

Valon Kaupunki elämyksien tarjoajana

Nea Nieminen

Opinnäytetyö

Joulukuu 2018

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Restonomi (AMK), matkailun koulutusohjelma

Tekijä(t) Nieminen, Nea	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Joulukuu 2018
	Sivumäärä 54	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Valon Kaupunki elämysten tarjoajana		
Tutkinto-ohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Petra Blinnikka		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän kaupunki		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Jyväskylässä vuosittain järjestettävän Valon Kaupunki -tapahtuman elämyksellisyyttä lapsiperheiden näkökulmasta. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Jyväskylän kaupunki. Tutkimusongelmaksi muotoutui, miten lapsiperheet kokevat Valon Kaupunki -tapahtuman elämyksellisyyden. Tutkimuksella on uutuusarvoa, koska aiemmin ei ole tehty tutkimusta lapsiperheiden näkökulmasta.</p> <p>Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jotta ilmiöstä oli mahdollista saada syvempi ymmärrys. Tutkimusmenetelminä toimivat havainnointi ja teemahaastattelut. Havainnointi toteutettiin tutkimukseen osallistuvien lapsiperheiden tekemänä tapahtumassa. Havainnoinnin jälkeen toteutettiin teemahaastattelut. Elämiskolmio-työkalua käytettiin, kun tutkimusta suunniteltiin ja sen avulla arvioitiin elämyksellisyyttä tapahtumassa saatujen vastausten pohjalta. Tutkimus toteutettiin Valon Kaupunki -tapahtumassa syyskuun 2018 lopussa Jyväskylässä, ja siihen osallistui yhteensä viisi lapsiperhettä.</p> <p>Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella elämyksellisyys toteutui Valon Kaupunki -tapahtumassa lapsiperheiden näkökulmasta hyvin. Viidestä osallistuneesta lapsiperheestä neljä koki henkilökohtaisen muutokokemuksen. Saavuttaakseen henkilökohtaisen muutokokemuksen, jopa elämysten, kunkin lapsiperheen tuli kokea vahva positiivinen tunne-reaktio.</p> <p>Mikään tapahtuma ei ole täydellinen ja elämystä ei voida kenellekään varmuudella taata. Tapahtuma voidaan kuitenkin tarkoituksellisesti rakentaa otolliseksi elämysten kokemiseksi.</p>		
<p>Avainsanat (asiasanat) Elämys, elämyksellisyys tapahtumassa, tunteet, lapsiperheet, asiakaskokemus, kaupunki tapahtumapaikkana, laadullinen tutkimus</p>		
Muut tiedot		

Author(s) Nieminen, Nea	Type of publication Bachelor's thesis	Date December 2018 Language of publication: Finnish
	Number of pages 54	Permission for web publication: x
Title of publication Valon Kaupunki as a provider of meaningful experiences		
Degree programme Degree programme in Tourism		
Supervisor(s) Petra Blinnikka		
Assigned by City of Jyväskylä		
Abstract <p>The aim of the thesis was to find out how meaningful an experience the annually organized City of Light event in Jyväskylä was from the point of view of families with children. The thesis was commissioned by the City of Jyväskylä. The research problem was, how the families with children experienced The City of Light event from a meaningful experience point of view. The research has a novelty value because no research has been conducted before from the point of view of families with children.</p> <p>The research was implemented as a qualitative research to gain a deeper understanding of the phenomenon. Research methods were observation and theme interviews. Observation was implemented by the families with children during the event. After the observation, theme interviews were executed. The Elämyskolmio tool was used when the research was planned and it was also used to estimate a meaningful experience in the event, based on the responses that were received. The research was implemented at the City of Light - event at the end of September 2018 in Jyväskylä, and five families with children took part in it.</p> <p>Based on the results of the research, The City of Light event was a meaningful experience from the point of view of families with children. Of the five participating families, four experienced a personal change experience. To achieve a personal change experience, even a meaningful experience, each family with children had to experience a strong positive emotional reaction.</p> <p>No event is perfect and a meaningful experience cannot be guaranteed with certainty. However, an event can be purposefully constructed favourable, to achieve meaningful experiences.</p>		
Keywords/tags (subjects) Meaningful experience, meaningful experience in event, feelings, families with children, customer experience, city as locale for events, qualitative research		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Valon Kaupunki -tapahtuma	4
2.1	Valaistuksen yleissuunnitelma pohjana tapahtumalle	5
2.2	Yhteistyön merkitys tapahtumakonseptin kehityksessä.....	6
3	Tutkimusprosessi.....	8
3.1	Tutkimusongelma ja tutkimusote	8
3.2	Tutkimusmenetelmät	9
3.3	Analysointimenetelmät	12
4	Elämystalous	14
4.1	Hyvä kokemus vai elämys.....	15
4.2	Elämyskolmio-malli työkaluna.....	15
4.3	Tunteet osana asiakaskokemusta	18
5	Tapahtumien täyttämä maailma	20
5.1	Jyväskylän kaupunki tapahtumapaikkana	20
5.2	Lapsiperheet tapahtumien käyttäjinä	23
5.3	Odotetaan ja halutaan paljon- yhden tapahtuman vastaus siihen.....	24
6	Tutkimustulokset.....	26
6.1	Lapsiperheiden havainnot tapahtumasta	26
6.2	Lapsiperheiden kokemukset tapahtumasta.....	29
7	Johtopäätökset.....	33
8	Pohdinta.....	37
8.1	Yhteenveto opinnäytetyö- ja oppimisprosessista	37
8.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	39
8.3	Tutkimuksen eettisyys.....	41

8.4	Jatkotutkimusehdotukset.....	43
Lähteet	45
Liitteet	49
Liite 1.	Havainnointilomake.....	49
Liite 2.	Teemahaastattelurunko	50
Liite 3.	Tapahtuma-alueen kartta.....	51
Kuviot		
Kuvio 1.	Elämyskolmio.....	16
Kuvio 2.	Kuvakollaasi Cheekin päätöskonsertista (25.8.2018.).....	25
Kuvio 3.	Lapsiperheiden kiertämät tapahtumapaikat.....	27
Kuvio 4.	Havainnointilomakkeissa käytetyt tarrat	28
Kuvio 5.	Lasten piirustukset	32
Kuvio 6.	Lapsiperheiden kokemus elämyksen elementtien toteutumisesta tapahtumassa	34
Kuvio 7.	Lapsiperheiden kokemukset Elämyskolmion kokemisen eri tasoilla	35

1 Johdanto

Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Jyväskylän kaupungille. Aiheena oli Valon Kaupunki -tapahtuma elämyksellisyyden näkökulmasta. Tarkoituksena oli selvittää vuoden 2018 tapahtuman elämyksellisyyttä ja miten sitä voitaisiin parantaa. Osana opinnäytetyötä toteutettiin laadullinen tutkimus, jotta oli mahdollista saada syvempi ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimusongelmana oli: Miten lapsiperheet kokevat Valon Kaupunki -tapahtuman elämyksellisyyden näkökulmasta? Tutkimus koostui kahdesta osasta: lapsiperheiden toteuttamasta havainnoinnista itse tapahtumassa ja sen jälkeen toteutetuista teemahaastatteluista.

Valon Kaupunki -tapahtumaa ei ole järjestäjien toimesta aiemmin tutkittu elämyksellisyyden kannalta. Rimpioja (2017) teki opinnäytetyönsä samasta tapahtumasta ja tutki työssään asiakaskokemuksia haastattelujen avulla. Rimpiojan (2017, 22) mukaan asiakkaat pitävät yllätyksellisyydestä, helposta lähestyttävyydestä ja kokevat tapahtuman elämyksenä. Tapahtuman elämyksellisyyttä ei ole juurikaan tutkittu, ja Rimpiojan havainnot vuoden 2017 tapahtumasta antavat aihetta syvällisemmälle tarkastelulle.

Tapahtumatuotanto on kehittynyt huimasti viime vuosina, samoin asiakkaiden vaatimukset tapahtumille. Erilaisia tapahtumia on tullut yhä lisää ja se luo kilpailua tapahtumajärjestäjille asiakkaista. Jos asiakas voi valita vapaasti, hän valitsee tapahtuman, jonka kokee parhaaksi. Luotolan mukaan (2016) Koivu kuvailee asiakaskokemusta abstraktiksi, jossa keskiössä on asiakkaan tunne, joka lopulta asiakasta liikuttaa ja sitouttaa.

Opinnäytetyön alussa johdatellaan lukija aiheeseen, josta opinnäytetyö kertoo. Johdattelun jälkeen kuvaillaan tapahtuman historiaa ja siirrytään käsittelemään tutkimusprosessia. Teoriaosuudessa määritellään tärkeimmät käsitteet ja kootaan viitekehys tutkimukselle. Raportin lopussa ovat tutkimustulokset, johtopäätökset sekä pohdinta, jossa kiteytetään opinnäytetyön tulokset ja esitellään tutkijan näkökulma tutkittavaan ilmiöön.

2 Valon Kaupunki -tapahtuma

Valon Kaupunki -tapahtuman koordinaattori Jani Ruotsalaisen mukaan tapahtuman historia juontaa juurensa yli 20 vuoden päähän, jolloin paikalliselta energiayhtiöltä siirtyi vastuu katuvalaistuksesta kaupungille, Liikenne- ja viheralueille, silloiselle Katu- ja puisto-osastolle. Silloin Katu- ja puisto-osaston johto alkoi miettimään vastuutaan katuvalaistuksesta tarkemmin. Pohdittiin, että muutetaan kaupungin valaistusta niin, että se lisää turvallisuuden tunnetta ja viihtyvyyttä kaupunkiympäristössä. Toisena ajatuksena oli hyödyntää uusia teknologisia mahdollisuuksia energian säästämiseksi. (Ruotsalainen 2018.)

Katu- ja puisto-osastolla oli siis kaksi lähtökohtaa kaupunkivalaistukselle, tehdä kaupungista esteettisempi ja turvallisempi sekä säästää energiaa. Siitä lähtökohdasta syntyi benchmarking-hankkeita, ja Euroopan eri maiden kanssa käytiin kirjeenvaihtoa sekä tutustumassa eri maissa. Benchmarkingin kautta päädyttiin tutkimaan valon mahdollisuuksia tarkemmin. (Mts. 2018.)

Euroopassa on valaistussuunnittelijoiden yhdistys Professional Lighting Designers' Association (PLDA), ja siltä oli mahdollista tilata erilaisia työpajoja. Vuonna 2003 Jyväskylään tilattiin työpaja, mitä valolla voidaan tehdä. Työpajaan osallistui suunnilleen 50 opiskelijaa ja 5 vetäjää eri maista sekä suomalaisia valoalan yrityksiä. Työpajan toteutuksen jälkeen kysyttiin tuntemuksia kuntalaisilta ja päättäjiltä, minkä jälkeen ryhdyttiin kokeilemaan erilaisia teemoja. Sitä kautta syntyi ajatus valotapahtumasta, jolla voidaan näyttää konkreettisesti valon mahdollisuudet. (Mts. 2018.)

Suomessa ei ole pimeämpää kuin muualla Euroopassa, mutta Suomessa pimeys ajoittuu intensiivisesti talvikaudelle. Valon tarve muualla Euroopassa jakaantuu tasaisesti ympäri vuoden, mutta Suomessa on todella intensiivinen pimeä jakso talvikaudella. Oman haasteensa valaistukselle asettaa yötön yö, jolloin pimeyttä ei ole. Ruotsalaisen mukaan valon eri keinoilla luodaan ja lisätään turvallisuuden tunnetta sekä estetiikkaa pimeään vuodenaikaan kaupunkiympäristössä. (Mts. 2018.)

2.1 Valaistuksen yleissuunnitelma pohjana tapahtumalle

Vuonna 2000 Jyväskylässä, ensimmäisenä kaupunkina Suomessa valmistui valaistuksen yleissuunnitelma. Yleissuunnitelmassa ei ajateltu pelkästään kaupungin tai valtion kiinteistöjä, vaan kaikkia muitakin kiinteistöjä, ja muodostettiin kuva siitä, miten koko kaupunki kaikkine rakennuksineen näyttäisi upealta ilta-aikana. Valaistuksen yleissuunnitelma oli ikään kuin kaupunkivalaistuksen kehittämisen manuaali. Sen mukaan, kun toteutetaan valaistusta, niin kaupungista tulee kaunis ja samalla säästy euroja, kun energian kulutus laskee. Tämä ajatus piti markkinoida päättäjille, isännöitsijöille, kiinteistön omistajille ja muille toimijoille. Miten myydä ajatus erilaisille toimijoille, jotta heillä on jokin syy panostaa rakennuksiensa valaistuksiin, ja ne näyttäisivät samalta, kuin muut rakennukset ympärillä. (Ruotsalainen 2018.)

Vuonna 2003 ymmärrettiin, että koevalaistusten avulla on luontevaa näyttää esimerkkiä valaistuksen kehittämisen mahdollisuuksista, ja koevalaistus edistää pysyviä valaistusratkaisuja. Jo samana vuonna tehtiin neljä ensimmäistä pysyvää valaistustoteutusta, muun muassa Kirkkopuisto ja Kuokkalan silta. Kaupunki eteni nopeasti ja isoin panoksin tehdessään ensimmäisiä pysyviä valaistustoteutuksia. Ensimmäiset pysyvät valaistustoteutukset olivat isoja kaupunkikuvallisia maamerkkejä kuten pääpuisto, iso silta sekä arvokiinteistö. Näistä neljästä ensimmäisestä pysyvästä valaistustoteutuksesta kerättiin palautetta, ja positiivisen palautteen myötä oivallettiin, että esikuvallisen toiminnan kautta pitää markkinoida idea kaikille kerralla. (Mts. 2018.)

Ruotsalainen itse tuli vuonna 2004 toimintaan mukaan, ja hänen tehtävänä oli rakentaa tapahtumakonsepti, jolla saadaan markkinoitua toimintamalli niin, että pysyvä valaistus kehittyy edelleen. Aluksi tapahtuma oli kuukauden mittainen ja koevalaistuksia toteutettiin eri teemoilla. Valaistus toteutettiin kuukaudeksi ja kysyttiin kuntalaisilta mielipiteitä eri valaistuskohteista. Kun toteutettu valaistus purettiin, saatiin palautetta, että eikö valaistuksia voisi olla enemmän ja pidempään. Sitä kautta syntyi päätös tehdä pysyvää valaistusta. Kaupunki on tehnyt pysyviä valaistuskohteita vuosittain, mikä on innostanut muitakin tekemään samaa. Vähitellen innostuneisuus on levinnyt ja saanut mukaan lisää toimijoita. (Mts. 2018.)

Aluksi tapahtuman funktio olivat pysyvät valaistuskohdeet, joita esitellään, ja väliaikaiset valaistuskohdeet eli valoinstallaatiot. Tapahtumaan kuuluu pysyvien- ja väliaikaisten valaistuskohdeiden lisäksi erilaiset oheistapahtumat: seminaari, luento kirjastolla, käsityöpaja käsityömuseolla ja valodisko lapsille. Hyvin nopeasti huomattiin, että innostus tarttuu, ja nyt Jyväskylän alueella on yli sata pysyvää kohdetta eli vuositain on valmistunut keskimäärin seitsemästä kymmeneen kohdetta (siltoja, puistoja, taidetta, julkisivuja jne.). (Mts. 2018.)

2.2 Yhteistyön merkitys tapahtumakonseptin kehityksessä

Vuonna 2006 Jyväskylän kaupunki liittyi Lighting Urban Community International -yhdistykseen. Se on maailman valon kaupunkien yhdistys, jossa on 70 jäsenkaupunkia ympäri maailman ja yritysjäseniä 30 - 40 kpl. Jyväskylä on ollut yhdistyksen jäsenenä jo 12 vuotta ja hallituksessa 4 - 5 vuotta. Hallituksessa on vain kahdeksan kaupunkia koko maailmasta, ja verkoston kautta haetaan oppia Suomeen ja viedään Suomesta oppia eri maihin. (Ruotsalainen 2018.)

Vuonna 2012 tapahtuma-aikaa lyhennettiin kymmeneen päivään. Asia oli koettu hyväksi ja saanut vihreää valoa valokohdeita kohtaan. Koko ajan ammattilaissektori kulki taustalla, Ruotsalainen kertoi heidän keräävän tietoa ja opettavan muita kaupunkeja, miksi kaupunkiympäristöä pitäisi valaista samoin, kuin he ovat tehneet Jyväskylässä. He kertovat muille kaupungeille faktaa siitä, kuinka paljon tulee säästöjä ja kuinka paljon kuntalaisten tyytyväisyys kasvaa. (Mts. 2018.)

Viimeiset kuusi vuotta tapahtuman kestona on ollut pitkä viikonloppu. Sisältö on selkeästi täysin populistinen koko perheen tapahtuma, sisältö on viety arkkitehtuurillisesta valaistuksesta valotaiteeseen, elämyksiin ja tuottamaan iloa koko perheelle. Enää ei ole tarvetta kokeilla samalla tavalla kuin aluksi tai opettaa ihmisiä, valoasia oli tehnyt läpimurron Jyväskylässä. Sisällön muuttuminen kaikille sopivaan suuntaan oli juuri sitä, mitä haluttiin eli kaupunki tarjoaa kuntalaisille upeita kokemuksia tapahtuman muodossa. Lisäksi tapahtuma kokoaa joukon ammattilaisia tutustumaan kaupunkivalaistukseen. Edellä mainituilla keinoilla, saadaan liikkumaan tuhansia ihmisiä valon perässä kolmen päivän aikana. Sellaisten ihmismäärien liikkuminen on merkittävä asia, sillä harva asia saa niin monen ihmisen liikkeelle. (Mts. 2018.)

Ruotsalainen kollegoineen on kansainvälisessä toiminnassa mukana ja nykyään valotaide on sellainen taiteen muoto, joka liikuttaa enemmän ihmisiä kuin mikään muu asia ympäri Euroopan. Hän korostaa valofestivaalien kävijämääriä verrattuna musiikkifestivaaleihin. Isoilla musiikkifestivaaleilla käy esimerkiksi noin 700 000 - 800 000 ihmistä, kun taas Lyonin valofestivaaleilla 3 - 4 miljoonaa kolmessa päivässä ja Kentissä 2 miljoonaa kävijää viikonlopun aikana. Eurooppa on täynnä valofestivaaleja, ja niiden kävijöiden yhteenlaskettu luku nousee kymmeneen miljooniin. Ruotsalainen kuvailee valoa ja valofestivaaleja polttavaksi asiaksi tällä hetkellä eikä sille näy loppua. (Mts. 2018.)

Valofestivaalien järjestäminen vaatii paljon infrastruktuuria, ja budjetit ovat suuria, minkä takia mukana järjestämisessä on yleensä kaupunkeja ja isoja toimijoita sekä energiayhtiöitä. Suurien summien käyttö tapahtumaan on todettu kannattavaksi, ja sen on katsottu olevan matkailuelinkeinolle merkittävä tulon lähde Euroopassa. Kaikki ravintolat ja hotellit ovat aivan täynnä valofestivaalien aikana. Ruotsalaisen mukaan Jyväskylä on menossa samaan suuntaan, sillä ravintolat sekä kahvilat ovat tapahtuman aikana iltaisin täynnä. Matkailullista näkökulmaa pyritään parantamaan entisestään tulevien vuosien aikana. (Mts. 2018.)

Vuoden 2018 tapahtumaan odotetaan Unkarista ja Venäjältä väkeä tutustumaan tapahtumaan sekä toimittajia kahdeksasta eri maasta. Tapahtuma on kasvanut ammattilaistapahtumasta koko kansan tapahtumaksi. Tapahtumaan liitetään myös paikallista identiteettiä, tästä esimerkkinä Jyväskylän sijainti Keski-Suomessa, joka mielletään yleisesti saunamaakunnaksi. Vuoden 2018 tapahtumaan tulee kansainvälinen saunaseminaari, jolla yhdistetään sauna ja valo näkyvästi toisiinsa. Tässä yhteistyössä kumppanina on Sauna From Finland-yhdistys (150 yritystä taustalla). Yhteistyönä järjestetään Valon Sauna Pop-up -kylä, jossa on mahdollisuus kokeilla erilaisia saunoja ja altaita sekä viihtyä Alban sauna lounge -alueella. Kaikki tapahtumaan osallistuvat eivät mahdu tai edes halua mennä saunaan mutta väkeä on paljon ja valot kiinnittävät ohikulkijoiden huomion nopeasti. Tuotekehitykseen pitää suhtautua monesta lähtökohdasta. (Mts. 2018.)

Ruotsalaisen mukaan sata tuhatta kävijää on raja, jolloin tunnettavuus ja volyymi ovat jo niin suuria, että tapahtumaan halutaan lähteä, koska siellä on muita ihmisiä.

Ennen kuin matkailullinen arvo syntyy, se vaatii todella paljon työtä. Ruotsalainen toteaa, etteivät kaikki osallistujat välttämättä tule valotaiteen takia, vaan ihan muista syistä, esimerkiksi hakemaan hyvää syötävää tai nauttimaan tunnelmasta, jonka tapahtuma luo. (Mts. 2018.)

3 Tutkimusprosessi

Osana opinnäytetyötä toteutettiin tutkimus Valon Kaupunki -tapahtumasta. Kanasen mukaan tutkimuksen pitää kaikissa tapauksissa olla tieteellistä, ja jotta tutkimus olisi tieteellinen, tarvitaan erilaisia tieteellisiä välineitä tai menetelmiä. (Kananen 2008, 14-16.) Tieteellisyyden lisäksi tutkimuksella täytyy olla tarkoitus, miksi tutkimus tehdään. Tarkoitusta kuvataan usein neljän piirteen perusteella: kartoittava, selittävä, kuvaileva tai ennustava (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 134). Tämä tutkimus on kuvaileva, pyrittiin kuvailemaan mahdollisimman monipuolisesti elämyksellisyyttä Valon Kaupunki -tapahtumassa sekä saamaan laaja käsitys tutkittavasta ilmiöstä.

3.1 Tutkimusongelma ja tutkimusote

Valittu tutkimusaihe tulee tiivistää tutkimusongelmaksi, joka kiteyttää koko opinnäytetyön tarkoituksen sekä sen tavoitteet (Hirsjärvi ym. 2007, 51). Tutkimusaiheena opinnäytetyössä oli Valon Kaupunki -tapahtuman elämyksellisyys. Aihe tiivistettiin tutkimusongelmaksi: Miten perheet kokevat Valon Kaupunki -tapahtuman elämyksellisyyden näkökulmasta? Tutkimusongelman määrittelyssä on pyritty välttämään liiallinen rajaaminen. Rajaamisen tarkoitus on saada tutkimusongelma käsiteltäväksi, ei irrottaa tutkimusta oikeasta kontekstista (mts. 51).

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat jyvaskyläläiset lapsiperheet. Kohderyhmän valinta perustui Valon Kaupunki -tapahtuman omaan markkinointiviestiin koko perheen tapahtumana (Ruotsalainen 2018). Lapsiperheiden kokoa tai muuta muotoa ei tutkimuksessa rajattu. Kohderyhmään sopivat niin yhden lapsen perheet kuin yksinhuoltaja ja seitsemän lasta. Tutkimuksen kannalta ei olisi ollut järkevää rajata kohderyhmää enempää, koska näin saatiin tietoa erilaisilta lapsiperheiltä ja eri näkökulmia saman kohderyhmän sisällä.

Tutkimusotteet jaetaan Kanasen mukaan yksinkertaisimmillaan kvalitatiiviseen ja kvantitatiiviseen tutkimusotteeseen. Kvalitatiivinen tutkimus eroaa kvantitatiivisesta sillä, että se perustuu sanoihin lukujen sijaan. Tavoitteena kvalitatiivisessa tutkimuksessa on ilmiön syvälinen ymmärtäminen ja asioiden merkityksien selvittäminen. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, tutkii yksittäistä tapausta ja pyrkii tutkimaan sitä syvyyssunnassa, kun taas kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus keskittyy joukkoihin ja yleistyksiin tutkimustuloksissa. (Kananen 2008, 24-25, 55) Kun haluttiin tutkia elämyksellisyyttä ja sitä, miten ihmiset kokevat sen yksittäisessä tapahtumassa, oli kvalitatiivinen tutkimusote sopiva valinta. Ilmiön tarkastelu ei onnistu tarpeeksi syvälinisesti kvantitatiivisella tutkimuksella ja tutkimustuloksia olisi ollut mahdotonta mitata luvuilla, saati lähteä yleistämään.

3.2 Tutkimusmenetelmät

Hirsjärvi ja muut (2007, 186-187) luonnehtivat dokumenttien käyttöä, kyselyä, haastattelua ja havainnointia laadullisen tutkimuksen aineistonkeruun perusmenetelmiksi. Näistä perusmenetelmistä tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiksi valittiin havainnointi sekä haastattelu. Havainnointi aineistonkeruumenetelmänä on Kanasen mukaan vaativa ja hidas. Se antaa kuitenkin monipuolista tietoa, jos sitä käyttää oikein. Etuja havainnoinnissa ovat ilmiön ja tilanteen autenttisuus, kaikki tapahtuu luonnollisessa ympäristössään ja konteksti säilyy oikeana. Vaarana havainnoinnissa on tunnistaa ilmiö, joka on ”havainnoitavissa” ja menetelmää on perusteltua käyttää. (Kananen 2008, 69.)

Havainnointi eli observointi voi olla tutkimuksen ainoa aineistonkeruumenetelmä mutta se voi olla myös lisänä, toisen menetelmän tukena. Menetelmän avulla voidaan tutkia nopeasti muuttuvia tilanteita ja tilanteita, jotka ovat hankalia ennakoita. Havainnointitekniikoita on monia ja niistä on olemassa myös erilaisia yhdistelmiä, havainnointitekniikka voi olla systemaattista tai ei-systemaattista tai jotain siltä väliltä. Havainnoinnissa on tärkeää huomioida tutkijan rooli siinä, osallistuuko tutkija vai pitäytyykö taustalla. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2009, 59.) Havainnoinnin käyttö osana tutkimusta oli perusteltua, koska tutkittiin ilmiötä, elämyksellisyyttä. Menetelmän käytöllä saavutettiin etuja, jotka on kuvattu edellisessä kappaleessa Kanasta mukailen.

Tässä tutkimuksessa havainnointia käyttivät kohderyhmänä olleet lapsiperheet ja tutkija itse ei osallistunut havainnointiin. Tarkoitus oli kohderyhmän kiertää tapahtumaa haluamaansa reittiä ja havainnoida sitä itsenäisesti. Havainnoinnin apuvälineenä toimi havainnointilomake (liite 1), johon kohderyhmä merkitsi kuljetun reitin ja tarrojen muodossa ilmaisi, mitä tunteita matkan varrella tunsivat. Erilaiset koetut aistiärsykkeet merkittiin lomakkeeseen tunteiden lisäksi sekä ”huippukohta” ja ”huonoin” kohta. Havainnointitekniikka oli osittain strukturoitua, oli määritelty ennalta havainnointilomake, jota täytetään ja toisaalta siinä oli piirteitä strukturoimattomuudesta koska tapahtumassa sai kiertää niillä tapahtumapaikoilla kuin itse halusi sekä käyttää aikaa niin paljon kuin halusi havainnointiin.

Tapahtumaan käytettyä aikaa ei ollut rajattu ja lapsiperheet saivat itse valita miten tapahtuma-alueella kiertävät ja missä tapahtumapaikoilla käyvät. Havainnointilomakkeessa kerättiin ylös tapahtumapaikat, joissa lapsiperheet olivat käyneet ja siinä järjestyksessä kuin ne oli kierretty. Tapahtumapaikkojen numerot löytyivät tapahtumasesitteestä takakannesta (ks. liite 3.) joka osallistujille jaettiin yhdessä havainnointilomakkeen kanssa. Havainnointilomakkeet jaettiin tapahtumapaikalla numero yhdeksän, ison norsun vieressä oli helppo tavata, koska sen näki jo kaukaa.

Havainnoinnin avulla kohderyhmästä saatiin arvokasta tietoa ilman, että kohderyhmä joutui näkemään paljon vaivaa sen eteen. Havainnoinnilla tapahtumassa saatiin myös kerättyä heti heränneet tuntemukset ylös ja näin ne eivät päässeet unohtumaan. Havainnointi toimi myös eräänlaisena pohjustuksena haastattelulle, joka syvensi jo saatuja vastauksia sekä etsi uusia vastauksia tapahtuman elämyksellisyydestä lapsiperheiden näkökulmasta.

Toisena aineistonkeruumenetelmänä toimi teemahaastattelu. Tässä haastattelumenetelmässä on ennakkoon määritellyt teemat mutta ei tarkkoja kysymyksiä vastausvaihtoehtoineen (mts. 73). Haastattelu-käsite ymmärretään helposti monella tavalla, se saatetaan mieltää juttutuokiona tai tavallisena keskusteluna. Hirsjärvi ja Hurme ovat määritelleet haastattelun olevan ennalta suunniteltu tilanne, jossa on tarkoituksena kerätä tietoa haastateltavalta. Voidaankin sanoa sen olevan päämäärähakuista toimintaa, jossa sanallinen ja sanaton kommunikaatio yhdistyvät. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 42-43.)

Teemahaastattelu antaa tutkittavalle mahdollisuuden tuoda omat tulkintansa esiin, koska se etenee ennakkoon suunniteltujen teemojen mukaan, tarkkojen kysymysten sijaan (mts. 46). Omin sanoin vastaaminen saattaa tuoda esille asioita ja syvällisempää tietoa kuin valmiiden vastausten käyttäminen. Hirsjärvi ja Hurme kuvailevat teemahaastattelun olevan puolistrukturoitu menetelmä, koska siinä on yksi näkökulma esimerkiksi teemat kaikille tutkittaville sama. (Mts. 48). Tutkimukseen osallistujiksi etsittiin lapsiperheitä Facebook yhteisöpalvelun kautta. Tutkija julkaisi omalla käyttäjäprofiilillaan ilmoituksen, jossa kuvasi keitä etsi tutkimukseen osallistujiksi ja avasi hieman millaista tutkimusta oli tekemässä. Tutkija jakoi ilmoitusta erilaisiin yhteisöihin Facebookin sisällä, joissa uskoi olevan jäsenenä tutkimukseen soveltuvia informanteja eli lapsiperheitä. Facebookin kautta löytyi tarvittava määrä lapsiperheitä osallistujiksi tutkimukseen.

Teemahaastatteluiden tueksi toteutettiin ennakkoon teemahaastattelurunko (liite 2), joka toimi haastattelijan apuvälineenä haastattelutilanteessa, sisältäen apukysymyksiä. Teemoja käytiin läpi vapaamuotoisesti ja haastatteliija teki halutessaan tarkentavia kysymyksiä, jotka poikkesivat muista haastatteluista. Tarkentavat kysymykset olivat jokaisessa haastattelussa hieman erilaisia, niillä pyrittiin saamaan aina juuri kyseisestä lapsiperheestä mahdollisimman syvällistä tietoa. Kaikki haastattelut nauhoitettiin, jotta haastattelun aikana saatuihin vastauksiin oli mahdollista palata myöhemmin ja tutkija pystyi keskittymään vain haastattelun eteenpäin viemiseen.

Haastattelun aikana lapsille annettiin mahdollisuus piirtää värikynillä paperille, mikä heidän mielestään oli parasta tapahtumassa. Mahdollisuus ”piirtää paras asia” tapahtumassa oli vapaaehtoista ja osa lapsista oli niin nuoria, etteivät he vielä osanneet piirtää. Tällä pyrittiin saamaan lasten aika kulumaan paremmin sekä saada mahdollisesti lapsien näkemys siitä, mikä tapahtumassa oli parasta erilaisten piirustuksien muodossa. Piirustukset eivät olleet keskiössä toteutetussa tutkimuksessa, vaan toimivat ikään kuin lisämateriaalina tukemaan muita tutkimusmenetelmiä. Oletusarvona oli, että kaikkia piirustuksia ei välttämättä voida hyödyntää tutkimuksessa, koska piirustus ei välttämättä liity tapahtumaan, vaan johonkin lapselle tärkeään asiaan.

3.3 Analysointimenetelmät

Tutkimuksessa kerätty aineisto analysoitiin laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmiä käyttäen. Kerätty aineisto tarkoittaa tässä tutkimuksessa havainnointilomakkeita, haastattelujen nauhoitteita sekä lasten piirustuksia. Ennen varsinaista analyysia haastattelujen äänitteet litteroitiin. Voidaan puhua litteroinnin olevan analyysin ensimmäinen vaihe, jossa tutkija tutustuu aineistoon tarkemmin (Tutkimushaastattelun käsikirja 2017, 437).

Kanasen mukaan, litterointi tarkoittaa erilaisten tallenteiden kuten äänitteiden, muuttamista kirjalliseen muotoon. Litterointitapoja ovat sanatarkka litterointi, yleiskielinen litterointi ja prepositiotason litterointi. Litterointitavat eroavat toisistaan tarkkuudessa, jokaisen yskähdyksen kirjaamisesta pelkän ydinsisällön kirjaamiseen. (Kananen 2008, 80.) Litterointitapa valitaan kunkin litteroitavan aineiston perusteella, esimerkiksi kuinka tarkka litteraation pitää olla tutkimuksen kannalta, litteroidaanko kaikki äännähdyksetkin vai riittääkö pelkän puheen litterointi tekstimuotoon.

Teemahaastattelujen litterointitavaksi valittiin yleiskielinen litterointi. Yleiskielinen litterointi ei ole litteroinnin tarkin taso, siinä teksti on muutettu puhekielestä kirjakiellelle (mts. 81). Teemahaastattelujen äänitteitä ei ollut tarpeen litteroida tarkimmalla tasolla, koska äännähdykset tai murrekielen ilmaisut eivät olleet tutkimuksen kannalta oleellisia. Yleiskielisen litteroinnin katsottiin olevan riittävä litterointitapa ja teemahaastatteluista saadut vastaukset litteroitiin mahdollisimman kattavasti, jättämättä äänitteeltä mitään kohtia pois. Kaikki äänitteellä olleet sanat siis kirjattiin ylös kirjakiellellä, miettimättä, onko kohta relevantti tutkimuksen näkökulmasta vai ei.

Litteroinnin yhteydessä nauhoitteiden haastattelut anonymisoitiin. Anonymisointi tarkoittaa haastateltavien kaikkien tietojen muuttamista tunnistamattomiksi (Tutkimushaastattelun käsikirja 2017, 438-439). Jokaisen haastateltavan lapsiperheen haastattelun litterointi numeroitiin, jolloin perheitä ei voida tunnistaa vastauksista. Yksittäinen lapsiperhe esiintyy tuloksissa siis numerolla, esimerkiksi perhe 1. Tällä varmistetaan lapsiperheen tunnistamattomuus tuloksista, perheen jäsenien nimet ja muut tiedot ovat vain haastattelijan tiedossa ennen anonymisointia.

Yleisimmät analyysimenetelmät ovat tyypittely, teemoittelu, keskusteluanalyysi, diskurssianalyysi sekä sisällönerittely. Analyysimenetelmä valitaan sen mukaan, millä menetelmällä saadaan vastauksia tutkimusongelmaan, tarkkoja sääntöjä valintoihin ei ole ja vaihtoehtoja on paljon, joten analyysi voi olla haastava. (Hirsjärvi ym. 2007, 219.) Tutkimuksen tulosten analyysimenetelmäksi valittiin teemoittelu ja sitä tukemaan koodaus.

Teemoittelu tarkoittaa teemojen muodostamista kerätystä aineistosta eli kerätään yhden teeman alle kaikki aineistosta löytyvät teemaan liittyvät kohdat. Jo teemahaastattelun suunnittelussa ja toteutuksessa on tehty valintoja teemojen suhteen, joiden alle analyysi vaiheessa kerätään tietoa mutta aineistosta voi myös tulla esille uusiakin teemoja. Tämä on luonteva analyysimenetelmä teemahaastattelun analysointiin ja menetelmän apuna voidaan käyttää tarvittaessa koodausta sekä kvantifiointia. (Kananen 2008, 91.) Tutkimuksessa on kerätty aineistoa useammalla menetelmällä, joten koodaus oli järkevää ottaa tukemaan teemoittelua ja tehdä se ensin. Teemahaastattelun lisäksi aineistoa oli kerätty myös havainnointilomakkeen muodossa sekä lasten piirustusten.

Koodauksen tavoite on selkeyttää aineistoa ja etsiä sieltä ne oleelliset asiat tutkimuksen kannalta. Koodeina voidaan käyttää merkkejä, sanoja ja värejä erottelemaan aineistosta esimerkiksi tekstikokonaisuuksia. Aineistosta voidaan hakea koodauksen avulla esimerkiksi selitystä ilmiölle tai samanlaisuutta/erilaisuutta. (Mts. 90.)

Tutkimuksen aineistosta pyrittiin koodauksen avulla saamaan eri menetelmillä kerätty aineisto yhdeksi selkeäksi kokonaisuudeksi. Samalla aineistosta karsittiin materiaalia, jota ei pystytty hyödyntämään tutkimuksessa, esimerkiksi muutamia lasten tekemiä piirustuksia jätettiin analysoinnin ulkopuolelle. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kerääntyy yleensä paljon ja kaikkea kerättyä ei pystytä hyödyntämään eikä kaikkea materiaalia ole tarpeenkaan analysoida (Hirsjärvi ym. 2007, 220). Aineiston selkeyttämisessä ja jäsentelyssä käytettiin eri värejä sekä yksittäisiä sanoja. Itse teemoittelu aloitettiin vasta koodauksen jälkeen.

4 Elämystalous

Kautta aikain ihmiset ovat halunneet ostaa itselleen mieluisia asioita. Ne asiat vain muuttuvat yhteiskunnan kehityksen myötä yhä hankalammiksi toteuttaa. Katsottaessa historiaa taaksepäin, voidaan nähdä pitkälti maatalouskeskeinen yhteiskunta, kun taas tänä päivänä palvelut ja niistä saatavat kokemukset ovat keskiössä. Pinen ja Gilmoren (2011, 6-7) mukaan 1700-luvulla, teollisen vallankumouksen siivittämänä siirryttiin laajentamaan maatiloja tehtaiksi, jotka tuottavat tavaroita siihen asti markkinoita hallinneiden maataloushyödykkeiden väistyessä.

Muutos oli suuri, sillä maataloushyödykkeet olivat niin sanottua paljoustavaraa, joita on vaikea yksilöidä. Mahdollisuus ostaa valmis tavara, jonka voi ottaa käyttöön heti, sai ostajilta enemmän arvostusta kuin ajatus pelkkien materiaalien ostosta. Hinta oli korkeampi, sillä ihmiset olivat valmiita maksamaan enemmän. Yhteiskunnan kehittyessä syntyi palveluita, aineettomia, yksilöllisiä sekä räätälöityjä kunkin asiakkaan tarpeisiin. Palvelut vastasivat tarkemmin tarpeisiin, kun haluttiin saada jokin asia tehtyä, tekemättä sitä itse. Palvelu tarjosi ratkaisun, kun tavaran nähtiin antavan vain keinot asian tekemiseen itse. (Mts. 6-8.)

Palvelu ei enää riitä, vaan ihmiset haluavat enemmän, elämyksen. He haluavat kokemuksen, jota muistella vielä vuosienkin päästä, ja siitä ollaan valmiita maksamaan. Pinen ja Gilmoren (2011, 11-13) mukaan tavaramenoista säästettiin, jotta saatiin palveluja ja nyt palveluihin käytettävää rahaa säästetään kokemuksiin. Yhteiskunta on kehittynyt monen vaiheen kautta elämystaloudeksi.

Alasen (2007) mukaan elämystalous tarkoittaa sitä, että ilmiö vaikuttaa lukuisiin ihmisiin ja se on toimitettu markkinoille jonkun tuottajan toimesta. Hänen mukaansa elämystalous-käsitteellä on yritetty luonnehtia muutosta, joka kulutusyhteiskunnassa on menossa: palvelualojen ja sitä kautta aineettoman pääoman roolin huimaa kasvua. Elämystalous-käsite on kuitenkin vanha. Se juontaa juurensa 1950 - 60-luvuille, mutta vasta 1990-luvun lopulla se alkoi yleistyä. Asiaa edistivät alalla arvostettujen Joseph Pinen ja James Gilmoren sekä Rolf Jensenin julkaisemat kirjat aiheesta vuonna 1999. (Alanen 2007.)

4.1 Hyvä kokemus vai elämys

Pine ja Gilmore (2011, 12) määrittelevät kokemuksen yksilölliseksi, tapahtumaan jollain muotoa emotionaalisella, fyysisellä, älyllisellä tai hengellisellä tasolla sitoutettu yksilö, joten kaksi yksilöä eivät voi kokea tapahtumaa samalla tavalla. Lemon ja Verhoef (2016, 71) puolestaan näkevät kokemuksen moniulotteisena kokonaisuutena, joka rakentuu asiakkaan käyttäytymisestä ostoprosessin aikana (kognitiiviset, emotionaaliset, aistihavainnot, sosiaaliset vastaukset). Kokemus ja elämys ovat molemmat hyvin moniulotteisia käsitteitä ja niistä on olemassa monenlaisia määritelmiä. Opinnäytetyössä keskitytään elämyksellisyyteen Valon Kaupunki -tapahtumassa, joten käsite on pyritty avaamaan tässä mahdollisimman tarkasti.

Elämyksien sanotaan olevan tapahtumia, jotka sitouttavat yksilön henkilökohtaisella tavalla eli ne ovat aina henkilökohtaisia. Asiakkaan ostaessa elämyksen, hän on valmis maksamaan, saadakseen viettää aikaa iloiten unohtumattomien tapahtumien parissa. Järjestetyn tapahtuman sekä yksilön mielen- ja olotilan välinen vuorovaikutus on kanava elämyksen syntyyn. Palvelua tarjotaan asiakkaille mutta elämystä ostavaa kohdellaan vieraana ja tärkeää on nimenomaan, miten vieras kohdataan. (Pine & Gilmore 2011, 12-13.) Kiteytettynä hyvä kokemus on enemmän kuin pelkkä kokemus mutta elämys on vielä enemmän kuin hyvä kokemus, se on jotain unohtumatonta.

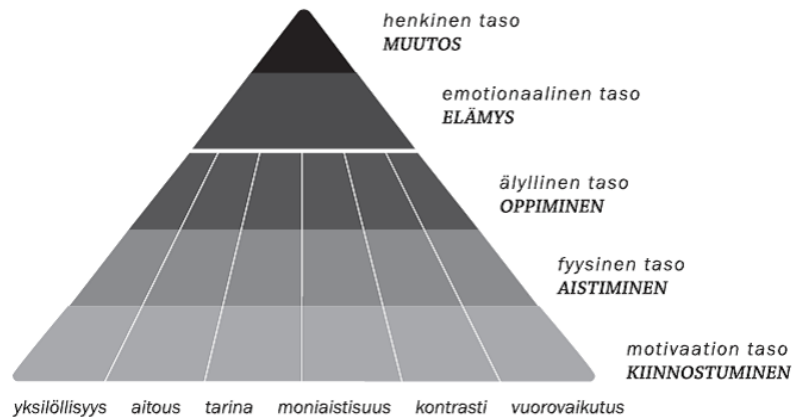
Tarssasen mukaan elämys syntyy kokemuksen aikana, eikä sitä voi varmuudella taata ennalta, olosuhteet voidaan kuitenkin luoda otolliseksi elämykselle. Hän kuvailee myös elämystä merkittävänä kokemuksena, joka voi saada aikaan henkilökohtaisen muutoksen yksilössä. Vastaukseksi kysymykseen kokemus vai elämys, hän esittää Elämyskolmio-mallia. (Tarssanen 2009, 11-12.)

4.2 Elämyskolmio-malli työkaluna

Elämyskolmio on työkalu, joka mahdollistaa kriittisen elämyksellisyyden analysoinnin sekä tarkastelun eri tuotteissa. Mallissa kolmion alareunassa on esitettyä asiakkaan kokemukseen vaikuttavat tekijät ja elämystä tarkastellaan sekä asiakkaan kokemuksen tasolla, että tuotteen elementtien tasolla. Mallin avulla tuotetta on mahdollista

tarkastella kriittisesti, sisällyttää elämyksen elementtejä siihen ja sitä kautta hioa palvelu elämykseksi. Elämyksen elementtejä ovat yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus. (Tarssanen 2009, 12.)

Elämyskolmio



Kuvio 1. Elämyskolmio. (Tarssanen 2009, 11.)

Yksilöllisyys tarkoittaa tässä mallissa tuotteen ainutlaatuisuutta, että täysin samanaista ei ole mahdollista muualla kokea. Tarssanen mukaan Bruner (1994, 397) määrittelee aitouden puolestaan tarkoittavan tuotteen autenttisuutta, jonka määrittelee asiakas. Aitous voidaan määritellä myös tarkoittamaan samaa kuin tuotteen uskottavuus. Tarina liittyy aitouteen, jossa kaikki elementit sidotaan toisiinsa tiiviisti ristiriitojen karsimiseksi. Sillä perustellaan asiakkaalle, miksi jotain tehdään, ja annetaan syy kokea tuote itse. Moniaistisuudella tarkoitetaan aistiärsykkeiden suunnittelua, aistiärsykkeet parhaimmillaan voimistavat tarkoin määriteltyä teemaa ja edistävät tuotteen puoleensavetävyyttä. (Mts. 12-14.)

Kontrastilla tarkoitetaan tuotteen erilaisuutta asiakkaan silmissä. Tuotteen on oltava jotain tavallisesta poikkeavaa. Vuorovaikutuksella tarkoitetaan menestyksestä viestintää asiakkaan ja oppaan/muiden asiakkaiden kanssa sekä asiakkaan ja tuotteen välillä. Relevanttina osana tähän kuuluu yhteisöllisyyden tunne, joka voi nostaa kokijan sosiaalista asemaa tai liittää hänet tiiviimmin ryhmään, jonka kanssa hän elämyksen koki. (Mts. 14-15.)

Mallin pystyakselilla on kuvattuna kokemuksen rakentuminen, jokaisella kokemuksen tasolla pitäisi hyvässä elämystuotteessa esiintyä kaikki edellä kuvatut elämyksen elementit. Alimmalla tasolla (motivaation taso) kehitetään asiakkaalle odotuksia ja hankitaan kiinnostus kokeilla itse. On tärkeää, että jo ensimmäisellä tasolla elämyksen elementeistä mahdollisimman moni olisi otettu mukaan, esimerkiksi markkinoinnissa. Seuraavalla tasolla (fyysinen taso) asiakas kokee tuotteen ja tiedostaa sen aistiensa välityksellä, esimerkiksi onko liian lämmintä vai juuri sopiva. (Mts. 15.)

Kun pyramidia edetään keskimmaiselle tasolle (älyllinen taso) kehittyy ajatus siitä, miellyttääkö kokemus vai ei, ympäristön luomien aistiärsykkeiden perusteella. Niiden mukaan toimitaan, luodaan mielipiteitä ja opitaan mahdollisesti jotain uutta. Neljäs taso (emotionaalinen taso) on se taso, millä varsinainen elämys koetaan, jotain asiakkaalle merkityksellistä. Jos aiemmilla tasoilla elämyksen elementit ovat esiintyneet mahdollisimman kattavasti, todennäköisyys kokea myönteinen tunnekokemus on suuri, vaikei elämystä voi varmuudella taatakaan. (Mts. 16.)

Pyramidin huipulla sijaitseva viimeinen taso (henkinen taso) on se, jossa mahdollinen muutos koetaan. Jos kokemus on ollut voimakas, se saattaa johtaa asiakkaan muuttamiseen ja kehittymiseen ihmisenä. Elämyksen kokeminen voi auttaa esimerkiksi löytämään itsestään jotain uutta, kuten uusia voimavaroja tai ajattelutavan. (Mts. 16.) Muutos ei välttämättä tapahdu heti kokemuksen jälkeen, vaan hieman myöhemmin tai ei ollenkaan. Jos kokemus ei ole juuri kyseisen yksilön kriteerien mukaan voimakas, se ei välttämättä aiheuta muutosta hänessä. Kokeminen on hyvin yksilöllistä ja saman kokemuksen kokeneet ihmiset voivat tulkita sen täysin eri tavalla, riippuen muun muassa heidän taustoistaan.

Opinnäytetyön osana toteutetussa tutkimuksessa Elämyskolmio-mallia käytettiin pohjana. Havainnointilomake perustui elämyksen elementeistä moniaistisuuteen. Lomakkeessa pyydettiin kirjoittamaan koetut aistiärsykkeet ylös, kun perhe kiersi eri tapahtumapaikkoja, he merkitsivät kyseisen tapahtumapaikan numeron ja sen perään kaikki koetut aistiärsykkeet havainnointilomakkeeseen. Merkinnot tehtiin jokaisella tapahtumapaikalla joissa aistiärsykeitä koettiin, ennen seuraavalle tapahtumapaikalle siirtymistä. Näin perheen ei tarvinnut yrittää muistaa, mitä aisteja milläkin tapahtumapaikalla käytti, vaan ne olivat merkittynä havainnointilomakkeeseen.

Teemahaastattelussa esiintyvät loput elämyksen elementit sekä kokemisen kaikki tasot. Teemahaastattelulla pyrittiin selvittämään, mikä kokemisen taso perheellä oli, saavutettiinkö henkinen taso vai jäikö kokemus vajavaiseksi. Pyrittiin myös selvittämään, miten eri elämyksen elementit esiintyivät tapahtumassa lapsiperheiden näkökulmasta ja niiden vaikutus kokemisen tasoon.

4.3 Tunteet osana asiakaskokemusta

Tunteet ohjailevat ihmisten toimintaa päivittäin. Osa tunteista on heikkoja ja niitä ei välttämättä edes huomaa ja osa niin voimakkaita, että ne vievät mukanaan. Erilaisia tunteita on valtavasti mutta niin sanotuiksi perustunteiksi on määritelty ilo, suru, pelko, viha, inho ja hämmästys. Tunteita on mahdotonta jaotella positiivisiin ja negatiivisiin tai oikeisiin ja väriin tunteisiin, koska ne koetaan niin yksilöllisesti. (Kerola, Kujanpää & Kallio. n.d. 1.3 Mitä tunteet ovat?) Esimerkiksi hämmästys voidaan kokea monella tavalla, yksi voi mieltää tunteen negatiiviseksi ja toinen positiiviseksi, kummankaan tunteen ei silti voida sanoa olevan oikea ja toisen väärä.

Jos koetut tunteet ovat heikkoja, niin niillä tuskin on isoa vaikutusta yksilöön mutta hyvin voimakkaat tunteet saattavat muuttaa esimerkiksi yksilön käytöstä. Erilaiset pelkoon liittyvät tunnetilat skaalautuvat hyvin laajalle. Pelko voi olla hallittavissa, eikä rajoita ihmisen elämää tai sitten se voi ryöstäytyä valloilleen muuttaen ihmisen käytöstä. Esimerkiksi fobioille ominaista on, että ihminen ymmärtää kokemansa pelon tunteen, esimerkiksi ahtaissa paikoissa, olevan aiheeton mutta ei pysty estämään itseään tuntemasta niin, jolloin voi syntyä vaikeitakin pelko-oireita (Fobiat ja määräkohtaiset pelot voivat hallita elämää. n.d.).

Shaw (2017) kuvailee tunteilla olevan suuri rooli asiakkaan kokemuksen rakentumisessa. Tunteet voivat määritellä ostaako asiakas tuotteen vai ei, erilaisilla tunteilla on hyvin erilaiset vaikutukset asiakkaan käyttäytymiseen ja sitä kautta yrityksen toimintaan. Myös se, mitä asiakas muistaa tai kertoo eteenpäin muille kokemuksen jälkeen riippuu tunteista, joita hän on kokenut. (Shaw 2017.)

Shaw (2007, 24) on kiteyttänyt ajatuksen asiakkaan tunteista kolmeen ympyrään, jotka ovat keskeltä kaikki hieman päällekkäin. Yhdessä ympyrässä on asiakkaan tunteet, toisessa mieliala ja kolmannessa luonteenpiirteet. Keskellä, missä ympyrät ovat

kaikki päällekkäin, muodostuvat asiakkaan kokemat tunteet, joihin kaikki ympärät ovat osaltaan vaikuttaneet. Asiakkaan tunteisiin ovat vaikuttaneet monet tunteet jo ennen kuin hän välttämättä edes on saapunut ostoksille. Tärkeää onkin, miten tunteisiin voitaisiin vaikuttaa, tunnistaa ne arvoa lisäävät tunteet ja pyrkiä karsimaan kaikki mitkä heikentävät asiakkaan kokemaa arvoa. (Mts. 24-25, 32.)

Asiakkaan tunteisiin on lopulta hankala vaikuttaa, koska ne ovat niin yksilöllisiä, osa tuntee iloa nähdessään pellen ja osa pelkoa hahmoa kohtaan. Tunteet menevät myös helposti ohi, ilo saattaa muuttua tylsistymiseksi, jos tunnetta ei yritetä pitää yllä kokemuksen tarjoajan toimesta. Asiakaskokemuksen näkökulmasta tämä on haastavaa ja luo omat ongelmansa kokemusten tarjoajille. Kokemuksen tarjoajan toimesta asiakaskokemuksesta pyritään kuitenkin lähtökohtaisesti tekemään aina positiivinen kokemus ja välttämään negatiiviset tunteet kokemuksen tarjoajaa tai kokemusta itseään kohtaan.

Asiakkaat eivät aina välttämättä edes itse tiedä mitä tuntevat, joka tekee tunteiden taustalla piilevien kannustimien tunnistamisesta ja mittaamisesta hankalaa. Asiakkaiden tekemät emotionaaliset yhteydet eri tuotteisiin tai palveluihin ovat lopulta hyvin monimutkaisia. Emotionaaliset yhteydet eivät ole tasalaatuisia, ne vaihtelevat esimerkiksi alan, brändin sekä kosketuspinnan mukaan. (Magids, Zorfas, & Leemon 2015, 68.) Asiakkaat etsivät sellaisia kokemuksia, joista heillä on mahdollisuus saada positiivisia tuntemuksia ja vastaavasti välttelevät sellaisia, joista ajattelevat saavansa negatiivisen kokemuksen. Asiakkaan ajatus siitä, mistä voisi saada positiivisia tunteita on todella suuri motivoija, joka johtaa asiakkaan sellaisen palvelun äärelle. (Martin, O'Neill, Hubbard, & Palmer 2008, 225.)

Toteutetussa tutkimuksessa havainnointilomakkeessa pyydettiin lapsiperheitä aistihavaintojen kirjoittamisen lisäksi liimaamaan tarroja koettujen tunteiden mukaan. Tunteet vaikuttavat asiakaskokemukseen suuresti ja sen takia se otettiin osaksi tutkimusta. Tunteet nousevat esiin sillä hetkellä, kun jokin asia ne herättää. Tunteet saatiin parhaiten kerättyä ylös havainnointilomakkeella, joka oli perheillä mukana tapahtumassa. Heränneistä tunteista keskusteltiin teemahaastattelussa lisää ja heränneille tunteille etsittiin syvällisempiä vastauksia, kuten miksi juuri tämä tunne ja mitkä asiat siihen vaikuttivat.

5 Tapahtumien täyttämä maailma

Tapahtuma käsitteenä on hyvin moninainen, se on yleinen mutta sitä on määritelty monin eri tavoin. Esimerkiksi Tapahtumajärjestäjän oppaan mukaan (Korhonen, Korhokainen, Pienimäki & Rintala 2015, 7) kaikki tilaisuudet ovat tapahtumia, olivat ne minkä kokoisia tahansa. Tapahtumia voi oppaan mukaan järjestää niin yksityinen henkilö kuin iso organisaatiokin. Oppaan mukaan tapahtumat ovat luonteeltaan ohimeneviä sosiaalisia tilanteita, joissa ihmisiä halutaan tiettyyn paikkaan ennalta sovituna aikana. Tapahtuman tarkoituksiksi on määritelty tuloksien saavuttaminen. (Mts. 7.)

Yksi määritelmä tapahtuman menestyksestä on, mitä enemmän kävijöitä, sitä enemmän tuloja ja sen menestyneempänä tapahtuma voidaan nähdä (Kinnunen & Haahti 2015, 252). Vastaavasti, jos tapahtumaan odotetaan paljon kävijöitä mutta heitä onkin vähän, jäävät tulot pieniksi ja tapahtuma voidaan nähdä epäonnistuneena. Tietysti on olemassa tapahtumia, jotka on tarkoitettu pieniksi ja kävijöitä ei välttämättä edes haluta paljoa. Yleensä silloin tapahtuman tavoitteena on jokin muu kuin korkeat tulot, esimerkiksi näkyvyyden tai tietoisuuden lisääminen.

Tapahtuma-käsite on pätevä kuvaamaan niin pieniä tilaisuuksia kuin isoja suuren yleisön kerääviä tapahtumiakin. Esimerkiksi konsertit, messut ja markkinat ovat kaikki tapahtumia, joita ovat voineet järjestää yksityiset henkilöt, yritykset tai yhdistykset. Tapahtumat voidaan lajitella niiden sisällön mukaan kolmeen pääkategoriaan, kulttuuri- ja taidetapahtumiin, urheilutapahtumiin sekä liiketoimintaan liittyviin tapahtumiin. Luokittelu eri lajeihin voidaan tehdä sisällön lisäksi myös tapahtuman koon tai muodon mukaisesti. (Korhonen ym. 2015, 7-8.)

5.1 Jyväskylän kaupunki tapahtumapaikkana

Jyväskylässä järjestetään vuosittain monenlaisia tapahtumia, kaikkiaan yli 5 000 erilaista tapahtumaa ympäri kaupunkia. Ympäri vuoden järjestettävät tapahtumat vaihtelevat MM-tason kilpailuista erilaisiin pop up -tapahtumiin. Monipuoliset tapahtumat löytyvät kävely- tai pyöräilymatkan päästä kaupungilta. (Tervetuloa tapahtuma-

kaupunki Jyväskylään. n.d.) Muutamia tunnetuimpia tapahtumia ovat vuosittain järjestettävät Neste Rallit ja Suomipop -festivaalit heinäkuussa sekä Finlandia Marathon syyskuussa.

Kaupungin alueelta löytyy tapahtumapaikkoja urheilutapahtumien järjestämiseen, kuten Hippos sekä Laajavuori. Ulkotapahtumien järjestämiseen, kuten festivaalien järjestämiseen soveltuvat esimerkiksi Lutakon aukio sekä satama ja Lounaispuisto. Lutakon aukion suuri koko mahdollistaa ulkofestivaalien järjestämisen jopa 20 000 ihmiselle (Festivaalit, kulttuuri- ja erikoistapahtumat Jyväskylän seudulla, n.d.).

Kaupungin ydin keskusta on kävelykatu, joka mahdollistaa osaltaan monenlaisien tapahtumien järjestämisen. (Tervetuloa tapahtumakaupunki Jyväskylään. n.d.) Esimerkiksi erilaiset markkinat on kätevä järjestää kadulla, jossa ei liikennöi autoja mutta tilaa on reilusti. Jyväskylän kaupungin keskusta on kompakti alue, jossa välimatkat ovat lyhyet ja on mahdollisuuksia järjestää monenlaisia ja –kokoisia tapahtumia.

Jyväskylän kaupungin matkailun strategisissa linjauksissa vuosille 2016-2020 yhtenä strategisena kärkivalintana on menestyksellinen tapahtumatoiminnan malli. Strategisten linjausten yhteisenä tavoitteena on vähintään 5% kasvu vuosittain matkailutuloissa vuoteen 2020 mennessä. Matkailun kokonaisresursseja alueella pyritään myös kasvattamaan samalla. Menestyksellisen tapahtumatoiminnan mallissa, on esitetty Jyväskylässä tapahtumamatkailun painopisteiksi liikunta ja urheilu, business sekä festivaalit ja viihde. (Matkailun strategiset linjaukset 2016-2020 2015, 9-10, 27.)

Toimenpiteitä, joilla pyritään saavuttamaan menestyksellisen tapahtumatoiminnan malli, on useita, ne on porrastettu ja jaettu eri vuosille. Ensimmäisenä toimenpiteenä on esitetty tapahtumaprofiilin määrittely, joka tarkoittaa kaupungin tapahtumatoiminnan suunnitelmaa. Tapahtumaprofiilista edetään kehittämään tapahtumatoiminnan mallia, joka toisi palvelujen tarjoajat yhteen. Kehittäminen lähtee tapahtumatoiminnan organisoinnilla, prosessoinnilla ja tiedottamisella. Konkreettisesti toteutetaan tapahtumakalenteri, asiakashallintajärjestelmä sekä sähköiset mittaristot, joiden avulla voidaan tutkia ja tilastoida mm. kävijämääriä. Seuraavana askeleena oli tapahtumajärjestäjän sähköinen tietopakki, joka oli suunniteltu otettavaksi käyttöön vuonna 2016. Käytännössä tämä tietopakki tarkoittaa uusia nettisivuja, jonne koo-

taan tarpeelliset tiedot tapahtumien järjestämiseen sekä kaupungin tapahtumapaikkojen tarkat kuvaukset. Tämä tarkoittaa, että kootaan kaikki, mitä tapahtumajärjestäjän tarvitsee tietää järjestäessään tapahtumaa Jyväskylässä, yhdelle nettisivulle. (Mts. 30.)

Tapahtumaprofiilin, tapahtumatoiminnan mallin sekä tietopakin luomisen jälkeen, huomio käännetään itse tapahtumapaikkoihin Jyväskylässä. Otetaan huomioon jo olemassa olevat tapahtumatilat, -alueet sekä -olosuhteet ja kartoitetaan tarve niiden korjaamiselle/kehittämiselle. Tarkoituksena on olla avoimia myös uusille mahdollisuuksille ja varmistaa tapahtumapaikkojen tehokas käyttö. Jotta tehdyt muutokset ja kehitys olisi kannattavaa, on Tapahtumakaupunki Jyväskylää markkinoitava ja kerättävä palautetta. Viimeisenä menestyksellisen tapahtumatoiminnan mallissa on tapahtumien hakusuunnitelma, jolla pyritään ottamaan huomioon erityispiirteet erilaisissa tapahtumissa ja osallistumaan eri hakuprosesseihin sekä verkostoitumaan. Tavoitteena kaikkien vaiheiden jälkeen, olisi olla suosittu paikka järjestää tapahtumia sekä tapahtumat olisivat huomattava osa liiketoimintaa. (Mts. 31.)

Tapahtumapaikalla on iso merkitys niin järjestäjälle, kuin tapahtumaan osallistujallekin. Järjestäjälle se on tilapäinen suorituspaikka, joka tuo mukanaan erilaisia ongelmia tapahtumaa järjestettäessä. Kävijälle se puolestaan on erillinen tila, johon saavutaan kokemaan tapahtuma. Tämä kokemus voi antaa kokijalleen emotionaalisen tai symbolisen merkityksen, joka yhdistetään paikkaan, jossa se koetaan. (Morgan 2007, 1.) Kokemuksen yhdistäminen paikkaan, jossa se on koettu, mahdollistaa paikan jäämisen mieleen niin positiivisena, kuin negatiivisena paikkana. Tämä voi tuoda kerran tapahtumaan osallistuneen samaan paikkaan uudelleen eri merkeissä, jos mielikuva on positiivinen. Vastaavasti tämä voi luoda tilanteen, ettei samassa paikassa järjestettäviin tapahtumiin haluta osallistua huonojen kokemusten takia. Paikka itsessään ei välttämättä ole syy huonoon kokemukseen mutta valitettavasti kokemukset yhdistetään paikkaan, jossa ne on koettu.

Ruotsalaisen mukaan Jyväskylän kaupungin brändejä ovat muun muassa opiskelija-kaupunki, liikuntapäikaupunki, tapahtumakaupunki sekä valon kaupunki. Valon kaupunki brändinä on hänen mukaansa hyvin vahva, se leimaa, ei vain tapahtumaa itseään vaan pysyvää infrastruktuuria, turvallisempaa, esteettisempää ja energiatehok-

kaampaa kaupungin ilmettä. (Ruotsalainen 2018.) Valon Kaupunki -tapahtuma kuuluu Jyväskylän Kesän tapahtumakokonaisuuteen (Festivaalit, kulttuuri- ja erikoistapahtumat Jyväskylän seudulla, n.d.).

5.2 Lapsiperheet tapahtumien käyttäjinä

Perhe voidaan määritellä monella tavalla, esimerkiksi yhdessä asuva aviopari, avoliitossa asuvat tai rekisteröidyssä parisuhteessa asuvat muodostavat perheen lapsineen tai ilman. Perheeksi katsotaan myös esimerkiksi äiti ja lapsi, jotka asuvat saman katon alla. Perhe voi olla yhden vanhemman ja lapsen muodostama tai avoliitossa asuvan parin muodostama, jossa molemmilla osapuolilla on lapsia. Lapsiperheen määrittelyllään olevan perhe, johon kuuluu vähintään yksi alle 18-vuotias lapsi, joka asuu saman katon alla. (Suomen virallinen tilasto. n.d) Näin ollen perheen koko voi vaihdella suuresti ja sen muodot olla moninaiset.

Suomessa lapsiperheille järjestetään monenlaisia tapahtumia, aina lastenfestivaaleista erilaisiin pienempiin tapahtumiin kuten poniratsastukseen. Esimerkiksi Jyväskylässä järjestettävä Valon Kaupunki -tapahtuma sekä Tampereella järjestettävä Kukkaisviikko -tapahtuma tarjoavat kaikenikäisille erilaisia aktiviteetteja ja ihmeteltävää. Suomessa lapsiperheille suunnattuja tapahtumia on hyvin monenlaisia, varsinkin kesäaikana tapahtumatarjonta ympäri Suomen on suuri.

Moniin lapsiperheille suunnattuihin tapahtumiin on ilmainen sisäänpääsy, joka mahdollistaa koko perheen osallistumisen taloudellisesta tilanteesta riippumatta. Esimerkiksi Lasten Festarit -tapahtuman suosio on kasvanut huimasti, vuonna 2017 osallistujia oli yli 15 000 tuhatta, jonka uskotaan johtuvan tapahtuman maksuttomuudesta, monipuolisesta ohjelmasta ja onnistuneista järjestelyistä (Lasten Festarit. n.d). Ilmainen sisäänpääsy houkuttelee varmasti enemmän osallistujia, kynnys lähteä koko perheen kanssa on pienempi, kun ei tarvitse investoida suuria summia jo pelkästään pääsylippuihin.

Perheet Safkaa -tapahtuma järjestettiin tammikuussa 2018 kolmannen kerran sen saavuttaman suuren suosion takia. Tapahtumaa markkinoitiin ”lapsiperheiden erityispäivänä”, johon osallistui peräti seitsemäntoista eteläsuomalaista ravintolaa. Ta-

pahtumalla pyritään madaltamaan lapsiperheiden kynnystä lähteä yhdessä ravintolaan syömään. Eräs ravintoloitsija perustelee mukana oloaan tapahtumassa sillä, että haluaa lapsiperheiden tietävän olevansa tervetulleita ravintolaan aina kun haluavat. Ravintoloitsija myös toteaa vanhempien usein soittavan kysyäksään saavatko he tulla lapsiensa kanssa syömään. Kynnystä lähteä ravintolaan syömään lapsiperheenä halutaan madaltaa, koska kohderyhmänä lapsiperheet eivät ole pieni ravintola-alalla. (Tempaus alentaa kynnystä ravintolaan - Perheet Safkaavat taas tammikuussa 2017.)

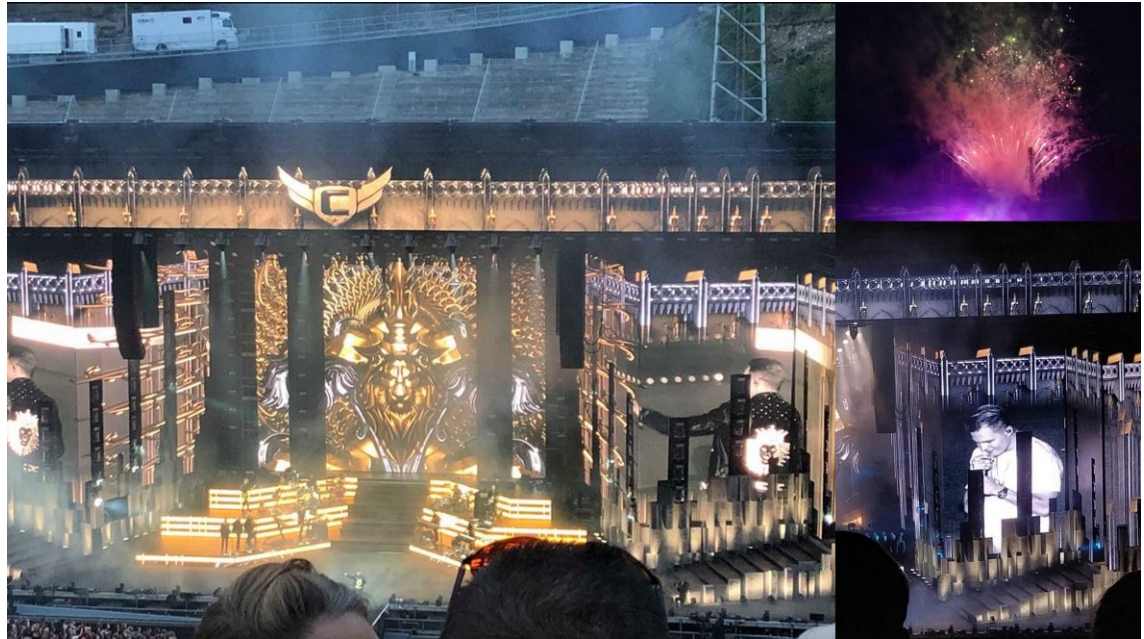
Tilastokeskuksen mukaan vuoden 2017 lopussa Suomessa lapsiperheitä oli 566 000 ja koko väestöstä lapsiperheisiin kuului peräti 39% (Suomen virallinen tilasto 2018). Kohderyhmänä lapsiperheet ovat huomattava ryhmä markkinoilla ja heidän tavoittamisensa esimerkiksi tapahtuman asiakkaiden, on merkittävä saavutus tapahtumajärjestäjälle. Lapsiperheiden määrä on Tilastokeskuksen mukaan vähentynyt vuonna 2017 enemmän kuin reilun kymmenen vuoden aikana keskimäärin (Suomen virallinen tilasto 2018). Missään nimessä lapsiperheiden osuutta kohderyhmänä ei kuitenkaan voida vähätellä vaikka määrä on vähentynyt.

5.3 Odotetaan ja halutaan paljon- yhden tapahtuman vastaus siihen

Tapahtumia on monenlaisia ja eri mittakaavassa toteutettuja. Esimerkiksi Cheekin Lahden mäkimontussa järjestetty jäähyväiskonsertti oli loppuun myyty. Kahdelle päivälle myytiin yhteensä 60 000 tuhatta lippua, minuuteissa. Vuoden 2017 suurimaksi festivaaliksi myytyjen lippujen perusteella sijoittui Ruisrock (105 000 kpl), toiseksi Ilosaarirock (67 000 kpl) ja kolmanneksi Pori Jazz (59 754 kpl) (Finland Festivals käyntitilastot 2017, 2017). Cheekin kahden päivän konsertit vetivät vertoja siis suurille festivaaleille, jotka ovat kuitenkin kestoltaan pidempiä. Tämä oli jotain, jota Suomessa harvoin tapahtuu, yksittäisen musiikkiartistin keikka myydään loppuun alle minuutissa ja lisäkonsertti edelliseen päivään hetkessä.

Sorjasen (2018) mukaan ainutlaatuisten hetkien rakentaminen vaatii rohkeutta ottaa riskejä ja uskallusta toteuttaa ne. Cheekin tapa rakentaa päätöskonserttinsa tapahtumajärjestäjän kanssa, noudatti Sorjasen ajatusta ainutlaatuisten hetkien rakentamisesta hyvin pitkälti. Riskit olivat suuria, kun lähdettiin suunnittelemaan 30 000 ihmisen tapahtumaa, investoinnit sen koko luokan tapahtumissa eivät ole pieniä. Mitä jos

lippuja olisi myyty vain viisi tuhatta tai erikseen tilattu esiintymislava ei olisi saanutkaan perille?



Kuvio 2. Kuvakollaasi Cheekin päätöskonsertista (25.8.2018.)

Tapahtuman esiintymislavalla oli kokoa, Pudaksen (2018) mukaan esiintymislava painoi satojatuhansia kiloja, oli 25 metriä korkea ja leveydeltään yli 60 metriä. Pelkästään esiintymislavan näkeminen aiheutti hämmästyksiä yleisön joukossa, harva oli nähnyt ennen niin suurta lavaa. Monet lehdet kirjoittelivat ”ennätyksiä rikkovasta tuotannosta” sekä ”kaikkien aikojen suurimmasta suomalaisesta konserttituotannosta”. Siihen suuntaan tapahtumat ovat menossa: halutaan yhä suurempaa, ikimuis-toisempaa ja ennen kaikkea kokea elämys. Esiintymislavan koko ja puitteet Lahden mäkimontussa olivat monelle huikea kokemus, johon lisättiin vielä uransa päättävän artistin päätöskonsertti. Sosiaalisessa mediassa julkaistujen kuvien ja kirjoitusten perusteella, kyseinen tapahtuma oli elämys monelle.

Cheekin konsertti oli kokonaisuutena sellainen speaktaakkeli, joka nosti konsertissa olijoiden vaatimuksia tapahtumien suhteen. Tapahtuma oli ainutlaatuinen, ja siihen verrataan seuraavia kokemuksia, joilta väkisinkin odotetaan enemmän. Kysymys kuuluu, miten tapahtumat voivat vastata ihmisten yhä suurempiin odotuksiin. Cheekin keikalla ei esimerkiksi säästely ilotulitteiden käytössä. Jos jossain tapahtumassa onkin vain muutama ilotulitus, onko se heti ”huonompi” tapahtuma, koska ihmisten

mielissä on tapahtuma, jossa haukottiin henkeä toinen toistaan upeampien ilotulitteiden edessä?

6 Tutkimustulokset

Tutkimustulokset -luvun tarkoitus on esittää saadut tulokset kattavasti ja objektiivisesti. Tutkimus toteutettiin vuosittain järjestettävässä Valon Kaupunki -tapahtumassa Jyväskylässä perjantaina 28.9.2018. Yhteensä kuusi lapsiperhettä lähti kiertämään tapahtumaa klo 19.30 - 19.45. Lapsiperheet hakivat havainnointilomakkeen ennalta sovitusta paikasta haastattelijalta, mikä mahdollisti perheiden aloitusajan seurannan. Lapsiperheille oli ilmoitettu, että havainnointilomakkeita jaetaan klo 19.30 - 20.30 mutta kaikki tulivat ensimmäisen viidentoista minuutin aikana.

Kaikki osallistujat lähtivät matkaan, mutta yksi lapsiperhe joutui keskeyttämään osallistumisensa lapsen sairastuttua. Loput viisi lapsiperhettä kiersivät tapahtuman täyttären havainnointilomaketta, ja kaksi lapsiperhettä haastateltiin heti kierroksensa jälkeen samana iltana ja loput kolme seuraavana päivänä.

Lapsiperheiden anonymiteetin takaamiseksi heistä käytetään ilmaisua perhe ja numero. Perheessä yksi ja kaksi olivat äiti ja isä sekä yksi lapsi, perheessä kolme puolestaan äiti ja isä sekä vauva ja lapsi. Perheissä neljä ja viisi oli vain toinen vanhempi: perheessä neljä oli äiti ja kaksi lasta, perheessä viisi puolestaan isä ja kaksi lasta. Lapsien ikä vaihteli kahdesta ikävuodesta yhdeksään ikävuoteen, ja vauvalla oli ikää vajaa vuosi.

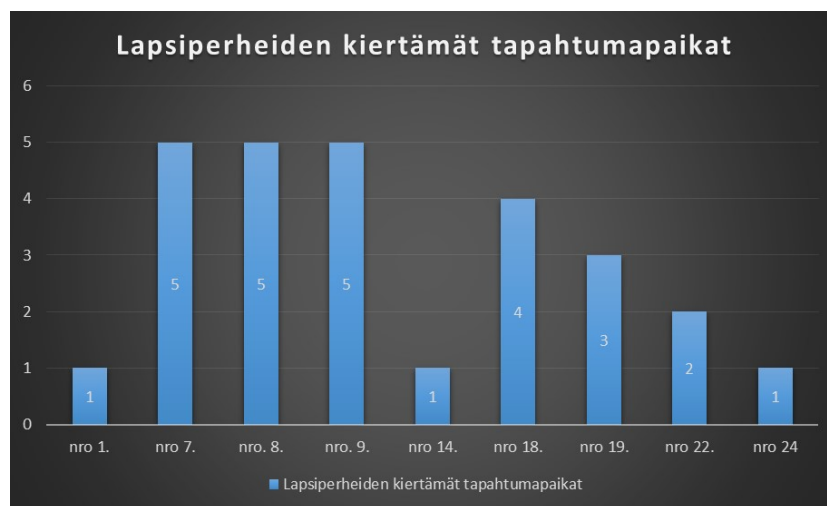
6.1 Lapsiperheiden havainnot tapahtumasta

Valon Kaupunki -tapahtumassa tapahtumapaikkoja oli yhteensä 32, joista kolme perhettä kiersi kukin viisi ja kaksi perhettä seitsemän tapahtumapaikkaa. Alueellisesti lapsiperheet kiersivät pääasiassa ydinkeskustan alueella sekä jonkin verran Tourujoen ja Kankaan alueilla.

Kaksi perheistä oli laittanut tapaamispaikan ensimmäiseksi tapahtumapaikaksi, jossa olivat käyneet, ja kolme muuta toiseksi tapahtumapaikaksi. He olivat kävelleet Kaupakatua pitkin tapaamispaikalle, joten kokivat luonnolliseksi merkitä siellä sijaitsevan

Valokadun (nro 7) ensimmäiseksi tapahtumapaikaksi. Heillä oli toisena kierrettynä paikkana kuitenkin tapaamispaikka, Red Elephant (nro 9).

Lapsiperheet, jotka olivat merkinneet ensimmäiseksi tapahtumapaikaksi tapaamispaikan, olivat merkinneet toiseksi Valokadun. Sinne oli luonnollista siirtyä, koska norsu sijaitsi Kompassilla. Alku oli perheillä hyvin samankaltainen, numerot yhdeksän ja seitsemän olivat joka lomakkeessa kaksi ensimmäistä. Lisäksi kaikki olivat käyneet katsomassa Pixels -tapahtumapaikan (nro 8) jossain kohtaa kierrostaan. Sen jälkeen lapsiperheiden reitit erosivat toisistaan jonkin verran (ks. kuvio 3.). Kuviossa on kootuna kaikkien tapahtumapaikkojen numerot, joissa ainakin yksi lapsiperhe kävi. Palkki kertoo, montako lapsiperhettä yhteensä kyseisessä tapahtumapaikassa kävi.



Kuvio 3. Lapsiperheiden kiertämät tapahtumapaikat

Valo virtaa -tapahtuma (nro 18) Tourujoella keräsi neljä perhettä, joista kolme kiersi myös Valon Varjot -ympäristötaideteokset (nro 19) Tourujokilaaksossa ja Tourujoenpuistossa. Paperitehtaankadun valot (nro 22) kävi katsomassa kaksi perhettä, ja Kirkkopuiston "Salainen puutarha" (nro 1), Hohtalo -Ei valoa ilman varjoa (nro 14) sekä Pimeä luonto -kävely Tourujoella keräsivät kukin vain yhden perheen.

Havainnointilomakkeeseen piti jokaisen tapahtumapaikan perään merkitä koetut tunteet tarrojen muodossa sekä kirjoittaa koetut aistiärsykkeet. Lisäksi pyydettiin valitsemaan paras ja huonoin tapahtumapaikka ja liimamaan niihin tietyt tarrat. Kaikissa havainnointilomakkeissa oli käytetty joidenkin tapahtumapaikkojen kohdalla useampia tarroja kuvaamaan tunteita. Jokaisessa havainnointilomakkeessa oli

vähintään yksi tarra ja enintään neljä tarraa kuvaamassa tunteita jokaisella tapahtumapaikalla.

Tunteita kuvaamaan käytettiin useita erilaisia tarroja, yleensä sama tarra ei esiintynyt toistamiseen samassa havainnointilomakkeessa muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta (ks. kuvio 4.). Kuvioon neljä on koottu tarrat sen mukaan, montako kappaletta tarroja löytyi yhteensä kaikista havainnointilomakkeista (tarran alapuolella on merkittynä tarrojen määrät). Alimmalla tasolla on kahdessa rivissä tarroja, jotka esiintyivät vain kerran. Sanamuodot ”ihana”, ”upea”, ”kaunis” ja ”hauska” esiintyivät havainnointilomakkeissa useasti. Tiivistettynä tunteet vaihtelivat tapahtumapaikan mukaan ihastumisesta ärsyntyneeseen ja tuskastumiseen.



Kuvio 4. Havainnointilomakkeissa käytetyt tarrat

Havainnointilomakkeista löytyi paljon erilaisia aistiärsyksiä. Kuulo, näkö, tunto ja haju löytyivät jokaisesta havainnointilomakkeesta tai ne mainittiin viimeistään haastattelussa. Näköaistille oli eniten aistiärsyksiä, peräti jokaisella tapahtumapaikalla. Kuulo, tunto ja haju esiintyivät muutamissa tapahtumapaikoissa mutta eivät kaikissa. Esimerkiksi Valokadulla käyneet olivat merkinneet siellä olleen paljon erilaisia ruokien tuoksuja/hajuja, Pixels -tapahtumapaikalla oli päässyt koskemaan valaistuja kuu-tioita ja siirtelemään niitä, ja Tourujoella oli kuultu etäistä musiikkia. Raitis ilma, melu sekä ahtaus esiintyivät myös monessa havainnointilomakkeessa.

Parhaimmaksi tapahtumapaikaksi oli kolme lapsiperhettä merkinnyt Pixels -tapahtumapaikan, perhe yksi oli valinnut Kirkkopuiston parhaaksi ja perhe kaksi Paperitehtaankadun valot, tarkemmin autot, jotka siellä olivat olleet. Huonoimmaksi tapahtumapaikaksi kaikki perheet merkitsivät Valokadun. Paljon kritiikkiä sai osakseen myös Valo virtaa -tapahtuma mutta sitä ei valittu huonoimmaksi.

6.2 Lapsiperheiden kokemukset tapahtumasta

Teemahaastatteluista tehdyt litteraatiot osoittavat selkeitä eroja lapsiperheiden kokemusten välillä mutta myös paljon samankaltaisuuksia. Tutkimukseen osallistuneilla lapsiperheillä ei ollut aiempaa kokemusta Valon Kaupunki -tapahtumasta, joten heidän odotuksensa tapahtumaa kohtaan eivät olleet suuret. Odotuksia ei ollut kaikilla ollenkaan, ja osa lapsiperheistä oli muodostanut odotuksensa tapahtumasta otettujen kuvien ja internetistä luettujen tietojen perusteella. Odotukset liittyivät paljon kehuja saaneeseen Tourujokeen ja siellä järjestettyyn Valo virtaa -tapahtumaan. Osattiin myös odottaa suurta ihmismäärää tapahtumassa ja sen mukanaan tuomia haasteita, esimerkiksi lastenvaunujen kanssa liikkumiselle, sekä yleisesti mukavaa koko perheen tapahtumaa ja yhdessä oloa.

Odotusten koettiin pääsääntöisesti täyttyneen. Tapahtuma oli niin kaunis kuin nähtyjen kuvien perusteella oli osattu odottaa, mutta vaikka ihmismäärän oli odotettu olevan suuri, oli monelle pettymys, kuinka vaikeaa liikkuminen tapahtumassa paikoin oli. Lapsiperheet, joilla oli ollut odotuksia Valo virtaa -tapahtumaa kohtaan, kokivat odotustensa jääneen täyttymättä. Perhe viisi koki puolestaan odotustensa ylittyneen, sillä he olivat löytäneet monia ”upeita” paikkoja tapahtumasta.

Kaikki lapsiperheet kokivat tapahtuman helposti lähestyttävänä. Sen nähtiin johtuvan pääasiassa tapahtuman maksuttomuudesta, ilmaisesta joukkoliikenteestä tapahtuma-aikana sekä internetistä helposti löytyvien, tapahtumaan liittyvien tietojen takia. Perhe yksi koki myös, että monessa paikassa oli tuotu esille ennen tapahtumaa lapsiperheiden olevan tervetulleita. Kaikkien lapsiperheiden mielestä tapahtuma koettiin myös eroavan normaalista arjesta suuresti. Neljä perhettä perusteli eroa normaaliin arkeen sillä, etteivät he olisi lähteneet Jyväskylän keskustaan perjantai-iltana lasten kanssa ilman tapahtumaa. Keskustan alueen koetaan olevan ohjelmaton

paikka perheille ilta-aikaan, ja siellä on humalaisia ihmisiä suuren baarimäärän takia. Kaikki olivat yhtä mieltä siitä, ettei valoon tule arjessa kiinnitettyä huomiota samalla tavalla kuin tapahtumassa upeisiin valotaideteoksiin.

Huonoimmaksi tapahtumapaikaksi havainnointilomakkeissa osoittautui kaikkien lapsiperheiden merkitsemä Valokatu. Lapsiperheiden perustelut Valokadun valitsemisesta huonoimmaksi tapahtumapaikaksi olivat hyvin samankaltaisia. Valokadun koettiin olevan ahdas, lapset eivät nähneet sinne ripustettuja ”sateenvarjoteoksia” niiden sijoittelun takia, ja myös ruokateltojen aiheuttamat hajut koettiin yhdeksi syyksi. Kolme perhettä valitsi parhaaksi tapahtumapaikaksi Pixelsin. Perusteluna oli kaikilla se, että lapset tykkäsivät, kun pääsivät itse siirtelemään kuutioita. Perhe yksi oli valinnut parhaaksi tapahtumapaikaksi Kirkkopuiston, koska lapsi oli nauttinut olostaan siellä eniten. Perhe kaksi oli valinnut autot tapahtumapaikalta 22, koska lapsi oli pitänyt niistä usvan ja hienojen valojen takia. Osasyynä olivat myös raitis ilma ja tila ympärillä, kun ei ollut ruuhkaa.

Turvallisuuden koettiin olevan tapahtumassa hyvä, tapahtumassa oli turvallista lapsiperheiden kulkea. Muutamia epäkohtia turvallisuudesta nousi esille, ja Tourujoella käyneet lapsiperheet kokivat kaikki sen turvattomaksi. Turvattomuuden tunnetta perusteltiin pimeällä ja ajoittain märällä kulkureitillä, pahoin ruuhkautuneilla silloilla ja joen läheisyydellä. Järjestyksenvälvojen välinpitämätön käytös myös lisäsi turvattomuutta. Perhe neljä oli kuullut järjestyksenvälvojen huutavan että ”reitti on tukossa, ei kannata tulla”. Perhe neljä ihmetteli, miksei tungosta yritetty purkaa tai ainakin rauhoitella hätäntyneitä ihmisiä. Perhe viisi puolestaan kuvaili Tourujoella vallinneen ”villin lännen meininki”.

Yleinen tunnelma tapahtumassa koettiin positiiviseksi ja iloiseksi. Tapahtumassa oli nähty iloisia kasvoja ja kuultu naurua. Neljä lapsiperhettä, jotka olivat käyneet Tourujoella, kuvailivat tunnelman olleen siellä ihan toinen kuin muualla tapahtumassa. Tourujoen tunnelmaa kuvailtiin vihaisemmaksi, turhautuneeksi ja pelokkaaksi. Perhe viisi arveli tunnelman johtuneen osaksi siitä, etteivät ihmiset kokeneet saavansa apua järjestyksenvälvoilta tungokseen. Jos järjestyksenvälvojat olisivat näkyneet katukuvassa, olisi tunnelma perheen viisi mukaan ollut ”monta astetta rauhallisempi”. Kaikki neljä perhettä kokivat järjestyksenvälvojen kadonneen jonnekin ja heidän jääneen selviytymään tungoksesta ja vaaratilanteista keskenään.

Kaikki lapsiperheet kokivat tapahtuman olleen lapsiystävällinen. Yksittäisissä tapahtumapaikoissa oli koettu ”ihania lasten kohtaamisia”, lapsille oli erilaisia aktiviteetteja ja niitä olisi toivottu olevan enemmänkin. Myös tapahtumassa myynnissä olleet ”valokorvat” nousivat muutaman perheen keskusteluissa tukemaan lapsiystävällisyyttä. Kaksi perhettä kokivat tapahtuman olleen muuten lapsiystävällinen, paitsi Tourujoen. Lastenvaunuilla ei päässyt joka paikkaan ja se nostettiin esille mutta ymmärrettiin myös, ettei joka paikkaan ole mahdollista vaunujen kanssa mennä.

Yleinen miellyttävyys tapahtumassa oli kaikkien lapsiperheiden mielestä hyvä. Tapahtuma-alue oli siisti ja roskia ei näkynyt maassa, kiitosta tuli myös roska-astioiden määrystä alueella perheeltä viisi. Melutaso pysyi melko matalana ja siellä missä se hieman nousi kovemmaksi, se ei haitannut. Pixels oli sellainen paikka, missä kuutioiden siirtely aiheutti enemmän melua mutta siellä käyneet perheet kokivat järjestäen sen kuuluneen asiaan, eikä haitanneen yhtään. Ihmishälinä koettiin paikoin olevan hieman kovempi mutta sekään ei haitannut.

Tapahtuma koettiin aitona ja uskottavana lapsiperheiden keskuudessa. Perhe viisi kietytti sen hyvin lauseeseen: ”Kokonaisuus oli uskottava ja sen myötä kokemus aito”. Lause tiivistää hyvin myös muiden lapsiperheiden samankaltaiset vastaukset. Tapahtuman taustalta ei löydetty tarinaa tai punaista lankaa, joka sitoisi paikat yhteen. Perhe yksi ja kaksi epäilivät ympäristöteemaa mutta eivät olleet varmoja. Perhe kolme koki, että punaisena lankana voisi olla se, mitä kaikkea valolla voidaan tehdä mutta hekin olivat hyvin epävarmoja vastauksestaan. Perheet neljä ja viisi eivät osanneet edes arvella mitään.

Lapsiperheet kuvailivat tapahtumaa ainutlaatuiseksi. Vastaavaa valotaidetta ei koettu löytyvän muualta ja sen nähtiin eroavan muista tapahtumista suuresti. Perhe yksi kuvaili tapahtumaa ”ihanaksi” ja heidän mielestään sekin, ettei tapahtuma ole heidän ymmärtääkseen mikään vuosi samanlainen, tekee siitä ainutlaatuisen. Kaikki lapsiperheet olivat tyytyväisiä osallistumisestaan tapahtumaan. Lasten ilo tapahtumassa ja monenlainen näkeminen ja kokeminen olivat kaikkien lapsiperheiden mieleen.

Kaikki lapsiperheet olivat kokeneet jotain uutta tapahtumassa ja osa perheistä oli oppinut uusia asioita. Esimerkiksi perhe kaksi valon mahdollisuuksista ja perhe kolme oli

oppinut lisää kierrätyksestä. Osa perheistä koki myös muutoksen tapahtumaan osallistumisen myötä. Eräs äiti sai inspiraation aloittaa vanhan harrastuksensa valokuvauksen uudelleen ja kaksi muuta äitiä rakentaa lasten kanssa omalle pihalleen jonkin kierrätysmateriaaleista tehdyn valotaideteoksen. Perheen viisi isä sai idean rakentaa leikkiautoista vastaavanlaisia, kuin tapahtumassa oli nähty mutta pienemmässä mittakaavassa omalle pihalleen. Vain yksi perhe koki, ettei tapahtumaan osallistuminen muuttanut heitä mitenkään.

Haastattelussa viimeisenä sai kertoa ”risut ja ruusut” tapahtumasta. Ruusuja tuli useammalta perheeltä lapsen osallistavista tapahtumapaikoista ja niitä toivottiin olevan enemmän. Myös kauneus, monipuolisuus, visuaalinen näyttävyys mainittiin ja moni perhe antoi ruusuja ”upean tapahtuman järjestämisestä”. Esimerkiksi perhe yksi kiitteli ”ihanasta kokonaisuudesta” ja kertoi lapsensa ”lumoutuneen”. Risuja tuli muun muassa kulkureittien valaisemattomuudesta, järjestyksenvälvojen katoamisesta ihmisjoukkoon ja Tourujoen alueesta.

Teemahaastattelun aikana lapsilla oli mahdollisuus piirtää kuva siitä, mikä oli parasta. Piirustuksia saatiin neljä mutta yksi piirustus ei liittynyt tapahtumaan ja se jätettiin pois tuloksista. Kolme piirustusta kuitenkin liittyi, piirustukset ovat perheiden kolme, neljä ja viisi (ks. kuvio 5.). Kaikki esittävät samaa, ne ovat kunkin lapsen näkemys tapahtumapaikasta kahdeksan eli Pixels. Piirustuksilla on yritetty omien taitojen mukaan hakea väriä vaihtavia kuutioita, joita tapahtumapaikalla oli.



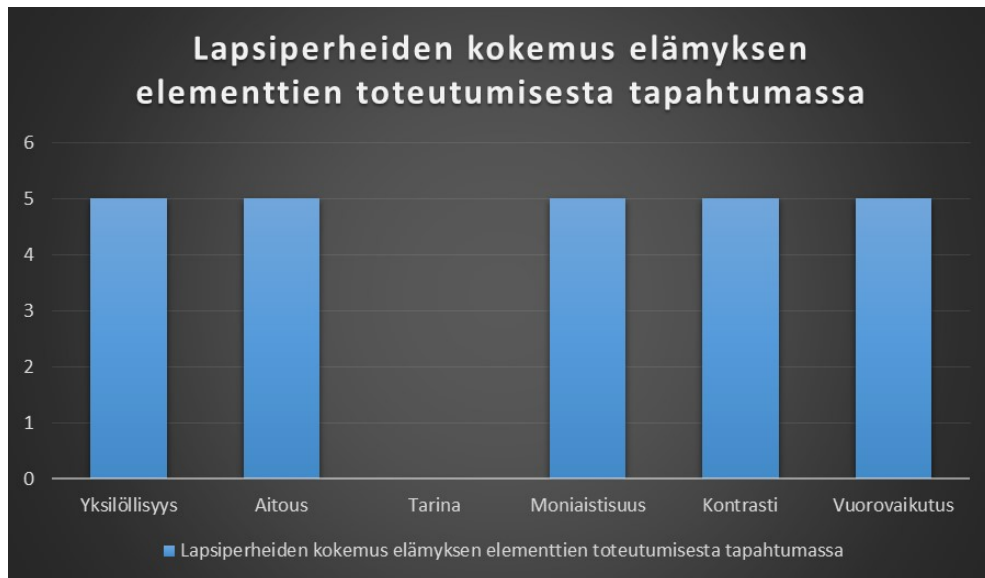
Kuvio 5. Lasten piirustukset

7 Johtopäätökset

Havainnointilomake ja teemahaastattelu oli toteutettu Elämyskolmio-työkalua hyödyntäen. Työkalu ja sen mahdollistama elämyksellisyyden kriittinen tarkastelu on kuvattu luvussa 4.2 tarkemmin ja tässä tarkastellaan vain, miten tuloksien mukaan elämyksen eri elementit toteutuivat ja kokemisen eri tasot näyttäytyivät. Elämyksen elementit olivat yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus (Tarssanen 2009, 12-14). Näitä kaikkia elementtejä tarkasteltiin tutkimuksessa, moniaistisuutta havainnointilomakkeen avulla ja muita teemahaastattelussa. Kokemisen tasot alhaalta ylös olivat motivaation taso, fyysinen taso, älyllinen taso, emotionaalinen taso ja henkinen taso (Mts. 15-16). Kokemisen tasoja tarkasteltiin teemahaastattelussa elämyksen elementtien jälkeen.

Tulokset osoittivat lähes kaikkien elämyksen elementtien toteutuneen Valon Kaupunki -tapahtumassa (ks. kuvio 6.). Kaikki lapsiperheet kokivat tapahtuman olleen yksilöllinen ja aito mutta tarinaa taustalta ei löydetty. Perusaisteista kaikki muut aistit toteutuivat eri tapahtumapaikoilla paitsi makuaisti. Kaikki perusaistit eivät esiintyneet jokaisella tapahtumapaikalla mutta tapahtumapaikat ovat osia jotka muodostivat tapahtuman. Tarkoituksena oli tutkia koko tapahtuman elämyksellisyyttä lapsiperheiden näkökulmasta, ei tietyn tapahtumapaikan. Voidaan siis todeta moniaistisuudenkin toteutuneen tapahtumassa, etenkin huolella suunniteltujen visuaalisten teosten kautta. Kontrasti oli jokaisen lapsiperheen mielestä selkeä, tapahtuma erosi jokaisen perheen arjesta suuresti. Vuorovaikutus ja siihen liittyvä yhteisöllisyyden tunne toteutuivat myös, kukin lapsiperhe koki tapahtuman yhdessä perheenä ja lisäksi osana porukkaa, joka tapahtumaan oli osallistunut.

Tarssasen mukaan (2009, 12) on todennäköistä saada aikaan elämys näiden elementtien avulla, vaikka sitä ei varmuudella voida kenellekään taata. Valon Kaupunki -tapahtumassa lapsiperheiden näkökulmasta, elämyksen elementit tarinaa lukuun ottamatta, oli sisällytetty tapahtumaan. Kuvio kuusi, osoittaa kaikkien lapsiperheiden kokeneen tapahtumassa olleen sisällytettynä kaikki muut elämyksen elementit, paitsi tarina.



Kuvio 6. Lapsiperheiden kokemus elämyksen elementtien toteutumisesta tapahtumassa

Lapsiperheiden kokemukset eri Elämyskolmion tasoilla, on kuvattu kuviossa seitsemän, alkaen motivaation tasosta ja päättyen kolmion huipulle henkiseen tasoon. Kokemisen tasoista ensimmäinen eli motivaation taso ei juuri täyttynyt. Kaikilla lapsiperheillä oli kiinnostus osallistua tapahtumaan mutta vain muutamilla oli odotuksia tapahtumaa kohtaan. Kaikki odotukset eivät täytyneet mutta yhden perheen odotukset jopa ylittyivät. Fyysisellä tasolla kaikki lapsiperheet kokivat tapahtuman aistiensa kautta yleisesti miellyttävänä, lapsiystävällisenä sekä turvallisenä kokemuksena.

Älyllisellä tasolla kaikki lapsiperheet olivat tyytyväisiä osallistumisestaan tapahtumaan ja kaksi lapsiperhettä oli oppinut uusia asioita. Emotionaalisella tasolla kaikki lapsiperheet kokivat positiivisen tunnereaktion jossain vaiheessa tapahtumaa. Tunnoreaktio ei välttämättä kestänyt koko tapahtuman ajan vaan esiintyi yhdessä tapahtumapaikassa. Iloa ja onnellisuutta esiintyi jokaisen lapsiperheen vastauksissa useampaan kertaan haastattelun aikana. Viimeisellä tasolla eli henkisellä tasolla, neljä lapsiperhettä kuvaili haastatteluissa tapahtumaan osallistumisen muuttaneen heitä.



Kuvio 7. Lapsiperheiden kokemukset Elämyskolmion kokemisen eri tasoilla

Tutkimusongelmana oli, miten lapsiperheet kokevat Valon Kaupunki -tapahtuman elämyksellisyyden näkökulmasta? Viiden lapsiperheen tuloksien valossa voidaan todeta tapahtuman olleen elämyksellinen. Elämyksen elementit esiintyivät yhtä lukuun ottamatta tapahtumassa ja ne oli koettu positiivisella tavalla eli niiden vaikutus oli positiivinen. Kokemisen tasoilla jopa neljä perhettä koki jonkinlaisen muutoksen, joka kertoo tunnereaktion olleen positiivinen ja todella vahva, aiheuttaakseen henkilökohtaisen muutoksen.

Kehitysehdotuksina lapsiperheiltä tuli hämärä valaistus yleisille kulkureiteille, henkilökunnalle esimerkiksi ”jotain samantyylistä kuin lapsille myytävät valokorvat” tai ”valaistut liivit huomioliivien sijaan” eli jotain valoa, jotta heidät erottaa ihmisten joukosta. Valon yhdistäminen henkilökunnan vaatetukseen tuli monelta perheeltä kehitysehdotuksena ja sen vaikutuksien arveltiin olevan suuret, niin turvallisuuteen kuin yleiseen viihtyvyyteenkin. Esimerkiksi järjestyksenvalvojien erottaminen ihmisten joukosta rauhoittaa, koska silloin tietää avun olevan tarvittaessa lähellä.

Myös erillisiä info -henkilöitä neuvomaan ensikertalaisia, toivottiin alueelle. Eräs perhe toivoi myös tarkempia tietoja teoksista, esimerkiksi valaistuja kylttejä, koska kaikkialla ei nähnyt lukea tapahtumaesitettä ja siinä oli paikoin hyvin vähän tietoa. Esimerkiksi tapahtumapaikalla kaksikymmentäkaksi olevista autoista, kaipasi tietoja molemmat siellä käyneet perheet. Valokuvauspistettä alueelle toivottiin myös, jossa saisi kokoperheestä kuvan.

Lapsiperheiltä tuli monenlaisia kehitysehdotuksia haastatteluissa ja tähän koottiin sellaiset, jotka ovat toimeksiantajan toteutettavissa. Isoin yksittäinen kehityskohde on Valo virtaa -tapahtuma Tourujoella, siellä oli ollut monta epäkohtaa, jotka kaikki siellä käyneet lapsiperheet olivat pistäneet merkille. Kaksi tärkeintä kehityskohdetta tutkimuksen mukaan, olisivat siis henkilökunnan erottautuminen ihmismassoista ja Tourujoen ympäristön järjestelyiden parempi toimivuus.

Tutkimuksesta saadut tulokset, antavat toimeksiantajalle käytännön kokemuksia tapahtumasta, mikä toimii ja mikä ei lapsiperheiden näkökulmasta. Tuloksista voidaan nähdä eniten positiivista palautetta saaneet asiat ja vastaavasti ne negatiivisia ajatuksia herättäneet asiat. Sitä kautta voidaan kehittää tapahtumaa enemmän siihen suuntaan, mistä asioista on pidetty ja karsia pois sellaista, mikä ei tapahtuman kohderyhmän mielestä toiminut.

Suoraan lapsiperheiltä tulleet kehitysehdotukset kertoivat, mitä heidän mielestään tapahtumassa pitäisi vielä kehittää. Tutkimukseen osallistui viisi perhettä, eikä se kerro kaikkien tapahtumaan osallistuneiden lapsiperheiden ajatuksia. Tuloksista nähtävien toistojen myötä, osallistuneet lapsiperheet olivat lopulta hyvin samoilla linjoilla, hyvistä ja huonoista asioista tapahtumassa. Sellaisilla tapahtumapaikoilla, joissa oli käynyt useampia tutkimukseen osallistuneita lapsiperheitä, kokemukset olivat välillä yllättävän samankaltaisia keskenään. Lapsiperheet olivat kiinnittäneet esimerkiksi samoihin asioihin huomiota sekä kokeneet jopa samoja tunteita samalla tapahtumapaikalla.

Elämyskolmio -työkalun käyttö tutkimuksessa mahdollisti tapahtuman hyvin tarkan tarkastelun elämyksellisyyden kannalta. Tapahtumasta löytyi lapsiperheiden vastauksien perusteella kaikki elämyksen elementit, yhtä lukuun ottamatta. Tarinan sisällyttäminen tapahtumaan, sitoisi kokonaisuuden paremmin ja toimisi ns. punaisena lankana osallistujille. Hyvin rakennettu tarina lisäisi osaltaan edellytyksiä kokea elämys tapahtumassa. Kalliomäen (2014, 6) mukaan tarinallistamisessa on lopulta kyse elämyksellisen juonen tuottamisesta, yrityksen ydin tuodaan osaksi asiakkaan kokemusta faktan ja fiktion keinoin.

8 Pohdinta

Tutkimuksesta saatujen tulosten valossa Valon Kaupunki -tapahtuma oli elämyksellinen lapsiperheiden näkökulmasta. Elämyksellisyys toteutui tapahtumassa hyvin ja tapahtuman voidaan sanoa olevan suotuisa elämyksen kokemiselle. Tapahtumassa koettiin positiivisia tunnereaktioita ja neljä lapsiperhettä koki henkilökohtaisen muutoksenkokemuksen.

8.1 Yhteenveto opinnäytetyö- ja oppimisprosessista

Tavoitteena oli selvittää Jyväskylässä vuosittain järjestettävän Valon Kaupunki -tapahtuman elämyksellisyyttä lapsiperheiden näkökulmasta. Tutkimus oli mahdollista suorittaa vain laadullisena tutkimuksena, jotta saadaan tarpeeksi syvälinen ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. Määrällisen tutkimuksen keinoin ei päästä niin syvälle kuin tutkimusongelmaan vastauksen saaminen vaatii. Tutkimusmenetelmiksi valikoituivat havainnointi ja teemahaastattelu.

Teoriaosuudessa avattiin keskeisimmät käsitteet tutkimuksen kannalta ja varsinkin elämys sekä tunteet, ovat käsitteinä hyvin moniulotteisia. Käsitteet tapahtuma, lapsiperhe ja Jyväskylän kaupunki tapahtumapaikkana, pyrittiin kuvailemaan mahdollisimman kattavasti, jotta saatiin käsitys tapahtumista yleensä, tietystä kaupungista tapahtumapaikkana ja lapsiperheistä tapahtumien käyttäjinä. Teoriaosuudessa myös perehdyttiin elämyksellisyyteen tapahtumissa yleisesti. Elämyskolmio -työkalu kuvattiin myös tarkkaan, koska tutkimus rakentui sen pohjalta ja sitä käytettiin arvioitaessa elämyksellisyyttä tapahtumassa.

Tutkija etsi tutkimukseen osallistujiksi lapsiperheitä sosiaalisen median kautta syyskuun alussa. Osallistujien löytäminen tutkimukseen, oli koko opinnäytetyöprosessin vaikein osuus. Ihmiset eivät ole halukkaita osallistumaan jolleivät saa siitä rahaa tai muuta merkittävää hyötyä. Tutkimuksen ollessa opiskelijan tekemä ja pienimuotoinen, ei ollut resursseja palkita kovin isosti osallistujia. Kaikki osallistajat löytyivät kuitenkin lopulta, Facebook -sivuston kautta. Tutkimukseen lupautui kuusi lapsiperhettä, joista yksi joutui keskeyttämään lapsen sairastuttua. Viisi lapsiperhettä osallistui lopulta tutkimukseen.

Tutkimus toteutettiin Valon Kaupunki -tapahtumassa perjantaina 28.9.2018. Lapsiperheet täyttivät havainnointilomaketta kiertäessään tapahtumassa. Teemahaastattelut toteutettiin kahden lapsiperheen osalta samana päivänä ja kolmen muun lapsiperheen kanssa tutkija tapasi seuraavana päivänä. Toimeksiantaja oli saanut järjestettyä loistavalta paikalta rauhalliset tilat, joissa teemahaastattelut perjantaina toteutettiin. Lauantaina tehdyt teemahaastattelut toteutettiin eräessä Jyväskylän leikkipuistossa.

Toimeksiantajalta saatiin pientä tarjottavaa teemahaastatteluihin, virvoitteita ja keksejä. Teemahaastattelun jälkeen, kukin lapsiperhe sai kiitokseksi kestokassin, jonka sisältö oli koottu yhteistyössä toimeksiantajan ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun kanssa. Tutkimuksen toteutuksen jälkeen, oli vuorossa tuloksien analysointi ja koonti. Tulosten analysoinnin pohjalta, kirjoitettiin tulokset ja johtopäätökset opinnäytetyöhön. Viimeisenä vaiheena oli opinnäytetyön ensimmäinen ja viimeinen osa: kuvailulehti sekä pohdinta.

Kaikkineen opinnäytetyöprosessi oli pitkä ja vaiheikas. Onnistumisen ilo, turhautuminen ja jatkuva aikataulutusta, tulivat tutkijalle tutuiksi. Stressi kulki koko ajan mukana, välillä aikataulussa pysymisen muodossa ja välillä tutkijasta riippumattomista asioista, kuten osallistujien löytämisen haasteellisuudessa. Pahinta oli varmaankin se, kun ei itse pystynyt vaikuttamaan asioihin, ei nopeuttamaan niitä tai saamaan varmuutta, että jokin ylipäänsä onnistuu. Prosessi opetti tekijälleen pitkäjänteisyyttä, aikataulutusta sekä kykyä sopeutua muuttuviin tilanteisiin.

Motivaatio pysyi stressistä ja epäonnistumisesta huolimatta korkeana koko prosessin ajan. Syynä siihen oli aiheen mielenkiintoisuus ja mahdollisuus tulosten muodossa, saada konkreettista hyötyä toimeksiantajalle. Tieto siitä, että toimeksiantajalle olisi mahdollisesti tuloksista hyötyä, toimi motivaation ylläpitäjänä alusta loppuun. Tutkimuksella saavutettiin se, mitä tavoiteltiin, tutkimusongelmaan löytyi vastaus ja tuloksista on hyötyä tulevaisuudessa tapahtuman kehittämisen kannalta. Tutkimus antoi myös aiheetta jatkotutkimuksien tekemiselle tulevaisuudessa.

8.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan usein termien validius ja reliabelius kautta. Nämä termit ovat syntyneet kvantitatiivisen tutkimuksen piirissä ja niiden käyttöä sellaisenaan kyseenalaistetaan kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden tarkastelussa. Validius tarkoittaa käytettyjen menetelmien kykyä mitata juuri sitä, mitä halutaan mitata, väärät mittarit voivat aiheuttaa virheitä tuloksiin. Reliabelius puolestaan tarkoittaa saatujen tulosten toistettavuutta eli pystytään saamaan samat tulokset ja välttämään sattumanvaraiset tulokset. (Hirsjärvi ym. 2009, 226-227.)

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta voidaan tarkastella Mäkelän (1990, 48) mukaan aineiston riittävyden, analyysin kattavuuden sekä analyysin arvioitavuuden sekä toistettavuuden perusteella. Aineiston riittävydellä tarkoitetaan saturaatiota eli kylläntymistä, jolloin tutkimuksen aineiston kerääminen ei enää muuta tulkintaa. Käytännössä se tarkoittaa, ettei uuden, esimerkiksi haastattelun myötä enää saada tuloksia, jotka muuttaisivat tulkintoja mihinkään suuntaan. Analyysin kattavuus puolestaan tarkoittaa tutkijan tulkintojen kohdetta, etteivät ne perustu vain satunnaisesti poimittuihin aineiston osiin vaan kattavasti koko aineistoon. Analyysin arvioitavuus voidaan määritellä kiinteäksi osaksi tutkimusmateriaalien dokumentointia, vain eri vaiheiden ja tulkintojen tarkka dokumentointi mahdollistaa ulkopuolisen tekemän tarkastelun tutkimuksen jälkeen. Toistettavuus liittyy edellä mainittuun tarkkaan dokumentaatioon, jotta tutkimus olisi mahdollista tarvittaessa toistaa eri tutkijan toimesta. (Kananen 2008, 35-36, 124-125.)

Tutkimukseen osallistui viisi lapsiperhettä ja kerätty aineisto alkoi toistaa itseään paikka paikoin. Tuloksissa oli perhekohtaisia eroja jonkin verran mutta aineistoa voidaan edellä esitetyn määritelmän mukaisesti kuvata riittäväksi. Tutkija tulkitsi koko aineiston, joka jäi jäljelle aineiston jäsentelyn jälkeen. Kaikkea saatua aineistoa ei pystytty hyödyntämään sen asiaankuulumattoman luonteen takia. Luotettavuutta lisää haastattelujen nauhoitteiden litterointi, joka tehtiin haastatteluja seuraavana päivänä, saman ihmisen toimesta. Tutkimusprosessin aikana tehdyt päätökset perusteltiin ja tarvittavat termit avattiin. Tehdyt tulkinnat perusteltiin johdonmukaisesti tarkoin ja näin ollen, ulkopuolisen olisi helppo tarkastella tutkimuksen eri vaiheita.

Kananen (2008, 128) korostaa tarkkuuden tärkeyttä dokumentoinnissa, jotta tutkijan ajatuksia on mahdollista seurata ja ymmärtää eli tutkijan täytyy pystyä ”todistamaan” yhtenäisesti koko tutkimusprosessi ja kaikki sen vaiheet. Tutkimus on mahdollista toistaa, koska tutkimusprosessi on kuvattu johdonmukaisesti alusta loppuun sekä käytetyt materiaalit löytyvät tarkasteltavaksi. Esimerkiksi tutkimuksessa käytetty havainnointilomake (liite 1) ja teemahaastattelurunko (liite 2) on dokumentoitu ja niiden käyttö selitetty. Voidaan sanoa, analyysin arvioitavuuden ja toistettavuuden olevan hyvä tarkan ja johdonmukaisen dokumentaation ansiota. Toisto ei kuitenkaan välttämättä toisi samanlaisia tuloksia vuoden päästä tai eri kontekstiin yhdistettynä. Jos tutkimus toteutettaisiin, esimerkiksi eri kaupungissa ja eri tapahtumassa, muuttuisivat ympäristö ja konteksti niin paljon, etteivät tulokset luultavastikaan vastaisi tämän tutkimuksen tuloksia.

Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin lisäämään menetelmätriangulaation avulla. Puusniekan ja Saaranen-Kauppinen (2009, 16) mukaan Tuomi ja Sarajärvi (2002, 141-142) määrittelevät triangulaation tarkoittavan useiden menetelmien ja lähestymistapojen yhdistämistä, jonka avulla on mahdollista lisätä luotettavuutta. Puusniekka ja Saaranen-Kauppinen (2009, 16) toteavat Eskolaan ja Suorantaan (1998, 69-70) viitaten, että menetelmätriangulaatiossa käytetään useita tiedonhankintamenetelmiä. Tutkimuksessa käytettiin havainnointia sekä teemahaastattelua tiedonhankintamenetelminä, jotta tutkittavasta ilmiöstä saataisiin mahdollisimman syvälinen käsitys. Näitä kahta menetelmää käyttämällä mahdollistettiin useampi näkökulma sekä mahdollisuus syventää havainnoinnissa esiin nousseita asioita haastattelun muodossa. Kahden menetelmän käytöllä pyrittiin myös lisäämään tutkimuksen luotettavuutta siltä osin.

Luotettavuusmittareita on monenlaisia ja suoraan ne eivät sovellu tutkimukseen, joka keskittyy ihmiseen. Ihmiset ymmärtävät asioita eri tavalla ja sattumallakin on jansija tällaisessa tutkimuksessa. (Kananen 2008, 121.) Tutkimusta on tarkasteltu erilaisten mittarien kautta niitä hieman soveltaen, virheen mahdollisuus on pyritty poistamaan jo alkumetreillä, tarkan suunnitelman sekä aiheisiin perusteellisen perehtymisen kautta.

8.3 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen eettisyydestä on tehty erilliset periaatteet Tutkimuseettisen neuvottelukunnan toimesta ja ne on jaoteltu kolmeen erilliseen kokonaisuuteen. Näitä ovat tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttely sekä yksityisyys ja tietosuoja. Tutkittavan itsemääräämisoikeuteen sisältyy vapaaehtoisuuden periaate, joka korostaa tutkittavan oikeutta olla osallistumatta tutkimukseen tai olla vastaamatta kysymyksiin. Tutkittavan osallistumisen täytyy perustua vapaaehtoisuuteen koko tutkimuksen ajan, kieltäytyminen pitää hyväksyä ja siihen ei saa liittyä minkäänlaisia kielteisiä seurauksia tai tapahtumia. Eettiset periaatteet on luotu varmistamaan tutkimuksen hyvät tieteelliset käytännöt. (Tutkimushaastattelun käsikirja 2017, 414-415.)

Jo ennen tutkimuksen toteutusta tutkija perehtyi eettisyyteen tutkimuksessa ja pyrki sitä kautta varmistamaan tutkimuksen noudattavan hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Tutkimukseen osallistuvien itsemääräämisoikeus otettiin huomioon jo rekrytointi vaiheessa. Mahdollisuutta osallistua tutkimukseen tarjottiin ihmisille internetin välityksellä, muun muassa Facebookissa erillisissä ryhmissä, ei kuitenkaan suoraan tutkittavalle. Tavoite oli kertoa ihmisille, että tällainen tutkimus järjestetään ja sinne etsitään osallistujia, halutessaan osallistua tai kysyä tarkentavia kysymyksiä pyydettiin ottamaan suoraan yhteyttä tutkijaan. Yhteydenoton jälkeenkin oli mahdollisuus kieltäytyä niin halutessaan ja haastattelun alussa tutkija vielä muistutti, että kysymykseen saa jättää vastaamatta niin halutessaan. Itsemääräämisoikeus ja siihen sisältyvä vapaaehtoisuus olivat tutkimuksessa otettuna huomioon koko ajan ja mahdollisiin kieltäytymisiin pyrittiin varautumaan.

Yksityisyys ja tietosuoja toteutettiin tutkimuksessa niin, että vain tutkija tiesi osallistujien etu- ja sukunimet ja nekin muutettiin perhekohtaisiksi numeroiksi haastattelujen litteroinnin yhteydessä. Näin tuloksia tarkastellessa lapsiperheiden yksityisyys ja tietosuoja säilyvät mutta tuloksia voi tarkastella laajempi joukko ihmisiä. Tutkimustulokset ovat avointa tietoa ja kaikkien luettavissa internetissä, joten osallistujien yksityisyyden suojasta oli hyvin tärkeää huolehtia kunnolla.

Gibbs (2007, 101) korostaa kahta asiaa, jotka tutkijan täytyisi ottaa huomioon tutkimusta tehdessään. Hänen mukaansa pitäisi pyrkiä varomaan vahingoittamasta tutkimukseen osallistuvia millään tavalla ja tutkimuksen pitäisi tuottaa positiivisia sekä selkeästi tunnistettavia hyötyjä. Kaikkien tutkimusten voidaan nähdä aiheuttavan jonkinlaisia harmeja tai kustannuksia tutkittaville, ainakin menetetty aika, joka kuluu tutkimukseen osallistumiseen. Laadulliset tutkimukset perustuvat ihmisten hyvätahtoisuuteen, he suovat tutkijalla mahdollisuuden nähdä heidän elämäänsä ja tutkailla sitä tutkimuksen tarpeiden mukaan. Tutkimuksen aiheesta riippuen tutkimukseen osallistuvat voivat kokea osallistumisensa nautittavana kokemuksena tai vastaavasti stressaavana. Avain tutkimuksen eettisyyteen on pyrkiä pienentämään mahdolliset tutkittavalle aiheutuvat harmit mahdollisimman olemattomiin ja vastaavasti lisätä etuja niin paljon kuin mahdollista. (Gibbs 2007, 101, 104.)

Tutkittavien vahingoittamisen välttely oli lähtökohtana tutkimuksessa ja se pyrittiin poistamaan kokonaan. Ikävä kyllä tutkimukseen osallistuminen vei aikaa tutkittavilta aika paljon, tapahtumaan osallistuminen sekä haastattelu sen jälkeen, olivat yhteensä pitkäkestoinen ajanjakso. Tutkittavien osallistumisen tapahtumaan odotettiin olevan nautinnollinen kokemus mutta sitä ei voitu varmistaa mitenkään. Tapahtumassa olisi voinut sattua jotain ikävää, joka olisi voinut johtaa pahimmillaan tutkittavien kieltäytymiseen haastattelusta. Osallistuminen tapahtumaan oli riski mutta se tiedostettiin ja siihen pyrittiin varautumaan.

Haastattelutilanteeseen pystyttiin vaikuttamaan enemmän ja se pyrittiin luomaan mahdollisimman rennoksi ja mukavaksi tuokioksi. Perheiden lapsille oli varattu piirustuspaperia ja värikyniä, jotta aika ei käy pitkäksi haastattelun aikana. Koko perheelle oli myös varattuna virvokkeita ja keksejä sekä mahdollisuus istahtaa hetkeksi haastattelun ajaksi. Teemahaastattelun jälkeen kukin perhe sai kiitokseksi kestokassin, joka sisälsi muun muassa tapahtumaan liittyviä postikortteja sekä vilkkuvia pieniä pinssejä. Tutkittaville aiheutuneet harmit jäivät pieniksi, lähinnä ajankäyttöön ja halun kertoa omista henkilökohtaisista tunteistaan, joita tapahtuma herätti.

Hyötyjä tutkittaville ei paljoa ollut mahdollista järjestää tutkimuksen pienuuden takia. Resursseja ei ollut käytössä paljoa mutta haastattelutilanteeseen pystyttiin järjestämään lapsille mukavaa tekemistä, virvokkeita koko perheelle sekä kaikille lapsi-

perheille kiitoskassit. Hyödyiksi voidaan katsoa myös mahdollisuus osallistua tapahtumaan eri tavoin ja tutkailla tunteitaan ja kokemuksia normaalia tarkemmin. Tarkempi tutkailu saattoi tuoda lisäarvoa lapsiperheiden kokemukseen ja mahdollisesti uusia oivalluksia.

8.4 Jatkotutkimusehdotukset

Toteutettu tutkimus Valon Kaupunki -tapahtumassa syyskuun lopussa 2018 antoi ideoita jatkotutkimuksille. Tutkimustulosten valossa nähdään lapsiperheiden näkökulma tapahtuman elämyksellisyydestä mutta tapahtumaan osallistui paljon muitakin ihmisiä kuin lapsiperheet. Lapsiperheet ovat iso kohderyhmä ja on tärkeää tiedostaa heidän näkökulmansa ja tunteensa tapahtumasta mutta esimerkiksi pariskuntia ja opiskelijoita näkyi tapahtuman katukuvassa isot määrät. Mielenkiintoista olisi tietää, miten tutkimuksesta saadut tulokset mahdollisesti vaikuttavat tapahtumaan ensi vuonna, millaisia muutoksia tehdään vai tehdäänkö ja niiden vaikutukset.

Yhtenä jatkotutkimus aiheena voisikin olla elämyksellisyys tapahtumassa pariskuntien näkökulmasta tai opiskelijoiden näkökulmasta. Kohderyhminä nämä toisivat varmasti hyvin erilaisia vastauksia verrattuna lapsiperheisiin. Esimerkiksi lastenvaunuilla, joka paikkaan pääseminen ei olisi ongelma tai lasten mahdollisuudet nähdä joka paikassa kunnolla valoteos. Kokemus pariskuntana olisi varmasti hyvin erilainen ja todennäköisesti he kiinnittäisivät huomiota hieman erilaisiin asioihin, kuin lapsiperheet kiinnittivät. Heille elämyksellisyys tapahtumassa saattaisi näyttäytyä hyvinkin eri tavalla kuin lapsiperheille. Mielenkiintoista olisi myös tietää, millaisia tapahtumapaikkoja esimerkiksi pariskunnat tapahtumassa arvostaisivat.

Tulevaisuudessa voisi tutkia myös sellaisia lapsiperheitä, joilla olisi vanhempia lapsia ja ei olisi tarvetta lastenvaunuille. Muuttuisivatko kokemukset elämyksellisyydestä tapahtumassa kuinka paljon? Tähän tutkimukseen osallistuneilla lapsiperheillä oli kaikki pieniä lapsia ja sen myötä lastenvaunut tai kantoreppu mukana tapahtumassa. Lastenvaunujen kanssa liikkuminen tuo aina omat haasteensa ja pienten lasten kanssa lähteminen tapahtumaan vaatii enemmän järjestelyjä ja huomioita, kuin vanhempien lasten kanssa lähteminen.

Vanhempien lasten kanssa vanhemmilla saattaisi olla enemmän aikaa itse nauttia tapahtumasta. Toisaalta perheellä saattaisi olla myös mahdollisuus kiertää enemmän tapahtumapaikkoja ja laajemmalla alueella tapahtumassa, kun lapset jaksaisivat kävellä pidempiä matkoja. Olisivatko tällaiset perheet mahdollisesti kiertäneet laajemmalla alueella, kuin vain keskustan ja Tourujoen alueilla ja miten tämä vaikuttaisi heidän kokemuksiinsa tapahtuman elämyksellisyydestä.

Lähteet

Alanen, A. 2007. Elämystalous yhtä suuri Suomessa ja Ruotsissa. Artikkelit, julkaistu Tieto&trendit 11 (1/2007). Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 15.9.2018.

https://www.stat.fi/artikkelit/2007/art_2007-02-15_005.html?s=6

Festivaalit, kulttuuri- ja erikoistapahtumat Jyväskylän seudulla. N.d. Jyväskylän seudun kulttuuri- ja erikoistapahtumien sekä festivaalien esittely. Visit Jyväskylä -sivusto.

Viitattu 8.9.2018. <https://visitjyvaskyla.fi/tapahtumat/festivaalit-kulttuuri-erikoistapahtumat>

Finland Festivals käyntitilastot 2017. N.d. Tilasto Finland Festivals -sivustolla. Viitattu

4.9. 2018. <http://www.festivals.fi/wp-content/uploads/2017/12/FF-käyntitilasto-2017-6.pdf>

Fobiat ja määräkohtaiset pelot voivat hallita elämää. N.d Kuvaus fobioista ja määräkohtaisista peloista Suomen Mielenterveysseuran sivustolla. Viitattu 20.9.2018.

<https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/mielenterveyden-häiriöt/fobiat-ja-määräkohtaiset-pelot-voivat-hallita-elämää>

Gibbs, G. 2007. Analyzing qualitative data. Thousand Oaks : Sage 2007.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsingin yliopistokustannus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13 osin uud. p. Helsinki: Tammi.

Kalliomäki, A. 2014. Tarinallistaminen: Palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki: Talentum.

Kananen, J. 2008. Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.

Kerola, K., Kujanpää, S. & Kallio, A. N.d. Tunteesta tunteeseen - ihmismielen tarinat kuvin ja sanoin. Tunnetaitojen oppimateriaali kasvatukseen ja erityiskasvatukseen ohjaajan opas harjoituskirjaan Opetushallituksen verkkosivuilla. Viitattu 13.9.2018.

https://www.edu.fi/tunteesta_tunteeseen

- Kinnunen, M. & Haahti, A. 2015. Visitor discourses on experiences: reasons for festival success and failure. *International Journal of Event and Festival Management*, Vol. 6 Issue: 3, 251-268. Viitattu 6.9.2018. <https://janet.finna.fi/>, Emerald.
- Korhonen, H., Korkalainen, K., Pienimäki, T. & Rintala, S. 2015. Tapahtumajärjestäjän opas. Laurea-ammattikorkeakoulu 2015. Laurea Julkaisut. Viitattu 8.9.2018. <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/105211/58.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lasten Festarit. N.d. Vuoden 2018 tapahtumakalenteri. Viitattu 25.9.2018. <https://www.helen.fi/kampanjat/kaupunkienergiaa/2018-tapahtumakalenteri/lasten-festarit-/>
- Lemon, K. & Verhoef, P. 2016. Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. *Journal of Marketing*. November 2016, Vol. 80 Issue 6, 69-96. Viitattu 4.8.2018. <https://janet.finna.fi/>, EBSCO.
- Luotola, K. 2016. Asiakaskokemus syntyy tunteesta. Heli Koivun haastattelu *Intrumin verkkolehdestä*. Viitattu 22.2.2018. https://www.intrumlehti.fi/puhtia_bisnekseen/asiakaskokemus-synty-tunteesta/
- Magids, S., Zorfas, A. & Leemon, D. 2015. The New Science of Customer Emotions. *Harvard Business Review* November 2015 Vol. 93 Issue 11, 66-76. Viitattu 3.9.2018. <https://janet.finna.fi/>, EBSCO.
- Martin, D., O'Neill, M., Hubbard, S. & Palmer, A. 2008. The role of emotion in explaining consumer satisfaction and future behavioural intention. *Journal of Services Marketing*, Vol. 22 Issue: 3, 224-236. Viitattu 4.8.2018. <https://janet.finna.fi/>, Emerald.
- Morgan, M. 2007. Festival Spaces and the visitor experience. Social and cultural change. Making space(s) for leisure and tourism. Toim. M. Casado-Diaz, S. Everett & J. Wilson. Eastbourne, UK: Leisure Studies Association, 113-130. Viitattu 6.9.2018. <http://eprints.bournemouth.ac.uk/4821/>
- Pine, B. Joseph, II. & Gilmore, James H. 2011. *The Experience Economy* (Upd. ed.). Boston (MA): Harvard Business School Press cop. 2011.

- Pudas, M. 2018. Kaikkien aikojen suurin! Cheekin päätöskeikan lavalla kokoa kuin kerrostalolla ja futiskentällä. Artikkel. Iltalehti. Viitattu 3.9.2018. https://www.iltalehti.fi/musiikki/201808232201156040_m0.shtml
- Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Viitattu 28.6.2018. http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf
- Rimpioja, L. 2017. Valon kaupunki -tapahtuman asiakaskokemuksen kehittäminen. Opinnäytetyö, AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, matkailun koulutusohjelma. Viitattu 22.2.2018. <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139473/Rimpioja%20Liina.pdf;jsessionid=C16BB59AD73DA240F16DA69B5F2D9E41?sequence=1>
- Ruotsalainen, J. 2018. Valon Kaupunki-koordinaattori. Jyväskylän kaupunki. Haastattelu 14.6.2018.
- Shaw, C. 2017. The 20 emotions that drive or destroy value in customer experience. Article on the MYcustomer-website. Part of the Understanding customer emotions hub. Viitattu 4.9.2018. <https://www.mycustomer.com/experience/engagement/the-20-emotions-that-drive-or-destroy-value-in-customer-experience>
- Shaw, C. 2007. The DNA of customer experience : how emotions drive value. Basings-toke : Palgrave Macmillan 2007.
- Sorjanen, K. 2018. Uskallatko ravita nälkäisiä sieluja? Asiakkuusjohtajan blogikirjoitus Tapahtumantekijöiden sivustolla. Viitattu 3.9.2018. <http://www.tapahtumantekijat.fi/fi/blog/uskallatko-ravita-nalkaisia-sieluja>
- Suomen virallinen tilasto. N.d. Perheet. Käsitteet ja määritelmät. Verkkojulkaisu. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 24.9.2018. <http://www.stat.fi/til/perh/kas.html>
- Suomen virallinen tilasto. 2018. Perheet. Perheiden määrä kääntyi laskuun. Verkkojulkaisu. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 25.9.2018. http://www.stat.fi/til/perh/2017/perh_2017_2018-05-25_tie_001_fi.html
- Tarssanen, S. 2009. Elämystuottajan käsikirja. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus (LEO). Oy Sevenprint Ltd Rovaniemi 2009.

Tempaus alentaa kynnystä ravintolaan - Perheet Safkaavat taas tammikuussa. 2017. Artikkelit Aromilehdessä. Viitattu 25.9.2018. <https://aromilehti.fi/artikkelit/tempaus-alentaa-kynnysta-ravintolaan-perheet-safkaavat-taas-tammikuussa/>

Tervetuloa tapahtumakaupunki Jyväskylään. N.d. Tapahtumakaupunki tiedot Jyväskylän kaupungin sivustolla. Viitattu 4.9.2018. <https://www.jyvaskyla.fi/tapahtumakaupunki>

Tutkimushaastattelun käsikirja. 2017. Toim. M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusu-
vuori. Tampere: Vastapaino.

Visit Jyväskylä: Matkailun strategiset linjaukset 2016-2020. 2015. Toim. S. Sarvilinna,
Visit Jyväskylä ja työryhmä. Jyväskylän kaupunki/Visit Jyväskylä. Viitattu 18.9.2018.
http://visit.jyvaskyla.fi/filebank/1949-Visit_Jyvaskylan_strategiset_linjaukset.pdf

Liitteet

Liite 1. Havainnointilomake

Tapahtumapaikan numero	<p>Merkitkää tapahtumapaikan numero vasemmanpuoleiseen sarakkeeseen ja oikeanpuoleiseen erilaisia tarroja omien kokemusten mukaan. (jos sopivaa tarraa ei löydy, voi kokemusta kuvailla sanoilla/ piirroksilla) Kirjoittakaa koetut aistiärsykkeet (kuulo, maku, näkö, tunto, haju) ylös oikeanpuoleiseen sarakkeeseen. Merkitkää kaikkien kokemukset ylös ja valitkaa lopuksi paras tapahtumapaikka (sydäntarra) sekä huonoin tapahtumapaikka (punainen rasti)</p>

Liite 2. Teemahaastattelurunko

Odotukset tapahtumaa kohtaan

- Millaisia odotuksia?
- Vastasiko tapahtuma odotuksiin?
- Helposti lähestyttävä? vaikeasti lähestyttävä?

Kokemus tapahtumassa perheenä

- Mahdolliset aistiärsykkeet ja tunteet (millaisia ja miksi)
- Huippukohta ja huonoin kohta perusteluineen
- Erosiko tapahtuma normaalista arjesta? Millä tavalla?

Tapahtuman luonne

- Miten koitte turvallisuuden tapahtumassa?
- Millainen tunnelma tapahtumassa oli?
- Koitteko tapahtuman olevan lapsiystävällinen? Miksi/miksi ei?
- Yleinen miellyttävyys tapahtumassa (siisteys, melutaso)
- Koitteko tapahtuman uskottavana ja aitona kokonaisuutena? Miksi?
- Löysittekö taustalta tarinaa joka satoi kokonaisuuden eri elementit yhteen? Millainen tarina?
- Kuvailisitteko tapahtumaa ainutlaatuiseksi vai tavalliseksi? Miksi?

Kokemuksen merkitys

- Koitteko jotain uutta? Opiteko mahdollisesti jotain uutta?
- Muutos tapahtumaan osallistumisen myötä (uusi harrastus tai ajattelutapa)
- Oletteko tyytyväisiä osallistumisestanne tapahtumaan? Miksi?

Kehityskohteet tapahtumassa

- Perheen näkökulmasta mahdolliset risut ja ruusut

Liite 3. Tapahtuma-alueen kartta

