

Urban Parks -seminaarin 2009 järjestäminen ja
sen arvioiminen service designin Palvelupolku
-menetelmällä



Laukkanen, Riina

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

**Urban Parks -seminaarin 2009 järjestäminen ja sen arviointi
service designin Palvelupolku-menetelmällä**

Riina Laukkanen
Hotelli- ja ravintola-alan
liikkeenjohdon koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu 2010

Riina Laukkanen

**Urban Parks -seminaarin 2009 järjestäminen ja sen arvioiminen service designin
Palvelupolku-menetelmällä**

Vuosi 2010 Sivumäärä 67

Urban Parks -hanke oli valmisteluhanke Interreg-hankkeeseen, jonka tavoitteena on kehittää Itämeren alueen läheisyydessä olevia puistoalueita. Urban Parks -hankkeeseen liittyvä seminaari järjestettiin huhtikuussa 2009, sen päätarkoituksena oli saada eri tahoilta kansallispuistoista kiinnostuneita henkilöitä yhteen ja verkostoitumaan. Kaksipäiväinen Urban Parks -seminari koostui luennoista, vaellusretkestä Nuuksiossa ja ideointi-workshopista.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena ja sen tuotoksena oli Urban Parks -seminari. Seminaaria ja sen service designin mukaisuutta arvioitiin Palvelupolku-menetelmällä. Kaksi vapaaehtoista seminaarivierasta osallistui palvelupolun kartoittamiseen havainnoimalla kontaktpisteitä ja kokemuksiaan koko seminaarin ajan. Tässä opinnäytetyössä palvelupolkua kuvattiin kolmella eri tavalla: asiakkaan kokemuksia kartoittamalla, prosesseja kartoittamalla ja kokemuksia mittaamalla. Kaikilta seminaariin osallistuneilta kerättiin palautetta myös avoimella palautelomakkeella.

Kahden havainnoijan palvelupolkujen avulla saatiin monipuolista ja yksityiskohtaista palautetta seminaarista. Vertailemalla palvelupolkuja sekä seminaarivierailta saatua avointa palautetta, voitiin todeta, että hyvät verkostoitumismahdollisuudet seminaarissa toteutuivat. Seminaarivieraat saivat seminaarin aikana laajan käsityksen Urban Parks -puistoista ja niiden kehittymismahdollisuuksista. Ideoinnissa saatiin uusia näkökulmia Urban Parks -puistoihin ja niiden kehittämiseen. Seminaarivieraat pitivät hyvänä ideana, että kehittämisestä ideoitii yhdessä opiskelijoiden kanssa. Vieraiden mielestä järjestelyt seminaarissa olivat hyvät, mutta kehittämiskohteitakin löytyi. Ensimmäisen seminaaripäivän luentosali oli liian suuri, kun ajatellaan seminaarivieraiden lukumäärää ja luentosalin suuruutta. Nuuksion vaellusretki oli vaikeakulkuisella polulla, minkä syytä kaikki seminaarivieraat eivät täysin ymmärtäneet.

Palautteen keruu Palvelupolku-menetelmällä toteutui. Palvelupolkujen avulla nähtiin seminaarin prosessit ja kehittämiskohteet niissä. Tärkeänä kehittämiskohteena seminaarissa oli tiedottaminen koskien Nuuksion vaellusretkeä. Seminaarivieraat olisivat toivoneet siitä yksityiskohtaisempaa tietoa. Urban Parks -seminaarissa käytetyssä Palvelupolku -menetelmässä oli kuitenkin puutteita. Palvelupolkua kartoittamalla ei aina saanut vastausta haluttuun kysymykseen, esimerkiksi kehitysehdotuksia seuraaviin tapahtumiin ei saanut muuten kuin suoraan kysymällä. Urban Parks -seminaarin palvelupolun kartoittamisessa oli mukana vain kaksi havainnoijaa, mikä heikensi tuloksien luotettavuutta ja monipuolisuutta. Palvelupolku-menetelmä on yksi hyvä keino mitata tapahtuman onnistumista. Tällä menetelmällä voi saada myös laajan käsityksen seminaarivieraan mielipiteestä tapahtumasta kokonaisuutena.

Avainsanat: service design, palvelupolku, tapahtuman järjestäminen, Nuuksio, Urban Parks

Riina Laukkanen

Organizing Urban Parks seminar 2009 and evaluating it with the service design customer journey method

Year	2010	Pages	67
------	------	-------	----

The Urban Parks project was a preparation project for an Interreg project. The goal of the Interreg project is to develop park areas in the vicinity of the Baltic Sea area. A seminar concerning the Urban Parks project was organized in April 2009 and its main purpose was to bring together people who are interested in national parks. The two-day Urban Parks seminar included lectures, a hike in Nuuksio and a brainstorming workshop.

This thesis was carried out as a functional thesis and its output was the Urban Parks seminar. The seminar and its commensurate with Service Design were measured with a customer journey method. Two voluntary seminar guests participated in mapping the customer journey by observing all the contact points and their experiences throughout the entire seminar. The customer journey was described in three different ways in this thesis: mapping the customers' experiences, mapping the processes and measuring the experiences. Feedback was collected with an open feedback form from all the seminar participants.

A lot of detailed and versatile information about the seminar was received from the customer journeys of the two observers. Comparing the customer journeys and the open feedback from the seminar guests, it can be concluded that opportunities for networking were achieved at the seminar. During the seminar the guests received a broad overview of Urban Parks and their opportunities for development. A lot of new points of view for Urban Parks and for its development were received from the brainstorming. The seminar guests also liked the idea of brainstorming together with the students. The seminar guests thought that the arrangements for the seminar were good but some segments were in need of development. The auditorium on the first seminar day was too big in comparison to the number of people. The hike in Nuuksio was carried out on a rough road which was not understood by some of the seminar guests.

The collection of feedback with the customer journey method took place. With the customer journeys it was possible to perceive the processes in the seminar and detect development objects. An important development object was the briefing of the hike in Nuuksio. The seminar guests would have hoped for more detailed information about it. There were some shortcomings in the customer journey method that was used in the Urban Parks seminar. It did not always answer the question as expected for example, the question about what the seminar guests would want to hear in the next seminar was only answered by asking directly. There were only two observers mapping the Urban Parks seminar which decreased the reliability and diversity of the results. The customer journey method is one efficient way of measuring the success of an event. With the customer journey method it is possible to receive a broad idea of the seminar guests' perception of the seminar as a whole.

Keywords: Service Design, Customer journey, event organizing, Nuuksio, Urban Parks

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Urban Parks -hanke	7
2.1	Urban Parks -hankkeen organisaatorakenne	8
2.2	Urban Parks -seminaarin sisältö.....	10
3	Nuuskion kansallispuisto	12
3.1	Nuuskion luontokeskus	13
3.2	Kansalliset kaupunkipuistot eli Urban Parks -puistot	14
4	Tapahtuman järjestämisen perusteet	14
4.1	Urban Parks -seminaarin suunnittelu.....	16
4.2	Urban Parks -seminaarisiin kutsuminen.....	18
4.3	Urban Parks -seminaarin budjetointi.....	22
4.4	Urban Parks -seminaarin tapahtumapaikka	24
5	Service design eli palvelumuotoilu	26
5.1	Palvelupolku-menetelmän perusteet.....	29
5.2	Palvelupolun mittaaminen Urban Parks -seminaarissa	30
5.2.1	Ensimmäisen havainnoijan palvelupolku.....	31
5.2.2	Toisen havainnoijan palvelupolku.....	34
6	Urban Parks -seminaarin palvelupolkujen prosessien kartoittaminen	36
6.1	Ensimmäisen seminaaripäivän kontaktipisteiden analysointi	37
6.2	Toisen seminaaripäivän kontaktipisteiden analysointi	40
6.3	Seminaarivieraiden antama palaute.....	44
6.3.1	Seminaarin ensimmäinen päivä	44
6.3.2	Toinen seminaaripäivä.....	45
6.3.3	Seminaarivieraiden ehdotukset seuraavaan Urban Parks -seminaarisiin.....	46
6.4	Kehitysehdotukset seuraavaan Urban Parks -seminaarisiin.....	47
7	Johtopäätökset	49
	Lähteet	52
	Sähköiset lähteet	52
	Kuvat, kuviot ja taulukot.....	54
	Liitteet	55
	Liite 1 Urban Parks -seminaarin ensimmäisen päivän ohjelma	56
	Liite 2 Urban Parks -seminaarin toisen päivän ohjelma.....	58
	Liite 3 Urban Parks -seminaarin sähköinen markkinointikirje.....	59
	Liite 4 Aikataulu Urban Parks -seminaarin tutkimusharjoittelijan tehtävistä	60
	Liite 5 Urban Parks -seminaarin ilmoittautumislomake.....	61
	Liite 6 Urban Parks -seminaarisiin ilmoittautuneille lähetetty vahvistuskirje	63
	Liite 7 Urban Parks -seminaarin budjetti.....	65
	Liite 8 Urban Parks -seminaarin palautelomake	66

1 Johdanto

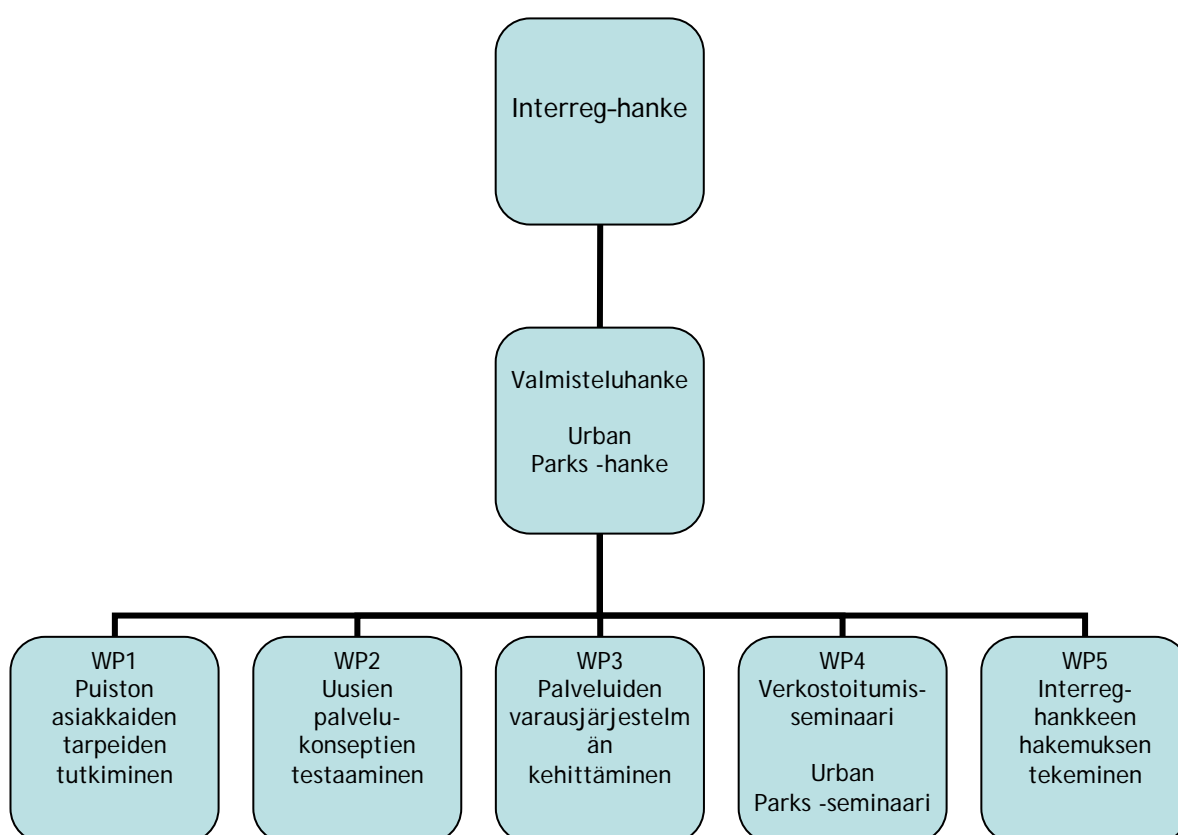
Toimeksiannon opinnäytetyölleni sain Urban Parks -hankkeen projektipäälliköltä. Hän pyysi minua tulemaan mukaan hankkeeseen ottamalla Urban Parks -seminaarin järjestämisen opintoihin liittyvänä projektina ja siten opinnäytetyökseni. Urban Parks -hanke on valmisteluhanke Interreg-hankkeeseen. Kyseisen Interreg-hankkeen perimmäinen tarkoitus on kehittää Itämeren alueen puistoalueita. Urban Parks -hanke on jaettu viiteen osaan: kansallispuiston asiakkaiden tarpeiden tutkiminen, uusien palvelukonseptien muokkaaminen, kansallispuiston varaus- ja tietokonejärjestelmien kehittäminen, Interreg-hankkeen hakemuksen tekeminen sekä verkostoitumisseminaarin järjestäminen. Urban Parks -seminaari toimi verkostoitumisseminaarina eli sen päätarkoituksena oli saada eri tahoilta kansallispuistojen kehittämisestä kiinnostuneita henkilöitä yhteen ja saada heidät verkostoitumaan. Urban Parks -seminaari toteutettiin kaksipäiväisenä seminaarina. Ensimmäisenä päivänä pidettiin luentoja aiheeseen liittyen ja toisena päivänä tehtiin luontoretki Nuuksioon, kuunneltiin opiskelijoiden Nuuksioon liittyvien projektien tuloksia sekä pidettiin seminaarivieraiden kesken workshop.

Urban Parks -hankkeen organisaation tavoitteena oli järjestää onnistunut Urban Parks -seminaari, onnistuessa siitä olisi hyötyä Urban Parks -hankkeelle ja koko Interreg-hankkeelle. Jotta seminaari olisi onnistunut, täytyisi seminaarivieraiden viihtyä seminaarissa sekä verkostoitua keskenään. Seminaarin tarkoituksena oli myös kerätä uutta tietoa ja ideoita kansallispuistojen kehittämiseen Suomessa. Tavoitteena oli saada kansainvälistä tietoa kansallispuistojen kehittämisestä, mitä voisi mahdollisesti hyödyntää myös Suomen kansallispuistoissa, erityisesti Nuuksiossa. Onnistuneen seminaarin jälkeen Urban Parks -hankkeella olisi uusia yhteistyökumppaneita sekä uusia ideoita Interreg-hankkeen hakemuksen kirjoittamiselle.

Toteutin opinnäytetyöni toiminnallisena, toteutustapana ja tuotoksena minulla oli Urban Parks -seminaarin järjestäminen. Opinnäytetyöni tavoitteena oli perehtyä service designiin ja käyttää service designin Palvelupolku-menetelmää seminaarin arvioinnissa. Palvelupolku-menetelmän avulla tarkoitukseni oli selvittää, oliko seminaari onnistunut, oliko Urban Parks -seminaarin järjestämisessä ongelmakohtia ja jos oli, miten niitä voisi parantaa asiakkaan tarpeiden mukaiseksi. Urban Parks -hankkeen organisaatiossa roolini oli olla tutkimusharjoittelija eli tehdä seminaariin käytännön järjestelyt. Tutkimusharjoittelijan roolissa tavoitteenani oli järjestää Urban Parks -seminaari ja varmistaa, että siitä olisi hyötyä koko Urban Parks -hankkeelle.

2 Urban Parks -hanke

Toteutuessaan Interreg-hanke kehittäisi Itämeren alueen läheisyydessä olevia puistoalueita. Interreg-hankkeet ovat EU-rahoitettuja kansainvälisiä hankkeita (SEUPB -What is the Interreg IVA Programme?). Interreg-hankkeen valmisteluhankkeena toimi Urban Parks -hanke. Suomessa projekti koskee erityisesti Nuuksiota. Tavoitteena on lisätä Nuuksion vetovoimaisuutta, yhtenä keinona tähän Nuuksioon ollaan rakentamassa Nuuksion luontokeskusta. Urban Parks -hanke oli jaettu viiteen osaan (Kuvio 1), nämä osat kulkivat hankehakemuksessa työnimellä Workpackages eli WP. Nämä valmisteluhankkeen viisi osaa ovat 1) kansallispuiston asiakkaiden tarpeiden tutkiminen, käyttäen Visitor Monitoring -menetelmää, 2) uusien palvelukonseptien testaaminen eli Visitor Monitoring -menetelmän tuloksien testaaminen, 3) kansallispuiston varaus- ja tietojärjestelmien kehittäminen, 4) verkostoitumisseminaarin järjestäminen huhtikuussa 2009, eli Urban Parks -seminaari 27. - 28. huhtikuuta 2009 ja 5) varsinaisen ison projektin Interreg-hankkeen hakemuksen tekeminen. Tein kuvion 1 selkiyttämään koko hankkeen rakennetta, siinä näkyy, kuinka kaikki viisi WP:tä tukevat valmisteluhanketta ja kuinka itse valmisteluhanke on pohjana suurelle Interreg-hankkeelle. Tämän valmisteluhankkeen tarkoituksena on näiden viiden osan avulla valmistautua lopulliseen projektiin, Interreg-hankkeeseen.



Kuvio 1: Urban Parks -hankkeen rakenne

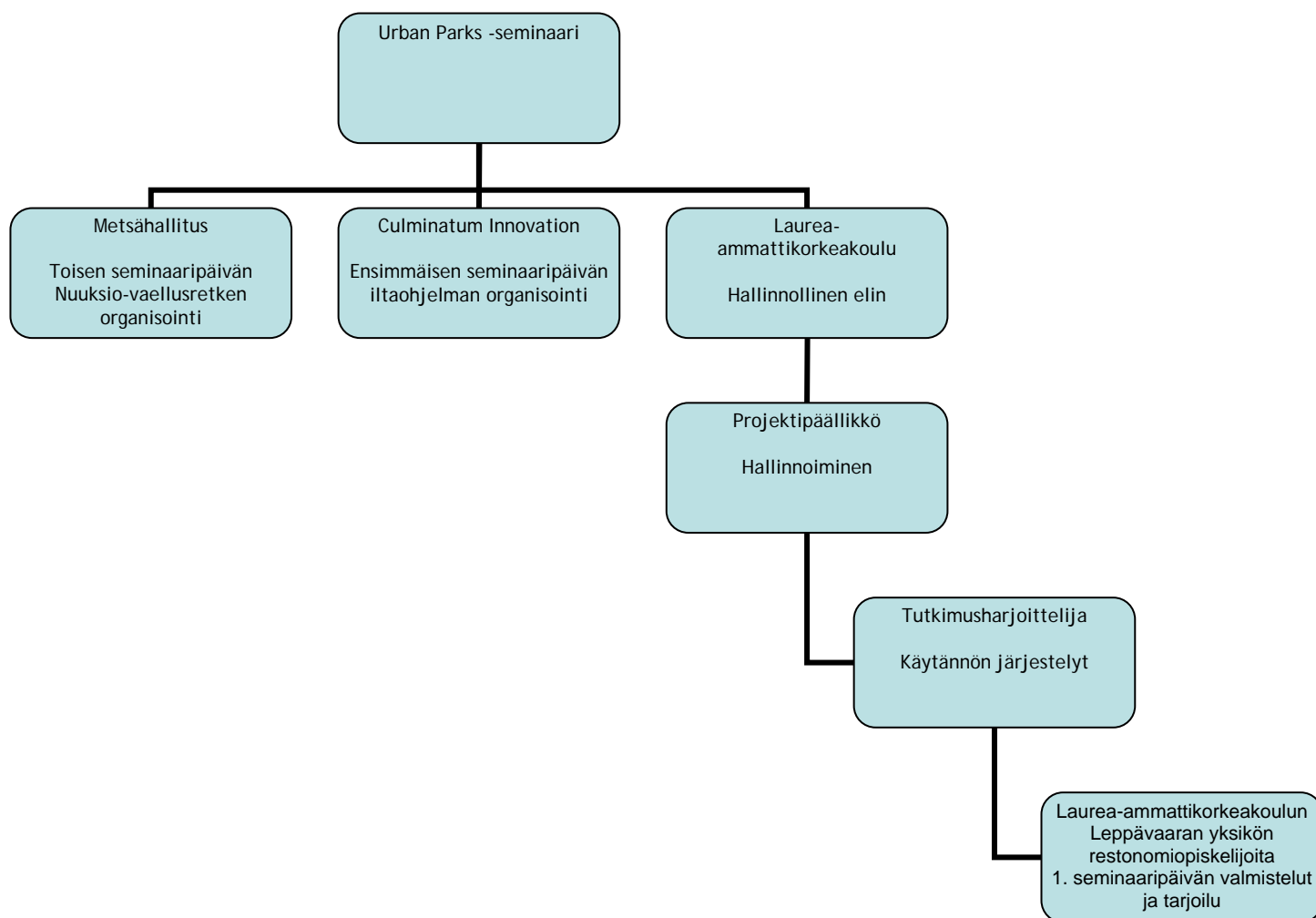
Interreg-hankkeen yhtenä tavoitteena on saada 200 000 lisäkävijän virta Nuuksio-keskukseen ja saada yöpymispaikkoja Solvallaan. Tarkoituksena on tehdä Nuuksiosta vetovoimainen puistoalue, jonne saataisiin enemmän matkailijoita ja sen tarkoituksena olisi myös tukea pääkaupunkiseudun matkailuelinkeinoa sekä tarjota uusia mahdollisuuksia virkistyskäyttöön. Metsähallitus näkee hankkeen tuovan parempia opetusmahdollisuuksia, mahdollisuuden parempaan julkiseen liikenteeseen ja sen suurempaan käyttökapasiteettiin sekä hankkeen avulla saataisiin paremmat opasteet Nuuksion luontoon.

Valmisteluhankkeelle haettiin rahoitusta Pohjoismaiselta ministerineuvostolta ennen Urban Parks -seminaaria, mutta rahoitusta ei myönnetty, kuten ei millekään muulle uudelle projektille sillä hetkellä. Projektiryhmä alkoi kuitenkin työstää uutta hankehakemusta ja hakemaan uusia tahoja, mistä rahoitusta voisi hakea. Tämän takia Urban Parks -seminaarin yhtenä tavoitteena olikin saada lisää hyviä ideoita uuteen hankehakemukseen.

2.1 Urban Parks -hankkeen organisaatorakenne

Organisaatorakenteita voi muodostaa monin eri perustein, näitä perusteita voivat olla esimerkiksi toiminnot, työprosessi, asiakaskunta tai maantieteellinen sijainti.

Toimintokohtaisen organisaation työnjako perustuu tehtäväryhmyykseen. (Ruuska 2001, 40.) Kuviossa 2 organisaatorakenne on kuvattu toimintokohtaisena organisaationa, siinä on kirjattu tekijät ja heidän pääasialliset tehtävänsä seminaariin liittyen.



Kuvio 2: Urban Parks -seminaarin organisaatorakenne

Laurea-ammattikorkeakoulu oli hallinnollisena elimenä koko Urban Parks -hankkeelle ja toimi Urban Parks -seminaarin järjestäjänä. Laurea-ammattikorkeakoululla oli kaksi pääyhteistyökumppania, joiden kanssa tehtiin päätökset liittyen seminaarin järjestämiseen. Pääyhteistyökumppaneina olivat Metsähallitus ja Culminatum Innovation. Urban Parks -hankkeen ja Urban Parks -seminaarin projektipäällikkönä toimi Laurea-ammattikorkeakoulun lehtori. Hän hallinnoi Urban Parks -seminaarin järjestelyjä sekä toimintoja. Minä toimin hänen alaisenaan tutkimusharjoittelijana ja tein kaikki käytännön järjestelyt. Minun alaisina ensimmäisenä seminaaripäivänä toimivat Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikön restonomiopiskelijat, jotka suorittivat pakollisiin opintoihinsa kuuluvia tapahtumavuorojaan. Nämä restonomiopiskelijat auttoivat seminaarin esivalmisteluissa ja seminaaripäivänä ruokatarjoiluissa, vaatesäilytyksessä yms.

Urban Parks -hankkeen projektiryhmässä oli kaksi yhteistyökumppania, Metsähallitus ja Culminatum Innvation. Metsähallituksen pääasialliset tehtävät seminaariin liittyen olivat

toisen seminaaripäivän Nuuksion vaellusretken organisointi sekä seminaarissa luennon pitäminen. Culminatum Innvovationin pääasialliset tehtävät seminaariin liittyen olivat ensimmäisen seminaaripäivän iltaohjelman järjestäminen ja sen kustantaminen seminaarivieraille sekä luennon pitäminen seminaarissa. Laurea-ammattikorkeakoulun työryhmään kuului useampia lehtoreita Laurea-ammattikorkeakoulusta, heillä kaikilla oli omia projektejaan, jotka liittyivät jollain tavalla Nuuksioon ja siksi he olivat osana Urban Parks -projektiryhmää. Pääasiallisesti päätöksiä tekivät seminaariin liittyen projektipäällikkö ja yhteistyökumppanit.

Kuvio 2 kuvaa organisaatorakennetta ajatellen Urban Parks -seminaaria. Valmisteluhankkeen organisaatorakenteessa on Metsähallituksen, Culminatum Innvovationin ja Laurea-ammattikorkeakoulun lisäksi ammattikorkeakoulu Haaga-Heliasta yhteyshenkilö ja Ruotsin kansallispuiston, Tyrestan yhteyshenkilö. Laurea-ammattikorkeakoulu toimi Urban Parks -hankkeessa hallinnollisena elimenä ja valmisteluhankkeen toimeenpanijana. Metsähallitus, Culminatum Innvovation, Laurea-ammattikorkeakoulu, Haaga-Helia ja Ruotsin kansallispuisto Tyresta olivat kaikki osana projektiryhmää. He kaikki olivat mukana tai vastuussa jossain valmisteluhankkeen Workpackagessa. (Kuvio 1)

Tutkimusharjoittelijana minun roolini oli tehdä kaikki käytännön järjestelyt seminaaria varten, toimia projektiryhmän kokouksissa kokoussihteerinä ja työskennellä projektipäällikön assistenttina. Käytännön järjestelyihin kuului mm. tapahtumapaikkojen, bussirytysten ja hotellien kilpailuttaminen, seminaarin budjetointi, laskutus, seminaarivieraiden yhteystietojen hakeminen, seminaarin ohjelman tekeminen ja päivitys, seminaaritarjoilujen järjestäminen sekä seminaarin markkinointi. Kokoussihteerinä toimiminen sisälsi kokoustilojen varaamisen, projektiryhmän kutsumisen koolle sekä yhteydenpitoa projektiryhmän kesken ja pöytäkirjojen kirjoittamisen. Seminaarin markkinointiin sisältyi kolmivaiheinen kutsuprosessi ja seminaarin ohjelman julkaisu Intrassa sekä LaureaSID-portaalissa.

2.2 Urban Parks -seminaarin sisältö

Urban Parks -seminaarin tarkoituksena oli saada eri tahoilta kansallispuistojen kehittämisestä kiinnostuneita henkilöitä yhteen ja saada heidät verkostoitumaan. Seminaarissa myös kerättiin uutta tietoa kansallispuistojen kehittämiseen Suomessa, hankittiin kansainvälistä tietoa, jota voisi hyödyntää Nuuksiossa ja muualla Suomessa. Vieraksi seminaariin kutsuttiin Espoossa, Helsingissä, Vantaalla ja Nuuksion läheisyydessä toimivia majoitus-, ohjelma- ja kokouspalveluyrityksiä sekä Laurean kansainvälisiä yhteistyöoppilaitoksia. Vieraksi kutsuttiin myös Pohjoismaiden kansallispuistojen edustajia sekä pääkaupunkiseudun kaupungin suunnittelijoita sekä päättäjiä, eri oppilaitoksista ympäristö ym. asiantuntijoita. Näin hankkeeseen saatiin paljon erilaisia näkemyksiä ja mielipiteitä. Vieraina sekä puhujina oli

myös Skandinavian kansallispuistoista edustajia, joilta saatiin mallia, millaiseksi voimme kansallispuistomme rakentaa.

Urban Parks -seminaari toteutettiin kaksipäiväisenä, ensimmäisen päivän tapahtumapaikkana oli Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikkö ja toisen päivän tapahtumapaikkana oli Nuuksio ja Hotelli Siikaranta. Ensimmäinen seminaaripäivä (liite 1) oli varsinainen seminaaripäivä, jolloin kuunneltiin useita esityksiä mm. kansallispuistoista ja niiden kehitystarpeista. Esityksen pitäjiä oli saatu Suomesta mm. Espoon Matkailusta, Metsähallituksesta, Ympäristöministeriöstä, Metsäntutkimuslaitokselta, Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitokselta sekä Ruotsin ja Tanskan kansallispuistoista. Ensimmäisenä seminaaripäivänä tapahtumapaikan aulassa oli myös Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden tekemiä postereita ja esityksiä liittyen Nuuksioon. Ensimmäisen seminaaripäivän loppuksi oli maksaville seminaarivieraille järjestetty vapaamuotoista iltaohjelmaa, jonka aikana seminaarivieraat voisivat tutustua toisiinsa paremmin ja verkostoitua. Toinen seminaaripäivä (liite 2) oli vapaamuotoisempi, seminaarivieraat pääsivät tutustumaan Nuuksion luontoon pienellä vaellusretkellä. Hotelli Siikarannassa Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijat kertoivat seminaarivieraille heidän tekemistään projekteistaan Nuuksioon ja loppuksi seminaarivieraat pääsivät osallistumaan workshopiin ThinkTank-ideointimenetelmällä.

ThinkTank-termi tai toisin sanoen harkinta-allas on ollut vasta muutamia vuosikymmeniä tunnettu termi. Useimmissa lähteissä missä se mainitaan, se määritellään yrityksenä tai ryhmänä, joka keskittyy ongelman tai tehtävän päätökseen. ThinkTankin laatijat uskovat että ThinkTank on parempi määrittelemään prosessia kuin rakennetta. ThinkTank määritellään siis siten, että se on kysymysten ja haasteiden syvällistä harkintaa, joiden merkityksellisyys ulottuu lyhyessä ajassa pidemmälle kuin yksittäisellä henkilöllä tai ohjelmalla saavutettu. Tällä syvällisellä lähestymistavalla ei pyritä luomaan pelkkää luetteloa vaan pyritään analysoimaan mahdolliset tekijät sekä luomaan ratkaisuehdotuksia. ThinkTankiin osallistuvat henkilöt oppivat kyseenalaistaman keskeisen kysymyksen. Tämän syvällisen prosessin tarkoituksena on edetä, miten, miksi sekä mitä, mitä jos kysymyksiä pidemmälle. (Caliva & Scheier 1992.)

ThinkTank:iin osallistuvan ryhmän ideaali koko on viiden ja kahdentoista osallistujan välillä. Ideaali aika ThinkTank:ille on sellainen, että osallistujat ehtisivät rauhassa tutustua toisiinsa, saada aikaiseksi syvällistä keskustelua sekä lopussa tapahtuvaan syvälliseen yhteenvetoon täytyisi varata kunnolla aikaa. ThinkTank-menetelmää käytettäessä on kahdeksan asiaa, mitkä olisi muistettava. Nämä asiat ovat ThinkTank-menetelmän ymmärtäminen, prosessin ymmärtäminen, realistiset odotukset, suunnitteleminen, sopivat osallistujat, kokenutta ja

joustavaa keventämistä, halua katsoa pidemmälle sekä prosessista nauttiminen. (Caliva & Scheier 1992.)

Urban Parks -seminaarin toisen päivän lopuksi seminaarivieraille järjestettiin mahdollisuus kokeilla ThinkTank-ideointimenetelmää. Tätä ideointimenetelmää veti Laurea-ammattikorkeakoulun lehtori, joka myös keräsi ideoinnista saadut tulokset yhteen dokumenttiin. Nämä tulokset lähetettiin sähköisesti kaikille ThinkTank-ideointiin osallistuneille palautteen keruun yhteydessä. Tässä ideointi-workshopissa käytettiin GroupSystems -tietokoneohjelmaa apuna, eli jokaisella ryhmällä oli yksi kannettava tietokone, mihin ideointi kirjattiin ja sen avulla pystyttiin seuraamaan kaikkien ryhmien ideoita ideointi-workshopin vetäjän tietokoneelta. Ideointi tapahtui vaiheittain, eli ensin keskusteltiin ryhmissä hyviä ideoita kansallispuistojen kehittämiseksi, minkä jälkeen kaikki ryhmät katsoivat toistensa ehdotuksia vetäjän tietokoneen kautta. Toinen vaihe oli kehitellä ryhmissä keinoja miten toteuttaa nämä ideat. Kaikki ryhmät saivat kommentoida ja kehittää keinoja mihin tahansa ideoihin eli ei ollut pakko kehittää keinoja vain oman ryhmän kehittämiin ideoihin. Tämän ideointi-workshopin lopuksi oli tarkoitus käydä yhdessä läpi kaikki ideat ja niihin kehitetyt keinot mutta siihen ei enää ollut riittävästi aikaa. Seminaarivieraat alkoivat jo olla väsyneitä kahdesta pitkästä seminaaripäivästä, joten tulokset käytiin hyvin nopeasti läpi ja siksi luvattiin kaikille osallistuneille lähettää seminaarin jälkeen tulokset luettavana dokumenttina sähköpostitse.

3 Nuuksion kansallispuisto

Nuukio on yksi 35 kansallispuistosta Suomessa, niitä kaikkia hoitaa Metsähallitus (Kansallispuistot 2009). Nuuksion kansallispuisto on perustettu vuonna 1994 ja se sijaitsee Etelä- Suomen läänissä. Tarkemmin sanottuna se sijaitsee Uudellamaalla, Espoon, Vihdin ja Kirkkonummen alueella. Kansallispuiston pinta-ala on 45 km² ja sen ympärillä on sekä Helsingissä että Espoossa ulkoilualueita. Kansallispuiston huollosta on vastuussa Metsähallitus. (Nuuksion kansallispuisto.)

Metsähallituksen luontoon.fi sivuilla kerrotaan Nuuksion ulkoilureiteistä, palveluista, ohjeista ja säännöistä, kulkuyhteyksistä sekä kaikesta mahdollisesta, mitä ensimmäistä kertaa Nuuksioon vierailemaan lähtevä retkeilijä haluaisi tietää. Sivuilla on myös muutama kartta ja linkkejä erilaisiin karttapalveluihin sekä kerrotaan mistä tarkempia karttoja voi ostaa. Historiasta kiinnostuneille ihmisille löytyy myös tietoa Nuuksion alueen historiasta sekä luonnosta.

Nuuksiossa on yhteensä 29 kilometriä erilaisia retkeilyreittejä, jotka sijaitsevat Haukkalammen, Kattilan ja Siikajärven ympäristössä. Kansallispuistosta löytyy myös pyöräily-

ja ratsastusreittejä, jotka on erikseen merkitty ja sallittua vain niillä reiteillä. Pyöräilyreittejä on yhteensä noin 30 kilometriä ja ratsastusreittejä noin 22 kilometriä. Nuuksiossa on mahdollista myös tehdä yön yli kestäviä patikointiretkiä, jolloin leirytyminen täytyisi tehdä sille merkitylle alueelle. (Nuuksion harrastusmahdollisuudet 2009.) Nuuksiosta löytyy kuusi maksutonta telta-aluetta, minne voi leirytyä (Nuuksion kansallispuisto).

Nuuksion kansallispuistoon pääsee omalla autolla ja myös julkista liikennettä hyödyntäen, kolmella eri tavalla. Yksin keino on kulkea Espoon Leppävaarasta lähtevällä bussilla, joka kulkee Nuuksion eteläosaan Siikarantaan tai Siikaniemeen. Toinen keino on kulkea bussilla, joka lähtee Espoon keskuksesta ja kulkee Kansallispuiston itä- ja pohjoisosaan. Kolmantena julkisen liikenteen käyttömahdollisuutena on kulkea Helsingin keskustasta bussilla, joka kulkee Nuuksion länsipuolelle Tervalammelle, josta on muutaman kilometrin kävelymatka itse kansallispuistoon. (Nuuksion kulkuyhteydet ja kartat 2010.)

Nuuksiossa on sallittua liikkua jalan, meloen, soutaen ja hiihtäen vapaasti, erikseen rajoitettuja alueita lukuun ottamatta. Marjojen ja sienten poimiminen sekä pilkkiminen ja onkiminen ovat myös sallittua koko Nuuksion alueen vesistöissä. Nuuksion alueella on kuitenkin rajoitettu tiettyjä toimintoja, kuten avotulenteko ja leirytyminen ovat sallittua vain niille tarkoitetuilla alueilla. On myös pyydetty, että yli 15 hengen ryhmät ilmoittavat etukäteen tulostansa kansallispuistoon. Kansallispuiston alueella tapahtuman järjestäminen suurille ryhmille eli yli 50 henkeä ylittävillä ryhmille, on aina luvanvaraista. (Nuuksion ohjeet ja säännöt 2009.) Nuuksion kansallispuiston alueella ei ole yhtään kahvila- tai kauppapalveluita ja siksi retkeilijöitä kehotetaan ottamaan omat eväät ja juomapullot mukaan (Nuuksion ohjeet ja säännöt 2009). Merkittyjen reittien varrella on kuitenkin useita huollettuja keitto- ja grillikatoksia sekä nuotiopaikkoja, joilla retkeilijä voi vapaasti grillata omia eväitään (Nuuksio ja retkeily).

3.1 Nuuksion luontokeskus

Nuuksion luontokeskus rakennetaan Nuuksioon Solavallan urheiluopiston läheisyyteen ja sen on suunniteltu olevan valmis vuonna 2011. Helmikuussa 2008 perustettiin kiinteistöosakeyhtiö Nuuksion luontokeskuksen rakentamiseksi, siihen kuului Metsähallitus, Espoon kaupunki ja Solavallan urheiluopisto. Kulujen maksuun osallistuivat myös Helsinki, Vantaa, Vihti, Kirkkonummi ja Kauniainen. Nuuksiokeskus Oyn: toimitusjohtajana toimii Timo Kukko ja Arkkitehtitoimisto Lahdelma & Malkamäki Oy on valittu suunnittelemaan varsinainen Nuuksion luontokeskus rakennus. Suunnittelutyö on jo aloitettu ja kaikki Luontokeskuksen kaavamuutoksen edellyttämät selvitykset on tehty jo kesällä 2008. Muidenkin Nuuksion sisäänkäyntien perustuksia on myös suunniteltu kehitettävän piakkoin, jotta kävijämääriä

puiston sisällä pystyttäisiin tasaamaan. (Nuuksion kansallispuiston luontokeskuksen rakentaminen 2010.)

Nuuksion kansallispuisto on yksi tärkeimpiä luonto- ja virkistysalueita pääkaupunkiseudulla ja siellä on paljon kaupunkien omistamia ulkoilualueita, mutta ei yhtäkään palvelupistettä. Nuuksiossa on tällä hetkellä vuosittain n. 170 000 kävijää, Nuuksiokeskuksen valmistuttua kävijämäärän arvellaan nousevan yli miljoonaan. Nuuksiokeskuksen tarkoituksena olisi parantaa Nuuksion alueella toimivien 30 ohjelmalveluyrityksen toimintamahdollisuuksia ja saada yhteys koko Suomen kattavaan kansallispuistoverkkoon. Nuuksion luontokeskuksen olisi tarkoitus hyödyttää kaikkia alueen käyttäjiä, retkeilijöitä vapaa-ajan matkustajia, pääkaupunkiseudun asukkaita, lapsia ja nuoria, matkailuyrittäjiä sekä heidän asiakkaitaan. (Nuuksion kansallispuiston luontokeskuksen rakentaminen 2010.)

3.2 Kansalliset kaupunkipuistot eli Urban Parks -puistot

Kansalliset kaupunkipuistot eli Urban Parks -puistot ovat luonnonsuojelun uuden näkökulman edustajia. Ne eivät ole varsinaisesti luonnonsuojelualueita, vaan tarkoituksena on että luonnonalueiden ympäristöalueen vehreyden jatkuminen kaupunkialueille turvattaisiin, tässä käytetään apuna kaupunkisuunnittelua. Suomessa on tällä hetkellä perustettuna neljä kansallista kaupunkipuistoa, ne kaikki sijaitsevat Etelä-Suomen keskikokoisissa kaupungeissa. Kansalliset kaupunkipuistot vaikuttavat luonnon moninaisuuteen positiivisesti, eli kyseiset puistot ovat tarpeeksi laajoja, häiriöttömiä ja yhtenäisiä. Jotta kansallisia kaupunkipuistoja ympäröivät luontoalueet voisivat taata lajitojen siirtymisen sekä mahdollistaa uhanalaisten lajien säilymisen, täytyy niiden liittyä aukottomasti kaupunkia ympäröivän luonnon ympäristöön ja maaseutuun. (RK5 Kansalliset kaupunkipuistot 2009.)

Kaupungit voivat hakea kansallispuistoilleen, kansalliset kaupunkipuistot perustamislupaa mutta ympäristöministeriö on se taho, joka päättää, millä puistolla on kaikki kriteerit kansallisen kaupunkipuiston perustamiseen. Kansallisen kaupunkipuiston kriteereinä on, että puisto sisältää tärkeitä luontoalueita ajatellen kaupunkiluonnon moninaisuuden säilyttämistä, kansallisen tai kaupungin historian kannalta merkittäviä kulttuuriympäristöjä rakennuksineen sekä merkittäviä viheralueita ja puistoja ajatellen puistoarkkitehtuuria ja esteettisyyttä. Kansallisen kaupunkipuiston perustaminen edellyttää myös laajuutta ja eheyttä, ekologisuutta ja jatkuvuutta sekä kaupunkikeskeisyyttä. (Kansalliset kaupunkipuistot 2008.)

4 Tapahtuman järjestämisen perusteet

Tässä luvussa kerrotaan Urban Parks -seminaarin järjestämisestä ja käydään läpi yksityiskohtaisesti Urban Parks -seminaarin järjestämisen pääkohdat. Tässä luvussa kerrotaan

myös tapahtuman järjestämisestä yleisellä tasolla ja kerrotaan lyhyesti, mitä tapahtumakäsite tarkoittaa.

Shone ja Parry (2004) määrittelevät tapahtuman siten että tapahtuma on ilmiö, joka ilmenee rutiinittomista tilanteista, joilla on vapaa-aikaiset, kulttuuriset, henkilökohtaiset tai organisatoriset tavoitteet. Nämä tavoitteet eroavat tavallisista joka päivän toiminnoista siten, että tapahtuman tarkoituksena on valistaa, järjestää juhlallisuuksia, viihdyttää tai asettaa kyseenalaiseksi tietyn ihmisryhmän kokemuksia. (Shone & Parry 2004, 3.) Tapahtumilla on tunnusomaisia piirteitä, jotka ovat samoja kaiken tyyppisissä tapahtumissa, näistä kaksi tärkeintä ovat rutiinittomuus ja ainutlaatuisuus. Muita tunnusomaisia piirteitä tapahtumille palveluna, ovat katoavaisuus, tunnelma ja palvelu, työvaltaisuus, kiinteä ajanjakso, aineettomuus, seremonia, henkilökohtainen vuorovaikutus ja edellä mainittu ainutlaatuisuus. (Shone & Parry 2004, 13.)

Tapahtumatyyppejä on monia erilaisia, ne voidaan jaotella neljään kategoriaan, joita ovat vapaa-ajan tapahtumat, kulttuuriset tapahtumat, organisaatiotapahtumat ja henkilökohtaiset tapahtumat. Vapaa-ajan tapahtumia ovat, esimerkiksi urheilu, harrastus ja virkistys. Toisena kategoriana ovat kulttuuriset tapahtumat, kuten seremoniat, kansanperinteet ja taiteet. Organisaatiotapahtumia ovat, esimerkiksi kaupalliset, poliittiset, hyväntekeväisyys ja myyntiin liittyvät tapahtumat sekä kokoukset. Viimeisimpänä kategoriana ovat henkilökohtaiset tapahtumat, kuten häät, syntymäpäivät ja vuosipäivät. (Shone & Parry 2004, 4 - 5.)

Tapahtuman järjestäminen on aloitettava ensin kysymällä, "miksi järjestää tämä tapahtuma?" eli mikä on sen tavoite. Järjestäjän täytyy myös miettiä, mikä on tapahtuman viesti ja mitä tapahtumalla halutaan viestiä. Viestin täytyy olla selkeä, jotta tapahtuman vieras myös muistaa viestin eikä monen eri viestin sekasotkua. Kun tapahtuman viesti on mietitty ja halutaan, että se välittyy myös tapahtuman vieraille, kannattaa ottaa huomioon viestiin vaikuttavat tekijät, joita ovat mm. organisaation omat tavoitteet, tapahtumapaikka, teema, tarjoilu, ohjelma, ajankohta ja isäntien käyttäytyminen. (Vallo & Häyrinen 2003, 130, 132-133.)

Tapahtumat vetävät puoleensa vaihtelevan määrän ihmisiä, siksi kutsun täytyisi olla mahdollisimman houkutteleva ja antaa kutsuttavalle mielikuva, että tilaisuus on juuri hänelle sopiva. Koska kutsuttujen määrä eroaa osallistujien määrästä, on eri tapoja millä varmistaa, että osallistujia tulee tapahtumaan tarpeeksi. Yksi tapa on lähettää kutsut kahdessa erässä, ensimmäisessä erässä kutsutaan, vain ne vieraat jotka on tärkein saada osallistumaan tilaisuuteen. Toinen kutsuerä lähetetään vasta sitten, kun ensimmäisessä erässä kutsutut ovat vastanneet kutsuun, tällä toisella erällä täydennetään vieraslistaa. Vaikka kutsu olisi hyvä ja

saisi ihmiset ilmoittautumaan tapahtumaan, se ei vielä tarkoita, että he varmasti tulevat, tätä kutsutaan no show:ksi. No show:ta voidaan yrittää ehkäistä, esimerkiksi lähettämällä vähän ennen tapahtumaa ilmoittautumisvahvistus sähköpostitse, kirjeitse tai faksilla. (Vallo & Häyrinen 2003, 140, 141.) Urban Parks -seminaariin ilmoittautuneille lähetettiin ilmoittautumisvahvistus sähköpostitse ennen seminaaria, mikä sisälsi tarkat tiedot seminaarista, ohjelman, ohjeet tarvittavista varustuksista ja karta tapahtumapaikan alueesta.

4.1 Urban Parks -seminaarin suunnittelu

Tapahtumaa suunniteltaessa on pidettävä mielessä, mikä on tapahtuman kohderyhmä. Järjestäjän on myös muistettava, ettei tapahtumaa järjestetä itselleen, vaan tietyille kohderyhmälle. Kutsuja lähetettäessä on pidettävä huoli, että osoitetiedot ovat oikein, jotta yrityksen maine ei kärsi usean kutsun lähettamisestä tai kutsun häviämisestä postiin. (Vallo & Häyrinen 2003, 136, 138.) Urban Parks -seminaarin kohderyhmänä oli Nuuksion alueella työskentelevät yksityisyrittäjät, muiden kansallispuistojen edustajat Suomesta ja muualta Euroopasta. Espoon, Vantaan ja Helsingin kaupungin suunnittelijat, yleensäkin siis henkilöt, joita kiinnostaa kehittää kansallispuistoja ja heillä on mahdollisuus osallistua siihen tai henkilöt joita Nuuksio-hanke koskettaa, eli tässä tapauksessa Nuuksion alueella toimivat yritykset.

Allen (2000) vertaa tapahtuman järjestämistä elokuvan ohjaamiseen tai itse asiassa teatteri näytökseen, koska kun tapahtuma alkaa, ei ole takaisinpaluuta. Tapahtumassa kuten teatterissakin "esiriipun" noustua esitystä ei enää voi keskeyttää, kaikki mitä tapahtuu, tapahtuu nopeasti ja ongelmat on ratkaistava nopeasti ja paikan päällä. Tarkalla ja huolellisella suunnittelulla sekä odottamattomaan varautumalla voi minimoida mahdolliset epäonnistumiset. Tilaisuutta suunniteltaessa suunnitelman ja budjetin täytyy olla erittäin yksityiskohtainen. (Allen 2000, 1-2.)

Tapahtumaa järjestäessä on tärkeää aloittaa suunnittelu ajoissa, kaikkein paras olisi aloittaa suunnittelu vuosi ennen tapahtumaa. Arvioitaessa suunnitteluun tarvittavaa aikaa kannattaa aloittaa listaamalla kaikki tapahtuman järjestämiseen tarvittava ja sitten arvioida niille aikarajat. Suunnitteluvaiheessa kannattaa antaa itselleen realistiset aikarajat toteuttaa kaikki tarvittava tapahtumaa varten. Tapahtuman visualisointi eli kuvittelu ja "askel- askeleelta kävely" ovat tärkeitä prosessin osuuksia, jotta nähtäisiin ennen tapahtumaa onko jossain prosesseissa aukkoja tai ongelmia. Tämän visualisoinnin avulla voidaan päätellä, kuinka paljon henkilökuntaa tarvitaan, mitä vaihtoehtoja on sekä nähdään päätösten vaikutuksia budjettiin ja pitäisikö jotain vielä muuttaa siten, että kustannukset olisivat pienemmät. (Allen 2000, 10-12.)

Kuulin ensimmäisen kerran Urban Parks -seminaarista joulukuussa 2008 ja varsinaisen työskentelyn seminaarin parissa aloitin vasta helmikuussa 2009 eli en pystynyt omaa osuuttani suunnittelutyöstä aloittamaan vuotta ennen tapahtumaa. Kun aloimme olla Urban Parks -seminaarin suunnitteluvaiheessa niin pitkällä, että aikataulut ja tapahtumapaikat alkoivat varmistua, pystyimme aloittamaan henkilöstötarpeiden kartoittamisen. Seminaarin toisen päivän henkilökunnan määriin en pystynyt mitenkään vaikuttamaan, sillä tapahtumapaikkana oli Hotelli Siikaranta ja he hoitavat itse henkilöstötarpeiden määrittämisen. Ensimmäisen seminaaripäivän tapahtumapaikkana oli Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikkö, missä tapahtuma työntekijöinä toimi Laurea-ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijoita.

Tapahtuman suunnitteluvaiheessa, tehtäväarkkien tekeminen helpottaa tapahtuman koordinointia sitten tapahtuman myöhemmissä vaiheissa. Niiden avulla saadaan tapahtumasta juuri sen näköinen, mitä tapahtuman suunnittelija on tarkoittanut. Näihin tehtäväarkkeihin kirjoitetaan tarkalleen tapahtuman jokainen hetki, askel ja yksityiskohta. Tehtäväarkkeihin laitetaan myös tehtävien tekijät tai tehtävistä vastaavat henkilöt, jotta kaikki tietävät omat roolinsa tapahtumassa ja ennen tapahtumaa. Tällä pyritään ehkäisemään se, että jotain tärkeää jää tekemättä vain siksi, että jonkun muun luullaan tekevän sen. Tehtäväarkkien avulla ei tule yllätyksiä ja kaikki on paikallaan tapahtumaa varten. Muutamia päiviä ennen tapahtumaa pidetään ennakkotapaaminen henkilökunnan kanssa, missä katsotaan ja viimeistellään tehtäväarkit, jotta kaikille on selvää, mitä tapahtumalta halutaan. Silloin tehdään seminaarin viimeinen "läpikävely", minkä tarkoituksena on minimoida mahdolliset palveluaukot. (Allen 2000, 20-22.)

Tein Urban Parks -seminariin suunnittelun alkuvaiheessa kaksi tehtäväarkkia, toiseen merkitsin kaikki päätehtävät, mitä tulee tehdä seminaari varten ja sen jälkeen. Siihen vierelle tein tehtäväarkin, johon merkitsin kaikki työt mitä olin jo tehnyt. Täydensin näitä tehtäväarkkeja sitä mukaan, kun tuli esille lisää tehtäviä tai kun olin saanut jotain tehtyä. Näiden listojen avulla näin ison kokonaiskuvan seminaarin edistymisestä. Voisi sanoa, että nämä listat toimivat minulle seminaarin suunnittelussa "punaisena lankana". Tein tehtäväarkit myös molemmille seminaaripäiville. Niihin merkitsin tarkasti jokaisen pienenkin tehtävän, mikä tuli tehdä, jotta seminaari toteutuisi.

Tapahtumien suunnittelu on paljon muutakin, kuin valmistelua ja tapahtuman kaavoittamista. Yksi tärkeä askel kohti tapahtumien onnistumista on varasuunnitelmien muodostaminen, suunnitelmat A, B ja C. (Allen 2003, 176.) Allenin mukaan (2003), jotta tapahtuman järjestäjä selviää, mistä vaan yllättävästä käänteestä tapahtumassa, täytyy aina olla suunnitelma A- Anticipation eli ennakointi. Suunnitelma A:ta muodostettaessa, täytyy miettiä, mitä voi mennä väärin ja miten voimme sen estää. Suunnitelma B - backup, eli varsinainen varasuunnitelma perustuu siihen, mitä tehdä, kun suunnitelma A ei onnistu ja tapahtumassa

menee moni asia estoyrityksistä huolimatta väärin. Suunnitelma C - Crisis Management Mode eli kriisijohtamistapa tulee käyttöön silloin, kun suunnitelmasta B on jäänyt joku "mitä jos" - tilanne pois. (Allen 2003, 176 - 178.)

Urban Parks -seminaari järjestelyjä tehtäessä ajatuksissa oli koko ajan ennakointi, eli Allenin mukaan suunnitelma A. Suunnitteluvaiheessa oli aina mukana ajatus "mitä jos" mutta niitä ajatuksia ei kirjattu ylös varasuunnitelmaksi. Urban Parks -seminaarin käytännön järjestelyt toteutettiin lyhyessä ajassa ja siksi varasuunnitelmien kirjoittamiseen ei jäänyt aikaa. Kaikki edellä mainitut tehtäväarkit ja listat auttoivat varasuunnitelmien miettimisessä ja niihin oli myös helppo muuttaa suunnitelmia ja nähdä samalla seminaarin kokonaisuus, esimerkiksi henkilömäärien muutokset tai tapahtumapaikan valinta tai muuttuminen. Työryhmän kokouksissa sekä minun ja projektipäällikön kahdenkeskisissä tapaamisissa, keskusteltiin paljon varasuunnitelmista.

Kaikki varasuunnitelmat eivät olleet yleisessä tiedossa, kuten yhteistyökumppaneiden omat varasuunnitelmat, esimerkiksi ensimmäisen seminaaripäivän iltatapahtumapaikan muutos. Tarkoituksena oli pitää ensimmäisen seminaaripäivän iltatapahtuma Espoon saaristossa, tätä iltaohjelmaa suunnitteli ja rahoitti yhteistyökumppanimme Culminatum Innovation. Tämä ei kuitenkaan jostain syystä onnistunut ja Culminatum Innovation onnistui saamaan iltaohjelmalle toisen tapahtumapaikan, eli Vantaan Kuninkaan lohet -ravintolan. Sain tietää tästä muutoksesta vasta ensimmäisen seminaaripäivän ollessa jo puolella välissä ja ymmärtääkseni tämä muutos oli tehty vasta edellisenä iltana. Työryhmän kokouksissa myös mietittiin, että mitä jos ei saataisi tarpeeksi osallistujia seminaariin. Päätettiin, että seminaari pidetään joka tapauksessa, vaikka sitten vain Laurean opiskelijoille ja yhteistyökumppanille.

Kriisijohtaminen on olennainen osa tapahtumanjärjestäjänä olemista eli ratkaisujen keksiminen mahdollisiin ongelmatilanteisiin. Yksi ongelmatilanne tulikin seminaarin aikana, eli huomattiin ensimmäisen seminaaripäivän ohjelmassa 45 minuutin aukon, jota ei ollut huomattu aiemmin. Ratkaisuksi järjestin bussikuljetukset iltaohjelmaan aikaisemmaksi mutta se oli liian myöhään, sillä seminaarivieraat olivat tehneet omat suunnitelmansa sen hetkisen ohjelman mukaisiksi. Tilanteesta ei kuitenkaan koitunut mitään kovin suuria ongelmia tapahtumanjärjestäjälle tai yhteistyöyrityksille. Tiettävästi ainakin yhdelle seminaarivieraalle koitui hieman ongelmia, sillä hän joutui muuttamaan suunnitelmiaan viime hetkessä.

4.2 Urban Parks -seminaariin kutsuminen

Urban Parks -seminaariin liittyvä markkinointi ja kutsut tehtiin pääasiallisesti englannin kielellä. Tämä päätettiin jo seminaarin suunnittelun alkuvaiheessa, koska tarkoituksena oli

saada paljon myös kansainvälisiä vieraita osallistumaan seminaariin. Urban Parks -seminaariin ei ollut valmiina kutsuvieraslistaa, jossa oleville henkilöille lähetettäisiin sähköinen markkinointikirje ja kutsu, vaan minun piti hakea tapahtumasta mahdollisesti kiinnostuneiden henkilöiden yhteystietoja. Kohderyhmänämme olivat Nuuksion alueella työskentelevät yksityisyrittäjät, muiden kansallispuistojen edustajia Suomesta ja Euroopasta sekä Espoon, Vantaan ja Helsingin kaupungin suunnittelijoita, Laurean kumppanioppilaitoksista edustajia Pohjoismaista ja Baltian maista. Tarkoituksena oli siis kutsua kaikki ne henkilöt, joita Nuuksion keskuksen rakennus koskettaa ja sellaisia henkilöitä, jotka voisivat olla kiinnostuneita Nuuksion ja kansallispuistojen kehittämisestä.

Perinteinen ison tapahtuman kutsuprosessi on kolmivaiheinen eli ennen varsinaista kutsua lähetetään ennakkokutsu, jonka tarkoituksena on saada vastaanottaja merkitsemään kalenteriinsa kyseinen ajankohta, tämä lähetetään n. 2 kuukautta ennen tapahtumaa. Itse kutsu, jossa mahdollinen ilmoittautumistieto, lähetetään 2 - 3 viikkoa ennen tapahtumaa. Ilmoittautumisien jälkeen tai tapahtumapäivänä vieraille lähetetään vahvistuskutsu, jossa muistutetaan vieraita tapahtumapäivästä ja kyseisen henkilön osallistumisesta siihen. (Vallo & Häyrynen 2003, 153.) Urban Parks -seminaarin kutsuprosessi oli tällainen perinteinen kolmivaiheinen ja siihen lisättyä yksi ns. muistutuskutsu ja uusi sähköinen markkinointikirje lisämarkkinointina. Ensin lähetettiin sähköinen markkinointikirje (liite 3), sitten varsinainen kutsu ja kolmantena kaikille osallistujille lähetettiin vahvistuskirje sähköisesti. Lähetimme myös ns. muistutuskutsun niille seminaariin kutsutuille, jotka eivät olleet vahvistaneet tuloaan seminaariin. Tämän jälkeen lähetettiin vielä uusi sähköinen markkinointikirje, jolla pyrittiin saamaan lisää seminaariin osallistuvia. Liitteessä 4 näkee tarkemmin aikataulun kutsuprosessista seminaarin järjestämisen osalta. Kaikki kutsumisprosessiin liittyvät tehtävät on kirjoitettu tummennetulla tekstillä (liite 4).

Tapahtuman kutsun on vastattava tapahtuman sisältöä, sillä se on tapahtuman esite, josta kutsun vastaanottajille tulee tietyt odotukset ja mielikuvat, joihin tapahtuman on ehdottomasti vastattava. Kutsu ei saa siis sisältää lupauksia ja odotuksia, joita tapahtuma ei pysty täyttämään. Tapahtumakutsut ovat osa yrityksen suoramarkkinointia ja siten ovat osana yrityksen imagoa. Kutsu olisi hyvä myös allekirjoittaa, jotta se ei jää liian persoonattomaksi, esim. jos kutsu lähetetään pelkästään yrityksen nimellä. Kutsusta on löydettävä tietyt perusfaktat, joita ovat tilaisuuden luonne, monelleko päivälle kutsu on, tilaisuuden aika eli tarkat päivämäärät, kellonajat, viikonpäivät sekä alkamisajankohta. Tilaisuuden pitopaikka on myös nähtävä kutsusta, eli tarkka osoite, mahdolliset ajo- ja pysäköintiohjeet. Yritykselle tärkein markkinoinnin näkökulmasta on, että kutsusta löytyy yrityksen nimi, logo, yhteystiedot sekä kutsun lähettäjän nimi, jotta suoramarkkinointi eli kutsu onnistuu. Vastaanottajalle tärkeitä tietoja ovat tilaisuuden maksullisuus tai maksuttomuus, mahdollinen puukeutusohje, tapahtuman sisältö tai ohjelma sekä erikoisruokavalioiden huomioiminen.

Kutsussa olisi erittäin tärkeää olla tieto siitä, odotetaanko kutsuun vastausta. Jos odotetaan niin, mihin mennessä ja kenelle ja missä muodossa eli halutaanko vastaus esimerkiksi sähköpostiin tai puhelimella. (Vallo & Häyrinen 2003, 142 - 145.)

Sähköinen markkinointikirje (liite 3) oli ensimmäinen seminaarin markkinointikeino, ilmoitimme siinä seminaarin ajankohdan, kuvasimme lyhyesti seminaarin sisällön ja mainitsimme muutamia seminaariin tulevia pääpuhujia. Lupasimme myös sähköisen markkinointikirjeen lopussa lähettää lähitulevaisuudessa seminaarista tarkemman ohjelman, lisää tietoa koko seminaarista sekä mahdollisuuden ilmoittautua seminaariin. Lähetimme sähköisen markkinointikirjeen yhteensä 324 vastaanottajalle.

Varsinainen kutsu lähetettiin myös sähköpostilla ja rakensimme kutsun siten, että varsinaisessa sähköpostiviestissä oli kutsu, missä ilmoitettiin ajankohta, tapahtumapaikka, hieman sisältöä ja seminaarin hinnat. Sähköpostiviestissä oli myös linkki e-lomakkeeseen, jolla kutsuvieraat pystyivät ilmoittautumaan seminaariin sekä ilmoittamaan mahdolliset erikoisruokavaliot. Sähköpostikutsun mukana laitoimme liitetiedostoina sen hetkisen seminaariohjelman, josta löytyi tietoa jälleen kerran seminaari paikasta sekä ajankohdasta, koko seminaarin ideasta, tavoitteista ja selityksen siitä, kenelle seminaari on tarkoitettu. Seminaariohjelmassa oli tarkat kellon ajat, luennoitsijat sekä luentojen aiheet. Varsinainen kutsu lähetettiin 371 vastaanottajalle, siitä jätettiin pois kaikki ne, jotka olivat jo sähköisen markkinointikirjeen jälkeen ilmoittaneet, että kyseinen seminaari ei kiinnosta heitä. Sähköisen markkinointikirjeen lähetyksen jälkeen etsin lisää mahdollisia kutsuttavia ja sain ehdotuksia yhteyshenkilöiltämme, kenelle lähettää varsinainen kutsu ja siksi kutsuja lähetettiin enemmän kuin sähköistä markkinointikirjettä. Kutsun lähettämisen jälkeen ja ennen muistutusviestin lähettämistä seminaariin ilmoittautuneita oli 17.

E-lomake on siis käyttöjärjestelmä, missä voi tehdä lomakkeita, jotka julkaistaan internetissä. Sitä käytetään ilmoittautumisen hoitamiseen ja palautteen keräämiseen sekä kyselyjen ja kartoitusten tekemiseen. E-lomake sovellus tallentaa vastaukset tietokantaan jatkokäsittelyä varten, näitä vastauksia voi käsitellä Excel- ja SPSS-ohjelmilla. Laurea-ammattikorkeakoulun henkilökunta ja opiskelijat voivat käyttää kyseistä sovellusta. (E-lomake 2007.) Kun e-lomake laitetaan julkiseen käyttöön, voi kyselyyn, ilmoittautumiseen yms. vastaaja täyttää sen ja tehdä tallennuksen. Lomakkeen ylläpitokäyttäjä eli henkilö, joka on luonut kyseisen lomakkeen, voi tarkastella tallennuksia ja halutessaan siirtää tallennuksen tiedot Excel- tai SPSS-ohjelmaan. (E-lomake käyttöohje 2007.)

Urban Parks -seminaarin ilmoittautumislomake (liite 5) tehtiin e-lomakkeella, joka lähetettiin seminaariin kutsuille linkkinä sähköpostissa. E-lomakkeen otsikkona oli seminaarin nimi ja ajankohta, eli Urban Parks -seminaari huhtikuun 27. ja 28.päivä, tämä tietenkin englanniksi

kuten koko lomake. Otsikon alla mainittiin ilmoittautumisajankohta eli päivä, jolloin ilmoittautuminen alkaa ja milloin se loppuu, alun perin ilmoittautumisaikaa oli varattu maaliskuun 20. päivästä huhtikuun 20. päivään, eli vierailia oli kuukausi aikaa ilmoittautua. Jouduimme kuitenkin muuttamaan viimeistä ilmoittautumispäivää, vähäisistä ilmoittautumisista johtuen, 24. päivään huhtikuuta.

Ilmoittautumislomake (liite 5) jaettiin kolmeen pääkohtaan, eli rekisteröintitietoihin, läsnäolo seminaaripäivinä ja erikoisruokavaliot. E-lomakkeeseen pystyy valitsemaan ns. pakollisia vastattavia eli sellaisia kohtia, joihin vastaajan on pakko vastata tai muuten tämä ei pysty tallentamaan lomaketta. Pakollisiksi näistä valittiin suku- ja etunimi sekä kaikki laskutukseen tarvitsemamme tiedot, eli laskutusosoitteen, laskutusnimen, maan ja postinumeron. Toivottiin kuitenkin, että vastaajat jättäisivät itsestään sähköpostiosoitteen tai puhelinnumeron jatkoyhteydenottoa varten. Kohdassa läsnäolo seminaariin kerrottiin, mitä seminaarin hintaan kuuluu ja koska hintaan ei kuulunut majoitus, suosittelimme neljää eri hotellia, jotka sijaitsevat ensimmäisen seminaaripäivän tapahtumapaikan läheisyydessä. Yksi näistä neljästä hotellista oli Hotel Palace Kämp Sello, minne majoitimme seminaarin puhujat ja olimme varanneet tähän hotelliin kymmenelle hengelle kiintiön. Lomakkeessa kerroimme tämän kiintiön tiedoista lomakkeeseen vastaajille ja mitä tehdä jos haluaa tästä kyseisestä kiintiöstä huoneen.

Lähetin niin sanotun muistutusviestin kaikille niille jo kerran kutsutuille, jotka eivät vielä olleet ilmoittautuneet Urban Parks -seminaariin. Lähetin muistutusviestin 334 vastaanottajalle, ennen muistutusviestin lähettämistä ilmoittautuneita oli 17 ja sama luku pysyi myös muistutusviestin lähettämisen jälkeen. Muistutusviestin jälkeen lähetimme vielä uuden muistutuksen joka oli samalla myös uusi sähköinen markkinointikirje. Pyrimme tekemään uudesta sähköisestä markkinointikirjeestä mahdollisimman myyvän ja otimme sen tekoon täysin erilaisen otteen, kuin mitä aikaisimmissa seminaarin markkinointiskeinoissa, teimme tämän sähköisen markkinointikirjeen poikkeuksellisesti suomen kielellä. Uusi sähköinen markkinointikirje oli lyhyt ja ytimekäs, siinä ilmoitettiin aika, paikka ja järjestäjien yhteystiedot mahdollisia yhteydenottoja varten. Uusi sähköinen markkinointikirje oli pelkkänä sähköpostiviestinä, mutta siinä oli liitteenä jälleen seminaarin ohjelma sekä linkki ilmoittautumislomakkeeseen. Tämän uuden sähköisen markkinointikirjeen lähettämisen jälkeen saimme yksitoista osallistujaa lisää, joten sen lähettäminen kannatti.

Kaikille seminaariin ilmoittautuneille lähetimme ilmoituspäivään mennessä vahvistuskirjeen (liite 6) ilmoittautumisesta. Vahvistuskirje tehtiin samalla periaatteella kuin ensimmäisen kirje, sähköinen markkinointikirje, eli se tuli liitteeksi sähköpostiviestiin ja englannin kielellä. Vahvistuskirjeessä kiitimme ilmoittautumisesta seminaariin, kertosimme jälleen tapahtumapaikat sekä ajat, milloin vieraiden täytyisi olla paikalla kumpanakin päivänä.

Kävimme hieman läpi seminaarin ohjelmaa ja kuljetuksia vahvistuskirjeessä. Laitoimme siihen ohjeet, mitä varustuksia kannattaa ottaa seminaarin toisen päivän Nuuksio retkelle ja seminaarin ensimmäisen päivän iltaohjelmaan. Vahvistuskirjeeseen laitettiin myös kartta Leppävaaran alueesta, johon merkittiin Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikkö eli ensimmäisen seminaaripäivän tapahtumapaikka. Siihen merkittiin myös Leppävaaraan rautatieasema ja junat, jotka pysähtyvät siinä sekä merkittiin parkkialue, minne mahdollisesti autolla saapuvat voisivat jättää autonsa.

4.3 Urban Parks -seminaarin budjetointi

Budjetoitaessa olisi hyvä tehdä kaksi eri listaa, toinen ennen tapahtumaa, mihin tulee budjetti eli arvioidaan mitä kaikki tulisi maksamaan. Toinen lista tapahtuman jälkeen, mihin kerätään tiedot, paljonko oli kuluja ja kuinka paljon loppujen lopuksi tapahtuma tuli maksamaan. Taloudellisten päämäärien asettaminen ennen tapahtumaa on tärkeää, jotta nähdään, mitä voidaan tehdä taloudellisissa puitteissa. Tehtäessä budjettia on myös tärkeää, että kaikki tietävät budjetin ja tapahtuman päämäärän, jotta osataan tehdä oikeita päätöksiä hankintojen suhteen. Osa menoista maksetaan jo ennen kuin tapahtumasta saadaan yhtään tuottoja, tämä on yksi peruste tehdä erittäin hyvä ja kattava budjetti. (Shone & Parry 2004, 97-99.)

Budjetin laatiminen ei ole sen vaikeampaa kuin tehdä listat tuloista ja menoista, mutta halutessaan siitä voi tehdä paljon monimutkaisemmankin. Pääasia on, että budjettia laadittaessa pidetään mielessä koko tapahtuman tavoitteet. Suurimpia ja yleisimpiä virheitä budjettia laadittaessa on juuri edellä mainittu itse tapahtuman tavoitteiden unohtaminen, lippujen hinnan laatiminen ilman faktoihin perustuvaa pohdintaa ja ennen kuin tarkastelee budjettia, kuinka paljon on kuluja. Unohdetaan ottaa budjetin laatimiseen mukaan kaikkia osallisia eikä osata tunnistaa kulujen kokonaismäärää. Myös ylioptimistisuus tapahtuman kysynnästä tai epäonnistuminen yrittäessä löytää tarpeeksi isolla kapasiteetilla tapahtumapaikkaa, on yleinen virhe budjettia laadittaessa. Unohtamalla toissijaisia asioita, kuten turvallisuus ja verojen huomioon ottaminen, voi tehdä koko budjetista epäpätevän. Kaikesta rahankäytöstä täytyy saada jokin kuitti tai kirjallinen lasku, jotta rahankulua voidaan seurata, tämä usein laiminlyödään budjetin hallinnassa. Joskus budjetin laadinta on niin epäonnistunut, että tapahtuman järjestäjillä ei ole tarpeeksi pääomaa saada tapahtumaa edes liikkeelle. (Shone & Parry 2004, 100.)

Urban Parks -seminaarin budjetti (liite 7) laadittiin yksinkertaisena eli listattiin tulot ja menot sekä budjetin edetessä tarkkailtiin, paljonko saadaan voittoa tai paljonko jääetään häviölle. Urban Parks -seminaarin budjetointi oli hieman erilaista kuin tavallisen tapahtuman budjetointi, koska tämän seminaarin tarkoituksena ei ollut saada voittoa, vaan saada Urban

Parks -projekti liikkeelle sekä saada hyviä yhteistyökumppaneita projektille. Urban Parks -seminaarin budjetti eli koko ajan, seminaarin suunnitteluvaiheesta seminaarin toteutumiseen asti.

Seminaarin hinnasta keskustelimme yhdessä projektipäällikön kanssa ja päädyimme siihen, että annamme osallistujille mahdollisuuden osallistua vain jompaankumpaan päivään tai molempiin seminaaripäiviin. Määrittelimme hinnat tietenkin siten, että seminaariin osallistujalle olisi kaikista edullisinta osallistua molempiin päiviin, koska halusimme saada mahdollisimman paljon osallistujia molempiin päiviin. Seminaari oli rakennettu siten, että osallistumalla molempiin päiviin, osallistuja saisi mahdollisimman kokonaisvaltaisen käsityksen seminaarin Urban Parks -puistoista ja Nuuksiosta. Ensimmäinen seminaaripäivä, mihin kuului myös iltaohjelma, maksoi 100 euroa ja toinen seminaaripäivä, mihin kuului retki Nuuksiosta sekä lounas ja workshop Hotelli Siikarannassa, maksoi 75 euroa. Osallistuessa seminaarin molempiin päiviin hinta oli 150 euroa. Kaikkia näitä hintoja miettiessä pyrimme siihen, että osallistujan seminaarimaksu kattaisi kaikki kyseisen osallistujan seminaarikulut. Seminaarikulut yhdelle seminaarivieraalle kahdesta päivästä sisälsi: kokoustarjoilut ensimmäiseltä päivältä, bussikuljetukset ensimmäisen päivän iltaohjelmasta, toisen päivän kokoustarjoilut hotelli Siikarannassa ja bussikuljetukset toiselta päivältä. Toinen yhteistyökumppanimme Culminatum Innovation tarjosi ensimmäisen seminaaripäivän iltaohjelman, joten sen hintaa ei tarvinnut huomioida budjetoinnissa. Toinen yhteistyökumppanimme Metsähallitus organisoisi ja kustansi toisen seminaaripäivän Nuukio retken, joten sitäkään ei tarvinnut huomioida budjetoinnissa muuten kuin kuljetuksien osalta.

Laurea-ammattikorkeakoulu, Urban Parks -seminaarin järjestäjänä ja hallinnollisena elimenä, kustansi kaikille seminaarissa esiintyville vieraille yöpymisen Espoossa, jos heillä oli siihen tarvetta. Seminaarissa esiintyjiä oli yhteensä kolmetoista, joista neljä tarvitsivat majoituksen. Seminaarivieraiden kustannuksiin kuului myös paljon pieniä kustannuksia, kuten nimikyltit, somistus yms. mitkä pyrittiin huomioimaan seminaaripäivien hinnoissa. Järjestimme ensimmäisen seminaaripäivän Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikössä ja siksi meidän ei tarvinnut maksaa tilavuokraa, vaan pelkästään kokoustarjoilut ja somistukset.

Ilmoittautumisten pikkuhiljaa tullessa huomattiin aika pian, että tulemme jäämään budjetista tappiolle. Ilmoittautuneita tuli aluksi erittäin niukasti ja siksi yritimmekin markkinoida seminaaria lisää ja voimakkaammin ja lopulta siirsimme viimeistä ilmoittautumispäivää viikon pidemmälle. Otimme vastaan myös ilmoittautumisia viimeisen ilmoittautumispäivän jälkeenkin, mikä tehtiin koko työryhmän toiveesta. Seminaarin kustannuksia lisäsi vielä se, että seminaariin oli osallistumissa muutamia opiskelijaryhmiä, jotka olivat jollain tavalla olleet osallisia Nuukio-projekteihin. Opiskelijoilta emme varsinaisesti voineet veloittaa mitään, vaan ne veloitukset tehtiin koulun sisäisesti, mistä minulle ei annettu sen tarkempaa

tietoa. Maksavia seminaarivieraita oli kaiken kaikkiaan 28, joista 17 osallistui molempiin päiviin ja 10 ensimmäiseen päivään. Tavallaan tavoitteemme onnistui siinä mielessä, että suurin osa seminaarivieraista kuitenkin halusi osallistua molempiin päiviin. Mutta budjetin kannalta 28 maksavaa asiakasta oli erittäin vähän, sillä opiskelijoita ensimmäiseen seminaaripäivään osallistui 67, eli kaikki seminaaritarjoilut jouduttiin tekemään kuitenkin 110 hengelle.

Jotta budjetointi onnistuu, on tapahtuman järjestäjän osattava arvioida mahdollisimman hyvin, kuinka monta vierasta tulee paikalle, tämä on oleellinen ennustus jo ajatellessa lippujen hintoja. Ennustuksen täytyy perustua johonkin tutkimukseen tai faktoihin eli, esimerkiksi aiempiin osallistujamääriin aiemmissa tilaisuuksissa, asiakastutkimuksiin sekä tietämykseen asiakaskunnan koosta. Budjetin näkökulmasta yritys haluaa yleensä olla optimistinen osallistujamäärien suhteen, mutta jotta lippujen hinnat osataan asettaa oikein ja voidaan arvioida tapahtumapaikan koon soveltuvuus, on yrityksen oltava realistisia. (Shone & Parry 2004, 103.)

Tapahtuman päämäärää ajatellaan laadullisesti eikä kannattavuuden kannalta, koska jos mietitään liikaa vain kustannuksia, saattaa se haitata tapahtuman onnistumista. Jos mietitään enemmän kustannuksia kuin laatua, saatetaan ostaa halpoja materiaaleja mieluummin kuin kunnollisia ja laadultaan parempia sekä soveltuvampia tapahtumaan. Tietyn tyyppiset tapahtumat saattavat olla enemmän tulojohtoisia kuin kustannusjohtoisia. Budjetti on ennustus tai suunnitelma, joka auttaa hallitsemaan tapahtuman tai minkä tahansa liiketoiminnan toimintaa, annetun ajanjakson aikana. Budjetti on siis sekä ennustus siitä, mitä on tarkoitettu tapahtuvan että, mitä on tapahtunut. Sen tarkoitus ei ole olla liian rajoittava, sillä se on vain suunnitelma ja taloudellinen opas. (Shone & Parry 2004, 108.)

4.4 Urban Parks -seminaarin tapahtumapaikka

Tapahtuman suunnittelun yhteydessä on mietittävä ja tutkittava, mitkä ovat avainelementtejä tapahtuman onnistumiseen. Näitä tutkittavia asioita ovat yleensä, tapahtuman sijainti, fyysiset tilat, missä tapahtuma järjestetään, helpot kulkuyhteydet ja tarvittavien esineiden, laitteiden henkilökunnan ja vieraiden pääsy helposti tapahtumapaikalle. Valmisteluvaiheeseen kuuluu siis paikan etsimisen lisäksi hyvän logistiikan järjestäminen. (Shone & Parry 2004, 121.) Urban Parks -seminaria suunniteltaessa oli hyvin selvää jo aikaisessa vaiheessa, että ensimmäinen seminaaripäivä olisi kannattavaa järjestää Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikössä, sillä siellä oli valmiiksi sopivat tilat ja mahdollisuus cateringpalveluihin. Jo varhaisessa seminaarin suunnitteluvaiheessa oli mukana idea siitä, että olisi hyvä jos seminaarivieraat pääsisivät tutustumaan Nuuksioon, jotta he näkisivät todellisuudessa, mistä seminaarissa puhutaan. Tämä idea rajoitti toisen

seminaaripäivän tapahtumapaikkaa eli ajatuksena oli pitää se jossain Nuuksiossa tai Nuuksion läheisyydessä sijaitsevassa kokouspaikassa.

Tapahtumapaikkaa valitessa, on hyvä kiinnittää huomiota paikan sopivuudesta yrityksen imagoon, onko paikka sellainen, jota on käytetty melkein joka juhlassa tai ainakin erittäin usein. Tilan koko ja sopivuus kyseiseen tilaisuuteen on huomioitava, tekniikka ja somistumahdollisuudet, sillä usein tapahtumapaikka ei ole itsessään sopiva tilaisuuteen mutta somistuksella siitä saadaan oikeanlainen. Kulku- sekä pysäköintimahdollisuudet on tarkistettava, saniteettimahdollisuudet ja lopuksi miten tarjoilu pystytään järjestämään. Ennen tapahtumaa kannattaa tarkistaa, että tilaan, jossa tapahtuma järjestetään, ei kuulu ylimääräistä meteliä tai ole toista tilaisuutta samaan aikaan viereisissä tiloissa. (Vallo & Häyrinen 2003, 157-160.)

Ensimmäisen seminaaripäivän tapahtumapaikka, Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikkö oli jo entuudestaan tuttu ja siksi ei tarvinnut kaikkia asioita tarkistaa, vaan tiesimme jo valmiiksi, mitkä olivat kulku- ja pysäköintimahdollisuudet, saniteettimahdollisuudet, tekniikka, somistumahdollisuudet jne. Seminaarin suunnitteluvaiheessa, ennen kuin kutsuja oli edes lähetetty, arvelimme että seminaarivieraita tulisi olemaan noin 60 - 80 henkeä. Tämän arvion mukaan ajattelimme, että ensimmäiselle seminaaripäivälle riittäisi luentosaliksi Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikön pienempi auditorio, Tuomo. Ilmoittautumisien alkaessa saapua, ja etenkin kun saimme arvion Laurea-ammattikorkeakoulusta tulevista opiskelijoista, alkoi näyttää siltä että Tuomo-auditorio ei ehkä riitäkään seminaarivieraillemme. Ilmoittautumisien olleessa reilusti yli sata aloimme miettiä, jos siirtäisimme seminaarin Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikön isompaan auditorioon, Timoon. Auditorio Timo ei kuitenkaan olisi paras mahdollinen ratkaisu, koska se on aivan liian suuri tila alle 200 hengen seminaarille, varsinkin kun ajatellaan että seminaarin tarkoituksena oli saada eri toimihenkilöt verkostoitumaan. Pitkän harkinnan jälkeen vaihdoimme auditoriotilan pienemmästä auditorio Tuomosta suurempaan auditorio Timoon, koska emme kuitenkaan halunneet ottaa sitä riskiä, että kaikki seminaariin halukkaat osallistujat eivät mahtuisikaan luentosaliin.

Tapahtumapaikan löytäminen ja valinta on yksi tärkeimmistä vaiheista tapahtumaa suunniteltaessa. Valintaa helpottaakseen tapahtumanjärjestäjä voi tehdä itselleen listan kaikista tarvittavista vaatimuksista tapahtumapaikassa, jotta tapahtuma onnistuu. Se mikä tapahtumapaikka vastaa parhaiten listattuja vaatimuksia sekä on hinnaltaan sopiva, valitaan kyseisen tapahtuman paikaksi. Paikan etsijän on käytettävä kaikkia aistejaan, jotta saa perusteellisen käsityksen tapahtumapaikan laadusta ja kriteereistä. (Shone & Parry 2004, 123.) Toisen seminaaripäivän tapahtumapaikan määritteinä olivat, että tapahtumapaikka on joko Nuuksiossa tai aivan sen läheisyydessä ja että se on edullinen, sillä meillä ei ollut kovinkaan

isoa budjettia. Näiden määritteiden perusteella alkoi kokouspaikkojen kartoitus perustuen eri kokouspaikkojen kotisivuihin ja sieltä löytyviin tietoihin. Kun oli kerätty tarpeeksi kokouspaikka ehdokkaita, aloitettiin niiden kilpailuttaminen, ottamalla paikkoihin yhteyttä sähköpostitse ja tekemällä tarjouspyynnöt. Kaikkiin lähetettyihin tarjouspyyntöihin ei saatu tarjousta mutta niistä mistä saatiin, kerättiin taulukkoon hintavertailuun, mikä esiteltiin seminaarin työryhmän kokouksessa, missä paikka valittiin perustuen paikan hyvään hinta - laatu -suhteeseen ja sijaintiin. Toisen seminaaripäivän tapahtumapaikaksi valittiin näillä perustein Hotelli Siikaranta.

5 Service design eli palvelumuotoilu

Tässä luvussa käydään läpi lyhyesti, mitä service design on, mitä palvelut ovat ja mikä on niiden arvo. Tässä luvussa kerrotaan myös service designin Palvelupolku-menetelmästä ja tämän menetelmän käytöstä Urban Parks -seminaarissa. Lopuksi käydään läpi kahden Urban Parks -seminaarissa vieraana olleen havainnoijan kartoittamat palvelupolut.

Service design eli palvelumuotoilu on kehitetty vuonna 1994. Palvelumuotoilu on yhden ihmisen ajatuksesta lähtenyt innovatiivinen lähestymistapa palveluihin. Michael Erlhoff, Köln International School of design:in perustava dekaani laati pohjan suunnittelun uudelle alueelle eli service designille. (Mager. 2004. 3.) Service designin tarkoitus on suunnitella palvelu vastaamaan asiakkaan tarpeita. Se auttaa palvelun tarjoajaa ymmärtämään kuluttajia, markkinoita, käytössä olevia varoja sekä asiakkaiden odotuksia, tarpeita ja kokemuksia palvelun kontaktipisteissä. Service designissa tarkoitus on muokata ja luoda asiakkaan kohtaamispisteitä ja kaikkia yksityiskohtia palvelupolulla eli Customer journey:lla. (Moritz 2005.) Service Designin tarkoituksena on taata, että asiakkaan näkökulmasta palvelu on hyödyllinen, käyttökelpoinen ja houkutteleva. Palvelun tarjoajan näkökulmasta sen pitäisi olla service designin mukaan tuloksia tuottava, tehokas ja yksilöllinen. (Miettinen & Koivisto 2009, 34.)

Suunnittelua on kuvattu Worldviews of Design, Spirit of Creationissa ympyrämallina, jossa on neljä tasoa tai kerrosta. Näistä tasoista neljäs ja uloin taso on strategian, filosofian, yhtiön menettelytavan ja ideologian suunnittelua. Kolmas taso on prosessien suunnittelua, toinen taso on asiakkaan kokemuksen suunnittelua. Ensimmäinen sekä sisin taso on tuotteen, palvelun tai tilan piirteiden ja ominaisuuksien suunnittelua. (Moritz 2005.) Kuitenkin palveluiden kehitykseen, tutkimukseen, innovaatioihin ja suunnitteluun sijoitetaan tutkimusten mukaan tällä hetkellä paljon vähemmän rahaa kuin tuotannon alalla. (Miettinen & Koivisto 2009, 30).

Service designin eri työkaluilla pyritään tekemään palvelusta yhdenmukainen, haluttava, käytännöllinen, toimintakykyinen ja brändin kanssa yhtenevä sekä kaupallisesti menestyvä. Sen avulla voidaan erottautua kilpailijoista, luoda lisäarvoa, käyttää varoja parempiin kohteisiin ja ymmärtää asiakkaita paremmin. Service design yhdistää asiakkaan tarpeet ja odotukset palvelun tarjoajan tarpeisiin ja toiveisiin. (Moritz 2005.) Service designin yhteen teoriakehykseen kuuluu kymmenen pääkohtaa: 1) palvelun tarkastelu tuotteena, 2) asiakkaan saamaan hyötyyn keskittyminen, 3) palvelun tarjoajan "sukellus" asiakkaan maailmaan, 4) palvelun kokonaiskuvan näkeminen ja ymmärtäminen, 5) kokemuksen suunnitteleminen, 6) ymmärrettävien todisteiden luominen, 7) pyrkimys seisaaltaan annettavaan suosiosoitukseen, 8) joustavien standardien määrittäminen, 9) elävän tuotteen luominen ja 10) innostuneisuus palvelun suunnittelua kohtaan. (Miettinen & Koivisto 2009, 35 - 37.)

Service designin, eli palvelumuotoilun, lähtökohtana on asiakas, sillä ilman asiakasta ei ole palvelua. Palvelun jokainen kontaktipiste on kuin palapelin pala koko palvelukokonaisuutta, jokainen pala eli kontaktipiste ns. touchpoint täydentää palvelukokemusta. Suunnittelun, markkinoinnin, tutkimuksen ja johdon sopeuttaminen yhteen on yksi Palvelumuotoilun tehtävistä. Se luo yksilöllisen suhteen yrityksen ja asiakkaan välille. (Moritz 2005.) Service design ei käsitä ja keskity vain kaikkien palvelutapahtumassa tai tuokiassa tapahtuviin asioihin, vaan myös jokaiseen prosessiin, koko organisaatioon, liiketoimintaan ja kaikkiin tukiprosesseihin, jotka tapahtuvat asiakkaalle näkymättömissä. Palvelu toimii moitteettomasti ja asiakkaan haluamalla tavalla vain silloin, kun sekä kontaktipisteissä että tukiprosesseissa ja organisaation sisällä olevat prosessit toimivat sujuvasti yhteen. (Moritz 2005.) Tällöin palvelukokemus on asiakkaan ja yrityksen etujen mukainen.

Palvelumuotoilua alettaessa suunnitella on tärkeää ensin ymmärtää missä kontekstissa kyseinen palvelu tulee elämään. Service design vastaa palvelujen yksityiskohtaisiin tarpeisiin, se hyödyttää yritystä ja asiakasta yhtä aikaa. Asiakkaat haluavat maksimoida palvelusta tai tuotteesta saamansa arvon ja yritykset taas haluavat lisätä menestystään, esimerkiksi kehittämällä vahvoja brändejä. Palvelumuotoilun ollessa parhaimmillaan se auttaa yritystä kymmenellä eri osa-alueella, 1) ymmärtämään todellisia markkinoiden tarpeita, 2) suurempaa arvoa niillä varoilla, mitä on käytettävissä, 3) korkeampilaatuisia palvelukokemuksia, 4) se muuttaa organisaation sisäisiä toimintatapoja sekä kulttuuria, 5) se luo korkeampaa tehokkuutta ja 6) parempaa vaikuttavuutta, 7) service design yhdistää organisaation ja asiakkaat, 8) tuo uusia ulottuvuuksia tulevaisuuden kehittämiseksi, sekä kuten jo aiemmin mainittiin, 9) sen avulla erottaudutaan kilpailijoista ja 10) luodaan brändi yhteenkuuluvuutta. (Moritz 2005.)

Myös service designissa asiakassegmentoinnin avulla pyritään takaamaan se, että palvelun laatu on parhaalla mahdollisella tasolla ja markkinointi on oikein kohdistettu. Sekä

varmistetaan, että käytössä olevia voimavaroja käytetään niiden täydellä teholla. Service design parantaa asiakastyytyvää tarjoamalla selkeän linjan palvelun kontaktpisteitä ja tarjoamalla laatu palvelukokemuksia. Palvelun täytyy täyttää asiakkaan odotukset ja sen täytyy tapahtua jatkumona. Asiakastyytyvyys ja asiakasuskollisuus on taattu kun asiakas luottaa palveluun ja silloin he yleensä viettävät enemmän aikaa palvelun parissa ja täten ostavat lisää. Uskotaankin, että tulevaisuudessa luottamus ja aika tulevat syrjäyttämään itse ostotapahtuman. (Moritz 2005.)

Service design prosessissa on kuusi kategoriala, joiden mukaan palvelu viedään markkinoille ja varmistetaan, että Service design on parhaimmillaan. Näitä kuutta kategoriala voidaan tehdä päällekkäin ja niiden avulla ymmärretään itse palvelumuotoilun prosessin etenemistä ja koko käsitettä service design. Kaikki kuusi kategoriala linkittyvät toisiinsa ja menevät pakostakin päällekkäin. Nämä kuusi kategoriala ovat: Ymmärtäminen, ajattelu, tuottaminen tai kehittäminen, ajatusten suodattaminen, selittäminen ja ajatusten tai idean toteuttaminen. (Moritz 2005.)

Palveluiden suunnittelu on yleensä hieman nopeatempoisempaa kuin tuotteiden, koska palveluiden kehittäminen kohdistuu yleensä vain olemassa olevien palvelujen uudistamiseen ja parantelemiseen. Palveluita on myös vaikeampi testata etukäteen kuin tuotteita, kilpailijoiden on helpompi kopioida uusi palvelu kuin tuote. (Kinnunen 2003, 29.) Palvelun räätälöiminen on vaikeampaa, kuin tuotteen, koska palvelut eivät ole käsin kosketeltavia, niitä ei voi erottaa kulutuksesta, niitä ei voi varastoida tai omistaa. Jokainen palvelutapahtuma on yksilöllinen ja monisäkeinen kokemus sekä palvelun laatua on vaikea mitata. (Moritz 2005.) Palvelua voi tarkastella kahdesta eri näkökulmasta, palveluntuottajan ja asiakkaan näkökulmista. Palvelun tuottajalle palvelu on tapahtumien ja prosessien summa, asiakkaalle jonkin hyödyn tuottava toimenpiteiden sarja. Asiakkaalle palvelu on joko ainutlaatuinen ja ikimuistettava palvelutapahtuma tai rutiininomainen päivittäin tapahtuva toimenpide ja joskus jopa huomaamaton tapahtuma arjen keskellä. Asiakas ei ajattele palvelua tuottajan prosesseina ja toimenpiteinä, vaan siten kuinka helppoa, sujuvaa ja omien tarkoitusperien mukaista palvelun ostaminen tai käyttäminen on. (Kinnunen 2003, 7.)

Päämääränä, haettaessa palvelulle arvoa, on tuottaa hyötyä sekä asiakkaalle että palveluntuottajallekin. Parhaimmillaan hyöty on silloin, kun palvelun aiheuttamat uhraukset ovat pienemmät kuin sen tuottama hyöty eli silloin palvelutapahtuman arvo on positiivinen. Asiakkaan puolelta palvelutapahtuman arvoon vaikuttaa myös asiakassuhde eli, jos asiakassuhteen aikana on jo aiemmin tehty uhrauksia tai koettu hyötyjä, asiakas myös muokkaa käsitystään palvelutapahtuman arvosta palvelun aikana ja sen jälkeen. Asiakas vaikuttaa itse palvelutapahtumaan ja sen arvoon omien toimiensa kautta. Mutta jos asiakas

joutuu aktiivisesti puuttumaan palvelun tuottamisen lopputuloksen pääsyyn, heikentyä asiakkaan palvelusta saama arvo. (Kinnunen 2003, 21.)

5.1 Palvelupolku-menetelmän perusteet

Palvelupolun kartoittaminen on prosessi, missä tutkitaan seuraamalla ja kuvailemalla asiakkaiden kokemuksia palvelun kontaktipisteistä ja koko palvelusta. Siinä ei seurata vain sitä, mitä palvelun aikana tapahtuu heille vaan myös sitä, miten he reagoivat ja mitä he kokevat. (Customer journey mapping 2009.) Palvelupolulla pyritään saamaan yritykset ajattelemaan, kuten heidän asiakkaansa ajattelevat heistä ja heidän palveluistaan ja minkälaista on olla vuorovaikutuksessa kyseisen yrityksen kanssa. Tällä menetelmällä yritys näkee, miten se kohtelee jokaista asiakastaan palvelun kontaktipisteessä. (LSIS Learning and Skills 2008.) Kontaktipisteet ovat niitä palvelun kohtia, joiden kautta asiakkaat kokevat palvelun, kontaktipisteissä asiakas aistii ja kokee. Näihin kokemuksiin ja aistimuksiin asiakkaan huomio palvelussa pääasiallisesti kohdistuu. (Palvelumuotoilu.) Palvelupolku pitäisi tarkastella sellaisesta näkökulmasta, missä tarkastellaan asiakkaan tunteita palvelun kontaktipisteissä. Näiden tietojen perusteella yrityksen pitäisi pyrkiä parantamaan toimintaansa, jos puutoskohtia löytyy. Jokainen palvelupolku täytyy kartoittaa erikseen, koska jokainen asiakas on erilainen ja jokainen palvelutapahtuma on erilainen. (LSIS Learning and Skills 2008.)

Palvelupolku voi kuvata kolmella eri tavalla, joita ovat asiakkaan kokemusten kartoittaminen, prosessien kartoittaminen ja kokemusten mittaaminen. Asiakkaan kokemusten kartoittaminen on laadullinen lähestymistapa, siinä keskitytään asiakkaan tunneperäisiin ajatuksiin. Toinen, prosessien kartoittaminen on prosessin jokaisen askeleen kartoittamista ja prosessin niiden kohtien tunnistamista, mitä voidaan parantaa, jotta kokemuksesta tulee mahdollisimman helppo, miellyttävä ja mahdollinen. Kolmas ja viimeinen kuvaustapa on mitata kokemusta eli kartoitetaan sitä, kuinka hyvin kokemus on toimitettu asiakkaalle. Parhaiten palvelupolun saa selvitettyä, kun käyttää näitä kaikkia kolmea kuvaustapaa yhdessä. (Customer journey mapping 2009.)

Palvelupolun kartoittaminen voidaan aloittaa monesta eri kohtaa ja yleensä se aloitetaan silloin, kun potentiaalinen asiakas aloittaa yhteistyön yrityksen kanssa eli ensimmäisen kerran, kun asiakas on vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. Palvelupolun aloitushetken voi määritellä monellakin tavalla. Yksi aloitustapa on jokin markkinointiviestintä, esimerkiksi mainos tai käynti yrityksen kotisivuilla. Toinen aloitustapa on, mikä tahansa ihmiskontakti, esimerkiksi asiakas soittaa jollekin yrityksessä toimivalle henkilölle tai tapaa henkilökohtaisesti eli esimerkiksi vastaanotossa, kassalla jne. Kolmas tapa on, mikä tahansa fyysinen kontakti, esimerkiksi asiakas käy yrityksen liiketiloissa tai jopa se, että asiakas pysäköi autonsa

yrittäjien parkkipaikalle. Nämä ovat kaikki ns. touch pointteja eli palvelun kontaktipisteitä. (LSIS Learning and Skills. 2008.) Urban Parks -seminaarin palvelupolun kartoittaminen aloitettiin siitä kontaktipisteestä, kun asiakas sai sähköpostilla kutsun seminaariin ja ilmoittautui osallistuvansa.

Palvelupolulla on monia ratkaisevia kohtia, jolloin yritys voi menettää tai voittaa asiakkaan puolelleen, näitä kutsutaan kuumiksi pisteiksi. Palvelupolkua kartoittamalla näkee palvelun kontaktipisteitä, joista osa on edellä mainittuja kuumia pisteitä, mutta vain osa näistä kuumista pisteistä on todellisia käännekohtia asiakassuhteen luomiseksi. (LSIS Learning and Skills. 2008.) Urban Parks -seminaarissa ensimmäinen tällainen kuuma piste oli kutsujen lähettäminen, koska jos haluttua viestiä ei saatu ilmaistua tarpeeksi hyvin kutsussa, niin potentiaalinen seminaarin vieras saattoi hylätä ajatuksen seminaariin osallistumisesta. Palvelupolun onnistumisen tarkistamiseksi on monia eri keinoja, esimerkiksi henkisesti prosessin "läpikävely" sekä oikeiden asiakkaiden tarkkailu heidän edetessä prosessia tai prosessin seuraaminen asiakkaan kanssa yhdessä (LSIS Learning and Skills. 2008).

Palvelupolun kartoittamisen jälkeen yritys voi havainnoida ne kohdat, joita on parannettava asiakkaan kokemassa palvelupolussa. Yleensä parannettavia alueita ovat henkilökunnan kouluttaminen, viestintäsuunnitelma ja prosessien parantaminen sekä service design. Kartoittamisen jälkeen on myös hyväksyttävä, että vaikka kuinka hyvinä yrittäjä olisi pitänyt etulinjassa työskentelevää henkilökuntaansa tai prosessejaan tai menettelytapojaan, on hänen muutettava niitä, jos asiakkaan mielestä palvelukokemus on epämiellyttävä. (LSIS Learning and Skills. 2008.)

Palvelupolun kartoittaminen auttaa yritystä havainnoimaan puutteensa palveluprosessissa ja poistamaan ne. Kartoittaminen auttaa yritystä muodostamaan palvelukokemuksesta yhdenmukaisen ja odotustenmukaisen. Kartoittamisprosessin jälkeen yrityksellä on valmiudet ymmärtää asiakastaan paremmin, parantaa asiakkuuksien säilyttämistä, parantaa yrityksen tehokkuutta, vähentää tyytymättömiä asiakkaita ja johtaa sekä määrittää asiakkaiden kokemuksia koko organisaation läpi. (LSIS Learning and Skills. 2008.)

5.2 Palvelupolun mittaaminen Urban Parks -seminaarissa

Urban Parks -seminaarin palvelupolun mittaamisessa avustivat kaksi vapaaehtoista seminaarivierasta. Valitsin heidät, siksi että tunsin heitä molempia hieman entuudestaan ja siksi minun oli helpompaa lähestyä heitä sekä pyytää tekemään tällainen ylimääräinen havainnointiprojekti. Yhtenä syynä heidän valitsemiseen oli myös se, että he molemmat olivat opiskelijoita eivätkä he olleet varsinaisia Urban Parks -hankkeeseen tavoiteltuja yhteistyötahoja. Tämän takia he pystyivät paremmin keskittymään seminaarin lomassa

havainnoimaan palvelupolkua. Otin heihin yhteyttä sähköpostitse, missä kysyin heidän halustaan osallistua palvelupolun havainnoimiseen ja siitä "raportoimiseen" minulle. He molemmat osallistuivat molempiin seminaaripäiviin mutta vain toinen heistä osallistui ensimmäisen seminaaripäivän iltaohjelmaan. Toinen palvelupolun havainnoijista puhuu äidinkielenään suomea ja toinen heistä hollantia. Tässä kappaleessa kerron heidän näkemyksensä Urban Parks -seminaarin palvelupolusta. Toisin sanoen tässä kappaleessa kartoitetaan asiakkaan kokemuksia Urban Parks -seminaarissa. Viittaa seminaarivieraaseen, joka puhuu äidinkielenään hollantia, ensimmäinen havainnoija ja seminaarivieraaseen, joka puhuu äidinkielenään suomea, toinen havainnoija.

Ohjeistin molempia havainnoijia kirjoittamaan oman kokemuksensa palvelupolusta siten, että he jo seminaarissa tarkkailisivat kontaktipisteissä omia tuntemuksiaan ja palvelun laatua. Pyysin heitä myös ottamaan kuvia koko seminaarin ajan ja etenkin näissä kontaktipisteissä. Olin etukäteen selittänyt heille, mitä kontaktipiste tarkoittaa. Tarkoituksena tässä kuvien ottamisessa kontaktipisteissä oli, että nämä kuvat selkeyttäisivät palvelupolkujen ja kontaktipisteiden hahmottamista. Tässä yhteydessä kuvat eivät kuitenkaan täysin palvelleet tarkoitustaan. Lisäsin kuitenkin kaksi kuvaa, jotka auttavat ymmärtämään paremmin havainnoijien kartoittamia palvelupolkuja. Otin havainnoijiin yhteyttä sähköpostitse ja jo siinä ohjeistin heitä palvelupolun kirjoittamiseen mutta selkeytin heille myös suullisesti lisää palvelupolkua ja siitä kirjoittamista. Päätin antaa heille "vapaa kädet" palvelupolun kirjoittamiseen eli en antanut heille valmiiksi tehtyä lomaketta. Tein tämän päätöksen, koska halusin saada syvällisemmän ja totuudenmukaisemman version heidän näkemyksistään Urban Parks -seminaarin palvelupolusta.

5.2.1 Ensimmäisen havainnoijan palvelupolku

Ensimmäinen havainnoija toimi työharjoittelijana Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikössä ja hän on kotoisin Hollannista. Hän aloitti palvelupolun kartoittamisen kutsun saamisesta ja rekisteröitymällä seminaariin, hänen mielestään ilmoittautumislomake oli selkeä, koska se oli englanniksi. Saapuessaan seminaarin ensimmäiselle päivälle Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikköön hän huomasi ohjekylttejä, jotka ohjasivat hänet oikeaan paikkaan. Sisäänkäynnillä oli ilmoittautumispöytä ja henkilö vastaanottamassa vieraita. Ilmoittautumispöydältä löytyi paljon tietoa seminaaripäivistä, havainnoijalle ojennettiin nimilappu sekä kaikki oleelliset paperit seminaaripäivästä, hän piti henkilökuntaa tässä kohdassa palvelupolkua erittäin ystävällisenä. Ilmoittautumisen jälkeen ensimmäinen havainnoija ohjattiin vaatesäilytykseen, samalla häntä ohjeistettiin, että aulaissa hän voi nauttia pienestä aamiaisesta, mikä oli hänen mielestään erittäin miellyttävää, koska oli aikainen aamu. Aula oli ensimmäisen havainnoijan mielestä erinomainen paikka verkostoitumiselle, koska tunnelma oli viihtyisä ja kaikki söivät yhdessä aamiaisleipiä.

Aamiaisen ja verkostoitumisen jälkeen aulassa ilmoitettiin, että seminaari oli alkamassa ja vieraat siirtyivät auditorio Timoon. Aluksi seminaarivieraille kerrottiin puhujien erilaisista projekteista. Ensimmäisen havainnoijan mielestä kaikki puhujat puhuivat erittäin selkeästi, mutta joillakin heistä oli huono tapa jäädä puhumaan yhdestä asiasta liian pitkäksi aikaa eivätkä sitten siirtyneet eteenpäin esityksessään. Auditoriossa oli hyvin tilaa kaikille vieraille ja ensimmäisen havainnoijan mielestä tila oli ehkä jopa liian iso, koska seminaarivieraat istuivat hyvin kaukana toisistaan, mikä ei tehnyt hyvää verkostoitumiselle. Esitykset olivat hyvin kiinnostavia, mutta ensimmäinen havainnoija tunsu kärsivänsä liian suuresta tiedon tulvasta yhdellä kerralla, mikä oli hyvin väsyttävää ja siksi hänen keskittymisensä herpaantui loppua kohden.

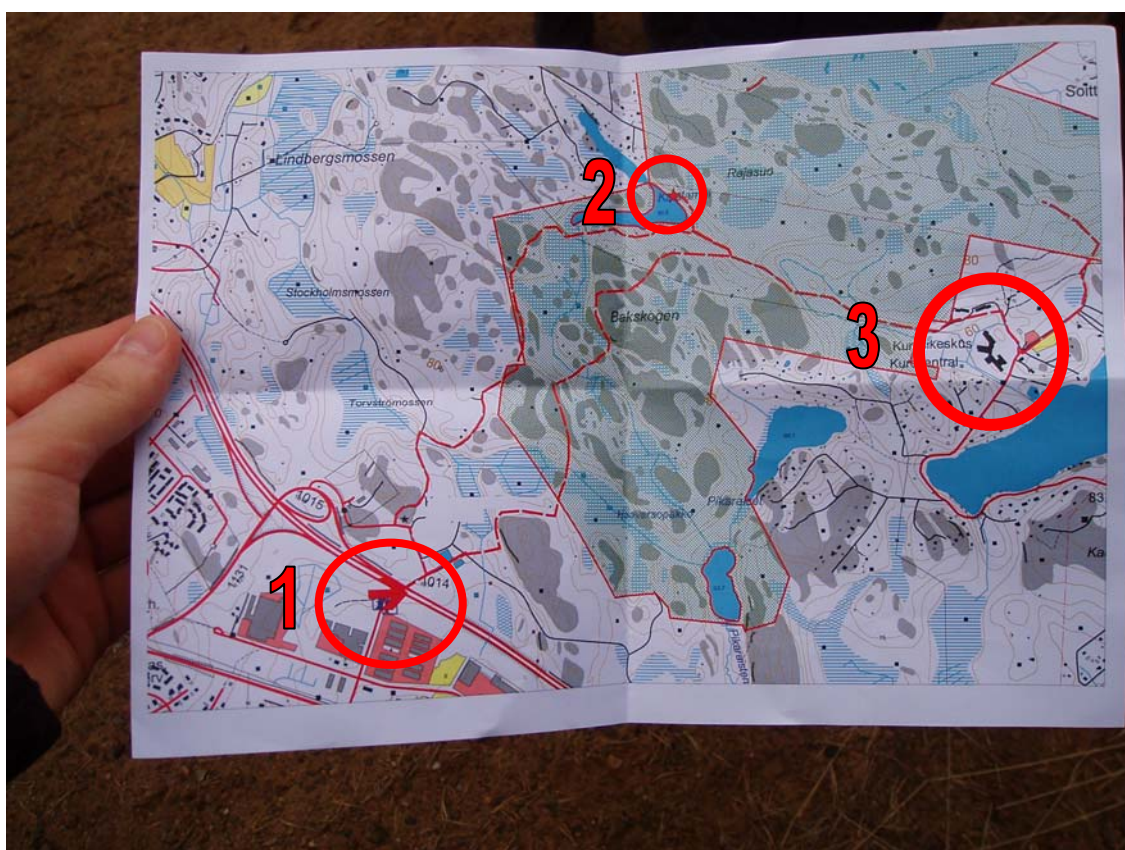
Lounastauko tuli siis tarpeeseen, jonot lounasravintolaan (BarLaureaan) olivat hyvin pitkiä, koska kaikki olivat yhtä aikaa menossa lounaalle, mutta itse ruoka oli erittäin hyvää ja sitä riitti kaikille. Lounaalla oli jälleen hyvä tilaisuus verkostoitua ja ensimmäinen havainnoija tutustuikin lounaan aikana moneen mukavaan ja mielenkiintoiseen henkilöön. Lounaan jälkeen oli viimeisten esityksien aika. Tämä alkoi olla kuitenkin ensimmäiselle havainnoijalle liikaa tietoa yhdelle päivälle ja hän alkoi olla jo hieman tylsistynyt eikä pystynyt enää omaksumaan yhtään tietoa sisäänsä.

Varsinaisen seminaariohjelman päätyttyä ensimmäinen havainnoija siirtyi ulos odottamaan bussikuljetusta seminaarin iltaohjelman tapahtumapaikkaan. Sää oli erittäin hyvä ja hänen mielestään oli mukava odotella bussia ulkona, tunnelma bussissa oli viihtyisä, koska kaikki keskustelivat keskenään. Ennen varsinaisen illallisen aloittamista, seminaarivieraat pääsivät tutustumaan Kuninkaan lohet -ravintolan läheisyyteen, Vantaan luontoon ja saivat kuulla tärkeää tietoa alueesta ja sen historiasta. Ensimmäinen havainnoija koki erittäin mukavana sen, että pääsi kävelemään ulos ennen kuin palasi taas sisälle istumaan. Illallinen oli erittäin mukava ja hän pääsi taas tutustumaan uusiin ihmisiin.

Toisen seminaaripäivän aamuna ensimmäinen havainnoija heräsi erittäin aikaisin aamulla eikä hän odottanut päivää kovinkaan innoissaan. Ensimmäinen havainnoija saapui Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikön pääovelle, josta lähti tilausajo bussi Nuuksion retkelle. Seminaarivieraita oli neuvottu ottamaan mukaansa vaelluskengät mutta hänellä ei ollut niitä mukanaan Suomessa, joten hän oli hieman huolissaan päivän vaellusretkestä. Bussissa vieraille kerrottiin päivän ohjelmasta ja se hieman helpotti ensimmäinen havainnoija huolta vaelluskenkien puutteesta. Kun bussi saapui Nuuksion, vieraita vastaan saapui opas, joka näytti erittäin mukavalta. Nuuksion vaellus kesti aika kauan ja vieraat joutuivat kävelemään läpi metsän eikä totuttujen tavallisten reittien kautta. Ensimmäinen havainnoija ei pitänyt tästä kovinkaan paljon, koska hän olisi halunnut kävellä helpommin kuljettavia

reittejä pitkin, silloin olisi ollut helpompi jutella muiden kanssa, nyt hän joutui vain keskittymään siihen mihin hän astuu.

Puolessa välissä vaellusreittiä seminaarivieraat saivat nauttia pienestä tauosta järven rannalla. Ensimmäisen havainnoijan mielestä se oli hieno paikka istua, tosin siinä ehti tulla jo hieman kylmä. Tauolla vieraat kuulivat Nuuksion yksityisyrittäjien toiminnasta, mikä oli hyvä kuulla asianomaisilta itseltään, minkälaista se on. Tauon jälkeen vaellusreitti jatkui kohti Hotelli Siikarantaa, missä olisi jälleen tauko, minkä aikana nautittaisiin lounas, jonka jälkeen olisi jälleen esitysten aika. Ensimmäinen havainnoija iloitsi saapumisesta hotellille, missä hän sai vaihtaa märät kenkensä puhtaisiin ja kuiviin. Sitten oli lounaan aika, mistä hän myös nautti paljon, koska oli jo erittäin nälkäinen. Alla olevassa kuvassa (Kuva 1) näkyy Nuuksion vaellusreitit kartta. Lähtöpiste (1) Veikkolan portilta ja reitti eteni nuolen osoittamaa katkoviivaa pitkin. Nuuksio retken tauko (2) oli järven rannalla ja reitin päätöspiste (3) oli Hotelli Siikaranta. Reitti kuljettiin läpi noin kahdessa tunnissa, kuten oli seminaarin ohjelmaan suunniteltukin.



Kuva 1: Toisen seminaaripäivän Nuuksion vaellusreitit kartta

Lounaan jälkeen alkoivat esitykset, ensimmäinen havainnoija piti myös oman esityksensä hänen Nuuksioon liittyvästä projektistaan, mikä meni hänen mielestään sujuvasti. Oli hyvä

kuulla hyödyllistä palautetta, mitä hän voisi käyttää omassa projektissaan. Seminaaripäivän loppuksi oli ideointi-workshop, mikä oli ensimmäisen havainnoija mielestä hieman kaoottinen mutta oli loppujen lopuksi ihan onnistunut. Loppuksi oli seminaarin lopetus, mikä kesti ensimmäisen havainnoijan mielestä aivan liian kauan ja se oli myös hieman epäselvä. Sitten oli jälleen bussikuljetus takaisin Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikköön, jossa hyvästeltiin ja vaihdettiin käyntikortteja seminaarivieraiden kesken ja ensimmäinen havainnoija lähti kotiin hyvillä mielin. Ensimmäiselle havainnoijalle jäi seminaarista mieleen, että ne olivat kaksi hyvin uuvuttavaa, mukavaa ja mielenkiintoista päivää.

5.2.2 Toisen havainnoijan palvelupolku

Toinen havainnoija on äidinkielenään suomea puhuva Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikön opiskelija ja hän osallistui seminaarin molempiin päiviin mutta ei ensimmäisen päivän iltaohjelmaan. Hän aloitti myös Urban Parks -seminaarin palvelupolun kartoittamisen siitä hetkestä, kun hän sai kutsun ja ilmoittautui seminaariin. Ilmoittautumislomake oli hänen mielestään selkeä, mutta lomakkeen englanninkielisyys ei miellyttänyt ja joissain kohdissa hän oli myös hämillään. [Hän ei valitettavasti kertonut, mitkä kohdat saivat hänet hämilleen eikä havainnoijille tehty jatkokysymyksiä enää palvelupolkujen kartoittamisen jälkeen.] Seminaarin ensimmäisenä päivänä toinen havainnoija saapui seminaaripaikkaan, eli Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikköön ajoissa ja huomasi koulun ovilla opasteita, mistä näkyi minne hänen piti mennä. Heti pääovista saavuttuaan seminaaripaikkaan hän huomaa, että ilmoittautuminen tapahtuu aulassa, missä häntä tervehditään ystävällisesti ja neuvotaan kohti vaatesäilytystä. Hänelle ojennetaan seminaaripäivän ohjelma ja muita oleellisia papereita liittyen seminaariin. Myös vaatesäilytyksessä toista havainnoijaa tervehditään ystävällisesti ja siellä hän huomasi, että aulassa oli tarjolla aamupalaa ja hän otti leivän sekä kahvia. Aulan tunnelmaa hän piti viihtyisänä sekä siellä tuoksui hyvälle, toisen havainnoijan olo oli rauhallinen ja hän oli tyytyväinen tarjoiluihin.

Nautittuaan hieman aamiaista toinen havainnoija siirtyi auditorioon, jossa hän istuutui penkkirivistön keskiosaan. Ensimmäisen puhujan esitellessä seminaaria toinen havainnoija toivoi, että puhujat olisivat hyviä. Hän piti auditorion lämpötilaa hyvänä, sillä siellä oli sopivan viileää mutta äänentoisto oli huono. Puhujan ääni kuului joko liian kovaa ja epäselvästi tai liian hiljaa, mikä alkoi hiljalleen ärsyttää toista havainnoijaa sekä vaikeuttaa hänen keskittymistään. Silmäillessään päivän ohjelmaa toinen havainnoija huomaa, että ensimmäisten luentojen jälkeen on pieni tauko ja sitten lisää luentoja, tällöin häntä alkoi väsyttää. Lounastauko oli ajoitettu toisen havainnoijan mukaan juuri oikeaan aikaan mutta jonot lounasravintolaan (BarLaurea) olivat pitkät ja hän alkoi jo epäillä tarvitseeko hänen sittenkin maksaa lounaastaan. Lounasravintolassa oli lämmin ja ahdasta, jolloin toinen

havainnoija ajatteli, että haluaa vain nopeasti syömään ja pois. Valitettavasti ruoka loppui kesken juuri kun oli toisen havainnoijan vuoro ottaa ruokaa ja hän ehti jo hermostua, mutta onneksi hän ei joutunut odottamaan kauan ja ruoka oli hyvää. Lounastauon jälkeen alkoi kolmas luentosarja ja toinen havainnoija piti esiintyjä hyvinä, mutta hän joutui poistumaan hieman ennen seminaarin loppua. Toisen havainnoijan päällimmäisinä ajatuksina jäi, että hän oli tyytyväinen seminaarin ensimmäiseen päivään ja hän jäi odottamaan hyvillä mielin toista seminaaripäivää.

Toisen seminaaripäivän aamuna toinen havainnoija heräsi aikaisin ja varustautui asianmukaisesti eli hän puki ylleen retkeilyvaatteet, koska hän tiesi että kyseisenä seminaaripäivänä olisi luvassa kävelykiertros Nuuksiossa. Toinen havainnoija odotti päivää innolla ja hänen mielestään oli hyvä idea lähteä tutustumaan paikan päälle kansallispuistoon. Valitettavasti toinen havainnoija saapui koululle liian aikaisin ja joutui odottelemaan aulaassa puolisen tuntia, minkä aikana hän ehti jo alkaa pohtimaan, oliko hän katsonut ajan väärin, koska ei nähnyt ketään muita. Aula kävi hänelle jo liian ahdistavaksi ja hän siirtyi pihalle odottelemaan muita ja bussia. Onneksi oli hieno päivä ja aurinko paistoi, myös bussi saapui ajoissa paikalle ja matka kohti Nuuksiota alkoi.

Bussi jätti seminaarivieraat Veikkolaan teollisuusalueelle, toinen havainnoija ihmetteli miksi heidät oli tuotu sinne, koska alue oli todella karu. Kävelykiertros alkoi siten, että seurue alitti moottoritien töhrytyn sillan ali ja sen jälkeen saapui paikalle, joka muistutti kaatopaikkaa ja samalla moottoritie pauhaa taustalla (Kuva 2). Toinen havainnoija ajatteli tällöin, että puhdas luonto on kaukana tästä paikasta, mutta sitten seurue saapuikin kansallispuiston alueelle. Metsähallituksen yhteyshenkilö alkoi esitellä aluetta asiantuntevasti ja seurueeseen liittynyt matkaopas kertoi mielenkiintoisia tarinoita. Kävelykiertroksen aikana toinen havainnoija mietti välillä, oliko seurue eksynyt, vaikka metsässä kävely olikin hänen mielestään mukavaa vaihtelua ja siinä kului aika nopeasti. Hänelle tulee kuitenkin kiertroksen aikana nälkä, koska hän söi vain kevyen aamiaisen luullessaan, että retken aikana he saisivat jotain evästä. Taukopaikalla seminaarivieraille tarjottiin kahvia ja keksejä mutta ei kunnan syötävää toisen havainnoijan harmiksi. Tauon aikana matkailuyrittäjät kertoivat vieraille Nuuksion palveluista mutta paikalla ollessaan toiselle havainnoijalle ehti tulla kylmä.



Kuva 2: Toisen seminaaripäivän Nuuksion vaellusretken aloituspiste

Tauon jälkeen seurue käveli vielä hetken ja sitten he saapuivat Hotelli Siikarantaan, siellä vieraille tarjottiin lounas, mikä teki toisesta havainnoijasta iloisen. Hän piti lounasta erinomaisena mutta ruokailun jälkeen esityksien alkaessa häntä alkoi väsyttää ja oli vaikea keskittyä. Mutta onneksi kahvia tarjoiltiin joka välissä, mikä piristi toista havainnoijaa, esitykset olivat myös hänen mielestään sopivan mittaisia ja mielenkiintoisia. Toisen seminaaripäivän päätteeksi oli aivoriihi, jossa vieraat saivat koota mielivaltaiset ryhmät, joiden tarkoituksena oli kerätä ideoita Nuuksion kehittämiseksi. Valitettavasti tekniikka petti ja vieraat joutuivat muodostamaan ajateltua suuremmat ryhmät. Toinen havainnoija piti tehtävää sekavana ja koska tehtävä tehtiin englanniksi, oli hänen vaikea tuoda ajatuksiaan kunnolla esille. Hän alkoikin toivoa, että tehtävä olisi jo ohi ja olisi kotiinlähdön aika. Seminaari loppuikin pian tämän jälkeen ja hän oli tyytyväinen. Itse asiassa hänelle jäi koko seminaarista niin sanotusti hyvä maku suuhun ja se oli hänen mielestään hyvin järjestetty.

Analysoin näitä kahden seminaarivieraan kartoittamaa palvelupolkua ja tein taulukot havaitsemistani kontaktipisteistä, tämä on palvelupolun prosessien kartoittamista. Kontaktipisteet ovat niitä palvelun kohtia, joiden kautta asiakkaat kokevat palvelun. Kontaktipisteissä asiakas aistii ja kokee. Näihin kokemuksiin ja aistimuksiin hänen huomionsa palvelussa pääasiallisesti kohdistuu. (Palvelumuotoilu.) Jaoin ensimmäisen seminaaripäivän kahdeksaan kontaktipisteeseen ja toisen seminaaripäivän seitsemään kontaktipisteeseen ja viimeiseksi kontaktipisteeksi asetin seminaarivieraiden loppuajatukset seminaarista. Tämä taulukointi on vain yksi tapa, miten palvelupolun kartoittamisen tuloksia voi analysoida. Luvun lopussa käyn läpi seminaarivieraiden antaman palautteen avoimella palautelomakkeella.

6.1 Ensimmäisen seminaaripäivän kontaktipisteiden analysointi

Ensimmäisen seminaaripäivän kontaktipisteet (Taulukko 1) olivat ilmoittautuminen, saapuminen tapahtumapaikalle, vaatesäilytys sekä aamiainen, auditorio, esitykset, lounastauko, esitykset lounastauon jälkeen ja iltaohjelma.

Ensimmäisen seminaaripäivän ensimmäinen kontaktipiste oli ilmoittautuminen, mikä oli molempien vieraiden mielestä selkeä mutta toisen havainnoijan mielestä englanninkielisyys ei miellyttänyt ja ilmoittautumislomakkeen jotkut kohdat, joita hän ei sen tarkemmin mainitse, saivat hänet hämilleen. Tässä kontaktipisteessä ei täysin onnistuttu, sillä vain toinen havainnoijista oli tyytyväinen. Tämän voisi korjata siten, että tekisi kaksi eri ilmoittautumislomaketta kansainvälisessä seminaarissa, toinen lomake olisi englanninkielinen ja toinen suomenkielinen, jos kutsuttavissa on paljon suomenkielisiä.

Toinen kontaktipiste oli tapahtumapaikalle saapuminen. Molemmat havainnoijat löysivät kylttejä, jotka ohjasivat heidät ilmoittautumispöydälle, missä oli molempien mielestä ystävällistä henkilökuntaa. Onnistuimme tässä kontaktipisteessä erinomaisesti. Kolmanneksi kontaktipisteeksi havaitsin vaatesäilytyksen ja aamiaisen, molemmat havainnoijat ohjattiin vaatesäilytyksestä aamiaistarjoiluihin ja molempien mielestä tunnelma aulassa oli viihtyisä. Onnistuimme voittamaan havainnoijat puolellemme, pääsyynä oli ystävällinen ja asiantunteva henkilökunta.

Neljäntenä kontaktipisteenä oli auditorio, missä esitykset pidettiin, molemmat havainnoijat kokivat hyviä sekä huonoja puolia auditoriossa, heidän havaintonsa erosivat toisistaan sekä hyvissä että huonoissa asioissa. Hyvinä kokemuksina mainittiin se, että auditoriossa oli hyvin tilaa kaikille vieraille ja se, että lämpötila oli sopiva eli tarpeeksi viileää. Huonoina kokemuksina mainittiin äänentoiston huonous ja tilan suuruus siinä mielessä, että vieraat joutuivat istumaan liian kaukana toisistaan, mikä oli huonoa verkostoitumiselle. Nämä

havainnot korostavat tapahtuman järjestämisessä tapahtumapaikkojen etukäteen tarkistusta ja myös tapahtumapaikan kokoa verrattuna tapahtumaan osallistujiin.

Viides kontaktipiste oli varsinaiset esitykset auditoriossa, tässä kontaktipisteessä samankaltaisuutta palvelupoluissa on se, että molempia havainnoijia alkoi luentojen runsaus väsyttää. Ensimmäinen havainnoija kuitenkin pitää positiivisena sitä, että luennot olivat kuitenkin hyvin kiinnostavia. Tässä kokemuksien parantamiseksi olisi voitu muuttaa seminaarin luonnetta siten, että jo ensimmäisenä seminaaripäivänä olisi ollut jonkinlainen workshop, mihin seminaarivieraat olisivat voineet osallistua tai sitten olisi pitänyt olla useampia lyhyitä taukoja esitysten välissä.

Kuudes kontaktipiste, lounastauko, oli hyvin samankaltainen kokemuksiltaan molemmille havainnoijille. Molempien kokemuksena oli, että tauko tuli juuri oikeaan kohtaan, jonot lounasravintolaan olivat hyvin pitkät sekä ruoka oli erittäin hyvää. Ensimmäinen havainnoija huomioi, että lounastauko oli erinomainen tilaisuus verkostoitua, kun taas toinen havainnoija sai vähän huonompia kokemuksia. Hänen kohdallaan loppui ruoka kesken ja hän joutui siksi jonottamaan hieman kauemmin sekä hän piti lounasravintolaa ahtaana ja lämpimänä.

Seitsemäs kontaktipiste ensimmäisenä päivänä oli, esitykset lounaan jälkeen, tässä oli hyvin eriävät kokemukset havainnoijilla. Ensimmäinen havainnoija piti tiedonmäärää liian valtavana yhdelle päivälle eikä pystynyt enää keskittymään. Kun taas toinen havainnoija piti tätä luentosarjaa hyvänä mutta joutui henkilökohtaisten syiden takia lähtemään ennen seminaarin loppua pois.

Iltaohjelmaan osallistui vain ensimmäinen havainnoija ja hänen havaintojensa perusteella tässä kontaktipisteessä onnistuimme erinomaisesti, sillä hänellä oli mukavaa ja tunnelma oli ollut viihtyisä. Hänen mielestään oli myös mukavaa, kun seminaarivieraat pääsivät tutustumaan Vantaan luontoon ennen varsinaista illallista ja illallisella vieraat pääsivät tutustumaan toisiinsa ja keskustelemaan. Ensimmäisen havainnoijan havaintojen perusteella voisi siis sanoa että tämän iltaohjelman aikana oli mahdollisuus verkostoitua, mitä seminaarivieraat tekivätkin. Iltaohjelma oli siis Urban Parks -seminaarin tarkoitukselle, verkostoitumiselle, onnistunut kontaktipiste.

Asiakkaan kontaktipiste	Ensimmäinen havainnoija	Toinen havainnoija
1. Ilmoittautuminen	Lomake oli selkeä, koska se oli englanniksi	Lomake oli selkeä mutta englanninkielisyys ei miellyttä, jotkut kohdat saivat myös hämilleen
2. Saapuminen tapahtumapaikalle	Ohjekylttejä opastamassa oikeaan paikkaan, aulaassa hlö ja ilmoittautumispöytä, josta sai paljon infoa seminaarista ja nimikyltin "Ystävällistä henkilökuntaa".	Ovilla opasteita ohjaamassa oikeaan paikkaan, ilmoittautuminen aulaassa, missä ystävällistä henkilökuntaa ja hyödyllistä tietoa seminaarista ja sen ohjelma, sieltä opastetaan vaatesäilytykseen.
3. Vaatesäilytys & aamiainen	Vaatesäilytyksestä ohjattiin aamiaiselle, mikä oli erinomainen paikka verkostoitumiselle, kun kaikki söivät yhdessä aamiaisleipiä.	Vaatesäilytyksessä tervehdittiin ystävällisesti ja hän itse huomasi, että aulaassa oli aamiaista, tunnelma oli viihtyisä ja siellä tuoksui hyvälle. Olo oli rauhallinen ja tyytyväinen tarjoiluihin.
4. Auditorio	Hyvin tilaa kaikille vieraille, ehkä jopa liikaa, sillä kaikki istuivat hyvin kaukana toisistaan, mikä oli huono asia verkostoitumiselle.	Lämpötila oli hyvä, sillä oli sopivan viileää. Mutta äänentoisto oli huono, mikä alkoi ärsyttää ja vaikeutti keskittymistä esityksiin.
5. Esitykset	Olivat hyvin kiinnostavia mutta tuli liikaa tietoa yhdellä kerralla, mikä oli väsyttävää, mikä aiheutti keskittymisen herpaantumisen.	Huomaa ohjelmasta, että ensimmäisten luentojen jälkeen on pieni tauko ja sitten lisää luentoja, mikä alkaa väsyttää.
6. Lounastauko	Tauko tuli tarpeeseen, jonot lounasravintolaan olivat pitkiä mutta ruoka oli hyvää ja oli hyvä tilaisuus verkostoitua muiden vieraiden kanssa.	Tauko oli ajoitettu oikeaan aikaan, jonot olivat pitkiä ja epäily lounaan maksamisesta kaivertaa. Ruokalassa oli lämmin ja ahdas, tuli halu poistumisesta, ruoka loppui omalla kohdalla mutta onneksi ei joudu odottamaan kauaa ja ruoka oli hyvää.
7. Esitykset lounaan jälkeen	Tämä alkoi jo olla liikaa tietoa yhdelle päivälle ja alkoi hieman tylsistyttämään eikä pystynyt enää omaksumaan yhtään lisää tietoa.	Kolmas luentosarja oli hyvä mutta joutui lähtemään kesken pois.
8. Iltaohjelma	Bussikuljetusta odotellessa sää oli oli hyvä ja oli mukavaa odotella sitä ulkona, tunnelma bussissa oli viihtyisä ja kaikki vieraat keskustelivat keskenään. Ennen illallista vieraat pääsivät tutustumaan Vantaan luontoon, mikä oli mukavaa. Illallinen oli hyvä ja sen aikana pääsi taas tutustumaan muihin vieraisiin.	ei osallistunut

Taulukko 1: Ensimmäisen seminaaripäivän asiakkaiden kontaktipisteet ja niiden analysointi

6.2 Toisen seminaaripäivän kontaktipisteiden analysointi

Toisen seminaaripäivän kontaktipisteet olivat (Taulukko 2) saapuminen Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikköön, bussimatka Nuuksioon, Nuuksion vaellusretki, retken puolella välissä ollut tauko, saapuminen Hotelli Siikarantaan sekä lounas, esitykset, seminaarin päätös ja loppuajatuksukset seminaarista.

Toisen seminaaripäivän ensimmäinen kontaktipiste oli saapuminen Laurea-ammattikorkeakoulu Leppävaaran yksikköön aamulla, tässä kontaktipisteessä olivat seminaarivieraiden kokemukset jälleen erittäin eriävät. Ensimmäinen havainnoija ei ollut lainkaan innoissaan toisesta seminaaripäivästä saapuessaan odottamaan bussikuljetusta. Kun samanaikaisesti toinen havainnoija odotti tulevaa retkeä innoissaan, mutta oli saapunut Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikköön paljon ennen muita ja alkoi siksi epäillä oliko tullut paikalle väärään kellonaikaan.

Toinen kontaktipiste oli bussimatka Nuuksioon, missä havainnoijillamme oli hyvin erilaiset tunnelmat. Ensimmäinen havainnoija oli huolissaan kuullessaan bussissa lisää päivän ohjelmasta, sillä hänellä ei ollut mukanaan vaelluskenkiä Nuuksion retkeä varten. Toinen havainnoija odotteli bussia hyvillä mielin, sillä aurinko paistoi, oli hyvä sää ja bussi saapui ajoissa paikalle. Toisessa kontaktipisteessä havainnoijan kokeman huolen vaelluskenkien puutteesta, olisi voinut korjata siten, että kutsussa olisi vielä enemmän korostettu Nuuksio retken maaston ominaisuutta. Seminaarivieraille olisi tarjottu lainaksi sopivia jalkineita, minkä me teimmekin eli seminaarivieraille, joilla oli epäsopivat jalkineet tarjosimme kumisaappaita lainaksi.

Kolmantena kontaktipisteenä oli Nuuksion vaellusretki, molemmilla havainnoijilla oli tästä erilaisia negatiivisia ajatuksia, kuitenkin toinen havainnoija löysi retkestä myös positiivisia ajatuksia. Ensimmäinen havainnoija piti vaellusretkeä liian pitkänä ja hän olisi toivonut helpommin käveltävää reittiä, jotta olisi voinut samalla keskustella muiden seminaarivieraiden kanssa. Toinen havainnoija ihmetteli myös hieman vaellusreittiä, sillä reitti alkoi hyvin karulta teollisuusalueelta muistuttavasta paikasta ja reitin aikana hän ihmetteli oliko seurue eksynyt metsän keskelle. Toisen havainnoijan mielestä metsässä kävely oli kuitenkin mukavaa vaihtelua ja aika kului nopeasti sekä matkaopas kertoi alueesta asiantuntevasti ja mielenkiintoisia tarinoita. Toisen havainnoijan mielestä negatiivista oli myös se, että hänelle ehti tulla retken aikana nälkä, koska hän oli luullut, että seminaarivieraat olisivat saaneet retkellä jotain evästä.

Neljäntenä kontaktipisteenä oli Nuuksion puolella välissä ollut tauko, minkä aikana Nuuksion alueella toimivat yksityisyrittäjät kertoivat toiminnastaan seminaarivieraille, molemmat seminaarivieraat kuuntelivat sitä mielellään mutta heille ehti tulla siinä kylmä. Ensimmäinen havainnoija toi erityisesti esiin sen, että järven rannalla oli hienoa istua tauolla. Toinen havainnoija taas toi esiin negatiivisemmän puolen, nimittäin tauolla tarjottiin seminaarivieraille kahvia, teetä ja keksejä mutta ei mitään kunnan syötävää, mikä oli pettymys toiselle havainnoijalle, koska hän oli jo valmiiksi nälkäinen. Kolmannen ja neljännen kontaktipisteen negatiiviset kokemukset, koskien nälkää, olisimme voineet korjata siten, että kutsussa tai ensimmäisen seminaaripäivän lopussa olisi mainittu siitä, että kannattaa syödä kunnolla ennen retkeä, koska kunnan ruokatauko olisi vasta lounas. Nuuksion vaellusretken reitti olisi voinut olla kävelijäystävällisempi mutta sen tarkoituksena oli näyttää seminaarivieraille kuinka lähellä kaupunkia ja kaupungin meteliä on Nuuksion luonto ja hiljaisuus.

Saapuminen Hotelli Siikarantaan ja siellä tarjoiltu lounas olivat viides kontaktipiste, molemmat havainnoijat nauttivat tarjotusta lounaasta erittäin paljon osittain siksi, että olivat niin nälissään ja osittain siksi että lounas oli erinomainen. Ensimmäinen havainnoija oli erityisen iloinen saapumisesta hotellille, sillä hän pääsi siellä vaihtamaan märät kenkensä kuiviin.

Kuudes kontaktipiste, esitykset Siikarannassa, oli erilainen kokemus havainnoijille, sillä ensimmäinen havainnoija piti oman esityksensä onnistuneesti ja sai palautetta siitä, mikä hänen mielestään oli erittäin hyödyllistä. Toinen havainnoija oli pelkkänä kuuntelijana Siikarannassa. Häntä alkoi väsyttää lounaan jälkeen, mutta jatkuva kahvitarjoilu piristi häntä sekä esitykset olivat hänen mielestään sopivan mittaisia ja mielenkiintoisia.

Toisen seminaaripäivän viimeisenä kontaktipisteenä oli seminaarin päätös, mihin kuului seminaarivieraiden kesken pidetty ThinkTank - ideointimenetelmä workshop sekä päivän päätteeksi pidetty loppupuheenvuoro. Molemmat seminaarivieraat pitivät ThinkTank workshopia teknisesti epäonnistuneena, toisen havainnoijan oli vaikea ilmaista omia mielipiteitään, koska workshop toteutettiin englanninkielisenä. Ensimmäinen havainnoija piti kuitenkin workshopin tuloksia onnistuneena, vaikka toteutus olikin hänen mielestään kaoottinen. Hänen mielestään myös loppupuheenvuoro oli epäselvä ja kesti liian kauan. ThinkTank - ideointiin olisi pitänyt varata enemmän aikaa tai muuttaa aikataulua siten, että se olisi ollut heti lounaan jälkeen, jotta seminaarivieraat olisivat jaksaneet vielä keskittyä siihen. Jos ThinkTank -ideoinnin tuloksien purkamiseen olisi ollut enemmän aikaa, ei seminaarin loppu olisi vaikuttanut niin sekavalta.

Viimeinen kontaktpiste molemmista seminaaripäivistä oli havainnoijien loppuajatukset koko Urban Parks -seminaarista. Vaikka molempien havainnoijien kartoittamissa palvelupoluissa oli paljon negatiivisiakin puolia, olivat heidän loppuajatukset seminaarista positiiviset. Molemmat lähtivät kahden päivän jälkeen tyytyväisin mielin kotiin ja molemmille havainnoijille jäi seminaarista "hyvä maku suuhun". Tämä palvelupolkujen kartoittaminen ja kontaktpisteiden analysoiminen, on mielestäni hyvä keino ottaa selville kaikki pienetkin asiat, mitkä seminaarissa eivät onnistuneet tai onnistuivat. Tällä Palvelupolku-menetelmällä seminaarin järjestäjän on helpompi ottaa huomioon pienetkin asiat seuraavaa seminaaria järjestettäessä.

Asiakkaan kontaktipiste	Ensimmäinen havainnoija	Toinen havainnoija
1. Saapuminen Laurea Leppävaaraan	Saapui odottamaan bussikuljetusta Nuuksioon, ei ollut kovin innoissaan tästä seminaaripäivästä.	Saapui Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikköön innoissaan tulevasta retkestä, mutta oli puoli tuntia etuajassa ja heräsi epäilyksi oikeasta kellonajasta
2. Bussimatka Nuuksioon	Bussissa kerrottiin päivän ohjelmasta, mikä aiheutti huolta, koska ei ollut mukana vaelluskenkiä.	Odotteli ulkona bussin tuloa, oli hyvä sää ja aurinko paistoi, bussi saapui ajoissa paikalle.
3. Nuuksion vaellusretki	Retki kesti kauan, läpi metsien eikä totuttujen reittien kautta. Mieluummin helpommin käveltävä reitti, jotta olisi voinut jutella toisten kanssa samalla.	Bussi jätti vieraat Veikkolaan teollisuusalueelle, mikä ihmetytti, koska seurue liikkui aluksi alueella, joka oli todella karu ja puhtaasta luonnosta kaukana. Saavuttua kansallispuistoalueelle, kerrottiin alueesta asiantuntevasti ja matkaopas kertoi mielenkiintoisia tarinoita. Retken aikana mietitytti oliko seurue eksynyt, vaikka metsässä kävely oli mukavaa vaihtelua ja aika kului nopeasti, nälkä ehti kuitenkin yllättää, koska luuli heidän saavan evästä.
4. Retken tauko (puolessa välissä)	Järven rannalla oli hieno istua, ehti tulla kylmä, Nuuksion yksityisyrittäjät kertoivat toiminnastaan, mikä oli hyvä.	Vieraille tarjottiin kahvia, keksejä mutta ei kunnon syötävää, mikä harmitti, kuunnellessa matkailuyrittäjien kertomista palveluista, ehti tulla kylmä.
5. Saapuminen Siikarantaan & lounas	Iloitsi saapumisesta hotellille, koska sai vaihdettua märeät kengät kuiviin. Lounaasta nautti erittäin paljon, koska oli hyvin nälkäinen.	Saavuttaessa Siikarantaan tarjottiin lounas, mikä teki iloiseksi ja se oli erinomainen.
6. Esitykset	Piti itse oman esityksensä, mikä meni sujuvasti ja oli hyödyllistä kuulla siitä palautetta.	Lounaan jälkeen alkoi väsyttää ja oli vaikea keskittyä, onneksi sai kahvia joka välissä, mikä piristi, esitykset olivat sopivan mittaisia ja mielenkiintoisia.
7. Seminaarin päätös	Lopun ideointisessio oli kaoottinen mutta onnistunut. Varsinainen lopetus kesti liian kauan ja oli epäselvä.	Aivoriihessä tekniikka petti ja jouduttiin muodostamaan liian isot ryhmät, tehtävä oli sekava, koska se oli englanniksi eikä saanut ajatuksiaan esille.
8. Loppuajatukset seminaarista	Lähti hyvillä mielin kotiin, mieleen seminaarista jäi, että ne olivat kaksi hyvin uuvuttavaa, mukavaa ja mielenkiintoista päivää.	Seminaarin loputtua oli tyytyväinen olo ja koko seminaarista jäi ns. hyvä maku suuhun ja se oli hyvin järjestetty.

Taulukko 2: Toisen seminaaripäivän asiakkaiden kontaktipisteet ja niiden analysointi

6.3 Seminaarivieraiden antama palaute

Urban Parks -hankkeen yhtenä osana oli kerätä seminaariin osallistuneilta palautetta seminaarista ja kehitysehdotuksia tulevaan seminaariin, jos sellainen järjestetään. Kysymykset tehtiin projektipäällikön toiveiden mukaisesti ja samoin toive avoimista kysymyksistä tuli projektipäälliköltä. Keräsin seminaarivierailta palautteen seminaarista käyttäen apuna Laurea-ammattikorkeakoulun käyttämää e-lomakejärjestelmää, lomake oli englanninkielinen, kuten oli koko seminaarikin. Kuten jo aiemmin mainitsin, e-lomake on myös palautteen keruussa käytetty järjestelmä. Seminaarivieraita oli kaiken kaikkiaan 128 ja sain yhdeksältä heiltä palautteen, kun e-lomake lähetettiin kaikille 128 seminaariin osallistuneille, eli vastausprosenttina oli 7 %. Ensimmäisenä seminaaripäivänä seminaarivieraita oli 125 ja toisena seminaaripäivänä 59. Ensimmäisen seminaaripäivän iltaohjelmassa vieraita oli 39 ja opiskelijoita seminaarissa oli kaiken kaikkiaan 67. Yhdeksästä vastaajasta vain yksi oli seminaariin osallistunut opiskelija, kolme heistä oli yrityksen edustajaa ja viisi vastaajista oli muun organisaation edustajia.

Tavoitteenamme oli saada sellaista palautetta, että voimme hyödyntää sitä ja tarvittaessa tehdä parannuksia seuraavaa seminaaria varten. Vastaajilla oli noin viikko aikaa täyttää palautelomake. Halusimme vastaajilta heidän rehellisen mielipiteen ja siksi kysely tehtiin nimettömänä, mikä ilmoitettiin vastaajille heti lomakkeen alussa. Tämä palautelomake (liite 8) oli jaettu viiteen pääkohtaan taustatiedot, palaute ensimmäiseltä seminaaripäivältä, palaute toiselta seminaaripäivältä, seuraava seminaari ja vapaa palaute. Yhteensä palautelomakkeessa oli seitsemän kysymystä seminaarista ja taustatiedot.

6.3.1 Seminaarin ensimmäinen päivä

Ensimmäisenä kysyimme seminaariin osallistuneilta, mitkä olivat heidän mielestään tärkeitä tai positiivisia asioita seminaarissa. Tähän kysymykseen vastasi yhdeksästä kahdeksan. Vastanneiden mielestä seminaari oli hyvä, hyvin järjestetty, informatiivinen ja seminaarissa oli hyviä esityksiä, joista osa oli koettu kaoottisina eikä kovin selkeinä. Seminaarin ilmapiiri oli hyvä, mihin vaikutti osallistuneiden yritysten ja organisaatioiden innokkuus seminaaria kohtaan. Seminaarin informatiivisuudesta mainittiin tärkeinä ja hyvinä se, että Urban Parks -aiheesta oli laajasti tietoa, Urban Parks -puistot eri maissa ja eri konsepteilla myös Ruotsin, Suomen ja Tanskan kansallispuistoista oli kiinnostavaa kuulla. Kansainvälisten vieraiden osallistumista pidettiin hyvänä ja yritysten osallistumista, koska siten saatiin taloudellinen näkökulma mukaan seminaariin. Iltaohjelmaa kommentoitiin hyvänä ja seminaarin verkostoitumismahdollisuuksia keuhuttiin loistaviksi.

Kysyimme myös, oliko seminaarissa joitakin asioita, mitä pitäisi kehittää ja jos on niin, mitä ne asiat ovat. Myös tähän kysymykseen vastasi yhdeksästä kahdeksan. Vastaajat antoivat joitakin kehitysehdotuksia seminaarin sisältöön, haluttiin vaativampaa benchmarkingia, esimerkiksi puhuja Saksasta tai Ranskasta, koska niissä vaellusalueiden palvelutasoa pidettiin korkeampana kuin Suomessa. Myös muista maista olisi ollut mielenkiintoista kuulla, kuten Norjasta tai Virosta. Eräs vastaajista ehdotti kahta kehitysvaihtoehtoa, käytännöllisempää lähestymistapaa ja keskittymistä vain tiettyihin alueisiin tai enemmän kansainvälistä ja teoreettista keskustelua Urban Parks -puistoista. Sisältöön liittyvistä palautteista viimeisenä mainittakoon ehdotus siitä, että olisi liiketoiminta näkökulma ja nimenomaan yksityissektorin näkökulma.

Palautetta annettiin myös seminaarin käytännön järjestelyihin, kuten ala-aulassa olevien posterien esityksiin ei ollut tarpeeksi aikaa. Seminaarissa olleeseen ihmismäärään olisi tarvittu pienempi auditorio, koska toisistaan kaukana istuminen ei edistä hyvää verkostoitumista. Esitysten epäselvyydestä annettiin myös palautetta etenkin hirven metsästyksen liittyvästä esityksestä, jossa mikrofonien käyttö oli huonoa.

6.3.2 Toinen seminaaripäivä

Kysyimme myös toisen seminaaripäivän osalta, mitkä asiat olivat osallistuneiden mielestä tärkeitä tai positiivisia asioita seminaarissa. Tähän kysymykseen vastasi yhdeksästä kahdeksan, heidän mielestään myös toinen seminaaripäivä oli hyvin järjestetty, opintoretkeä Nuuksioon pidettiin hyvänä ja erittäin hyödyllisenä. Retki Nuuksioon oli erään vastaajan mielestä erittäin rehellinen ja kommentit siitä myös hyvin rehellisiä. Opiskelijoiden osallistumisesta seminaariin pidettiin hyvin paljon, vuorovaikutus opiskelijoiden ja ammattilaisten kesken nähtiin hyvänä ideana. Sekä myös opiskelijoiden antamat rehelliset mielipiteet heidän helmikuisesta retkestä Nuuksioon oli erittäin positiivinen näkökulma. Kansainvälisten opiskelijoiden ryhmä kävi helmikuussa 2009 retkellä Nuuksiossa, he eivät olleet koskaan kuulleetkaan siitä ja siksi heidän kokemus oli hyvin erilainen kuin tyypillisten suomalaisten, heidän kokemuksistaan oli seminaarissa kertomassa yksi opiskelija tästä ryhmästä.

Ideoiden tuottamista ThinkThank -menetelmällä pidettiin tärkeänä seminaarissa, siitä syntyi paljon erilaisia ideoita, hyvää ryhmäkeskustelua sekä opiskelijoiden tuomia näkemyksiä. Nämä opiskelijoiden näkemykset tuntuivat olevan hyvin tärkeitä seminaarissa osallistuneille, kuten kansainvälisten opiskelijoiden tuomat erilaiset näkemykset kansallispuistosta. Positiivista osallistuneiden mielestä oli myös heidän saama laaja käsitys Urban Parks -puiston kehityksestä käytännössä, esittely sen ongelmista ja myös kansallispuiston ”pimeästä puolesta”. Kaiken kaikkiaan osallistuneiden mielestä seminaarissa oli hyvät esiintyjät sekä kiinnostuneet osallistujat.

Kysyimme myös toisen seminaaripäivän osalta kehitysehdotuksia, tähän kysymykseen vastasi seitsemän yhdeksästä. Yleisin kehitysehdotus liittyi ideointiin ThinkTank-menetelmällä, eli siihen olisi pitänyt olla enemmän aikaa. ThinkTank-menetelmällä ideointiin myös toivottiin tarkempia päämääriä ja jonkinlaista kategorisointia, esimerkiksi Urban Parks EU-projekti, Nuuksio kansallispuisto ja kansallispuistot lähellä kaupunkeja. ThinkTank-menetelmään kaivattiin myös jotain ratkaisua keskusteluista. Verkostoitumismahdollisuudet olivat huonot toisena seminaaripäivänä johtuen Nuuksiossa käyttämästämme polusta, seminaarivieraat olisivat toivoneet jotain selitystä polusta, retkellä oli hankala keskustella kenenkään kanssa. Myös tälle seminaarin toiselle päivälle toivottiin enemmän liiketoimintänäkökulmaa, erityisesti yksityissektorin näkökulmaa. Yksi vastaajista olisi toivonut tälle seminaaripäivälle aihetta liittyen peruskriteereihin, jotka ovat jo olemassa käytettävissä oleville turistireiteille, esimerkiksi kriteeri miten esteetön polku tulisi rakentaa, millaiset palvelut ovat perusvaatimuksena reiteille, millaisia merkkejä ja luokituksia.

Annoimme vastaajille mahdollisuuden myös antaa vapaata palautetta seminaarista. Yhdeksästä palautteeseen vastanneista kuusi halusi antaa myös vapaata palautetta. Pääosin palaute oli hyvää, mutta yksi moite löytyi joukosta, eräs vastanneista oli hyvin ärsyyntynyt siihen, että ensimmäisen seminaaripäivän iltaohjelman tapahtumapaikkaa vaihdettiin yhtäkkiä ja siitä ilmoitettiin aivan liian myöhään ilman selitystä, miksi näin tehtiin. Kyseinen seminaariin osallistuja oli tämän vuoksi joutunut nopeasti tekemään uusia järjestelyjä. Muut vapaan palautteen antajat kiittelivät kovasti seminaarin järjestämisestä ja pitivät kovasti sekä seminaarin aiheesta että itse seminaarista. Vastaajat mainitsivat positiivisina asioina seminaarista mukavat ihmiset ja hyvän yhteistyön, eräs erityisesti kiitteli lämpimästä tervetuloista ja Suomen lisäarvosta eli suomalaisista ihmisistä. Eräs vastaajista piti organisaatiotamme hyvänä ja kaiken menneen sujuvasti seminaarissa sekä hänellä itsellään oli hauskaa.

6.3.3 Seminaarivieraiden ehdotukset seuraavaan Urban Parks -seminariin

Seuraavan seminaarin järjestämistä Urban Parks -projektiin liittyen pohdittiin jo ensimmäisen seminaarin päätyttyä, siksi kysyimmekin osallistuneilta osallistuisivatko he tällaiseen uuteen seminaariin. Yhdeksästä vastaajasta viisi vastasi osallistuvansa ja neljä vastasi ehkä osallistuvansa, yksikään vastaajista ei kieltäytynyt ehdottomasti osallistumasta uuteen seminaariin. Kysyimme myös, jos toinen seminaari tähän aiheeseen järjestettäisiin, mitä osallistuneet haluaisivat kuulla siellä.

Eniten toivottiin enemmän kansainvälistä näkökulmaa ja olisi mielenkiintoa kuulla myös muista kuin pohjoismaisista kansallispuistoista tietoa. Tähän osasyynä oli se epäily, että

muissa maissa saatetaan olla jo edellä tässä prosessissa. Toivottiin myös enemmän konkreettisia ratkaisuja sekä parannuksia ja ehdotettiin, että ideoita muista maista, esimerkiksi Norjasta tai Virosta, voitaisiin seurata. Enemmän ulkomaalaisten matkustajien tarpeista vaellusalueilla sekä heidän palvelutason odotuksista, tästä voisi katsoa esimerkkejä, vaikka Saksasta, Sveitsistä ja Ranskasta.

Yksi vastaajista toivoi yksityiskohtaisempaa seminaaria Nuuksiosta, sen historiasta, kasvillisuudesta ja eläinkunnasta. He halusivat markkinoida Nuuksiota toiminnassaan mutta tarvitsivat enemmän tietoa siitä. Eräs vastaajista toivoi seuraavan seminaarin aiheeksi, miten edetä tässä projektissa, toivottavasti EU-rahoituksella. Toinen toivoi myös aiheeksi EU-rahoitettua Urban Parks -kehitysprojektia, lähellä kaupunkeja olevien luontoalueiden monimutkaisiin ongelmiin ratkaisuja. Erityisesti hän toivoi, että seminaarissa käsiteltäisiin tasapainoa paikallisten ja turistien saavutettavuuden sekä luonnon arvojen säilytettävyyden välillä. Seuraavaan seminaariin haluttiin myös kävijöiden tarpeista ja kysynnästä aihetta sekä kaupunkipuistojen yrittäjien ja yritysten esityksiä.

6.4 Kehitysehdotukset seuraavaan Urban Parks -seminaariin

Tässä luvussa on poimittu kehityskohteita seuraavaan Urban Parks -seminaariin, hyödyntäen seminaarivieraiden antamaa avointa palautetta ja kahden havainnoijan kartoittamia palvelupolkuja. Näille kehityskohteille on pyritty antamaan käyttökelpoisia kehitysehdotuksia, joista osaa voisi hyödyntää myös muiden seminaarien järjestämisessä. Luvun lopussa selvitetään lyhyesti Urban Parks -hankkeen tämän hetkinen tilanne.

Urban Parks -seminaarin ilmoittautumislomaketta piti toinen havainnoija epäselvänä sen englanninkielisyyden vuoksi, hän siis puhuu äidinkielenään suomea. Kehitysehdotuksena voisi näiden tulosten perusteella ehdottaa, että kansainvälisissä tapahtumissa, johon kutsutaan sekä suomenkielisiä että muuta kieltä äidinkielenään puhuvia, olisi hyvä tarjota äidinkielenään suomea puhuville suomenkielinen ilmoittautumislomake ja kansainvälisille kutsuttaville englanninkielinen ilmoittautumislomake. Kun järjestetään tällainen kaksikielinen tapahtuma, olisi hyvä, että kaksikielisyys näkyisi myös kaikissa tapahtumaan liittyvissä dokumenteissa ja opastuksissa.

Ensimmäisen seminaaripäivän luentosalista eli auditorio Timosta löytyi kritisoitavaa sekä havainnoijien palvelupoluissa että avoimessa palautteessa. Auditorio Timo oli liian iso tila, kun ajatellaan seminaarin osallistujamäärää ja siellä oli siksi melkein mahdotonta verkostoitua, mikä oli vastoin seminaarin päätarkoitusta. Tässä arvioitiin seminaariosallistujien määrä liian suureksi ja siksi tilakin oli liian suuri. Tällaisissa tapahtumissa, joissa verkostoituminen seminaarivieraiden kesken on yksi päätarkoituksista, on

tapahtumapaikan koon painottaminen tapahtumapaikan valinnassa vielä oleellisempaa. Päädyttyämme valitsemaan Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikön ensimmäisen seminaaripäivän tapahtumapaikaksi, oli vain kaksi vaihtoehtoa luentosaleista. Luentosalien ollessa joko erittäin iso tai pieni, oli paikan valinta erittäin vaikea. Kehitysehdotuksena tällaiselle verkostoitumisseminaarille voisi olla istumajärjestys tai joku muu tapa millä saada isossa tilassa rajattua pieni määrä ihmisiä vain tiettyyn osaan tilaa.

Ensimmäisen seminaaripäivän iltaohjelman toteutus epäonnistui siltä osin, että iltaohjelmapaikkaa jouduttiin vaihtamaan yhtäkkiä ensimmäisen seminaaripäivän aikana, jonka takia eräs seminaarivieras oli joutunut muuttamaan suunnitelmiaan. Tämä kyseinen seminaarivieras olisi toivonut myös kunnan tiedottamista siitä miksi tapahtumapaikka muuttui niin viime hetkellä. Myös toisen seminaaripäivän Nuuksion vaellusretkeä kritisoitiin paljon, koska reitti, jota seminaarivieraat kulkivat, oli vaikeakulkuinen ja verkostoitumismahdollisuudet koettiin hankaliksi, koska retkellä kuljettiin jonossa. Reitti oli myös sellaisella alueella, että toinen havainnoitsija epäili jo välillä seurueen eksyneen. Tästä voisi päätellä, että vaellusretken tarkoitusta ei kunnolla saatu toimitettua asiakkaalle, koska he eivät täysin ymmärtäneet miksi retki toteutettiin niin karulla alueella. Seminaarivieraiden tiedottaminen ja informointi kaikista asioista, mitkä liittyvät heihin, voisi estää esiintymästä tällaista tietämättömyydestä johtuvaa turhautumista.

ThinkTank-ideointi ei myöskään täysin onnistunut, koska seminaarivieraat kokivat sen sekavaksi ja siihen olisi tarvittu enemmän aikaa sekä havainnoijien että avoimen palautteen mukaan. Avoimessa palautteessa ehdotettiin myös, että ThinkTank-menetelmässä olisi voinut olla tarkempia päämääriä, kategorisointia ja ratkaisuista keskustelua. ThinkTank-ideointia pidettiin kuitenkin onnistuneena ja tärkeänä, siinä saatuja näkemyksiä opiskelijoilta pidettiin hyödyllisinä. Jatkossa, jos tällaisia ideointi-workshopeja järjestetään seminaarissa, olisi hyvä varmistaa, että sen toteuttamiseen on riittävästi aikaa. Ideoinnissa saatujen tulosten läpikäymiseen täytyisi myös varata kunnolla aikaa, jotta ideointiin osallistuneet saisivat kattavan käsityksen osallistumisensa tuotoksista.

Urban Parks -seminaarin jälkeen hankehakemus on muuttunut, sitä on työstetty eteenpäin ja se on muutettu WellServ-hankkeeksi. WellServ tarkoittaa Well-being for Baltic Sea metropolises with Innovative green area services, tämä WellServ-hanke kuuluu EU:n rahoittamiin Interreg IVB-projekteihin. WellServ-hankkeen tarkoituksena on keskittyä Itämeren maiden puisto- ja viheralueiden palveluiden kehittämiseen sekä luoda uusia tapoja, menetelmiä ja konkreettisia pilotteja. Kaikki tulokset, mitä hankkeesta saadaan, täytyy olla kaikkien yhteistyökumppaneiden käytössä. Hankkeessa on kolme suurta osa-alueita ensimmäisenä niistä on metropolialueiden vahvistaminen, kaupungit ja kaupunkialueet taloudellisen kehityksen moottoreina. Toinen osa-alue on strateginen tuki yhdistetylle

Itämeren alueelle ja sosiaalis-taloudelliselle ja alueelliselle yhteenkuuluvuudelle. Kolmantena osa-alueena on sosiaalisten olojen sekä alueellisen ja kaupunkikehityksen vaikutuksien vahvistaminen. Hankkeen kesto on vuodesta 2010 vuoteen 2013.

7 Johtopäätökset

Urban Parks -seminaarin päätarkoitus toteutui eli vieraksi seminaariin tuli monelta eri taholta henkilöitä, kuten Sulo ry:stä, Espoon matkailusta, Ympäristöministeriöstä, Ruotsin ja Tanskan kansallispuistosta sekä monia muita kansainvälisiä vieraita ja Nuuksiossa toimivia yksityisyrittäjiä. Seminaarin päätarkoituksena oli saada heidät verkostoitumaan, missä onnistuttiin perustuen seminaarivierailta saatuun palautteeseen ja kahden havainnoijan palvelupolkuihin. Seminaarin ideana oli myös saada Urban Parks -hankkeeseen uusia näkökulmia ja ideoita. Seminaarissa oli monilta eri tahoilta luennoitsijoita, joilla oli paljon erilaisia aiheita liittyen Urban Parks -puistoihin ja -käsitteeseen, esim. Metsähallituksesta, Ympäristöministeriöstä, Metsäntutkimuslaitokselta (METLA), Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitokselta (RKTL) sekä Ruotsin ja Tanskan kansallispuistoista. Tämä oli yksi hyvä tapa saada aiheeseen paljon erilaisia näkökulmia.

Toinen tapa saada erilaisia näkökulmia Urban Parks -hankkeeseen, oli ottaa seminaarivieraat mukaan ideointiin. Tämä toteutettiin Urban Parks -seminaarissa ThinkTank-ideointimenetelmällä, mikä oli onnistunut kokeilu. Seminaarivieraat pääsivät opiskelijoiden kanssa yhdessä ideoimaan, mikä osoittautui hyödylliseksi ja tärkeäksi. Varsinainen toteutus hieman epäonnistui, sillä aikataulussa oli liian lyhyt aika varattu ideointiin ja varsinaisia tuloksia ei kunnolla ehditty käydä läpi seminaarissa. Tuloksia eli hyviä ideoita Urban Parks -hankkeeseen tuli paljon ja tulokset myös jaettiin ideointiin osallistuneille seminaarivieraille sähköisesti palautelomakkeen kanssa.

Urban Parks -seminaaria järjestäessä tarkoituksena oli tutustua service designin käsitteeseen, mutta ei vielä varsinaisesti järjestää seminaaria service designin pohjalta. Tarkoituksena oli tutkia, oliko seminaari asiakkaan toiveiden ja odotusten mukainen ja onko sellaisia ongelmakohtia, joita pitäisi parantaa service designin mukaiseksi. Tämä tutkittiin käyttämällä Palvelupolku-menetelmää, kahdella havainnoijalla. Jotta seminaari on service designin mukainen, olisi asiakkaan tarpeiden ja odotusten kohdattava yrityksen tarpeet ja odotukset. Seminaarin järjestäjän ja seminaarivieraan tarpeet ja odotukset kohtasivat seminaarissa, kuten edellä mainitsinkin eli seminaarivieraat verkostoituivat, osallistuivat ideointiin, saivat monipuolisen käsityksen Urban Parks -puistoista ja viihtyivät seminaarissa.

Pääongelmakohtia, joihin täytyisi tulevaisuudessa kiinnittää huomiota ja muokata asiakkaan tarpeiden mukaiseksi, olivat Urban Parks -seminaarissa ilmoittautumislomake, Nuuksion

vaellusretki, luentotilan koko ja seminaarin lopetus. Kansainvälisissä tapahtumissa, joihin kutsutaan sekä suomenkielisiä että äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvia, täytyisi olla sekä suomenkielinen että englanninkielinen ilmoittautumislomake, jos pyritään service designin mukaiseen tapahtumaan. Nuuksion vaellusretkeen kohdistuvista seminaarivieraiden ajatuksista koskien varusteiden epäselvyyttä ja reitin omituisuutta voi vetää sen johtopäätöksen, että informointi tapahtumassa on erittäin tärkeä osa-alue eikä tässä tapauksessa voi olla liian yksityiskohtaista tietoa. Jos seminaarivieraita olisi informoitu paremmin Nuuksio-retkelle tarvittavista varusteista ja syystä miksi retki toteutettiin niin vaikeakulkuisella polulla, olisi saattanut useampi seminaarivieras lähteä tyytyväisempänä seminaarista kotiin.

Epäonnistuminen arvioitaessa seminaarivieraiden lukumäärää ja päätettäessä luentosalin kokoa, näkyy palvelupoluissa ja seminaarivieraiden palautteessa. Tapahtuman järjestämisessä on joskus otettava riskejä etenkin arvioitaessa tulevaisuutta. Tapahtuman järjestäjä ei aina osu arvioinneillaan oikeaan ja silloin käy kuten Urban Parks -seminaarissa, jossa seminaarin laatu hieman kärsi esityksien osalta. Viimeinen mainitsemani ongelmakohta oli seminaarin lopetus, joka toteutettiin Urban Parks -seminaarissa vapaamuotoisena puheena tapahtuman järjestäjiltä. Syy siihen, että tämä ei onnistunut täysin tavoitteiden mukaisesti oli ilmeisesti siinä, että seminaarivieraat alkoivat olla jo väsyneitä ja heidän keskittymiskykynä herpaantui loppua kohden. Tähän ratkaisuna voisi olla esimerkiksi lyhyt PowerPoint -esitys, aiheeseen liittyvien kuvien heijastaminen valkokankaalle tai jotain, mikä saisi kuuntelijat kohdistamaan keskittymisensä.

Urban Parks -seminaarin onnistumista arvioitaessa Palvelupolku -menetelmällä, oli mukana vain kaksi havainnoijaa. Nämä kaksi havainnoijaa olivat molemmat opiskelijoita eivätkä maksavia seminaarivieraita. Nämä kaksi asiaa vaikuttavat Palvelupolku-menetelmällä saatuihin tuloksiin ja niiden luotettavuuteen. Palvelupolku-menetelmällä saadut tulokset olisivat voineet olla monipuolisempia tai toisistaan poikkeavampia, jos havainnoijiksi olisi otettu useampi seminaarivieras ja erilaisilla taustatiedoilla. Erilaisia taustatietoja olisi voinut hyödyntää esimerkiksi siten, että yksi havainnoijista olisi ollut yksityisyrittäjä, toinen opiskelija ja kolmas muun organisaation edustaja jne. Suuremmalla havainnoija määrällä tulokset olisivat olleet luotettavampia etenkin, jos palvelupolkujen samankaltaisuutta olisi havaittu enemmän. Seuraavan kerran Palvelupolku-menetelmää käytettäessä tällaista tapahtumaa arvioitaessa, kannattaisi käyttää enemmän aikaa ja harkintaa valitessa havainnoijia. Urban Parks -seminaarissa käytetyllä Palvelupolku-menetelmällä oli myös muita puutteita. Haluttaessa tietää jonkun tietyn kohdan onnistumista tapahtumassa tai haettaessa tiettyjä vastauksia, palvelupolku ei aina välttämättä vastannut niihin. Esimerkiksi haluttaessa seminaarivierailta tietoa, mitä he haluaisivat seuraavassa seminaarissa kuulla, palvelupolusta ei löytynyt suoraa vastausta siihen.

Palvelupolku -menetelmä palautteen keruussa tai tutkittaessa tapahtuman prosesseja on toimiva tämän tutkimuksen perusteella, koska sillä sai paljon yksityiskohtaista ja monipuolista tietoa. Palvelupolun avulla voi saada myös laajan käsityksen asiakkaiden mielipiteistä tapahtumasta kokonaisuutena. Tämän menetelmän avulla pystyy hahmottamaan prosessit ja niissä onnistumiset sekä epäonnistumiset. Lyhyesti sanottuna Palvelupolku -menetelmä on uusi ja monipuolinen tapa kerätä palautetta ja sen avulla saa prosesseissa mahdollisesti olevat ongelmatkohdat näkyviin.

Lähteet

- Allen, J. 2000. Event planning. Canada: John Wiley & sons Canada Ltd.
- Allen, J. 2003. Event planning Ethics and etiquette. Canada: John Wiley & sons Canada Ltd.
- Harju, L. 2003. Työelämän tapahtumat ja tilaisuudet. Helsinki: Otava.
- Kinnunen, R. 2003. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.
- Mager, B. 2004. Service Design a review. Köln: Köln international school of design.
- Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009. Designing Services with Innovative methods. Kuopio: Kuopio Academy of Design.
- Moritz, S. 2005. Service Design -Practical access to an evolving field. Thesis. Köln International School of Design.
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2003. Kokous- ja kongressipalvelut. Helsinki: Restamark.
- Ruuska, K. 2001. Projekti hallintaan. Jyväskylä: Gummerus
- Shone, A. & Parry, B. 2004. Successful event management a practical handbook. Thomson: Britain.
- Vallo, H. & Häyrinen, E. 2003. Tapahtuma on tilaisuus, opas onnistuneen tapahtuman järjestämiseen. Helsinki: Tietosanoma.

Sähköiset lähteet

- Caliva, L. & Scheier, I. H. 1992. The Think Tank Technique. Viitattu 31.3.2010.
<http://academic.regis.edu/volunteer/ivan/sect03/sect03b.htm>
- Customer journey mapping. 2009. Cabinet office. Viitattu 6.2.2009.
http://www.cabinetoffice.gov.uk/public_service_reform/delivery_council/cjm.aspx#4
- E-lomake. 2007. Laurea Intra. Viitattu 18.2.2010.
https://intra.laurea.fi/intra/fi/01_laurea/05_laurea_osio5/01_Verkkotyovalineet/03_Muut/eLomake/index.jsp
- E-lomake 3 käyttöohje. Laurea Intra. E-lomake käyttöohje. Viitattu 22.2.2010.
<https://eLomake3.laurea.fi/ohje/E-lomake-3-kayttoohje.pdf>
- Kansalliset kaupunkipuistot. 2008. Ympäristöministeriö. Viitattu 19.3.2010
<http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=299997&lan=FI>
- Kansallispuistot. 2009. Metsähallitus. Viitattu 12.3.2010.
<http://www.luontoon.fi/page.asp?Section=100>
- LSIS Learning and Skills Improvement Service. 2008. World class skills Programme -developing responsive provision. Viitattu 7.2.2009.
http://wcs.excellence.qia.org.uk/webfm_send/73
- Nuukio ja retkeily. Luonnossa. Viitattu 12.3.2010.
http://www.luonnossa.net/Retkeily/Nuukio_ja_retkeily/nuukio_ja_retkeily.html
- Nuukion harrastusmahdollisuudet. 2009. Metsähallitus. Viitattu 12.3.2010.
<http://www.luontoon.fi/page.asp?Section=251>

Nuuksion kansallispuisto. Luonnossa. Viitattu 12.3.2010.

http://www.luonnossa.net/Retkeily/Nuuksion_kansallispuisto/nuuksion_kansallispuisto.html

Nuuksion kansallispuiston luontokeskuksen rakentaminen. 2010. Metsähallitus. Viitattu 12.3.2010.

<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Hankkeet/Nuuksiokeskus/Sivut/Nuuksionkansallispuistonluontokeskuksenrakentaminen.aspx>

Nuuksion kulkuyhteydet ja kartat. 2010. Metsähallitus. Viitattu 12.3.2010.

<http://www.luontoon.fi/page.asp?Section=250>

Nuuksion ohjeet ja säännöt. 2009. Metsähallitus. 2009. Viitattu 12.3.2010.

<http://www.luontoon.fi/page.asp?Section=255>

Palvelumuotoilu. Palvelumuotoilu.fi. Viitattu 26.4.2010.

http://www.palvelumuotoilu.fi/sanasto_ja_metodit/

RK5 Kansalliset kaupunkipuistot. 2009. Luonnontila.fi. Viitattu 19.3.2010.

<http://www.luonnontila.fi/fi/indikaattorit/rakennetut-ymparistot/rk5-kansalliset-kaupunkipuistot>

SEUPB - What is the Interreg IVA Programme?. Special EU Programmes Body. Viitattu 6.5.2010.

<http://www.seupb.eu/programmes2007-2013/interregivaprogramme/interregoverview.aspx>

Kuvat, kuviot ja taulukot

Kuva 1: Toisen seminaaripäivän Nuuksion vaellusreitien kartta	33
Kuva 2: Toisen seminaaripäivän Nuuksion vaellusretken aloituspiste	36
Kuvio 1: Urban Parks -hankkeen rakenne	7
Kuvio 2: Urban Parks -seminaarin organisaatorakenne	9
Taulukko 1: Ensimmäisen seminaaripäivän asiakkaiden kontaktipisteet ja niiden analysointi .	39
Taulukko 2: Toisen seminaaripäivän asiakkaiden kontaktipisteet ja niiden analysointi.....	43

Liitteet

Liite 1 Urban Parks -seminaarin ensimmäisen päivän ohjelma	56
Liite 2 Urban Parks -seminaarin toisen päivän ohjelma.....	58
Liite 3 Urban Parks -seminaarin sähköinen markkinointikirje.....	59
Liite 4 Aikataulu Urban Parks -seminaarin tutkimusharjoittelijan tehtävistä	60
Liite 5 Urban Parks -seminaarin ilmoittautumislomake	61
Liite 6 Urban Parks -seminaariin ilmoittautuneille lähetetty vahvistuskirje	63
Liite 7 Urban Parks -seminaarin budjetti.....	65
Liite 8 Urban Parks -seminaarin palautelomake	66

Liite 1 Urban Parks -seminaarin ensimmäisen päivän ohjelma



International seminar

Nuukio / URBAN PARKS - programme

Urban Parks for novel ecosystem services

Date: 27.4.2009
Venue: Laurea University of Applied Sciences,
Leppävaara, Vanha maantie 9, 02650 ESPOO, Finland

Location

Presentations: Auditorium TIMO

Monday 27.4.2009

- | | |
|--------------|--|
| 08.30- 09.00 | Registration and coffee at Laurea Entrance Hall |
| 09.00- 09.15 | Opening of the Urban Parks seminar
Ms Jaana Tuomi, Managing Director of the Espoo Tourism Association & Chair: Dr Juha Hiedanpää, RKTL Finland |
| 09.15- 10.00 | Urban Parks as a source of health and environmental benefits recognised in value added processes
Prof. Dr Liisa Tyrväinen, the Finnish Forest Research Institute (METLA) |
| 10.00- 10.45 | National Urban Parks (NUP) as a concept for integrating cultural and biological diversity into urban planning
Senior Adviser Jukka-Pekka Flander, the Ministry of Environment, Finland |
| 10.45-11.00 | Short break |
| 11.00-11.30 | National Park providing environmental services for a Metropolis the Swedish experience |

	Park director Per Wallsten, Tyresta National Park, Sweden
11.30-12.00	Limits of growth - balancing private and public transport for urban park access Lasse Lovén, Development manager, Metsähallitus, Natural Heritage Services
12.00-13.00	Lunch Guests at Restaurant Flow Students at BarLaurea
Theme	Multiple uses and users of Urban Parks Chair: Lasse Lovén
13.00-13.30	Who are the visitors and customers in urban park Case Nuuksio National Park Ms Liisa Kajala, senior advisor, lic.for. Metsähallitus - Natural Heritage Service
13.30-14.00	Vision for economic benefits and product development potential in Urban Parks Mr Kristian Sievers and Mr Vesa Gran, Culminatum Ltd
14.00-14.30	Different users, different values - Urban Parks and higher education Ms Leena Alakoski and Ms Kaija Koivusalo, Laurea
14.30-15.00	Coffee
15.00-15.30	Urban Parks related ecosystem services for modern hunters and gatherers Dr Juha Hiedanpää, RKTL Finland
15.30-16.00	From Forest to Park- Danish model for Urban Park development Ms Ida Dahl-Nielsen, National Forest and Nature Agency, Denmark
16.45	Summary of the Day 1 Instructions for the evening and next day programme
17.30-22.00	Evening programme

Liite 2 Urban Parks -seminaarin toisen päivän ohjelma



International seminar

Nuukio / URBAN PARKS - programme

Urban Parks for novel ecosystem services

Date: 28.4.2009
Venue: Nuukio National Park

Tuesday 28.4.2009

07.45	Gathering at Laurea Entrance Hall
8.00	Bus leaves to Nuukio National Park
9.00-11.30	Wandering in Nuukio National Park with a campfire coffee and guidance service by SULO Association
11.30-12.30	Lunch at Siikaranta Institute
12.30-13.00	The Multimodal User interfaces in Designing and Managing a Service System Laurea study teams
13.00-13.30	How to develop Urban Park services - ideas for park and business development Laurea study teams
13.30-15.00	Urban Parks EU-project networking; project idea, national objectives, methods, partnerships, resources Ideation with a ThinkTank -method by Lassi Tissari
15.00-15.30	Seminar Final and coffee
15.30-16.30	Transport back to Leppävaara

Liite 3 Urban Parks -seminaarin sähköinen markkinointikirje



Natural Heritage Services

Laurea University of Applied-
Sciences

Leppävaara, Vanha maantie 9,
FI-02650 ESPOO, FINLAND
p. + 358-(0)40 3514257

Invitation to Urban Parks -seminar 27. - 28.4.2009

We have an honour to invite you to the Urban Parks -seminar on 27th and 28th of April 2009. Be sure to write those dates in your calendar now. The first day, April 27th, is the seminar day, which takes place at Laurea University of Applied Sciences (at Leppävaara, Espoo City, Finland). On the 28th of April, the workshop day, we will have a fieldtrip to the National Park Nuksio, near the Helsinki Metropolitan area.

The seminar and the workshops focus on State-of-the-Art Views on urban-nature relationship in development and Urban related issues to the park management. The special focus is on recreational, educational and nature tourism use of Urban Parks. Moreover the seminar focuses on recent EU -funded research and development projects that have been done and/or are now being planned in Scandinavia and Baltic countries. We will also start preparing for the Urban Parks EU-project application.

The seminar language is English. One of the keynote speakers is Per Wallsten, Park Director of Tyresta National Park in Sweden. The participation fee for one person is 150€ which will cover the seminar program and the catering. Student fees will be agreed on later. For accommodation we recommend Hotel Sello Palace Kämp, reservations via e-mail to tiina.rytkonen@palacekamp.fi. Make sure you give the passwords "Laurea" and "26.4.2009"; we have a quota for some rooms if you reserve before 9th of April.

We will send you more information and a detailed program in the near future. Then you will be able to sign up for the seminar.

Best regards,

Metsähallitus	Culminatum Innovation	Laurea
Natural Heritage Services, xxx tel. +xxxxxxx, mobile xxxxx, xxx.xxx@metsa.fi	Helsinki Region Centre of Expertise, xxxx tel. +xxxxx xxx.xxx@culminatum.fi	University of Applied Sciences Leppävaara, Riina Laukkanen tel. +xxxxx riina.laukkanen@laurea.fi

Liite 4 Aikataulu Urban Parks -seminaarin tutkimusharjoittelijan tehtävistä

Aikaväli: Helmikuu - Toukokuu 2009

Vko	Tehtävä
6	Seminaarin alustavan aikataulun hahmottelu
7	Hotellien ja tapahtumapaikkojen kilpailuttaminen alkaa
9	Projektiryhmän kokous
	Ensimmäisen seminaaripäivän tilanvaraus
	Vieraslistan yhteystietojen hakemista
	Sähköisen markkinointikirjeen lähettäminen potentiaalisille seminaarivieraille
11	Projektiryhmän kokous
	Seminaarin ohjelman viimeistely
12	Vieraslistan täydentämistä ja markkinointiviestin lähettäminen uusiin yhteystietoihin
13	Seminaariohjelman ja kutsun lähettäminen potentiaalisille seminaarivieraille
	Budjetin laatiminen
	Bussiyritysten kilpailuttaminen
	Tehtäväärkien tekeminen
14	Seminaariohjelman julkaisu Intrassa ja LaureaSID portaalissa
15	Muistutusviestin lähettäminen niille seminaarivieraille, jotka ei ole vielä ilmoittautuneet seminaariin
16	Uuden sähköisen markkinointikirjeen lähettäminen
	Projektiryhmän kokous
	Erikoisruokavalioiden ilmoittaminen tapahtumapaikkoihin
17	24.4. viimeinen päivä ilmoittautua seminaariin
	Henkilömäärien varmistus tapahtumapaikkoihin, bussiyritykseen ja BarLaureaan
	Seminaarilahjojen hankkiminen seminaarin ulkopuolisille puhujille
	Varmistusviestin lähettäminen kaikille seminaariin ilmoittautuneille
	Seminaariohjelman lopullisen version kopiointi kaikille seminaarivieraille jaettavaksi
	Tehtäväärkien viimeistely ja korjaaminen
	24.4. Seminaarin valmistelu Laurea-ammattikorkeakoulun tapahtumavuoroaan suorittavien opiskelijoiden kanssa (ensimmäisen seminaaripäivän tapahtumapaikan järjestäminen, somistus yms.)
	25.4. ensimmäisen seminaaripäivän tapahtumapaikalla viimeistely ja "läpikävely"
18	Urban Parks -seminaari 27.-28.4.
19	Seminaarin laskutus (laskutusosoitteiden ja summien lähetys Laurea-ammattikorkeakoulun Tikkurilan yksikköön, mistä ne sitten lähetettiin eteenpäin)
	Budjetin viimeistely
	Palautelomakkeen lähettäminen seminaariin osallistuneille
20	14.5. Viimeinen päivä antaa palautetta palautelomakkeen kautta

Liite 5 Urban Parks -seminaarin ilmoittautumislomake

Urban Parks -seminar, April 27th and 28th

Form is timed: publicity starts 20.3.2009 8.30 and ends 24.4.2009 12.00

Note! The registration will be closed on April the 20th.

Registration information

Please fill in the information needed below.	
Last name	<input type="text"/>
First name	<input type="text"/>
Company	<input type="text"/>
E-mail address	<input type="text"/>
Tel.	<input type="text"/>
Invoicing address	<input type="text"/>
Invoicing name	<input type="text"/>
Country	<input type="text"/>
Postal code	<input type="text"/>

The attendance on the seminar days

Cancellation policy: All changes and cancellations must be done before April the 17th after that we will charge you 50 % of the seminar fee. If you cancel on the seminar day we will charge you the full fee. Cancellation in case of sickness there will be no charge.

The seminar days I will attend to

- Monday 27.4. (100€)
- Tuesday 28.4. (75€)
- Both days 27.-28.4. (150€)

The seminar fee includes:

The seminar days and materials, lunches and coffees, the evening program on Monday and the transportations according to program.

Note! The fee does not include accomadation.

But we recommend the following hotels:

Sokos Hotel Tapiola Garden: <http://www.sokoshotels.fi/en/> (6,9 km from Laurea-ammattikorkeakoulu Leppävaaran yksikkö)

Sokos Hotel Pasila: <http://www.sokoshotels.fi/en/> (9,1 km from Laurea-ammattikorkeakoulu Leppävaaran yksikkö)

Hotel Radisson sas Otaniemi: http://www.radissonsas.com/g_fi_sk_brand_helzs (7 km from Laurea-ammattikorkeakoulu Leppävaaran yksikkö)

Hotel Palace Kämp Sello: [://www.palacekamp.fi/](http://www.palacekamp.fi/) (1,1km from Laurea-ammattikorkeakoulu Leppävaaran yksikkö) If you make your reservation here, make sure you contact tiina.rytkonen@palacekamp.fi and give the passwords "Laurea" and "26.4.2009" we have a quota for some rooms if you reserve before 9th of April.

Special diet

All the foods are prepared from low lactose products

Lactose-free

Gluten-free

Vegetarian

Some other special diet

Proceed

Save

Thank you for registration and welcome to the seminar!

Liite 6 Urban Parks -seminaariin ilmoittautuneille lähetetty vahvistuskirje



Urban Parks -seminar 27.4. - 28.4.2009

Thank you for registering to our seminar!

The seminar venue on Monday 27th of April is Laurea University at Leppävaara. And on Tuesday 28th of April the venue is Nuuksio and the Hotel Siikaranta.

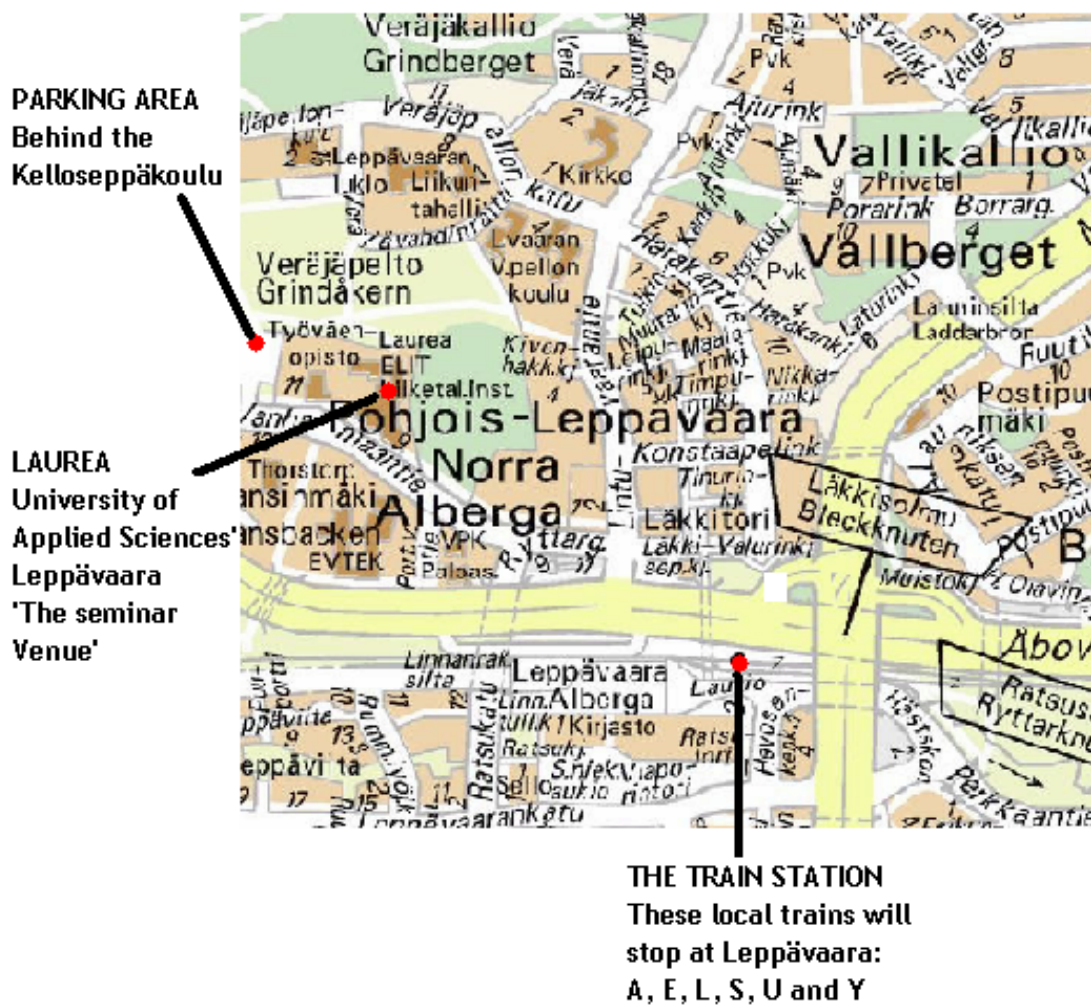
As it is said on the seminar programme on Monday 27th the registration is from 8.30 to 9.00 and at the same time you will be able to enjoy morning coffee and a small breakfast. From 9.00 to 17.30 the seminar will continue as it is on the seminar programme.

At 17.30 we will get a bus ride from Leppävaara to Haukilahti from where we will leave to Lehtisaari which is a small island in Espoo. There we will have a traditional dinner and a chance to go outside and explore the outdoors. So please make sure you have some warm clothes with you and good outdoors shoes, you can also bring your camera if you would like to take some pictures. At 21.30 we will get transport back to Leppävaara. And the seminar day concludes at around 22.00

On Tuesday 28th we will leave to Nuuksio to Veikkola at 8.00 but please try to be at Laurea Leppävaara already at 7.45. Because our bus will come and pick us up at 8.00 and this way we will be able to leave on time. At Nuuksio we will have a small guided tour at the National Park with campfire coffee. For this trip you should take with you appropriate clothes for the weather and good outdoors shoes. After wandering at the National Park Nuuksio we will receive lunch at the Siikaranta institute and after that the seminar will continue as said on the programme. At 15.30 we will have transport back to Leppävaara and the seminar will be concluded at around 16.30.

Best regards,

Metsähallitus Natural Heritage Services, xxxxxx tel. xxxxxxxxx, mobile xxxxxxxx xxxxx@metsa.fi	Culminatum Innovation Helsinki Region Centre of Expertise, xxxx tel. xxxxxx xxx.xx@culminatum.fi	Laurea University of Applied Sciences Leppävaara, Riina Laukkanen tel. xxxxxxxx riina.laukkanen@laurea.fi
---	--	---



PARKING AREA
Behind the
Kelloseppäkoulu

LAUREA
University of
Applied Sciences'
Leppävaara
'The seminar
Venue'

THE TRAIN STATION
These local trains will
stop at Leppävaara:
A, E, L, S, U and Y

Liite 7 Urban Parks -seminaarin budjetti

Urban Parks -seminaarin BUDJETTI

TULOT	Hinta	Hlö määrä (arvio)	Yhteensä
Seminaari ma	100,00 €	10	1 000,00€
Seminaari ti	75,00 €	1	75,00€
Seminaari molemmat päivät	150,00 €	17	2 550,00€
Seminaari opiskelijat Haaga-Helia	10,00 €	17	170,00€
Seminaari opiskelijat Laurea ma		67	
Yhteensä			3 795,00€
MENOT			
MENOT	Hinta	Määrä	Yhteensä
BL kustannukset			
>somistukset			XXXX
>aamukahvit		90	XXXX
>smoothie tauko	xx	110	XXXX
>lounas	xx	40	XXXX
>iltapäiväkahvi	xx	110	XXXX
>eväspussi	xx	40	XXXX
>linjastolounas opiskelijat	xx	70	XXXX
>ruokajuomat			XXXX
>liinoitus	xx	50	XXXX
>puhujien virvokkeet			XXXX
>nimikyltit	xx	85	XXXX
>Laurea kynät	xx	50	XXXX
Yhteensä			XXXXXX
Workshop -päivä Siikarannassa			
>Kokouspaketti	xx	60	XXXX
Bussikyyditykset			
>maanantai	xx		
>tiistai	xx		
>yhteensä			XXXX
Seminaari esiintyjien majoitus:	xx	3	XXXX
2 yötä	xx	3	XXXX
1 yö	xx	1	XXXX
Hotellilaskun summa			XXXX
Yhteensä			XXXXXX
Tulot - Menot			XXXXXX

Liite 8 Urban Parks -seminaarin palautelomake

This feedback form is open for one week. So you will be able to give us feedback via this form until 14th of May.

Urban Parks -seminar feedback

Form is timed: publicity starts 4.5.2009 10.20 and ends 14.5.2009 23.59

The feedback is anonymous so please answer the questions as honestly as possible.

Information

- Student
- Company's representative
- Other organizations representative

Feedback for Monday 27th of April

What matters do you think were important or positive at the seminar?

Are there some matters that need to be developed? If there are, what are those matters?

Feedback for Tuesday 28th of April

What matters do you think were important or positive at the seminar?

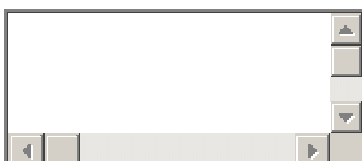
Are there some matters that need to be developed? If there are, what are those matters?

The next seminar

If another seminar concerning this matter will be arranged would you attend?

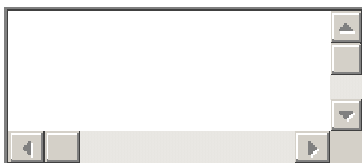
- Yes
- No
- Maybe

If another seminar concerning this matter will be arranged what would you like to hear there?



Open feedback

Is there something else you would like to comment about the seminar or give us feedback?



Proceed

Save

Thank you for your feedback!