

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma

Janette Kuiri
Minna Lavikainen
Kiti Pöllänen

PIKKUKOLI-PERHETAPAHTUMAN SUUNNITTELU, TOTEUTUS
JA KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö
Marraskuu 2013



OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2013
Matkailun koulutusohjelma

Sirkkalantie 12 A
80100 JOENSUU
013 260 600

Tekijä(t)

Janette Kuiri, Minna Lavikainen, Kiti Pöllänen

Nimeke

PikkuKoli-perhetapahtuman suunnittelu, toteutus ja kehittäminen

Toimeksiantaja

Break Sokos Hotel Koli

Tiivistelmä

Opinnäytetyö koostui toiminnallisesta ja tutkimuksellisesta osuudesta. Toiminnallisen osuuden tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa PikkuKoli-perhetapahtuma onnistuneesti. Työn tutkimuksellisen osuuden tarkoituksena oli saada tietoa tapahtuman asiakkaista ja heidän tyytyväisyydestään tapahtumaan. Lisäksi tutkittiin työryhmän eli Pohjois-Karjalan ammattiopiston opiskelijoiden, opettajien ja toimeksiantajan näkökulmaa tapahtuman suunnittelun ja toteutuksen onnistumisesta. Aineistoa kerättiin kyselyiden, haastatteluiden ja havainnoinnin avulla. Työryhmästä 12 vastasi kyselyyn ja neljää haastateltiin. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 22 henkilöä. Tulosten perusteella laadittiin kehitysideoita tapahtuman suunnitteluun ja toteutukseen.

Tulosten perusteella asiakkaat ja työryhmä olivat pääosin tyytyväisiä PikkuKoli-perhetapahtuman toteutukseen. Tapahtuman järjestelyt ja aktiviteettirastit olivat toimivia. Tapahtuman suunnitteluun liittyviä kehitysideoita olivat muun muassa päätösten tekeminen rastien sijoituksista aikaisemmassa vaiheessa ja tapahtuman suunnitteluun käytettyjen tuntien sijoittaminen ammattiopiston opiskelijoiden lukujärjestykseen. Tapahtumaan liittyviä kehitysideoita olivat vanhemmille lapsille ja aikuisille suunnattujen aktiviteettien lisääminen sekä useat kehitysideat aktiviteettirastien sisältöön.

Opinnäytetyöstä hyötyvät toimeksiantaja ja tulevien vuosien PikkuKoli-perhetapahtuman järjestäjät. Kehittämisideat helpottavat seuraavien vuosien tapahtumien suunnittelua ja toteutusta.

Kieli
suomi

Sivuja 74
Liitteet 3
Liitesivumäärä 5

Asiasanat

Koli, perhetapahtuma, tapahtuman järjestäminen, asiakastyytyväisyys



THESIS
November 2013
Degree Programme in Tourism
Sirkkalantie 12 A
FI 80100 JOENSUU
FINLAND
358-13-260 600

Author(s)
Janette Kuiri, Minna Lavikainen, Kiti Pöllänen

Title
Planning, Implementation and Developing of PikkuKoli Family Event

Commissioned by
Break Sokos Hotel Koli

Abstract

This thesis comprises both a research-based and a practice-based section. The aim of the practice-based part was to plan and implement PikkuKoli family event successfully. The goal of the research-based part was to gain more information on the event's customers and their satisfaction with the event. In addition, the aim was to reveal viewpoint of the working group, i.e. the students and the teachers of North Karelia College and Break Sokos Hotel Koli about the success of the planning and implementation of the event. The material was collected by means of questionnaires, interviews and observation. The questionnaires were answered by 12 members of the working group and four were interviewed. The customer satisfaction questionnaire was answered by 22 people. Based on the results, development ideas for the planning and implementation of the event were compiled.

The results indicated that the customers and the working group were mainly satisfied with the implementation of the event. The arrangements and activities were functional. The development ideas concerning the planning of the event include that the activities check points should be mapped out earlier. Furthermore, the time students spend planning should be placed in their study schedule. Development ideas concerning the event itself suggest that there should be more activities directed to older children and adults, and further the contents of the activities could be improved. Break Sokos Hotel Koli and the organizers of the future events will benefit from this thesis. The development ideas will facilitate their planning and implementation the in following years.

Language
Finnish

Pages 74
Appendices 3
Pages of Appendices 5

Keywords
Koli, family event, the staging of an event, customer satisfaction

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Opinnäytetyön toimeksiantaja ja tausta	7
2.1	Toimeksiantaja Break Sokos Hotel Koli / Loma-Kolin rinteet	7
2.2	Opinnäytetyön tausta	9
3	Tapahtumamatkailu ja PikkuKoli-perhetapahtuma.....	10
3.1	Tapahtumamatkailu	10
3.2	Tapahtumamatkailun taloudelliset ja sosiokulttuuriset vaikutukset	11
3.3	PikkuKoli-perhetapahtuma.....	12
3.4	PikkuKoli-perhetapahtuman aktiviteetit ja tapahtuma-alue	13
4	PikkuKoli-perhetapahtuman suunnittelu ja toteutus	16
4.1	Suunnitteluvaihe	16
4.2	Aktiviteettirastit.....	21
4.3	Tapahtumapäivä	25
4.4	Tapahtuman jälkivaihe	28
5	Tutkimuksellinen osuus.....	29
5.1	Toiminnallinen ja tutkimuksellinen opinnäytetyö	29
5.2	Asiakastyytyväisyystutkimus.....	29
5.3	Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus	31
5.4	Aineiston kerääminen	32
5.5	Kyselylomakkeen rakentaminen ja kyselyt	33
5.6	Haastattelu.....	36
5.7	Havainnointi.....	37
5.8	Aineiston analysointi	38
5.9	Vertailu muihin samankaltaisiin tapahtumiin	38
6	PikkuKoli-perhetapahtuman tutkimustulokset	43
6.1	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset.....	43
6.1.1	Vastaajien taustatiedot	43
6.1.2	Tapahtumaan liittyvät kysymykset	44
6.1.3	Asiakastyytyväisyys	46
6.2	Projektiryhmän kyselyn ja haastatteluiden tulokset.....	50
6.2.1	Tapahtuman suunnitteluun liittyvät kysymykset	50
6.2.2	Aktiviteettirastien toimivuus.....	52
6.2.3	Kehittämisisideat suunnitteluun ja toteutukseen.....	53
6.2.4	Tapahtuman onnistuminen	55
7	Johtopäätökset ja kehittämisisideat.....	56
7.1	Tapahtuman asiakkaat, mainonta ja muiden palvelujen käyttö.....	56
7.2	Tapahtuman suunnittelu	57
7.3	Aktiviteettirastit.....	59
7.4	Tapahtuma kokonaisuutena.....	62
8	Luotettavuus ja eettisyys.....	64
8.1	Tutkimuksen luotettavuus	64
8.2	Tutkimuksen eettisyys	66
9	Pohdinta.....	67
	Lähteet.....	72

Liitteet

Liite 1

Asiakastyytyväisyyskysely

Liite 2

Kysely Pohjois-Karjalan ammattiopiston opiskelijoille

Liite 3

PikkuKoli-perhetapahtuman mainosjuliste 2013

1 Johdanto

Opinnäytetyömme aiheena on PikkuKoli-perhetapahtuman suunnittelu, toteutus ja kehittäminen. PikkuKoli on maksuton koko perheen talvitapahtuma, ja se on järjestetty kolmena vuotena. Vuonna 2013 sen ajankohta oli 13. huhtikuuta kello 10–14. PikkuKoli-perhetapahtuma järjestetään Loma-Kolin alueella, ja sen järjestäjänä sekä opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Break Sokos Hotel Koli / Loma-Kolin rinteet.

Työ jakautuu toiminnalliseen ja tutkimukselliseen osuuteen. Toiminnallisella opinnäytetyöllä tarkoitetaan työtä, jossa käytäntö ja käytännön toimista raportointi yhdistyvät. Tällainen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohjeistus tai opastus, kuten perehdyttämisopas, tai jonkin tapahtuman toteuttaminen. Toteutustapana voi olla muun muassa kirja, opas, portfolio tai kotisivut. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Opinnäytetyömme toiminnallinen osuus oli vuoden 2013 PikkuKoli-perhetapahtuman suunnittelu ja toteutus. Toimimme vastuullisessa asemassa osana tapahtuman järjestelyorganisaatiota. Järjestelyorganisaatioon kuuluivat Break Sokos Hotel Kolin ja meidän lisäksi Pohjois-Karjalan ammattiopiston ensimmäisen vuosikurssin nuoriso- ja vapaa-ajanohjaajaopiskelijat sekä heidän opettajansa. Työssä esittelemme PikkuKoli-perhetapahtuman suunnittelun eri vaiheet ja toteutuneen tapahtuman.

Tutkimuksellisen osuuden tarkoituksena on kehittää PikkuKoli-perhetapahtumaa tulevia vuosia varten. Laadimme asiakastyytyväisyyskyselyn tapahtumassa vieraille ja kyselyn tapahtuman suunnittelun ja toteutuksen onnistumisesta Pohjois-Karjalan ammattiopiston opiskelijoille. Lisäksi haastatelimme mukana olleita ammattiopiston opettajia ja toimeksiantajaa.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena oli saada tietoa tapahtumassa vierailevista sekä heidän tyytyväisyydestään tapahtuman järjestelyihin ja sisältöön. Pohjois-Karjalan ammattiopiston opiskelijoille suunnatun kyselyn ja

haastatteluiden tavoitteena oli saada työryhmän näkökulma tapahtuman ja sen suunnittelun onnistumisesta. Saatujen vastausten perusteella laadimme kehitysideoita, joita toimeksiantaja voi hyödyntää tulevien PikkuKoli-perhetapahtumien suunnittelussa ja toteutuksessa. Olimme kaikki kolme tasapuolisesti mukana opinnäytetyön toiminnallisessa ja tutkimuksellisessa osuudessa.

Opinnäytetyössä esittelemme aluksi työn taustaa ja PikkuKoli-perhetapahtuman. Kerromme myös tapahtumamatkailusta ja talvitapahtuman aktiviteeteista. Tämän jälkeen vuorossa on tapahtuman suunnitteluprosessin kuvaus. Kerromme, kuinka vuoden 2013 PikkuKoli-perhetapahtuma eteni valmiiksi tapahtumaksi.

Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden esittelyn jälkeen siirrytään työn tutkimukselliseen osuuteen. Esittelemme teoriaa asiakastyytyväisyystutkimuksesta sekä käyttämämme tutkimusmenetelmät. Lisäksi vertaamme tapahtumaa muihin samankaltaisiin perhetapahtumiin Itä-Suomen alueelta. Tämän jälkeen esittelemme tutkimustulokset ja niistä tekemämme johtopäätökset PikkuKoli-perhetapahtuman kehittämiseksi.

PikkuKoli-perhetapahtuma on järjestetty vasta muutamana vuonna, ja siitä on tarkoitus kehittää jokavuotinen ja suosittu koko perheen iloinen talvitapahtuma. Toivomme, että opinnäytetyöstämme saadut tiedot ja tulokset auttavat sekä helpottavat PikkuKoli-perhetapahtuman kehittämistä entistäkin paremmaksi.

2 Opinnäytetyön toimeksiantaja ja tausta

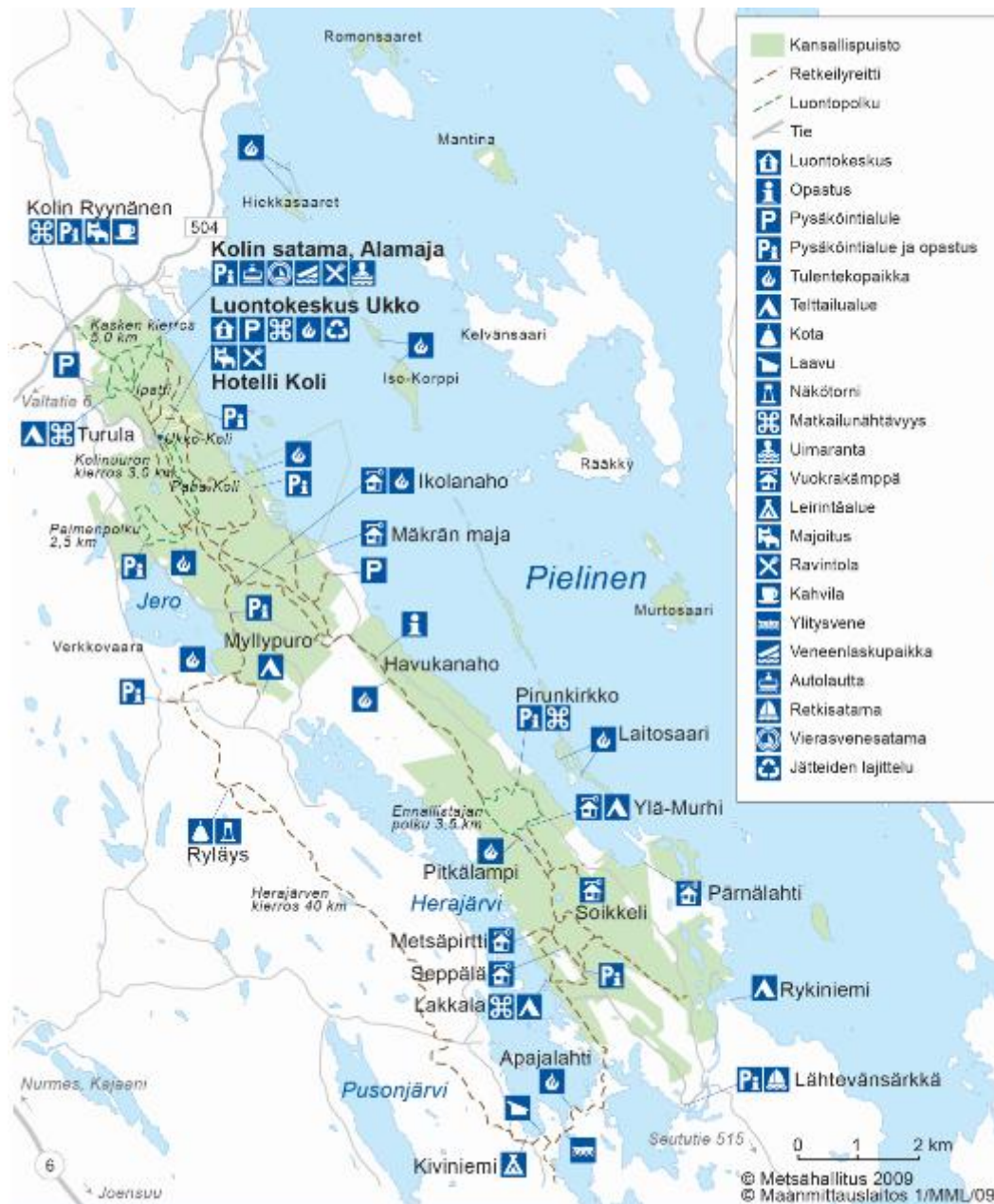
2.1 Toimeksiantaja Break Sokos Hotel Koli / Loma-Kolin rinteet

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Pohjois-Karjalan Osuuskaupan (PKO) omistama elämyshotelli Break Sokos Hotel Koli. Se on osa Sokos Hotels -ketjua. Ketjuun kuuluu Suomen, Tallinnan ja Pietarin alueilla yli 50 hotellia, jotka tarjoavat asiakkaalleen majoitus-, ravitsemus-, kokouspalveluita (Sokos Hotels 2013). Break Sokos Hotel Koli tarjoaa asiakkailleen majoittumisen lisäksi ravitsemus- ja kokouspalveluita (Kolin Matkailuyhdistys ry 2013a). Lisäksi maaliskuussa 2013 hotellin tiloihin avattiin Koli Relax Spa -maisemakylpylä (Kolin Matkailuyhdistys ry 2013b).

Break Sokos Hotel Koli sijaitsee Kolin kansallispuiston läheisyydessä, Lieksan kunnassa, noin 70 kilometrin päässä Joensuusta (Kolin Matkailuyhdistys ry 2013c). Kolin kansallispuisto on vuonna 1991 perustettu luonnonsuojelualue, ja se on pinta-alaltaan noin 3 000 hehtaaria. Kansallispuisto tarjoaa vierailijalleen monipuolisia harrastusmahdollisuuksia ja elämyksiä. Alueella on muun muassa noin 80 kilometriä retkeily- ja vaellusreittejä, kuten vaellusreitti Herajärven Kierros. Vuosittain Kolin kansallispuistossa vierailee noin 130 000 henkilöä. Kansallispuiston perustamistarkoituksena on Kolin kansallismaiseman, vaara-alueen luonnon, kaskiperinteen ja kulttuuriympäristön suojelu. (Kolin Matkailuyhdistys ry 2013d.) Lisäksi kansallispuiston tarkoituksena on edistää tutkimusta ja ympäristövalistusta sekä erilaisia luonnonharrastuksia (Metsähallitus 2012).

Break Sokos Hotel Kolin tarjoamat palvelut ovat vain osa Kolin alueen matkailupalveluista. Koliilla eri yritysten tarjoamat matkailupalvelut jakautuvat laajalle alueelle. Matkailupalveluita tarjoavia yrityksiä on Ukko- ja Loma-Kolin, Kolin kylän, Kolinportin sekä Vuonislahden alueilla. Kolin alueen matkailupalvelut koostuvat majoitus- ja ravintolapalveluista, rinne- ja ohjelmapalveluista sekä erilaisista reitistöistä ja urheilu-, kulttuuri- ja teematapahtumista. (Suunnittelukeskus Oy 2007, 3.) Kolin alueella majoitusvaihtoehtoja ovat muun muassa hotellit, lomämökit, retkeilymajat ja leirintäalue (Kolin Matkailuyhdistys ry 2013e). Alueen

useat ravintolat ja kahvilat tarjoavat monipuolisia, suomalaista ja pohjoiskarjalaista ruokakulttuuria edustavia ravintolapalveluita (Kolin Matkailuyhdistys ry 2013f). Kolilla vieraileva voi esimerkiksi lasketella, hiihtää, vaeltaa, meloa, kalastaa, käydä koiravaljakko- ja moottorikelkkasafarilla sekä ratsastaa (Kolin Matkailuyhdistys ry 2013g). Alla oleva kartta (kuva 1) havainnollistaa Kolin alueen palveluiden jakautumista.



Kuva 1. Kolin alueen palvelukartta. (Kuva: Metsähallitus.)

Kolin alue on yhdistelmä luonto- ja kulttuuriarvoja sekä monipuolisia matkailupalveluita. Kolin alueen vetovoimaisuutta ja palveluita kehitetään jatkuvasti,

huolehtien samalla sen luonto- ja kulttuuriperinteestä. Esimerkiksi Maaseutuyritykset Kolin kanssa maailmalle -hankkeessa tavoitteena on muun muassa kasvattaa ja kehittää alueen matkailuliiketoimintaa, parantaa palveluiden ja tuotteiden laatua sekä vahvistaa Koli-brändiä Suomen ja ulkomaiden markkinoilla (Kolin Matkailuyhdistys ry 2013h).

2.2 Opinnäytetyön tausta

Työskentelymme PikkuKoli-perhetapahtuman parissa alkoi jo vuonna 2012. Olimme mukana vuoden 2012 tapahtuman järjestämisessä. Tapahtuman suunnitteluun ja toteutukseen osallistuminen oli erään opintojakson korvaava tehtävä. Suunnitteluvaiheessa tehtävämme liittyivät muun muassa tapahtuman sisällön ja markkinoinnin suunnitteluun. Olimme myös apuna itse tapahtumassa.

Syksyllä 2012 opinnoissamme oli ajankohtaisena projektityöskentely. Saimme koulultamme tiedon, että PikkuKoli-perhetapahtuman suunnitteluun ja toteutukseen osallistuminen on yksi mahdollisuus suorittaa projektityöhön liittyvä opintojakso. Valitsimme tapahtuman järjestämisen tuotteistamisprojektiksemme, sillä se oli meille jo ennestään tuttu, ja tapahtumamatkailu aiheena on meistä kaikista kiinnostava.

Kun aloitimme työskentelyn PikkuKoli-projektin parissa, toimeksiantajamme Break Sokos Hotel Kolin johtaja Susanna Saastamoinen kertoi, että projektista saisi aiheen toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Päätimme tehdä projektista myös opinnäytetyön, ja lisäsimme työhön tapahtuman suunnittelun ja toteutuksen lisäksi tapahtuman kehittämisen tulevia vuosia varten. Näin opinnäytetyömme sai toiminnallisuuden lisäksi myös tutkimuksellisen osuuden.

3 Tapahtumamatkailu ja PikkuKoli-perhetapahtuma

3.1 Tapahtumamatkailu

Tapahtumat ovat hyvä keino houkutellessa matkailijoita tietyille alueille ja saada matkailijat viipymään alueella pidemmän aikaa, ja näin ollen kuluttamaan enemmän rahaa paikallisiin palveluihin. Shone ja Parry määrittelevät tapahtumat tilaisuuksiksi, jotka poikkeavat jollain tavalla ihmisten normaaleista rutiineista (Shone & Parry 2004, 3). Getz puolestaan määrittelee tapahtuman kulttuuriseksi tai sosiaaliseksi kokemukseksi, vapaa-ajan mahdollisuudeksi, joita arki ei ihmisille tarjoa (Getz 1997, 4). Goldblattin ja Nelsonin näkemyksen mukaan tapahtumat ovat yksilöllisiä hetkiä, jolloin yksilöllä on mahdollisuus tyydyttää tiettyjä tarpeita tai suorittaa jonkinlaisia rituaaleja (Goldblatt & Nelson 2001, Getz 2005, 16 mukaan).

Tapahtumat parantavat kohteen imagoa ja ovat profiilin luoja, ja sen vuoksi tärkeitä liiketoiminnallisen hyödyn saavuttamiseksi. Getz kuvailee tämän ajattelumallin tapahtumamatkailuksi. Hänen mukaansa tapahtumien kehittäminen, markkinointi ja suunnittelu matkailun vetovoimatekijöinä edesauttavat muuta kehitystä, parantavat imagoa ja elävöittävät kohdealueiden elämää. Tapahtumamatkailu on Getzin määritelmän mukaan eräänlainen markkinointisegmentti, jonka kohderyhmä koostuu tapahtumiin osallistuvista tai sinne houkutelusta ihmisistä. (Getz 2005, 12–13.)

Mossberg esittelee teoksessaan Bohlinin määritelmän, jonka mukaan tapahtumamatkailu on ihmisen liikkumista kotipaikkakunnan ja matkakohteen välillä. Matkailijan kotipaikkakunnalla on työntövoimatekijä, esimerkiksi halu saada etäisyyttä arkeen, joka saa matkailijan liikkeelle. Alueella, jonne matkustetaan, tulee puolestaan olla vetovoimatekijä. Tapahtumamatkailussa itse tapahtuma on vetovoimatekijä. Tapahtuma on usein matkailijalle pääsy saapua tietylle alueelle, mutta se voi toimia myös oheisohjelmana. (Mossberg 2000a, 13.)

Getzin mukaan tapahtumamatkailun voi jakaa kahdeksaan eri tyyppiin: kulttuurinen juhla, taide-, kulttuuri- ja viihdetapahtuma, urheilu- tai virkistystapahtuma, poliittinen tai valtiollinen tapahtuma, liiketoiminnan tai kaupankäynnin tapahtuma, opetuksellinen tai tieteellinen tapahtuma sekä yksityinen tapahtuma (Getz 2005, 6–11). Tapahtumamatkailu on osa kulttuurimatkailua ja harrastematkailua. Matkailijat osallistuvat tapahtumiin oman mielenkiintonsa mukaan, esimerkiksi erityinen mielenkiinnon kohde voi olla musiikki- tai urheilulaji. (Kauhanen, Juurakko & Kauhanen 2002, 11.)

3.2 Tapahtumamatkailun taloudelliset ja sosiokulttuuriset vaikutukset

Tapahtumamatkailu voi tuoda tapahtumapaikkakunnalle positiivisen kiertokulun. Tapahtumat houkuttelevat alueelle matkailijoita, jotka puolestaan luovat kaupungille tai paikkakunnalle positiivista imagoa. Positiivinen imago houkuttelee lisää matkailijoita, jotka jättävät alueelle tuloja sekä edesauttavat investointeja. Pitkällä tähtäimellä se hyödyttää paikkakuntalaisia, ja monesti tapahtumia järjestetään pelkästään matkailijoiden ja tulojen saamisen vuoksi. (Mossberg 2000b, Mossberg 2000a, 1–2 mukaan.)

Matkailijat käyttävät rahaa palveluihin ja yrityksiin ollessaan alueella, jolloin yritykset joutuvat palkkaamaan työvoimaa matkailijoiden tarpeiden mukaan. Tällöin syntyvät matkailun välittömät tulo- ja työllisyysvaikutukset. Välilliset matkailutulot syntyvät matkailijoille palveluita tuottavien yritysten tuotteiden ostamisesta toisilta yrityksiltä, palveluiden hankkimisesta ja alihankkijayrityksiltä. Alihankkijayritykset puolestaan joutuvat palkkaamaan lisää henkilökuntaa matkailun aiheuttamiin tarpeisiin. Välittömät ja välilliset tulo- ja työllisyysvaikutukset aiheuttavat puolestaan sen, että yritysten palkkaama työvoima kuluttaa palkkarahansa alueella. Rahaa siirtyy myös alueen ulkopuolelle esimerkiksi silloin, kun yritykset ostavat tuotteita alueen ulkopuolelta tai kun työntekijät joutuvat maksamaan veronsa toiselle kunnalle. (Saarinen & Kauppila 2002, 26–27.)

Suorat talousvaikutukset tapahtumissa syntyvät tapahtuman järjestämiseen liittyvistä toiminnoista, kuten henkilökunnan palkkaamisesta, hankinnoista ja

vuokrista. Epäsuoria eli välillisiä vaikutuksia puolestaan ovat sekä paikkakuntalaisten että ulkopaikkakuntalaisten rahankäyttö palveluihin ja eri yrityksiin tapahtumapaikkakunnalla. Johdetut vaikutukset syntyvät epäsuorista ja suorista vaikutuksista. Osa rahasta jää paikallistalouteen ja osa menee alueen ulkopuolelle. Tätä kutsutaan kerrannaisvaikutukseksi. (Getz 1997, 61–67.)

Tapahtuma vaikuttaa koko paikkakunnan elämään joko positiivisesti tai negatiivisesti tai sekä että. Sosiokulttuuriset vaikutukset näkyvät paikallisten asukkaiden, paikkakunnan ja matkailijoiden välisessä vuorovaikutuksessa. Pienillä paikkakunnilla vaikutusten huomioiminen on tärkeää, sillä paikallisten asukkaiden tyytyväisyys vaikuttaa tapahtuman kehittymiseen ja jatkuvuuteen. (Allen, O’Toole, McDonnell & Harris 2002, 25–26.)

Tapahtumien positiivisia vaikutuksia ovat muun muassa ylpeys omasta paikkakunnastaan, paikkakunnan perinteiden vahvistuminen ja lisääntynyt hyvinvointi. Negatiivisia vaikutuksia ovat monesti muun muassa häiriökäyttäytyminen, liikenneongelmat, ruuhkat ja väenpaljouden aiheuttamat ongelmat. (Allen ym. 2002, 25–26.)

3.3 PikkuKoli-perhetapahtuma

Perhe muodostuu samassa taloudessa asuvista avio- tai avoliitossa olevista tai parisuhteensa rekisteröineistä henkilöistä. Jos pariskunnilla on lapsia, ovat hekin osa perhettä. Perheeksi voidaan määritellä myös vain toinen vanhemmista lapsineen. Kun perheen kotona asuu vähintään yksi alle täysi-ikäinen lapsi, kutsutaan perhettä lapsiperheeksi. (Tilastokeskus 2013.)

Matkailun edistämiskeskuksen määritelmän mukaan eri teemojen matkailutuotteet, jotka ovat erityisesti lapsiperheille luotuja tai heille sopivia, ovat perhematkailutuotteita. Perhematkailutuotteissa päävetovoimatekijöitä toimivat eri käyntikohteet. Perhematkailutuotteen oheistarjontana voi toimia muun muassa luontoaktiviteetit, ja tukistarjontana esimerkiksi majoitus- ja ravintolapalvelut. (Suomen Matkailun Kehitys Oy 2002, 6.)

PikkuKoli-perhetapahtuma on Break Sokos Hotel Kolin / Loma-Kolin rinteiden järjestämä koko perheelle suunnattu talvitapahtuma. Tapahtuma on neljän tunnin mittainen ja pääsymaksuton. Tapahtuma järjestettiin vuonna 2013 kolmatta kertaa, jolloin sen ajankohta oli 13. huhtikuuta, kello 10–14. Tapahtuman kohdeyrymänä ovat lapsiperheet ja tapahtuma on suunniteltu niin, että tekemistä löytyy kaiken ikäisille. PikkuKoli-perhetapahtuman voi määritellä perhematkailutuotteeksi. Itse tapahtuma toimii vetovoimatekijänä, ja oheis- sekä tukitarjontana toimivat Kolin alueen yritysten tarjoamat palvelut, kuten ravintola- ja majoituspalvelut.

PikkuKoli-perhetapahtuman tavoitteena on parantaa Kolin alueen palveluiden imagoa ja tunnettavuutta. Sen tarkoituksena on myös houkuttaa ihmisiä tutustumaan lasketteluun, ja näin saada uusia vakioasiakkaita Kolin rinteisiin. Tapahtuman järjestäjä toivoo tapahtuman tuovan myös eloa laskettelukauden loppuun, joka on kävijämäärältään hiljainen ajankohta Kolin rinteillä. PikkuKoli-perhetapahtumasta pyritään kehittämään jokavuotinen ja suosittu talvitapahtuma.

3.4 PikkuKoli-perhetapahtuman aktiviteetit ja tapahtuma-alue

PikkuKoli-perhetapahtuma järjestetään talvisaikaan ulkona ja sen tarjonta perustuu erilaisiin ulkoaktiviteetteihin. Talvitapahtuman aktiviteetit voidaan määritellä ohjelmapalveluiksi.

Matkailun ohjelmapalveluille on olemassa useita eri määritelmiä. Verhelä ja Lackman esittelevät teoksessaan The United Nations World Tourism Organizationin (UNWTO) määritelmän ohjelmapalvelulle. UNWTO:n mukaan ohjelmapalvelut voidaan jakaa eri kategorioihin: vesi-, ranta-, ja talviaktiviteetteihin, luontomatkailuun, sosiaaliseen elämään sekä erilaisiin kilpailuihin. (The United Nations World Tourism Organization 1993, Verhelä & Lackman 2003, 16–17 mukaan.) UNWTO:n luokittelua seuraten Hemmi ja Vuoristo ovat määritelleet teoksessaan Suomen ympäristöön sopiviksi ohjelmapalveluiksi harrastus- ja virkistyspalvelut sekä kulttuuri- ja taidepalvelut. Harrastus- ja

virkestyspalveluihin sisältyvät erilaiset luontoaktiviteetit, rakennetut aktiviteetit ja huvikohteet sekä kilpailutapahtumat. (Hemmi & Vuoristo 1993, 227.)

Verhelä ja Lackman tyypittelevät ohjelmapalvelut luonto-, liikunta-, terveys-, seikkailu-, kulttuuri-, perinne- ja ruokamatkailun teemoja sisältäviin ohjelmapalveluihin. Yksittäistä ohjelmapalvelutuotetta on kuitenkin vaikea luokitella tietyn tyyppiseksi, sillä rajanveto niiden välillä on vaikeaa. Ohjelmapalvelutuotteissa on paljon yhteneväisyyksiä, ja toisinaan voi olla miltei mahdoton erottaa onko kyseessä esimerkiksi liikunta- vai seikkailutuote. (Verhelä & Lackman 2003, 94.)

PikkuKoli-perhetapahtuman aktiviteetit on pyritty suunnittelemaan niin, että tekemistä löytyy kaikenikäisille, ja että perheillä on mahdollisuus viettää aikaa yhdessä. Tapahtumaan sisältyy etenkin luonto-, liikunta- ja terveystaikkailuun yhdistettäviä aktiviteetteja.

Luontomatkailu on matkustamista luontoon. Luontomatkailussa liikutaan luonnossa lihasvoimin tai luonnonvoimien avulla, jolloin siellä liikkuminen, sen vaikutus sekä ympäristön tarkkailu tuottavat matkailijalle elämyksen. Luontomatkailun teemoja sisältäviä aktiviteetteja ovat muun muassa vaellus, kalastus sekä luonnossa liikkuminen samalla sitä tarkkaillen. (Verhelä & Lackman 2003, 98–99.)

PikkuKoli-perhetapahtuman tapahtuma-alueella luonto on lähellä ja näkyvästi esillä. Vuonna 2012 tapahtumassa yksi luontomatkailuun yhdistettävistä aktiviteeteista oli lumikenkäily. Matalaköysirata, joka oli sijoitettu tapahtuma-alueen läheiseen metsään, oli myös luontomatkailuun yhdistettävä aktiviteetti.

Liikuntamatkailu voidaan määritellä matkailuksi, jossa matkailija matkustaa ulkopaikkakunnalle ja käyttää kohdealueen liikuntapalveluita. Siinä matkaa motivoivat erilaisiin liikunta-aktiviteetteihin ja -tapahtumiin osallistuminen. Matkailijaa motivoiva tekijä voi olla myös liikuntatapahtumien seuraaminen. (Verhelä & Lackman 2003, 125.)

Liikuntamatkailun teemoja sisältäviä aktiviteetteja ovat esimerkiksi laskettelu, hiihto sekä erilaiset pelit ja leikit. Vuoden 2012 PikkuKoli-perhetapahtumassa

liikuntamatkailuun yhdistettäviä aktiviteetteja olivat muun muassa laskettelu, mäenlasku, tandemsukset sekä erilaiset leikit.

Terveysmatkailussa matkailija hoitaa fyysistä tai henkistä terveyttään matkansa aikana. Hän voi myös harrastaa asioita, jotka ylläpitävät terveyttä. Terveysmatkailun kanssa läheinen termi on hyvinvointimatkailu. Se on terveysmatkailua laajempi käsite, ja se kattaa ihmisen hyvinvoinnin kokonaisvaltaisemmin. Ihminen voi hakea hyvinvointia omien tarpeidensa mukaan esimerkiksi liikkumalla, rauhoittumalla luonnossa tai vain olemalla jouten. (Verhelä & Lackman 2003, 139–140.)

PikkuKoli-perhetapahtumassa miltei kaikki aktiviteetit sisältävät luonto-, liikunta- ja terveysmatkailun teemoja. Monet aktiviteeteista perustuvat kevyeen liikkumiseen ulkoilmassa, ja näin voivat parantaa fyysistä hyvinvointia. Tapahtumassa vieraillemalla voi saada myös henkistä hyvinvointia irrottautumalla arjesta ja viettämällä yhteisiä hetkiä perheen kanssa. Ulkoilma, luonnon läheisyys ja perheen kanssa yhdessä tekeminen voivat piristää monen mieltä.

PikkuKoli-perhetapahtuma järjestetään Loma-Kolin laskettelurinteen alueella, noin 10 kilometrin päässä Break Sokos Hotel Kolistä. Kolin alueen palvelut ovat jakautuneet laajalle alueelle, ja Loma-Koli on yksi alueen palvelukeskittymistä. Ukko- ja Loma-Kolilla on yhteensä 12 laskettelurinnettä. Break Sokos Hotel Kolin välittömässä läheisyydessä sijaitsevan Ukko-Kolin rinteet ovat vaikeustasoltaan haastavat ja eteläisen Suomen korkeimmat, kun taas Loma-Kolilla rinteet sopivat parhaiten lumilautailijoille ja perheille. Loma-Kolilla sijaitsee myös erilaisten temppujen tekemiseen tarkoitettu rinnealue SnowPark. (Kolin Matkailuyhdistys ry 2013i.) Loma-Kolin rinteiden yhteydessä sijaitsee välinevuokraamo ja rinneravintola Sula. Sula on A-oikeuksin varustettu kahvila, josta asiakkaan on mahdollista ostaa kahvilatuotteita. Välinevuokraamon ja kahvilan pihapiirissä sijaitsee kota ja nuotiopaikkoja, joissa asiakkaat voivat lämmitellä sekä valmistaa ja syödä omia eväitään. Pihapiirissä on myös napakelkka ja pulkkamäki. (Kolin Matkailuyhdistys ry 2013j.)

Loma-Kolin rinteiden alue on avoin ja laaja, joten edellytykset tapahtuman järjestämiselle ovat hyvät. Alueelle on hyvät kulkuyhteydet ja paljon parkkipaikkoja. Rinnekahvilassa asiakas voi tarpeen mukaan lämmitellä ja ruokailla. Kahvilassa sijaitsevat myös wc-tilat. Lisäksi alueella on jo ennestään eri ajanviettomahdollisuuksia, kuten pulkkamäki ja nuotiopaikat, jotka voivat toimia tapahtuman aktiviteetteina. Kuvassa 2 näkyy Loma-Kolin rinteiden juurella sijaitseva PikkuKoli-perhetapahtuman alue.



Kuva 2. Tapahtumapaikan toimintaympäristö. (Kuva: Janette Kuiri.)

4 PikkuKoli-perhetapahtuman suunnittelu ja toteutus

4.1 Suunnitteluvaihe

Projektin vaiheet voidaan jakaa useaan osaan: projektin valinta, käynnistäminen, työryhmän perustaminen, tausta- ja muut selvitykset, suunnittelu, toteutettavuuden ja riskien arviointi, toteutus, päättäminen ja

arviointi. Tapahtumalla on aina jokin tavoite, kuten viihdyttäminen tai imagon nostattaminen. Tavoite tapahtumalle kannattaakin miettiä niin, että mikä on sen tuote ja mikä on asiakaskohderyhmä. Tapahtuman ajankohta on myös tärkeä, ja yleensä asiakaskohderyhmä ja tapahtuman luonne vaikuttavat tapahtuman ajankohtaan. Tapahtumapaikalla on suuri vaikutus tapahtuman onnistumisille. Tähän vaikuttavat muun muassa tapahtumapaikan sijainti, kulkuyhteydet, tapahtumaympäristö ja oheispalvelut. (Kauhanen ym. 2002, 26–38.)

Tapahtuman suunnitteluvaiheen alussa pidimme kaksi tapaamista toimeksiantajamme kanssa. Toisessa näistä tapaamisista oli mukana myös opinnäytetyömme ohjaava opettaja ja Pohjois-Karjalan ammattiopiston opettaja Kati Lappalainen. Myöhemmin suunnitteluvaiheessa järjestimme neljä koko projektiryhmän yhteistä tapaamista. Tapaamisissa ideoimme ja suunnittelimme tapahtumaa sekä tapahtuman toteutusta.

Ensimmäisessä tapaamisessa syksyllä 2012 olivat mukana toimeksiantajamme Break Sokos Hotel Kolin johtajan Susanna Saastamoinen ja myynti- ja markkinointipäällikkö Jenni Laasonen. Kävimme läpi asiat, jotka meidän tulisi tietää ennakkoon, eli mitä olimme tekemässä ja mitkä olisivat meidän tehtävämme PikkuKoli-tapahtuman suunnittelussa ja toteutuksessa.

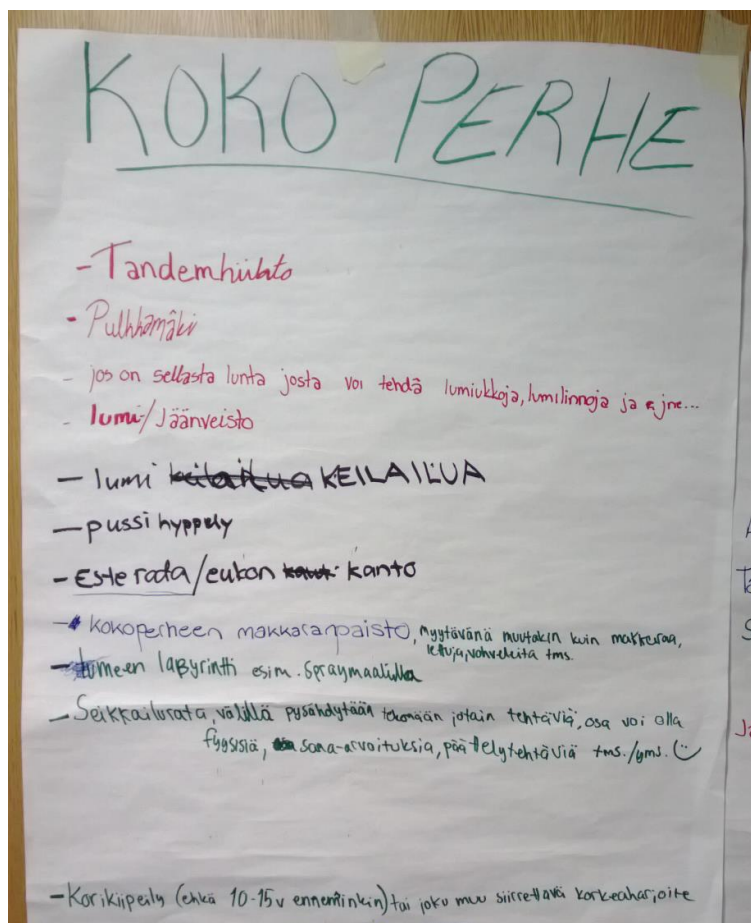
Syksyllä 2012 pidimme myös toisen tapahtumaan liittyvän tapaamisen, johon osallistuivat meidän lisäksemme toimeksiantajamme edustaja Jenni Laasonen, Pohjois-Karjalan ammattiopiston opettaja Kati Lappalainen sekä opinnäytetyömme ohjaava opettaja Teppo Tarnanen. Kävimme läpi edellisvuoden PikkuKoli-tapahtumaa sekä tapahtuman aktiviteettitarjontaa ja mietimme, mitä tavoitteita meillä oli tulevalle tapahtumalle. Laadimme myös alustavan aikataulun tapahtuman suunnittelulle. Kauhasen ym. (2002, 97) mukaan projektiryhmä suunnittelee tapahtuman sisällön ja imagon. Se tekee myös aikataulun, jonka mukaan toimitaan. He varaavat myös mahdolliset esiintyjät ja sopivat oheispalveluista.

Tapahtuman järjestämiseen tarvitaan ammattitaitoisia ihmisiä, joten projektiryhmä kannattaa koota asiansa osaavista ihmisistä. Ammattitaitoiset

ihmiset saavat tapahtuman pidettyä järjestyksessä koko projektin ajan. Projektiryhmältä tarvitaan positiivista asennetta, innostuneisuutta ja tiimityötaitoja. (Kauhanen ym. 2002, 93–94.)

Tapahtuman järjestäminen, toteuttaminen ja jälkiselvittelyt vaativat paljon aikaa, huolellista työtä ja suunnittelua. Järjestämiseen liittyviä vaiheita on useita. Kaikki alkaa idean syntymisestä ja kehittämisestä. Tämän jälkeen tehdään päätös tapahtuman toteuttamisesta. Henkilöstö täytyy kouluttaa tehtäviinsä, jotta he tietävät, missä ja miten toimia tapahtuman aikana. (Kauhanen ym. 2002, 97.)

Ensimmäinen yhteinen tapaaminen, jossa koko projektiryhmä kokoontui, oli tammikuussa 2013 Kolilla Break Sokos Hotel Kolin tiloissa. Tapaamiseen osallistuivat meidän lisäksi Pohjois-Karjalan ammattiopiston opiskelijat, opettajat ja Jenni Laasonen. Tapaamisessa esittelimme opiskelijoille PikkuKoli-perhetapahtuman, että he tietäisivät, millainen perhetapahtuma on kyseessä, ja mitkä heidän tehtävänsä ovat tapahtuman suunnittelussa ja toteutuksessa. Opiskelijat ideoivat ja suunnittelivat aktiviteettirasteja, joita käytettäisiin tapahtumassa. Valitsimme parhaimmat aktiviteettirastit pisteyttämällä ne. Aktiviteettirasteissa pyrittiin huomioimaan kaikenikäiset ja niitä ideoitiin eri ikäryhmille sekä koko perheelle. Kuvassa 3 on kirjattu ylös opiskelijoiden ideoita koko perheelle sopivista aktiviteeteista. Yksi suosituimmista aktiviteettirasteista tapahtumassa oli opiskelijoiden suunnittelema jättiritsa (kuva 4). Jättiritsa tuli uutena aktiviteettina vuoden 2013 PikkuKoli-tapahtumaan ja sai paljon hyvää palautetta asiakkailta.



Kuva 3. Opiskelijoiden ideointia. (Kuva: Teppo Tarnanen.)



Kuva 4. Yksi tapahtuman suosituimmista aktiviteettirasteista – jättiritsa. (Kuva: Break Sokos Hotel Koli.)

Kokoonnuimme suunnittelutapaamisten ohessa suunnittelemaan tapahtumaa meidän kolmen kesken useita kertoja, sillä tehtävänäme oli pitää projektiryhmä ajan tasalla päätetyistä asioista, kirjoittaa yhteenvedot tapaamisista ja huolehtia, että tapahtuman suunnittelu etenee ajallaan. Suunnittelimme tapahtumaan aluekartan, johon merkittiin aktiviteettirastit, infopiste, kahvila ja välinevuokraamo. Aluekartta oli tapahtumapäivänä esillä, jotta asiakkaat hahmottaisivat alueen paremmin ja löytäisivät eri aktiviteettirastit helpommin. Päivitimme myös aikaisemman version turvallisuussuunnitelmasta, jonka hyväksyimme Break Sokos Hotel Kolilla.

Turvallisuussuunnitelmaan kirjasimme ylös tapahtuman mahdolliset riskit, kuten turvallisuusriskit sekä niiden hallitsemisen. PikkuKoli-tapahtumassa suurimmat riskit liittyvät tapaturmiin ja onnettomuuksiin, sillä tapahtumassa on paljon liikunnallisia aktiviteetteja. Kauhasen ym. (2002, 54) mukaan yleisötapahtumiin liittyvät oleellisesti yhdeksän eri riskityyppiä: turvallisuus-, ympäristö-, asiakas-, sopimus-, aikataulu-, imago-, tekniikka-, henkilöstö- ja organisointiriskit sekä taloudelliset riskit. He puhuvat myös riskienhallinnan ABC-ajattelusta. A:lla tarkoitetaan riskien tiedostamista ja tunnistamista. B-kirjain kuvastaa riskien arviointia eli niiden kategorioiden todennäköisyyden ja merkittävyyden mukaan. Riskien hallinta puolestaan kuvastaa C-kirjainta eli ne täytyy minimoida tai pyrkiä poistamaan kokonaan tarkkojen suunnitelmien avulla.

PikkuKoli-tapahtumassa toiminnan turvallisuudesta vastasivat hotellinjohtaja Susanna Saastamoinen ja rinnepäällikkö Rolle Turunen. Turvallisuus huomioitiin kaikilla aktiviteettirasteilla, esimerkiksi oikeanlaisilla turvavarusteilla, kuten laittamalla asiakkaalle kypärä seikkailuradalle mentäessä ja rakentamalla jättiritsan ammuksat pehmeästä materiaalista. Rastien ohjaajat huolehtivat asiakkaiden turvallisuudesta perehdyttämällä ja opastamalla rasteilla. Tapahtumapaikalle oli varattu ensiapuvälineitä, joiden sijainnin kaikki järjestäjät tiesivät. Osa opiskelijoista on suorittanut E1- tai E2-ensiapukortin. Tulenteko oli sallittua vain virallisilla nuotiopaikoilla.

Yhteydenpito projektiryhmään ja tiedottaminen veivät paljon aikaa. Olimme tiiviisti yhteyksissä tapaamisten välissä Pohjois-Karjalan ammattiopiston

opettajiin ja Jenni Laasoseen joko sähköpostitse tai puhelimitse. Kauhasen ym. (2002, 97) mukaan projektiryhmän tulee uskaltaa luottaa projektissa toimiviin jäseniin ja jakaa vastuuta heidän kesken. Joka suunnittelutapaamisessa kirjasimme ylös tärkeimmät asiat ja kokosimme listan, joka sisälsi kaikki päätetyt asiat. Lista lähetettiin kaikille, jotta koko projektiryhmä olisi ajan tasalla. Tapaamisissa sovimme, kuka hoitaa tai selvittää tietyn asian eli jaoinme vastuuta.

Kokoonnuimme maaliskuussa 2013 jälleen Pohjois-Karjalan ammattiopiston tiloissa Niittylahdessa. Hioimme aiemmin suunnittelemiämme aktiviteetteja ja kertosimme, mitä tarvikkeita ja varusteita tarvitsemme. Käsittelimme myös PikkuKoli-tapahtuman markkinointia. Perhetapahtumaa mainostettiin lehdissä, kuten PKO:n kanta-asiakaslehdessä ja Karjalaisessa, mainosjulisteiden avulla ja Kolin internetsivuilla. Mainosjulisteita jaettiin PKO:n yrityksiin ja esimerkiksi kouluihin, päiväkoteihin ja kirjastoihin. Markkinoinnin suunnittelu ja toteutus on tärkeää tapahtuman imagon kannalta.

Maaliskuun lopussa pidimme koko projektiryhmän kesken viimeisen yhteisen palaverin ennen tapahtumaa. Varmistimme, että tapahtumaan tulevat aktiviteetit ovat toimivia, markkinointi tehokasta ja kuljetukset ovat kunnossa. Päätimme myös, että kävisimme ennen tapahtumapäivää valmistelemassa Loma-Kolilla tapahtumapaikkaa valmiiksi. Kauhasen ym. (2002, 97) mukaan tapahtumatilat ja sen vaatimat rakennelmat rakennetaan hyvissä ajoin ennen tapahtumajankohtaa. Ennen tapahtumaa kannattaa myös käydä tapahtumaa koskevat asiat läpi ajoissa huolella.

4.2 Aktiviteettirastit

Helmikuussa 2013 pidimme tapaamisen Niittylahdessa ammattiopiston tiloissa, jossa käsittelimme aiemmin suunniteltuja ideoita aktiviteettirasteista ja päätimme lopulliset, tapahtumaan tulevat aktiviteetit. Vuoden 2013 PikkuKoli-tapahtuman aktiviteetit olivat poniratsastus, koiravaljakkoajelu, minimoottorikelkka-ajelu, seikkailurata, kasvomaalaus, pelit ja leikit, jättiritsa,

music & dance, pirtsakka pulkkamäki, tandemhiihto ja nuotiopaikat. Lisäksi tapahtuman aikana oli mahdollisuus käydä laskettelemassa ja käyttää Loma-Kolin ravintolapalveluita. Tapahtuma-alueella on myös napakelkka (kuva 5), jota asiakkaat saivat vapaasti käyttää. Kun tapahtumaan tulevat aktiviteettirastit oli päätetty, opiskelijat testasivat rastien toimivuuden.



Kuva 5. Tapahtuma-alueella sijaitseva napakelkka. (Kuva: Break Sokos Hotel Koli.)

Edellisvuonna osa aktiviteeteista oli samoja kuin vuonna 2013, esimerkiksi tandemhiihto, musiikkirasti, koiravaljakkoajelu ja poniratsatus. Vuonna 2012 tapahtuman aktiviteetteina olivat lumikenkäkävely ja minisuksilla pujottelu, jotka jätettiin tänä vuonna pois ohjelmistosta. Muut tämän vuoden aktiviteetit olivat uusia tai paranneltuja versioita vanhoista, esimerkiksi pulkkamäkeen yhdistettiin kilpailu ja musiikkirastilla oli eri tanssileikit.

Ennen tapahtumaa olisi ollut mahdollista tehdä ennakkovaraus Koli Activin järjestämälle kuumailmapallolennolle. Aktiviteeteista kaksi oli maksullisia: koiravaljakkoajelu viiden euron ja minimoottorikelkka-ajelu kymmenen euron hintaan. Muut aktiviteetit olivat ilmaisia. Koiravaljakkoajelu, poniratsastus ja minimoottorikelkat olivat ulkoisten toimitsijoiden järjestämiä, jotka tekevät

yhteistyötä Break Sokos Hotel Kolin kanssa. Koiravaljakkoajelun järjestäjänä toimi Kolihusky, minimoottorikelkka-ajelun järjestäjänä puolestaan Koli Activ Oy ja poniratsastuksen Rinteelän Ponihaka. Kuvassa 6 Rinteelän Ponihaka -yritys kyydittää PikkuKoli-tapahtumassa vierailutta lasta. Ponit olivat etenkin lasten mieleen ja yksi suosituimmista aktiviteettirasteista.



Kuva 6. Poniratsastus. (Kuva: Break Sokos Hotel Koli.)

Seikkailurata sisälsi matalaköysiradan ja ongelmaratkaisutehtäviä. Matalaköysirata rakennetaan köysistä, ja siinä on tarkoitus selvittää köysiä pitkin kulkemalla rata alusta loppuun putoamatta. Pelit ja leikit -rasti sisälsi erilaisia leikkejä, kuten vilttipallon, viestikilpailuja ja pussihyppelyn. Vilttipalloleikissä oli tarkoitus heitellä palloa vilttien avulla niin, että pallo ei saisi pudota tai muuten vastapuolen joukkue saa pisteen. Viestikilpailuja järjestettiin niin, että pään päälle laitettiin hernepussi ja se joukkue, joka kiersi radan nopeimmin, voitti. Hernepussi ei saanut pudota pään päältä, kun kiersi ja pujotteli kilpailuradan. Music & dance -rastilla opiskelijat tanssittivat yleisöä erilaisten musiikkikappaleiden parissa, joihin oli yhdistetty jokin leikki. Musiikki soi koko tapahtuman ajan, ja rastilla olijat tanssittivat yleisöä koko tapahtuman ajan. Pelit

ja leikit sekä music & dance -rasteilla pelejä ja musiikkileikkejä valittiin tapahtumapäivänä asiakkaiden kiinnostuksen mukaan.

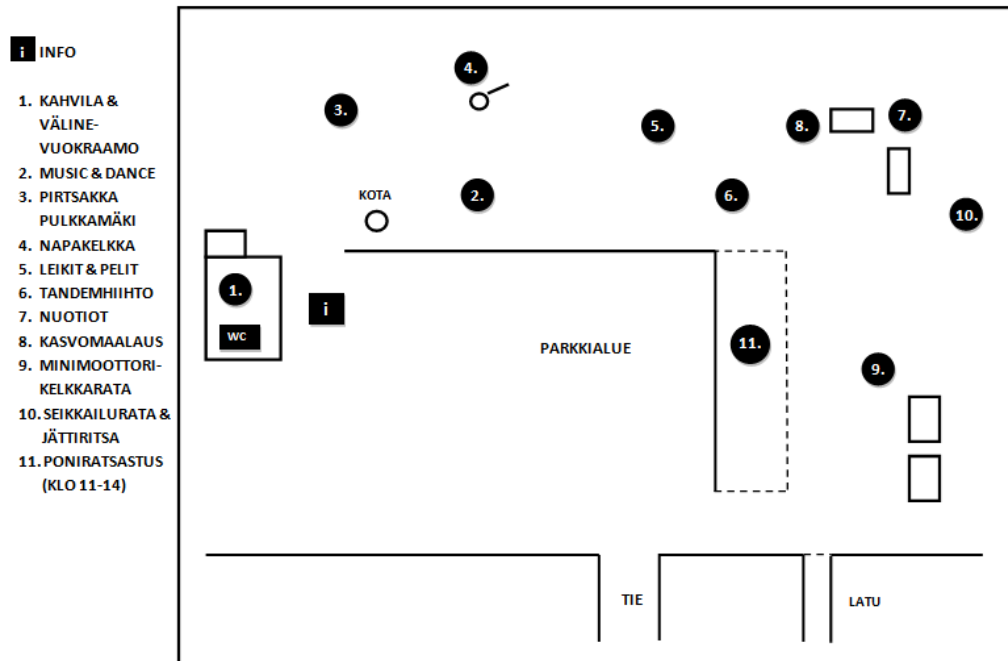
Jättiritsa rakennettiin isosta kuminauhasta, jolla ammuttiin pahvista ja paperista tehtyjä laatikoita isolla paperipallolla. Laatikot oli pisteytetty ja pisteet laskettiin yhteen. Näin saatiin leikkimielinen kilpailu, kuka ampuu parhaimmat pisteet. Pulkkamäessä sai laskea omaan tahtiin, mutta siinä järjestettiin myös kilpailu. Mäen juureen oli piirretty curling-ympyrä (kuva 7), joka oli pisteytetty reunasta keskelle niin, että keskeltä sai parhaimmat pisteet. Laskijan täytyi osua hernepussilla mahdollisimman keskelle ympyrää, ja parhaiten osunut sai pienen palkinnon. Kasvomaalauksessa lapset saivat valita valmiskuvista mieleisensä, ja valittu kuva maalattiin lapsen poskeen. Tandemhiihtoa sai kokeilla koko tapahtuman ajan vapaasti. Nuotiopaikoilla tapahtuman kävijät saivat lämmitellä, paistaa makkaraa ja syödä omia eväitään.



Kuva 7. Pulkkamäki ja lumeen piirretty curling-ympyrä. (Kuva: Break Sokos Hotel Koli.)

Kuvassa 8 näkyy päätetyt rastien paikat. Aluekartassa ei kuitenkaan näy koiravaljakkoajelun paikkaa, sillä kyseisen rastin toteuttaminen tapahtumassa varmistui vasta myöhään suunnitteluvaiheessa, ja se jouduttiin järjestämään

muista rasteista huomattavasti kauempana. Jouduimme myös muuttamaan suunnitelmia seikkailuradan sijainnin suhteen, ja siirtämään sen toimintojen kannalta parempaan paikkaan. Seikkailurata sijaitsi lopulta kahvila- ja välinevuokraamoraakennuksen sekä pirtsakan pulkkamäen välissä.



Kuva 8. PikkuKoli-perhetapahtuman aluekartta. (Kuva: Break Sokos Hotel Koli.)

4.3 Tapahtumapäivä

PikkuKoli-perhetapahtuma järjestettiin lauantaina 13.4.2013 kello 10–14. Tapahtumassa vieraili asiakastytyväisyyskyselyiden vasteiden perusteella yhteensä 85 henkilöä. Rinnelippuja tapahtumapäivänä myytiin 66 kappaletta. Tapahtumapäivänä henkilökuntaa oli yhteensä 24 henkilöä: Jenni Laasonen, Kati Lappalainen, Ismo Nuutinen, me kolme, yksi Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelija ja 17 Pohjois-Karjalan ammattiopiston opiskelijaa. Tänä vuonna PikkuKoli-tapahtuman yhteistyökumppaneina toimivat Oral Hammaslääkärit, Pohjolan Matka ja Silmäasema. Vuoden 2013 tapahtuman järjestämiseen kului toimeksiantajan mukaan rahaa noin 2 500 euroa. Lisäksi rahaa kului työvoimakustannuksiin. Break Sokos Hotel Koli hoiti tapahtumassa kaikki viranomaisiin liittyvät luvat ja materiaalit.

Tapahtumaa edeltävänä päivänä kävimme muutaman Pohjois-Karjalan ammattiopiston opiskelijan kanssa Loma-Kolilla valmistelemassa tapahtumapäivää. Veimme osan tarvikkeista valmiiksi tapahtumapaikalle, kuten tandemsukset ja kylttikepit. Kolilla päätimme seikkailurastin paikan ja rakensimme sen valmiiksi. Valmistelimme jättiritsan alueen, etsimme kasvomaalaukseen tarvittavat pöydät, veimme nuotiopaikalle tarvittavat välineet, värjäsimme pulkkamakikisan rajat sekä rajasimme minimoottorikelkkailun ja poniajelun alueet.

Projektiryhmä saapui Loma-Kolille hyvissä ajoin tapahtumapäivänä. Järjestelimme aluksi tapahtuma-alueita ja laitoimme opastekylttejä ja -karttoja paikoilleen. Varmistimme, että projektiryhmän jäsenet tietävät tehtävänsä ja ovat valmiina, kun tapahtuma alkaa.

Teimme tapahtumapaikalle infopisteen, jossa oli mahdollisuus vastata asiakastyytyväisyyskyselyihin. Tapahtumapäivänä meidän kolmen tehtäviin kuului kertoa asiakkaille, mitä tapahtuma-alueella on, vastata kysymyksiin ja ohjata asiakkaita oikeisiin paikkoihin. Seurasimme, että rastit toimivat suunnitellulla tavalla ja autoimme muita tarvittaessa. Kuvassa 9 Music & dance -rastin vetäjät ja maskotit Onni Orava sekä Werner Jänis tanssittavat tapahtuman kävijöitä onnistuneesti. Kuvassa 10 puolestaan opiskelijat varmistavat asiakkaiden turvallisuuden heidän suorittaessaan matalaköysirataa. Ammattitaitoiset ihmiset saavat tapahtuman pidettyä järjestyksessä ennen tapahtumaa, sen aikana ja sen jälkeen. Projektiryhmältä tarvitaan positiivista asennetta, innostuneisuutta ja tiimityötaitoja. Tärkeää on muistaa, että tavoitteena on kaikin puolin onnistunut tapahtuma. (Kauhanen ym. 2002, 93–94.)



Kuva 9. Music & dance -rasti. (Kuva: Break Sokos Hotel Koli.)



Kuva 10. Seikkailuradan matalaköysirata. (Kuva: Break Sokos Hotel Koli.)

4.4 Tapahtuman jälkivaihe

Kun tapahtuma on toteutettu, alkavat jälkityöt. Palautteet ja kehitysideat kerätään ylös, tehdään jälkihuolto ja muistetaan palkita henkilöstö. On myös tärkeää muistaa kiittää ja palkita sponsoreita ja yhteistyökumppaneita. Viimeisenä puretaan tapahtumaorganisaatio. (Kauhanen ym. 2002, 97.)

Kun PikkuKoli-perhetapahtuma päättyi, raivasimme projektiryhmän kanssa tapahtumapaikan. Kokoonnuimme tapahtuma-alueen raivauksen jälkeen Lomakolin rinnekahvilaan palautekeskusteluun, että saisimme koko projektiryhmän palautteen heti tapahtuman jälkeen. Kirjasimme palautteen ylös, koska kehitysideat ovat tuoreessa muistissa heti tapahtuman jälkeen.

Arvioimme heti tapahtuman jälkeen, kuinka se onnistui, olivatko aktiviteettirastit toimivia ja oliko aikataulun kanssa ongelmia. Kiitimme koko projektiryhmää ja sovimme tapaamisen ajankohdan palautteen purkamiselle. Kauhasen ym. (2002, 126–127) mukaan tapahtuman jälkeen on tärkeää arvioida, kuinka tapahtuma sujui ja pysyttiinkö aikataulussa. Arviointi on hyödyllistä seuraavaa tapahtumaa varten, sillä sen avulla epäkohdat voidaan korjata. Arvioinnissa on hyödyllistä käyttää loppuraporttia, johon kirjataan ylös muun muassa tapahtuman onnistuminen, tavoitteet, projektiryhmän toiminta ja mahdolliset havaitut ongelmat. Loppuraportin lukevat tapahtuman johtoryhmä, jotka kirjaavat ylös, oliko tapahtuma onnistunut ja vertailevat raporttia alkuperäisiin ennen tapahtumaa asettamiin tavoitteisiin. Vuoden 2013 PikkuKoli-tapahtuman loppuraportti on opinnäytetyömme, jossa kerrotaan tapahtuman suunnitteluvaihe ja onnistuminen, projektiryhmän toiminta ja kehitysideat.

Kokoonnuimme tapahtuman jälkeen Niittylahteen ammattiopiston tiloihin huhtikuun loppupuolella pitämään palautekeskustelua. Kävimme läpi heti tapahtuman jälkeen nousseet kehitysideat ja kirjasimme uudet tapaamisessa tulleet ideat ja kommentit ylös. Tapaamisessa opiskelijat vastasivat kyselyymme, joiden vastausten tulokset auttavat tapahtuman kehittämisessä. Haastattelimme tapaamisessa Pohjois-Karjalan ammattiopiston opettajia Kati Lappalaista ja Ismo Nuutista. Myöhemmin keväällä haastattelimme toimeksiantajaamme Break

Sokos Hotel Kolin johtajaa Susanna Saastamoista ja myynti- ja markkinointipäällikköä Jenni Laasosta.

5 Tutkimuksellinen osuus

5.1 Toiminnallinen ja tutkimuksellinen opinnäytetyö

Opinnäytetyö jakautuu toiminnalliseen ja tutkimukselliseen osuuteen. Toiminnallisen osuuden tehtävä oli vuoden 2013 PikkuKoli-tapahtuman onnistunut suunnittelu ja toteuttaminen. Toimimme vastuullisessa asemassa tapahtuman järjestelyorganisaatiossa. Apunamme sisällön suunnittelussa ja toteuttamisessa olivat Pohjois-Karjalan ammattiopiston nuoriso- ja vapaa-ajanohjaajan koulutusohjelman ensimmäisen vuosikurssin opiskelijat sekä heidän opettajansa Kati Lappalainen ja Ismo Nuutinen.

Opinnäytetyön tutkimuksellisen osuuden tarkoituksena oli tuottaa tietoa PikkuKoli-perhetapahtuman asiakkaista ja heidän tyytyväisyydestään vuoden 2013 tapahtumaan. Laadimme asiakastyytyväisyyskyselyn tapahtuman asiakkaille (liite 1). Lisäksi teimme kyselyn tapahtuman suunnittelu- ja toteutusvaiheen onnistumisesta Pohjois-Karjalan ammattiopiston opiskelijoille (liite 2). Haastattelimme myös Pohjois-Karjalan ammattiopiston opettajia ja toimeksiantajaa. Asiakastyytyväisyyskyselyistä, opiskelijoille suunnatusta kyselystä ja haastatteluista saatujen tietojen perusteella teimme johtopäätöksemme siitä, kuinka tapahtuman suunnittelu- ja toteuttamisvaihetta voitaisiin tulevia vuosia varten kehittää. Tulevina vuosina Break Sokos Hotel Kolin ja opiskelijaryhmien yhteistyö PikkuKoli-tapahtumassa jatkuu.

5.2 Asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakastyytyväisyys kertoo asiakkaan palvelukokemuksen laadusta. Asiakkaalla on motiivi ja tarve, jonka takia hän käyttää palvelua. Kun asiakas ostaa

palvelun, hän arvioi siitä saamaansa hyötyä, ja sen kautta syntyy tyytyväisyyden kokemus. Palvelun ominaisuudet ja sen käytön seuraukset voivat lisätä tyytyväisyyttä. (Ylikoski 1999, 151.) Asiakastyytyväisyys muodostuu asiakkaan ennakko-odotusten ja kokemusten suhteesta (Rope & Pöllänen 1998, 96).

Asiakastyytyväisyystutkimuksilla on neljä ydintavoitetta. Ensinnäkin niiden avulla pyritään selvittämään asiakastyytyväisyyteen olennaisimmin vaikuttavat tekijät. Toiseksi tutkimuksilla saadaan selville sen hetkinen asiakastyytyväisyyden taso. Tutkimuksilla havaitaan ongelmakohdat, jonka jälkeen pystytään ehdottamaan toimenpiteitä niiden korjaamiseksi. Vaikka asiakastyytyväisyys olisi hyvä, sitä täytyy yhä pitää yllä. Mahdollisten toimenpiteiden toteuttamisjärjestys kannattaa suunnitella harkiten. Toimenpiteiden jälkeen asiakastyytyväisyyden kehittymistä voidaan seurata edelleen tutkimusten avulla. (Ylikoski 1999, 156.)

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen pyrkii tuloksillaan kertomaan oikean suunnan, jolla asiakasta pystyttäisiin palvelemaan yhä paremmin. Asiakastyytyväisyysmittausten ja selvitysten avulla tutkitaan palvelun teknisen laadun lisäksi toiminnallista laatua. Tekninen laatu kertoo mitä asiakas saa, ja toiminnallinen laatu kertoo miten asiakasta palvellaan. (Ylikoski 1999, 118–119.)

PikkuKoli-tapahtumaan, kuten muihinkin tapahtumiin, osallistuvia asiakkaita täytyy ajatella yksilöinä. Jokaisen asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttavat yksilölliset ominaisuudet, ajatukset ja kokemukset. Ihmiset eivät välttämättä arvosta samoja asioita kuin toiset ja odotukset ovat erilaisia. Jokainen tietää itse, kuinka paljon on panostanut palvelun saamiseen ja kuinka paljon kokee palvelusta hyötyvän. Siitä käytetään nimitystä asiakkaan saama arvo. Asiakkaan saama arvo ja palvelun laatu vaikuttavat olennaisesti tyytyväisyyteen. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat myös palvelukokemuksen vuorovaikutustilanteet, palveluvarmuus, luotettavuus, palveluympäristö ja palvelun hinta. (Ylikoski 1999, 152–154.) PikkuKoli-tapahtumassa näitä tekijöitä olivat muun muassa asiakkaiden vuorovaikutustilanteet ohjaajien kanssa, informaation ja avun saaminen tarvittaessa, aktiviteettien toimivuus ja toimintaympäristö. Tiilannetekijöillä on omat vaikutuksensa, kuten myös organisaation imagolla, joka muokkaa asiakkaan odotuksia (Ylikoski 1999, 153).

Ominaisuudet, jotka tuottavat tyytyväisyyttä voidaan jakaa kolmeen ryhmään. Perusominaisuudet ovat piirteitä, joiden oletetaan jo ennakkoon toimivan. Ne ovat koko toimialalle tyypillisiä tyytyväisyystekijöitä. Perusominaisuuksien lisäksi tyytyväisyyttä tuottavat asiakkaiden ilmaisemat ominaisuudet, jotka vaikuttavat asiakkaan valintoihin. Tällainen ominaisuus voi esimerkiksi olla palvelijan auttavaisuus asiakasta kohtaan. Lisäksi tyytyväisyyteen vaikuttavat positiivisia yllätyksiä tuottavat ominaisuudet. Ne ylittävät asiakkaan odotukset selvästi. Tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä on siis runsaasti, mutta tärkeintä niiden joukosta on löytää kriittiset tekijät. Kriittiset tekijät ovat tärkeimpiä asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia ominaisuuksia joiden toimimattomuus aiheuttaa helpoiten epätyytyväisyyttä. (Ylikoski 1999, 158–161.)

5.3 Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus

Opinnäytetyömme on monimenetelmäinen tutkimus. Tutkimuksessa käytetään useita eri tutkimusmenetelmiä aineiston hankkimiseksi. Käytämme kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Vaikka kvalitatiivisella ja kvantitatiivisella menetelmäsuuntauksella on eronsa, voidaan niitä kumpaakin käyttää samassa tutkimuksessa. Kummallakin suuntauksella voidaan selittää samaa tutkimuskohdetta, mutta eri tavoilla. (Jyväskylän yliopisto 2013a.)

Kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa määrällistä tutkimusta, joka keskittyy kuvaamaan kohdetta tilastojen ja numeroiden avulla. Se käyttää kohteiden tulkitsemiseen usein luokittelua, vertailua, numeerisia tuloksia ja syy- ja seuraussuhteita. (Jyväskylän yliopisto 2013b.) Määrällisen tutkimuksen aineistoa voidaan kerätä esimerkiksi kyselylomakkeiden, palautelomakkeiden, kirje- ja postikyselyjen avulla. Kvantitatiivinen menetelmä soveltuu paremmin tutkimuksiin, joissa kohteena ovat suuret ihmisryhmät. Tutkimuksessa koehenkilöt määritellään usein tarkasti ja otanta mietitään suunnitelmallisesti. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineisto pyritään muuttamaan tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Aineiston analysoinnissa käytetään useita tilastollisia menetelmiä. Tuloksia voidaan analysoida esimerkiksi prosenttitalukoiden

avulla ja tulosten merkitsevyyden tilastollisella testaamisella. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 140.)

Kvalitatiivinen tutkimus on laadullista tutkimusta, jossa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Ilmiön laatua, ominaispiirteitä ja merkityksiä pyritään tarkastelemaan ja kuvaamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Jyväskylän yliopisto 2013a.) Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. Laadullisessa menetelmäsuuntauksessa on useita erilaisia lähestymiskeinoja ja aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä. Suuntaukselle on tyypillistä, että tutkija luottaa enemmän itse tekemiin havaintoihinsa ja keskusteluihin. Pyrkimyksenä on paljastaa odottamattomia asioita eikä vain todentaa jo olemassa olevaa tietoa. Aineistoa tarkastellaan monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti. Tutkimusta voidaan tehdä esimerkiksi teemahaastattelujen, osallistuvan havainnoinnin ja ryhmähaastattelujen avulla. (Hirsjärvi ym. 2010, 164.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston järjestelyssä on paljon työtä. Se yleensä litteroidaan eli kirjoitetaan puhtaaksi. Koko aineisto voidaan litteroida tai pelkästään valikoitu osa. Tavallisesti laadullista aineistoa analysoidaan teemoittelun, sisällönerittelyn, tyypittelyn, diskurssianalyysin ja keskusteluanalyysin avulla. Tilastollisia tekniikoita voidaan myös käyttää hyödyksi. Analysointitapaa valitessa kannattaa pohtia, mikä tapa antaisi parhaiten vastauksen tutkimusongelmaan. Laadullinen analyysi pyrkii ennemminkin ymmärtämään ja tilastollinen analyysi selittämään. Kun analysointi on tehty, sen tuloksia tulkitaan. Tavoitteena on koota pääasiat eli laatia synteesejä. Laaditut synteetit vastaavat tutkimusongelmiin ja ovat johtopäätösten perusta. (Hirsjärvi ym. 2010, 221–230.)

5.4 Aineiston kerääminen

Keräsimme opinnäytetyöhön aineistoa kyselyn, haastattelun, havainnoinnin ja visuaalisen tutkimusmenetelmän avulla. Lisäksi vertailimme PikkuKoli-tapahtumaa muihin samankaltaisiin tapahtumiin Itä-Suomessa. Olimme tapahtumassa mukana, jolloin havainnoimme ja arvioimme

tapahtumaympäristöä, aktiviteettien toimivuutta ja asiakkaiden tyytyväisyyttä tapahtuman aikana. Kirjasimme havaintojamme ylös ja keskustelimme niistä heti tapahtuman jälkeen. Käytimme niitä apuna tapahtuman onnistumisen arvioinnissa ja kehittämisideoiden laatimisessa. Tapahtumassa ottamamme valokuvat toimivat visuaalisena tutkimusmenetelmänä. Niistä saimme tietoa esimerkiksi toimintaympäristön toimivuudesta ja järjestelyistä.

Käytimme työssämme survey-tutkimusta, jonka yksi olennaisimmista aineistonkeruumenetelmistä on kysely. Survey-tutkimuksessa aineistoa kerätään kyselyjen, haastattelujen ja havainnoinnin avulla. Aineistoa hankitaan standardoidusti eli asiaa kysytään kaikilta vastaajilta samalla tavalla. Tutkimuksen kohteena on aina tietty otos tai näyte tietystä perusjoukosta. (Hirsjärvi ym. 2010, 193.)

Kyselytutkimusta voidaan tehdä ainakin kahdella päätavalla eli posti- ja verkkokyselyillä sekä kontrolloiduilla kyselyillä. Kontrolloituja kyselyjä ovat informoitu ja henkilökohtaisesti tarkistettu kysely. Henkilökohtaisesti tarkistetussa kyselyssä tutkija lähettää lomakkeet postitse ja noutaa ne myös itse, jolloin hän voi tarkastaa ne saman tien. PikkuKoli-tapahtuman asiakastyytyväisyyskysely on informoitu kysely, jolloin tutkija jakaa kyselylomakkeet henkilökohtaisesti, tarvittaessa neuvoo kyselyyn vastaamisessa ja vastaaja palauttaa lomakkeen sovittuun paikkaan tietyn ajan sisällä. (Hirsjärvi ym. 2010, 196–197.)

5.5 Kyselylomakkeen rakentaminen ja kyselyt

Tyypillinen kyselylomake aloitetaan tarkastuskysymyksillä, joista saadaan selville, onko henkilö oikea vastaamaan lomakkeeseen tai onko hän edes ollenkaan käyttänyt kyseistä palvelua, johon kysymykset liittyvät. Alussa kannattaa esittää helppoja kysymyksiä, että lomakkeen täyttämässä pääsee vauhtiin. Asiakkaat saattavat olla kiireisiä, joten selkeä lomake, lyhyet kysymykset ja helposti näkyvillä olevat vastausvaihdot tekevät täyttämisestä sujuvampaa. Epämääräisyyttä

kannattaa välttää, jotta vastaajat ymmärtävät kysymyksen samalla tavalla. (Hirsjärvi ym. 2010, 202–203.)

Tarkemmin rajatut eli spesifiset kysymykset ovat parempia kuin yleiset. Ne sijoitetaan yleensä kyselyn loppuun. Kysymykseen ei pidä sisällyttää kaksoismerkityksiä, sillä asiakkaan on vaikea vastata kahteen kysymykseen kerralla. Vaihtoehto ”ei mielipidettä” kannattaa sisällyttää lomakkeeseen, koska asiakkaat vastaavat usein myös silloin, vaikka heillä ei olisi mielipidettä asiaan. Sanojen valintaan kannattaa kiinnittää huomiota, esimerkiksi ammattikieltä eivät kaikki vastaajat välttämättä ymmärrä. Aikaa lomakkeen tekemiseen kannattaa varata runsaasti, koska kysymykset ja niiden järjestys täytyy suunnitella harkiten. Kyselyä voi myös esitestata. (Hirsjärvi ym. 2010, 202–203.)

Tavallisesti kyselylomakkeessa kysytään, minkä yleisarvosanan asiakas antaisi tapahtumalle. Arvosana annetaan yleensä asteikolla 1–10 tai kouluarvosanoin 4–10. PikkuKoli-tapahtuman kyselyissä pyysimme asiakkaita antamaan kouluarvosanan tapahtumalle. Pohjois-Karjalan ammattiopiston opiskelijoilta pyydettiin myös kouluarvosanaa tapahtuman suunnittelun ja toteutuksen onnistumisesta. Lisäksi lomakkeessa usein kysytään asiakkaan mielipidettä siitä, kuinka organisaatio on onnistunut eri asiakastytyväisyystekijöissä. Sen arvioinnissa käytetään usein 5- tai 7-portaista asteikkoa, jolloin asiakkaan mielipiteen vahvuus tulee esille. (Ylikoski 1999, 162–163.)

Selvitimme PikkuKoli-tapahtuman asiakastytyväisyyskyselyssä asteikkojen avulla mielipidettä muun muassa aktiviteettitarjonnasta, opasteista ja kaikenikäisten viihtymisestä. Asteikkojen avulla saadaan selkeämpi kuva siitä, mikä on asiakkaiden mielestä tyytyväisyystekijöissä tärkeysjärjestyksen etusijalla. Uusiin kyselylomakkeiden asteikot kannattaa aina tehdä samalla tavalla kuin aiemmissakin tutkimuksissa, jolloin vertaileminen on helpompaa. Tällöin myös asiakastytyväisyyden kehitystä on helpompi seurata pidemmällä aikavälillä. (Ylikoski 1999, 162–165.)

Tyypillisesti kyselylomakkeissa tiedustellaan myös ostoaikeita. Tiedot saadaan selville esimerkiksi kysymällä, aikooko asiakas käyttää palvelua uudelleen tai

voisiko hän suositella sitä myös ystävilleen. Näin saadaan ennusteita siitä, kuinka moni asiakkaista olisi valmis jatkamaan asiakassuhdetta. Lomakkeissa kysytään myös palvelun käyttöä koskevia tietoja. Näiden tietojen avulla asiakkaita voidaan ryhmitellä kanta- ja satunnaisiin asiakkaisiin. Kyselylomakkeissa kysytään yleensä taustatietoja, jolloin on helpompi erottaa tietyt asiakasryhmät toisistaan ja tutkia heidän vastauksiaan. Usein kyselyissä kysytään sukupuolta, ikää, koulutusta, tuloja, perhesuhteita ja elämäntyyliä. (Ylikoski 1999, 163–165.) PikkuKoli-tapahtuman asiakastyytyväisyyskyselyssä kysimme taustatietoina ikää ja kotipaikkakuntaa.

PikkuKoli-tapahtuman asiakastyytyväisyyskyselyssä käytimme strukturoituja monivalintakysymyksiä sekä asteikkoihin perustuvia ja avoimia kysymyksiä (liite 1). Monivalintakysymyksissä on valmiit numeroidut vastausvaihtoehdot. Vastaa- ja valitsee vaihtoehdon rastimalla tai rengastamalla. Skaaloihin perustuvissa kysymyksissä on väittämiä, joissa vastaaja valitsee asteikolta lähimpänä omaa mielipidettään olevan vaihtoehdon. (Hirsjärvi ym. 2010, 199–200.) Käytimme asiakastyytyväisyyskyselyssämme monivalintakysymyksiä, koska tällöin vastaajan on helpompi tunnistaa esimerkiksi tietty aktiviteetti eikä hänen tarvitse käyttää aikaa sen muistamiseen. Monivalintakysymysten ja asteikkoihin perustuvien kysymysten vastaukset eivät ole vaihtelevia, joten niiden käsittely ja analysointi on yksinkertaisempaa. Käytimme avoimia kysymyksiä, koska ne sallivat vastaajan kertoa mielipiteitään omin sanoin ja perustella niitä. Avoimet kysymykset eivät anna vastaajalle vaihtoehtoja valmiina. Tällöin vastaajan täytyy muotoilla vastauksensa itse, jolloin tulee esille mitä asiakas oikeasti tietää asiasta ja mikä on hänen ajatuksissaan keskeistä. Jos monivalintakysymyksissä on poikkeavia vastauksia, niitä on helpompi tulkita avoimien kysymyksien avulla. (Hirsjärvi ym. 2010, 198–201.)

Kyselytutkimus suunnattiin tapahtuman asiakkaiden lisäksi myös mukana toteuttamisessa olleille Pohjois-Karjalan ammattiopiston nuoriso- ja vapaa-ajanohjaajan koulutusohjelman opiskelijoille. Kyselyn avulla tutkimme heidän mielipiteitään tapahtuman suunnittelusta ja toteutuksesta. Kyseessä on kokonaistutkimus, koska jokaista työryhmässä ollutta opiskelijaa pyydettiin vastaamaan kyselyyn. Tutkimusjoukko oli pieni, ja käytimme kyselyssä puoliavoimia

kysymyksiä, joissa yhdistyivät monivalinta- ja avoimet kysymykset (liite 2). Monivalintakysymyksillä saimme helposti ja nopeasti tiedon vastaajien mielipiteistä, ja avoimia kysymyksiä käytettiin perustelujen ja tarkemman tiedon hankintaan.

PikkuKoli-tapahtuman asiakastyytyväisyystutkimuksessa käytimme kokonaisotantaa. Mittauksen kohteena olivat kaikki tapahtumaan osallistuneet asiakkaat, koska tavoitteena oli saada mahdollisimman suuri aineisto. Mittauskohteena voi siis olla koko asiakaskunta tai tietty ryhmä, kuten uudet asiakkaat tai kanta-asiakkaat. Havaintoyksiköt ovat mittauksen kohteita. Näistä yksiköistä koostuvaa kokonaisuutta kutsutaan perusjoukoksi. Perusjoukosta satunnaisesti valittu havaintoyksikköjoukko on otos. Joissakin tutkimuksissa havaintoyksikköjen satunnainen valinta koko perusjoukosta ei ole mahdollista, jolloin käytetään näytettä. Näytteen havaintoyksiköt valitaan harkinnanvaraisesti. Otosaineistoja suositetaan määrällisessä tutkimuksessa, sillä niiden avulla pystytään tekemään paremmin perusjoukkoa koskevia päätelmiä. (Yhteiskuntatieteellinen tietovaranto 2013a.) Otantatapoja on useampia, kuten systemaattinen, ositettu ja ryväotanta. Tulosten tarkkuustavoitteilla on merkitystä otoskokoon. (Hirsjärvi ym. 2010, 179–180.)

5.6 Haastattelu

Haastattelu on kvalitatiivisen tutkimuksen päämenetelmä. Haastattelun etuna on sen joustavuus. Aineiston keruuta voidaan säädellä tilanteen mukaan ja vastaajia myötäillen. Haastattelun eri muotoja ovat strukturoidut eli lomakehaastattelut, teemahaastattelut sekä avoimet haastattelut. Strukturoidussa haastattelussa käytetään apuna lomaketta. Lomakehaastattelussa on jo etukäteen määrätty missä järjestyksessä kysymykset esitetään ja miten ne muotoillaan. Teemahaastattelussa aihe ja teemat tiedetään etukäteen, mutta kysymysten muoto ja esittämisjärjestys eivät ole niin tarkkoja. Avoin haastattelu on vapaata ja se muistuttaa keskustelua. Siinä kysymyksiä voidaan tehdä sitä mukaa kuin ne keskustelussa tulevat luontevasti vastaan. (Hirsjärvi ym. 2010, 204–209.)

Käytimme opinnäytetyössämme haastattelua toimeksiantajan ja Pohjois-Karjalan ammattiopiston opettajien mielipiteiden selvittämiseen. Käytimme haastattelua, koska vastaajia ei ollut useita ja halusimme, että haastateltavat pystyvät omana itsenään vastaamaan ja perustelemaan mielipiteitään sekä kertomaan asioista laajemmin. Aineiston keräämisessä käytimme teemahaastattelua. Teemahaastatteluiden avulla selvitimme toimeksiantajan ja opettajien mielipiteitä siitä, kuinka tapahtuma ja sen suunnittelu oli heidän mielestään onnistunut. Haastatteluissa käsiteltiin myös tiedonkulun sujuvuutta, mahdollisia ongelmia suunnittelu- ja toteutusvaiheessa, kehitysideoita sekä meidän kolmen toimintaa osana järjestelyorganisaatiota. Haastattelu voidaan suorittaa yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna (Hirsjärvi ym. 2010, 210). Toimeksiantajien ja opettajien haastattelut kumpikin toteutettiin parihaastatteluna.

5.7 Havainnointi

Tutkimusaineistoa voi kerätä myös havainnoinnin avulla, jolloin nähdään mitä todella tapahtuu. Ilmiötä tutkitaan sitä seuraamalla ja tarkkailemalla. Tehtyjä havaintoja voidaan esimerkiksi kirjoittaa muistiin, valokuvata, videoida tai äänittää. (Hirsjärvi ym. 2010, 212–213.) PikkuKoli-tapahtumassa olimme paikan päällä tekemässä havaintoja. Tarkkailimme tapahtumapäivän aikana työryhmän ja asiakkaiden toimintaa. Tarkkailimme myös alusta asti järjestelyjen hoitamista, aktiviteettien toimivuutta ja toimintaympäristöä. Tapahtuman aikana työryhmämme otti kuvia päivän tapahtumista. Saadut havainnot kävimme läpi heti tapahtuman jälkeen yhdessä työryhmän kanssa ja kirjasimme ne ylös. Valokuvista ja muistiinpanoista saimme havaintomateriaalia.

Havainnoinnin etuihin kuuluu sen nopeus, sillä tieto saadaan välittömästi. Silloin myös nähdään toimivatko ihmiset oikeasti niin kuin he ovat kertoneet. Havainnointi voidaan erottaa systemaattiseksi ja osallistuvaksi havainnoinniksi. Kun havainnoija on kohteensa ulkopuolella ja havainnointi on järjestelmällistä, on kyse systemaattisesta havainnoinnista. Havainnoija voi olla myös mukana tutkitavan ryhmän toiminnassa, jolloin havainnointi on osallistuvaa. Silloin havainnointi tapahtuu vapaasti luonnollisessa tilassa. (Hirsjärvi ym. 2010, 213–217.)

5.8 Aineiston analysointi

Aineiston keräämisen jälkeen aloitetaan mahdollisimman pian vastausten analysointi. Tutkimuksen tärkeimpiä asioita ovat kerätyn aineiston analysointi, tulkinta ja johtopäätösten tekeminen. Tutkimusongelman vastaukset alkavat selvetä vasta analysointivaiheessa. (Hirsjärvi ym. 2010, 221.) Vaikka aineisto olisi laaja, sieltä pitäisi saada tietoon oleellinen. Tilastollisten menetelmien käyttö on hyödyllistä. Yksinkertaisimmillaan aineistoa voidaan tarkastella pelkästään prosenttilukujen ja keskiarvojen avulla. Tulosten esittämistapoja ovat muun muassa taulukot ja kuviot. (Ylikoski 1999, 165-166.) Kvantifioimme eli muutimme PikkuKoli-tapahtuman tutkimuksessa keräämämme tutkimusaineiston luvuiksi sekä teimme monivalintakysymysten ja asteikkoihin perustuvien kysymysten havainnollistamiseen taulukoita. Käytimme pylväsdiagrammeja. Muutimme vastauksia numeraaliseen muotoon laskemalla keskiarvoja ja prosenttiosuuksia. Valitsimme havainnollistamiseen taulukoita, koska niistä näkee selvemmin asiakastyytyväisyyden tason. Lisäksi tulkitsimme tuloksia sanallisessa muodossa.

Avoimet kysymykset ja haastattelut litteroimme eli kirjoitimme ne auki sähköiseen muotoon, jolloin puhuttu teksti muutetaan kirjalliseen muotoon. Auki kirjoittamisen jälkeen ryhmittelimme ja luokittelimme samankaltaiset vastaukset ja aihepiirit yhteen. Havainnoimalla saadut tiedot kirjoitimme sanalliseen muotoon ja tulkitsimme esille nousseita asioita. Saatujen tulosten perusteella teimme omat johtopäätöksemme, joiden pohjalta annoimme toimeksiantajalle kehittämissuhteet tulevia PikkuKoli-tapahtumia varten.

5.9 Vertailu muihin samankaltaisiin tapahtumiin

PikkuKoli-perhetapahtuman kaltaisia tapahtumia järjestetään Itä-Suomen alueella useita. Alueella järjestettäviä perhetapahtumia ovat muun muassa Lykynlammen ulkoilukeskuksella järjestettävä Satumetsä-tapahtuma, Joensuun Ilosaaressa järjestettävä Lunta Ilosaaressa -tapahtuma ja Vuokatin urheilupuiston hiihtomaan Talvirieha.

Satumetsä on koko perheelle suunnattu ulkoilutapahtuma. Se järjestetään joka syksy Lykynlammen ulkoilukeskuksella, noin kymmenen kilometrin päässä Joensuun keskustasta. Pääosa Satumetsän asiakkaista tulee tapahtumaan Joensuusta ja sen lähialueilta. (Iskelmä Rex 2010.) PikkuKoli- ja Satumetsä-tapahtumissa on yhtäläisyyksiä, sillä ne ovat kummatkin suunnattu koko perheelle, ja ne järjestetään ulkotiloissa. Satumetsä kannustaa perheitä ulkoilemaan ja PikkuKoli puolestaan laskettelemaan sekä ulos talviaktiviteettien pariin. Molemmat kestävät neljä tuntia, jona aikana asiakkaille on tarjolla ohjelmaa ja aktiviteetteja. Satumetsä-tapahtuma järjestetään syksyllä, ja PikkuKoli talvella, jonka vuoksi niiden ohjelmat eroavat toisistaan. PikkuKoli-tapahtuma keskittyy talviaktiviteetteihin.

Satumetsä tapahtumaa on järjestetty jo huomattavasti PikkuKoli-tapahtumaa pidempään, sillä vuonna 2010 se järjestettiin 22. kerran (Iskelmä rex 2010). PikkuKoli-tapahtuma järjestettiin tänä vuonna vasta kolmannen kerran. Satumetsä on myös asiakasmäärältään huomattavasti suurempi, sillä siellä käy joka vuosi noin 2 000 henkeä (Iskelmä Rex 2010). PikkuKoli-tapahtuman asiakasmäärä on vaihdellut vuosittain 100–300 henkilön välillä.

Satumetsä-tapahtumassa on ollut usein jokin teema. Tänä vuonna teemana oli Rölinkäisten metsä. Aiempien vuosien aiheena on ollut muun muassa Lumikki ja seitsemän kääpiötä. Tarkoituksena on, että lapset kiertävät yhdessä vanhempiensa kanssa parin kilometrin reitin, jonka varrella on satu- ja toimintaras- teja. Kumpikin tapahtuma kannustaa perheitä tekemään asioita yhdessä. Satumetsässä tarina kuljettaa perhettä yhdessä pitkin reittiä, ja samalla se tutustut- taa lapsia liikkumaan luonnossa. (Iskelmä Rex 2010; Joensuun Seudun Osuus- pankki 2013.) PikkuKoli-tapahtumassa ei ole selkeää teemaa tai tarinallisuutta. Jos tapahtumaa kehitettäisiin niin, että sillä olisi jokin teema tai tarina, voisi se tehdä tapahtumasta houkuttelevamman. Tarinallisuus elävöittää eri aktiviteette- ja ja tekee kokonaisuudesta yhtenäisemmän. Tarinallisuus ja selkeä teema ovat luultavasti varsinkin lasten mieleen, ja herättävät lapsiperheiden kiinnostuksen tuotetta kohtaan paremmin.

Kummassakin tapahtumassa asiakkaila on mahdollisuus ostaa syötävää ja juotavaa. PikkuKoli-tapahtumassa rinnekahvila on auki tapahtuman ajan. Satumetsä-tapahtumassa on Hiihtomaja, josta asiakas voi ostaa kahvia ja leivonnaisia. Molemmissa on myös käytössä nuotiopaikka. Satumetsän nuotiolla voi paistaa omia makkaroita, kuten myös PikkuKoli-tapahtumassa. Saturastien lisäksi Satumetsän aktiviteetteihin ovat vuosien aikana kuuluneet muun muassa pomppulinna ja liikuntarasti. (Iskelmä Rex 2010.) Satumetsän rasteilla vieraileva saa myös hyödyllistä tietoa, sillä vuonna 2013 tapahtumassa oli myös liikenneturvan rasti, turvallisuusrasti ja Pelastakaa Lapset Ry:n tietopiste (Joensuun Seudun Osuuspankki 2013). PikkuKoli-tapahtuman tavoin, myös Satumetsässä on vuosien varrella ollut erilaisia maskotteja viihdyttämässä asiakkaita.

PikkuKoli-tapahtuma on ilmainen. Vuonna 2013 sen ainoat maksulliset aktiviteetit olivat minimoottorikelkkailu ja koiravaljakko. Satumetsä-tapahtumaan on pääsyliput, jotka tänä vuonna maksoivat kuusi euroa hengeltä, mutta alle neljävuotiaat pääsivät ilmaiseksi. Pääsylipun hintaan kuului ohjelman lisäksi mehuja piparitarjoilu sekä linja-autokuljetus. (Joensuun Seudun Osuuspankki 2013.) Linja-autokuljetusta on siis hyödynnetty myös Satumetsässä, tosin PikkuKoli-tapahtumassa se aloitettiin vasta tänä vuonna. Satumetsän linja-autokuljetus kulkee Joensuusta Lykynlammelle ja sieltä pois kolme kertaa tapahtuman aikana (Joensuun Seudun Osuuspankki 2013). Jos kuljetus toimii Joensuusta Lykynlammelle, niin miksi se ei toimisi myös Joensuusta Loma-kolille.

Satumetsä-tapahtuman järjestämisessä ovat mukana Pohjois-Karjalan sydänpiiri, Joensuun sydänyhdistys ja Karelia-ammattikorkeakoulun terveysala (Joensuun Seudun Osuuspankki 2013). Satumetsä on siis myös ottanut järjestämiseen mukaan ammattikorkeakouluopiskelijoita. PikkuKoli ja Satumetsä kummatkin tarjoavat opiskelijoille mahdollisuuden hyödylliseen oppimistapahtumaan.

Lunta Ilosaassa on PikkuKolin tavoin vasta viime vuosina alulle laitettu tapahtuma. Sen järjestäjänä toimii Ravintola Kerubi (Joensuun Popmuusikot Ry 2013). Lunta Ilosaassa on järjestetty kaksi kertaa, ja vuonna 2013 se järjestettiin 11.–12. tammikuuta (Ravintola Kerubi 2013). Tapahtuman ajankohta on siis

huomattavasti aiemmin kuin PikkuKoli-tapahtuman, joka sijoittuu alkukeväeseen. Lunta Ilosaassa ei kuitenkaan ole PikkuKolin tapainen neljän tunnin tapahtuma, vaan kaksi päivää kestävä tapahtuma. Lunta Ilosaassa alkaa molempina päivinä kello 15 ja päättyy kello 22. (Ravintola Kerubi 2013.) Tapahtumapäiville on siis varattu runsaasti aikaa.

Yhteistä tapahtumilla on samantyyppinen ohjelma ja kohderyhmä. Kummatkin tarjoavat talviaktiviteetteja, jotka kohdistuvat etenkin lapsiperheille. Molemmat ovat myös asiakkaille ilmaisia. Lunta Ilosaassa on asiakasmäärältään PikkuKolia suurempi tapahtuma, esimerkiksi vuonna 2013 siellä vieraili noin 4 000 kävijää. (Joensuun Popmuusikot ry 2013.) Tapahtuman asiakasmäärään vaikuttaa varmasti tapahtuma-alueen keskeinen sijainti Joensuun Ilosaassa sekä se, että tapahtuma on kaksipäiväinen.

Vuonna 2013 Lunta Ilosaassa oli aktiviteetteina muun muassa lumiliukumäki, luistinrata, lumilabyrintti, korikiipeily ja lumikenkäily. Yhteisiä aktiviteetteja PikkuKoli-tapahtuman kanssa olivat esimerkiksi poniratsastus, napakelkka ja lasten ohjattu moottorikelkkailu. Lunta Ilosaassa -tapahtumassa on tarjolla PikkuKolia enemmän aktiviteetteja, jotka sopivat hieman vanhemmille lapsille. Esimerkkinä siitä moottorikelkat, jotka PikkuKoli-tapahtumassa ovat nuoremmille lapsille tarkoitettuja minimoottorikelkkoja. Myös korikiipeily sopii vanhemmille lapsille. Lunta Ilosaassa -tapahtumassa on myös maskotit Pakkasukko ja Pakkastyttö. (Joensuun Popmuusikot ry 2013; Ravintola Kerubi 2013.)

Kuten myös PikkuKoli-tapahtumassa, Lunta Ilosaassa -tapahtumassa on tapahtuma-alueella käytössä kahvio ja nuotiopaikat. Myynnissä on muurinpohjalettuja, joita suunniteltiin myytäväksi myös PikkuKoli-tapahtumaan, mutta niistä kuitenkin luovuttiin. Lisäksi vuoden 2013 Lunta Ilosaassa -tapahtumassa 500 ensimmäiselle asiakkaalle luvattiin grillatut makkarat ilmaiseksi. (Ravintola Kerubi 2013.) PikkuKoli-tapahtumassa asiakkaat saivat paistaa omia makkaroitaan.

Mielestämme makkaroiden, muurinpohjalettujen tai jonkin muun ruoan myynti houkuttelee enemmän ihmisiä tapahtumaan. PikkuKoli-tapahtumassa voitaisiin

myös myydä esimerkiksi valmiiksi grillattuja makkaroita. Vuoden 2013 tapahtumassa henkilökunnan määrä oli sen verran pieni, ettei työntekijöitä olisi riittänyt makkaranpaistoon. Jos makkaroiden tai muun ruoan myynti lisätään tapahtumaan tulevina vuosina, on tapahtumassa työskentelevien määrää lisättävä. Asiakkaita tapahtumaan voisi houkutella myös arvonta, josta ilmoitettaisiin etukäteen, esimerkiksi mainosjulisteiden yhteydessä. Arvonnan pääpalkintona voisi olla muun muassa laskettelun opetusta sisältäviä rannelippuja koko perheelle tai lahjakortti johonkin Kolin tarjoamaan palveluun, kuten kylpylään.

Vuoden 2012 PikkuKoli-tapahtumassa parkkitilan pelättiin loppuvan kesken. Lunta Ilosaarella tapahtuma-alueella Ilosaarella parkkitilaa ei ole niin paljon kuin olisi tarpeellista. Tästä syystä osa asiakkaista joutuu luultavasti jättämään autonsa kauemmaksi, ja osan täytyy tulla tapahtumaan kävellen.

PikkuKoli-tapahtuman kaltainen perhetapahtuma on myös Kainuussa järjestettävä Talvirieha. Talvirieha järjestetään Vuokatin urheiluopiston hiihtomaassa maaliskuun lopussa, pari viikkoa PikkuKolia aiemmin. Tapahtumalla on melko samankaltainen ohjelma kuin PikkuKolillakin, ja se on tarkoitettu koko perheelle. Talviriehassa perheille on tarjolla omaehtoista sekä ohjattua toimintaa. (Vuokatti 2012; Kainuun liikunta ry 2013.)

PikkuKolin tavoin myös Talviriehassa ohjelmaan kuuluu mäenlasku. Vuonna 2012 lapsiperheillä oli mahdollisuus osallistua Jesse Jäniksen mäenlaskuun ja Olli-Oravan mutkamäkeen. Ohjelmaan kuului myös Viisaan pöllön arvoituksia ja hiihdonopetusta murtomaasuksilla. Lisäksi mukana oli maskotti Otso-Karhu. Talvirieha on PikkuKoli-tapahtuman tavoin maksuton. Talviriehan ainut maksullinen aktiviteetti vuonna 2012 oli islanninhevosajelu, ja vuonna 2013 talutusratsastus. Kummankin hinta oli kaksi euroa. Vuonna 2013 tapahtuman ohjelmaan kuului samantyyppinen rasti kuin PikkuKolissa, joka oli nimeltään seikkailurata. (Vuokatti 2012; Kainuun liikunta ry 2013.)

Vuokatin Talvirieha keskittyy enemmän hiihtoon, kun taas PikkuKoli laskettelemaan. Tapahtumapaikalla on luultavasti siihen syynsä, sillä Talvirieha järjestetään hiihtomaassa, kun taas PikkuKoli laskettelurinteiden juurella. Talvirieha

pitää ohjelmistossaan hiihdonopetusta. PikkuKoli-tapahtumalla olisi puolestaan oiva mahdollisuus laskettelun opettamiseen tapahtuman aikana.

Talvirieha on yleensä järjestetty Vuokatti Hiihdon yhteydessä, joka voi vaikuttaa kävijämääriin. PikkuKoli-tapahtuman tapaan Talviriehan järjestämisessä on mukana myös opiskelijoita. Tapahtumaa ovat olleet järjestämässä muun muassa Kainuun liikunta ry, Vuokatin urheiluopisto, Sotkamon kunta, Kajaanin ammattikorkeakoulu ja Kainuun ammattiopisto. (Vuokatti 2012.)

PikkuKoli-perhetapahtumalla ja muilla Itä-Suomessa talviaikaan järjestettävillä perhetapahtumilla on paljon yhteistä. Tapahtumissa ovat tavallisia yhdessä tekemisen ja kevyen liikkumisen teemat eri aktiviteettien parissa. Aktiviteetit ovat myös samantyyppisiä tai samoja.

Edellä mainittujen esimerkkitapahtumien kävijämäärät ovat suurempia kuin PikkuKoli-perhetapahtuman. Tähän vaikuttaa todennäköisesti tapahtumapaikka ja tapahtuman saavutettavuus. Kolille on pitkät välimatkat, joten kynnys Kolille lähtemiseen on suurempi kuin esimerkiksi Lykynlammelle. Jotta PikkuKoli-perhetapahtuman kävijämäärä nousisi, tulisi sen erottua muista tapahtumista esimerkiksi houkuttelevammalla ohjelmalla.

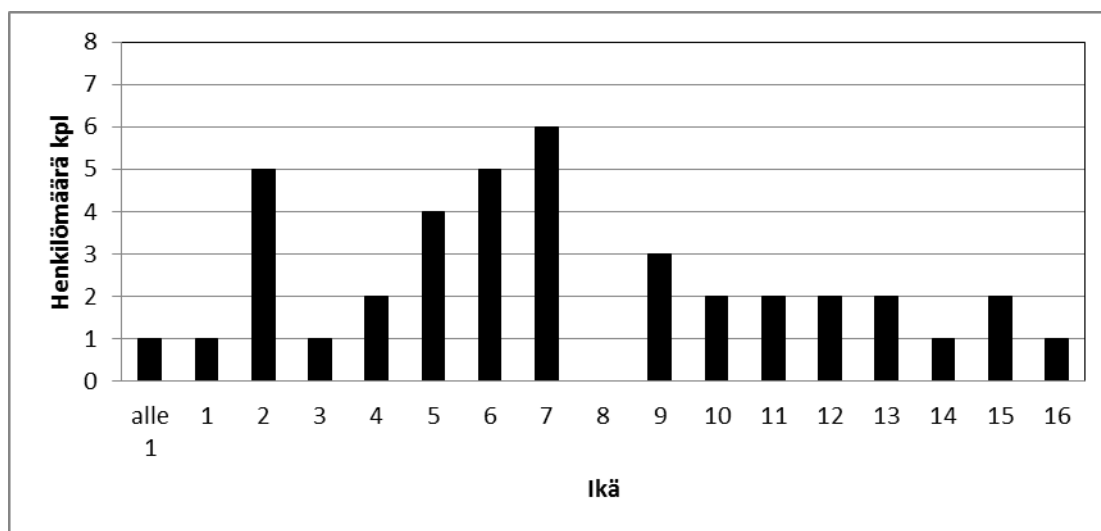
6 PikkuKoli-perhetapahtuman tutkimustulokset

6.1 Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset

6.1.1 Vastaaajien taustatiedot

PikkuKoli-perhetapahtuman asiakastytyväisyyskyselyyn vastasi 22 henkilöä. Kyselyyn vastanneista 20 ilmoitti ikänsä, ja ikänsä ilmoittaneista vanhin henkilö oli 48-vuotias ja nuorin 15-vuotias. Vastanneiden ikien keskiarvo oli 37,9 vuotta. Kyselyssä tiedustelimme, kuinka monta aikuista ja lasta vastanneen henkilön

seurueessa oli yhteensä. Vastausten perusteella tapahtumassa vieraili 41 aikuista ja 44 lasta, yhteensä 85 henkilöä. Lasten ikiä ilmoitettiin yhteensä 40 kappaletta. Lapsista nuorin oli alle yksivuotias ja vanhin 16-vuotias (kuvio 1). Tapahtumassa vierailleiden lasten ikien keskiarvo oli vastausten perusteella 7,33 vuotta.



Kuvio 1. Tapahtumassa vierailleiden lasten ikäjakauma, n=40.

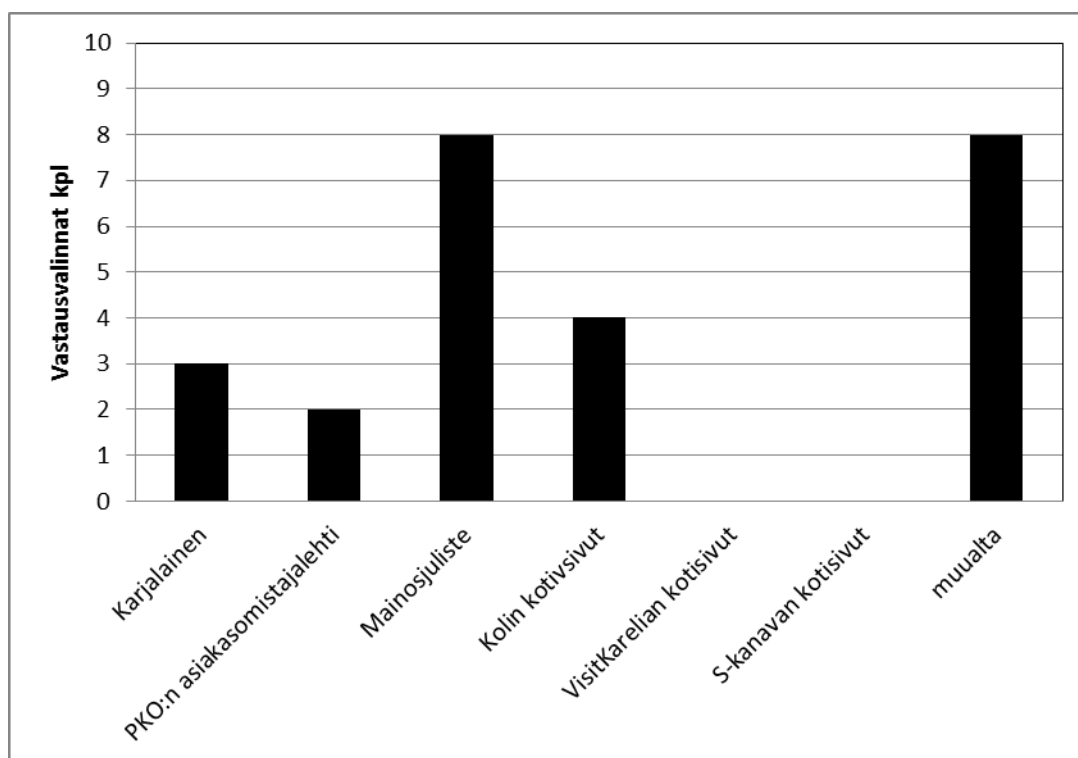
Kyselyyn vastanneet olivat pääosin kotoisin Itä-Suomesta. Pohjois-Karjalan maakunnasta kotoisin olevia vastaajia oli yhteensä 18. Vastaajista seitsemän oli kotoisin Joensuusta, kolme Kontiolahdelta, kaksi Juuasta, kaksi Kolin kylältä ja kaksi Lieksasta. Polvijärveltä ja Liperistä kotoisin olevia vastaajia oli molempia yksi kappale. Pohjois-Karjalan maakunnan ulkopuolelta kotoisin olevia vastaajia oli yhteensä neljä. Vastaajista yksi oli kotoisin Pohjois-Savon maakunnasta, Kuopiosta ja yksi Keski-Suomen maakunnasta, Jyväskylästä. Uudenmaan maakunnasta kotoisin olevia vastaajia oli kaksi. Nämä kaksi vastaajaa olivat kotoisin Helsingistä ja Vantaalta.

6.1.2 Tapahtumaan liittyvät kysymykset

Tapahtumassa vierailleille suunnatussa kyselyssä tiedustelimme, kuinka he saapuivat tapahtumaan. Vastausvaihtoehtoina olivat henkilöauto, Pohjolan

Matkojen yhteiskuljetus tai muu tapa. Kaikki kyselyyn vastanneet ilmoittivat tulleensa tapahtumaan henkilöautolla.

Tiedustelimme myös, mitä kautta tapahtumassa vierailleet saivat tietää tapahtumasta. Vastausvaihtoehtoja olivat Karjalainen, PKO:n asiakasomistajalehti, mainosjuliste, Kolin kotisivut, Visit Karelian kotisivut, S-kanavan kotisivut ja avoin *muualta, mistä?* -vaihtoehto. Osa vastanneista oli valinnut vaihtoehtoista useamman kuin yhden. Eniten vastausvalintoja sai mainosjuliste (kahdeksan vastausta) ja *muualta, mistä?* -vaihtoehto (kahdeksan vastausta). *Muualta, mistä?* -vaihtoehdon valinneet kertoivat kuulleen tapahtumasta muun muassa kavereilta, tutuilta, kuulopuheella ja Kolin koululta. Muista vaihtoehtoista Kolin kotisivut valittiin neljä kertaa, Karjalainen kolme kertaa ja PKO:n asiakasomistajalehti kahdesti. VisitKarelian kotisivuja ja S-kanavan kotisivuja vastanneet eivät valinneet ollenkaan (kuvio 2).



Kuvio 2. Kysymyksen ”Mistä saitte tietää PikkuKoli-perhetapahtumasta?” vastausten jakautuminen.

Yhdessä kyselyn kysymyksistä tiedusteltiin, käyttivätkö vierailijat tapahtumassa käydessään muita Kolin tarjoamia palveluita. Vastausvaihtoehtoja olivat

ravintolapalvelut, Luontokeskus Ukko, kylpyläpalvelut, rinnepalvelut, majoitus Sokos Hotel Kolilla ja majoitus muualla Kolilla. Vastanneista yhdeksän jätti vastaamatta kysymykseen. Eniten vastausvalintoja saivat ravintolapalvelut (kahdeksan vastausta) ja rinnepalvelut (kahdeksan vastausta). Kolme vastaajista oli käyttänyt majoituspalveluita muualla Kolin alueella. Avoimeen jatkokysymykseen *missä?* vastaajat ilmoittivat majoittuneensa Hiisirannassa, PKO:n henkilöstön mökissä ja Larin Lomilla. Vastaajista yksi oli käyttänyt Luontokeskus Ukon palveluita. Kukaan vastanneista ei ilmoittanut käyttäneensä kylpyläpalveluja ja Sokos Hotel Kolin majoituspalveluita.

6.1.3 Asiakastyytyväisyys

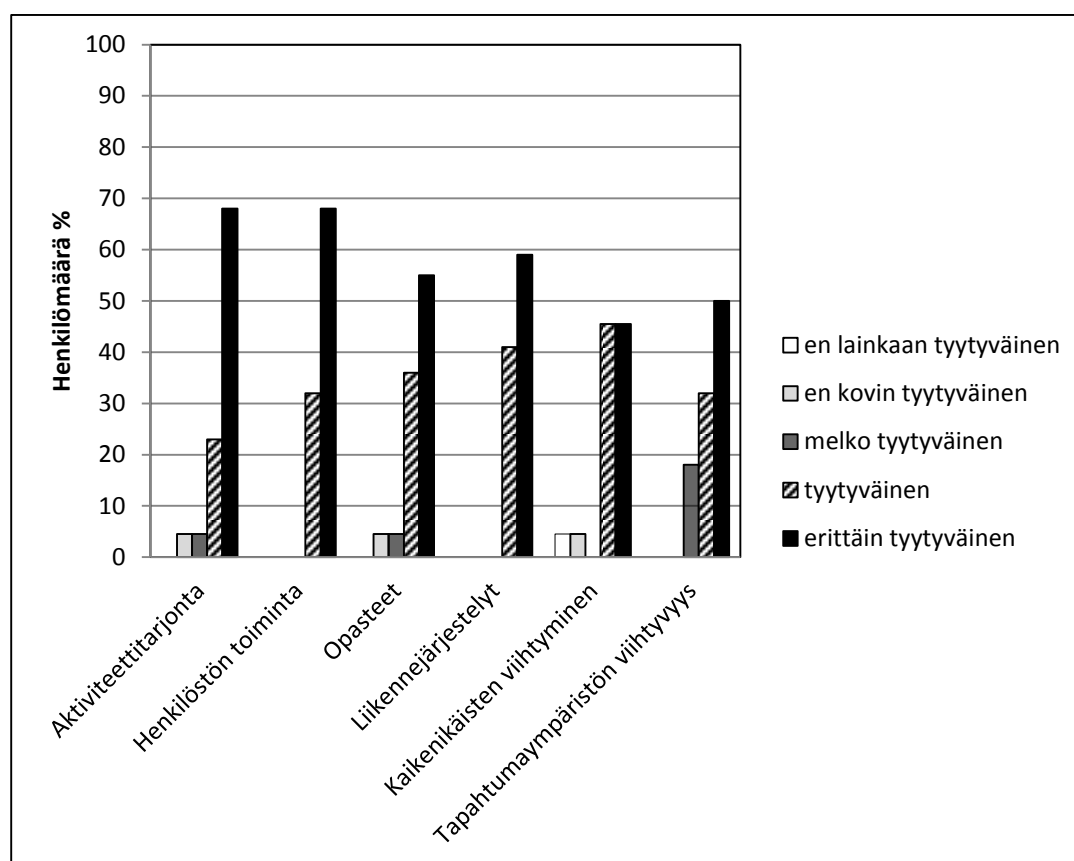
Tapahtumassa vierailleiden tyytyväisyyttä tapahtuman järjestelyihin tiedusteltiin viisiportaisella asteikolla, jossa vastaaja valitsi kokemustaan parhaiten kuvaavan vaihtoehdon. Vastausvaihtoehdot olivat *en lainkaan tyytyväinen*, *en kovin tyytyväinen*, *melko tyytyväinen*, *tyytyväinen* ja *erittäin tyytyväinen*. Jos vastaaja valitsi johonkin kohtaan vaihtoehdon *en kovin tyytyväinen* tai *en lainkaan tyytyväinen*, pyydettiin häntä perustelemaan vastauksensa sanallisesti. Kuvio 3 havainnollistaa vastanneiden tyytyväisyyttä tapahtuman järjestelyihin.

Osiossa vastaajilta tiedusteltiin heidän tyytyväisyyttään tapahtuman aktiviteettitarjontaan. Vastaajista 15 ilmoitti olleensa aktiviteettitarjontaan erittäin tyytyväinen (68 %), ja viisi tyytyväinen (23 %). Yksi vastaaja valitsi vaihtoehdon *melko tyytyväinen*, ja yksi *en kovin tyytyväinen*. *En kovin tyytyväinen* -vastausvaihtoehdon valinneen vastaajan mielestä aktiviteetit soveltuvat paremmin ihan pienille lapsille. Osiossa tiedusteltiin myös vastaajien tyytyväisyyttä henkilöstön toimintaan. Vastaajista 15 oli henkilöstön toimintaan erittäin tyytyväinen (68 %) ja loput seitsemän vastaajaa tyytyväinen (32 %).

Yhdessä osion kohdassa tiedusteltiin tyytyväisyyttä opasteisiin. Vastanneista 12 ilmoitti olevansa opasteisiin erittäin tyytyväinen (55 %) ja kahdeksan tyytyväinen (36 %). Yksi vastaajista oli opasteisiin melko tyytyväinen ja yksi ei kovin tyytyväinen. *En kovin tyytyväinen* -vastausvaihtoehdon valinnut perusteli valintansa

sillä, että tapahtumapaikan opasteet eivät olleet pysyneet paikallaan tuulen vuoksi. Osiossa tiedusteltiin myös tyytyväisyyttä tapahtuman liikennejärjestelyihin. Vastanneista 13 ilmoitti olleensa erittäin tyytyväinen (59 %) ja yhdeksän tyytyväinen (41 %).

Osiossa oli tarkastelussa myös kaikenikäisten viihtyminen. Vastaaajista 10 oli kaikenikäisten viihtymiseen erittäin tyytyväinen ja 10 tyytyväinen (45,5 %). Yksi vastaajista valitsi vaihtoehdon *en kovin tyytyväinen* ja yksi *en lainkaan tyytyväinen*. Kummankin vastaajan perusteluna oli, että tapahtuman aktiviteetit sopivat paremmin pienille lapsille. Lisäksi osiossa tiedusteltiin vastaajien tyytyväisyyttä tapahtumaympäristön viihtyvyyteen. Vastanneista 11 oli erittäin tyytyväinen tapahtumaympäristön viihtyvyyteen (50 %), seitsemän vastaajaa tyytyväinen (32 %) ja neljä vastaajaa melko tyytyväinen (18 %).

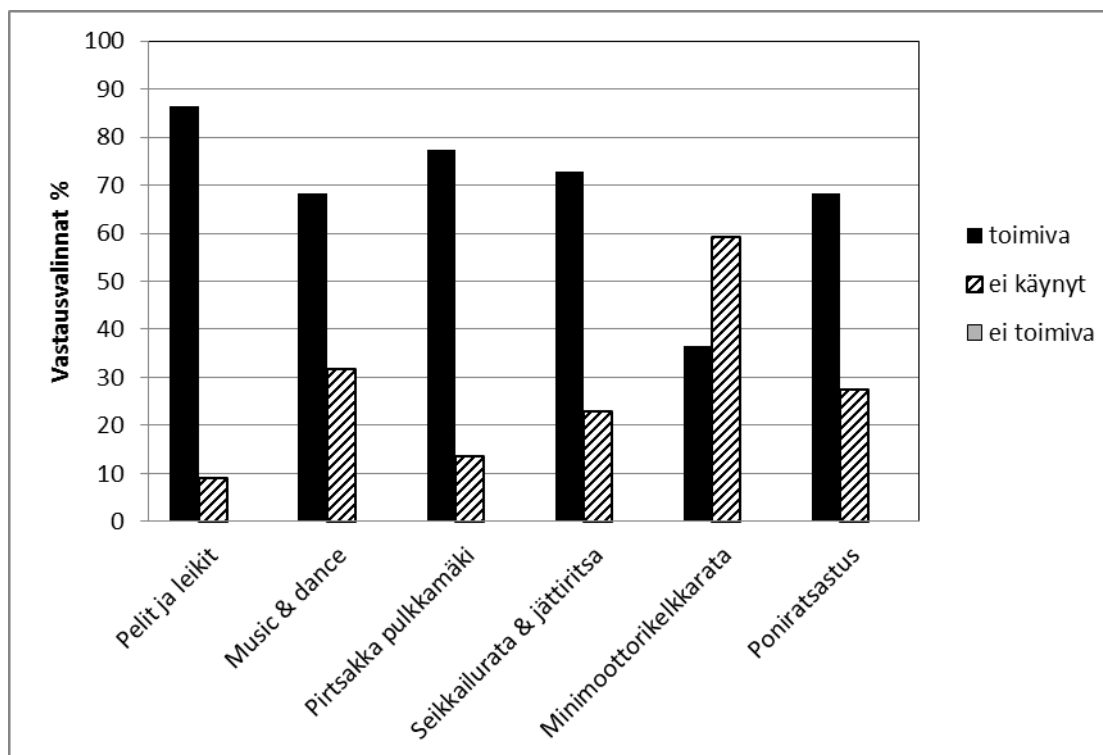


Kuvio 3. Asiakkaiden tyytyväisyys tapahtuman järjestelyihin, n=22.

Lähes kaikki kyselyyn vastanneet olivat kokonaisuudessaan tyytyväisiä tapahtuman järjestelyihin. Suurin osa mielipiteistä jakautui jokaisessa kohdassa vaihtoehtoihin *erittäin tyytyväinen* ja *tyytyväinen*.

Yhdessä kyselyn monivalintaosiossa kysyttiin tapahtumassa vierailiiden mielihoidetta eri aktiviteettirastien toimivuudesta. Vastaajalta kysyttiin jokaisesta aktiviteettirastista erikseen, oliko rasti hänen mielestään toimiva. Vaihtoehtoista oli mahdollista valita *kyllä*, *ei* tai *en käynyt*. Vastaus oli mahdollista myös perustella. Kuviossa 4 esitetään mielipiteiden jakautuminen rastien toimivuudesta. Vastanneista 19 oli sitä mieltä, että pelit ja leikit -rasti oli toimiva (86,4 %). Kaksi vastaajaa ilmoitti, ettei käynyt rastilla ollenkaan. Yksi kyselyyn vastanneista jätti vastaamatta pelit ja leikit -kohtaan. Yksi vastaajista perusteli vastauksensa sillä, että pelejä ja leikkejä oli monipuolisesti. Vastaajista 15:n mielestä music & dance -rasti oli toimiva (68,2 %), ja yksi perusteli valintansa kertomalla, että tanssiminen on kivaa. Vastanneista seitsemän ei käynyt rastilla.

Pirtsakka pulkkamäki -rasti oli 17 vastanneen mukaan toimiva (77,3 %). Valintaa perusteltiin muun muassa näin: "Sai hyvät vauhdit.", "Maalitaulu kiva." Kolme vastanneista ilmoitti, ettei käynyt kyseisellä rastilla. Kaksi vastanneista jätti vastaamatta kyseiseen kohtaan. Vastanneista 16 oli sitä mieltä, että seikkailurata ja jättiritse olivat toimivia (72,7 %). Perusteluja valinnalle olivat "Ritsa kiva, uudenlainen leikki/peli." ja "Huolehtivaiset oppaat." Vastanneista viisi ei käynyt rastilla, ja yksi jätti vastaamatta. Kahdeksan vastaajan mukaan minimoottorikelkkarata oli toimiva (36,4 %). Vastanneista 13 ei käynyt rastilla (59,1 %), ja yksi ei vastannut kohtaan ollenkaan. Poniratsastus oli toimiva 15 vastaajan mielestä (68,2 %). Perusteluita olivat "Tosi, tosi kiva." ja "Ilmainen." Yksi vastaajista kirjoitti perustelukohtaan poniratsastuksen soveltuvan paremmin pienille lapsille. Vastanneista kuusi ei käynyt rastilla, ja yksi jätti vastaamatta kyseiseen kohtaan.



Kuvio 4. Asiakkaiden mielipiteiden jakautuminen rastien toimivuudesta.

Kaikkien eri aktiviteettirasteilla käyneiden mukaan rastit olivat toimivia. Rasti, jossa vastaajat kävivät vähiten, oli minimoottorikelkkarata. Toiseksi vähiten kävijöitä oli music & dance -rastilla. Minimoottorikelkkailu oli maksullinen aktiviteetti, ja siihen pystyivät osallistumaan vain perheen pienimmät. Nämä seikat luultavasti vaikuttivat rastilla käyneiden määrään.

Tapahtumassa vierailleiden tyytyväisyyttä tapahtumaan kokonaisuudessaan selvitettiin kysymällä vastaajilta kouluarvosana (4-10) tapahtumasta. Kyselyyn vastasi 22 henkilöä, joista 21 antoi tapahtumalle arvosanan. Vastaajien antamien arvosanojen keskiarvo on 8,8. Vastaajilta tiedusteltiin myös, tulisivatko he tapahtumaan uudelleen. Vastaus oli mahdollista perustella. Kaikki kyselyyn vastanneet tulisivat tapahtumaan uudelleen. Perusteluissa esille nousseita seikkoja olivat muun muassa tapahtuman monipuolisuus, koko perheen viihtyminen ja yhdessäolo sekä mukavat ja kannustavat ohjaajat ja ilmapiiri. Vastanneet perustelivat valintaansa muun muassa näin: ”Oli kivaa, mukavat ohjaajat ja kivoja rasteja.”, ”Mukava fiilis, kivaa yhdessäoloa. Lapset nauttii.”, ”Mökkiläisenä kaipeaan juuri tällaisia tapahtumia. Harmi että keli ei suosinut.”, ”Koko perheen ulkoilupäivä.”

Vastaajilta tiedusteltiin myös, mikä heidän mielestään oli parasta PikkuKoli-perhetapahtumassa. Vastaajista 17 vastasi kysymykseen. Eri aktiviteeteista poniratsastus sai eniten mainintoja vastaajilta, yhteensä kuusi mainintaa. Koira-valjakko mainittiin neljä kertaa. Kolmanneksi eniten mainintoja saivat minimoottorikelkat ja jättiritsa, molemmat kolme mainintaa. Pulkkamäki mainittiin kysymyksen vastauksissa kahdesti, ja nuotiopaikat sekä pelit ja leikit -rastin vilttipalloseikkien kerran. Kahden vastaajan mielestä tapahtumassa oli parasta sen monipuolisuus. Yhden mukaan parasta olivat tapahtuman järjestelyt. Vastausten perusteella tapahtuman paras aktiviteetti oli poniratsastus. Useita mainintoja saivat myös koiravaljakko, minimoottorikelkat sekä jättiritsa.

Tapahtumassa vierailleille suunnatun kyselyn viimeisessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin kertomaan mahdolliset kehittämissideansa tapahtumaan liittyen. Vastanneista 11 vastasi avoimeen kysymykseen. Vastauksista nousi esille tapahtuman ajankohta ja sää. Vastanneista kolme mainitsi kehitysideanaan sen, että tapahtuman ajankohta voisi olla aikaisemmin. Vastausta perusteltiin muun muassa sillä, että rinteet eivät ole enää tapahtuman aikaan parhaassa kunnossa, ja että räntäsade ei houkuttele ihmisiä paikalle. Yksi vastanneista oli sitä mieltä, että aktiviteettirasteja tulisi olla enemmän, ja yhden mielestä vanhemmille lapsille ja aikuisille sopivia aktiviteettirasteja tulisi olla enemmän. Vastauksissa mainittiin seuraavia aktiviteettiehdotuksia: lumikenkäily, frisbee, minigolf, isommat hevoset sekä vanhemmille lapsille sopivat mönkijät ja moottorikelkat. Yksi vastaajista ehdotti kehitysideanaan, että lapsille järjestettäisiin lasketteluopetusta koko tapahtuman ajan, jotta ensikertalaisetkin uskaltaisivat rinteeseen.

6.2 Projektiryhmän kyselyn ja haastatteluiden tulokset

6.2.1 Tapahtuman suunnitteluun liittyvät kysymykset

PikkuKoli-tapahtuman suunnitteluun ja toteutukseen osallistui Pohjois-Karjalan ammattiopiston nuoriso- ja vapaa-ajanohjaajaopiskelijat sekä heidän kaksi opettajaansa, Ismo Nuutinen ja Kati Lappalainen. Opiskelijat olivat tuolloin

ensimmäisen vuoden opiskelijoita. Yhteensä ensimmäisen vuosikurssin opiskelijoita oli 17, joista 12 vastasi tekemäämme kyselyyn. Tapahtumapäivänä kaikki opiskelijat olivat tapahtumapaikalla.

Kysyimme nuoriso- ja vapaa-ajanohjaajaopiskelijoilta, että olivatko tapahtuman suunnittelutapaamiset onnistuneita. Kaikkien kyselyyn vastanneiden mielestä ne olivat onnistuneita. Opiskelijoiden mukaan tapahtuman suunnittelutapaamisissa ei ollut mitään erityisen huonoa. Opiskelijat kommentoivat niitä näin: ”Suunnittelu onnistui hyvin ja kaikki osallistui niihin aktiivisesti.”, ”Tapaamisilla saimme hommat valmiiksi eikä aika kulunut mihinkään turhaan.” Kysymyksen jatkokysymykseen *Mitä pitäisi tehdä toisin?* vastattiin kuitenkin, että suunnittelutapaamisia olisi voinut olla enemmän ja kaikkien suunnitteluun liittyvien henkilöiden pitäisi olla paikalla suunnittelutapaamisissa.

Toimeksiantajamme edustajan Jenni Laasosen mukaan suunnittelutapaamiset olivat onnistuneita meidän kolmen osalta ja hän piti niitä tarpeellisina kaikille osapuolille (Laasonen 2013). Pohjois-Karjalan ammattiopiston opettajien Kati Lappalaisen ja Ismo Nuutisen mielestä suunnittelutapaamiset olivat myös onnistuneita, ja tapaamisia pidettiin heidän mielestään sopiva määrä. He mainitsivat kuitenkin, että vastuunjako olisi voinut olla selkeämpi, esimerkiksi mitä tavaroita tulee Koliilta ja mitä Pohjois-Karjalan ammattiopistolta. (Lappalainen 2013; Nuutinen 2013.)

Omien havaintojemme mukaan suunnittelutapaamiset yhdessä opiskelijoiden ja toimeksiantajamme kanssa onnistuivat hyvin. Saimme suunniteltua jokaisella tapaamiskerralla tapahtumaa eteenpäin ja jaoimme tehtävät, kuka tekee seuraavaksi kerraksi mitäkin. Suunnittelutapaamiset olivat meistä tarpeellisia ja niitä pidettiin sopiva määrä. Opiskelijat olivat innokkaita ja yhteistyökykyisiä koko projektin ajan, joka teki työskentelystä miellyttävää.

Kysyimme opiskelijoilta myös, että kokivatko he saaneensa riittävästi ohjeistusta tapahtuman suunnitteluun ja toteutukseen. Vastauksista kahdeksan vastasi kyllä ja neljä ei. *Kyllä*-vastauksia perusteltiin muun muassa näin: ”Ensin ideoitiin itse, sitten saatiin apuja muilta ja kun on enemmän ihmisiä, tulee enemmän

ideoita. Opettajat, Jenni ja tytöt autto myös kivasti.” ja ”Suunnittelu-aikaa oli paljon.” Opiskelijat, jotka vastasivat ei, perustelivat vastauksiaan seuraavasti: ”Rastien sijainnit olivat pitkään todella epäselviä ja arvottiin pitkään, tulevatko mitkään tarvikkeet nyt Kolilta vai eivät.”, ”Ohjeistukset olivat suuntaa-antavia ja jouduimme itse tekemään suurimman osan.”

Kysyimme opiskelijoiden mielipidettä tiedonkulun sujuvuudesta suunnitteluvaiheen aikana. Seitsemän opiskelijan mielestä tiedonkulku oli sujuvaa ja viiden opiskelijan mielestä taas ei. Eräs opiskelija perusteli tiedonkulun ongelmaa näin: ”Tiedotus ei toiminut kauhean hyvin, sillä kaikki asiat jätettiin aina vähän auki ja tiedotus oli aika ympärilyöreää.” Erään opiskelijan mukaan tiedonkulku puolestaan sujui hyvin: ”Tieto kulki yllättävän hyvin ja saatiin tieto tapaamisista yms. mitä oli sovittu.”

Jenni Laasosen mielestä tiedonkulku oli sujuvaa kaikin puolin. Yhteyden työryhmään sai sähköpostitse tai puhelimitse. Laasosen mukaan hoidimme tiedonkulun kiitettävästi. (Laasonen 2013.) Kati Lappalaisen ja Ismo Nuutisen mukaan tiedonkulku sujui hyvin meidän kolmen osalta. He mainitsivat, että ainoana huonona puolena tiedonkulussa näkyi heidän kiireensä, sillä he eivät aina ehtineet vastata sähköposteihin saman päivän aikana. Tiedonkulku sujui meidänkin mielestä hyvin. Vastauksia kysymyksiin saatiin, ja yhteydenpito projektiryhmään oli helppoa sähköpostin ja puhelimen välityksellä. (Lappalainen 2013; Nuutinen 2013.)

6.2.2 Aktiviteettirastien toimivuus

Tiedustelimme kyselyssä opiskelijoilta rastien toimivuutta kysymyksellä *Oliko oma rastisi mielestäsi toimiva?* Vastausvaihtoehdot olivat joko *kyllä* tai *ei*. Kysymykseen täytyi myös kirjoittaa, että millä rastilla tapahtuman aikana oli. Lisäksi vastausta pyydettiin perustelemaan ja kertomaan, mitä rastilla voisi tehdä toisin. Oppilaista 11 vastasi oman rastinsa olleen toimiva ja yksi oppilas ei.

Rasteja, joita opiskelijat pitivät, oli tapahtumassa yhteensä kahdeksan. Maskotteja oli tapahtumassa kaksi: Onni Orava ja Werner Jänis. Opiskelijat, jotka toimivat maskotteina, pitivät maskotteja toimivina tapahtumassa. Maskottina ollut opiskelija kommentoi näin: ”Juu. Saatiin lapsia mukaan tansseihin yms. Oli myös aina joku kävelemässä meidän kanssa. Ajoitukset sujuivat melko hyvin ja lapset pitivät.” Kasvomaalauksen, jättiritsan ja nuotion rasteilla olleet opiskelijat pitivät omia rastejaan toimivina.

Rastit pelit ja leikit, music & dance ja pirtsakka pulkkamäki olivat opiskelijoiden mielestä onnistuneita. Pirtsakan pulkkamäen rastinpitäjä kommentoi omaa rastiensa: ”Rasti toimi hyvin, se oli hauska ja vähän erilainen, kun oli se curling systeemi, mikä toi hauskuutta rastiin 😊 Paikka oli hyvä.” Puolestaan pelit ja leikit -rastilla ollut opiskelija perustelee rastin toimivuutta: ”Toimi hyvin, vaikka meitä oli kaksi, ja välillä ihmisiä oli kivasti yhtä aikaa.”

Seikkailurata-rastia vetäneistä opiskelijoista kolme piti rastia toimivana ja yksi ei. Opiskelija, joka piti rastia toimivana, perusteli vastauksensa näin: ”Moni kävi sillä rastilla ja tykkäsivät kovasti.” Opiskelija, joka vastasi, ettei rasti ollut toimiva, perusteli vastaustaan: ”Koska oli liian vähän puita johon olisi saatu köydet kiinni.” Kaikki seikkailurastilla olleet opiskelijat olivat kuitenkin sitä mieltä, että seikkailurastin paikka oli huono.

Omien havaintojemme mukaan kaikki aktiviteettirastit olivat toimivia, sillä tapahtuman asiakkaat kävivät rasteilla useita kertoja. Moni asiakas myös kertoi tapahtumapäivänä, että aktiviteettirastit ovat viihdyttäviä ja lapset pitävät niistä. Erityiskehujat saivat ponit, huskyt ja maskotit. Huonosta säästä huolimatta projektiryhmämme jaksoi olla koko tapahtumapäivän innokas ja iloinen, mikä ilahdutti tapahtuman kävijöitä.

6.2.3 Kehittämisideat suunnitteluun ja toteutukseen

Kyselyssä oli kaksi avokohtaa, joissa pyysimme opiskelijoita kertomaan kehitysideoita tapahtuman suunnitteluun ja toteutukseen. Suunnitteluvaiheen

kehittämisideana esille vastauksista nousi se, että yhteisiä tapaamisia olisi voinut olla enemmän. Eräs oppilas kirjoittaa kehittämisideansa suunnitteluvaiheeseen: ”Enemmän tapaamista ja yhteistä suunnittelua.”

Kati Lappalainen ja Ismo Nuutinen ehdottivat kehitysideana suunnitteluun tapaamismuistiinpanojen kirjoittamisen, johon olisi merkattu tarkasti sovitut ja auki jääneet asiat tapaamisissa. Sen avulla olisi voinut joka tapaamisen alussa käydä läpi, mitä on jo sovittu ja mitkä asiat ovat vielä sopimatta. Heidän mielestään myös tapahtumaan tulevat rastit pitäisi ”lyödä lukkoon” aikaisemmin. (Lappalainen 2013; Nuutinen 2013.)

Laasonen mukaan parannettavaa olisi ollut siinä, että ammattiopiston opiskelijat olisivat suunnitelleet enemmän rasteja tapaamisten ulkopuolella ja järjestäneet suunnittelulle aikaa lukujärjestykseen. Hän olisi toivonut myös, että tapahtuman suunnittelussa olisi ollut mukana toisen vuoden ammattikorkeakouluopiskelijoita, jotka olisivat voineet seuraavana vuonna jatkaa tapahtuman vetovastaaajina. (Laasonen 2013.) Susanna Saastamoinen puolestaan painottaa kehitysideana selkeämpää roolijakoa jo heti suunnitteluvaiheen alussa. Hän mainitsee myös, että tapahtuman järjestäminen on opiskelijoille oppimistapahtuma, joka pitäisi huomioida selkeämmin koko projektin ajan. (Saastamoinen 2013.)

Havaintojemme mukaan suunnitteluvaiheessa olisi voinut olla paremmat muistiinpanot joka tapaamisesta. Niiden avulla olisimme voineet kerrata läpikäytyt asiat uuden tapaamisen alussa. Kuten Jenni Laasonen mainitsi, myös meistä, ammattiopiston opiskelijoiden olisi pitänyt suunnitella aktiviteettirasteja tapaamisten ulkopuolella enemmän. Selkeämpi vastuunjako olisi helpottanut myös epäselvissä tilanteissa, kuten tulevatko tietyt tarvikkeet Kolilta vai Pohjois-Karjalan ammattiopistolta.

Opiskelijoiden vastauksista nousi muutama asia useampaan kertaan esille tapahtuman toteutukseen liittyen. Heidän mielestään parkkipaikka olisi pitänyt aurata aikaisemmin kuin vasta tapahtuma-aamuna ja rastien paikkoja olisi voinut miettiä vielä tarkemmin. Erään oppilaan kehitysidea toteutukseen: ”Rastien paikat voisi suunnitella selvemmin, joitakin paikkoja ei oikein näkynyt kunnolla.”

Tapahtumapäivänä huomasimme, että huonoon säähän olisi pitänyt varautua paremmin. Kasvomaalaus tapahtui ulkona ja koska satoi vettä, kärsivät kasvomaalit. Kasvomaalausta varten olisi voitu rakentaa katos kaikelta varalta, vaikka vettä ei sataisikaan. Jättiritsan maalilaatikat olisivat voineet olla kestävämpiä, sillä vesisade heikensi niiden kestävyyttä huomattavasti. Rastipaikat tulisi päättää aikaisemmin, jotta niille saataisiin parhaimmat mahdolliset paikat. Tänä vuonna seikkailurata jouduttiin laittamaan hieman huonoon paikkaan, sillä rata olisi vaatinut enemmän puita. Tanssirastilla puolestaan olisi voinut olla enemmän henkilökuntaa tanssimassa, jotta asiakkaat uskaltaisivat lähteä rohkeammin mukaan tanssimaan.

6.2.4 Tapahtuman onnistuminen

Kyselyn lopussa tiedustelimme tapahtuman onnistumista kokonaisuudessaan. Halusimme tietää, minkä kouluarvosanan, asteikolta 4–10, opiskelijat antaisivat tapahtumalle. Opiskelijoiden antamien kouluarvosanojen keskiarvoksi tuli 8,6. Opiskelijat perustelivat antamiaan arvosanoja erilaisin kommentein: ”Oli hauskaa ja asiakkaat iloisia. Alussa oli hämminkiä, mutta se korjaantu ajan myötä, myös sää oli miinusta.”, ”Rastit toimivat hyvin, porukkaa kävi paljon.”, ”Tapahtuma meni hyvin, mutta suunnitteluissa ja valmisteluissa oli liikaa sähläämistä.” Kaikkien opiskelijoiden mielestä tapahtumapäivä oli onnistunut, mutta joistakin asioista he löysivät parannettavaa.

Jenni Laasosen mielestä ”päivä oli erittäin onnistunut”. Hänestä oli hienoa, että opiskelijat olivat innokkaita ja ottivat kontaktia asiakkaisiin. Tapahtumapäivästä teki myös Laasosen mukaan entistä onnistuneemman se, että tapahtumaa edeltävänä päivänä pieni ryhmä oli laittamassa tapahtumapaikkaa kuntoon ja ennen tapahtumaa aamulla pidettiin vielä viimeinen palaveri. (Laasonen 2013.) Kati Lappalaisen ja Ismo Nuutisen mukaan tapahtuma onnistui myös mallikkaasti. He korostavat sitä, kuinka opiskelijat jaksoivat panostaa ja olla innokkaita koko tapahtumapäivän ajan. (Lappalainen 2013; Nuutinen 2013.) Sekä Laasonen että opettajat mainitsevat huonon, sateisen sään vaikutuksen tapahtumaan ja kävijämäärään. (Laasonen 2013; Lappalainen 2013; Nuutinen 2013.)

Tapahtumapäivä onnistui meidän mielestä erittäin hyvin. Rastit olivat kävijöiden mieleen, ja koko projektiryhmä jaksoi olla reippaana tapahtumapäivän ajan. Asiakkaat jaksoivat myös olla koko päivän innokkaina. Vaikka sää oli sateinen, se ei vaikuttanut tapahtumapäivän onnistumiseen muuten kuin vähentämällä kävijämäärää. Kokonaisuudessaan tapahtumasta jäi positiivinen kuva.

7 Johtopäätökset ja kehittämisedat

7.1 Tapahtuman asiakkaat, mainonta ja muiden palvelujen käyttö

Vuonna 2013 PikkuKoli-perhetapahtuman asiakaskyselyyn vastanneet olivat pääosin kotoisin Kolin lähialueilta Itä-Suomesta. Vastausten perusteella tapahtumaan osallistui yhteensä 85 henkilöä. Tapahtumassa vierailleista lapsista nuorin oli alle yhden vuoden vanha ja vanhin 16-vuotias. Lasten ikien keskiarvo oli 7,33. Tapahtuman tarkoituksena on, että tekemistä löytyy kaikenikäisille. Vaikka kyselyn vastausten mukaan nuorempia lapsia vieraili tapahtumassa enemmän, on vanhempienkin lasten sekä aikuisten tarpeet ja mielenkiinnot hyvä ottaa huomioon aktiviteettirastien suunnittelussa myös tulevissa tapahtumissa.

Kaikki kyselyyn vastanneet saapuivat tapahtumaan henkilöautoilla. Vuonna 2012 tapahtumassa vieraili noin 300 henkilöä, ja vuoden 2013 tapahtumaan odotettiin saapuvan jopa enemmän vierailijoita kuin edellisvuonna. Sen vuoksi tapahtumapäiväksi oli järjestetty Pohjolan Matkojen yhteiskuljetus tapahtumapaikalle Joensuun keskustasta ja Kolin kylältä. Kuljetuksen hinta olisi ollut viisi euroa edestakaisesta matkasta. Vuonna 2012 Loma-Kolin rinteiden parkkitila oli lähellä loppua kesken, ja yhteiskuljetuksen tarkoituksena oli välttää tämä ongelma vuoden 2013 tapahtumassa. Vaikka Pohjolan Matkojen yhteiskuljetusta ei käytetty ollenkaan, on se meidän mielestämme ideana hyvä, ja sitä kannattaisi jatkaa tulevinakin vuosina.

Vuoden 2013 PikkuKoli-perhetapahtuman kävijämäärään vaikutti tapahtumapäivän huono sää. Uskomme, että tulevina vuosina sään suosiessa tapahtuman kävijämäärä voi olla niin suuri, että parkkitila rinteiden alueella ei riitä. Yhteiskuljetus voi tuoda tapahtumaan myös uusia asiakkaita esimerkiksi Joensuun keskustan alueelta, sillä kaikilla ei välttämättä ole mahdollisuutta liikkua henkilöautolla.

Vuonna 2013 PikkuKoli-perhetapahtumaa mainostettiin Karjalaisessa, PKO:n asiakasomistajalehdessä, mainosjulistein sekä Kolin, S-kanavan ja VisitKarelian internet-sivuilla. Asiakaskyselyn vastausten perusteella suurin osa tapahtumassa vierailleista oli saanut tiedon tapahtumasta mainosjulisteista tai kuulopuheella tuttujen kautta. Tapahtumaa kannattaa mainostaa mahdollisimman monen kanavan kautta jatkossakin, ja etenkin mainosjulisteiden käyttöä kannattaa jatkaa. Mainosjulisteita voisi tulevina vuosina myös kääntää venäjänkielisiksi, ja näin saada venäläiset matkailijat tietoisiksi tapahtumasta. Sosiaalista mediaa kannattaa myös hyödyntää tapahtuman mainonnassa.

Kyselyn vastauksista kävi ilmi, että PikkuKoli-perhetapahtuman asiakkaat käyttivät tapahtumassa vierailun yhteydessä eniten rinne- ja ravintolapalveluita. Muiden palveluiden käyttö oli vähäistä. Rinne- ja ravintolapalveluiden runsas käyttö johtunee siitä, että ne sijaitsevat tapahtuma-alueella.

7.2 Tapahtuman suunnittelu

Työryhmän kyselyiden, haastatteluiden ja havaintojen perusteella vuoden 2013 PikkuKoli-perhetapahtuman suunnitteluvaihe oli onnistunut, mutta parannettavaakin löytyi. Tapahtuman ensimmäinen koko työryhmän suunnittelutapaaminen pidettiin tammikuussa 2013. Ajankohta tapahtuman suunnittelun aloitukselle oli hyvä, sillä aikaa suunnittelulle oli riittävästi.

Pidimme yhteensä neljä koko projektiryhmän yhteistä suunnittelutapaamista. Osa ammattiopiston opiskelijoista oli sitä mieltä, että tapaamisia olisi voinut olla enemmän. Tänä vuonna opiskelijoiden lukujärjestyksessä ei ollut virallisia

tunteja tapahtuman työstämiselle. Yhteinen aika, jolloin opiskelijat olisivat voineet suunnitella tapahtumaa, jäi tästä syystä vähäiseksi. Olisi hyvä, jos jatkossa PikkuKoli-perhetapahtuma sisällytettäisiin johonkin opiskelijoiden opintojaksoista niin, että tapahtuman työstämiselle olisi selkeät ajankohdat lukujärjestyksessä. Tämä helpottaisi suunnitteluvaihetta niin opiskelijoiden kuin opettajienkin osalta. Jos tapahtuman sisällyttäminen lukujärjestykseen ei onnistu, tulisi opettajien ja opiskelijoiden tarpeen vaatiessa työstää heille sovittuja tehtäviä muulloinkin kuin koko projektiryhmän yhteisissä tapaamisissa.

Projektiryhmän mielestä tiedonkulku oli tapahtuman suunnitteluvaiheessa pääosin sujuvaa. Tiedonkulku hoidettiin suunnitteluvaiheessa tapaamisten ulkopuolella pääosin sähköpostitse ja puhelimitse toimeksiantajan edustajan, Pohjois-Karjalan ammattiopiston opettajien ja meidän kolmen välillä. Opettajat tiedottivat asiat opiskelijoille. Tiedonkulkua voisi parantaa entisestään sillä, että muun muassa tärkeät sähköpostit lähetettäisiin suoraan myös opiskelijoiden omiin sähköposteihin. Tällöin opiskelijoiden tulisi sitoutua ja ottaa vastuu siitä, että he itsenäisesti seuraisivat sähköpostejaan.

Pohjois-Karjalan ammattiopiston opiskelijoista suurin osa koki saaneensa riittävästi ohjeistusta aktiviteettirastien suunnitteluun. Osa opiskelijoista piti ohjeistuksen ongelmana muun muassa sitä, että rastipaikkojen tarkkaa sijaintia ei tiedetty heti suunnittelun alussa. Lisäksi oli epäselvää, mistä rasteihin tarvittavat välineet saadaan. Epäselvyys johtui pääosin siitä, että lopulliset päätökset tapahtumaan tulevista aktiviteettirasteista tehtiin myöhään, eikä rasteilla tarvittavia välineitä voitu tietää etukäteen. Tarvikkeiden saatavuus täytyi tarkistaa eri tahoilta ennen kuin voitiin tehdä päätöksiä. Tästä syystä jotkin asiat jäivät tapaamisissa avoimiksi ja epäselviksi.

Projektiryhmän kyselyissä ja haastatteluissa kävi ilmi, että tapahtuman suunnitteluvaihetta olisi helpottanut selkeämpi vastuunjako heti tapahtuman alussa. Tulevina vuosina päävastuut ja -tehtävät kannattaa jakaa selkeästi heti suunnitteluvaiheen alussa.

Suunnittelua olisi helpottanut myös se, että tapaamisista tehdyt muistiinpanot olisivat olleet tarkemmat ja selkeämmät. Tarkat muistiinpanot olisivat auttaneet myös selkeyttämään vastuunjakoja projektiryhmän sisällä. Jatkossa yhteisten tapaamisten lopussa projektiryhmä voisi käydä läpi jokaisen tapaamisessa käsitellyn asian ja näin varmistaa, että uudet tehtävät ja vastuut ovat jokaiselle selvät. Tapaamisten lopuksi olisi hyvä myös käydä läpi, mitkä asiat on päätetty ja mitkä jäävät vielä avoimiksi. Tapaamisten jälkeen selkeät kirjalliset muistiinpanot kannattaa lähettää koko projektiryhmälle esimerkiksi sähköpostitse. Yhteisten tapaamisten alussa projektiryhmä voisi käydä läpi edellisessä tapaamisessa tehdyt muistiinpanot ja jatkaa suunnittelua niiden pohjalta.

Projektiryhmän suunnittelua koskevien kysymysten vastauksista nousi esiin se, että tapahtumaan tulevat aktiviteettirastit ja niiden sijainnit tapahtuma-alueella tulisi päättää aikaisemmin. Tänä vuonna viimeiset päätökset aktiviteettirastien paikoista tehtiin vasta tapahtumaa edeltävänä päivänä. Vierailimme tapahtuma-alueella koko työryhmän kanssa samana päivänä, kun suunnittelu alkoi. Jatkosakin koko työryhmän olisi hyvä nähdä tapahtuma-alue suunnittelun alkaessa. Aktiviteettirastien ideointi ja suunnittelu helpottuu, kun jokainen tietää millaiseen ympäristöön rastit tulevat. Aktiviteettirastien sijaintien päättämistä tapahtuma-alueella helpottaisi esimerkiksi se, että koko projektiryhmä vierailisi alueella sen jälkeen, kun aktiviteetit on päätetty. Vierailun aikana projektiryhmä voisi yhdessä päättää, mihin rastit on parasta sijoittaa ja rakentaa.

7.3 Aktiviteettirastit

Asiakastytyväisyyskyselyn perusteella asiakkaat olivat tyytyväisiä tapahtuman rasteihin ja pitivät niitä toimivina. Pohjois-Karjalan ammattiopiston opiskelijat olivat myös samalla linjalla, sillä heiltä kysyttäessä mielipidettä omien rastiensa toimivuudesta, lähes kaikki pitivät niitä toimivina.

Yksi opiskelija ei ollut tyytyväinen seikkailurata rastiin, koska sen sijoitus alueella oli huono, ja puita olisi pitänyt olla enemmän köysien sitomiseksi. Siitä huolimatta rastilla kävi hyvin asiakkaita. Tulimme siihen tulokseen, että radan paikka

olisi pitänyt päättää jo aiemmin. Tällöin rastille olisi löydetty paras mahdollinen paikka, jossa puita olisi ollut enemmän. Rata olisi myös voitu sijoittaa näkyvämmälle paikalle.

Kasvomaalaus oli muuten toimiva, mutta vesisade sai värit valumaan, joten katos tai suoja pitäisi olla käytettävissä. Seuraavaan tapahtumaan kasvomaalaus rastille pitäisi ehdottomasti saada katos sateen varalta tai sen voisi siirtää kokonaan sisätiloihin.

Asiakastytyväisyyskyselyn perusteella asiakkaat pitivät paljon jättiritsasta, koska se oli uudenlainen ja hauska aktiviteetti. Jättiritsaa kannattaa hyödyntää tapahtumassa myös jatkossa. Ritsalla ammuttavat laatikot eivät kuitenkaan olleet kovin kestäviä, sillä ne pehmenivät lumi- ja vesisateessa. Laatikot täytyy tehdä kestävämmästä materiaalista, jotta ne kestäisivät koko tapahtuman ajan.

Maskotit Onni Orava ja Werner Jänis toivat hauskuutta ja väriä tapahtumaan. Etenkin pienille lapsille maskotit olivat mieluisia. Maskoteilla oli tapahtumassa mukanaan aina yksi ohjaaja, joka kierteli heidän kanssaan. Ohjaajan on hyvä olla aina mukana, koska silloin maskottien on helpompi kommunikoida asiakkaiden kanssa, sillä ne eivät saa itse puhua.

Pelit ja leikit -rasti toimi myös, ja asiakkaiden mielestä leikkejä oli monipuolisesti. Ohjaajien mielestä vain muutama leikki riitti rastille, joita he valitsivat tapahtumassa asiakkaiden kiinnostuksen mukaan. On tärkeää osata muokata rastia, jos jokin ei toimi ja edetä tilanteen mukaan. Asiakastytyväisyyskyselyn ja havaintojemme mukaan vilttipalloleikistä pidettiin, joten sen voisi ottaa mukaan seuraavallakin kerralla. Tällä rastilla, kuten osalla muistakin rasteista oli epäselvyyttä tauotuksen kanssa. Tauotus täytyy selvittää kunnolla ennen tapahtumaa, jotta kukin osaa mennä omalla vuorollaan syömään.

Edellisvuoden tapahtumassa oli käytössä vain yksi nuotio, mutta tänä vuonna niitä oli kaksi. Nuotiopaikoilla kaikki sujui hyvin. Kumpaakin nuotiota kannattaa käyttää jatkossa.

Music & dance -rastilla olisi voinut olla enemmän henkilökuntaa tanssimassa, jotta myös useampi asiakas olisi innostunut tulemaan mukaan. Musiikki kannattaa pitää tapahtumassa jatkossakin, koska se vaikutti ilmapiiriin ja nostatti tunnelmaa. Musiikit tulee kuitenkin tarkistaa ennen niiden soittamista, ettei sopimattomia musiikkikappaleita ole soittolistalla. Tulevina vuosina myös livemusiikkia voisi harkita tapahtumassa. Se elävöittäisi tapahtuman tunnelmaa ja saattaisi toimia houkuttimena asiakkaille. Suositun esittäjän tai yhtyeen saaminen tapahtumaan saattaisi kuitenkin tulla kalliiksi. Yksi mahdollisuus voisi olla yhteistyö jonkin musiikkikoulutusohjelman kanssa.

Pulkkamäkeen oli tällä kertaa panostettu enemmän kuin viime vuonna, sillä siihen oli lisätty curlingin tyyppinen kisa. Pirtsakasta pulkkamäestä tuli hyvää palautetta ja curling-kisaa pidettiin hyvänä lisänä. Curling-ympyröiden piirtämiseen kuluu melko paljon aikaa, joten ympyrät voisi värjätä jo edellisenä päivänä.

Minimoottorikelkkarastilla käyneet pitivät rastia toimivana ja osa asiakkaista mainitsi sen olleen tapahtumassa parasta. Muutama asiakkaista kuitenkin piti rastin kymmenen euron hintaa kymmenestä minuutista liian kalliina. Hinta saattoi vaikuttaa siihen, että monet jättivät käymättä rastilla. Tulevissa tapahtumissa voisi olla yhtenä aktiviteettina esimerkiksi mönkijäajelu tai isommat moottorikelkat, joilla vanhemmatkin lapset voisivat ajaa.

Asiakkaiden mielestä tapahtuman parhaimmat aktiviteetit olivat poniratsastus ja koiravaljakko. Nämä kaksi erottuivat parhaiten joukosta. Ponit ovat olleet tapahtumassa aiemminkin, mutta koiravaljakko saatiin vasta tänä vuonna tapahtuma-alueelle. Seuraavina vuosina tapahtumaan voitaisiin ottaa ponin lisäksi hevonen, jolla sekä vanhemmat lapset että aikuiset voisivat ratsastaa. Suosittu koiravaljakko kannattaa varata myös seuraavan vuoden tapahtumaan. Ponien ja koirien lisäksi kehuja tuli jättiritsasta. Pulkkamäestä, nuotiosta ja vilttipallosta pidettiin myös paljon.

7.4 Tapahtuma kokonaisuutena

Asiakkaat antoivat tapahtumalle kouluarvosanan, jonka keskiarvoksi tuli 8,8. Kaikki asiakkaat vastasivat tulevansa tapahtumaan uudelleen, joten sille olisi siis kiinnostusta varmasti jatkossakin. Pohjois-Karjalan ammattiopiston opiskelijat antoivat keskiarvoksi 8,6. Asiakkaiden ja opiskelijoiden näkemys tapahtuman onnistumisesta oli siis aika lähellä toisiaan ainakin arvosanan perusteella.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä kysyttiin mielipiteitä aktiviteettitarjonnasta, henkilöstön toiminnasta, opasteista, liikennejärjestelyistä, kaikenikäisten viihtymisestä ja tapahtumaympäristön viihtyvyydestä. Suurin osa asiakkaiden mielipiteistä jokaisessa kohdassa asettui välille tyytyväinen – erittäin tyytyväinen. Tästä voidaan päätellä, että suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä tapahtumaan.

Aktiviteettitarjontaan oltiin pääosin tyytyväisiä, mutta niiden koettiin olevan enemmän pienille lapsille suunnattuja. Jatkossa voisi kehittää aktiviteetteja myös vanhemmille lapsille. Mielestämme esimerkiksi korikiipeily olisi sopiva aktiviteetti vanhemmille lapsille ja aikuisille. Sen järjestäminen vaatii ammattitaitoisen oppaan ja turvavälineet, jotka tulee ottaa huomioon, jos aktiviteetti otetaan mukaan seuraavaan tapahtumaan. Tapahtuma-alueelle suunniteltiin luistinrataa, joka olisi voinut olla yksi tapahtuman aktiviteeteista. Se olisi ollut vapaasti asiakkaiden käytössä tapahtuman aikana. Mielestämme luistinrataa kannattaa harkita tulevina vuosina, sillä siinä voi järjestää myös ohjattua toimintaa, esimerkiksi pujottelukilpailuja tai curling-tyyppisiä kisailuja.

Parhaimmat aktiviteetit olisivat sellaisia, joihin vanhemmat ja lapset pystyisivät osallistumaan yhdessä. Perheen yhdessäolon tärkeys tuli esille myös kyselyissä. Viime kerralla tapahtumassa oli lumikenkäkävely, mutta se jätettiin tällä kertaa pois. Loppujen lopuksi se olisi voitu ottaa mukaan, sillä sitä toivottiin myös asiakaskyselyissä.

Asiakastyytyväisyyskyselyjen kommenttien ja paikan päällä saamamme palautteen mukaan asiakkaat olivat tyytyväisiä henkilöstön toimintaan. Asiakkaat pitivät ohjaajien hyvästä asenteesta ja iloisuudesta huonosta säästä huolimatta.

Ammattiopiston opettajat pitivät myös opiskelijoiden innostuneesta asenteesta. Hyvällä asenteella on paljon merkitystä tapahtuman onnistumisessa ja sillä voidaan korvata tapahtuman muita puutteita.

Edellisvuoden PikkuKoli-tapahtumaan osallistui enemmän järjestäjiä kuin tämän vuoden tapahtumaan. Seuraavissa tapahtumissa tapahtumapäivälle pitäisi saada enemmän henkilökuntaa, että rastien ohjaaminen ja tauotus sujuisi helpommin. Taukojen pitäminen on varsinkin paljon voimia vaativilla rasteilla työskenteleville tärkeää. Tänä vuonna etenkin seikkailurastille olisi tarvittu enemmän ohjaajia, koska jokaisella radan ylittäjällä täytyy olla turvaajat. Tämä on hyvä ottaa huomioon, jos rasti säilytetään tapahtumassa tulevana vuosina.

Vuonna 2012 tapahtumaan osallistui noin 300 henkilöä, ja tänä vuonna osanottajia odotettiin olevan edellisvuotta enemmän. Jos tämän vuoden tapahtumaan olisi osallistunut odotettu määrä henkilöitä, olisi eri aktiviteettirasteilla todennäköisesti ollut ruuhkaa ja muita ongelmia vähäisen henkilökunnan vuoksi. Tulevina vuosina jo suunnitteluvaiheessa kannattaa miettiä tarkkaan, kuinka monta ohjaajaa kullekin rastille tarvitaan, jotta rasti olisi toimiva myös silloin, kun tapahtumassa on useampi sata osanottajaa. Tapahtumapäivänä henkilökuntaa tarvitaan rastien lisäksi myös infopisteeseen ja liikenteenohjaajiksi.

Tapahtuman järjestelyihin oltiin lähes tyytyväisiä, mutta opasteissa olisi ollut parantamisen varaa, koska niistä osa ei pysynyt sateen takia paikallaan. Sateeseen olisi hyvä varautua jatkossa, ja kiinnittää opasteet paremmin. Seuraavina vuosina tapahtumissa kannattaa myös olla aluekartta ja selvät opasteet kauempana sijaitseville rasteille.

Tapahtuman edellispäivän ennakkojärjestelyt olivat tarpeellisia, koska ne auttoivat tapahtumapäivän aamun kiireeseen. Rastien ennakkojärjestelyt kannattaa tehdä myös seuraavalla kerralla. Ennakoon voisi myös tarkistaa tapahtumalueen parkkipaikan kunnon ja tasoittaa se tarvittaessa, sillä tämän vuoden tapahtumassa parkkialue ei ollut hyvässä kunnossa.

Sateinen sää oli tänä vuonna vaikuttamassa asiakkaiden viihtyvyyteen, joka näkyi myös asiakastytyväisyyskyselyissä. Säälle ei kuitenkaan voinut mitään, mutta ensi kerralla tapahtuma-aikaa voisi aikaistaa. Lumen puute vaivasi, sillä minimoottorikelkkaradalle jouduttiin lapiomaan lunta, sillä sitä ei ollut tarpeeksi. Asiakastytyväisyyskyselyistä nousi ehdotukseksi myös antaa laskettelun opetusta koko tapahtuman ajan lasten rinteessä. Se voisi toimia, sillä onhan PikkuKoli-tapahtuman yksi tavoite saada ihmisiä lisää rinteeseen. Rinteitä ajatellen tapahtuma-aikaa voisi silläkin syyllä aikaistaa, että rinteet olisivat paremmassa kunnossa.

Säästä huolimatta tapahtuma onnistui, koska kokonaisuus oli toimiva. Tapahtuman onnistumiseen vaikuttivat olennaisesti asiakkaille mieleinen aktiviteettitarjonta, toimivat rastit ja ohjaajien innostunut toiminta.

8 Luotettavuus ja eettisyys

8.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta olennaisia käsitteitä ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetti tarkoittaa toistettavuutta, eli saadaanko uudella tutkimuksella samat tulokset. Se kertoo mittaustulosten pysyvyydestä ja johdonmukaisuudesta. Validiteetti tarkoittaa mittarin pätevyyttä eli mittaako se tarkoitettua asiaa tarpeeksi kattavasti ja tehokkaasti. Siitä selviää, valittiinko oikea menetelmä ja saadaanko sillä vastaukset tutkimusongelman kannalta olennaiseen kysymykseen. Mittaria täytyy käyttää oikeaan aikaan ja oikeaan kohteeseen. Mittaria on osattava käyttää oikealla tavalla, jotta se tavoittaa kohteen. Lähtökohdiltaan epäonnistunut tutkimusasetelma vaikuttaa ratkaisevasti koko tutkimukseen ja sen pätevyyteen. (Yhteiskuntatieteellinen tietovaranto 2013b.)

PikkuKoli-tapahtuman tutkimuksen validiutta lisää sen perusteellinen suunnittelu. Molempien kyselyiden kysymykset on laadittu teoriaan perehtymisen jälkeen. Kysymykset on suunniteltu huolellisesti ja niistä on pyritty tekemään sekä

selkeitä että helposti ymmärrettäviä. Kyselyt myös esitettiin ennen tapahtumaa. Luotettavuuden kannalta on tärkeää riittävä otos ja vastausten määrä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto on yleensä riittävä, kun asiat alkavat kertautua, jolloin tapahtuu saturaatio eli aineiston kylläntyminen. Uudet tapaukset eivät enää tuo tutkimusongelman kannalta uutta tietoa eli aineisto alkaa niin sanotusti toistaa itseään. Teoreettisesti merkittävän tuloksen esille tuominen vaatii tietyn määrän aineistoa. (Hirsjärvi ym. 2010, 182.) Asiakastyytyväisyyskyselyistä selvisi, että asiakkailla oli samankaltaisia mielipiteitä. Useista vastauksista ilmeni, että vanhemmille lapsille olisi pitänyt olla enemmän tekemistä, ja että huono sää vaikutti tapahtumaan. Aineisto alkoi siis kertautua eli sitä oli tarpeeksi.

Kyselyiden vastauksien joukossa voi olla myös virheellisiä vastauksia. Kaikki vastaajat eivät esimerkiksi iän tai sosiaalisen aseman takia ymmärrä kysymyksiä samalla tavalla (Yhteiskuntatieteellinen tietovaranto 2013b). Käsitettä ei välttämättä ymmärretä tai kysymys on muotoiltu epämääräisesti, jolloin asiakas ei tulkitse kysymystä samalla tavalla kuin kyselyn tekijät. Tämän takia PikkuKoli-perhetapahtumassa ohjaajat valmistautuivat neuvomaan asiakkaita kyselyihin vastaamisessa, jos niissä oli jotakin epäselvää. Jokainen asiakas on yksilö, joten omat kokemukset, ajatukset ja tilannetekijät vaikuttavat vastaamiseen. PikkuKoli-tapahtuman asiakastyytyväisyyskyselyn luotettavuuden lisäämiseksi kyselyn alussa haluttiin tietää vastaajien ikä. Kyselyitä jaettiin tapahtumassa aikuisille, jotka täyttivät sen yhdessä lasten kanssa. Näin yritettiin välttää sitä, että pienet lapset vastaisivat kyselyyn pilailumielessä.

Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä edistävät usean eri tutkimusmenetelmän käyttö ja kattava aineisto. PikkuKoli-tapahtuman kyselyt kohdistettiin asiakkaiden lisäksi myös mukana tapahtumassa olleille Pohjois-Karjalan ammattiotopiston nuoriso- ja vapaa-ajanohjaaja opiskelijoille. Heidän lisäksi haastatelimme sekä toimeksiantajaa että opiskelijoiden opettajia. Tapahtuman aikana tehtiin havaintoja jatkuvasti. Mukaan tuli myös visuaalinen näkökulma, sillä valokuvasimme tapahtumassa. Eri näkökannat antoivat monipuolisempaa aineistoa tapahtuman suunnittelusta ja toteutuksesta.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn saatiin vastauksia odotettua vähemmän, vain 22 vastausta, sillä tapahtuman kävijämäärä jäi huonon sään vuoksi pieneksi. Edellisinä vuosina tapahtuman kävijämäärä on ollut useita satoja, joten odotimme saavamme vastauksia kyselyyn vähintään sata kappaletta. Suurempi vastausmäärä olisi ollut luotettavampi, mutta saaduissa tuloksissa oli kuitenkin selviä yhtäläisyyksiä, joiden perusteella pystyttiin tekemään johtopäätöksiä tapahtuman kehittämistä varten.

Opiskelijoille tehtyyn kyselyyn vastasi 17 opiskelijasta 12. Viisi opiskelijaa ei ollut paikalla, kun kyselyt jaettiin. Kyselyn tulosten luotettavuuteen voi vaikuttaa se, että kaikki PikkuKoli-tapahtumassa mukana olleet opiskelijat eivät vastanneet siihen. Kyselyn luotettavuutta lisäsivät kysymysten avoimet jatkokysymykset, joissa pyydettiin perustelemaan annettua vastausta. Opiskelijoiden kyselyiden tuloksissa oli myös yhtäläisyyksiä, joten johtopäätösten tekeminen oli mahdollista.

Sekä opettajien että toimeksiantajan edustajien haastatteluissa luotettavuutta lisäsi haastattelutilanteen luonnollisuus ja vapaa ilmapiiri. Tilanteissa ei myöskään ollut häiriötekijöitä. Kummatkin haastattelut olivat teemahaastatteluja, joissa käsiteltävät aiheet olivat ennalta suunniteltuja, mutta keskustelu aiheista oli vapaata. Ne olivat myös parihaastatteluja, joissa edellytykset keskustelun syntymisille ovat paremmat. Lisäksi haastattelut toteutettiin haastateltaville entuudestaan tutuissa ympäristöissä.

8.2 Tutkimuksen eettisyys

Toimeksiantajamme Break Sokos Hotel Koli antoi meille tutkimusluvan PikkuKoli-tapahtumaan. Saimme luvan tehdä asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka avulla mittasimme asiakkaiden tyytyväisyyttä tapahtumaan. Tekemämme tutkimus mahdollistaa tapahtuman kehittämisen asiakkaiden vastausten perusteella.

Tutkimuksen eettinen kysymys liittyy kyselyihin vastanneiden yksityisyyteen. Kyselyt tehtiin nimettöminä eikä niistä voi tunnistaa, kuka kyselyyn on

vastannut. Kyselyt ja niiden kysymykset eivät olleet henkilökohtaisia. Kyselyistä ja haastatteluista saatua tietoa käytetään vain tapahtuman kehittämistarkoitukseen. Haastatteluihin ja niiden käyttämiseen opinnäytetyössämme saimme luvan haastateltavilta.

9 Pohdinta

Tänä vuonna PikkuKoli-tapahtuma järjestettiin vasta kolmatta kertaa, ja tietoisuus siitä ei ole levinnyt vielä riittävästi. Tehokkaampi ja aikaisemmin aloitettu mainonta voisi myös lisätä tapahtuman kävijämäärää. Tieto tapahtumasta leviää niin sanotun puskaradion kautta, eli tapahtumassa käyneet kertovat siitä sukulaisilleen ja tuttavilleen. Mainosjulisteet toimivat myös tapahtuman tietoisuuden tuonnissa hyvin ainakin tänä vuonna. Vuoden 2013 tapahtuman mainosjuliste on työssä liitteenä (liite 3).

PikkuKoli-tapahtuman suunnittelussa ja toteutuksessa on sekä tänä että edellisvuotena ollut mukana Break Sokos Hotel Kolin lisäksi Pohjois-Karjalan ammattiopisto Niittylahti ja Karelia-ammattikorkeakoulu. Tapahtumaa aiotaan kehittää jatkossakin oppilastyönä. Break Sokos Hotel Kolin johtaja Susanna Saastamoinen haluaa tehdä tapahtuman suunnittelusta ja toteutuksesta oppimistilanteen. Näin opiskelijat pääsevät työstämään oikeaa tapahtumaa, ja saavat parhaan opin käytännön kautta. Jos Pohjois-Karjalan ammattiopiston ja Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijat jatkavat yhteistyötä Break Sokos Hotel Kolin / Loma-Kolin rinteiden kanssa, saadaan tapahtuman suunnittelusta ja toteutuksesta oppikokemuksena jatkumo.

PikkuKoli-perhetapahtumasta on jo valmiiksi edellisiltä vuosilta suunnittelu- ja toteutusmateriaalia, jota uudet projektiin mukaan tulevat opiskelijat voivat hyödyntää. Tapahtumasta on potentiaalia uudestaan opinnäytetyöaiheeksi, sillä siinä yhdistyvät toiminnallinen osuus ja teoriaosuus. Seuraava opinnäytetyö tapahtumasta voisi esimerkiksi käsitellä sen kehittymistä edellisiin vuosiin verrattuna, ja työssä voitaisiin tuoda esille jälleen uusia kehitysideoita.

Uskomme, että PikkuKoli-perhetapahtumasta tulee useina tulevina vuosina toistuva talvitapahtuma, koska sitä kehitetään koko ajan entistä paremmaksi ja viihdyttävämmäksi. Tapahtuman kehittämistä edesauttavat tänä vuonna saadut asiakastytyväisyyskyselyn sekä työryhmän kyselyn ja haastatteluiden tulokset. Tulokset annetaan toimeksiantajamme Break Sokos Hotel Kolin käyttöön ennen seuraavan tapahtuman suunnittelun aloitusta.

Kaikki tämän vuoden PikkuKoli-tapahtumassa vierailleet tulisivat tapahtumaan uudelleen. Tulos kertoo siitä, että tapahtuma oli onnistunut ja tekeminen siellä oli mielekästä. Jos sää olisi ollut tänä vuonna suotuisampi, uskomme, että tapahtuman kävijämäärä olisi ollut suurempi. Edellisenä vuonna tapahtumassa vieraili noin 300 ihmistä, kun taas tänä vuonna kävijämäärä oli kyselyiden perusteella 85. Sää vaikutti huomattavasti myös laskettelijoiden määrään, sillä tänä vuonna myytiin 66 rannelippua, kun taas vuonna 2012 niitä myytiin 138 kappaletta.

PikkuKoli-tapahtumalla on vaikutuksia Kolin alueeseen ja alueen palveluihin. Se lisää Kolin alueen tunnettavuutta, ja voi houkutella Kolille henkilöitä, jotka eivät ole aikaisemmin siellä käyneet. Tapahtuman myötä he saattavat kiinnostua myös Kolin alueesta ja sen tarjoamista harrastus- ja virkistysmahdollisuuksista.

Tapahtumalla on myös taloudellisia vaikutuksia Kolin alueeseen. Tapahtumassa vierailevat käyttävät todennäköisesti rahaa Kolin tarjoamiin palveluihin, kuten Kolin kylällä sijaitsevaan elintarvikeliikkeeseen Sale Koliin. Tapahtumapäivänä rannelippuja ostetaan luultavasti enemmän kuin normaalina päivänä. Loma-Kolin rinnekahvila Sulassa käy myös todennäköisesti enemmän asiakkaita tapahtumapäivänä. Itse tapahtumassa oli mukana matkailupalveluita tarjoavia yrittäjiä Kolin alueelta. Minimoottorikelkka-ajelun ja koiravaljakkoajelun järjestäjillä oli mahdollisuus tehdä tapahtumapäivänä tuottoa, sillä aktiviteetit olivat maksullisia. Kaikki tapahtumassa mukana olleet matkailupalveluyrittäjät saivat luultavasti lisää tunnettavuutta yritykselleen ja tuotteilleen sekä mahdollisesti uusia asiakkaita.

Tapahtumalla voi olla vaikutuksia myös Kolin kylän alueella asuviin ihmisiin. Kolin kylällä asuvat voivat muiden lailla osallistua tapahtumaan, ja nauttia sen tarjoamista aktiviteeteista yhdessä koko perheen kanssa. Tänä vuonna osa Kolin koulun oppilaista vieraili tapahtumassa ulkoilupäivän merkeissä. Tapahtuma elävöittää Kolin kylän aluetta.

Tapahtumalla voi olla myös negatiivisia vaikutuksia paikkakunnan asukkaiden elämään. PikkuKoli-tapahtuma ei todennäköisesti tällä hetkellä aiheuta negatiivisia vaikutuksia Kolin kylän asukkaisiin, kuten ruuhkia tai meluhaittoja, koska tapahtuma järjestetään Loma-Kolilla useamman kilometrin päässä Kolin kylältä. Loma-Kolilla sen sijaan tapahtuma voi aiheuttaa ärsyyntymistä rinteiden vakioasiakkaissa, joilla ei ole aikomusta osallistua siihen. Heitä voi haitata parkkitilan puute, väen paljous ja tapahtumasta aiheutuva meteli.

Jos PikkuKoli-perhetapahtuma kasvaa tulevina vuosina asiakasmäärältään suuremmaksi, näkyvät sen taloudelliset ja sosiokulttuuriset vaikutukset Kolin alueella selvemmin. Suurempi asiakasmäärä toisi alueelle monia positiivisia vaikutuksia, kuten enemmän taloudellista tuottoa eri yrityksille, mutta myös negatiiviset vaikutukset saattaisivat lisääntyä. Tapahtuman kasvaessa on hyvä huomioida kasvun mahdolliset vaikutukset Kolin alueeseen ja sen asukkaiden elämään, ja pyrkiä minimoimaan kasvusta aiheutuvat negatiiviset vaikutukset.

Tehtäviämme PikkuKoli-projektissa oli osallistua sen suunnitteluun ja toteutukseen. Suunnitteluvaiheessa olimme aktiivisesti mukana tapaamisissa, autoimme opiskelijoita, hoidimme tiedonkulun ja kirjasimme ylös muistiinpanot. Päivitimme myös turvallisuussuunnitelman sekä teimme joitakin tarvikehankintoja ja hoidimme kyytiasioita. Lisäksi tehtävänäme oli huolehtia, että suunnittelu pysyi aikataulussa ja sujui ongelmitta koko työryhmän sisällä. Tapahtumapäivänä autoimme sekä rastien laitossa että purkamisessa, työskentelimme infopisteellä ja olimme opiskelijoiden apuna rasteilla. Kävimme myös tapahtumaa edeltävänä päivänä tapahtumapaikalla järjestelemässä paikkoja valmiiksi. Meidän tehtävänäme oli myös hoitaa tapahtuman jälkeiset palautekeskustelut, ja kirjata niissä nousseet kehitysideat ylös. Työn toiminnallisessa osuudessa olimme kaikki tasapuolisesti mukana.

Teimme PikkuKoli-tapahtumaa varten asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka tavoitteena oli saada tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä tapahtumaan sekä heidän mahdollisista kehitysideoista. Kysely oli meistä sopivan pituinen ja siinä kysyttiin oleellisimmat asiat tapahtuman kehittämistä ajatellen. Jälkikäteen huomasimme kyselyssä kuitenkin pieniä puutteita ja virheitä. Kyselystä jäi puuttumaan kokonaan kohta, jossa olisi tiedusteltu vastaajan mielipidettä koiravaljakkoajelurastin toimivuudesta. Tämä johtui siitä, että kyseinen rasti varmistui vasta viime hetkellä, jolloin kyselyt olivat jo valmiita. Huomasimme myös, että mielipidettä seikkailuratarastin ja jättiritsarastin toimivuudesta kysyttiin samassa kohdassa. Rastit olisi pitänyt olla eri kohdissa, sillä nyt kysyimme kahta asiaa samassa kysymyksessä. Jättiritsa suunniteltiin aluksi sijoitettavaksi seikkailuradan läheisyyteen, mutta se kuitenkin rakennettiin lopulta tapahtuma-alueen toiselle laidalle.

Toimeksiantajamme edustajan Jenni Laasosen ja Pohjois-Karjalan ammattiopiston opettajien mukaan olimme koko projektin ajan aktiivisia, tunnollisia ja hoidimme tehtävämme kiittävästi. Ainoana kehittämisideana meidän toiminnastamme he esittivät sen, että olisimme voineet tulla vielä rohkeamman esille yhteisissä tapaamisissa. Mielestämme olisimme voineet olla näkyvämmiin esillä tapaamisissa. Epävarmuutta esiintymiseen aiheutti se, että emme voineet tehdä itsenäisiä päätöksiä varmistamatta ensin asioita toimeksiantajalta. Emme olleet esimerkiksi tietoisia siitä, mitä tapahtumaan tarvittavia tarvikkeita oli saatavilla Koliilta ja mitä ammattiopistolta. Olimme ensimmäistä kertaa mukana alusta loppuun tapahtumaa järjestämässä ja meillä oli paljon vastuuta. Mielestämme selvisimme koko projektista ensikertalaisiksi hyvin.

Työn kirjoittamisessa Minnan osuus painottui muun muassa tapahtumamatkailun käsitteiden esittelyyn sekä työn toiminnallisen osuuden kuvaukseen. Janetin osuus puolestaan painottui muun muassa asiakastyytyväisyystutkimuksen ja valittujen tutkimusmenetelmien esittelyyn. Kitin osuus kirjoitustyöstä painottui esimerkiksi opinnäytetyön taustan, kuten toimeksiantajan ja PikkuKoli-tapahtuman esittelyyn, sekä johdantoon ja talviaktiviteetteihin. Työssä käytetyt tutkimusmenetelmät päätettiin yhdessä. Aineisto kerättiin ja analysoitiin myös yhdessä. Minna ja Kiti kirjoittivat auki työssä esitellyt tulokset, ja johtopäätökset

ovat puolestaan Janeten ja Kitin käsialaa. Yhdessä kirjoitettuja osuuksia ovat muun muassa tiivistelmät, eettisyys ja luotettavuus sekä pohdinta.

Vaikka työn kirjoittaminen painottui tiettyihin aihe-alueisiin, on jokaisella meistä ollut vaikutuksensa koko tekstiin. Jokainen on opinnäytetyöprosessin aikana tutustunut työn tietoperustaan, ja työn sisältö sekä siinä esitellyt asiat on suunniteltu ja päätetty yhdessä. Omasta mielestämme työnjako kirjoittamisvaiheessa oli tasapuolinen ja reilu. Olemme jokainen tyytyväisiä omaan ja muiden työskentelyyn opinnäytetyöprosessin aikana.

Olemme erittäin tyytyväisiä PikkuKoli-perhetapahtumaan opinnäytetyömme aiheena. Meitä kaikkia kiinnostaa tapahtumamatkailu ja tapahtumien kehittäminen, joten oli hieno kokemus päästä mukaan oikean tapahtuman suunnitteluun ja toteutukseen. Tapahtumassa työskentely kasvatti ammatillisuuttamme, sillä näimme, kuinka tapahtuma rakennetaan sekä käytännössä että teoriassa, ja saimme myös paljon vastuuta osallemme. Saimme kokemusta yleisestä organisoinnista, ryhmätilanteen valmistelusta sekä ohjauksesta, tiimityöskentelystä ja kokonaisuuden hallinnasta. Huomasimme, että tiedonkulku tapahtuman järjestämisen eri vaiheissa on tärkeää. Lisäksi itse tapahtumassa saimme lisää kokemusta asiakaspalvelusta. Voisimme kuvitella valmistuttuamme työskentelevämme tehtävissä, joissa tapahtuman suunnittelu ja toteutus kuuluvat työnkuvaan.

Lähteet

- Allen, J., O` Toole, W., McDonnell, I. & Harris, R. 2002. Festival and Special Event Management. Milton: Wiley.
- Getz, D. 1997. Event Management & Event Tourism. New York: Cognizant Communication Corporation.
- Getz, D. 2005. Event Management & Event Tourism. 2.painos. New York: Cognizant Communication Corporation.
- Goldblatt, J. & Nelson, K.-E. 2001. The International Dictionary of Event Management. New York: Wiley.
- Hemmi, J. & Vuoristo, K.-V. 1993. Matkailu. Porvoo: WSOY.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Iskelmä Rex. 2010. Satumetsään Lumikin ja kääpiöiden kanssa.
<http://www.radiorex.fi/pages/paikallisuutiset?newsid=27926&PHPS ESSID=285167922e525afe1c4599b49aa93f4a>. 10.9.2013.
- Joensuun Popmuusikot ry. 2013. Ilosaarella koettiin talven riemua.
<http://www.ilosaari.fi/ajankohtaista.php?nid=15>. 10.9.2013.
- Joensuun Seudun Osuuspankki. 2013. Satumetsä. Jelli järjestötietopalvelu.
<http://www.jelli.fi/lataukset/pdf/satumetsa.pdf>. 6.11.2013.
- Jyväskylän yliopisto. 2013a. Laadullinen tutkimus.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>. 22.9.2013.
- Jyväskylän yliopisto. 2013b. Määrällinen tutkimus.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>. 22.9.2013.
- Kainuun liikunta ry. 2013. Koko perheen talvitapahtuma Vuokatissa 23.3.2013 klo 13–17. <http://www.kainuunliikunta.fi/lapset-ja-nuoret/?x126957=295365>. 10.9.2013.
- Kauhanen, J., Juurakko, A. & Kauhanen, V. 2002. Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus. Vantaa: WSOY.
- Kolin Matkailuyhdistys ry. 2013a. Hotellit.
<http://koli.fi/Suomeksi/Majoitus/Hotellit>. 13.9.2013.
- Kolin Matkailuyhdistys ry. 2013b. Kylpylät ja hemmottelu.
<http://www.koli.fi/Suomeksi/Nae-ja-tee/Kylpylat-ja-hemmottelu>. 13.9.2013.
- Kolin Matkailuyhdistys ry. 2013c. Koli on Lieksassa.
<http://koli.fi/Suomeksi/Koli-info/Koli-on-Lieksassa>. 20.8.2013.
- Kolin Matkailuyhdistys ry. 2013d. Kolin kansallispuisto.
<http://www.koli.fi/Suomeksi/Nae-ja-tee/Kolin-kansallispuisto>. 20.8.2013.
- Kolin Matkailuyhdistys ry. 2013e. Majoitus. <http://www.koli.fi/Suomeksi/Majoitus>. 13.9.2013.
- Kolin Matkailuyhdistys ry. 2013f. Syö ja juo.
<http://www.koli.fi/Suomeksi/Syo-ja-juo>. 13.9.2013.
- Kolin Matkailuyhdistys ry. 2013g. Ohjelmapalvelut.
<http://www.koli.fi/Suomeksi/Nae-ja-tee/Ohjelmapalvelut>. 13.9.2013.
- Kolin Matkailuyhdistys ry. 2013h. Maaseutuyritykset Kolin kanssa maailmalle -hanke. <http://www.koli.fi/Suomeksi/Hanke>. 20.8.2013.
- Kolin Matkailuyhdistys ry. 2013i. Rinteet.
<http://www.koli.fi/Suomeksi/Nae-ja-tee/Rinteet>. 13.9.2013.

- Kolin Matkailuyhdistys ry, 2013j. Rinneravintolat.
<http://koli.fi/Suomeksi/Nae-ja-tee/Rinteet/Rinneravintolat>. 21.8.2013.
- Laasonen, J. 2013. Myynti- ja markkinointipäällikkö. Break Sokos Hotel Koli. Nauhoitettu haastattelu. 28.5.2013
- Lappalainen, K. 2013. Ammatillinen ohjaaja. Pohjois-Karjalan ammattiopisto Niittylahti. Nauhoitettu haastattelu. 24.4.2013.
- Metsähallitus. 2012. Kolin kansallispuiston järjestyssääntö.
<http://www.luontoon.fi/retkikohteet/kansallispuistot/koli/ohjeetjasaanot/kolinkansallispuistonjarjestyssaanto/Sivut/Default.aspx>. 20.8.2013.
- Metsähallitus. 2013. Kolin palvelukartta JPG-tiedostona. Email Janette.Kuiri@edu.karelia.fi. 16.9.2013.
- Mossberg, L. 2000a. Evaluation of Events: Scandinavian Experiences (Tourism Dynamics). USA: Cognizant Communication Corporation.
- Mossberg, L. 2000b. Event Evaluations. USA: Cognizant Communication Corporation.
- Nuutinen, I. 2013. Lehtori. Pohjois-Karjalan ammattiopisto Niittylahti. Nauhoitettu haastattelu. 24.4.2013.
- Ravintola Kerubi. 2013. Lunta Ilosaareissa 11.–12.tammikuuta 2013.
<http://www.kerubi.fi/ajankohtaista.php?nid=178>. 10.9.2013.
- Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY.
- Saarinen, J. & Kauppila, P. 2002. Matkailun aluetaloudellisten vaikutusten arviointi: matkailun tulo- ja työllisyysvaikutukset Pelkosenniemiellä. Terra. <http://elektra.helsinki.fi/se/t/0040-3741/114/1/matkailu.pdf>. 10.9.2013.
- Saastamoinen, S. 2013. Hotellinjohtaja. Break Sokos Hotel Koli. Nauhoitettu haastattelu. 28.5.2013
- Shone, A. & Parry, B. 2004. Successful Event Management: a Practical Hand Book. London: Thomson Learning.
- Sokos Hotels. 2013. Sokos hotels – Suomen kattavin hotelliketju.
<http://www.sokoshotels.fi/hotellit/>. 13.9.2013.
- Suomen Matkailun Kehitys Oy. 2002. Suomen perhematkailun kehittämisstrategia kansainvälisille markkinoille ulkomaille vuoteen 2006. Matkailun edistämiskeskus. <http://www.mek.fi/wp-content/uploads/2013/04/A121Perhematkailu2002.pdf>. 4.9.2013
- Suunnittelukeskus Oy. 2007. Kolin Master Plan, ainutlaatuinen Koli. Lieksan kaupunki. <http://www.ukko-kolinystavat.fi/media/Kolin%20suunnitelmat/KoliMasterPlan2007.pdf>. 24.9.2013.
- The United Nations World Tourism Organization. 1993. Recommendations on Tourism Statistics. Teoksessa Verhelä, P. & Lackman, P. Matkailun ohjelmopalvelut, matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WSOY.
- Tilastokeskus. 2013. Käsitteet ja määritelmät. <http://www.stat.fi/til/perh/kas.html>. 13.9.2013.
- Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmopalvelut, matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WSOY.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vuokatti. 2012. Koko perheen talvirieha hiihtomaassa 25.3. sunnuntaina.
<http://www.vuokatti.fi/sitenews/view/-/nid/786/ngid/1/>. 10.9.2013.

- Yhteiskuntatieteellinen tietovaranto. 2013a. Otos ja otantamenetelmät.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/otos/otantamenetelmat.html>.
22.9.2013.
- Yhteiskuntatieteellinen tietovaranto. 2013b. Mittaaminen: mittarin luotettavuus.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html#validiteetti>. 24.9.2013.
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

PikkuKoli-perhetapahtuman asiakastyytyväisyyskysely



Arvoisa vastaaja,

vastaamalla tähän kyselyyn autatte meitä kehittämään PikkuKoli-perhetapahtumaa entistäkin paremmaksi. Kysely on osa Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden Janette Kurin, Minna Lavikaisen ja Kiti Pölläsen opinnäytetyötä. Opinnäytetyön ohjaajana toimii Karelia-ammattikorkeakoulun Luovien alojen keskuksen tuntiopettaja Teppo Tarnanen. Kiitos vastauksestanne jo etukäteen!

Kotipaikkakunta: _____

Ikä: _____

Kuinka monta henkilöä Teiltä osallistuu tapahtumaan? Merkitse lukumäärä.

Aikuisia (yli 18-vuotiaita): _____ Lapsia: _____ Lasten iät: _____

Kuinka saavuitte tapahtumaan?

- Henkilöautolla Pohjolan Matkojen yhteiskuljetuksella
 Muulla tavoin, miten? _____

Mistä saitte tietää PikkuKoli -perhetapahtumasta?

- Karjalaisesta PKO:n asiakasomistajalehdestä Mainosjulisteesta
 Kolin kotisivuilta VisitKarelian kotisivuilta
 S-kanavan kotisivuilta Muualta, mistä? _____

Valitse kokemustasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

Vastausasteikko: 1 = en lainkaan tyytyväinen, 2 = en kovin tyytyväinen, 3 = melko tyytyväinen, 4 = tyytyväinen, 5 = erittäin tyytyväinen

	1	2	3	4	5
Aktiviteettitarjonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön toiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opasteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikennejärjestelyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaikenikäisten viihtyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtumaympäristön viihtyvyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jos valitsitte johonkin yllä olevista kohdista 1 (en lainkaan tyytyväinen) tai 2 (en kovin tyytyväinen), perustelisitteko ystävällisesti valintanne.

Ovatko aktiviteettirastit mielestänne toimivia? Valitse kokemustasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

	Kyllä	En käynyt	Ei	Perustelut
Pelit & Leikit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Music & Dance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Pirtsakka pulkkamäki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Seikkailurata & Jättiritza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Minimoottorikelkkarata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____
Poniratsastus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	_____

Käytättekö PikkuKoli-tapahtumassa vierailun aikana muita Kolin tarjoamia palveluita? Jos käytätte, rastita kyseiset palvelut.

- Ravintolapalvelut Kylpyläpalvelut Rinnepalvelut
 Luontokeskus Ukko Majoitus Sokos Hotel Kolilla
 Majoitus muualla Kolin alueella, missä? _____

Minkä kouluarvosanan (4-10) antaisitte tapahtumalle? _____

Tulisitteko uudelleen PikkuKoli-tapahtumaan? Kyllä Ei En osaa sanoa

Perustelut: _____

Tapahtumassa parasta oli:

Kehittämideoita:

Voitte palauttaa täytetyn kyselylomakkeen infopisteelle tai nuotiopaikalle.

Tervetuloa ensi vuonna uudelleen! 😊

Kysely PikkuKoli-perhetapahtuman järjestämisestä



Arvoisa vastaaja,

vastaamalla tähän kyselyyn autat meitä kehittämään PikkuKoli-perhetapahtuman suunnittelua ja toteutusta. Kysely on osa Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden Janette Kurin, Minna Lavikaisen ja Kiti Pölläsen opinnäytetyötä. Opinnäytetyön ohjaajana toimii Luovien alojen keskuksen tuntiopettaja Teppo Tarnanen. Kiitos vastauksestasi jo etukäteen!

Olivatko tapahtuman suunnittelutapaamiset mielestäsi onnistuneita?

- Kyllä Ei

Perustelut:

Mitä pitäisi tehdä toisin?

Koitko saaneesi riittävästi ohjeistusta aktiviteettirastien suunnitteluun ja toteutukseen?

- Kyllä Ei

Perustelut:

Oliko tiedonkulku mielestäsi sujuvaa tapahtuman suunnitteluvaiheessa?

- Kyllä Ei

Perustelut:

Kehittämisideat tapahtuman suunnitteluvaiheeseen:

Oliko oma rastisi mielestäsi toimiva? Rastin nimi: _____

Kyllä Ei

Perustelut:

Mitä pitäisi tehdä toisin?

Kehittämisideat tapahtuman toteutukseen:

Minkä kouluarvosanan (4-10) antaisit tapahtumalle? _____

Perustelut:

KIITOS! 😊





LAPSILLE (4-12 v.)
RINNETARJOUKSENA 13.4.

- rinnerlippu 10€/hlö/pvä
- välinevuokra 10€/hlö/pvä

PIKKUKOLI-PERHETAPAHTUMA LOMA-KOLILLA LA 13.4. KLO 10-14

Ohjelmassa mm.

poniratsastusta klo 11-14 • seikkailurata • tandemhiihtoa • pulkkamäki
sokkorata • jättiritse • napakelkka
...sekä paljon muuta koko perheelle.
Mukana myös minimootorikelkat lapsille!

Kuumailmapallolennätystä
ennakkovarauksella!
Varaukset www.kolliactiv.fi

Onni Orava ja Werner
vieraillevat tapahtumassa
tasatunnein




**Jätä auto kätevästi Kolilla Sale kaupan
parkkipaikalle ja tule loppumatka ilmaiseksi
Pohjolan Matkan bussilla!**

Sale – Loma-Koli kuljetukset klo 9.30, 10.00 ja 12.00
Loma-Koli – Sale kuljetukset klo 13.15 ja 14.15

**Pohjolan Matkan bussilla Joensuusta Kolille 13.4.
Lähtö Joensuusta Siltakadun matkailupysäkillä klo 8.30 ja
paluu Loma-Kolilta klo 14.15.
5€/hlö meno-paluu.
Ennakoilmoittautumiset: p. 020 1303 420**



Paikalla myös Oral Hammaslääkärit, Silmäasema ja Pohjolan Matka



European Commission
Lehtiköylen matkailukeskus
Eurooppa Investoi maaseutualueisiin



WWW.KOLILLA.FI
RINNETARJOUKSENA



pkky.fi



ORAL



SILMÄASEMA
SILMÄLÄÄKÄRI



Pohjolan Matka



Sokos Hotel Koli ja Kolin rinteet Puh. 020 1234 662,
sales.koli@sok.fi, www.sokoshotels.fi, www.koli.fi
Puhelun hinta 020-alkuisiin numeroihin: 0,0835 €/puhelu + 0,1209 €/min.



S-Club
KOLILLA
020-1234-662