ottaa toissijaisesta tiedonkeruusta. Tarvitaan myös selkeä yleiskatsaus siitä, mihin taitotarpeisiin on jo asianmukaisesti vastattu nykyisissä koulutuksissa. Yleiskatsauksen luomiseen käytettävät lähteet voivat sisältää verkkosivustoja, esitteitä, yritys/organisaatioiden raportteja ja dokumentteja sekä moduulien sisältöä. Koulutustoimittajia voivat olla yliopistot/ammattikoulut, haudontakeskukset, yritykset, kauppajärjestöt, yksityiset/kaupalliset koulutustarjoajat tai kansalaisjärjestöt.

Sen jälkeen tee yleiskatsaus tarvittavista (uusista) koulutusjärjestelyistä. Aloittaa voi vaikka määrittelemällä selkeät oppimistavoitteet: mitä oppijat haluavat saavuttaa koulutuksen jälkeen? Nämä tavoitteet voivat ohjata kehitysprosessia.

5. Maan taitoprofiiliraportti

SSIM:n lopullinen osa on, että kaikki aiemmat analyysit ja kartoitukset yhdistetään Country Skills Profile -raportiksi, joka tukee kansallisen matkailutaitostrategian käyttöönottoa ja/tai toteutusta.

Country Skills Profile Reportin kokoonpano, jonka on laatinut ja validoinut National/Regional Skills Partnership (NRSP), voi olla seuraava:

- Yleistä tietoa maasta matkailusta ja työllisyydestä, esim. matkailufaktoista ja luvuista; tärkeimmät matkailuominaisuudet; matkailun ja matkailun panos työllisyyteen; kansallisen matkailustrategian pääpainopisteet; Maakohtaiset haasteet ja matkailun kehitys (toissijaisen data-analyysin / kirjallisuuskatsauksen avulla).
- Nykyisten taitovajeiden ja tulevien taitojen analysointi ja kartoitus vaatii ensisijaisten tutkimustulosten pohjalta (riippuen käytetyistä työkaluista), sisältäen erittelyn ja analyysin:
 - Verkkokyselytulokset,
 - Asiantuntijahaastattelut,
 - Fokusryhmät,
 - Parhaiden käytäntöjen analyysit.

Tämä antaa yleiskatsauksen nykyisten ja välttämättömien taitotasojen välisistä aukoista matkailualalla sekä ennustetuista (uusista) tulevista taidoista (n. 10 vuoden kuluttua).

- Koulutustarpeiden analysointi ja kartoitus työvoiman (lisä/uudelleen)koulutukseen: yhteenveto nykytilanteesta nykyisen osaamiskoulutuksen tarjoamisen osalta maan pääasiallisten koulutuksen tarjoajien osalta (toissijaisen data-analyysin/kirjallisuuskatsauksen avulla) sekä yleiskatsaus tulevaisuuden koulutuksen tarjontaan. Toisin sanoen uusien koulutusmoduulien suunnittelu, joka on räätälöity kaventamaan tutkimuksesta syntyneet aukot ja vastaamaan tuleviin taitotarpeisiin.
- Suositukset, mahdolliset vastausstrategiat ja toimenpiteet: konkreettinen lähestymistapa osaamistarpeisiin teollisuuden tasolla sekä yliopisto- ja korkeakoulutasolla, seuraavasti:
- Tutkimuksen ja muiden relevanttien lähteiden yhdistäminen muihin jo olemassa oleviin taitojen arviointityökaluihin kansallisella tasolla (kuten taitomonitorit tai tarkkailukeskukset) tai Skills Matrixiin, joka kehitettiin Next Tourism Generation (NTG) -hankkeen puitteissa, joka toteutettiin vuosina 2018–2022. NTG Skills Matrix on dynaaminen verkkotyökalu, joka esittelee eri digitaaliset, kestävä kehityksen ja sosiaalisten taitojen kokonaisuudet eri tulevaisuuden työtehtävissä, sekä kunkin tehtävän vaatimat osaamistasot. Se kattaa myös koulutusmahdollisuudet eri Euroopan maissa. NTG Skills Matrixia voivat käyttää kaikki matkailualan sidosryhmät saadakseen yleiskatsauksen vaadituista taidoista, ajankohtaisista ja

ajankohtaisista osaamisvajeista sekä taitojen kehittämisestä ja koulutusvaihtoehdoista työsuorituksen parantamiseksi.

- Ohjeiden ja laatustandardien kehittäminen tuleville taidoille, odotettavissa oleville osaamisvajeille ja näiden aukojen kaventamiselle henkilöstön, matkailualan julkisten organisaatioiden sekä koulutusorganisaatioiden käyttöön.
- Parhaiden käytäntöjen kokoaminen digitaalisen, kestävän kehityksen ja sosiaalisten taitojen osalta niin työelämän, kuin matkailualan koulutuksen näkökulmasta sekä niiden levittäminen projektin verkkosivujen, työpajojen ja/tai kokousten kautta.
- Kaikki edellä mainitut strategiat (SkillsLab, ohjeet, uudet moduulit) voidaan yhdistää taitotyökalupakiksi taitojen tarpeiden ja puutteiden täyttämiseksi.
- Tutkimustuloksia voidaan myös käyttää rahoitusmahdollisuuksien löytämiseen parhaiden käytäntöjen, moduulien ja koulutusprojektien kehittämisessä.

Asiaa tukevat verkkodokumentit ja hyödylliset linkit (eng.)

PANTOUR-dokumentit:

- [Yleiskatsaus eurooppalaisiin ja kansallisiin taitoraportteihin \(2024\)](#)

6. Yhteenveto

PANTOUR:in toimialan osaamisen ennakoinnin työkalu (Sectoral Skills Intelligence Monitor, SSIM), kuten tässä raportissa kuvataan, tarjoaa joustavan työkalupakin tietojen keräämiseen ja analysointiin työelämäosaamisen arvioimiseksi sekä matkailualan osaamisvajeiden korjaamiseksi. Sen tarkoituksena on tunnistaa nykyiset ja tulevat työvoimataidot, jotta dataan perustuva päätöksenteko työvoimastrategioista voidaan toteuttaa.

SSIM tulisi ihanteellisesti toteuttaa ja hallinnoida kansallisen ja alueellisen sidosryhmälustan (NRSP) toimesta kussakin maassa tai alueella, osallistaen kaikki sidosryhmät ja määrittäen tärkeimmät välineet tiedon keräämiseen ja analysointiin sekä tulosten toteuttamiseen.

SSIM:n keskeinen piirre on monitoimijalähtöinen lähestymistapa, joka kannustaa maita, alueita tai kohteita muodostamaan monitieteisen taitokumppanuuden, mikä edistää yhteistyötä sekä vastuun, omistajuuden ja päätöksenteon jakamista.

PANTOUR SSIM tarjoaa etuja kaikille matkailualan taitoihin osallistuville sidosryhmille. Eli tämän tiedustelumonitorin perusteella:

- EU:n, kansalliset, alueelliset ja paikallishallinnot voivat jatkuvasti tunnistaa nykyiset ja tulevat osaamistarpeet.
- Matkailualan yhdistykset, organisaatiot ja yritykset voivat tunnistaa nykyiset ja tulevat työvoiman taito- ja osaamisvajeet sekä toteuttaa strategioita niiden korjaamiseksi, esimerkiksi (e)oppimisen ja kehityksen kautta; Tämä tukee heitä työvoimasuunnittelussa, sovittaa taitojen kehitystä yrityksen tavoitteisiin ja tarpeisiin sekä lisää kilpailukykyä.
- Koulutuksen ja valmennuksen tarjoajat voivat kerätä asiaankuuluvaa tietoa osaamistarpeista ja asettaa vertailukohtia, vahvistaen näin tiedon ja käytännön vaihtoa koulutuksen ja työmarkkinoiden välillä sekä kehittämällä asiaankuuluvia kursseja ja koulutuksia taitovajeiden kaventamiseksi.
- Yksittäiset työntekijät voivat löytää relevanttia tietoa tulevista taidoista tukeakseen urasuunnitteluaan, työllistymismahdollisuuksiaan ja elinikäisiä oppimistavoitteitaan.
- Yhteenvetona voidaan todeta, että SSIM:n tutkimus- ja arviointimenetelmien avulla matkailualan sidosryhmille tarjotaan jäsenelty ja joustava lähestymistapa nopeasti muuttuvien taitojen analysointiin, varmistaen osaamisen kehittämisen ja toteutuksen.

SEURAA PANTOURIA

PANTOUR pyrkii tukemaan työnhakijoita, työttömiä ja työllistyneitä alan työntekijöitä, työnantajia ja pk-yrityksiä. Hanke kiinnittää erityistä huomiota henkilöstön uudelleenkoulutukseen ja osaamisen kehittämiseen tulevia osaamistarpeita varten.

Pantour on nelivuotinen hanke, jonka tavoitteena on edistää innovaatioita yhteistyön kautta ja kehittää toimintoja, jotka vahvistavat kumppanuuksia ja tuottavat resursseja Euroopan matkailun taitojen kehittämiseen. Hanke ja sen kumppanit pyrkivät erityisesti kehittämään innovatiivisia ja yhteistyöhön perustuvia ratkaisuja, jotka vastaavat koko matkailuekosysteemin taitotarpeisiin.



[f facebook.com/nexttourismgeneration](https://facebook.com/nexttourismgeneration)

[in linkedin.com/company/pantour-pact-for-next-tourism-sukupolvitaidot/](https://linkedin.com/company/pantour-pact-for-next-tourism-sukupolvitaidot/)

Tämän raportin tutkimussuunnitelma hyväksyttiin Bredan ammattikorkeakoulun (NL) etiikkalautakunnan toimesta viitenumerolla BUas-RERB-23-03-Pantour-



 **PANTOUR**
PACT FOR NEXT TOURISM GENERATION SKILLS

<https://nexttourismgeneration.eu/pantour/>



Co-funded by
the European Union

Euroopan unionin yhteisrahoittama. Esitetyt näkemykset ja mielipiteet ovat kuitenkin kirjoittajan omia eivätkä välttämättä edusta Euroopan unionin tai Euroopan koulutus- ja kulttuuritoimeenpanevan viraston (EACEA) näkemyksiä. Euroopan unionia eikä myöntävää viranomaista voida pitää vastuullisina sisällöistä.