



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Selvitys pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstön Espoo-tuntemuksesta

Salminen, Johanna

2013 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Selvitys pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstön Espoo- tuntemuksesta

Salminen, Johanna
Hotelli- ja ravintola-alan
liikkeenjohto
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2013

Salminen, Johanna

Selvitys pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstön Espoo-tuntemuksesta

Vuosi 2013 Sivumäärä 52

Tämän opinnäytetyön aiheena oli pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstön Espoo-tuntemuksen tason selvittäminen. Työn toimeksiantaja on Espoon Matkailu Oy, ja aihe syntyi yrityksen tarpeesta saada tietoa, jonka avulla se voi kehittää järjestämäänsä matkailukoulutusta. Työn tarkoituksena oli kehittää pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstön asiakaspalvelun laatua. Tavoitteita työlle olivat tiedon kerääminen selvityksen avulla matkailukoulutuksen kehittämiseksi. Osatavoitteena pyrittiin selvittämään Espoon Matkailu Oy:n palveluiden ja tuotteiden tunnettuutta ja niiden hyödyllisyyttä matkailuhenkilöstön osaamisen tukemisessa sekä selvittää matkailuhenkilöstön toiveita palveluille ja tuotteille. Selvitys toteutettiin Espoon Matkailu Oy:n yhteistyöyrityksissä, joiden henkilöstössä on potentiaalisia osallistujia matkailukoulutuksille.

Työn viitekehys liittyi asiakaspalvelun laatuun ja ammattitaitoon ja niiden kehittämiseen. Asiakaspalvelun laatu koostuu useasta asiasta, joista yksi tärkeimmistä on ammattitaito ja pätevyys. Ammattitaidolla tarkoitetaan koulutuksen tai kokemuksen tuomaa pätevyyttä toimia jossain tietyssä ammatissa. Ammattitaitoa voidaan kehittää koulutuksen avulla.

Selvitys toteutettiin kyselytutkimuksena, jonka laatimisessa käytettiin tukena osaamiskartoitusmallia. Kysely koostui kolmesta osiosta: esitiedot, osaamiskartoitus ja avoimet kysymykset. Näistä esitiedot antoivat tietoja vastaajista avuksi tulosten analysointiin, osaamiskartoitus Espoo-tuntemuksen tason selvittämiseen ja avoimet kysymykset lisätietoa Espoon Matkailu Oy:n palveluiden hyödyllisyydestä vastaajille sekä vastaajien toiveista niiden suhteen. Päättökäsitelmää tukevana menetelmänä oli teemahaastattelu, jonka avulla selvitettiin matkailukoulutuksen taustoja. Haastateltavana oli Espoon Matkailu Oy:n koulutusten kouluttaja.

Tuloksia tarkastellessa kävi ilmi, että pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstön Espoo-tuntemuksen taso vaihtelee suuresti matkailukohteiden välillä. Vastaajien taustoilla ei ollut selvää yhteyttä osaamisen tasoon. Tuntemattomimpia kohteita vastaajille olivat erilaiset ohjelmapalveluyrityksen ja espoolaisista tapahtumista urheilutapahtumia tunnettiin heikosti. Avoimissa kysymyksissä selvisi, että Espoon Matkailu Oy:n tuotteisiin ja palveluihin suhtaudutaan positiivisesti ja ne saivat erikseen kiitosta. Kuitenkin useille vastaajille oli epäselvää, millaisia palveluita Espoon Matkailu Oy tarjoaa matkailuhenkilöstölle. Osa aiemmin koulutuksiin osallistuneista vastaajista toivoivat lisää koulutusta.

Tuloksista Espoon Matkailu Oy näkee, mistä kohteista vastaajat tarvitsevat ja toivovat lisää tietoa. Näiden kohteiden sisällyttämistä tuleviin koulutuksiin kannattaa harkita. Lisäksi koulutuksen markkinoinnin kehittäminen olisi tarpeen, jotta se tavoittaisi kohdehenkilöt.

Asiasanat Ammattitaito, asiakaspalvelun laatu, koulutus, paikallistuntemus

Salminen, Johanna

Espoo Knowledge of Tourism Industry Personnel in the Metropolitan Area

Year	2013	Pages	52
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to evaluate the customer servants' knowledge of their working environment in the city of Espoo. The results of this thesis are used to improve the quality of the tourism training organized by Visit Espoo. The primary objective of this thesis was to assess the knowledge about Espoo city among future candidates for tourism training. The secondary objective was to report how well-known Visit Espoo and its products are and which aspects of knowledge about Espoo city and its attractions the target group needs to improve their knowledge upon.

Keywords are quality of service, professional expertise and training and they form the theoretical framework of this thesis. The quality of service consists of different parts. One of the key parts is professional expertise. Professional expertise means capability to perform in a certain field of work. It can be increased through training and education.

Questionnaire was used as the research method to gather the information for the report. Knowledge audit method was used as the base for the questionnaire. The questionnaire had three parts; preliminary survey, knowledge audit part and open questions. Personal information of the respondents was gathered to be used in the process of reviewing the results. The main part was the knowledge audit part that was used to report the level of Espoo knowledge of the respondents. The purpose of the open questions was to obtain ideas and suggestions to improve the products of Visit Espoo. Theme interview was used to canvass the background of Visit Espoo's tourism training. The interviewee was the trainer of the tourism training.

The level of Espoo knowledge of the tourism industry personnel in the metropolitan area varies between different subjects, but the background of the respondents had no observable effect on the level of knowledge. The least known subjects were program service businesses and some of the sea destinations. Culture events were more known than sport events. The products and services offered by Visit Espoo received positive feedback. However, many stated that they were not previously aware that such products or services are available. There is also demand for more training and products to support the local knowledge of the tourism industry personnel.

The main improvement points for the content of Visit Espoo's tourism training are the least known subjects of the knowledge audit part of the questionnaire. Marketing would also need more attention, so that it reached the target group better. Respondents wished for new products and services that would improve their local knowledge and Visit Espoo could go over the possibilities to implement these ideas.

Keywords Local knowledge, professional expertise, quality of service, training

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Espoon Matkailu Oy ja pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstö	7
2.1	Espoon Matkailu Oy	7
2.2	Pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstö.....	8
2.2.1	Yhteispalvelupisteet	8
2.2.2	Espoon majoituspalvelut	9
2.2.3	Espoon käyntikohteet.....	11
2.2.4	Espoon vapaa-ajan ja liikunnan kohteet	12
2.2.5	Espoon ulkopuoliset kohteet	13
3	Asiakaspalvelun laatu ja sen kehittäminen.....	13
3.1	Ammattitaito.....	14
3.2	Tiedon tasot.....	14
3.3	Koulutus.....	15
4	Selvitys matkailuhenkilöstön Espoo-tuntemuksesta.....	18
4.1	Työn toteutus	18
4.2	Tutkimusmenetelmät ja osaamiskartoitus-malli.....	19
4.2.1	Kysely.....	19
4.2.2	Osaamiskartoitus-malli	22
4.2.3	Teemahaastattelu.....	25
5	Tulokset.....	26
5.1	Esitiedot	26
5.2	Espoon meri	28
5.3	Espoon luontokohteet	29
5.4	Espoon käyntikohteet.....	31
5.5	Espoon tapahtumat 2013.....	33
5.6	Espoon Matkailun palvelut ja tuotteet	34
5.6.1	Avoimet kysymykset	35
5.6.2	Espoon Matkailun tuotteet.....	37
6	Tulosten tarkastelu ja kehittämis ehdotukset	38
7	Johtopäätökset	40
	Kuviot	45
	Taulukot	45
	Liitteet.....	46

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä pyrittiin Espoon Matkailu Oy:n toimeksiannosta selvittämään erikseen määriteltyjen Espoon matkailupalvelukohteiden sekä kahden Helsingin Matkailun matkailuneuvonnan henkilöstön Espoo-tuntemuksen tasoa. Työn tarkoituksena oli Espoon Matkailu Oy:n toiminta-ajatuksen mukaisesti parantaa matkailukohteiden asiakaspalvelun laatua. Työn tavoitteena oli tehdä selvitys erikseen määriteltyjen Espoon matkailupalveluhenkilöiden sekä kahden Helsingin Matkailun matkailuneuvonnan pisteen henkilökunnan Espoo-tuntemuksen tasosta. Selvityksen tavoitteena oli tuoda tietoa Espoon Matkailu Oy:n matkailukoulutuksen kehittämiseksi. Työssä tehty selvitys oli vahvassa yhteydessä Espoon Matkailu Oy:n järjestämään matkailukoulutukseen, mikä näkyy työn tavoitteissa.

Työssä tarkasteltiin ensin tutkimuksen ja toimeksiantajan taustoja sekä laadittiin teoreettista viitekehystä. Tämän jälkeen toteutettiin itse selvitys, jonka jälkeen työn tulokset käsiteltiin ja niiden pohjalta laadittiin kehitysehdotuksia. Raportin 2. luvussa on kuvattu toimeksiantajan ja työhön oleellisesti liittyvän matkailukoulutuksen taustoja, sekä kohteita, jossa tutkimus on toteutettu. Teoreettinen perusta on esitelty luvussa kolme. Työn keskeiset käsitteet ovat ammattitaito, tiedon tasot ja koulutus. Neljännessä luvussa on kerrottu tutkimuskysymyksistä, selvityksen etenemisestä ja työn tutkimusmenetelmistä. Selvityksen tulokset on esitelty luvuissa viisi ja kuusi. Kuudennessa luvussa on tulosten tarkastelun lisäksi esitetty muutamia kehitysehdotuksia. Viimeisessä luvussa on yhteenveto selvityksestä, sen etenemisestä sekä tuloksista.

2 Espoon Matkailu Oy ja pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstö

Tässä luvussa on esitelty työn toimeksiantaja, Espoon Matkailu Oy ja kohdeyritykset, joissa selvitys toteutettiin. Toimeksiantajan esittelyn osana on kerrottu tutkimuksen taustoihin liittyvästä matkailukoulutuksesta ja sen historiasta. Kohdeyritykset on esitelty pääpiirteittäin.

2.1 Espoon Matkailu Oy

Työn toimeksiantaja oli Espoon Matkailu Oy. Sen juuret juontavat aina vuoden 1971 alkuun, jolloin Espoossa aloitti matkailulautakunta, jonka tavoitteena oli Espoon matkailuolojen kehittäminen, matkailun kehittymisen seuraaminen muualla Suomessa ja ulkomailla sekä alueella toimivien matkailualan yritysten tukeminen. Muita tehtäviä olivat kongressien ja muiden vastaavien tilaisuuksien järjestäjien tukeminen, sekä kaupunkiin saapuvien matkailijoiden opastuksesta huolehtiminen ja neuvonnan järjestäminen. Espoon Matkailu Oy aloitti toimintansa virallisesti vuoden 2001 alussa. (Hatakka 2004, 9 - 10.)

Edelleen Espoon Matkailu Oy:n keskeisin tarkoitus on edistää Espooseen suuntautuvaa matkailua ja markkinoida Espoota matkakohteena. Espoon Matkailu Oy pitää tiiviisti yhtä matkanjärjestäjiin, jolloin Espoota pystytään markkinoimaan kokonaisvaltaisesti. Se järjestää yhteistyökumppaneilleen koulutuksia ja kohteisiin tutustumista, sekä tuottaa esitteitä kuten EspooGuide ja ylläpitää internetsivustoa visitespoo.fi. Tällaisten markkinointipalveluiden tuottaminen nähdään koko aluetta hyödyntävänä. Espoon Matkailu Oy:n pääosakas on Espoon kaupunki ja muut osakkaat ovat Espoossa toimivia matkailualan yrityksiä. (Espoon Matkailu 2013.)

Osana Espoon matkailun edistämiseen kuuluu paikallisten matkailukohteiden henkilökunnan paikallistuntemuksen ylläpito. Tätä tarkoitusta varten Espoon Matkailu Oy järjestää koulutuksia. Koulutuksilla pyritään tarjoamaan Espoon ja Helsingin Matkailun ja Helsinki-Vantaan lentokentän infopisteen matkailuasiakaspalveluhenkilöille ajankohtaista tietoa Espoon alueen matkailukohteista, ja näin edistää matkailua Espoon alueella. Koulutukseen kutsutaan aktiivisesti henkilökuntaa hotelleista, käyntikohteista, Espoon yhteispalvelupisteistä, Helsingin matkailuneuvonnasta ja Helsinki-Vantaan seudullisesta matkailuneuvonnasta. Aktiivisimmat osallistujat koulutuksissa ovat olleet Helsingin ja Helsinki-Vantaan matkailuneuvonnan sekä Espoon yhteispalvelupisteiden henkilökunta. (Valo 2013.)

Ensimmäinen koulutus pidettiin vuonna 2011. Koulutukset pidetään kaksi kertaa vuodessa ja ne ajoittuvat yleensä touko- ja lokakuulle. Molemmat koulutukset järjestetään aina kahtena samansisältöisenä koulutuspäivänä, jotta koulutettavista pääsisi mahdollisimman moni

paikalle. Yhteen koulutuspäivään osallistuu noin 20 ihmistä, joten yhden koulutuksen osallistujamäärä on yleensä 40 - 50 henkilöä. (Valo 2013.)

Koulutus järjestetään eri kohteissa, jotka esitellään samalla koulutukseen osallistuville. Koska koulutuksilla on vaihtuva teema, valitaan koulutuspaikka teeman mukaan. Edeltävien koulutusten teemat ovat olleet 2011 syksyllä ja 2012 keväällä Helsingin World Design Capital -nimitys, joka liittyi vahvasti myös Espooseen. Koulutuspaikkoina toimivat WDC-toiminnassa mukana olleet WeeGee-talo ja Otaniemen Dipoli. 2012 syksyllä teemana oli Espoon luonto. Kevään 2013 koulutuksen teemana oli merellinen Espoo ja tätä tukemassa koulutuspaikkana Hanasaari. (Valo 2013.)

2.2 Pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstö

Tässä luvussa on esitelty kohteet, joihin selvitys tehtiin. Valinnat kohteiksi tehtiin yhdessä Espoon Matkailu Oy:n asiantuntijan kanssa. Kohdeyrityksiksi valikoituivat kohteet, jotka täyttivät mm. kävijämäärille asetetut ehdot. Selvitys tehtiin pääasiassa espoolaisiin matkailukohteisiin. Espoon kohteiden lisäksi selvitys on tehty Helsingin Matkailun matkailuneuvonnan ja Helsinki-Vantaan seudullisen matkailuneuvonnan pisteissä, jotka ovat aktiivisessa yhteistyössä Espoon Matkailun kanssa ja joiden henkilökuntaa osallistuu koulutuksiin. Apuna kohdeyritysten valinnassa on käytetty Espoon Matkailu Oy:n tuottamaa EspooGuide-esitystä (2012a). Kohdeyritykset on jaettu ryhmiin seuraavasti: majoituskohteet, käyntikohteet, liikunta- ja vapaa-ajan kohteet, Espoon yhteis palvelupisteet ja Espoon ulkopuoliset kohteet. Koska erilaisissa kohteissa työskentelevillä henkilöillä on useita eri ammattinimikkeitä, esimerkiksi hotellien vastaanottovirkailijat ja käyntikohteiden aulapalveluhenkilöt, viitataan tässä työssä kaikkiin kohteissa työskenteleviin, selvityksen piiriin kuuluviin henkilöihin yleisanalla matkailuhenkilöstö.

2.2.1 Yhteis palvelupisteet

Yhteis palvelupisteet ovat pisteitä, jotka tarjoavat erilaisia julkishallinnon asioimispalveluita ja neuvontaa. Yhteis palvelupisteiden alla toimii useita julkishallinnon toimijoita, kuten Kela, maistraatti tai verohallinto. Jokainen kunta pystyy itse muokkaamaan omien yhteis palvelupisteidensä antia ja Espoossa yhteis palvelupisteiden alle kuuluvat myös erilaiset kulttuuripalvelut, kuten lipunmyynti kulttuuritapahtumiin ja kulttuuripalveluiden esitteiden jakaminen ja muu tiedottaminen. Pisteitä Espoossa on seitsemän ja ne sijaitsevat Leppävaarassa, Espoonlahdessa, Espoon keskuksessa, Matinkylässä, Kalajärvellä ja Tapiolassa, josta löytyvät erikseen sekä suomen-, että ruotsinkieliset yhteis palvelupisteet. (Yhteis palvelu 2013; Yhteis palvelupisteet 2013.)

Koska Espoon yhteispalvelupisteet ovat tehneet yhteistyösopimuksen Espoon Matkailu Oy:n kanssa, on ne otettu mukaan tutkimukseen. Ne jakavat Espoon Matkailun julkaisemia esitteitä ja pisteistä löytyy Espoon matkailupalveluista kertova selailukansio. Pisteet vastaavat turistien ja matkailijoiden kysymyksiin ja kertovat Espoon palveluista. Koska pisteille on määritelty edellä mainittuja tehtäviä, on oleellista, että henkilökunta pystyy nämä tehtävät täyttämään. Tämä taas vaatii tuntemusta Espoosta ja sen palveluista.

2.2.2 Espoon majoituspalvelut

Espoossa majoittuu vuosittain suuri määrä niin työ- kuin vapaa-ajankin matkailijoita, matkailijoiden määrä jakautuu melko tasaisesti puoliksi vapaa-ajan ja työmatkailijoiden kesken. Hyvin pienessä osassa yöpymisistä matkan syyksi on ilmoitettu muu syy. Vuonna 2012 Espoossa rekisteröitiin yli 350 000 yöpymistä, joista hieman alle puolet oli ulkomaalaisten ja reilu puolet suomalaisten matkailijoiden yöpymisiä. Espoo onkin Suomen 11. vierailuin kaupunki yöpymisten määrällä mitattuna. Espoossa järjestetään vuosittain useita kansainvälisiä kongresseja, jotka tuovat entistä enemmän työmatkailijoita Espoon alueen majoituspalveluihin. (Espoon Matkailu, 2012b.)

Koska Espoo on yöpymisten määrällä mitattuna hyvinkin vierailtu kaupunki, on oleellista saada tietoa Espoon majoituspalveluiden henkilöstön tietotasosta. Kuten edellä on mainittu, on noin puolet Espoossa yöpyvistä matkailijoista puhtaasti vapaa-ajan matkustajia, joten kohteita ei ole rajattu pelkästään hotelleihin, vaan myös toisenlaiset majoituspalvelut, kuten leirintäalueet, on huomioitu. Alla olevassa taulukossa on lyhyesti esitelty kohteet, joissa selvitys tehtiin.

	Kohde	Palvelut	Muuta	Yhteystiedot
Hotellit	Hotelli GLO Espoo	147 huonetta Kokouksetilat Ravintola GLO Grill Kitchen	Sellon ostoskeskuksen yhteydessä	Leppävaarankatu 1 +358 10 3444 200 sello@glohotels.com
	Hotelli Hanasaari	61 huonetta Ravintola Johannes Kokouksetilat Saunatilat	Yhteydessä ruotsalais-suomalainen kulttuurikeskus	Hanasaarenranta 5 +358 (0)9 435 020 info@hanaholmen.fi
	Hotelli Korpilampi	151 huonetta Ravintola Kokouksetilat Saunatilat Kuntosali	Sijaitsee lähellä erilaisia liikunnan ja vapaa-ajan palveluita, kuten vesipuisto Serena ja Keimola Golf	Korpilammentie 5 +358 (0)9 613 8411 sales@korpilampi.fi

	Hotelli Kuninkaantie	68 huonetta Ravintola Mida Kokous- ja juhlatilat Sauna	Sijaitsee Espoon keskuksessa, lähellä Espoon rautatieasemaa	Lakelankatu 1 +358 (0)10 5408340 hotelkuninkaantie@sodexo.fi
	Kartanokylpylä Kaisankoti	50 huonetta Ravintola Kokoustilat Saunatilat Kylpyläpalvelut	Historiallinen kartanokohde, joka sijaitsee Espoon Bodomjärven rannalla	Bodomintie 37 +358 (0)9-887 191 kaisankoti@kaisankoti.fi
	Kokoushotelli Meripuisto	36 huonetta Kokoustilat Kaksi ravintolaa Näyttelytilat	Painotus kokoustiloissa huonemäärän sijaan	Tyrskyvuori 4 +358 (0)9 819 251 meripuisto@meripuisto.fi
	Kokoushotelli Siikaranta	47 huonetta Kaksi vuokrattavaa huvilaa Ravintola Kokoustilat Rantasauna	Kokoushotelli	Naruportintie 68 +358 (0)9 867 971 myynti@siikaranta.fi
	Radisson BLU Hotel Espoo	209 huonetta Ravintola Ranta Kokoustilat Sisäuima-allas	Sijainti Espoon Otaniemessä, jota pidetään Espoon "tieteen keskuksena", osa Radisson Blu-ketjua	Otaranta 2 +358 (0)20 1234 705 info.espoo@radissonblu.com
	Scandic Espoo	96 huonetta Ravintola Colonial Kokoustilat Saunatilat Kuntosali	Sijaitsee Espoossa Turunväylän kupeessa, osa Scandic-ketjua	Nihtisillantie 1 +358 (0)9 43520 espoo@scandichotels.com
	Sokos Hotel Tapiola Garden	154 huonetta Ravintola Grill it! Kokoustilat Saunatilat	Sijaitsee Tapiolassa, jota pidetään Espoon "taiteen keskuksena", osa Sokos Hotels -ketjua	Tapionaukio 3 +358 (0)20 1234 616 tapiolagarden.espoo@sokoshotels.com
Muut majoituspalvelut	Espoo camping Oittaa	Leirintäalue 29 vuokramökkiä Kahvila Sauna Grillipaikka	Peruspalvelut yleisissä huoltotiloissa. Sijaitsee Oittaaalla Bodomjärven rannalla	Kunnarlantie 31 +358 (0)45 255 0077 espoo@suncamping.fi
	Hellsten Hotel Apartments	100 huonetta/huoneistoja Ravintola Huivi Pesula	Tarjoaa perinteisen hotellin sijaan majoitusta huoneistoissa	+358 (0)9 511 05233 reservations@hellstenhotels.fi

Taulukko 1: Espoon majoituspalvelut (lähteet 1a-1l 2013.)

2.2.3 Espoon käyntikohteet

Espoon käyntikohteet on jaoteltu tässä esittelyssä neljään eri ryhmään: Kulttuurikohteet, rakennuskohteet, kokouskohteet ja muut käyntikohteet. Myös nämä kohteet ovat tärkeitä tutkimuksen kannalta, sillä niissä käy paljon asiakkaita, jotka voivat olla kiinnostuneita myös muista lähialueiden palveluista.

	Kohde	Tarjonta	Historia	Yhteystiedot
Kulttuurikohteet	WeeGee-talo	Tiloja erilaisille näyttelyille tapahtumille Espoon modernin taiteen museo EMMA Kaupungin museo KAMU Lelumuseo Hevosenkentä Suomen kellomuseo Helinä Rautavaaran museo Kahvila Myymäla	Näyttelykeskus WeeGee on rakennettu entisen kirjapainon tiloihin	Ahertajantie 5, 02100 Espoo (09) 816 31818
	Espoon Kulttuurikeskus	Kulttuuritapahtumia esim. musiikki- tai teatteriesityksiä Kahvila Cafe Mezzo Tilojen vuokrausta	Kulttuurikeskuk sen rakennus rakennettiin nykyiseen tarkoitukseensa , se valmistui 1989	Kulttuuriaukio 2, 02100 Espoo (09) 816 5051
	Gallen-Kallelan museo	Taidemuseo Kahvila-Ravintola Tarvaspää	Akseli Gallen-Kallelan ateljeekoti, museona vuodesta 1961	Gallen-Kallelantie 27, 02600 Espoo (09) 849 2340
Rakennuskohteet	Talomuseo Glims	Museorakennukset Museokauppa Kahvila	Vanha maatila, jonka vanhimmat rakennukset 1700-luvulta	Glimsintie 1, 20740 Espoo (09) 863 2979
	Lagstadin koulumuseo	Museorakennus	Vanha koulu, joka toimi 1873-1954	Vanha Lagstadintie 4, 02770 Espoo 040-843 4903

Kokouskohteet	Dipoli	Kokous- ja kongressipalvelut	1966 vuonna valmistunut arkkitehtuurisesti merkittävä rakennus	Otakaari 24, 02150 Espoo 050 4424667
Muut käyntikohteet	Espoon automuseo	Automuseo, jossa esillä noin 100 autoa ja 100 kaksipyöräistä. Muita tekniikan historiaa esitteleviä laitteita	Museon tilat vanhassa navetassa, automuseotoimintaa 1970-luvun lopusta	Bodomintie 35, 02740 Espoo

Taulukko 2: Espoon käyntikohteet (lähteet 2a-2h 2013.)

2.2.4 Espoon vapaa-ajan ja liikunnan kohteet

Kaksi Espoon suurinta ja tärkeintä luontokohdetta ovat Nuuksion kansallispuisto ja Oittaaan ulkoilukeskus. Näistä Nuuksio on maailmallakin tunnettu kohde, jonka alueella on paljon tapahtumapalveluyrittäjiä, jotka järjestävät aktiviteetteja luonnossa. Nuuksiossa voi myös liikkua itsenäisesti tai vieraila keväällä valmistuneessa luontokeskus Haltiassa (Nuuksio 2013).

Oittaaan ulkoilukeskus sijaitsee Bodom-järven rannalla. Se on suosittu ajanviettopaikka paikallisille ja turisteille. Oittaaalla on leirintäalue ja ympärivuotisia palveluita. Kolmas luontokohde on historiallinen Villa Elfvik. Se toimii luontotalona, jonka tavoitteena on valistaa ympäristötietoudesta. Se sijaitsee Laajalahden luonnonsuojelualueen reunalla ja näyttelyissä toteutetaan erilaisia luontoteemoja. (Villa Elfvikin luontotalo 2013.)

Vermón ravirata on espoolainen raviurheilukohde. Siellä järjestetään kansainvälisiäkin ravikilpailuja. Rata sijaitsee nimensä mukaisesti Vermossa. Toiminta-ajatuksena Vermolla on järjestää laadukkaita ja urheilullisesti merkittäviä kilpailuja. Raviradan ohessa toimii hevosurheiluun liittyviä yrityksiä ja ratakahvila Derby. (Vermón Ravirata 2013.)

Serena on yksi Espoon tunnetuimmista vierailukohteista. Sinne on useissa hotelleissa tarjolla retkipaketteja ja se tarjoaa aktiviteetteja vuoden ympäri. Talvisin Serenassa ovat auki laskettelurinteet ja vesipuisto sisätiloissa. Kesäisin vesipuisto laajenee piha-alueelle. Muita tarjolla olevia aktiviteetteja ovat esimerkiksi tapahtumapalvelujärjestäjän toteuttamat kallioseikkailut alueella. (Serena 2013.)

2.2.5 Espoon ulkopuoliset kohteet

Espoon ulkopuoliset kohteet ovat Helsingin matkailuneuvonta ja Helsinki-Vantaan lentokentän matkailuneuvonta. Ne ovat Espoon Matkailulle tärkeitä yhteistyökumppaneita ja ovat osallistuneet aktiivisesti aiemmin järjestettyihin koulutuksiin. Myös näiden kohteiden asiakaspalveluhenkilökunnan on hyvä tietää naapurikaupunki Espoon kohteista.

Helsingin Matkailu Oy operoi käytännössä molempia kohteita. Helsinki-Vantaan matkailuneuvonta on tärkeä tutkimuskohde, sillä se palvelee erityisesti ulkomailta tulevia matkailijoita ja on usein ensimmäinen matkailuneuvonnan piste, jonka lentämällä saapuvat turistit kohtaavat. Se tarjoaa seudullista neuvontaa lähinnä pääkaupunkiseudun alueelta. (Seudullinen matkailuneuvonta 2013.) Helsingin matkailuneuvonta on Helsingin Pohjoisesplanadilla sijaitseva neuvontapiste. Keskeisen sijaintinsa puolesta se on helposti saatavilla Helsingissä majoittuville turisteille. Sen asiakaspalveluhenkilökunnan oletetaan tietävän myös muun pääkaupunkiseudun tarjonnasta.

3 Asiakaspalvelun laatu ja sen kehittäminen

Yritysmailmassa laadulla tarkoitetaan asiakkaan tarpeiden täyttymistä yrityksen kannalta kustannustehokkaasti ja kannattavasti. Asiakaspalvelun laadussa lähtökohtana toimii asiakas. Palvelu on laadukasta, kun asiakkaan tarpeet ja odotukset täyttyvät. Kuitenkaan palvelun laatua ei voi ajaa yrityksen kannattavuuden edelle. Tästä johtuen yritykset joutuvat tasapainoilemaan palvelun kannattavuuden ja asiakkaan kokeman laadun välillä ja joskus asiakasnäkökulma pääsee unohtumaan toiminnan tehostamisessa. Viimekädessä asiakaspalvelun laadun määrittelee aina asiakas. Yrityksen kannalta hyvä asiakaspalvelu on tärkeää. Laadukas asiakaspalvelu ei vain saa vanhoja asiakkaita palaamaan, vaan voi tuoda yritykselle myös uusia asiakkaita. Toisaalta huono asiakaspalvelu voi saada mahdolliset asiakkaat kaikkoamaan. (Lecklin 1999, 22 - 23; Rissanen 2006, 17; Hannula, Ingberg & Virta 2012, 22.)

Rissanen (2006, 215 - 216) mukaan palvelun laatu koostuu kymmenestä eri ulottuvuudesta. Ulottuvuudet ovat pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus, uskottavuus, saavutettavuus, turvallisuus, kohteliaisuus, palvelualttius, viestintä, asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen sekä palveluympäristö. Näistä ulottuvuuksista ensimmäinen pätevyys ja ammattitaito sekä luotettavuus liittyvät henkilöstön osaamiseen ja tietoon. Asiakaspalvelijan täytyy osata tuottaa ammattinsa mukaista ydinpalvelua. Luotettavuus taas saavutetaan tarjoamalla asiakkaalle virheetöntä palvelua. Asiakkaan kysymyksiin ei voida esimerkiksi

vastata virheellisesti. Seuraavissa kappaleissa käsitellään näitä palvelun laadun ulottuvuuksia ja niiden kehittämistä.

3.1 Ammattitaito

”Ammattitaito on yhteiskunnallisen työnjaon edellyttämä, tietyllä koulutuksella ja kokemuksella hankittu yksilöllinen valmius tai pätevyys toimia määrättyssä ammatissa” (Heikkinen 2005, 172). Ammattitaito voidaan jakaa erilaisiin osa-alueisiin, joita ovat staattinen, ideaalinen ja hiljainen ammattitaito (Heikkinen 2005, 172).

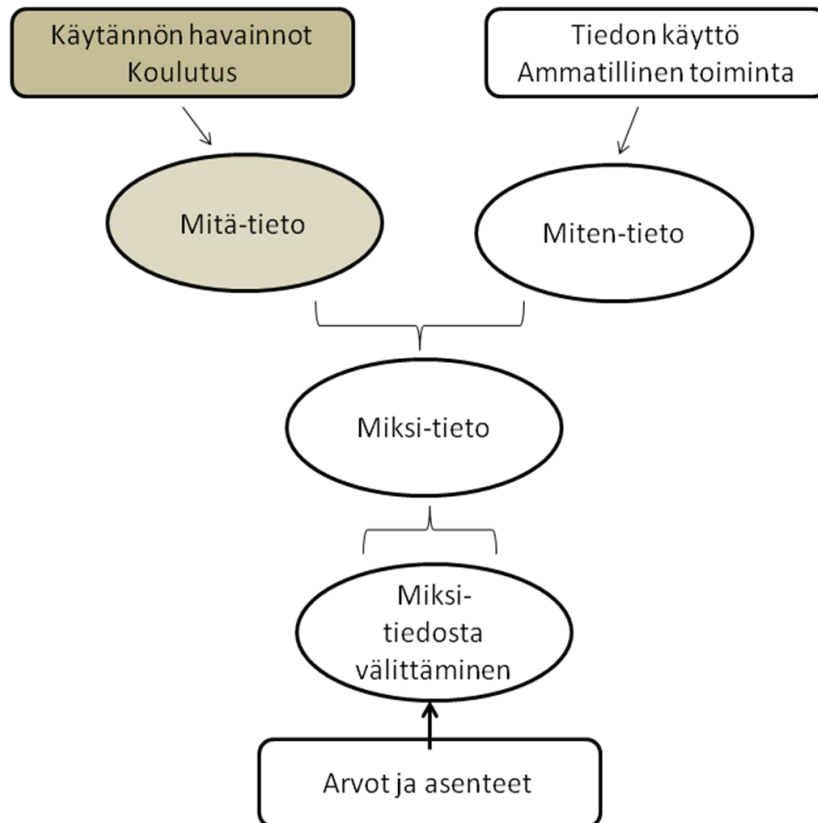
Staattinen ammattitaito tarkoittaa osaamista, joka käyttää pohjanaan tosiasiallista tietoa. Se on ammattitaidon pohjataso, jossa taitona toimii yksinkertainen tieto. Tämä tarkoittaa tasoa, jossa työntekijä osaa tehdä ammattinsa vaativat ydintehtävät ja toimii ulkoa tulevien ohjeiden, esimerkiksi työnantajan säännösten, pohjalta. Työssä ei tarvita tällöin suurta älyllistä tietopohjaa. Ideaalinen ammattitaito on taitoa haastaa, suunnitella ja arvioida työprosesseja, eikä pelkästään suorittaa niitä. Työn tiedollinen hallinta korostuu ideaalissa ammattitaidossa. Ideaali ammattitaito on se mihin yleisesti pyritään kouluttamalla ja nykyisissä opetussuunnitelmissa monissa ammatillisissa koulutuksissa. Hiljainen ammattitaito on aiemmista staattisesta ja ideaalisesta ammattitaidosta poikkeavaa taitoa. Se kertyy tekemällä työtä ja pohjautuu työntekijän tunteisiin ja intuitioon, eikä näin ole opittavissa opettamalla. (Heikkinen 2005, 175 - 179.)

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin matkailuhenkilöstön Espoo-tuntemusta. Tämä tarkoittaa, että paikallistuntemusta käsitellään osana osaamista ja asiakaspalvelijoiden ammattitaitoa. Suoraan lainattuna Opetushallituksen määrittelemästä suunnitelmasta hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnolle (2010): ”Vastaanottovirkailija tekee asiakkaiden huonevarauksen sekä sisään kirjaamisen ja lähtöselvityksen. Hän esittelee ja myy yrityksen muita tuotteita ja palveluja sekä opastaa asiakkaita paikallisten matkailupalvelujen käytössä.” Tämän mukaan ainakin vastaanottovirkailijoille on paikallistuntemus määritelty osaksi peruskoulutusta ja täten oletettua ammattitaitoa. Koska koulutus on kuitenkin valtakunnallinen ja pätevöittää henkilön toimimaan alalla ympäri Suomea, voi tämä paikallistuntemus olla vaikea aihe sisällyttää opintoihin niin, että se palvelisi kaikkialla. Tähän ongelmaan voidaan vaikuttaa esimerkiksi matkailuorganisaatioiden kuten Espoon Matkailu Oy:n avulla. Ne voivat tuoda tiedon ajankohtaisesti kyseisen alueen toimijoille.

3.2 Tiedon tasot

Ammattitaito on koostuu kahdesta sanasta, ”ammatti” joka viittaa tiettyyn ammattiin ja ”taito”. Taito ei ole sama, kuin osaaminen, vaan sitä suppeampi käsite. Taito pohjautuu

teoreettiseen tietoon. Tieto voidaan jakaa neljään tasoon. Ensimmäinen taso on niin kutsuttua mitä-tietoa, joka syntyy koulutuksen ja opiskelun kautta. Toinen taso taas on miten-tietoa, joka tarkoittaa taitoa muuttaa olemassa oleva teoreettinen tieto käytäntöön. Miksi-tieto on tiedon kolmas taso, joka syntyy kahden edellisen tason ymmärtämisestä ja niiden yhdistymisestä. Neljäs taso on miksi-tiedosta välittämistä. Tämä syntyy ihmisestä itsestään ja on halua toimia ja käyttää omattua tietoa. (Kirjavainen & Laakso-Manninen 2000, 104 - 105; Heikkinen 2005, 173.)



Kuvio 1: Tiedon tasot (Kirjavainen & Laakso-Manninen 2000)

Tämän opinnäytetyön selvitys perustuu lähinnä ensimmäisen tietotason kartoittamiseen. Se on tietotaso, johon selvitystä pohjana käyttävä koulutus pystyy vaikuttamaan. Miten-tieto syntyy ammattitaidosta, johon koulutus ei pysty oleellisesti vaikuttamaan. Kirjavaisen ja Laakso-Mannisen (2000) mukaan mitä-tieto saa usein osaamiskartoituksissa jopa ylikorostetun osan. Tässä selvityksessä keskityttiin nimenomaan mitä-tiedon kartoittamiseen.

3.3 Koulutus

Koulutus toimii pohjana ammattitaidolle. Sen kautta pyritään aina muuttamaan ja kehittämään jotain toimintaa ja ratkaisemaan yhteisön ongelmia. Koulutuksessa pyritään muutoksiin koulutuksen osallistujien tiedossa ja taidossa. Koulutuksen tarkoituksena on

tuottaa sellaista oppimista, joka ylittää normaalissa arjessa tapahtuvan oppimisen. (Rauste-von Wright, Von Wright & Soini 2003, 17 - 21.)

Osana kehittyvää oppimis- ja työkuultuuria aikuiskoulutuksesta on tullut yhä yleisempää. Lyhyesti aikuisten oppimista voidaan kuvata seuraavasti: aikuisten oppiminen on tavoitteiltaan tarkempaa ja alakeskeisempää kuin lasten ja nuorten yleinen oppiminen. Alakohtaisessa oppimisessa taustana toimivat jo karttuneet tiedot, joiden ansiosta aikuisen on helpompi liittää siihen uutta tietoa. Toisaalta aikuisen käsitteet ovat yleensä syvemmällä ja laajempia kuin lasten, joten niitä on vaikeampi muuttaa. Tätä kautta myös täysin uuden toimintatavan opettelu voi tuntua haastavalta. (Rauste-von Wright ym. 2003, 77 - 79.)

Koulutus jaetaan usein kahteen erilliseen osaan, formaaliin oppimiseen ja non-formaaliin oppimiseen. Näistä formaali oppiminen viittaa tutkintoihin ja todistuksiin liittyviin strukturoituihin ja pitkäkestoisin jonkin koulutusorganisaation tuottamiin koulutuksiin. Non-formaali koulutus taas viittaa lyhyempikestoisiin oppimistapahtumiin, jotka voivat olla itsetuotettuja ja jotka eivät johda tutkintoon. (Hätönen 1999, 71.) Espoon Matkailun tarjoama koulutus on non-formaalia koulutusta, jota se tarjoaa ulkoisena kouluttajana yrityksille.

Koulutuksen suunnittelu pyritään aloittamaan koulutuksen tavoitteen tai tavoitteiden määrittelyllä. Perinteisesti tavoitteet määrittelee koulutuksen tilaaja, joka työelämässä on yleensä yritys tai organisaatio, jossa koulutuksen osallistujat työskentelevät. Koulutuksen tavoitteet eivät aina ole selvät ja ne voivat muuttua jopa koulutuksen alettua. Kouluttajan pitäisi osata yhdistää niin toimeksiantajan tavoitteet kuin osallistujien toiveet koulutuksille. (Kupias & Koski 2012, 11 - 14.) Espoon Matkailun matkailukoulutuksissa tavoitteet määrittelee organisaatio itse, sillä koulutuksella ei ole erillistä tilaajaa. Se on Espoon Matkailun järjestämä ja suunnittelema koulutus, jota se tarjoaa osallistujille, jotka työskentelevät matkailupalveluiden parissa. Osallistujat tulevat monista eri organisaatioista, joten heidän toiveensa ja tavoitteensa koulutuksille voivat olla toisistaan poikkeavia.

Tavoitteita mietittäessä on hyvä ottaa huomioon, millaisesta koulutustyyppistä on kyse. Koulutukset voivat olla jonkun tietyn asian kehittämistä, uuden toimintatavan opettelua, toimintatapojen muutosta tai yleistä informaatiota uudesta tiedosta (Kupias & Koski 2012, 15). Katleena Korteso toteaa kirjassaan *Avaa tästä - Käytännön käsikirja kouluttajalle* (2010, 62), että koulutuksen pitäisi kuitenkin aina tarjota jotain uutta, eikä vain pieniä niin sanotusti kosmeettisia muutoksia. Tämä tulisi huomioida varsinkin koulutuksissa, joissa käsitellään asioita, jotka voivat olla osaltaan jo tuttuja koulutettaville, esimerkiksi tiedonpäivitystyylisissä koulutuksissa. Tällä pyritään siihen, että koulutukset todella opettavat jotain.

Koulutuksen tyyliin vaikuttaa osallistujien osaamisen taso. Osaamisen ja oppimisen suhteet voidaan jakaa karkeasti kolmeen eri tilanteeseen; uuden oppiminen, uuden tiedon oppiminen aiemman osaamisen päälle, sekä uuden oppiminen aiemman osaamisen tilalle. Näissä tilanteissa kouluttajan pitäisi pystyä suuntaamaan koulutusta tiettyjen, toisistaan poikkeavien tarpeiden mukaisesti. (Kupias & Koski 2012, 27.)

Uuden tiedon kouluttamisessa kouluttaja aloittaa niin sanotusti puhtaalta pöydältä. Tässä tapauksessa koulutettavilla ei ole aiempaa tietoa koulutettavasta asiasta tai vain hajanaisia tietoja. Kouluttajan tehtävä on pitää koulutus selvästi käsiteltävissä ja suunnitella koulutuksen sisältöä kokonaisuutena ja pitää se sopivalla syvyysasteella, jotta koulutettavat pystyvät sisäistämään oppimaansa, eikä heitä kuormiteta liikaa yhdellä kertaa. (Kupias & Koski 2012, 28.)

Toisaalta kouluttaja voi opettaa osallistujille lisää tietoa jostain aihealueesta, joka on jo tuttu heille. Tiedot kuitenkin kehittyvät ja muuttuvat ja syntyy uusia näkökulmia, joten koulutuksilla pyritään tuomaan osallistujille lisää tietoa aiheesta. Tällöin kouluttajan pitäisi keskustella koulutettavien kanssa ja selvittää, millä tasolla heidän tietonsa ja osaamisensa on ja käyttää sitä tietoa koulutuksen edetessä. (Kupias & Koski 2012, 29.)

Kolmas tilanne on vanhan tiedon korvaaminen uudella. Vahvan näkemyksen ja osaamisen muuttaminen koulutuksen kautta voi olla kouluttajalle vaikea tilanne. Osa koulutettavista voi myös vastustaa muutosta. Tällaisessa tilanteessa kouluttajan pitäisi pyrkiä luomaan turvallista ilmapiiriä koulutukseen. Perustelut ja asian tärkeyden korostaminen on myös tärkeää tällaista ryhmää koulutettaessa. Koulutuksen pitäisi aina tuoda kehitystä vastarinnasta huolimatta. (Kupias & Koski 2012, 29 - 30; Korteso 2010, 63.)

Koulutuksen sisältö määräytyy suunniteltujen tavoitteiden pohjalta ja ne kulkevat käsikädessä. Esimerkiksi koulutuksen pituus vaikuttaa sisältöön ja sen täytyy vaikuttaa myös tavoitteisiin. Koulutuksen sisältö on hyvä käydä läpi koulutuksen osallistujien kanssa, jotta hekin saavat kuvan koulutuksen kulusta. Osallistujien toiveita voi myös sisällyttää koulutukseen, jos se ajankäytöllisesti on mahdollista ja sisältöä voidaan painottaa toiveiden mukaan. Tietoa on helpompi hahmottaa kokonaisuuksina, joten koulutusten sisältö kannattaa jakaa selviksi kokonaisuuksiksi esimerkiksi teemojen mukaan. (Kupias & Koski 2012, 53 - 56.)

Kuten aiemmin todettiin, myös koulutuksen osallistujilla on omat tavoitteensa, jotka vaikuttavat heidän odotuksiinsa ja asenteisiinsa. Koulutettavat ryhmät poikkeavat toisistaan, toiset ovat innokkaita ja motivoituneita, kun toiset välttämättä eivät. Samoin jo olemassa olevan tiedon taso koulutuksen aiheesta vaihtelee. Jokainen ryhmä koostuu myös yksittäisistä

jäsenistä, jotka ovat keskenään erilaisia. Vanhanaikaisen puhekielisen ilmaisun mukaan tietoa siirretään oppijalle, tässä tapauksessa kouluttaja siis antaa tietoa osallistujalle, jonka oletetaan muistavan asian sellaisenaan. Aidossa tilanteessa kouluttaja kuitenkin tarjoaa tietoa osallistujalle, joka käsittelee tiedon ja kytkee sen jo olemassa olevaan tietopohjaansa. Oppijalla on siis vahva rooli siinä, mitä hän koulutuksessa oppii. Tämä tarkoittaa, että koulutuksen osallistujat vaikuttavat koulutukseen omien taustojensa ja asenteidensa mukaan. (Kupias & Koski 2012, 25 - 27.)

4 Selvitys matkailuhenkilöstön Espoo-tuntemuksesta

Opinnäytetyön aiheena on Espoon matkailuasiakaspalveluhenkilökunnan sekä Espoon Matkailu Oy:n yhteistyökumppanin Helsingin Matkailu Oy:n ylläpitämien matkailuinfon ja Helsinki-Vantaan seudullisen matkailuneuvonnan henkilökunnan Espoo-tuntemuksen tason selvitys. Aihe on syntynyt toimeksiantajan, Espoon Matkailu Oy:n, tarpeesta saada lisää tietoa järjestämiään koulutuksia varten.

Työn tarkoitus oli kehittää pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstön tuottaman asiakaspalvelun laatua. Tavoitteena työllä oli tuottaa toimeksiantajalle tietoa kohdeyritysten Espoo-tuntemuksen tasosta, jotta sitä voidaan käyttää hyväksi matkailukoulutuksen kehittämisessä. Espoon Matkailu Oy:n tarpeiden mukaisia lisätavoitteita oli selvittää Espoon Matkailu Oy:n ja yrityksen palveluiden ja tuotteiden tunnettuutta ja niiden hyödyllisyyttä matkailuhenkilöstön osaamisen tukemisessa sekä selvittää matkailuhenkilöstön toiveita palveluille ja tuotteille.

Tutkimuskysymykset olivat: Mikä on pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstön Espoo-tuntemuksen taso? Millainen kuva heillä on Espoon Matkailu Oy:stä kouluttajana ja palveluntarjoajana? Millä tavoin Espoon Matkailu Oy voisi tukea pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstön paikallistuntemusta?

4.1 Työn toteutus

Tässä opinnäytetyössä tehtiin selvitys, jolla pyrittiin tutkimaan pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstön Espoon matkailupalveluiden ja kohteiden tuntemusta. Osaamisen kriteereinä tässä tutkimuksessa olivat palveluiden ja kohteiden saavutettavuuden tunteminen, kohteen tarjoamien palveluiden tunteminen ja tieto siitä, mistä kohteesta saa lisää tietoa. Saavutettavuudella tarkoitetaan esimerkiksi käyntikohteen aukioloaikoja sekä reittien ja liikennöintiaikataulujen tuntemista.

Aiemmin esitellyt kohdeyritykset, joissa selvitys toteutettiin, valittiin, koska ne ovat Espoon Matkailu Oy:n yhteistyökumppaneita ja kyseisistä kohteista kutsutaan osallistujia matkailukoulutuksiin. Edellä mainittujen kohteiden henkilökunnasta valittiin tiettyjä kriteereitä vastaava joukko henkilökunnan edustajia. Sähköinen kyselylomake lähetettiin kohteiden edustajille sähköpostitse. Mukana lähetettiin kirje, jossa pyydettiin vastaajiksi henkilöitä, jotka työskentelevät asiakaspalvelutehtävissä kokoaikaisesti tai ainakin 30 tuntia viikossa, jotta tulos kuvaisi mahdollisimman hyvin kohteen asiakaspalvelun jokapäiväistä tietotasoa. Asiakaspalvelutehtävä toimii tässä työssä yleisanana usealle erityyppiselle tehtävälle, joita kohdeyrityksessä on. Työtehtävän on oltava tehtävä, jossa työntekijä on jatkuvasti asiakkaan tavoitettavissa ja tehtävän pääpaino on asiakaspalvelussa ja opastuksessa, ja tehtävän taso on suorittava. Esimerkiksi hotelleista vastaajaksi toivottiin vastaanotontyöntekijää eikä vastaanottopäällikköä. Nämä henkilökunnan jäsenet olivat tutkimuksen kohde ja he muodostavat kokonaisuuden. Kyselyn vastaajiksi tavoiteltiin koko joukkoa, joka kohdeyrityksissä täyttää edellä mainitut kriteerit.

Selvitys toteutettiin sähköisenä lomakekyselynä. Lomake rakennettiin käyttäen tukena osaamiskartoituksen periaatteita. Se toimi keinona selvittää vastaajien osaamista aihealueittain. Selvityksen osa-alueita olivat Espoon meri- ja luonto aktiviteetit ja mahdollisuudet, sekä käyntikohteet (esimerkiksi kulttuurikohteet) ja tapahtumat. Osatavoitteiden mukaisesti yksi aihealue oli Espoon Matkailu Oy:n tunnettuus ja palvelutarjonta. Aiheeseen eivät kuuluneet Espoon majoituspalvelut, eivätkä ravintolapalvelut. Selvityksen lisäksi työn osana toteutettiin teemahaastattelu, jonka avulla pyrittiin saamaan tietoa matkailukoulutuksen taustoista. Seuraavissa kappaleissa on kerrottu lisää työssä käytetyistä tutkimusmenetelmistä ja osaamiskartoituksesta.

4.2 Tutkimusmenetelmät ja osaamiskartoitus-malli

Päätutkimusmenetelmäksi valikoitiin kysely ja tukevaksi menetelmäksi teemahaastattelu. Kyselyä laadittaessa on käytetty myös osaamiskartoitusmallia. Jotta selvitys saataisiin ulottumaan mahdollisimman laajalle ja se saataisiin tehtyä nimettömästi, selvitys toteutettiin kyselynä. Tärkeää oli myös saada selvitykseen tietoa tutkimuksen taustoista ja historiasta, joten toisena tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Kysely oli näistä kahdesta päämenetelmänä ja teemahaastattelun avulla pyrittiin lähinnä saamaan tietoa työn taustoista.

4.2.1 Kysely

Kyselytutkimukset voidaan toteuttaa haastattelututkimuksena, jossa kysely toimii vain tukena haastattelijan kysymyksille ja kyselytutkimuksena, jossa vastaaja vastaa kyselylomakkeen kysymyksiin itsenäisesti. Jälkimmäistä kyselyä laadittaessa on erittäin tärkeää huomioida, että kyselyn pitää toimia itsenäisesti ja olla tarpeeksi selkeä. Kyselytutkimuksella mitataan perinteisesti moniulotteisia tutkimuksen kohteita, kuten arvoja ja asenteita. Myös osaaminen on tällainen monitahoinen tutkimuskohde, joten kyselytutkimus on hyvä tapa myös sen selvittämiseen. Vaikeasti mitattavat abstraktit kohteet tuovat tutkimukselle monia haasteita, joihin on pyrittävä löytämään ratkaisuja jo kyselyä laadittaessa. Kyselyä laadittaessa sisällön tunteminen on kriittistä. Abstrakti tieto ei koostu yksiselitteisesti vain yhdestä osasta, vaan se on useiden tietojen summa. (Vehkalahti, 2008; Alkula, Pöntinen & Ylöstalo, 2002.) Esimerkiksi osaaminen tässä opinnäytetyössä ei koostu pelkästään kohteen sijainnin tuntemisesta, vaan myös monien muiden asioiden tietämisestä ja tiedon käytön osaamisesta.

Kyselyt toteutetaan usein kvantitatiivisena kyselynä, mutta joskus tarkennusta tarvittaessa kyselylomakkeessa voi olla myös avoimia kysymyksiä (Vehkalahti 2008). Koska kysely (Liite 2) pohjautuu osaamistasoihin, toteutettiin se pääasiassa kvantitatiivisena kyselynä. Kuitenkin kyselyssä oli jonkun verran avoimia kysymyksiä, joilla saatiin täydennystä kvantitatiiviseen tietoon.

Tärkeää kyselytutkimuksessa on käsitteellistäminen. Tutkimuksen käsitteiden on oltava ymmärrettävässä muodossa, jotta niitä voidaan käsitellä mitattavana tietona. Kun koko tutkimus pohjautuu kyselylomakkeella tehtyyn mittaukseen, on itse lomakkeen suunnittelu kriittistä. Koska vastaaja vastaa lomakkeeseen itsenäisesti, ei kyselyyn pystytä enää vastausvaiheessa vaikuttamaan. Hyvä lähtökohta on kartoittaa tutkittavan kiinnostuksen kohteen eri ulottuvuudet ja osat. Ensimmäinen kysymys, joka nousee vastaan kyselylomaketta laadittaessa, on mitä tutkitaan ja mistä tutkimuskohde koostuu. (Vehkalahti 2008, 20 - 21.)

Vehkalahti (2008) mukaan kysely koostuu mittareista ja osioista, jotka käytännössä tarkoittavat aihealueita ja niiden alla olevista kysymyksistä. Mittarit ovat kokonaisuuksia, jotka koostuvat monesta eri osiosta. Osiot ovat siis kyselyn yksittäisiä kysymyksiä ja mittarit aihealueita, jotka koostuvat näiden erilaisten kysymysten kokonaisuuksista. Mittareilla pyritään mittaamaan tutkimuksella mitattavaa tietoa. (Vehkalahti 2008, 22.) Tässä opinnäytetyössä tämä mittaristo rakennettiin osaamiskartoituksen teoriaa viitepohjana käyttäen. Mittaristona kyselyn sisällä oli osaamiskartoitukseen perustuva osa, joka koostui toimeksiantajan määrittelemistä aihealueista. Osiot mittareiden alla olivat yksittäisiä kohteita, jotka edustavat kyseistä aluetta.

Avoimet kysymykset vastasivat tutkimuskysymykseen Espoon Matkailu Oy:n toiminnan kehittämistä. Kysymysten avulla tutkittiin, millaista palvelua Espoon Matkailulta toivotaan.

Tavoitteena oli selvittää millaista tietoa pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstön edustajat kokevat tarvitsevansa jokapäiväisessä työssään, ja miten Espoon Matkailu voisi tähän tarpeeseen vastata. Näin ne henkilöt, jotka tietoa asiakkaille jakavat, pääsevät osaltaan vaikuttamaan siihen, mitä tietoa he itse saavat.

Kyselyn laatuun vaikuttaa sekä kysymysten muotoilu että käytetyt vastausmallit. Kysymysten muotoilussa tulisi välttää monikäsitteisyyksiä. Tällä tarkoitetaan, ettei kysymys tai väittämä saisi olla muodossa, jossa se kysyy samassa kysymyksessä useampaa kuin yhtä asiaa. Tällöin ei vastauksesta voida erottaa, mihin kysymykseen vastaaja oikeasti vastasi ja kysymys voi hämmentää vastaajaa. Sanalliset avoimet vastaukset saattavat tuottaa monipuolisempaa ja mielenkiintoisempaa aineistoa, mutta sitä on vaikea käsitellä ja siitä on vaikea laatia yhteneviä tuloksia. Suljetut kysymykset tuottavat yksinkertaisempaa ja helpommin käsiteltävää aineistoa. (Vehkalahti 2008, 23 - 27.)

Tässä selvityksessä kysymykset ja väittämät pyrittiin laatimaan siten, että niistä sai mahdollisimman yksiselitteistä tietoa käytettäväksi. Koska selvitys perustui osaamiskartoitukseen ja sen tuloksena tuotettiin osaamisprofiileita, oli oleellisempaa saada selkeästi käsiteltävää tietoa kuin laajoja avoimia vastauksia. Suljetut vastausvaihtoehdot mahdollistivat myös osaamiskartoituksessa käytettävien osaamistasojen käytön.

Mittauksen ja kysymysten esittelyn tapoja on kolmenlaisia: luokittelu, järjestäminen ja mittaaminen. Näistä jälkimmäisessä mittaustavassa esiintyy väittämiä ja vastaukset annetaan numeerisella arvolla (Vehkalahti 2008, 27 - 28). Tässä opinnäytetyössä käytettiin mittaamista. Tämän selvityksen väittämät olivat palveluita ja kohteita, ja vastaukset määriteltiin osaamistasojen mukaan. Tämä tukee kyselyn uudelleenkäytettävyyttä, sillä sitä voidaan päivittää uusilla kohteilla ja palveluilla, mutta vastausvaihtoehdot säilyvät. Näin kyselyä voidaan käyttää, vaikka kiinnostavat osa-alueet muuttuisivat täysin.

Lomakkeen ensimmäinen osio oli esitieto-osio, jonka tarkoituksena oli saada taustatietoa kyselyn vastaajasta. Tämä osio sisälsi kysymyksiä, jotka vaikuttivat kyselyn tutkimuksellisuuteen ja analysointiin. Taustatiedoista oleellisia tietoja olivat vastaajan lähtökohdat. Kotipaikkakunta ja asuinpaikkakunta voivat vaikuttaa vahvasti tietämyksen tasoon paikallistuntemuksen muodossa. Myös koulutusaste ja mahdolliset lisäkoulutukset saattavat vaikuttaa tietopohjaan. Varsinkin osallistuminen aiempiin Espoon Matkailun koulutuksiin oli oleellinen tieto. Tästä osiosta saatavaa tietoa ei voida käyttää suoraan koulutuksen valmisteluissa. Koulutukseen kutsuttavia henkilöitä ei voida jakaa iän tai työuran keston perusteella. Tieto voitiin kuitenkin huomioida saatua aineistoa tarkasteltaessa. Esimerkiksi jos huomattiin vahvaa poikkeavuutta tiedon tasossa, varsinkin erityisen korkeana tietotasona, voidaan sen nähdä perustuvan siihen, että kyseinen vastaaja on vanhempi

henkilö, jolla on pitkä ura takanaan. Toisaalta jotkut tiedot saattavat selittää poikkeavuutta tiedon vähyytenä, kun tekijä on esimerkiksi vasta aloittanut työskentelyn. Tällöin näiden aineistojen merkittävyyttä voidaan perustellusti miettiä verrattuna muuhun aineistoon. Esitiedot tukivat lähinnä tarkastelun tarkkuutta ja laatua.

Avoimet kysymykset kyselyn lopussa liittyivät Espoon Matkailuun ja sen toimintaan kouluttajana ja tiedon jakajana. Näillä kysymyksillä pyrittiin selvittämään, kohtaako Espoon Matkailun tarjonta kysynnän kanssa ja onko tieto aidosti saatavilla. Näiden vastausten perusteella nähtiin, mitä kehitettäviä kohtia Espoon Matkailulla on, jotta se pystyisi parhaiten tukemaan pääkaupunkiseudun alueen matkailuhenkilöstön paikallistuntemusta ja sitä kautta Espoon matkailua.

4.2.2 Osaamiskartoitus-malli

Yrityksissä tunnistetaan usein materiaalista pääomaa. Yrityksellä on voi olla pääomaa varallisuutena, toimipaikkana tai tuotteina. Yrityksen kokonaispääoma muodostuu kuitenkin aineellisen pääoman lisäksi aineettomasta pääomasta. Tätä pääomaa ovat yrityksen prosessit, käytänteet sekä henkilökunnan osaaminen ja taidot. Yksilön osaaminen, asenteet ja koulutus ovat niin kutsuttua inhimillistä pääomaa. Koska kyseinen pääoma on kiinni jokaisessa yksittäisessä tekijässä, on se vaikeasti hallittavaa yritykselle. Ihmiset eivät myöskään toimi jatkuvasti rationaalisesti, joten aineettoman pääoman hyödyntämiselle ei voida luoda yksinkertaista mallia tai ohjetta. Aineeton pääoma voi muodostua yritykselle menestystekijäksi tehokkaan toiminnan ja palvelun laadun kautta. Osaamisen ja tiedon lisääntymisen myötä on aineeton pääoma on noussut yhä merkittävämmäksi yrityksissä. (Kirjavainen & Laakso-Manninen 2000; Kujansivu, Lönnqvist, Jääskeläinen & Sillanpää 2007.)

Jotta tätä aineetonta pääomaa pystyttäisiin hyödyntämään tehokkaasti, on sen mittaamiseen kehitetty osaamiskartoitusmenetelmä. Se toimii perustana yrityksen ja sen toiminnan kehittämiseksi. Kartoituksessa tekijä itse, esimies tai esimerkiksi kollega arvioi yksilön tai jonkun yksikön osaamista. Arvioinnin perusteella voidaan luoda osaamisprofiileja, jotka auttavat toiminnan kehittämisessä. (Hätönen 2011.)

Perinteinen osaamiskartoitus koostuu kolmesta osasta. Ensin luodaan osaamiskartta, jossa määritellään yrityksen tavoitteet sitä hyödyttävälle osaamiselle nyt ja tulevaisuudessa. Kun osaamiskartta on laadittu, määritellään osaamistasot. Osaamistasot ovat tasoja, joille jokaiselle on annettu määritelmä, joka kuvaa tutkittavan henkilön osaamisen tasoa. Tällöin osaamiskartoitus tuotetaan arviointina näihin tasoihin nojaten. Koska osaamistasoja on vaikea määritellä tarkasti, riittää vain päätasojen määrittely. Kolmas vaihe on osaamisprofiilien luominen. Perinteisessä osaamiskartoituksessa osaamisprofiilit voidaan laatia jo ennen

osaamiskartoituksen toteuttamista. Nämä ovat tavoiteprofiileja, joista nähdään millä tasolla osaamisen tulisi olla ja kehityksen suunta. Osaamisprofiilit voidaan luoda yksiköittäin ja tällöin niitä voidaan personalisoida jo osaamiskartassa. Oletuksena ei ole, että yksi työntekijä olisi niin sanotusti täydellinen osaaaja kaikilla osa-alueilla. Toisaalta osaamisprofiilit voivat olla osaamiskartoituksen tulos, jotka näin ollen kuvaavat osaamisen tasoa ja saavat aineistonsa toteutuneesta kartoituksesta. (Hätönen 2011.)

Hätösen (2011) mukaan osaamiskartoituksen voi tehdä esimies ja/tai työntekijä itse. Arviointi on totutusti suoritettu esimiehen arviointina työntekijästä, mutta itsearviointi voi tuoda esiin asioita, jotka eivät välttämättä ole tulleet esimiehen tietoon. Itsearviointi voi kuitenkin varsinkin kokemattomalle arvioijalle tuntua hankalalta ja sen voidaan uskoa johtavan vääristyneisiin tuloksiin. Itsearviointi vaatiikin arvioijalta kriittisyyttä ja oman osaamisen tunnistamista. Se mahdollistaa oman osaamisen arviointia ja tätä kautta myös arviointi voi itsessään opettaa arvioijalle jotakin. (Hätönen 2011.)

Kuitenkin täytyy muistaa, että itsearviointi on pelkästään yhden henkilön toteuttama arviointi ja näin ollen arvioinnissa näkyy vain yksi näkökulma. Tärkeää itsearviointina toteutettavassa tutkimuksessa on laatia mahdollisimman selkeät ja ymmärrettävät ohjeet, jotta vastauksista tulee keskenään vertailukelpoisia. (Hätönen, 2011.)

Tässä selvityksessä osaamiskartoituksen mukaista mallia käytettiin vain osaksi. Sen perusteella laadittiin osaamistasot, jonka mukaan vastaajat arvioivat osaamistaan itsearviointina. Koska kyseessä ei ollut täysi osaamiskartoitus, eikä sitä laadita tietylle yritykselle, ei käytössä ollut osaamiskarttaa eikä tavoiteprofiileja. Tuloksista laadittiin suppea osaamisprofiili, jolla kuvattiin keskitasoista osaamista. Koska Hätösen (2011) mukaan keskiarvoa kuvaava osaamisprofiili ei sovi suuren joukon osaamisen kuvaamiseen, koska se voisi vääristää tuloksia, siksi profiilit on tehty selvityksessä määriteltyjen, työpaikan mukaan jaettujen, ryhmien mukaisesti.

Tässä selvityksessä käytetyt osaamistasot olivat seuraavanlaiset:

1. En tunne kyseistä palvelua/kohdetta. En osaa suositella sitä asiakkaalle, enkä neuvoa asiakasta kohteeseen liittyen.
3. Olen kuullut palvelusta/kohteesta ja osaan itsenäisesti kertoa siitä joitakin asioita, mutta tarkempaan neuvontaan tarvitsen tukea internetistä tai muualta
5. Tunnen kyseisen palvelun/kohteen erittäin hyvin. Osaan kertoa siitä laajasti asiakkaalle ja osaan neuvoa asiakasta kohteeseen siirtymisen, aikataulujen ja aukioloaikojen suhteen. Pystyn auttamaan asiakasta ilman tukea internetistä tai muualta. Käytän/olen mahdollisesti käyttänyt palvelua/vierailut kohteessa itse.

Kuten tästä näkyy, ei tasoja kaksi ja neljä ole määritelty lainkaan, vaan ne sijoittuvat tasojen yksi ja kolme sekä kolme ja viisi väliin. Tällä saadaan tarpeeksi spesifiä tietoa tilanteesta, jossa liian pienet erot tasojen määrittelyssä voisivat muuttaa mittaustulosta. Osaamistasot on kuitenkin määritelty tarkasti, jotta vastaukset olisivat vertailukelpoisia keskenään ja näin ollen tutkimuksellisia.

Työssä tehdyn osaamiskartoituksen mittaristona toimivat Espoon Matkailun tärkeäksi kokemat aihealueet Espoon matkailupalveluista. Nämä ovat alueita, joiden markkinointiin Espoon Matkailu on panostanut ja panostaa jatkossakin, ne ovat omalla tavallaan Espoon matkailullisia myyntivaltteja. Näitä alueita ovat Espoon meri- ja luontoaktiviteetit ja -mahdollisuudet, sekä käyntikohteet ja tapahtumat. Jokaisesta alueesta listattiin toimeksiantajan toiveiden mukaisia kohteita. Kyselyn vastaajat arvioivat omaa taito- ja tietotasoaan ennalta määritettyjen osaamistasojen mukaan kohteittain. Nämä kohteet valittiin Espoon Matkailu Oy:n painotusten ja kiinnostuksen perusteella.

Espoon meri - aihealue on tällä hetkellä erittäin ajankohtainen Espoon Matkailu Oy:n näkökulmasta. Aihealueen kohteiksi valikoituivat reittiveneet Espoon ulkoilusaarille, Espoon Matkailun opastetut saaristoristeilyt, Iso Vasikkasaari, Pentala, Gåsgrund, Stora Herrö sekä Natura Viva -ohjelmalveluyritys. Iso Vasikkasaari, Pentala, Gåsgrund ja Stora Herrö ovat Espoon saaria. Näistä Iso Vasikkasaari ja Pentala ovat oletettavasti tunnetumpia. Gåsgrund ja Stora Herrö ovat myös Espoon Matkailulle tuntemattomampia, eikä niihin ole kiinnitetty samalla tavalla huomiota kuin Pentalaan ja Iso Vasikkasaareen.

Toinen aihealue on Espoon luonto. Kohteet ovat Oittaaan retkeilykeskus, Nuuksion kansallispuisto, Villa Elfvikin luontotalo, Luontokeskus Haltia sekä ohjelmalveluyritykset Honkalintu Oy, Green Window ja Sea and Mountain Adventures. Tässä aihealueessa on mukana luontokohteiden lisäksi ohjelmalveluyrityksiä, jotka tarjoavat erilaisia elämyksiä luonnossa ja luontoon liittyen.

Kolmas aihealue on Espoon käyntikohteet. Kohteita on tässä aihealueessa enemmän kuin muissa aihealueissa. Kohteet ovat WeeGee, Espoon modernitaiteen museo EMMA, Kaupungin museo KAMU, Espoon Kulttuurikeskus, Talomuseo Glims, Lagstadin koulumuseo, Kaupunginteatteri, Teatteri Hevosenkentä, Gallen-Kallela, Serena, Santas cottage ja Huimala. Käyntikohteet-aihealueen alle pyrittiin saamaan useita erilaisia kohteita, niin kulttuuri- kuin liikuntakohteista.

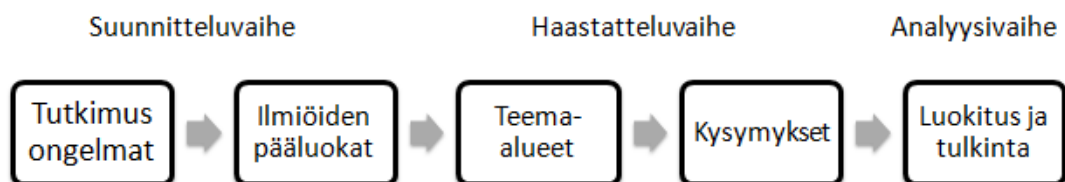
Neljäs aihealue oli Espoon tapahtumat. Kohteiksi valittiin vuonna 2013 järjestettäviä tapahtumia. Tapahtumat olivat April jazz, Giro d'Espoo, Kivenlahti Rock, EspooCiné, Espoo

Rantamaraton, Finlandia Trophy ja PianoEspoo-festivaali. Tähänkin aihealueeseen pyrittiin valitsemaan erilaisia kohteita, joten tapahtumiksi valittiin musiikki-, urheilu- ja elokuvatapahtumia.

4.2.3 Teemahaastattelu

Haastattelumalleja on karkeasti jaettuna kolmenlaisia. Täysin avoimet haastattelut alkavat haastattelijan määrittämällä aiheenvalinnalla, mutta se mukautuu haastateltavan vastauksiin ja näin siirtyy aiheesta toiseen hyvinkin helposti. Lomakehaastattelut taas ovat hyvinkin suljettuja ja tässä muodossa vastausvaihtoehdotkin voivat olla valmiiksi annettuja. Lomakehaastattelu muistuttaa hyvin paljon kyselyä. Näiden välimuoto on puolistrukturoitu haastattelu, jossa haastattelun runko on valmiina ja rungon mukaan syntyneet kysymykset ohjaavat haastattelun kulkua. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä. Tässä menetelmässä teemat ovat samat kaikille haastateltaville, mutta kysymykset voivat erota toisistaan tilanteen mukaan. (Hirsjärvi & Hurme, 2000.)

Teemahaastattelu lähtee rakentumaan suunnitteluvaiheessa, jonka jälkeen päästään itse haastatteluvaiheeseen ja siitä aina analyysivaiheeseen asti (kuvio 2). Haastattelun suunnitteluvaihe alkaa tutkimusongelman ja siihen liittyvien ilmiöiden tunnistamisella. Näiden ilmiöiden perusteella voidaan miettiä haastattelun teemoja ja mitä niiden avulla halutaan selvittää. Teemahaastatteluun ei laadita kysymyksiä, joskin niitä on hyvä miettiä etukäteen keskustelun ohjaamiseksi. Kysymykset syntyvät teemojen pohjalta ja osa niistä voi syntyä haastateltavan aloitteesta. Haastattelun jälkeen se on hyvä purkaa, jonka jälkeen tulokset analysoidaan. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 66 - 67.)



Kuvio 2: Teemahaastattelun vaiheet (Hirsjärvi & Hurme, 2000)

Teemahaastattelu valikoitui tutkimusmenetelmäksi opinnäytetyössä täydentämään päämenetelmällä, kyselyllä, saatua aineistoa. Haastateltavana oli Espoon Matkailu Oy:n edustaja, joka toimii matkailukoulutusten vetäjänä. Sitä kautta hänellä on tietoa aiemmista koulutuksista ja niissä ilmitulleista asioista. Koska vanhat järjestetyt koulutukset toimivat

omalta osaltaan pohjana myös tuleville koulutuksille, on tärkeää saada tietoa niiden rakenteesta ja sisällöstä.

Selvityksen oli tarkoitus kehittää Espoon Matkailun järjestämää koulutusta ja sitä kautta matkailuhenkilöstön osaamista, joten teemahaastattelu rakentui matkailukoulutuksen historian ympärille. Haastattelu toteutettiin teemojen pohjalta, muutaman tukikysymyksen ohjaamana. Haastattelun teemat olivat taustatiedot Espoon Matkailusta koulutuksen näkökulmasta, edelliset koulutukset ja Espoon Matkailun tavoitteet koulutukselle. Haastattelusta saatu aineisto esiteltiin jo aiemmin opinnäytetyössä kappaleessa 2.1, jossa esiteltiin Espoon Matkailu Oy:n matkailukoulutus.

5 Tulokset

Tässä kappaleessa selvityksen vastaukset esitellään. Ne on koottu kokonaisuuksiksi kyselyn (Liite 2) aihealueiden perusteella. Tulokset on esitelty kuvioina ja taulukoina vastausten käsittelyn selkeyttämiseksi. Vastauksia saatiin yhteensä 44 kappaletta.

5.1 Esitiedot

Esitietokysymykset koskivat vastaajien työpaikkaa, ikää, kotipaikkaa, asuinpaikkaa, työuran pituutta vastaavissa tehtävissä ja osallistumista Espoon Matkailu Oy:n järjestämiin koulutuksiin. Lisäinformaationa kysyttiin, kuinka usein vastaajat ohjaavat asiakkaita espoolaisten matkailupalveluiden pariin. Näitä vastauksia käytettiin taustana, kun vastauksia osaamiskartoituksen osiin käsiteltiin.

Kysymys työpaikasta oli jaettu seitsemään ryhmään. Vaihtoehdot olivat yhteispalvelupisteet, käyntikohteet, liikunta- ja vapaa-ajankohteet, hotellit, muut majoituspalvelut, Helsingin matkailuneuvonta ja Helsinki-Vantaan matkailuneuvonta. Suurin osa vastauksista tuli Espoon yhteispalvelupisteiden asiakaspalveluhenkilökunnalta. 44 vastauksesta 57 % eli yhteensä 25 kappaletta tuli yhteispalvelupisteistä. Loput vastauksista tulivat hotelleista (5 kappaletta), käyntikohteista (7 kappaletta), Helsingin matkailuneuvonnasta (2 kappaletta) ja Helsinki-Vantaan seudullisesta matkailuneuvonnasta (5 kappaletta). Vastauksia ei saatu lainkaan muiden majoituspalveluiden eikä liikunta- ja vapaa-ajankohteiden edustajilta.

Vastaajista hieman yli kolmasosa (16 henkilöä) oli nuoria aikuisia, iältään 20 - 29 vuotta. 30 - 39-vuotiaita vastaajista oli 14, 40 - 49-vuotiaita kuusi ja 50 - 59-vuotiaita kahdeksan henkilöä. Yli 60-vuotiaita oli ainoastaan kaksi vastaajista. Ikäjakaumista huolimatta työurien pituudet vaihtelivat suuresti. Työurien pituudet olivat jakautuneet tasaisesti. 1 - 5 vuotta ja 6 - 10

vuotta vastaavissa tehtävissä työskennelleitä oli molempia 13 vastaajaa ja yli 10 vuotta työskennelleitä 14 vastaajaa. Vastaajista vain neljä oli työskennellyt vastaavissa tehtävissä alle vuoden.

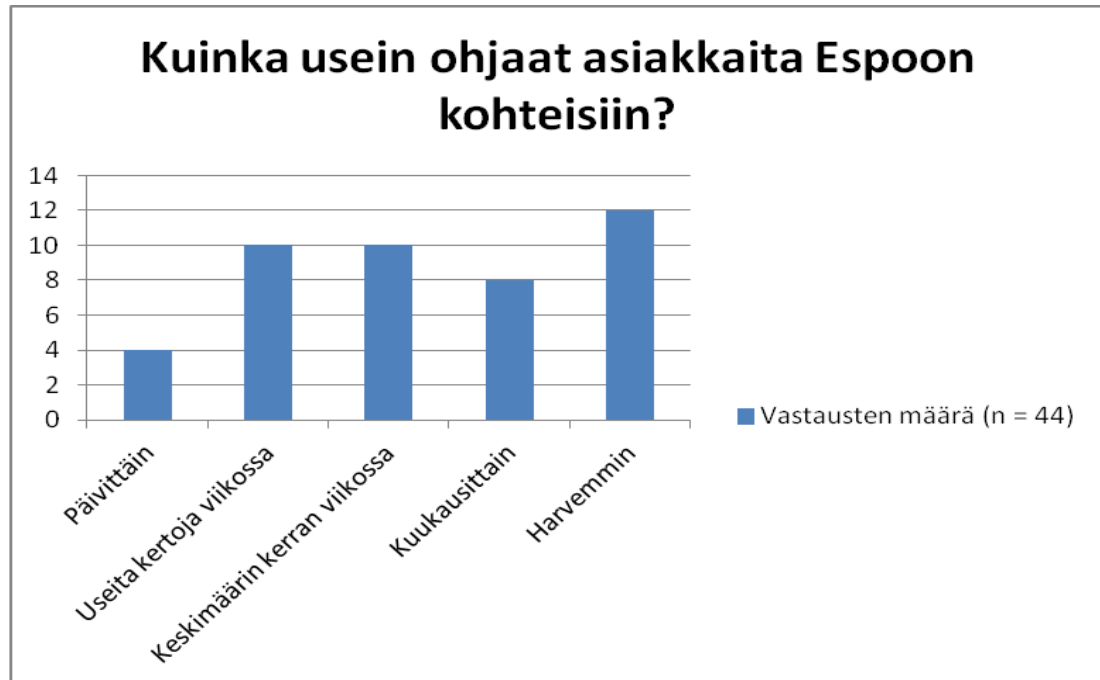
Alla olevassa taulukossa (taulukko 3) on listattuna vastausten määrät paikkakunnittain. Ensimmäisessä on sarakkeessa kotipaikkakunta ja toisessa asuinpaikkakunta. Kuten taulukosta nähdään, oli suurin osa vastaajista espoolaisia. Vain kaksi vastaajista asuu tällä hetkellä pääkaupunkiseudun ulkopuolella.

	Kotipaikkakunta	Asuinpaikkakunta
Espoo	23	27
Muu PK-seutu	14	15
Muu Suomi	7	2
<i>Yhteensä</i>	<i>44</i>	<i>44</i>

Taulukko 3: Vastausten määrät koti- ja asuinpaikkakunnittain

Vastaajista ainoastaan noin 36 % on osallistunut Espoon Matkailu Oy:n aikaisemmin järjestämiin koulutuksiin. Koulutuksiin osallistuneita oli kaikista aiemmin esitellyistä työpaikan mukaan määritellyistä ryhmistä, joista vastaus saatiin. Toisaalta kaikissa näissä ryhmissä oli myös vastaajia, jotka eivät ole aiemmin osallistuneet Espoon Matkailu Oy:n koulutuksiin.

Viimeinen kysymys koski sitä, miten usein vastaajat ohjaavat asiakkaita espoolaisiin matkailukohteisiin. Vaihtoehdot kysymyksessä olivat päivittäin, useita kertoja viikossa, keskimäärin kerran viikossa, kuukausittain ja harvemmin. Alla olevassa kuviossa (kuvio 3) nähdään vastaukset.



Kuvio 3: Kohteisiin ohjaaminen

5.2 Espoon meri

Espoon meri -aihealueen tulokset on esitelty tässä luvussa. Kokonaisuudessa Espoon meri -aihealueen keskiarvosanaksi tuli 2,3, joka on lähinnä osaamistasoa 2. Se on kaikista alueellisista keskiarvoista huonoin. Osaamistasolle 1 on enemmän arviointeja, kuin millekään muulle tasolle. Aihealueesta puuttui kolme vastausta.

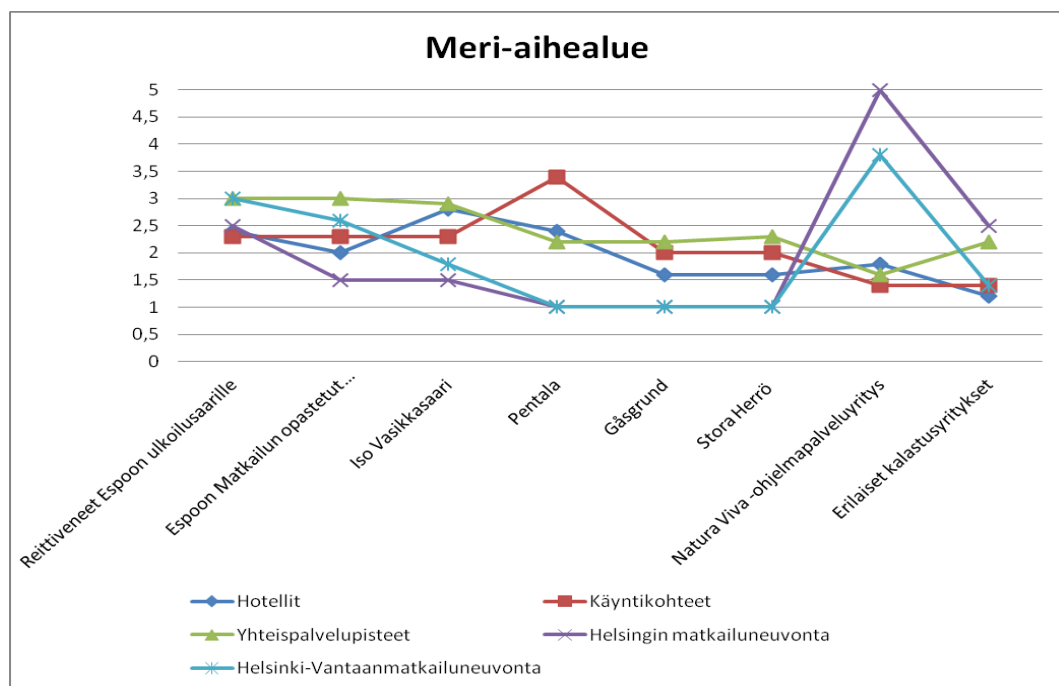
Alla olevassa taulukossa (taulukko 4) on esitelty aihealueen tulokset kohteittain. Taulukon osamistasoja edustavista luvuista on laskettu keskiarvo kohteittain. Parhaan keskiarvon, joka tarkoittaa parasta osaamisen tasoa, saaneet on korostettu vihreällä ja huonoimman punaisella. Kuten taulukosta näkee, reittiveneet (ka 2,7) sekä opastetut saaristoristeilyt (ka 2,8) ovat aihealueen parhaiten tunnettuja palveluita. Huonoiten tunnettuja ovat saari Gåsgrund ja kalastusyritykset (keskiarvo molemmissa 1,9). Korostamattomista kohteista Natura Viva -ohjelmopalveluyritys ja Stora Herrön saari ovat selkeästi arvioitu tuntemattommaksi kuin muut korostamattomat kohteet. Niiden keskiarvo olikin vain hieman parempi, kuin kahden punaisella korostetun kohteen.

Kohde	5	4	3	2	1
Reittiveneet Espoon ulkoilusaarille	5	2	23	8	6
Espoon Matkailun opastetut saaristoristeilyt	4	2	21	10	7
Iso Vasikkasaari	5	4	14	10	11
Pentala	5	1	11	10	16

Gåsgrund	3	1	9	8	23
Stora Herrö	3	0	10	11	19
Natura Viva -ohjelmapalveluyritys	4	1	10	7	21
Kalastusyritykset	1	2	11	7	23

Taulukko 4: Espoon meri -aihealueen vastaukset kohteittain

Jos tarkastellaan tuloksia tarkemmin, huomataan, että kaikista kohteista on vastattu kaikkia osaamistasoja. Huonosti tunnettujen kohteiden vastaukset painottuvat ensimmäiseen osaamistasoon, mutta osa vastaajista on arvioinut tuntemustaan viidennelle osaamistasolle. Hyvin tunnettujen kohteiden vastaukset eivät sen sijaan ole painottuneet tasolle 5, vaan niitä on lähes yhtä vähän kuin huonoimman keskiarvon saaneilla kohteilla.



Kuvio 4: Keskiarvot vastaajaryhmittäin

Kun aihealueen kohteita tarkastellaan vastaajaryhmittäin, voidaan yllä olevasta kuviosta (kuvio 4) huomata, että keskiarvosta suurimman poikkeuksen tekee Natura Viva -ohjelmapalveluyritys, jonka kohdalla Helsingin Matkailun ja Helsinki-Vantaan matkailuneuvonnat ovat arvioineet osaamistaan selkeästi korkeammalle kuin Espoon alueen vastaajat. Muissa kohteissa nämä kaksi vastaajaryhmää ovat vastanneet yleensä keskiarvoa matalammat osaamistasot.

5.3 Espoon luontokohteet

Espoon luontokohteet oli seuraava aihealue kyselyssä. Koko aihealueen osaamistason keskiarvoksi tuli 2,4, joka on lähimpänä 2. osaamistasoa. Painotus on edelleen osaamistasoilla

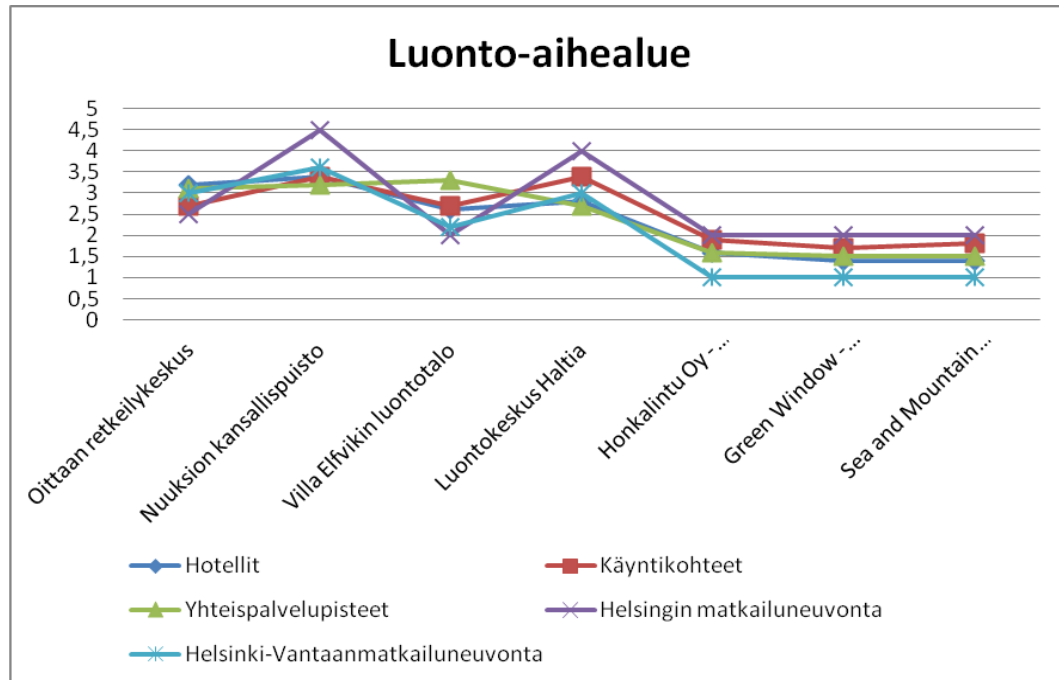
1 - 3. Vastausten määrä muilla tasoilla on hieman korkeampi kuin meri-aihealueessa, mikä osaltaan nostaa keskiarvoa.

Vastauksia aihealueesta jäi puuttumaan yksi. Tämän aihealueen korkeimman osaamisen tason keskiarvot saivat Nuuksion kansallispuisto (ka 3,4) ja Oittaaan retkeilykeskus (ka 3,1), jotka on korostettu vihreällä. Tuntemattomimmat kohteet olivat Sea and Mountain Adventures- (ka 1,5) ja Green Window (ka 1,5) -ohjelmapalveluyritykset, jotka on korostettu punaisella. Korostamattomista kohteista erottuu selkeästi aihealueen kolmas ohjelmapalveluyritys Honkalintu Oy, joka on keskiarvoltaan lähes yhtä heikko, kuin kaksi punaisella korostettua. Luonto-aihealue on selvästi kaksijakoinen, sillä kaksi muuta korostamatonta kohdetta, Villa Elfvik ja Luontokeskus Haltia ovat vastausten perusteella hyvin lähellä parhaimman keskiarvon saaneita kohteita, keskiarvot ovat molemmilla 2,9.

Kohde	5	4	3	2	1
Oittaaan retkeilykeskus	3	10	21	5	5
Nuuksion kansallispuisto	6	11	22	3	2
Villa Elfvikin luontotalo	4	7	21	7	5
Luontokeskus Haltia	2	9	21	7	5
Honkalintu Oy -ohjelmapalveluyritys	1	0	8	7	28
Green Window -ohjelmapalveluyritys	0	2	3	11	27
Sea and Mountain Adventures – ohjelmapalveluyritys	0	2	3	11	28

Taulukko 5: Espoon luonto-aihealueen vastaukset kohteittain

Kun taulukkoa luonto-aihealueen kohteista (taulukko 5) käydään läpi tarkemmin, huomataan, että tässä aihealueessa huonomman osaamistasoin keskiarvon saaneet ovat saaneet paljon vastauksia osaamistasolle 1. Edellisestä meri-aihealueesta poiketen, ne eivät ole saaneet lainkaan arviointia viidennelle osaamistasolle. Molemmissa kohteissa vain kaksi vastaajaa on arvioinut osaamisen edes osaamistasolle 4. Parhaimman keskiarvon saaneilla kohteilla suurin osa vastaajista on arvioinut osaamisensa tasolle 3.



Kuvio 5: Luonto-aihealueen keskiarvot vastaajaryhmittäin

Yllä olevassa kuviossa (kuvio 5) on Espoon luonto - aihealueen keskiarvot kohteittain ja vastaajaryhmittäin. Kuten kuvioista nähdään, kaikki vastaajaryhmät ovat vastanneet keskiarvojen mukaisesti, eikä kuviossa ole suuria poikkeamia kohteittain eikä vastaajaryhmittäin.

5.4 Espoon käyntikohteet

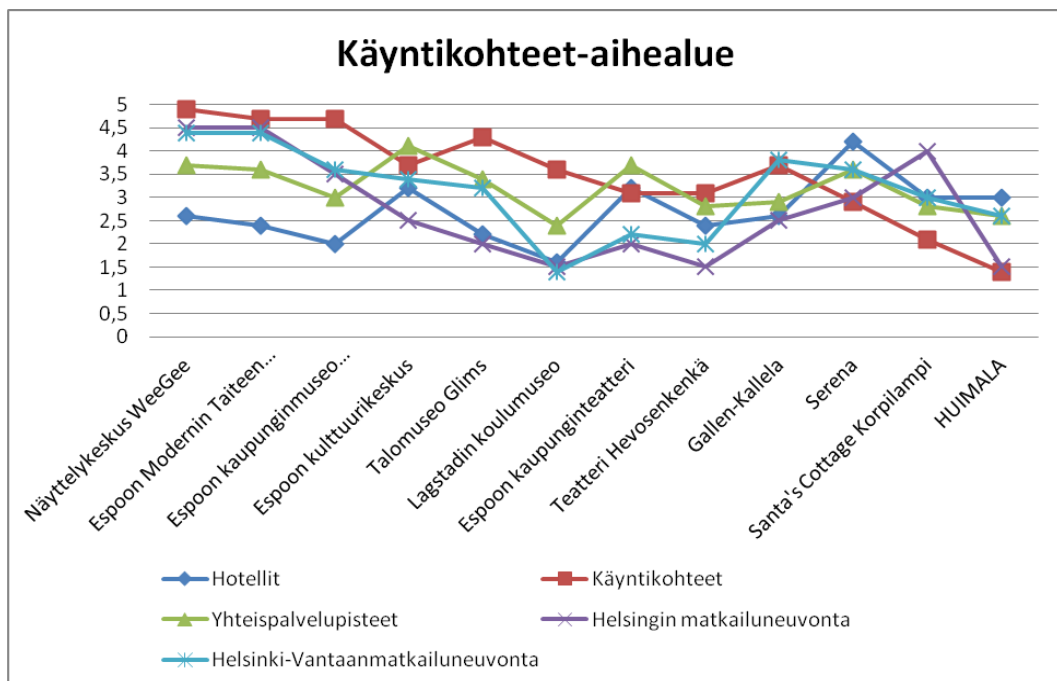
Espoon käyntikohteet olivat kaikista neljästä aihealueesta parhaiten tunnettuja. Aihealue sai keskiarvoksi 3,2, joka on ainoa kolmannen osaamistason keskiarvo. Kun aiemmissa aihealueissa ja myöhemmin esiteltävässä Espoon tapahtumat - aihealueessa vastaukset painottuvat osaamistasoille 1 - 3, ovat Espoon käyntikohteet - aihealueen vastaukset painottuneet tasoille 3 - 5. Puuttuvia vastauksia osiossa on kolme.

Kohteittain järjestetyssä taulukossa (taulukko 6) tunnetuimmat kohteet olivat vihreällä korostetut WeeGee (ka 3,8) ja Espoon kulttuurikeskus (ka 3,8). Myös WeeGeen yhteydessä sijaitseva Espoon Modernin taiteen museo EMMA on saanut korkean keskiarvon 3,8. Vähiten tunnetut kohteet tässä osiossa olivat Lagstadin koulumuseo (ka 2,3) ja Huimala (ka 2,4), jotka on korostettu punaisella. Kun tarkastellaan kohteita verrattuna muiden aihealueiden kohteisiin, huomataan, että näiden kohteiden keskiarvot ovat huomattavasti korkeammat, kuin muiden aihealueiden huonoiten tunnettujen kohteiden keskiarvot.

Kohde	5	4	3	2	1
WeeGee	15	15	12	1	1
EMMA	14	15	11	2	2
KAMU	9	11	14	4	4
Kulttuurikeskus	16	15	7	4	1
Glims	9	9	19	4	3
Lagstadin koulumuseo	4	3	12	11	13
Kaupunginteatteri	7	15	14	1	6
Teatteri Hevosenkentä	2	7	18	11	6
Gallen-Kallela	5	11	18	6	4
Serena	9	10	20	4	1
Santas cottage	8	2	18	5	11
Huimala	2	1	21	10	9

Taulukko 6: Espoon käyntikohteet -aihealueen vastaukset kohteittain

Yksittäisiä kohteita tarkasteltaessa huomataan, että kaikista aihealueen kohteista on valittu kaikkia tasoja, painottuen tasolle 3. Kolmen tunnetuimman kohteen kohdalla noin 30 % vastaajista on valinnut osaamistasokseen viidennen tason, joka tarkoittaa erittäin hyvää tuntemusta. Toisaalta myös jokaisessa näistä kohteista ovat yksittäiset vastaajat valinneet osaamisen tasokseen 1. tason. Huonoimmin tunnetuissa kohteissa vain Lagstadin koulumuseossa on eniten vastauksia tasolla 1.



Kuvio 6: Käyntikohteet-aihealueen keskiarvot vastaajaryhmittäin

Käyntikohteet-aihealueessa on vastaajaryhmittäin huomattavasti hajontaa. Kuten yllä olevasta kuviosta (kuvio 6) nähdään, on hajonta suurimmillaan näyttelykeskus WeeGeen

kohdalla, jossa hotelleissa työskentelevät ovat keskimääräisesti arvioineet osaamisensa hieman osaamistason kaksi yläpuolelle, kun taas käyntikohteiden vastaajaryhmän keskiarvoinen osaaminen on vain hieman alle korkeimman osaamistason alle. Toisaalta tässä on huomioitava, että vastaajia käyntikohteiden vastaajaryhmästä voi olla kyseisestä kohteesta itsestään, mikä vaikuttaa tulokseen.

5.5 Espoon tapahtumat 2013

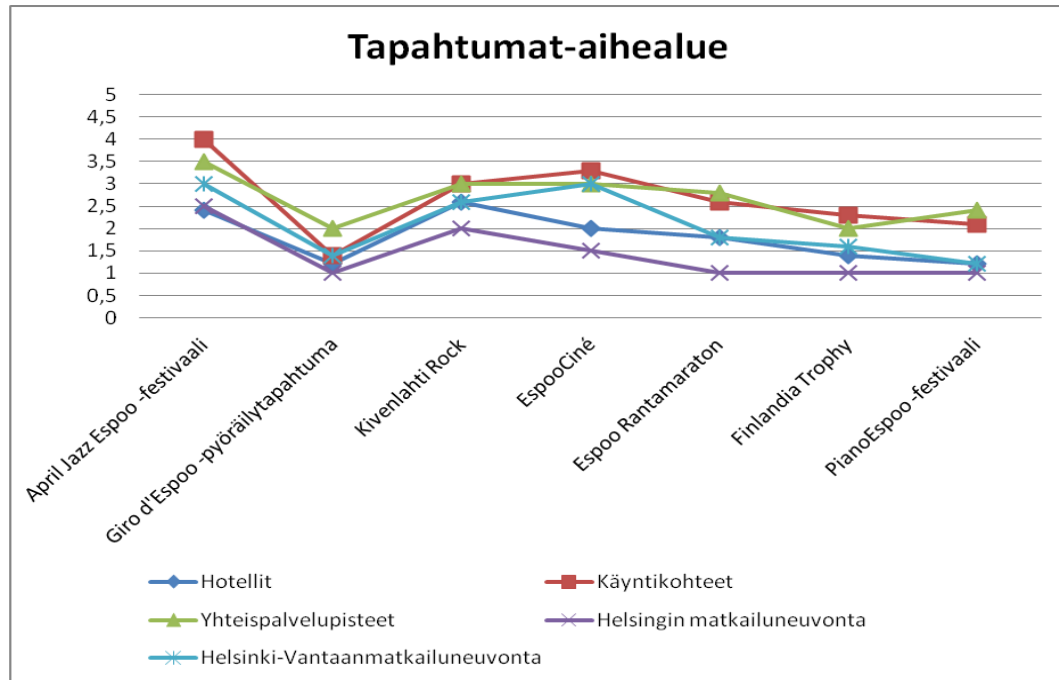
Espoon tapahtumat - aihealueeseen kuului Espoossa järjestettäviä tapahtumia. Aihealueen keskiarvoksi tuli 2,5, joka on toiseksi korkein kaikkien aiheiden keskiarvosta. Pyörästettäessä se on lähinnä osaamistasoa 3. Vastaukset painottuivat osaamistasoille 1 ja 3. Vastauksia aihealueesta puuttui yksi.

Korkeimman ja matalimman keskiarvon kohteita voidaan tarkastella alla olevaa taulukkoa (taulukko 7) apuna käyttäen, ne on korostettu väreillä. Korkeimmat keskiarvot tapahtumat-aihealueesta saivat kulttuuritapahtumat April jazz ja EspooCiné, joiden keskiarvot olivat 2,9. Selkeästi huonoimman keskiarvon sai pyöräilytapahtuma Giro d'Espoo. Kyseisen tapahtuman keskiarvo oli vain 1,7, joka on yksi huonoimmista keskiarvoista kaikkien aihealueiden keskiarvoja verrattaessa. Toiseksi tuntemattomin tapahtuma oli Finlandia Trophy (ka 1,9). Kolmanneksi tuntemattomin tapahtuma oli PianoEspoo-festivaali, joka sai pyörästettynä saman keskiarvon kuin Finlandia Trophy.

Tapahtuma	5	4	3	2	1
April jazz	10	10	15	4	4
Giro d'Espoo	0	3	7	8	26
Kivenlahti Rock	3	7	21	7	6
EspooCiné	6	4	19	9	5
Espoo Rantamaraton	3	4	18	7	12
Finlandia Trophy	1	3	9	9	22
PianoEspoo - festivaali	2	3	10	9	20

Taulukko 7: Espoon tapahtumat -aihealueen vastaukset kohteittain

Kun tarkastellaan yksittäisiä kohteita, voidaan todeta, että kaikkien muiden tapahtumien vastaukset painottuvat osaamistasoille 1 - 3, paitsi aihealueen tunnetuimman tapahtuman, April jazzin vastaukset. April jazzin kohdalla vastaukset painottuvat osaamistasoille 3 - 5. Huonoimmin tunnettu tapahtuma Giro d'Espoo on aihealueen ainoa tapahtuma, jonka kohdalla yksikään vastaajista ei ole arvioinut osaamistaan 5. tasolle. Huomattavaa on myös, että vaikka vastaukset painottuvat tasoille 1 - 3, on näistä tasoista tasolla 2 huomattavasti vähemmän vastauksia kuin tasoilla 1 ja 3.



Kuvio 4: Tapahtumat-aihealueen keskiarvot vastaajaryhmittäin

Tässä aihealueessa ei ole vastaavia vastaajaryhmien keskiarvoissa vastaavia eroja kuin käyntikohteiden keskiarvoissa, mutta edellä olevassa kuviossa (kuvio 11) on huomattavissa pientä hajaannusta vastauksissa. Merkittävää tässä aihealueessa on, että Helsingin Matkailun matkailuneuvonnan vastaajaryhmä on arvioinut osaamisensa jokaisen kohteen kohdalla heikoimmaksi.

5.6 Espoon Matkailun palvelut ja tuotteet

Avoimissa kysymyksissä haettiin vastauksia neljään eri kysymykseen. Ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää vastaajien mielikuvaa Espoon Matkailu Oy:stä koulutusten näkökulmasta. Toinen ja neljäs kysymys olivat hyvin samankaltaisia. Toisen kysymyksen aihe oli yleisempi, jossa tarkoitus oli selvittää, millaisia palveluita Espoon Matkailulta toivotaan. Neljännessä kysymyksessä haettiin tarkempia vastauksia koskien nimenomaan vastaajien paikallistuntemuksen tukemista, joihin tutkimuksen pohjana olevat koulutukset tähtäävät. Kolmas kysymys koski koulutuksen sisältöä, mistä kohteista vastaajat toivovat lisää tietoa. Tavoitteena oli selvittää, mitkä kohteet ja alat vastaajat kokevat itse tärkeäksi ja mistä he haluavat lisää tietoa.

Avoimien kysymysten lisäksi lopussa oli kysymykset myös Espoon Matkailu Oy:n internet-sivuista ja EspooGuide-esitteestä, joissa vastaajia pyydettiin arvioimaan niiden hyödyllisyyttä omassa työssään. Nämä kaikki kysymykset tukevat Espoon Matkailun koulutuksen

kehittämistä. Ne antavat vastauksia siihen, mitä vastaajat toivovat Espoon Matkailulta ja millaiset palvelut auttaisivat heitä käytännön työssä.

5.6.1 Avoimet kysymykset

Ensimmäinen avoin kysymys koski vastaajien mielikuvaa Espoon Matkailusta koulutusten tarjoajana. Kysymyksen vastausprosentti oli 100 % eli kaikki vastaajat vastasivat tähän kysymykseen. Kysymykseen tulleet vastaukset pystyi jakamaan selkeästi kolmeen erilaiseen ryhmään vastausten sisällön perusteella. Yleisin sävy vastauksissa oli positiivinen. Koulutukset koettiin pääasiassa hyvinä. Kiitosta koulutukset saivat ajan mittaan nousseesta tasostaan, hyvästä sisällöstä ja sujuvasta koulutuksesta.

Toisaalta moni vastaus oli epävarma ja mielikuvia koulutuksesta ei ollut. Vastauksista lähes puolessa todettiin, ettei Espoon Matkailun koulutuksia tunneta. Toisaalta kolme vastaajista oli tietoinen, että kyseisiä koulutuksia järjestetään, mutta eivät olleet osallistuneet niihin tai tutustuneet koulutusten sisältöihin muuten. Kuten yksi vastaaja toteaa: ”Vaikeaa sanoa, koska tosiaan en ole koskaan ollut kyseisen yrityksen koulutuksissa. Eli mitä ilmeisimmin ei ainakaan kovin aktiivinen kuva”. Osa vastaajista, joilla ei ollut mielikuvaa koulutuksista, ei tiennyt, että Espoon Matkailu järjestää koulutusta. Espoon Matkailu tunnettiin lähinnä tuottamistaan materiaaleista.

Kritiikkiä koulutukset saivat siitä, että niitä järjestetään liian harvoin ja niihin on vaikeaa päästä osallistumaan. Koulutuksia toivotaan useammin, jotta tiedot eivät pääse unohtumaan. Osa vastauksista kritisoi koulutusten saavutettavuutta. Pääosin vastaajien henkilökohtaisten aikataulujen vuoksi koulutuksiin on kokemuksen mukaan ollut vaikeaa osallistua.

Seuraava esitetty avoin kysymys oli ” Millaisia palveluita, jotka voisivat helpottaa työsi tekemistä, toivoisit Espoon Matkailulta? Anna konkreettisia esimerkkejä”. Tähän kysymykseen tuli vastauksia vain 20, mikä on 45,5 % kaikista vastaajista. Kysymyksen vastauksissa oli oikeastaan vain kaksi erilaista näkökantaa. Osassa vastauksia kiiteltiin selkeästi olemassa olevaa tarjontaa; Espoon Matkailun julkaisuja ja internet-sivuja pidettiin hyvänä. Toisaalta vastaajat toivoivat selkeitä ja nopeita lähteitä avuksi työhönsä, esimerkiksi linkkiloja. Vastaajan mukaan tällainen olisi tarpeen koska ” työssämme meidän pitää päästä nopeasti ja tehokkaasti kiinni erinäisiin asioihin (tietotulva ja mahdollisuus sen suodattamiseen)”.

Lisää tietoa vastaajat ovat ilmoittaneet kaipaavansa kohteista ja erilaisista ohjelmopalveluyrityksistä. Vastauksissa toivotaan käytännön tutustumisia kohteisiin ja koulutusta, joista molempia Espoon Matkailu jo järjestää.

Tässä kohdassa pyydettiin vastaajia kertomaan, mistä Espoon matkailukohteista he kaipaivat lisää tietoa. Vastaajista tasan puolet (22 vastaajaa) vastasi kysymykseen. Kysymys keräsi erilaisia vastauksia, joissa osassa oli mainittu yksittäisiä kohteita ja osassa toivottiin tietoa tietyn matkailualan kohteista. Muutamissa vastauksissa oli yksinkertaisesti todettu, että tieto kaikenlaisista kohteista on tervetullutta. Osa vastauksista oli liitetty tutkimuksen aikaisempaan kohtaan, jossa arvioitiin omaa osaamista kohteittain. Näissä vastauksista lisää tietoa toivottiin kaikista tutkimuksen kohteista tai sitten niitä oli rajattu oman osaamisen mukaan. ”Kaikista joihin laitoin edellä numeron 2”, oli eräs vastaaja tiivistänyt.

Yksittäin mainituista kohteista yleisimmin oli mainittu Suomen luontokeskus Haltia. Sen oli maininnut neljäsosa kaikista vastaajista, kun muut yksittäiset kohteet oli mainittu vain kerran. Muita yksittäisiä kohteita olivat esimerkiksi Pentala ja Gallen-Kallela. Vastaajat olivat myös pyytäneet lisää tietoa spesifioiduista alueista, kuten Espoon keskuksen alueen kohteista tai Espoon alueen pienemmistä kulttuurikohteista.

Yleisemmin kuvattuja kokonaisuuksia olivat luontomatkailukohteet ja erilaiset ohjelmapalveluyritykset. Molemmista alueista oli tullut useita toiveita ja niitä oli osittain liitetty yhteen toivomalla tietoa luontomatkailua ja retkeilyä järjestävistä yrityksistä. Vastaajista noin puolet toivoi tietoa kyseisistä kohteista. Ohjelmapalveluyritysten lisäksi informaatiota toivottiin myös välinevuokrausyrityksistä, joita voisi suositella asiakkaille. Luontomatkailun osalta lisätietoa toivottiin niin kestopuustosta Nuuksion kuin tuntemattomammistakin alueista. Osa vastaajista on korostanut, että tietoa kaivataan erilaisista luontomatkailukohteista eikä vain Nuuksion kansallispuistosta.

Viimeinen avoin kysymys koski sitä, miten Espoon Matkailu voisi palvelullaan kehittää vastaajien paikallistuntemusta Espoon matkailupalveluista. Kysymykseen vastasi 27 vastaajaa, joka on noin 60 %. Vastauksissa korostui vastaajien näkemys siitä, että voidakseen todella tuntea kohteen se pitää kokea itse. lähes kolme neljäsosaa vastaajista toivoi kiertoaajelutyypistä koulutusta, jolloin kohteet pääsisi itse näkemään. Kiertoaajelun ei tarvitsisi kohdistua pelkkiin käyntikohteisiin, vaan yksi vastaaja ehdottaa, että niitä voitaisiin tehdä esimerkiksi espoolaisiin hotelleihin. Ohjelmapalveluyrityksiin ehdotettiin tutustumista osallistumalla itse yrityksen tarjoamiin elämyksiin.

Osa vastaajista toivoi myös lisää koulutustilaisuuksia ja ratkaisuja, jolla pidettäisiin yllä paikallistietoutta jatkuvasti. Eräs vastaaja arvioi, että jonkinlaisesta ajankohtaisesta uutiskirjeestä, jossa olisi tietyn ajanjakson kannalta tärkeät tapahtumat ja kohteet, olisi apua.

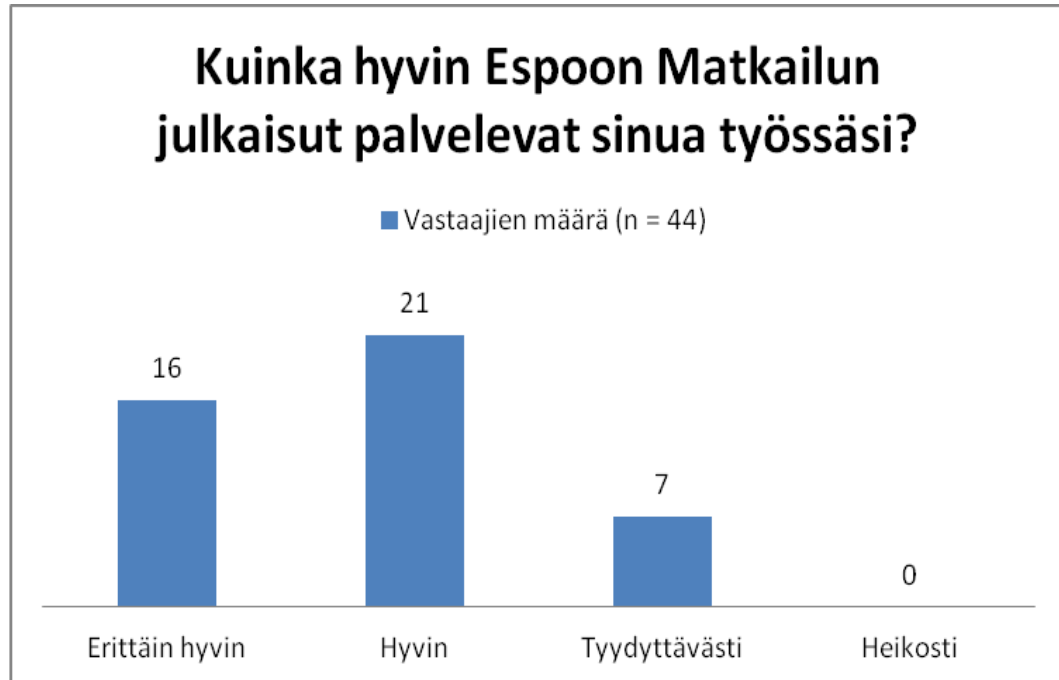
5.6.2 Espoon Matkailun tuotteet

Espoon Matkailu ylläpitää internetsivuja osoitteessa visitespoo.fi. Tässä kysymyksessä pyrittiin selvittämään, kokevatko vastaajat sivuston hyödylliseksi työssään. Vastaajat saivat valita vastauksensa neljästä vaihtoehdosta. Alla olevasta kuviosta (kuvio 12) nähdään, että suurin osa vastaajista, lähes 75 %, vastasi, että sivusto palvelee heitä hyvin. Vain kolme vastaajaa vastasi, että sivut palvelevat tyydyttävästi. Yksikään vastaajista ei arvioinut sivuston hyötyä heikoksi.



Kuvio 5: Internet-sivujen hyödyllisyys työssä

Toinen Espoon Matkailu Oy:n tärkeä tuote on EspooGuide-esitys, jossa on kerätty vuosittain ajankohtaisia kohteita ja tapahtumia tiiviiseen muotoon. Tämän kysymyksen tarkoitus oli selvittää, kuinka hyvin se palvelee vastaajia heidän työssään. Jälleen suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että EspooGuide palvelee heitä hyvin. Yksikään vastaajista ei vastannut, että esitys palvelisi heitä heikosti.



Kuvio 6: Julkaisujen hyödyllisyys työssä

Yllä olevia kuvioita (kuviot 12 ja 13) vertaillen huomataan, että EspooGuide-esitettä koskevat vastaukset ovat hajanaisempia. Kysymyksessä EspooGuiden palvelemisesta työssä, se on saanut enemmän ”erittäin hyvin”-vastauksia kuin internetsivut, mutta toisaalta se on saanut enemmän myös ”tydyttävästi” vastauksia.

6 Tulosten tarkastelu ja kehittämisehdotukset

Kun selvityksen tuloksia tarkastellaan sen pääosion, osaamisen arvioimisen kohteittain, perusteella, huomataan, että vastaajat arvioivat eri kohteiden tuntemuksensa melko tasaisesti. Keskiarvoinen osaamistaso oli kaikilla aihealueilla kahden ja kolmen väliltä. Tämä tarkoittaa, että osaaminen on lähellä keskitasoa, kohteita tunnetaan, mutta tarkempaan ohjaukseen esimerkiksi reittien ja aukioloaikojen suhteen tarvitaan tukea. Kun arvioituja osaamistasoja tutkitaan tarkemmin, huomataan, että jokaisella aihealueella oli hyvin tunnettuja ja huonosti tunnettuja kohteita. Osa kohteista oli kerännyt yli 20 vastausta (noin puolet kaikista vastaajista) ensimmäiselle osaamistasolle, joka oli määritelty seuraavasti: ” En tunne kyseistä palvelua/kohdetta. En osaa suositella sitä asiakkaalle, enkä neuvo asiakasta kohteeseen liittyen”. Tämä tarkoittaa, että monia kohteita ei suurin osa vastaajista voi suositella lainkaan asiakkaalle.

Korkeimman keskiarvoisen osaamistason sai käyntikohteet-aihealue. Tällä aihealueella oli ainoastaan kaksi kohdetta, jotka olivat keränneet yli kymmenen vastausta ensimmäiselle

osaamistasolle. Huomioitavaa on, että se oli ainoa aihealue, jossa osa vastaajista mahdollisesti itse työskenteli kohteissa. Kuviossa 8 nähdään, että käyntikohteet-aihealueen kolme ensimmäistä kohdetta Näyttelykeskus WeeGee, Espoon Modernin taiteen museo EMMA ja Espoon kaupunginmuseo KAMU ovat saaneet huomattavan korkeat keskiarvoiset osaamistasot käyntikohteiden vastaajaryhmästä. Tämä selittyy todennäköisesti sillä, että kaikki kolme kohdetta sijaitsee toistensa yhteydessä ja vastaajat työskentelevät mahdollisesti samoissa tiloissa. Vastauksia verratessa esitieto-osion vastauksiin, huomataan, ettei työuran pituudella tai iällä ole huomattavia vaikutuksia osaamiseen.

Merkittävä huomio on myös, että Espoon Matkailun koulutuksiin osallistuneista suurin osa oli vastannut keskimääräistä korkeampia osaamistasoja (tasot 3 - 5), mutta toisaalta joukossa oli myös vastaajia, jotka olivat vastanneet osaamistasokseen tasoja 1 - 2, vaikka ovat osallistuneet koulutuksiin. Tässä täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että koulutuksia on ollut vasta neljä, eikä kaikkia kohteita ole käsitelty koulutuksissa. Selvityksen perusteella ei myöskään voida tietää, ovatko koulutuksiin osallistuneet vastaajat osallistuneet koulutuksiin useammin kuin kerran ja mihin aiempaan koulutukseen he ovat osallistuneet.

Heikoimmalle osaamistasolle arvioituja kohteita olivat elämyksiä tarjoavat ohjelmalveluyritykset. Vastaajat arvioivat osaamisensa heikoille tasoille kyseisten kohteiden kohdalla sekä meri- että luonto-aihealueen kohdalla. Tämä kertoo vajaista tiedoista kohteiden suhteen. Avoimissa kysymyksissä osa vastaajista myös toivoi erikseen lisää tietoa kyseisistä yrityksistä. Muita heikon keskiarvoisen osaamistason saaneita kohteita olivat tietyt saaret meri-aihealueella ja tietyt tapahtumat. Tapahtumista urheilutapahtumat olivat heikommin tunnettuja kuin musiikki- ja elokuvatapahtumat.

Avoimissa kysymyksissä Espoon Matkailu Oy:n koulutukset ja tuotteet saivat kiitosta. Toisaalta monille vastaajille Espoon Matkailun koulutustarjonta on tuntematonta. Vastaajat toivoivat lisää tietoa erilaisista kohteista ja mahdollisuuksia vierailla kohteissa tunteakseen ne paremmin. Vastaajista yli 50 % ohjaa asiakkaita matkailukohteisiin vähintään viikoittain, joka voi osaltaan vaikuttaa heidän kiinnostukseensa tuntea kohteita.

Espoon Matkailu Oy:n koulutuksen kehittämisen kannalta selvityksestä voidaan valita koulutuksen sisällöksi kohteita, jotka ovat saaneet kyselyssä keskiarvoista huonompia osaamistasoja. Näistä korostuvat ohjelmalveluyritykset ja toisaalta avoimissa kysymyksissä toivotut luontomatkailun kohteet. Osa vastaajista toivoi lisätietoa ”tuntemattomammistakin” kohteista, eikä vain suurista kohteista, joita yleensä asiakkaille suositellaan. Toisaalta vastatut osaamistasot vaihtelivat suuresti vastaajittain, joten jo aiemmin koulutuksissa käsiteltyä tietoa on mennyt kohderyhmän ohi. Tämä selittyy sillä, että suurin osa vastaajista

ei ole osallistunut lainkaan koulutuksiin. Vastauksien mukaan kohteisiin tahdotaan tutustua myös käytännössä itse käymällä.

Koulutukseen liittyvä kehityskohde tuli ilmi ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä vastaajien mielikuvasta Espoon Matkailu Oy:stä koulutusten tuottajana ja esitietojen kysymyksestä vastaajien osallistumisesta Espoon Matkailu Oy:n koulutuksiin. Avoimen kysymyksen vastauksissa tuli ilmi, että osa vastaajista ei ollut tietoinen koulutuksista. Espoon Matkailu tunnettiin lähinnä julkaisuiden, kuten EspooGuiden, tuottajana. Kiinnostusta koulutuksille ja lisätiedoille kohteista kuitenkin olisi, joten koulutuksien markkinointiin mahdollisille osallistujille kannattaisi panostaa. Eräs vastaaja oli kommentoinut, että joskus tieto jää vain ydinjoukolle, eikä saavuta kaikkia kohteen työntekijöitä. Tämä kannattaa huomioida markkinoinnissa.

Koulutusta toivottiin lisää ja useammin. Monet vastaajat kokivat lyhyet koulutukset kaksi kertaa vuodessa riittämättömäksi ylläpitämään tuntemusta. Lisäkoulutuksen järjestämistä varten kannattaisi selvittää edelleen, riittäisikö osallistujia koulutuksiin ja mitkä ovat Espoon Matkailu Oy:n resurssit lisäkoulutuksen järjestämiseen.

Toiveena monella vastaajalla oli ajankohtainen linkkilista ja/tai uutiskirje, josta löytyisi tietyn ajankohdan kannalta oleellista ja mahdollisimman helppoa informaatiota, jota asiakaspalvelijan on helppo käsitellä ja sisäistää. Tämä suodattaisi tietotulvaa ja nopeuttaisi työskentelyä, kun verrataan siihen, että työntekijät joutuisivat hakemaan tietoa useista lähteistä. Mahdollisuuksien mukaan, uutiskirje voitaisiin toteuttaa esimerkiksi kuukauden tai kahden välein lähetettävänä sähköisenä kirjeenä, johon olisi koottu tulevan kauden ajankohtaiset kohteet ja tapahtumat. Myös uusia kohteita voitaisiin lyhyesti esitellä uutiskirjeessä ja niitä voisi myös käyttää apuna Espoon Matkailu Oy:n matkailukoulutuksen markkinoinnissa. Uutiskirjeet voitaisiin lähettää kohteiden yleisiin sähköposteihin. Tällöin se olisi kaikkien työntekijöiden luettavissa, toisin kuin vain päälliköille lähetettäessä.

7 Johtopäätökset

Työn opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstön Espoo-tuntemuksen tasoa Espoon Matkailu Oy:n matkailukoulutuksen kehittämiseksi. Espoo-tuntemuksen selvityksestä saatiin tasaisia tuloksia. Koulutusta voidaan kehittää ottamalla siihen mukaan selvityksessä ilmenneitä kohteita, joiden kohdalla vastaajat arvioivat osaamistasonsa heikoksi. Kehityksessä voidaan huomioida myös vastaajien toiveet kohteista. Kohteita, joista vastaajat arvioivat osaamistasonsa heikoimmaksi ja joista toivottiin lisää tietoa, olivat luonto- ja retkeilykohteet sekä ohjelmapalveluyritykset.

Osatavoitteena työlle oli selvittää Espoon Matkailu Oy:n palveluiden ja tuotteiden tunnettua ja vastaajien toiveita. Työssä selvisi, että vastaajat pitävät Espoon Matkailu Oy:n julkaisuja ja internetsivuja hyvänä apuna työssään. Koulutukset eivät olleet kaikille vastaajille tuttuja, mutta niitä kohtaan löytyi kiinnostusta. Vastaajat, jotka olivat kuulleet matkailukoulutuksesta, toivoivat lisää koulutusta useammin pidettäväksi. Tämän perusteella voidaan harkita koulutuksen markkinoinnin kehittämistä, sekä mahdollista lisäkoulutusta.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää pääkaupunkiseudun matkailuhenkilöstön asiakaspalvelun laatua. Yksi kehittämiskeinoista on koulutus. Työn tavoitteiden kautta pyritään tuloksiin, joiden avulla asiakaspalvelun laatu kehittyy. Työssä saatujen tulosten perusteella Espoon Matkailu Oy voi kehittää koulutusta suuntaan, joka vastaa matkailuhenkilöstön tarpeita ja toiveita. Sitä kautta voidaan kehittää koulutuksiin osallistujien espoolaisten kohteiden tuntemusta.

Vastaajien kommentit avoimiin kysymyksiin toivat konkreettisia toiveita ja mielipiteitä ja avoimet kysymykset muodostuivat tärkeäksi osaksi työtä. Työn lopputulokseksi toivottiin erilaisia kehitysideoita ja selvitys tehtiin, jotta koulutuksiin osallistuvien tahojen toiveet ja tarpeet koulutuksen suhteen saataisiin selville. Tässä selvityksessä avoimet kysymykset muodostuivat oleellisiksi kehitysehdotuksien kannalta, sillä niistä kävi ilmi esimerkiksi, ettei monellakaan vastaajalla ollut tietoa Espoon Matkailu Oy:n matkailukoulutuksista. Konkreettisia esimerkkejä palveluista ja tuotteista olisi voinut olla enemmänkin, mutta viimeisen avoimen kysymyksen muotoilu vaikutti vastausten yksipuolisuuteen. Tulokset olisivat voineet olla luotettavampia, jos kyselylle olisi saatu suurempi vastaajamäärä ja jos vastaajien taustat olisivat vaihdelleet enemmän. Kyselyyn vastanneista yli 50 % työskenteli yhteispalvelupisteissä. Kokonaisuudessaan työn tulokset vastasivat hyvin työlle asetettuihin tavoitteisiin.

Lähteet

Alkula, Pöntinen & Ylöstalo. 2002. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Helsinki: WSOY.

Espoon Matkailu. 2013. <http://www.visitespoo.fi/>

Espoon Matkailu. 2012a. Espooguide.

Espoon Matkailu. 2012b. Espoon matkailun tunnuslukuja. Espoo.

Hannula, P., Ingberg, P. & Virta, M. 2012. Palvelua, kiitos - asiakaspalvelun saloja. Turenki: Kirjapaino Jaarli.

Hatakka, T. 2004. Matkailun asialla Espoossa - Kertomus Espoon kaupungin matkailutoimesta vuosina 1971-2000. Espoo: Espoon kaupungin Painatuskeskus.

Heikkinen, V. 2005. Matka restonomiin ydinosaamiseen. Haaga Tutkimus.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino

Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen 2. Helsinki: Edita Prima.

Kirjavainen, P. & Laakso-Manninen, R. 2000. Strategisen osaamisen johtaminen. Helsinki: Edita.

Korteso, K. 2010. Avaa tästä - Käytännön käsikirja kouluttajalle. Vantaa: Hansaprint.

Kujansivu, P., Lönnqvist, A., Jääskeläinen, A. & Sillanpää, V. Liiketoiminnan aineettomat menestystekijät - mittaa, kehitä ja johda. 2007. Helsinki: Talentum.

Kupias, P & Koski, M. 2012. Hyvä kouluttaja. Sanomapro.

Lecklin, O. 1999. 3. uud. painos. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino.

Nuuskio. Espoon Matkailu. Viitattu 26.9.2013.
http://www.visitespoo.fi/matkailuopas/nae_ja_koe/nuuskio

Opetushallitus. 2010. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto. Viitattu 19.3.2013. Saatavilla
http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/opetussuunnitelmien_ja_tutkintojen_perusteet/ammatilliset_perustutkinnot/matkailu_ravitsemis_ja_talousala

Rauste-von Wright, M., Wright, J. ja Soini, T. 2003. Oppiminen ja koulutus. 9. uud. painos. Helsinki: WSOY.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti.

Serena. 2013. Viitattu 26.9.2013.
<http://www.serena.fi>

Seudullinen matkailuneuvonta. Helsingin Matkailu. Viitattu 26.9.2013.
<http://www.visithelsinki.fi/tule/matkailuneuvonta/seudullinen-matkailuneuvonta>

Valo, M. 2013. Kouluttajan haastattelu. 4.4.2013. Espoon Matkaily Oy, Espoo.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vermon ravirata. Viitattu 26.9.2013.

http://www.vermo.fi/vermo/fi/vermon_ravirata/index.php

Villa Elfvikin luontotalo. Espoon Matkailu. Viitattu 26.9.2013.

<http://www.espooluontotalo.fi/villaelfvik>

Yhteispalvelu. Mikä on yhteispalvelupiste? Viitattu 28.2.2013.

<http://www.yhteispalvelu.fi/intermin%5Chankkeet%5Cyp%5Chome.nsf/pages/E97717EF95B30C9AC22571F0002FAA5D?opendocument>

Yhteispalvelupisteet. Espoon Kaupunki. Viitattu 28.2.2013.

http://www.espooluontotalo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Yhteystiedot/Yhteispalvelupisteet

Taulukoiden lähteet

1a. Hotel GLO Espoo Sello. Viitattu 7.3.2013.

<http://glohotels.fi/hotellit/glo-hotel-sello>

1b. Hanaholmen. Viitattu 26.2.2013.

<http://www.hanaholmen.fi>

1c. Hotelli Korpilampi. Viitattu 26.2.2013.

<http://www.korpilampi.fi/>

1d. Hotelli Kuninkaantie. Viitattu 7.3.2013.

http://www.privatehotels.fi/index.php?option=com_hotelli&view=hotellin_tiedot&hotel_id=1

1e. Kaisankoti. Viitattu 7.3.2013.

<http://www.kaisankoti.fi/www/fi/>

1f. Meripuisto. Viitattu 7.3.2013.

<http://www.meripuisto.fi/meripuisto/>

1g. Siikaranta. Viitattu 7.3.2013.

http://www.hotellisiikaranta.fi/?page_id=6

1h. Radisson Blu Espoo. Viitattu 7.3.2013.

<http://www.radissonblu.fi/hotelli-espoo>

1i. Scandic Espoo. Viitattu 7.3.2013.

<http://www.scandichotels.fi/Hotels/Countries/Suomi/Espoo/Hotels/Scandic-Espoo/?cmpid=ppc&mckv=sb1Dbj6GB|pcrid|14646584940|keyword|scandic%20espoo|match|e|plid|#.UTjASh3wlnE>

1j. Sokos Hotel Tapiola Garden. Viitattu 20.10.2013.

<http://www.sokoshotels.fi/hotellit/espoo/>

1k. Espoo camping oittaa. Viitattu 7.3.2013.

<http://www.suncamping.fi/Espoo-Camping-Oittaa.php>

1l. Hellsten Hotel Apartments. Viitattu 12.3.2013.

http://www.hellstenhotels.fi/fi/Hellsten_Hotel_Apartments/Espoo

2a. Näyttelykeskus WeeGee. Viitattu 23.10.2013.
<http://www.weegee.fi/fi-FI>

2b. Espoon Kulttuurikeskus. Viitattu 23.10.2013.
http://www.espoo.fi/fi-FI/Kulttuuri_ja_liikunta/Kulttuuri/Kulttuurikeskukset_ja_talot/Espoon_kulttuurikeskus/Esittely_ja_yhteystiedot

2c. Gallen-Kallelan museo. Viitattu 23.10.2013.
<http://www.gallen-kallela.fi/palvelut.html>

2d. Talomuseo Glims. Viitattu 23.10.2013.
http://www.espoonkaupunginmuseo.fi/fi-FI/Talomuseo_Glims

2e. Lagtadin koulumuseo. Viitattu 23.10.2013.
<http://www.espoonkaupunginmuseo.fi/fi-FI/Koulumuseo>

2f. Dipoli. Viitattu 23.10.2013.
<http://dipoli.aalto.fi/fi>

2h. Espoon Automuseo. Viitattu 23.10.2013.
<http://www.espoonautomuseo.com/>

Kuviot

Kuvio 1: Tiedon tasot (Kirjavainen & Laakso-Manninen 2000)	15
Kuvio 2: Teemahaastattelun vaiheet (Hirsjärvi & Hurme, 2000)	25
Kuvio 3: Kohteisiin ohjaaminen	28
Kuvio 11: Tapahtumat-aihealueen keskiarvot vastaajaryhmittäin	34
Kuvio 12: Internet-sivujen hyödyllisyys työssä.....	37
Kuvio 13: Julkaisujen hyödyllisyys työssä.....	38

Taulukot

Taulukko 1: Espoon majoituspalvelut (lähteet 1a-1l 2013.).....	10
Taulukko 2: Espoon käyntikohteet (lähteet 2a-2h 2013.).....	12
Taulukko 3: Vastausten määrät koti- ja asuinpaikkakunnittain	27
Taulukko 4: Espoon meri -aihealueen vastaukset kohteittain	29
Taulukko 5: Espoon luonto-aihealueen vastaukset kohteittain	30
Taulukko 6: Espoon käyntikohteet -aihealueen vastaukset kohteittain.....	32
Taulukko 7: Espoon tapahtumat -aihealueen vastaukset kohteittain.....	33

Liitteet

Liite 1: Toimeksiantajan lista tutkimuksen kohteista	47
Liite 2: Kyselyn luonnos.....	48
Liite 3: Teemahaastattelun runko	52

Liite 1: Toimeksiantajan lista tutkimuksen kohteista

Espoon yhteispalvelupisteet (7 kpl)

Espoon majoituspalvelut (16kpl):

- Sokos Hotel Tapiola Garden
- Hotelli Korpilampi
- **Aurinkohuvilat**
- Hotelli Hanasaari
- **Hostel Margreteberg**
- Hotelli Kuninkaantie
- **Forenom huoneistohotelli**
- Hotel GLO Espoo Sello
- Kartanokylpylä Kaisankoti
- Kokoushotelli Meripuisto
- Kokoushotelli Siikaranta
- Espoo Camping Oittaa
- Radisson BLU Hotel Espoo
- Scandic Espoo
- **Solvallan urheiluopisto**
- Hellsten Hotel Apartments

Käyntikohteet (10kpl):

- Näyttelykeskus WeeGee
- Joulupukin Kesämökki
- Dipoli
- Espoon kulttuurikeskus
- Espoon automuseo
- Gallen-Kallelan museo
- Talomuseo Glims
- Innopoli
- Koulumuseo Lagstad
- NEXT Bodomin kartano

Vapaa-aika ja liikunta (6kpl):

- Nuuksion kansallispuisto
- Oittaaan ulkoilukeskus
- Otahalli
- Vermon ravirata
- Serena
- Villa Elfvik

Liite 2: Kyselyn luonnos

Esitiedot

2. Ikä Alle 20/21 - 29/30 - 39/40 - 49/50 - 59/60 ja yli vuotta
3. Työura nykyistä vastaavissa tehtävissä Alle 1/1 - 5/6 - 10/yli 10 vuotta
4. Kotipaikkakunta Espoo/Muu pääkaupunkiseutu/Muu Suomi
5. Asuinpaikkakunta Espoo/Muu pääkaupunkiseutu/Muu Suomi
6. Oletko osallistunut Espoon Matkailun koulutuksiin? Kyllä/Ei
7. Kuinka usein ohjaat asiakkaita Espoon kohteisiin?
Päivittäin/Useita kertoja viikossa/Keskimäärin kerran viikossa/Kuukausittain/Harvemmin

Arvioi osaamistasi eri palveluiden/kohteiden suhteen alla olevan asteikon perusteella. Ympyröi vastausvaihtoehdoista arvo, joka vastaa parhaiten osaamistasoasi.

Osaamistasot:

1 = En tunne kyseistä palvelua/kohdetta. Tietoni kohteesta ovat heikot ja täten kohteen suosittelu asiakkaalle on vaikeaa.

2

3 = Olen kuullut palvelusta/kohteesta ja osaan itsenäisesti kertoa siitä joitakin asioita, mutta tarkempaan neuvontaan tarvitsen tukea internetistä tai muualta

4

5 = Tunnen kyseisen palvelun/kohteen erittäin hyvin. Osaan kertoa siitä laajasti asiakkaalle ja osaan neuvoa asiakasta kohteeseen siirtymisen, aikataulujen ja aukioloaikojen suhteen.

Pystyn auttamaan asiakasta ilman tukea internetistä tai muualta. Käytän/olen mahdollisesti käyttänyt palvelua/vieraillut kohteessa itse

Espoon meri

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 8. Reittiveneet Espoon ulkoilusaarille | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Espoon Matkailun opastetut saaristoristeilyt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Iso Vasikkasaari | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Pentala | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Gåsgrund | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Stora Herrö | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Natura Viva -ohjelmapalveluyritys | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Erilaiset kalastusyritykset | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Espoon Luonto

16. Oittaaan retkeilykeskus	1	2	3	4	5
17. Nuuksion kansallispuisto	1	2	3	4	5
18. Villa Elfvikin luontotalo	1	2	3	4	5
19. Luontokeskus Haltia	1	2	3	4	5
20. Honkalintu Oy -ohjelmapalveluyritys	1	2	3	4	5
21. Green Window -ohjelmapalveluyritys	1	2	3	4	5
22. Sea and mountain Adventures -ohjelmapalveluyritys	1	2	3	4	5

Espoon käyntikohteet

23. Näyttelykeskus WeeGee	1	2	3	4	5
24. Espoon Modernin Taiteen Museo EMMA	1	2	3	4	5
25. Espoon kaupunginmuseo KAMU	1	2	3	4	5
26. Espoon kulttuurikeskus	1	2	3	4	5
27. Talomuseo Glims	1	2	3	4	5
28. Lagstadin koulumuseo	1	2	3	4	5
29. Teatteri Hevosenkä	1	2	3	4	5
30. Espoon Kaupunginteatteri	1	2	3	4	5
31. Gallen-Kallela	1	2	3	4	5
32. Serena	1	2	3	4	5
33. Santa's Cottage Korpilampi	1	2	3	4	5
34. HUIMALA	1	2	3	4	5

Tulevat tapahtumat

35. April Jazz Espoo –festivaali 24-28.4.	1	2	3	4	5
36. Giro d´Espoo –pyöräilytapahtuma 26.5.	1	2	3	4	5
37. Kivenlahti Rock 7.-8.6.	1	2	3	4	5
38. EspooCiné 16-25.8.	1	2	3	4	5
39. Espoo Rantamaraton 21.-22.9.	1	2	3	4	5
40. Finlandia Trophy 4.-6.10.	1	2	3	4	5
41. PianoEspoo-festivaali 15.-20.10.	1	2	3	4	5

Espoon Matkailu Oy

42. Millainen mielikuva sinulla on Espoon Matkailu Oy:stä koulutusten tarjoana?

43. Millaisia palveluita toivoisit Espoon Matkailulta, millaisia konkreettisia esimerkkejä jotka voisivat helpottaa työsi tekemistä?

44. Kuinka hyvin Espoon Matkailun www-sivut (visitespoo.fi) palvelevat sinua työssäsi?

Erittäin hyvin/Hyvin/Tyydyttävästi/Heikosti

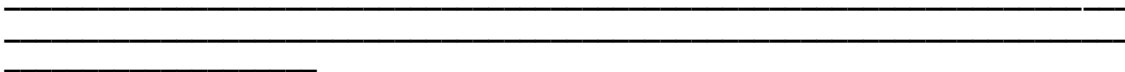
45. Kuinka hyvin Espoon Matkailun julkaisut kuten EspooGuide palvelevat sinua työssäsi?

Erittäin hyvin/Hyvin/Tyydyttävästi/Heikosti

Koulutus

46. Minua kiinnostaisi tietää lisää seuraavista espoolaisista matkailukohteista:

47. Miten toivoisin voivani kehittää paikallistuntemustani Espoon matkailupalveluiden näkökulmasta esim. kiertoajelu tutustumaan matkailukohteisiin?



Liite 3: Teemahaastattelun runko

Taustatiedot Espoon Matkailusta koulutusnäkökulma

- Millaisia koulutuksia tarjolla?
- Mihin koulutuksilla pyritään?
- Millä perusteella koulutuksiin kutsutaan?
- Mikä on tärkein kohderyhmä (miltä alalta, esimerkiksi hotellit, osallistujia toivotaan)

Edelliset koulutukset

- Koulutusten historia, milloin aloitettu ja miksi
- Edelliset koulutukset, mitä on käyty läpi
- Millaiset aihealueet ovat korostuneet
- Koulutuksen kesto

Espoon Matkailun tavoitteet koulutukselle

- Mitä toiveita on seuraavaksi järjestettävälle koulutukselle?
- Millaista osallistujamäärää odotetaan?