



Itiksen asiakkaat näkevät vaalitoiminnan Tallinnanaukiolla myönteisesti

Kauppakeskus Itis selvitti asiakaskyselyllä asiakkaidensa suhtautumista vaalitoimintaan Tallinnanaukiolla, jotta sen toiminta olisi asiakkaiden toiveiden mukaista. Lähes 3000 asiakasta vastasi kyselyyn ja heistä lähes 90 prosenttia haluaa mielellään tavata puolueiden ehdokkaita Tallinnanaukiolla. Tallinnanaukio on nykyään kaupallinen tila, jonka toiminnasta vastaa kauppakeskus Itis.

Kauppakeskus Itiksen päivittäinen kävijämäärä on noin 50 000, ja Itiksen hallinnoima Tallinnanaukio on Itä-Helsingin vilkkaampi tori. Siksi lähestyvien vaalien alla puolueet haluavat hyödyntää Tallinnanaukiota toimintansa esittelyyn.

Kauppakeskus Itis selvitti asiakaskyselyllä asiakkaiden suhtautumista puolueiden ja ehdokkaiden tapaamiseen Tallinnanaukiolla. Tutkimus lähetettiin noin 25 000:lle Itiksen asiakkaalle sähköpostitse ja vastauksia kertyi 2884.

– Pyrkimyksemme on toimia aina asiakaslähtöisesti ja siksi halusimme tietää, mitä mieltä asiakkaamme ovat vaalitoiminnasta. Linjaamme toimintaohjeet puolueille asiakaskokemuksen näkökulmasta, kertoo Itiksen kaupallinen ja operatiivinen johtaja **Richard Belt**.

– Asiakkaista ylivoimainen enemmistö, 88 prosenttia, suhtautui vaalitoimintaan positiivisesti. Avoimissa kommenteissa kantaa perusteltiin pääsääntöisesti käytännöllisyydellä; kun joka tapauksessa kulkee asioille Tallinnanaukion kautta, samassa yhteydessä on helppo halutessaan tutustua puolueisiin ja ehdokkaisiin, Belt jatkaa.

Tallinnanaukio virallisesti yksityinen, kaupallinen alue

Kauppakeskus Itiksen operatiivisesta toiminnasta vastaava Wereldhave Finland Oy on vuokrannut Helsingin kaupungilta sen omistaman Tallinnanaukion. Helsingin kaupungin vastikään täsmennetyn linjauksen mukaisesti Tallinnanaukiota pidetään yksityisenä kaupallisena alueena, jonka toiminnan organisoimisesta ja toimijoiden valitsemisesta vastaa kauppakeskus Itis.

Vuokrasopimuksessa on lisäksi sovittu, että vaalitoiminta on sallittua Tallinnanaukiolla kulloinkin voimassa olevan Kuntaliiton vaalimainontasuosituksen mukaisesti. Tämänhetkinen suositus on sallia vaalitoiminta minimissään 7 vuorokauden ajan ennen ennakkovaikuttamisen alkua sekä ennakkovaikuttamisen päättymisestä vaalipäivään eli 22.–28.3 ja 5.–8.4. Vaalilaista johtuen Tallinnanaukiolla ei voi olla vaalimainoksia ennakkovaikuttamisen aikana, sillä niitä ei saa sijoittaa ennakkovaikuttamapaikkojen välittömään läheisyyteen.

– 76 prosenttia asiakkaista ilmoitti, että tämä minimissään 7 vuorokauden aika on sopiva. 12 prosenttia piti aikaa liian pitkänä ja 5 prosenttia liian lyhyenä. Noudatamme tässä enemmistön toivetta ja sallimme vaalitoiminnan Kuntaliiton määrittämän minimiajan puitteissa, toteaa Belt.

Puolueille halutaan yhtäläisesti näkyvyyttä, puolueilta toivotaan asiakaslähtöisyyttä

Vaalitoiminta Tallinnanaukiolla on puolueille maksutonta, mutta paikka tulee varata ennakkoon kauppakeskus Itikseltä. Kaikkia puolueita koskevat yhteiset pelisäännöt.

– Yleisimmin esitetty kommentti avoimissa vastauksissa oli, että vaalitoiminta ei saa olla häiritsevää. Asiakkaat haluavat itse lähestyä puolueita ja ehdokkaita, mutta eivät halua itseään lähestyttävän. Lisäksi asiakkaat pitivät tärkeänä, että kaikilla puolueilla on yhtäläinen mahdollisuus harjoittaa vaalitoimintaa Tallinnanaukiolla, kertoo Belt.

– Onnistuimme kaksinkertaistamaan vaalitoimintaan tarkoitettujen paikkojen määrän, ja niitä on nyt yhteensä 10 kappaletta. Toritoiminnalle varattuja paikkoja emme voi antaa vaalitoimijoiden käyttöön, sillä vaikkei kaikissa paikoissa olekaan talviaikaan toritoimijoita paikalla, vuokrasopimukset ovat voimassa, selittää Belt.

– Olemme toimittaneet puolueille vaalitoimintaan tarkoitettujen paikkojen varausohjeet sähköpostitse ja otamme parhaillaan varauksia vastaan. Yksittäiset puolueen jäsenet tai ehdokkaat on ohjattu ottamaan yhteyttä omaan puolueeseensa promootipaikkojen varaukseen liittyen. Mikäli halukkaita on enemmän kuin paikkoja, suositamme arvontaa.

Yhteisillä pelisäännöillä miellyttävä asiakaskokemus

Itiksen kaupallisen ja operatiivisen johtaja Richard Beltin mukaan pelisäännöt ovat kaikille puolueille samat, ja niille on kaikille selkeä peruste. Miellyttävän asiakaskokemuksen varmistamiseksi mm. äänentoisto on kielletty. Ruoka- ja juomatarjoilu ei sallita, jottei Itiksen kahviloiden- ja ravintoloiden liiketoiminnalle koidu haittaa.

– Esimerkiksi ilmapallojen on oltava ns. tikkupalloja. Heliumilla täytetyt ilmapallot voivat päästää karkuun ja päätyä katolle, jolloin ne tukkivat ilmanvaihdon. Emme halua joutua karhuamaan kalliita korjauskustannuksia ja siksi toivomme, että ohjeistusta noudatettaisiin.

Kauppakeskus Itiksessä ollaan tyytyväisiä siihen, että Tallinnanaukio katsotaan nykyään yksityiseksi, kaupalliseksi tilaksi.

– Tavoitteemme on parantaa Tallinnanaukion viihtyisyyttä ja kehittää kaupallista toimintaa niin nykyisten vuokralaisten kuin uusien toimijoidenkin kanssa yhteistyössä. Tallinnanaukiolta on suora sisäänkäynti esimerkiksi Starbucksin ja Fafa'siin, jotka voivat nyt halutessaan lähteä suunnittelemaan vaikkapa terassitoimintaa, summaa Belt.

...

Tallinnanaukio Square election activities viewed favourably by Itis customers

Itis Shopping Centre used a customer survey to evaluate its customers' take on election activities in the Tallinnanaukio Square, to ensure that its operations are in line with customers' wishes. Close to 3,000 customers responded to the survey and almost 90 per cent would be happy to meet party candidates in Tallinnanaukio. The square is currently a commercial space under Itis Shopping Centre's responsibility.

Daily visitor numbers to Itis come to around 50,000 and Tallinnanaukio, managed by Itis, is Eastern Helsinki's busiest market square. That is why, as the election draws closer, political parties are interested in using the square to present their activities.

Itis Shopping Centre used a customer survey to assess its customers' attitudes towards meeting political parties and candidates in Tallinnanaukio. The survey was sent to some 25,000 Itis customers by email and the total number of responses came to 2,884.

"Our goal is to always take a customer-oriented approach, which is why we wanted to know how our customers feel about election activities. We will provide guidelines for the parties from a customer-experience angle," says **Richard Belt**, Itis' Director of Operations and Commercial Director.

"The majority of customers, 88 per cent, had a positive attitude towards election activities. In the open comments, customers based this position on its practicality; if you are passing through Tallinnanaukio Square, you might as well take a look at the parties and candidates while you're there," says Belt.

Tallinnanaukio officially a private commercial area

Wereldhave Finland Oy, responsible for Itis Shopping Centre's operations, has leased Tallinnanaukio from its owner, the City of Helsinki. In accordance with the City's recently established policy, Tallinnanaukio is considered a private commercial area in which Itis Shopping Centre is responsible for organising activities and selecting operators.

The lease agreement also states that election activities are allowed in Tallinnanaukio Square in accordance with the current election advertising recommendations of the Association of Finnish Local and Regional Authorities. The current recommendation allows election activities for at least seven days prior to the starting of early voting and from the end of early voting until election day, i.e. 22–28 March and 5–8 April. Due to the Election Act, Tallinnanaukio cannot feature election advertising during the early voting period as it cannot be located in the immediate vicinity of early voting polling stations.

"76 per cent of customers reported that this minimum of seven days is suitable. 12 per cent considered it too long and five per cent too short. We will go with the majority's preferences and allow election activities to take place within the minimum time period specified by the Association of Finnish Local and Regional Authorities," says Belt.

Equal visibility for the parties, parties expected to be customer-oriented

Election activities in Tallinnanaukio Square are free of charge for the parties but they need to reserve a spot in advance from Itis Shopping Centre. The same rules apply to all of the parties.

"The most common remark in the open comments section was that the election activities shouldn't be intrusive. Customers want to approach the parties and candidates themselves but don't want to be approached. In addition, customers place great importance on each party being given equal opportunities to practice election activities in Tallinnanaukio," says Belt.

"We succeeded in doubling the number of spots allotted for the election activities and there are now ten. We are not able to set aside spots reserved for market square businesses for the election activities because, although not all of the spots have sellers here in winter, the lease agreements are still in force," Belt explains.

"We have sent emails to the parties with reservation instructions for the spots set aside for election activities and are currently taking reservations. Individual party members or candidates have been directed to contact their parties with regard to reserving promotional spots. If there are more parties willing to reserve the spots than there are days and spots available, we will draw lots."

Shared rules lead to a better customer experience

According to Itis' Director of Operations and Commercial Director, Richard Belt, the rules are the same for all of the parties and they are based on clear reasoning. In order to secure a pleasant customer experience, sound amplification, among other things, is prohibited. Food and beverages are not to be served so that Itis' café and restaurant businesses are not affected.

"Balloons have to be on the end of a stick. Helium balloons could escape and end up on the ceiling, blocking the ventilation system. We don't want to have to bill people for expensive repair costs and that is why we hope that the rules will be followed," Belt explains.

Itis Shopping Centre is happy that Tallinnanaukio is now viewed as a private commercial space.

"Our goal is to improve the ambience of Tallinnanaukio and improve the commercial activities together with new and current tenants. Tallinnanaukio offers direct access to, for example, Starbucks and Fafa's, which can now, if they wish, expand outwards with a terrace, for instance," Belt concludes.

Lisätietoja / For further information:

Richard Belt, Director of Operations and Commercial Director, Wereldhave Finland Oy
tel. +358 (0) 40 664 5999 / richard.belt@wereldhave.com

Kauppakeskus Itis

Itis avasi ovensa vuonna 1984. Siitä alkaen se on tarjonut asiakkailleen ystävällisen ja kansainvälisen ilmapiirin sekä noin 200 myymälää, palvelua, ravintolaa ja kahvilaa. Itiksessä asioi vuosittain yli 17 miljoonaa asiakasta. Kauppakeskus Itiksen omistaa hollantilainen kiinteistösihteeriyhtiö Wereldhave N.V. <http://www.itis.fi>

Itis Shopping Centre

Itis opened its doors in 1984. Since then, it has offered its customers a friendly international atmosphere and around 200 shops, services, restaurants and cafés. Nearly 17 million customers visit Itis every year. Itis Shopping Centre is owned by the Dutch real estate investment company Wereldhave N.V. <http://www.itis.fi>