

Slutrapport för ESF projektet

Vägen till ett välkomnande Åland



Europeiska
Social Fonden



HÖGSKOLAN PÅ ÅLAND



Ålands
landskapsregering



Projektet finansieras av Europeiska Socialfonden
och Ålands Landskapsregering

Kompetens och delaktighet



Projektägare: Högskolan på Åland/Hospitality Management

Projektledare: Mattias Eriksson

E-publikation

Ansvarig utgivare: Högskolan på Åland

Mariehamn

2012 nr 1

ISBN: 952-9735-27-8

ISSN: 2243-397X

ISSN-L: 2243-397X

Mattias Eriksson, Projektledare



Vägen till ett välkomnande Åland

- fortbildning för turistnäringen på Åland

Mattias Eriksson
Projektledare
Högskolan på Åland

Contents

Bakgrund	5
Styrgrupp	5
Syfte.....	5
Målsättning.....	6
Målgrupperna.....	6
Kursbygget, systemet	6
Leverantör	6
Praktisk nytta.....	7
Pilotgruppen	7
Studieresan Bornholm 28-30/9 2009	8
Kursutbudet.....	9
Värt att veta om Åland	9
Introduktion i turistföretagande, 3sp.....	10
Marknadsföring i ett turistföretag, 3sp.....	10
Ekonomistyrning för turistföretag, 5sp.	11
Miljö- och säkerhetsledning för turistföretag, 3 sp.....	11
Produktutveckling och trender inom turism, 5 sp.	11
Strategi och kvalitetsledning för turistföretag, 5 sp.....	12
Utvecklingsarbete.....	12
Kursadministration samt prissättning	13
Uppdatering av kurserna.....	13
Manual och kurs	14
Marknadsföring av kurserna	14
Turism.ax	14
Publicitet.....	14
Föreläsningar och övrigt.....	15
Mässor	15
Resultatet	15
Framtiden	16
Slutord	16
Bilder Bornholm	17

Bakgrund

Initiativet till det av EU och Landskapsregeringen finansierade projektet Vägen till ett välkomnande Åland är resultatet av arbetet med ERUF projektet Kvalitet i Service och Värdskap¹. Ett behov av lättillgänglig och skräddarsydd fortbildning för aktörer inom turismen hade identifierats i arbetet med projektets deltagare.

Initialt kontaktades Ålands Landskapsregerings näringsavdelning som hänvisade projektledningen till Utbildnings- och kulturavdelningen som administrerar Europeiska Socialfondens medel. Efter ett möte med Tomas Fellman beslutades att en ansökan skulle lämnas in under inriktning Kompetens och delaktighet, 1.c Utveckling av nya utbildningssystem och -strategier. Ansökan lämnades in den 21.12.2007 och Landskapsregeringen beviljade projektet finansiering den 21.4.2008. Projektet inleddes den 1.7.2008 med avslut den 31.3.2012.

I och med detta beslut påbörjades en mycket lärorik resa i fortbildningens intressanta värld. Projektledaren Mattias Eriksson anställdes och Samu Mäkelä anställdes som fortbildningsansvarig.

Grundtanken i projektet var och är att skapa lättillgänglig nätbaserad fortbildning som sätter användaren i fokus. Kurserna skall vara på rätt nivå, ge praktisk nytta samt vara användarvänliga. Mer om kursbygget längre fram i rapporten.

Styrgrupp

En styrgrupp tillsattes vid projektstart med representation från projektägare, projektintressenter samt näringsliv. Styrgruppen bestod av följande medlemmar:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| • Högskolan på Åland | Agneta Eriksson-Granskog |
| • Ålands hotell- och restaurangskola | Jan-Erik Sundström |
| • LR, Utbildningsavdelningen | Gösta Helander -Rainer Juslin |
| • Öppna Högskolan | Brittmari Wikström |
| • Näringslivet | Hilding Holmström |
| • Visit Åland | Jana Lemberg - Nora Rosenström - Johanna Enberg |
| • Sakkunnig, HA | Lena Nyman-Wiklund |
| • Projektledare | Mattias Eriksson |
| • Fortbildningsansvarig | Samu Mäkelä |

Styrgruppen träffades 2 ggr per år och konsulterades vid behov per e-post eller telefon.

Syfte

Eftersom turistföretagare på Åland idag jobbar mot en verklighet som inte tillåter fortbildning i någon bredare utsträckning blev syftet med projektet att skapa system som gör det möjligt för turistföretagare att höja sin kompetens genom fortbildning utan att det inkräktar för mycket på dennes verksamhet.

Projektledningen identifierade områden där ett behov kompetenshöjning fanns bland turistföretagarna på Åland. Områdena identifierades med hjälp av tidigare möten med turistföretagare samt möten med övriga inom branschen sakkunniga. Genom fortbildning kan

¹ Kvalitet i Service & Värdskap, Innovativa Åtgärder 2006-2007 D.Nr. 12/06/4/83, Ålands hotell- och restaurangskola

turistföretagarna höja sin kompetens och därigenom skapa bättre förutsättningar för högre lönsamhet i sin verksamhet. Många företag inom turismen på Åland är bisysslor för de som bedriver verksamheten, en av projektets målsättningar var att skapa fler "heltids" turistföretagare eller att en större del av deras inkomst ska härstamma från turistverksamheten.

Vi ville även att kursverksamheten skulle få fler aktörer att etablera turistisk verksamhet genom våra kurser. Vi såg en potential i att personer som var intresserade av att påbörja verksamhet skulle få den hjälp de behöver genom kurserna.

Målsättning

Projektets målsättning var att skapa ett system för nätbaserad fortbildning samt skapa sju kompetenshöjande kurser för turistnäringen på Åland. Projektets ledord var användarvänlighet, flexibilitet samt praktisk nytta. Systemet som skapas inom projektet ska även komma till nytta för resterande utbildningsprogram inom högskolan.

Övriga målsättningar som infriats är förbättrade relationer mellan skolan och näringslivet. Intressanta samarbetsprojekt har initierats till följd av projektets arbete.

Målgrupperna

Målgrupperna för projektet blev således de befintliga turistföretagarna, aspirerande företagare samt utbildningsväsendet. Särskilt skärgårdens turistföretagare sågs som en stor målgrupp eftersom kurserna är flexibla och inte kräver närstudier. Under projektets gång identifierades fler målgrupper som studerande och övriga till branschen knutna personer.

Kursbygget, systemet

I det tidigare arbetet med nätbaserad kursverksamhet i samband med projektet Kvalitet i service och värdskap identifierades många fördelar i arbetssättet, främst för deltagaren men även för kursarrangören. Med avstamp i det arbetet började planeringen av ett heltäckande utbud av kompetenshöjande nätbaserade kurser för besöksnäringen på Åland. Fördelen med nätbaserad fortbildning är att kurserna alltid går att utveckla och förbättra. I takt med dagens tekniska utveckling har även nätbaserade kurser möjlighet att utvecklas i samma takt.

Leverantör

I första skedet genomfördes en upphandling av en leverantör genom offentlig upphandling, annons i tidningarna, som kunde skapa system för en nätbaserad kursverksamhet, valet föll på den lokala leverantören Strax Online. Strax Online var den enda aktör som lämnade in anbud på arbetet. Strax Online erbjöd ett upplägg med lärsekvenser bestående av länkade sidor skapade i programmet Lemon². Genom lärsekvensen skapades en användarvänlig samt estetiskt tilltalande miljö för kursens deltagare. En av projektets målsättningar är användarvänlighet eftersom kursernas målgrupper besitter en varierande grad av datorvana och möjligheterna till support är begränsade.

Utöver programmet Lemon används även läroplattformen Fronter³ för administration av kurser och deltagare, samt inlämning och bedömning av uppgifter. Fronter ägs av Ålands Landskapsregering och

² CMS Lemon, webbhanteringsprogram administrerat av Consilia Solutions/Strax Online

³ Fronter – läroplattform som ägs av Ålands Landskapsregering

används således i alla landskapets skolor. Fronter är ett system som av många anses vara krångligt och svårt att ta till sig utan handledning. Därför utvecklade Strax Online i samarbete med IT-avdelningen på Högsolan och Ålands Landskapsregering ett system som använde det bästa ur båda system, läsekvensen integrerades i Fronter som anpassades till projektets målgruppers behov. Systemen integrerades på ett sätt så användaren inte märker att denne jobbar i olika program, t.ex. inlämning länkas direkt från kursmiljön till inlämningsmappar.

Praktisk nytta

En av projektets grundtankar med kurserna är att skapa praktisk nytta för deltagaren, i alla kurser finns portfoliouppgifter där deltagaren svarar på uppgifter utgående från sin egen verksamhet. I och med detta har deltagaren ett verktyg som de direkt kan integrera i verksamheten. Enligt våra erfarenheter är det just den konkreta nyttan som turistföretagare efterlyser inom fortbildning. Genomgående i kurserna finns ett av projektledningen skapat fiktivt företag, Pensionat Skarven. Projektledningen har utgående från Skarven svarat på portfoliofrågorna så deltagarna kan ta del av exempel på hur uppgifterna ska utföras.

Strax Online integrerade även ett interaktivt självvärderande test i kursmiljön som gör kurserna än mer användarvänliga. Testen bedöms ej av kursledaren men ger deltagaren en möjlighet att själv testa sina nya kunskaper.

Resultatet av arbetet med kurssystemet blev mycket lyckat och deltagarna har inte haft några som helst problem att navigera i eller hitta kurserna.

Pilotgruppen

I arbetet med kurserna och dess innehåll var det viktigt för oss att kursmaterialet var på rätt nivå för målgrupperna. Därför gjordes en förfrågan mot branschen där vi efterlyste ett antal företag av olika storlek och inriktning som kunde testa våra kurser. Vi ville ha en spridning på företagen så vi efterlyste företag som verkade inom äta, sova och göra segmentet, det vill säga i stort sett alla turistföretag på Åland.

Intresset var inte överväldigande men de företagare som hörde av sig skapade en mycket bra grupp med stor geografisk spridning över Åland. En intressant iakttagelse projektledningen noterade var att majoriteten av de företag som anmält sitt intresse hade sin verksamhet i skärgården. Pilotgruppen tillsattes enligt följande:

- Söderhagen, Eckerö
- wellComing, Saltvik
- Djurviks Gästgård, Jomala
- Pellas Gästhem, Brändö
- Lis Karlsson, Föglö
- Hasslebo Gästhem, Kumlinge
- Djurmo Turism, Brändö

Ett initialt möte hölls med gruppen inför kurstestet där projektet presenterades. En studieresa genomfördes med pilotgruppen hösten 2009 då vi besökte Bornholm. Syftet med resan var att gruppen skulle inspireras av ett likande turistmål som Åland samt att alla medlemmar i gruppen

skulle lära känna varandra för att förbättra kommunikationerna mellan deltagarna. Resan var mycket lyckad, se nedan för reseberättelse.

Arbetet med pilotgrupperna lades upp enligt följande. Innan den kurs som producerades slutfördes gick den ut till pilotgruppen för genomgång. Gruppen gick igenom materialet varefter projektledaren träffade medlemmarna enskilt för att sedan gemensamt med hela gruppen diskutera kursinnehållet. Efter mötet med gruppen omfattades gruppens synpunkter i kursmaterialet före kursen färdigställdes av Strax Online. Arbetet har fungerat bra och pilotgruppens medlemmar har för det mesta tagit till sig materialet och kommit med konstruktiv kritik och feedback som förbättrat kursernas innehåll.

Studieresan Bornholm 28-30/9 2009

När projektet planerades diskuterades möjligheten att genomföra en studieresa med pilotföretagen, efter konsultation med Tomas Fellman på LR budgeterades en sådan resa för år 2009. Syftet med resan var att studera ett liknande resmål som Åland och lära av deras erfarenheter.

Den 28 september styrde vi alltså kosan mot Bornholm, valet föll på Bornholm eftersom destinationen jobbar på liknande villkor som oss och är relativt framgångsrika i sin turism. Även Gotland diskuterades som destination men avskrevs snabbt eftersom fler resor har arrangerats dit och arbetssättet där är ganska känt sedan tidigare. Efter ett visst bortfall på grund av sjukdom blev det slutgiltiga antalet resenärer 12 st. Gruppen representerade nästan alla pilotföretag och blandningen av individer inom gruppen var stor, där ingick allt från lagtingsmän till ensamföretagare. Diskussionerna i gruppen blev därför än mer intressanta, alla trivdes tillsammans och stämningen var på topp resan igenom.

Vi åkte dit med ett öppet sinne och beredda på en stor dos inspiration – vi blev inte besvikna. Väl på Bornholm träffade vi vår arrangör på plats, Jacob Lund från Team Bornholm, som var vår guide under våra 3 dagar på ön. Vi hade ett späckat program där vi träffade många mycket inspirerande företagare, såg många intressanta sevärdheter samt träffade personer som jobbar med turismens utvecklande på Bornholm.

Turismen på Bornholm har många likheter med vår egen, man jobbar med en kort säsong och det är sommaren man säljer. Säsongen där sträcker sig från april till oktober och man jobbar med att förlänga den på samma sätt som vi. Ett digert arbete med att utveckla året runt turism har pågått sedan 60-talet men inte riktigt lyckats, det man kommit fram till efter dessa år är man hellre satsar på den säsong man är bra på, sommaren, och förlänger den. Tankar restes i gruppen om detta kanske också skulle vara något för Åland, kontentan var att om vi lyckas få bra beläggning från början av april till slutet av september skulle företagen vara nöjda, tankvärt. I övrigt har Bornholm inresande från Danmark 60%, Tyskland 25%, Sverige 10% och övriga 5%. Ett bekymmer man ser inom turismen är att kommunikationerna kunde vara bättre. Ett område där skillnaderna mellan våra öar är stort är antalet nätter gästerna stannar i snitt, när vi ligger på ca 2 nätter har man på Bornholm ca 6, här har vi mycket att lära.

De personer vi träffade på Bornholm hade en viktig sak gemensamt, oavsett hur stor eller typ av anläggning de drev så var de ett med sina gebit. De levde verkligen i sitt jobb och trivdes med det. Jag tror att detta är en av deras framgångsfaktorer, man bjuder på sig själv på ett helt annat sätt än vad

vi gör här. Detta är en av orsakerna till varför det på Bornholm finns en mycket större andel heltidsturistföretagare än på Åland.

När vi sedan den 30/9 flög hemåt var gruppens samlade betyg för resan, ”trötta men lyckliga”. Resan var mycket lyckad och mina medresenärer kom hem fyllda med inspiration och nya idéer. Åland kommer inte att vara sig likt efter denna resa.

Än idag när jag träffar mina medresenärer tackar de för den fina resan och all inspiration de fick. I sammanhanget kan även nämnas att nya företag startades i direkt effekt av kontakter som skapades på resan.

Kursutbudet

Utbudet av kurser som skulle produceras under projekttiden arbetades fram av projektledningen i samarbete med sakkunniga inom branschen, även pilotföretagens åsikter togs i beaktande. Ett schema för kursbygget togs fram som var lite optimistiskt, kurserna tog lite längre tid än förväntat att producera men alla kurser är testade och slutförda under projekttiden. Kursutbudet bestämdes enligt följande:

- Värt att veta om Åland
- Introduktion i turistföretagande
- Marknadsföring i ett turistföretag
- Ekonomistyrning för turistföretag
- Miljö- och säkerhetsledning för turistföretag
- Produktutveckling och trender inom turism
- Strategi och kvalitetsledning för turistföretag

Här följer en kort beskrivning av kurserna samt deras innehåll.

Värt att veta om Åland

En kurs som skiljer sig från de övriga i och med att den är gratis och öppen för allmänheten. Värt att veta om Åland blev ett test för det av Strax Online skapade systemet. Initialt skulle kursen behandla Åland som destination samt en del värdskap.

Enligt den ursprungliga planen skulle denna kurs vara sist i produktionsordningen men efter ett samtal från Ö-spelsorganisationen ändrades planerna. Man ville från deras sida skapa ett system för intern skolning av alla funktionärer och övriga frivilliga arbetare som jobbade med ö-spelen, ca. 1500 till antalet. Det man ville göra var att skapa ett utbildningssystem som var samma för alla och lättillgängligt, alla skulle således få samma information.

Efter en träff med ö-spelens organisation kom vi överens om att göra en kurs bestående av Ålandskunskap, värdskap och ö-spelen. Vi fick en mycket bra möjlighet att testa läsekvensen på en varierad målgrupp samtidigt som ö-spelen fick ut sin information över nätet. Kursen lanserades 4.5.2009 för ö-spelens ö-värdar samt media. När ö-spelen sedan var över plockades den delen av kursen som berörde ö-spelen bort och resultatet blev kurs nr. 1, Värt att veta om Åland. Resultatet av testet blev mycket lyckat och vi kände att systemet med fördel kunde användas i det fortsatta kursbygget.

I dagsläget finns kursen som skolningsverktyg för åländska turistföretag samt deras säsongspersonal, vilket var syftet från början. Kursen kan idag nås från Högskolans, Visit Ålands och Ålands gymnasium, hotell- och restaurangprofilens hemsidor.

Introduktion i turistföretagande, 3sp.

Med det lyckade testet av Vårt att veta om Åland bakom oss påbörjades arbetet med nästa kurs i ordningen, Introduktion i turistföretagande. Kursen behandlar som rubriken säger uppstart och drift av företag på en mer generell nivå. Kursen är främst till för dem som vill starta företag eller just har gjort det. Kursen visade sig vara en bra inkörsport till resterande av projektets kurser.

Innehållet i kursen lades upp enligt följande:

- Introduktion till turistföretagande
- Lagar, förordningar och anvisningar
- Att välja bolagsform
- Turistföretagets anmälningar
- Turistföretagets marknadsföring
- Ekonomisk planering
- Företagsbeskattning och företagets försäkringar

Samu Mäkelä skrev litteraturen till kursen, ingen upphandling av tjänsten krävdes eftersom Samu är anställd vid Högskolan på Åland. Kursen har fått bra respons och under projektiden har uppdateringar och andra kompletteringar gjorts.

Kursen används idag som komplement till utbildningen vid Hospitality Management programmet vid Högskolan. Kursen har även ingått i Öppna Högskolans utbud och kommer i enlighet med utbildningsprogrammets kursplanering återkomma i öppna högskolans utbud.

Marknadsföring i ett turistföretag, 3sp.

Kursen går djupare in i turistföretagets marknadsföring. Syftet med kursen Marknadsföring i ett turistföretag är att ge god inblick i de grundläggande förutsättningarna i marknadsföringsvärlden med fokus på marknadsföringen inom ett turistföretag. Innehållet i kursen lades upp enligt följande:

- Marknadsföring – en inledning
- Marknaden
- Företaget och dess marknadsföringsprocess
- Internetmarknadsföring
- Sociala medier
- Marknadsplaner

Stefan Lång, Apriori Ab, skrev materialet till kursen. Tjänsten upphandlades genom riktad förfrågan till 3 aktörer. I arbetet med kursen testades ett nytt koncept med filmade introduktioner till varje kapitel vilket uppskattades bland pilotgruppen. Kursen har funnits med i Öppna högskolans utbud och fått bra respons av deltagarna.

Ekonomistyrning för turistföretag, 5sp.

Kursen har som målsättning att ge deltagaren en bättre förståelse för sitt eget företags ekonomiska situation. Deltagaren kommer att få utökade kunskaper i bokslutsanalyser, nyckeltal, prissättning, budgetering och mycket annat som har inverkan på företagets resultat. Efter kursen ska deltagaren med sina utökade kunskaper känna trygghet i ekonomiska beslut som rör den egna verksamheten. Innehållet i kursen lades upp enligt följande:

- Företagsekonomiska grundbegrepp och principer
- Att förstå bokföringsrapporter och bokslut
- Att analysera bokförings- och bokslutsrapporter
- Turistföretagets kalkyler
- Budgetering
- Finansiering
- Företagsbeskattning

Denna kurs skrevs av Johan Sjölund, wellComing Ab, som fick uppdraget efter riktad upphandling mot 3 aktörer. Kursen har ingått i Öppna högskolans utbud och responsen har varit att kursen och ämnet till sin natur kräver mer lärarledd handledning. Kursen har reviderats och kursupplägget kan göras om till att innefatta mer närstudier.

Miljö- och säkerhetsledning för turistföretag, 3 sp.

Syftet med denna kurs är att ge deltagaren insikter i miljö- och säkerhetsarbete, och vad som kan göras i den egna verksamheten. Genom denna kurs får deltagaren verktygen att skapa en mer miljöanpassad och säker upplevelse för sina gäster samtidigt som verksamheten blir mer konkurrenskraftig. Innehållet i kursen lades upp enligt följande:

- Miljöledning för turistföretagare
- Säkerhetsledning för turistföretagare

Kursmaterialet levererades av Linda Wiktorsson-Lång, Wiktorsson & Lång Öb. Även i detta fall gjordes upphandlingen genom ett riktat förfarande till fler aktörer. Kursmaterialet granskades innan produktion av ÅMHM⁴, detta för att göra en extra kvalitetskontroll av materialet. Kursen inkluderades i Öppna högskolans utbud inför våren 2012 och har även använts i undervisningen vid Hospitality Management programmet vid Högskolan på Åland. Kursens säkerhetskapitel kommer att utvecklas av Samu Mäkelä och användas i samarbete med ÅMHM för skolning av turistföretag. Samu har gått kursen Säkerhetspasset för att höja sin kompetens inför uppdateringsarbetet med kursen.

Produktutveckling och trender inom turism, 5 sp.

Den här kursen har som målsättning att ge deltagaren kunskaper i produkt- och tjänsteutveckling. Vad ska man som turistföretagare tänka på när man utvecklar nya eller förändrar sina produkter och tjänster. Vi ska även se närmare på hur trender påverkar verksamheter och hur man håller koll på hur gästerna påverkas av dessa. Efter kursen ska deltagaren känna sig trygg i den fortsatta utvecklingen av sin egen verksamhet. Innehållet i kursen lades upp enligt följande:

- Framgång förutsätter effektivitet i verksamhet och marknadsföring

⁴ ÅMHM – Ålands hälso- och miljöskyddsmyndighet

- Trender påverkar marknaden
- Marknaden bestämmer
- Turistföretag som upplevelseproducent
- Att utveckla turismtjänster och upplevelser ställer krav på företaget

Kursmaterialet producerades av Samu Mäkelä i egenskap av anställd av Högskolan på Åland. Kursen har inkluderats i Öppna högskolans utbud både hösten 2011 samt våren 2012. Kursen planeras även att användas i undervisningen vid Hospitality Management programmet vid Högskolan på Åland.

Strategi och kvalitetsledning för turistföretag, 5 sp.

Den här kursen har som målsättning att ge deltagaren utökade kunskaper i den strategiska planeringen av den egna verksamheten. Kursen behandlar även kvalitet och kvalitetsledning som är viktiga bitar i det strategiska arbetet. Vad ska man som turistföretagare beakta när man lägger upp en strategi, och vilken strategi är mest lämpad för just den egna verksamheten. Vi kommer även att presentera kvalitetsarbetets betydelse närmare samt presentera några av de kvalitetsledningssystem som finns på marknaden idag. Efter kursen ska deltagaren känna sig väl rustad att utveckla strategier för sin verksamhet och ha en förståelse för vad kvalitetsarbete innebär i praktiken. Innehållet i kursen lades upp enligt följande:

- Strategi – en introduktion
- Företagets vision, värderingar, verksamhetsidé, affärsidé, nulägesanalys och målsättningar
- Företagets strategi
- Kvalitet
- Kvalitetsledningssystem

Kursmaterialet producerades av Samu Mäkelä i egenskap av anställd av Högskolan på Åland. Mäkelä är även mycket väl insatt i kvalitetsarbete för turistföretag. Kursen planeras att inkluderas i Öppna högskolans utbud till våren 2013. Kursen planeras även att användas i undervisningen vid Hospitality Management programmet vid Högskolan på Åland.

Utvecklingsarbete

Ett kontinuerligt utvecklingsarbete krävs för att hålla kurserna uppdaterade och aktuella. Under projektiden har utvecklingsarbete genomförts baserat på deltagares respons och feedback. Även respons från kursansvariga lärare har bidragit till utvecklingen av kurserna.

Under 2011 korrekturlästes och reviderades tre av projektets kurser, Ekonomistyrning för turistföretag, Produktutveckling och trender inom turism samt Strategi och kvalitetsledning för turistföretag. Projektets övriga kurser hade sedan tidigare korrekturlästs vid produktion. Arbetet med korrekturläsningen av kurserna utfördes av Linda Wiktorsson-Lång, Wiktorsson & Lång Öb.

Även portfoliofrågorna i 4 av projektets kurser reviderades, Introduktion i turistföretagande, Marknadsföring i ett turistföretag, Produktutveckling och trender inom turism samt Strategi och kvalitetsledning för turistföretag. Arbetet med revidering av portfoliouppgifterna initierades av respons från deltagare och lärare att uppgifterna dels var för omfattande samt att de tog för mycket tid i anspråk av kursansvarig lärare vid bedömning vilket påverkar kursens prissättning. Uppgifterna omformulerades så att den praktiska nyttan för deltagaren bibehålls samtidigt som lärarens

bedömning av frågan underlättades. Uppdraget gick efter riktad upphandling till Apriori Ab, Stefan Lång, som gjorde ett mycket bra arbete med portfoliouppgifterna.

Kursadministration samt prissättning

I projektplanen anges Öppna högskolan som administratör av projektets kurser, Öppna högskolan är den naturliga instansen för hantering av projektets kurser. System för kurshanteringen har byggts upp i nära samarbete med Öppna högskolan.

En fråga som diskuterats genomgående är prissättningen av kurserna. Det centrala är hur många timmar per deltagare och kurs handledaren lägger ner. Därför bestämdes att en testrunda med kursen Introduktion i turistföretagande skulle genomföras. Testet skulle ge en indikation på hur mycket tid kursen tog i anspråk av handledare samtidigt som systemen vid Öppna högskolan testades i realtid. Kursen lades ut i kurskatalogen och priset sattes till symboliska 50 € per deltagare för att täcka de administrativa kostnaderna. 4 deltagare anmälde sig och handledare för kursen var Sven Schauman. Utfallet av testet visade att systemen fungerade väl och vi fick en indikation på hur mycket tid som bedömningen av deltagarna tog i anspråk.

Efter det lyckade testet lades kurserna i Öppna högskolans utbud vartefter de var klart producerade och testade. I första omgången erbjöds 3 kurser som yrkeshögskolekurser, det innebär att de som är inskrivna vid Öppna högskolan samt betalat terminsavgiften på 80 € kan ta del av kursen. Det resulterade i att många anmälde sig till kurserna, också fler anmälde sig till alla kurser. Detta resulterade i att ingen hann med att slutföra kurserna inom utsatt tid.

Vis av erfarenheten valde vi i nästa omgång att prissätta kurserna efter omfattning som fortbildningskurser samt begränsa antalet tillgängliga kurser. Prissättningen blev således 160 € för kurser med omfattningen 3 sp samt 240 € för kurser med omfattningen 5 sp. Tillgängligheten för kurserna anpassades till högskoleprogrammet Hospitality Managements läroplan, kurserna gick således samtidigt på Öppna högskolan som vid HM-programmet. På detta sätt optimerades lärarresursen samtidigt som kursdeltagare hade möjlighet att delta på föreläsningar. Tyvärr visade det sig att branschen tyckte priserna var för höga och intresset för kurserna var måttligt.

Tillbaka till ritbordet igen då, slutligen antogs ett system baserat på de två tidigare testade alternativen. Kurserna är åter igen yrkeshögskolekurser som är tillgängliga för dem som betalat terminsavgift men tillgången till kurserna begränsas till HM-programmets läroplan, rent praktiskt resulterar systemet i att 3-4 kurser går per läsår.

Det idag vedertagna systemet går lite ifrån den flexibilitet som nämns i den ursprungliga planen men dock en välfungerande lösning som fungerar. Tanken med kurserna var ursprungligen att deltagarna när som helst kunde anmäla sig till alla kurser vilket visade sig inte fungera i och med att lärarresurser och övrig administration också spelar en roll i sammanhanget. Sammanfattningsvis tror jag att det system som används dag kommer att ge turistföretagarna goda möjligheter till fortbildning.

Uppdatering av kurserna

För att kurserna ska hållas aktuella och i framkant måste ett kontinuerligt uppdateringsarbete upprätthållas. Under projekttiden har denna fråga ständigt varit aktuell och inte helt lätt att lösa. Det

är mycket viktigt att kurserna alltid är uppdaterade inför kursstart, i och med att kurserna är nätbaserade är det också relativt lätt att hålla dem aktuella. Mycket av diskussionerna om uppdatering av kursmaterialet har berört hur arbetet med kurserna skall finansieras. En modell som testas är att de lärare som har motsvarande kurs i programmet som går på Öppna högskolan får ersättning enligt kurskoefficient 24⁵ istället för normalt 20. Målsättningen är att projektets kurser ska integreras i utbildningen vid programmet och då ter sig uppdateringsarbetet mer naturligt i samband med det normala utvecklingsarbete som sker i kurserna.

Manual och kurs

I projektets avtal med Strax Online som producerat kurserna ingick en manual samt ett skolningstillfälle. Syftet med skolningen och manualen var att lära fler hur arbetet med uppdatering av kurser går till och hur systemen rörande kurserna var uppbyggda. I skolningstillfället som drogs av Strax Online deltog kollegiet från HM-programmet samt personal från Öppna högskolan. Manualen kommer i sin tur att delas ut till alla programledare på Högskolan på Åland. Det finns en stor potential i systemet som byggts upp och kan med fördel användas i fler av Högskolans utbildningsprogram.

Marknadsföring av kurserna

Kurserna marknadsförs via Öppna högskolans webbsidor samt i kurskatalogen. Under projekttiden har även Visit Åland hjälpt till med att informera sina medlemmar via utskick, jag hoppas detta fina samarbete kan fortsätta efter projekttiden. Projektledaren har även besökt några kommuner på Åland och berättat om kurserna. Ett utskick gick ut i alla kommuners infoblad där projektledaren erbjöd sig komma på besök till företag eller föreningar. Responsen var måttlig men besök har gjorts till Kökar, Brändö, Kumlinge samt Ålands Näringsliv. Även en folder trycktes under våren 2010 upp för att informera om projektets verksamhet, foldern delades ut vid olika tillfällen som Visit Ålands årsmöten m.m.

Turism.ax

I projektplanen och budgeten fanns noterat att marknadsföringsmaterial skulle tryckas upp för att informera om kursverksamheten. Under projektets gång växte tankarna fram till att istället skapa en portal som marknadsför kurserna. Denna tanke utvecklades till att skapa en portal som samlar information om turismutveckling på Åland. En upphandling genomfördes och Strax Online fick uppdraget att skapa portalen www.turism.ax. Portalen lanserades i januari 2012 och är idag en välfungerande sida som marknadsför projektets kurser samt övrigt som har med turismutveckling att göra. Portalen ägs och administreras av HM-programmet och uppdateras av fler aktörer med anknytning till turism. Vi ser en stor potential i portalen i framtiden. Efter projekttiden kommer Samu Mäkelä att ansvara för portalens utveckling.

Publicitet

Enligt projektledningen är det viktigt att informera allmänheten om projektets aktiviteter, detta för att påminna om projektets verksamhet samtidigt som igenkänningsfaktorn höjs när projektets kurser marknadsförs i framtiden.

⁵ Lärare får betalt 24 h per studievecka istället för 20 h. Modellen anpassas i kurser med högre arbetsbörda.

Här följer en sammanställning av den publicitet som projektet har fått i samband med mediabevakning:

- 10.9.2008 – Pressmöte, Info om projektet samt inbjudan till intresserade pilotföretagare
- 4.5.2009 – Pressmöte, lansering av ö-spelens kurs
- 27.11.2009 – Pressmöte, lansering av Vårt att veta om Åland
- Våren 2010 – Presentation av Vårt att veta om Åland i Magasinet
- 14.4.2010 – Pressmöte, vad gör den åländska utbildningssektorn för besöksnäringen

Projektets aktiviteter har även beskrivits i Högavisan samt på Högskolans webbplats www.ha.ax.

Föreläsningar och övrigt

Projektledningen har genomfört många föreläsningar samt deltagit på många tillställningar med turistisk anknytning. Det är mycket viktigt att synas på diverse turistiska tillställningar samt träffa turistföretagare och övriga till branschen knutna personer. Projektledningen har varit med på de flesta av Visit Ålands möten och delat ut broschyrer samt informerat om projektet. Här följer en sammanställning över en del av de föreläsningar och övriga aktiviteter som projektet genomfört:

- Föglö 2.2.2010 – Näringslivsdag, info om projektet
- Visit Åland 14.4.2010 – Projektinfo för Visit Ålands personal
- Mariehamns Rotary 16.4.2010 – Föreläsning om projektets verksamhet
- Kumlinge 9.9.2011 – Företagsbesök
- Ålands Näringsliv 27.9.2011 – Information om projektet för restaurang och turismutskottet
- Kökar 20.10.2011 – Information om projektet i samarbete med Kökars företagarförening
- Brändö 2.11.2011 – Information om projektet, debriefing för Brändös turistföretagare

Projektledaren har även deltagit i arbetet med turismstrategin som medlem i det tematiska nätverket Barnens Åland.

Mässor

Projektledningen besökte TUR-mässan i Göteborg i mars 2009 samt 2010. Syftet med besöken var att ta del av trenderna inom turismen samt inspireras inför arbetet med kursutbudet. Mässbesöken var mycket intressanta och har gett en ytterligare dimension till arbetet med kurserna.

Resultatet

Projektledningen är mycket nöjd med resultatet. De insatser som planerades i projektplanen har även genomförts. Ett brett urval av kurser har byggts upp som även redan nyttjats av både turistföretagare, studerande samt övriga intresserade. Metoderna har fungerat väl och målsättningen med att bygga upp sju fortbildningskurser har uppnåtts.

Arbetet med pilotgruppen har varit mycket givande och goda kontakter har skapats mellan Högskolan och branschen som kommer att vara länge. Särskilt det nära samarbetet med näringen som detta projekt har inneburit är mycket givande för både projektledning och företag. Det vi tar med oss från pilotgrupperna är deras tankar på att få in mer närstudier i kurserna, man värderar möten med andra turistföretagare högt och det utbyte som sker i dessa möten.

Kurserna har byggts enligt ett mycket väl fungerande system där vi tillsammans med leverantören lyckats skapa en användarvänlig och pedagogiskt arbetsmiljö på nätet. Genom att kombinera lärsekvensen byggd i Lemon med läroplattformen Fronter har vi kombinerat det bästa med Fronter med användarvänligheten i lärsekvensen. Ett bevis på detta är att vi har haft mycket lite frågor gällande tekniska problem från deltagare. Visionen med att skapa ett användarvänligt system för nätbaserad kursverksamhet har varit lyckat.

Portalen www.turism.ax har skapats och ger Högskolan och andra instanser en möjlighet att marknadsföra turismutveckling på en gemensam plats. Valet att skapa en portal istället för att trycka broschyrer kändes naturligt eftersom nätbaserad kursverksamhet givetvis ska marknadsföras på nätet.

Framtiden

I framtiden hoppas projektledningen att fler utbildningsprogram tar systemen till sig och utvecklar fler nätbaserade kurser. Möjligheterna finns i och med att en manual finns för ändamålet. Det finns en mycket stor utvecklingspotential inom nätbaserad utveckling och synergieffekter med övrigt näringsliv kan bli värdefulla genom samarbeten inom kompetensutveckling m.m.

Systemet är uppbyggt och nu är det upp till Högskolan på Åland att förvalta det projektet har skapat. Kursverksamheten inom Öppna högskolan är en bra miljö för utveckling av konceptet med nätbaserad fortbildning. Även inom utbildningsprogrammen på Högskolan finns det stora möjligheter att utnyttja nätbaserad fortbildning ytterligare.

Slutord

Nu när projektet avslutas ser projektledningen tillbaka på tre och ett halvt år av mycket intressant arbete och givande möten med trevliga människor. Projektledningen är mycket nöjd med hur projektet tagits emot av näringen och hoppas kursverksamheten kommer att bidra till att utveckla turistföretagen och – företagarna på Åland.

Projektledningen vill även belysa det genomgående goda samarbete med Utbildnings- och kulturavdelningen som administrerar ESF-fondens medel. Kontakterna med Tomas Fellman, Elin Sagulin och Linda Eriksson har varit tydliga, konkreta och konstruktiva.

Det goda samarbetet med övriga organisationer som Öppna högskolan, Visit Åland och Ålands näringsliv hoppas vi fortgår. Det är viktigt att kurserna marknadsförs via så många kanaler och medier som möjligt. Portalen www.turism.ax kommer att ha en stor betydelse i kontakterna med övriga organisationer och näringsliv.

Projektledningen vill härmed tacka alla involverade för ett gott samarbete och hoppas resultatet av projektet kan hjälpa Högskolan på Åland utvecklas.

Mattias Eriksson
Projektledare

Bilder Bornholm

Fler bilder finns i projektrapporteringen samt arkivet.

