



SUOMEN LUONTOKESKUS HALTIA KOKOUSKOHTENA

Nykytilanteen kartoitus ja ryhmäpalau- tekysely

Hanna Pärnänen

Opinnäytetyö
Marraskuu 2014
Matkailun koulutusohjelma

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

PÄRNÄNEN, HANNA:
Suomen luontokeskus Haltia kokouskohteena
Nykytilanteen kartoitus ja ryhmäpalautekysely

Opinnäytetyö 61 sivua, joista liitteitä 8 sivua
Marraskuu 2014

Suomen luontokeskus Haltia on toukokuussa vuonna 2013 valmistunut koko Suomen luontoa esittelevä luontokeskus. Haltia sijaitsee Nuuksion kansallispuiston kupeessa Espoossa, ja kokoustilojen lisäksi rakennuksessa sijaitsee mm. kolme näyttelytilaa, ravintola ja luontomyymälä. Haltian toiminnasta vastaa Metsähallituksen luontopalvelut.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tutkia Suomen Luontokeskus Haltiaa kokouskohteena. Selvitin myös asiakaskyselyn avulla kuinka tyytyväisiä syksyllä 2014 Haltiassa kokouksensa pitäneet asiakkaat olivat nykytilanteeseen, ja kyselyn tuloksia analysoimalla pohdin mahdollisia parannusehdotuksia.

Tutkimuksen aineisto kerättiin Webropol-palvelun kautta tehdyssä kyselyssä, joka lähetettiin laskun yhteydessä syys- ja lokakuussa Haltiassa kokouksensa pitäneille asiakkaille sähköpostilla.

Tutkimuksessa käytin asiakastyytyväisyyden teoriaa, ja kartoitin tarkemmin mitä kokouspalvelut tarkoittavat ja mitä niiltä odotetaan. Lisäksi vertailin luontokeskus Haltiaa muihin Suomen luontokeskuksiin kokouspalveluita koskien. Esittelin myös luontokeskus Haltian kokouspaikkana, ja mitä sen kautta markkinoitaviin kokouspaketteihin on mahdollista sisällyttää.

Kyselyn tuloksista ilmenee, että Haltiaan kokouskohteena oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä. Lopuksi kävin läpi kohta kohdalta kyselyn tuloksia ja esitin niiden perusteella tehtyjä kehitysehdotuksia, joilla asiakastyytyväisyyttä voitaisiin parantaa entisestään.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

PÄRNÄNEN, HANNA:

The Finnish Nature Centre Haltia as a Meeting Venue
Mapping the Current State and Surveying Customer Satisfaction

Bachelor's thesis 61 pages, appendices 8 pages
November 2014

The Finnish Nature Centre Haltia was opened in May 2013, and it is the only nature centre that displays the entire Finnish nature under one roof. Haltia is located right next to the Nuuksio national park in Espoo. In addition to the meeting facilities, there are e.g. three exhibition rooms, a restaurant and a nature shop in the building. Metsähallitus Natural Heritage Services are in charge of Haltia's activities and operations.

The objective of my thesis was to study the Finnish Nature Centre Haltia as a meeting venue. Through a customer satisfaction survey I also studied the satisfaction of the customers having their meetings in Haltia in September and October 2014. Through the analysis of the answers I also developed some suggestions on how to improve Haltia's meeting facilities and/or services in the future.

The theory of customer satisfaction was used in my study. The concept 'meeting services' was also explained, as well as the general expectations of those services. I also compared the meeting facilities of the Finnish Nature Centre Haltia to those of some other similar Nature Centres in Finland. The Finnish Nature Centre Haltia was also introduced in detail as a meeting venue. The possible services that could be included in the meeting packages were also mapped.

The study showed that Haltia's customers are all in all very satisfied with the meeting facilities. In the end of my thesis I went through the sections of the survey and explored the possibilities of improving the meeting facilities even more.

Keywords: customer satisfaction, the Finnish Nature Centre Haltia, meeting venue

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TUTKIMUSSUUNNITELMA	7
2.1	Tutkimuksen kohde.....	7
2.2	Käsitteet ja teoriat	8
2.2.1	Asiakastyytyväisyys	8
2.2.2	Kokoukset	9
2.2.3	Luontokeskukset	9
2.3	Tutkimuskysymykset	10
2.4	Aineisto ja menetelmät	10
2.5	Tutkimuksen kulku	11
3	KOKOUSPALVELUT.....	12
3.1	Muiden luontokeskusten kokouspalvelut.....	13
3.1.1	Naava.....	14
3.1.2	Ukko.....	15
3.1.3	Kellokas.....	16
3.2	Suomen luontokeskus Haltia	17
3.2.1	Sijainti	18
3.2.2	Arkkitehtuuri ja ekoteknologia	18
3.2.3	Näyttelyt.....	19
3.2.4	Kokoustekniikka	22
3.3	Haltian yhteistyöyritykset	24
3.3.1	Ruokailu osana Haltian kokouspakettia	24
3.3.2	Ohjelmapalvelut osana Haltian kokouspakettia	25
3.3.3	Majoitusmahdollisuudet osana Haltian kokouspakettia.....	27
4	HALTIAN KOKOUSTILAT	28
4.1	Haltia-sali.....	29
4.2	Kokoustila Saivo.....	30
4.3	Luokkahuoneet Tarvas ja Otso	31
4.4	Kabinetti Boassu	33
4.5	Kabinetti Päivölä.....	33
5	AINEISTO.....	34
5.1	Kysymys 1: Vierailun päivämäärä.....	34
5.2	Kysymys 2: Mistä saitte tiedon Haltiasta?.....	34
5.3	Kysymys 3: Tyytyväisyys kokouspalveluun liittyen	35
5.4	Kysymys 4: Näyttelyopastus	35
5.5	Kysymys 5: Vapaat kommentit opastuksesta	37

5.6	Kysymys 6: Ohjelmapalvelut.....	38
5.7	Kysymys 7: Käytetyn ohjelmapalveluyrityksen nimi.....	39
5.8	Kysymys 8: Vapaat kommentit yhteistyörittäjän ohjelmapalveluista	39
5.9	Kysymys 9: Saitteko mielestänne riittävästi tietoa lähialueen ohjelmapalveluista ottaessanne ensi kertaa yhteyttä Haltiaan?	40
5.10	Kysymys 10: Haltian ravintola	40
5.11	Kysymys 11: Vapaat kommentit Haltian ravintolaan liittyen	41
5.12	Kysymys 12: Suosittelisitteko Haltiaa kokouspaikkana/vierailukohteena?	43
5.13	Kysymys 13: Vapaat kommentit.....	43
6	KYSELYN VALIDITEETTI JA REABILITEETTI	46
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET	48
8	POHDINTA.....	51
	LÄHTEET.....	53
	LIITTEET	54
	Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely 1 (3)	54
	Liite 2. Haltian kokoustilat (Haltia, 2014).....	57
	Liite 3. Ravintola Haltian kokoustuotteet. 1 (3) (Ravintola Haltia, 2014).....	58
	Ravintola Haltian kokoustuotteet 2 (3)	59
	Ravintola Haltian kokoustuotteet 3 (3)	60
	Liite 4. Haltian tilojen pohjakartta 1 (1) (Haltia 2014)	61

1 JOHDANTO

Vaikka sähköisestä viestinnästä onkin tullut erittäin suuri osa nykypäivää kaikilla sen osa-alueilla, se ei kuitenkaan pysty korvaamaan ihmisten välistä henkilökohtaista kanssakäymistä. Puhujan ja kuuntelijoiden välisen suora yhteyden arvostaminen takaa tulevaisuudessakin sen, että kongressien ja kokousten järjestämiselle on huomattavan paljon kysyntää. Kokousten järjestämistä voidaan verrata palapeliin: koko tilaisuus muodostuu monista eri palasista, joita kaikkia kohtaan osanottajilla on tietynlaiset mielikuvat ja odotukset. Ilmapiiirillä, työskentelyolosuhteilla, tekniikan toimivuudella sekä palvelun laadulla on kaikilla keskeinen rooli kokouksen onnistumisessa osanottajan näkökulmasta. (Aarrejärvi 2003, 7.)

Työssäni käsittelen Suomen luontokeskus Haltiaa kokouskohteena nykytilassaan ja sen kehittämistä. Suomen luontokeskus Haltia on Espoon Nuuksioon vuonna 2013 valmistunut Metsähallituksen luontopalveluiden hankkeena toteutettu koko Suomen luontoa esittelevä luontokeskus. Käytän kokousasiakkaiden nykyisen tyytyväisyyden kartoittamiseksi ja mahdollisen kehittämistarpeen selvittämiseksi asiakastyytyväisyyskyselyä, jonka kehitin yhteistyössä Haltian henkilökunnan kanssa.

Suomen luontokeskus Haltia palvelee niin kokeneita ja aloittelevia retkeilijöitä kuin matkailijoitakin. Se toimii lähtöpisteenä Nuuksion alueen luontomatkailuyrittäjille, ja sen luontokoulu palvelee lähikuntien opettajia ja koululaisia. Haltia tarjoaa puitteet myös yksityistilaisuuksille, olivatpa ne kokouksia, kokousten oheisohjelmaa tai perhejuhlia. (Metsähallitus 2014.)

Tähän mennessä Haltian kokouspalvelut ovat toimineet hyvin ja kokousasiakkaiden määrä on ylittänyt kaikki odotukset. Haltia on aivan uudenlainen kokouskohde Suomessa, ja sen vuoksi kaikki tutkimusmateriaali siitä on hyödyllistä jotta sen kaikki potentiaali saataisiin jatkossakin hyödynnettyä parhaimmalla tavalla.

2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

2.1 Tutkimuksen kohde

Tutkimukseni kohteena on Suomen luontokeskus Haltia kokouskohteena, sekä kokousasiakkaiden nykyinen asiakastyytyväisyys Haltiaan ja sen yhteistyöyrittäjien palveluihin. Ryhmäpalautekyselyn tuloksien kautta tutkin myös Haltian kautta myytävien kokouspakettien mahdollisia parannusmahdollisuuksia.

Kokousmatkailu on keskeinen osa kotimaanmatkailua Suomessa, ja aihe on kiinnostanut minua pitkään. Toimin kokousmyyjänä työharjoittelussani Haltiassa 27.1.2014–20.6.2014. Työharjoitteluni kautta kiinnostuin Haltiasta ja sen toiminnasta kokonaisuudessaan, ja minulle oli selvää että halusin tehdä opinnäytetyöni juuri Suomen luontokeskus Haltialle. Tehdessäni käytännössä kokousmyyntiä Haltiassa sain paljon oman käden kokemusta Haltian ja sen yhteistyöyrittäjien kokouspalveluista, ja tuntui luontevalta valita aiheeksi juurikin kokouspalveluita tutkiva näkökulma. Haltiasta käsin myydään kokouspaketteja joihin usein sisältyy myös yhteistyöyrittäjien tarjoamia elementtejä, kuten ruokailut, ohjelmalvelut ja majoitus. Kyselyssäni selvitetään asiakastyytyvää myyntiä myös näitä oheispalveluita koskien, sillä Haltia toimii yhdistävänä linkkinä Nuuksion alueen matkailuyrittäjien välillä, ja kokouspaketin toimivuus kaikkine osineen on Suomen luontokeskus Haltialle niiden välittävänä kanavana tärkeää.

Työni tarkoituksena on Haltian työntekijöiden kanssa yhteistyössä suunnittelemani kyselyn kautta kartoittaa kokousasiakkaiden tyytyväisyyttä Haltian nykyisiin kokouspalveluihin. Tulosten avulla analysoin myös miten niitä voitaisiin tulevaisuudessa muuttaa parempaan suuntaan. Teen myös yhteenvetoa Haltiasta kokouskohteena nykytilassaan, ja palveluista joita kokouspäiviin on mahdollista sisällyttää.

Suomen luontokeskus Haltia on uusi ja ainutlaatuinen kokouskohde Suomessa, ja valmiista opinnäytetyöstäni on hyötyä kartoittaessa tietoa kokouspalveluiden toimivuudesta tällä hetkellä, ja niiden mahdollisuuksista kehittyä asiakaslähtöisemmiksi. Tätä kautta tutkimus hyödyttää tulevaisuudessa Haltian kokouspalveluita käyttäviä asiakasryhmiä, sekä toivottavasti myös uusia, toimivia kokouskohteita suunnittelevia yrityksiä.



KUVA 1: Suomen luontokeskus Haltian logo. (Haltia 2013)

2.2 Käsitteet ja teoriat

Työssäni pääkäsitteitä ovat asiakastyytyväisyys, kokoukset ja luontokeskukset. Käsitteistä asiakastyytyväisyys toimii työssäni myös pääteorianana.

Seuraavaksi esittelen opinnäytteeni pääkäsitteet ja -teorian tarkemmin.

2.2.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys kertoo kuinka hyvin yritys on onnistunut vastaamaan asiakkaiden odotuksiin tai parhaassa tapauksessa ylittämään odotukset. Asiakastyytyvääisyyttä voidaan pitää yhtenä tärkeimmistä mittareista, kun selvitetään miten hyvin yritys menestyy tai tulee menestymään tulevaisuudessa. Asiakaspalvelu, palvelun laatu ja palveluodotukset ovat kaikki suorassa yhteydessä asiakastyytyvääisyyteen. Yleisesti asiakastyytyvääisyyden mittausten tulokset nähdään hyödyllisinä yrityksille toiminnan tarkkailun kannalta. Kilpailuilla markkinoilla yritykset kilpailevat asiakkaista ja juuri asiakastyytyväisyys nähdään keinona tehdä ero kilpailijoihin ja siitä on tullut oleellinen osa yritysten strategioita. (E-conomic 2012–2014.)

2.2.2 Kokoukset

Kokous määritellään ihmisten kokoontumiseksi. Kokouksia voi olla monenlaisia, esimerkiksi yksinkertaisempia aamupalavereja, tai sitten monimuotoisempia pidempään kestäviä kokouksia. Kokoukset voivat kestää muutamasta tunnista moneen päivään, ja niihin voi kuulua monia eri palveluja ja tapahtumia eri tiloissa. Kokouksen tarkoituksena on yhdessä päättää, tiedottaa, keskustella ja valita henkilöitä eri tehtäviin. (Rautiainen & Siiskonen 2002, 24.)

2.2.3 Luontokeskukset

Luontokeskukset ovat monipuolisia käyntikohteita, joiden upeat näyttelyt ja vaikuttavat AV-esitykset tuovat Suomen hienoimmat luontokohteet käden ulottuville. Luontokeskuksiin on mukava pysähtyä hankkimaan tietoa ennen retkeä tai muuten virkistäytymään. Henkilökunta kertoo mielellään alueen luonnosta ja retkeilykohteista ja voit samalla hankkia karttoja ja muuta lisätietoa alueista. Myös luontokeskusten lähellä oleviin luontopolkuihin kannattaa tutustua. Useissa luontokeskuksissa tai niiden pihapiirissä on evästelyyn ja levähtämiseen sopivia tiloja. Osassa on tarjolla kahvila- tai ravintolapalveluja. (Luontoon.fi 2014.)

Luonnonsuojelualueet ovat Suomessa olleet jo pitkään nähtävyyksiä ja virkistäytymiskohteita, mutta viime aikoina erityisesti kansallispuistojen matkailu- ja virkistäytymiskäytössä on tapahtunut merkittäviä muutoksia luontomatkailun kasvun ja luonnonsuojeluajattelun uudistumisen seurauksena. Kansallispuistojen kävijämäärät ovat selvästi kasvaneet viime vuosikymmeneltä lähtien: puistojen keskimääräinen käyntikertojen määrä noin kaksinkertaistui 1990-luvulla, ja kasvu on jatkunut 2000-luvulla tasaisempaan. (Puhakka 2007, 13–14.)

Kansallispuistojen kävijämäärien lisääntyessä ja matkailukäyttöön kohdistuvien taloudellisten ja poliittisten odotusten kasvaessa on ajankohtaista tutkia matkailu- ja virkistyskäytön asemaa Suomen kansallispuistoissa sekä siinä tapahtuneita muutoksia. (Puhakka 2007, 16.)

2.3 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössäni vastaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

Millainen Suomen luontokeskus Haltia on kokouskohteena? Kyselyn tuloksia analysoimalla ja omia parannusehdotuksia pohtimalla vastaan myös kysymykseen: Miten Haltiaa voisi kehittää paremmaksi kokouskohteeksi?

Näihin kysymyksiin vastaamalla pyrin kartoittamaan yleiskuvaa luontokeskus Haltiasta kokouskohteena, ja tarjoamaan keinoja jolla sitä voitaisiin kehittää vielä asiakaslähtöisempään suuntaan. Asiakaskysely tarjoaa arvokasta tietoa nykyisten kokousasiakkaiden mielipiteistä Haltiasta kokouskohteena, ja niistä tehtävällä yhteenvedolla on tärkeä rooli kokousasiakkaiden tyytyväisyyden kartoittamisessa ja sen mahdollisessa parantamisessa.

2.4 Aineisto ja menetelmät

Käytän tutkimuksessani puolistrukturoitua kyselyä. Tämä tarkoittaa siis että tutkimusaineiston kerään monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä sisältävällä kyselylomakkeella. Toteutan ryhmäpalautekyselyn, jota lähetetään Haltiassa vuoden 2014 syys- ja lokakuussa vierailleille kokousasiakkaille. Kyselyssä tutkitaan kokousasiakkaiden tyytyväisyyttä kokouspaketin eri osa-alueisiin, ja selvitetään sitä kautta missä osa-alueissa on parannettavaa. Kehitimme kyselylomakkeen yhteistyössä Haltian markkinointipäällikön kanssa sekä luontokeskuksen johtajan ja muiden myyntityöntekijöiden kommenttien perusteella. Kysely on tehty Webropol-ohjelmalla. Myös oman kokemukseni kautta kokouspakettien myyntityön jälkeen oli helppo keksiä oleellimmat kysymykset, ja saimme koottua kyselystä onnistuneen ja kompaktin, johon olisi helppo vastata eikä se veisi liikaa asiakkaan aikaa.

Kyselylomaketutkimuksessa vastaaja itse lukee kirjallisesti esitetyn kysymyksen, ja vastaa siihen itse kirjallisesti. Tämän tapainen aineiston keräämisen tapa soveltuu hyvin suurelle ja hajallaan olevalle joukolle ihmisiä. Sitä käytetään myös silloin, kun tutkimuksessa käsitellään arkaluontoisia kysymyksiä. Kyselylomakkeen etu on, että vastaaja jää aina tuntemattomaksi. Kyselylomakkeen tyypillisimpänä haittana on pidetty, että riski vastausprosentin alhaisuuteen on suuri. Tällöin puhutaan tutkimusaineiston kados-

ta. Vastauslomakkeiden palautuksessa saattaa tapahtua myös viiveitä. (Vilkkä 2007, 74.)

2.5 Tutkimuksen kulku

Kolmannessa luvussa käsittelen kokouspalveluita käsitteenä, ja mitä niiltä odotetaan ja miten Haltian kokouspalvelut vastaavat näitä odotuksia. Lisäksi kerron lyhyesti muiden luontokeskusten kokouspalveluista, ja esittelen lähemmin kolme luontokeskusta joiden kokoustilat ovat parhaiten verrattavissa Haltian kokoustiloihin. Tämän jälkeen esittelen Suomen Luontokeskus Haltian tarkemmin, ja kerron sen sijainnista, arkkitehtuurista ja ekoteknologiasta, näyttelyistä ja kokoustekniikasta tarkemmin. Seuraavaksi kerron Haltian yhteistyöyrityksistä ruokailun, ohjelmalveluiden ja majoitusmahdollisuuksien osalta.

Neljännessä luvussa kerron jokaisesta Haltian kokoustilasta ja niiden tilakohtaisista varusteluista erikseen. Viidennessä luvussa avaan asiakastytyväisyyskyselyni tuloksia, ja perehdyn jokaisen kysymyksen vastauksista saatuihin tietoihin tarkemmin. Kuudennessa luvussa käsittelen kyselyn pätevyyttä ja luotettavuutta, eli validiteettia ja realibiteettia. Seitsemännessä luvussa pohdin johtopäätöksiä joita tutkimuksen tuloksista voi tehdä, ja vastauksia tutkimuskysymyksiini. Esitän myös ryhmäpalautekyselyn tuloksien perusteella tehtyjä kehitysehdotuksia Haltian kokouspalveluita koskien. Kahdeksannes luvussa pohdin opinnäytetyöprosessiani ja kerron sen eri vaiheista.

3 KOKOUSPALVELUT

Seuraavassa luvussa avaan kokouspalveluja käsitteenä ja erittelen mitä niiltä yleisesti ottaen odotetaan, sekä vertailen muita samankaltaisia luontokeskuksissa sijaitsevia kokouskohteita Suomessa. Esittelen myös tarkemmin opinnäytetyöni kohteen Suomen luontokeskus Haltian.

Kokousjärjestelyihin kuuluu yleisesti ottaen ruokailupalvelut, sosiaalisia tapahtumia, virkistysmahdollisuuksia, oheisohjelmaa, kuljetus, majoitus ja mahdollisesti muutakin. Kokoukseen voi osallistua vain muutamia, tai jopa tuhansia henkilöitä. Erityyppisiä kokouksia on esimerkiksi yhdistysten kokoukset, johtokunnan kokoukset, myyntinäytellyt, yritysten kokoukset, kannustekokoukset sekä lääketieteelliset ja muut tieteelliset kokoukset. (Rautiainen & Siiskonen 2002, 24.)

Kokouksen tilaa valitessa voidaan soveltaa kongressitilojen valintaan kehitettyä neljän A:n periaatetta (Accessibility, Affordability, Attractiveness, Amenities). Huomioon tulisi ottaa siis tilojen saatavuus, hintataso, vetovoimaisuus sekä mukavuudet ja palvelut, ja mitä ohessa tarjotaan. (Rautiainen & Siiskonen 2002, 38.)

Haltian kokoustilojen kysyntä on ylittänyt odotukset, ja touko- ja kesäkuussa sekä syyslokakuussa on kokoustilat melkein poikkeuksetta varattuina. Muuten kokoustilat ovat hyvin kaikille saatavilla. Hintataso on maltillinen, joskin auditorion yksityisvuokra on ymmärrettävästi hieman korkea. Vetovoimaisuutta Haltialla on kokouskohteena erittäin paljon, sillä asiakkaat arvostavat ekologisuutta ja luonnonläheisyyttä matka- ja kokouskohteita valitessaan. Palveluita ja oheisohjelmaa on Nuuksiossa runsaasti tarjolla ruoka-, majoitus- ja ohjelmapalveluiden muodossa. (Haltia 2014.)

Lähistön ohjelmapalveluihin sisältyy muun muassa matkailun trendejä; Mindfulness-harjoituksia eli rentoutus- ja stressinhallintamenetelmiä, sekä Earthing-tyyppisiä eli suoraa kosketusta maahan sisältäviä ohjelmapalveluita. Myös vastuullisuus on yhteiskunnallinen trendi, ja Nuuksion kansallispuiston ympäristössä toimivat yritykset ottavat sosiaalisen vastuun ja ympäristön huomioimisen vakavissaan. (MEK Trendit 2012.)

3.1 Muiden luontokeskusten kokouspalvelut

Luontokeskuksia on Suomessa 21 kappaletta. Lähes kaikissa Suomen luontokeskuksissa on auditoriotilat, joista useimmissa on mahdollisuus seurata luontoaiheisia AV-esityksiä. Kaikki auditoriotilat ovat myös vuokrattavissa yksityiskäyttöön. Kuudessa luontokeskuksessa on auditoriotilojen lisäksi muitakin vuokrattavia kokoustiloja. Nämä luontokeskukset ovat Haltia, Kellokas, Naava, Oskari, Siida ja Ukko. Luontokeskusten auditoriotilojen henkilökapasiteetti vaihtelee 30–200 henkilön välillä. Eniten vierailijoita mahtuu yhtäaikaaisesti Haltian ja Ukko-luontokeskuksen auditorioihin, ja vähiten Hossa ja Terranovaluontokeskusten auditorioihin. (Luontoon.fi 2014)

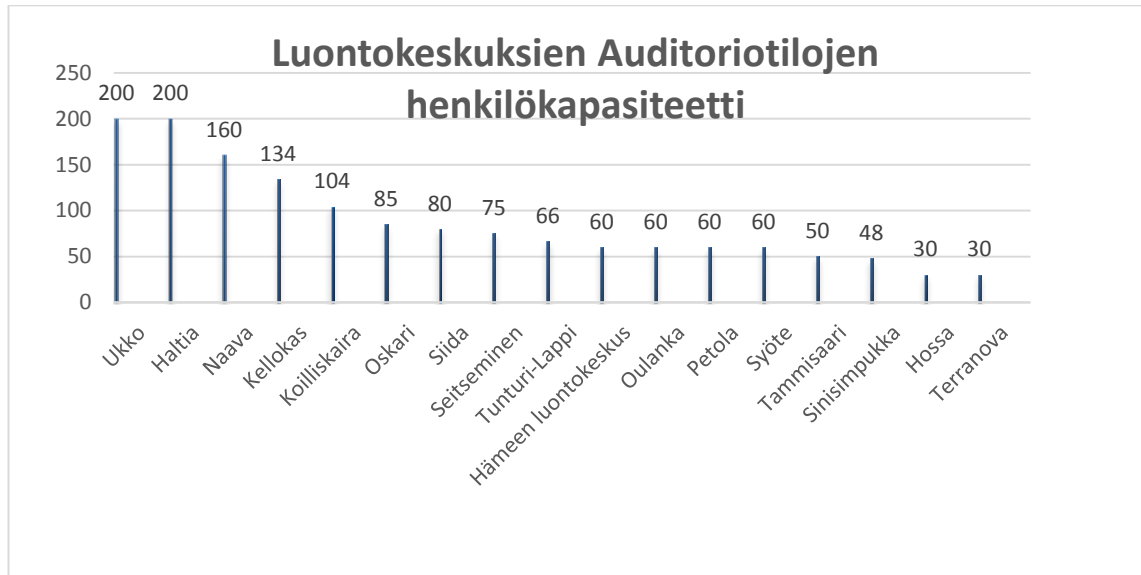


KUVIO 1: Luontokeskusten vuokrattavat kokoustilat. (Luontoon.fi 2014)

Suomen luontokeskus Haltia on luontokeskuksena ainutlaatuinen senkin vuoksi että se esittelee koko Suomen luontoa, kun taas muut luontokeskukset keskittyvät enemmän johonkin rajatumpaan alueeseen. Luontokeskusten kokouspalveluja ajatellen Haltian kanssa eniten samankaltaisuuksia on Kellokas, Naava, Siida, Oskari ja Ukko-luontokeskuksissa. Näissä luontokeskuksissa on Auditorion lisäksi vähintään kaksi muutakin vuokrattavaa kokoustilaa. (Luontoon.fi 2014)

Vertailun vuoksi kerron lyhyesti muutaman muunkin luontokeskuksen kokoustarjonnan. Valitsin vertailtaviksi luontokeskuksiksi Pyhä-Luoston alueella sijaitsevan Naavan,

Pallas-Yllästunturin kansallispuiston alueella sijaitsevan Kellokas-luontokeskuksen, sekä Ukko-luontokeskuksen Kolin alueelta. Näissä luontokeskuksissa on suurien auditorioiden lisäksi kaksi tai enemmän vuokrattavia kokoustiloja, joten ne sopivat hyvin vertailtaviksi Haltian kanssa kokouspalveluja ajatellen. (Luontoon.fi 2014)



KUVIO 2: Luontokeskuksien auditorioiden henkilökapasiteetti. (Luontoon.fi 2014)

3.1.1 Naava

Naava on Pyhä-Luoston kansallispuiston alueen luontokeskus, joka kertoo alueen retkeilymahdollisuuksien lisäksi sen luonnosta ja kulttuurihistoriasta. (Luontoon.fi 2014.)

Naavan auditorioon mahtuu enintään 160 henkilöä kerrallaan, ja siellä voi järjestää hyvin esimerkiksi musiikkiesityksiä. Lyhemmissä tilaisuuksissa maksimi-henkilömäärä on 194. Naava-saliin voi halutessaan yhdistää n. 50m² kokoisen Kuukkeli-monitoimitilan näyttämöksi tai muuksi lisätilaksi. (Luontoon.fi 2014)

Naavan auditoriossa on käytettävissä kaksi videotykkiä, dokumenttikamera, miksaus- ja valopöytä sekä WLAN-verkkoyhteys. Auditoriossa on käytettävissä pc, mutta asiakas voi halutessaan tuoda myös oman pc-kannettavan. (Luontoon.fi 2014)



KUVA 2: Naavan auditorio (Luontoon.fi 2014)

Auditorion lisäksi Naavassa on kaksi vuokrattavaa kokoustilaa, Kuukkeli johon mahtuu 20 henkilöä, ja enintään 12 henkilön kokouksiin soveltuva Luppo. Kuukkelissa ja Lupossa on molemmissa samanlainen varustelu. Molemmissa kokoushuoneissa on käytettävissä videotykki, dokumenttikamera ja WLAN-yhteys. Asiakkaan tulee tuoda oma pc-kannettava mukanaan. (Luontoon.fi 2014)

3.1.2 Ukko

Luontokeskus Ukko sijaitsee Kolissa, ja se esittelee itäsuomalaista vaaraluontoa ja kulttuuria sekä alueen kansallismaisemaa. Ukon auditorio on 200-paikkainen, ja sitä vuokrataan kokous- ja seminaarikäyttöön. Haltian ja Ukon auditoriot ovat luontokeskusten kaksi suurinta, ja niihin molempiin mahtuu pitämään 200 henkilön tilaisuuksia. (Luontoon.fi 2014)



KUVA 3: Ukko, auditorio (Luontoon.fi 2014)

Auditorion varustukseen kuuluu dataprojektori, langattomat headset- ja paneelimikrofonit, kannettava tietokone, valkokangas, dokumenttikamera ja fläppitaulu. Muita palveluita kokouksen yhteydessä ovat skannaus- ja kopiointipalvelut, langaton internet-yhteys, kokousemäntä tai -isäntä, sekä kokoustarjoilut: luomukahvi ja -leivonnaiset ja yrttiteet. Auditorioon on esteetön pääsy pyörätuolilla, ja siellä on myös induktiosilmukka. (Luontoon.fi 2014)

Auditorion lisäksi Ukossa on 24 henkilön luokkamainen Mediastudio-huone jota on mahdollista vuokrata ryhmätyötilaksi, sekä Riihi-tila, joka soveltuu 12 henkilölle. Mediastudion varustukseen kuuluu tietokone, dataprojektori, BluRay-soitin, piirtoheitin, fläppitaulu, ryhmätyöpöytiä sekä internet-yhteys. Riihi-tilassa on käytettävissä valkokangas, fläppitaulu, piirtoheitin, diaprojektori, dataprojektori sekä langaton laajakaistayhteys. (Luontoon.fi 2014)

3.1.3 Kellokas

Luontokeskus Kellokas sijaitsee Pallas-Yllästunturin kansallispuiston kupeessa, ja esittelee sen luontoa ja monipuolisia retkeilymahdollisuuksia. Kellokkaan yhteydessä toimii myös Kahavila Melkutin, Galleria Kellokas, Ylläksen Matkailuyhdistys ry ja Kolarin kunnan matkailuneuvonta, Ylläksen matkailuinfo. (Luontoon.fi 2014)



KUVA 4: Kellokas Sali. (Kuva: Sauli Koski)

Kellokkaan auditorio eli Kellokas Sali on 134-paikkainen, ja siellä on käytettävissä videotykki, dokumenttikamera ja internet-yhteys. Salin lisäksi Kellokkaassa on paljon muitakin kokoustiloja: Väylä, johon mahtuu 36 henkilöä, Konttuuri 18 henkilölle, 10-paikkainen Kamari sekä Aviisi pienille 6 henkilön kokouksille. Kokoustarjoilut järjestyvät Kellokkaan Kahavila Melkuttimessa. (Luontoon.fi 2014.)

3.2 Suomen luontokeskus Haltia

Suomen luontokeskus Haltia avattiin 31.5.2013, ja vuoden loppuun mennessä siellä oli vierailtu peräti 95 000 kertaa. Rakennus ja näyttelyt toteutettiin Metsähallituksen luontopalvelujen hankkeena 2008–2013. (Metsähallitus 2014.)

Luontokeskus Haltiassa on kokoustilojen lisäksi mm. kolme näyttelytilaa, luontomyymälä, Ravintola Haltia, retkeilyneuvontaa sekä vuokravälineitä luonnossa liikkujille. Matkailualan liikevaihdosta yli puolet tulee pääkaupunkiseudulta, ja yli puolet Suomeen saapuvista matkailijoista tulee tänne luonnon takia. Pääkaupunkiseudulta on kuitenkin puuttunut matkailukohde, jossa Suomen luontoon voisi tutustua helposti. Haltia tutustuttaa elämyksellisillä näyttelyillään vierailijan koko Suomen kauniiseen ja monipuoliseen luontoon ja sen 37 kansallispuistoon. Haltian toiminnasta vastaa Metsähallituksen luontopalvelut ympäristöministeriön rahoituksella. Kumppaneina toiminnassa ovat Espoo, Helsinki, Vantaa, Kauniainen, Kirkkonummi, Vihti sekä Solvalla Nedre Ab, jotka osallistuvat kulujen kattamiseen. (Metsähallituksen vuosikertomus 2013, 3.)



KUVA 5: Luontokeskus Haltia elokuussa 2013. (Kuva: Aura Piha 2013)

3.2.1 Sijainti

Suomen Luontokeskus Haltia sijaitsee Nuuksion kansallispuiston kupeessa. Tämä vuonna 1994 perustettu kansallispuisto on erikoisasemassa pääkaupunkiseudun väestön virkistys- ja ulkoilualueena. Nuuksion järviylänkö sijaitsee Vihdin ja Espoon rajaseudulla, ja sinne on Helsingistä alle tunnin ajomatka. Nuuksio on jo ennestään ollut suosittu ja tunnettu retkeilykohde pääkaupunkiseudun väestölle. (Saaristo & Vesterinen 2009, 161.)

3.2.2 Arkkitehtuuri ja ekoteknologia

Professori Rainer Mahlamäen suunnittelema Haltia rakennuksena on jo nähtävyyks, sillä se on Suomen ensimmäinen kokonaan puusta rakennettu julkinen rakennus. Haltia on myös ensimmäinen ristiin liimattuihin puulevyihin eli CLT-tekniikkaan (Cross laminated timber) perustuva julkinen rakennus Suomessa. Teollisesti esivalmistetut massiivipuuelementit sitovat runsaasti hiiltä. Rakennuksen arkkitehtuurin lähtökohtana ovat ekologia, toiminnallisuus ja tekninen edistyskellisyys. Rakennuspaikassakin on näkyvillä huomattavimmat Suomen luonnon tunnusmerkit: peruskallio, vesistö ja metsä. Suomalaisuudelle tyypillinen omaleimainen luontosuhde ja ympäristön hyvinvoinnin kunnioittaminen välittyvät myös rakennuksen arkkitehtuurissa. (Haltia 2014.)

Luontokeskuksen tilat ja toiminnot on suunniteltu luonnon hyvinvointia silmällä pitäen, ja rakennuksessa on käytetty monia huippumoderneja ekologisia ratkaisuja. Rakennus

esimerkiksi lämpenee ja jäähtyy auringosta ja maaperästä saatavalla energialla, ja ilmastointijärjestelmä on itse säätyvä. Tämä tarkoittaa että se reagoi rakennuksessa olevien ihmisten lukumäärään ja mahdollistaa sisäilman laadun tarkkailun ja säätämisen sen mukaan millaista ilmastointia milloinkin tarvitaan. Haltian lämmitykseen käytetään kalliolämpöä ja aurinkokeräimiä. (Metsähallituksen vuosikertomus 2013, 3.)



KUVA 5: Näkymä Haltian tornista, aurinkokeräimet ja viherkatto. (Kuva: Paavo Lehtonen)

3.2.3 Näyttelyt

Haltian tiloissa on kolme eri näyttelykokonaisuutta; koko Suomen luontoa esittelevä Haltian päänäyttely Viisi vuodenaikaa, pääkaupunkiseudun luontoa ja virkistysmahdollisuuksia esittelevä Viherkehä-tila, sekä erikoisnäyttelytila jossa vaihtuu vierailtava näyttely noin puolen vuoden välein. Päänäyttelysaliin kuljetaan Lumikanjonin läpi. Lumikanjoni esittelee eri eläinten tapoja selviytyä talven yli. (Haltia 2014.)



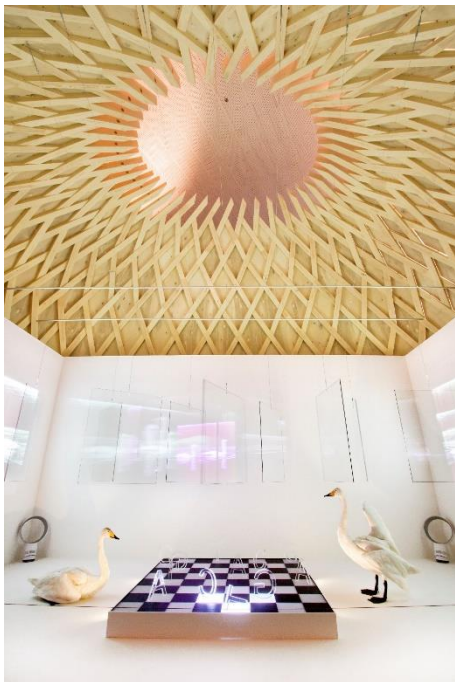
KUVA 6: Sisäänkäynti Haltian päänäyttelysaliin lumikanjonin läpi. (Kuva: Metsähallitus, Jukka-Pekka Ronkainen)

Pysyvät näyttelyt koostuvat pitkälti uudeltaisista ja nykyteknologiaa hyödyntävistä elementeistä. Viisi vuodenaikaa -näyttelyssä on monenlaisia erilaisia jännittäviä osioita. Yleiskuvaa hallitsee suuri panoraamaseinä jossa vaihtuu kauniit maisemakuvat eri puolilta Suomea eri vuodenaikoina, ja interaktiivinen Suomi-kartta jonka päällä voi kävellä ja sitä kautta hankkia tietoa eri kansallispuistoista ja niiden luonnosta. (Haltia 2014.)



KUVA 7: Haltian päänäyttelysali. (Kuva: Metsähallitus, Jukka-Pekka Ronkainen)

Päänäyttelystä voi löytää myös täysin pimeän, äänimaailmaan perustuvan Yöretki-huoneen, ja erityisesti lasten suosiossa olevan pesäluolaston jossa voi tavata Haltian oman lemmikin Halla-karhun. Näiden lisäksi päänäyttelyssä on vesistöjä esittelevä Virta-elementti, luontovalokuvaajien arkea valottava Piilokoju, sekä Kalevalaisista taruista inspiraationsa saanut Sotkanmuna joka on rakennettu 620 erillisestä puunkappaleesta. Sotkanmunan sisällä on taiteilija Osmo Rauhalan video-ja valoinstallaatio Peliteoria. (Haltia 2014.)



KUVA 8: Sotkanmunan sisällä oleva Osmo Rauhalan teos Peliteoria. (Kuva: Metsähallitus, Jari Kostet)

Toinen pysyvä näyttely Haltiassa on Viherkehä. Viherkehässä voi tutustua pääkaupunkiseudun luontokohteisiin ja virkistysmahdollisuuksiin. Näyttely koostuu panoraamaisista joissa on valo- ja videokuvia Sipoonkorven, Petikon, Nuuksion, Meikon, Porkkalan ja pääkaupunkiseudun saariston luonnosta, virkistysalueista ja retkeilyreiteistä. Toinen osa Viherkehää on suurille monikosketusnäytöille tehdyt, kokonaan uudentyypiset kartat, joiden avulla voit tutustua Viherkehän eri alueisiin. (Haltia 2014.)



KUVA 9: Viherkehä-näyttelyn panoraamaseinät. (Kuva: Metsähallitus, Jari Kostet)

Erikoisnäyttelytilassa toimi tutkimusajankohtana merkittävän suomalaisen luontokuvaajan Hannu Hautalan elämäntyönäyttely Metsän poika. Metsän poika kuvaa Hannu Hautalan uraa vuodesta 1966 lähtien, jolloin hän otti ensimmäisen merkittävän valokuvansa. Näyttelyssä on yhteensä 49 Hannu Hautalan itse valitsemaa luontokuvaa jotka, yksi joka vuodelta 1966–2014. Suuressa osassa valokuvia pääosassa on linnut ja muut eläimet, vuodenaajat sekä valo ja varjo. Näyttelyssä on esillä myös Hautalan kameroita vuosien varrelta ja piilokoju jota hän on käyttänyt kuvatessaan. Metsän poika -näyttelyä ennen erikoisnäyttelytilassa oli Luonnos-näyttely, joka esitteli suomalaisten muotoilijoiden ja käsityöläisten teoksia jotka olivat saaneet inspiraationsa Suomen Lapista. (Haltia 2014.)

3.2.4 Kokoustekniikka

Kokouspaikan teknisen varustelun olisi aina oltava riittävä kokouksen tarpeisiin. Varsinkin koulutustilaisuuksissa pääpaino on äänentoisto- ja heijastustekniikassa, koska puhujilla on todennäköisesti paljon av-materiaalia esitettäväksi kuulijoille. Ihanteellisessa tilanteessa tieto välittyisi häiriöttä kuulijalle sekä silmän että korvan kautta riippumatta siitä missä päin salia tai kokoustilaa hän istuu. (Aarnejärvi 2003, 16–17.)

Kokous- ja kongressitilojen perustekniikkaan kuuluu mm. mikrofonit, videotykki ja tulkkauslaitteet. Mikrofonit voivat olla joko langallisia tai langattomia. Pöytämikrofoni ja varataan yleensä yksi kahta henkilöä kohden, jos keskustelu tapahtuu pöydissä. Videotykki suurentaa tietokoneelta, videolta/DVD:ltä tai TV:stä heijastettavan kuvan valkokankaalle. Jos tulkkaus järjestetään tiloissa, missä ei ole valmiista tulkkaustekniikkaa, niin laitteisto ja kopit voi tilata kokouspaikan ulkopuolelta. (Rautiainen & Siiskonen 2002, 63.)

Haltian auditorion varustukseen kuuluvat käsin pidettävät mikrofonit, headset- ja pöytämikrofonit sekä solmio-mikrofonit, videotykki sekä tulkkauskoppi ilman kiinteää tulkkaustekniikkaa. Lähes kaikkea auditorion tekniikkaa voidaan hallita salin etuosassa olevalta kosketusnäyttölliseltä ruudulta. Lisää tietoa kokoustilakohtaisista kiinteistä varusteista kokoustilojen esittelyiden kohdalla myöhemmin opinnäytetyössäni luvussa 4. (Haltia 2014.)

Haltian vuokrattava tekniikka, joka on siirrettävissä kaikkiin kokoustiloihin:

- Äänentoisto (1 kpl langaton, 2 kpl langallinen mikrofoni)
- 55' näyttö siirreltäväällä telineellä
- Projektori (2 kpl)
- Valkokangas
- 3 kpl kannettavaa tietokonetta

Muu, maksuton kokousvarustelu kaikissa kokoustiloiissa:

- WLAN
- Esityskaukosäädin
- Jatkojohdot tietokoneille
- Fläppitaulut

(Haltia 2014.)

3.3 Haltian yhteistyöyritykset

Nuuksion kansallispuistossa ja sen lähialueella toimii monia yrityksiä, joiden palveluja myös luontokeskuksen myyntihenkilökunta suosittelee ja markkinoi Haltian kokousasiakkaille. Näillä yrityksillä on yhteistyösopimus Metsähallituksen kanssa, ja ne noudattavat kestävän luontomatkailun periaatteita toimiessaan kansallispuistossa. Metsähallitus otti vuonna käyttöön 2004 Kestävän luontomatkailun periaatteet, joita pyritään edistämään kaikessa omassa toiminnassa sekä yhteistoiminnassa matkailuyrittäjien kanssa. Nämä periaatteet ovat nähtävissä Metsähallituksen nettisivuilla. (Luontoon.fi 2014.)

Yhteistyöyrittäjien ohjelmapalvelut sopivat Haltiaan tulevien kokousasiakkaiden päivään väliohjelmaksi tai vaikka loppukevennykseksi. Jos asiakkaan toivomana päivänä ei Haltian kokoustiloissa ole tilaa, suosittelee Haltian myyntitiimi usein lähistöllä sijaitsevien yritysten kokoustiloja. Lähialueen yritykset rikastuttavat Haltian kautta myytäviä kokouspaketteja huomattavasti tuomalla niihin paljon lisää oheispalvelumahdollisuuksia.

Verhelän ja Lackmanin (2003) mukaan matkailupalvelujen tuotannossa voidaan erottaa neljä palvelujen pääluokkaa, joista matkailupalvelujen valtaosa muodostuu. Kaikki nämä luokat ovat edustettuina Nuuksion lähiympäristön matkailupalveluissa. Nämä neljä luokkaa ovat majoituspalvelut, ravitsemispalvelut, kuljetuspalvelut ja ohjelmapalvelut (Verhelä & Lackman 2003, 12). Näitä yhteistyöyritysten palveluita hyödyntämällä on siis mahdollista tarjota Haltian kokousasiakkaille kokonaisvaltainen ja monipuolinen kokouspäivä.

3.3.1 Ruokailu osana Haltian kokouspakettia

Samassa rakennuksessa luontokeskus Haltian kanssa toimii Ravintola Haltia, joka hoitaa suurimman osan Haltian kokousasiakkaiden ravintolapalveluista. Asiakaspaikkoja ravintolassa ja kahvilassa on yhteensä 150, ja terassilla paikkoja on 70. Ravintola Haltia on kehittänyt omat kokoustuotteensa ja pakettinsa, joita myös luontokeskuksen henkilökunnan on helppo myydä kokousasiakkaille. (Haltia 2014.)

Valmiita kokouspaketteja Ravintola Haltialla on kaksi, Hyvän olon kokous ja Otso. Molempiin paketteihin kuuluu aamiainen, lounas ravintolan pitopöydästä sekä iltapäiväkahvit. Aamiainen ja iltapäiväkahvit on mahdollista nauttia joko kokoustiloihin katettuna tai ravintolatiloihin. Lisäksi Ravintola Haltialla on kokoustuotelistia, joissa on määriteltä kokousasiakkaille myytävien tuotteiden hinnat erikseen sekä kokoustiloihin katettuna että ravintolan linjastosta haettuna. (Ravintola Haltia 2014.)

Myös retkille on mahdollista saada eväitä mukaan Ravintola Haltiasta, ja saunoilla nautittaviksi on suunniteltu saunamenut. Ryhmämenuita tai ryhmäbuffetteja on mahdollista tilata myös kokousasiakkaille. Buffet-pöydäksi katetut ryhmäbuffetit ovat suunniteltu vähintään 25 hengen ryhmille, ja pöytiin tarjoiltavat ryhmämenut vähintään 10 hengelle. Näissä kokonaisuuksissa on erilaisia teemoja joista lähes kaikki kumpuavat Suomen luonnosta. (Ravintola Haltia 2014.)

Ravintola Haltian tuotteet saavat inspiraation Suomen luonnosta. Ravintolan tavoitteena on tukea kaikkea sitä mitä Suomen luontokeskus kävijöilleen tarjoaa – kotimaisista, puhtaista raaka-aineista valmistettua ruokaa. Ravintolan terassilta aukeaa upea näkymä Nuuksion Pitkäjärvelle. Lounasaikana ravintola tarjoaa runsaan suomalaisen pitopöydän johon sisältyy salaatti ja alkuruuat, keitto, lämmin ruoka ja leipä sekä kahvi/tee ja jälkiruokapöytä. (Ravintola Haltia 2014.)

Ravintola Haltian lisäksi monet lähialueen yhteistyöyrittäjät tarjoavat ruokailupalveluja. Monilta yrityksiltä onnistuu esimerkiksi kotaruokailut tai nuotiokahvit. Muitakin vaihtoehtoja kokousryhmien ruokatarjoilulle siis on, jos Haltian ravintolassa on täyttä tai jos ryhmä haluaa lähteä hieman kauemmas tai esimerkiksi luonnon helmaan nauttimaan suomalaisesta ruoasta. (Haltia 2014.)

3.3.2 Ohjelmalvelut osana Haltian kokouspakettia

Suosituin ohjelmalvelu Haltian kokousvierailijoille on luontokeskuksen näyttelyopastus. Kokousvieraat haluavat mielellään tutustua luontokeskuksen omaan tarjontaan, ja näyttelyopastus on helppo ja selkeä ohjelma rytmittämään kokouspäivää. Suurin osa

opastuksista kestää noin tunnin, ja niitä vetävät Haltiaan palkatut freelancer-oppaat ja joskus myös Haltian oma henkilökunta. (Haltia 2014.)

Erilaisia opastettuja kierroksia kehitetään jatkuvasti, ja niitä saa eri teemoilla varustettuina riippuen ryhmän mielenkiinnonkohteista. Teemoista yleisin on Suomen luonto, joka keskittyy pääosin Haltian päänäyttelyyn ja koko Suomen luontoon kalevalaisella mytologialla sävytettynä. Hieman lyhemmän, puoli tuntia kestävä opastuksen voi varata Viherkehä-näyttelyyn, jossa pääkaupunkiseudun viherkehän virkistysmahdollisuuksia avataan. Haltian upeaan arkkitehtuuriin tai edistykseelliseen ekoteknologiaan keskittyvät näyttelyopastukset ovat myös suosittuja. Haltian erikoisnäyttelyyn on saatavilla joko tunnin kestävä näyttelyopastus, tai enintään 12 henkilölle kerrallaan suunniteltu keskusteluopastus. (Haltia 2014.)

Haltian yhteistyöyrittäjien ohjelmopalvelut pohjautuvat vahvasti luontomatkailuun, sillä kaunis Nuuksion ympäristö tarjoaa siihen hyvät mahdollisuudet. Luontomatkailu on matkustamista luontoon, matkanjärjestäjän ohjaamana tai omatoimisesti, siten että olennaisena osana matkaa on lihas- tai luonnonvoimiin perustuva liikkuminen luonnossa. Matkailijan elämys muodostuu luonnossa liikkumisesta, luonnon vaikutuksesta sekä kasvillisuuden, eläinten ja luonnon olojen tarkkailusta. (Verhelä & Lackman 2003, 98.)

Luontomatkailun parissa työskentelevien yrittäjien ammattitaidon on oltava laaja-alaista. Ammatilaisen on osattava suunnitella ja toteuttaa eripituisia ja erilaisille matkailijaryhmille suunniteltuja luontoon ja sen mahdollisuuksiin tukeutuvia ohjelmopalvelujen kokonaisuuksia. Lisäksi on tunnettava Suomen luonto ja sen osaelementit, metsä, vedet, saaristo, suot, jyrkänteet tunturit jne., ja niiden vetovoimatekijät eri vuodenaikoina. Myös opastaminen ja selviytyminen eri olosuhteissa, sekä kartan, kompassin ja muiden suunnistusvälineiden käytön osaaminen on tärkeää. Lisäksi tulee huolehtia välineistä ja varusteista, osata järjestää yöpyminen luonnonoloissa, suojautua erilaisissa sääoloissa sekä järjestää retkiruokailu ottaen huomioon luonnon ja lainsäädännön (mm. hygieniasäännökset) vaatimukset. (Verhelä & Lackman 2003, 98.)

Haltian yhteistyöyrittysten palveluihin kuuluu opastettuja retkiä ja ohjelmopalveluita, välinevuokraus- ja ruokapalveluita sekä kuljetus-, majoitus- ja tilavuokrapalveluita. Ohjelmopalvelut ovat jaoteltu seuraavin teemoin: mobiiliteknologia, ruoka, luonnon ha-

vainnointi, suomalainen kulttuuri ja historia, hyvinvointi ja terveys, liikunta, tiimihen- gen nostattaminen ja luennot. (Haltia 2014.)

Jos näiden järjestettyjen ohjelmien sijaan haluaa lähteä omatoimiselle retkelle lähiluon- toon, sekin onnistuu helposti. Haltialta lähtee kaksi rengasreittiä, Päivättären polku (1,4km) ja Maahisen kierros (2km). Maahisen kierros on helppokulkuinen, ja se on mahdollista kiertää myös pyörätuolilla avustajan kanssa. Päivättären luontopolulta haa- rautuu yhdyspolku kansallispuiston pääsisäänkäynnille Haukkalammelle. Lähireitit si- jaitsevat Helsingin kaupungin ja Solvallon urheiluopiston mailla. (Haltia 2014.)

3.3.3 Majoitusmahdollisuudet osana Haltian kokouspakettia

Hotellit valitaan kongressikävijöille yleensä eri hintaryhmistä tason mukaan, jotka edus- tavat kolmen tähden, neljän tähden ja viiden tähden hotelleja. Osallistujat valitsevat haluamansa hotellin ilmoitettuun päivämäärään mennessä. (Rautiainen & Siiskonen 2002, 87.)

Haltian luontokeskuksessa itsessään ei ole majoitustiloja, mutta sellaisia löytyy esimer- kiksi aivan luontokeskuksen naapurista, Solvallon urheiluopistolta. Solvallalla on tarjota opistotasoista majoitusta joka sopii erinomaisesti esimerkiksi leirikoululaisille. Lähistön yrittäjillä on tarjolla myös monen tasoista mökkimajoitusta. Hotellimajoitusta ei kuiten- kaan Haltian välittömässä läheisyydessä ole. Lähin hotelli on Hotelli Siikaranta, joka sijaitsee noin 20 min. ajomatkan päässä luontokeskuksesta. (Luontoon.fi 2014.)

4 HALTIAN KOKOUSTILAT

Hyvät kokous- ja monitoimitilat toimivat parhaiten silloin kun niiden pohjasuunnittelu on yksinkertaista. Tiloja olisi hyvä voida muunnella ja yhdistellä kokouksen luonteen mukaiseksi. Myös liikuntarajoitteiset pitäisi ottaa kokoustiloissa ja niihin kulkemisessa huomioon. (Aarrejärvi 2003, 11.)

Haltiassa on monenlaisia muunneltavia kokous- ja juhlatiloja erikokoisille ryhmille. Kokoustiloja myydään yhteistyössä Ravintola Haltian kanssa, jonka omistukseen luontokeskuksessa sijaitsevat kabinetit Boassu ja Päivölä kuuluvat. Luontokeskuksen omistuksessa ovat Haltia-Sali, kokoustila Saivo sekä luokkahuoneet Tarvas ja Otso, joita voidaan vuokrata myös kokouksia varten silloin kun niissä ei ole luontokoulutoimintaa. Haltia on suunniteltu niin, että pyörätuolilla pääsee liikkumaan ulkona sijaitsevaa Pohjannaula-näkötornia lukuun ottamatta kaikkialle rakennukseen. Hissit ovat tilavia, ja niihin mahtuu helposti myös pyörätuolilla. Haltian palvelutiski on suunniteltu niin että siinä on myös lyhytkasvuisten ihmisten tai pyörätuolilla liikkuvan helppo asioida. Rakennuksessa on invakäymälät kaikkialla, myös luokka- ja kokoustilojen yhteydessä. (Haltia 2014.)

Kun kokousasiakas saapuu Haltiaan, hänet otetaan vastaan luontokeskuksen palvelutiskillä ja neuvotaan siitä kokoustiloihin. Useimmiten joku asiakaspalvelupisteen henkilökunnasta tulee näyttämään kokoustiloja tilaisuuden järjestäjälle ennen kokousta samalla kun luovuttaa avaimen kokoustilaan.



KUVA 10: Haltian aula ja palvelutiski. (Kuva: Metsähallitus, Jukka-Pekka Ronkainen)

4.1 Haltia-sali

Haltia-sali on luontokeskuksen 200-paikkainen auditorio. Sali on suunniteltu niin, että puolet sen nousevasta katsomosta menee sisäkkäin, jolloin salista puolet on tasalattiaa. Näin salin etuosaan saa järjestettyä esimerkiksi tanssilattian tai tilaa ryhmätyöpöydille. (Haltia 2014.)

Auditoriota voidaan tasalattiaisena käyttää tarvittaessa myös illalliskäyttöön, tai näyttelysalina. Auditorion korkealuokkainen äänentoisto palvelee niin klassista musiikkia ja elokuvia, kuin puhettakin. Lisäksi salin yläosassa on kiinteä tulkin koppi simultaanitulkkausta varten, sekä työhuone kokouksen järjestäjälle. (Haltia 2014.)

Haltia-salin tekniset tiedot:

- Projektori (2 kpl) + valkokangas
- AV-kalusteet näyttämöllä: tietokone, kosketusnäyttö, dokumenttikamera, Blu-Ray
- Langaton mikrofonijärjestelmä (4 kpl solmio- & kapulamikrofonia)
- Äänijärjestelmä (digitaalinen mikseri, kaiuttimet)
- Valojärjestelmä (valopöytä, heittimet)
- Tulkkipoppi (ei kiinteää tulkkaustekniikkaa)
- Avustetun kuuntelun silmukka
- Auditorion yhteydessä kokousjärjestäjän huone, jossa tulostin

(Haltia, 2014.)

Kiinteä yläkatsomo voidaan myös erottaa verholla omaksi tilakseen. Auditorion etuseinälle saa tarvittaessa avattua näkymän Nuuksion Pitkäjärven upeaan maisemaan, joka sopii taustaksi vaikkapa musiikkiesitykselle. (Haltia 2014.)



KUVA 11: Haltia-sali tasalattiaisena (Haltia 2014)



KUVA 12: Haltia-sali (Haltia 2014)

4.2 Kokoustila Saivo

Kokoustila Saivo on pinta-alaltaan 38 m², ja se soveltuu enintään 12 hengen kokouksiin. Saivon yhteydessä on myös erikseen vuokrattava sauna johon mahtuu samanaikaisesti noin kuusi henkilöä, sekä terassi jolta avautuu kaunis näköala Nuuksion pitkäjärvelle, Saivon varustukseen kuuluu myös takka ja pieni keittiötila. Saivossa on 55' näyttö siirrettävällä telineellä. Näyttöön asiakas saa liitettyä esimerkiksi oman kannettavan tietokoneensa. (Haltia 2014.)



KUVA 13: Kokoustila Saivo (Haltia 2014)



KUVA 14: Saivon yhteydessä oleva vuokrattava sauna (Kuva: Voitto Niemelä 2013)

4.3 Luokkahuoneet Tarvas ja Otso

Luontokeskuksen pohjakerroksessa on myös Tarvas ja Otso -luokkahuoneet joita vuokrataan erikseen n.25 hengen kokouksia varten, ja yhdistettynä n. 50 hengen kokouksiin. Yhdistettynä tilan pinta-ala on 85 m². Tilojen välillä on siirrettävä, äänitiivis väliseinä. Tilojen kokoustekniikan saa kuvaprojektorin osalta synkronoitua niin että molemmissa tiloissa toistuu sama av-esitys samanaikaisesti. (Haltia 2014.)

Tarvaksen ja Otson tekniset tiedot:

Luontokoululuokka & kokoustila Otso

- Projektori + valkotaulu
- Äänentoisto (ohjelmaaäänentoisto, ei mikrofonia)
- AV-laitteet: dokumenttikamera, Blu Ray

Luontokoululuokka & kokoustila Tarvas

- Projektori + valkotaulu
 - Äänentoisto (ohjelmaaäänentoisto, ei mikrofonia)
 - AV-laitteet: dokumenttikamera, Blu Ray, työnäytöskamera
- (Haltia 2014.)



KUVA 15: Luokkahuone Otso (Kuva: Aura Piha 2013)

Ensisijaisesti nämä tilat kuuluvat luontokeskuksessa toimivalle Haltian luontokoululle, ja kokouksiin ne ovat vuokrattavissa vain sellaisina päivinä kun luontokoulupäiviä ei ole suunnitteilla, ja päiväsaikaan vain toinen puoli opetustiloista on varattavissa. Opetustilat on vuokrattavissa yhtenäisenä tilana ainoastaan ilta-aikaan. Tiloissa on luontokoulun koulumainen kalustus ja terassi, ja opetustila soveltuu esimerkiksi kokouksen ryhmätyötilaksi. (Haltia 2014.)

Luontokoulupäiviä on eri teemaisia, ja ne on sovitettu sopimaan erityisesti peruskoulun 5.-9.-luokkien opetussuunnitelmiin. Touko- ja syyskuussa kaikkien koulujen on mahdollista varata luontokoulupäiviä, ja muihin aikoihin luontokoulu palvelee pääkaupunkiseudun kuntien kouluja. Luontokoulupäiviin järjestetään erilliset haut, joiden kautta

koululaisryhmien on mahdollista päästä viettämään luontokoulupäivää Haltiaan. (Haltia 2014.)

4.4 Kabinetti Boassu

Boassu on 50 asiakaspaikan kabinetti Ravintola Haltiassa. Sen voi myös yhdistää Päivölä-kabinettiin tai ravintolasaliin. Boassusta ei ole omaa kulkua terassille. (Haltia 2014.)

Boassun tekniset tiedot:

- Projektori + valkotaulu
- Äänentoisto (ohjelmaaänentoisto, ei mikrofonia)

(Haltia 2014.)

4.5 Kabinetti Päivölä

Päivölä on toinen Ravintola Haltiassa sijaitsevista kabineteista. Päivölään mahtuu kerrallaan enintään 32 kokousvierasta, ja pinta-alaltaan se on 42 m² kokoinen. Väliseiniä siirtämällä Päivölän saa joko osaksi ruokasalia, omaksi yksityiseksi tilakseen tai yhdistettyä Boassun kanssa yhdeksi suureksi tilaksi. (Haltia 2014.)

Päivölässä ei ole omaa kiinteää kokoustekniikkaa, mutta sinne saa halutessaan siirrettyä 55' näytön johon kannettavan tietokoneen voi yhdistää. Päivölässä on oma ovi terassille, josta avautuu kauniit näkymät Nuuksion Pitkäjärvelle. (Haltia 2014.)



KUVA 16: Kabinetti Päivölä. (Kuva: Voitto Niemelä)

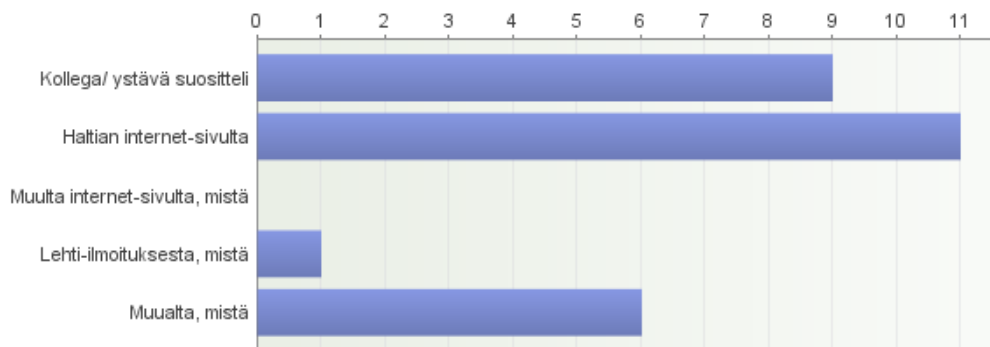
5 AINEISTO

Seuraavassa luvussa käsittelen ryhmäpalautekyselyni vastauksista syntyneen aineiston kysymyskohtaisesti. Kyselyn pätevyyttä ja luotettavuutta käsittelen kappaleessa 6, ja kyselyn vastauksista tehtäviä johtopäätöksiä ja niistä syntyneitä kehitysehdotuksia käyn läpi tarkemmin kappaleessa 7.

5.1 Kysymys 1: Vierailun päivämäärä

Kyselyyn vastanneet asiakkaat vierailivat Haltiassa 21.8.2014 ja 30.10.2014 välillä. Elokuussa Haltiassa oli vierailut kyselyyn vastanneista 27 kävijästä yksi, syyskuussa 8, ja lokakuussa 18.

5.2 Kysymys 2: Mistä saitte tiedon Haltiasta?



KUVIO 3: Mistä saitte tiedon Haltiasta, vastaajien lukumäärän mukaan.

Kysymykseen ”Mistä saitte tiedon Haltiasta?” tuli yhteensä 27 vastausta. Suurin osa, eli 11 ihmistä (52 % vastanneista) kertoi kuulleensa Haltiasta sen omilta nettisivuilta. Toiseksi eniten eli 28 % vastaajista (9 vastaajaa) kertoivat kuulleensa Haltiasta ystävän tai kollegan suosituksen kautta. Vastaajista 15 % kertoivat kuulleensa Haltiasta muualta: neljä vastaajaa kertoivat käyneensä Haltiassa aikaisemmin, yksi kertoi tehneensä Luontopalvelujen kanssa yhteistyötä, ja yksi kuuli Haltiasta lehtijuttujen kautta. Lisäksi yksi vastaaja ilmoitti kuulleensa Haltiasta lehti-ilmoituksen kautta. Hän kertoi kyseessä olevan lehden olleen Helsingin Sanomat.

5.3 Kysymys 3: Tyytyväisyys kokouspalveluun liittyen

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Ryhmän vastaanottaminen ja kokoustiloihin opastaminen	0	0	0	6	8	14	4,57
Kokoustekniikan toimivuus	1	0	1	1	9	12	4,42
Avun saaminen mahdollisissa ongelmatilanteissa	1	0	0	3	9	13	4,46
Kokoustilan siisteys	1	0	0	2	10	13	4,54
Tilan toimivuus	1	0	2	6	4	13	3,92
Myyntipalvelun henkilökunnan palvelualttius	0	0	1	2	11	14	4,71
Myyntipalvelun henkilökunnan ammattitaito	0	1	1	1	11	14	4,57
Tilaisuuden onnistuminen kokonaisuutena	0	0	0	7	7	14	4,5
Yhteensä	4	1	5	28	69	107	4,46

KUVIO 4: Tyytyväisyys kokouspalveluun liittyen.

Kokouspalveluita koskevaan kysymykseen tuli yhteensä 15 vastausta. Kokouspalveluiden osa-alueisiin oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä. Asteikolla 1-5 kaikki kokouspalvelut saivat keskiarvokseen 4,46. Parhaat keskiarvot (4,57) saivat kaksi kohtaa, ryhmän vastaanottaminen ja kokoustiloihin opastaminen sekä myyntipalvelun henkilökunnan palvelualttius. Näistä kohdista voisi siis päätellä että kokousasiakkaiden näkökulmasta asiakaspalveluun ollaan hyvin tyytyväisiä. Alhaisimman keskiarvon (3,92) sai kohta tilan toimivuus. Kyselyn kohdan 13 avoimesta palautteesta tuli ilmi että kokoustila Otsoon kuului paljon melua, ja todennäköisesti tämä seikka vaikutti kyseisen kohdan keskiarvoon. Tämäkin keskiarvo on kuitenkin hyvin positiivinen. Näiden tulosten perusteella kokousasiakkaat ovat siis tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä Haltian kokouspalveluihin. Alla on kaksi avoimen palautteen (kohta 13) kautta saatua kommenttia kokouspalveluihin liittyen:

”Kokoustila Otsoon kuului paljon melua”

”Muuten kaikki sujui erin omaisesti, mutta kokoushuone Tarvaksessa tietokoneeseen liitettävä usb-kaapelin johto oli todella lyhyt. Tietokone piti olla ihan kiinni kaapissa, joten kun vaihtoivat diaa, niin piti kulkea koko ajan tietokoneen luokse, eikä sitä saanut yhtään kekeimmälle. Valitettavasti kaikissa läppäreissä ei ole sitä toista yhdistämismahdollisuutta, mutta siinä kyllä olisi ollut johtoa vaikka lampaat söisi.”

5.4 Kysymys 4: Näyttelyopastus

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Ryhmän vastaanottaminen	0	1	3	8	12	24	4,29
Oppaan ammattitaito	0	1	2	9	12	24	4,33
Oppaan kielitaito	0	0	1	8	10	19	4,47
Opastuksen asiasisältö	1	0	4	6	13	24	4,25
Yhteensä	1	2	10	31	47	91	4,34

KUVIO 5: Tyytyväisyys näyttelyopastukseen.

Näyttelyopastusta koskevaan kysymykseen tuli 24 vastausta. Näyttelyopastukseen oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä, ja kokonaiskeskiarvoksi tuli 4,34. Eniten kävijät olivat tyytyväisiä oppaan kielitaitoon, joka sai 1-5 asteikolla arvosanan 4,47. Alhaisimman keskiarvon 4,25 joka itsessään on kuitenkin myös erittäin hyvä, sai opastuksen asiasisältö. Avoimessa palautteessa, kohdassa 13, asiasisällöstä oli annettu seuraavat kommentit:

”Olimme varanneet virkistyspäivän ohjelmaan opastuksen Viherkehä-näyttelyyn. Kuvauksesta jäi se käsitys, että opastuksessa kerrotaan jotain Viherkehän alueiden virkistymismahdollisuuksista, tai edes jotain sen suuntaista. Hinta oli mielestäni kova siihen nähden, mitä saimme: Opas lähinnä kertoi, että kosketusnäyttöjä voi vapaasti selailulla, ja mikä Viherkehä pääpiirteissään on. Haltian sivujen lupaus siitä, että Viherkehä-näyttelyn ”opastus avaa Viherkehän virkistysmahdollisuuksia” jäi mielestäni täysin toteutumatta. Opastuksen aloittanut pikaesittely Haltian toiminnasta ja arkkitehtuurista oli mukava lisä, ja jälkeinpäin ajatellen opastuksen paras anti, mutta ei sitä, mistä luulimme maksavamme. Vuodenaikojä esittelevä videoinstallaatio oli toki erinomaisen hieno kokemus, mutta ottaen huomioon, että ko. spehtaakkelia pääsee katselemaan ja näyttöjä näpläämään ilmaiseksi, ei mielestäni opastuksen tuoma lisäarvo ollut siitä maksetun 85€:n väärä. Toki lopuksi oli mahdollisuus kysyä kysymyksiä, mutta aiheen ohi mennyt selostus ei houkutellut onkimaan lisätietoja.”

”Meillä oli kaksi ryhmää, toisen ryhmän opas keskittyi enemmän luontoon ja luonnon-ilmioihin. Toisen ryhmän opas painotti enemmän arkkitehtuuria, sen sidonnaisuutta kalevalaiseen mystiikkaan ja runouteen. Osa tämän jälkimmäisen ryhmän ihmisistä olisi toivonut opastuksen painottuvan enemmän luontoon ja sen ilmiöihin.”

Lisäksi kohtien 5 ja 13 avoimien palautteiden kautta tuli tällaiset kommentit opastuksiin liittyen:

”Opastus olisi saanut olla sujuvampaa. Oppaalla oli hyvä kielitaito, mutta vaikutti hieman epävarmalta.”

”Kielitaidosta en osaa sanoa sen enempää, että puhui hyvää suomea molempien päivien oppaat.”

5.5 Kysymys 5: Vapaat kommentit opastuksesta

Vapaita kommentteja opastukseen liittyen tuli 14 kappaletta. Kaksi niistä, jotka liittyivät opastuksen asiasisältöön, liitin kysymyksen 4 (näyttelyopastus) tulosten analysoinnin yhteyteen. Kolme avointa kommenttia liittyi siihen, että näyttelyissä oli liian monta opastusta samanaikaisesti joka häiritsi näyttelyyn keskittymistä:

”Tiloja ei ole suunniteltu monen ryhmän samanaikaiseen opastukseen. Kuuleminen oli heikkoa ja osa käsittäkseni jätettiin pois. Opas saattoi itekin huomata toimimattomuuden.”

”Ryhmämme oli aika iso, ja samaan aikaan opastettavia ryhmiä oli muitakin samoissa tiloissa (äänekkäitä koululaisryhmiä) - ehkä mikrofoni olisi tullut tarpeeseen, jotta kaikki olisivat varmasti kuulleet opastuksen vaivatta? Itse näyttely oli vaikuttava kokonaisuus, jota katsomaan toisin mielelläni muitakin ryhmiä.”

”Opastus hyvä, mutta ihmisiä oli liikaa yhtä aikaa näyttelyyn menossa. Paikalle oli tullut yllättäin joku ulkomaalainen arkkitehtiryhmä tms. ja siitä johtuen meidän ryhmä oli joutunut jossain odottamaan ennen omaa opastuskierrosta. Suurin osa meidän ryhmäläisistä vanhoja ihmisiä ja turha seisominen ja odottaminen vähän turhautti. Se aika olisi mieluusti käytetty siellä myymälässä, jos olisi tiedetty odotusajan venyvän. Tällä kertaa he eivät olleet myymälään ehtineet sitten ollenkaan, koska kierroksen jälkeen piti jatkaa matkaa jo seuraavaan paikkaan.”

Viidessä avoimessa kommentissa kommentoitiin opastuksen sujuvuutta ja kohteen mielenkiintoisuutta:

”Ryhmän jäseniltä on tullut kiitosta hyvistä järjestelyistä ja mielenkiintoisesta paikasta.”

”Opastus oli oikein sopiva 5.luokkalaisille. Oli myös hyvä, että kierreportaista torniin mainittiin etukäteen ja oppilas sai valita nouseeko hän ylös. Oppaan olisi hyvä ennakoita vielä enemmän seuraavaa siirtymistä ja tilannetta esim. kulkemalla itse ensimmäisenä ja ohjaamalla opastettavat ympärilleen esim. puolikaareen tai ainakin kertomalla, mihin opastettavien pitää jäädä odottamaan. Ennen opastuksen jatkamista on myös hyvä tarkistaa, että ryhmä on koossa.”

”Oikein mielenkiintoinen ja hauska esitys.”

”Mielenkiintoinen ja hyvä.”

”Olimme erittäin tyytyväisiä opastukseen. Muut tuntemani Haltiassa käyneet (ryhmät) eivät olleet ottaneet opastusta, eivätkä vaikuttaneet niin tyytyväisiltä. En usko, että mekään olisimme saaneet omatoimihengessä niin paljon irti, kuin saimme opastuksen kanssa. Kierros päättyi hienosti Osmo Rauhalan teoksen ääreen, jota opas avasi hienosti.”

”Opastus sujui todella mallikkaasti, suuret kiitokset”

5.6 Kysymys 6: Ohjelmapalvelut

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Yrittäjän yhteydenpito ennen saapumista	0	0	1	4	1	6	4
Ohjelman sisältö	0	0	0	3	3	6	4,5
Ohjelman organisointi ja sujuvuus paikan päällä	0	0	0	2	4	6	4,67
Oppaan kielitaito	0	0	0	3	2	5	4,4
Ruoan esillepano	0	0	1	0	5	6	4,67
Ruoan laatu	0	0	1	0	5	6	4,67
Tuotevalikoiman laajuus	0	0	0	1	5	6	4,83
Erityistoiveiden huomioonottaminen	0	0	0	0	6	6	5
Henkilökunnan palvelualltius	0	0	0	2	5	7	4,71
Yhteensä	0	0	3	15	36	54	4,61

KUVIO 6: Tyytyväisyys ohjelmapalveluihin.

Ohjelmapalveluita koskevaan osioon tuli vastauksia 7 kappaletta. Vastauksien vähäisen määrän vuoksi sen reliiäbelius eli luotettavuus voi olla hieman kyseenalainen. Näiden tulosten perusteella ohjelmapalveluihin oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä, 1-5 asteikolla keskiarvoksi tuli 4,61. Parhaan keskiarvon, eli täydet 5 pistettä sai erityistoiveiden huomioonottaminen, ja toiseksi parhaan keskiarvon 4,83 sai tuotevalikoiman laajuus. Alhaisimman keskiarvon 4,0 sai yrittäjän yhteydenpito ennen saapumista.

5.7 Kysymys 7: Käytetyn ohjelmapalveluyrityksen nimi

Kohtaan 7 tuli vastauksia 7 kappaletta. Vastaajilta oli ohjelmapalveluiden arvioinnin yhteydessä kysytty myös ohjelmapalveluyrittäjän nimi, jotta Haltian kannalta olisi helppompaa arvioida asiakkaiden tyytyväisyyttä kunkin yhteistyöyrityksen kohdalla erikseen. Opinnäytetyöhöni en erittele ohjelmapalveluyrittäjien nimiä tai yrityksiä erikseen, vaan keskityn arvioimaan yleiskuvaa. Nämä tiedot ovat siis luovutettu Haltian henkilökunnan käyttöön.

5.8 Kysymys 8: Vapaat kommentit yhteistyöyrittäjän ohjelmapalveluista

Vapaisiin kommentteihin yhteistyöyrittäjän palveluista tuli kuusi vastausta. Tässäkin kohdassa vastauksien vähäisyyden vuoksi tuloksien luotettavuus eli realibiteetti on hieman kyseenalainen. Kaksi vastausta olivat neutraaleja, niissä joko todettiin että ohjelmapalveluja ei käytetty, tai kerrottiin vain että ohjelmapalveluun ei kuulunut ruokailua. Loput kommentit olivat hyvin positiivisia. Erityisesti ohjelmapalveluihin liittyneisiin ruokapalveluihin tunnuttiin olevan tyytyväisiä.

”Miellyttävä henkilö, mukava retki”

”Ruoka oli erinomaista, siitä kiitokset keittiölle.”

”Osallistujat olivat erittäin tyytyväisiä ohjelmaan. Ohjelmapalvelun tarjoaja oli itse aktiivisesti mukana ohjelman suunnittelussa ja hän räätälöi ryhmällemme sopivan kokonaisuuden. Myös ruoka ja ruokailujärjestelyt olivat erinomaisia.”

Vastausten perusteella voisi siis päätellä, että kokousasiakkaat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä yhteistyöyrittäjien ohjelmapalveluihin.

5.9 Kysymys 9: Saitteko mielestänne riittävästi tietoa lähialueen ohjelmapalveluista ottaessanne ensi kertaa yhteyttä Haltiaan?



KUVIO 7: Riittävän tiedon saaminen lähialueen ohjelmapalveluista ottaessa ensi kertaa yhteyttä Haltiaan.

Kysymykseen 9 tuli yhteensä 21 vastausta. Vastaajista 17 (81 %) koki saaneensa riittävästi tietoa lähialueen ohjelmapalveluista ottaessaan ensi kertaa yhteyttä Haltiaan. Vastaajista 19 % (4 henkilöä) oli sitä mieltä, ettei saanut tarpeeksi tietoa ohjelmapalveluista.

5.10 Kysymys 10: Haltian ravintola

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Kokouspaketin toimivuus	1	1	0	5	8	15	4,2
Tuotevalikoima	1	0	0	6	9	16	4,38
Lounaspöytä	1	0	3	5	13	22	4,32
Hintataso	0	4	2	7	10	23	4
Ravintolan siisteys	0	1	2	6	14	23	4,43
Ruoan esillepano	0	0	2	9	12	23	4,43

Ruolan laatu	0	0	2	7	14	23	4,52
Erytystoiveiden huomioonottaminen	0	0	2	4	14	20	4,6
Henkilökunnan palvelualltius	0	2	1	9	11	23	4,26
Yhteensä	3	8	14	58	105	188	4,35

KUVIO 8: Tyytyväisyys Haltian ravintolaan.

Haltian ravintolaa koskevaan kysymykseen vastauksia tuli 21 kappaletta. Vastaajat olivat yleisesti ottaen tyytyväisiä Haltian ravintolan palveluihin. Keskiarvoksi asteikolla 1-5 tuli 4,35. Eniten tyytyväisiä 4,6:n ja 4,52:n keskiarvoilla oltiin erityistoiveiden huomioon ottamiseen ja ruoan laatuun. Vähiten tyytyväisiä taas 4,0:n ja 4,26 keskiarvoilla oltiin hintatasoon ja henkilökunnan palvelualltuteen. Avoimia kommentteja aiheesta on eritelty seuraavan kysymyksen kohdalla.

5.11 Kysymys 11: Vapaat kommentit Haltian ravintolaan liittyen

Avoimia kommentteja Haltian ravintolaan liittyen tuli yhteensä 18 kappaletta. Kuten edellisen kysymyksen analysoinnissa tuli ilmi, erittäin tyytyväisiä oltiin erityistoiveiden huomioon ottamiseen ja ruoan laatuun:

”Todella hyvää ja maistavaa ruokaa. Ruoka rajoitteet oli otettu hyvin huomioon seisovassa pöydässä”

”Ruoka oli erinomaista, kiitos siitä keittiöön”

”Kiitos, kaikki toimi oikein hyvin - erityiskiitos erityisruokavalion huomioimisesta”

”Ruoka oli oikein erinomaista ja valikoima niin kattava, että kaikki varmasti löysivät itselleen mieluista syötävää. Erikoisruokavaliot oli huomioitu. Tila oli siisti ja viihtyisä, saimme istua kauniin näköalan vieressä.”

”Lounastimme ravintolan pitopöydässä, eikä parempaa lounasta ulkoilun täyttämälle päivälle olisi voinut toivoa. Ruoka oli kerrassaan herkullista kaikin puolin, ja upean näköisinä notkuvat pöydät houkuttelivat yhden jos toisenkin syömään itsensä kerralla talviuikuntoon. Henkilökunta oli varsin ystävällistä ja sai hymyllään viihtymään. Kaikki etukäteen ilmoitetut allergiat ja ruokarajoitteet oli otettu huomioon, joten vaikka seurueessamme oli muutama vakavasti ruokarajoitteinen henkilö, saivat käsitykseni mu-

kaan kaikki herkullista syötävää ja kaikki sujui mutkattomasti. Lämmin kiitos ravintolalle päivämme kruunaamisesta!”

” Ryhmältä tuli erittäin hyvää palautetta ruoan mausta.”

” Vuodenaikaan sopiva valikoima alkupaloissa, juureksia ja kasviksia, salaattia. Pääruoka maukas, keitto myös syysaikaan sopiva sienikeitto. Hyvää ja maukasta, sen lisäksi terveellisyysnäkökohta myös huomioitu. Kiitos.”

”Erikoisruokavaliot olivat jääneet keittiöltä huomaamatta, ne olivat jonkun paperin kääntöpuolella, jota ei ollut luettu. Kokki teki kuitenkin nopeasti annokset kaikille, mistä kiitos”

Alhaisimman keskiarvon edellisessä kohdassa, kysymyksessä numero 10, oli saanut hintataso, kokouspakettien toimivuus ja henkilökunnan palvelualltius. Seuraavana kommentteja näihin osa-alueisiin liittyen:

”Emme saaneet henkilökunnalta opastusta siitä, mitä tilaamaamme lounaaseen kuuluu, minne mennä istumaan, miten toimia ja mistä aloittaa ennenkuin itse kysyin. Tuolloinkin kukaan ei tullut mukaan neuvomaan vaan huitoi vain kassan takaa, että tuolta löytyy. Ohjasin oppilaat pöytiin ja odotin hetken, että meille tultaisiin kertomaan tarkemmin. Selvisimme kuitenkin omatoimisesti, koska emme saaneet palvelua. En tiedä osasimmeko edes ottaa kaikkea, mitä meille olisi kuulunut tai otimmeko enemmänkin. Kassalla oli aikalailla jonoa samaan aikaan ja henkilökuntaa ei ollut paljon. Leipä oli tuoretta ja hyvää, mutta lapsille aika vaarallista ja hidasta touhua oli leikata itse. Pyyhe meinasi moneen kertaan leikkaantua mukana!”

”Laskutus kahvista termospulloon törkeän kallis”

”Hinta ja laatusuhde eivät ihan kohdanneet. Ruoka oli tosi kauniisti laitettu esille ja herkullisen näköistä. kuitenkin jollain tavalla se oli pettymys. Maku ja laatu olivat kohdallaisia. Hinta oli aika korkea lounaspöydän hinnaksi. Olisiko ideaa, että tarjonta olisi hieman suppeampi ja samalla hinta alhaisempi?”

”Kokoustarjoilut eivät olleet valmiina tilaisuuden alkaessa klo 13.00 vaan niitä alettiin tuomaan kokoustilaan tilaisuuden alkaessa. Tämän vuoksi esillepano häiritsi tilaisuuden alkua n. 20 minuuttia. Eli parempi olisi, että tarjoilut olisivat valmiina tilaisuuden alkaessa.”

Loput avoimet palautteet koskivat tilojen ahtautta, palveluiden epäselvyyttä ja henkilökunnan vähäisyyttä. Kokonaisuudessaan avoimista palautteista positiivisia ja negatiivisia oli kuitenkin suurin piirtein saman verran.

”Asiakasmäärään nähden liian vähän henkilökuntaa.”

”Olin tilannut ryhmälle, 32 henkilöä, keittolounaan jo keväällä (10 e), salaattipöytä ja pinaattikeitto. Ruoan esillepano oli epäselvää. Ryhmässä oli mukana 5 koululaista, jotka menivät ottamaan nakkeja ja ranskalaisia (ei muuta!) Heidän osaltaan maksettiin á 4 euroa lisämaksua. Salaattipöytä ja lämminruoka pitäisi olla selvästi erotettu ettei tule sekaannuksia. Lapsi ei ymmärrä (eikä kaikki aikuisetkaan) missä salaattipöytä loppuu ja muu ruoka alkaa (vaikka tilattu salaattipöytä+keitto oli bussissa kerrottu). Ruoka oli hyvää ja maukasta ja saimme hyvän ja riittävän lounaan kun tästä sekaannuksesta selvittiin”

”Hieman ahtaat pöydät”

”Solvallassa suoritettun kävelytestin jälkeinen iltapäivän suolainen ei ollut hyvin hoidettu. Meidän piti palata takaisin Haltiaa (ei oltu kerrottu) jossa meille ei ollut neuvottelutilaa vaan ravintolassa yleisessä hälinässä piti jatkaa kokousta.”

5.12 Kysymys 12: Suosittelisitko Haltiaa kokouspaikkana/vierailukohteena?

Kaikki 27 kysymykseen vastannutta asiakasta suosittelisivat Haltiaa kokouspaikkana/vierailukohteena.

5.13 Kysymys 13: Vapaat kommentit

Vapaisiin kommentteihin kyselyn lopuksi tuli 10 vastausta. Yleisesti ottaen kommentit olivat erittäin positiivisia. Kaksi kommenttia liittyivät kokoustekniikkaan ja kokoustiloihin, ja yksi opastuksiin. Liitin nuo kommentit niihin liittyvien kysymysten analysoinnin yhteyteen. (Kysymys 3, tyytyväisyys kokoustiloihin, ja kysymys 4, näyttelyopastus.) Yhdessä kommentissa mainittiin että luontopolut voisivat olla vieläkin selvemmin merkittäviä. Loput avoimet kommentit olivat yksinomaan positiivisia, ja niissä keuhuttiin mm. Haltiaa rakennuksena, Haltian tunnelmaa ja näyttelyitä, ympäristöä sekä palvelua:

”Mielenkiintoinen kokonaisuus näyttelyineen ja luontopolkuineen. Polkujen reitit voisi merkitä vieläkin selvemmin, osa vanhemmasta väestä hieman eksyi.”

”Upea rakennus, hienot näyttelyt, tutustumisen arvoinen kohde ryhmille.”

”Saattaa houkuttaa lähtemään uudelleen todella luontoon”

”Kiitos, kaikki, mistä oli sovittu etukäteen, meni juuri sovittun mukaisesti - aina paistipannua myöten ☺”

”Haltia oli ryhmällemme kokonaiselämys: näyttely, oheisohjelma, luonto ja näköalat sekä ruoka keräsivät kaikki kiitoksia osallistujilta. Näyttely on hienosti rakennettu, ja siihen tutustumiseksi olisi voinut varata jopa vielä enemmän aikaa, nyt esim. valokuva-näyttely jäi ryhmältämme huomiotta, koska aika ei riittänyt. Osallistujat olisivat halunneet osallistua molemmille opastetuille kierroksille, luonto- ja arkkitehtuuriaiheisille. Opastuksista pidettiin. Oheisohjelmasta (luontokävelystä ja meditaatiohetkistä) pidettiin erittäin paljon. Ruoka oli oikein hyvää ja valikoima oli kattava. Koko Haltian henkilökunta oli ystävällistä. Jotkut ryhmäläisistämme kyselivät yhteyksistä Haltiaan, koska haluaisivat tulla sinne uudestaan myöhemmin omalla ajallaan. Itsekin toisin sinne mielelläni tulevaisuudessa myös muita ryhmiä. Kiitos Haltia!”

”Yllätti monipuolisuudellaan.”

”Luonnon monimuotoisuus ja vuodenaikojen merkitys tuli todella hyvin esille. Myös kaunista katseltavaa, visuaalisuus otettu hyvin huomioon. Luonnon äänet sopivissa paikoissa, ikäänkuin itse olisi ollut osana maisemaa.”

”Muualta tulevalle antaa varmasti kattavan ja hyvän kuvan suomalaisen luonnon tarjoamasta rauhan, tilan ja avaruuden tunteesta. Metsän ei luulisi sen jälkeen olevan pelottava paikka.”

”Kokonaisuutena vierailu oli kuitenkin positiivinen ja ryhmäläiset haluavat sinne mielellään uudestaan ja niin, että aikaa on enemmän käytettävissä. Pelkkiä kehuja olen kuullut:-)”

”Yhteydenotot sähköpostilla hoitui hyvin kaikkien kanssa ja sain kysymyksiini vastauksia ja todella hyvää palvelua, kiitos.”

6 KYSELYN VALIDITEETTI JA REABILITEETTI

Tutkimuksen pätevyys (validius) tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoituskin mitata. Pätevässä tutkimuksessa ei siten saisi olla systemaattista virhettä. Tämä tarkoittaa sitä, millä tavalla tutkittavat ovat ymmärtäneet mittarin, kyselylomakkeen, kysymykset. Tulokset vääristyvät, jos vastaaja ei ajattelekaan, kuten tutkija oletti. Validiutta tarkastellaan siten jo tutkimusta suunniteltaessa. Tämä tarkoittaa käsitteiden, perusjoukon ja muuttujien tarkkaa määrittelyä, aineiston keräämisen ja mittarin huolellista suunnittelua, sekä varmistamista, että mittarin kysymykset kattavat koko tutkimusongelman. (Valli 2001a, 100; Heikkilä 2004, 29; Hirsjärvi et al. 2005, 216–217.) Uusitalo (1991, 84) esittää saman asian toteamalla, että tutkimus on pätevää, kun teoreettiset ja operationaaliset määritelmät ovat yhtäpitäviä. Kysymys on siitä, miten onnistuneesti tutkija on kyennyt siirtämään tutkimuksessa käytetyn teorian käsitteet ja ajatuskokonaisuuden kyselylomakkeeseen. (Vilka 2007, 161.)

Haastateltavien valinnassa on muistettava, *mitä ollaan tutkimassa*. Tutkimusongelmasta riippuen on mielekästä valita joko teemaa tai tutkittavaa aihetta asiaa koskevan asiantuntemuksen tai kokemuksen perusteella. Tärkeä kriteeri tällöin on, että haastateltavalla on omakohtainen kokemus tutkittavasta asiasta. (Vilka 2007, 114.)

Kyselyyn on vastannut muutaman muunkin ryhmän kuin kokousasiakkaiden edustaja, mutta vain sellaisiin kohtiin jotka koskevat jotakin kokoustuotteista erillään olevaa osaa aluetta. Tällaisia ovat esimerkiksi näyttely-opastukset ja ravintolapalvelut. Sellaisiin kohtiin jotka koskevat vain kokousasiakkaita, ovat siis tähän ryhmään kuulumattomat voineet jättää vastaamatta kokonaan. Kyselyn jokaisessa kohdassa on mainittu erikseen kuinka moni asiakas on juuri kyseiseen kysymykseen vastannut.

Mielestäni tutkimuksessa esiintyneet kysymykset olivat onnistuneita, ja niiden avulla sai juuri sellaista tietoa asiakastyytyvyydestä kun niillä oli tarkoituskin saada. Avointen kohtien vastauksista oli suuresti apua hahmottaessa mitä konkreettisia asioita 1-5 asteikolla kerätyissä mielipidekysymyksissä haluttiin erityisesti parantaa. Ilman avoimia vastauksia olisi siis selvinnyt jos joissakin osa-alueissa on tyytymättömyyttä, mutta sen yksityiskohtaisemmat syyt olisivat varmasti jääneet hahmottamatta.

Tutkimuksen luotettavuus (reliabelius) tarkoittaa tulosten tarkkuutta eli mittauksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia ja mittaustulosten toistettavuutta. Tämä tarkoittaa, että toistettaessa saman henkilön kohdalla mittaus, saadaan täsmälleen sama mittaustulos riippumatta tutkijasta. Heikkilä esittää, että tutkimus on luotettava aina ajassa ja paikassa. Tutkimustuloksia ei pidä siten yleistää niiden pätevyysalueen ulkopuolelle, kuten toiseen aikaan ja toiseen yhteiskuntaan. (Heikkilä 2004, 30; Hirsjärvi & Hurme 2001, 186; Hirsjärvi et al. 2005, 216.)

Tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus muodostavat yhdessä mittarin kokonaisluotettavuuden. Kun tutkittu otos edustaa perusjoukkoa ja mittaamisessa on mahdollisimman vähän satunnaisuutta, tehdyn tutkimuksen kokonaisluotettavuus on hyvä. (Heikkilä 2004, 185; Uusitalo 1991, 86.)

Tutkimuksen luotettavuutta voivat heikentää monet asiat tutkimuksen aikana. Satunnaisvirheitä voivat aiheuttaa esimerkiksi se, että vastaaja muistaa vastatessaan jonkin asian väärin tai ymmärtää asian eri tavalla kuin tutkija, haastattelija merkitsee vastaajan vastauksen lomakkeeseen väärin tai tutkija tekee virheitä tallentaessaan. Virheiden vaikuttavuus tutkimuksen tavoitteiden kannalta ei välttämättä ole kovin suuri. Tärkeintä on, että tutkija ottaa kantaa tutkimuksensa ilmeisiin satunnaisvirheisiin. (Uusitalo 1991, 84.) Jos tutkimustulokset suhteutettuna muiden tutkimusten tuloksiin vaikuttavat kummallisilta, pohdittavaksi jää, mistä mahdolliset virheet johtuvat. Näiden asioiden arviointi tehdään tutkimustekstissä. (Vilka 2007, 161–162.)

Kyselyn eri kohdissa on eri määrät vastaajia, joten tämän vuoksi niiden toisiinsa vertaaminen ei tuota täysin luotettavia tuloksia. Kyselyn vastaajamäärä kokonaisuudessaankin oli kohtalaisen pieni, joten myös tämä vaikuttaa relaabeliuuteen. Kyselyn tuloksien luotettavuutta voitaisiin parantaa käyttämällä tätä samaa kyselyä tulevaisuudessakin, ja tutkiessa sen tuloksia pidemmällä aikavälillä ja suuremmalla vastaajamäärällä. Jatkotutkimuksesta samaa kyselyä uudestaan käyttämällä voisi siis olla hyötyä Haltian kokouspalvelujen kehittämistä ajatellen.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET

Kyselyn tuloksista voi päätellä että kyselyyn vastanneet vierailijat ovat erittäin tyytyväisiä Haltiaan kokouskohteena. Tutkimuskysymyksiini millainen Haltia on kokouskohteena ja miten Haltiaa voisi kehittää paremmaksi kokouskohteeksi, sain vastaukset. Ensimmäiseen kysymykseen vastaus muodostui sekä nykytilanteen kartoituksen että kyselyn kautta saamani palautteen kannalta. Haltia nähdään yleisesti ottaen hyvänä ja toimivana kokouskohteena. Kysymykseen miten Haltiaa voisi kehittää paremmaksi kokouskohteeksi, olen eritellyt vastauksia kyselyn tulosten analysoinnin kautta.

Lomakkeen vastauksesta päätellen keskimääräisesti tyytyväisimpiä oltiin ohjelmapalveluihin (7 vastausta, asteikolla 1-5 keskiarvo 4,61), ja toiseksi tyytyväisimpiä Haltian rakennuksen kokouspalveluihin, mukaan lukien kokoustilat varustuksineen ja asiakaspalvelu (13 vastausta, keskiarvo 4,46). Kolmanneksi tyytyväisimpiä oltiin Haltian Ravintolaan (21 vastausta, keskiarvo 4,35) ja alhaisimman keskiarvon sai näyttelyopastus 24 vastauksella ja keskiarvolla 4,34. Pitää kuitenkin huomioida, että tämä alhaisinkin keskiarvo on erittäin hyvä.

Muutamia parannusehdotuksia syntyi kyselyn alhaisimpien keskiarvojen saaneiden kohtien ja avoimien palautteiden perusteella. Kokouspalveluita koskien (kysymys 3) alhaisimmat arviot saivat tilan toimivuus ja kokoustekniikan toimivuus. Avoimissa palautteissa ongelmat tarkentuivat liittymään mm. kokoustilan meluisuuteen ja varustuksen riittävyteen.

Meluisuuteen ratkaisu voisi olla, että pyritään vuokraamaan tiloja kokouskäyttöön ensisijaisesti silloin kun viereisissä tiloissa ei ole esimerkiksi koululaisryhmiä. Tämä olisi kuitenkin hankalaa varsinkin kiireisimpinä kuukausina, sillä tilat ovat lähes täyteen varattuja joka päivälle. Varustuksen riittämättömyydestä yksi avoin kommentti liittyi usb-kaapelin riittämättömään pituuteen. Tämän yksittäisen ongelman voisi luonnollisesti korjata hankkimalla pidemmän kaapelin. Laajemmalti ajatellen vastaavanlaisia palautteita muista kokoustekniikkaan liittyvistä yksityiskohdista olisi hyödyllistä kerätä säännöllisesti, jotta tällaiset puutteet tulisivat tietoon mahdollisimman nopeasti, ja ne voitaisiin korjata mahdollisimman tehokkaasti.

Näyttelyopastuksiin liittyvissä palautteissa (kohta 4) alhaisimman keskiarvon oli saanut opastuksen asiasisältö. Avoimissa kommentteissa mainittiin mm. että Viherkehä-opastuksen kuvaus nettisivuilla ei vastannut toteutusta, ja että kahden samanaikaisen ryhmän opastukset olivat painottuneet eri asioihin. Näiden kommenttien perusteella parannusehdotuksia olisi siis opastuksien yhdenmukaistaminen eri oppaiden välillä, ja opastuksien nettisivuilla olevan kuvauksen ja toteutuneen opastuksen sisällön yhdenmukaistaminen. Jotkut ryhmät toivovat opastuksiltaan kahden teeman yhdistämistä keskenään, ja silloin yhdenmukaistamisesta tulee erittäin vaikeaa, jos tarkkoja linjoja ei ole määritelty että kuinka paljon tässä yhdistelmäopastuksessa kerrotaan esimerkiksi Suomen luonnosta ja kuinka paljon Haltian arkkitehtuurista. Juuri tämän vuoksi Haltiasa onkin pyritty myymään vain selkeitä, yhden teeman omaavia opastustuotteita, jotta laadunvalvonta ja opastuksien yhtenäistäminen olisi jatkossa helpompaa.

Toinen negatiivinen palaute, joka toistui monessa palautteessa, oli liian monen ryhmän opastaminen yhtäaikaaisesti näyttelytiloissa. Tällä hetkellä saman teemaista näyttelyopastusta voidaan myydä kerrallaan kolme kappaletta samalle aikavälille. Tämä muodostuu ongelmaksi etenkin jos yksi tai useampi ryhmistä on meluinen, jollaisia ovat monesti esimerkiksi koululaisryhmät. Ratkaisuna tähän olisi, että opastuksia myytäisiin samalle aikavälille vähemmän, tai että ne pyrittäisiin porrastamaan toimivammin, jotta samassa tilassa ei olisi monia ryhmiä samanaikaisesti. Ongelmaa voisi helpottaa myös niin, että opas käyttäisi mikrofonia ja ryhmä siihen kytkettyjä kuulokkeita. Tällaiset välineet ovat jo olemassa ryhmille, mutta niitä voitaisiin hyödyntää entistä useammin.

Yhteistyöyritysten ohjelmopalveluihin oltiin kyselyyn vastanneiden kesken todella tyytyväisiä. Alhaisimman keskiarvon (4,0) sai yrittäjän yhteydenpito ennen saapumista. Tätä tulosta voisi kenties parantaa Haltian ja ohjelmopalveluyrittäjän keskinäisellä kommunikaatiolla aiheesta, ja kannustamalla yrittäjää olemaan yhteydessä suoraan asiakkaaseen ennen vierailua vaikka ohjelman suhteen ei olisikaan mitään epäselvää. Asiakkaalle olisi varmasti positiivista että ohjelmopalveluyrittäjä erikseenkin varmistaisi että kaikki menee varmasti suunnitelmien ja asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Kysymyksessä 9 vastaajista 19 % (4 henkilöä) oli sitä mieltä, ettei saanut tarpeeksi tietoa lähialueen ohjelmopalveluista ottaessaan ensi kertaa yhteyttä Haltiaan. Tätä lukua voisi mahdollisesti parantaa kehittämällä jonkin yhtenäisen tavan jolla kaikki myynti-työntekijät voisivat kertoa ohjelmopalveluiden kirjosta, jotta asiakkaalla olisi jonkinlai-

nen kattava käsitys minkälaisista vaihtoehtoista lähteä valitsemaan ohjelmaa kokouspäiväänsä. Ohjelmapalveluita on kuitenkin todella paljon erilaisia, ja voisi olla käytännössä hankalaa tiivistää asiakkaalle koko laajaa tarjontaa.

Ravintola Haltiaa koskien alhaisin keskiarvo koski hintatasoa. Asiakkaat olisivat siis kyselyn tuloksien perusteella tyytyväisempiä jos hintatasoa laskettaisiin. Toiseksi alhaimmat keskiarvot olivat kohdissa kokouspaketin toimivuus ja henkilökunnan palvelualltius.

Monessa avoimessa kommentissa mainittiin että henkilökuntaa on asiakasmäärään suhteutettuna liian vähän, ja todennäköisesti tähän asiaan vaikuttamalla sekä kokouspaketin toimivuus että henkilökunnan palvelualltius parantuisi. Negatiivisena asiana kokouspalveluiden osalta mainittiin, että kattaus kokoustiloihin tehtiin liian myöhään, ja se viivytti kokouksen alkamista. Tämä luultavasti helpottuisi jos henkilökunta ei olisi niin ylikuormitettua muissa tehtävissä, ja kokouskattaus olisi mahdollista tehdä hyvissä ajoin ennen kokouksen alkamista. Liian vähäinen työntekijöiden määrä myös varmasti kiristää henkilökunnan hermoja, jolloin hyvään asiakaspalveluun on varmasti vaikeampi keskittyä. Kyselyn tuloksien perusteella henkilökunnan hyvinvointiin tulisi siis panostaa motivoinnin ja uusien työntekijöiden palkkaamisen avulla, jotta loistava asiakaspalvelu olisi helpommin toteutettavissa.

8 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessini oli loppujen lopuksi yllättävän sujuva. Ensimmäisen kerran sain idean opinnäytteen tekemisestä luontokeskus Haltialle aloitettuani harjoittelukauteni siellä tammikuussa 2014. Olin tekemässä puolen vuoden harjoittelujaksoni Haltiassa, ja tiesin että sen jälkeen olisi vuorossa opinnäytetyön tekeminen, ja palaset vaan loksaitivat kohdilleen.

Esitin idean Haltian markkinointipäällikölle, ja hänkin piti opinnäytetyön tekemistä Haltiaan hyvänä ideana. Uudessa monipuolisessa luontokeskuksessa on paljon mahdollisia tutkimuksen aiheita. Tarkempi työn aihe hahmottui kevään mittaan työskentelyn lomassa, kun keskustelin muiden työntekijöiden kanssa heidän ideoistaan ja mielipiteistään.

Minua kannustettiin Haltian puolesta valitsemaan näkökulma joka minua itseäni erityisesti kiinnostaa. Kokoustyö ja erityisesti kokousmyynti ovat aiheita jotka kiinnostavat minua tulevaisuuden työllistymistäkin ajatellen, ja siksi valitsin aiheeksi juuri kokouspalvelut. Ajatustyö opinnäytteen rakenteesta oli siis käynnissä koko alkuvuoden 2014 työskennellessäni Haltiassa, ja aloittaessani kirjoittamisen olin jo pitkälti selvillä siitä mitä työni tulisi sisältämään.

Suunnittelimme markkinointipäällikkö Petra Niskasen kanssa kyselyn, ja muutaman koeversion jälkeen se oli molempien mielestä sopiva. Kyselyn julkaisemisen jälkeen alkoi suurin kirjoitustyö, jossa kokosin yhteen kartoitusta nykytilasta ja etsin taustatietoa ja aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Olin saanut Haltiasta paljon lähdemateriaalia ja omatkin kokemukseni olivat vielä tuoreessa muistissa, joten kokouspalvelujen nykytilanteen kartoittaminen sujui suurimmaksi osaksi mutkattomasti.

Stressaavin osa opinnäyteprosessissa oli kyselyn tulosten odottaminen. Alun perin suunnitelmana oli että tulokset kerättäisiin vain syyskuun ajalta, mutta syyskuun jälkeen vastauksia oli niin vähän että päätimme jättää kyselyn vielä lokakuuksi. Tämän vuoksi kyselyn tulosten analysointi siirtyi hieman myöhemmäksi, joka lisäsi hieman stressiä sillä en halunnut aikataulun viivästyvän liikaa. Lisäksi tiesin että tuloksia tulisi eniten loppukuusta ja vielä marraskuun alkupuolella, sillä linkit kyselyyn lähetettiin asiakkaille

laskun yhteydessä ja laskut lähetettiin usein loppukuusta. Onneksi lokakuun loppupuolella oli tullut lisää tuloksia, ja sain kyselyyn tulleista vastauksista paljon materiaalia. Varsinkin avointen vastausten määrä ja pituus yllätti minut positiivisesti, sillä usein avoimiin kysymyksiin jätetään vastaamatta tai vastataan erittäin lyhyesti. Toki olisi ollut parempi jos vastauksia olisi tullut enemmän, mutta olen silti tyytyväinen opinnäytetyöhöni, ja uskon siitä olevan hyötyä Haltialle. Kannustankin Haltiaa vielä käyttämään tätä samaa kyselyä jatkossa, jotta siitä saataisiin kaikki mahdollinen hyöty irti.

LÄHTEET

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

E-conomic kirjanpito-ohjelma internetissä. Mitä tarkoittaa Asiakastytyväisyys? 2012-2014. Luettu 4.11.2014.

<http://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/asiakastytyvaisuus>

Hakala J. T. 2004. Opinnäyteopas Ammattikorkeakouluille. Tampere: Tammer-paino Oy.

Hirsjärvi S., Remes S. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

MEK, Trendit. Matkailun trendejä maailmalta. Luettu 21.10.2014.

<http://www.mek.fi/tutkimukset-ja-tilastot/trendit/>

Metsähallitus: Nuuksioon Suomen luontokeskus Haltia. 2014. Luettu 21.10.2014.

<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/hankkeet/suomenluontokeskushaltia/Sivut/haltia.aspx>

Metsähallitus: Metsähallituksen luontopalvelut, Upeimman luontomme hoitaja. Vuosikertomus 2013. Helsinki: Erweko painotuote Oy.

Luontokeskukset. Luettu 21.10.2014.

<http://www.luontoon.fi/palvelupisteet/luontokeskukset/Sivut/Default.aspx>

Puhakka, R. 2007. Kansallispuistot murroksessa: Tutkimus luonnonsuojelun ja matkailun tavoitteiden kohtaamisesta. Yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja/Joensuun yliopisto

Rautiainen S. & Siiskonen M. 2002. Kokous- ja kongressipalvelut. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Storbacka K., Blomqvist K., Dahl J. & Haeger T. 2003. Asiakkuuden arvon lähteillä. Juva: WSOY.

Verhelä, P. 2000. Liikematkailu. Helsinki: Oy Edita Ab.

Vilka, H. 2007. Tutki ja kehitä. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy.

Verhelä, P. & Lackman P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Helsinki: WSOY/Oppimateriaalit.

Vuoristo K-V. & Vesterinen N. 2009. Lumen ja suven maa. Helsinki: WSOYpro Oy.

LIITTEET

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely

1 (3)

11/6/2014 <https://www.webpolsurveys.com/Answer/SurveyParticipation.aspx?SID=Fin837348&SID=507c2592-b7d9-4a71-a250-a7de38a86b62&dy=80552...>

Haltian ryhmäpalautekysely

Kiitos että vastaatte palautekyselyymme!

Mikäli jokin kyselyn osa-alue ei koske tilaisuuttanne, voitte jättää vastaamatta kyseiseen kohtaan.

1. Vierailun päivämäärä

2. Mistä saitte tiedon Haltiasta?

Kollega/ ystävä suosittelee

Haltian internet-sivulta

Muulta internet-sivulta, mistä

Lehti-ilmoituksesta, mistä

Muualta, mistä

3. Tyytyväisyys kokouspalveluun liittyen

Arvioi onnistumistamme asteikolla yhdestä viiteen (1=huono, 5=erinomainen).

	1	2	3	4	5
Ryhmän vastaanottaminen ja kokoustiloihin opastaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokousteknikan toimivuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avun saaminen mahdollisissa ongelmatilanteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokoustilan siisteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilan toimivuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyntipalvelun henkilökunnan palveluattisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyntipalvelun henkilökunnan ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilaisuuden onnistuminen kokonaisuutena	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Näyttelyopastus

Kuinka tyytyväinen olitte seuraaviin asioihin näyttelyopastusta koskien? (1=en ollenkaan tyytyväinen 5=erittäin tyytyväinen)

	1	2	3	4	5
Ryhmän vastaanottaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oppaan ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oppaan kielitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opastuksen asiasisältö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Vapaat kommentit opastuksesta

6. Ohjelmalvelut

Kuinka tyytyväisiä olitte seuraaviin asioihin yhteistyöyrittäjämme ohjelmalveluita koskien? (1=en ollenkaan tyytyväinen, 5=erittäin tyytyväinen)

<https://www.webpolsurveys.com/Answer/SurveyParticipation.aspx?SID=Fin837348&SID=507c2592-b7d9-4a71-a250-a7de38a86b62&dy=805527138>

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely 2 (3)

11/6/2014 <https://www.webpolsurveys.com/Answer/SurveyParticipation.aspx?SIDID=Fin837348&SID=507c2592-b7d9-4a71-a250-a7de38a86b62&dy=80552...>

	1	2	3	4	5
Yrittäjän yhteydenpito ennen saapumista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjelman sisältö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjelman organisointi ja sujuvuus paikan päällä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oppaan kielitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruoan esillepano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruoan laatu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuotevalikoiman laajuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eritystoiveiden huomioonottaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan palvelualltius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Käytetyn ohjelmalveluyrityksen nimi

8. Vapaat kommentit yhteistyöyrittäjän ohjelmalveluista.

9. Saitteko mielestänne riittävästi tietoa lähialueen ohjelmalveluista ottaessanne ensi kertaa yhteyttä Haltiaan?

- Kyllä
 Ei

10. Haltian ravintola

Kuinka tyytyväisiä olette seuraaviin asioihin ravintolan palveluja koskien? (1=en ollenkaan tyytyväinen, 5=erittäin tyytyväinen)

	1	2	3	4	5
Kokouspaketin toimivuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuotevalikoima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lounaspöytä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hintataso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ravintolan siisteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruoan esillepano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruoan laatu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eritystoiveiden huomioonottaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan palvelualltius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Vapaat kommentit Haltian ravintolaan liittyen

12. Suositteletko Haltiaa kokouspaikkana/ vierailukohteena?

- Kyllä
 En, miksi

<https://www.webpolsurveys.com/Answer/SurveyParticipation.aspx?SIDID=Fin837348&SID=507c2592-b7d9-4a71-a250-a7de38a86b62&dy=805527138>

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely 3 (3)

11/6/2014 <https://www.webpolsurveys.com/Answer/SurveyParticipation.aspx?SID=Fin837348&SID=507c2592-b7d9-4a71-a250-a7de38a86b62&dy=80552...>

13. Vapaat kommentit**14. Palautteen voi jättää myös nimettömänä, mutta halutessanne täyttäkää yhteystietonne alle.**

Etunimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Matkapuhelin	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>
Puhelin	<input type="text"/>
Yritys / Organisaatio	<input type="text"/>

Vahvista vastausten lähetyk
Lähetä

Liite 2. Haltian kokoustilat (Haltia, 2014)



Suomen luontokeskus Haltia Kokoustilat 2014

Haltia-sali 500 €/4 h, lisätunnit 90 €/h, 860 €/pv (9-17)
Auditorio, 200 hlö
Istuva illallinen, 60 hlö
Cocktail-tilaisuus, 100 hlö

Boassu (kabinetti ravintolassa, 50 hlö): 30 €/h, 240 €/pv (9-17)
 (Näkymä päänäyttelyyn)

Päivölä (kabinetti ravintolassa, 32 hlö): 30 €/h, 240 €/pv (9-17)
 (Yhteys terassille)

Boassu ja Päivölä yhdistettyinä: 60 €/h, 480 €/pv (9-17)

Saivo (VIP-kokoustitila, 10 hlö): 30 €/h tai 240 €/pv (9-17)

Saivon sauna (10 hlö): 200 €/4 h + 6 €/hlö

Ravintola (aukioloaikojen ulkopuolella, 200 hlö): 75 €/h

Luontokoululuokat (22-90 hlö):
Tarvas tai Otso: 30 €/h, 240 €/pv (9-17)
Tarvas ja Otso yhdistettyinä: 60 €/h, 480 €/pv (9-17)
Tarvas, Otso ja Saivo yhdistettyinä: 90 €/h, 720 €/pv (9-17)

Iltakäyttöissä (aukioloaikojen ulkopuolella): 50 €/h

Hinnat sis. alv. 24 %
 Pidätämme oikeuden hintojen muutoksiin.

SUOMEN LUONNON HELMET SAMAN KATON ALLA

Suomen luontokeskus Haltia on elämyksellinen näyttely- ja tapahtumakeskus, jossa kävijä voi ihailia koko Suomen upeimpia luontokohteita saman katon alla. Haltia palvelee luonnon ja ulkoilun ystäviä, kokousasiakkaita, vapaa-ajan viettäjiä ja koululaisia.

AUKIOLOAIJAT:

Kesäkausi (15.2.-30.9.)

Auki joka päivä 9:30-19:00

Talvikausi (1.1.-14.2. ja 1.10.-31.12.)
 9:30-17:00

Keskus suljettu jouluaattona ja joulupäivänä.

Näyttely suljettu huoltomaanantaisin: 13.1., 20.1., 27.1., 3.2., 10.2., 3.11., 10.11., 17.11., 24.11., 1.12., 8.12., 15.12.

SUOMEN LUONTOKESKUS HALTIA

Nuuskiontie 84, 02820 Espoo

040 163 6200

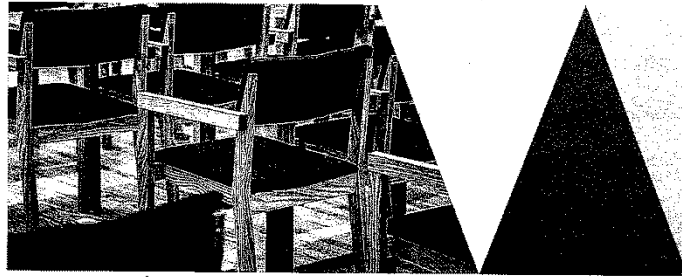
info@haltia.com

www.haltia.com



HALTIA

Liite 3. Ravintola Haltian kokoustuotteet. 1 (3) (Ravintola Haltia, 2014)

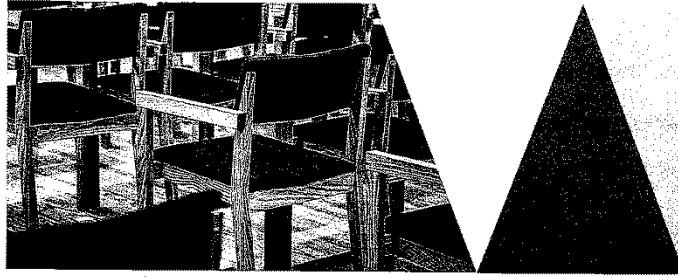


Kokoustuotteet

 HALTIA
 RAVINTOLA
 

	LINJASTO	KOKOUS
SUOLAISET		
Reissumies, kinkku-juusto/kasvis	6 €	7 €
Moniviljasämpylä, kinkku-juusto/kasvis	5,5 €	6,5 €
Bagel, kinkku-juusto/kasvis	5,5 €	6,5 €
Savupororieskarulla		8 €
Savuporopiiras		8 €
Kinkku- tai kasvispiiras		7 €
SMOOTHIET JA HEDELMÄT		
Smoothiet (hedelmä tai jogurtti)		4,5 €
Hedelmäajitelma		5 €
MAKEAT		
Suklaakonvehti- tai keksilajitelma		3 €
Haltia-pulla (voisilmäpulla)	3,5 €	3,5 €
Korvapuusti	3,5 €	3,5 €
Marjapiiras (sesongin mukaan)		6 €
KAHVIT JA VIRVOKKEET		
Virvoitusjuomat 0,5 l	3,5 €	3,5 €
Kahvi ja tee	2,5 €	3,0 €
Rauch tuoremehu 0,2 l (omena, appelsiini)	3 €	3 €
Tuoremehukannu 1 litra		6 €
Vesipullo 0,5 l	3 €	3 €
ALKOHOLIT		
Olut/siideri		5,5 €
Talon viini valko/puna/kuohu	5,5 € / 12 cl tai 33 € / pullo	
Samppanja	12 € / 12 cl tai 75 € / pullo	

Ravintola Haltian kokoustuotteet 2 (3)



Kokouspaketit

HALTIA
RAVINTOLA

HYVÄN OLON KOKOUS

43 € / henkilö

- Kokoustilassa hedelmät ja pientä naposteeltavaa
- Aamiainen seisovasta pöydästä ravintolassa tai kokoustilassa

Aamukahvi ja haudutettu tee

Hedelmämysliä, maustamatonta jogurttia,
vehnänleseitä, kuivattua marjaa ja kukkaishunajaa

Maalaissämpylöitä, leikkeleitä, juustoa, salaattia,
kurkkua ja tomaattia

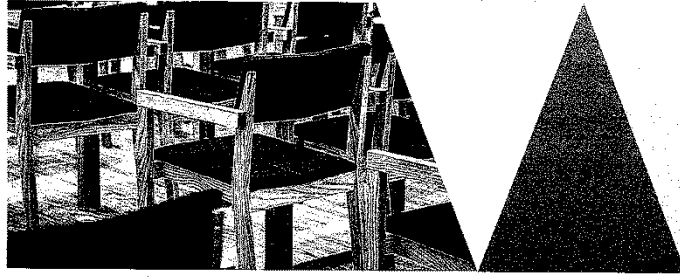
Kuningatar marjashotti ja tuoreita hedelmiä

Tummapaahaton kahvi ja haudutettu tee

Makuvesiä (kurkulla ja yrteillä maustettuja vesiä)

- Haltian pitopöytä
- Iltapäiväkahvi ja haudutettu tee
Marjaisa piiras Haltian tapaan

Ravintola Haltian kokoustuotteet 3. (3)



Kokouspaketit

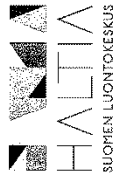
HALTIA
RAVINTOLA 

OTSO

32 € / henkilö

- Aamukahvi ja haudutettu tee, täytetty maalaissämpylä
- Haltian pitopöytä
- Iltapäiväkahvi ja haudutettu tee,
Nuksio-pulla

Liite 4. Haltian tilojen pohjakartta 1 (1) (Haltia 2014)



	U-PIILOTTO	TEATTERI	LUOKKA	KONFERENSSI	TÄYSIKATTAIN
1 Päivölä	30	30	84	18	30
2 Ravintola Haltia	-	-	-	-	180
3 Terrassialue	-	-	-	-	72
4 Auditorio	30	200	-	24	70
5 Otso	20	25	20	20	-
6 Jarvas	20	30	20	20	-
7 Salvo	-	-	-	12	-

