

Jannica Ruisaho

ASIAKASTYYTYVÄISYYS PALVELUN LAATUUN –
KOHTEENA KOTISEUTUTALO HINTTALA

Matkailun koulutusohjelma
2012

ASIAKASTYYTYVÄISYYS PALVELUN LAATUUN – KOHTEENA KOTISEUTUTALO HINTTALA

Ruisaho, Jannica
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Toukokuu 2012
Ohjaaja: Blomroos, Marja-Leena
Sivumäärä: 53
Liitteitä: 3

Asiasanat: asiakaspalvelu, kvantitatiivinen tutkimus, kulttuurimatkailun ohjelmalvelut

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia Nokialla sijaitsevan kotiseututalo Hinttalan asiakkaiden tyytyväisyyttä kotiseututalon tarjoamien palveluiden laatuun. Aihetta oli erittäin ajankohtaista tutkia, sillä Hinttalassa ei ole aiemmin toteutettu vastaavanlaisesta asiakastyytyväisyystutkimusta, ja erityisesti vuonna 2008 tapahtuneen omistajanvaihdoksen vuoksi Hinttalan palvelu- ja ohjelmatarjonnan nykytilaa oli tarpeellista kartoittaa.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin tutkimuksen kannalta oleellisia käsitteitä ja teorioita, kuten asiakastyytyväisyyttä, asiakaslähtöisyyttä, palvelun laatua ja kulttuurimatkailun ohjelmalveluita. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Tutkimusaineisto kerättiin asiakaskyselyn avulla. Asiakastyytyväisyyskysely suoritettiin kotiseututalo Hinttalassa 7.6. – 14.8.2011. Kyselyyn oli mahdollista vastata myös sähköisesti Nokian kaupungin Internet-sivuilla.

Paperisia kyselylomakkeita laitettiin jakoon 300 kappaletta ja hyväksytysti täytettyjä lomakkeita palautui 97 kappaletta, eli vastausprosentti oli 32 %. Sähköisesti palautuneita vastauksia (16 kpl) ei ole sisällytetty laskettuun vastausprosenttiin. Vastausprosentti jäi harmillisesti melko alhaiseksi, mutta tutkimustuloksia voidaan siitä huolimatta pitää suuntaa antavina. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että asiakkaat ovat pääosin hyvin tyytyväisiä Hinttalan palveluiden laatuun. Vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä Hinttalan ohjelmatarjonnan monipuolisuuteen ja maksuttomuuteen, kahvila- ja näyttelytoimintaan sekä alueen viihtyisyyteen ja sijaintiin. Tiedottamiseen ja aukioloaikoihin oltiin vähemmän tyytyväisiä. Suurin osa Hinttalassa vierailijoista on nokialaisia ja monelle nokialaiselle Hinttalassa vierailu onkin tärkeä osa kesänviettoa.

CUSTOMER SATISFACTION FOR QUALITY OF SERVICE – CASE HINTTALA MUSEUM OF LOCAL HISTORY

Ruisaho, Jannica

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Tourism

May 2012

Supervisor: Blomroos, Marja-Leena

Number of pages: 53

Appendices: 3

Keywords: customer service, quantitative research, cultural travel

The purpose of this thesis was to examine customer satisfaction in Hinttala museum of local history. The museum is situated in Nokia. It was necessary to carry out this research since there were no previous similar researches. There was a change in Hinttala's ownership in year 2008. After that many operations in Hinttala has been changed.

The theory of this thesis consists of customer satisfaction, customer oriented approach, quality of service, cultural travel and program services. The research method used in this study was quantitative research. The data was collected through customer survey. The customer satisfaction survey was carried out in Hinttala museum of local history during 7.6 – 14.8.2011. It was also possible to fill out the questionnaire in the Internet.

300 questionnaires were distributed and 97 successfully filled forms were returned. The response rate was 32 percent which was unfortunately quite low. However, the results of this research can be regarded to be indicative. Based on the results customers were mainly satisfied with services of Hinttala. Variety of complimentary activities, nice cafeteria, interesting exhibitions, good location and beautiful yard were considered to be the best things in Hinttala. Customers were not quite satisfied with reporting and opening times of the local museum. The majority of visitors were locals. Hinttala museum of local history is a very important place for many local inhabitants.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTA, TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT.....	8
3	KOTISEUTUTALO HINTTALA.....	9
3.1	Nokian kaupungin vapaa-aikakeskuksen hallinnoima kotiseututalo Hinttala	9
3.2	Kotiseututalo Hinttalan toiminta kesällä 2011	10
4	KULTTUURIMATKAILUN OHJELMAPALVELUT.....	11
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA ASIAKASLÄHTÖISYYS.....	14
5.1	Asiakaspalvelun ja asiakastyytyväisyyden määritelmät	14
5.2	Asiakaslähtöisyys.....	15
5.3	Asiakastyytyväisyystutkimus.....	15
6	PALVELUN LAATU	17
6.1	Palvelun ja palvelun laadun määritelmät	17
6.2	Palvelun laadun osatekijät	19
6.3	Ohjelmanpalvelujen laatu	19
7	TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN	21
7.1	Tutkimusmenetelmän valinta.....	21
7.2	Kyselylomake	22
7.3	Tutkimuksen toteutus.....	23
8	TUTKIMUSTULOKSET.....	24
8.1	Asiakastyytyväisyyskyselyn strukturoidut kysymykset	24
8.1.1	Vastaajien taustatiedot.....	24
8.1.2	Hinttalassa vierailu	28
8.1.3	Tiedotus.....	31
8.1.4	Hinttalassa järjestetyt ohjatut toiminnot ja tapahtumat	32
8.1.5	Asiakkaiden tyytyväisyys palveluiden laatuun	35
8.2	Asiakastyytyväisyyskyselyn avoimet kysymykset	36
8.2.1	Palvelutarjonnan asiakaslähtöisyys	37
8.2.2	Kehittämisehdotukset ja vastaajien antama palaute	39
9	TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO	41
10	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUSTARKASTELU	45
11	POHDINTA.....	48
	LÄHTEET.....	52
	LIITTEET	

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Asiakastyytyväisyyskyselyn avoimien kysymysten vastaukset

Liite 3. Kotiseututalo Hinttalan kesän 2011 ohjelmalehtinen

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena oli selvittää Nokian kaupungin vapaa-aikakeskuksen hallinnoiman kotiseututalo Hinttalan asiakkaiden tyytyväisyyttä kotiseututalon tarjoamien palveluiden laatuun. Tutkimuksen aihe oli alun perin lähtöisin omasta mielenkiinnostani tehdä opinnäytetyö Nokian kaupungin vapaa-aikakeskukselle kotiseututalo Hinttalan toimintaan liittyen. Olen itse työskennellyt kesäoppaana Hinttalassa ja opinnäytetyön tekeminen minulle merkityksellisestä ja tärkeästä aiheesta kiinnosti suuresti. Nokian kaupungin vapaa-aikakeskuksessa tarjoukseni tehdä opinnäytetyö Hinttalaan liittyen otettiin innolla vastaan, ja yhdessä vapaa-aikakeskuksen työntekijöiden kanssa päädyimme valitsemaan opinnäytetyön aiheeksi asiakastyytyväisyystutkimuksen.

Tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa esitellään kotiseututalo Hinttalan toimintaa ja tarkastellaan tutkimuksen kannalta merkityksellisiä käsitteitä ja teorioita. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu asiakaspalvelun, asiakaslähtöisyyden, asiakastyytyväisyyden, palvelun laadun ja kulttuurimatkailun ohjelmapalveluiden teorioista. Tutkimusmenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytettiin asiakastyytyväisyyskyselyä ja kyselylomake laadittiin teoreettisen viitekehyksen perusteella siten, että sen avulla oli mahdollista löytää vastauksia asetettuihin tutkimusongelmiin.

Asiakastyytyväisyyskysely suoritettiin kotiseututalo Hinttalassa kesällä 2011. Kyselyyn oli mahdollista vastata täyttämällä paperinen kyselylomake Hinttalassa aikavälillä 7.6. – 14.8.2011. Kysely oli tarjolla myös sähköisessä muodossa Nokian kaupungin Internet-sivuilla kesällä 2011 heinäkuun puolesta välistä elokuun loppuun saakka. Paperisia kyselylomakkeita laitettiin jakoon 300 kappaletta, joista hyväksytysti täytettyjä lomakkeita palautui yhteensä 97 kappaletta. Sähköisesti täytettyjä lomakkeita palautui 16 kappaletta. Vastausprosentti kyettiin laskemaan paperisten lomakkeiden osalta ja se jäi harmillisesti melko alhaiseksi: 32 %. Tutkimuksen tuloksissa tarkastellaan muun muassa Hinttalan asiakkaiden taustatietoja, osallistumista toimintoihin ja tapahtumiin, tyytyväisyyttä palveluiden laatuun sekä kehittämisideoita. Hinttalan palvelutarjonta on nykyisellään melko monipuolista, mutta jokseenkin vakiintunutta. Tämän tutkimuksen avulla selvitettiin, mitkä Hinttalassa järjestettävät

toiminnot ovat suosituimpia sekä mitä toimintoja tarvitsisi muuttaa asiakaslähtöisemmiksi. Tämän tutkimuksen tiedot tulevat varmasti olemaan hyödyksi erityisesti Hinttalan tulevien kesien ohjelmatarjonnan suunnittelussa.

2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTA, TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT

Tässä tutkimuksessa tutkimuskohteena oli Nokialla sijaitsevan kotiseututalo Hinttalan asiakkaat ja heidän tyytyväisyytensä Hinttalan palveluiden laatuun. Tutkimuksen lähtökohtana oli oma mielenkiintoni kyseistä tutkimusaihetta kohtaan sekä toimek-siantajan eli Nokian kaupungin vapaa-aikakeskuksen halu tietää, miten tyytyväisiä Hinttalan asiakkaat ovat kotiseututalon nykyiseen palvelutarjontaan. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa Hinttalan palvelutarjonnan nykytilaa ja löytää palvelutarjonnan vahvuudet ja heikkoudet. Opinnäytetyön tavoitteena oli asiakastyytyväisyyden selvittämisen lisäksi löytää asiakaslähtöisiä kehittämissuhteita. Asiakastyytyväisyystutkimukselle oli selvästikin tarvetta, sillä Hinttalassa ei ollut aiemmin toteutettu vastaavanlaista tutkimusta. Asiakastyytyväisyystutkimus oli ajankohtainen erityisesti myös siitä syystä, että Hinttalassa tapahtui vuonna 2008 omistajanvaihdos kun kotiseutuyhdistys Nokia - Seura lahjoitti Hinttalan Nokian kaupungille. Hinttalaa on siitä lähtien hallinnoinut Nokian kaupungin vapaa-aikakeskus.

Tutkimuksen avulla haluttiin löytää vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten tyytyväisiä kotiseututalo Hinttalan asiakkaat ovat kotiseututalon tarjoamiin palveluihin?
2. Millaisena asiakkaat kokevat saamansa palvelun laadun?
3. Miten palvelutarjontaa voitaisiin kehittää asiakaslähtöisemmäksi?

3 KOTISEUTUTALO HINTTALA

3.1 Nokian kaupungin vapaa-aikakeskuksen hallinnoima kotiseututalo Hinttala

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Nokian kaupungin vapaa-aikakeskus. Nokian kaupungin vapaa-aikakeskukseen kuuluvat kulttuuri-, kirjasto-, nuoriso ja liikuntapalvelut. Kotiseututalo Hinttala kuuluu Nokian kaupungin vapaa-aikakeskuksen hallintaan. Hinttala on ollut Nokian kaupungin omistuksessa vuoden 2008 kesäkuusta lähtien. Aiemmin Hinttala oli kotiseutuyhdistys Nokia - Seuran omistuksessa. (Nokian kaupungin Internet-sivut 2012.)

Hinttalan historia ulottuu pitkälle menneisyyteen. Ensimmäiset maininnat Hinttalasta löytyvät jo vuoden 1546 maakirjoista, jonka jälkeen Hinttalan vaiheet ovat olleet hyvin värikkäät. 1600-luvulta lähtien Hinttala on ollut sotilasvirkatalona ja sen jälkeen vuokratilana paikallisille maanviljelijöille. 1800-luvun lopulla Hinttalassa on toiminut muun muassa kansakoulu ja kunnantoinimisto. Vuonna 1945 Nokian kauppalalunasti valtiolta Hinttalan tilan ja sen paikalle alettiin kaavailla pysäköintipaikkaa. Kotiseutuyhdistys Nokia - Seura kuitenkin astui kuvaan ja laati kauppalalle anomuksen Hinttalan luovuttamisesta Nokia - Seuran hallintaan kotiseutumuseon perustamista varten. Anomus hyväksyttiin ja Hinttala vihittiin kotiseutumuseoksi vuonna 1955. (Suuniittu 2006, 22 – 25, 30.) Hinttalasta tehtiin talomuseo, joka kertoo 1800-luvun loppupuoliskon satakuntalais-hämäläisestä talonpoikaiselämästä. (Visit Tampere Internet-sivut 2012.) Kotiseutuyhdistys Nokia - Seura luovutti Hinttalan Nokian kaupungille vuonna 2008 ja siitä lähtien Hinttalaa on hallinnoinut Nokian kaupungin vapaa-aikakeskus. (Nokian kaupungin Internet-sivut 2012.)

Hinttalan kotiseututalo on kulttuurihistoriallisesti merkittävä rakennuskokonaisuus sekä kesäinen tapahtuma- ja kohtaamispaikka. Hinttalan nimi muutettiin taannoin kotiseutumuseosta kotiseututaloksi, sillä kotiseututalo-nimi kuvaa paremmin Hinttalan nykyistä luonnetta. Kotiseututalo Hinttala on avoinna yleisölle kesäkuusta elokuuhun. Nykyisin Hinttalan alueella on alettu toteuttaa joitakin tapahtumia myös talviaikaan. Hinttalan alueelle ja kotiseututalolla järjestettäviin tilaisuuksiin on vapaa pääsy, muutamia poikkeuksia lukuunottamatta. Hinttalan palvelutarjontaan kuuluvat

muun muassa kahvila, opastus, näyttelytoiminta, matkailuinfo ja lukuisat ohjatut toiminnot ja tapahtumat. (Nokian kaupungin Internet-sivut 2012.)

3.2 Kotiseututalo Hinttalan toiminta kesällä 2011

Kotiseututalo Hinttala oli kesällä 2011 avoinna yleisölle ajalla 7.6. – 14.8. Hinttalan aukioloajat kesällä 2011 olivat seuraavanlaiset:

maanantaisin suljettu, tiistaisin avoinna klo 11 - 18, keskiviikkoisin avoinna klo 11 - 19, torstaisin avoinna klo 11 - 18 sekä perjantaisin ja sunnuntaisin avoinna klo 11 - 16. Hinttalan yhteydessä toimiva Kahvila Elsa oli maanantaisin suljettu, tiistaisin, torstaisin ja perjantaisin avoinna klo 10 - 18, keskiviikkoisin avoinna klo 10 - 20 sekä lauantaisin ja sunnuntaisin avoinna klo 10 - 18. (Kotiseututalo Hinttalan kesän 2011 esite.)

Hinttalan kesän 2011 ohjelma oli monipuolinen. Ohjelmassa oli muun muassa ohjattuja liikuntatuokioita, satutunteja ja leikkejä lapsille, käsityötuokiota, opastettuja historiakerroksia ja musiikki-iltoja. Hinttalan kesän 2011 viikoittaiseen toimintaan kuuluivat: Tiistaisin Tai-Chi (terveyttä edistävä liikuntamuoto) ja Hippasilla-lastenpäivät (leikkejä, satuja ja musisointia), keskiviikkoisin Käsityökahveet (ohjattu käsityötuokio) ja Hinttala Soi-musiikkitapahtuma, torstaisin Satupiknikki (satutunti lapsille), perjantaisin Vauhtiketun ohjatut jumppatuokiot lapsille ja aikuisille, lauantaisin käsityötapaamisia ja sunnuntaisin Opastetut kierrokset Nokian ja Hinttalan alueen historiaan sekä Musiikin virtaa Hinttalassa (klassista musiikkia.) Hinttalassa oli koko kesän 2011 ajan vaihtuvia näyttelyitä. Sekä yksityisten henkilöiden että yhdistysten oli mahdollista vuokrata Hinttalasta näyttelytila viikoksi tai kahdeksi viikoksi. Kesällä 2011 Hinttalassa oli muun muassa käsitöiden myyntinäyttelyitä ja taidenäyttelyitä. Kaikkiin näyttelyihin oli yleisöllä vapaa pääsy. (Kotiseututalo Hinttalan kesän 2011 esite.)

Viikoittaisen toiminnan ja näyttelytoiminnan lisäksi Hinttalassa toteutettiin kesällä 2011 lukuisia erilaisia tapahtumia. Lapsille suunnattuja tapahtumia olivat: Leikki on lystiä! - Hinttalan perinneleikkipäivä, Runon ja suven päivän runotuokio, Lentävä matto-lelukirppis, Lastenlauluja yhteislauluna, Teatteri Vekkulikettu: Vaarin perintö

ja Musiikillinen museokierros Hinttalassa. Hinttalassa kesällä 2011 toteutettiin myös monien seurojen ja järjestöjen organisoimia tapahtumia kuten Nokian Eläkeläisten kerhopäivä, Kankaantaka valokeilassa (kotiseutuyhdistys Nokia-Seuran järjestämä tapahtuma), Elokuun ilta työläiskotimuseolla (Kankaantaan ja Koskenmäen Naiset ry:n järjestämä tapahtuma), Musiikin virtaa Hinttalassa (paikallisten toimijoiden järjestämät klassisen musiikin iltamat), Ympäristötaiteen päivä ART GOES PARK, Nokian Karjala-Seuran markkinat, Nokian Seudun Pohjalaisten kesätapahtuma ja Ulkoilmaelokuva (järjestäjänä Filmipyörä ja Nokian kaupungin vapaa-aikakeskus). (Kotiseututalo Hinttalan kesän 2011 esite.)

Ohjattujen toimintojen ja tapahtumien lisäksi Hinttalassa oli kesällä 2011 mahdollista tutustua omatoimisesti tai kesäoppaiden johdolla museon rakennuksiin ja kotiseututalon pihapiiriin. Kotiseututalon ja kahvilan aukioloaikoina käytettävissä olivat myös asiakas wc:t ja matkailuinfo-piste. Hinttalan pytinkirakennusta vuokrattiin myös kokous- ja juhlaikäyttöön. Lisäksi ohjattu tuokio Hinttalan Hiirulaisen seikkailut oli mahdollista varata ennakoon päiväkotiryhmille. (Kotiseututalo Hinttalan kesän 2011 esite.)

4 KULTTUURIMATKAILUN OHJELMAPALVELUT

Matkailun edistämiskeskus (MEK) määrittelee kulttuurimatkailun seuraavasti: ”Kulttuurimatkailua on kaikki matkustus, jonka motivaationa on halu havainnoida matkakohteen kulttuurisia voimavaroja, oppia niistä tai osallistua niihin. Tällainen kulttuurivoimavara on mikä tahansa paikka, rakenne, ihmiskäden aikaansaannos tai tapahtuma, jonka kokemus lisää kävijän arvostusta isäntäalueen alkuperään, tapoihin, makuihin, tottumuksiin ja taitoihin.” Kulttuurimatkailun käsite on laaja, ja kulttuurimatkailu meneekin limittäin ja päällekkäin monen muun matkailun osa-alueen kanssa. Edellä olevan määrittelyn mukaan kaikki mikä on ihmisen luomaa on kulttuuria, ja sen mukaisesti kaikki matkailu, jossa sisältönä on jokin ihmisen aikaansaannokseen liittyvä asia on kulttuurimatkailua. Kulttuurimatkailun käsitteen laajuuden vuoksi on järkevää lähteä liikkeelle niistä kulttuurikohteista, jotka houkuttelevat matkailijoita

luokseen. Kulttuurin monialaisuus ja –muotoisuus luovat palvelun tuottajalle lukemattoman määrän aiheita, joiden ympärille voi kehittää mitä monimuotoisempia tuotteita. Kulttuurimatkailun palveluiksi voidaan lukea ainakin seuraavat kokonaisuudet: korkeakulttuuri eli taide ja musiikki, tiede ja tekniikka, uskonto, arkkitehtuuri, historia, arkeologia, koulutukselliset järjestelmät, vaatteet ja asusteet, vapaa-ajan aktiviteetit, kieli, ruoka ja juoma, perinteet, tarinat ja myytit, elämäntapa eli ihmisten asumiseen, tapoihin, työntekoon, harrastuksiin, kansantaiteeseen ynnä muuhun sellaiseen liittyvät asiat sekä teematapahtumat. (Verhelä, Lackman 2003, 161 - 162.)

Kulttuurimatkailun suosio on kasvanut viime vuosina huomattavasti, sillä ihmisten matkailumotiiveissa on tapahtunut muutosta muun muassa siihen suuntaan, että ihmiset ovat alkaneet enenevissä määrin olemaan kiinnostuneita palaamaan juurilleen ja tutustumaan oman ja vieraiden kansojen perinteisiin ja tapoihin. Kulttuurimatkailun suosion kasvuun ovat vaikuttaneet muun muassa myös ihmisten tulotason nousu, lisääntynyt vapaa-aika, korkea koulutustaso ja liikkumisen helpottuminen. Kulttuurimatkailun kasvu on avannut mahdollisuuksia sellaisillekin alueille, joilla ei ole perinteisiä matkailun vetovoimatekijöitä. (Verhelä, Lackman 2003, 163.)

Suomen kulttuurimatkailun teemat on määritelty opetusministeriön aloittaman kulttuuri- ja luontomatkailun kehittämiseen liittyvän KULUMA-projektin yhteydessä. Kyseiset teemat antavat ideoita ohjelmapalvelujen suunnittelijoille. Suomen kulttuurimatkailun teemat ovat: metsä, luonto ja huipputeknologia, lumi ja vesi, elämäntapa, suomalainen sisu ja muu suomalaiseen elämäntapaa liittyvä, Taitava Suomi, huipputeknologia ja suomalainen muotoilu, idän ja lännen välissä, tuotteiden teemoina Suomen historia ja asema eri aikoina idän ja lännen välissä, Kalevala, kansanperinne, Sankareiden Suomi, suomalaiset kansainvälistä tunnustusta saaneet suurmiehet ja -naiset, Juhliva Suomi, vuoden kulkuun liittyvät juhlat (joulu, uusivuosi, pääsiäinen, vappu, juhannus) ja erilaiset festivaalit ja muut juhlat, Liikunnan Suomi, liikunta ja urheilu, luonnossa liikkuminen, omaksi iloksi kuntoilu sekä harraste- ja kilpaurheilu. (Verhelä, Lackman 2003, 165.) Matkailun edistämiskeskuksen valtakunnallisen matkailustrategian kulttuurityöryhmä on valinnut kulttuurimatkailun kehitettäväksi ja markkinoitavaksi pääteemaksi kulttuuritapahtumat. Matkailijoiden määrän kasvua kulttuuritapahtumiin haetaan erityisesti kierto- ja lyhytmatkailijoiden eli matkailun suurimpien kohderyhmien parista, sillä kyseinen matkailijaryhmä käyttää matkansa

aikana laajasti koko kulttuuritarjontaa eli muun muassa erilaisia käyntikohteita ja tapahtumia, perinteitä, käsitöitä ja niin edelleen. (Kulttuurimatkailun kehittämisstrategia kansainvälisille markkinoille 2009 - 2013: Matkailun edistämiskeskus 2009, 5.)

Kulttuuri on ollut matkailupalveluiden tuotannon osa niin kauan kuin matkailua vapaa-ajan aktiviteettina on ollut olemassa. Kulttuurimatkailun merkitys ja suosio on kuitenkin viime aikoina erityisesti lisääntynyt. Suomessa on valtavasti potentiaalisia kulttuurikohteita ja teemoja, joiden ympärille on mahdollista luoda monipuolisia matkailutuotteita ja – palveluita. Tuotteistaminen vaatii vielä paljon työtä, mutta aiheista ei ainakaan pitäisi olla pulaa. Suomalaisen kulttuurimatkailun vahvuuksiksi on määritelty historia ja kulttuuri, luonto sekä hyvät liikenneyhteydet. (Verhelä, Lackman 2003, 163.) Perinnematkailu on yksi kulttuurimatkailun osa-alue. Perinnematkailukohteita ovat esimerkiksi museot, joissa esitellään muun muassa paikallista historiaa, kulttuuria ja esineistöä. Monet museot ja muut perinnematkailukohteet panostavat kulttuuritarjontansa elävöittämiseen järjestämällä ohjelmaa ja tapahtumia. (Verhelä, Lackman 2003, 168.) Kotiseututalo Hinttala on ihanteellinen perinnematkailukohde, sillä Hinttalan rakennuskokonaisuus on kulttuurihistoriallisesti erittäin merkittävä ja Hinttalan alueella järjestetään kesäisin runsaasti ohjelmaa. Hinttalan kotiseututalo puitteineen tarjoaa valtavasti teemoja, joiden ympärille on mahdollista kehittää perinteisiin, historiaan ja kulttuuriin pohjautuvia tuotteita. Hinttalassa on mahdollista järjestää monenlaisia tapahtumia ja teemapäiviä esimerkiksi talonpoikaishistoriaan liittyen. Hinttalassa onkin jo tähän mennessä toteutettu monenlaisia historiaan liittyviä tapahtumia ja ohjelmatarjonta sisältää jo nykyisellään paljon kulttuuriin ja perinteisiin liittyviä teemoja. Tuotteistamista tulee kuitenkin vielä kehittää huomattavasti, jotta Hinttalan vetovoima vierailu- ja matkailukohteena vahvistuu.

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA ASIAKASLÄHTÖISYYS

5.1 Asiakaspalvelun ja asiakastyytyväisyyden määritelmät

Kannistot määrittelevät kirjassaan Asiakaspalvelu – Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? asiakaspalvelun olevan tuotteeseen tai palveluun liittyvää kanssakäymistä asiakkaan kanssa. Asiakaspalvelun tarkoituksena on vastata asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin. (Kannisto Päivi ja Santeri 2008, 6, 12.) Asiakastyytyväisyyden käsitettä on pyritty määrittelemään vaihtelevin tavoin ja niin Paavolakin esittää kirjassaan useita eri lähteistä poimimiaan määritelmiä. Kaikissa kyseisissä määritelmissä toistuu se seikka, että asiakastyytyväisyys on tunnepitoinen reaktio, joka muodostuu kun tuotettu palvelu vastaa asiakkaan odotuksia ja tarpeita. Yksi Paavolan listaamista asiakastyytyväisyyden määritelmistä on Fournierin ja Mickin määritelmä: ”Asiakastyytyväisyys on dynaaminen, suhteenomainen tila, joka muodostuu järkkikriteereihin pohjautuvan kognitiivisen ja emotiivisiin pohjautuvan affektiivisen arvion perusteella ja johon jokainen asiakkaan henkilökohtainen kokemus palvelutilanteesta sekä sosiaalinen konteksti vaikuttavat.” (Paavola 2006, 53 - 55.) Vaikkakin asiakastyytyväisyys on suuressa määrin kunkin asiakkaan subjektiivinen kokemus, on asiakastyytyväisyys joka tapauksessa paljolti asiakaspalvelun laadusta riippuvaista. Nykyisessä informaatioyhteiskunnassa asiakkaasta on kehittynyt entistä vaativampi. Nykyään asiakas vaatii sekä laadukasta palvelua että alhaista hintaa. Tällaiseen yhtälöön on erittäin haasteellista vastata. Usein palveluntarjoaja pyrkii ratkaisemaan ongelman tietoisesti heikentämällä palvelun tasoa, jolloin myös hintaa kyetään laskemaan. Tällainen toiminta sisältää valitettavasti yrityksen liiketoiminnan kannalta merkittävän riskin, eikä siis ole pitkällä aikavälillä kannattava ratkaisu. (Aarnikoivu 2005, 14 - 15.) Lisäksi asiakas on nykyään niin valveutunut, että häntä ei saa houkuteltua tekemään sellaista, mikä häntä ei aidosti kiinnosta. (Arantola 2006, 15.) Tästäkin syystä jo palveluja suunniteltaessa on erittäin tärkeätä selvittää, onko mahdollista löytää tarpeeksi kyseisestä palvelusta kiinnostuneita asiakkaita.

5.2 Asiakaslähtöisyys

Tuote ja palvelu mielletään usein kahdeksi eri asiaksi ja niitä tarkastellaan eri tavoin. Tuote mielletään fyysiseksi ja palvelu enemmänkin abstraktiksi asiaksi. Kun tilannetta ajatellaan asiakaslähtöisesti, ei lopulta ole väliä onko kyseessä fyysinen tuote vai aineeton palvelu. Asiakaslähtöisessä toiminnassa tuotteen tai palvelun sijaan oleellista on nimenomaan se lisäarvo ja hyöty, jota asiakkaalle tarjotaan. (Selin Erica ja Jarmo 2005, 29.) Nykylähtöisyytemme leimaa vahvasti elämyksellisyys, minkä johdosta voimme puhua tavanomaisen asiakaspalvelun rinnalla myös palveluelämyksistä. Aiemmin asiakas oli tyytyväinen saatuaan hyvää palvelua, mutta nykyisin asiakas usein odottaa jo jotain enemmän. Hyvän palvelun lisäksi asiakas odottaa nykyisin usein saavansa jotakin lisäarvoa palvelulle - useimmiten juuri elämyksellisyyttä. (Aarnikoivu 2005, 19 - 20.) Pitkänen korostaa että, elämyksellisyydellä erotetaan ja usein se rakentaa myös luottamusta. Elämysten tuottaminen edesauttaakin monesti kestävien asiakassuhteiden syntymistä. (Pitkänen 2006, 116.) Asiakaslähtöisen ajattelutavan mukaan asiakkuus on kokonaisvaltainen prosessi ja koostuu tuotteen lisäksi palvelukokonaisuudesta, mikä tuottaa asiakkaalle lisäarvoa ja hyötyä. Asiakaslähtöisessä ajattelussa kohtaamiset ja tapahtumat suunnitellaan asiakas- ja kohderyhmäkohtaisesti. (Selin Erica ja Jarmo 2005, 29.) Palveluntarjoajan on hyvin tärkeää ottaa huomioon asiakkaan tarpeet ja odotukset ja muokata palvelutarjontaa niiden pohjalta asiakaslähtöiseksi. Palvelutarjonnan ollessa vahvasti asiakaslähtöistä useimmiten myös palvelun suosio on hyvä. Asiakaslähtöinen toiminta on välitöntä reagoimista asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin. (Aarnikoivu 2003, 69.)

5.3 Asiakastyytyväisyystutkimus

Mitä enemmän kilpailu palvelumarkkinoilla kiristyy, sitä tärkeämpää on kerätä säännöllisin väliajoin kattava otos asiakaspalautetta, jonka avulla toiminnan kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi mahdollistuu. Asiakastyytyväisyystutkimuksissa kartoitetaan muun muassa tekijöitä, jotka asiakas kokee positiiviseksi palvelutilanteessa. Asiakastyytyväisyystutkimusten lisäksi on hyvä tallentaa arjen asiakaskohtaamisissa saatu palaute ja käyttää sitä yhtä lailla palvelun kehittämisen lähtökohtana. (Aarnikoivu 2005, 67 - 69.) Asiakastyytyväisyyskysely on yleisin asiakastyytyväisyyden tutkimus-

seen käytetty menetelmä. Asiakastyytyväisyyskysely ei kuitenkaan useimmiten anna täysin realistista kuvaa asiakkaan tyytyväisyydestä, sillä asiakastyytyväisyyskyselyihin liittyy useita puutteita. Asiakastyytyväisyys on tunne ja sen ilmaiseminen numeroin tai sanoin voi olla melko hankalaa. Lisäksi jokainen asiakas on yksilö, joka ymmärtää kysymykset ja mahdolliset vastausvaihtoehdot subjektiivisesti. Pienistä otoksista tuloksia laskettaessa yksittäisen vastaajan mielipide korostuu monesti liikaa ja voi vääristää tulosta. Asiakastyytyväisyyskysely on kuitenkin hyvä väline isojen linjojen määrittämiseen, sillä sen avulla saadaan tietoa asiakasenemmistön tyytyväisyystasosta. (Reinboth 2008, 106 – 108.)

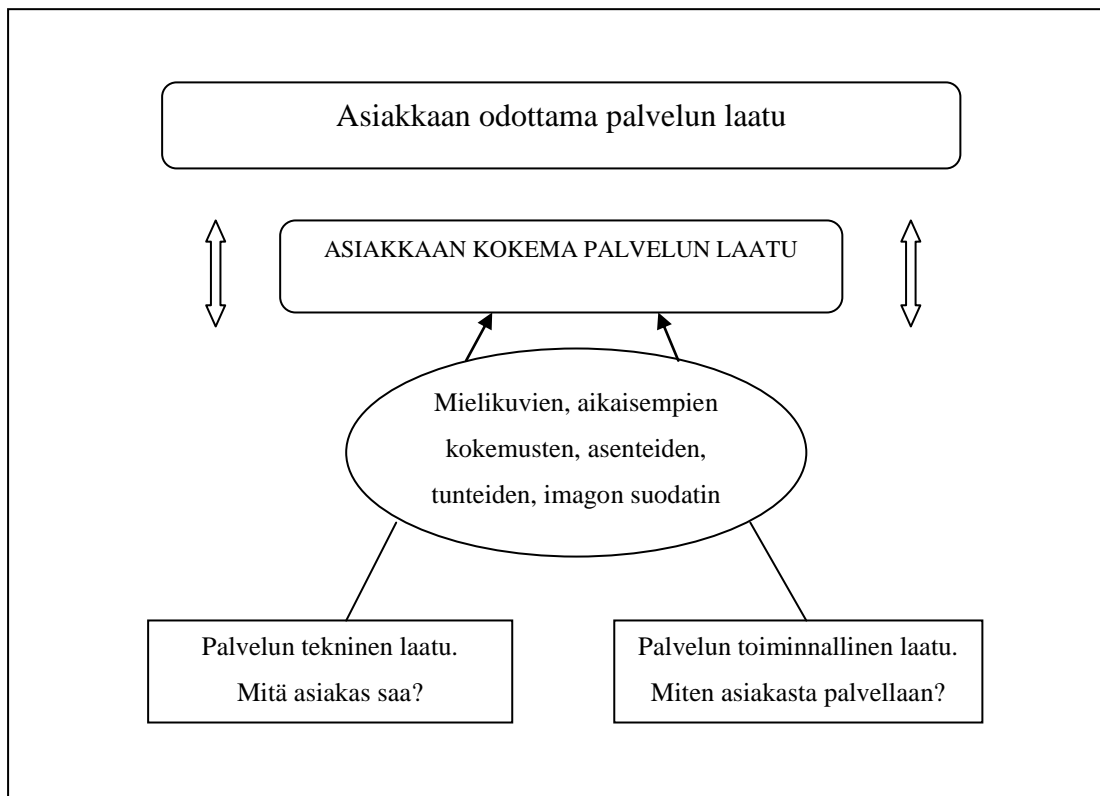
6 PALVELUN LAATU

6.1 Palvelun ja palvelun laadun määritelmät

Rissanen määritelmän mukaan palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jolla asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvinä, ajan tai materian säästönä jne. (Rissanen 2006, 15.) Grönroos pitää palvelua monimutkaisena ilmiönä, jota on hänen mielestään todella vaikea yksiselitteisesti määritellä. Yhdeksi karkeaksi määrittelyksi hän kuitenkin esittää seuraavan määritelmän: ”Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin---.” (Grönroos 2001, 79.)

Koska palvelut ovat aineettomia hyödykkeitä, on myös niiden laadun määrittelemisen hyvin haasteellista. Palvelun laatu määrittyykin hyvin pitkälti sen perusteella, miten hyvin tuotettu palvelu onnistuu vastaamaan asiakkaan odotuksia palvelun suhteen. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, *Journal of Marketing* 1985, 42.) Palvelun laatu koetaan aina subjektiivisesti, mistä johtuen palvelun huonous tai hyvyys on viime kädessä asiakkaan kokemus. Asiakas arvioi palvelun laatua usein palvelutilanteesta syntyneiden tuntemusten perusteella. Palvelun laatu luodaan palvelutilanteessa yhdessä asiakkaan kanssa, joten palvelua ei voi mitenkään tehdä valmiiksi varastoon eikä säilyttää siellä. (Rissanen 2006, 17.) Asiakaspalvelua käsittelevissä tutkimuksissa on todettu, että palvelun laatu määrittyy asiakkaan kokemuksen mukaisesti. Asiakkaan kokemuksen muodostumiseen taas vaikuttavat lukuisat eri asiat, kuten muun muassa asiakkaan tausta, tunteet ja aikataulu. (Verhelä, Lackman 2003, 40.) Useille palvelutilanteille tyypillistä on se, että palvelun tuottaminen edellyttää palvelun tuottajan ja asiakkaan yhtäaikaista läsnäoloa, mikä puolestaan johtaa siihen, että heistä tulee kiinteä osa palvelua. Tämän vuoksi vuorovaikutus palvelutilanteessa on palvelun laadun kannalta erittäin tärkeää. Asiakaspalveluhenkilökunnan osaamisen varmistaminen on ensiarvoisen tärkeää, jotta voidaan ylipäättään lähteä tavoittelemaan laadukkaan palvelun tuottamisessa onnistumista. (Lehtonen, Pesonen & Toskala 2002, 23.) Peltola korostaa kirjassaan *Palveluloisto ja kiehtomisen aito taito*, että mil-

loinkaan ei pidä jähmettyä paikoilleen, vaan aina pitää pyrkiä kehittymään: ”Jos haluaa olla huippu, hyvään ei saa tyytyä. Pitää uskaltaa nostaa rima tasolle, josta kukaan ei ole ennen yli yrittänyt---.” (Peltola 2007, 9.)



Kuva 1. Grönroosin mukaan asiakkaan kokema palvelun laatu on vahvasti odotusten, tunteiden ja mielikuvien tulosta. (Grönroos 2001, 214.)

Yleensä palvelun laatu on hyvä silloin kun koettu laatu vastaa asiakkaan odottamaa laatua. (Grönroos 2001, 105.) Jotta palvelun laadun kehittäminen on mahdollista, on siis ensin saatava selville millaisia odotuksia asiakkailla on palvelun suhteen. Tutkimusten mukaan asiakkaat, jotka ovat erittäin tyytyväisiä palveluiden laatuun, ovat melko lailla poikkeuksetta halukkaita hankkimaan palveluita kyseiseltä palveluntarjoajalta vastaisuudessaakin. Tyytyväiset asiakkaat tuleekin pitää tyytyväisinä, jotta nämä palveluntarjoajalle erittäin tärkeät asiakkaat pysyvät myös jatkossa uskollisina. (Grönroos 2001, 179 - 180.)

6.2 Palvelun laadun osatekijät

Rissanen mukaan asiakas muodostaa käsityksensä palvelun laadusta seuraavien osatekijöiden pohjalta: pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus, uskottavuus, saavutettavuus, turvallisuus, kohteliaisuus, palvelualttius ja palveluvaste, viestintä, asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen sekä palveluympäristö. Tässä yhteydessä pätevyys ja ammattitaito tarkoittavat palvelun tuottajan ammattitaitoa kyseisen palvelun ydinalueella. Luotettavuus ja uskottavuus luovat pohjan sille, että asiakas voi olla varma saavansa sovitun mukaista palvelua ja kokee palvelun tarjoajan toimivan asiakkaan edun vaatimalla tavalla. Palvelun hyvä saavutettavuus tarkoittaa sitä, että asiakas saavuttaa palvelun kohtuullisella vaivalla. Kun palvelun ulottuvuuksista vähintään pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus, uskottavuus ja saavutettavuus toteutuvat asiakas kokee palvelun olevan turvallinen. Kohteliaisuus ilmenee palvelutilanteessa palvelun tuottajan asiakkaalle viestittämänä huomaavaisuutena, muun muassa siistinä pukeutumisena ja hyvänä käytöksenä. Palvelualttius ja palveluvaste tarkoittavat palvelutilanteessa asiakkaalle lähetettyjen viestien ymmärrettävyyttä ja avoimuutta. Laadukas viestintä niin ikään on selkeää ja ymmärrettävää. Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen on erittäin tärkeää, jotta kysyntä ja tarjonta saadaan kohtaamaan asiakasta miellyttävällä tavalla. Palveluympäristöllä on myös paljon vaikutusta asiakkaan kokemaan palvelun laatuun. Mikäli palveluympäristö on viihtyisä ja ilmapiiriltään miellyttävä, asiakas kokee mitä suuremmalla todennäköisyydellä palvelun laadun hyväksi. (Rissanen 200, 215 - 126.)

6.3 Ohjelmapalvelujen laatu

Palvelun laadun määrittäminen on vaikeaa, koska palvelut ovat pääasiassa aineettomia hyödykkeitä ja palvelun laatu määrittyy aina subjektiivisen kokemuksen pohjalta. Erityisen vaikeaa on elämyksiin perustuvien palveluiden, kuten ohjelmapalveluiden laadun määrittäminen. Elämys on positiivissävytteinen kokemus, joka syntyy aina yksilöllisesti. Elämyksiä ei voida siis takuuvarmasti tuottaa, mutta aina on mahdollista luoda elämysten syntymiselle edulliset puitteet. Mikäli ohjelmapalvelulla onnistutaan tuottamaan asiakkaalle elämyksiä, kokee asiakas suurella todennäköisyydellä saamansa palvelun laadun hyväksi. (Verhelä, Lackman 2003, 40.)

Ohjelmapalvelutuotteissa on kolme laatu-ulottuvuutta: tekninen laatu, toiminnallinen laatu ja vuorovaikutuslaatu. Teknisellä laadulla tarkoitetaan palvelun tuottamiseen käytettäviä teknisiä laitteita ja välineitä sekä palvelun toteutus- ja toimintaympäristöä. Toiminnallinen laatu koostuu siitä, miten asiakasta kohdellaan, mitä asioita korostetaan ja miten asiakas pystyy toimimaan muiden asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuslaatu on usein ohjelmapalvelun laadun tärkein osa-alue. Vuorovaikutuslaatu muodostuu siitä, minkälainen vuorovaikutus asiakkaan ja henkilöstön välille syntyy. Vuorovaikutuslaatuun vaikuttavat muun muassa henkilöstön työmotivaatio, käyttäytyminen, kommunikointitaidot, palvelualttius, ystävällisyys ja kielenkäyttö. Vuorovaikutuslaatu on tärkeä laadun osatekijä pyrittäessä tuottamaan asiakkaalle elämyksiä. Jotta ohjelmapalvelu olisi laadukas on kaikkien kolmen osa-alueen oltava hallinnassa ja tasapainossa. (Verhelä, Lackman 2003, 41 - 42.)

7 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

Hinttalan asiakkaiden tyytyväisyyttä kotiseututalon palveluiden laatuun oli erittäin tarpeellista kartoittaa, sillä kotiseututalolla ei ollut aiemmin toteutettu vastaavanlaista tutkimusta. Kesään 2011 saakka Hinttalassa oli kerätty asiakaspalautetta ainoastaan suullisessa muodossa paikan päällä, mistä johtuen palautteen dokumentointi oli ollut varsin vähäistä. Hinttalan kotiseututalo siirtyi Nokian kaupungin omistukseen vasta muutama vuosi sitten, kun kotiseutuyhdistys Nokia-Seura luovutti Hinttalan Nokian kaupungille. Omistajanvaihdon ansiosta moni asia Hinttalan toiminnassa on muuttunut, ja jo senkin vuoksi on tarpeellista saada asiakkailta palautetta Hinttalan toiminnan nykytilasta. Työn toimeksiantaja, Nokian kaupungin vapaa-aikakeskus pyrkii kehittämään Hinttalan toimintaa jatkuvasti ja tämän opinnäytetyön tutkimustulokset tulevat toivottavasti olemaan kehittämistyössä hyödyksi.

7.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä yleisimmin käytetty aineiston keräämisen tapa on kyselylomake. Kyselylomaketutkimuksessa vastaaja itse lukee kirjallisesti esitetyn kysymyksen ja vastaa siihen kirjallisesti. Kyselylomake on hyvä aineiston keräämisen tapa erityisesti silloin, kun tutkittava joukko on suuri ja hajanainen. Nykyään on yleistä toteuttaa kysely sähköisesti eli joko sähköpostin tai Internetin välityksellä. Sähköiseen kyselyyn liittyy kuitenkin omia huomioita otettavia asioita kuten esimerkiksi se, että on varmistettava tutkittavan joukon mahdollisuus käyttää sähköisiä viestintäkanavia. (Vilka 2009, 73 - 74.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin pääasiassa kyselylomakkeella, joka jaettiin Hinttalan kotiseututalossa vieraileville asiakkaille paikan päällä. Paperisen kyselylomakkeen lisäksi lomake laadittiin myös sähköiseen muotoon ja kyselyyn oli mahdollista vastata myös Nokian kaupungin Internet-sivuilla. Paperinen kyselylomake oli mahdollista täyttää Hinttalan kotiseutumuseolla koko Hinttalan kesän 2011 aukioloajan 7.6. - 14.8.2011. Sähköinen kysely oli mahdollista täyttää Nokian kaupungin Internet-sivuilla heinäkuun puolesta välistä lähtien elokuun loppuun saakka.

Kyselylomake sopi tutkimusmenetelmäksi muun muassa siitä johtuen, että tutkittava joukko oli suuri ja hajanainen. Paperisia kyselylomakkeita laitettiin jakoon 300 kappaletta, joka oli noin 10 prosenttia Hinttalan kesän 2011 arvioidusta vierailijamäärästä (3000 vierailijaa). Kyselylomake valittiin tutkimusmenetelmäksi, koska se koettiin sopivimmaksi kyselymuodoksi kotiseututalon asiakkaille. Hinttalan asiakkaista huomattava osa on keski-ikäisiä ja ikääntyneitä ihmisiä sekä lapsiperheitä, joten Hinttalan suurimmille asiakasryhmille luontevaksi tavaksi vastata kyselyyn arveltiin olevan paperisen lomakkeen täyttäminen paikan päällä. Haluttiin kuitenkin mahdollistaa myös sähköinen palautteenanto ja kyselylomake muokattiin siis myös sähköiseen muotoon. Opinnäytetyön toimeksiantajan toimesta kyselylomake laitettiin Nokian kaupungin Internet-sivuille.

7.2 Kyselylomake

Asiakastyytyväisyyskysely Hinttalan kotiseututalolla suoritettiin kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake oli kaksipuolinen ja kysymyksiä lomakkeessa oli yhteensä 18 kappaletta. Kyselylomake sisälsi sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Strukturoituja eli valmiit vastausvaihtoehdot sisältäviä kysymyksiä lomakkeessa oli kaksitoista kappaletta ja avoimia kysymyksiä oli kuusi kappaletta. Kysymykset etenivät vastaajien taustatiedoista Hinttalan palvelutarjonnan laatua koskeviin kysymyksiin.

Kyselylomake laadittiin teoreettisen viitekehyksen pohjalta siten, että kysymyksillä etsittiin vastauksia tutkimuksessa määriteltuihin tutkimusongelmiin. Tutkimuksella haettiin vastauksia erityisesti siihen, millaisena asiakkaat kokivat saamansa palvelun laadun. Kyselylomakkeen rakenne muotoiltiin mahdollisimman loogisesti eteneväksi. Kyselylomakkeen alussa kysyttiin vastaajan taustatiedot: sukupuoli, ikä, kotikunta ja asema. Vastaajien taustatiedot antoivat jo sinällään paljon informaatiota Hinttalan kävijöistä ja lisäksi taustatietojen avulla oli mahdollista saada informaatiota esimerkiksi tiettyjen palveluiden käyttäjistä ikä- ja sukupuolijakaumittain. Taustatietojen jälkeen kysyttiin Hinttalan vierailun syitä, vierailuseuraa ja aiempien vierailukertojen määrää. Nämä tiedot antoivat tietoa siitä, miksi Hinttalaan ylipäätään tullaan vierailemaan sekä siitä, onko vierailu toistuvaa. Yksi kysymys liittyi tiedottamiseen eli haluttiin tietää, minkä tiedotuskanavan kautta vastaaja oli saanut tietoa Hinttalan-

ta. Hinttalassa järjestettiin kesällä 2011 paljon erilaisia ohjattuja toimintoja ja tapahtumia, ja näihin liittyen oli laadittu kysymykset, joissa piti ilmoittaa mihin toimintoihin ja tapahtumiin on osallistunut ja mitä mieltä oli niistä. Pyrkimyksenä oli saada selville, mitkä toiminnot ja tapahtumat ovat suosittuja ja millaisia ovat todelliset kohderyhmät. Hinttalan palveluiden laatua pyydettiin arvioimaan asteikolla 1 (huono) – 5 (erittäin hyvä). Lisäksi kyselylomake sisälsi avoimia kysymyksiä, joiden avulla pyrittiin saamaan mahdollisimman paljon monipuolista palautetta, kehittämisehdotuksia ja tietoa siitä koetaanko Hinttalan palvelut asiakaslähtöisiksi.

7.3 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Nokian kaupungin vapaa-aikakeskuksen kanssa. Vapaa-aikakeskuksessa koettiin tärkeäksi kartoittaa Hinttalan palvelutarjonnan nykytilaa ja saada yleisestikin palautetta Hinttalan toiminnasta. Koska Hinttalan asiakkailta ei ollut aiemmin systemaattisesti kerätty palautetta, koettiin asiakastyytyväisyyskyselyn olevan sopiva tutkimusmenetelmä ensimmäisen kotiseututalolla suoritettavan asiakastyytyväisyystutkimuksen suorittamiseksi. Tutkimuksen tarkoituksiksi määriteltiin siis kotiseututalo Hinttalan asiakkaiden tyytyväisyyden kartoittaminen ja asiakaslähtöisten kehittämisideoiden löytäminen.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kesällä 2011. Paperiset kyselylomakkeet olivat jaossa kotiseututalo Hinttalassa noin kahden ja puolen kuukauden ajan 7.6.-14.8.2011. Sähköisessä muodossa olevaan kyselyyn oli mahdollista vastata Nokian kaupungin Internet-sivuilla kesällä 2011 heinäkuun puolesta välistä elokuun loppuun saakka (n.1,5 kk). Kyselylomakkeita palautui 117 kappaletta, joista 4 kappaletta jouduttiin jättämään tutkimuksen ulkopuolelle vastausten puutteellisuuden, käsialan epäselvyyden tai vastausten epämääräisyyden vuoksi. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset analysoitiin siis 113 kyselylomakkeen vastausten perusteella. Tutkimuksessa mukana olevista 113 kyselylomakkeesta 97 kappaletta oli Hinttalassa paikan päällä täytettyjä paperisia lomakkeita ja loput 16 kappaletta sähköisesti Internetissä täytettyjä lomakkeita. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti oli 32 %. Vastausprosentti kyettiin laskemaan vain paperisten lomakkeiden osalta. Kertynyttä aineistoa analysoitiin Microsoft Office Excel 2007- ohjelman avulla.

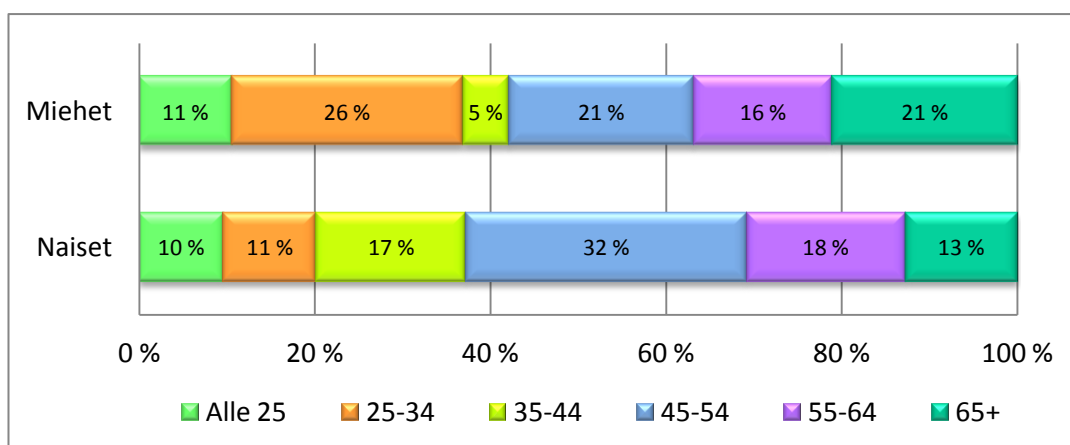
8 TUTKIMUSTULOKSET

8.1 Asiakastyytyväisyyskyselyn strukturoidut kysymykset

Kyselylomakkeen kahdeksastatoista kysymyksestä kaksitoista oli strukturoituja, valmiit vastausvaihtoehdot sisältäviä monivalintakysymyksiä. Osassa kysymyksistä oli mahdollista rastittaa useampi vastausvaihtoehto. Strukturoiduilla kysymyksillä pyrittiin tässä tutkimuksessa löytämään vastauksia muun muassa vastaajien taustatietoja, tiedotusta, Hinttalassa vierailua, ohjattuihin toimintoihin ja tapahtumiin osallistumista ja palveluiden laatua koskeviin kysymyksiin.

8.1.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselylomakkeen neljä ensimmäistä kysymystä koskivat vastaajien taustatietoja. Taustatietoja koskevilla kysymyksillä pyrittiin selvittämään vastaajien sukupuoli, ikä, kotikunta ja asema. Kysymyksessä numero 1 kysyttiin vastaajan sukupuolta. Kaikista vastanneista naisia oli 83 % (94) ja miehiä 17 % (19). Tuloksia tarkasteltaessa onkin tärkeää huomata, että vastanneista suuri enemmistö oli naisia.

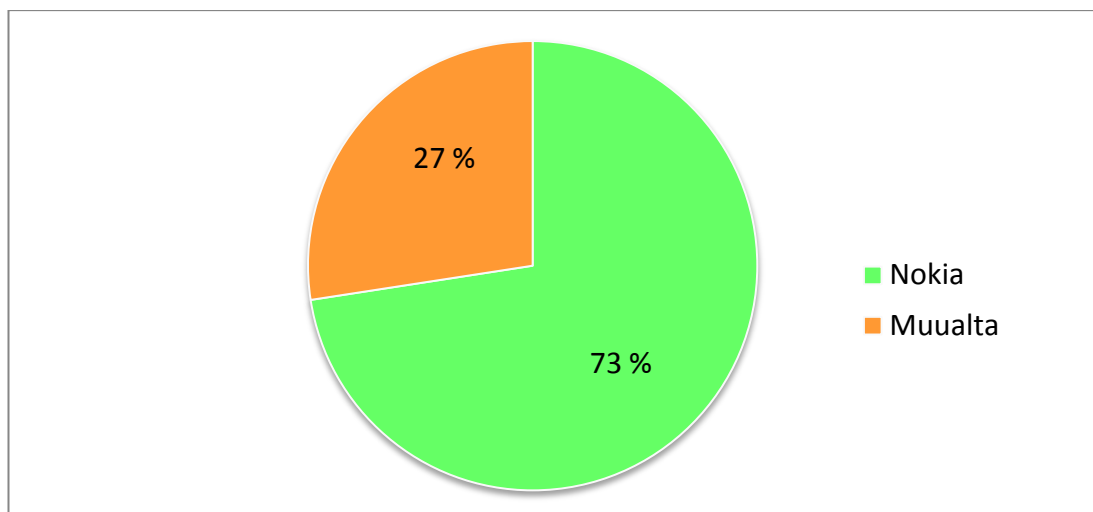


Kuvio 1. Ikäjakaumat sukupuolittain

Kyselylomakkeen kysymyksessä numero 2 kysyttiin mihin ikäryhmään vastaaja kuuluu. Valittavissa olevat ikäryhmät olivat seuraavat: Alle 15 vuotta, 15 – 24 vuotta, 25 – 34 vuotta, 35 – 44 vuotta, 45 – 54 vuotta, 55 – 64 vuotta ja 65 vuotta tai enemmän.

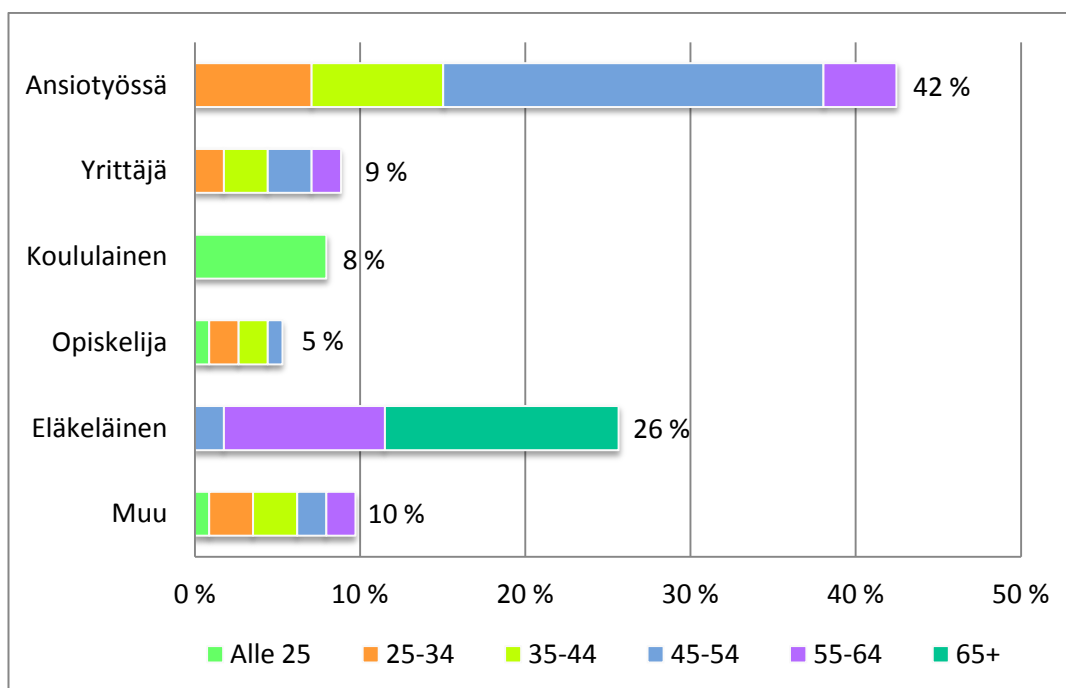
Ikäjakaumia tarkasteltiin erikseen sekä naisvastaajien että miesvastaajien osalta. Tuloksia laskettaessa huomattiin, että vastanneista yksikään ei kuulunut ikäryhmään 15 – 24 miehet, joten päätettiin yhdistää kaksi nuorinta ikäryhmää: alle 15-vuotiaat ja 15 – 24-vuotiaat. Tulokset on siis laskettu yhdistämällä kyselylomakkeen kaksi ensimmäistä ikäryhmää yhdeksi ikäryhmäksi: alle 25-vuotiaat. Tämä yhdistäminen tehtiin myös naisten ikäryhmiin. Kaikista kyselyyn vastanneista miehistä suurin osa kuului ikäryhmään 25 – 34- vuotta (26 %). Toiseksi suurimmat ikäryhmät miehissä olivat 45 – 54-vuotiaat (21 %) ja 65-vuotiaat tai vanhemmat (21 %.) Naispuolisista vastaajista eniten vastaajia oli ikäryhmissä 45 – 54-vuotiaat (32 %), 55 – 64-vuotiaat (18 %) ja 35 – 44-vuotiaat (17 %). (Kuvio 1.)

Näistä tuloksista voidaan huomata, että alle 25-vuotiaita vastaajia oli melko vähän (miehet 11 % ja naiset 10 %). Suurimmat ikäryhmät sekä mies- että naisvastaajissa olivat 45 – 54-vuotiaat. Hinttalan asiakaskuntaan kuuluu paljon keski- ja eläkeikäistä väkeä, mutta myös lapsiperheet ovat löytäneet Hinttalan varsinkin lisääntyneen ohjelmatarjonnan ansiosta. Tuloksia tarkasteltaessa onkin hyvä huomioida se seikka, että usein juuri vanhemmilla ikäryhmillä on hyvin aikaa täyttää kyselylomake kun ei välttämättä ole esimerkiksi lapsia mukana. Muun muassa siitä syystä tässä tutkimuksessa esitettyjä prosenttiosuuksia vastaajien ikäjakaumista ei voida suoraan suhteuttaa Hinttalassa kävijöiden todellisiin ikäjakaumiin. Nämä prosenttiosuudet antavat kuitenkin tärkeää tietoa tämän tutkimuksen kannalta oleellisiin kysymyksiin. Esimerkiksi tapahtumiin osallistumista on hyödyllistä tarkastella ikä- ja sukupuolijakaumittain, jotta saadaan tietoa kunkin tapahtuman osallistujista. Nämä ovat hyviä taustatietoja asiakaslähtöisyyden kehittämisen kannalta.



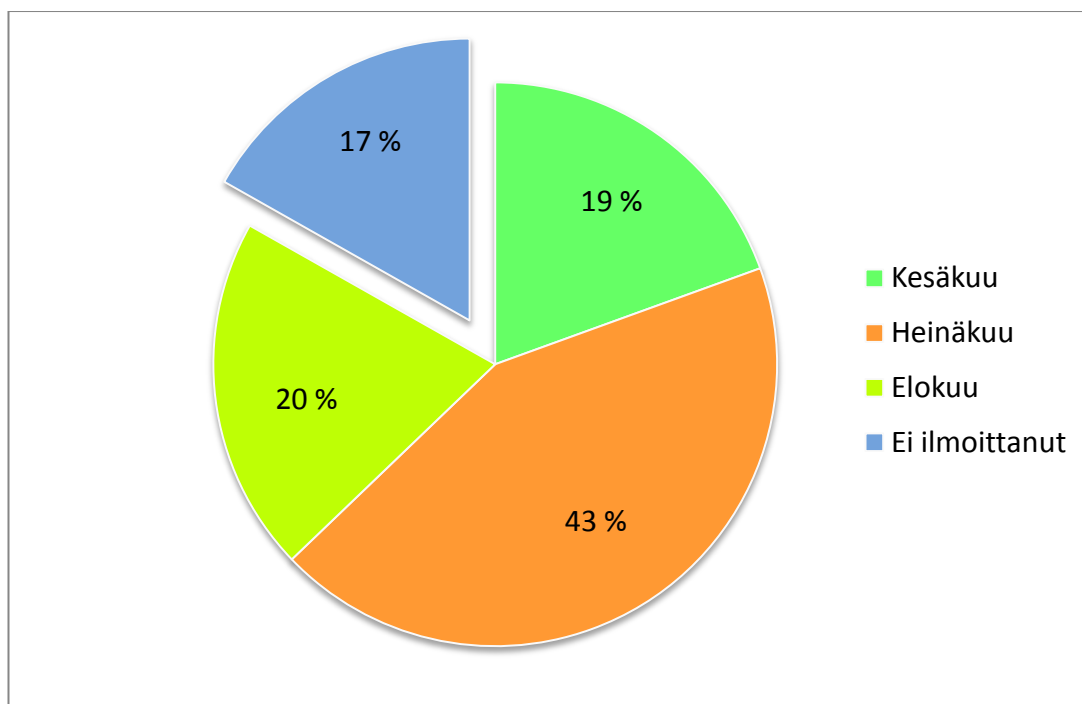
Kuvio 2. Kotipaikkakunta

Kysymyksessä numero 3 tiedusteltiin vastaajien kotipaikkakuntaa. Suurin osa vastanneista (73 %) oli kotoisin Nokialta. Loput 27 % olivat kotoisin jostakin muualta, suurin osa kuitenkin Pirkanmaalta. Pirkanmaalta muun muassa Tampereelta, Kangasalta ja Hämeenkyröstä oli käynyt vierailijoita. Kauempaa tulleet olivat muun muassa Helsingistä, Turusta ja Ilmajoelta. (Kuvio 2.)



Kuvio 3. Asema

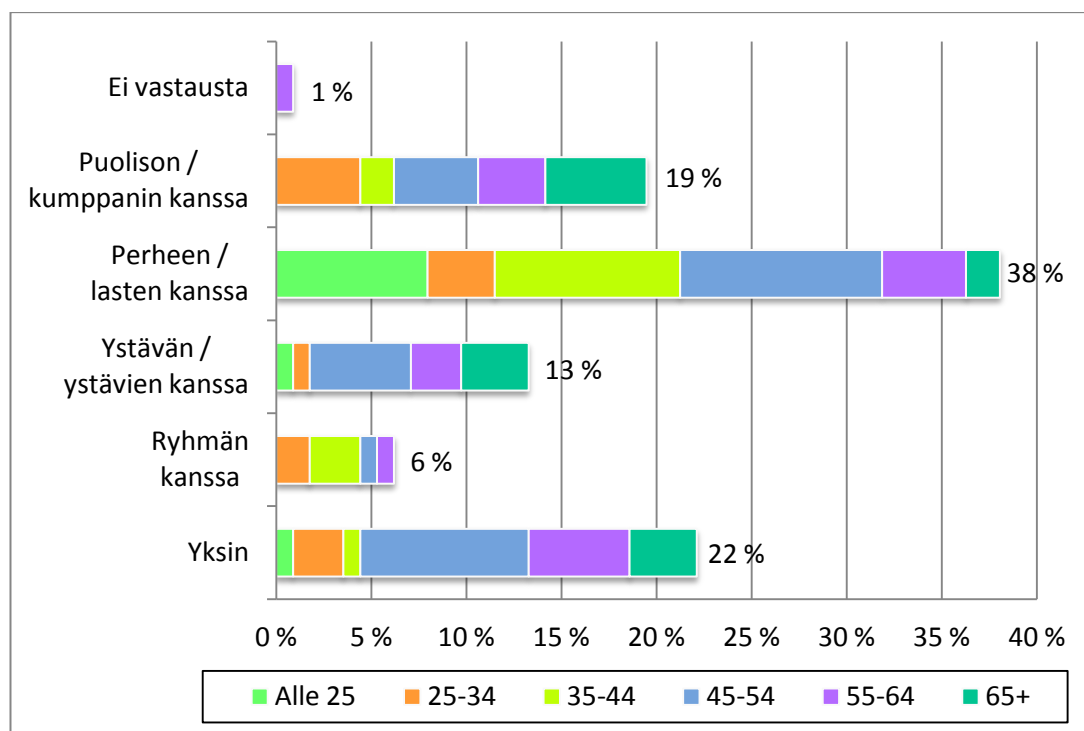
Vastaajien taustatietoja tiedusteltiin vielä kysymyksessä numero 4, jossa kysyttiin vastaajan asemaa. Vastanneista suurin osa oli ansiotyössä käyviä (42 %). Toiseksi eniten oli eläkeläisiä (26 %). Vastaajista määrällisesti pienin joukko olivat opiskelijat (5 %). Vastanneista 10 % ei kuulunut mihinkään vaihtoehtoisiin ryhmistä, vaan oli valinnut vastausvaihtoehdon Muu. Tähän ryhmään kuuluvat ilmoittivat asemakseen muun muassa hoitovapaalla, työttömänä ja sairauslomalla. (Kuvio 3.) Vastausprosentteja tähän kysymykseen tarkasteltaessa voidaan päätellä, että eläkeläisiä Hinttalassa vierailee paljon varmasti ihan siitäkin syystä, että heillä on hyvin aikaa vierailla Hinttalassa. Hinttalan aukioloajat eivät välttämättä sovi kaikille työssäkäyville, mutta koska moni ansiotyössä käyvä kykenee pitämään kesällä lomaa, onnistuu heidänkin vierailla Hinttalassa. Opiskelijat taas ovat usein kesällä töissä ja heillä ei välttämättä ole aikaa kesällä työn ohessa vierailla Hinttalassa. Tietysti on hyvä myös ottaa huomioon se, että Hinttalassa on nykyisin paljon ohjelma- ja palvelutarjontaa nimenomaan lapsiperheille, ikääntyneille ja kulttuurista kiinnostuneille. Koululaisille ja opiskelijoille erityisesti suunnattua toimintaa ei ole vielä toistaiseksi ollut Hinttalassa kovin paljon tarjolla.



Kuvio 4. Lomakkeen täyttökuukausi.

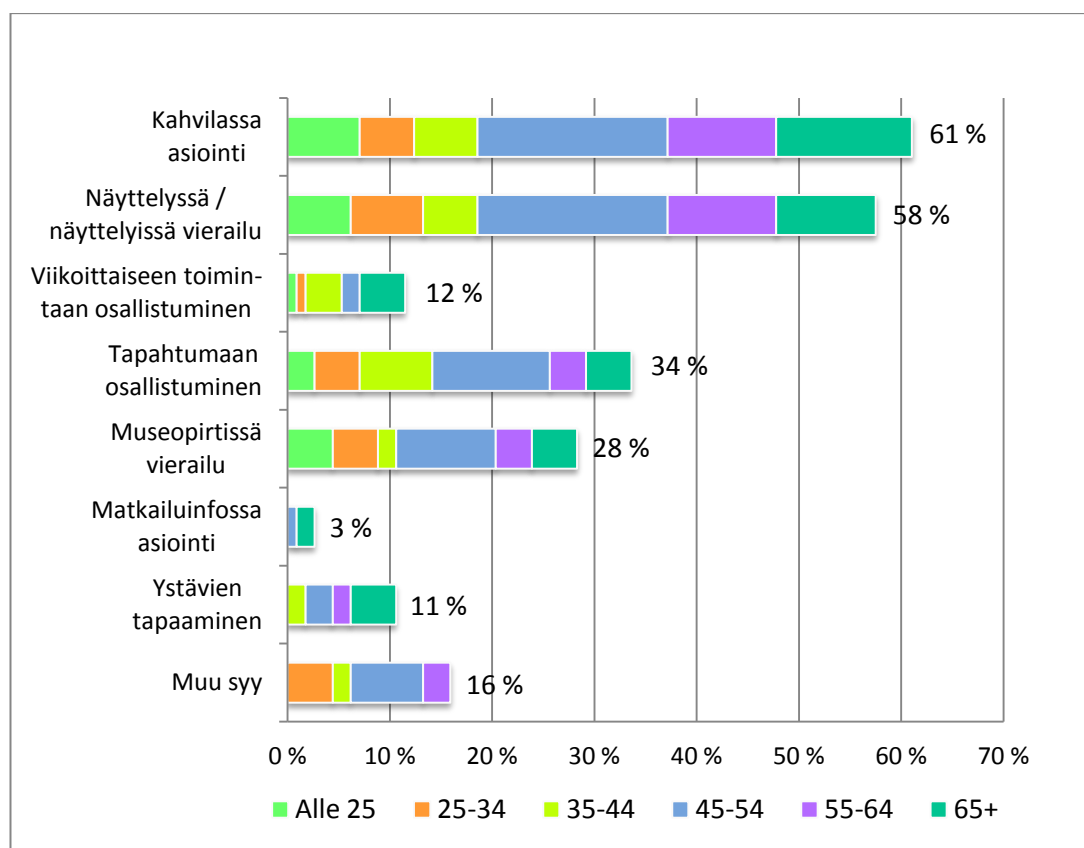
Kyselylomakkeen lopussa tiedusteltiin lomakkeen täyttökuukautta. Hinttala oli kesälä 2011 avoinna 7.6. – 14.8.2011. Heinäkuu oli siis ainoa kokonainen aukiolokuukausi, mistä johtuen ei ole yllättävää että eniten vastauksia kertyi heinäkuussa (43 %). Heinäkuu kylläkin on ollut myös aiempina kesinä Hinttalassa suosituin vierailukuukausi, luultavasti hyvin pitkälti siitä syystä, että koska silloin on Suomessa kesälomakausi. Täyttökuukautta ei tiedusteltu ollenkaan Internetissä olevassa sähköisessä kyselylomakkeessa, joten muun muassa siitä syystä lomakkeen täyttökuukauden ilmoittamatta jättäneiden osuus on niinkin suuri kuin 17 %. (Kuvio 4.)

8.1.2 Hinttalassa vierailu



Kuvio 5. Vierailuseura.

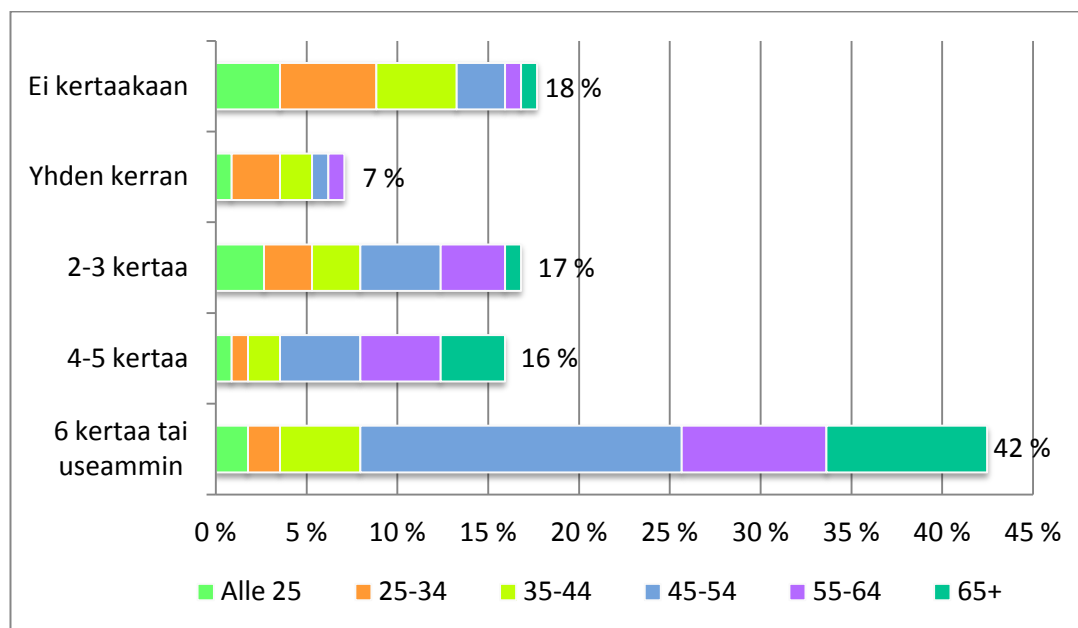
Kyselyyn vastanneista suurin osa (38 %) oli vieraillut Hinttalassa perheen tai lasten kanssa. Puolison tai kumppanin kanssa vieraileita oli myös huomattavan suuri joukko (19 %). Hieman yllättävästi jopa 22 % vastaajista oli vieraillut Hinttalassa yksin. Hinttala on siis mieleinen vierailukohde myös monille yksin liikkeellä oleville. Hinttala on myös monelle tärkeä tapaamispaikka ja 13 prosenttia vastanneista olikin vieraillut Hinttalassa ystävän kanssa. (Kuvio 5.)



Kuvio 6. Hinttalassa vierailun syyt.

Vierailun syitä koskevassa kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto. Hinttalassa vierailun yleisimmäksi syyksi osoittautui kahvilassa asiointi (61 % vastanneista). Myös näyttelyissä vierailu oli monella (58 % vastanneista) syynä Hinttalassa vierailuun. Hinttalan rauhallisessa ja tunnelmallisessa pihapiirissä onkin mukava vaikkapa lämpimänä kesäpäivänä levähtää hetki kahvikupposen ääressä tai näyttelyitä ihaillessa. Tapahtumaan osallistuminen (34 %) oli yleisempi vierailusyy kuin viikoittaiseen toimintaan osallistuminen (12 %). Tähän perusteluna saattaa olla se, että monet Hinttalassa järjestettävistä tapahtumista ovat jo perinteiksi muodostuneita ja tiettyjen tapahtumien kävijäkunta on vakiintuneempaa kuin viikoittaisissa ohjatuissa toiminnoissa, joista useimpia on järjestetty vasta muutamana kesänä. Museopirtissä vierailu on aiemmin ollut monelle pääasiallinen syy vierailla Hinttalassa; varsinkin silloin kun Hinttalassa ei vielä järjestetty nykyiseen tapaan monipuolista ja kattavaa ohjelmatarjontaa. Kyselyssä 28 % vastaajista ilmoitti vierailusyyksi museopirtissä vierailun, ja onkin mielenkiintoista huomata, että museopirtti kiinnostaa edelleen monia kävijöitä. Kulttuurimatkailun suosion kasvu ja ihmisten lisääntynyt kiinnostus historiaa ja perinteitä kohtaan näkyy siis myös Hinttalan asiakkaiden vierailu-

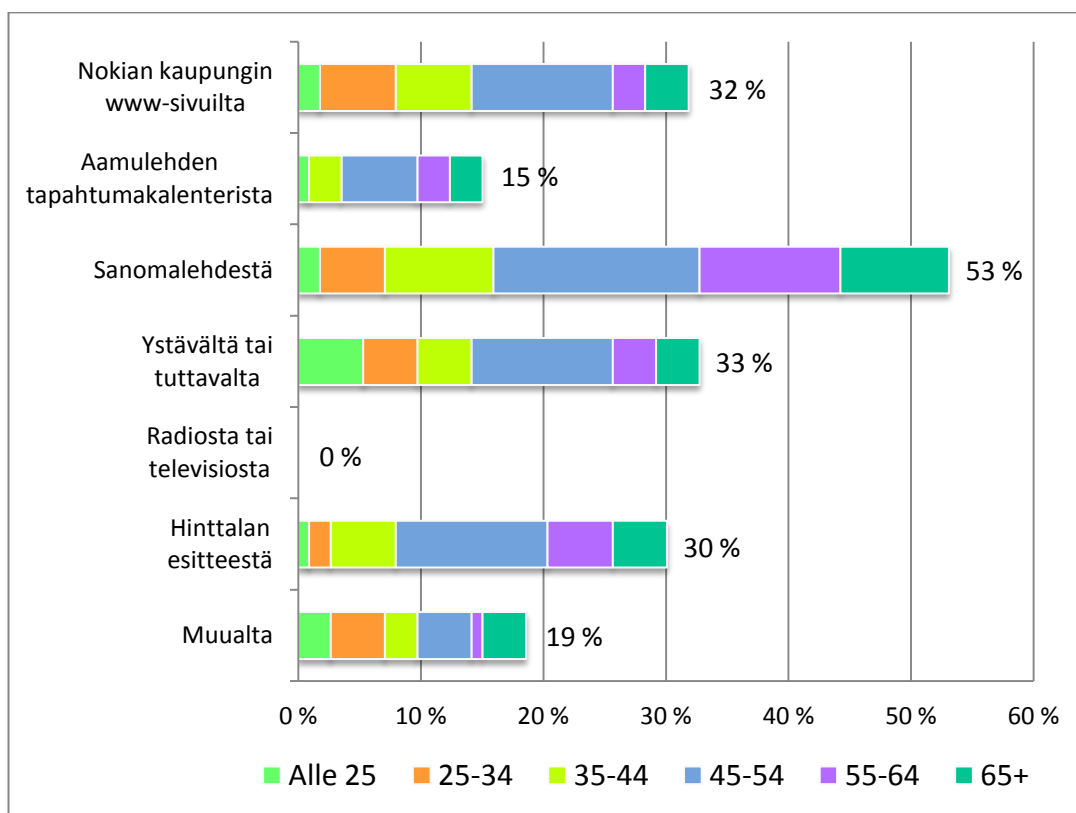
lumotiiveissa. Vastausvaihtoehtoissa oli myös kohta Muu, johon vierailusyksiksi oli lueteltu muun muassa kirpputori, sattumalta löydetty sopiva kahvittelupaikka, näytteilleasettajana toimiminen, ohjelmalehtisen nouto, nostalgia, syntymäpäiväjuhlien vietto, työtehtävät ja Hinttalasta lähtevillä retkillä oppaana toimiminen. (Kuvio 6.)



Kuvio 7. Vierailukerrat.

Suurin osa vastanneista (42 %) oli vierailut Hinttala kuusi kertaa tai useammin. 4 – 5 kertaa Hinttala vierailulle oli 16 % vastaajista ja 2 – 3 kertaa vierailulle 17 %. Ensimmäistä kertaa Hinttala vierailulla oli 18 % vastaajista. Kuusi kertaa tai useammin vierailulle oli erityisen paljon vanhimmissa ikäluokissa, mistä voidaankin päätellä, että muun muassa monet eläkeläiset vierailevat Hinttala useasti. Vierailukertojen suuri määrä yllätti positiivisesti ja näiden tulosten perusteella voidaankin tulkita asiaa niin, että Hinttala on monelle paikkakuntalaiselle tärkeä vapaa-ajanviettopaikka. (Kuvio 7.)

8.1.3 Tiedotus

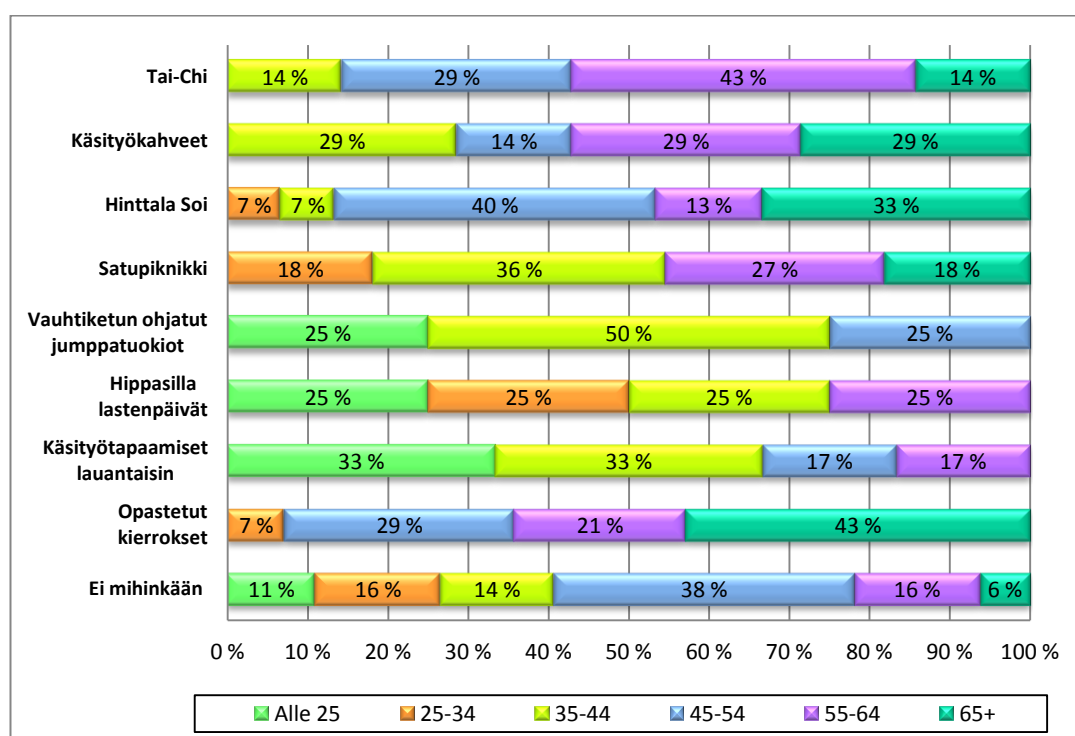


Kuvio 8. Tiedotus.

Tiedotusta käsittelevässä kysymyksessä vastaajilta tiedusteltiin mistä he ovat saaneet tietoa Hinttalasta. Yleisin tietolähde oli ollut sanomalehti (53 % vastanneista.) Suurin osa mainitsi saaneensa tietoa Hinttalasta Nokian paikallisista julkaisuista: Nokian Uutisesta ja Oma Nokia- lehdestä. Myös Aamulehdestä oli löydetty hyvin tietoa. Tietoa Hinttalasta oli saatu hyvin myös ystävältä tai tuttavalta (33 %) ja Nokian kaupungin www-sivuilta (32 %). Hinttalan esite oli myös toiminut monelle (30 % vastaajista) tietolähteenä. Aamulehden tapahtumakalenterinkin kautta tietoa oli löytänyt melko suuri joukko (15 % vastaajista), mutta kukaan vastaajista ei ollut saanut tietoa Hinttalasta radion tai television kautta. Näissä tiedotuskanavissa mainonta oli tosin kesän 2011 osalta melko olematonta. Jopa 19 % vastaajista ilmoitti saaneensa tietoa jostain muualta, kuin valittavissa olevista tietolähteistä. Muualta - vastaukseen oli ilmoitettu lähteiksi muun muassa tienvarsikyltit, koulu, työpaikka ja päiväkoteihin jaettu tiedote. Moni myös ilmoitti tietävänsä Hinttalan jo siitäkin syystä, että oli kotoisin Nokialta. (Kuvio 8). Eri ikäryhmien vastaukset tähän kysymykseen osoittavat

muun muassa sen, että nuoremmat vastaajat ovat löytäneet tietoa hyvin Nokian kaupungin www-sivuilta ja kuulleet Hinttalasta ystävältä tai tuttavalta, kun vanhemmat vastaajat taasen ovat enimmäkseen saaneet tietoa sanomalehdistä. Hinttalan tiedotusta on siis hyvä edelleen hajauttaa kaikkia ikäryhmiä koskevaksi siten, että tietoa on saatavilla sekä sähköisessä että myös sanomalehtijulkaisu- ja esite - muodossa.

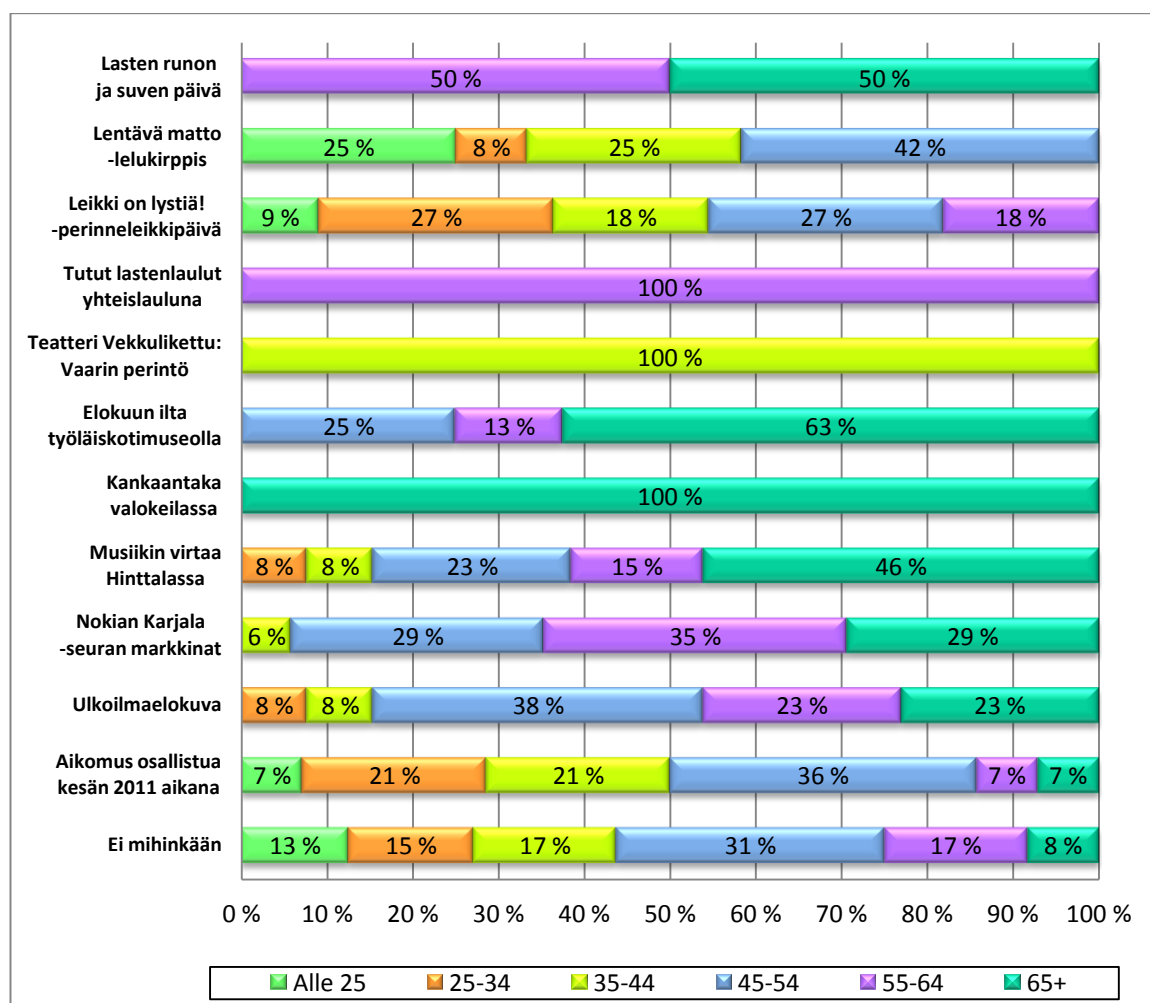
8.1.4 Hinttalassa järjestetyt ohjatut toiminnot ja tapahtumat



Kuvio 9. Viikoittaisiin ohjattuihin toimintoihin osallistuminen.

Kysymyksessä numero 9 tiedusteltiin vastaajien osallistumista Hinttalassa viikoittain järjestettäviin ohjattuihin toimintoihin. Vastaajista niinkin suuri määrä kuin 57 % ilmoitti, ettei ollut osallistunut mihinkään ohjattuun toimintoon, joten saatujen vastausten avulla ei ollut mahdollista saada tietoa siitä, miten paljon mihinkin ohjattuun toimintoon todellisuudessa oli osallistunut väkeä. Yllä olevassa kuviossa (kuvio 9) onkin keskitytty toimintoihin osallistuneiden ikäjakaumiin. Ikäjakaumia vertailemalla on saatu selville mitkä toiminnot kiinnostavat mitäkin ikäryhmää. Esimerkiksi liikunnallisista toiminnoista Tai - Chi kiinnosti erityisesti 55 – 64-vuotiaita (43 %), kun Vauhtiketun ohjattuihin jumppatuokioihin ei puolestaan osallistunut ollenkaan yli 55

-vuotiaita. Hinttala Soi - tapahtumat ja opastetut kierrokset Nokian ja Hinttalan alueen historiaan olivat suosittuja erityisesti ikäryhmien 45 – 54 -vuotiaat ja 65 + -vuotiaat keskuudessa. Nuorimpia ikäryhmiä kiinnostivat eniten Käsityötapaamiset lauantaisin, Hippasilla lastenpäivät ja Vauhtiketun ohjatut jumppatuokiot lapsille ja aikuisille. Alle 25 -vuotiaiden suuri osallistumisprosentti lauantaisin järjestettyihin käsityötapaamisiin hieman yllätti, varsinkin kun Käsityökahveet - tuokioihin ei taas ollut osallistunut ollenkaan alle 25 -vuotiaita. Ehkäpä lauantai oli monesti kesällä töissä käyville nuorille parempi ajankohta kuin keskiviikkoisin klo 13 - 15 järjestetyt Käsityökahveet. (Kuvio 9.) Hinttalan kesän 2011 kävijämäärät laskettiin kotiseututalolla kesäoppaiden toimesta ja viikoittaisista tapahtumista suosituimmiksi osoittautuivat Hinttala Soi - musiikkituokiot (441 osallistujaa), Tai-Chi – aamuvoimistelut (394 osallistujaa) sekä Vauhtiketun ohjatut jumput lapsille ja aikuisille (271 osallistujaa). (Nokian kaupungin Internet-sivut 2012.)



Kuvio 10. Tapahtumiin osallistuminen.

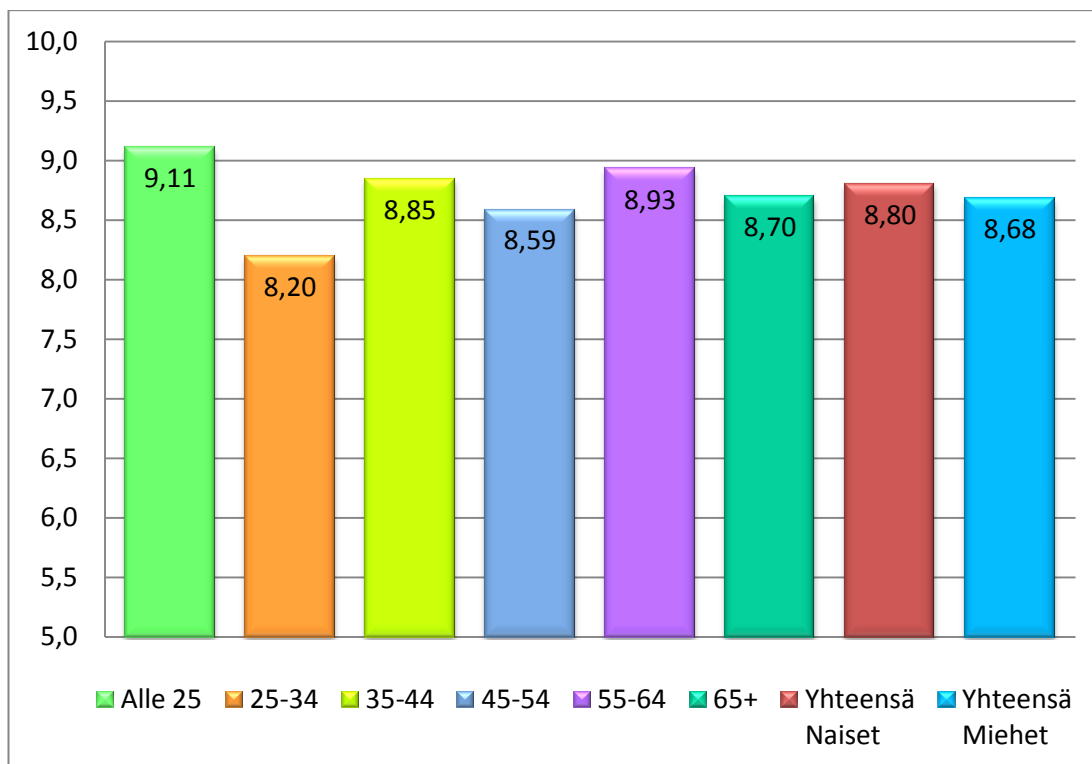
Kyselylomakkeen kysymyksessä numero 11 kysyttiin vastaajien osallistumista Hinttalassa kesällä 2011 järjestettyihin tapahtumiin. Kuten viikoittain järjestettyihin ohjattuihin toimintoihin liittyvässä kysymyksessä, myös tapahtumiin liittyvässä kysymyksessä vastaajista suuri osa (42 %) oli vastannut, että ei ollut osallistunut mihinkään tapahtumaan. Osa vastaajista (12 %) oli toki ilmoittanut, että aikoi kesän 2011 aikana osallistua joihinkin tapahtumiin. Suuresta tapahtumiin osallistumattomien vastaajien määrästä johtuen tapahtumiin osallistumista on tarkasteltu siten, että pääasiallisena pyrkimyksenä oli saada tietoja tapahtumien osallistujien ikäjakaumista. Kuviossa 10 esitetyt tiedot eivät siis sinällään kerro tapahtumien suosioista. Moniin lapsille suunnattuihin tapahtumiin, kuten Lasten runon ja suven päivä, Tutut lastenlaulut yhteislauluna ja Teatteri Vekkulikettu: Vaarin perintö on vastanneista osallistunut vain aikuisia. Tässä tapauksessa voidaan kuitenkin olettaa, että nämä aikuiset ovat osallistuneet tapahtumaan joko lastensa tai lastenlastensa kanssa. Jo useampana vuonna järjestetyn Leikki on lystiä! - Hinttalan perinneleikkipäivän osallistujien ikäryhmät sitä vastoin antavat paljon realistisempaa tietoa tapahtumaan osallistujista. Perinneleikkipäivään osallistui kaiken kaikkiaan 93 henkilöä, joka on huomattavasti enemmän kuin muihin lastentapahtumiin ja sen vuoksi myös vastauksia perinneleikkipäivään osallistuneilta kertyi varmasti paljon enemmän kuin muissa lasten tapahtumissa kävijöiltä. Joissakin tapahtumissa kävijöistä (kuten esimerkiksi Tutut lastenlaulut yhteislauluna) on vastannut vain yksi henkilö, mikä aiheuttaa sen, että ikäjakauma kuvaa 100 prosenttisesti ikäryhmää, johon tämä henkilö kuuluu. Tämä seikka tulee huomioida tarkasteltaessa kuviota numero 10. Ikäjakaumiltaan kaikkein monipuolisimpia tapahtumia olivat Lentävä matto – lelukirppis, Leikki on lystiä! – Hinttalan perinneleikkipäivä, Musiikin virtaa Hinttalassa, Nokian Karjala-seuran markkinat ja Ulkoilmaelokuva. Näihin tapahtumiin oli osallistunut väkeä miltei kaikista ikäryhmistä. Selvästi eniten vanhempia ikäryhmiä kiinnostavat tapahtumat olivat Elokuun ilta työläiskotimuseolla, Kankaantaka valokeilassa ja Musiikin virtaa Hinttalassa. (Kuvio 10.) Kesän 2011 kävijämäärät kertovat, että Hinttalassa kesällä 2011 suosituimpia tapahtumia olivat Nokian Karjala-seuran markkinat (400 osallistujaa), Leikki on lystiä - perinneleikkipäivä (93 osallistujaa) ja Ulkoilmaelokuva - Helia W (89 osallistujaa). (Nokian kaupungin Internet-sivut 2012.)

8.1.5 Asiakkaiden tyytyväisyys palveluiden laatuun

	Kahvila	WC-tilat	Aukioloajat	Asiakaspalvelu ja opastus	Matkailuinfo	Siisteys ja viihtyvyys	Paikoitustilat	Alueen esteettömyys
Alle 25	4,78	4,00	4,11	4,43	4,13	4,83	3,30	4,17
25-34	3,63	3,56	3,56	3,76	3,25	4,30	4,06	3,44
35-44	4,21	4,27	4,08	4,31	3,90	4,69	3,92	4,00
45-54	4,27	4,17	3,74	3,74	3,43	4,35	3,53	4,05
55-64	4,60	4,63	3,78	4,48	4,15	4,72	4,04	3,96
65+	4,50	4,31	3,77	4,50	3,67	4,65	3,81	3,96
Yhteensä	4,33	4,16	3,84	4,21	3,75	4,59	3,78	3,93

Taulukko 1. Tyytyväisyys Hinttalan palvelutarjontaan.

Kysymys numero 13 koski asiakkaiden tyytyväisyyttä Hinttalan palveluiden laatuun. Asiakkaita pyydettiin arvioimaan asteikolla 1 – 5 seuraavia palveluita: kahvila, WC-tilat, aukioloajat, asiakaspalvelu ja opastus, matkailuinfo, alueen siisteys ja viihtyvyys, paikoitustilat (parkkipaikat) sekä alueen esteettömyys. Arviointiasteikko oli siis seuraavanlainen: 5 = erittäin hyvä, 4 = hyvä, 3 = tyydyttävä, 2 = välttävä, 1 = huono ja X = en osaa sanoa. Jokaisesta palvelusta laskettiin vastausten keskiarvo ja tulokset olivat oikein positiiviset. Keskiarvot ylittivät jokaisen palvelun kohdalla yli 3, eli kaikki palvelut koettiin vähintäänkin tyydyttäväksi. Useimpien palveluiden laatua oli kuitenkin pidetty vähintäänkin hyvänä (4). Erityisen hyvin koettiin alueen siisteys ja viihtyvyys, kahvila ja wc-tilat. Aukioloajat, matkailuinfo, paikoitustilat ja alueen esteettömyys olivat palveluita, joiden keskiarvot olivat alhaisimmat. Mielenkiintoista oli huomata eri ikäryhmiin kuuluneiden vastaajien antamien vastausten keskiarvojen eriävyyksiä. Esimerkiksi ikäryhmä 25 – 34-vuotiaat oli ollut varsin kriittinen ja kyseisen ryhmän antamat vastaukset yltävät keskiarvoltaan vain muutamassa kohdassa yli 4. Ikäryhmien alle 25-vuotiaat, 35 – 44-vuotiaat ja 55 – 64-vuotiaat puolestaan olivat olleet oikein tyytyväisiä melkein kaikkiin palveluihin ja kyseisten ryhmien vastausten keskiarvot ylsivätkin lähes jokaisen palvelun kohdalla yli 4. Näistä tuloksista voidaan kuitenkin päätellä, että yleisesti ottaen Hinttalassa vierailevat asiakkaat pitävät Hinttalan palveluita hyvinä. (Taulukko 1.)



Kuvio 11. Yleisarvosana Hinttalan toiminnalle.

Vastaajilta tiedusteltiin myös yleisarvosanaa, jonka he antaisivat Hinttalan kotiseututalon toiminnalle. Asteikkona oli kouluarvosana-asteikko 4 (huonoin) – 10 (paras), koska se koettiin helpoimmaksi asteikoksi mieltää. Kaikkien naispuolisten vastaajien antaman yleisarvosanan keskiarvo oli 8,80 ja kaikkien miespuolisten vastaajien osalta hieman alhaisempi 8,68. Annettujen yleisarvosanojen keskiarvoa vertailtiin myös ikäryhmäkohtaisesti. Paras keskiarvo annettiin alle 25-vuotiaiden ryhmässä (9,11) ja huonoin 25 – 34-vuotiaiden ryhmässä (8,20). Näissä tuloksissa on siis selvä yhteys esimerkiksi palveluiden laatua koskevaan kysymykseen, jossa alhaisimpia numeroita olivat niin ikään antaneet 25 – 34-vuotiaat vastaajat. Vastaajien antamat arvosanat ovat kuitenkin kaiken kaikkiaan varsin hyvät, mistä voidaan päätellä vastaajien pitävän Hinttalan toimintaa hyvin järjestettynä. (Kuvio 11.)

8.2 Asiakastyytyväisyyskyselyn avoimet kysymykset

Avoimien kysymysten avulla on tavoitteena saada vastaajilta mahdollisimman spontaaneja mielipiteitä. (Vilka 2005, 86.) Avoimissa kysymyksissä vastaaja saa muotoilla vastauksensa omin sanoin ja avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdolli-

suuden sanoa, mitä hänellä todella on mielessään. Lisäksi avoimet vastaukset antavat mahdollisuuden tunnistaa motivaatioon liittyviä seikkoja. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2008, 196.) Tässä tutkimuksessa käytetyn kyselylomakkeen kahdeksastatoista kysymyksestä kuusi oli avoimia. Niissä kysyttiin mitkä Hinttalan palveluista ja toiminnoista ovat asiakkaalle tärkeitä ja mitä hän toivoisi palvelutarjontaan lisättävän. Lisäksi lomakkeessa oli ”vapaa sana-osio”, johon toivottiin saatavan vastaajilta paljon vapaamuotoista palautetta ja kehittämisideoita.

8.2.1 Palvelutarjonnan asiakaslähtöisyys

Palvelutarjonnan asiakaslähtöisyyden kartoittaminen oli yksi tämän tutkimuksen tärkeimmistä tehtävistä. Palveluiden kehittäminen kannattaa aina aloittaa asiakaslähtöisyyttä tarkastelemalla, jotta ymmärretään millaisia tarpeita ja toiveita asiakkailla on, ja voidaan siten kehittää palveluita entistä enemmän asiakkaille sopiviksi. Tässä opinnäytetyössä käytetyn kyselylomakkeen kysymykset 9 ja 11 koskivat Hinttalassa järjestettäviin ohjattuihin toimintoihin ja tapahtumiin osallistumista. Näitä kysymyksiä täydentäviä kysymyksiä olivat kysymykset 10 ja 12. Kysymyksissä numero 10 ja 12 kysyttiin kommentteja ohjatuista toiminnoista ja tapahtumista, joihin on osallistunut.

Vastaajat olivat pääasiassa pitäneet ohjattuja toimintoja ja tapahtumia positiivisina kokemuksina. Ohjatuista toiminnoista erityisesti Tai-Chi, käsityötuokiot ja lapsille suunnatut toiminnot saivat kehuja. Ohjattujen toimintojen monipuolisuutta keuhuttiin ja maksuttomuutta pidettiin positiivisena asiana. Toivottiin, että ohjattuja toimintoja järjestettäisiin myöhäisempiin kellon aikoihin, jotta myös työssäkäyvät pääsisivät osallistumaan. Ohjaajista erityisesti Tai-Chi:n ohjaajat, Hinttalan Hiirulaisen tuokion ohjaaja ja käsityötapaamisia lauantaisin ohjannut henkilö saivat erityiskiitosta. Hinttala Soi tapahtumista pidettiin myös ja niiden kommentoitiin sopivan erityisen hyvin Hinttalan pihapiiriin. Hinttala Soi – musiikkituokioihin toivottiin kuitenkin monipuolisempia esiintyjä. Yhteislaulutilaisuus oli mukava, mutta lauluvihkoja oli ollut liian niukasti. Musiikkitapahtumiin liittyen kommentoitiin myös sitä, että hiljaiset soittimet eivät oikein kuulu Hinttalan pihapiirissä autotieltä kantautuvan melun vuoksi. Satupiknikillä oli tykätty käydä ja zumba oli ollut mukavaa. Museokierroksista pidet-

tiin myös. Joissakin tapahtumissa (esimerkiksi käsityötapaamiset lauantaisin) oli käynyt vakiintunutta porukkaa, ja uuden osallistujan oli ollut hieman vaikea päästä mukaan keskusteluun. Useat vastaajat ilmoittivat, että olivat tyytyväisiä ja ottavat osaa ohjattuihin toimintoihin varmasti uudelleenkin.

Hinttalassa kesällä 2011 järjestetyistä tapahtumista paljon kiitosta saivat muun muassa Lentävä matto – lelukirppis, Leikki on lystiä! – Hinttalan perinneleikkipäivä, Nokian Karjala-seuran markkinat ja Ulkoilmaelokuva. Lelukirppiksellä oli ollut mukavaa olla myymässä ja kiiteltiin myyntipöytien maksuttomuutta. Perinneleikkipäivä oli hyvin järjestetty ja leikittäjät olivat taitavia. Kankaantaka valokeilassa - tapahtumaa pidettiin mielenkiintoisena ja vastaavia tapahtumia toivottiin enemmän. Elokuun ilta työläiskotimuseolla oli mukava ohjelmallinen tapahtuma ja Lasten runon ja suven päivästä pidettiin. Joitakin musiikkitapahtumia oli häirinnyt urheilukentältä kantautuva meteli ja joistakin lasten tapahtumista oli meinannut loppua materiaalit kesken. Moni vastaajista oli sitä mieltä, että mainontaa olisi kaivattu enemmän. Tapahtumien maksuttomuus ja elämyksellisyys saivat kiitosta.

Lomakkeen kysymyksessä numero 13 tiedusteltiin vastaajien tyytyväisyyttä Hinttalan palveluiden laatuun. Kyseisessä kysymyksessä oli myös kommentoitavaa - kohta, johon vastaajilta tuli melko paljon kommentteja. Kahvilasta pidettiin paljon ja aukioloa myös viikonloppuisin arvostettiin. Hinttalaa keuhuttiin ihanaksi, viihtyisäksi paikaksi, jonka sijainti on erinomainen. Kahvilaan toivottiin enemmän itse leivottuja tuotteita, suolaista vaihtoehtoa, aamupalaa ja edullisempia hintoja. Kotiseututalon ja kahvilan aukioloaikoja toivottiin yhteneviksi. Ja lauantaita toivottiin myös aukiolopäiväksi, ainakin näyttelyaittojen osalta. Alueen esteettömyyttä pidettiin huonona ja parkkipaikka oli ollut huonosti havaittavissa. Puupenkit, joita käytetään tapahtumissa istumapenkkeinä sekä pirttirakennuksen raput koettiin vaarallisiksi. WC-tilojen, puutarhakalusteiden ja lasten leikkinurkkauksen siisteystaso oli ollut välillä todella huono ja oppaiden aktiivinen läsnäolo puutteellista. Hinttalan aluetta toivottiin käytettävän entistä monipuolisemmin hyödyksi esimerkiksi järjestämällä pihakirppiksiä ja myyjäisiä. Joku vastaajista ehdotti, että varastona oleviin aittoihin järjestettäisiin majoitusta matkailijoita varten. Näyttelyaittojen vuokraushinta toivottiin pidettävän alhaisena, jotta seurat ja järjestöt voivat jatkossakin vuokrata niitä näyttelyitänään varten.

Vastaajilta tiedusteltiin kysymyksessä numero 14 heidän erityisen hyviksi ja tarpeellisiksi kokemiaan palveluita. Kysymyksessä pyydettiin lisäksi perustelemaan vastaukset. Hinttalan viihtyisä pihapiiri ja erinomainen sijainti saivat paljon kehuja. Hinttalaan on helppo tulla, koska se on monelle ihan kävely- tai pyöräilymatkan päässä. Useissa vastauksissa toistuivat Hinttalan tunnelmallisuuden ja historian merkitys. Vastaajista useat kertoivat poikkeavansa Hinttalassa ihan vain siksi, että se on ihanan rauhaista paikka keskellä kaupungin vilinää. Joku kuvasi Hinttalaa muun muassa ”Rauhan satamaksi” ja ”kesämökikseen”. Moni piti kahvilaa erityisen tärkeänä palveluna. Kahvilan tunnelmallisuus, erilaisuus ja palvelun ystävällisyys mainittiin syiksi, joiden vuoksi kahvilan palvelut koettiin erittäin hyviksi. Myös kahvilan aukioloaikoja kesällä 2011 pidettiin hyvinä ja erityisesti työssäkäyvät ihmiset kokivat ne myös heidän aikatauluihinsa sopiviksi. Näyttelytoimintaa keuhuttiin myös paljon ja esille tuotiin muun muassa se, että on hienoa kun ”oman kaupungin tekijät pääsevät esille”. Näyttelyt koettiin sopiviksi myös sellaisille ihmisille, jotka eivät ole itse niin kovin paljon taidetta harrastaneet tai opiskelleet. Näyttelyiden monipuolisuus ja vaihtuvuus takaavat sen, että jokaiselle löytyy jotain kiinnostavaa. Tapahtumista erityisen hyviksi ja tarpeellisiksi koettiin lasten tapahtumat, musiikkitapahtumat, elokuvaillat, tietoiskut Nokiasta, Tai - Chi - aamuvoimistelutuokiot, kirpputori-tapahtumat ja käsityötapahtumat. Yleisesti tärkeänä pidettiin sitä, että ohjelmatarjonta on monipuolista: hyvin tarjontaa vauvasta vaariin. Tapahtumien maksuttomuus oli seikka, jonka tärkeys korostui esimerkiksi opiskelijoiden ja kotihoidon tuella olevien vastauksissa. Myös museopirtti koettiin tärkeäksi ja historia yleensäkin saa monet ihmiset vierailemaan Hinttalassa. Myös erilaisille ryhmille, kuten päiväkotiryhmille järjestetty toiminta koettiin hyväksi. Vastauksissa korostui muun muassa se, että palvelut ovat lähellä ja helposti saavutettavissa. Monelle nokialaiselle Hinttala on tärkeä osa kesänviettoa.

8.2.2 Kehittämisehdotukset ja vastaajien antama palaute

Yksi tämän opinnäytetyön pääasiallisista tarkoituksista oli saada asiakkailta kehittämisehdotuksia. Kyselylomakkeen kysymyksessä numero 15 tiedusteltiin mitä palveluja ja ohjelmaa vastaajat toivovat Hinttalassa nykyisen palvelu- ja ohjelmatarjonnan

lisäksi järjestettävän. Vastaajilta löytyi paljon erilaisia ideoita Hinttalan toiminnan kehittämiseen vaikka moni kehuikin nykyistä palvelu- ja ohjelmatarjontaa jo sinällään oikein kattavaksi. Kehittämisehdotuksista esille nousivat erityisesti toiveet saada Hinttalan ohjelmatarjontaan enemmän kulttuuriin ja perinteisiin liittyviä tapahtumia ja teemapäiviä sekä hyvinvointiin ja liikuntaan liittyvää ohjelmaa. Esimerkiksi toivottiin näytelmiä ja teatteria sekä aamujoogaa ja lisää muutakin voimistelua. Muun muassa kouluikäisille ja nuorille suunnattua toimintaa kaivattiin enemmän. Toivottiin että Hinttala olisi myös lauantaisin auki ja että ohjattua toimintaa järjestettäisiin myös iltapäivisin ja iltaisin, jotta työssäkäyvätkin pystyisivät osallistumaan. Aikuisille suunnatut kurssit, esimerkiksi kasvivärjäys olisivat mukavia. Ulkoilmaelokuva-tapahtumia saisi olla kesässä useampi ja yhteislaulutilaisuuksiakin kaivattiin lisää. Lisäksi toivottiin, että Hinttalan pihassa oleva savusauna olisi avoinna. Savusaunaan on tähän mennessäkin päässyt oppaiden johdolla, mutta toivottiin, että savusaunan ovi pidettäisiin aina avoinna kun Hinttala on auki. Hinttalassa toivottiin järjestettävän muun muassa keskiaikatapahtumia, kierrätystapahtumia ja lisää myyjäistapahtumia. Aikuisille suunnattu kirpputori oli myös toiveena. Musiikkia toivottiin lisää ja erityisesti taustamusiikin omaista tunnelmamusiiikkia esimerkiksi näyttelytoimintaa täydentämään ja viihtyvyyttä lisäämään. Opastettuja historiakerroksia kaivattiin enemmän ja ehdotettiin, että kesäoppaat voisivat järjestää niitä esimerkiksi viikoittain. Myös tansseja ja hengellistä musiikkia toivottiin Hinttalan ohjelmatarjontaan. Mainontaa kaivattiin enemmän ja täsmällisemmin. Ehdotettiin, että kaikkiin nokialaisiin koteihin voisi esimerkiksi jakaa ohjelmalehtisen. Myös majoitustoimintaa toivottiin Hinttalaan. Kaiken kaikkiaan vastaajilta löytyi oikein rakentavia ja toteuttamiskelpoisia kehittämissuhteita, joiden pohjalta Hinttalan toimintaa on hyvä lähteä kehittämään asiakaslähtöisemmäksi.

Vastaajilta pyrittiin saamaan avointa ja spontaania palautetta vielä yhdessä kysymyksessä, joka oli lomakkeen kysymys numero 17: ”Vapaa sana-osio”. Vapaa-sana osiossa suurin osa vastaajista antoi Hinttalalle ruusuja. Monet kehuivat paikkaa ihanaksi, hienosti hoidetuksi, ilmapiiriltään miellyttäväksi ja viihtyisäksi. Alueen eläväisyys sai erityisen paljon ruusuja. Asiakaspalvelua keuhuttiin ja toiminnan monipuolisuus sai kiitosta. Tiedottamiseen ja mainostamiseen kaivattiin parannusta. Monet kokivat mainostamisen olleen liian vähäistä ja kesän 2011 esitettä pidettiin epäselvänä. Toivottiin selkeätä PDF - muotoista tapahtumakalenteria Internetiin. Aukioloaikojen

epäselvyys aiheutti myös hämmennystä ja niitä toivottiin yhtenevimmiksi ja selkeämmiksi. Lisäksi aukioloaikoja toivottiin lisää, erityisesti lauantaisin myös museorakennuksen tulisi olla avoinna ja Hinttala saisi olla auki elokuun loppuun saakka. Hinttalan rakennusten kunnosta oltiin hieman huolissaan ja toivottiin, että Nokian kaupunki ottaa enemmän vastuuta Hinttalan kunnostamisesta. Hinttalan alueen säilyttämistä kiiteltiin kovasti ja toivottiin, että Hinttalan pihapiiri tullaan jatkossakin säilyttämään entisellään. Hinttalan pihaan toivottiin kesäksi eläimiä, kuten kaneja ja kili. Aittoihin voisi järjestää majoitusta ja kahvilassa tulisi olla mahdollisuus maksaa myös kortilla. Mahdollisuus näyttelynpitämiseen Hinttalan aitoissa sai kiitosta. Esiintyjille ja työnsä puolesta Hinttalassa vierailijoille toivottiin erillistä palautekyselyä, sillä kesällä 2011 toteutettu kyselylomake ei ollut heille relevantti. Hinttalan toiminnan suunnittelua ja järjestämistä keuhuttiin kekseliääksi ja onnistuneeksi. Vapaa sanasioon kirjoitettujen asioiden sisällön johdosta voidaan päätellä, että Hinttala on monelle todella tärkeä paikka, jota arvostetaan ja kunnioitetaan suuresti. Hinttalassa viihdytään ja koetaan elämyksiä. Hinttala on historiaa ja tunnelmaa huokuva kesäinen kohtaamispaikka ja sellaisena se halutaan säilyttää.

9 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti paperisten lomakkeiden osalta oli 32 %. Sähköisessä muodossa saatuja vastauksia (16 kpl) ei ole sisällytetty laskettuun vastausprosenttiin. Vastausprosentti jäi hieman toivottua alhaisemmaksi, mutta positiivista oli saatujen vastausten monipuolisuus ja huolellinen täyttö. Tutkimustulokset vastasivat melko pitkälti alun perin pohtimiani ennako-oletuksia.

Kyselyyn vastasi huomattavasti enemmän naisia (83 %) kuin miehiä (17 %). Sen vuoksi tuloksia tulee tarkastella siten, että huomioidaan naisvastaajien suuri määrä. Vastaajista suurin osa kuului ikäryhmään 45 – 54-vuotiaat, mikä tulee niin ikään ottaa huomioon saatuja tuloksia tutkiskeltaessa. Syynä siihen, että vastauksia eniten saatiin ikäryhmästä 45 – 54-vuotiaat voidaan arvella olevan muun muassa se, että keski-ikäisillä vierailijoilla on ollut ehkä hyvin aikaa täyttää lomake, koska heillä ei

välttämättä ole ollut esimerkiksi pieniä lapsia mukana. Lisäksi yksinkertaisesti kyseeseen ikäryhmään kuuluvia vierailee paljon Hinttalassa. Kuten hyvin olettaa saattoi, vastaajista suuri enemmistö oli nokialaisia (73 %). Positiivista oli kuitenkin huomata Nokian ulkopuolelta olevien vastaajien olleen erityisen tyytyväisiä Hinttalan palvelutarjontaan. Hinttala kiinnostaa siis suuressa määrin myös ulkopaikkakuntalaisia. Suuri osa (42 %) vastaajista oli ansiotyössä käyviä. Tästä voidaan päätellä, että usein kesäisin lomiaan viettävät työssäkäyvät ihmiset ovat selkeästi hyvin kiinnostuneita Hinttalasta, koska sisällyttivät Hinttalassa vierailun kesäloma-aktiviteetteihinsa. Hyvin mielenkiintoinen seikka ilmeni vierailuseuraa tiedusteltaessa. Monet vierailivat perheen tai puolison kanssa, mutta myös yksin vierailevia oli suuri joukko. Hinttalaan tullaan siis yhdessä ja yksin. Perheille Hinttala tarjoaa paljon mukavia tavallista arjesta poikkeavia tapahtumia ja mukavaa yhdessäoloaikaa. Yksin vieraileville Hinttala tarjoaa erityisesti mahdollisuuden tavata ihmisiä ja osallistua sosiaaliseen toimintaan. Monelle yksinäiselle ihmiselle Hinttala on paikka, johon tullaan nimenomaan tapaamaan ihmisiä. Tietysti vierailumotiivit ovat aina yksilöllisiä ja moni saattaa lähteä Hinttalaan yksin vierailulle nimenomaan myös sen vuoksi, että Hinttalan idyllisessä pihapiirissä on mukava rentoutua vaikka ihan itsekseen, omassa rauhassa. Vastaajista useat mainitsivatkin Hinttalaan tulonsa syyksi kahvilassa asioinnin tai näyttelyissä vierailun. Hinttala vaikuttaisi siis olevan monille nokialaisille paikka, johon poiketaan kauniina kesäpäivänä kahville, ystäviä tapaamaan tai museorakennusta ihailemaan. Vierailukertoja tutkittaessa ilmeni, että jopa 42 % vastaajista oli vieraillut Hinttalassa kuusi kertaa tai useammin. Hinttalaan tullaan siis vierailemaan useita kertoja kesässä, toisinaan spontaanimminkin pistäytymään ja toisinaan taas tietyn tapahtuman tai ohjelman vuoksi.

Tiedotukseen liittyen kyselyn vastauksista saatiin selville tärkeää tietoa. Suurin osa vastaajista oli saanut tietoa Hinttalan toiminnasta sanomalehdestä (Nokian Uutiset, Oma Nokia ja jossain määrin myös Aamulehti). Internet oli myös ollut tärkeä tietolähde, varsinkin nuoremman väen keskuudessa. Tiedottamisen tulee siis tapahtua jatkossakin useamman kanavan kautta, jotta kaikki eri kohderyhmät saavutetaan. Mainostamista pidettiin yleisesti ottaen liian vähäisenä. Tapahtumista ja ohjatuista toiminnoista ilmoittaminen oli ollut suhteellisen näkymätöntä ja kesän 2011 esitettä pidettiin sekavana. Moitittiin erityisesti esitteen epäloogista jäsentelyä ja vaadittiin, että tapahtumien tulisi olla aikajärjestyksessä. Ehdotettiin muun muassa, että Hinttalan

esitteitä jaettaisiin jatkossa suoraan nokialaisiin koteihin. Kukaan vastaajista ei ollut saanut tietoa Hinttalasta radiosta tai televisiosta, mutta ehkäpä kyseisiäkin tiedotuskanavia kannattaisi jatkossa hyödyntää paremmin.

Ohjattuihin toimintoihin ja tapahtumiin osallistumisen selvittäminen ei tässä tutkimuksessa sinänsä onnistunut kovin hyvin, sillä noin puolet vastaajista oli ilmoittanut, että ei ollut osallistunut mihinkään ohjattuun toimintoon tai tapahtumaan. Ohjattuihin toimintoihin osallistumattomia oli hieman enemmän (57 %) kuin tapahtumiin osallistumattomia (42 %). Voidaan päätellä, että toimintoihin ja tapahtumiin osallistuneet, eivät huomanneet tai ehtineet niin hyvin paneutua kyselylomakkeen täyttämiseen, kuin sellaiset vierailijat, jotka poikkesivat Hinttalassa esimerkiksi kahvilla tai näytellyissä. Koska kyselyn vastausten perusteella toimintoihin ja tapahtumiin osallistuneiden määrästä olisi ollut mahdotonta saada totuudenmukaista kuvaa, päädyttiin tarkastelemaan kunkin toiminnon ja tapahtuman osallistuneiden ikäryhmiä. Ikäryhmiä tarkastelemalla saatiin ainakin jonkinlaista suuntaa antavaa tietoa siitä, minkä ikäiset ihmiset ovat kiinnostuneita mistäkin toiminnoista ja tapahtumista. Nuorimpia vierailijoita kiinnostivat eniten Satupiknikki, Vauhtiketun ohjatut jumppatuokiot lapsille ja aikuisille, Hippasilla lastenpäivät ja Käsityötapaamiset lauantaisin. Vanhempaa väkeä puolestaan kiinnostivat eniten Tai - Chi ja Käsityökahveet. Toimintoja, joihin oli osallistunut vähän kaikenikäistä väkeä olivat Hinttala Soi -musiikki -illat ja opastetut kierrokset Nokian ja Hinttalan alueen historiaan. Hinttalan kesän 2011 kävijämääristä saatiin selville, että eniten osallistujia oli ollut Tai - Chi -aamuvoimistelutuokioissa, Hinttala Soi -musiikki -illoissa ja Vauhtiketun ohjatuissa jumppatuokioissa. Hinttalassa kesällä 2011 järjestettyjen tapahtumien osanottajat olivat hyvin pitkälti ikäryhmistä, joiden saattoi ennalta aavistaakin osallistuvan kyseisiin tapahtumiin. Hinttalassa järjestettiin kesällä 2011 paljon lapsiperheille suunnattuja tapahtumia. Kesän 2011 kävijämäärien perusteella suosituin lastentapahtuma oli Leikki on lystiä!– Hinttalan perinneleikkipäivä. Ulkoilmaelokuva ja Nokian Karjala-seuran markkinat olivat aikuisempaa väkeä kiinnostavat eniten kävijöitä keränneet tapahtumat.

Hinttalan palveluiden laatu koettiin keskimäärin oikein hyväksi. Yleisesti paljon kehuja saivat kahvilan palvelut, alueen viihtyisyys ja maksuttomuus. Asiakaspalvelua pidettiin myös pääasiassa laadukkaana. Aukioloaikoja kritisoitiin ja niihin toivottiin

selkeyttä ja yhteneväisyyttä. Paikoitustilan sijainti ja koko, alueen huono esteettömyys ja kunnossapidon heikko taso saivat negatiivista huomiota. Lisäksi vastauksista huomattiin, että varsinkin nuoret miesvastaajat olivat olleet hyvin kriittisiä ja antaneet alhaisimmat arvostukset Hinttalan toiminnalle. Naisvastaajat antoivat keskimäärin oikein hyviä arvostuksia, ja koska heitä oli määrällisesti eniten, vaikutti se tietysti korottavasti keskiarvoihin. Hinttalan toiminta sai kuitenkin jokaiselta ikäryhmältä kouluarvosanaksi yli 8.

Hinttalan toimintaa voidaan luonnehtia jo nykyisellään hyvin asiakaslähtöiseksi. Eri-tyisen hyviksi ja tarpeellisiksi Hinttalan asiakkaat kokevat muun muassa ohjelmatarjonnan monipuolisuuden, näyttelytoiminnan, kahvilan palvelut, viihtyisän pihapiirin ja Hinttalan hyvän sijainnin. Asiakaslähtöisyyttä on kuitenkin mahdollista parantaa vielä monen palvelun suhteen, joista esimerkiksi aukioloajat sekä ohjattujen toimintojen ja tapahtumien ajankohdat olivat monen vastaajan mielestä heille epäsopivia. Kotiseututalon ja kahvilan aukioloajat pitäisi ehdottomasti saada yhteneviksi ja olisi tarpeellista järjestää muun muassa päivätyössä käyville mahdollisuus osallistua ohjattuihin toimintoihin ja tapahtumiin myös iltapäivällä tai illalla. Mainonnan vähäisyys ja esitteen sekavuus olivat myös asioita, jotka toistuivat useissa vastauksissa. Joistakin tapahtumista ja toiminnoista oli loppunut materiaalit kesken (askartelu ja yhteislaulu). Monelle vastaajista Hinttala on paikka, jonne voi tulla rentoutumaan ja nauttimaan. Jo historia ja tunnelma itsessään vetävät Hinttalaan väkeä.

Kyselyn avulla saatiin paljon hyviä kehittämisideoita, joista suurin osa on varmasti toteuttamiskelpoisia. Tiedottamiseen ja mainostamiseen kaivattiin erityisesti parannusta. Monen vastaajan mielestä Hinttalan palvelu- ja ohjelmatarjonta ovat olleet hyviä, mutta tiedottaminen ontuu. Ehdotettiin muun muassa että nokialaisiin koteihin jaettaisiin esitteitä ja Nokian kaupungin www-sivuille tehtäisiin PDF- muotoinen tapahtumakalenteri. Hinttalan aukioloaikoja ehdotettiin muutettavan niin, että kahvilan ja kotiseututalon aukioloajat olisivat yhtenevät ja lauantai olisi myös aukiolopäivä. Toivottiin myös, että Hinttala olisi avoinna elokuun loppuun saakka. Hinttalaan pitäisi saada enemmän kulttuuriin ja perinteisiin liittyviä tapahtumia ja teemapäiviä. Eri-tyisesti kouluikäisille ja nuorille suunnattua toimintaa kaivattiin myös enemmän. Kyseisille ikäryhmille sopivia toimintoja olisivat esimerkiksi teatteriesitykset, historiaan liittyvät tapahtumat ja erilaiset liikuntatuokiot. Liikunnallisia ja hyvinvointiin

liittyviä toimintoja toivottiin yleisestikin ottaen enemmän ja esimerkkinä mainittiin aamujooga. Aikuisille suunnattuja kursseja voisi myös olla tarjolla ja teemana voisi olla esimerkiksi kasvivärjäys. Ulkoilmaelokuva-tapahtumia saisi olla useita kesässä. Osallistujia varmasti riittäisi, varsinkin siitä syystä, että Nokialla ei ole elokuvateatteria. Hinttalan pihapiirissä oleva savusauna kannattaisi järjestää yleisölle avoimeksi ja opastettuja historiakierroksia saisi ehdottomasti olla useammin. Ehdotettiin, että Hinttalassa voisi järjestää kierrätystapahtumia, myyjäisiä ja aikuisille suunnattuja kirpputoreja. Hinttalan aluetta kannattaisi yleensäkin hyödyntää vielä monipuolisemmin. Nykyisin varastotilana toimiviin aittoihin ehdotettiin muun muassa järjestettävän majoitusta. Monipuolisempia musiikkitapahtumia ja tunnelmamusiiikkia olisi tarpeen järjestää. Myös hengellistä musiikkia ja tansseja toivottiin. Vastaajien antaman kehittämis ehdotukset olivat oikein positiivisessa ja rakentavassa hengessä annettuja, mistä johtuen palautetta olikin mukava tarkastella. Vastaajat eivät olleet vain ilmaisseet mielipidettään vaan vastauksista oli aistittavissa myös vastaajien todellinen mielenkiinto ja innostus Hinttalan toiminnan kehittämisen suhteen. Olikin oikein hienoa huomata, että vierailijat ovat innostuneesti omalta osaltaan mukana kehittämässä Hinttalan toimintaa vielä entistä asiakaslähtöisemmäksi. Tutkimuksen ansiosta Nokian kaupungin vapaa-aikakeskus saa kattavasti tietoa Hinttalan asiakkaiden tyytyväisyydestä ja ehdotelmia kotiseututalon toiminnan kehittämistä varten. Tämän opinnäytetyön tutkimustulosten avulla kehittämistoiminta lähtee siis varmasti hyvin käyntiin.

10 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUSTARKASTELU

Tutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa tulee ottaa huomioon tutkimuksen pätevyys eli valideetti ja luotettavuus eli reliabiliteetti. Yhdessä pätevyys ja luotettavuus muodostavat mittarin tai tutkimusmenetelmän kokonaisluotettavuuden. Tutkimuksen pätevyys tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoituskin mitata. Pätevä tutkimus ei saa sisältää systemaattisia virheitä. Tutkimuksessa käytetyn kyselylomakkeen tulisi siis olla tarkkaan muotoiltu niin, että vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla kuin kyselyn laatija oletti ne

vastaajien ymmärtävän. Kyselylomakkeen laatijan on siis suunniteltava kyselylomake tarkkaan, jotta lomakkeen kysymykset kattavat koko tutkimusongelman. Tutkimuksen luotettavuus puolestaan tarkoittaa tulosten tarkkuutta eli mittauksen kykyä antaa ei- sattumanvaraisia vastauksia ja mittaustulosten toistettavuutta. Mittaustulosten toistettavuus tarkoittaa sitä, että mittaustulos on aina sama, tutkijasta riippumatta. Tutkimus on luotettava aina ajassa ja paikassa, mikä tarkoittaa sitä, että tutkimustuloksia ei pidä yleistää niiden pätevyysalueen ulkopuolelle kuten toiseen aikaan ja toiseen yhteiskuntaan. Tutkimuksen kokonaisluotettavuus on hyvä silloin, kun tutkittu otos edustaa perusjoukkoa ja mittaamisessa on mahdollisimman vähän satunnaisuutta. Tutkimuksen luotettavuutta voivat heikentää muun muassa satunnaisvirheet. Satunnaisvirheitä saattaa aiheuttaa muun muassa se, että vastaaja ymmärtää tai muistaa jotakin väärin tai vaihtoehtoisesti valitsee vahingossa kyselomakkeesta jonkun muun vastausvaihtoehdon, mitä oikeasti tarkoitti. Määrällisessä tutkimuksessa perusjoukon kannalta mittauksen virheellinen ajankohta voi myös helposti vinouttaa tutkimustuloksia. Kyselyn suorittamisen ajankohta tulee aina mainita tutkimusraportissa, jotta tutkimuksen toteuttamisajankohdasta johtuneet seikat voidaan huomioida tutkimustuloksia tarkasteltaessa (Vilkkä 2007, 161 – 162, 168.)

Kyselylomaketutkimusten heikkoutena pidetään vastausprosentin alhaisuutta. Suurelle yleisölle kohdistettu kysely ei yleensä tuota tulokseksi kovin korkeaa vastausprosenttia; parhaimmillaan vastausprosentti on 30 – 40 prosentin luokkaa. Kyselylomake on kuitenkin monessa tutkimuksessa hyväksi havaittu tutkimusmenetelmä, sillä se on nopea ja suhteellisen vaivaton tapa kerätä tutkimusaineisto (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2008, 191.) Tässä tutkimuksessa vastausprosentti jäi melko alhaiseksi, 32 %. Paperisia kyselylomakkeita laitettiin jakoon 300 kpl, mikä oli noin 10 % Hinttalan kesän 2011 arvoidusta kävijämäärästä (3000). Paperisia lomakkeita palautui yhteensä 117 kappaletta, joista 4 kappaletta jouduttiin puutteellisten vastausten vuoksi hylkäämään. Vastausprosentti on laskettu palautuneiden paperisten lomakkeiden osalta (97 kappaletta), ja 16 kappaletta sähköisesti palautuneita lomakkeita jäi siis tuon prosentin (32 %) ulkopuolelle. Vastauksia oletettiin palautuvan enemmän, mutta muun muassa kyselylomakkeiden jakaminen kotiseututalolla ja lomakkeen saaminen sähköiseen muotoon eivät toimineet aivan oletetulla tehokkuudella. Kyselylomakkeet olivat jaossa Hinttalan kotiseutumuseolla koko Hinttalan kesän 2011 aukioloajan 7.6. - 14.8.2011 eli noin kaksi ja puoli kuukautta. Kyselylomake oli mahdollista täyttää

myös Nokian kaupungin Internet-sivuilla heinäkuun puolesta välistä alkaen elokuun loppuun saakka (n.1,5 kk). Kysely tosin oli tarkoitus saada sähköiseen muotoon jo paljon aiemmin eli heti kotiseututalon auettua 7.6.2011.

Tätä tutkimusta voidaan pitää luotettavana, vaikka tutkimuksen vastausprosentiksi saatiinkin vain 32 %. Tutkimus on pätevä, sillä kyselylomake ei sisältänyt systemaattisia virheitä ja tutkimusmenetelmällä kyettiin mittaamaan asioita, joita oli tarkoituksin mitata. Tutkimusmenetelmällä kyettiin myös saamaan ei-sattumanvaraisia tuloksia, ja kysely voitaisiin hyvin toteuttaa uudelleen saman kyselylomakkeen avulla ja kahden eri kyselykerran vastaukset olisivat keskenään vertailukelpoisia. Tässä tutkimuksessa käytetyssä kyselylomakkeessa oli paljon strukturoituja, valmiit tarkkaan määritellyt ja rajatut vastausvaihtoehdot sisältäviä monivalintakysymyksiä, joita vastaajien oli miltei mahdotonta ymmärtää väärin. Tämä seikka siis varmasti vähensi satunnaisvirheiden ilmenemistä. Satunnaisvirheitä saattoi puolestaan lisätä se, että monet vastaajista olivat iäkkäitä ja ainakin osa varmasti hieman huononäköisiä, joten kyselylomakkeen tekstin suhteellisen pieni fonttikoko ei välttämättä ollut heitä ajatellen paras mahdollinen. Lisäksi vastaajista suurin osa oli naisia (83 %), mikä osaltaan ehkä hieman vinoutti tutkimustuloksia. Naisvaltainen näkökulma näkyy siis varmasti tutkimustuloksissa, mutta sinänsä se ei vääristä tuloksia mitenkään, koska Hinttalassa vierailee joka tapauksessa enemmän naisia kuin miehiä.

Saadut vastaukset olivat laadultaan oikein hyviä ja huolellisesti täytettyjä. Kyselylomakkeiden tiedot käytiin tarkasti läpi ja syötettiin Excel-taulukkolaskentaohjelmaan. Tulosten syöttäminen Exceliin pyrittiin tekemään mahdollisimman tarkasti ja huolellisesti, jotta välttyttäisiin satunnaisvirheiltä. Excel-ohjelman avulla laskettiin tutkimustulokset ja tuloksista rakennettiin kuvioita ja taulukoita, jotka on esitetty tämän raportin tutkimustulokset - osiossa. Tutkimustulokset on esitetty pääasiassa prosentteina, koska prosenttiluvut kuvaavat tuloksia havainnollisella tavalla. Ennen kyselylomakkeen laatimista perehdyin tämän tutkimuksen kannalta oleellisiin asiakaspalvelun ja palvelun laadun teorioihin ja lähdin muokkaamaan kyselylomaketta teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Laadin kysymykset niin, että niillä etsittiin vastauksia määriteltuihin tutkimusongelmiin. Mielestäni onnistuin laatimaan suhteellisen pätevän kyselylomakkeen, joka mittasi tutkittavia asioita kattavasti. Tätä tutkimusta voi-

daan näin ollen pitää luotettavana ja saatuja tutkimustuloksia vähintäänkin suuntaa antavina.

11 POHDINTA

Kiinnostus kyseiseen tutkimusaiheeseen on lähtöisin omasta mielenkiinnostani kotiseututalo Hinttalan toimintaa kohtaan sekä Nokian kaupungin vapaa-aikakeskuksen halusta kartoittaa Hinttalan asiakkaiden tyytyväisyyttä ja saada asiakaslähtöisiä kehittämisideoita. Olen itse työskennellyt kesäoppaana kotiseututalo Hinttalassa kahtena kesänä (2008 ja 2009). Kesä 2008 oli ensimmäinen kesä, jolloin Nokian kaupungin vapaa-aikakeskus (tuolloin nimi oli vielä kulttuurikeskus) hallinnoi Hinttalaa. Oli mielenkiintoista päästä mukaan rakentamaan Hinttalan toimintaa niin sanotusti alusta alkaen. Nyt muutama vuosi myöhemmin on hieno huomata, että Nokian kaupungin vapaa-aikakeskus on onnistunut muutaman vuoden aikana järjestämään Hinttalan toiminnan erittäin toimivaksi, monipuoliseksi ja asiakkaita miellyttäväksi. Erityisesti ohjelmallisuus on lisääntynyt vuosi vuodelta, mikä varmasti on vaikuttanut positiivisesti muun muassa kävijämääriin. Hinttalan kotiseututalolla vieraili kesällä 2011 ennätykselliset noin 5000 kävijää. (Nokian kaupungin Internet-sivut 2012.) Aiempina vuosina kävijämäärät ovat olleet noin 3000 - 4000 kävijää. Hinttalan toiminta on muutaman edeltävän vuoden aikana ollut suuren muutoksen ja kehittämisen kohteena, ja nyt kun toiminnan suuntaukset ovat ehtineet jo jokseenkin vakiintua, oli erittäin ajankohtaista ja tarpeellista kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyystasoa ja mielipiteitä.

Tutkimuksen tekeminen oli mielekästä, sillä aihe oli minua itseäni suuresti kiinnostava ja koen, että tutkimustulokset ovat hyödyksi työn toimeksiantajalle. Kyselylomakkeen laatiminen oli haastavaa, mutta onnistuin mielestäni kuitenkin muotoilemaan kysymykset melko kattavasti tutkimusongelmia käsitteleviksi ja lomake oli suhteellisen loogisesti etenevä. Kyselyn ajankohta oli helppo päättää, koska Hinttala on avoinna vain kesäisin, ja kysely oli loogisinta järjestää Hinttalan aukioloaikana (7.6 – 14.8.2011). Sähköinen kysely olisi ollut hyvä saada Internetiin aiemmin, joten

sen suoritusajankohta jäi hieman epäilyttämään. Haastavin osuus työssä oli tulosten taulukointi ja laskeminen. Itselläni ei ollut entuudestaan vahvaa osaamista Excel-ohjelman käytöstä ja sen opettelu vei minulta paljon aikaa. Saatujen vastausten syöttäminen Exceliin jo sinänsä oli todella aikaa vievää ja tarkkuutta vaativaa työtä. Opinnäytetyöraportin kirjoittaminen puolestaan sujui minulta huomattavasti vaivattomammin, vaikka sekin tietysti vei paljon aikaa. Oma onnistumistani tutkimuksen teossa pidän suhteellisen hyvänä. Opin tutkimusta tehdessäni paljon uusia hyödyllisiä asioita ja taitoja. Erityisesti kyselylomakkeen laatimisesta ja Excel-ohjelman käytöstä olen oppinut paljon. Olen saanut hyvän kokonaiskuvan yleisestikin asiakastyytyväisyystutkimuksen tekemisestä ja ymmärtänyt, että asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen on aikaa vievää ja haastavaa puuhaa. Omasta elämäntilanteestani johtuen työn valmistuminen viivästyi, mutta tämän työn tulokset ovat silti tarpeeksi ajoissa toimeksiantajalla, jotta tuloksia on mahdollista hyödyntää jo Hinttalan kesän 2012 ohjelman suunnittelussa.

Tämä tutkimuksen pääasiallinen tavoite oli kartoittaa yleiskuvaa Hinttalan asiakkaiden tyytyväisyydestä sekä saada mahdollisimman paljon ja monipuolista palautetta sekä kehittämisehdotuksia. Nämä tavoitteet saavutettiin. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti tosin jäi melko alhaiseksi (32 %), mikä hieman jäi harmittamaan. Kyselylomakkeet olivat kotiseututalolla kyllä hyvin huomattavissa, näkyvällä paikalla, mutta vierailijat eivät monesti silti huomanneet niitä tai heillä ei ollut aikaa tai kiinnostusta täyttää lomaketta. Kyselylomakkeista aktiivisesti asiakkaille kertominen ja vastaamaan kannustaminen olisivat ehkä olleet tarpeen, jotta vastauksia olisi saatu enemmän. Valitettavasti itselläni oli aikaa jakaa lomakkeita Hinttalassa vain muutama päivä. Pyysin kesäoppaita vihjaamaan kyselystä vierailijoille, mutta tiedosani ei ole, kuinka aktiivisesti he sitä tekivät. Joka tapauksessa voidaan olla tyytyväisiä siihen, että palautuneet lomakkeet olivat huolellisesti täytettyjä ja etenkin avointen kysymysten vastaukset olivat sisällöltään erittäin rakentavia. Asiakastyytyväisyyskysely olisi varmasti kannattavaa toteuttaa uudelleen jonakin toisena ajankohtana, mielellään samaa kyselylomaketta käyttäen, jotta saataisiin tähän kyselyyn liittyen vertailukelpoista tutkimustietoa ja huomattaisiin mahdolliset muutokset asiakkaiden tyytyväisyydessä.

Kotiseututalo Hinttala on Nokian kaupungin vapaa-aikakeskuksen hallinnoima ja Nokian kaupungin ylläpitämä, ja Hinttalan palvelut onkin pääasiassa suunnattu nokialaisille. Arviointi on tärkeä työkalu kunnan palveluja kehitettäessä. Yksi tärkeä arvioinnin muoto on nimenomaan asiakas- / käyttäjäkysely. Kunnat saavat kyselyjen kautta kaipaamaansa tietoa kuntalaisten mielipiteistä ja kuntalaiset puolestaan voivat vaikuttaa kunnan toimintaan arvioimalla sitä (Olin, Pekola-Sjöblom, Sjöblom 2004, 7, 17.) Kotiseututalo Hinttalassa kesällä 2011 toteutettu asiakastyytyväisyyskysely osoitti, että kyselyn avulla kuntalaisilta on mahdollista saada paljon rakentavaa palautetta ja toteuttamiskelpoisia kehittämisehdotuksia. Mahdollisuus palautteen antamiseen kasvatti myös varmasti osaltaan kyselyyn vastanneiden nokialaisten luottamusta siihen, että he voivat osaltaan vaikuttaa kunnan tuottamiin palveluihin ja toimintaan.

Hinttala on myös monelle matkailijalle mieluinen vierailukohde, koska Hinttalassa on mahdollista tutustua Nokian historiaan ja kulttuuriin. Varsinkin viime vuosina kiinnostus kulttuurimatkailuun on lisääntynyt, ja Hinttala on erinomainen kulttuurimatkailukohde. Matkailijoita Hinttalaan kannattaisi houkutella enemmänkin muun muassa siitä syystä, että he monesti käyttävät myös esimerkiksi kahvilan palveluita ja tekevät ostoksia myyntinäyttelyissä, mikä hyödyttää kahvilayrittäjää ja näytteilleasettajia. Nokialla vierailevat koti- ja ulkomaiset matkailijat ovat myös yksi hyvä keino levittää tietoa Nokiasta laajemmalle, koska he monesti kertovat Nokialla ja Hinttalassa vierailustaan ihmisille kotipuolessaan. Matkailijat voivat osaltaan auttaa rakentamaan ihmisten mielikuvia Nokiasta ympäri maailman. Tämän vuoksi on tärkeää, että Hinttala tarjoaa myös ulkomailta tuleville matkailijoille laadukkaita palveluita.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset osoittivat, että Hinttala on tärkeä kesänviettopaikka monelle nokialaiselle ja useat ulkopaikkakuntalaisetkin kokivat Hinttalan paikaksi, jonne mielellään palaisivat uudelleen. Hinttala on tunnelmallinen, perinteitä ja historiaa kunnioittava kohtaamispaikka, joka tarjoaa vierailijoille edullisia elämyksiä. Hinttalan toiminnan kantava voima ovat Nokian kaupungin vapaa-aikakeskuksen kekseliäät ja toimeliaat työntekijät. Hinttalan kesäoppailla puolestaan on oleellinen osa paikan päällä tapahtuvan asiakaspalvelun tuottamisessa. Hinttalan toiminnasta vastaavien ja Hinttalassa työskentelevien tulee olla aidosti innostuneita ja kiinnostuneita työstään, jotta asiakas voi Hinttalassa vieraillessaan kokea elämyksiä.

Kotiseututalo Hinttalassa kesällä 2011 toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella Hinttalan vahvuuksiksi nousivat muun muassa ohjelmatarjonnan monipuolisuus, palveluiden maksuttomuus, pätevät ohjaajat, ystävällinen asiakaspalvelu, viihtyisä pihapiiri, näyttelytoiminta ja kahvilan palvelut. Nykyisen toiminnan heikkouksiksi osoittautuivat aukioloaikojen epämääräisyys, esitteen sekavuus ja liian vähäinen tiedottaminen (esim. tapahtumista). Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella voidaan kuitenkin sanoa, että kaikki vastaajat olivat pääasiassa oikein tyytyväisiä Hinttalan tarjoamiin palveluihin ja toivoivat, että toiminta jatkuu pitkälti samanlaisena kuin tähänkin saakka. Vastaajien antamat kehittämisideat olivat pääasiassa kannustavaan sävyyn muotoiltuja ehdotuksia ja toiveita, joista monet ovat myös hyvin toteuttamiskelpoisia. Työn toimeksiantaja, Nokian kaupungin vapaa-aikakeskus saakin tämän opinnäytetyön ansiosta paljon hyviä kehittämis ehdotuksia ja Hinttalan palvelutarjonnan kehittäminen asiakaslähtöisempään suuntaan helpottuu.

Tämä tutkimus on ollut antoisa kokemus ja olen kehittynyt tämän prosessin ansiosta erityisesti suurien kokonaisuuksien hahmottamisessa ja hallitsemisessa. Tutkimusaihe on minulle erittäin merkityksellinen ja sen vuoksi koen tehneeni tärkeän tutkimuksen. Olen tyytyväinen siihen, että aikaansaannoksestani on hyötyä työn toimeksiantajalle. Lopuksi tahtoisin vielä kiittää opinnäytetyöni ohjaajaa Marja-Leena Blomroosia hyvistä ohjeista ja kannustuksesta, Nokian kaupungin vapaa-aikakeskuksen tapahtumasihteeri Erika Honkasta ja kulttuurikoordinaattori Pia Kelttiä yhteistyöstä sekä Hinttalassa kesällä 2011 työskennelleitä henkilöitä tutkimusmateriaalin keräämisessä avustamisesta. Haluan kiittää erityisesti myös perhettäni, poikaystävääni ja ystäviäni kannustuksesta ja tuesta, jota olen saanut nauttia koko opinnäytetyöprosessin ajan.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva. WSOY.

Arantola, H. 2006. Customer insight – Uusi välinen liiketoiminnan kehittämiseen. Juva. WSOYpro

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo. WSOY

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13. -14., osin uudistettu painos. Keuruu. Tammi

Kannisto, P & S. 2008. Asiakaspalvelu – Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä?. Jyväskylä. AMK-KUSTANNUS

Kotiseututalo Hinttalan kesän 2011 esitteet. Kotiseututalolla kesällä 2011 jaossa ollut esite liitteenä (Liite 3)

Kulttuurimatkailun kehittämisstrategia kansainvälisille markkinoille 2009 - 2013. Matkailun edistämiskeskus. <www.mek.fi> (Viitattu 21.7.2012.)

Lehtonen J., Pesonen H-L. & Toskala A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena, Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä. PS-kustannus

Nokian kaupungin Internet - sivut. 2012. <www.nokiankaupunki.fi> (Viitattu 13.3.2012)

Olin, R., Pekola-Sjöblom, M. & Sjöblom, S. 2004. Asiakkaat arvioitsijoina - Asiakkaiden tyytyväisyys kunnallisiin palveluihin vuonna 2003. Helsinki. Suomen kuntaliitto

Paavola, H. Asiakasuskollisuuden jaetut merkitykset. 2006. Tampere. Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A & Berry L.L.(1985): A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.

Peltola, H. Palveluloisto ja kiehtomisen aito taito. 2007. Helsinki. Edita

Pitkänen, R. Parasta palvelua – Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. 2006. Juva. WSOYpro

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki. Tammi

Rissanen, T.2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti

Selin E, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta – Avaimia asiakaspintojen hallintaan. Pieksämäki. TIETOSANOMA

Suuniittu, V. 2006. Hinttala yhdisti nokialaiset, Siuro-seura 60 vuotta. Tampere. Nokia-Seura

Verhelä, P., Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut – Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo. WSOY

Vilkka, H. 2007. Tutki ja kehitä. Helsinki. Tammi

Visit Tampere. Hinttalan kotiseututalo. 2011. <www.visittampere.fi> (Viitattu 6.4.2012.)

Hyvä Hinttalassa vierailija,

Tämä on asiakastytyväisyyskysely Hinttalan kotiseututalolla kesällä 2011 vieraileville asiakkaille. Kyselyn toteuttaa Nokian kaupungin Vapaa-aikakeskus opinnäyteyhteistyössä Satakunnan ammattikorkeakoulun kanssa. Vastauksenne ovat erittäin tärkeitä, sillä vastausten ansiosta Vapaa-aikakeskus pystyy kehittämään Hinttalan toimintaa entistä enemmän asiakkaitten toiveiden mukaiseksi. Toivottavasti teillä on hetki aikaa lomakkeen täyttämiseen. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Vastanneiden kesken arvomme joka kuun lopussa tuotepalkintoja sekä lippuja nokia-laisiin kesätaipah-tumiin. Täyttättehän yhteystietonne lomakkeen loppuun mikäli haluatte osallistua arvontaan. Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Lomakkeen voi täyttää myös netissä www.nokiankaupunki.fi

Vastatessanne kysymyksiin rastittakaa tai ympyröikää sopiva vaihtoehto tai kirjoittakaa vastauksenne valmiiksi viivoitettuun vastaustilaan.

- Sukupuoli ☐ Nainen ☐ Mies
- Mihin ikäryhmään kuulutte? ☐ Alle 15 vuotta ☐ 15-24 vuotta ☐ 25-34 vuotta ☐ 35-44 vuotta
☐ 45-54 vuotta ☐ 55-64 vuotta ☐ 65 vuotta tai enemmän
- Kotikuntanne _____
- Olen ☐ Ansiotyössä käyvä ☐ Yrittäjä ☐ Koululainen ☐ Opiskelija ☐ Eläkeläinen
☐ Muu, mikä? _____
- Vierailitteko Hinttalassa ☐ Puolison/kumppanin kanssa ☐ Perheen/lasten kanssa
☐ Ystävän/ystävien kanssa ☐ Ryhmän kanssa ☐ Yksin
- Mitkä olivat syyt vierailullenne Hinttalassa? (voitte rastittaa useampia kohtia)
☐ Kahvilassa asiointi ☐ Näyttelyssä/näyttelyissä vierailu
☐ Viikoittaiseen toimintaan osallistuminen
☐ Tapahtumaan osallistuminen ☐ Museopirtissä vierailu
☐ Matkailuinfossa asiointi ☐ Ystävien tapaaminen
☐ Muu, mikä? _____
- Olen vieraillut Hinttalassa aikaisemmin (kerta):
☐ 0 ☐ 1 ☐ 2-3 kertaa ☐ 4-5 kertaa ☐ 6 kertaa tai useammin
- Mistä olette saaneet tietoa Hinttalasta? (voitte rastittaa useampia kohtia)
☐ Nokian kaupungin www-sivuilta ☐ Aamulehden tapahtumakalenterista
☐ Sanomalehdestä, mikä lehti? _____
☐ Ystävältä/tuttavalta ☐ Radiosta/ televisiosta ☐ Hinttalan esitteestä
☐ Muualta, mistä? _____
- Mihin seuraavista Hinttalassa viikoittain järjestettävistä ohjatuista toiminnoista olette osallistuneet? (Rastittakaa kaikki ne toiminnot, joihin olette osallistuneet.)
☐ Tai-Chi ☐ Käsityökahveet ☐ Hinttala Soi ☐ Satupiknikki
☐ Vauhtiketun ohjatut jumppatuokit lapsille ja aikuisille
☐ Hippasilla-lastenpäivät ☐ Käsityötapaamiset lauantaisin
☐ Opastetut kierrokset Nokian ja Hinttalan alueen historiaan
☐ En mihinkään (siirry kohtaan 11)
- Kommentteja ohjatusta toiminnasta/toiminnoista, joihin olette osallistuneet?

11. Mihin seuraavista Hinttalassa järjestettävistä tapahtumista olette osallistuneet?

(Rastittakaa kaikki ne tapahtumat, joihin olette osallistuneet.)

- ☐ Lasten runon ja suven päivä ☐ Lentävä matto – lelukurppis
☐ Leikki on lystiä! Hinttalan perinneleikkipäivä
☐ Tutut lastenlaulut yhteislauluna ☐ Teatteri Vekkulikettu: Vaarin perintö
☐ Elokuun ilta työläiskotimuseolla ☐ Kankaantaka valokeilassa
☐ Musiikin virtaa Hinttalassa ☐ Musiikillinen museokierros
☐ Nokian Karjala-seuran markkinat ☐ Ulkoilmaelokuva
☐ En vielä mihinkään, mutta aion osallistua kesällä 2011 seuraaviin tapahtumiin: _____

(siirry kohtaan 13)

- ☐ En mihinkään (siirry kohtaan 13)

12. Kommentteja tapahtumasta/tapahtumista, joihin olette osallistuneet?

13. Miten tyytyväinen olette seuraaviin asioihin Hinttalan kotiseututalolla? Ympyröikää sopivin vaihtoehto.
(5 = erittäin hyvä, 4 = hyvä, 3 = tyydyttävä, 2 = välttävä, 1 = huono, X = en osaa sanoa)

Kahvila	5	4	3	2	1	X
WC-tilat	5	4	3	2	1	X
Aukioloajat	5	4	3	2	1	X
Asiakaspalvelu ja opastus	5	4	3	2	1	X
Matkailuinfo	5	4	3	2	1	X
Alueen siisteys ja viihtyvyys	5	4	3	2	1	X
Paikoitustilat (parkkipaikat)	5	4	3	2	1	X
Alueen esteettömyys	5	4	3	2	1	X

Kommentoitavaa:

14. Mitkä palvelut ja toiminnot Hinttalan kotiseututalolla koette erityisen hyväksi ja tarpeellisiksi teille? Miksi?

15. Mitä palveluja / ohjelmaa toivoisitte Hinttalassa nykyisen palvelu- ja ohjelmatarjonnan lisäksi järjestettävän?

16. Minkä yleisarvosanan antaisitte Hinttalan kotiseututalon toiminnalle asteikolla 4-10?

(4 = huonoin ja 10 = paras) _____

17. **"Vapaa sana-osio"** Tähän saatte vapaasti antaa palautetta. Risuja / ruusuja.

18. Täytin tämän lomakkeen: ☐ Kesäkuussa ☐ Heinäkuussa ☐ Elokuussa

Haluan osallistua arvontaan. Nimi ja osoitetietoja ei luovuteta eteenpäin.

Nimi _____

Osoite _____

Puhelinnumero _____

Sähköpostiosoite _____

Palautattehan kyselylomakkeen Hinttalan kotiseututalolla olevaan palautelaatikkoon!
Kiitos vastauksistanne ja aurinkoista kesää!

10. Kommentteja ohjatusta toiminnasta/toiminnoista, joihin olette osallistuneet:

Hyviä (Museokierrokset) / Lapsille on toimintaa, lasten tapahtumapäivä oli loistava/ Tai-Chi on loistava, upea opettaja, upea sää, upea paikka / Käsityökahvila voisi olla myös klo 15 jälkeen arkena / Olen ollut tosi tyytyväinen kun on ilmaisia tapahtumia, zumba on loistavaa, samoin kaikki lasten jutut / Tosi hyvä / Tai Chi kiinnostaisi, en ole saanut aikaiseksi osallistua / Hienoa kun järjestetään erilaisia tapahtumia / Ilmoista kiinni. Asiallisia tapahtumia / Sivusta seuraajana ohjatut tuokiot olivat mielenkiintoisia. Varsinkin Tai-Chi:tä tekisi mieli mennä kokeilemaan / Selkeä, asiantunteva opastus / Mukavaa ulkoliikuntaa (tai-chi) / Tai-Chi ihan ykkönen - mahtavat ohjaajat / Osallistuin pikaisesti käsityötapaamiseen / Oli ihan ok, tosin tuolla kertaa kaikki muut osallistujat tunsivat toisensa ja jäin vähän ulos keskustelusta / Yhteislaulutilaisuus oli onnistunut ja hauska tapahtuma, paitsi lauluvihot loppuivat kesken / Tänäpäivä oli ensimmäinen kerta – viihdyimme hyvin ja sääkin suosi, Tulemme varmasti uudelleen! (savityöt, käsityökahveet) / Ystävällinen palvelu, hyviä neuvoja (käsityötapaamiset la) / Hyviä, voisivat olla kestoiltoja pidempiä (hinttala soi)/ Kiva runotuokio (satupiknikki) / Käsityökahveet: ihana, rentouttava, opettava tapahtuma/ Hienoa kun järjestetään tapahtumia / Hieno järjestys, ikävä kun on töissä kesällä ja tapahtumia (Tai-Chi/Käsityö) päivän aikana ei voi osallistua / Olisi ollut kiva osallistua käsityökaveisiin / Olin soittamassa viulu-piano-duolla pirtin portailla. Yleisön palautteesta tuli ilmi, että pirtin takana oleva autotien meteli häiritsi konserttia. Paikka on ehkä parempi kovaäänisemmille instrumenteille / Tarpeen olisi monipuolistaa esiintyjiä – vaihtelua – nyt joka kesä samat esiintyjät (hinttala soi) / Saimme oman tuokion (Hinttalan Hiirulaisen seikkailut) kun kuljemme täältä syrjältä bussilla, suurkiitos Jaanalle! / Mukavaa musiikkia joka sopi hyvin ympäristöön (hinttala soi) / Tänä kesänä kävin vain Hinttalan Hiirulaisen seikkailutapahtumassa ja se oli todella hyvä, lapset etsivät innoissaan kadonneita kirjaimia. Lapsiryhmäni olivat iältään 2-6 vuotiaita ja tapahtuma sopi kaikille hyvin. Saimme myös jäädä Hinttalaan syömään eväitä ja väritlemään värityskuvia. Tapahtuman vetäjä Jaana Velle oli erinomainen! Toivottavasti saamme nauttia vastaavasta ensi kesänäkin! /

12. Kommentteja tapahtumasta/tapahtumista , joihin olette osallistuneet:

Oikein tyytyväinen / Enemmän olisi tarvinnut mainontaa / Mukava muistella omia leikkejä ja ottaa perhejuhliin/kesätapahtumiin vinkkejä / Ehkä näkyvämmiin mainontaa sekä Nokkariin ja/tai Nokian valtatie varteen / Hyviä / Tyytyväinen / Lelukirp-

piksellä on ollut mukava myydä ja tuottoa on tullut hyvin / Leikkipäivä oli hyvin järjestetty, taitavia poikia leikittämässä. Kirppispäivä oli vähän hiljainen ./ Hyviä (kirppis ja perinneleikkipäivä)/ Kirppis veti paljon väkeä! Mukava ympäristö ja hauska lentävä matto-idea. / Mukava tapahtuma (kirppis), olisiko 1 ja puoli tuntia riittänyt?/ Lelukirppis: kiva idea / Mukavaa vaihtelua kesäpäiviin / Erityiskiitos ilmaisesta myyntipaikasta! Aikakin oli suht sopiva / Haitari soi ja hyttyset inisi, kesää / Mukavaa ja rentoa tunnelmaa, jos vain on hyvä sää (Karjalaisten markkinat ja ulkoilmaelokuva) / Elokuun ilta mukava ohjelmallinen tapahtuma, paljon tuttuja. Elokuvat olleet tosi hyviä, suosittu tapahtuma / Yleensä kaikki on ollut ok. Joskus on meinannut lasten askarteluista loppua materiaalit. / Mukavia elämyksiä ja vähän erilaisia tapahtumia, esim. ulkoilmaelokuva / Hienoa, erilainen tapahtuma (ulkoilmaelokuva)/ Hyvin on järjestetty kaikki / Urheilukentällä oli jalkapalloturnaus, kun olin kuuntelemassa musiikkia, kentältä kantautuneet huudot hiukan häiritsivät / Ilmeisen suositua oli (savityöt.) Ihmettelemme onko aina maksutonta, sopii opiskeluajan kukkaroon/ Mielenkiintoinen (Kankaantaka valokeilassa)- Lisää näitä / Mukava tunnelma (ulkoilmaelokuva) / Oikein mainioita olivat (Runon ja suven päivä, Elokuun ilta, Ulkoilmaelokuva) / Väkeä 450 - 500 henkilöä (Karjala-Seuran markkinat), iloinen tapahtuma/ Ymmärrän markkinat ehkä vähän eri tavalla kuin oli tänä kesänä (Karjalaisten markkinat.) Myynnissä oli vain vähän syötävää ja arpoja / Hyvin järjestetty perinteinen tapahtuma (Karjala-seuran markkinat)/

13. Kommentoitavaa

Miksi aitat on kiinni lauantaina? / Ihana paikka / Viihtyisä / Kahvilaan suolainen vaihtoehto / Esteettömyys huono: Mutta eipä tällaisessa paikassa muuta voi/ Parkkipaikkaa en huomannut, kun huomio kiinnittyy kahvio/museokyltteihin. P-kyltti nuolineen olisi hyvä lisä. / Kahvilan hintataso (jäätelötuutti 2eur!)/ Lauantaisin myös auki! Maanantait voi olla kiinni / Pirtin raput jopa vaaralliset (lahot?), varsinainen parkkipaikka valtatie toisella puolella (on ainoa mahdollinen, entäs prisman jälkeen?) / Aluetta voisi ja kannattaisi hyödyntää enemmänkin, esim. pihakirppikset, myyjäiset./ Parkkipaikkaa saisi suunnitella enemmän / Pitkät penkit joissa esim. elokuvia katsellaan vähän vaaralliset, penkki nousee pystyyn toisesta päästä jos ei vielä keskellä istuta / Pyörätuolilla vaikea kulkea / Kahvilan ja kotiseututalon aukioloajat pitäisi saada yhteneväisiksi / Majoitusta aittoihin! miksi pitää varastona kun kesäyöt lämpimiä ja turistit tykkäisi. Kahvilasta aamupalat / Kaunis paikka, arvokas, vanhaa

kunnioittava / Ihania käsitöitä, ystävällinen palvelu, kiitos! / Pyörätuolilla vaikea kulkea/ Ihana kahvila, joka on auki iltaisin ja viikonloppuisin / Kahvilaan kaipaisi tuoreita itsetehtyjä leivonnaisia / Kahvilassa ja näyttelyissä käynti on mukavaa / Polkupyörät mahtuvat hyvin pihaan / Hyvä taidealue kuvisluokkalaiselle/ Vuokraushinta pidettävä kohtuullisena, että seurat voivat vuokrata / Juhannuksen jälkeisellä viikolla esim. lasten leikkitila, wc-tilat välillä siivottomassa kunnossa. Pihakalusteet pesin itse lintujen jätöksistä useana päivänä. Ilmoitustaulu liian pieni. Oppaiden aktiivinen läsnäolo puutteellista. Mieluummin olivat sisätiloissa tietokoneen äärellä. Oppaiden työajat? Tuntui, että tultiin kun huvitti ja välillä lähdettiin vaatteita vaihtamaan kesken työpäivän. Aitat likaisia. Pöydät rikki. Aittoihin näyttelytiloihin ei pääse pyörätuolilla ja rollaattorilla liikuntarajoitteiset henkilöt./ Ihana paikka erinomaisella paikalla/

14. Mitkä palvelut ja toiminnot Hinttalan kotiseututalolla koette erityisen hyviksi ja tarpeellisiksi teille? Miksi?

Oma isä vanhainkodilla ja museon läheisyydessä, kiva poiketa. / Tunnelmallinen ja erilainen kahvila / Kahvila / Aitan näyttelyt ja kahvila / Taidenäyttelyt vetää ennen kaikkea / Historia itse / Kahvila ja Tai-Chi / Se että paikka on olemassa. Olemme vierailleet täällä vaihto-oppilaiden kanssa. / Taide, musiikki, käsillä tekeminen, kahvila / Ilmaistapahtumat ovat taivaan lahja kun on kotihoidon tuella ja ne ovat vielä tosi laadukkaita / Kahvila / Lasten tapahtumat / Kirpparit / Lasten lelukirppis tosi hyvä ja ilmaiset myyntipaikat erinomaiset / Rauha keskellä vilinää. Työntekijöiden ja näyttelleasettajien ystävällisyys ja avoimuus. / Hyvin tarjontaa vauvasta vaariin / Näyttelyt, kahvila, wc. Rauhallinen ja kaunis kävelyretkikohde ”Rauhan satama” – ei melua, upea riippakoivukin / Tarpeeksi lähellä. Tulee lähdettyä. Maksuttomuus sopii työttömän pussille. Mun kesämökkini. / Kahvila / Kahvila ja sen aukioloajat. Pystyy työssäkäyvä ihminenkin piipahtamaan. Viime vuonna esim. näin ei ollut / Pistäydyn mielelläni aittojen näyttelyssä viihtyisän pihapiirin ja maaseututunnelmankin vuoksi. Lähellä, ilmainen, helppo poiketa. / Näyttelyt hyvät, kahvila hyvä, wc tarpeellinen / Ulkoilmaelokuva, koska Nokialla ei ole elokuvateatteria / Markkinat ja lasten tapahtumat. Osuuskunta Uulun perinnesoitintapahtuma shamaanirumpuineen sopi paikkaan loistavasti / Näyttelyt, museo ja kahvila / Kahvila - kiva virkistys kesäpäivänä. WC: harvemmin löytyy yleisöwc:tä kun tarvii. Myös lastenhoitomahdollisuus wc:ssä positiivista, vaikkei itsellä vielä ole moiselle tarvetta. / Elokuvaillat, tapaa ystäviä /

Lasten tapahtumat / Musiikkipitoiset tapahtumat ja ulkoilmaelokuva / Viihtyisä piha-
piiri ja kahvila. Teimme myös ostoksia aitassa. / Saa olla ulkona ja tavata muita /
Musiikkituokiot, kahvila, näyttelyt, wc / kahvila, wc / Kahvila kivassa ympäristössä.
Hinttala Soi - tapahtumat, joissa ohjelma korkeatasoista ja kesäisessä ympäristössä
viihdyttävää. Aittanäyttelyt ovat olleet kiinnostavia. / Kahvila / Saa nähdä hoitolasta
ja olla ulkona / Käsityöt / Näyttelyt, musiikkiesitykset, eläkeläisten yhteistoiminta,
Hinttala soi keskiviikkoillat, yhteislaulu / Taaperotapahtumat / Ihana, herkullinen
kahvila, hyvä palvelu / Kahvila on hieno paikka, mutta harmillisesti vaan sesonki-
luonteinen / Vanhan säilyttäminen / Museokierrokset – paikallishistoriaa / Kahvila /
Kahvila on ihana, taidenäyttelyt persoonallisia ja sellaisia johon viitsii poiketa ”tyh-
mempikin” taidenautiskelija/ Tietoiskut Nokiasta/Käsityökahveet/ Kiva kahvipaik-
ka/Konsertit ja kahvila / Kaikki / Museo ja kahvila. Museo oli tosin kiinni. / WC /
Monipuolinen näyttelytoiminta, sielun ja ruumiin virkistystä / Vaihtuvat kesänäytte-
lyt – oman kaupungin tekijät pääsevät esille. Kiva piipahtaa välillä kahville – piha-
alue kaunis. / Kahvila ja näyttelyt / Kahvila hyvä / Museo ja kahvila / WC (Matkus-
timme kaukaa bussilla) / Taideaittojen vuokraus: kuvataiteilija, kahvilapalvelut: tuo
asiakkaita myös näyttelyyn / Lapsiryhmille järjestettävät tapahtumat / Kaikki päivä-
kotiryhmille suunnatut / Kahvila, tapahtumat, näyttelyt, koska ne tukevat omaa näyt-
telyä oheistuotantona, enemmän tapahtumaa – vetää väkeä /

15. Mitä palveluja/ohjelmaa toivoisitte Hinttalassa nykyisen palvelu- ja ohjel- matarjonnan lisäksi järjestettävän?

Aamujooga / Savusaunan voisi järjestää avoimeksi yleisölle niin kuin Seitsemisessä /
Iltamusiikkia: klassista / Vanha musiikki, lautojen natina / Keskiaikatahtuma / Ru-
not klo 15 jälkeen / Esim. maalausta / Lasten tapahtumia edelleen / Tarjonta on sinäl-
lään jo melkoinen / Enemmän lasten kulttuuria ja jumppia / Lisää eril. myyjäisiä,
kirpputoreja / Hyvinvointipalvelut, ei varsinaisen terveydenhuollon hoivapalvelut
vaan suomalainen / kalevalainen perintötieto / Ei mitään, ei mölymusiikkia! / Minul-
le riittää nämä. / Enemmän musiikkitapahtumia sekä teemapäiviä, jotka liittyvät kult-
tuuriin / Nuorille, kouluikäisille suunnattua toimintaa. Enemmän mainontaa, esim.
koteihin jaettava esite. / Riittävät / Musiikkia lisää / Enemmän taidetta ja kulttuuria /
Konsertteja / Aikuisten kursseja, joihin työssäkäyvätkin pääsee. Esim. kasvivarjitys
olisi kiva aihe. Myyjäistapahtumia sekä yksityisille että paikallisille yhdistyksille
tms. Kirpputori myös aikuisille! / Opastettuja esittelykierroksia saisi olla useampi /

Näyttelyitä enemmän / Yhteisiä lauluhetkiä enemmän / Joskus voisi olla hengellistä musiikkia tai seurat / Jotain myyjäisiä / Lauantaina auki! / Markkinoita, myyjäisiä / Majoitusta / Useammin yhteislaulutilaisuuksia / Tansseja / Viikoittaiset opastukset museolla kesäoppaiden toimesta / Musiikki-iltoja / Enemmän ulkoilmaelokuvia, kaikenlaista kulttuuria jne. luontoteemoja / Näytelmiä, teatteria (koulu-ikäisille) / Akrobatiaa, voimistelua, näytelmiä (koulu-ikäisille) / Enemmän ja monipuolisemmin konsertteja ja taustamusiikkia näyttely- ja kahvilavieraille / Nykyinen tarjonta on kattava / Lisää elokuvia / Musiikkitarjonta monipuolisemmaksi / Myyntipöytiä varastoon / Avoinna joka päivä kesäaikaan / Tyytyväinen nykyiseen / Opastettuja säännöllisiä kierroksia joskus kesäisin / Kellonajoilta bussiaikatauluihin sopivampia lastentapah-tumia / Runoiltoja / Ohjelmaa lapsiryhmille myös kesäajan ulkopuolella / Erilaiset kierrätystapahtumat voisi vetää väkeä /

17. Vapaa sana-osio:

Kankaantakalaisena kerrostaloasujana tämä on mukava paikka poiketa kahvillaja näyttelyissä. Ihana ”maalaismaisema” / Hienosti hoidettu alue, kiva kun on järjestettyä toimintaa / Ruusuja / Mainostaminen ontuu / Mainostaminen on huonoa, ihmiset ei tiedä koska kyselevät ja tulevat väärään aikaan. Olen ollut viikon näyttelyäni valvomassa ja nähty monta tapausta. Yleisö on huomautellut kaupungin huonosta hoidosta, rakennukset rapistuvat käsiin / Hiukan enemmän valikoimaa kahvilan suolaista – osioon / Tai-Chita jatkossakin / Olen museon opas 90-luvun alusta. Olen erittäin iloinen, että museoalue on elävöitynyt ja täällä käy paljon ihmisiä. Ulkoilmaelokuvat on mahtava uusi aluevaltaus. Hienoa, että museoalue elää! / Ruusuja, ihana paikka / Vielä lisää mainontaa, monelle kuitenkin ”vieras” paikka / Ihana ilmapiiri / Ihana punainen tupa keskellä Nokaa / Tutustun kesäohjelmaan vasta kotona, jospa sieltä vielä loppukesään löytyisi jotain vaikka lasten kanssa tehtäväksi / Tiedottamista laajemmin, kaikki eivät käytä nettiä! / Kiitos ja kunnia Nokia - Seuralle ja kaupungille alueen säilyttämisestä yleisölle (ei tehty joskus parkkipaikkaa) / Ruusuja / Esite sekava. Sen uudistamista kannattaisi harkita. / Poikkean joskus ohi kulkiessa, kivoja käyntejä olleet / Ihanan elävä paikka / Viihtyisä, helppo tulla, ilmainen, kunnon wc:t, rauhallinen keidas kaupungissa / Hinttalan Hiirulainen ja Jaana Velle olivat positiivinen kokemus / Mainostuksesta selkeämpää. Enemmän ”täsmämainoksia”- sekava lista on ikävä lukea (etenkin kun päivämäärät heittelevät miten milloinkin), Nettiin vaikkapa pdf-muotoinen kuukausikalenteri, josta näkee pikaisesti mitä juuri tänään

on. / Ulkoilmaelokuvan aikaan wc:n ainakin naisten oli pitkä jono, myös kahvipisteelle pitkät jonot (olisi voinut olla ainakin toinen myyntipiste) / Vieläkin enemmän voisi etukäteen tapahtumista mainostaa, ei kaikille tule lehteä tai näe www-sivuja / Ruusuja, toiminta jatkukoon! / Kiitos! Olette aktiivisia ja kekseliäitä. Vanhanajan elämys. Kaneja tai kili voisi olla pihassa / Oikein mukavaa / Mukava pihapiiri / Rakennusten kunnossapito ja paikan siisteys ovat ensiarvoisen tärkeitä houkuttelemaan kävijöitä / Kaikki aitat auki → majoitus, korttimaksu kahvilaan / Ihana paikka, käsi-työnystävän sydäntä lämmitti / Maalaismarkkinat olisi kiva koko perheen tapahtuma, teini-ikäisille pitäisi tarjota ohjelmaa – tekemistä esim. käsityötaitoja, musiikkiin tutustumista (soittimiin.) / Mahtava ympäristö, siisti. Pitää säilyttää ja työllistää nuoria kesäisin. Ottakaa omat leipomukset kahvilaan / Kiitos hienosta lastenkulttuuritarjonnasta / Aukioloajat voisivat olla laajemmat (museo) / Hieno paikka, tunnelma rentouttava / Ihana idylli keskeisellä paikalla! / Paikka on oikein siisti ja hyvin pidetty. Kahvilan pitäjälle erityiskiitokset aurinkoisesta palvelusta! / Ruusuja, viihtyisä ja siisti / Kiitos kun sai pitää näyttelyä tiloissanne. Toivottavasti taas joskus kun kuvia kertyy. Hinttala on kivalla paikalla käydä kaiken ikäisten. Oli mukava asioida henkilökunnan kanssa kaikkien, jotka hoitavat tavalla tai toisella kyseistä toimintaa / Ehkä esiintyjille voisi olla toisenlainen kysely, jossa kysyttäisiin keikkajärjestelyiden toimivuudesta. Nyt jotkut kysymykset olivat epärelevantteja, kun olen tuon yhden keran vasta käynyt Hinttalassa, enkä varsinaisesti vieraana. / Lisää aukioloaikoja / Myös lauantaisin avoinna ja elokuun loppuun asti / Hinttalan aukioloajat ovat vähän epäselvät, varsinkin ohikulkijoita paikka ei kutsu / Jaanalla (Velle) suurkiitos meidän huomioimisestamme! Emme bussiaikataulujen takia olisi mitenkään päässeet osallistumaan mukavaan satuun. Enemminkin voisi perhepäivähoitoa huomioida täällä äärialueilla. (Linnavuori) / Ruusuja kuluneen kesän kahvilanpitäjälle iloisesta ja ystävällisestä asiakaspalvelusta! Risuja aukioloajoista museon ja näyttelyiden osalta: perjantaisin ja la + su aukioloaika pitäisi olla auki myöhempään, ihmiset tulevat näyttelyyn esim. työpäivän jälkeen / Tänä vuonna oli selvästi enemmän ihmisiä liikkeellä (kesäkuun toinen viikko.) Itse uskon että nyt oli enemmän järjestettyjä tapahtumia ja ne vetivät ihmisiä. Näin myös näyttelyyn oli enemmän kiinnostusta ja oma toimintamme tuli usealle tutuksi sekä saimme myyntiä, elikkä ruusuja kaupungille.

HINTTALAN KESÄ

**HINTTALAN
KOTISEUTUTALO**
Nokian valtatie 1,
37100 Nokia
ti ja to 11-18
ke 11-19
pe ja su 11-16
ma ja la suljettu

KAHVILA ELSA
ti, to, pe, la ja su
10 - 18
ke klo 10 - 20
ma suljettu
Juhannuksen
Hinttala on
suljettu.

Käsityökahveet, näyttelyt, kevyttä klassista, yhteislaulua, zumbaa, taaperojumppaa, lelukirppis, satuja räsymatoilla, opastetut kierrokset, Tai-Chi... Hinttalassa on kesällä ohjelmaa lähes päivittäin! Tervetuloa!

TIISTAISIN

Tai-Chi 7.6.-9.8., klo 11-12.30
Hippasilla-lastenpäivät 7.6.-9.8., klo 14
Lastenlauluja yhteislauluna
ti 14.6. klo 18-18.45
Lentävä matto - lelukirppis
ti 26.7. klo 14-16 Varaukset: p.040 1334101
Elokuun ilta Työläiskotimuseolla
ti 9.8. klo 18

KESKIVIikkoisin

Käsityökahveet
8.6.-10.8. klo 13-15
Kesäkuu on erityisesti lasten "kässykuu"
Hinttala Soi - kesäillan konsertteja
8.6. - 3.8. klo 18
Lasten runon ja suven päivä
ke 6.7. klo 11-11.30
Leikki on lystiä! - perinneleikkipäivä
ke 20.7. klo 11-14
Kankaantaka valokeilassa ke 10.8. klo 18

TORSTAISIN

Satupiknikki 9.6.-11.8. klo 11-11.30:
Welleär 9.-30.6.
Marjaana Roponen 7.7.
Täti Taikakynä 14.7.-11.8.
Musiikillinen museokierros
to 9.6. klo 14 ja 15.15
Ulkoilmaelokuva to 11.8. klo 22.15

Pidätämme oikeudet muutoksiin.

PÄIVITETTY OHJELMA:

www.nokiankaupunki.fi

PERJANTAISIN

jumpataan klo 11 - 11.45:
Taaperojumppaa 10.6., 17.6., 5.8. ja 12.8.
Aikuisten zumba 8.7., 15.7., 29.7.

LAUANTAISIN

Käsityötapaamiset vaihtuvien teemojen
(Kahvila auki, museo suljettu)
11.6. - 13.8., (ei la 6.8.) klo 14-18

SUNNUNTAISIN

Opastetut kierrokset Nokian ja Hinttalan
historiaan 3.7.-7.8., lähtö klo 13 tai 14
Musiikin Virtaa - kevyttä klassista
su 19.6., 10.7. ja 7.8. klo 15
Teatteri Vekkulikettu : Vaarin perintö
su 12.6. klo 11 ja klo 14. Koko perheelle!
Ympäristötaiteen päivä ART GOES PARK
Penttilänpuistossa su 3.7. klo 12-16
Nokian Karjala-seuran markkinat
su 14.8. klo 12-15
Nokian Seudun Pohjalaisten
kesätahtuma su 21.8. klo 14-17

NÄYTTELYT

Aitoissa on koko kesän vaihtuvia
taiteilijoiden ja kädentaitajien näyttelyitä.

LISÄTIETOA, VARAUKSET

Hinttala: 050 395 8801
Kahvila Elsa: p. 050 5614615
Vapaa-aikakeskus: 040 1334101
vapaa-aikakeskus@nokiankaupunki.fi