

## **Kansainvälisen konferenssin järjestäminen**

Case: Nordic World Heritage Conference 2012

Minna Laine

Opinnäytetyö

14.11.2013



Matkailun liikkeenjohto

<p><b>Tekijä tai tekijät</b> Minna Laine</p>	<p><b>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi</b> 2009</p>
<p><b>Raportin nimi</b> Kansainvälisen konferenssin järjestäminen – Case: Nordic World Heritage Conference</p>	<p><b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 46+31</p>
<p><b>Opettajat tai ohjaajat</b> Leena Grönroos</p>	
<p>Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Suomenlinnan hoitokunta. Suomenlinnan hoitokunta on opetus- ja kulttuuriministeriön alainen itsenäinen virasto, jonka tehtävänä on hallinnoida, ylläpitää, restauroida ja esitellä Unescon maailmanperintökohteisiin kuuluvaa Suomenlinnan merilinnoitusta.</p> <p>Suomenlinnan hoitokunta isännöi Suomenlinnassa 3.-5.10.2012 järjestettävää Nordic World Heritage -konferenssia. Konferenssin tavoitteena on määrittellä ne tarvittavat toiminnot, joilla Unescon maailmanperintösopimus saataisiin sulautettua Pohjoismaisiin yhteisöihin. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on järjestää kansainvälinen konferenssi ja tutkia asiakastytyväisyyskyselyn avulla, kuinka järjestelyissä onnistuttiin ja miten samanlaisia tapahtumia voitaisiin jatkossa kehittää. Tämän opinnäytetyön kehitysehdotuksia onkin jo käytetty suunniteltaessa seuraavaa Nordic World Heritage -konferenssia.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä toimii kokousala, konferenssin suunnitteluun ja järjestämiseen vaadittavat toiminnot sekä asiakastytyväisyys. Nordic World Heritage -konferenssin suunnittelu ja järjestelyt on käyty läpi omassa kappaleessa. Asiakastytyväisyystutkimus toteutettiin määrällisen tutkimusmenetelmän avulla. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksien perusteella on tehty kehitysehdotukset seuraavia samanlaisia tapahtumia varten.</p> <p>Konferenssiorganisaatio on tyytyväinen konferenssin eteen tehtyyn työhön. Asiakastytyväisyyskyselyn perusteella voidaan todeta, että Nordic World Heritage -konferenssi oli osallistujien mielestä onnistunut. Jotta seuraavasta samanlaisesta tapahtumasta voitaisiin tehdä entistä parempi, kehitettävääkin löytyy. Esimerkiksi workshopityöskentelyn aikataulutusta voidaan parantaa, puhujien aiheita ja esityksiä tarkentaa sekä lisätä sosiaaliseen ohjelmaan opastettu kierros konferenssipaikassa ja -kaupungissa.</p>	
<p><b>Asiasanat</b> Kokoukset, kokousala, asiakastytyväisyys</p>	

Tourism Management

<p><b>Authors</b> Minna Laine</p>	<p><b>Group or year of entry 2009</b></p>
<p><b>The title of thesis</b> Arranging an international conference – Case: Nordic World Heritage Conference</p>	<p><b>Number of pages and appendices 46+31</b></p>
<p><b>Supervisor(s)</b> Leena Grönroos</p>	
<p>The client of this thesis is the Governing Body of Suomenlinna. The Governing Body of Suomenlinna is a government agency that operates independently under the Ministry of Education and Culture. The main duties of the Governing Body of Suomenlinna include management, restoration and maintenance of the Suomenlinna sea fortress listed to the UNESCO World Heritage Sites.</p> <p>The Governing Body of Suomenlinna hosted the Nordic World Heritage Conference held in Suomenlinna 3-5 October 2012. The aim of the conference was to define the actions needed to integrate the convention of the World Heritage into Nordic societies by enhancing capacity building, competence and awareness. The aim of this thesis is to arrange a successful international conference and later study if the arrangements were successful using a customer satisfaction survey. With the results of the survey similar upcoming events can be improved in the future. The development proposals of this thesis have already been used when planning the next World Heritage Conference.</p> <p>The theoretical framework of the thesis is based on discussing the meeting industry, conference planning and organizing and customer satisfaction. The planning and the arrangements of the Nordic World Heritage Conference have been reviewed in detail in the thesis.</p> <p>The conference organization is satisfied with the work done for the conference. The results of the customer satisfaction survey show that the conference was successful. In order that the next similar event can be organized to be even more successful, the results of the survey also show something to be developed. For example the timetable of workshops can be improved; the presentations of the speakers can be improved to be more focused on the topic of the conference; Guided tours in the conference city can be added to the social program.</p>	
<p><b>Key words</b> meetings, meeting industry, customer satisfaction</p>	

## Sisällys

1 Johdanto .....	1
2 Kokousala.....	4
3 Konferenssin suunnittelu ja järjestäminen .....	6
3.1 Järjestelyorganisaatio.....	7
3.2 Taloussuunnitelma .....	9
3.3 Ohjelma ja tapahtumakäsikirjoitus .....	9
3.4 Tilat, majoitus, tarjoilut ja kuljetukset .....	11
4 Asiakastyytyväisyys.....	13
5 Nordic World Heritage konferenssi.....	15
5.1 Nordic World Heritage konferenssin ohjelma ja aikataulu .....	18
5.2 Tilat, majoitus, tarjoilut ja kuljetukset .....	22
5.3 Kutsu, Internet-sivut ja ilmoittautuminen.....	24
5.4 Konferenssin jälkeen .....	26
6 Nordic World Heritage konferenssin asiakastyytyväisyystutkimus .....	27
7 Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset.....	31
8 Yhteenveto ja kehittämisehdotukset .....	39
9 Opinnäytetyöprosessi .....	42
Lähteet .....	44
Liitteet.....	47

# 1 Johdanto

Suomenlinnan hoitokunta isännöi Suomenlinnassa 3.-5. lokakuuta 2012 järjestettyä Nordic World Heritage -konferenssia. Konferenssi kokosi yhteen Unescon Maailmanperintökohteiden edustajia Pohjoismaista ja Baltiasta. Konferenssin tavoitteena oli määritellä ne tarvittavat toiminnot, joilla Unescon maailmanperintösopimus saataisiin sulautettua Pohjoismaisiin yhteisöihin, kyvyn, valmiuksien sekä kompetenssin parantamisen, eli tietojen ja taitojen, lisäämisen avulla. (Capacity and competence building.) Nordic World Heritage -konferenssilla on pitkät perinteet ja varsin erikoinen merkitys Suomenlinnan kannalta. Ensimmäinen pohjoismaisten maailmanperintökohteiden kokoontuminen pidettiin Suomenlinnassa vuonna 1995. Vuonna 1996 Oslolla perustettiin Nordic World Heritage Organization eli Pohjoismaiden maailmanperintökohteiden verkosto. Verkoston tavoitteena on kokemusten vaihtaminen sekä muilta oppiminen. Vuodesta 1996 Nordic World Heritage Organization on kokoontunut säännöllisesti vuosittain Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa. Vuonna 2004, kun Islanti ja Grönlanti saivat omat kohteensa Unescon maailmanperintökohteiden listalle, liittyivät he mukaan kokouksiin. Vuodeksi 2012 nähtiin hyödylliseksi laajentaa verkostoa ja yhteistyötä myös Baltian maihin. (Lahdenmäki, H. 29.10.2012.) Vuoden 2012 Nordic World Heritage -konferenssin punaisena lankana toimi paikallinen yhteisö. Konferenssi juhlisti myös 40 vuotta täyttäneitä Unescon maailmanperintösopimusta.

Unesco (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) on vuonna 1945 perustettu YK:n (Yhdistyneet kansakunnat) alainen itsenäinen kasvatus-, tiede- ja kulttuurijärjestö. Unesco koostuu yhteensä 195 jäsenmaasta ja kahdeksasta liitännäisjäsenestä. Korkeimpana päättävänä elimenä toimii yleiskokous, joka kokoontuu joka toinen vuosi. Unescon tarkoituksena on vaikuttaa rauhan rakentamiseen, köyhyyden vähentämiseen, kestäväan kehitykseen ja kulttuurienväliseen dialogiin edistämällä kansojen välistä yhteistyötä kasvatuksen, tieteen, kulttuurin ja viestinnän avulla. Suomella on oma Unesco-toimikunta, joka perustettiin vuonna 1957. (Opetusministeriö 2003, 6; Opetusministeriö 2012a.)

Unescon yleissopimus, (Convention Concerning the Protection of the World Cultural and Natural Heritage) maailmanperintösopimus, hyväksyttiin vuonna 1972. Yleissopi-

muksen tarkoituksena on suojella maailman kulttuuri- ja luonnonperintöä sekä säilyttää ne tuleville sukupolville mahdollisimman autenttisenä. Tavoitteena on eri kansakuntien ainutlaatuisen arvostuksen lisääminen ja sitä koskevan tiedon levittäminen. Unescon yleissopimuksen pohjalta tuetaan kansainvälisessä yhteistyössä toteutettavaa kulttuuriperinnön vaalimista ja kunnostamista. Sopimuksen allekirjoittaneet maat ovat velvollisia viiden vuoden välein raportoimaan sopimuksen soveltamisesta. Suomi liittyi maailmanperintösopimukseen vuonna 1987. Maailmanperintökohteet maailmanperintölistalle valitsee maailmanperintökomitea. Maailmanperintökomiteaan valitaan jäsenmaat kuudeksi vuodeksi kerrallaan. Maailmanperintölistalle valitaan sekä kulttuuriperinnöltään että luonnonperinnöltään arvokkaita kohteita. Vuonna 2006 astui voimaan myös yleissopimus aineettomasta kulttuuriperinnöstä. Aineettomalla kulttuuriperinnöllä tarkoitetaan tapoja, ilmentymiä, tietoja ja taitoja, joita yhteisöt, ryhmät ja yksilöt pitävät osana kulttuuriperintöään, sekä niiden välittämiseen käytettyjä eri muotoja. (Suomen kulttuuriperintökasvatuksen seura, 2012, 10; Opetusministeriö 2003, 6.)

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Suomenlinnan hoitokunta. Suomenlinnan hoitokunta on opetus- ja kulttuuriministeriön alainen virasto, jonka tehtävänä on hallinnoida, ylläpitää, restauroida ja esitellä Unescon maailmanperintölistalle kuuluvaa Suomenlinnaa sekä säilyttää linnoitus tuleville sukupolville mahdollisimman autenttisenä. Suomenlinnan hoitokunnan päättävä elin on johtokunta, joka koostuu neljän ministeriön, Helsingin kaupungin, Museoviraston, Senaatti-kiinteistöjen ja Suomenlinnan asukkaiden edustajista. Suomenlinnan hoitokuntaa johtaa johtaja sekä johtoryhmä. Suomenlinnan hoitokunnan tehtävät on jaettu neljään yksikköön: ylläpitoyksikköön, restaurointiyksikköön, maailmanperintöpalvelut -yksikköön sekä hallinto- ja lakipalvelut -yksikköön. Henkilökuntaa Suomenlinnan hoitokunnalla on noin 70. Kesällä kävijämäärien kasvaessa ylläpitoyksikön henkilöstön määrä kaksinkertaistuu. (Suomenlinna 2013b.)

Suomenlinna on merilinnoitus, joka sijaitsee Helsingin edustalla, noin 15 minuutin lauttamatkan päässä Kauppatorilta. Suomenlinnan rakentaminen aloitettiin 1700-luvun puolessa välissä, ruotsin vallan aikaan, jolloin se toimi ruotsin saaristolaivaston tukikohdaksi. Nykyään Suomenlinna on Helsingin kaupunginosa, 850 henkilön koti ja yksi Suomen suosituimmista nähtävyyksistä ja käyntikohteista. (Suomenlinna 2013a.) Suo-

menlinna liitettiin Unescon maailmanperintölistalle vuonna 1991. Kriteereinä olivat, että Suomenlinna on Itämeren alueen tärkeä valtapolitiikan ja linnoitustaidon muistomerkki, joka kertoo aikakautensa eurooppalaisesta linnoitusarkkitehtuurista. Linnoituslaitteet rakennettiin soveltaen ajan linnoitusteorioita pohjoisiin oloihin. Suomenlinna noudattaa Keski-Euroopassa käytettyä Bastionilinnoitus perinnettä. Bastionijärjestelmä on italialainen linnoitusjärjestelmä, joka korvasi korkeat, keskiaikaiset linnat ja suoja si näin paremmin tykistöhyökkäyksiltä. Bastionilinnoituksella tarkoitetaan linnoitusta, joka on matala ja laaja linnoitus, jossa puolustusmuuriin on rakennettu viisikulmaisia, ulkonevia rakennelmia, bastioneita, joista onnistuu sivustatulitus. Bastioni on bastionilinnoituksen perusyksikkö, joka koostuu kahdesta pitkästä siivestä ja kahdesta lyhyestä kyljestä. Suomenlinnan rakennustyöt aloitettiin vuonna 1748 tarkoituksena toimia Ruotsin puolustuksena Venäjää vastaan. Suomenlinna on ainutlaatuinen sotilasarkkitehtuurin muistomerkki, jonka yhtenä erityispiirteenä voidaan pitää sen merkitystä kolmen maan Ruotsin, Venäjän ja Suomen puolustuksessa. (Suomenlinna 2013a. Suomen kulttuuriperintö seura 2012, 11.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on järjestää kansainvälinen konferenssi, selvittää mitä toimia konferenssin järjestelyt vaativat ja tutkia asiakastyytyväisyyskyselyn avulla, kuinka konferenssin järjestelyissä onnistuttiin. Tämän opinnäytetyön tulosten avulla voidaan kehittää myös tulevia Nordic World Heritage -konferensseja. Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu neljästä luvusta. Ensimmäinen luku johdattaa kokousalaan ja sen nykytilaan. Ensimmäisessä luvussa käsitellään myös kokousalan keskeisempiä käsitteitä. Toisessa luvussa tutustutaan konferenssien järjestämiseen ja mitä kaikkea konferenssin toteuttaminen edellyttää. Kolmas luku käsittelee asiakastyytyväisyyttä. Neljännessä luvussa käydään läpi asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset. Työn lopussa esitellään johtopäätökset, kehitysehdotukset ja pohditaan miten oma opinnäytetyöprosessi onnistui.

## 2 Kokousala

Ihmiset ovat kokoontuneet yhteen jo varhaisista ajoista lähtien. Arkeologit ovat löytäneet raunioita, jotka toimivat muinaisten kulttuurien kokoontumispaikkoina. Kokoon-tumispaikoille kokoonnuttiin keskustelemaan esimerkiksi hallinnosta, sodista, metsäs-tyksestä tai heimojen juhlamenoista. Kun ihmiset siirtyivät pysyviin asutuksiin, jokaisel-la kylällä tai kaupungilla oli oma julkinen kokoontumispaikkansa. Näitä kokoontumis-paikkoja kutsutaan toreiksi. Uskonnolliset kokoontumiset Meccaan ovat myös yksi esimerkki muinaisista kokouksista ja festivaaleista. (Fenich 2008, 15-16.) Vaikka ko-koontumisia ja kokouksia on järjestetty varhaisista ajoista asti, on järjestäytynyt kokous-ala vielä suhteellisen nuori. Nuoruudesta johtuen kokousalalta puuttuu vielä tiettyjä piirteitä, joita vakiintuneimmilla aloilla on. Näitä piirteitä ovat esimerkiksi selvästi mää-ritellyt termit ja asianmukainen koulutus. Kokoukset ja konferenssit ovat osa liikemat-kustuksen sektoria. (Rogers 2003, 1.)

Kokouksella tarkoitetaan kahden tai useamman ihmisen kokoontumista yhteen, esi-merkiksi tekemään päätöksiä, keskustelemaan tai tiedottamaan. Kokouksia on monen-tyyppisiä, ja ne voivat kestää muutamasta tunnista moneen päivään ja osallistujamäärä voi vaihdella muutamasta ihmisestä tuhanteen ihmiseen. Kokouksiin sisältyy yleensä pelkän kokoontumisen lisäksi myös ruoat ja juomat, sosiaalisia tapahtumia, virkistys-mahdollisuuksia, oheisohjelmaa, kuljetukset ja majoitukset. IAPCO, International As-sociation of Professional Congress Organizers, on määritellyt erilaiset kokoustavat (Rautiainen & Siiskonen 2007, 24-27) seuraavasti:

- Kokous/Neuvottelu (Meeting) on yleiskäsite useiden henkilöiden kokoontumi-sesta samaan paikkaan neuvotteluja, tai jotain määrättyä toimintaa varten. Voi-daan järjestää säännöllisesti. Esimerkkinä vuotuiset yleiskokoukset.
- Konferenssi (Conference) on tarkoitettu keskustelua, asioiden selvittelyä, on-gelmanratkaisua ja konsultointia varten. Kongressiin verrattuna konferenssi on kooltaan pienempi ja luonteeltaan valikoidumpi. Konferenssin kestoaikaa ei ole rajoitettu ja sillä on selkeät tavoitteet.
- Kongressi (Congress) on säännöllisin väliajoin järjestettävä kokoontuminen, jo-hon kokoontuu satoja tai jopa tuhansia saman alan, kulttuurin, uskonnon tai



muun ryhmittymän edustajia. Kongressi järjestetään yleensä tietyn aiheen käsittelyä varten. Esitysten ja keskustelujen aiheet määrittelee järjestävä organisaatio. Kansainvälinen kongressi kestää vähintään kolme päivää ja kongressiin osallistuu vähintään 300 osanottajaa vähintään viidestä eri maasta. Vähintään 40 % osanottajista on ulkomaalaisia.

- Seminaari (Seminar) on kokous tai kokoussarja määrätystä aihepiiristä asiantuntijoille, jotka kokoontuvat yhteen oppiakseen uutta. Seminaarin tarkoituksena on lisätä osallistujien taitoja.
- Workshop (Workshop) on työkokous, jossa pyritään löytämään ratkaisuja joihinkin ongelmiin tai vastauksia joihinkin avoimena oleviin kysymyksiin. Workshop on seminaari, jossa pyritään vapaaseen keskusteluun, ajatustenvaihtoon ja toimintatapojen esittelyyn.

Suomen vetovoima kongressimaana on ollut nousussa viime vuosina. Finland Convention Bureaun teettämän tutkimuksen mukaan Suomessa järjestettiin vuonna 2010 416 kansainvälistä kongressia. Kongresseihin osallistui yhteensä 61 371 vierasta. Suomen suosituin kongressikaupunki on Helsinki, joka vastaanotti 50 % kaikista Suomeen saapuneista kongressivieraista. Suosituimpien kongressikaupunkien listalla Helsinki oli sijalla 25 vuonna 2011. Suosituimpien kongressimaiden kärjessä komeilevat Singapore, USA ja Ranska. Suomen vahvuksina kongressijärjestäjänä pidetään maan yhteiskunnallista vakautta, turvallisuutta, palveluita, tiloja ja saavutettavuutta. Suomi sijaitsee lentotunneissa mitattuna vain 2-3 tunnin päässä melkein kaikista Euroopan keskuksista. Sijainnilla idän ja lännen välissä on myös hyvät puolensa. Suorat lentoyhteydet Aasiaan ja muualle Kaukoitään sekä suoriin mahdollinen lentoyhteys Venäjälle USA:sta ovat Suomelle kilpailuetu. (FCB 2011a; FCB 2011b; Aarrejärvi 2003, 9.)

Finland Convention Bureaun tilastoihin hyväksyttävät kokoukset määritellään osallistujamäärien mukaan. Kotimaiseen kokoukseen tulee osallistua vähintään 10 henkilöä, joista yli 60 prosenttia on suomalaisia. Kansainväliseen kokoukseen tulee osallistua vähintään 10 henkilöä, joista vähintään 40 prosenttia on ulkomaalaisia. Yhden päivän kokoukseksi määritellään kokous, joka on kestoltaan 1-24 tuntia. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 17.)

### 3 Konferenssin suunnittelu ja järjestäminen

Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. Suunnittelu on yksi konferenssin järjestelyjen tärkeimpiä vaiheita. Suunnitteluvaihe on minkä tahansa tilaisuuden ratkaiseva vaihe, sillä suunnitteluvaiheessa tehtyjä virheitä on vaikea korjata myöhemmin. Tästä syystä suunnittelu täytyy tehdä perusteellisesti ja systemaattisesti. Konferenssin järjestämiseen vaaditaan samoja toimenpiteitä ja tehtäviä kuin minkä tahansa muunkin tilaisuuden järjestämiseen. Oli kyseessä sitten 500 osallistujan tai 50 osallistujan konferenssi, ovat järjestämisen kannalta olennaiset toiminnot aina samat. (Aarrejärvi 2003, 116; Vall & Häyriinen 2008, 148.)

Konferenssin järjestäminen on vaativaa paineen alla työskentelyä. Hyvin hoidettuna konferenssin järjestäminen voi myös olla hyvin innostavaa ja palkitsevaa. On sanomatakin selvää, että konferensseja järjestettäessä hyvästä organisointikyvystä, huolellisuudesta ja tarkkuudesta on hyötyä. Konferenssin järjestäjiltä vaaditaan myös intoa työkennellä pitkiä päiviä, usein epäsäännöllisiin aikoihin, varsinkin konferenssin rakennusvaiheessa sekä konferenssin aikana. Mielikuvituksestakaan ei ole haittaa, sillä konferensseista tulisi jäädä virallisen ohjelman aikana läpikäytyjen asioiden lisäksi mieleen myös ikimuistoisia kokemuksia. Tästä syystä konferenssin tulisi tarjota osallistujille myös mahdollisuuksia epäviralliseen verkostoitumiseen ja sosialisoitumiseen. (Aarrejärvi 2003, 116.)

Konferenssin suunnittelun pohjalle on hyvä koota yhteen reunaehdot, jotka ovat tiedossa, kun aloitetaan konferenssin järjestelyt. Reunaehdot koostuvat vastauksista kysymyksiin: Miksi konferenssi järjestetään? Kenelle konferenssi järjestetään? Mitä järjestetään? Miten konferenssi toteutetaan? Millainen konferenssi järjestetään (eli mikä on sen sisältö)? Ketkä toimivat isäntinä? Millaista tunnelmaa konferenssilla tavoitellaan? Mikä on konferenssin budjetti? Tätä asiakirjaa voidaan kutsua alustavaksi suunnitelmaksi tai tapahtumabriefiksi ja se on hyvä pitää mukana työryhmäkokouksissa. (Vallo & Häyriinen 2008, 149.)

Hyvä lähtökohta onnistuneen konferenssin suunnittelussa on pitää mielessä osallistujan tarpeet. Tällöin keskitytään enemmän tilaisuuden teknisiin järjestelyihin. Mikäli järjeste-

lyissä keskitytään ainoastaan ohjelman sisältöön, tuntee osallistuja olevansa sivuosassa eikä ohjelman varsinainen kohde. Onnistunut konferenssi antaa osallistujalle ajankoh- taista tietoa ja mahdollistaa tutustumisen muihin samalla alalla toimiviin ihmisiin. Kon- ferenssi on myös onnistunut silloin, kun virallisen ohjelman lisäksi, osallistuja on tyyty- väinen saamaansa palveluun. Onnistuessaan tilaisuuden järjestelyissä, järjestävä organi- saatio kasvattaa arvostustaan alalla. (Aarrejärvi 2003, 116.)

### **3.1 Järjestelyorganisaatio**

Kun konferenssille on asetettu reunaehdot, on aika koota järjestelyorganisaatio. Järjes- telyorganisaatioon nimetään henkilöt, jotka hoitavat konferenssin teknisen toteutuksen. Jokaiselle henkilölle määrätään oma vastuualue sekä päätetään jäsenten välinen työnja- ko. Suurissa konferensseissa on useita toimikuntia, jotka vastaavat eri vastuualueista, mutta yleensä 3-4 henkeä riittää suurehkonkin konferenssin järjestämiseen. Jotta järjes- telyissä pystytään tekemään nopeita, joustavia päätöksiä ja kokoontumaan lyhyelläkin varoitusajalla, tulee järjestelyorganisaation olla riittävän pieni. Joustava ja hyvin toimiva järjestelyorganisaatio, jossa on selkeä työjako, on tärkeää konferenssin onnistumisen kannalta. Järjestelyorganisaatio voi koostua esimerkiksi konferenssin puheenjohtajasta tai konferenssin presidentistä, pääsihteeristä, teknisestä sihteeristä, talouden hoitajasta, tiedottajasta ja sosiaalisen ohjelman sihteeristä. (FCB 2009, 10; Aarrejärvi 2003, 19–20.)

Konferenssin puheenjohtajaksi valitaan henkilö, joka on yhteisössä kansainvälisimmin tunnettu ja ansioitunut. Puheenjohtajan tehtävä voi olla pr-painotteinen tai siihen voi- daan yhdistää pääsihteerin tehtävät ja koordinoituvastuu. Puheenjohtaja on konferens- sin tärkein pr-henkilö ja toimii konferenssin kutsujana. Puheenjohtaja keskittyy pääasi- allisesti järjestelyjen valvontaan, ja järjestelyjen etenemisen seuraamisen tulisi olla yksi hänen päätehtävistään. Konferenssin pääsihteerin apuna toimii tekninen sihteeristö. Pääsihteerin tehtäviin kuuluu konferenssin teknisten järjestelyjen valvonta ja toimeen- panno. Hän myös kutsuu kokoon järjestelyorganisaation kokoukset ja huolehtii aikatau- lusta ja, että kokonaisuus pysyy hallussa.

Talouhallinto on pääsihteerin ja taloudenhoitajan vastuulla. Pääsihteerin vastaa myös yhdessä ohjelmasihteerin kanssa esimerkiksi konferenssin esitteiden ja ohjelmien paina-

tuksesta. Tekninen sihteeri on pääsihteerin oikea käsi ja huolehtii käytännössä järjestelyjen logistiikasta. Tekninen sihteeri on toimeenpaneva henkilö ja hänen täytyy olla perillä kaikista järjestelyihin liittyvistä yksityiskohdista. Tekninen sihteeri huolehtii varausten teosta ja tarjouspyynnöistä, hän hoitaa kirjeenvaihdon niin osallistujiin kuin kansainväliseen yhteisöön ja huolehtii painotuotteisiin liittyvistä järjestelyistä. Taloudenhoitaja laatii konferenssin tulo- ja menoarvion, rahoituksen järjestämisen ja talouden valvonnan. Konferenssin jälkeen taloudenhoitaja tarkistaa ja hyväksyy laskut sekä tekee järjestelyorganisaatiolle hyväksyttäväksi päätösraportin. Tiedottaja vastaa tiedotusvälineille lähetettävän materiaalin suunnittelusta. Sosiaalisen ohjelman sihteerin tehtäviin kuuluu epävirallisen ohjelman suunnittelu. Pienemmissä konferensseissa tehtäviä voi yhdistää samalle henkilölle. (Aarrejärvi 2003, 20-22, 117; Rautiainen & Siiskonen 2007, 75-76.)

Suunnittelua aloitettaessa on myös hyvä päättää palkataanko konferenssin ajaksi lisää henkilökuntaa ja käytetäänkö maksullisia kongressipalveluja. Kongressialan ammattilaisten apua kannattaa hyödyntää suunnittelun alkuvaiheesta alkaen tai mitä suuremmasta konferenssista on kyse, sitä aikaisemmin kannattaa tarttua ammattilaisten apuun. Yksi apua tarjoava taho ovat kongressipalvelutoimistot, (PCO, Professional Conference Organizer) jotka ovat erikoistuneet hoitamaan konferenssien käytännön järjestelytehtäviä. Kongressipalvelutoimisto voi hoitaa joko koko konferenssin järjestelyt tai joitakin tiettyjä osia järjestelyistä, kuten ilmoittautumisen ja siihen liittyvän maksuliikenteen, konferenssin talouden, konferenssin painotuotteiden ja verkkosivujen suunnittelun ja valvonnan, kirjeenvaihdon, osallistumisvahvistukset, majoituksen, sosiaalisen ohjelman ja kuljetukset. (Aarrejärvi 2003, 24; Rautiainen & Siiskonen 2007, 51.)

Suomessa kongressitoimistoja ovat esimerkiksi Confedent International ja ConCreator. Konferenssin järjestäjille tarjoavat palveluitaan myös ohjelmapalvelutoimistot, tietoliikennejärjestelyjen ja kongressitekniikan asiantuntijat, näyttelyjärjestelyihin erikoistuneet yritykset, tulkkaus- ja käännöspalvelut sekä vakuutus- ja turvallisuuspalveluita tarjoavat yritykset. (FCB 2009, 10, FCB 2012.)

### 3.2 Taloussuunnitelma

Konferenssin taloussuunnitelma laaditaan suunnitteluvaiheessa. Realistisen talousarvio sekä sen seuraaminen koko konferenssin ajan, ovat edellytyksenä onnistuneelle konferenssille. Koska palvelujen lopullisia hintoja ei luultavasti tiedetä vielä konferenssia suunniteltaessa, kirjataan taloussuunnitelmaan voimassa olevat hinnat tai hinta-arviot. Mikäli mahdollista, on taloussuunnitelmaa varten hyvä käydä läpi muutaman aikaisemman konferenssin talousraportit ja selvittää niistä suurimmat kustannuserät ja ”yllätykset”. Kun hinnat vahvistuvat, voidaan ne päivittää taloussuunnitelmaan. Taloussuunnitelmaan kirjataan kiinteät ja muuttuvat kulut. Kiinteitä kuluja ovat osallistujamäärästä riippumattomat kulut, joita ovat esimerkiksi konferenssipaikan kulut, luennoitsijakulut, kuljetukset ja markkinointikulut. Muuttuvia kuluja taas ovat osallistujamäärään sidonnaiset kulut, joita ovat esimerkiksi tarjoilut. Taloussuunnitelman loppusumma riippuu osallistumismaksuun sisällytettävien palvelujen, kuten aterioiden, iltatilaisuuksien ja retkien määrästä ja tasosta. (FCB 2009, 3; Aarrejärvi 2003, 29–33.)

Konferenssin järjestelyt aiheuttavat kuluja jo ennen osallistumismaksujen saamista, eivätkä osallistumismaksut usein riitä kattamaan kaikkia konferenssista aiheutuvia kuluja. Konferenssin kustannuksille on erilaisia rahoituslähteitä, joita ovat esimerkiksi kansainväliset järjestöt, yritykset, näyttelyt, mainokset, säätiöt ja rahastot, valtio ja kunnat. Kunnat ja kaupungit tukevat myös omalla paikkakunnallaan järjestettäviä kansainvälisiä konferensseja, esimerkiksi järjestämällä osallistujille kaupungin vastaanoton tai muuta konferenssin ulkopuolista ohjelmaa. Kaupunkien matkailu- ja kongressitoimistot tarjoavat myös oman apunsa konferenssien ja oheisohjelman järjestelyissä. (FCB 2009, 4.)

### 3.3 Ohjelma ja tapahtumakäsikirjoitus

Konferenssin ohjelma koostuu virallisesta ja epävirallisesta ohjelmasta, kuljetuksista, ruokailuista ja tauoista. Ohjelman suunnittelu, toteutus, yhteydenpito puhujiin, luennoitsijoihin ja luentojen valinta vaativat järjestäjän työpanosta, eikä sitä voida antaa ulkopuolisen hoidettavaksi. On tärkeää, että ohjelman ja kaiken toiminnan kokonaiskoordinointi on hallinnassa. Ohjelmasta ei kannata tehdä liian tiukkaa, ja aikaa on varattava riittävästi siirtymiin, aterioihin ja taukoihin. Mikäli ohjelmasta tehdään liian tiukka,

on ohjelman aikataulussa pysyminen haastavaa, eikä osallistujakaan jaksakaan keskittyä olennaiseen. (FCB 2009, 13.)

Kansainvälisellä konferenssilla on aina jokin pääteema, sillä konferenssi on usein jonkin tieteenalan, kulttuurin osa-alueen tai talouselämän kansainvälisen yhteisön järjestämä säännöllinen tapaaminen. Pääteemoista pidetään yleisluentoja, joihin koko osallistujajoukko osallistuu samanaikaisesti. Yleisluentojen lisäksi konferenssin virallinen ohjelma voi koostua esimerkiksi workshopeista ja paneelikeskusteluista. Kansainvälisen konferenssin puhujiksi pyritään saamaan kyseisen alan kansainvälisiä huippuja ja oman maan osaajia pyritään nostamaan kansainväliseen tietoisuuteen. (Aarrejärvi 2003, 41–45.)

Epävirallinen eli sosiaalinen ohjelma, voi olla esimerkiksi iltaohjelmaa tai ennen ja jälkeen konferenssin järjestettyjä lyhyitä retkiä. Sosiaalinen ohjelma on olennainen osa konferenssin kokonaisuutta ja usein vaikuttaa myönteisesti osallistumis päätökseen. Suunniteltaessa sosiaalista ohjelmaa, on hyvä miettiä kohderyhmää, jolle ohjelmaa tarjotaan. Kansainväliselle osallistujalle voi esitellä Suomen erityispiirteitä. Kulttuuripitoinen vapaa-ajan ohjelma tarjoaa osallistujille mahdollisuuden tutustua isäntäkaupunkiin ja -maahan. Ulkomaalaisille osallistujille on kokemus osallistua suomalaisille jokapäiväisiin askareisiin. Parhaimmillaan vapaa-ajan ohjelma voi herättää osallistujan kiinnostuksen Suomea ja suomalaisia kohtaan, ja hän haluaa matkustaa Suomeen uudelleen paremmalla ajalla. Kaupunkien matkailutoimistot ja ohjelmapalvelutoimistot auttavat vapaa-ajan ohjelman ideoinnissa ja toteuttamisessa. (FCB 2009 14; Aarrejärvi 2003, 106-107.)

Kun konferenssin ohjelma on saatu laadittua valmiiksi, on siitä hyvä tehdä järjestelyorganisaation käyttöön niin sanottu tapahtumakäsikirjoitus. Tapahtumakäsikirjoitus toimii työkaluna konferenssissa työskenteleville. Tapahtumakäsikirjoituksesta saa kokonaiskäsityksen siitä, mitä konferenssin aikana tulee tapahtumaan, missä tapahtuu ja milloin tapahtuu. Tapahtumakäsikirjoitus alkaa siitä, kun konferenssivieraat saapuvat ja päättyy siihen, kun viimeinen vieras on poistunut. Tapahtumakäsikirjoitukseen on tarkasti kirjattu kunkin vastuuhenkilön tehtävät aikataulun kanssa, josta hän voi varmistaa milloin mikäkin ohjelma osio on tarkoitus alkaa ja mikä on hänen tehtävänsä kyseisenä aikana. Tapahtumakäsikirjoituksen avulla voidaan varmistaa konferenssin sujuvuus. Konferenssin sujuvuuteen vaikuttaa suoraan se, miten hyvin asioiden hoitaminen ja aikataulu-

tus on ennalta suunniteltu eli kuinka hyvin tapahtumakäsikirjoitus on laadittu. Tapahtumakäsikirjoituksen laatii henkilö, joka on päävastuussa ohjelman läpiviennin ajan. Tämä henkilö myös päättää kaikista tarvittavista muutoksista tapahtumakäsikirjoitukseen. (Vallo & Häyrinen 2008, 151-152.)

### **3.4 Tilat, majoitus, tarjoilut ja kuljetukset**

Konferenssin tiloja valittaessa on hyvä ottaa huomioon osallistujamäärä ja konferenssin ohjelman vaativat erilaiset tilat. Konferenssipaikalta tulisi löytyä ainakin riittävän suuri sali yleisluentoja varten sekä tarvittava määrä pieniä kokoustiloja pienryhmien työskentelyyn. Tilaa valittaessa on myös hyvä miettiä, tapahtuuko ruokailu konferenssisalin läheisyydessä. Suomesta löytyy paljon erilaisia konferenssipaikkoja, joita ovat esimerkiksi kongressi- ja monitoimikeskukset, hotellit ja yliopistojen tilat. (Aarrejärvi 2003, 11-14). Useimmissa kokoustiloissa on perus kokoustekniikka mikrofoni, videotykit, valkokankaat, fläppitaulut ja Internet-yhteys. Mikäli lisälaitteistoa tarvitaan, on se mahdollista vuokrata. (Aarrejärvi 2003, 15.)

Kun valitaan konferenssin majoitusvaihtoehtoja, on hyvä miettiä niiden sijaintia suhteessa konferenssipaikkaan. Hotellit kannattaa valita kävelymatkan päästä konferenssipaikasta tai hyvien kulkuyhteyksien varrelta. Hotelleja kannattaa valita myös eri hintaryhmistä. Tavallisesti suurin kysyntä on keskihintaisilla hotellivaihtoehdoilla. Hotelleista varataan yleensä kiintiö, joka on voimassa tiettyyn päivämäärään saakka. Tämä mahdollistaa huonevarausten tekemisen ilmoittautumisajan päättymiseen saakka, usein normaalia halvempaan hintaan. Hotelleista ilmoitetaan tiedot ja hinnat esimerkiksi konferenssin Internet-sivuilla tai ilmoittautumislomakkeen yhteydessä. (Aarrejärvi 2003, 71-74; Rautiainen & Siiskonen 2007, 87.)

Konferenssin tarjoiluihin on syytä kiinnittää huomiota, sillä hyvät ateriat luovat hyvän tunnelman, mutta epäonnistuneet tarjoilut muistetaan kauan. Suunniteltaessa tarjoiluja on hyvä huomioida tarjoilujen monipuolisuus ja se, että ruokalistat antavat edustavan kokonaiskuvan suomalaisesta ruokakulttuurista. Erikoisruokavaliot ja eri uskontokuntien edustajat tulee ottaa huomioon. (Aarrejärvi 2003, 38; FCB 2009, 14.)

Osallistujien kuljetuksia suunniteltaessa on mietittävä riittävätkö julkiset liikenneyhteydet vai tarvitaanko tilausajoja. On huomioitava, miten osallistujat kuljetetaan lentokentältä, satamista ja rautatieasemilta sekä miten kuljetukset hoidetaan konferenssipaikalle ja eri tilaisuuksiin. Kuljetuksien aikataulut on hyvä toimittaa osallistujille jo ilmoittautumisen yhteydessä ja aikataulut on hyvä pitää esillä kaikissa konferenssipaikan tiloissa. (FCB 2009, 13.)



## 4 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan odotusten ja kokemusten vastaavuutta, eli sitä, kuinka hyvin yritys on onnistunut vastaamaan asiakkaiden odotuksiin. Asiakas sanalla tarkoitetaan henkilöä, yritystä, tai organisaatiota, johon on syntynyt asiakassuhde. (Rope 1994, 14; E-conomic 2013.) Asiakastyytyväisyyden edellyttämä kontaktipinta yrityksen ja henkilön välillä syntyy, kun asiakas on kontaktissa jonkin yrityksen osan kanssa. Tyytyväisyys sanalla viitataan tyytyväisyysasteeseen tyytyväinen – tyytymätön asteikolla. Asiakkaan tyytyväisyys- tai tyytymättömyysaste syntyy asiakkaan odotusten ja kokemusten suhteesta. Odotustaso muodostaa lähtökohdan ja vertailuperustan kokemuksille. Tyytyväisyysaste voidaan jakaa kolmeen tilanteeseen yliodotustilanteeseen, tasapainotilanteeseen ja ali-odotustilanteeseen. Yliodotustilanteessa odotukset ovat suurempia kuin kokemukset, mikä voi tehdä kokemuksesta kielteisen. Tasapainotilanteessa odotukset ja kokemukset vastaavat toisiaan. Ali-odotustilanteessa kokemukset ylittävät odotukset, mikä voi tehdä kokemuksesta myönteisen. Esimerkkinä odotustasosta voidaan pitää asiakkaiden suurempia odotuksia viiden tähden hotellin toiminnasta ja tasosta, kuin kahden tähden hotellin. (Rope 1994, 27-30.)

Asiakastyytyväisyyttä käytetään kehityksen työkaluna, mittarina ja sillä voidaan tehdä kilpailuetua muihin markkinoilla toimiviin yrityksiin. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat asiakaspalvelu, palvelun laatu, ja palveluodotukset. (Rope 1994, 14; E-conomic 2013.) Asiakastyytyväisyyttä mitataan asiakastyytyväisyystutkimuksilla. Asiakastyytyväisyystutkimus on markkinointitutkimus, joka kohdistuu yrityksen asiakaskontaktipinnan toimivuuteen. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä yrityksen toimintaa kohtaan, miten asiakas on kokenut palvelun, miten ystävällistä toteutunut palvelu on ollut ja miten yritys on vastannut asiakkaan odotuksiin. (Aarnikoivu 2005, 67; Rope 1994, 83.) Asiakastyytyväisyystutkimuksella voidaan arvioida myös konferenssiosallistujien tyytyväisyyttä konferenssista.

Kun konferenssin on saatu päätökseen, täytyy konferenssista tehdä arviointi mahdollisimman nopeasti. Osallistujilta kerätty palaute on ratkaisevaa, kun arvioidaan konferenssin menestystä. Osallistujilta kerätyn palautteen avulla voidaan myös saada ideoita ja kehitysehdotuksia tuleviin konferensseihin. Jotta saatu palaute olisi mahdollisimman

rehellistä, kannattaa asiakastytyväisyystutkimus toteuttaa anonyymisti. Mahdollisuus antaa palautetta anonyymista voi myös nostaa vastausten määrää. Usein myös konferenssiorganisaatio haluaa arvioida kuinka suoriutui konferenssin järjestämisestä. Kehitysehdotukset ja ideat niihin osa-alueisiin, joissa ei onnistuttu, syntyvät annetun palautteen perusteella. Myös ne osa-alueet, joissa on onnistuttu hyvin, voidaan edelleen kehittää seuraavaa konferenssia varten. (Rogers 2003, 167.) Tuloksista tehtyä yhteenvetoa voidaan hyödyntää saman alan konferenssien järjestelyissä tai nykyiset järjestäjät voivat hyödyntää sitä järjestettäessä seuraavaa tilaisuutta. Kansainvälisen konferenssin palautteen kerääminen voi olla vaikeampaa kuin kotimaisen konferenssin jälkeen. Kansainvälisen konferenssin jälkeen palaute kannattaakin kerätä suullisesti tai kirjallisesti. (Aarrejärvi 2003, 108.) Konferenssin asiakastytyväisyyttä voidaan mitata esimerkiksi arvioimalla informaation saatavuutta ennen konferenssia, asiakaspalvelua ja henkilökunnan toimintaa, ohjelmaa ja sen kiinnostavuutta, konferenssipaikan toimivuutta, rekisteröintiä ja ilmoittautumislomaketta, sosiaalista ohjelmaa, ruokailuja. (Aarrejärvi 2003, 208.)

## 5 Nordic World Heritage konferenssi

Vuoden 2011 pohjoismaiden maailmanperintökohteiden verkoston kokouksessa ja sitä valmistelleessa työryhmässä oli keskusteltu tulevien kokousten teemoista. Ilmoille oli heitetty toive, että nyt palattaisiin ”juurille”, eli maailmanperintökohteiden isäntiä kiinnostaviin kysymyksiin siitä, miten kohteen arvojen ja autenttisuuden säilyttämiseksi on tehtävä. Muita toivottuja näkökulmia olivat kestäväkehitys sekä lapset ja nuoret. Suomenlinna sopii erinomaisesti Nordic World Heritage konferenssin paikaksi, sillä Suomenlinnalla on monipuolisesti esittää erityyppisille ongelmille hyviä ratkaisuja. Vuoden 2012 pohjoismaiden maailmanperintökohteiden verkoston kokousta lähdettiin suunnittelemaan tältä pohjalta.

Vuoden 2012 pohjoismaisten maailmanperintökohteiden verkoston kokouksen järjestelyt ja suunnittelu aloitettiin loppukesästä 2011. Koska kyseessä oli tietyn alan asiantuntijoiden kokoontuminen ja tavoitteena keskustella ajankohtaisista asioista ja etsiä yhteisiin ongelmiin ratkaisuja, järjestettiin kokous konferenssin muodossa. Kokous sai nimekseen Nordic World Heritage Conference 2012. Konferenssin järjestämisen pohjaksi tutustuttiin konferenssin järjestämisestä kertovaan lähdemateriaaliin. Virallisesti konferenssin järjestelyt lähtivät käyntiin, kun kävimme matkailukoordinaattori Milla Öystilän kanssa tapaamassa Ines Antti-Poikaa ja Heini Taskista matkailu- ja kongressitoimistossa. Matkailu- ja kongressitoimisto tarjoaa maksutonta neuvontaa kaikille tapahtumajärjestäjille. Matkailu- ja kongressitoimistossa annetaan vinkkejä muun muassa konferenssin järjestämiseen, mistä olisi hyvä lähteä liikkeelle, kongressipalvelutoimistoista, kaupungin vastaanoton anomisesta, majoitusvaihtoehdoista ja konferenssin markkinoinnista.

Kuten jo aiemmin tässä opinnäytetyössä on tullut ilmi, on kongressipalvelutoimistoista suuri apu konferensseja järjestettäessä. Heidän ammattitaitoa kannattaa hyödyntää varsinkin silloin, kun itsellä ei ole aikaisempaa kokemusta kansainvälisten konferenssien järjestämisestä. Matkailu- ja kongressitoimistossa oltiin myös sitä mieltä, että osa konferenssin järjestämiseen liittyvistä tehtävistä kannattaa ulkoistaa kongressipalvelutoimistolle. Esimerkiksi konferenssiin ilmoittautuminen, majoitusvaraukset ja niiden hallinnointi ja rahaliikenne on hyvä antaa kongressipalvelutoimiston hoidettavaksi. Heiltä

löytyy esimerkiksi tarvittavat tietoliikenneohjelmat näiden hoitamiseksi. Koko konferenssin järjestämistä emme halunneet ulkoistaa, sillä Suomenlinnan hoitokunnan työntekijöillä on kuitenkin parhain tieto Suomenlinnasta, sen mahdollisuuksista konferenssipaikkana, ja jo olemassa oleva verkosto paikallisiin toimijoihin.

Konferenssiorganisaatioon nimettiin useita eri henkilöitä Suomenlinnan hoitokunnasta. Osa osallistui konferenssin järjestelyihin alusta loppuun ja osa vain muutamiin tehtäviin. Tästä syystä konferenssin konferenssiorganisaatiota on vaikea määrittellä tietoperustassa käsiteltyjen määritysten mukaisesti. Konferenssiorganisaation ydin koostui Milla Öystilästä, Henna Savolaisesta, Heikki Lahdenmäestä, Maire Mattisesta, Camilla Hanganpäästä, minusta ja Confedent Internationalin henkilökunnasta.

Konferenssin puheenjohtajaksi valittiin Heikki Lahdenmäki. Hän on toiminut Pohjoismaiden maailmanperintökohteiden verkostossa ja on hyvin tunnettu kyseisessä yhteisössä. Tästä syystä hänet oli helppo nimetä puheenjohtajan rooliin. Heikki Lahdenmäki vastasi myös konferenssin virallisesta ohjelmasta, workshopeista ja oli yhteydessä puhujiin. Konferenssin pääsihteerinä toimi ensin myyntisihteeriksi Henna Savolainen. Hennan siirryttyä muihin tehtäviin, pääsihteerin tehtävät otti haltuun markkinointikoordinaattori Camilla Hanganpää. Milla Öystilä osallistui myös pääsihteerin tehtäviin. Teknisen sihteerin tehtäviä hoidin minä. Osa teknisen sihteerin töistä, kuten maksuliikenne, hotellivarausten hoito ja ilmoittautumiset oltiin ulkoistettu Confedent Internationalin hoidettavaksi. Itse konferenssin ajaksi tekniseen sihteeristöön liittyi myös muita apujoukkoja. Ohjelmasihteerinä toimi Synnöve Vaari sekä Annika Rantanen. He huolehtivat konferenssin kirjallisesta materiaalista, painotuotteista ja mediatiedotteista. Konferenssin taloushallinto hoidettiin yhteistyössä pääsihteerin ja teknisen sihteeristön kanssa.

Koko konferenssiorganisaatio toimi tiiviissä yhteistyössä. Työryhmäkokouksia eli suunnittelukokouksia pidettiin useasti, jotta kaikki olisivat ajan tasalla konferenssin järjestelyistä. Ensimmäisessä työryhmän suunnittelukokouksessa laadittiin projektisuunnitelma (Liite 1.) sekä alustava aikataulu konferenssin järjestelyjen edistymisestä. Suunnittelukokouksissa työryhmän työkaluna toimi konferenssin alustava ohjelmakehys, jonka ympärille rakennettiin lopullinen ohjelma. Alustavaa ohjelmaa käytettiin myös niin sa-

nottuna tehtävälisterä, johon merkittiin jokaiselle työryhmänjäsenelle tehtävät ja vastualueet. Näin jokainen pystyi seuraamaan, mitä on jo tehty ja mitä pitää vielä tehdä. Alustava ohjelma oli kaikkien nähtävillä ja täydennettävissä yhteisellä verkkoasemalla. Konferenssille ei ollut asetettu tiettyä budjettia, joten taloussuunnitelma oli toissijainen. Konferenssille tehtiin kuitenkin alustava taloussuunnitelma, jotta saatiin selville konferenssimaksun suuruus. Koska lopullisia kustannuksia ei vielä tiedetty, kirjattiin taloussuunnitelmaan suuntaa antavat hinnat ruokailuista, kahvituksista, Confedent Internationalin palkkioista, lisäteknikasta ja kuljetuksista. Konferenssimaksun suuruudeksi saatiin siten 280 euroa per osallistuja.

Koska Suomenlinnan hoitokunnalla ei ollut resursseja järjestää konferenssia kokonaan itse, päätettiin osa järjestelyistä ulkoistaa. Matkailu- ja kongressitoimistosta saimme eri kongressipalvelutoimistojen yhteystiedot ja tarjouspyyntömallin, jota hyödynsimme osittain hintatiedustelussa. Valitsimme kolme kongressipalvelutoimistoa Confedent International Oy:n, Congrexin sekä The Travel Experiencen, joille lähetimme hintatiedustelun. Hintatiedustelussa pyysimme tietoja järjestelyistä, jotka halusimme ulkoistaa, ja joihin omat resurssimme eivät riittäneet. Nämä olivat rekisteröinti ja ilmoittautuminen, osallistujien maksuliikenne, lopputilitykset ja talouteen liittyvä konsultointi, hotellimajoitusjärjestelyt, raportointi ja mahdolliset lisäpalvelut kuten valot, äänitekniikka ja tulkkaus. Tarkemmat tiedot hintatiedusteluun valituista palveluista löytyvät liitteestä. (Liite 3). Kävimme kongressipalvelutoimistoilta saadut hintatiedustelujen tulokset läpi ja päädyimme yhteistyöhön Confedent Internationalin kanssa.

Confedent International Oy on asiantuntijaorganisaatio, joka on erikoistunut tapahtumiin, kongresseihin ja kokouksiin sekä näiden hallinnoimiseen. Confedent International on järjestänyt yli 1000 kongressia ja seminaaria Suomessa ja ulkomailla ja näistä suurin osa on ollut kansainvälisiä kongresseja. Confedent International käyttää kongressinhallintajärjestelmää, joka mahdollistaa muun muassa ilmoittautumisten, majoitusten, maksuliikenteen ja tieteellisten abstraktien käsittelyn Internetin välityksellä. (Confedent International 2011.) Yhteistyöstä tehtiin sopimus, joka allekirjoitettiin molempien osapuolten osalta. 15.11.2011 pidimme pienimuotoisen kokouksen Confedent Internationalin henkilökunnan kanssa. He esittelivät toimintaansa ja sovimme vielä käytännön järjestelyistä. Sovimme muun muassa, millainen ilmoittautumislomakkeesta tehdään, ja

miten konferenssin maksuliikenne hoidetaan. Olimme itse alun perin varanneet huonekiintiöt sekä Scandic Marinasta että Cumulus Kaisaniemestä. Majoitusjärjestelyt siirrettiin myös Confedentin hoidettavaksi. Sovimme, ettemme tarvitse itse konferenssin ajaksi Confedentin työntekijöitä konferenssipaikalle.

Konferenssin virallisen ohjelman lisäksi tärkeänä osuutena ohjelmassa on sosiaalinen, epävirallinen ohjelma, jossa osallistujilla on mahdollisuus verkostoitumiseen. Epävirallinen ohjelma koottiin paikalliosaamisen ympärille, sillä Suomenlinnan hoitokunta halusi esitellä paikallisia toimijoita ja tukea heidän toimintaansa. Matkailu- ja kongressitoimistosta kehoitettiin anomaan kaupungin vastaanottoa. Kaupungin vastaanottoa voidaan yli 100 osallistujan kansainvälisiin kokouksiin ja konferensseihin. Kaupungin vastaanotto järjestetään kaupungintalon juhlasalissa ja vastaanottoa isännöi kaupungin edustaja. Kaupunki vastaa tilaisuuden kulusta ja tarjoilusta. Tilaisuuden kesto on noin 1,5 tuntia. Tarjoilut koostuvat kuohuviinistä ja salaatti buffesta. Vastaanottoa anotaan avoimella hakemuksella ja hakemus osoitetaan Kaupunginjohtaja Jussi Pajuselle. Hakemus lähetettiin noin kaupunginjohtajalle tammikuussa 2012. (Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto 2012.)

### **5.1 Nordic World Heritage konferenssin ohjelma ja aikataulu**

Virallinen ohjelmaosuus sisälsi yhteisluentoja ja workshop työskentelyä. Epävirallinen ohjelma koostui konferenssin avauksesta Kaupungin vastaanotolla sekä Tenalji von Fersenissä järjestetystä iltajuhlasta. Ennen iltajuhlaa osallistujilla oli myös mahdollisuus sauna Merisotakoulun ja Tullin saunassa, sekä tutustua Suomenlinnakeskukseen ja Suomenlinna museoon. Konferenssin ohjelman punaisena lankana toimi paikallinen yhteisö ja sen esittely. Osallistujilla oli mahdollisuus nähdä ohjelma ennen konferenssin alkua konferenssin Internet-sivuilta. Ohjelmasta jaettiin myös painettu versio infopakettien mukana.

Olimme tehneet omaan sisäiseen käyttöömme myös tapahtumakäsikirjoituksen (Liite 2.) koko konferenssin ajaksi. Jokainen järjestäjä näki tapahtumakäsikirjoituksesta oman tehtävänsä kunakin aikana. Tapahtumakäsikirjoitusta laadittaessa olimme käyneet kon-

ferenssin kertaalleen läpi niin sanotun kuivaharjoituksen muodossa. Tapahtumakäsikirjoituksen avulla välttyttiin suuremmilta aikatauluviivytyksiltä.

Keskiviikkona 3.10. konferenssin osallistujat saapuivat Suomeen ja majoittuivat Scandic Grand Marina hotelliin, Cumulus Kaisaniemeen tai omavalintaiseen majoitusvaihtoehtoon. Keskiviikkoiltana kello 18.00 olimme vastaanottamassa konferenssin vieraita molemmilla hotelleilla. Hotelleilla pidimme rekisteröitymisen ja varmistimme, että kaikki osallistujat olivat paikalla. Hotelleilla jaoimme osallistujille infopaketit sekä vastasimme heidän kysymyksiinsä. Hotelleilta siirryimme yhtä matkaa kohti Helsingin kaupungintaloa, jossa järjestettiin kaupungin vastaanotto ja get together tyylinen tilaisuus. Kaupungintalon eteiseen oli järjestetty pöytä, josta jokainen osallistuja sai ottaa oman nimikyltinsä. Nimikyltissä oli osallistujan nimi sekä organisaatio, jossa hän työskentelee. Tilaisuus alkoi kello 19.30 Kaupunginjohtaja Jussi Pajusen puheella. Tarjolla oli salaattipöytä ja tilaisuuden pukukoodina oli smart casual.

Torstaina 4.10. aloitettiin konferenssin virallinen ohjelma. Kello 8.00 Kauppatorilta lähti vesibussikuljetus kohti Suomenlinnaa. Matkan aikana Heikki Lahdenmäki kertoi Suomenlinnan historiasta, sen suojavyöhykkeestä sekä alueelle tehtävistä uudistuksista ja kehityksestä. Kello 9.00 aloitettiin konferenssi kahvitarjoilulla. Kahvitarjoilun jälkeen alkoi konferenssin virallinen osuus pääpuhujien esityksillä. Ensimmäisenä katseltiin World Heritage Centren johtajan Kishore Raon videotervehdys Pariisista. Toisena puhujana toimi Norjan Rörosin museonjohtaja, John A. Bryde. Hänen aiheensa käsitteli kyvyn ja kompetenssin parantamista Pohjoismaissa. Kolmantena puhui Anca Dumitrescu, Filosofian tohtoriopiskelija Tampereen teknisestä yliopistosta. Hänen aiheenaan olivat puiset maailmanperintökohteet Pohjoismaissa, niiden yleismaailmallinen arvo, paikalliset uhat ja tulevat toimenpiteet. Neljäntenä puhujana toimi Siri Kloster, ylitarkastaja Norjan ympäristöministeriöstä. Hänen aiheensa käsitteli Norjan maailmanperintö politiikkaa. Jokaiselle puhujalle oli annettu tarkka aika esityksen kestosta. Konferenssin henkilökunta näytti myös eturivissä jäljellä olevaa esitysaikaa. Puhujille jaettiin pienet lahjat puheiden jälkeen. Lahjana oli Suomenlinnaa käsittelevää esitystä sekä Suomenlinnaa teetä. Esitykset ja puheenvuorot kestivät kello 12.00 asti, jonka jälkeen osallistujat jaettiin viiteen ryhmään workshop ilmoittautumisten perusteella.

Kaksi workshop ryhmää lounasti ravintola Suomenlinnan Panimossa ja kolme ryhmää ravintola Walhallassa. Matkalla ravintoloihin jokainen ryhmä teki opastetun kävelykierroksen liittyen ryhmän workshop aiheeseen. Kävelykierroksiin sekä ruokailuun oli varattu yhteensä kaksi tuntia aikaa. Ruokailu aloitettiin noin kello 12.30 joten kävelykierroksille jäi aikaa noin puoli tuntia. Workshoppeille oli varattu aikaa kello 14.00–16.00. Workshop työryhmiä oli yhteensä viisi: restoration technology, landscaping, visitor management, management ja sustainable development and the role of the local community. Osallistujilla oli mahdollisuus valita haluamansa ryhmä samalla kun he ilmoittautuivat konferenssiin. Workshop ryhmien tehtävänä oli vastata kysymykseen: Which actions are needed to enhance competence and capacity among the Nordic countries? Jokaisella workshopryhmällä oli oma vetäjänsä, moderaattorinsa sekä reportterinsa. Workshop työskentely aloitettiin opastetuilla kävelykierroksilla ympäri Suomenlinnaa. Kierrokset oli suunniteltu niin, että niiden aikana päästiin tutustumaan workshopryhmän aiheeseen Suomenlinnasta löytyvien esimerkkien avulla. Esimerkiksi Sustainable development and the role of the local community ryhmä tutustui Suomenlinnan uuteen kompostointijärjestelmään ja Suomenlinnan ala-asteeseen. Samalla ryhmän vetäjät kertoivat, millaisia suunnitelmia Suomenlinnan hoitokunnalla on kestävän kehityksen suhteen, ja miten yhteistyö paikallisen yhteisön kanssa toimii. Workshoppeille oli varattu aikaa yhteensä kaksi tuntia. Tässä ajassa piti jokaisen ryhmän keskustella ja löytää vastauksia annettuun kysymykseen. Jokainen ryhmä valmisteli myös 15 minuutin mittaisen esityksen tuloksistaan, jotka esitettiin perjantaina yhteisluennon aikana.

Kello 16.00 alkoi sosiaalinen ohjelma. Osallistujilla oli mahdollisuus sauna Merisotakoulun ja Tullin saunassa tai tutustua Suomenlinnakeskukseen ja Suomenlinna museoon. Molemmissa tilaisuuksissa tarjoiittiin Suomenlinnan Panimossa pantuja virvokkeita. Kello 18.30 tarjoiittiin illallinen Tenalji von Fersenissä. Illallinen aloitettiin kuohuviinitarjoilulla ja Suomenlinnan hoitokunnan johtaja Maire Mattinen toivotti vieraat tervetulleiksi ja esitteli illan isännän ja juontajan Henrikin. Henrik on toiminut Suomenlinnassa Ehrensward-seuran auktorisoimana oppaana monen vuoden ajan ja hän pääsi näyttämään opastamistaitojaan illan aikana. Henrik oli pukeutunut 1700-luvun asuun ja hän kertoi ohjelman ja ruokailujen välissä mielenkiintoisia otteita Suomenlinnan historiasta ja opasti niin sanotusti vieraat läpi Suomenlinnan historian illan aikana. Henrik kertoi, mitä illan aikana tulee tapahtumaan, muistutti paluukuljetuksen Helsinkiin lähte-



vän kello 22.00 ja esitteli juhlan keskeisen teeman, joka oli paikallisyhteisö. Illan ohjelma koostui Suomenlinalaisesta osaamisesta. Ensimmäisenä ohjelmanumerona esiintyivät Linnoituksen laulajat, Suomenlinalainen kuoro. Kuoron jälkeen Henrik ohjeisti vieraat hakemaan alkuruokaa. Kun alkuruoka oli melkein syöty, nousi Henrik lavalle ja kertoi lyhyen pätkän Suomenlinnan historiasta. Henrikin jälkeen katseltiin Suomenlinnasta kertova ”Lasten silmin”-video. Videon jälkeen Henrik kertoi pääruoan olevan katettuna. Kun pääruoka oli syöty, kertoi Henrik, että jälkiruoka tarjoillaan pöytiin. Hän kertoi taas pätkän Suomenlinnan historiasta ja mainitsi lopuksi, että kaikilla halukkailla olisi jälkiruoan aikana mahdollisuus pitää puheita. Kello 21.30 Henrik astui lavalle viimeisen kerran ja muistutti vielä 22.00 lähtevästä paluukuljetuksesta ja kertoi seuraavan aamun vesibussikuljetuksen lähtevän kello 8.30 Kauppatorilta. Maire Mattinen kiitti vielä kaikkia illasta, jonka jälkeen lähdettiin yhdessä kohti Suomenlinnan Tykistölahtea.

Perjantaina 5. lokakuuta Kauppatorilta lähti vesibussikuljetus kohti Suomenlinnaa kello 8.30. Konferenssipäivä aloitettiin kahvi ja karjalanpiirakka tarjoilulla Tenalji von Fersenissä kello 9.15. Virallinen ohjelma aloitettiin seuraavan Pohjoismaiden maailmanperintö kokouksen paikan julkaisulla. Seuraavaksi käytiin läpi jokaisen workshop ryhmän tulokset edelliseltä päivältä. Jokainen ryhmä oli valmistellut 15 minuutin esityksen. Kello 11.00 Ole Soe Eriksen, Nordic Word Heritage Foundationista, piti luennon määräaikaishetimitinnistä (Periodic reporting).

Kello 12 osallistujat jaettiin kahteen ryhmään. Ryhmät siirtyivät syömään lounasta ravintola Cafe Bar Valimoon ja Cafe Chapmaniin. Ryhmät tutustuivat myös tykkisluopin rakennusprojektiin. Tykkisluoppi projektia esitteli Mikko Rytsölä. Vierailu oli porrastettu niin, että toinen ryhmä kävi tutustumassa tykkisluoppiin ennen ruokailua ja toinen ruokailun jälkeen. Kello 13.30 jatkettiin Tenalji von Fersenissä Åbo Akademin Tohtori kandidaatin, Kristina Svellsin, luennolla paikallisyhteisön osallistamisesta. Luennon jälkeen Heikki Lahdenmäki tiedotti niille, jotka joutuivat lähtemään aikaisemmin lentokentälle, että seuraava lautta Kauppatorille lähtee kello 14.40, ja Camilla Hanganpää saattaa lähtijät lauttarantaan. Olimme hankkineet osallistujille valmiiksi matkaliput lauttaan, sillä yhteiskuljetusta takaisin Kauppatorille ei järjestetty perjantaina. Jokainen sai noutaa matkalipun Tenalji von Fersenin infopisteestä. Kello 14.00 Kais Matteus, Tallinnan kaupungin hallituksesta, piti luennon Tallinnan vanhan kaupungin hoitosuunni-

telmasta. 14.30 pidettiin kahvitauko ja kello 14.45 jatkettiin esityksellä Hälsinglandin koristelluista maataloista. Kello 15.00 konferenssi julistettiin päättyneeksi. Tiina Viro-lainen ja Suvi Jäntti saattoivat osallistujat lauttarantaan, josta Helsingin seudun liikenteen lautta kuljetti osallistujat Kauppatorille. Jokaisella osallistujamaalla olisi ollut konferenssin jälkeen mahdollisuus pitää vielä maan oma kokous. Mikään maa ei kuitenkaan jäänyt kokoustamaan.

## 5.2 Tilat, majoitus, tarjoilut ja kuljetukset

Koska konferenssi järjestetään Suomenlinnassa, oli luonnollista käyttää tiloina Suomenlinnassa sijaitsevia, Suomenlinnan hoitokunnan vuokraamia kokous- ja juhlatiloja. Suomenlinnan hoitokunnan kokous- ja juhlatilojen myyntipalvelu vuokraa yhdeksää erikokoista ja -luonteista tilaa. Tilat ovat käytössä ympärivuoden. Tilojen vuokrauksen sesonki jakautuu huhtikuusta juhannukseen ja elokuun alusta lokakuuhun, jolloin yritykset järjestävät paljon kokouksia ja yritysjuhlia. Kesälomakauden alkaessa kokoustilojen vuokraus hiljenee ja viikonloppuisin juhlatilat täyttyvät hääjuhlista. Suomenlinnan kirkko on yksi Helsingin suosituimmista vihkikirkoista, mikä näkyy selvästi myös Suomenlinnan hoitokunnan vuokraamien tilojen käytössä. Noin kolmasosa tilaisuuksista on hääjuhlia. Vuonna 2012 Suomenlinnan hoitokunnan vuokraamissa tiloissa järjestettiin yhteensä 620 tilaisuutta. Tilojen käyttöaste vuonna 2012 oli 26 prosenttia. Tilojen talvikäyttö on myös ollut kasvussa viime vuosina. (Laine & Jäntti 2013.)

Konferenssin tiloiksi valikoitui ohjelman sekä henkilömäärän tarpeen mukaan Tenalji von Fersen, Pajasali, Kurtiini Hamilton-Polhem, Ruutikellari ja Paarlastihuone. Suurimpaan juhlasaliin Tenalji von Ferseniin mahtuu maksimissaan 200 henkeä ja se sopii sekä juhlien vietto paikaksi että kokouksiin. Juhlasali on kunnostettu vuonna 1775 rakennettuun linnoituksen leipomon viljavarastoon. (Suomenlinna 2013c.) Tenalji von Fersenissä pidettiin konferenssin kaikki yhteisluennot ja iltatilaisuus. Tenalji von Fersenissä toimi myös miehitetty infopiste koko konferenssin ajan. Muut tilat toimivat konferenssin aikana workshop ryhmien tiloina. Suomenlinnan hoitokunnan vuokraamista tiloista löytyy perus kokoustekniikka, joka sisältää videotykin, langattoman Internet-yhteyden ja äänentoistolaitteet. Tilaisuuksien ajaksi ei Suomenlinnan hoitokunnan puolesta ole mahdollista saada tekniikasta vastaavaa henkilöä paikalle, muuten kuin

ongelmatilanteissa. Kokoustekniikka riittää hyvin kokousten pitämiseen. Tilasimme kuitenkin konferenssin ajaksi lisäteknikkaa ja -valaistusta ulkopuoliselta toimijalta. Tämä mahdollisti kaikkien Suomenlinnan hoitokunnan työntekijöiden osallistumisen konferenssiin ja näin vastuu tekniikan toimimisesta siirtyi ulkopuoliselle taholle.

Konferenssin yksi teema oli paikallinen yhteisö. Tästä syystä halusimme esitellä osallistujille mahdollisimman paljon Suomenlinnaa ja paikallista osaamista. Käyttämällä paikallisten toimijoiden palvelutarjontaa, tuimme heidän toimintaansa. Kaikki tarjoilut tilattiin paikallisilta ravintolayrittäjiltä. Osallistujat pääsivät tutustumaan neljään eri Suomenlinalaiseen ravintolaan, Ravintola Walhallaan, Suomenlinnan Panimoon, Cafe Chapmaniin ja Cafe Bar Valimoon. Iltajuhlan tarjoilut sekä kaikki kahvitukset tilattiin Cafe Chapmanista.

Konferenssin aikana majoittautuminen tapahtui kahdessa eri hotellissa Scandic Grand Marinassa sekä Cumulus Kaisaniemessä. Hotellit valitsimme sijaintinsa perusteella niin, että osallistujilla olisi lyhyt matka hotellilta Kauppatorille, josta yhteiskuljetus Suomenlinnaan lähti. Majoitus ei sisällynyt konferenssimaksuun, vaan jokainen osallistuja kustansi majoituksensa itse. Majoitusvaraukset hoituivat helposti ilmoittautumislomakkeen täytön yhteydessä. Osallistujilla oli myös mahdollisuus valita omaavalintainen majoitusvaihtoehto. Osa osallistujista yöpyikin esimerkiksi Hostel Suomenlinnassa tai ystäviensä luona.

Koska Suomenlinna sijaitsee 15 minuutin merimatkan päässä Helsingin keskustasta, täytyi osallistujat kuljettaa sujuvasti konferenssipaikalle. Tarvittavat kuljetukset Suomenlinnaan ja takaisin hoidettiin JT-Linen vesibusseilla sekä HSL:n lautalla. Vesibussikuljetuksia tarvittiin yhteensä kolme, torstaina meno Suomenlinnaan ja paluu Kauppatorille sekä perjantain meno Suomenlinnaan. JT-Line kuljetti osallistujat Suomenlinnassa Tykistölahteen, jotta osallistujilla olisi lyhyt matka kävellä Tenalji von Ferseniin. Perjantain paluukuljetus Suomenlinnasta Kauppatorille hoitui HSL:n lautalla. Osa osallistujista joutui lähtemään konferenssista aikaisemmin ja osa jäi vielä kokoustamaan konferenssin päätyttyä. Jokaiselle osallistujalle annettiin HSL:n matkalippu lauttamatkalle.

### 5.3 Kutsu, Internet-sivut ja ilmoittautuminen

Ensimmäinen kutsu (Liite 4.) lähetettiin 4.5.2012 noin sadalle vastaanottajalle. Kesäkuussa ja heinäkuussa lähetettiin muistutusviestit niille, jotka eivät olleet vielä ilmoittautuneet. Kutsut lähetettiin liitteenä konferenssin puheenjohtajan Heikki Lahdenmäen sähköpostiosoitteesta. Sähköpostiviestissä vastaanottajille kerrottiin konferenssin Internet-sivuista ja ilmoittautumisesta. Ilmoittautuminen avautui heti, kun ensimmäinen kutsu oli lähetetty.

Konferenssille koottiin omat Internet-sivut Suomenlinna.fi sivujen yhteyteen. Sivut toteutettiin piilosivuna ja sivuille löysi ainoastaan [www.suomenlinna.fi/nwh2012](http://www.suomenlinna.fi/nwh2012) linkin välityksellä. Linkki konferenssin internet-sivuista lähetettiin osallistujille kutsun yhteydessä. Internet-sivuilta löytyi konferenssin perustiedot, kuten sen sisältö, tavoite ja konferenssin sijainti, päivitetty ohjelma, ohjeet ilmoittautumiseen, sekä ilmoittautumislomake. Konferenssin jälkeen Internet-sivuille lisättiin myös kaikkien puhujien esitykset.

Ilmoittautuminen tapahtui sähköisesti online-lomakkeen avulla. Ilmoittautuminen oli mahdollista 4.5.-30.9 välisenä aikana. Konferenssin tilat rajoittivat osallistujamäärän noin 100 henkeen, joten ilmoittautuminen tapahtui ”first come – first serves”-periaatteen mukaisesti. Jokaisen osallistujan tuli itse täyttää ilmoittautumislomake. Ilmoittautumislomakkeeseen tuli täyttää osallistujan henkilö- ja yhteystiedot, yritys jossa hän toimii, majoitusvaihtoehto, haluttu workshopryhmä, erikoisruokavaliot ja mahdolliset liikuntaesteet. Ilmoittautumislomake löytyi konferenssin Internet-sivuilta.

Ennen ilmoittautumislomakkeen täyttämistä, osallistujaa pyydettiin tutustumaan ohjeisiin ja ehtoihin, jotka löytyivät ilmoittautumissivulta. Ohjeista ja ehdoista löytyi tietoa konferenssimaksusta ja sen sisällöstä, peruutusehdoista, majoituksesta ja sen maksusta. Konferenssimaksu oli yhteensä 280 euroa ja sisälsi tieteellisen ohjelman, lounaan, kahvit ja kuljetukset. Konferenssimaksu sisälsi myös sosiaalisen ohjelman, illalliset Kaupungin talolla ja Tenalji von Fersenissä. Mikäli osallistuja joutui perumaan osallistumisensa konferenssiin, tuli se tehdä ottamalla yhteyttä Confedent Internationaliin sähköpostitse. Jos osallistumisen peruminen tapahtui ennen 15. Elokuuta 2012 palautettiin osallistumismaksu vähennettynä 50 euron palvelumaksulla. Mikäli osallistuminen peruttiin 15.

Elokuuta 2012 jälkeen, ei konferenssimaksua palautettu. Konferenssimaksua ei myöskään palautettu, mikäli osallistuja ei osallistunutkaan konferenssiin. Konferenssimaksu voitiin suorittaa laskulla tai korttimaksulla. Korttimaksuissa päädyimme hyväksymään maksukorteista Visan, Mastercardin ja Eurocardin. American Express jätettiin pois maksukorttivaihtoehdoista, sillä American Expressillä maksettaessa provisio on 4 prosenttia per luottokorttimaksu, kun taas muilla maksukorteilla maksettaessa provisio on 1,5 prosenttia per luottokorttimaksu. Ilmoittautumismaksu oli kaikille osallistujille sama. Konferenssin puhujille konferenssi oli maksuton.

Ohjeissa ja ehdoissa oli myös tiedot majoitusvaihtoehdoista ja niiden varaamisesta. Confedent International oli varannut kahdesta hotellista pienen määrän hotellihuoneita konferenssin käyttöön. Tämä tarkoitti sitä, että osallistujien varatessa hotellihuoneen ilmoittautumisen yhteydessä, sai hän hotellihuoneen alennettuun hintaan. Ilmoittautumisen yhteydessä osallistujan tuli maksaa takuumaksu, jonka suuruus oli yhden hotelliyön hinta. Loppusumma lisäoista maksettiin saavuttaessa hotelliin. Osallistujien oli mahdollista varata hotellihuone kolmeksi yöksi 3.-6.10. väliseksi ajaksi. Jos osallistuja halusi majoittua hotelliin useammaksi yöksi, oli lisäöiden varaaminen mahdollista hoitaa Confedentin kautta. Hotelleiksi valikoituivat Scandic Grand Marina, jossa majoittuminen yhden hengen huoneessa maksoi 140 euroa ja kahden hengen huoneessa 160 euroa. Toinen hotelli oli Cumulus Kaisaniemi, jossa majoittuminen yhden hengen huoneessa maksoi 132 euroa ja kahden hengen huoneessa 157 euroa. Hinnat sisälsivät verot sekä aamiaiset. Majoittumismaksua ei palautettu, mikäli varaus tehtiin 15. Elokuuta 2012 jälkeen. Mikäli majoitusvaraus tehtiin 15. Elokuuta 2012 jälkeen, ei hotellimajoitusta ollut mahdollista saada erikoishintaan.

Confedent hallinnoi ilmoittautumisia. Ilmoittautumiset, hotellihuone varaukset ja maksuliikenne kulkivat heidän järjestelmiensä läpi. Mikäli osallistujilla oli kysyttävää liittyen ilmoittautumisiin, hotellivarauksiin tai maksuihin, pyydettiin heitä ottamaan yhteyttä Confedent Internationaliin. Konferenssille oltiin perustettu myös oma sähköposti osoite, jotta kommunikointi osallistujien ja järjestäjien välillä sujui mahdollisimman helposti. Confedent lähetti meille sovituin väliajoin raportin ilmoittautumistilanteesta. Raporttiin oli kerätty lista jo ilmoittautuneista henkilöistä. Tämä helpotti meidän työtämme ja

esimerkiksi muistutusviestit ilmoittautumisista oli helppo lähettää vain niille, jotka eivät olleet vielä ilmoittautuneet.

#### **5.4 Konferenssin jälkeen**

Konferenssin jälkeen jokaiselle osallistujalle lähetettiin sähköpostitse kiitoskirje osallistumisesta konferenssiin. Myös jokaiselle yhteistyökumppanille, kuten esimerkiksi ravintoloille, Confedent Internationalille ja esiintyjille lähetettiin kiitokset yhteistyöstä. Kaikki luentomateriaalit koottiin konferenssin Internet-sivuille, josta jokainen osallistuja sai ne tallennettua itselleen ja jaettua eteenpäin omassa organisaatiossaan. Osallistujilta kerättiin palautetta konferenssin järjestelyistä. Saatua palautetta käytetään seuraavien konferenssien kehittämisessä. Konferenssiorganisaatio piti myös oman palautekeskustelun konferenssin jälkeen. Palautekeskustelussa käytiin läpi konferenssin ongelmakohtia sekä onnistumisia. Konferenssin taloudesta tehtiin loppuarvio, johon laskettiin toteutuneet kustannukset. Lopuksi konferenssiorganisaatiolle järjestettiin pienimuotoinen kiitostilaisuus Suomenlinnan hoitokunnan johtajan puolesta. Tilaisuudessa kiitettiin konferenssin järjestelyihin osallistuneita ja se ikään kuin sinetöi koko konferenssin.

## 6 Nordic World Heritage konferenssin asiakastyytyväisyystutkimus

Konferenssin osallistujilla teetettiin asiakastyytyväisyystutkimus. Asiakastyytyväisyys tutkimuksella haluttiin selvittää osallistujien kokemuksia ja mielipiteitä konferenssin järjestelyistä. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulosten avulla voidaan kehittää tulevia Pohjoismaisten maailmanperintökohteiden verkoston kokouksia ja Suomenlinnassa järjestettäviä tilaisuuksia. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tutkimusmenetelmänä käytettiin määrällistä tutkimusmenetelmää. Määrällisen tutkimus antaa yleisen kuvan muuttujien välisistä suhteista ja eroista. Muuttujalla tarkoitetaan sitä asiaa, josta tutkimuksessa halutaan tietoa, esimerkiksi henkilön mielipidettä. Väline, jolla tieto tutkittavasta asiasta saadaan, kutsutaan mittariksi. Määrällisessä tutkimuksessa mittareina toimivat kysely-, haastattelu- ja havainnointilomake. (Vilkkä 2007, 13-14.) Määrällisen tutkimuksen tutkimustuloksia analysoidaan muuttamalla ne tilastollisesti käsiteltävään muotoon. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 140).

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tutkimusaineisto kerättiin sähköisen kyselyn avulla, konferenssin jälkeisellä viikolla osallistujille lähetetyn kiitosviestin yhteydessä. Kysely on tapa kerätä aineistoa vakioitujen kysymysten avulla. Tämä tarkoittaa, että kaikilta vastaajilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kysymysten muoto on siis vakioitu eli standardoitu. Kyselylomaketta käytetään, kun halutaan saada tietoa henkilön mielipiteistä, asenteista, ominaisuuksista tai käyttäytymisestä. Kyselyllä selvitettiin konferenssin osallistujien kokemuksia ja mielipidettä muun muassa konferenssin järjestelyistä ja ohjelmasta. Kysely voidaan toteuttaa esimerkiksi postitse tai internetissä ja sitä käytetään silloin kun tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan. (Vilkkä 2007, 27; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 194.)

Kyselyn lähettämisessä on tärkeää ottaa huomioon lomakkeiden lähettämisen ajoitus. (Vilkkä 2007, 27-28.) Tässä tapauksessa, kun kyseessä on konferenssin asiakastyytyväisyystutkimus, tulisi kyselylomake lähettää mahdollisimman pian konferenssin jälkeen, jotta konferenssi olisi vastaajilla vielä hyvässä muistissa. Kyselyn ajoituksella voidaan myös vaikuttaa tutkimuksen vastausprosenttiin. Kyselyn ongelmana voidaan pitää sitä, että usein kyselylomakkeet palautetaan tutkijalle hyvin hitaalla tahdilla. Usein tutkija

joutuu tekemään myös uusintakyselyn, jotta vastausprosenttia saataisiin suuremmaksi. (Vilkkä 2007, 28.) Konferenssin asiakastyytyväisyystutkimuksen kyselylomake (liite 5.) lähetettiin osallistujille kolme kertaa. Ensimmäisen lähetyskerran jälkeen kyselyyn vastasi 12 henkilöä. Muistutusviesti asiakastyytyväisyyskyselystä lähetettiin muutama viikko konferenssin jälkeen. Muistutusviestin jälkeen vastanneita oli 36. Kolmas muistutusviesti lähetettiin noin kuukausi konferenssin jälkeen, jonka jälkeen vastanneita oli 52. Kyselytutkimuksen aineistoa voidaan myös pitää pinnallisena, sillä ei voida olla varmoja siitä, ovatko vastaajat suhtautuneet tutkimukseen vakavasti tai ovatko he ymmärtäneet kysymykset niin kuin tutkija oli ne tarkoittanut. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195.)

Konferenssin asiakastyytyväisyystutkimuksen otantamenetelmäksi valikoitui kokonaisuotanta. Otantamenetelmällä tarkoitetaan sitä menetelmää jolla otos poimitaan perusjoukosta, eli kohdejoukosta, joita tutkitaan. Kokonaisuotannalla tarkoitetaan, että koko perusjoukko otetaan mukaan tutkimukseen. (Vilkkä 2007, 51-52.) Konferenssin asiakastyytyväisyystutkimuksen perusjoukko on konferenssiin osallistuvat henkilöt. Asiakastyytyväisyystutkimuksen perusjoukko on suuruudeltaan 100 henkilöä.

Määrällisen tutkimuksen aineisto voidaan kerätä monivalintakysymyksillä, avoimilla kysymyksillä ja sekamuotoisilla kysymyksillä. Konferenssin asiakastyytyväisyystutkimuksen kyselylomake oli puolistrukturoitu eli se sisälsi avoimia kysymyksiä sekä monivalintakysymyksiä. Monivalintakysymyksissä vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi, eli ne on strukturoitu. (Vilkkä 2007, 67; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 199.) Konferenssin asiakastyytyväisyystutkimuksen kyselylomakkeen ensimmäisessä strukturoidussa kysymyksessä pyydettiin antamaan konferenssin osa-alueille yleisarvosana asteikolla erinomainen (excellent), hyvä (good), kohtalainen (fair), heikko (poor). Osa-alueiksi oli valittu rekisteröinti ja informaatio, konferenssin ohjelma, konferenssin puhujat, workshopit, mahdollisuus tiedon jakamiseen sekä verkostoitumiseen, konferenssin sijainti ja kokoustilat, konferenssiorganisaatio ja tarjoilujen laatu. Toisessa strukturoidussa kysymyksessä osallistujia pyydettiin valitsemaan, mihin workshoppiin he osallistuivat konferenssin aikana.



Kun halutaan saada mahdollisimman spontaaneja mielipiteitä, vastaamista ei rajata. Tällaisia rajaamattomia kysymyksiä kutsutaan avoimiksi kysymyksiksi. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle myös mahdollisuuden esittää sellaisia näkökulmia, joita tutkija ei etukäteen osannut odottaa (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2009, 199). Avoimet kysymykset tulee muuttaa numeraalisesti tutkittavaan muotoon eli vastaukset tulee ryhmitellä asiiasältöjen mukaan aineiston keräämisen jälkeen. On huomattu, että monivalintakysymykset eivät välttämättä aina anna tarpeeksi laajaa ja yksityiskohtaista vastausta asiakkaiden tyytyväisyydestä ja kokemuksista. Tästä syystä yhä useammassa asiakkaiden tyytyväisyyttä mittaavissa lomakkeissa käytetään nykyään täysin avoimia lomakkeita. (Vilka 2007, 67-69.)

Konferenssin asiakastyytyväisyystutkimukseenkin valittiin viisi avointa kysymystä, jotta osallistujilta saatiin kerättyä mahdollisimman yksityiskohtaisia mielipiteitä konferenssin järjestelyistä. Kysymykset olivat seuraavat: Vastasivatko workshopit odotuksianne? Miten kehittäisit workshoppeja? Mitä pidit konferenssin ohjelmasta (puhujat, aikataulu, verkostoitumismahdollisuudet)? Mitä teimme mielestäsi erityisen hyvin? Onko jotain, mitä voisimme vielä parantaa?

Tutkimus onnistuu todennäköisesti paremmin, jos kyselylomake on laadittu suunnitelmallisesti. Jotta tiedetään, mitä määrällisessä tutkimuksessa mitataan, on tärkeää tietää, mitä tutkitaan. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkijan tulee määrittää käsitteet, ennen kuin tutkija kerää aineistonsa. Käsitteet tulee määritellä niin, että jokainen vastaaja ymmärtää kysymykset samalla tavalla. Muuten tutkimustulos on yleistettävissä eikä se ole luotettava. (Vilka 2007, 37.) Kysymykset asiakastyytyväisyyskyselyn lomakkeeseen valittiin tietoperustan pohjalta. Kysymykset kohdennettiin arvioimaan informaation saatavuutta ennen konferenssia, asiakaspalvelua ja henkilökunnan toimintaa, ohjelmaa ja sen kiinnostavuutta, konferenssipaikan toimivuutta, rekisteröintiä ja ilmoittautumislomaketta, sosiaalista ohjelmaa ja ruokailuja.

Koska tutkimusten tulosten luotettavuus ja pätevyys voivat vaihdella, täytyy tutkimusta tehdessä arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida esimerkiksi sen reliaabeliuuden ja validiuuden mukaan. Reliaabelius tarkoittaa, että mittaustulokset ovat toistettavissa. Kun tutkimuksessa on saatu samanlaisia vasta-

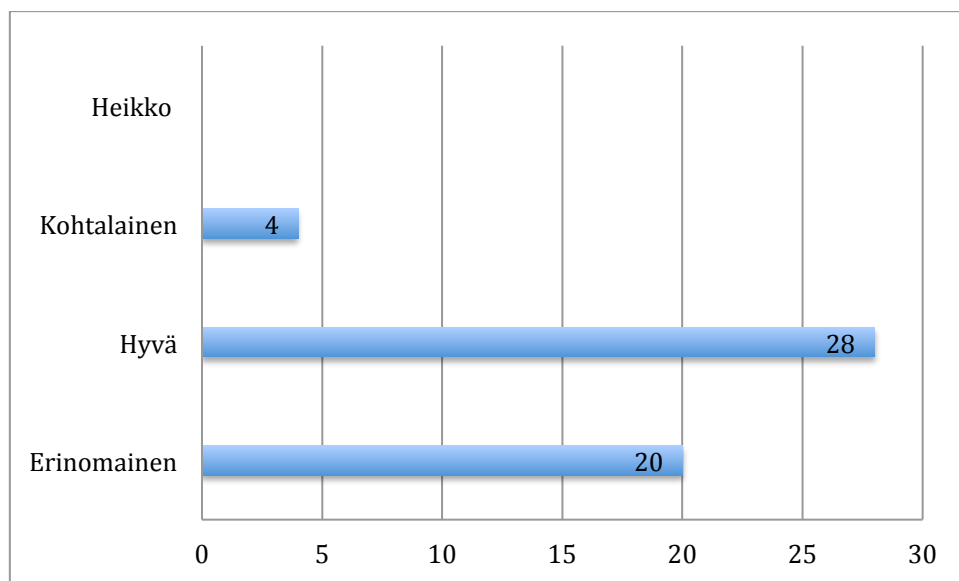
uksia, voidaan tutkimusta pitää reliabelisena. Validius taas tarkoittaa sitä, että valitulla tutkimusmenetelmällä on pystytty mittaamaan juuri sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231.) Kyselylomakkeiden avulla kerätyt tulokset muutettiin tilastolliseen muotoon, jotta ne olisivat helpommin analysoitavissa. Avoimien kysymysten tulokset järjestettiin ryhmiin samanlaisten vastausten kanssa. Koska kyselylomakkeen avulla saatiin kerättyä useita samanlaisia vastauksia ja kysymykset on selvästi ymmärretty niin kuin tutkija on ne ajatellut, on tutkimus luotettava ja pätevä.

## 7 Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset

Nordic World Heritage -konferenssin asiakastyytyväisyystutkimus lähetettiin 100 henkilölle ja siihen vastasi 52 henkilöä. Vastausprosentiksi saatiin näin ollen 52. Tulokset esitetään kyselylomakkeen mukaisessa järjestyksessä. Asiakastyytyväisyystutkimuksen kyselylomake löytyy liitteestä 5 ja kaikki avointen kysymysten vastaukset liitteestä 6.

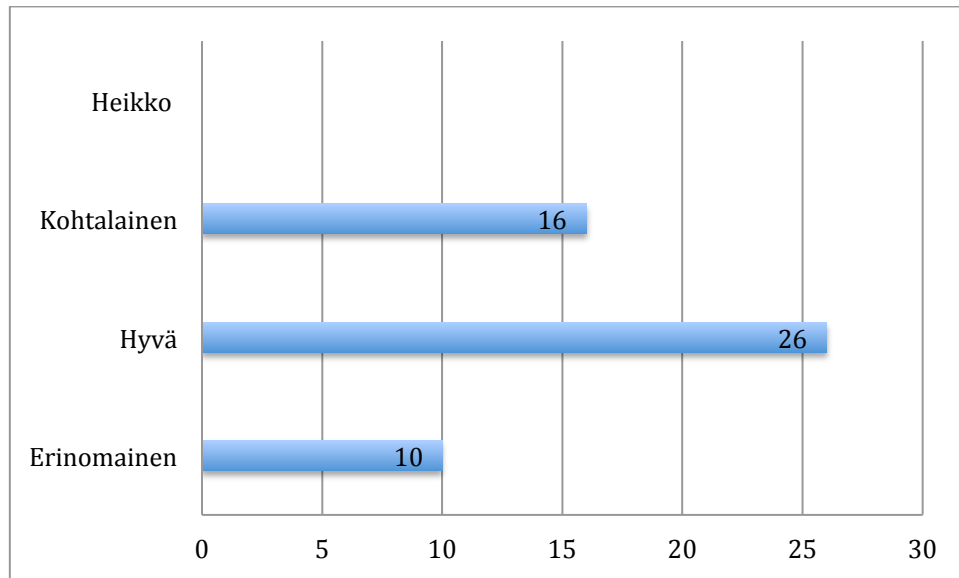
Ensimmäisessä strukturoidussa kysymyksessä osallistujia pyydettiin arvioimaan konferenssin eri osa-alueita. Osa-alueiksi oli valittu ilmoittautuminen ja informaatio, konferenssin ohjelma, konferenssin puhujat, workshopit, mahdollisuus tiedon vaihtoon ja verkostoitumiseen, konferenssin sijainti ja kokoustilat, konferenssi organisaatio kokonaisuudessaan sekä tarjoilujen laatu. Vastausvaihtoehdot oli annettu valmiiksi ja ne olivat asteikolla erinomainen, hyvä, kohtalainen ja heikko. Kuvioissa 1-8 on esitetty tulokset ensimmäiseen kysymykseen.

Kuviossa 1 on esitetty tulokset ilmoittautumisen ja informaation arviointiin. Arviointiin vastasi yhteensä 52 henkilöä. Vastanneista 20 henkilöä piti konferenssin ilmoittautumista ja informaatiota erinomaisena. 28 henkilöä vastanneista piti ilmoittautumista ja arviointia hyvänä ja neljä henkilöä vastanneista kohtalaisena.



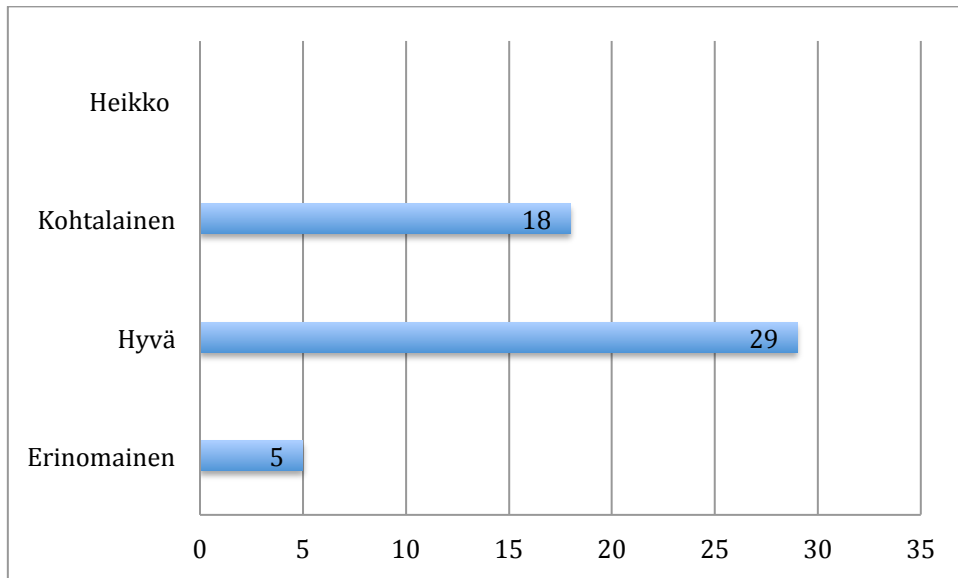
Kuvio 1. Ilmoittautuminen ja informaatio, n 52

Kuviossa kaksi on esitetty tulokset konferenssin ohjelman arvioinnista. Konferenssin ohjelman arvioi yhteensä 52 henkilöä, joista 10 henkilöä piti konferenssin ohjelmaa erinomaisena, 26 henkilöä hyvänä ja 16 henkilöä kohtalaisena.



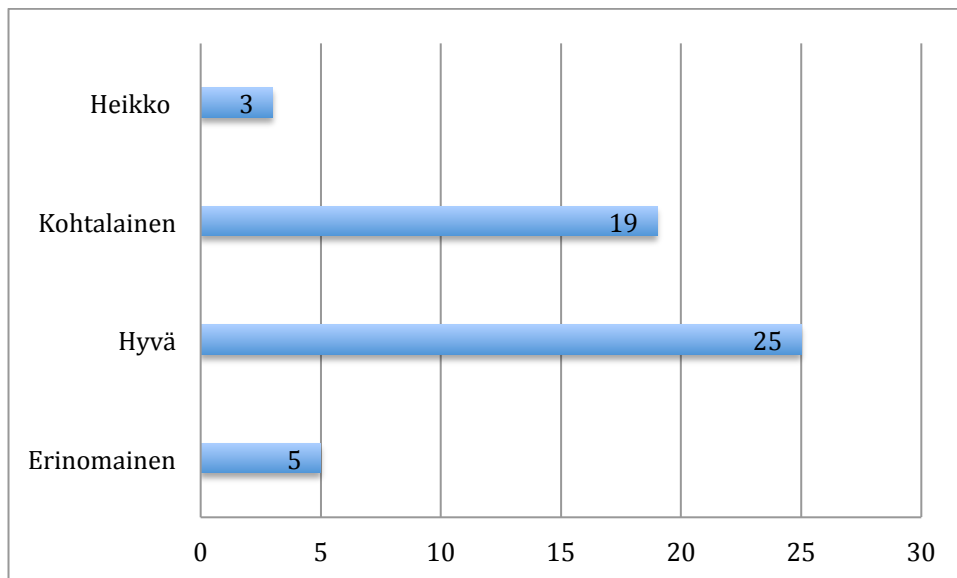
Kuvio 2. Konferenssin ohjelma, n 52.

Kuviossa kolme on esitetty tulokset konferenssin puhujien arvioinnista. Vastauksia saatiin yhteensä 52. Viisi henkilöä vastanneista oli sitä mieltä, että konferenssin puhujat olivat erinomaisia. 29 henkilöä piti puhujia hyvänä ja 18 vastaajaa piti puhujia kohtalaisena.



Kuvio 3. Konferenssin puhujat, n 52.

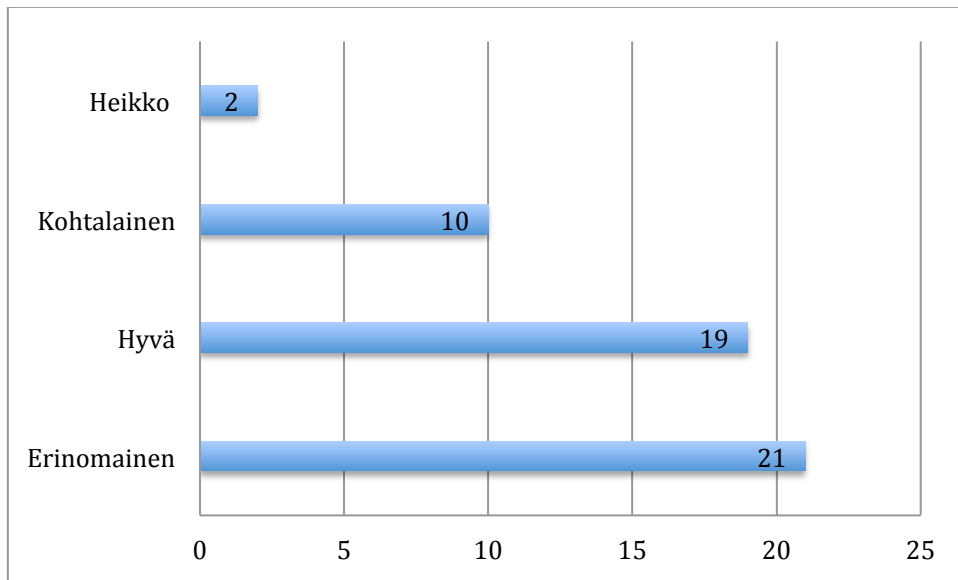
Kuviossa neljä on esitetty tulokset workshopien arvioinnista. Kysymykseen vastasi yhteensä 52 henkilöä. Erinomaiseksi workshopit arvioi viisi henkilöä. 25 henkilöä piti workshoppeja hyvänä. Kohtalaiseksi workshopit arvioi yhteensä 19 henkilöä ja heikkona workshoppeja piti yhteensä kolme henkilöä.



Kuvio 4. Workshopit, n 52.

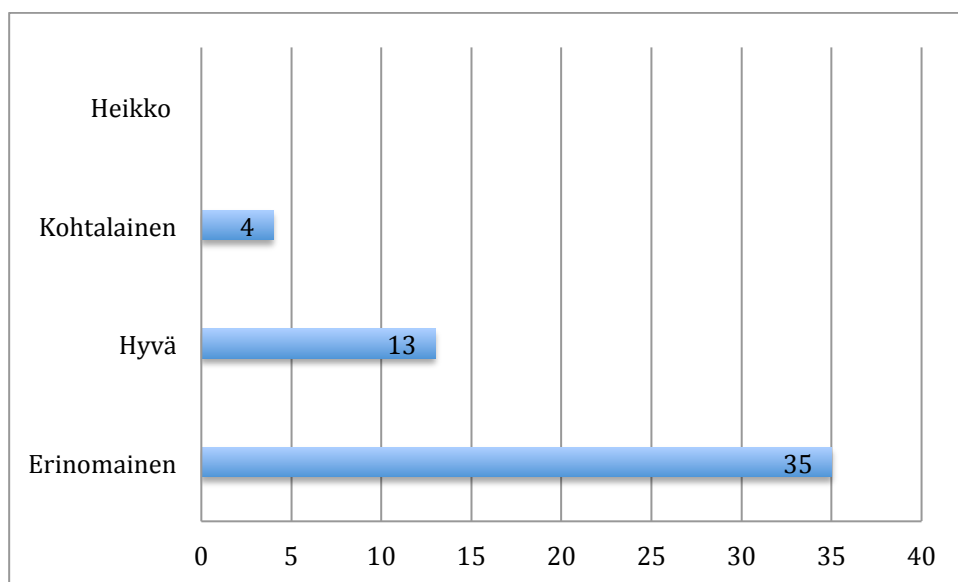
Kuviossa viisi on esitetty tulokset arvioinnista mahdollisuuteen jakaa tietoa ja verkostoitumiseen. Kysymykseen vastasi yhteensä 52 henkilöä. 21 henkilöä vastanneista oli sitä mieltä, että konferenssissa oli hyvä mahdollisuus jakaa tietoa ja verkostoitua. 19

henkilöä vastanneista piti mahdollisuutta jakaa tietoa ja verkostoitua hyvänä, 10 henkilö piti sitä kohtalaisena ja kaksi henkilöä heikkona.



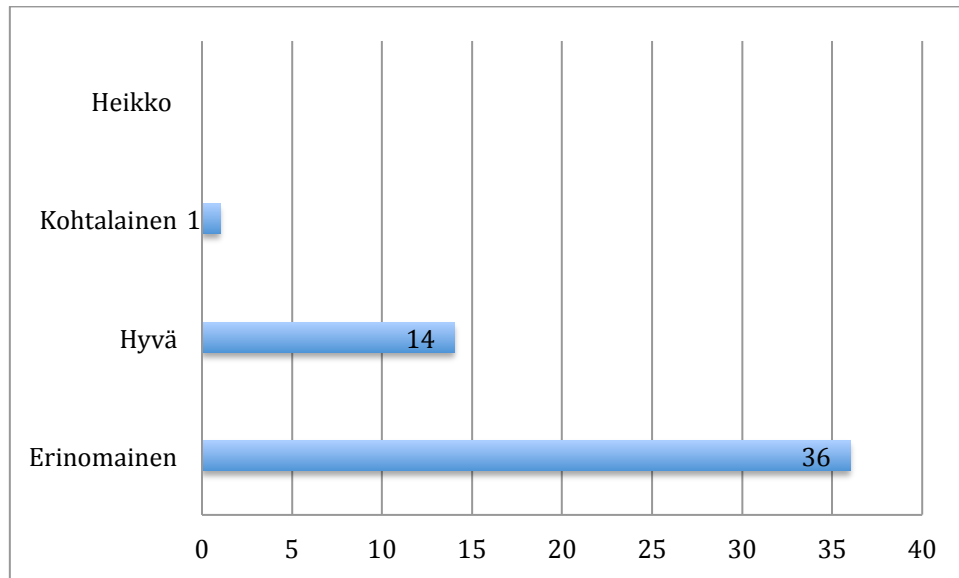
Kuvio 5. Mahdollisuus jakaa tietoa ja verkostoitua, n 52

Kuviossa kuusi on esitetty tulokset konferenssin sijainnin ja kokoushuoneiden arviosta. Konferenssin sijainnin ja kokoushuoneet arvioi yhteensä 52 henkilöä. Vastanneista 35 piti sijaintia ja kokoushuoneita erinomaisena. 13 henkilöä oli sitä mieltä, että konferenssin sijainti ja kokoushuoneet olivat hyviä. Kohtalaiseksi sijainnin ja kokoushuoneet arvioi neljä henkilöä.



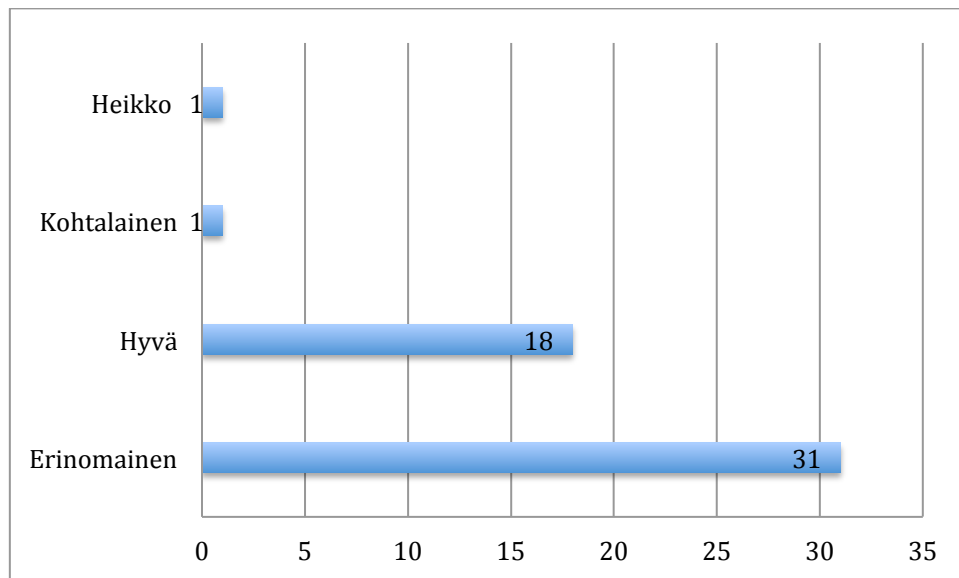
Kuvio 6. Konferenssin sijainti ja kokoushuoneet, n 52.

Kuviossa seitsemän on esitetty tulokset siitä, millaisena osallistujat pitivät konferenssiorganisaatiota. Vastauksen antoi yhteensä 51 henkilöä. Konferenssiorganisaatio oli 36 henkilön mielestä erinomainen. 14 henkilöä piti konferenssiorganisaatiota hyvänä ja yksi henkilö kohtalaisena.



Kuvio 7. Konferenssiorganisaatio, n 51.

Kuviossa kahdeksan on esitetty tulokset ruoan laadun arvioinnista. Ruoan laadun arvioi yhteensä 51 henkilöä. 31 henkilöä oli sitä mieltä, että ruoan laatu oli erinomainen. 18 henkilöä piti ruoan laatua hyvänä. Yksi henkilö vastanneista piti ruoan laatua kohtalaisena ja yksi heikkona.



Kuvio 8. Ruoan laatu, n 51.

Avoimia kysymyksiä oli yhteensä viisi. Seuraavissa kappaleissa on esitetty avointen kysymysten tulokset. Tuloksissa on myös esitetty muutama suoralainaus vastauksista. Nämä lainaukset on valittu tuloksiin, sillä perusteella, että samanlaisia vastauksia saatiin useita.

Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä kysyttiin, vastasivatko workshopit odotuksiinne? Kysymykseen saatiin yhteensä 45 vastausta. Workshopit olivat osallistujien mielestä hyvin järjestetyt ja workshopien aiheisiin liittyviä opastettuja kierroksia pidettiin mielenkiintoisina. Workshopeista saatiin myös rakentavaa palautetta.

Moni kysymykseen vastannut valitteli workshopeihin varattua liian lyhyttä aikaa. Aikaa olisi tarvittu lisää, jotta keskustelua olisi voitu jatkaa pidempään, ongelmiin olisi saatu parempia ratkaisuja ja workshopeista olisi saatu tehtyä kattavat yhteenvedot. Vastauksista kävi myös ilmi, että osallistujat pitivät huonona workshopryhmiin osallistujien erilaista taustaa ja osalta puuttui käytännön kokemus kyseiseen workshopaiheeseen. Osa konferenssin osallistujista ei myöskään mahtunut haluamaansa workshop ryhmään, jolloin he joutuivat valitsemaan toisen workshopryhmän. Tämä voi osaltaan vaikuttaa ryhmiin osallistujien erilaisesta taustasta ja kokemuksesta. Osa workshop ryhmistä pidettiin myös liian suurina, eikä työskentely ollut tästä johtuen tehokasta. Aiheet olivat liian yleisiä, eivätkä aiheet olleet kaikille mielenkiintoisia.



”Excellent guided and performed workshop, needed more time for discussion in the groups though and for the evaluations.”

“Group was too big and topics were too general.”

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin miten kehittäisit workshopeja? Kysymykseen saatiin vastauksia yhteensä 43. Workshopit saivat seuraavanlaisia kehitysehdotuksia. Aikaa tarvittaisiin lisää. Workshop kysymykset olisi hyvä jakaa osallistujille etukäteen, jotta aiheeseen voisi perehtyä ja valmistautua paremmin. Workshop ryhmät tulisi jakaa vielä tarkemmin osallistujien mielenkiinnon ja osaamisen mukaan.

”Extend the time allowed for discussion in each workshop. Provide with additional information before the conference in order to prepare.”

Kysymyksessä neljä kysyttiin, mitä pidit konferenssin ohjelmasta? Kysymystä oli tarkennettu puhujiin, aikatauluun ja verkostoitumismahdollisuuksiin. Kysymykseen saatiin yhteensä 38 vastausta. Konferenssin ohjelmaa pidettiin yleisesti hyvänä ja se eteni sujuvasti. Osallistujien mielestä konferenssi oli ammattimaisesti järjestetty ja toteutettu. Kielen muutosta skandinaaviskasta englanniksi pidettiin sekä positiivisena että negatiivisena. Konferenssin puhujia oli osallistujien mielestä liian monta ja puheet olisivat saaneet olla lyhyempiä. Puhujia toivottiin myös pohjoismaiden ulkopuolelta. Puhujien aiheet olisivat voineet liittyä vielä paremmin itse konferenssin aiheeseen. Aikataulu oli osallistujien mielestä tiukka, mutta suurilta myöhästymisiltä vältyttiin. Osallistujat olisivat toivoneet enemmän vapaa-aikaa, jotta he olisivat ehtineet tutustua paremmin Suomenlinnaan ja Helsinkiin. Verkostoitumismahdollisuuksiin oli kuitenkin varattu hyvin aikaa.

”Excellent, a tight program but with good time allowed for networking opportunities.”

“Well thought through programme. In my opinion no major delays, more time for discussion during the workshops would have been appreciated.”

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin, mitä teimme mielestäsi erityisen hyvin? Kysymykseen vastasi yhteensä 38 henkilöä. Konferenssiorganisaatio ja järjestelyt saivat osallistu-

jilta todella paljon kehuja. Samoin Suomenlinna konferenssipaikkana. Suomenlinnan hoitokunta isäntänä piti hyvää huolta osallistujista. Ruoka ja konferenssin yleinen ilma-  
piiri saivat myös kehuja.

”The logistics, the accommodation, the welcome, and the management and dining was  
extravagant and flawless.”

“Good information about everything, I felt very relaxed and able to focus on listening,  
learning and sharing experiences and knowledge.”

Viiimeisessä kysymyksessä kysyttiin, onko jotain, mitä voisimme vielä parantaa? Kysy-  
mykseen saatiin vastauksia yhteensä 31. Workshopeille tarvitaan enemmän aikaa. Kon-  
ferenssin aikataulu voisi olla löyhempi. Opastettuja kierroksia voisi olla enemmän.  
Myös lisääikaa tutustua Helsinkiin ja Suomenlinnaan toivottiin. Konferenssin osallistu-  
jat toivoivat myös enemmän työskentelyä ja vähemmän puhetta.

”The speakers must improve to be short and concentrate of the most important is-  
sues.”

“At this type of conference I would appreciate if you had offer extra guided tours a day  
before or after the conference. An opportunity to see more of, in this case, Helsingfors  
and Sveaborg, for those who are interested to pay for that.”

## 8 Yhteenveto ja kehittämisehdotukset

Opinnäytetyön tavoitteena oli järjestää kansainvälinen Nordic World Heritage konferenssi ja tutkia palautekyselyn avulla, kuinka järjestelyissä onnistuttiin. Koko konferenssiorganisaatio oli tyytyväinen konferenssin eteen tehtyyn työhön ja lopputuloksena oli onnistunut kansainvälinen konferenssi. Konferenssiosallistujilla teetetyin asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksetkin osoittavat, että Nordic World Heritage konferenssin järjestelyissä onnistuttiin.

Konferenssi järjestettiin Suomenlinnan hoitokunnan työntekijöiden toimesta. Nordic World Heritage konferenssi oli ensimmäinen monen päivän kestävä konferenssi, jonka Suomenlinnan hoitokunta järjesti. Aikaisempaa kokemusta konferenssin järjestämisestä ei siis ollut. Matkailu- ja kongressitoimistosta saadut vinkit esimerkiksi kongressipalvelutoimiston käytöstä sekä kaupungin vastaanoton anomisesta, olivat tärkeitä lähtökoh-  
tia suunnittelulle. Uskoisin, että ilman matkailu- ja kongressitoimiston apua, konferenssi ei olisi ollut yhtä onnistunut. Kongressipalvelutoimisto Confedent Internationalille ulkoistettiin ne osa-alueet järjestelyistä, joihin Suomenlinnan hoitokunnalla ei ollut resursseja. Nyt kun maksuliikenne, ilmoittautumiset ja majoitusvaraukset hoituivat Confedent Internationalin kautta, jäi konferenssiorganisaatiolle aikaa keskittyä konferenssin ohjelman ja käytännön järjestelyiden laatimiseen.

Konferenssiorganisaation ydin oli motivoitunutta, vaikka konferenssia järjestettiin oman työn ohella. Järjestelyjen loppuvaiheessa olisi ollut suotavaa, että konferenssiorganisaatio olisi voinut keskittyä ainoastaan konferenssin järjestelyihin. Nyt osa joutui jäämään pois tärkeistä kokouksista omien työkiireidensä takia, mikä hankaloitti järjestelyjen etenemistä ja työtehtäviä jouduttiin siirtämään muiden harteille. Osa konferenssiorganisaation henkilöistä olisi voinut delegoida työtaakkaansa myös muille konferenssiorganisaation jäsenille. Esimerkiksi workshopit, puhujien hankkiminen sekä heidän ohjeistaminen oli yhden henkilön harteilla. Siirtämällä hänen työtaakkaansa muille, olisi puhujien kanssa ehkä ehditty käymään tarkemmin läpi esityksien aiheet, jolloin esitykset olisivat varmasti liittyneet paremmin konferenssin aiheeseen. Sama pätee myös workshopien valmisteluun.

Konferenssiorganisaatio piti yhdessä palautekeskustelun konferenssin jälkeen. Palautekeskustelussa käytiin läpi asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja keskustelussa ilmeni seuraavanlaisia huomioita. Konferenssin sisältö, tieteellinen ja sosiaalinen ohjelma, noudatti pääpiirteittäin konferenssin aihetta. Tieteellinen ohjelma eli yhteisluennot koostuivat Pohjoismaiden sekä Baltian maiden edustajien esityksistä sekä workshop työskentelystä. Tieteellinen ohjelma oli hyvin rakennettu ja puhujat olivat valmistautuneet esityksiinsä hyvin. Osa esityksistä ei kuitenkaan liittynyt konferenssin aiheeseen ja osa puhujista puhui liian pitkään aikarajasta huolimatta. Heikki Lahdenmäki vastasi luennoitsijoista ja kritisoikin, ettei luennoitsijoiden valinta mennyt kaikilta osin nappiin. Heikki pohti olisiko luennoitsijoiden kanssa pitänyt sopia ennakkoon tarkemmin esitysten sisällöstä, jotta esitykset olisivat olleet paremmin liitoksissa konferenssin aiheeseen. Puhujat ovat kuitenkin alansa ammattilaisia, joten tuntui oudolta puuttua heidän työhönsä. Workshop työskentelystä pidettiin ja se mahdollisti konferenssin osallistujien tuoda esiin omia näkemyksiään ja kehitysehdotuksiaan workshopien aiheeseen, competence and capacity building. Työryhmä pohti palautekeskustelussaan, oliko workshopien aihe liian abstraktinen, ja se ei koskettanut kaikkia osallistujia kovin läheltä. Osallistujien jakaminen tasan workshoppeihin oli myös odotettua haasteellisempaa. Workshopryhmiin olisi voitu sallia suurempi jousto, jotta kaikki olisivat päässeet haluamiinsa workshoppeihin. Workshopit olisivat myös tarvinneet lisää aikaa. Nyt keskustelu ja työskentely jäivät kesken, eikä workshop työskentelystä saatu tehtyä kunnollisia loppuyhteenvetoja.

Konferenssin ohjelma oli tiivis, mutta myös osallistujia oli ajateltu tauoilla, ruokailuilla ja epävirallisella ohjelmalla. Sosiaalinen ohjelma ja iltatilaisuudet onnistuivat parhaiten konferenssin järjestelyistä. Kaupungin vastaanotto ensimmäisenä iltana oli juhlallinen avaus konferenssille ja toi mielestäni lisäarvoa konferenssille. Tenalji von Fersenin iltajuhla oli myös todella onnistunut ja sai hyvin paljon kiitosta osallistujilta. Paikallisosaaaminen toimi hyvin iltajuhlan punaisena lankana ja uskoisin, että jokaiselle osallistujalle ilta oli ikimuistoinen. Sosiaaliseen ohjelmaan olisi kuitenkin voinut vielä lisätä selkeämmän opastetun kierroksen Suomenlinnassa. Nyt vesibussikyydin ohella tehty kierros jäi liian heikoksi, eivätkä osallistujat saaneet kokonaiskuvaa Suomenlinnasta. Myös opastettu kierros Helsingissä olisi ollut varteenotettava vaihtoehto sosiaaliseen ohjelmaan.

Seuraavaa samanlaista tilaisuutta suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon seuraavia esille nousseita kehitysehdotuksia. Mikäli mahdollista, niin konferenssiorganisaatioon tulisi keksittyä ainoastaan konferenssin järjestelyihin. Oman työn jättäminen tuskin on mahdollista, mutta esimerkiksi osa työajasta tulisi rauhoittaa ainoastaan konferenssin järjestelyihin. Konferenssin tai tilaisuuden esiintyjien kanssa tulee tehdä tiivistä yhteistyötä, jotta heidän esityksiensä aiheet saadaan sidottua paremmin konferenssin tai tilaisuuden ohjelmaan. Puhujia voi myös olla vähemmän, näin ollen tieteellinen ohjelma ei ole niin tiivis ja osallistujat pystyvät vastaanottamaan tietoa paremmin. Konferenssiin voitaisiin kutsua puhujia Pohjoismaiden ja Baltian ulkopuolelta. Unescolla on kuitenkin yhteinen tavoite kaikkien maailmanperintökohteiden kesken. Ulkomaisten puhujien avulla uusia hyviä toimintamalleja ja esimerkkejä saataisiin jalkautettua ympäri maailman. Workshoppeille tulisi varata enemmän aikaa, sillä ne ovat selvästi suosittuja ja tehokkain ryhmätyöskentelytapa. Pienemmät ryhmät takaavat myös tehokkaamman työskentelyn sekä mahdollisesti paremman työtuloksen. Workshop työryhmiin osallistuville tulisi lähettää etukäteen workshoppeissa käytettävä materiaali, jotta aiheeseen voisi perehtyä ja valmistautua paremmin etukäteen. Workshopien aiheeseen liittyvät kysymykset olisi myös hyvä tarkentaa, jotta työryhmä voi keskittyä oikeaan asiaan. Konferenssiin tai tilaisuuteen osallistuville kannattaa järjestää myös vapaaehtoinen opastettu kierros konferenssi kaupungissa tai varata aikaa itsenäiseen tutustumiseen.

## 9 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessini alkoi syksyllä 2011, kun kuulin työpaikallani Suomenlinnassa puhuttavan Nordic World Heritage konferenssista ensimmäisen kerran. Olin jo aiemmin kertonut Milla Öystilälle kiinnostuksestani tehdä opinnäytetyöni liittyen Suomenlinnaan, joten Millan ehdottaessa, että opinnäytetyöni voisi liittyä konferenssin järjestelyihin, olin valmis tarttumaan haasteeseen. Olen työskennellyt Suomenlinnan hoitokunnassa kokous- ja juhlatilojen myyntipalvelussa jo muutaman vuoden ja opinnoissani valinnut kurseja kokousalaan liittyen, joten kokousala on tullut tutuksi. Tämän vuoksi opinnäytetyö konferenssin järjestelyistä tuntui omalta ja mielenkiintoiselta.

Opinnäytetyöseminaarin alkaessa minulla oli aihe valmiina ja sitä oli helppo lähteä työstämään seminaarista saatujen ohjeiden avulla. Opinnäytetyöseminaarissa laaditut opinnäytetyösuunnitelma sekä alustava aikataulu toimivat opinnäytetyöni kehyksenä. Yritin noudattaa aikataulua parhaani mukaan ja saada asettamiani tavoitteita valmiiksi. Opinnäytetyöprosessini jäi tauolle kevääksi 2012, kun lähdin suorittamaan suuntautumisopintojani Saksaan. Elokuussa 2012 keskityin taas opinnäytetyöhöni ja kirjoitin suurimman osan tietoperustasta. En kuitenkaan päässyt asettamaani tavoitteeseen, että tietoperusta olisi valmis ennen itse konferenssia. Syyskuu sekä lokakuun alku olivat konferenssin järjestelyiden kannalta kiireisintä aikaa, joten kirjoittaminen jäi vähemmälle. Olin kuitenkin tyytyväinen siihen asti tekemääni työhön, joten pystyin keskittymään konferenssin järjestelyihin. Kun konferenssi oli saatu vietyä loppuunsa, kirjoitin lopun tietoperusta osuuden sekä aloitin konferenssin esittelyn ja kuvaamisen kirjoittamista.

Opinnäytetyö kokosi yhteen koko ammattikorkeakoulu aikani oppimiani asioita ryhmätyöskentelystä, projektityöstä ja vastuusta. Opinnäytetyötä tehdessä olen myös oppinut paljon uusia asioita niin kirjoittamisesta, konferenssien ja tapahtumien järjestämisestä, projektityöstä kuin itsestäni. Suurimmaksi haasteeksi opinnäytetyöprosessissa koin kirjoittamisen. Kirjoittaminen on aina aikaisemmin ollut minulle haastavaa ja siitä syystä en myöskään ole koskaan pitänyt siitä. Ajatusten saaminen paperille on tuottanut ongelmia enkä koskaan ole ollut hyvä suomen kieliopissa. Tätä opinnäytetyötä tehdessä olen huomannut, että on sellaisia päiviä jolloin voisi vain istua ja kirjoittaa monta tuntia putkeen ja kirjoittaminen tuntuu mielenkiintoiselta. Sitten on niitä päiviä

kun istut ja tuijotat ruutua, ja saat vain muutaman sanan kirjoitettua. Niinä päivinä on parempi vain sulkea koko tiedosto ja yrittää seuraavana päivänä uudestaan. Koko prosessin hienoimpia hetkiä oli onnistumisen tunne, jonka sain niistä monista Tenalji von Ferseninin iltatilaisuudessa nähdyistä hymyistä sekä asiakastyytyväisyyskyselyn kiitoksista. Olen kokonaisuudessaan tyytyväinen opinnäytetyöhöni kuin myös omaan työpanokseeni konferenssin järjestelyissä sekä konferenssin aikana. Uskon myös, että opinnäytetyöstä oppimani asiat tulevat olemaan arvokkaita tulevaisuudessa.

## Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. WS Bookwell Oy. Juva.

Aarrejärvi, L. 2003. Kokoukset ja kongressit. Järjestäjän käsikirja. Edita. Helsinki.

Confedent International 2011. Tarjous.

E-conomic 2013. Kirjanpito-ohjelma. Sanakirja. Asiakastyytyväisyys. Luettavissa: <http://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/asiakastyytyvaisuus>. Luettu 10.5.2013.

FCB 2009. Finland Convention Bureau. Kongressisuunnittelijan opas. Luettavissa: [http://www.fcb.fi/UserFiles/fcb/File/pdf/Kongressisuunnittelu\\_opas/Kongressisuunnittelu\\_opas.pdf](http://www.fcb.fi/UserFiles/fcb/File/pdf/Kongressisuunnittelu_opas/Kongressisuunnittelu_opas.pdf). Luettu 25.8.2011.

FCB 2011a. Finland Convention Bureau. Johtavat kongressimaat ja –kaupungit. Luettavissa: <http://www.fcb.fi/UserFiles/fcb/File/Johtavat%20kongressimaat%20ja%20kaupungit%202011.pdf>. Luettu 25.8.2011.

FCB 2011b. Finland Convention Bureau. Kongressit Suomessa. Raportti. Luettavissa: [http://www.fcb.fi/UserFiles/fcb/File/pdf/tutkimukset/Kongressit\\_Suomessa\\_%202010\\_Raportti.pdf](http://www.fcb.fi/UserFiles/fcb/File/pdf/tutkimukset/Kongressit_Suomessa_%202010_Raportti.pdf). Luettu 25.8.2011.

Fenich, G. 2008. Meetings, Expositions, Events, & Conventions. An introduction to the industry. Pearson Prentice Hall. New Jersey.

Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto 2012. Kaupungin tukitoimet kongresseille. Luettavissa: <http://www.visithelsinki.fi/ammattilainen/convention-bureau/palvelumme/kaupungin-tukitoimet-kongresseille>. Luettu 12.11.2012

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



Lahdenmäki, H. 29.10.2012. Suunnittelupäällikkö. Suomenlinnan hoitokunta. Sähköposti.

Laine, M., Jäntti, S. 2013. Myyntisihteerit. Suomenlinnan hoitokunta. Kokous- ja juhlatilojen tilastot 2012.

Opetusministeriö 2003. Maailmanperintö Suomessa. Opetusministeriön maailmanperintöryhmän muistio ja toimenpide-ehdotukset. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2003:15. Yliopistopaino. Helsinki.

Opetusministeriö 2012a. Kansainväliset asiat. Kansainväliset järjestöt. Unesco. Maailmanperintö. Luettavissa:

[http://www.minedu.fi/OPM/Kansainvaliset\\_asiat/kansainvaliset\\_jaerjestoet/unesco/maailmanperinto/?lang=fi](http://www.minedu.fi/OPM/Kansainvaliset_asiat/kansainvaliset_jaerjestoet/unesco/maailmanperinto/?lang=fi) Luettu 12.11.2012.

Opetusministeriö 2012b. Kansainväliset asiat. Kansainväliset järjestöt. Unesco. Suomen Unesco-toimikunta. Toimintakertomukset. Toimintakertomus 2011. Luettavissa: [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kansainvaliset\\_asiat/kansainvaliset\\_jaerjestoet/unesco/suomen\\_unesco-toimikunta/toimintakertomukset/toimintakertomus\\_2011.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kansainvaliset_asiat/kansainvaliset_jaerjestoet/unesco/suomen_unesco-toimikunta/toimintakertomukset/toimintakertomus_2011.pdf) Luettu 12.11.2012

Rautiainen, M., Siiskonen, M. 2007. Kokous- ja kongressipalvelut. Dark Oy. Vantaa

Rogers, T 2003. Conferences and Conventions. A global industry. Elsevier. Oxford.

Suomenlinna 2013a. Linnoitus. Luettavissa: <http://www.suomenlinna.fi/linnoitus> Luettu

Suomenlinna 2013b. Suomenlinnan hoitokunta. Luettavissa: [http://www.suomenlinna.fi/suomenlinnan\\_hoitokunta](http://www.suomenlinna.fi/suomenlinnan_hoitokunta) Luettu 12.11.2012

Suomenlinna 2013c. Suomenlinnan hoitokunta. Kokous- ja juhlatilat. Juhlatilat. Luettavissa: [http://www.suomenlinna.fi/kokous-\\_ja\\_juhlatilat/juhlatilat](http://www.suomenlinna.fi/kokous-_ja_juhlatilat/juhlatilat) Luettu 12.11.2012

Suomen kulttuuriperintökasvatuksen seura 2012. Suomen maailmanperintökohteet perusopetuksessa. Suomen kulttuuriperintökasvatuksen seuran julkaisuja 3. Erweko. Helsinki.

Unesco 2012a. United Nations Educational, Scinfitic and Cultural Organization. Culture. Luettavissa: <http://www.unesco.org/culture/ich/index.php?lg=en&pg=00002> Luettu 12.11.2012.

Unesco 2012b. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. Culture. Intanglibe heritage. List and Register. Inscribed elements. Luettavissa: [http://www.unesco.org/culture/ich/index.php?lg=en&pg=00011&multinational=3&display1=inscriptionID\\_](http://www.unesco.org/culture/ich/index.php?lg=en&pg=00011&multinational=3&display1=inscriptionID_) Luettu 12.11.2012.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi. Jyväskylä.

## **Liitteet**

Liite 1. Projektisuunnitelma

### **Projektisuunnitelma**

#### **Nordic World Heritage –Konferenssi**

##### **Miksi konferenssi järjestetään**

- Pohjoismaisten maailmanperintökohteiden verkoston kokoontuminen. Konferenssin tarkoituksena on löytää ratkaisuja yhteisiin ongelmiin, kokemusten vaihtaminen, muilta oppiminen ja verkostoituminen.
- Pohjoismaisten maailmanperintökohteiden verkosto (Nordic World Heritage Organization) on kokoontunut vuosittain vuoden 1995 jälkeen.
- Verkosto koostuu maailmanperintökohteiden edustajista Suomesta, Ruotsista, Norjasta, Tanskasta, Grönlannista, Islannista. Vuoden 2012 kokoontumiseen nähtiin hyödylliseksi laajentaa verkostoa myös Baltian maihin, joten kutsutaan edustajia myös Baltian maista.
- Järjestetään 3.-5.10.2012 Suomenlinnassa
- Juhlistaa myös 40-vuotta täyttäneitä Unescon Maailmanperintösopimusta
- Konferenssin punaisena lankana voisi toimia paikallisyhteisö ja sen esittely

##### **Konferenssin tavoite**

- Konferenssin tavoitteeksi on asetettu: Määritellä ne tarvittavat toiminnot, joilla Unescon maailmanperintösopimus saataisiin sulautettua Pohjoismaisiin yhteisöihin kyvyn ja valmiuksien sekä kompetenssin parantamisen avulla.
- Verkostoituminen, kokemusten vaihtaminen, muilta oppiminen

##### **Konferenssin kohderyhmä**

- Maailmanperintökohteiden edustajat ja maailmanperintöasioiden kanssa työskentelevät henkilöt Suomesta, Ruotsista, Norjasta, Tanskasta, Islannista Grönlannista ja Baltian maista.
- Tavoitteena noin 100 osallistujaa (tilat rajoittavat osallistujamäärän noin 100 henkilöön)

## Konferenssiorganisaatio

- Isäntänä ja järjestäjänä toimii Suomenlinnan hoitokunta
- Konferenssiorganisaatio koostuu suomenlinnan hoitokunnan työntekijöistä
  - o Projektipäällikkö, Heikki Lahdenmäki, Maire Mattinen vastuualueina virallinen ohjelma, workshopit, puhujat
  - o Milla Öystilä, Henna Savolainen/Camilla Hanganpää, Minna Laine vastuualueina käytännön järjestelyt, iltajuhlat
- Konferenssipalvelutoimisto
  - o Konferenssipalvelutoimistolle ulkoistetaan ilmoittautumisten hallinnointi, majoitusvaraukset, rahaliikenne.
- Suomenlinalaiset yrittäjät (ravintolat, viihde iltajuhlaan, vesibussit)
  - o Ruokailut ja ohjelma tilataan Suomenlinalaisilta yrittäjiltä. Tuetaan heidän toimintaansa ja esitellään heidän osaamistaan konferenssin vieraille.

## Tilat

- Suomenlinnan hoitokunnan vuokraamat kokous- ja juhlatilat
- Yhteisluennot ja iltajuhla Tenalji von Fersen-salissa
- Workshop työryhmät jaetaan kokoustiloihin (Pajasali, Kurtiini Hamilton-Polhem, Ruutikellari, Piirtämö, Paarlastihuone)
- Suomenlinnan ravintolat. (Suomenlinnan Panimo, Walhalla, Chapman, Valimo)
- Museot, Suomenlinalakeskus, saunat

## Budjetti

- Ei tarkoin määriteltyä budjettia. Ilmoittautumismaksu lasketaan alustavien kustannusarvioiden pohjalta.

## Työsuunnitelma ja aikataulu

- Konferenssiorganisaatio kokoontuu säännöllisin väliajoin työryhmäkokouksiin. Alussa noin kuukauden välein. Konferenssin lähentyessä työryhmäkokouksia pidetään tiiviimmin.
- Alustava ohjelma ja työryhmäkokousten pöytäkirjat toimivat suunnittelun apuna niin sanottuina tehtävälistöinä, joihin kirjataan tehtävät ja vastuuhenkilöt. Työryhmäkokouksissa käydään läpi tehtävien eteneminen.
- Alustava aikataulu tämän asiakirjan liitteenä.

2012

2011

Aikataulu

	elokuu	syyskuu	lokakuu	marraskuu	joulukuu	tammikuu	helmikuu	maaliskuu	huhtikuu	toukokuu	kesäkuu	heinäkuu	elokuu	syyskuu	lokakuu
konferenssin järjestämisen teoriaan tutustuminen															
Tapaaminen matkailu ja kongressitoimistossa															
Tilojen varaaminen varauskalenterista															
Majoituskiintiön varaus															
konferenssiorganisaation nimeäminen															
konferenssipalvelutoimistojen kilpailutus ja valinta															
Konferenssipalvelutoimiston tapaaminen															
Ohjelman suunnittelu															
Kaupungin vastaanoton anominen															
Internet sivut valmiit															
Kutsujen 1. lähetys															
kutsujen muistutusviesti 1															
Kutsujen muistutusviesti 2															
ilmottautuminen alkaa															
Vesibussikuljetusten varaus															
Ruokailu varaukset															
Ruokailujen vahvistukset															
Vimeinen ilmoittautumispäivä														30.8.	
KONFERENSSI															3.-5.10
Konferenssin materiaalit Internet-sivuille															
Palautteen keräys															
Kiitoskirjeet															

Liite 2. Tapahtumakäsikirjoitus.

## MINUUTTIOHJELMA SISÄISEEN KÄYTTÖÖN

### Programme

#### Wednesday 3 October

- 18.00 Meeting the Suomenlinna hosts at hotel reception in Hotel Cumulus Kaisaniemi and Scandic Grand Marina Hotel (Grand Marinassa Maire, Cami ja Tiina V., Cumuluksessa Heikki, Minna ja Tiina K.)
- 19.00 Guided walk from the hotels to the Helsinki City Reception
- 19.30 Helsinki City Reception at the Helsinki Old City Hall. Get together party for the participants of the NWH 2012 conference. Salad buffet. Dress code: smart casual. (Bockin talossa paikalla Milla ja Annika, jakavat osallistujille ovella kutsut ja nimikyltit).

#### Thursday 4 October

- 8.00 Charter waterbus transportation from the Market Square to Suomenlinna with presentation on Suomenlinna's history, buffer zone and developments in the area (Minna ja Cami vesibussin ovella ruksaamassa listoihin ketkä ovat saapuneet)
- 8.45 Perillä Suomenlinnakeskuksen laiturilla
- 9.00 The Congress begins at Tenalji von Fersen with coffee service. (Paikalla ohjeistamassa vieraita narikkaan, vessaan ja ottamaan heti kahvia ja istumaan sitten pöytiin Suvi, Tiina V. ja Annika).
- 9.10 Presentations on the theme of the seminar and key note speakers representing the workshop themes, opening words by the host of the day director Maire Mattinen (10 min). Practical information: the toilets are outside, kertooko samalla vähän Fersenin salista? (Minna ja Cami istuvat sivupöydän ääressä ja ovat valmiina kiikuttamaan langattomia mikkejä mikäli joku haluaa kommentoida johonkin esitykseen jotain).
- 9.20 Kishore Rao, Director, World Heritage Centre, UNESCO: Capacity building in the World Heritage activity (Video from Paris 12 min ) (Raine Kasper laittaa videon pyörimään)
- 9.30 Greetings from the thirty-sixth session of the World Heritage Committee in St Petersburg, Russia (24 June- 06 July, 2012), Stefan Wessman, Senior Researcher, National Board of Antiquities, Finland (10 min) (Puheen jälkeen Maire ojentaa lahjan (Suvi istuu eturivissä jossain lähellä ja antaa sen Mairelle)

- 9.40 John A. Bryde, Director, Røros Museum, Norway: The Framework of capacity and competence building in the Nordic Countries (50 min) (puheen jälkeen Maire ojentaa lahjan, jonka saa Suvilta)
- 10.30 Anca Dumitrescu, PhD Student, Tampere University of Technology: Wooden World Heritage Sites in the Nordic Countries, their universal values, local threats, future measures (50 min) (puheen jälkeen Maire ojentaa lahjan, jonka saa Suvilta)
- 11.20 Siri Kloster, Senior adviser, Norwegian Ministry of the Environment: World Heritage Policy in Norway (20 min) (puheen jälkeen Maire ojentaa lahjan, jonka saa Suvilta)
- 11.40 Practical information: it is no longer possible to change workshops at this point, so please follow the work shop leader with the number of your workshop. If you don't remember your workshop number, you can check it from the list on the side table (lista on Minnalla ja Camilla sivupöydällä).
- 12.00 Walk to lunch the Lunch following the work shop leaders with numbers at Restaurant Suomenlinna Brewery GROUPS 3 and 5 / Restaurant Walhalla for groups 1, 2 and 4. Before and after lunch guided walks in Suomenlinna (guided tours related to the afternoon workshop themes).
- 12.30 Restaurant Suomenlinna Brewery (Workshops 3 and 5)

Restaurant Walhalla (Workshops 1, 2 and 4)

Lunch until 13.30, after lunch the guided walks continue to the conference rooms.

- 14.00 Workshops (coffee service)

The participants will be divided into five workshop groups based on your choice of topic made when registered. Each workshop should answer the question *which actions are needed to enhance competence and capacity among the Nordic countries.*

Workshop 1: Restoration technology: plaster / mortar / brick / moisture problems (Workshop Leader Tuija Lind, moderator Raimo Autio, reporters Tiina Koskenniemi and Petri Mikonsaari). Conference room Ruutikellari (Gun Powder Magazine).

Workshop 2: Landscaping / erosion / buffer zone / risk management (Workshop Leader Iina Johansson, moderator Pekka Nevalainen, reporter Annika Rantanen). Conference room Kurtiini Hamilton–Polhem.

Workshop 3: Visitor Management / interpretation / guidance systems / introduction / exhibitions / museums / local involvement (Workshop Leader Rita Johansen, Moderator Christina Staberg, reporters Leena Grönroos and Milla Öystilä). Conference room Pajasali.

Workshop 4: Management / World Heritage strategies / ownership / stakeholders / financing / threats (Workshop Leader Louise Rue Moos, moderator Heikki Lahdenmäki, reporter Stefan Wessman). Conference room Piirtämö.

Workshop 5: Sustainable development and the role of the local community / energy solutions, global warming (Workshop Leader Susanna Lindeman, moderator Jouko Piilola, reporters Suvi Jäntti and Tiina Virolainen). Conference room Paarlasihuone.

16.00 Pause. A possibility to have a bath at Naval Academy's sauna / Customs officer's sauna C 41 for ladies. Kaikki kokoontuvat Suomenlinnakeskuk-sella. (Ruutikellarista (Raimo), Rättikseltä (Annika), Piirtämöstä (Heikki) ja Paarlasihuoneelta (Tiina V.) ja Pajasalista (Milla) saatetaan saunaan mene-vät ihmiset kokoontumaan Suomenlinnakeskuksen eteen klo 16.15, josta saunaisäntä Raimo ja saunaemäntä Annika ottavat porukat mukaan ja joh-dattavat heidät Merisotakoulun ja Tullin saunoihin. Cami, Milla ja Tiina V. vastaanottavat Suomenlinnakeskukselle tulevan porukan S-keskuksen ovella.

Another possibility for informal networking with refreshments at the Su-omenlinna Visitor Centre, including the possibility to visit Suomenlinna Museum with its 25-minute widescreen show and the museum shop. A meeting of the organizing committee of the next NWH conference is ar-ranged at the Visitor Centre at 16.15 (refreshments available – also time for a shorter sauna visit after the meeting). (tämä kokous yläkerrassa nyky-aikahuoneessa).

18.30 Dinner at Tenalji von Fersen. Dress code: casual

Raimo, Annika ja Milla pitävät huolta siitä, että porukka saapuu saunoilta ja S-keskukselta Fersenille viimeistään klo 18.30. Ei saa myöhästyä! Minna, Cami ja Suvi jo paikalla Fersenillä kun vieraat saapuvat.

18.30 Kuohuviinitarjoilu kun vieraat saapuvat sisään. Taustalla soi Bernhard Crusellin musiikkia (Raine Kasper laittaa soimaan). Tarjoilijoiden vieressä Henrik pukeutuneena 1700-luvun asuun, ohjeistaa vieraat istumaan (pai-kan saa valita vapaasti).

18.40 Maire toivottaa vieraat tervetulleiksi juhlaan, kohottaa maljan maailmanpe-rinnölle ja esittelee Henrikin, joka toimii oppaana läpi illan. Mainitsee, että tämän juhlan keskeinen teema on local involvement ja siksi haluamme tä-nään esitellä teille suomenlinnalaista osaamista. Henrik toimii oppaana Ehrensvärd-seurassa, joka on yksi tärkeimpiä yhteistyökumppaneitamme saassa.

Henrik lavalle, esittelee itsensä ja kertoo lyhyesti illan ohjelman (tulossa on vähän ohjelmaa, hyvää ruokaa ja mukavaa yhdessäoloa, muistuttaa vesi-bussikuljetuksesta klo 22.00). Juontaa lavalle Linnoituksen Laulajat ja ker-too että se on paikallinen kuoro.

18.45 Linnoituksen laulajat lavalle, esittelevät lyhyesti itsensä ja ohjelmistonsa.



- 19.00 Alkuruokabuffet. Henrik lavalle, ohjeistaa mikä pöytä hakee ruokaa ensin ja missä järjestyksessä loput pöydät hakevat omansa. Viinejä aletaan samalla kaataa pöytiin.
- 19.40 Alkuruoka on suunnilleen syöty, Henrik tulee lavalle. Hän kertoo lyhyen pätkän (5-10 min) Suomenlinnan historiasta.
- 19.50 Noin 5 min pituinen Suomenlinnasta kertova ”Lasten silmin”-video (Raine Kasper laittaa pyörimään)
- 20.00 Henrik lavalle, kertoo että pääruoka on valmiina ja ohjeistaa pöydät ottamaan ruokaa.
- 20.40 Pääruoka on suunnilleen syöty, Henrik lavalle, kertoo, että jälkiruoka tarjoillaan pöytiin. sitä odotellessa hän kertoo toisen lyhyen pätkän Suomenlinnan historiasta (5-10 min). Samalla pöytiin tarjoillaan jälkiruokia, kahvia ja aveceja. Juontonsa lopuksi Henrik kertoo että sana on vapaa, mikäli joku haluaa pitää puheen. (Minna ja Cami valmiudessa kiikuttamaan mikkejä mahdollisille puhujille)
- 21.00 Kaikki ovat viimeistään saaneet jälkiruokansa ja avecinsa ja nauttivat niitä noin 21.30 saakka.
- 21.30 Henrik lavalle, muistuttaa että ilta lähenee loppuaan ja vesibussikuljetus on klo 22 ja kehottaa hiljalleen siirtymään vessaan ja hakemaan takkia. Maire kiittää vielä illasta ja muistuttaa vielä perjantaiaamun vesibussikuljetuksesta klo 8.30. Lähdetään yhdessä siirtymään kohti Tykistölahtea.
- 22.00 Waterbus transportation to the city from the Visitor Centre pier.

### **Friday 5 October**

- 8.30 Charter waterbus transportation from the Market Square
- 9.00 Water bus at Visitor Centre Quay
- 9.15 The conference continues at Tenalji von Fersen (coffee service, Minna, Suvi ym. kehottavat ovella heti ottamaan kahvia)
- Release of the next NWH conference - date and place WHO? (5 min)
- Presenting the workshop results by the groups (5 x 15 min + 5 min for discussion)
- 9.20 Group 1 Restoration technology
- 9.40 Group 2 Landscaping
- 10.00 Group 3 Visitor management
- 10.20 Group 4 Management
- 10.40 Group 5 Sustainable development and the role of the local community

- 11.00 Luento: Ole S e Eriksen, Nordic World Heritage Foundation: Periodic Reporting (45 min) (puheen jälkeen Maire ojentaa lahjan, jonka saa Suvilta)
- 11.55 Muistutus että jatketaan t all  klo 13.30. Start of walk to Lunch at Café Bar Valimo (A-L 58) / Restaurant Café Chapman (M-  50). A visit to the Gunboat building project by Mikko Ryts l  (Chapman group visits before lunch at 12.10 (lunch at Chapman starts at 12.30), vastuuhenkil  Milla and Valimo group visits after lunch at 13.00 (lunch at Valimo starts at 12.15), vastuuhenkil  Heikki.
- 13.30 Luento: Kristina Svelds, Doctoral candidate, Åbo Akademi University: Local involvement (30 min) (puheen jälkeen Maire ojentaa lahjan, jonka saa Suvilta)
- PRACTICAL INFORMATION: for early departure to the airport: Next ferry leaves 14.40. Slowish walk to the ferry takes 20 minutes. Before leaving, get your ferry ticket from the side table (Minna ja Suvi jakavat lauttalippuja sivup yd ll ) Cami l htee saattamaan early departures-joukkoa lauttalle noin klo 14.20. Heikki kehottaa early departure -ihmisi  seuraamaan Camia.
- 14.00 Luento: Kais Matteus, Tallinn City Government, Heritage Protection Division: Management Plan of the Tallinn Old Town (30 min) (puheen jälkeen Maire ojentaa lahjan, jonka saa Suvilta)
- 14.30 Coffee break
- 14.45 Presentation of our new family member H lsingeg rdarna (decorated farmhouses of H lsingland) (NOT CONFIRMED) 15 min
- 15.00 Closure of the conference (WHO?)
- 15.20 WALK to the ferry (Tiina V. ja Suvi saattavat porukan lauttaan)
- 15.40 Public Ferry to the city
- 16.00 Back in the city
- 15 -18 Meetings for the representatives of each country
- Possibility for representatives of each country to arrange own meetings in Suomenlinna premises (The office of the Governing body of Suomenlinna C 40) Heikki, Minna ja Milla huolehtivat että l yt v t oikeisiin huoneisiin ja tiet v t mist  saavat tarvittaessa apua.
- Sweden: Paarlasihuone
- Norway: C 40 ullakko
- Finland: C 40 kahvihuone (p  ttyy 16.00 – lauttaan 16.20)

19.00      Back in the city (latest)

## LIITE HINTATIEDUSTELUUN

- 1) Rekisteröinti / ilmoittautuminen
  - rekisteröintilomakkeen suunnittelu ja laatiminen
  - ilmoittautumisten vastaanotto Internet-pohjaisen ilmoittautumisjärjestelmän kautta ja tehdyistä varauksista vahvistuksen lähettäminen osallistujille sähköisesti
  - ilmoittautumiseen liittyvien kyselyiden hoitaminen (sähköpostit, puhelut, faksit)
  - raportointi osallistujatilanteesta tilaisuuden järjestävälle kontaktihenkilölle
  - nimilappujen tuottaminen sisältäen materiaalikulut (muovikotelo, kiinnike, nimikortin)
  - sopimuksen mukaan raportointi (väliraportointi, yhteenvedot)
  
- 2) Osallistujien maksuliikenne, lopputilitykset ja talouteen liittyvä konsultointi
  - osallistujien laskutus, maksujen seuranta, maksuliikenteestä raportointi järjestäjälle
  - luottokorttimaksujen hoito tarvittaessa
  - lopputilityksen laatiminen
  
- 3) Hotellimajoitusjärjestelyt
  - hotelli kiintiöiden ja – varausten tekeminen yhdessä järjestäjän kanssa valituissa hotelleissa
  - varausten vastuullisuuden määrittäminen
  - majoitusliikkeiden varausehtojen aikataulujen seuranta ja tiedottaminen järjestäjälle
  - muutosten ilmoittaminen majoitusliikkeille
  - hotellivarausten hoitaminen ja majoitusvarausten vahvistaminen
  
- 4) Raportointi
  - arkistoitavan materiaalin tuottaminen sovitussa muodossa (osallistujaluettelot, ohjelmat, esitysaineistot ym.)
  
- 5) Mahdolliset lisäpalvelut
  - valot ja äänitekniikka

- normaalista poikkeavien AV-palveluiden suunnittelu, tilaaminen, järjestäminen paikalle ja koordinointi
- optiona tulkkaukspalveluiden suunnittelu, järjestäminen ja koordinointi

# Nordic World Heritage Conference

Theme: Capacity and competence building

3 October – 5 October 2012, Suomenlinna, Finland



## Aim

The aim of the working conference is to define the actions needed to integrate the convention of World Heritage into Nordic societies by enhancing capacity building, competence and awareness.

## Context

Nordic World Heritage co-operation needs to be pushed forward with concrete strategies and action plans. The World Heritage Committee has published the World Heritage Capacity Building Strategy in June 2011 (WHC-11/35COM) with several concrete actions included.

## Who can attend?

Conference invites Nordic and Baltic UNESCO World Heritage site managers, professionals, stakeholders, politicians (mayors), volunteers (NGO's) to meet colleagues and plan actions needed to enhance capacity building and competence. The conference in Suomenlinna also celebrates the 40th anniversary of the World Heritage Convention.

## Location

Suomenlinna provides an excellent forum for the conference. There are many good solutions and tools to meet the versatile challenges related to building reconstruction, landscaping and visitor management. The Suomenlinna Management Plan has just been completed.

The conference is organized by the Governing Body of Suomenlinna in collaboration with the Nordic World Heritage Working Group. The conference is supported by ICOMOS Finland.

## Programme

### Wednesday 3 October

- 18.00 Meeting the Suomenlinna hosts at hotel reception in Hotel Cumulus Kaisaniemi and Scandic Grand Marina Hotel
- 19.00 Guided walk from the hotels to the Helsinki City Reception
- 19.30 Helsinki City Reception at the Helsinki Old City Hall. Get together party for the participants of the NWH 2012 conference. Salad buffet. Dress code: smart casual

#### **Helsinki Old City Hall**

City Hall is located in Helsinki's neoclassical centre, in a block bordered by the Market Square, the Senate Square, Katariinankatu and Sofiankatu. City Hall was originally designed as a hotel. City Hall presently houses the City Board's meeting room, the City Office and entertaining facilities.

### Thursday 4 October

- 8.00 Charter waterbus transportation from the Market Square to Suomenlinna with presentation on Suomenlinna's history, buffer zone and developments in the area

- 9.00 The Congress begins at Tenalji von Fersen with coffee service.

#### **Tenalji von Fersen**

The renovated conference and banquet hall is located in the old granary of the fortification's bakery, built in 1775. The rough and lively surface of the tall tile vaults gives the hall its distinctive look. The north-side windows of the hall open onto the dock basin.

- 9.10 Presentations on the theme of the seminar and key note speakers representing the workshop themes

#### **Speakers and subjects:**

**Kishore Rao, Director, World Heritage Centre, UNESCO:** Capacity building in the World Heritage activity (Video from Paris)

**John A. Bryde, Director, Røros Museum, Norway:** The Framework of capacity and competence building in the Nordic Countries

**Anca Dumitrescu, PhD Student, Tampere University of Technology:** Wooden World Heritage Sites in the Nordic Countries, their universal values, local threats, future measures

**Siri Kloster, Senior adviser, Norwegian Ministry of the Environment:** World Heritage Policy in Norway

- 12.00 Lunch at Restaurant Suomenlinna Brewery / Restaurant Walhalla. After lunch guided tours in Suomenlinna (guided tours related to the afternoon workshop themes).

#### **Restaurant Suomenlinna Brewery (Workshops 3 and 5)**

The high-standard restaurant and brewery are housed in the vaults of the Jetty Barracks dating from the Russian era. The beers from this brewery are well worth sampling.

#### **Restaurant Walhalla (Workshops 1, 2 and 4)**

Located on the southern tip of Suomenlinna, The Walhalla Restaurant was opened in 1952 for entertaining guests attending the Helsinki Olympics. The Walhalla Gourmet restaurant is noted for its gourmet diners and high standard wine cellar.

- 14.00 Workshops (coffee service)

The participants will be divided into five workshop groups based on your choice of topic made when registered. Each workshop should answer the question *Which actions are needed to enhance competence and capacity among the Nordic countries.*

Workshop 1: **Restoration technology**: plaster / mortar / brick / moisture problems (Workshop Leader Tuija Lind, moderator Raimo Autio, reporters Tiina Koskenniemi and Petri Mikonsaari). Conference room Ruutikellari (Gun Powder Magazine).

Workshop 2: **Landscaping** / erosion / buffer zone / risk management (Workshop Leader Iina Johansson, moderator Pekka Nevalainen, reporter Annika Rantanen). Conference room Kurtiini Hamilton–Polhem.

Workshop 3: **Visitor Management** / interpretation / guidance systems / introduction / exhibitions / museums / local involvement (Workshop Leader Rita Johansen, Moderator Christina Staberg, reporters Leena Grönroos and Milla Öystilä). Conference room Pajasali.

Workshop 4: **Management** / World Heritage strategies / ownership / stakeholders / financing / threats (Workshop Leader Louise Rue Moos, moderator Heikki Lahdenmäki, reporter Stefan Wessman). Conference room Piirtämö.

Workshop 5: **Sustainable development** and the role of the local community / energy solutions, global warming (Workshop Leader Susanna Lindeman, moderator Jouko Piilola, reporters Suvi Jäntti and Tiina Virolainen). Conference room Paarlasihuone.

16.00 Pause. A possibility to have a bath at Naval Academy's sauna

Sightseeing on the way to the sauna. Another possibility for informal networking with refreshments at the Suomenlinna Visitor Centre, including the possibility to visit Suomenlinna Museum with its 25-minute widescreen show and the museum shop. A meeting of the organizing committee of the next NWH conference is arranged at the Visitor Centre.

**Naval Academy's sauna**

The sauna of the Finnish Naval Academy is the biggest wood-heated sauna in Finland. Its concrete seats can fit up to 80 conscripts at a time. A smaller sauna for ladies also provided. Towels available.

18.30 Dinner at Tenalji von Fersen. Dress code: casual

22.00 Waterbus transportation to the city from the Visitor Centre pier.

**Friday 5 October**

8.30 Charter waterbus transportation from the Market Square

9.15 The conference continues at Tenalji von Fersen

Release of the next NWH conference - date and place

Report from the Unesco WH committee meeting in St. Petersburg / Stefan Wessman

Presenting the workshop results by the groups (5 x 20 min)

10.45 Lecture

**Ole Sjøe Eriksen, Nordic World Heritage Foundation**: Periodic Reporting

12.00 Lunch at Café Bar Valimo / Restaurant Café Chapman. A visit to the Gunboat building project.

**Café Bar Valimo**

The restaurant and the guest harbor offices are housed in a grass thatched ammunition foundry. The route to Valimo passes through the historic dry dock area.

**Restaurant Café Chapman**

The atmospheric restaurant is built into the Traverse Adlerfelt, which was constructed in 1770.

13.30 Lectures

**Kristina Svells, Doctoral candidate, Åbo Akademi University**: Local involvement



- 14.00 **Kais Matteus, Tallinn City Government, Heritage Protection Division: Management Plan of the Tallinn Old Town**
- 14.30 Coffee break (14.40 ferry to the city for early departures – trip takes 20 minutes)
- 14.45 Closure of the conference
- 15.40 Public Ferry to the city
- 16.00 Back in the city
- 15 -18 **Meetings for the representatives of each country**
- Possibility for representatives of each country to arrange own meetings in Suomenlinna premises (The office of the Governing body of Suomenlinna C 40)
- 19.00 Back in the city (latest)



#### Further information about the conference

Confedent International Ltd  
 Address: Aleksanterinkatu 44 A, 00100 Helsinki, Finland  
 Phone: +358 9 5840 9350  
 Fax: +358 9 5840 9555  
 Email: [nwh2012@confedent.fi](mailto:nwh2012@confedent.fi)



### Nordic World Heritage Conference 2012

Thank you for attending the Nordic World Heritage Conference 2012 in Suomenlinna. We kindly ask you to take few moments to complete this questionnaire as your feedback is important to us. Thank you!

#### 1. Please rate the conference in general?

	Excellent	Good	Fair	Poor	N/A
Registration and information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conference program	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conference speakers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Workshops	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valuable opportunity to share information and network	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conference location and meeting rooms	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Overall conference organization	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quality of food and beverages	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 2. Which of the workshops did you attend?

- Workshop 1, Restoration technology
- Workshop 2, Landscaping
- Workshop 3, Visitor management
- Workshop 4, Management
- Workshop 5, Sustainable development and the role of the local community

#### 3. Did the workshops meet your expectations?

#### 4. How would you improve the workshops?

#### 5. How was the program of the conference? (eg. speakers, timetable, networking opportunities)

---

**6. Is there anything you feel we did exceptionally well?**

**7. Is there anything you feel we can improve on?**

**8. If you have any further feedback, concerns or suggestions please specify below**

Submit

Liite 6. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset avoimiin kysymyksiin

Nordic World Heritage Conference 2012

**Did the workshops meet your expectations?**

Vastaaajien määrä: 45

- The time was too short - but you can't get everything
- yes
- Yes
- No. There was too little time, and the questions at hand was too broad.
- Not really. I wanted to go to another workshop, but that one was already full when I signed up (and I was not the only one).
- Better than I expected:) mainly because of the professional workshop leader.
- As expected time shortage!
- It was such a good opportunity to gather in smaller groups with people who were working with similar issues, but it would have been helpful with more time to discuss.
- A bit short of time.
- To some extent. The time was very limited, not enough to go into the workshop questions/topic. I thought the work in workshop groups would be more central to the conference.
- yes
- Yes
- No, to little time for discussions
- I had to leave the conference before the Workshop started. Nothing to comment on.
- In general, yes, but it would have been longer time for discussions and examples, and also an opportunity to make some kind of statement or conclusion of the work.
- To little time to get in depth
- very well prepared, but there is too little time to discuss the issues thoroughly To a certain degree, but an "impossible topic" to cover...
- We had a good site visit, with interesting problems. Thought we would discuss restoration technology. But the discussions in the meeting room afterwards, was more on the administrative level. How to share knowledge and competence.

- Yes but we needed more time for discussions. To work with some concrete topics is a very efficient way of networking.
- Yes, it really did. I was very happy that I could attend the conference.
- The attendants of the workshop had so different backgrounds and expectations, so that it was somewhat difficult to find a topic important to each and everyone. It would have been ideal if most of the participants had actually been representatives of landscaping professions.
- Very much
- Not really, not enough time.
- To many participants in the workshop. Louise did a great job.
- Mostly. The walk on the site was most interesting.
- The workshop was very well prepared and well structured and the discussion in the group was interesting.
- Unfortunately there wasn't enough time for the workshop, too many questions in a short time. No, mutta ihan oma vika. täällä on muuten Lindin Tuija
- Group was too big and topics were too general.
- The discussions were good, but the time available was too short.
- yrs, but it was too little time.
- Excellent guided and performed workshop, needed more time for discussions in the groups though and for the evaluations.
- yes
- Too little time for discussions.
- The issues we were to discuss was a bit unclear and far too wide, and it should have been more time.
- It would have been desirable to have a conference and deeper discussions
- No. Most of the participants had no practical experience of the matter.
- It was very short time to get a discussion, reflections and summary.
- Too short time, too large questions, members in the group from too different backgrounds.
- Not Really
- Yes but too little time to talk
- Yes, a little bit short time

-yes, but I miss a constructive conclusion on how to move on. It gives inspiration but not what really will be done and by whom.

-The WS was not the first choice for many of the attendants and that spilled over to the discussion.

-Yes

#### **4. How would you improve the workshops?**

Vastaajien määrä: 43

-More preparatory work in advance.

-a little more time to go deeper on some of the topics

-Extend the time allowed for discussions in each workshop. Provide with additional information about the workshop before the conference in order to prepare.

-I would like to suggest that the conference should have less keynote speakers, and more workshops tailored for the individual topics: landscaping, management and so on. and perhaps the keynote speakers should only address the individual workshops with topics in relevance with the workshops.

-More structured from the organisers of the workshop. We had an OK discussion, but difficult to end up with any conclusions.

-Find another way of reporting from the results of the workshop sessions. The way it was done at this conference was time consuming and effect less.

-A suggestion has already been made to put in an extra workshop meeting in Sweden next year, and to have the next conference in 2014 (DK). This is a good idea.

-More time for discussion in the programme, but also to hand out the questions to discuss about beforehand. In that way, it is possible to prepare oneself better, which, I think, will lead to even more thought through discussions.

-More time. Not too long though. Limited time is a good way to motivate creativity.

-More time, and more focused work on solving shared problems

-The workshops should work during the year and results should be given in the conference

-More time for workshops

-Longer time for discussions. The questions to be answered or the subject should be sent to the participants some time before the meeting.

- More time, subjects related more closely to what type of WH site you are representing (ie natural, wooden houses, etc.)
- More time
- work together with sites which have almost the same challenge
- The methodology for discussion was interesting and good. Can only speak for "my" workshop, but more specific issues for discussion could have given more tangible end results
- More technical discussions. Preferable even do some physical tasks
- Improved facilitation.
- Print out a set of questionnaires for each table/working group.
- More work could be done in workshops and less in plenum.
- More time for workshop working, different workshops for every site. Some themes to think beforehand of the conference for each wh site would be beneficial.
- More, precise, information in advance of what the topics and aims of the workshops really are. More time!
- We needed more time to discussion
- What comes after the workshop? We talked about a data base for these questions but it is difficult to see who could manage this within ones ordinary work.
- Give more time to complete the discussion
- See above - less questions, more time. It can be a very good opportunity to share experiences.
- By deciding in advance a specified subject and by using several days to develop it and sending it to the participants in advance, so they can also prepare themselves.
- Similar sites with similar challenges could work with more concrete issues.
- To reserve more time for the workshops.
- more time to discuss the issues.
- More information about workshop content before the conference, so you could prepare yourself. More time.
- Maybe divide into two sessions (so you could sleep on and consider some of the questions better)
- More time, maybe one speaker less and use that time for workshop discussions.
- More time, and more specified issues to work on. It is clearly difficult for the organizers to arrange effective workshops with the variety of sites and their very specific and

different issues. So I propose one either should discuss issues that is shared by all, or have specific case studies

-More time and more focused

-Look above.

I- would recommend to use a whole day for the workshops, or at least 4-5 hours.

-More specific and concrete issues for specialist to meet and share.

-There must be time to sum up and agree on what should be presented in plenum.

-More time to talk

More time

-A part 2 with how to move on from these conclusions from the work shop.

-By providing material 1 month ahead

## **5. How was the program of the conference? (eg. speakers, timetable, networking opportunities)**

Vastaajien määrä: 38

-Ok

-excellent, a tight program but with good time allowed for networking opportunities

-Overall very good. Timetable should be made more strict- i.e. because some speakers extended their time

-there was less time for workshops.

-Good.

-But a bit too long to wait before the dinner at Sveaborg. It would have been nice to be informed that nearly everything (shops, exhibitions etc.) was closed. Then several more of us would have gone to the sauna.

-Excellent!

-Well thought through programme. In my opinion, no major delays, more time for discussion during the workshops would have been appreciated.

-Very good program but as always I never get enough time to network. And I didn't have time to walk around the museum at the visitor centre since I followed to the sauna (very nice).

-Very good!

-I Good. Would have preferred 1 day more.

-Good



-Good

-Ok, but disappointing that Mr. Rao cancelled. Key note speaker from outside the Nordic Countries would be great.

-Probably hard to find topics that engage everyone. It is perhaps the biggest challenge. I think otherwise, the speakers ranged part of the presentation. The contents were certainly good, but not all were equally good at the presentation itself.

-Very good for networking purposes. A wide programme which potentially could have benefitted from a little more focus (or some of the presentations could have been more general to fit the overall topic better)

-Everything was very good. Would be nice to have some more free time/or programmed time to see Helsinki City.

-Too many and long speeches. Though we all work with wh frpm so many different angeles, it's very hard to put up a relavant program in plenum. Better thoug to choose workshops depending on intrests. Very good that the conference language is english.

-Timetable was ok, although a little bit too much speakers without brakes. Too long speaks (some of them, notall). Networking opportunities could always be better. Maybe it would be good to have tables of each country and one country at the time would visit other tables and meet the representatives, have namecards (käyntikortti) and so on. I found it difficult to find a representative of one specifid site because there was so much people with name tags.

-Too many speakers -less speakers would have given more time for the workshops.

-Very good

-A bit short of time.

-I guess it would have been more time to meet people if we had been in Helsinki city day 2 and in this way saved travel time to and from Suomenlinna.

-could be more time for networking.

-Quite tight, maybe less speakers would have been more rewarding

-The program was good, but some of the speakers couldn't keep schedule, which was a bit irritating.

-Maybe could have contained more presentations or discussions

-More concrete issues could be included

-The conference proceeded very smootly. This professionally planned and carried out.

- Time for networking opportunities could be extended (but maybe it is difficult to press into a busy schedule)
- This was my first conference and I think it was pretty good.
- Interesting, and plenty of time to network.
- Desirable to have more networking platforms and opportunities
- The program was well planned but some of the speakers did not have much to say. - Specially the fillong in form for Ouv was à dread.
- Very good, but the research part of the programme was a bit too detailed and hard to keep concentrated on after the intensive programme during the conference
- I would like more and shorter speeches and possibility to make choice between alternative sessions.
- Speakers - fair. Timetable - ok. Networking/opportunities - good.
- Great - but more time to network would be good
- Ok, it was not so happening to see that many conference guests were attending their iPhones much time instead of the speaker
- timetable - good. Speakers - not always relevant, some were inspiring. Networking - a little to little time for that.
- good

## **6. Is there anything you feel we did exceptionally well?**

Vastaajien määrä: 38

- The congress staff service.
- overall very good.
- Arrangement of groups and smooth transitions
- The logistics, the accommodation, the welcome, and the management and dining was extravagant and flawless!
- The overall conference organisation.
- Administration met high expectations, impressive!
- The idea of using Soumenlinna as conference scene was really good!
- The registration was very convenient, when choosing workshop, hotel.
- The guide who told us about the history of Soumenlinna was very interesting to listen to.

- My overall impression is that the conference was very well planned and all the hosts took very good care of the participants. It was good to have a guide following us around , e.g. on Thursday, when lunch was served a small walking distance from the conference hall.
- Time! Everything was on time and you managed to let the speakers know when to stop.
- It was easy to know who to ask if I wondered over something.
- Interesting program and speakers on important topic, very professional organisation. -
- Good information about everything, I felt very relaxed and able to focus on listening, learning and sharing experiences and knowledge.
- All hosting was excellent!!!
- Suomenlinna is an interesting place for these kind of conferences
- Arrangement and service
- Planning, organization, hospitality :o)
- wonderful place to hold conference
- logistics were very good, well planned, everything seemed thoughtful, good service
- Hospitality, logistics
- Food and location was wonderful.
- The meeting was very well arranged. It was very good that the meeting was held in the heart of the wh. It was a good balance between general conference program and visiting Suomenlinna. Your management plan is a model!
- Information was easy to have, and the guides in Suomenlinna were really great and our guide told interesting details about Suomenlinna's visitor management a.s.o.
- The overall atmosphere was devoted and exhilarating.
- Registration and information
- I really felt taken care of.
- the conference organisation was perfect.
- The whole organization was professional and the place was perfect
- The organization and the hospitality!
- Technical organization: all the arrangements etc were great
- Overall organizing were excellent.
- Nice and friendly staff, who took well care of the participants.
- Very good organisation and staff!

- Logistics worked very well.
- The dinner at Suomenlinna! Exelent food and entertainment
- Logistics, and the staff were very professional
- The setting, the dinners, the boattrip.
- Very good overall planning and information before the conference
- I think the norwegian who spoke about capacity building did it well.
- Warm and welcoming host.
- Choice of location, the sauna and the people managing were so welcoming
- The lokation was excelent!
- Atmosphere

## **7. Is there anything you feel we can improve on?**

Vastaajien määrä: 31

- Registration fee reductions. Prepared personalized invitations for those who might be in need of them- in order to receive funding to cover travel expenses etc.
  - Perhaps the first night should have had a bit more focus on the conference it self, perhaps with one or two keynote speakers.
  - I would have enjoyed more information about Sveaborg. Perhaps a guided tour?
  - Time schedule: long days and very many moments to work trough. Some more space in the program would have been good. Key speakers in the afternoon the second day didn't get the attention they deserved, since people were tired.
- The conference as a whole was, as I've already mentioned very well planned, but again, more time for networking and discussions in smaller groups I something I would suggest.
- No (except my comment on question 3)
  - More work, less listning :)
  - No
  - More workshops, more hands-on, smaller groups, less speakers.
  - bit inconvenient with conference venue with such a long distance to the property. -
  - More demanding in terms of change of clothes, remember to bring everything out and luggage last day

- To next time I would like that the Nordic meeting contains a papersession, a marketplace of ideas, where the different wh can expose briefly actual projects. This is very good and efficient for networking!
- Look above.
- More time to the workshop and discussions
- To be more tight with the time schedule, but here again I think that the quite difficult movings to and from and also on Suomenlinna took too much time. Although it is a really lovely place!!
- some of the conference speakers was not so interesting
- More time to discussion, less issues to discuss..? More time to the workshops.
- The speaker must improve to be short and concentrate of the most important issues. -
- Less lectures and more workshop.
- the content (but that is something decided together with the other members)
- More opportunities to deal with the actual challenges of the sites.
- ?
- The outdoor guidings needed loudspeakers (now everyone could not hear)
- The work shops, as mentioned above. But a successful work shop is also unpredictable, and very dependent on the people participating.
- Maybe not fill up the conference program that much. I felt it was a pity that the world heritage manager of Tallinn spoke after lunch Friday, because she was very interesting but conference participants were not focused...
- Better time for the workshops
- see nro 5
- Logistics. The program started one hour too early in the morning, and there were too much time available in the afternoon/night. The predefined meetings between the WHS should preferably have been in the morning to avoid the long waiting time.
- More time to talk during the workshops
- See above.
- No

**8. If you have any further feedback, concerns or suggestions please specify below**

Vastaajien määrä: 11

-At this type of conferens I would appreciate if you had offer extra guided tours a day befor or after the conferens. An opportunity to see more of, in this case, Helsingfors and Sveaborg, for those who are intrested to pay for that.

-Thank You for a great conference at great Suomenlinna!

-Workshops and networking is important and the conference kind of gives the opportunity for these.

-More information about Suomenlinna, about the problems you have as a World Heritage

-Not what I can think of for the time being, thanks.

-Thank you for a nice conference!

-All the keynote speakers were ok, but joku punainen lanka ehkä puuttui siitä hommas- ta. Toisaalta jos he suurimmaksi osaksi tuntevat toisensa niin hyvä kun tapaavat, ja varmaan ihan hyviä keskusteluja. ja ruoka oli tois hyvää terveisin roomasta.

-The language is a problem. Not everyone can speak english fluently. Nuances disap- pear and discussions tend to become more banal. I understand that not everyone can be expected to talk scandinavian, but it is a problem that I think should be given some thought. Perhaps there are solutions to be found.

-No but thank you very much for some lovley days to remember.

-It was a very inspiring conference - many new, young and enthusiastic people. It's im- portant to follow up their expectations and have an active work in the network

-GREAT conference ! Good job