

POHJOIS- KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma

Iida Himanen
Noora Miinalainen

TAPAHTUMAN INFOTOIMINNAN ANALYSOINTI JA OPAS INFO-
PALVELUIDEN JÄRJESTÄMISEEN
Case: Valtakunnalliset Lastentarhanopettajapäivät

Opinnäytetyö
Marraskuu 2011



POHJOIS-KARJALAN
AMMATIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2011
Matkailun koulutusohjelma
Länsikatu 15
80110 JOENSUU
p. 050-436 3686

Tekijä(t)

Iida Himanen, Noora Miinalainen

Nimeke

TAPAHTUMAN INFOTOIMINNAN ANALYSOINTI JA OPAS INFOPALVELUIDEN JÄRJESTÄMISEEN Case: Valtakunnalliset Lastentarhanopettajapäivät

Toimeksiantaja

Karelia Expert Matkailupalvelu Oy

Tiivistelmä

Opinnäytetyössä analysoitiin tapahtuman infotoimintaa ja koottiin opas infotoiminnan järjestämisestä toimeksiantajamme toiveesta ja tarpeesta. Opas on toiminnallisen opinnäytetyön tuotos. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Karelia Expert Matkailupalvelu Oy ja mallitapahtumana toimivat Valtakunnalliset Lastentarhanopettajapäivät 2011. Opinnäytetyön tarkoitus on luoda opas, joka toimii muistilistana ja infopakettina tapahtuman järjestäjille. Opas julkaistiin sähköisessä muodossa Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n verkkosivuilla ja on näin ollen helposti saatavilla.

Toteutimme toiminnallisen opinnäytetyön käyttäen menetelminä kyselytutkimusta ja osallistuvaa havainnointitutkimusta. Näiden tutkimusten, opinnäytetyön tekijöiden aikaisempien kokemusten ja alan kirjallisuuden pohjalta koottiin opas, jossa on neuvoja sekä tapahtumien infopalveluiden käytännön järjestelyihin että suunnitteluun. Alan kirjallisuudesta koottu opinnäytetyön tietoperusta keskittyy tapahtumien käytännön järjestelyiden lisäksi kokous- ja kongressimatkailuun Suomessa ja Pohjois-Karjalassa.

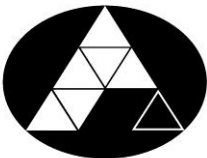
Kysely- ja havainnointitutkimusten perusteella mallitapahtuman infopiste ja sen palvelut oli hoidettu hyvin. Eniten parannettavaa löytyi infopisteen ulkonäöstä ja näkyvyydestä. Palvelun laatu arvioitiin huomattavasti muita osa-alueita paremmaksi. Tulevaisuudessa opasta voi käyttää pohjana uusille kehitysideoille infopalveluihin liittyen.

Kieli
suomi

Sivuja 45
Liitteet 5
Liitesivumäärä 19

Asiasanat

Kokous- ja kongressipalvelut, infopalvelut, opas, kyselytutkimus

 NORTH KARELIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES	THESIS November 2011 Degree programme in Tourism Länsikatu 15 FIN 80110 JOENSUU FINLAND Tel. 358 50 436 3686
Author(s) Iida Himanen, Noora Miinalainen	
Title ANALYZING INFO SERVICES AT AN EVENT AND A GUIDE FOR CREATING INFO SERVICES Case: National Kindergarten Teacher's Days Commissioned by Karelia Expert Tourist Service Ltd	
Abstract The purpose of this study was to analyze info services at an event and to create a guide about organizing info services. The idea to make this kind of guide came from our commissioner Karelia Expert Tourist Service Ltd. The guide is the product of our practice-based study. Case event of this study was The National Kindergarten Teacher's Days 2011. The purpose of the guide is to be a check list and an information package for the event organizers. The guide was published in the website of Karelia Expert Tourist Service Ltd and this way is more accessible to everybody. In addition to our practice-based study, also a research study was carried out via survey and participative observation. The guide was created based on these studies, the previous experiences of the study makers and the field's literature. The guide consists of advices on the practice and the planning of the information services at events. The knowledge-base of this study is gathered from the field's literature and focuses on the practice of creating an event as well as meeting and congress tourism in Finland and North-Karelia. According to the results from the survey and observation the information services were well handled. The appearance and visibility of the info required improvement the most. The quality of customer service was rated with higher scores than the other sections. In the future the guide can be used as a base for further developments of information services.	
Language Finnish	Pages 45 Appendices 5 Pages of Appendices 19
Keywords Meeting and congress services, information services, guide, survey study	

Sisältö

1	Johdanto.....	5
2	Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus	6
2.1	Opinnäytetyön lähtökohdat ja tarkoitus	6
2.2	Toimeksiantaja Karelia Expert Matkailupalvelu Oy	6
2.3	Case: Valtakunnalliset Lastentarhanopettajapäivät.....	7
2.4	Viitekehys.....	8
3	Kokous- ja kongressipalvelut tapahtumamatkailussa	9
3.1	Tapahtumamatkailu.....	9
3.2	Kokous- ja kongressimatkailun kehittyminen	11
3.3	Kokous- ja kongressipalvelut Suomessa.....	11
3.4	Kokous- ja kongressipalvelut Pohjois-Karjalassa	16
4	Kokous- ja kongressipalveluiden käytäntö.....	18
4.1	Kokous- ja kongressipalveluiden tuottaminen	18
4.2	Tiedotus ja markkinointi	20
4.3	Kongressitilat ja info- ja palvelupisteet	20
4.4	Talous, kirjalliset dokumentit ja turvallisuus	22
4.5	Ympäristövastuullisuus	24
5	Työn toteutus ja menetelmät	24
5.1	Toteutus ja menetelmät.....	24
5.2	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	26
5.3	Havainnointi	27
5.4	Kysely	29
5.5	Tutkimuksen arviointi ja eettisyys.....	30
6	Tapahtumasta tuloksiin	32
6.1	Toiminnallinen osio	32
6.2	Havainnot.....	33
6.3	Kyselyn tulokset	36
7	Tutkimustuloksista oppaaseen	40
8	Pohdinta	42
	Lähteet.....	45

Liitteet

Liite 1	Valtakunnallisten Lastentarhanopettajapäivien ohjelma
Liite 2	Kyselylomake
Liite 3	Havaintomuistiot
Liite 4	Työnjako
Liite 5	Opas infopalveluiden järjestämiseen

1 Johdanto

Saimme idean opinnäytetyöllemme yhteisestä kiinnostuksesta kokous- ja kongressipalveluita kohtaan. Kiinnostuksemme heräsi jo koulutuksemme alkuaikoina, kun olimme mukana toteuttamassa ensimmäistä tapahtumaamme Nurmeksessa Pielisen Karjalan Kehittämiskeskuksen eli PIKESIN Keskustelufoorumissa vuonna 2008. Tämän jälkeen olemme saaneet olla vuosittain järjestämässä erilaisia tapahtumia sekä koulutuksen että töiden kautta.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Karelia Expert Matkailupalvelu Oy. Olimme mukana valmisteluvaiheessa, joten saimme hyvän kokonaiskuvan info- ja rekisteripalveluiden toiminnasta. Rakensimme kyselylomakkeen, johon lisäsimme omat kysymyksemme koskemaan info- ja rekisteröintipistettä. Näin rajasimme työmme koskemaan vain infopalveluita koko tapahtuman sijaan.

Mallitapahtumana olivat Valtakunnalliset Lastentarhanopettajapäivät, jotka järjestettiin Joensuussa 24.–25.9.2011. Tapahtuma pidettiin Joensuu Areenalla, joka kokonsa puolesta soveltui hyvin tapahtuman pitopaikaksi. Olimme mukana järjestämässä infopistettä, jossa teimme osallistuvaa havainnointia. Havaintoja tukemaan suoritimme kyselytutkimuksen heti tapahtuman jälkeen.

Konkreettisena tuotoksena teimme sähköisen infopalveluiden järjestämisoppaan toimeksiantajamme käyttöön. Opas julkaistiin Pohjois-Karjalan tapahtumahankkeen verkkosivuilla osoitteessa www.visitkarelia.fi/Suomeksi/Tutustu/Nae__tee/Tapahtumat/Tapahtumia_Pohjois-Karjalaan_-hanke.iw3, josta se on helposti saatavilla. Opas on rakennettu omien havaintojemme sekä kyselyn tuloksien pohjalta. Peilasimme esille nousseita tärkeitä käytännön seikkoja myös aiemmin sisäistämäämme teorian tietoon. Opas on tarkoitettu Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n asiakkaiden käyttöön, helpottamaan info- ja rekisteröintipalveluiden käytännön järjestämistä erilaisissa tapahtumissa. Mallitapahtumana olivat Valtakunnalliset Lastentarhanopettajapäivät, mutta opas on yleisluontoinen ja toimii näin ollen myös muunlaisissa tapahtumissa.

2 Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus

2.1 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tarkoitus

Molemmilla opinnäytetyöntekijöillä on kiinnostusta ja kokemusta kokous- ja kongressimatkailusta. Iida Himasen toisen syventävän harjoittelun kautta saatu toimeksianto antoi hyvän mahdollisuuden toteuttaa opinnäytetyö tapahtumamatkailuun liittyen. Teimme toiminnallisen opinnäytetyön käyttäen sekä määrällisiä että laadullisia menetelmiä. Näiden kautta opinnäytetyömme tuotokseksi syntyi tiivis opas jolla voidaan toteuttaa helposti ja laadukkaasti infopalveluita erilaisissa tapahtumissa. Opinnäytetyön tarkoitus on siis tuottaa työn toimeksiantajalle tietoa infon tämänhetkisestä toimivuudesta ja tehdä opas tapahtumanjärjestäjien käyttöön helpottamaan käytännön toteutusta jatkossa.

Saimme opinnäytetyön toimeksiantajalta idean osallistua Valtakunnallisille Lastentarhanopettajapäiville, jota käytimme mallitapahtumana työssämme. Valtakunnalliset Lastentarhanopettajapäivät järjestää Suomen Lastentarhanopettajaliitto, joka on Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n asiakas. Lastentarhanopettajapäivät toimivat mallitapahtumana infopalveluiden järjestämisessä ja infopalveluiden oppaan kokoamme toimeksiantajalle osaksi tämän tapahtuman kautta saaduista tiedoista ja kokemuksista.

2.2 Toimeksiantaja Karelia Expert Matkailupalvelu Oy

Opinnäytetyömme toimeksiantaja on Pohjois-Karjalan alueella toimiva Karelia Expert Matkailupalvelu Oy. Karelia Expert on alueorganisaatio, joka vastaa muun muassa matkailumarkkinoinnista, matkailuneuvonnasta, matkailupalveluiden myynnistä ja kokous- ja kongressipalveluista. Yhtiö sai alkunsa vuonna 1993, mutta vasta 2004 yhtiön nimeksi tuli Karelia Expert matkailupalvelu Oy. Organisaatiossa toimii 17 työntekijää, kuuden eri kaupungin toimistoissa. Yksi toimistoista sijaitsee Joensuussa, jossa opinnäytetyöohjaajamme Arja Hukkanen työskentelee. Hukkanen toimii Karelia Expertillä kongressipäällikkönä, min-

kä vuoksi hän toimi ohjaajanamme. Kokous- ja kongressipalveluiden osalta Karelia Expert voi hoitaa tiedottamisen, sihteeripalvelut, majoituksen, matkajärjestelyt, kuljetukset ja ruokailut. Myös tulkkauspalvelut sekä tekniset palvelut ovat hoidettavissa Karelia Expertin toimesta. (Visit Karelia 2011.)

Karelia Expertin toimipisteitä on Joensuun lisäksi Lieksassa, Kolilla, Nurmeksessa, Ilomantsissa ja Kesälahdella. Joensuun toimipisteessä hoidetaan yrityksen johtoa, markkinointia, myyntiä, kokous- ja kongressipalveluita, hankeprojekteja ja siellä on myös oma matkailuneuvontapiste. Karelia Expertin toiminta-ajatus on tarjota asiakkailleen yksilöllisiä ja laadukkaita matkailupalveluita iloisella asenteella luontoa kunnioittaen. Yritys myös pyrkii olemaan nyt ja tulevaisuudessa suuri alueen matkailun kehittäjä ja olemaan johtava alueen matkailutoimija. (Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n perehdyttämisopas.)

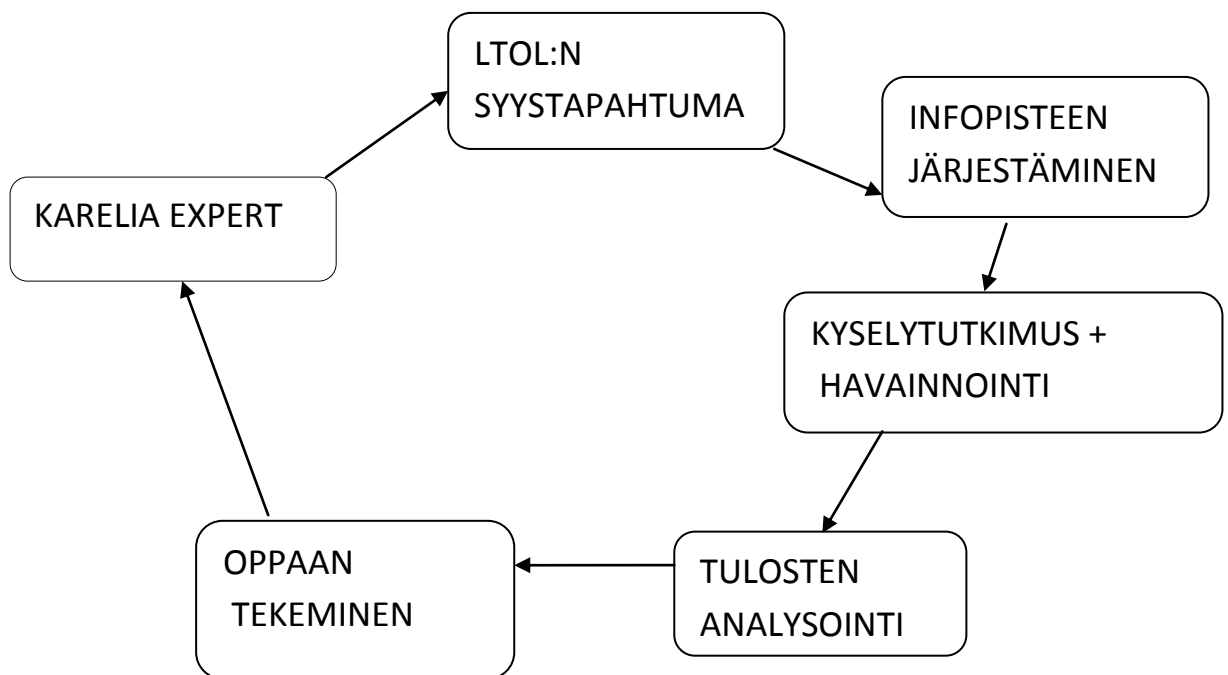
2.3 Case: Valtakunnalliset Lastentarhanopettajapäivät

Valtakunnalliset Lastentarhaopettajapäivät järjestettiin Joensuussa 24.–25.9.2011 Joensuu Areenalla. Ensimmäisen kerran ne järjestettiin Lahdessa vuonna 1949, jolloin osallistujia oli yli 100. (Lastentarhanopettajaliitto 2011.) Tänä vuonna 2011 Lastentarhanopettajapäivät järjesti Joensuun Lastentarhanopettajat ry yhdessä Lastentarhanopettajaliiton kanssa ja osallistujia oli noin 800. Lastentarhanopettajapäivät järjestetään joka toinen vuosi. Ennen Joensuuta ne pidettiin Jyväskylässä ja seuraavan kerran vuonna 2013 Helsingissä. Lastentarhanopettajaliitto (2011) näkee Lastentarhanopettajapäivät yhtenä tärkeimpänä ja suurimpana tapahtumana, joka toimii hyvänä kokoontumisforumina alan ammattilaisille. Tapahtuma luo näkyvyyttä varhaiskasvatusalalle, Lastentarhanopettajaliitolle itselleen ja sitouttavat sen jäseniä. Päivien teemana oli tänä vuonna Joensuussa ”liikunnan ilo ja luonnon lumo” ja päivät oli rakennettu tämän teeman mukaisesti (liite 1). Vierailijoita oli kutsuissa muistutettu erikseen ottamaan mukaan liikuntavaatteet, sillä ohjelmisto ja aktiviteetit olivat myös liikuntaan ja luontoon liittyviä. (Joensuun Lastentarhanopettajat ry. 2010.)

Lastentarhanopettajaliitto on järjestö, joka keskittyy varhaiskasvatuksen eri alueilla työskentelevien hyvinvointiin. Se on osa OAJ:tä eli Opetusalan ammattijärjestöä. Sillä on jäseniä yli 13 000 henkilöä. Liitto on saanut alkunsa vuonna 1919. Se toimi tällöin lastentarhanopettajayhdistyksenä. Yhdistyksen toiminta loppui 1948 ja tämän jälkeen tilalle muodostettiin Lastentarhanopettajaliitto. Se on tästä lähtien keskittynyt kehittämään ja ylläpitämään jäseniensä työtä ja hyvinvointia. Liitto toimii myös asiantuntijana ja päätösten tekijänä varhaiskasvatuksen alalla. Sen toiminta jakautuu järjestötoimintaan, toimintaa tukevaan viestintään, edunvalvontaan, talouteen liittyviin asioihin sekä varhaiskasvatuksen huomioimiseen muuttuvassa yhteiskunnassa. (Lastentarhanopettajaliitto 2011.)

2.4 Viitekehys

Saimme opinnäytetyön toimeksiannon Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:ltä, joka oli mukana järjestämässä vuoden 2011 Valtakunnallisia Lastentarhanopettajapäiviä. Meidän osuutemme oli alkujärjestelyihin osallistuminen, infopisteellä työskentely ja kyselytutkimuksen tekeminen. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden mielipiteitä infon toimivuudesta ja palvelun sujuvuudesta. Tämän lisäksi se antoi myös tietoa Lastentarhanopettajaliitolle Lastentarhanopettajapäivien onnistumisesta. Käytimme kyselyssä SurveyMonkey-verkko-ohjelmaa ja tulokset analysoimme Excel-taulukointiohjelmalla. Teimme myös itse havaintoja infopisteestä, ja nämä kirjasimme havaintomuistioihin. Kyseisten menetelmien avulla pyrimme saamaan tietoa infon toimivuudesta, sen hyvistä puolista ja parannuskohteista. Tämän pohjalta teimme Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:lle oppaan, jota he voivat hyödyntää tulevaisuudessa asiakkaidensa kanssa. Oppaasta tuli opinnäytetyön toimeksiantajan pyynnöstä sähköinen.



Kuvio 1. Viitekehys.

Viitekehyksestä (kuvio 1) näkee opinnäytetyömme rajauksen ja kulun. Infopisteen toimintaan kuuluvat infopalvelut ja rekisteröitymispalvelut. Olimme mukana järjestämässä infopistettä Valtakunnallisilla Lastentarhanopettajapäivillä, jossa havainnoimme sen toimivuutta. Tapahtuman jälkeen teimme kyselyn vierailijoille. Näistä saadut tulokset analysoimme ja sen kautta nostimme esille infopalveluiden järjestämiseen liittyviä tärkeitä asioita. Oppaasta pyrimme tekemään napakan muistilistan ja infopakettin, joka toimii apuna infopalveluiden käytännön järjestämisessä ja niiden suunnittelussa.

3 Kokous- ja kongressipalvelut tapahtumamatkailussa

3.1 Tapahtumamatkailu

Tapahtuma, kuten kokous tai konferenssi, on matkailussa hetkellinen ilmiö. Tapahtumamatkailua sanana ei oikeastaan käytetty ennen 1980-luvun loppupuolta, ja siitäkin syystä se on nykypäivänä vasta saavuttamassa omaa sijaansa

matkailualalla ja etenkin kansainvälisen matkailun piirissä. (Getz 2007, 405.) Tapahtumat ovat ainutkertaisia tilaisuuksia, jotka eivät koskaan ole täysin samanlaisia, vaikka ne järjestettäisiin vuosittain. Tässä piilee osa niiden vetovoimasta. Tapahtumat voivat liittyä muun muassa kulttuuriin, politiikkaan, viihteeseen, koulutukseen, uskontoon tai urheiluun. Niitä on monenlaisia ja niiden luonne riippuu aina siitä, mistä tapahtumassa on kyse. Järjestettyjen tapahtumien viehäytys löytyykin usein siitä, että ne ovat kertaluontoisia ja niiden onnistuminen, ilmapiiri ja niistä saadut kokemukset syntyvät suhteessa esimerkiksi osanottajien, ohjelmiston ja paikan kanssa. Tapahtumat ovat saaneet oman tunnustuksensa matkailun parissa ja ovat nykyään iso liikkeelle paneva voima etenkin kansainväliselle matkailulle. Matkailijoiden kannalta tapahtumat liittyvät kiinnostuksen kohteisiin ja ovat sitä kautta vetovoimaisia ja esimerkiksi mahdollisuuksia luoda uusia kontakteja. Toisaalta tapahtumat lisäävät myös tietoisuutta ja luovat imagoa tapahtumapaikalle ja isäntäkaupungille. (Getz 2007, 404.)

Matkailun käyttö sanana on arkikielessä hieman erilainen kuin mitä se on alan omassa käytössä. Arkikielessä kun puhutaan matkailusta, saatetaan yleensä ajatella lomamatkoja tai huvimatkoja. Kuitenkin se on käsitteenä laajempi jo pelkästään sen vuoksi, että tilastoiminen olisi mahdollista. Se kattaa lomamatkailun lisäksi työmatkailun ja sosiaalisen matkailun. (Bond 2008, 3.)

WTO eli World Tourism Organization on määrittänyt matkailun sellaiseksi toiminnaksi, jossa ihminen matkustaa vapaa-ajan, työ- tai muihin tarkoituksiin liittyen pois omalta asuinalueeltaan (WTO 2010). Tapahtumamatkailijat määritellään kävijöiksi (Bond 2008, 4). Henkilö, joka ilman erillistä korvausta matkustaa tiettyyn paikkaan, oman elinympäristönsä ulkopuolelle, on kävijä (Tilastokeskus 2011). Matkan tarkoituksena on tapahtumamatkailussa itse tapahtuma ja ilman sitä, matkaa ei olisi tehty (Tilastokeskus 2011). Tapahtumat ovat siis vetovoimatekijöitä, jotka tuovat sen teemasta ja luonteesta kiinnostuneet ihmiset paikalle ja luovat näin kotimaan ja ulkomaan matkailua.

3.2 Kokous- ja kongressimatkailun kehittyminen

Yleisesti matkailun kehittymiseen vaikuttaa muun muassa maan luonnonmaantieteelliset seikat, saavutettavuus ja turvallisuus. Turvallisuuteen liittyvinä asioina voidaan pitää poliittisia ongelmia, sotia tai luonnonkatastrofeja. Maan saavutettavuus mahdollistaa muiden ominaisuuksien hyödyntämisen, sillä ilman hyviä kuljetusmuotoja ja -reittejä, ei matkailijoita pystytä tuomaan Suomeen. (Vuoristo & Vesterinen 2002, 13–15.) Kokous- ja kongressimatkailussa vaikuttavat melko samat matkailuun liittyvät seikat. Kongressimaan ja -paikan valintaan vaikuttavat muun muassa majoituskapasiteetti, hintataso, yleinen kiinnostavuus maata kohtaan, sijainti, turvallisuus ja alan tutkimuksen taso. Näihin asioihin tulee siis kiinnittää huomiota kehittäessä kongressimatkailua esimerkiksi Suomessa. (Finland Convention Bureau 2009, 1.)

On olemassa kotimaanmatkailua eli suomalaisten matkailua Suomessa ja incoming-matkailua eli ulkomaalaisten matkailua Suomeen. Myös vapaa-ajan matkailu, työmatkailu ja kannustematkailu ovat osa matkailun käsitettä. (Vuoristo & Vesterinen 2002, 13.) Kokous- ja kongressimatkailussakin on sekä kotimaista että incoming-matkailua. Olipa kyseessä kotimainen tai kansainvälinen tapahtuma, järjestäminen vaatii hyvää kotimaan maantiedon, historian ja kulttuurin tuntemusta, kielitaitoa ja perustietoa vieraiden kulttuureista. Näiden lisäksi miellyttävän ilmapiirin luominen sekä toimivan tekniikan varmistaminen kuuluvat hyvän kokouksen tai kongressin järjestämiseen. (Aarnejärvi 2003, 7.)

3.3 Kokous- ja kongressipalvelut Suomessa

Suomi on optimaalinen maa tapahtumien järjestämiseen. Suomessa on puhdas luonto, mikä nostaa maan matkailukysyntää. Useat lentoasemat, junayhteydet, tieverkosto sekä laivaliikenne mahdollistavat myös hyvän saavutettavuuden. (Vuoristo & Vesterinen 2002, 76–80.) Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisemassa Suomen matkailustrategiassa kuitenkin väitetään, että Suomen heikkous on muun muassa maan huono saavutettavuus (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011). Suomi on kuitenkin turvallinen ja ammattitaitoinen tapahtumienjärjestäjämaa, jossa yhdistyvät muun muassa eksoottinen luonto ja ystävällinen palvelu. Mo-

dernien ja laadukkaiden kokoustilojen lisäksi Suomi pystyy tarjoamaan paljon oheispalveluja sekä kielitaitoisen työryhmän. (Finland Convention Bureau 2011a.) FCB (2008a, 1) tekee kerran kolmessa vuodessa delegaattitutkimuksen, jonka tarkoituksena on saada tietoa Suomen kongresseista. Vuoden 2007 delegaattitutkimuksessa kysyttiin kongressivieraiden mielipidettä Suomessa järjestettävien kongressien turvallisuudesta, kuljetuspalveluista ja vapaa-ajanviettomahdollisuuksista. Vastanneista 92 prosenttia piti turvallisuutta erittäin hyvänä tai hyvänä. 77 prosenttia vastanneista piti myös julkisia kuljetuspalveluita joko erittäin hyvänä tai hyvänä. Kuljetuspalveluista annetuista vastauksista suurin osa koski Helsinkiä ja Espoota. Eniten korjaamisen varaa jäi vapaa-ajanviettomahdollisuuksille, joka sekin sai kuitenkin 60 prosenttia mielekkäistä vastauksista. (Finland Convention Bureau 2008a, 38.)

Kansainvälisten kongressien määrä Suomessa on lisääntynyt koko ajan melko tasaisesti jo vuodesta 1985. FCB:n tutkimuksen mukaan vuonna 1985 Suomessa kävi 19 000 kansainvälisen kongressin osanottajaa. Vuonna 2009 osanottajien määrä oli jo 63 600, minkä jälkeen määrä hieman laski. (Finland Convention Bureau 2011c.) Suomen ylivoimaisesti suosituin kokous- ja kongressikaupunki on Helsinki, missä kävi 27 050 kongressiosanottajaa vuonna 2010. Helsingin osanottajamäärä oli tuolloin 52 prosenttia koko Suomen osanottajamäärästä. Tutkimukseen on laskettu mukaan Espoo, Helsinki, Jyväskylä, Lahti, Kuopio, Oulu, Rovaniemi, Tampere, Turku ja Vaasa sekä muut kaupungit yhteensä osiona. Koko Suomen osanottajamäärä vuonna 2010 oli 52 370. (Finland Convention Bureau 2011d.) FCB:n (2011e) varaustilanteen kehitystä seuraavan tutkimuksen mukaan osanottajamäärät pienenisivät huomattavasti vuoteen 2013 mennessä. Vuonna 2013 osanottajamäärän arvellaan olevan yhteensä 10 250. Koko Suomessa järjestettiin yhteensä 290 kansainvälistä kongressia vuonna 2010. FCB:n (2008b, 3) tilastojen mukaan suosituimmat kongressipaikat vuonna 2007 olivat yliopistot ja korkeakoulut (44 %), kongressikeskukset (27 %) ja hotellit (11 %).

Hukkanen (2001, 45–46) on selvittänyt työssään ulkomaalaisten mielipidettä Suomen hintatasosta. Suurin osa (46 %) vastaajista piti Suomea melko kalliina maana. Selvitys suoritettiin vuonna 2000. FCB:n (2008a, 22, 33) vuoden 2007

delegaattitutkimuksen mukaan Suomen hintataso verrattuna muihin kongressimaihin koetaan korkeaksi. Suomen hintataso ei siis ole alentunut ulkomaalaisten mielestä vuosien varrella. Delegaattitutkimus kuitenkin selvitti myös kongressiin osallistumisen syitä, ja suurin osa ilmoittautuu tietyn ohjelman kiinnostuksen vuoksi. Kongressimaan hintatasolla ei näin ollen ole erityisen suurta merkitystä.

Matkailun edistämiskeskus (MEK) on työ- ja elinkeinoministeriön alainen virasto, jonka pyrkimys on edistää Suomen kansainvälistä matkailua. MEK tekee rajahaastattelututkimuksia, jolla halutaan selvittää Suomeen matkustavien ulkomaalaisten määrää. Tutkimuksella halutaan myös selvittää muun muassa matkustajien oleskelun kestoa, rahankäyttöä, majoitustapaa ja matkustussyitä. (Matkailun edistämiskeskus 2008.) MEK:n 1.1.- 31.12.2009 tehdyn rajahaastattelututkimuksen mukaan Suomessa kävi 5,7 miljoonaa ulkomaalaista vuonna 2009, mikä oli 6 prosenttia vähemmän kuin edellisvuonna. Eniten matkailijoita saapui Venäjältä runsaalla kolmasosalla koko kävijämäärästä. Toiseksi eniten matkailijoita saapui Ruotsista. Rajahaastattelututkimuksen mukaan puolet ulkomaalaisista matkailijoista oli Suomessa vapaa-ajanmatkalla ja vain neljännes oli työmatkalla. Työmatkailun määrä oli 9 prosenttia pienempi edellisvuodesta. (Matkailun edistämiskeskus 2011.)

Suomen maine tapahtumajärjestäjänä on hyvä, ja se mielletään turvalliseksi ja eksoottiseksi maaksi, jossa tieteen taso on korkea ja tapahtuman oheisohjelmat kiinnostavia. Yleisesti luotetaan myös siihen, että suomalaisten osaaminen tapahtumien järjestäjänä on laadukasta. Suomelle itselleen erilaiset tapahtumat, kuten festivaalit, urheilutapahtumat tai kansainväliset kongressit, ovat toimiva keino luoda maakuvaa ja imagoa sekä tuoda esille omaa osaamista ja taitoa. (Opetusministeriö 2006, 39.)

Samalla kun tapahtumamatkailu on saanut oman jalansijansa matkailuelinkeinon piirissä, on se saanut oman tunnustuksensa myös aluepolitiikan osana. Tapahtumien merkitys ja niiden omat sekä niistä syntyvät mahdollisuudet on huomattu. Niiden toimintaan vaikuttavat kuitenkin monet asiat, kuten alue- ja kulttuuripoliittiset päätökset ja linjaukset, rahoitus ja kulutuksen muutokset sekä

trendit. Tapahtumien toteutuminen on myös riippuvaista näistä. Kehitys tapahtumamatkailun saralla on ollut nopeaa, joten muutoksien mukana pysyminen on tärkeää. Keinoina muutoksiin nähdään ensiksi Euroopan Unionin tarjoamat tuet ja rahoitus, ja lisäksi uudet toimintatavat, ajattelutapojen muuttaminen sekä yhteistyö ja verkostoituminen. (Laitinen 2007, 4.)

Kongressimatkailu sekä työllistää, että tuo matkailutuloa Suomeen. Tuloa syntyy muun muassa matka- ja majoituskustannuksista, sekä suoraan kongressiin liittyvistä kuluista. Suurin osa ulkomaalaisista kongressivieraista saapuu Suomeen lentäen, mikä työllistää näin ollen lentoyhtiöitä. Vuonna 2007 Suomen kongressimatkailutulo oli lähes 100 miljoonaa euroa. (Finland Convention Bureau 2008a, 60–61.) Helsingin osuus koko maan matkailutulosta oli noin 47 miljoonaa euroa (Helsingin kaupunki 2010). Kongressien järjestämisestä hyötyvät myös muun muassa ravintolat, matkatoimistot ja ohjelma- ja oheispalvelutuottajat. Suuri määrä kongressin osanottajia käyttää kaupungin kyseisiä palveluita, tuoden kaupungille rahaa. Tämä vuoksi kongressit ovat merkittäviä myös elinkeinoelämälle. Kongresseihin osallistuu myös suuri määrä ihmisiä, jotka maksavat osanottomaksun. Vuonna 2003 osanottomaksut olivat keskimäärin 348 euroa henkilöltä ja seuralaiselta 195 euroa. Osanottomaksut tuovat suoraa matkailutuloa kongressikaupungille. (Rautiainen & Siiskonen 2003, 14, 20) Vuoden 2007 delegaattitutkimuksessa tutkittiin muun muassa kongresseihin liittyvää rahankäyttöä. Rahankäyttöön liittyvät tulokset antavat tietoa kongressimatkailusta aiheutuvista talous- ja työllisyysvaikutuksista Suomeen. Kyseisen tutkimuksen mukaan yhden henkilön kokonaiskustannukset kongressivierailun aikana olivat keskimäärin 1 766 euroa. Kongressimaksua yhdelle vuorokaudelle tuli keskimäärin 69 euroa ja vieraiden keskimääräinen viipymisaika Suomessa oli 5,2 yötä. Yhteensä koko viipymisajalle kongressimaksua kertyi näin ollen keskimäärin lähes 360 euroa. (Finland Convention Bureau 2008a, 49–51.)

Kongressien järjestäminen Suomessa tuo muutakin kuin rahallista hyötyä. Kongressit lisäävät kongressikaupungin tunnettavuutta ja ne myös lisäävät kansainvälisen yhteistyön kehittämistä. (Finland Convention Bureau 2011b.) Kongressien avulla Suomi pääsee kehittämään myös tietyn tieteenalan kansainvälistä yhteistyötä. Kongressin isäntämaan valintaan vaikuttaa muun muassa maan

tietyn tieteenalan tutkimuksen taso. Valinnan isäntämaasta tekee tieteenalan maailmanjärjestö. Suomen valitsemista isäntämaaksi edesauttaa, että Suomi saa kongresseissa tuoda esille omaa tieteenalan tasoansa. Muita isäntämaan valintaan vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa maan sijainti, poliittinen asema, kokous- ja majoitustilojen taso sekä taloudelliset voimavarat. (Rautiainen & Siiskonen 2003, 14.)

Tapahtumien markkinointi on myös osa Suomen imagoa. Matkailun edistämiskeskus (MEK) näkee tapahtumat osana paikallista kulttuurimatkailua ja uskoo myös niiden luomiin uusiin mahdollisuuksiin. Tämän vuoksi MEK on tuonut tapahtumamatkailua entistä vahvemmin esille. Tapahtumamatkailu tuodaan esille sekä valtakunnallisessa matkailustrategiassa että alueellisissa strategioissa. Tämän lisäksi monissa kaupungeissa on tehty omia tapahtumastrategioita ja etenkin kulttuuritapahtumat nähdään suurena apuna, kun ollaan luomassa imagoa tietylle alueelle. Suomen valtteina matkailussa ovat tuoteteemat, kuten lumi, joulukuu, vesistöt ja hyvinvointituotteet. Näiden lisäksi vahvana teemana ovat tapahtumat. Kehitettävänä kohteina tuoteteemoissa nähdään muun muassa kokous- ja kongressimatkailu ja lyhytlomat. Toisaalta heikkoutena pidetään sitä, että asiakkaille ei ole tarjolla yhtenäistä palveluketjua, vaan se koostuu monesta erillisestä osasta. Tästä johtuen myös palvelun laatu ei ole tasaista eivätkä toimintamallit yhtenäisiä. Matkailukentälle tulisi saada lisää verkostomaisia tuotekokonaisuuksia. (Laitinen 2007, 18–19 ja 45–46.)

Yhteistyö ja verkostoituminen ovat tapahtumamatkailussa tärkeitä, sillä niiden kautta pystytään luomaan laajempia rahoitusmahdollisuuksia ja markkinointikanavia sekä toimivampia järjestelyitä. Yhteistyö auttaa myös luomaan kattavan strategian tapahtumamatkailulle ja sille, miten saadaan luotua turistivirtoja Suomeen ja sen eri alueille. Kävijämäärät taas vaikuttavat taloudellisesti itse tapahtumaan, järjestäjämaahan, kaupunkiin ja alueeseen. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että myös yhteiskunta ottaa oman roolinsa verkostossa. (Opetusministeriö 2006, 33–34.)

Euroopan komissiossa nähdään matkailun olevan strategista taloudellista toimintaa ja sen uskotaan edistävän monia EU:n tärkeiksi katsomia päämääriä,

kuten kestäväää kehitystä, yhteiskunnallista yhteenkuuluvuutta ja talouskasvua. Euroopan komission yritys- ja teollisuustoiminnan pääosasto edistää EU:n Eurooppa 2020 -strategian toteutumista, jonka pääajatuksena on älykäs, kestävä ja osallistava kasvu. Strategian yhtenä matkailuun istuvana tavoitteena on innovoinnin edistäminen. (Euroopan komissio 2011.)

Kokous- ja kongressituotteiden tarjonta nähdään Suomessa edelleen kasvavana ja kehitettävänä kohteena. Suomella on suuri potentiaali näiden suhteen sillä tapahtumamatkailu on yleisellä tasolla kasvusuuntainen ja saanut arvostusta niin valtion, kuntien ja kaupunkien strategioissa että matkailualalla. (Opetusministeriö 2006, 33.)

3.4 Kokous- ja kongressipalvelut Pohjois-Karjalassa

Hukkasen (2001, 40) tutkimuksessa käsiteltiin kongressipaikan merkitystä. Tutkimuksessa haluttiin selvittää muun muassa, mitä eroa on, jos kongressi järjestetäänkin Helsingin sijasta jossain päin Pohjois-Karjalaa. Kongressiin osallistumispäätökseen vaikuttivat eniten kontaktit ja verkostoituminen. Toiseksi eniten päätökseen vaikutti kongressiohjelma. FCB (2008a, 22) tutkii myös osallistumispäätökseen vaikuttavia tekijöitä säännöllisesti. Vuoden 2007 delegaattitutkimuksen mukaan osallistumispäätökseen vaikuttivat eniten kongressiohjelma eivätkä niinkään kontaktit ja verkostoituminen. Tästä huomataan, miten tilanne on muuttunut seitsemässä vuodessa. Osallistumispäätökseen vaikuttavat tekijät ovat muuttuneet niin, että kongressiohjelman sisällöllä on nykyään enemmän merkitystä kuin aiemmin. Saman tutkimuksen mukaan 12 prosentille vastanneista kiinnostus isäntämaata kohtaan oli syy osallistua kongressiin.

Hukkasen (2001, 41) tutkimuksesta saatiin myös selville, että vastanneiden mielestä mahdollisuus tulla Pohjois-Karjalaan on melko merkityksellinen osallistumispäätöstä tehdessä. Se ei kuitenkaan ollut tutkimuksen mukaan kärkisijalla päätöksen teossa. Lähes neljäsosa Hukkasen tutkimukseen vastanneista piti myönteisenä sitä, että kongressi järjestetään Helsingin ulkopuolella. Syynä tähän oli muun muassa mahdollisuus tutustua luontoon ja ihmisiin sekä nähdä muitakin osia Suomesta kuin Helsinki. Vastaajista viisi koki kongressipaikan Hel-

singin ulkopuolella kielteiseksi. Kielteisyys johtui muun muassa ylimääraisistä matkakustannuksista ja pidemmästä matka-ajasta. Suurin osa (71 %) kuitenkin vastasi, ettei kongressipaikalla ole väliä. Yhteenvedona tutkimuksesta saatiin selville, ettei kongressipaikalla ole suurta merkitystä osallistumisen kannalta.

Hukkanen (2001, 44, 83–86) on myös tutkinut muun muassa, mitä kongressivieraat haluavat kokea Pohjois- Karjalassa. Eniten (69 %) vieraita kiinnostivat järvet, metsät (52 %) ja valoisat kesäyöt (52 %). Vastaukset vaihtelevat sen mukaan, mistä maasta vastaajat ovat. Luonnollisesti ihmiset, joilla on järviä ja metsiä kotipaikkakunnallaankin, eivät välitä niistä Suomessa. Lähes kaikki kuitenkin pitivät valoisista öistä.

Matkailun edistämiskeskus on julkaissut yhdessä Pohjois-Karjalan maakuntaliiton ja Karelia Expert matkailupalvelu Oy:n kanssa Pohjois-Karjalan matkailustrategian (Matkailun edistämiskeskus 2010b, 31). Matkailustrategian tavoite on kartoittaa alueen matkailun nykypäivää ja tulevaisuutta. Tarkoitus on kehittää alueen matkailua. Strategiassa asetetaan tavoitteita tulevaisuudelle ja suunnitellaan kehitysideoita, joiden avulla matkailun kehitys tulisi tapahtua. (Visit Karelia 2007, 3.) Kokous-, kongressi- ja tapahtumamatkailu on yhtenä osana kehittämistyössä. Tarkoituksena on parantaa muun muassa liikenneyhteyksiä, sähköistä liiketoimintaympäristöä ja majoituskapasiteettia ja tuoda karjalaisuutta esiin toiminnassa. (Matkailun edistämiskeskus 2010b, 31.)

Vuonna 2009 Joensuussa järjestettiin kahdeksan kansainvälistä kongressia, joihin osallistui yhteensä 595 osanottajaa. Seuraavana vuonna kongressien määrä väheni 75 prosenttia, eli Joensuussa järjestettiin tuolloin 2 kansainvälistä kongressia. Osanottajamäärä kyseisenä vuonna oli 404. Kongressien määrä suhteessa muihin Suomen kuntiin on melko pieni. (Finland Convention Bureau 2011f.) Joensuun yliopistolla (2002) on toteutettu tutkimus, jossa tulee esille Joensuun hyviä ja huonoja puolia ulkomaalaisen näkökulmasta. Tutkimukseen vastanneiden mielestä lyhyet välimatkat ja yliopiston miellyttävät kampusalueet tekevät Joensuusta ihanteellisen kongressikohteen. Myös ammattitaitoinen järjestelyorganisaatio, kaunis luonto ja ystävälliset ihmiset saivat kiitosta. Joensuuta ei kuitenkaan koettu kovin mielenkiintoiseksi pelkkänä matkailukohteenä.

Hieman kielteistä ihmettelyä herätti myös paikallistuotteiden, kuten marjojen ja sienien vähäinen käyttö tarjotuissa ruoissa. Ruokia kuitenkin pidettiin tästä huolimatta monipuolisena.

Pohjois-Karjalan matkailustrategian yhtenä tavoitteena on turvata Joensuun lentokentän toiminta. Joensuun lentokenttä on erittäin tärkeä niin Joensuulle kuin koko Pohjois-Karjalalle. Lentokenttä parantaa Joensuun saavutettavuutta, mikä on oleellista matkailun kannalta. Myös verkostoituminen on tärkeää. Pohjois-Karjalan matkailustrategia pyrkii tekemään Joensuusta suosituksen kokous- ja kongressikaupungin. Tämä pyritään toteuttamaan vakiinnuttamalla suuria tapahtumia Joensuuhun. Suurissa tapahtumissa käy paljon muita alan ihmisiä ja yrityksiä, jolloin verkostoitumista pääsee tapahtumaan. (Visit Karelia 2007, 13, 17.)

4 Kokous- ja kongressipalveluiden käytäntö

4.1 Kokous- ja kongressipalveluiden tuottaminen

Tapahtumien järjestämiseen liittyy monia käytännön järjestelyitä ja esimerkiksi kansainvälisten kongressien järjestämiselle on laadittu tarkkoja ohjeita, jotta ne kattaisivat kaikki tarvittavat kohdat. Jo pelkästään tapahtuman järjestävän organisaation talouden kannalta on tärkeää, että sopimukset, vakuutukset, markkinointi ja tietotaito ovat kohdillaan. Kun ottaa huomioon sen, että tapahtumat tuovat suuria turistivirtoja maahan ja paikkakunnalle, on ilman muuta selvää, että järjestämiselle tulee laatia tarkat suunnitelmat ja aikataulutus. (Finland Convention Bureau 2009, 10–18.)

Kokous on lyhyesti kuvattuna ihmisten kokoontumista, jossa on tarkoitus yhdessä saada aikaan tuloksia, kuten päätöksiä tietyistä asioista, keskustelua eri teemoista tai tiedotusta. Kokouksia on monenlaisia riippuen sen luonteesta ja toivotuista päämääristä. Ne voivat olla yhdistysten kokouksia, yritysten kokouksia tai tieteellisiä kokouksia. Ne voivat kestää joko lyhyen aikaa tai jopa useamman päivän, ja toisaalta kokouksessa voi osallistujia olla muutamasta henki-

löstä tuhansiin. Monta päivää kestävien, suurempien kokousten yhteydessä on usein erilaista oheisohjelmaa ja se toteutetaan mahdollisesti myös useassa eri tilassa. (Rautiainen & Siiskonen 2003, 24.)

Konferenssi on yksi tärkeimmistä kokoustyypeistä ja sen pyrkimyksenä on luoda alusta tiedonvaihdolle. Siellä siis tapahtuu niin keskustelua, konsultointia että ongelman ratkaisua ja selvittelyä asioista. Konferensseille ei ole määritelty samalla tavalla aikoja, jolloin se tulee järjestää, toisin kuin kongressille, joka järjestetään säännöllisin väliajoin. Kongressi on kokoontuminen, jossa saman kulttuurisen, ammatillisen tai muun ryhmittymän edustajat saapuvat paikalle. Osallistujamäärät liikkuvat sadoista henkilöistä jopa tuhansiin. Kongressin järjestävä organisaatio määrittää esitysten ja keskustelujen teemat ja useiden päivien ohjelma ja istunnot rakentuvat niiden pohjalta. Tapahtuman aikana järjestetään usein myös oheisohjelmia. Jos kongressi on kansainvälinen, sen tulee olla vähintään kaksipäiväinen ja vähimmäisosallistujamäärä on kolmekymmentä henkilöä, joista vähintään puolet tulee olla ulkomaalaisia vieraita vähintään neljästä eri maasta. (Rautiainen & Siiskonen 2003, 25.)

Finland Convention Bureau, FCB, on luonut tapahtumanjärjestäjien, etenkin kongressienjärjestäjien, yleiseen käyttöön Kongressisuunnittelun oppaan (2009), jossa se antaa neuvoja ja ohjeita jo tapahtuman alkuvaiheista lähtien. Siinä käsitellään myös kansainvälisen tapahtuman järjestäminen. Oppaassa otetaan esille kaikki kongressin järjestämiseen liittyvät asiat, kuten majoitus, kuljetukset, ateriat, tieteellinen ohjelma ja seuralaisten ohjelma.

Alussa tapahtumalle määritetään järjestävä organisaatio ja sen sisällä jaetaan vastuualueet, kuten vastuu tieteellisestä ohjelmasta, vapaa-ajan ohjelmasta, avajaisista ja markkinoinnista. Kun tapahtumaa lähdetään toteuttamaan, on hyvä laatia aluksi kattava suunnitelma ja sen lisäksi projektikalenteri, jossa listataan kaikki tehtävät asiat sekä laaditaan niiden toteutumiselle aikataulu. Projektikalenteria tulee päivittää sitä mukaa kun siihen käytännön kautta tulee muutoksia. Alussa kannattaa ottaa selville se, mitä kaikkia toimintoja kannattaa ulkoistaa ammattilaisten hoitoon, sillä kaikkea ei ole mahdollista tehdä itse, varsinkaan suurissa tapahtumissa. Kuitenkin kongressi lähtee siitä, että tapahtu-

man järjestäjä itse määrittelee asiaohjelman ja teeman. (Finland Convention Bureau 2009, 10–12.)

Tapahtuman jälkeen on järjestäjän selvitettävä vielä monia asioita, kuten kiitoskirjeet, palautteen vastaanotto, itsearviointi ja tilinpäätös. Loppuraportin laadinta on tärkeää, sillä se auttaa seuraavan tapahtuman järjestelyissä eikä samoja virheitä tule näin tehtyä uudestaan. (Finland Convention Bureau 2009, 16.)

4.2 Tiedotus ja markkinointi

Tapahtumasta tiedottaminen on tarkkaa ja oikeiden kanavien löytäminen vaatii ammattitaitoa. Tiedottamisesta laaditaankin usein tiedotussuunnitelma, jonka avulla pystytään selkeästi määrittämään kohdeyleisö, kanavat ja tavat tiedottamiselle. Sama pätee myös markkinointiin, sillä mitä paremmin markkinointi onnistuu sitä mukaa kasvaa usein myös osanottajamäärä. Vetovoimatekijöiksi tapahtumassa ovat esimerkiksi kiinnostavat luennoitsijat ja aiheet, mielenkiintoinen oheisohjelma ja mahdollisuus tutustua uuteen kaupunkiin tai maahan. (Finland Convention Bureau 2009, 16–18.)

Kongressin osanottajille lähetetään kaksi markkinointitiedotetta, joissa ensimmäisessä kerrotaan enemmänkin itse kongressipaikasta ja maasta sekä lisäksi yleistä tietoa. Toisessa markkinointitiedotteessa kerrotaankin jo yksityiskohtaisemmat tiedot, kuten asiaohjelma ja vapaa-ajanohjelma. Verkkosivut toimivat tapahtuman perustana ja tietolähteenä kaikille. Ne kannattaa laittaa verkkoon nähtäväksi hyvissä ajoin ennen tapahtumaa ja päivittää niitä uusien tietojen tullessa esille. Sen lisäksi se toimii myös palautteenantopaikkana ja sitä kannattaa pitää yllä vielä tapahtuman jälkeenkin. (Finland Convention Bureau 2009, 17.)

4.3 Kongressitilat ja info- ja palvelupisteet

Kongressi voidaan järjestää monenlaisissa tiloissa, kuten laivoilla ja risteilyaluksilla, kartanoissa, yliopistoilla tai hotelleilla. Kuitenkin yleisesti edellytyksenä on se, että tapahtumapaikasta löytyvät tarpeisiin sopivat tilat, oheispalvelut sekä

kulkuyhteydet. Tilojen tulee olla mahdollisimman sopivat tapahtuman luonteeseen nähden. Hotellit ja kongressikeskukset ovat yleisimmät paikat tapahtumille, mutta risteilyaluksetkin soveltuvat suurten ja muunneltavien tilojensa sekä virkistysmahdollisuuksien paljouden vuoksi kongressin järjestämiselle. Tilojen valintaan vaikuttavat niiden saatavuus, hintataso, vetovoimaisuus ja palveluiden läheisyys. Lisäksi tilat karsiintuvat luonnollisesti myös sen mukaan, mikä on järjestettävän tapahtuman luonne ja suuruus. (Rautiainen & Siiskonen 2003, 38–48.)

Kongressitilojen tärkeimpiin huomiopisteisiin kuuluvat aulatilat. Aula toimii tapahtuman aikana ikään kuin liikkeenjakajana, jonka kautta ihmiset kulkevat ja siirtyvät paikasta toiseen. Se on usein myös eräänlainen tietokeskus, ja siellä tuleekin olla kartat rakennuksista sekä tilaa joko infopisteelle, palvelutiskille tai mahdolliselle rekisteröitymistiskille sekä järjestäjien tarvitsemille laitteistoille. Tilavat, valoisat ja edustavan näköiset aulat jättävät positiivisen kuvan koko tapahtumasta. (Rautiainen & Siiskonen 2003, 56.)

Tapahtuman aikana info- ja palvelupiste ovat tärkeässä osassa koko tapahtuman toimivuudessa. Sieltä sekä vierailijat että henkilökunta saavat tarvitsemansa tiedot. Pisteellä opastetaan, jaetaan materiaalit, nimeulaut ja kongressisalkut sekä hoidetaan ilmoittautumiset ja rekisteröitymiset. Infopisteeltä tulee vierailijoiden saada tietoa majoituksesta, kuljetuksista, liikenteestä, vapaa-ajanviettovaihtoehdoista ynnä muusta. Pisteellä tulee olla lisäksi ylimääräisiä kappaleita ohjelmasta ja esimerkiksi lisämateriaalia, jota kongressisalkussa ei ole. Palvelupisteellä tulisi olla mahdollisuus asiakirjojen kopiointiin ja tulostukseen, jättää henkilökohtaisia ilmoituksia ja sieltä tulisi voida kysyä löytötavaroita. Infopisteen yhteydessä tulisi myös olla yleinen ilmoitustaulu, jossa ohjelmat, aikataulut ja kuljetukset ovat selkeästi nähtävissä koko ajan. Info- ja palvelupisteen läheisyydessä on vierailijoille järjestettävä vartioitu naulakko tai lukittavat säilytystilat, johon vieraat voivat jättää matkatavaransa ja muut mahdolliset tavarat tapahtuman ajaksi. Pisteellä tulisi olla käytettävissä puhelin ja lista tärkeimmistä yhteystiedoista. Tärkeää on myös muistaa lääkekaappi, jos tapaturmia sattuu. Pisteen henkilökunnan ja myös vierailijoiden käyttöön kannattaa

varata perustarvikkeita, kuten teippiä, nitoja, rei'ittäjä, tusseja, kyniä, puhelinluettelo, monistuspapereita ja kirjoituspapereita. (Aarrejärvi 2003, 68.)

Pisteellä hoidetaan ilmoittautuminen ja rekisteröityminen. Pisteiden henkilökunnalle tulee tehdä selkeä aikataulu ja työnjako, jotta pisteen toiminta olisi sujuvaa. Henkilökunta tulee myös opastaa ja kouluttaa tehtäviinsä, jotta jokainen tietää miten toimia tietyissä tilanteissa. Rekisteröintipisteelle saapuu karkeasti jakaen kolmenlaisia vierailijoita. On niitä, joilla maksuasiat ja ilmoittautumiset ovat kunnossa ja niitä jotka rekisteröityvät vasta paikanpäällä. Näiden lisäksi saattaa pisteelle saapua myös henkilöitä, joiden tarkoituksena ei ole ollenkaan maksaa, vaan osallistua tapahtumaan ilmaiseksi. Info- ja rekisteröitymispiste toimii siis tavallaan vierailijoiden jakajana ja toisaalta porttivahtina. Pisteellä tulee henkilökunnalle olla selvä, miten toimia rekisteröitymistilanteessa ja miten maksuasiat hoidetaan. (Aarrejärvi 2003, 62–63.)

4.4 Talous, kirjalliset dokumentit ja turvallisuus

Tapahtuman järjestämisessä kuluja alkaa kertyä heti suunnitteluvaiheessa. Osallistumismaksut kattavat suurimman osan kuluista, mutta niihin ei alkuvaiheessa voi tukeutua, vaan on löydettävä muitakin rahoituskeinoja. Talousarviota päivittämällä ja sen avulla pystytään määrittämään oikeat hinnat ja kuluarviot. Tukea tapahtumien taloudelliseen puoleen voi saada muun muassa kaupungin tai kunnan rahallisesta tuesta, liike-elämän ja teollisuuden sponsorirahoituksesta, kansainvälisiltä järjestöiltä ja mainoksista. Tieteellisille kongresseille valtiontukea voi hakea myös Tieteellisten Seurain Valtuuskunnalta. (Finland Convention Bureau 2009, 4–5.)

Eräänä ratkaisuna tapahtumien rahoitukseen nähdään valtion rajat ylittävä yhteistyö. Tätä kautta myös lähialueiden kehitys pysyy dynaamisena ja alueiden vetovoimaisuus kasvaa. Parhaassa tilanteessa tämä luo uusia yhteistyö- ja tapahtumanjärjestämismahdollisuuksia. Suomella on mahdollisuus ottaa tässä oma aktiivinen roolinsa. (Opetusministeriö 2006, 35.)

Tapahtumanjärjestäjän vastuisiin kuuluvat myös vakuutukset henkilökunnalle, omaisuudelle ja vastuille. Tämän lisäksi taloudellisen puolen vakuutus kannattaa ottaa erityisesti keskeytysvahinkojen varalle, jolloin tapahtuman järjestävä organisaatio pystyy varautumaan moniin erilaisiin, itsestä riippumattomiin asioihin, kuten terroritekoihin, tulipaloihin tai muihin vahinkotekijöihin. (Finland Convention Bureau 2009, 6–7.) Vaatimukset yleiseen turvallisuuteen ovat jatkuvasti nousussa kansainvälisesti ja kotimaassa. Suomessa turvallisuuskysymyksiin on vastattu huolella ja usein tapahtumien järjestäjät ovat tehneet yhteistyötä poliisin ja mahdollisesti myös puolustusvoimien kanssa. (Opetusministeriö 2006, 36.)

Tiloja valittaessa on tärkeää keskittyä myös turvallisuuteen. Ennen paikan lopullista valintaa on hyvä tarkastaa rakennuksen turvatoimet, kuten poistumistiet ja sammutusjärjestelmät. Avainasemassa ovat siis etenkin julkisten kongressitilojen moitteettomat turvatoimet, jotta hätätilanteiden sattuessa pystytään reagoimaan oikein ja järjestämään tiloista poistuminen sujuvaksi. (Rautiainen & Siiskonen 2003, 56.)

Suomi mielletään turvalliseksi isäntämaaksi ja yleensä itse tapahtumapaikkojen omat turvajärjestelyt ovat riittävät. Kuitenkin esimerkiksi suurten kansainvälisten tai erityisesti huomiota herättävien kongressien kohdalla on syytä ottaa turvallisuusasiat tarkasti huomioon. (Finland Convention Bureau 2009, 14.)

Kun tapahtumaa järjestettäessä tehdään yhteistyötä monien tahojen kanssa, on kannattavaa, että sovittavista asioista laaditaan kirjalliset dokumentit. Tämä turvaa niin yhteistyökumppaneiden että itse tapahtumajärjestäjän oikeudet tulevaisuuden odottamattomien tilanteiden kannalta. Sopimuksissa kannattaa muistaa mainita myös mahdollisista keskeytyksistä ja menettelyistä tällaisissa tilanteissa. (Finland Convention Bureau 2009, 11.)

Osapuolten välinen luottamus ja yhteistyön sujuvuus on avainasemassa käytännön puolella, sillä työtä aletaan tehdä jo mahdollisesti vuosia ennen itse tapahtuman ajankohtaa. Varauksia tehdessä on myös syytä laatia tarkat sopimukset, joissa käsitellään muun muassa se, miten menetellään ja mitä tapahtuu

jos varaus peruuntuu. Varaukset tulee tehdä myös hyvissä ajoin, sillä majoitus, kokouspaikka, kuljetukset ja vierailukohteet muodostavat ison osan tapahtuman onnistumisesta. (Finland Convention Bureau 2009, 11.)

4.5 Ympäristövastuullisuus

Ympäristövastuullisuus korostuu nykypäivänä entistä enemmän ja tämän vuoksi myös tapahtumien järjestämisessä on tärkeää pitää mielessä vastuullisuus käytännön toiminnassa. Suomessa yleisesti on tapahtumajärjestelyissä pystytty hyvin vastaamaan vaatimukseen ympäristövastuullisuudesta (Opetusministeriö 2006, 36). FCB esittelee Ympäristövastuullisen kokoustapahtuman manuaalissaan (2009) Polun, jota seuraamalla voidaan kokoustapahtumasta luoda entistä vastuullisempi. Polku antaa mallin, jonka kautta pystyy asettamaan tapahtuman eri toimijoille kriteerejä, joiden kautta ympäristövastuullisuus ja kestävä kehityksen ideaali voi toteutua.

FCB:n laatimassa Polussa ensimmäinen askel on määrittää eri toiminnot, jotka tapahtuman aikana toteutuvat. Tämän jälkeen toimijat määrittävät itseään koskevat ympäristöasiat ja niiden jälkeen tehdään selväksi, mitkä ovat tärkeimmät prosessit. Prosessien ympäristövaikutuksia, kuten hiilijalanjälkeä, pyritään mittaamaan, arvioimaan ja laskemaan. Tapahtuman eri toimijoiden ympäristövaikutukset, prosessit ja näkökulmat yhdistetään ja tästä lopputuloksena syntyy yhteinen strategia ja toimintatavat, joiden avulla pystytään vähentämään haitallisia ympäristövaikutuksia. (Finland Convention Bureau 2009, 21–35.)

5 Työn toteutus ja menetelmät

5.1 Toteutus ja menetelmät

Toteutimme opinnäytetyömme työskentelemällä mukana Valtakunnallisilla Lastentarhanopettajapäivillä. Päivien aikana suoritimme myös osallistuvaa havainnointia. Tämän lisäksi keräsimme palautetta kyselyn avulla päivien vierailijoilta ja vertasimme siitä saatuja tuloksia omiin havaintoihimme ja keräämäämme

pohjatietoon. Näistä saaduista tuloksista kokosimme oppaan Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:lle. Oppaan sisältö muodostuu siis aikaisemmasta kokemuksestamme erilaisissa tapahtumissa, keräämästämme teorialiedosta, kyselyn tuloksista sekä omista havainnoistamme. Oppaaseen ei ole luotu ainoastaan uutta, vaan olemme keränneet sekä jo olemassa olevaa että itse tuottamaamme tietoa, jotka oleellisesti liittyvät infotoimintaan. Opas toimii muistilistana ja infopakettina tapahtumanjärjestäjille, jottei kaikkea tarvitse muistaa ulkoa tai etsiä monesta eri lähteestä.

Käytännössä työskentelimme päivien aikana (liite 1) infopisteessä yhdessä Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n työntekijöiden sekä Joensuun Lastentarhanopettajat ry:n talkoolaisten kanssa. Tämän aikana teimme myös havaintomme. Tämän lisäksi Iida Himanen on syventävässä harjoittelussaan tutustunut ennen tapahtumaa toteutettuihin rekisteröitymispalveluihin. Laadimme kyselylomakkeeseen omat kysymyksemme, jotka kohdistuivat ainoastaan infon toimintaan. Lastentarhanopettajapäivien jälkeen teetimme yhteistyössä Lastentarhanopettajaliiton kanssa palautekyselyn (liite 2). Kyselyitä lähetimme yhteensä 615 kappaletta ja vastauksia saimme 355 kappaletta. Vastausprosentti oli näin ollen 57,7. Toisin kuin alkuperäisessä suunnitelmassamme, jätimme taustatiedot kysymättä, mutta jos vastaajat halusivat osallistua arvontaa, heillä oli mahdollisuus jättää yhteystietonsa. Emme kuitenkaan käyttäneet yhteystietoja opinnäytetyössämme lainkaan. Arvonnan hoidimme yhdessä toimeksiantajamme kanssa. Suoritimme arvonnin numeroimalla vastaajat, jonka jälkeen poimimme satunnaislukugeneraattorilla kaksi voittajaa. Mielestämme taustatietoja ei ollut oleellista kysyä, sillä esimerkiksi sukupuolijakauma oli huomattavan epätasainen ja naisvaltainen. Meille riitti tieto siitä, että vastaajat ovat varhaiskasvatusalalla ja osallistuivat Lastentarhanopettajapäiville.

Pyrimme tekemään mahdollisimman tiivistä yhteistyötä, mutta luonnollisesti tehtävät jakautuivat jonkin verran. Harjoitusaineissa ja teorialiedon keräämisessä Noora keskittyi käytännön puoleen sekä yleisesti tapahtumamatkailuun. Iida sen sijaan otti selvää kokous- ja kongressimatkailusta Suomessa. Nämä harjoitusaineet täydensivät toisiaan ja loivat opinnäytetyölle kattavan perustan. Suunnitelmamme muuttuivat kyselyn suhteen jatkuvasti, sillä mukana olivat sekä toi-

meksiantajamme että tapahtuman järjestäjäosapuolet. Jokaisella oli omia toiveita ja myös tekniset ongelmat vaikuttivat toteutukseen. Jako kyselyn osalta meni niin, että lida hoiti käytännön kyselyn muokkaukset ja lähettämisen kun Noora hoiti raportoinnin. Käytännön havainnointia teimme molemmat ja havainnointimuistiot analysoimme yhdessä. Käytännön työskentely infopisteellä sujui molemmilta hienosti ja tuimme toinen toistamme tiiminä. Oppaan tietopohjan keräsimme yhteisistä havainnointimuistioista ja kyselyn tuloksista. Kuvituksen toteutti Noora ja asettelun ja värimaailman suunnittelimme yhdessä. Lopputulos on mielestämme informatiivisesti kattava, helposti luettava ja napakka.

Opinnäytetyömme on toiminnallinen, mutta osaksi myös tutkimuksellinen. Käytimme opinnäytetyössämme niin kvalitatiivisia eli laadullisia että kvantitatiivisia eli määrällisiä menetelmiä. Kvalitatiivisena menetelmänä käytimme havainnointia. Havainnoimme tietoisesti infopalveluiden muodostumista ja järjestämistä sekä tapahtumaa edeltävänä aikana että itse tapahtuman aikana. Tämän lisäksi omia havaintojamme tukemaan suoritimme kyselytutkimuksen infopalveluista Lastentarhanopettajapäivien vieraille. Valitsemamme menetelmät ovat mielestämme toisiaan tukevia ja täydentäviä.

5.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on käytännön läheinen vaihtoehto opinnäytetyön tekoon. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on luoda jotain konkreettista, jota voidaan käyttää hyväksi ammatillisessa mielessä. Tämä voi käytännössä tarkoittaa muun muassa opasta, ohjetta, ympäristöohjelmaa tai perehdyttämisopasta. Näiden lisäksi myös tapahtuman järjestämiseen osallistuminen voi olla opinnäytetyön toiminnallinen osa. Toiminnalliseen opinnäytetyöhön siis kuuluu sekä käytännön toteutus että raportointi. (Vilkka & Airaksinen 2004, 9.)

Toiminnallinen opinnäytetyö oli meille mieluinen vaihtoehto, sillä se antaa mahdollisuuden käyttää hyväksi omaa ammattitaitoamme. Havaintojemme, pohjatietojen ja ideoidemme kautta loimme toimeksiantajamme käyttöön oppaan. Tämä opas infopalveluiden järjestämisestä on tutkimuksemme konkreettinen tulos eli

produkti, josta toivomme olevan hyötyä sekä Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:lle, heidän asiakkailleen että meille itsellemme.

Toiminnallista opinnäytetyötä voidaan jakaa myös sen perusteella, onko sen toteutuksessa käytetty määrällisiä vai laadullisia tutkimusmenetelmiä. Määrällisestä puhutaan silloin, kun puhutaan numeraalisesta tiedosta. Määrällistä tutkimusmenetelmää käyttäessä aineisto kerätään yleensä lomakkeella suurelta määrältä ihmisiä. Laadullista tutkimusmenetelmää käytetään, kun halutaan saada laajempaa tietoa jostakin tietystä asiasta. Laadullista tutkimusmenetelmää käyttäessä aineisto voidaan kerätä esimerkiksi haastattelulla. Toisin kuin määrällisessä, laadullisessa tutkimusmenetelmässä haastattelut tehdään yleensä tarkkaan valituille henkilöille. Käytettävä tutkimusmenetelmä valitaan siis sen perusteella, minkälaista tietoa halutaan saada opinnäytetyön tueksi. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 58–64.)

5.3 Havainnointi

Teimme tietoista ja osallistuvaa havainnointia sekä suuntasimme ja kohdistimme havainnointimme koskemaan pelkästään infopalveluita tapahtuman aikana. Emme siis tarkkailleet koko tapahtumaa vaan pelkästään infopalveluiden osuutta siinä. Päädyimme valitsemaan havainnoinnin menetelmäksi, sillä uskoimme havainnoinnin tulevan luonnostaan meille päivien aikana. Tämän vuoksi emme voineet sitä jättää pois tutkimusmenetelmistä, jotta omat havaintomme tulisivat kirjattua ylös ja hyödynnettyä tutkimuksessa.

Havaintoja tulee peilata omiin esitietoihin. Havainnointi on myös kriittistä tarkastelua. Samalla kun itse tekee ja on osallisena jossakin tapahtumassa tai palvelun tuottamisessa, pyritään saamaan selville asioita ja kohteita, joita tulisi parantaa. (Vilkkä 2006, 12–13, 44–45.) Havainnointimme infopalveluista oli siis samalla myös osallistuvaa.

Havainnoinnillamme pyrimme siirtämään hiljaista tietoa kirjalliseen muotoon. Hiljainen tieto on henkilökohtaista, jopa tiedostamatonta tietoa, joka on vaikea kuvata sanoiksi ja se on kerääntynyt aistimusten, tekemisen ja ymmärtämisen

kautta (Vilkka 2006, 17, 34–35). Täten toiminnallisen opinnäytetyömme muodossa sitä on helpompi kerätä tekemällä ja kokemalla. Kenttätyömme lastentarhanopettajapäivillä antaa tähän mahdollisuuden. Havainnoinnin kautta voi pyrkiä myös ymmärrykseen, jonka kautta voi saada laajemman ja syvemmän käsityksen siitä mitä tehdään (Vilkka 2006, 34–35). Me pyrimme siis ymmärtämään, mitä infopalveluiden tuottamisessa ja järjestämisessä tapahtuu. Toivomme, että tätä kautta pystymme kuvaamaan oppimaamme kirjallisessa muodossa ja saamaan näin kehittämistarpeet nostettua esille. Tämä luo kuitenkin haasteita, sillä laadullisen tutkimuksen ongelmana onkin monesti se, miten hiljaista tietoa pystytään siirtämään tieteelliseen ja käsiteltävään muotoon (Vilkka 2006, 34–35).

Havainnointimme aikana pidimme molemmat omia muistiinpanojamme. Tämän vuoksi, että havainnointi perustuu tiettyyn hetkeen, jolloin niiden dokumentointia ei kannata jättää pelkän muistin varaan (Vilkka 2006, 78–79). Näissä pidimme kirjaa kaikista infopalveluihin liittyvistä havainnoista. Tapahtuman jälkeen vertailimme havaintojamme ja peilasimme näitä yhteen. Kuitenkin havainnoinnissa kannattaa ottaa huomioon, että kaikki havainnot ovat henkilökohtaisia havaintoja, joten ne ovat vaikeasti yleistettävissä olevia tietoja (Vilkka 2006, 78–79). Tämän vuoksi otimme havaintojemme tueksi kyselyn, jotta löytäisimme mahdollisimman perusteltuja kohteita, joita nostaa esille ja sisällyttää oppaaseen.

Päätimme yhdessä ennen mallitapahtumaa seuraavat kolme pääteemaa, joiden kautta suuntasimme havainnointiamme: Infopisteen ulkonäkö ja asettelu, palvelun laatu sekä henkilökunnan huomiointi. Näissä otimme jokaisessa vielä esille alakohtia. Infopisteen ulkonäössä ja asettelussa pyrimme kiinnittämään huomiota siis asetteluun, infokasseihin, esitteisiin, aulatilojen toimivuuteen ja infopisteen näkyvyyteen. Palvelun laatu teeman mukaisesti pyrimme kiinnittämään huomiota palvelun sujuvuuteen ja joustavuuteen, informaation saatavuuteen, tiedottamisen riittävyyteen, ongelmatilanteiden ratkaisuihin, tervehtimiseen, ystävällisyyteen, palvelun persoonallisuuteen, ajankäyttöön sekä rekisteröitymispalveluiden sujuvuuteen. Henkilökunnan huomioimisessa tarkastelimme heille järjestettyjä taukotiloja, työskentelytiloja, apuvälineiden tarjontaa sekä sitä, miten heidät on työtehtäviin perehdytetty. Mielestämme oli tärkeää päättää yhte-

näiset aiheet, joihin havaintomme kohdistimme, jotta muistiomme olisivat toisiinsa nähden vertailtavissa. Kuitenkin havainnointia tehdessämme pidimme muistiomme ja havaintomme erillään toisistaan, jotta emme suunnanneet toistemme havainnointia.

5.4 Kysely

Otimme kyselytutkimuksen mukaan opinnäytetyöhömmme, jotta voisimme tukeasen kautta saaduilla tuloksilla havainnoinnin kautta esille nousseita asioita. Tällä tavalla pystyimme varmemmin ja perustellummin poimimaan oppaaseen tärkeitä järjestämiseen liittyviä asioita. Lisäksi kysely toi ulkopuolisten näkemystä infopisteen toiminnan laadusta ja toimivuudesta, joka taas lisäsi osaltaan tutkimuksemme luotettavuutta.

Keräsimme standardisoiduilla kysymyksillä Lastentarhanopettajapäivien vierailijoilta infopisteen toimivuuteen ja laatuun liittyvää aineistoa. Standardisoidut kysymykset tiedoista tai mielipiteistä ovat kaikille samanlaiset ja niiden rakenne on yhdenmukainen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 182). Keräsimme kyselyn avulla tietoa lähinnä mielipiteistä ja näin tietoa siitä, miten infopisteen toiminta sujui vierailijan näkökulmasta.

Suunnitteluvaiheessa meidän oli tarkoitus tehdä kysely paikanpäällä paperiversiona, mutta Lastentarhanopettajaliiton pyynnöstä kysely siirtyi sähköiseen muotoon. Alkuperäisen suunnitelman mukaan meidän oli tarkoitus kerätä taustatiedot vierailijoilta monivalintakysymyksillä. Monivalintakysymyksissä annetaan valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsee sopivimman (Hirsjärvi ym. 2004, 187). Infopistettä koskevat kysymykset oli tarkoitus rakentaa asteikon muotoon. Valitsimme Likertin 5-portaisen asteikon. Siinä vaihtoehdot muodostavat nousevan skaalan välillä 1 ja 5, jossa 1 on täysin eri mieltä ja 5 on täysin samaa mieltä (Hirsjärvi ym. 2004, 189).

Lopulliseen kyselyyn (liite 2) sisällytimme omat kuusi kysymystämme koko kyselyn loppuun, liittyen infopisteen toimivuuteen, palvelun ystävällisyyteen, sujuvuuteen ja infopisteen ulkonäköön. Tämän lisäksi kysyimme avoimen kysymyk-

sen muodossa lisäkommentteja vierailijoilta. Avoimessa kysymyksessä jätettiin kirjoitustilaa vastaukselle, jossa vastaaja päätti itse miten haluaa aiheeseen liittyen vastata (Hirsjärvi ym. 2004, 189). Kyselyn saatekirjelmässä kannattaa kertoa vastaamiseen kuluva aika, mihin tietoja käytetään ja mikä vaikutus vastauksilla on (Hirsjärvi ym. 2004, 193). Nimemme ja mukana olomme selvisi saatteen lopussa.

Kysely lähetettiin Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n kautta. Tarkoituksenamme oli lähettää kysely MS Word -muotoisena liitetiedostona kongressiohjelman kautta, mutta teknisten syiden vuoksi se ei onnistunut. Päätimme siirtää kyselymme SurveyMonkeyn verkko-ohjelmaan, jolloin vieraat vastaavat kyselyyn kyseisen sivuston kautta. SurveyMonkeyn Internet-sivustoilla voi luoda oman sähköisen kyselylomakkeensa valmiin pohjan ja ohjelmiston avulla (SurveyMonkey 2009). Yksinkertaisen kyselyn voi laatia ilmaiseksi ja verkkosivusto tarjoaa myös maksullisia lisäominaisuuksia kyselyiden tekoon (SurveyMonkey 2009). SurveyMonkey-ohjelmassa kyselyn ulkonäkökin siis vielä muuttui, mutta rakenne ja kysymykset pysyivät samoina. Suurin osa vastaajista ei siis MS word -muotoista kyselyä saanut. Ainoastaan he, jotka eivät saaneet SurveyMonkey-linkkiä auki, saivat kyselyn sähköpostin liitteenä. Nämä kyselyt lähetettiin Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n MS Outlook -sähköpostista.

5.5 Tutkimuksen arviointi ja eettisyys

Tutkimuksissa voi aina esiintyä virheitä, joiden vuoksi on hyvä selvittää tutkimuksen luotettavuus. Luotettavuutta voi mitata monella eri tavalla. Reliaabeliuksesta puhutaan silloin, kun tutkimustulokset ovat toistettavissa. Toistettavuus voi tarkoittaa esimerkiksi kahden eri arvioijan saamia samoja tuloksia. Tulosten ollessa samat, voidaan tuloksen sanoa olevan reliaabeli eli luotettava. (Hirsjärvi ym. 2004, 216.)

Havainnoinnin kannalta tutkimukseen liittyy riskejä. Koska havainnointi on aina henkilökohtaista, asioiden tulkinta ja havainnoinnista tehdyt johtopäätökset voivat olla vääriä. Virheiden ja väärintulkinnan voi pyrkiä poistamaan tekemällä

erilliset havaintomuistiinpanot. (Vilkkä 2006, 11.) Havainnoinnin tueksi otamme tutkimukseen mukaan myös kyselytutkimuksen. Myös henkilön esitiedot ohjaavat osaltaan havainnointia (Vilkkä 2006, 11). Tutkiessamme infopalveluiden toimivuutta peilasimme niitä keräämäämme tietoperustaan ja aiemmin tehtyihin tutkimuksiin ja teorioihin.

Tutkimuksen pätevyydestä puhuttaessa käytetään sanaa validius. Validius viittaa tutkimusmenetelmän kykyyn mitata oikeita asioita. Kyselytutkimuksessa validiutta on tärkeä arvioida, sillä mahdollisten väärin ymmärrettyjen kysymysten vuoksi koko tutkimustulos voi olla epäpätevä. Tutkimuksen validiutta voidaan lisätä esimerkiksi triangulaation avulla. Triangulaatio tarkoittaa useamman tutkimusmenetelmän käyttämistä. (Hirsjärvi ym. 2004, 216–218.)

Me pyrimme lisäämään tutkimuksemme validiutta rakentamalla kyselylomakkeen kysymykset tarkkaan, jotta väärinymmärryksiä ei pääsisi syntymään. Käytimme kyselylomakkeen lisäksi havainnointia, mikä myös lisäsi tuloksen validiteettia.

Tutkimuksen eettisyyteen liittyy sekä tutkimuseettisiä että sosiaalieettisiä asioita, joita tulee ottaa huomioon. Tutkimusetiikka liittyy tiedon hankintaan ja julkaisemiseen, kun taas sosiaalietiikka liittyy tutkijan ottamaan tiedon vastuuseen. Opinnäytetyössä sosiaalietiikka ei ole pääroolissa, sillä oppilaiden tutkimustöitä ei erityisesti tarkkailla. Näin ollen tutkimuksessamme suurimpana asiana esille nousivat tutkimuseettiset näkökulmat. Tutkimusetiikassa käsitellään muun muassa tekstin plagioinnin vääryyttä. Plagiointi tarkoittaa toisen tekstin käyttämistä omiin nimiin. Myös tutkimustulosten kaunistelun tai väärin selittämisen ja raportoinnin puutteellisuuden katsotaan olevan epäeettistä. (Hirsjärvi ym. 2004, 25–28.) Tutkimusetiikan normeja ja arvoja noudattaen vältimme tutkimuksessamme plagiointia, analysoimme tulokset tarkasti mitään muuttamatta ja raportoimme selkeästi.

Lastentarhanopettajaliitto sekä lastentarhanopettajapäivien järjestäjät tiesivät meidän tekevän opinnäytetyötämme infopisteellä ja työskentelevämme sen puitteissa tapahtumaa edeltävänä aikana Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:llä. Meidän tuli pitää erillään tutkijana tehdyt havainnot luottamuksellisesti yksityis-

henkilönä tehdyistä havainnoista (Vilkkä 2006, 114). Tästä pidimme huolen niin, että jatkuvasti pidämme vastapuolen, edustaa hän sitten Karelia Expertiä tai Lastentarhanopettajaliittoa, ajan tasalla tekemisistämme ja tuomme selkeästi esille, milloin olemme tutkijan roolissa ja milloin emme. Yleisesti koko tutkimuksen aikana tulee pyrkiä toimimaan hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti kuitenkin olla rehellinen ja avoin tutkimuksen teossa, kunnioittamalla totuutta, kunnioittamalla toisia tutkijoina ja olla huolellisia työssä (Kuula 2006, 34–35).

6 Tapahtumasta tuloksiin

6.1 Toiminnallinen osio

Opinnäytetyömme toiminnallinen osio alkoi perjantai-iltana 23.9.2011 Joensuun Sokos Hotelli Vaakunan aulassa, jossa olimme mukana hoitamassa ennakoilmoittautumista. Ennakoilmoittautumisen ideana oli jakaa suuri ilmoittautujamäärä kahdelle päivälle ja näin välttää ruuhkaa. Saimme jaettua noin 150 vieralle ilmoittautumiskuooret. Joensuu Areenalla lauantaina 24.9.2011 hoidimme yhdessä Joensuun Lastentarhanopettaja ry:n talkoolaisten kanssa aluksi ilmoittautumisen ja materiaalisalkkujen jakamisen. Tämän jälkeen päivystimme infopisteellä (kuva 1) mahdollisia kysymyksiä ja myöhempiä ilmoittautumisia varten. Sunnuntaina 25.9.2011 otimme vastaan viimeiset ilmoittautijat sekä päivystimme jälleen infopisteellä. Päivien aikana teimme havaintoja infopisteen toimivuudesta. Työskennellessämme infopisteellä tuli vastaan monenlaisia tehtäviä, joista yleisimpiä olivat ilmoittautumistietojen tarkistus, opastus Areenalla ja yleisesti Joensuussa sekä aikataulujen tarkistaminen.



Kuva 1. Infopiste Valtakunnallisilla Lastentarhanopettajapäivillä.

Ilmoittautumisessa vieraille jaettiin kirjekuoreissa lounas- ja t-paitakupongit sekä nimilaput. Lahjakasseissa he saivat muoviset kotelot nimilapuille, Lastentarhanopettajaliiton kynän ja avainkaulanauhan, kaksi erilaista Joensuu esitettä, Marimekon penaaalin ja syntymäpäivälehdet, Lasten Keskusten kustantaman kestävään kehitykseen liittyvän ”Pieniä Puroja” -kirjan, Nuori Suomi -esitteen ja Nuori Suomen ”Kirja Satuja” -levyn.

6.2 Havainnot

Pidimme havainnointimuistioita päivien aikana (liite 3) ja tämän jälkeen vertailimme niitä keskenään. Olimme yhtä mieltä siitä, että infopisteen pituus, noin 9 metriä, oli tarpeeksi pitkä ja sijoitettu järkevästi. Kokonsa puolesta se oli näkyvä, vaikka se oli hieman kauempana sisäänkäynniltä. Järjestäjät olivat sijoittaneet narikan lähemmäs ovia, jotta ilmoittautuminen sujusi helpommin, kun ulkovaatteet ja matkatavarat on jätetty ensin. Molempien havainnoitsijoiden mielestä infopiste olisi kuitenkin tarvinnut paremmat kyltit ja lisää väriä. Noora kiin-

nitti kuitenkin huomiota siihen, että työntekijöiden vaatetus oli värikästä ja selkeästi erotettavissa, joten vieraat löysivät helposti henkilön, jolta kysyä neuvoja.

lida huomioi, että ilmoittautumisen aakkoskyltit (kuva 2) eivät vastanneet kirjekuorilaatikoiden aakkosjärjestystä, joten kuoret jouduttiin lajittelemaan uudelleen. Tämä johtui varmasti suoraan järjestäjäosapuolten välisen viestinnän vajavaisuudesta. Molemmat huomasivat, että itse rekisteröitymisopaste puuttui kokonaan ja sanoja ”ilmoittautuminen” ja ”info” ei ollut ollenkaan. Samoin kutsuvieraiden ja Virosta tulleen ryhmän kirjekuoret olivat erikseen, joten heille olisi pitänyt olla omat opasteensa. Tiedon siirron puutteen vuoksi näitä ei ollut ja ne tehtiin käsin vasta pahimman ruuhkan jälkeen. Opasteiden puuttuminen vaikeutti ja hidasti huomattavasti vieraiden ilmoittautumista.



Kuva 2. Infopisteen alkuperäiset kirjainopasteet.

Molempien mielestä infopisteellä, varsinkin ilmoittautumisaikaan, oli tarpeeksi henkilökuntaa. lidan mielestä infon työntekijät keksivät hienosti hoitaa kirjekuorien ja salkkujen jakamisen pareittain. Kullakin parilla oli oma kuorilaatikko ja kummallakin parista oma tehtävä. Tämä nopeutti ja selkeytti jakamista suurim-

massa ruuhkassa. Olimme kuitenkin sitä mieltä, että salkkujen jako olisi pitänyt suunnitella paremmin etukäteen. Molempia hämmensi se, että niiden sisältöä alettiin muuttaa kesken kaiken. Tästä johtuen vieraat saivat eri määrän ja eri tavaroita. Noora oli hoitamassa Virosta tulleen ryhmän ilmoittautumista ja huomasi, että heitä varten olisi pitänyt määrätä vastuuhenkilöt, jotka olisivat olleet heitä ottamassa vastaan ja ohjeistamassa eteenpäin. Tuntui, että heille ei ollut selvillä, kuinka toimia. Samoin myös henkilökunta oli heidän kanssaan hieman ymmällään, kun ei tiedetty miten toimia. Mielestämme henkilökunta otti vieraat vastaan pirteästi ja tervetulotoivotuksen kuuli varmasti jokainen vieras.

Yleisesti informaation saatavuus ja eteenpäin jakaminen ei sujunut kiitettävästi. Tapahtuman eri tekijöiden välinen tiedon siirto ei tuntunut toimivan. Infopisteellä toimiessa huomasimme, että siellä tulisi tietää kaikki niin aikatauluista, ohjelmasta että tapahtumapaikkaan liittyvistä seikoista. Tarvittava taito onkin enemmän tiedon etsiminen kuin kaiken tietäminen. Tietokone, Internet-yhteys ja puhelin ovat infopisteellä tärkeimpiä työvälineitä! Iida huomioi, että hyvänä infopisteen jatkona olivat radiokuulutukset, joissa tiedotettiin muun muassa tulevista luennoista, pajoista ja ruokailusta. Noora antoi kiitosta myös infopisteellä käytössä olleesta infomapista sekä henkilökunnan jäsenille jaetuista kaulanauhoista, joissa oli ylhäällä kaikki tärkeät puhelinnumerot, kuten hätänumero, Areenan ensiavun numero ja tapahtuman eri osa-alueiden vastuuhenkilöiden numerot.

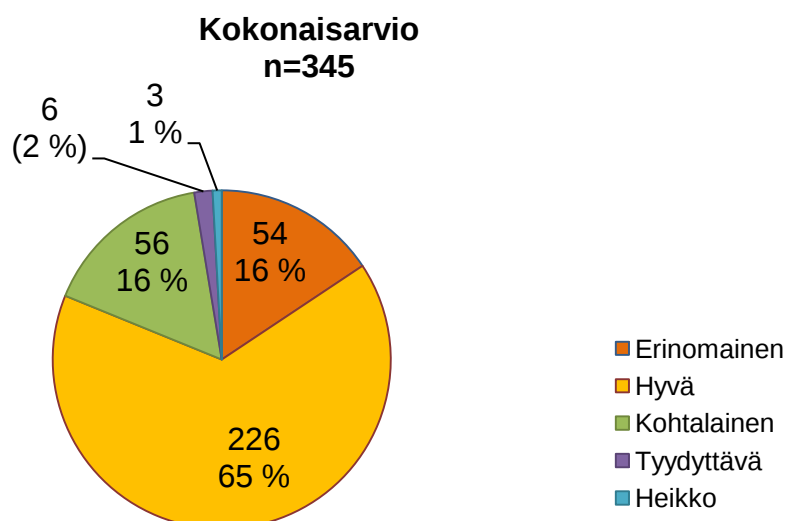
Henkilökunnan huomioinnista molemmat havaitsivat huonoksi sen, että tuoleja oli liian vähän ja olivat infopöydän korkeuteen nähden liian matalia. Taukotila oli olemassa, jonka molemmat kokivat positiiviseksi.

Noora havainnoi myös tapahtuman ympäristöystävällisyyttä. Ympäristövastuullisuus olisi voinut olla huomioituna vielä enemmän infopisteellä. Oli vain yksi roska-astia, johon laitettiin kaikki, kun olisi voinut olla erikseen esimerkiksi paperinkeräys. Myös ruokailussa, vaikka se ei sinänsä infopisteeseen liitykään, olisi ollut hyvä olla erikseen sekajäte ja biojäteastiat. Ympäristövastuullisuus näkyi hienosti kassin sisällössä: jaettavat lastentarhanopettajaliiton kynät olivat kierrätysmateriaalista sekä kassissa jaettu kirjalahja ”Pieniä Puroja” aiheena oli kestävää kehitystä edistävä kasvatus.

Kaiken kaikkiaan havainnointi sujui molemmilta hyvin ja lopputuloksena syntyi mielestämme kattavat havainnot. Oman aikansa otti tapahtuman aikana tietenkin se, että olimme käytännössä samaan aikaan myös töissä. Tämä osallistuminen tekemiseen kuitenkin mielestämme lisää havaintojemme arvokkuutta. Huomasimme havainnointimuistioistamme, että olimme huomioineet paljon samoja asioita ja eri näkökulmista. Nämä asiat otimme mukaan kehitysooppaaseen. Näitä havaintoja täydentämään löytyi myös paljon eriytyviä asioita joita havainnointimuistioissamme nostimme esille. Muistioita vertaillessamme huomasimme kuitenkin olevamme samaa mieltä toistemme huomioista ja näin ollen otimme paljon näitäkin asioita mukaan oppaaseen.

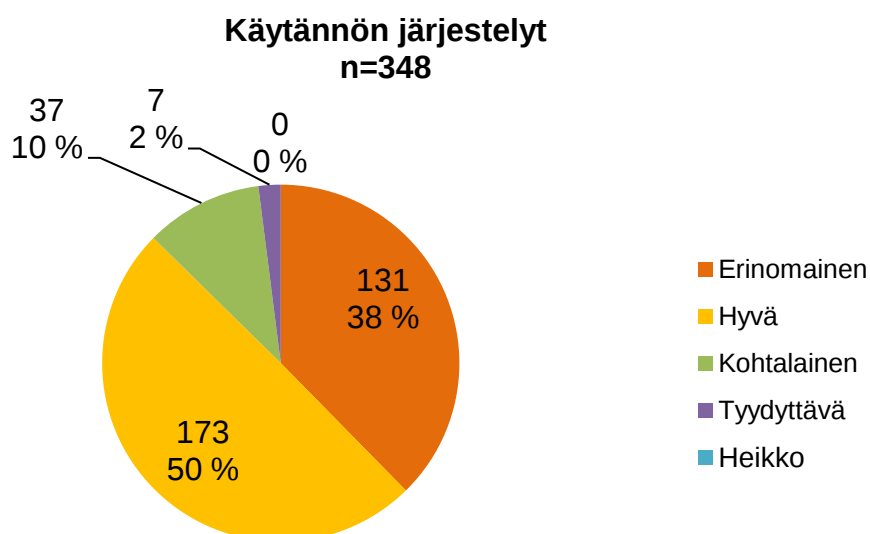
6.3 Kyselyn tulokset

Olimme hyvin tyytyväisiä kyselyn vastausprosenttiin, joka oli yli puolet lähetetyistä kyselyistä. Palaute oli kaiken kaikkiaan hyvin myönteistä, mikä joidenkin kysymysten kohdalla oli hieman yllättävää. Infopisteen näkyvyyttä arvioimme itse tapahtuman aikana heikommaksi kuin vieraat. Arvelimme, että pisteen väritömyys ja kylttien puuttuminen olisivat vaikuttaneet näkyvyyteen kielteisesti. Kuitenkin oletamme, että pisteen sijainti, sen suuri koko ja henkilökunnan näyttävät paidat kompensoivat tässä tapauksessa. Valtakunnallisten Lastentarhanopettajapäivien vieraiden odotusten täyttyminen ei yltänyt niin hyvään palautteeseen kuin muut kohdat. Kuitenkin näemme, että odotusten täyttymiseen vaikuttaa info- ja rekisteröintipisteen lisäksi moni muukin asia. Palautetta on mielestämme hankala tulkita, sillä emme voi tietää vieraiden odotuksia päiville tullessa. Jätimme tämän kohdan enemmän järjestäjien analysoitavaksi. Palvelun ystävällisyydestä tuli vierailta parasta palautetta. Tämä ei meille tullut yllätyksenä, sillä koko info- ja rekisteröintipisteen henkilökunta otti tehtävänsä vastuullisesti ja iloisin mielin. Kyselyn lopussa oli tila avoimelle palautteelle. Käsitteimme myös ne, mutta mitään uutta liittyen info- ja rekisteröintipalveluihin ei noussut esille.



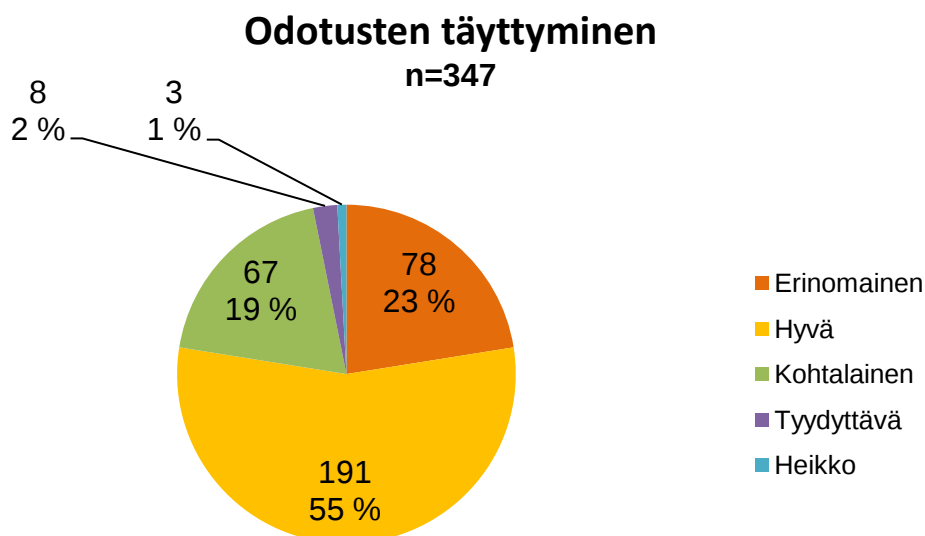
Kuvio 2. Lastentarhanopettajapäivien kokonaisarvio.

Vieraat antoivat lastentarhanopettajapäivistä kokonaisuudessaan pääasiassa hyvää palautetta (kuvio 2). Suurin osa oli antanut päiville arvosanan ”hyvä”. Kuitenkin arvosanoja ”heikko” ja ”tyydyttävä” oli annettu muutama. Lastentarhanopettajapäivät sujuivat mielestämme lähes moitteettomasti, joten palaute tuki arviotamme. Lisäksi päivillä oli niin vieraiden kuin henkilökunnankin ansiosta iloinen ja rento, joka mielestämme varmasti vaikuttaa myös päivien yleisarvosanaan.



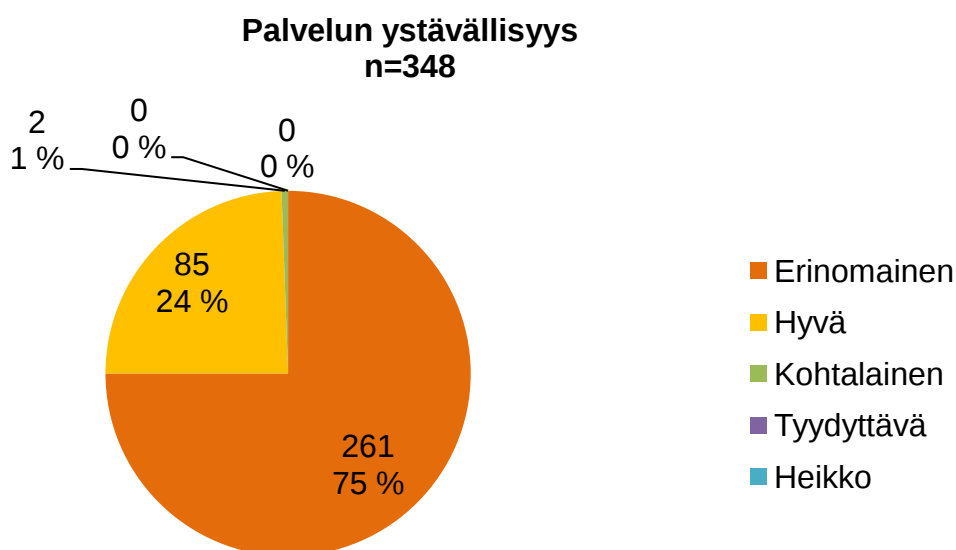
Kuvio 3. Lastentarhanopettajapäivien käytännön järjestelyt.

Vieraiden mielestä Lastentarhanopettajapäivien käytännön järjestelyt oli pääasiassa hoidettu hyvin tai erinomaisesti (kuvio 3). Puolet vastanneista arvioivat käytännön järjestelyt arvosanalla ”hyvä”. Mielestämme palaute oli hieman yllättävää, positiivisella tavalla. Me henkilökunnan jäseninä koimme, että käytännön järjestelyissä olisi ollut hieman parantamisen varaa. Se ei kuitenkaan palautteen mukaan onneksi näkynyt vieraille.



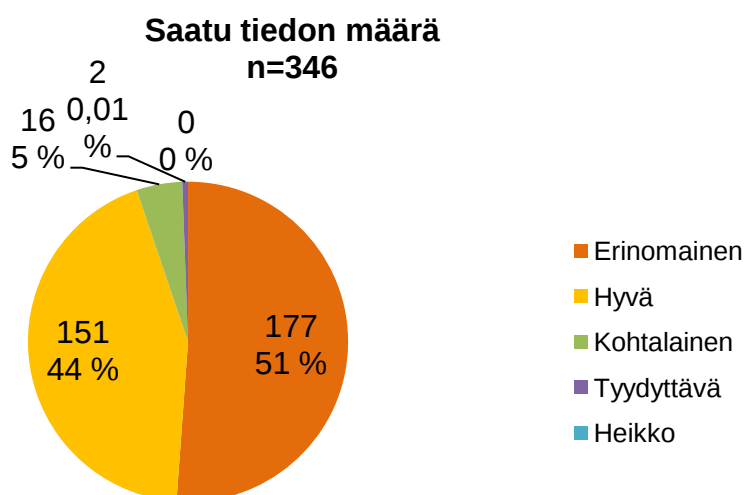
Kuvio 4. Odotusten täyttyminen Lastentarhanopettajapäivillä.

Odotusten täyttyminen ei sinällään liity suoraan opinnäytetyöhömmme, mutta päätimme ottaa sen myös tarkastelun alle. Tämä siksi, että infopalvelut ovat osana vaikuttamassa tapahtuman onnistumiseen. Yli puolet vastanneista katsoi, että heidän odotuksensa olivat täyttyneet hyvin (kuvio 4). Joukossa oli kuitenkin niitä, joiden odotukset eivät täysin täyttyneet.



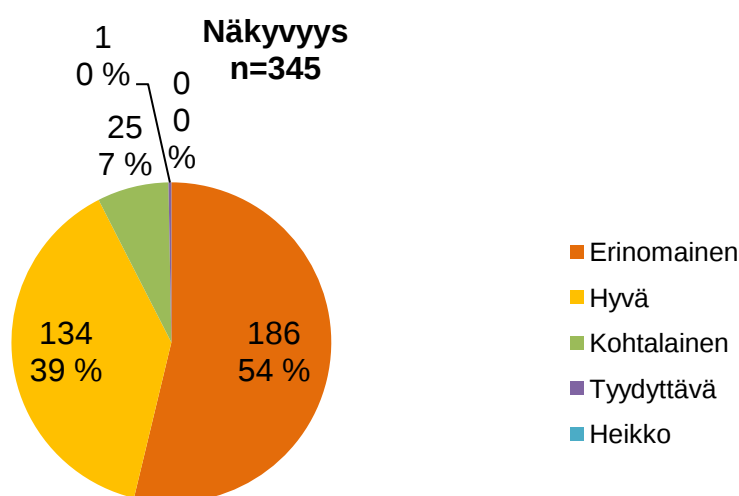
Kuvio 5. Info- ja rekisteröitymispisteiden palvelun ystävällisyys.

Vieraiden mielestä palvelu info- ja rekisteröitymispisteellä oli ystävällistä (kuvio 5). Jopa kolme neljäsosaa vastanneista arvioi palvelun ystävällisyyden erinomaiseksi. Tämä oli meille tärkeä osa palautetta, sillä info- ja rekisteröitymispiste on usein se, jossa vieraat ensimmäisenä otetaan vastaan ja toivotetaan tervetulleeksi. Olimme myös tyytyväisiä siitä, että omat arviomme palvelusta olivat samassa linjassa kyselyyn vastanneiden kanssa.



Kuvio 6. Info- ja rekisteröintipisteellä saadun tiedon määrä.

Infopisteellä sekä rekisteröitymisen ja ilmoittautumisen yhteydessä saatu tiedon määrä oli vastanneiden vieraiden mielestä erinomaista ja hyvää (kuvio 6). Kuitenkin noin 5 prosentin mielestä tietoa olisi pitänyt saada pisteellä enemmän. Tämä on mielestämme tärkeää palautetta ja huomasimme havainnoimalla saman asian. Suurin osa asioista hoitui hienosti, mutta tietyt asiat olisi pitänyt jakaa kaikkien pisteellä toimineiden kesken.



Kuvio 7. Info- ja rekisteröintipisteen näkyvyys.

Info- ja rekisteröintipisteen näkyvyys oli vieraiden mielestä erinomainen (kuvio 7). Osa kuitenkin antoi arvosanan ”hyvä” ja osa ”kohtalainen”. Erinomaiseksi pisteen näkyvyyden teki varmasti sen sijoittaminen suoraan nähtäväksi sisäänkäynnin luo ja mahdollisesti myös sen koko. Kuitenkin näkyvyydessä olisi palautteen mukaan ollut parannettavaa.

7 Tutkimustuloksista oppaaseen

Teimme havaintojemme, kyselyn sekä keräämämme teoriatiedon pohjalta oppaan infopalveluista (liite 4) Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n käyttöön. Käytännössä se on opas, jota Karelia Expert Matkailupalvelu Oy voi suositella asi-

akkailleen luettavaksi kun nämä järjestävät omaan tapahtumaansa info- ja ilmoittautumispalveluita. Opas julkaistaan sähköisessä muodossa Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n Internet-sivuilla. Opas löytyy tapahtumahankkeen sivuilta osoitteesta:

http://www.visitkarelia.fi/Suomeksi/Tutustu/Nae__tee/Tapahtumat/Tapahtumia_Pohjois-Karjalaan_-hanke.iw3. Toimeksiantajalla ei ole vielä infopalveluita koskevaa opasta, joten tekemämme opas tulee tarpeeseen.

Oppaassa käsitelimme aiheita seuraavien teemojen alla: Tapahtuman alkujärjestelyt, vuorovaikutus, kansainvälisyys ja kestävä kehitys. Havaintojemme kautta ja aikaisempien tapahtumanjärjestämiskokemustemme kautta olimme sitä mieltä, että alkujärjestelyt ennen tapahtumaa luovat tapahtuman. Vuorovaikutuksen taas näemme tärkeäksi, sillä ilman ihmisiä ei tapahtumaa ole. Kestävä kehitys on tänä päivänä matkailussa yksi pinnalla olevista ja tärkeistä teemoista ja myös lähellä omia sydämiämme, joten sisällytimme sen teemoihin. Edellä mainittujen teemojen alle rakensimme alakohtien mukaisesti oppaan. Oppaan halusimme pitää selkeänä, ytimekkäänä ja helppolukuisena, jossa nostamme esille asioita, joita mielestämme mallitapahtumassamme olisi voinut parantaa tai mikä meidän mielestämme siinä oli todella hyvin hoidettu.

Alkujärjestelyissä käsitelimme etukäteissuunnittelua, työvälineitä ja kalustoa, näkyvyyttä ja värioppia. Vuorovaikutuksessa jaoin aiheet palveluun, jossa tulee esille henkilökunnan suhde vieraisiin; perehdytyksen, jossa tulee esille tapahtumanjärjestäjän suhde omiin työntekijöihinsä sekä työnjaon, jossa tulee esille työntekijöiden keskinäiset suhteet. Kestävässä kehityksessä otimme oppaaseen mukaan ympäristövastuullisuuden ja sen, kuinka sitä voi toteuttaa käytännössä sekä esittelimme lyhyesti, kuinka toimintasuunnitelmassa pääsee aluille.

Havaintomme Valtakunnallisilla Lastentarhanopettajapäivillä olivat yhdenmukaisia Finland Convention Bureau (2011) tutkimuksen kanssa. Olemme samaa mieltä, että Suomi tarjoaa ammattitaitoista, kielitaitoista ja ystävällistä palvelua. Havaintojamme tukemassa ovat kyselytutkimuksen tulokset, joista näkyy selvästi vieraiden tyytyväisyys palvelun laatuun. Ammattitaitoinen ja ystävällinen

palvelu parantavat osaltaan palvelun laatua. Tekemässämme oppaassa tuomme esille muun muassa, miten palvelun laatua saadaan parannettua.

Havaintomme olivat hyvin verrattavissa myös keräämäämme teoriapohjaan infopalveluiden käytännön järjestämisestä. Aarjärvi (2003, 68) listaa tärkeimmiksi infopisteen varusteiksi muun muassa tietopaketin majoituksesta, kuljetuksista, liikenteestä, vapaa-ajanviettovaihtoehtoista; yleisen ilmoitustaulun, jossa on nähtävillä ohjelmat, aikataulut ja kuljetukset; puhelimen ja listan tärkeimmistä yhteystiedoista; lääkekaapin sekä perustarvikkeet, kuten teippiä, kyniä, rei'ittäjä, monistuspaperia ja kirjoituspaperia. Nämä asiat löytyivät suurimmaksi osaksi myös omista havainnoistamme ja lisäksi nostimme uusina seikkoina esille muun muassa Internet-yhteyden ja tietokoneen tärkeyden.

8 Pohdinta

Päätimme tehdä opinnäytetyön yhdessä, jotta saamme laajennettua aihetta ja tutkimusta. Yhteistyö mahdollisti oppaan tekemisen sekä antoi lisäarvoa tutkimuksellemme. Lisäarvoa toi havainnoinnin toteutus kahden ihmisen silmin ja niiden keskinäinen vertailu. Yhteistyömme opinnäytetyötä ajatellen on sujunut moitteettomasti. Olemme tukeneet toisiamme koko prosessin ajan, jopa etätyötä tehdessämme. Harjoitusaineita kirjoittaessamme asuimme eri paikkakunnilla, jolloin kommunikointi tapahtui puhelimen ja sähköpostin välityksellä. Olemme jakaneet töitä, mutta suurimman osan olemme kuitenkin kirjoittaneet ja pohtineet yhdessä. Koimme molemmat, että kirjoittaminen ja tekeminen luonnistuvat helpommin vuorovaikutuksessa toisen kanssa.

Toteutimme kyselytutkimuksen mallitapahtumana toimivan Valtakunnallisten Lastentarhanopettajapäivien vieraille. Kyselyssä omat kysymyksemme rajasimme koskemaan ainoastaan info- ja rekisteröintipalveluita. Kyselyn suhteen suunnitelmamme muuttuivat useaan otteeseen. Tämä johtui pääosin siitä, että osapuolia Lastentarhanopettajapäivien järjestämisessä oli useita ja jokaisella oli omia ehdotuksiaan parannuksista ja lisäyksistä. Kyselyä emme myöskään voi-

neet testata, sillä aikataulut menivät niin tiukoilla. Toisaalta myös luotimme siihen, että kyselyä oli arvioinut ja kehittänyt niin moni henkilö sen eri vaiheissa. Lisäksi kysely oli luotu valmiin lastentarhanopettajaliitolta saadun pohjan mukaisesti, joten se oli rakenteensa puolesta ollut jo käytössä aiemmissä samanlaisissa tapahtumissa.

Kyselystä saadut tulokset toimivat tukena omille havainnoillemme. Havainnoista pidimme havaintomuistioita, joita vertailimme keskenään. Havaintojen ja kyselyn tulosten pohjalta loimme kehitysoppaan toimeksiantajamme Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n käyttöön. Mielestämme opas oli luonnollinen ja selkeä tapa tuoda esille kehitysideamme. Toimeksiantajan pyynnöstä kehitysoppaasta tehtiin sähköinen, mikä on mielestämme paras vaihtoehto. Näin se on helposti saatavilla kaikille Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n asiakkaille.

Opinnäytetyömme antoi meille mahdollisuuden syventää omaa osaamista ja ammatillista tietoa kokous- ja kongressipalvelualalla todella paljon. Työstä ei ollut hyötyä pelkästään tietojen ja taitojen kannalta, vaan koemme sen luoneen myös verkostoitumista. Koemme myös, että käytännön työskentelymme tapahtumassa oli mahdollisuus markkinoida omaa osaamistamme. Molemmilla työn tekijöillä on ollut opiskelujen alusta asti kiinnostus tapahtumien järjestämiseen ja niihin liittyviin käytännön töihin. Oma ammatillinen suuntautumisemme tapahtumamatkailuun sai tukea toiminnallisesta osiosta. Myös syvempi ymmärrys tapahtumien järjestämisestä kasvoi sekä teoriapohjan että kyselyn ja haastattelun kautta syntyneiden tietojen kautta. Tulemmeko työskentelemään välttämättä tapahtumien parissa tulevaisuudessa? Se ei meille ole vielä selvinnyt. Uskomme kuitenkin, että opinnäytetyömme kautta kykymme organisoida ja hahmottaa kokonaisuuksia sekä selviytyä odottamattomista tilanteista sai harjoitusta. Lisäksi luottamus omiin taitoihin kasvoi. Pidimme opinnäytetyömme alusta asti myös arvossa sitä, että se on työelämälähtöinen. Tätä kautta se on arvokas sekä toimeksiantajallemme että meidän ammatilliselle kasvullemme.

Nautimme siitä, että pääsimme myös käytännössä työskentelemään tapahtumassa, jossa meille tekemisen kautta syntyi hiljaista tietoa infopalveluihin liittyen. Näin pääsimme tuomaan esille sisäistämämme hiljaisen tiedon kietoen sen

yhteen teorian kanssa, joita hyödyntäen teimme kehitysoppaan. Me pyrimme siis yhdistämään teorian yhteen käytännön osaamiseen ja tätä kautta lisäämään info- ja rekisteröitymispalveluiden laatua.

Jatkotutkimusmahdollisuuksia opinnäytetyöhömmme liittyen voi olla esimerkiksi lisähavaintojen tekeminen erilaisessa tapahtumassa. Opasta voi näin laajentaa joko infopalveluiden järjestämisen osalta tai sen voi jopa kasvattaa oppaaksi, joka toimii kokonaisen tapahtumaa koskevana infopakettina ja muistilistana. Opas voi näin toimia joko osana suurempaa kokonaisuutta tai perustana laajennetulle ja täydennetylle oppaalle.

Lähteet

- Aarrejärvi, L. 2003. Kokoukset ja kongressit. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Bond, H. 2008. Estimating the Economic Benefits of Event Tourism. A Review of Research Methodologie. Liverpool: University of Liverpool.
http://www.liv.ac.uk/impacts08/Papers/Impacts08-HBond_Oct_2008_Econ_Benefits_of_Event_Tourism.pdf.
 30.03.2011.
- Euroopan komissio. 2011. Yritystoiminta- ja teollisuusosaston kotisivut.
http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/index_fi.htm.
 09.04.2011.
- Finland Convention Bureau. 2008a. Delegaattitutkimus 2007.
[http://www.fcb.fi/UserFiles/fcb/File/pdf/tutkimukset/delegaattitutkimus2007_loppuraportti\(1\).pdf](http://www.fcb.fi/UserFiles/fcb/File/pdf/tutkimukset/delegaattitutkimus2007_loppuraportti(1).pdf). 31.3.2011.
- Finland Convention Bureau. 2008b. Kongressit Suomessa 2007.
[http://www.fcb.fi/UserFiles/fcb/File/pdf/tutkimukset/Kongressit%20Suomessa%202007_raportti_net\(1\).pdf](http://www.fcb.fi/UserFiles/fcb/File/pdf/tutkimukset/Kongressit%20Suomessa%202007_raportti_net(1).pdf). 11.4.2011.
- Finland Convention Bureau. 2009. Kongressisuunnittelun opas.
http://www.fcb.fi/UserFiles/fcb/File/pdf/Kongressisuunnittelu_opas/Kongressisuunnittelu_opas.pdf. 08.04.2011.
- Finland Convention Bureau. 2009. Ympäristövastuullisen kokoustapahtuman manuaali.
http://www.fcb.fi/UserFiles/fcb/File/pdf/Ymparistovastuu_manuaali.pdf. 07.04.2011.
- Finland Convention Bureau. 2011a. Järjestä yritystapahtuma Suomessa
<http://www.fcb.fi>. 1.4.2011.
- Finland Convention Bureau. 2011b. Järjestä kokous Suomessa.
<http://www.fcb.fi>. 26.4.2011.
- Finland Convention Bureau. 2011c. Kansainvälisten kongressien osanottajamäärien kehitys Suomessa 1985 – 2010.
<http://www.fcb.fi>. 31.3.2011.
- Finland Convention Bureau. 2011d. Kansainväliset kongressit 2010 ja 2009.
<http://www.fcb.fi>. 31.3.2011.
- Finland Convention Bureau. 2011e. vuosien 2010 – 2015 varaustilanteen kehitys osanottajamäärien mukaan.
<http://www.fcb.fi>. 31.3.2011.
- Finland Convention Bureau. 2011f. Kansainväliset kongressit paikkakunnittain 2001 – 2010
<http://www.fcb.fi>. 11.4.2011.
- Finland Convention Bureau. 2011. Kotisivut.
<http://www.fcb.fi/?pageid=122&parent0=4&parent1=118&parent2=122>. 07.04.2011.
- Getz, D. 2007. Event Studies. Theory, Research and Policy for Planned Events. Article in Press. Event tourism: Definition, evolution and research. London: Elsevier Ltd.
<http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:lutBQ4DdE9EJ:old.fesrr.uniag.sk/Groups/KRR/education/podklady-na-prednasky-a-cvicenia/ekonomika-cestovneho-ru->

- chu/texty/01events_tourism.pdf/download+what+is+event+tourism+definition&hl=fi&gl=fi. 01.04.2011.
- Helsinki Uutisarkisto. 2010.
<http://www.hel.fi/hki/Helsinki/fi/Uutiset/Uutisarkisto?id=397&office=helsinki&lang=fi&ownJsp=2&period=06/2008> 26.4.2011
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hukkanen, A. 2001 Onko paikalla väliä? 20. korj. painos, Joensuu: Joensuun yliopistopaino
- Joensuun Lastentarhanopettajat ry. 2011. Kotisivut.
<http://www.joensuunltot.palvelee.fi/>. 10.5.2011.
- Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n perehdyttämisopas.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Tampere: Vastapaino.
- Laitinen, T. 2007. Itä-Suomen tapahtumamatkailun toimintakenttä ja kehittämisen kohteet. Esitys tapahtumamatkailun kehittämishankekokonaisuudeksi. Joensuu: Savonlinnan koulutus- ja kehittämiskeskus.
http://rakennerahastot.ita-suomi.fi/alueportaali/www/fi/muu_yhteistyö/Itä-Suomi_ohjelma/M9_Eastsidestory_taukaselvitys_final300407.pdf. 10.04.2011.
- Lastentarhanopettajaliitto. 2011. Kotisivut. <http://www.lastentarha.fi/>. 10.5.2011.
- Repo, R. 2011. Vastauksia kysymyksiin lastentarhanopettajaliitosta ym. Email rille.repo@lastentarha.fi. 7.6.2011.
- Matkailun edistämiskeskus. 2008. Rajahaastattelu.
[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/\(pages\)/Rajahaastattelu](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/(pages)/Rajahaastattelu). 31.3.2011.
- Matkailun edistämiskeskus. 2010. Maakunnalliset matkailustrategiat.
[http://www.mek.fi/relis/REL_LIB.NSF/0/b82d86cf2b874d85c22576cb003a070e/\\$FILE/Maakunnalliset%20matkailustrategiat_tammikuu2010.pdf](http://www.mek.fi/relis/REL_LIB.NSF/0/b82d86cf2b874d85c22576cb003a070e/$FILE/Maakunnalliset%20matkailustrategiat_tammikuu2010.pdf). 14.4.2011.
- Matkailun edistämiskeskus. 2011. MEKin ydintehtävät.
[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/\(pages\)/MEK](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/(pages)/MEK). 31.3.2011.
- Opetusministeriö. 2006. Kansainväliset suur tapahtumat Suomessa. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2006:27. Helsinki: Opetusministeriö.
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/tr27.pdf?lang=fi>. 30.03.2011.
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2003. Kokous- ja kongressipalvelut. Vantaa: Dark Oy.
- SurveyMonkey.com LLC. 2009. Kotisivut.
<http://fi.surveymonkey.com>. 27.10.2011.
- The World Tourism Organization. 2010. Kotisivut.
<http://unwto.org/en/about/unwto>. 01.04.2011.
- Tilastokeskus. 2009. Suomen virallinen tilasto (SVT):Suomalaisten matkailu. Helsinki: Tilastokeskus. <http://www.stat.fi/meta/kas/index.html?M>. 30.03.2011.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2010. Suomen matkailustrategia 2020 – 4 hyvää syytä edistää matkailutoimialojen kehitystä
<http://www.tem.fi/index.phtml?s=2548>. 1.4.2011.
- Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

- Visit Karelia. 2007. Pohjois-Karjalan matkailustrategia 2007- 2013.
<http://www.visitkarelia.fi/loader.aspx?id=09d61412-074e-4b5f-bd77-45da60289875>. 4.4.2011.
- Visit Karelia. 2011. Karelia Expert.
http://www.visitkarelia.fi/Suomeksi/Tutustu/Me_palvelemme.iw3
12.5.2011.
- Vuoristo, K. & Vesterinen, N. 2002. Lumen ja suven maa. Helsinki: WSOY.

Valtakunnallisten Lastentarhanopettajapäivien ohjelma

Kuva 1. Valtakunnallisten Lastentarhanopettajapäivien ohjelma osa 1. (Joensuu lastentarhanopettajat ry 2011.)

Lauantai 24.9.

9.00	Ilmoittautuminen, Areena
9.30-10.30	Avajaistilaisuus, Areenan luentotila Motoran tanssiesitys Lastentarhanopettajaliiton avaussanat Joensuun kaupungin tervehdys Valtiohallan tervehdys Opetusalan ammattijärjestön tervehdys Stipendirahastojen apurahan saajien julkistaminen Unelmieni päiväkotijulisteen lanseeraus
10.30-11.30	Avajaisluento, Areenan luentotila
11.30-13.15	LOUNAS ja näyttelyyn tutustuminen
POLKU	
13.15-14.30	valitse yksi { <u>Luento: Terve ruumis ei liikuntaa kaipaa</u> <u>Zumbaa aikuisille ja lapsille</u> <u>Core -kehonhuolto</u>
14.30	TAUKO
15.00-17.00	valitse yksi { LIIKUNTAPOLUT <u>Pallotellen - sisäpallopelit</u> <u>Hauskoja leikkejä halvoilla välineillä</u> <u>Leikkiperinteen helmiä</u> <u>Liikuntaa pienissä tiloissa</u> <u>Nassikkapaini</u> <u>Motorista meninkiä pomppiskynkässä</u> <u>Naperopesis</u> <u>Futisseikkailu</u> <u>Ylämumot ja pelimiehet</u> TANSSIN POLUT <u>Tanssikärsä</u> <u>Pikku Jätkät tanssimaan</u> <u>Tanssii tädien kanssa</u>
TAIVAL	
13.00-17.00	valitse yksi { METSÄTAIVAL <u>Metsähuppuset ja -myttyset</u> <u>Metsämörri</u> <u>Luonnossa kotonaan</u> <u>Seikkailuhetkestä elämyksiä</u> <u>Nyhää tyhiästä -luontopolku</u> <u>Metsän oppimispolku</u> <u>Lähiympäristö omaksi</u> ELÄMYSTAIVAL <u>Aquazumba: vesitanssia ja vesileikkejä</u> <u>Matkalla maan henkeen -taidetuokio</u> <u>Liikettä pihaleikkeihin</u> <u>Geokätköily</u> <u>Kirkkovenesoutu</u>
19.00-24.00	Ilo elää Ilosaressa

Kuva 2. Valtakunnallisten Lastentarhanopettajapäivien ohjelma osa 2. (Joensuu lastentarhanopettajat ry 2011.)

Sunnuntai 25.9.	
Kaikki luennot Areenan luentotilassa	
9.00-9.30	Päivän avaus perinteentutkimuksen professori Seppo Knuuttila, Itä-Suomen yliopisto
9.30-10.15	Kenen vastuulla on lasten liikuttaminen liikuntasosiologian professori Hannu Itkonen, Jyväskylän yliopisto
10.15-10.30	TAUKO
10.30-11.15	Lapsilähtöinen oppiminen professori Jorma Enkenberg, Itä-Suomen yliopisto
11.15-13.15	LOUNAS ja näyttelyyn tutustuminen
13.15-14.00	Miten minusta tulee minä - näkökulmia lastentarhanopettajan ammatti-identiteettiin varhaiskasvatuksen professori Lasse Lipponen, Helsingin yliopisto
14.00-14.15	TAUKO
14.15-15.00	Päätöstilaisuus Otavan lastentarhanopettajastipendin julkistaminen. Joensuun lastentarhanopettajat ry:n päätössanat
TIETOISKUT (ei vaadi ilmoittautumista)	
13.00	Uutta liikettä varhaiskasvatukseen! - Nuori Suomi
14.00	Päiväkotien sisäilmatutkimuksen tuloksia
15.00	Voi hyvin, opettaja? - LTÖL:n työhyvinvointitutkimus
15-17	Allergiaohjelma - miksi? - Neljän luennon sessio, FILHA ry.
LASTENTARHANOPETTAJAPÄIVIEN NÄYTTELY, 1. krs Avoinna la klo 9-17, su klo 9-15	
KÄSITYÖLÄISKORTTELI, 2. krs Avoinna la klo 9-17, su klo 9-15	
KAHVILA, 2. krs Avoinna la klo 8-17, su klo 9-15	



Valtakunnalliset Lastentarhanopettajapäivät
24.-25.9.2011 Joensuu Areena

Toivomme Teiltä palautetta Lastentarhanopettajapäivien onnistumisesta.
 Ympyröikää mielestänne sopivin vaihtoehto asteikolla 5-1.

Vastanneiden kesken arvotaan kaksi majoituslahjakorttia!

LAUANTAI 24.9

Avajaistilaisuus:

Motoran tanssiesitys
 Lastentarhanopettajaliiton avausanat
 Joensuun kaupungin tervehdys
 Valtiohallan tervehdys, opetusministeri Jukka Gustafsson
 Opetusalan ammattijärjestön tervehdys, OAJ:n valtuuston puheenjohtaja Anne Lehtinen
 OKKA-säätiön stipendirahastojen apurahan saajien julkistaminen
 Unelmieni päiväkotit -julisteen lanseeraus

erinomainen hyvä kohtalainen tyydyttävä heikko

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Avajaisluento: Innostava varhaiskasvatus
 professori Eeva Hujala, Tampereen yliopisto

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

POLKU

Rastittakaa Teitä koskeva vaihtoehto!

☐

Terve ruumis ei liikuntaa kaipaa

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

☐

Zumbaa aikuisille ja lapsille

☐

Core- kehonhuoltoa

Etsikää alla olevasta laatikosta Polku, jolle osallistuitte ja arvioikaa sen onnistumista!

Mille polulle osallistuitte? _____

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Liikuntapolut:

Pallotellen-sisäpallopelit
 Leikkiperinteen helmiä
 Nassikkapaini
 Naperopesis
 Ylämumot ja pelimiehet

Hauskoja leikkejä halvoilla välineillä
 Liikuntaa pienissä tiloissa
 Motorista meininkiä pomppiskynkässä
 Futisseikkailu

Tanssipolut:

Tanssikaruselli
 Tanssii tähtien kanssa

Pikku Jätkät tanssimaan

Etsikää alla olevasta laatikosta Taival, jolle osallistuitte ja arvioikaa sen onnistumista!

TAIVAL

erinomainen hyvä kohtalainen tyydyttävä heikko

Mille taipaleelle osallistuitte? _____

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Metsätaival:

Metsänuppuset- ja möttöset
Luonnossa kotonaan
Nyhjää tyhjältä- luontopolku
Lähiympäristö omaksi

Metsämörri
Seikkailuhetkistä elämyksiä
Metsän oppimispolku

Elämystaival:

Aquazumba: vesitanssia ja vesileikkejä
Liikettä pihaleikkeihin
Kirkkovenesoutu

Matkalla maan henkeen - taidetuokio
Geokätköily

Etsikää alla olevasta laatikosta Tietoisku, jolle osallistuitte ja arvioikaa sen onnistumista!

TIETOISKUT

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Mille tietoisku(i)lle osallistuitte? _____

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Tietoiskut:

Uutta liikettä varhaiskasvatukseen
 - Nuori Suomi

Päiväkotien sisäilmatutkimuksen tuloksia

Voi hyvin, opettaja?
 - LTOL:n työhyvinvointitutkimus

Allergiaohjelma – miksi?
 - Neljän luennon sessio, FILHA ry.

SUNNUNTAI 25.9

Luennot

Päivän avaus

- perinteentutkimuksen professori
Seppo Knuutila, Itä-Suomen yliopisto

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Kenen vastuulla on lasten liikkuminen

- liikuntasosiologian professori
Hannu Itkonen, Jyväskylän yliopisto

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Lapsilähtöinen oppiminen

- Professori Jorma Enkenberg
Itä-Suomen yliopisto

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Miten minusta tulee minä

- Näkökulmia lastentarhanopettajan
ammatti-identiteettiin
varhaiskasvatuksen professori
Lasse Lipponen, Helsingin yliopisto

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Päätöstilaisuus

- Otavan lastentarhanopettajastipendin
julkistaminen
Joensuun lastentarhanopettajat ry:n päätössanat

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

erinomainen hyvä kohtalainen tyydyttävä heikko

LTO-päivien sisältö, kokonaisarviointi?

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

LTO-päivien käytännön järjestelyt?

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

LTO-päivien odotuksien täyttyminen?

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Sähköisen ilmoittautumisen sujuvuus?

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Info- ja rekisteröintipisteen palvelun ystävällisyys?

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Info- ja rekisteröintipisteeltä saatu tiedon määrä?

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Info- ja rekisteröintipisteen näkyvyys?

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Mitä söit lauantaina, maistuiko? _____

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Sunnuntaina, maistuiko? _____

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Muuta kommentoitavaa päiviltä ja toiveita seuraaville päiville _____

Kiitos palautteestasi!

Iidan havaintomuistio:

- Infopöydän pituus oli hyvin arvioitu (9m), sillä ihmiset tulivat samaan aikaan, jolloin syntyi ruuhka. Iso pöytä erottui paremmin ja rekisteröityminen kävi nopeammin.
- Kirjainkyltit olivat muuten ihan hyvin laitettu isosti esille, että vieraat tiesivät tulla jonnottamaan oikeaan kohtaan, mutta ne olivat ristiriidassa meidän kylttien kanssa. He eivät siis tienneet, miten olimme aakkostaneet omat kirjekuorilaatikat. Tästä olisi voitu keskustella ennen tapahtumaa sujuvuuden helpottamiseksi.
- Kirjain kyltit oli laitettu, mutta kutsuvieraiden, talkoolaisten ja virolaisten kyltit puuttuivat kokonaan kunnes ne laitettiin suurimman ruuhkan jälkeen.
- Infon työntekijät kuitenkin keksivät hienosti hoitaa kirjekuorien ja kassien jakamisen pareittain. Kullakin parilla oli oma kuorilaatikko ja kummallakin parilla oma tehtävä, tämä nopeutti ja selkeytti jakamista suurimmassa ruuhkassa.
- Kassien jakamista ei ollut suunniteltu tarkemmin etukäteen, sillä osa porukasta jakoi Joensuu esitteen pöydältä ja osa laittoi sen kassin mukana. Tästä johtuen esitteitä meni osalle kaksi ja osalle ei yhtään. Osa sai kassin ilman esitettä eikä huomannut ottaa sitä pöydältä kun osa sai kassin esitteineen ja otti vielä pöydältä yhden. Tämä olisi vältetty kun olisi päätetty tehdä joko tai.
- Info pöytä oli melko tylsä ulkoasultaan. Siinä olisi saanut olla enemmän väriä. Esitteillä tai suurilla kuvilla olisi saatu pirteämpi ilme.
- Info pöydän sijainti oli hyvin mietitty. Narikat olivat sijoitettu ennen rekisteröintiä, jotta ihmiset voivat jättää vaatteet ja tavaransa ensin.
- Informaation saatavuus oli hieman puutteellinen. Kukaan ei ollut täysin tietoinen kaikesta tarvittavasta. Itse en ensimmäisenä päivänä tiennyt esimerkiksi kahvilan sijaintia. Myöskään työpajoista ei ollut informoitu meitä tarkemmin.
- Infon apuna tietoa jakamassa olivat radiokuulutukset, mikä oli suuri apu meille. Vieraille kuulutettiin aina kun jokin oli alkamassa ja myös tapahtuman jälkeisestä palautekyselystä kuulutettiin.
- Palvelun laatu oli hyvä, vieraita tervehdittiin, heille hymyiltiin ja kyseltiin kuulumisia.
- Työskentelytilat olivat muuten ok, mutta tuoleja olisi saanut olla enemmän kuin yksi. Pöytä oli melko korkea, joten baarijakkarat olisivat tulleet tarpeeseen. Seisominen

- väsyttää jalkoja ja näin myös mieltä. Työntekijöiden hyvinvointi ja jaksaminen parantaa palvelun laatua.
 - Palautekysely tuli tarpeeseen, sillä vieraat kyselivät jo infosta mahdollisuutta jättää palautetta. Vieraat olivat tyytyväisiä, että palautteen anto oli mahdollista.
-

Nooran havainnointimuistio:

1. Infopisteen ulkonäkö ja asettelu

- Pääsisäänkäyntinä lastentarhanopettajapäivillä käytettiin Areenan sivuovia, josta infopiste näkyi suoraan ja selkeästi. Se oli siis hyvin löydettävissä.
- Infopisteellä pöytätila oli tarpeeksi pitkä, noin 9 metriä, joten ilmoittautuminen sujui nopeasti. Aakkosittain jaoteltu pöytä oli mahdollisuus jaotella jonot tämän mukaan, joten yhden suuren jonon sijasta oli monta sujuvasti etenevää jonoa. Sujuvuutta ja nopeutta lisäsi myös se, että ilmoittautumisessa ja kassien jaossa oli oikea määrä henkilökuntaa.
- Informaatiota löytyi vieraille jaettavista kasseista todella paljon: Joensuun kaupunkiesite, päivien ohjelma sekä siinä ollut Joensuun kartta.
- Tilat infopisteen ympärillä sekä narikassa olivat hyvin tilavat ja avarat. Valoa oli myös riittävästi.
- Väriä olisi voinut olla enemmän! Infopiste oli kokonaan valkoinen, samoin myös opastekyltit olivat valkoisella taustalla. Infopisteellä ei myöskään ollut minkäänlaisia koristeita, kuten kukkia tai pöytäliinoja. Henkilökohtaisesti jäin kaipaamaan sitä, sillä värit tuovat pirteyttä ja näkyvyyttä.
- Henkilökunnan työpaidat olivat selkeästi erotettavissa, joten vieraat löysivät helposti henkilön, jolta kysyä neuvoja. Karelia Expert Matkailu Oy:n kautta meidän käytössämme olleet työvaatteet, pinkit ponchot, saivat paljon kehuja ja huomiota. Joensuun lastentarhanopettajat ry:n talkoolaisilta kuului mainintaa siitä, miten työpaidat olivat joillekin liian isot.
- Infopistettä ei ollut merkattu erikseen tapahtuman alussa. Myöskään sanaa ”ilmoittautuminen” ei näkynyt, vaan oli vain laitettu aakkosittain pöytää varten kohdat, joihin ilmoittautua. Toisaalta ihmiset ymmärsivät miten ilmoittautuminen hoi

- tui, mutta selkeyden vuoksi tietyt pisteet olisi ollut hyvä merkata. Esimerkiksi pisteelle eri kohtiin "ilmoittautuminen" ja "info" olisi pitänyt merkata näkyvästi.

2. Palvelun laatu

- Ilmoittautumisen ja kassien jaon aikaan oli pisteellä juuri sopiva määrä ihmisiä: ei liikaa eikä liian vähän. Tämän vuoksi sisäänkirjausvaihe onnistui todella sujuvasti ja vieraiden määrään nähden myös todella nopeasti.
- Hämmennystä kuitenkin synnytti se, että kesken kassien jaon alettiin vielä täyttää kasseja lisää. Pisteellä oli irrallisina jaossa kyniä, kaulanauhoja ja Joensuun esitettä. Näitä alettiin kesken kaiken lisätä kasseihin, joka synnytti tarpeetonta "sählyystä" ja vei toisaalta myös aikaa. Kiireisellä hetkellä tulisi pitää yhtenäinen linja ja toimia niin kuin on sovittu aiemmin tai jos on pakko muuttaa toimintatapoja, siitä tulisi ilmoittaa samaan aikaan kaikille.
- Henkilökunta otti vieraat vastaan pirteästi ja tervetulotoivotuksen kuuli varmasti jokainen vieras. Itse huomasin, että henkilökunta oli palvelualtista ja otti asiat rennosti, mutta vastuuntuntoisesti.
- Päiville osallistui myös erinäisiä ryhmiä, kuten Virosta tullut ryhmä ja esimerkiksi kutsuvieraat. Heitä varten olisi pitänyt määrätä vastuuhenkilöt, jotka olisivat olleet heitä ottamassa vastaan ja ohjeistamassa eteenpäin. Tällä kertaa tuntui, että heille ei ihan ollut selvillä kuinka toimia. Samoin myös henkilökunta oli heidän kanssaan hieman ymmällään, kun ei tiedetty miten toimia.
- Ongelmatilanteita luonnollisesti isoissa tapahtumissa tulee aina. Hienoa oli se, että aina tiesi, että muulta henkilökunnalta voi kysyä neuvoja ja apua ja aina löytyi joku joka tiesi asiasta enemmän. Näin ongelmatilanteet ja kysymykset saivat aina vastauksen ja ratkaisun.

3. Henkilökunnan huomiointi

- Henkilökunnalle oli järjestetty hyvät taukotilat, jotka olivat erillään koko tapahtuma-alueesta. Suuri plussa!
- Työtehtäviin perehdytyksessä oli aukkoja. Henkilökunnalle olisi pitänyt pitää yhteinen infotilaisuus, jossa olisi käyty kaikki asiat läpi. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi

- tiettyjen ryhmien kanssa toimiminen, eri alueiden vastuuhenkilöiden esittely ja ohjelman läpikäynti. Vierailta tuli paljon kysymyksiä liittyen työpajoihin ja aikatauluihin, joten nämä asiat olisi pitänyt kaikilla olla hyvin tiedossa. Lisäksi olisi pitänyt käydä läpi ilmoittautuminen ja siihen liittyvät asiat, kuten ”mitä tulee sanoa” tai mistä asioista olisi hyvä jokaista vierasta ilmoittautumisen yhteydessä muistuttaa. Nämä olisi pitänyt olla kaikilla info- ja ilmoittautumispisteellä toimijoiden tietää jo etukäteen, jotta ei synny tilannetta, että informaatio tavoittaa vain osan vieraista.
- Työskentelytilat infopisteellä olivat tarpeeksi tilavat: pöytätilaa oli riittävästi ja takatilat, vieraille näkymättömissä olevat, olivat myös suuret, joten varastointi ei ollut ongelma.
- Infopisteelle tulisi aina varata tietokone ja Internet- yhteys. Nämä hoituivat, kuitenkin vasta pyynnöstä. Myös tulostin olisi ollut todella tarpeen.
- Nykypäivänä hyvin monilla on oma puhelin käytössä, mutta kuitenkin muutamaan vieras tuli pyytämään puhelinta infosta. Tämän vuoksi infopisteelle tulisi varata myös käyttöön erikseen sinne tarkoitettu puhelin, jotta henkilökunnan ei tarvitsisi käyttää omiaan esimerkiksi taksin tilaukseen tai aikataulujen varmistukseen. Kävi myös tilanne, jossa VR:lle piti ilmoittaa erikoistoimenpiteistä, joten puhelin olisi ollut tarpeen.
- Infopisteellä oli käytössä kansio, jossa oli kaikki paikallispalveluiden puhelinnumerot, juna- ja lentoliikenteen aikataulut sekä paljon muuta tietoa. Tällainen on aina hyvä olla.
- Hienoa oli, että jokaisella henkilökunnan jäsenelle jaettiin kaulanauha, jossa oli ylhäällä kaikki tärkeät puhelinnumerot, kuten hätänumero, Areenan ensiavun numero ja tapahtuman eri osa-alueiden vastuuhenkilöiden numerot! Tämä oli loistava tapa.

4. Muita huomioita

- Ympäristövastuullisuus olisi voinut olla huomioituna vielä enemmän infopisteellä. Oli vain yksi roska-astia johon laitettiin kaikki, kun olisi voinut olla erikseen paperinkeräys. Myös ruokailussa, vaikka se ei sinänsä infopisteeseen liitykään, olisi ollut hyvä olla erikseen sekajäte ja biojäteastiat.
- Ympäristövastuullisuus näkyi hienosti kassin sisällössä: jaettavat lastentarhanopettajaliiton kynät olivat kierrätysmateriaalista sekä kassissa jaettu kirja

- lahja ”Pieniä Puroja” aiheena oli kestävästä kehitystä edistävä kasvatus. Upeaa!
- Palautelomaketta kyseltiin tapahtuman aikana, joten oli hyvä saada sanoa, että palautteen antamiseen oli mahdollisuus jälkeenpäin. Palaute on aina arvokasta.
- Infoa rakennettaessa kaikki mahdollinen kannattaa tehdä etukäteen. Tapahtuman alkaessa tulee usein odottamattomia asioita eteen, joten perusasioiden tulisi olla kunnossa. Kesken kaiken asioiden tarpeeton muuttaminen vie aikaa, energiaa ja luo turhaa hämmennystä. Tästä ovat esimerkkeinä aiemmin mainitsemani kassien kesken kaiken täyttäminen ja lisäksi infopisteen opasteiden kirjoittelu ja vaihtelu kesken tapahtumaa. Toisaalta nämä asiat ehkä olivat sellaisia joita piti muuttaa, mutta mielestäni ne olisi pitänyt hoitaa etukäteen.
- Logistiikka on tärkeä osa mitä tahansa tapahtuman järjestämistä. Infopisteen kanssakin tavaraa on paljon ja sitä pitää siirrellä paikasta toiseen. Tähän tarkoitukseen kannattaisi myös varata auto, jossa on tarvittavat tilat kuljetuksia varten ja jota voitaisiin käyttää koko tapahtuman ajan kun sitä tarvitaan.

Työnjako**Nooran osa opinnäytetyöstä:**

- 2.3 Case Lastentarhanopettajapäivät
- 3.1 Tapahtumamatkailu
- 4.1 Kokous- ja kongressipalveluiden tuottaminen
- 4.2 Tiedotus ja markkinointi
- 4.3 Kongressitilat, info- ja palvelupisteet
- 4.4 Talous, kirjalliset dokumentit ja turvallisuus
- 4.5 Ympäristövastuullisuus
- 5.3 Havainnointi
- 5.4 Kysely (lida on täydentänyt Nooran tekstiä viimeisellä kappaleella)

lidan osa opinnäytetyöstä:

- 2.2 Toimeksiantaja Karelia Expert Matkailupalvelu Oy
- 2.4 Viitekehys (Noora on täydentänyt lidan tekstiä)
- 3.2 Kokous- ja kongressimatkailun kehittyminen
- 3.3 Kokous- ja kongressipalvelut Suomessa
- 3.4 Kokous- ja kongressipalvelut Pohjois-Karjalassa
- 5.2 Toiminnallinen opinnäytetyö (Noora on täydentänyt lidan tekstiä keskimmaisella kappaleella)
- lida teki ja lähetti kyselyn
- Aikataulu ja rahoitus

Yhdessä tehdyt osat:

- 1 Johdanto
- 2.1 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tarkoitus
- 5.1 Toteutus ja menetelmät
- 5.5 Tutkimuksen arviointi ja eettisyys
- 6 Tapahtumasta tuloksiin
- 7 Tutkimustuloksista oppaaseen
- 8 Pohdinta

Opas infopalveluiden järjestämiseen

OPAS
INFOPALVELUIDEN
JÄRJESTÄMISEEN

IIDA HIMANEN
NOORA MIINALAINEN
12/2011

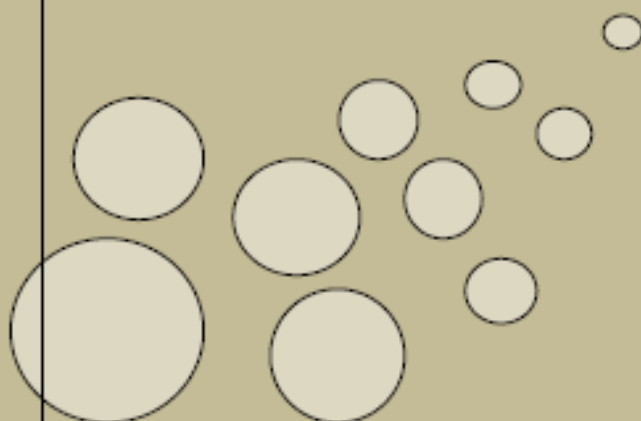
KARELIA EXPERT
MATKAILUPALVELU OY



Tämä on opas infopalveluiden käytännön järjestämisen helpottamiseksi. Se on tehty opinnäytetyönä Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n käyttöön Pohjois-Karjalan Ammattikorkeakoulussa. Oppaan tarkoitus on toimia infopakettina ja muistilistana tapahtumanjärjestäjille. Opas on koottu omista käytännön kokemuksistamme ja alan kirjallisuudesta. Oppaasta löydät apua sekä käytännön järjestelyihin että suunnitteluun.

Sisältö

Ennen tapahtumaa	3
Etukäteissuunnittelu	3
Työvälineet ja kalusto	3
Näkyvyys	4
Värioppi	4
Vuorovaikutus	5
Palvelu	5
Perehdytys	5
Työnjako	5
Kestävä kehitys	6
Ympäristövastuullisuus	6
Toimintasuunnitelma	6
Kansainvälisyys	7
Kieli	7
Kulttuuri	7
Lähteet	8



Ennen tapahtumaa

Etukäteissuunnittelu

- Kaikkien järjestäjien tulee keskustella käytännön järjestelyistä etukäteen yhdessä. Näin kaikki osapuolet tietävät vähintään seuraavat asiat:
 - Tilat
 - Tapahtuman sisältö
 - Oheisohjelmat
 - Aikataulut
 - Kuljetukset
 - Muut työntekijät
- Joukossa pitää olla myös eri vastuualueita hoitavia henkilöitä, jolloin kaikki asiat ovat ainakin jonkun tiedossa
 - Ryhmien vastaanotto
 - Budjetti ja laskutus
 - Sopimukset ja varaukset
 - Turvallisuus ja vakuutukset
 - Markkinointi ja tiedotus
 - IT, koneistot ja laitteet
- Kaikkien on oltava myös tietoisia edellä mainituista vastuuhenkilöistä.
- Kaikkien puhelinnumerot tiedossa kysymyksiä ja hätätapauksia varten
- Muista varata kaikesta jaettavasta materiaalista ylimääräisiä kappaleita
- Tapahtumasta on hyvä tehdä palautekysely, johon vieraat voivat vastata joko tapahtuman aikana tai heti sen jälkeen. Palaute on erittäin tärkeää tapahtuman tulevaisuutta ajatellen.

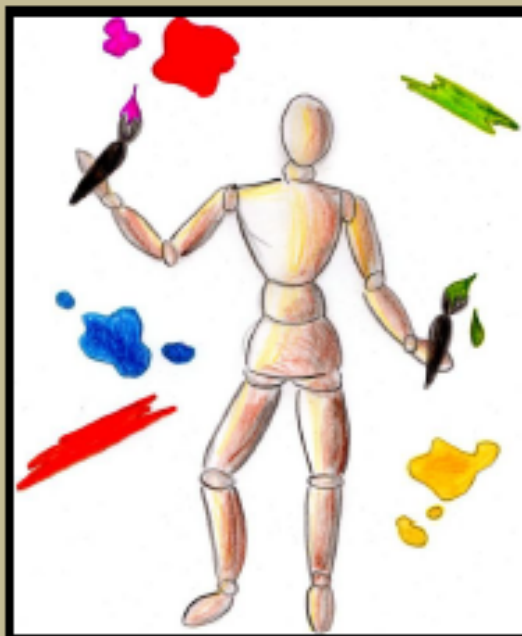
Työvälineet ja kalusto

- Infopisteelle tulee varata tietokone, Internet- yhteys, puhelin ja muita tarvikkeita, kuten
 - sakset, teippiä, tyhjää paperia, kyniä, narua
 - tulostin/ kopiokone (tai mahdollisuus tulostukseen ja kopiointiin toisaalla)
- Infopöydän koko tulee arvioida henkilömäärän ja tilan mukaan. Mieluummin liian iso kuin liian pieni!
- Infopöydän tulee näkyä vieraille tapahtumapaikalla, joten kyltit ja julisteet käyttöön!
- Työntekijöille varattava tilanteeseen nähden oikeanlaiset ja kokoiset tuolit. "Hymyileminenkin sujuu paremmin kun jalkoihin ei satu."



Näkyvyys

- Infopisteen näkyvyys nopeuttaa vieraiden ilmoittautumisprosessia. Lisäksi heidän on helppoa löytää pisteelle.
- Infopöydän näkyvyyttä lisää selkeät ja tilaan sopivat opasteet. Opasteiden tulee olla mahdollisimman isot ja värikkäät. Sanojen "info" ja "ilmoittautuminen" pitää näkyä selkeästi kaikille.
- Myös infopisteen työntekijöiden näkyvyys lisääntyy työvaatteiden värikkyydellä ja yhdenmukaisuudella.



Värioppi

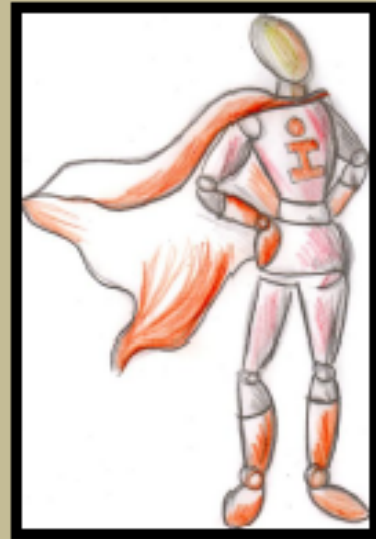
- Tapahtuman teeman mukaiset värit luovat yhtenäisyyttä.
- Infopisteen värit viestivät:
- **Punainen:** Energinen väri, josta saa voimaa. Punainen väri pistää adrenaliinin juoksemaan ja onkin väreistä eniten suuria tunteita herättävä.
- **Oranssi:** Iloisuuden väri, joka tuottaa uusia ideoita ja antaa rohkeutta. Oranssi on tasapainottava väri, joka antaa elinvoimaa ja ystävällisyyttä.
- **Keltainen:** Oppimisen väri. Keltainen väri yhdistetään optimistisuuteen ja vapauteen.
- **Vihreä:** Harmonian ja luonnon väri. Vihreä väri saa aikaan rauhallisuuden tunnetta.
- **Sininen:** Rauhoittava väri. Sininen väri rauhoittaa ja hidastaa. Sininen on myös siisteyden ja järjestyksen väri.
- **Musta:** Surun väri. Musta väri luo mystisyyttä ja pelkoa.
- **Valkoinen:** Viattomuuden väri. Valkoinen väri yhdistetään puhtauteen ja toivoon.

Lähde: Hintsanen, P. 2000. Coloria.net.

Vuorovaikutus

Palvelu

- Asiakaspalvelijana olet vastuussa tapahtuman ja sen järjestäjäyritysten imagosta. Vieraan mielikuvaan vaikuttaa se, miten hänet otetaan vastaan:
 - Tervetulotoivotus
 - Asiallinen, mutta ystävällinen ja persoonallinen asenne
 - Hymy
 - Kuuntelu
 - Asiallinen vaatetus
- Kattava perehdytys auttaa infopisteessä työskentelyä, mutta aina ei voi tietää kaikkea.
- "En juuri tällä hetkellä tiedä, mutta otan asiasta selvää." onkin tärkeä lause infopisteessä. Tarvittava taito on enemmän tiedon etsiminen kuin kaiken tietäminen.
- Hyvä infopisteen työntekijä on palvelualtis ja oma-aloitteinen.
- Infopisteellä tulet varmasti kohtaamaan myös kaikkea mihin et ole varautunut!



Työnjako

- Työntekijöiden tulee tietää toisensa ennen tapahtumaa. Vastuualueiden ja työtehtävien selkeä jako vähentää "sähläämistä" ja helpottaa työntekoa. Työnjako myös antaa paremman kuvan vieraille.
- Yhteistyöllä ja joustavuudella saadaan parempia tuloksia!

Perehdytys

- Infossa on oltava kansio, josta on helposti löydettävissä
 - Tärkeimmät puhelinnumerot
 - Aikataulut (kuljetukset, ohjelma, julkinen liikenne)
 - Kartta
 - Osallistujalista allergioineen, tilauksineen ja muine tietoineen
 - Lista henkilökunnasta ja vastuualueista
 - Ohjelma
 - Kaupungin esite
- Palaverit kuuluvat hyvään perehdytykseen!

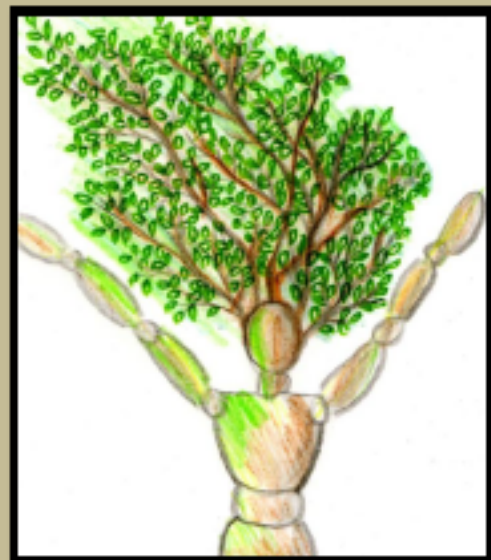
Kestävä kehitys

Ympäristövastuullisuus

- Ympäristövastuullisuutta tapahtumissa ja infopalveluissa voi edistää käytännön keinoin ja tarttumalla toimeen.
- Infopalveluissa kierrätysmahdollisuus sekä henkilökunnalle että vieraille
 - paperille ja pahville
 - bio- ja sekajätteelle
 - mahdollisuus palauttaa jaetusta materiaalista takaisin ne, joita ei vieras halua viedä mukanaan, kuten esitteet tai muistiinpanovälineet.
 - mahdollisuus palauttaa nimilappujen muovikuoret takaisin tapahtuman jälkeen
- Tärkeintä on rohkaista kaikkia tapahtuman osapuolia ympäristöystävällisyyteen ja kestävään kehitykseen
 - ravitsemispalvelut
 - infopalvelut
 - kuljetukset
 - kaluston ja tarvikkeiden valinta ja hankkiminen
 - Infokassien ja lahjakassien kokoaminen ja niiden sisällön valitseminen

Toimintasuunnitelma

- Tapahtumalle kannattaa tehdä yhteinen toimintasuunnitelma koskien ympäristövastuullisuutta. Siihen sisällytetään kaikki tapahtuman toimijoiden prosessit. Näiden prosessien listausten kautta voidaan arvioida niiden ympäristöystävällisyys ja kuinka sitä voidaan lisätä.
- Suunnitelmaan kannattaa laittaa selkeästi esille se, millä käytännön tavoilla tapahtuman jättämää hiilijalanjälkeä pystytään pienentämään ja tiedottaa nämä asiat kaikille tapahtuman järjestäjäosapuolille.



Kansainvälisyys

Kieli

- Infopisteellä on hyvä olla muutaman eri kielen taitajia
- Kielien osaaminen parantaa palvelun laatua
- Elekieli ja halu ymmärtää vierasta ovat kuitenkin myös tärkeitä taitoja, sillä harvoin löytyy kaikkien kielten osaajia
- Tarvittaessa infopisteelle voi varata sanakirjoja

Kulttuuri

- Infopisteellä tulee ottaa huomioon eri kulttuureista tulevien vieraiden erilaiset odotukset palveluun liittyen
 - Verraten esimerkiksi Venäjän ja Iso-Britannian tapakulttuuria: vakavan asiallinen vs. rennon kohtelias
- Suomi mielletään monessa maassa kielitaitoiseksi ja ystävälliseksi isäntämaaksi → Infopisteen henkilökunta edustaa tapahtumakaupungin lisäksi myös koko Suomea



Lähteet

Aarrejärvi, L. 2003. Kokoukset ja kongressit. Helsinki: Edita Prima Oy.

Finland Convention Bureau. 2009. Ympäristövastuullisen kokoustapahtuman manuaali. http://www.fcb.fi/UserFiles/fcb/File/pdf/Ymparistovastuu_manuaali.pdf

Finland Convention Bureau. 2009. Kongressisuunnittelun opas. http://www.fcb.fi/UserFiles/fcb/File/pdf/Kongressisuunnittelu_opas/Kongressisuunnittelu_opas.pdf.

Hintsanen, P. 2000. Coloria.net. Väriterapia ja värien parantava voima. <http://www.coloria.net/kulttuurit/terapia.htm>

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2003. Kokous- ja kongressipalvelut. Vantaa: Dark Oy.