



Tapahtumajärjestämisen työkalu

CASE: Hämeen ammattikorkeakoulu

Tiina Björkskog

OPINNÄYTETYÖ
Syyskuu 2019

Liiketalouden koulutus, monimuoto

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutus

BJÖRKSOG, TIINA:
Tapahtumajärjestämisen työkalu
CASE: Hämeen ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyö 44 sivua, joista liitteitä 7 sivua
Syyskuu 2019

Tämä opinnäytetyö toteutettiin Hämeen ammattikorkeakoulun toimeksiannosta, osana tapahtumatuotannon kehittämisprosessia. Työn tavoitteena oli kartoittaa henkilökunnan tapahtumajärjestämiseen liittyviä haasteita ja kehittää tapahtumajärjestämisen työprosessia. Tarkoituksena oli rakentaa organisaation sisäinen työkalu, joka selkeyttää tapahtumajärjestämiseen liittyviä eri tehtäviä, vastuualueita ja organisointia. Opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä, jossa menetelminä käytettiin henkilökunnan kyselyä, ammattilaisen haastattelua sekä toisen organisaation benchmarkingia. Työn teoreettisen viitekehyksen muodostavat projektinhallinta, laadunhallinta ja palvelumuotoilu.

Henkilöstökyselyn ja tapahtumajärjestämisen ammattilaisen haastattelun avulla kartoitettiin eri toimijoiden nykytilaa ja tapahtumajärjestämiseen liittyviä haasteita. Henkilöstökyselyssä eniten haasteita koettiin yksittäisten tehtävien muistamisessa tai hahmottamisessa sekä tiedon löytämisessä. Ammattilaisen haastattelussa ilmeni, että epäselvät vastuujaoit aiheuttavat suurimpia haasteita. Saatujen tulosten perusteella voitiin päätellä, että tarvetta oli rakentaa työkalu, joka auttaa muistamaan järjestämiseen liittyviä tehtäviä ja organisoimaan tehtäviin liittyviä vastuita sekä koostamaan tehtäviin liittyvää tietoa.

Benchmarkingin avulla haettiin näkökulmaa siihen, miten tapahtumajärjestämiseen liittyviä haasteita on ratkaistu Tampereen ammattikorkeakoulussa. Benchmarking-kokemusten ja henkilöstökyselyn vastausten perusteella nähtiin, että hajautetussa tapahtumatuotantomallissa toimivien toimijoiden työtä voidaan selkeyttää, jos tapahtumajärjestämiseen liittyvää tietoa ja työkaluja kootaan yhteen paikkaan.

Kehitysideana ehdotettiin yhteisen vuorovaikutteisen työtilan rakentamista, jossa eri toimijat voivat olla vuorovaikutuksessa toisten toimijoiden kanssa, tuottaa ideoita sekä tietoa, vaihtaa kokemuksia ja antaa vertaistukea. Lisäksi ehdotettiin, että työtilaan tuotettaisiin esimerkki palvelumuotoillusta tapahtumaprojektista, jota hyödyntämällä pystyttäisiin asettumaan paremmin asiakkaan asemaan ja saavuttamaan tapahtumatuotantoon asiakaslähtöisempää näkökulmaa.

Asiasanat: tapahtumajärjestämisen työkalu, projektinhallinta, palvelumuotoilu

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme of Business Administration

BJÖRKSOG, TIINA:

Event organising tool
Case Häme University of Applied Sciences

Bachelor's thesis 44 pages, appendices 7 pages
September 2019

This thesis was commissioned by Häme University of Applied Sciences as a part of event production development process. The aim of work was to survey the challenges of event organising and develop the event organising process. The main purpose was to develop a tool for event organising as an internal tool by focusing on the clarify of different tasks, areas of responsibility and organising. The thesis was conducted as functional work with staff questionnaires, a professional interview as well as benchmarking another organisation were used as the methods. The theoretical framework was constructed by project management, quality control as well as service design.

In the questionnaire and interview the current state of the operators and the challenges of event organisation were mapped. Based on the results of the questionnaire, the staff members were facing most challenges with remembering or perceiving single tasks and finding information. The main challenges were caused by unclear roles of responsibility which appeared through the interview with a professional. Based on these results a conclusion was drawn that there was clear demand for building an event tool which helped to remember the tasks, organise responsibilities and compose information.

Through benchmarking a perspective was sought how the challenges in an event organisation were solved in Tampere University of Applied Sciences. Experiences from the benchmarking and the results from the questionnaire showed that if the event organisation information and tools were centralised, that clarified the work of the operators who worked in a multipolar event production concept. This thesis was produced two ideas for further development. The first idea was to create an interactive work platform where all the actors could have a dialogue, share ideas, information, experiences and provide peer support. The second idea was to produce one example of a service designed event which could be shared on the interactive work platform. This example would help the actors to realise customer's aspects and promote the customer oriented approach in event production.

Key words: event organising tool, project management, service design

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	9
	2.1 Tapahtuman määritelmä	9
	2.2 Tapahtumien jaottelu.....	9
	2.3 Projektinhallinta.....	10
	2.3.1 Onnistunut projekti.....	11
	2.3.2 Selkeät roolit.....	12
	2.4 Laadunhallinta.....	13
	2.4.1 Asiakaskokemus ja laatu	13
	2.4.2 Dokumentoinnin ja kokemusten kirjaamisen tärkeys	14
	2.5 Palvelumuotoilu.....	15
	2.5.1 Palvelukokemus ja optimointi	15
	2.5.2 Palveluprosessin kehittäminen	17
3	NYKYTILAN KUVAUS	18
	3.1 Hajautettu malli	18
	3.2 Yhteiset työkalut.....	18
4	KARTOITUKSET	20
	4.1 Webropol-kysely.....	20
	4.2 Sähköpostihaastattelu	23
	4.3 Benchmarking	24
5	TAPAHTUMAJÄRJESTÄMISEN TYÖKALU	27
	5.1 Yleistä työkalusta	27
	5.2 Ennen tapahtumaa	29
	5.3 Tapahtuman aikana	30
	5.4 Tapahtuman jälkeen.....	31
6	POHDINTA	32
	LÄHTEET.....	36
	LIITTEET	38
	Liite 1. Henkilöstön kartoituskysely	38
	Liite 2. Sähköpostihaastattelu	41
	Liite 3. Tapahtumajärjestämisen työkalu.....	43

LYHENTEET JA TERMIT

Asiakas	Tapahtumaan osallistuva, palvelun ostaja, joka voi olla yksittäinen henkilö, organisaation edustaja tai henkilöryhmä.
Asiakaskeskeisyys	Asiakkaan tarpeet ja odotukset ovat toiminnan lähtökohdana ja pohjana toiminnan kehittämiseksi.
Aspekti	Näkökanta
Benchmarking	Vertailuanalyysi, toisen toimijan toiminnan vertailua ja hyvien käytäntöjen hakemista.
Blueprint	Yksityiskohtaisesti mallinnettu palvelun prosessikaavio, jossa palvelukokonaisuuden eri osat nivoutuvat toisiinsa. Blueprintin kautta visualisoidaan palvelu niin asiakkaan kuin työntekijöiden roolista.
Dialogi	Vuorovaikutteista vuoropuhelua.
Formaatti	Toimintamuoto
Geneerinen	Yleisluontoinen
HAMK	Hämeen ammattikorkeakoulu
Laadunhallinta	Prosessimainen toimintamalli, jota johdetaan tiedon tai näyttöjen perusteella ja joka perustuu eri toimintojen hallintaan ja kehittämiseen.
Nyanssi	Vivahde
Palvelukertomus	Tarinan kerrontaa palvelun käyttäjän näkökulmasta koko palvelupolun matkalta.
Palvelumuotoilu	Muotoilun keinoin kehitetään, innovoidaan ja suunnitellaan palveluja tai tuotteita strategisista lähtökohdista.
Palvelupolku	Kuvaus palveluhetkestä/palvelutuokioista, joita asiakas kokee palvelun eri vaiheissa.
Palvelutuokio/hetki	Hetki, jolloin asiakas ja palvelukohtaavat. Asiakas aistii palvelun kaikilla aisteillaan.

Projektoiminen	Toiminnan organisointi tai kehittäminen projektitoiminnan mukaiseksi.
Reflektointi	Oppimisen ja kertyneiden kokemusten arviointia, peilaimista.
TAMK	Tampereen ammattikorkeakoulu
Tapahtumatuotanto	Kokonaisuus, joka koostuu teknisestä, sisällöllisestä ja kaupallisesta osasta.
Vuorovaikutusmuotoilu	Ihmisten välistä ymmärrystä lisäävän teknologian tai menetelmien tutkimista ja kehittämistä.

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa Hämeen ammattikorkeakoulun eri toimijoiden tapahtumajärjestämiseen liittyviä haasteita ja kehittää tapahtumajärjestämisen työprosessia. Tavoitteena on rakentaa organisaation sisäinen tapahtumajärjestämisen työkalu, jonka auttaa eri tehtävien ja vastuualueiden hahmottamisessa sekä organisointia. Työkaluun ei sisällytetä tai integroida muita tapahtumatuotannossa käytössä olevia työkaluja, dokumentteja tai järjestelmiä, vaan se koostaa tietoa, muistuttaa muiden työkalujen olemassa olosta ja ohjaa käyttämään niitä. Työhön ei myöskään sisälly toimintaympäristöjen tai työtilojen rakentamista. Toimeksiantaja on Hämeen ammattikorkeakoulu, jonne opinnäytetyö tuotetaan osana tapahtumatuotannon kehittämisprosessia.

Toimin Hämeen ammattikorkeakoulussa yhteistyökoordinaattorina, mutta olen aiemmin toiminut tapahtumasihteerinä. Aiemman työroolini takia minua silloin tällöin konsultoidaan tapahtumajärjestämiseen liittyvissä asioissa. Kokemusteni perusteella koen, että tarvetta olisi yhteiselle työkalulle, projektimaisen toimintatavan kehittämiseksi ja erilaisen tiedon koostamiselle.

Hämeen ammattikorkeakoulussa (HAMK) järjestetään vuosittain paljon erilaisia, niin sisäisiä kuin ulkoisia tapahtumia, joista osa järjestetään myös yhteistyössä erilaisten yhteistyökumppaneiden kanssa (Hämeen ammattikorkeakoulu, 2019). Tässä opinnäytetyössä tapahtumilla tarkoitetaan seminaareja, konferensseja sekä asiakas- ja opiskelijatilaisuuksia.

HAMKissa ei ole enää keskitettyä tapahtumapalveluorganisaatiota, vaan jokainen toimija on itse vastuussa omien tapahtumiensa järjestämisestä ja organisoinnista. Tapahtumajärjestämiseen liittyy paljon erilaisia yksityiskohtia, tehtäviä ja vastuualueita, joita pitää miettiä ja organisoida etukäteen, niin itse tapahtumassa kuin tapahtuman jälkeenkin. Jos toimijoilla ei ole käytössään minkäänlaisia tehtävälisäyksiä aiemmista tapahtumista tai muuta sopivaa työkalua, voi tapahtuman suunnittelu ja hahmottaminen olla kovin työlästä. Pahimmassa tapauksessa tapahtumaa lähdetään rakentamaan ulkomuistin tai mielikuvien varassa.

Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka avulla kartoitetaan tapahtumajärjestämiseen liittyviä haasteita henkilöstökyselyn ja ammattilaishaastattelun kautta. Lisäksi uutta näkökulmaa haetaan benchmarkingin avulla Tampereen ammattikorkeakoulusta. Työn teoreettinen pohja rakentuu projektin- ja laadunhallinnan sekä palvelumuotoilun teorioihin. Työn lopputuloksena syntyy geneerisesti hyödynnettävä tapahtumajärjestämisen työkalu, jota voidaan joustavasti hyödyntää ja soveltaa erilaisten tapahtumien järjestämisessä.

2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

2.1 Tapahtuman määritelmä

Tapahtumat määritellään Grönroosin (1998, 53-54) mukaan palveluiksi, jotka käsittelevät aineettomia tekoja tai tekojen sarjoja. Tapahtuma voi olla kertaluontoinen tai toistuva. Suurin osa palveluntoteutusprosessista ei näy osallistujalle, vaan osallistuja kokee tapahtumakokemuksen yksilöllisesti erilaisten palveluhetkien kautta. Tästä syystä jokaisella on oma subjektiivinen näkemys tapahtuman onnistumisesta.

Vallon ja Häyrisen (2008, 20) mukaan tapahtuman tunnusmerkkejä ovat etukäteissuunnittelu, tavoite- ja kohderyhmäasetanta, kokemuksellisuus, elämyksellisyys sekä vuorovaikutteisuus. Jotta näillä kaikilla osa-alueilla onnistutaan, tarvitaan paljon erilaisten asioiden, yksityiskohtien sekä kokonaisuuksien suunnittelua ja organisointia, tehtäväjakoja, resurssointia ja käytännön toteuttamista. Yrityksien järjestämät tapahtumat ovat Catanin (2007, 130-131) mukaan osa liiketoimintaa ja investointeja. Niiden avulla pyritään parantamaan liiketoimintaa, kasvattamaan sekä syventämään asiakassuhteita kuin myös vahvistamaan brändiä.

2.2 Tapahtumien jaottelu

Tapahtumat voidaan jaotella sisällön mukaisesti kolmeen eri kategoriaan Catanin (2017, 22-24) jaottelun mukaisesti: aistilliset, hyödylliset ja yhteisölliset. Tilaisuus voidaan luokitella aistimustapahtumaksi, kun ohjelmallisuus ja viihteellisyys ovat pääosissa. Esimerkkejä tällaisista tapahtumista ovat muun muassa kulttuuri- tai urheilutapahtumat ja konsertit. Hyötytapahtumissa määritelmän mukaisesti pääroolissa ovat verkostoituminen, palkitseminen ja oppiminen. Tällaisiin tilaisuuksiin voidaan luetella mm. seminaarit ja asiantuntijatapahtumat, kongressit, VIP-tilaisuudet tai palkintogaalat. Yhteisölliset tapahtumat puolestaan korostavat me-henkeä ja niissä osallistujan rooli korostuu, sillä osallistujat

osallistuvat itse aktiivisesti tapahtuman toteutukseen ja ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Esimerkkejä tällaisista ovat vuosi- ja henkilöstöjuhlat ja pienryhmätilaisuudet.

Tapahtumaa suunnitellessa olisi hyvä kategorisoida tapahtuma sisällön perusteella. Tämän opinnäytetyön tuotoksena tuotetussa työkalussa tapahtuman kategorisointi suoritetaan tavoitteiden ja tarkoituksen yhteydessä. Kategorisointi auttaa määrittämään ja kirkastamaan tavoitteita ja tilaisuuden tarkoitusta. Kun tämä luokittelu on tehty, voidaan tarkemmin miettiä millaisilla toimenpiteillä ja yksityiskohdilla voidaan tukea tapahtuman luonnetta ja tavoitteeseen pääsyä.

2.3 Projektinhallinta

Etelä-Pohjanmaan liiton tuottaman tapahtumajärjestäjän oppaan mukaan (2008, 7) tapahtuman tuottamista voidaan verrata projektin toteuttamiseen ja se täyttää samoja määritteitä mitä projektihallinnaltakin vaaditaan. Projektilla voidaan tarkoittaa hallitusti ja johdonmukaisesti suoritettavia tehtäviä, joiden kautta pyritään saavuttamaan haluttu päämäärä. Oppaan mukaan projekti koostuu useista eri tekijöistä. Projektiin tarvitaan idea tai ideoita, tuottaja, rahoitus ja budjetointi, resurssit ja aikataulutus. Näitä tekijöitä hallitaan toimintasuunnitelman, markkinointi- ja viestintäsuunnitelman sekä taloussuunnitelman kautta. Sitoutunut organisaatio ja sen toimijat ovat avaintekijöitä projektin onnistumisessa.

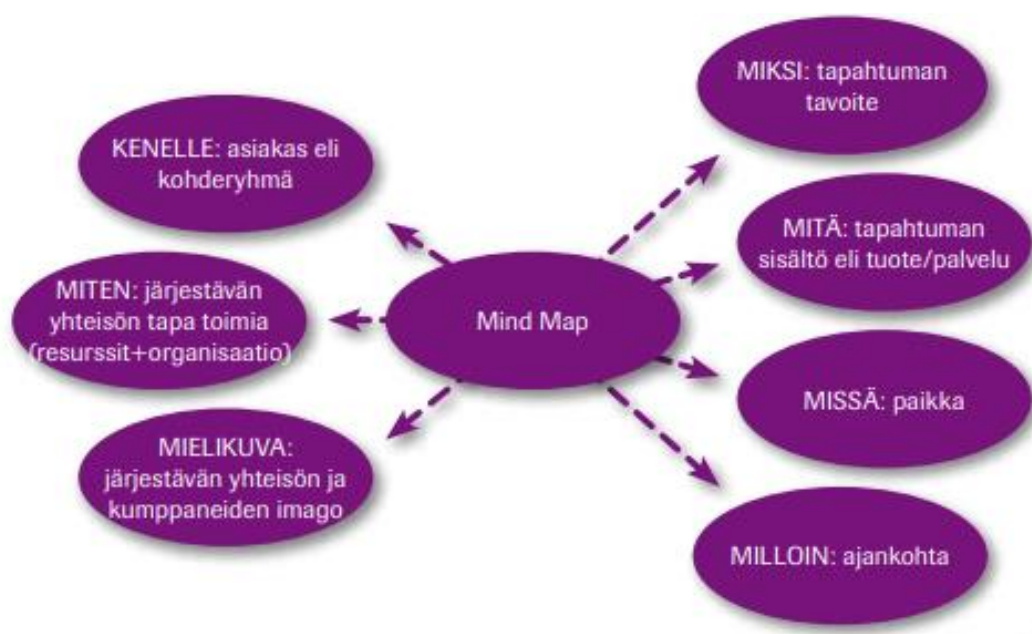
Tehtäväkokonaisuuksia projektoimalla saavutetaan Mäntynevan (2016, 9-11) mukaan monia etuja. Projektimaisessa toiminnassa asetetaan selkeät tavoitteet ja sitä kautta pystytään parantamaan eri toimintojen seurantaa ja mitattavuutta. Selkeät päämäärät ja suunnitelmat myös auttavat hahmottamaan eri tehtäviä ja priorisoimaan niitä tarpeiden mukaan. Projekteille ominaista on se, että projektille asetetaan selkeät tavoitteet. Projekti koostuu väliaikaisista, aikataulutetuista aktiviteeteistä, rajallisista resursseista sekä erilaisista riskitekijöistä. (Mäntyneva 2016, 9-11.)

Tässä opinnäytetyössä laadittavan työkalun kautta pyritään auttamaan eri aktiviteettien ja tehtävien hahmottamisessa, aikataulutuksessa sekä priorisoinnissa.

Sen kautta voi jäsentää suunnittelua ja toteutusta projektimaisesti. Työkalun kautta voi seurata, mitä töitä on työn alla, mitä on hoidettu ja mitä resursseja on käytössä sekä arvioida eri vaiheisiin liittyviä haasteita tai riskejä.

2.3.1 Onnistunut projekti

Etelä-Pohjanmaan liiton tapahtumajärjestäjän opas (2008, 7) neuvoo, että onnistunut projekti aloitetaan ideoinnilla ja taustoittamisella. Aluksi tuotetaan hyvinkin vapaasti erilaisia ideoita. Tämän jälkeen ideoinnilla tuotettuja ideoita tarkastellaan kriittisemmin sekä realistisemmin ja tehdään päätöksiä siitä mitä ideoista lähdetään toteuttamaan tai jatkojalostamaan. Ideoinnissa ja taustoittamisessa kannattaa käyttää erilaisia suunnittelun ja hahmottamisen työkaluja kuten miellekarttoja (KUVIO 1.), SWOT-analyysiä tai aivoriihiä. (Etelä-Pohjanmaan liitto, 2008, 7.)



KUVIO 1. Tapahtuman suunnittelun miellekartta. (Etelä-Pohjanmaan liiton tapahtumajärjestäjän opas 2008, 7)

Ruuskan (2012, 274-286) kirjassa käsitellään onnistuneen projektin aspekteja monipuolisesti. Projektin onnistumista mitataan pääsääntöisesti sen mukaisesti miten eri sisällöllisiä, laadullisia, toteutuksellisia, taloudellisia ja ajallisia tavoitteita

on saavutettu. Projekteihin kuitenkin kohdistuu myös erilaisia odotuksia, jotka voivat myös osaltaan vaikuttaa lopputuloksen arviointiin. On myös huomioitava, että arviointi jossain määrin perustuu eri toimijoiden mielipiteisiin. (Ruuska 2012, 274-286.)

Palvelukonseptin eri tekijöiden pohtiminen ja kokonaisuuden ymmärtäminen on Pitkäsen (2006, 184) mukaan palvelun johtamisen keskeisimpiä tehtäviä. Ilman tätä melko usein vain ajaudutaan johonkin lopputulokseen. On hahmotettava miten eri tekijät vaikuttavat kokonaisuuteen ja miten ne tulisi organisoida. On myös tärkeää, että konseptin hyötyä suhteessa kustannuksiin tarkastellaan eri tekijöiden kautta. Samalla myös tehdään tärkeitä tietoisia linjauksia ja päätöksiä. (Pitkänen 2006, 184.)

Rakennettava tapahtumajärjestämisen työkalun tavoitteena on herättää tapahtuman järjestäjiä miettimään, ideoimaan ja taustottamaan tapahtumakokonaisuutta. Sen tavoitteena on auttaa tapahtuman järjestäjää huomioimaan yksittäisiä nyansseja tai tehtäviä. Työkalu myös muistuttaa asettamaan mittareita tai toimenpiteitä, joiden kautta tapahtuman onnistumista, työn tuloksia ja tavoitteisiin pääsyä voidaan mitata. Kun työkalussa tapahtuman eri toimenpiteet ja tehtävät on kirjattu yhteen paikkaan, pystytään paremmin hahmottamaan kokonaisuutta ja miten eri tehtävät nivoutuvat kokonaisuuteen. Sen avulla voidaan paremmin tunnistaa tehtävien välisiä yhteyksiä ja eri vaiheita. Jokaisen tehtäväkokonaisuuden sekä erillisten tehtävienkin kohdalla työkalu ohjaa määrittelemään tarkemmin, miten asiat aiotaan organisoida, jotta päästään määrätietoisesti yhdessä päätettyihin tavoitteisiin ja linjauksiin.

2.3.2 Selkeät roolit

Onnistuneen tapahtuman taustalla vaikuttava hyvä tiimi ja yhteishenki ovat tapahtumatuottaja Komun (2017) kokemusten mukaan tärkeitä tekijöitä. Hyvän tiimin toimintaa ohjaavat selkeä johtaminen, tavoitteet ja työnjaot. Kun ydintiimillä on hyvä yhteishenki ja heillä on mukavaa työskennellä yhdessä, se heijastuu suoraan tapahtuman toteutukseen ja asiakkaille. Hyvässä tiimissä tiimin jäsenet myös arvostavat toisiaan. (Komu 2017.)

Työntekijöitä motivoi tiimityöskentelyssä Liukkosen, Jaakkolan ja Katajan (2006, 142) mukaan se, kun he tietävät mitä työ on ja miksi sitä tehdään. Motivoinnin näkökulmasta on myös olennaista, että työntekijät näkevät miten työ tuottaa hyödyllisiä ja järkeviä tuloksia. Tiimin muodostuminen perustuu yleensä suoraan tarpeeseen, jossa jokaisella toimijalla on oma roolinsa. Kun tehtävään työhön tai projektiin kohdistuu kovia ulkopuolisia paineita, edesauttaa se tiimien syntymistä.

Rakennettava tapahtumajärjestämisen työkalu tähtää siihen, että jokaiselle tehtävälle ja vastuulle löytyy sitoutunut omistaja tai omistajat, jotka vastaavat tehtäväkokonaisuuden toteuttamisesta. Selkeiden linjauksien ja tehtävänjakojen kautta tavoitellaan toimijoille selkeää kuvaa omasta ja toisten vastuista sekä tehtävistä. Lisäksi pyritään lisäämään tietoisuutta työtehtävien tärkeydestä ja siitä miksi työtä tehdään. Työkalun avulla pystytään konkretisoimaan työtä ja työkuormaa sekä lisäämään läpinäkyvyyttä.

2.4 Laadunhallinta

2.4.1 Asiakaskokemus ja laatu

Tapahtumat ovat tärkeitä ja keskeisiä asiakkaan ja sidosryhmien vuorovaikutustilanteita Vallon ja Häyrisen (2008, 35-36) määritelmän mukaisesti. Tapahtumilla on merkittävä rooli yrityksen maineen syntymisessä ja kehittämisessä. Epäonnistuneella tilaisuudella on negatiiviset vaikutukset myös organisaation muuhun viestintään. Isoissa organisaatioissa on yleistä, että eri toimijat järjestävät eri tasoisia tapahtumia, sillä tapahtumia ei välttämättä mielletä niin vahvasti brändiin vaikuttavaksi tekijäksi kuin mainonta.

Onnistuneeseen asiakaskokemukseen kuuluu Kortesuon (2014, 135) mukaan hygienia- ja vau-tekijöitä. Hygieniatekijöillä tarkoitetaan palvelun peruselementtejä, jotka täytyvät olla kohdillaan. Ne ovat tekijöitä, joita pidetään itsestään selvyytenä, esimerkiksi seminaarissa mikrofonin toimiminen. Jos hygieniatekijä on hoidettu huonosti, palvelukokemus koetaan erityisen huonona. Vau-tekijöillä tar-

koitetaan lisäarvoa, erityistä palvelukokemusta, jolla asiakas on pystytty yllättämään ja saatua luotua positiivinen asiakaskokemus. Vau-tekijät ovat kuitenkin muuttuvia ja niistä tulee useampien käyttökokemusten myötä hygieniatekijöitä.

Tapahtumajärjestämisen työkalun rakentamisessa pyritään huomioimaan tapahtuman olennainen rooli maineen rakentajana. Sen tavoitteena on auttaa toimijoita rakentamaan laadukkaita tapahtumatoteutuksia niin, että yksityiskohtia on mietitty, eikä eri tehtäviä unohdeta. Riskienhallinnallisia ja laadunvarmistuksellisia näkökulmia rakennetaan työkaluun pitkälti tehtävien ja vastuuhenkilöiden nimeämisen kautta. Näillä kaikilla toimenpiteillä tavoitellaan tasalaatuisen palvelukokemuksen tuottamista, mutta myös hakemaan vau-tekijöiden synnyttämistä tapahtuman luonne huomioiden. Työkalun herättää myös miettimään yksityiskohtia mistä hygieniatekijät rakentuvat ja miten vau-tekijöitä pystytään synnyttämään sekä mistä palvelun heikkoja kohtia löytyy.

2.4.2 Dokumentoinnin ja kokemusten kirjaamisen tärkeys

Tapahtumatuotannon hallinnoinnissa Ferdinand ja Kitchin (2017, 97) painottavat dokumentoinnin tärkeyttä. Jokainen tapahtuma on ainutlaatuinen, jolloin aiempien tapahtumien kokemuksista voidaan ammentaa paljon tärkeää tietoa uusien tapahtumien suunnittelussa. Jos tietoja ei tallenneta ja dokumentoida, organisaatio voi menettää paljon hiljaista tietoa yksilöiden mukana.

Oikein tehdyllä dokumentoinnilla edistetään Huotarin (2009, 2) mukaan toimintaedellytyksiä. Oikealla dokumentoinnilla ja huolehtimalla tietojen saatavuudesta, varmistetaan että kaikki tietävät mitä asioista on sovittu. Tällä helpotetaan kaikkien osapuolien kommentointia ja uusien toimijoiden sisäänajoa. Sen kautta pystytään myös seuraamaan suunnitelmien toteutumista.

Yhteenvetona voidaan todeta, että laadun varmistuksen ja riskienhallinnan näkökulmasta on siis tärkeää, että tapahtumaan liittyvät tiedot, päätökset, vastuunjaot, palautteet ja kehittämisideat dokumentoidaan. Dokumentaatiota tulisi myös hyödyntää uuden tapahtuman suunnittelussa. Erityisesti on pidettävä huolta, että kaikki olennainen tieto on kaikkien toimijoiden saatavilla. Tämä korostuu eritoten

yllättävissä tilanteissa kuten esim. äkillisissä sairastapauksissa, joissa jonkun toisen henkilön täytyy ottaa vastuuta poissaolevan tehtävistä. Tapahtumien laadunvarmistuksen näkökulmasta mikään kriittinen tieto ei saisi olla vain yhden ihmisen takana tai hänen ulkomuistissaan.

Tässä opinnäytetyössä syntyvän työkalun avulla pyritään helpottamaan dokumentointia niin, että olennaista dokumentointia koostettaisiin yhteen paikkaan, eikä tietoja tarvitsisi etsiä eri paikoista tai esimerkiksi kokousmuistioista. Tämä korostuu eritoten, kun lähdetään suunnittelemaan uutta tapahtumaa ja halutaan hyödyntää edellisen tapahtuman tietoja. Kun edellisen tapahtuman toteutuksesta on mennyt aikaa, ei työryhmä välttämättä muista mitä oli päätetty tai miten on toimittu aiemmin. Harvoin työryhmäkään on sama seuraavalla kerralla, usein tiimit vaihtuvat joko kokonaan tai osittain.

2.5 Palvelumuotoilu

2.5.1 Palvelukokemus ja optimointi

Palvelumuotoilussa ihminen laitetaan Tuulaniemen (2011, 26-29) mukaan palvelun keskiöön, jolloin asiakas on vuorovaikutteinen osa palvelutapahtumaa. Asiakas arvioi palvelua kokemansa palvelukokemuksen kautta ja palvelumuotoilun avulla tavoitellaan palvelukokemuksen optimointia. Palvelumuotoiluprosessissa palvelukokemukseen vaikuttavat erilaiset toimenpiteet ja tekijät pyritään hahmottamaan ja niistä pyritään muodostamaan kokonaiskuva, jonka avulla palvelun suunnittelua prosessoidaan. Palvelumuotoilussa palvelu jaetaan erilaisiin, pienempiin osakokonaisuuksiin ja tekijöihin, joiden kautta asioita on helpompi optimoida. Palvelun suunnitteluvaiheessa on myös keskeistä, että osallistetaan kaikki prosessissa olevat osapuolet ja sitoutetaan heidät mukaan yhteistoimintaan.

Tapahtumilla voidaan vaikuttaa suoraan ihmiseen. Tämä tapahtuu pitkälti tapahtuman ainutkertaisen tunnelman kautta. Tunnelman luonnissa keskeisessä roo-

lissa ovat järjestäjät tai isännät ja heidän toimintansa, onnistunut ohjelma, puitteet, yllätyksellisyys ja pienet yksityiskohdat. Sellaisille tapahtumille, jotka pystyvät tuottamaan osallistujille arvoa, on yhä enemmän kysyntää. (Vallo & Häyrinen 2008, 223-224.)

Ahvenainen (2019) kuvaa Tampere Business Meeting -seminariesityksessään asiakaskokemuksen syntyvän tunteesta ja mielikuvasta. Nämä muodostuvat kaikesta asiakkaan palvelupolun varrella olevista kohtaamispisteistä yrityksen edustajien ja palvelujen kanssa. Asiakas aistii palvelua kaikilla aisteillaan ja erilaisten yksityiskohtien kautta. Tällä polulla ratkaisee eri kohtaamispisteistä asiakkaalle tuotettu ja osoitettu arvo.

Asiakaskokemus pohjautuu asiakkaan aikaisempiin kokemuksiin, joita asiakas peilaa tämän hetken odotuksiinsa, toiveisiinsa ja haluihinsa. Jos asiakkaan odotuksiin ei pystytä vastaamaan ja yritys saa huonoa asiakaspalautetta. Tämä pitäisi nähdä erinomaisena tilaisuutena kehittää palvelua ja uskollisia asiakassuhteita. Organisaation toimijoiden todellinen palveluasenne mitataan hankalissa tilanteissa. (Korkiakoski 2018.)

Työstettävän työkalun kautta pyritään hahmottamaan paremmin yksittäisiä toimintoja, toimijoita ja heidän rooliaan palvelukokemuksen tuottamisessa sekä arvon muodostamisessa. Palvelun kehittäminen vaatii palvelumuotoilun tarkempaa prosessointia. Työkalun kautta päästään kiinni paremmin yksittäisiin nyansseihin, sillä tehtäväkokonaisuuksia on jaettu pienempiin tehtäväkokonaisuuksiin ja yksittäisiin tehtäviin. Kun yksittäisiä tehtäviä mietitään, tulisi samalla miettiä mitä arvoa eri tekijöiden kautta voidaan tuottaa tai millaisia eri riskitekijöitä eri toiminnoissa on asiakkaan palvelupolun näkökulmasta. Kun näitä yksityiskohtia tunnistetaan, voidaan paremmin suunnitella ja tehdä päätöksiä siitä miten eri toiminnot organisoidaan. Tämän avulla pyritään optimoimaan asiakkaan palvelukokemusta ja arvon tuottamista. Myös jokaisen toimijan tulisi tunnistaa oma roolinsa tässä kokonaisuudessa.

2.5.2 Palveluprosessin kehittäminen

Asiakaspalautteen kerääminen ja huomioiminen on Ropen (2000, 201) mukaan liiketoiminnan asiakaskeskeisen kehittämisen näkökulmasta elintärkeää. Tärkeys korostuu siinä, kuinka asiakas huomaa epäkohdat ja puutteet, joita henkilökunta ei huomaa. Asiakaskokemus on myös helposti erilainen kuin palveluntuottaja sen olisi halunnut olevan. Jos asiakaspalautetta ei huomioida kehittämisessä, toiminta ei ole aidosti asiakaslähtöistä.

Tiedolla johtamisen kautta sovelletaan tietoa, jota on luotu, hankittu, varastoitu ja jaettu eri prosesseissa. Kerätty data on irrallista, yksittäistä tietoa, jota soveltamalla se on mahdollista muuntaa merkitykselliseksi informaatioksi. Prosessissa työskentelevän yksilön tieto tulee tiimin tiedoksi ja myös piilevää tietoa saadaan näkyväksi. Tavoitteena on, että kaikki tärkeä tieto huomioidaan ja sitä sovelletaan päätöksentekotilanteissa. (Sydänmaalakka 2009, 41-42.)

Työkalussa nostetaan palautteen kerääminen ja sen hyödyntäminen omaksi kohdakseen jo uuden tapahtuman suunnitteluvaiheessa. Palautteen keräämistä täytyy miettiä etukäteen, jotta se saadaan sujuvasti mukaan toteutukseen. Olennaista on myös kysyä palautteessa oikeita asioita ja huomioida eri toimijoiden kokemukset edellisistä tapahtumista. Näistä kaikista saatu tieto sekä prosessin aikana tuotettu erilainen data on tärkeää tietoa suunnittelun pohjalle. Saadun asiakaspalautteen pohjalta on myös hyvä reflektoida toteuttajatiimin toimintaa ja hakea tätä kautta palvelun kehittämisenäkökulmia.

3 NYKYTILAN KUVAUS

3.1 Hajautettu malli

Hämeen ammattikorkeakoulu on monialainen organisaatio, joka järjestää paljon eri alojen tapahtumia, palvellen erilaisia kohderyhmiä ja tavoitteita. Yleisimmät tapahtumat ovat: erilaiset opiskelijatapahtumat, seminaarit, konferenssit, hanke-tilaisuudet, verkostoitumistilaisuudet, kutsuvierastilaisuudet sekä alakohtaiset rekrytointitapahtumat. Osallistujamäärät vaihtelevat muutaman osallistujan tilaisuuksista aina satojen osallistujien massatapahtumiin. (HAMK, 2019)

Tällä hetkellä HAMKissa toimitaan hajautetussa toimintamallissa, jolloin organisaatioon ei ole rakennettu keskitettyä tapahtumajärjestämisen organisaatiota. Tämä tarkoittaa sitä, että jokainen toimija on vastuussa omien tapahtumiensa järjestämisestä, organisoimisesta sekä resurssoinnista. HAMKissa ei myöskään ole tällä hetkellä sisäistä kanavaa, sivustoa tai työtilaa, johon olisi keskitetysti koottu tapahtumajärjestämiseen liittyvää tietoa ja työkaluja. Erilainen tieto ja työkalut löytyvät eri paikoista. HAMKissa on tiedostettu toimintaan liittyvät haasteet ja aloitettu tapahtumatuotannon kehittäminen alkuvuodesta 2019. Tämä opinnäytetyö on osa tätä kehitystyötä.

3.2 Yhteiset työkalut

Organisaatiossa on paljon erilaisia työkaluja liittyen tapahtumajärjestämiseen esimerkiksi Webropol, Peppi ja Tavastia Events. Nämä työkalut ovat pitkälti vain yhtä toimintoa palvelevia, kuten ilmoittautumista, tilavarauksia tai tapahtumamarkkinointia palvelevia työkalua, eivätkä koko prosessia kokoavia työkaluja. Yhteisille työkaluille, eikä niiden käyttöön liittyville ohjeistuksille ole ollut omaa keskitettyä kanavaa tai työtilaa. Näihin toimintoihin liittyviä haasteita on tiedostettu organisaatiossa jo aiemmin. Kehittämistoimenpiteenä on muun muassa otettu käyttöön alkuvuodesta 2019 tapahtumahallinnon palveluja kokoava Eventilla-työkalu.

HAMKilla on myös käytössä paljon erilaisia sosiaalisen median kanavia, joita voidaan hyödyntää tapahtumamarkkinoinnissa ja näkyvyyden lisäämisessä. Nämä kanavat ovat olleet eri toimijoiden hallinnoinnin alaisia. Organisaation sisäisessä kehittämistyössä yhtenä näkökulmana on kehittää kanavien ja vastuuhenkilöiden koostamista ja tiedon jakamista.

4 KARTOITUKSET

4.1 Webropol-kysely

HAMKin henkilökunnan tapahtumajärjestämiseen liittyviä haasteita kartoitettiin Webropol-kyselyn kautta (LIITE 1. Henkilökunnan kysely). Kyselylinkki toimitettiin henkilökunnan sisäisen tiedotuskanavan Yammerin kautta 11.6.2019. Vastausaikaa oli 20.6.2019 asti. Tämän kyselyn kautta tuli 15 vastausta. Vähäiseen vastaajamäärään vaikutti ehkä osaltaan kyselyn ajankohta.

Kyselyssä ei ollut pakollisia kysymyksiä, joten vastaajan ei ollut pakko vastata kaikkiin kysymyksiin. Tällä haluttiin madaltaa kynnystä vastata kyselyyn, siten että vastaaja pystyi vastaamaan halutessaan vain niihin osioihin, joihin hän halusi ottaa kantaa. Kysymysten rakentaminen lähti pitkälti tämän opinnäytetyöntekijän omien kokemusten pohjalta. Isossa organisaatiossa on paljon erilaisia toimijoita, joilla on erilaisia käytäntöjä. Myös tietoa ja työkaluja on paljon ja välillä on haastavaa löytää oikeaa tietoa tai toimintoja.

Alkuosan kysymykset painottuivat nykytilan kartoittamiseen. Siinä haettiin näkemystä siihen, kuinka aktiivisia toimijoita on kyseessä, miten tietoa löydetään ja mistä kanavista sitä haetaan. Tärkeää oli saada myös näkemystä siitä, mitä sovelluksia tai työkaluja toimijat käyttävät, jotta tiedetään, kuinka paljon jo olemassa olevia työkaluja hyödynnetään.

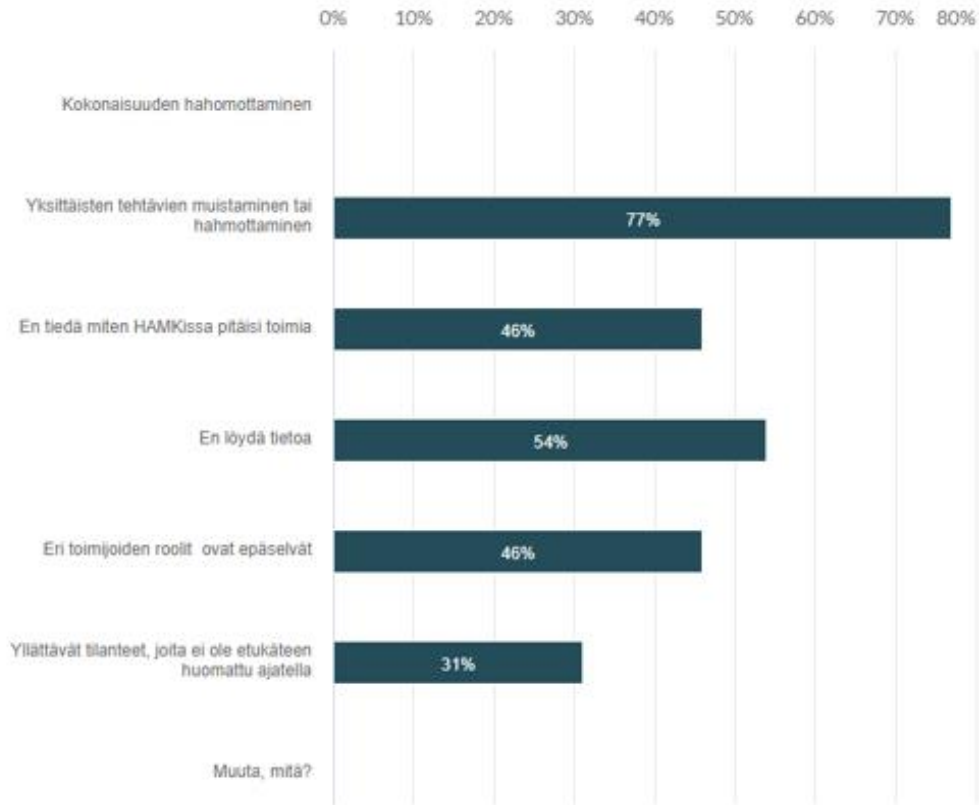
Loppuosan kysymyksillä pyrittiin hakemaan ratkaisuja, ideoita ja hyviä käytäntöjä esiintyviin haasteisiin. Ratkaisut koskevat toimintatapoja, joita toimijoille on syntynyt työn kautta tai epäkohtia, joihin kaivataan selkeitä linjauksia tai työkaluja. Tämän työn kannalta oli myös olennaista kysyä kokevatko toimijat hyötyvänsä opinnäytetyössä rakennettavasta työkalusta. Kyselyssä oli myös mahdollista jättää avointa palautetta tai kommentteja.

Vastanneista 47 % järjestää tapahtumia kahdesta viiteen kertaa vuodessa, 27 % enemmän kuin viisi kertaa, 13 % yhden tapahtuman vuodessa ja 13 % vastaajista ilmoitti, ettei järjestä tapahtumia lainkaan. Näistä vastaajista ei kukaan ilmoittanut

löytävänsä tietoa erittäin hyvin HAMK:n eri kanavista. Vastaajista 33,33 % löytää tietoa hyvin ja 40 % huonosti. Vastausta ei osannut antaa 13,33 % ja saman verran vastaajista vastasi löytävänsä tietoa erittäin huonosti.

Toimijoita pyydettiin listaamaan (KYSYMYS 5) järjestelmiä, sovelluksia tai työkaluja. Ilmeni, että toimijoilla oli hyvin erilaisia toimintatapoja. Vastaajat listasivat yhteensä 19 eri työkalua, sovellusta tai kanavaa, joita he käyttävät tapahtumajärjestämiseen liittyen. Monelle työkalulle löytyi useampi käyttäjä, mutta vastauksista ilmeni, että on myös paljon työvälineitä, joita käyttävät vain yksittäiset toimijat. Kävi myös ilmi (KYSYMYS 6) että 62 % vastaajista ei ole käytössään tapahtumaorganisoinnissa hyödynnettäviä työkaluja tai esimerkiksi muistilistauksia. Vastanneista 38 % kertoi käyttävänsä erilaisia työkaluja sekä hyödyntävänsä itse kokoamiaan muistilistauksia, puhelimen to-do-listoja, Google Drivea, Trelloa, Microsoft Teamsia, tapahtumalogoja sekä edellisen tilaisuuden agendan valmistelumateriaalia.

Kartoituksen mukaan suurimmalla osalla toimijoista oli enemmän kuin yksi haasteellinen kohta (KYSYMYS 8). Kysymys oli rakennettu monivalintaiseksi ja vastaajan oli näin ollen mahdollista valita kaikki ne kohdat, joissa vastaaja koki haasteita. Kysymyksen viimeinen kohta oli myös avoin, jolloin siihen olisi voinut kirjata jonkun muun haasteen, jota listauksessa ei ollut, mutta siihen ei tullut ainuttakaan vastausta. Vastausten mukaan toimijoilla oli eniten haasteita hahmottaa tai muistaa yksittäisiä tehtäviä, heillä ei ollut tietoa HAMK:n toimintatavoista, he eivät löytäneet tarvittavaa tietoa tai toimijoiden roolit ovat epäselvät (KUVIO 2.).



KUVIO 2. Tapahtumajärjestämisen haasteellisimmat kohdat toimijoiden näkökulmasta.

Kaikki toimijat vastasivat yksimielisesti (KYSYMYKSI 9), että heitä auttaisi, jos tarjolla olisi yhteisiä työkaluja tai työtiloja. Saman suuntaisia kommentteja nousi esiin myös avoimessa kysymyksessä (KYSYMYKSI 10) jossa kysyttiin kehittämisideoita tai hyviä käytäntöjä. Eniten näissä kommentteissa nostettiin esiin, että tapahtumiin liittyvää tietoa olisi hyvä koostaa keskitetysti yhteen paikkaan. Esille nousi jopa kolme täysin samanlaista esitystä siitä, että organisaation tulisi rakentaa HAMKiin intrasivusto, jonne koostetaan tietoa ja se sisältäisi selkeän, lyhyen ohjeistuksen eri toiminnoista. Vastauksissa toivottiin myös tapahtumajärjestämisen muistilistaa, jonka avulla voidaan tarkistaa eri tehtävät.

Toimijoiden vastauksista nousi erilaisia käytäntöjä ja ideoita tai jopa toimenpideehdotuksia (KYSYMYKSI 10). Muun muassa eräs toimija on ehdottanut informaation monipuolistamista, tilojen kuvauksien ja kuvien avulla. Yksi toimija oli saanut paljon apua Googlen työkaluista, toinen suunnitteli kokeilevansa Webropol Eventsin testaamista seuraavan tapahtuman järjestämisen yhteydessä.

Kyselyn kautta haluttiin myös tarjota mahdollisuus avoimeen kommentointiin (KY-SYMY 11). Tämä kysymys oli avoin tekstikenttä, jonne pystyi kirjaamaan haasteita, joihin on törmännyt, parannusehdotuksia sekä toimintoja, joihin kaippaa tukea. Näissä vastauksissa nousi eniten näkökulmia organisointiin liittyen. Eniten kommenteissa nousi esiin epäselvyys HAMKin toimijoista ja heidän roolistaan tapahtumatuotannossa. Kommenteissa pohdittiin muun muassa sitä, kuka vastaa mistäkin toiminnasta, keneltä saa apua ja mitä palveluja voi vapaasti käyttää.

Tulevassa tapahtumajärjestämisen työkalussa tullaan ottamaan huomioon edellä mainittuja taustatekijöitä. Työkaluun pyritään kirjaamaan mahdollisimman geneerisesti yksittäiset tehtävät, jolloin helpotetaan eri tehtävien ja tehtäväkokonaisuuksien hahmottamista ja muistamista. Työkaluun myös kirjataan erilaista tietoa HAMKin toimintatavoista ja vastuuhenkilöistä, kerätään tapahtumajärjestämiseen liittyvää tehtäväkohtaista tietoa sekä ohjataan käyttämään olemassa olevia työkaluja tai sovelluksia.

4.2 Sähköpostihaastattelu

Sähköpostihaastattelulla opinnäytetyöhön tuotiin ammattilaisen näkemyksiä ja kokemuksia tapahtumajärjestämisestä ja siihen liittyvistä haasteista. Haastattelu tehtiin 24.6.2019 ja haastateltavana oli entinen tapahtumapäällikkö Birgitta Pirhonen. (LIITE 2. Sähköpostihaastattelu). Pirhonen on toiminut aiemmassa työroolissaan, tapahtumatuotannon tehtävissä, pitkälti yli kymmenen vuotta. Pirhoselta saatiin paljon tärkeää tietoa siitä, millaisia haasteita ammatikseen tapahtumia järjestävät henkilöt kokevat ja millaisia kokemuksia heille on kertynyt vuosien varrella.

Pirhosen mielestä suurimmat haasteet liittyvät tapahtuman organisointiin, suunnitteluun ja toteutukseen liittyviin tehtävä- ja vastuujakoihin. Hän painottaa (KY-SYMY 1) sitä, että on tärkeää sopia järjestämiseen liittyvistä vastuu- ja tehtäväjaoista etukäteen. Pirhosen kokemusten mukaan ulkopuolisten toimijoiden kanssa tämä toteutuu luontevammin, koska kaikista käytännön asioista täytyy

sopia erikseen. Sisäisten toimijoiden kanssa asiat voivat jäädä helpommin olettusten varaan. Toiseksi haasteeksi hän nostaa näkökulman, että työyhteisöissä ei välttämättä aina tiedetä eri toimijoiden työtehtäviä ja niihin liittyvää kuormitusta. Tästä syystä resurssointi ja työkuorman läpinäkyväksi tekeminen voi olla haasteellista. Lisäksi työtehtävien laajuutta tai vaativuutta voidaan arvioida väärin. Tämä on osaltaan ymmärrettävää koska tapahtumien suurin työ tehdään aina taustalla, yleisöltä näkymättömissä.

Pirhonen on tehnyt paljon töitä erilaisten työryhmien ja tiimien kanssa. Hän on joutunut monta kertaa miettimään, miten saada tiimissä työskentelevät toimijat motivoitumaan ja ponnistelemaan yhteisten tavoitteiden eteen. Vaikka työkalut ovat tärkeitä, (KYSYMYKSIÄ 3) Pirhonen on käytännössä huomannut, että loppujen lopuksi luotettava tiimi on tärkein. Sellainen tiimi, johon voi luottaa ja jossa jokainen tekee osansa ja on tarvittaessa valmiita joustamaan tarpeen mukaan sekä pelaa hyvin yhteen.

Riskien hallinnan ja laadunvarmistuksen näkökulmasta dokumentointi nousee tärkeään asemaan Pirhosen kokemusten pohjalta (KYSYMYKSIÄ 4). Hänen mukaansa on elintärkeää varmistaa, että mitään tietoja ei ole vain yhden henkilön varassa. Näin huolehditaan siitä, että tehtävät eivät vaarannu toteutumasta esimerkiksi yllättävissä sairastapauksissa. Kaikki olennainen tieto tulee tallentaa ja tallentaa paikkaan, johon keskeisillä toimijoilla on pääsy.

Pirhosen näkemykset vahvistavat sitä näkökulmaa, että työstettävää työkaluun tulee tehdä läpinäkyvämmäksi työtehtäviä, roolitusta ja työkuorman hahmottamista. Työtehtävien selkeyttämisen kautta tavoitellaan myös toimija tiimin sitouttamista ja motivointia.

4.3 Benchmarking

Benchmarking-kohteena on Tampereen ammattikorkeakoulu. Tämän opinnäytetyön tekijä on ollut opiskelijaprojektin kautta mukana järjestämässä 26.10.2018 TAMK Sales Daytä ([TAMK Sales Day, 2018](#)). Tapahtuman järjestäminen tarjosi

mahdollisuuden päästä tutustumaan TAMKin tapahtumatuotantoon ja siihen, miten heillä on toteutettu tapahtumajärjestämiseen liittyvät toiminnot ja palvelut. Tapahtumatuotantoon liittyvät tiedot on saatu TAMKin tapahtumakoordinaattorilta TAMK Sales Dayn järjestämisen yhteydessä.

TAMKissa tapahtumat on koottu oman tapahtumakalenterin alle (Tampereen ammattikorkeakoulu, 2019). TAMKissa on hajautettu tapahtumatuotantomalli, mutta kokonaistuotantoa koordinoi tapahtumakoordinaattori. Hän hallinnoi TAMKin tapahtumapalveluintrasivustoa sekä auttaa ja opastaa eri toimijoita tarpeen vaatiessa oman verkostonsa kautta. Tapahtumakoordinaattori myös toimii erilaisten opiskelijavetoisten tapahtumien koordinoijana sekä valvojana ja osallistuu tarpeen mukaan työryhmien kokouksiin. Koordinaattori ei kuitenkaan ole käytännön lisäresurssi tai toteuttaja, vaan vastuu itse toteutuksesta kuuluu tapahtuman toteuttajatiimille.

TAMKin intrasivustolle on kerätty kaikki tapahtumiin liittyvä informaatio, työkalut ja ohjeistus. Sivusto sisältää tapahtumatuotantoon liittyvää erilaista ohjeistusta, listausta sekä tapahtumatietojen tallennusta. Sivustolla tapahtuman työstäminen alkaa tapahtumailmoituslomakkeen kautta. Tapahtuman tuottaja syöttää tapahtumaan liittyvät tiedot yhdelle lomakkeelle, josta tieto välittyy suoraan koordinaattorille sekä muille keskeisille toimijoille. Näin tapahtuman tietoja ei tarvitse välittää ja päivittää erikseen useisiin paikkoihin tai toimijoille.

Tapahtumalomakkeen täytön jälkeen sivustolla ohjataan käyttäjää käytännön organisoinnissa, jossa oheispalveluiden määrittely jatkuu yksityiskohtaisilla toimilla ja varausten tarkemmilla määrittelyillä. Sivustoilta löytyvät tarkat tilakuvaukset sekä kustannukset tilavarauksien yhteydestä. Sivuston kautta ohjeistetaan myös, miten toimitaan kalustukseen, muiden lisäpalveluiden, IT- ja laitejärjestelyiden sekä vahtimestaripalveluiden suhteen.

Turvallisuusasiat ja siihen liittyvät ohjeistukset ovat sivustolla omana kokonaisuutenaan. Sinne on kerätty kaikki tapahtumatuotantoon liittyvä tieto eri kampuksista, kuten aukioloajoista, kartoista ja ajo-ohjeista lähtien. Sivustolla on myös

viestinnällistä ja tiedotukseen liittyvää ohjeistusta, jotta kaikki tapahtumajärjestäjät osaavat toimia talon virallisen linjan mukaisesti. Tähän liittyvä tieto toimii myös osaltaan muistilistana viestinnällisille toimenpiteille.

Ulkopuolisen toimijan silmin TAMKin tapahtumasivusto näyttää palvelevan tarkoitustaan hyvin. Tapahtuman järjestämistä helpottaa, kun tapahtumajärjestämiseen liittyvä tieto on kerätty yhteen paikkaan ja sivustolla on myös koordinaattorin yhteystiedot. Erittäin hyvänä voidaan pitää tapahtuman ilmoituslomaketta, jonka kautta tieto tapahtumasta menee kaikille keskeisille toimijoille ja kanaviin. Erityisen hyvää sivustolla on myös tilojen esittelyt ja ohjeistukset.

Opiskelijavetoisen projektin näkökulmasta katsottuna koordinaattorin tuki, ohjaus sekä valvonta oli hyvin tärkeää. Ulkopuolisena toimijana ei pääse käsiksi kaikkiin talon sisäisiin toimintoihin eikä tiedä kaikkia talon käytäntöjä. Näissä asioissa koordinaattorin apu oli iso asia. Koordinaattorilla oli myös paljon kokemusta ja näkemystä siitä, miten asiat toimivat eri tiloissa ja millaisella osallistujamäärillä. Lisäksi koordinaattori valvoi, että viestintään ja markkinointiin liittyvät toimenpiteet olivat talon virallisen linjan mukaiset.

5 TAPAHTUMAJÄRJESTÄMISEN TYÖKALU

5.1 Yleistä työkalusta

Työkalun työstäminen aloitettiin tarkastelemalla projekti- ja laadunhallinnan sekä palvelumuotoilun teorioista nousseita näkökulmia, joita hyödynnetään työkalun rakentamisessa. Työskentelyn alkuvaiheessa nousi esiin paljon tärkeitä näkökulmia menestyksekkään toiminnan edellytyksistä ja niiden merkityksestä palvelukonaisuudelle.

Tämän jälkeen jatkettiin analysoimalla haastattelusta ja henkilöstökyselystä saatuja vastauksia. Näistä nousseita asioita, yksityiskohtia tai tarpeita pyrittiin huomioimaan mahdollisimman paljon työkalua hahmoteltaessa. Työkalun yksittäisten tehtävien listausta koottiin vanhoista HAMK Tapahtumapalveluiden arkistoista, eri tapahtumien tapahtumalistauksista tai tapahtumalogoista. Tehtävälis-tausosioita peilattiin Catanin (2017) Onnistunut yritystapahtuma – järjestäjän käsikirjaan sekä Etelä-Pohjanmaan liiton (2008) Tapahtumajärjestäjän oppaaseen. Näin pyrittiin varmistamaan, että kaikki olennaisimmat tehtävät ovat mukana listauksessa. Kun tehtävälis-tausosio oli saatu valmiiksi, alettiin tehdä tehtäväkoh-taisesti tarvittavaa informaatiota ja tarkentavia kysymyksiä sekä ohjaamaan toi-mijoita.

Työkalu on rakennettu Exceliin ja se koostuu kolmesta eri välilehdestä: ennen tapahtumaa, tapahtumassa ja tapahtuman jälkeen. Joka sivulla suunnitellaan, organisoidaan ja seurataan tapahtumatuotantoon kuuluvia eri vaiheiden toimenpi-teitä ja tehtäväkokonaisuuksia (KUVA 3.). Työkalu on tehty mahdollisimman ge-neeriseksi, jotta se palvelisi mahdollisemman monipuolisesti erilaisten tapahtu-minen toteuttamista. Tarkoituksena on, että työkalua muokataan tapahtuman mu-kaan, jolloin siitä voidaan ottaa turhia tehtäviä pois tai lisätä siihen uusia tehtäviä. Tehtäväkokonaisuudet ja yksittäiset tehtävät kulkevat taulukossa riveittäin, sa-rakkeisiin kirjataan tehtäviin liittyvät päätökset, tarkennukset sekä lisäinformaatio.

Tapahtumajärjestämisen työkalu - ENNEN TAPAHTUMAA				TARKENTAVAT KYSYMYKSET, INFORMAATIO	
Tapahtuman nimi					
Kutsuvierastilaisuus vai avoin/julkinen					
Päivämäärä		klo	Tilat		Osoite
Paikka					
Tapahtuman kielisyys		Hinta:			
Ilmainen / Osallistumismaksu					
Kohderyhmät					
Kutsutaanko alunneja?		Tilaisuuden luonne (merkitse rastilla)			
		<input type="checkbox"/> Aistillinen <small>Kulttuuri- ja urheilutapahtumat, raaka</small>			
		<input type="checkbox"/> Hyödyllinen <small>Vorkeistotilaisuus, oppiminen ja pallittaminen, seminaarit ja asiantuntijataapahtumat, kongressit, VIP-</small>			
		<input type="checkbox"/> Yhteisöllinen <small>mi-konkii, aktiivinen osallistujan rooli ja vuorovaikutus: vuosi- ja henkilökohtaiset ja</small>			
Tapahtuman tarkoitus ja tavoite					
Yhteistyö sidosryhmät/verkosto/toimijat					
Tapahtuman budjettivastuu, budjetin rakentaminen					
Aikaisemman vastaavan tapahtuman palautteesta nostetut asiat? Voidaanko kohderyhmää kysyä mielipidettä tai odotuksia tapahtumasta ja sen tarpeellisuudesta jo etukäteen?					
Millaisia tuloksia aiemmista tapahtumista on saatu, millä mittareilla? Onko päästy tavoitteisiin? Miksi?					
Millä mittareilla tai miten tämän tapahtuman onnistumista mitataan?					
Mitä gllätkseksellisiä YAU-tekijöitä haluamme rakentaa?					
<small>AMK: vetto, pilottiväsi voimme rajoita? AMK:in pohjakohtausmaahan Aikaamme Avoim? Puu-vaikot?</small>					
TIEDOTTAMINEN JA MARKKINOINTI		Tarkennus	Vastuhenkilö	Deadline	Hoidettu pvm
Markkinointi- ja viestintäsuunnitelma		Huomioi myös nettisivujen ja some-käytävien päivittäminen ennen tapahtumaa kuin tapahtumassa ja sen jälkeen.			
Tapahtuman yhtenäisen ilmeen luonti					
Markkinointimateriaalin ja sisällön tuottaminen					
Suorasähköpostimarkkinointi					
Ennen tapahtumaa		Tapahtumassa	Tapahtuman jälkeen	Esimerkki tapahtumalogista	

KUVA 3. Kuva työkalusta, ennen tapahtumaa välilehdeltä.

Työkaluun ei sisälly muita dokumentteja tai työkaluja. Esimerkiksi tapahtumaan liittyvä tarkempi budjetointi tai markkinointisuunnitelma tulee tehdä erikseen omalle dokumentille tai työkalulle. Tapahtumajärjestämisen työkaluun siis kirjaetaan vain vastuutahot, aikataulut ja muut tarvittavat tarkennukset. Tämän työkalun kautta seurataan kokonaisuutta ja pidetään huoli, ettei yksittäiset tehtävät tai tehtäväkokonaisuudet unohdu. Sen kautta myös dokumentoidaan mitä asioita eri tehtävistä on päätetty.

Työkalu on tehty tarkoituksella mahdollisimman yksinkertaiseksi käyttää, jotta kynnys sen käyttämiseen ei kasvaisi. HAMKin käytössä on paljon erilaisia järjestelmiä ja sovelluksia, jotka auttavat työn tekemistä. Nämä työkalut herättävät ajoittain myös vastarintaa, koska ne vaativat tarkempaa perehtymistä ja uuden opettelua. Käytännössä tapahtumajärjestämisen työkalu on pitkälti eri vaiheiden muistilistaus ja informaation kokoaja. Tarkoituksena on, että jokainen käyttää työkalua ja muokkaa sitä tarpeidensa mukaan ja tapahtumakohtaisesti. Työkalussa on monen tapahtuman näkökulmasta turhia kohtia, mutta olisi hyvä, että jokainen kohta käydään läpi ja turhat kohdat otetaan pois. Läpikäynti on tärkeää siitä näkökulmasta, että näin kyseisiä asioita on mietitty ja niiden poisjättämisestä on

tehty tietoinen linjaus. Toisaalta työkaluun voi joutua lisäämään asioita tapahtuman erikoisluonteen tai tavoitteiden vuoksi. Työkalua on mahdollista muokata tarpeen mukaan tai sitä voidaan käyttää vain osittain toimintaa tukevana muistilistauksena.

Kun uuden tapahtuman suunnittelu aloitetaan, on tarkoitus ottaa käyttöön aina uusi pohja, eikä käytetä aiemman tapahtuman tiedoilla täytettyä pohjaa. Tämä siitä syystä, että uuden tapahtuman suunnittelussa huomattaisiin käydä kaikki kohdat läpi. Aiemmassa tapahtumassa on muokattu pohjaa ja siitä on mahdollisesti myös jätetty tietoa pois, eikä näin se palvele mahdollisimman monipuolisesti tai herätä uusin näkökumia. Työkalupohja kirjoitussuojataan ja työkalua käyttävä tallentaa pohjan itselleen ja muokkaa siitä tarpeen mukaan.

Työkalussa vasemmalla reunalla (SARAKE A) listataan niin yksittäisiä tehtäviä kuin tehtäväkokonaisuuksia. Seuraavissa sarakkeissa otsikoiden mukaisesti mm. tarkennetaan tehtävää tai nimetään vastuuhenkilöt. Oikean reunan viimeisessä sarakkeessa (vaihtelee välilehdittäin) tarjotaan toimintoihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä tai informaatiota. Tämän sarakkeen tarkoituksena on välittää organisaation sisäistä informaatiota sekä herätellä ajattelemaan asioita syvällisemmin tai hakemaan uusia näkökulmia. Sarake sisältää hyvin paljon organisaation sisäistä tietoa ja vastuuhenkilöitä, joten sarakkeen sisältöä ei julkaista tämän opinnäytetyön liitteessä. Opinnäytetyön liitteessä kyseinen sarake esitetään tyhjänä. Myös tapahtumalogiesimerkki jätetään pois julkisesta opinnäytetyöstä. Kaikki muut kohdat työkalussa ovat julkisia. Työkalu toimitetaan tilaajalle kokonaisuudessaan.

5.2 Ennen tapahtumaa

Ennen tapahtumaa tehdään suurin ja pitkäjänteisin työ tapahtumaan liittyen. Tästä syystä ennen tapahtumaa tulisikin pyrkiä hahmottamaan ja suunnittelemaan kokonaisuutta ja eri yksityiskohtia sekä miettiä eri tekijöiden vaikutusta kokonaisuuteen. Tässä vaiheessa tehdään myös tapahtumaan liittyvät suurimmat

linjaukset ja päätökset, kun eri toimintoja mietitään tehtävä kerrallaan. Ennen tapahtumaa joudutaan miettimään organisointia, joka kattaa kaikki tapahtuman järjestämisen vaiheet: mitä tapahtuu ennen tapahtumaa, tapahtumassa ja tapahtuman jälkeen. Tähän työvaiheeseen nivoutuu myös muiden tärkeiden ja keskeisten työkalujen ja dokumenttien käyttäminen kuten esimerkiksi markkinointisuunnitelma ja budjetti. Työkalussa on mahdollista hahmottaa markkinointisuunnitelmaa tehtävien kautta, mutta jos kyseessä on isompi tapahtuma, on suositeltavaa tehdä oma erillinen markkinointisuunnitelma.

Ennen tapahtumaa -välilehdelle on tarkoitus kirjata mitä asioista on päätetty, kuka hoitaa ja millä aikataululla. Tehtävät käydään läpi yksitellen, turhat poistetaan ja uusia tehtäviä lisätään tarpeen mukaan. Tämän prosessin kautta on tarkoitus syntyä kaikille toimijoille selkeä kuva tapahtumakokonaisuudesta, yksittäisistä tehtävistä sekä toimijoiden rooleista ja vastuista.

5.3 Tapahtuman aikana

Tapahtuman aikana olevissa tehtävissä on tarkoitus tarkentaa mitä tehtäviä kuuluu tapahtumaan, kuka hoitaa mitäkin tehtävää ja millä aikataululla. Jos ennen tapahtumaa -välilehdellä tehtiin linjauksia koko tapahtuman suhteen, tässä osiossa kirjataan hyvinkin yksityiskohtaisesti, miten tehtävät aiotaan toteuttaa ja mahdollisesti mietitään myös tarvittavia varasuunnitelmia.

Tapahtuma-alan ammattilaiset käyttävät usein tapahtumalogeja, joihin pyritään viemään päivän kaikki tapahtuman toteutukseen ja ohjelmaan liittyvät toimenpiteet ja informaatio aikatalutetusti yhdelle dokumentille tai Excel-taulukkoon. Näin kaikki tapahtuman toteutukseen osallistuvat toimijat saavat yhdellä silmäyksellä kuvan siitä, mitä kaikkia toimintoja hoidetaan tapahtuman aikana, ja mikä toimijan oma rooli eri tehtävissä. Tällöin tämä yksi ainoa dokumentti on se, jota toimijoiden tulee seurata. Työkaluun on liitetty omalle välilehdelle esimerkki tapahtumalogista.

5.4 Tapahtuman jälkeen

Tapahtuman jälkeen -osioon kuuluu jonkin verran käytännön toimenpiteitä, mutta tässä osiossa keskitytään enemmän arviontiin, reflektointiin ja kehittämisenäkökuuluihin, joita voidaan mahdollisesti hyödyntää uusien tapahtumien rakentamisessa ja suunnittelussa. On tärkeää pitää huolta, että tapahtumaan liittyvät tiedot tallennetaan sellaiseen paikkaan, josta ne myös löytyvät myös tulevaisuudessa ja tietoja voidaan hyödyntää.

6 POHDINTA

Tällä opinnäytetyöllä haluttiin selvittää tapahtumajärjestämiseen liittyviä haasteita. Tulosten pohjalta kehitettiin työkalu, jota käyttämällä pystyy hahmottamaan ja organisoimaan tapahtumajärjestämiseen liittyviä tehtäviä ja vastuualueita. Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä käytettiin palvelumuotoilun, projektin hallinnan sekä laadunhallinnan аспектеja ja teorioita. Tapahtuman järjestämiseen liittyviä haasteita kartoitettiin henkilöstön kyselyn kautta. Ammatillisnäkökulmaa tuotiin ammatillaisen haastattelun kautta. Kehitysnäkökulmaa haettiin TAMKin koordinoitun tapahtumatuotannon benchmarkingin kautta.

Projektin hallinnan ja laadunhallinnan teoreettisista näkökulmista nousi hyvin selkeä kuva siitä, kuinka tärkeää yhteisen päämäärän saavuttamiseksi on se, että tekijöillä on selkeä kuva tavoitteista, kokonaisuudesta kuin myös yksittäisistä tehtävistä ja tehtäväjoista. Tätä samaa näkökulmaa vahvistavat Pirhosen kokemukset (Liite 2. Sähköpostihaastattelu). Hän kuvaa suurimmiksi haasteiksi (KYSYMYS 1) vastuu- ja tehtäväjakojen epäselvyydet. Henkilöstön kysely (Liite 1. Henkilöstön kartoituskysely) osoitti (KYSYMYS 8), että tapahtumajärjestämiseen liittyy useita haasteita. Eniten haasteita vastaajat kokivat yksittäisten tehtävien muistamisen tai hahmottamisen suhteen (77 %). Lisäksi vastaajista 46 % koki eri toimijoiden roolit epäselvinä. Työkalun rakentaminen perustui pitkälti näihin näkökulmiin ja näkemyksiin siitä, että henkilöllä ilmeni selkeää tarvetta tehtävien listaamiselle ja vastuiden nimeämiselle. Työkalu tarjoaa jäsennellyn formaatin toimijatiimin vuorovaikutukselle ja yhteisten päätösten tekemiselle. Tämä edesauttaa myös hahmottamaan, miten yhteinen päämäärä koostuu erilaisista, toisiinsa nivoutuvista tehtävistä.

Tarve tiedon koostamiselle ja jakamiselle nousi henkilöstökyselyssä (KYSYMYS 8), jossa vastaajista 46 % koki, että he eivät tiedä miten HAMKissa pitäisi toimia, ja 54 % ei löydä tietoa. Toiminnan kehittämisen näkökulmasta työkaluun rakennettiin informatiivinen sarake (Tarkentavat kysymykset ja informaatio). Tässä kohdassa esitetty tieto on tehtävään liittyvää lisätietoa tai ohjausta paikkaan,

josta tietoa löytyy tai ohjausta eri työkalujen pariin. Kysymyksillä pyrittiin herättämään toimijoita ajattelemaan organisointia ja yksityiskohtia tarkemmin tai hakemaan toimintoihin eri näkökulmia.

Kartoitusten pohjalta voitiin selkeästi todeta, että HAMKin tapahtumatuotantoa selkeyttäisi ja siihen liittyvää työtä tehostaisi se, että järjestämiseen liittyvää tietoa kerättäisiin yhteen, yhdessä sovittuun tallennuspaikkaan, toimintaympäristöön tai työtilaan. Henkilöstökyselyssä (KYSYMYYS 10) nousi jopa 3 samansuuntaista parannusehdotusta tietojen keskittämiseen liittyen. Kyselyn ja benchmarkkauksessa saatujen kokemusten perusteella voidaan vetää johtopäätös, että tarvetta yhteisen tiedon, linjausten ja työkalujen koostamiselle sekä yhteiselle työtilalle on. HAMK hyötyisi TAMKin tapaisesta toimintamallista, jossa tapahtumajärjestämiseen liittyvää tietoa on keskitetty intranetin omalle sivustolle.

Kehittämisehdotuksena suositellaan, että HAMKiin rakennetaan yhteinen sivusto tai työtila tapahtumajärjestäjille. HAMKiin voitaisiin rakentaa työtila Microsoft Teamsiin. Perusteluna tälle on, että Teams mahdollistaa vuorovaikutteisen työskentelymahdollisuuden. Teamsin kautta kaikki toimijat voivat tuottaa tilaan uutta tietoa ja päivittää vanhoja tietoja. Conversation-kanavan kautta voidaan esittää kysymyksiä muille toimijoille, vaihtaa kokemuksia, tarjota vertaistukea ja miettiä yhdessä eri tapahtumien yhteismarkkinointia tai muita yhteistyömuotoja. HAMKin eri toimijoilla on paljon erilaista ammattitaitoa, työkaluja, omia käytäntöjä ja kokemuksia, joiden jakamisesta eri toimijat voisivat hyötyä. Organisaatiossa on paljon henkilökohtaista tai tiimikohtaista arvokasta tietoa, kokemuksia kuin myös erilaisia kehittämisehdotuksia, joita ei jaeta tällä hetkellä.

Tätä näkökulmaa vahvistavat myös henkilökunnan kyselyssä esille tulleet vastaukset (KYSYMYYS 5) ja (KYSYMYYS 10). Kysymyksessä 5 kävi ilmi, että toimijoilla on käytössä paljon eri työvälineitä, ohjelmia tai sovelluksia. Vastauksissa listattiin 19 eri työkalua tai ohjelmaa. Useampaa kuin yhtä työkalua käytti moni toimija, mutta listauksesta löytyi monta työkalua, jota käyttää vain joku toimijoista. Tosin listauksen skaala oli laaja, sillä siinä oli nimetty työkaluja, perustyökaluista kuten sähköpostista aina ammattilaisen työkaluihin kuten esimerkiksi Eventillaan.

Tämä voi viitata siihen, että kaikki toimijat eivät tiedä kaikista tarjolla olevista työkaluista, eivät osaa käyttää niitä tai työkalu on ollut käyttöönottovaiheessa. Tätä näkökulmaa tukee henkilökyselystä (KYSYMYS 8) ilmenevä seikka, että yli puolet (54 %) vastaajista koki haasteita koska he eivät löydä tietoa. Tästä voidaan vetää johtopäätös, että tiedon, kokemusten ja vertaistuen jakaminen kehittäisi nykyistä toimintamallia. Lisäksi olisi aiheellista koota listaus ja kuvaus kaikista käytössä olevista työkaluista yhteiseen työtilaan.

Vastauksista (KYSYMYS 10) voitiin havaita, kuinka paljon eri toimijoilla on erilaista tietoa ja tietämystä sekä käytänteitä, jotka ovat tällä hetkellä sirpaloituneena ympäri organisaatiota. Yksi vastaajista kuvasi kuinka tapahtumajärjestämiseen liittyvä taito perustuu pitkälti omiin kokemuksiin, niin sanottuun hiljaiseen tietoon.

Teamsiin voitaisiin rakentaa myös luennoitsija/asiantuntija- sekä ideapankkia, jonne jokainen voisi tuottaa ominen kokemustensa pohjalta uutta tietoa tai päivittää sitä. HAMKin vuorovaikutteista kanavaa puoltaa myös se, että HAMKissa ei ole tapahtumakoordinaattoria, joka toimii toimijoiden tukena, vaan tukea tulisi rakentaa enemmän vertaistuen ja potentiaalisen yhteistyön varaan.

Palvelumuotoiluprosessien kautta pystytään kehittämään tapahtumatuotannon palvelua monipuolisesti ja päästään hiomaan hyvinkin tarkasti eri yksityiskohtia. Välttämättä jokaisen tapahtuman yhteydessä ei ole kuitenkaan resurssien tai ajan puolesta varaa aloittaa kovin kokonaisvaltaista palvelumuotoiluprosessia. Palvelumuotoilun näkökulmat tuovat asiakaslähtöistä ajattelutapaa tapahtuman suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Keskeisimpinä elementteinä ovat asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen, sekä palvelupolun ja sen varrella olevien palvelutuokioiden hahmottaminen. Niiden avulla toimijoiden tehtäviä tai toimintoja voidaan pohtia tarkemmin.

Näistä lähtökodista tässä työssä kehitettyyn työkaluun on pyritty tuomaan palvelumuotoilullisia näkökulmia korostamalla asiakaspalautetta sekä asiakkaiden mielipiteitä jo suunnitteluvaiheessa. Tarkentavien kysymysten kautta herätellään toimijoita miettimään toteutuksen tarkempia yksityiskohtia yksittäisten tehtävien

avulla. Kysymyksillä pyritään miettimään jokaisen toimijan ja tehtävän merkitystä, millaisia mielikuvia herätetään, millaista arvoa asiakkaalle tuotetaan ja miten eri toimintojen kautta asiakkaalle rakentuu palvelukokemus.

Työkalun avulla voidaan kuitenkin hyödyntää palvelumuotoilullisia toimenpiteitä ja näkökulmia hyvin rajallisesti. Tästä syystä voidaan ajatella, että HAMKin tapahtumatuotannossa olisi tarvetta hyödyntää enemmänkin palvelumuotoilua ja tuottaa asiakaslähtöisempiä tapahtumia sekä sitouttaa asiakkaita. Henkilöstökyselyssä (KYSYMYS 11) nousi esiin kolmessa eri vastauksessa tuen tarve asiakashankintaan tai asiakkaiden sitouttamiseen liittyen. Näiden toimintojen kehittämisen perustana tulisi olla ymmärrys asiakkaista, mihin palvelumuotoilu antaa lähtökohdat. Kaivola (2017) on havainnoinut pro gradu -tutkielmassaan muun muassa, kuinka palvelun käyttötilanteiden kokemuskuvauksien avulla voidaan saada tärkeää tietoa palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Hänen mukaansa kokemuskuvaukset parantavat organisaation ymmärrystä asiakkaista, heidän tarpeistaan ja taustoistaan.

Lisäksi palvelukertomuksen kautta voidaan ymmärtää enemmän palvelu- ja vuorovaikutusmuotoilua. Vuorovaikutus- ja palvelumuotoilun kohteena olevat tuotteet eivät avaudu itsestään tuote-esittelyjen kautta vaan merkitys avautuu tarinoiden kautta. Kun tuotetta tarinallistetaan, joudutaan perustelemaan eri vaiheita ja miksi tuote on sellainen kuin se on. Muotoilukertomuksessa periaatteena on, että palvelu- ja vuorovaikutusmuotoilun kohde ja kertomus kohtaava toisensa. (Tjihien 2016.)

Jatkokehitysehdotuksena esitetään, että yhteiseen työtilaan tuotettaisiin oppilasprojektina esimerkki palvelumuotoillusta tapahtumaprojektista. HAMKin järjestämästä tapahtumasta tehtäisiin havainnollistettu ja tarinallistettu palvelukertomus, kuin myös selkeät ja visualisoidut esimerkit palvelupolusta, palvelutuokioista, kokemuskuvauksista ja blueprintistä. Näin palvelukokonaisuus aukeaa paremmin ja herättelee toimijoita ajattelemaan, miten toimimme palvelupolun eri vaiheissa ja millaista arvoa tuotamme asiakkaalle. Näin saataisiin tapahtumatuotantoon kehitettyä asiakaslähtöisempää ajattelutapaa.

LÄHTEET

Ahvenainen, P. myynti- ja markkinointijohtaja. 2019. Asiakaskokemukset käytännössä, Case Taitotori. Luento.Tampere Business Meet -business ja verkostoitumistapahtuma 23.8.2019. Tammerkosken Nuorkauppakamari ry. Tampere

Catani, J. 2017. Onnistunut yritystapahtuma – järjestäjän käsikirja. Helsinki: Alma Talent Pro.

Ferdinand, N., Kitchin, P. 2017. Events Management – An International Approach. Croydon: SAGE Publications Ltd.

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 4. uudistettu painos. Ekonomiasarja. Espoo: Weilin-Göös.

HAMK henkilöstökysely 2019. Tapahtumajärjestämisen haasteet. Henkilöstölle avoin Webropol -kysely 20.6.2019.

Huotari, J. 2009. Osaaminen kilpailukyvyksi – Projektin dokumentointi. 9.9.2009. Luettu 18.8.2019. <https://docplayer.fi/1792232-Projektin-dokumentointi-jouni-huotari.html>

Hämeen ammattikorkeakoulun tapahtumasivusto. Luettu 13.5.2019 <https://www.hamk.fi/tapahtumat/>

Kaivola, M. 2017. Asiakkaan kokemus osana yrityksen palvelumuotoilua CASE: Joiku of Life Oy. Tampereen yliopisto. Johtamiskorkeakoulu. Pro gradu -tutkielma.

Komu, A. 2017. Mistä onnistunut tapahtuma koostuu? 19.5.2017. Luettu 18.8.2019. <https://starsquad.fi/blogs/aitiopaikalla/mista-onnistunut-tapahtuma-koostuu>

Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: Työkalupakki. Helsinki: Talentum Pro. Luettu 18.8.2019. [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/GAIBHXCTEB#kohta:LUKU\(\(20\)3\(\(20\)ihmi-set\(\(20\)/piste:b538](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/GAIBHXCTEB#kohta:LUKU((20)3((20)ihmi-set((20)/piste:b538)

Kortesuo, K. 2014. 50 Keissiä asiakaspalvelusta. Viro: Meedia Zone.

Liukkonen, J., Jaakkola, T. & Kataja, J. 2006. Taitolajina työ – johtaminen ja sisäinen motivaatio Helsinki: Edita Prima Oy.

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti. Jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. Viro: Printon.

Pirhonen, B. 2019. entinen tapahtumapäällikkö, HAMK Tapahtumapalvelut. Sähköpostihaastattelu 24.6.2019.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua – Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa? Helsinki: WS Bookwell Oy.

Rope, T. 2000. 100 keinoa tehostaa liiketoimintaa. Juva: WSOY.

Ruuska, K. 2012. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum.

Sydänmaalakka, P. 2009. Jatkuva uudistuminen – Luovuuden ja innovatiivisuuden johtaminen. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

TAMK Sales Day Facebook -sivusto. Luettu 25.5.2019. <https://www.facebook.com/events/tamk-tampere-university-of-applied-sciences/sales-day-26102018-asiantuntijamyynnin-verkostotapahtuma/319097971978384/>

Tampereen ammattikorkeakoulun tapahtumasivusto. Luettu 25.5.2019 <https://www.tamk.fi/tapahtumat>

Tapahtumajärjestäjän opas.2008. Verkkojulkaisu. Etelä-Pohjanmaan liitto. Viitattu 28.8.2019. Saatavana: https://www.epliitto.fi/images/C_57_Tapahtumajarjestajan_opas.pdf

Tjhien, L. 2016. Storied Design: Narrative matters in design presentation. Aalto University. School of Arts, Design and Architecture. Aalto-DD 91/2016. Väitöskirja. Luettu 1.9.2019. https://shop.aalto.fi/media/filer_public/03/a8/03a8f606-c346-472a-98a2-7bb95da3df3d/liao.pdf

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vallo, H., Häyrinen, E. 2008. Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Tallinna: Tietosanoma Oy.

LIITTEET

Liite 1. Henkilöstön kartoituskysely

Hei!

1 (3)

Olen Tiina Björkskog ja työskentelen HAMK Työelämäpalveluissa palveluneuvojana. Teen tällä hetkellä TAMKin liiketalouden opintojen opinnäytetyötä. Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka lopputuloksena on tuottaa HAMKin sisäinen, geneerisesti hyödynnettävä tapahtumajärjestämisen työkalu, joka toimii muistilistana erilaisille tehtäville ja vastualueille kun järjestät tapahtumia.

Tämän kyselyn kautta on tarkoitus selvittää millaisia haasteita tai hyviä käytänteitä meillä kaikilla on tapahtumien järjestämiseen liittyen ja millaisia tarpeita ilmenee. Tämän opinnäytetyön puitteissa toteutetaan työkalu, mutta kyselyn tuloksia hyödynnetään myös muuten toiminnan kehittämisessä.

Kiitos että annat oman panoksesi toimintamme kehittämiseen!

Ystävällisin terveisin, Tiina Björkskog tiina.bjorkskog@hamk.fi puh.040 7690 900

1. Montako tapahtumaa vuodessa järjestät?

- 1
- 2-5
- 5 <
- en järjestä tapahtumia

2 (3)

2.

	1	2	3	4	5
	erittäin huonosti	huonosti	en osaa sanoa	hyvin	erittäin hyvin
Kuinka hyvin löydät tapahtumajärjestämiseen liittyvää tietoa HAMKin eri kanavista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Mistä kanavista tai miltä toimijoilta yleensä haet tietoa tai apua?

4. Ilmoitatko tapahtumasi Tavastia Eventsiin?

- Kyllä
 En

5. Mitä kaikkia ohjelma tai sovelluksia hyödynnät tapahtumanjärjestämiseen ja organisoimiseen liittyen?

6. Onko sinulla käytössäsi jotain tapahtumaorganisoinnissa hyödynnettäviä työkaluja kuten esim. muistilistauksia, tapahtumalogeja yms.?

- Kyllä
 Ei

7. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, tarkenna tähän mitä työkaluja olet käyttänyt.

8. Yleisimmät haasteeni tapahtumien organisoinnissa ovat:

- Kokonaisuuden hahmottaminen
- Yksittäisten tehtävien muistaminen tai hahmottaminen
- En tiedä miten HAMKissa pitäisi toimia
- En löydä tietoa
- Eri toimijoiden roolit ovat epäselvät
- Yllättävät tilanteet, joita ei ole etukäteen huomattu ajatella
- Muuta, mitä?

9. Auttaisiko sinua jos tarjolla olisi yhteisiä työkaluja tai työtiloja?

- Kyllä
- Ei

10.
Onko sinulla hyviä käytäntöjä tai ideoita aiheeseen liittyen, joita haluat jakaa ja joita voimme hyödyntää toiminnan kehittämisessä?

11.
Millaisiin haasteisiin sinä olet törmännyt tapahtumajärjestämisessä? Mahdollisia parannusehdotuksia? Missä toiminnissa kaipaisit eniten tukea?

12. Avoin palaute, kommentit

Lähetä

Opinnäytetyö:	Tapahtumajärjestämisen työkalu, tehtävälisteraus
Case:	Hämeen ammattikorkeakoulu
Sähköpostihaastattelu	Lähetetty 24.6.2019, palautettu 26.6.2019
Haastattelija:	Tiina Björkskog
Haastateltava:	Birgitta Pirhonen entinen tapahtumapääällikkö, HAMK Tapahtumapalvelut

Kysymykset:

KYSYMYS 1.

Olet aiemmissa tehtävissäsi toiminut tapahtumapääällikkönä ja tehnyt paljon erilaista yhteistyötä niin talon sisäisten kuin ulkoisten tahojen kanssa. Pystytkö nostattamaan jotain yleisemmin esille nousevia haasteita mitä tapahtumajärjestämiseen liittyy? Sellaisia asioita, yksityiskohtia tai asenteita, joihin törmää melko usein?

KYSYMYS 2.

Mitkä ovat olleet keskeisimmät työkalut, joita olet käyttänyt tapahtumien järjestämisessä?

KYSYMYS 3.

Jos sinun pitäisi valita näistä työkaluista vain yksi, mikä se olisi?

KYSYMYS 4.

Miten sinä jäsentelet eri tehtävä- ja vastuualueet ja pidät huolen, että asiat tulee hoidettua?

KYSYMYS 5.

Mistä tahosta, tietolähteestä yms. olet saanut eniten apua tapahtumajärjestämiseen?

KYSYMYS 6.

Mieleepainuvia onnistumisia tai antoisia kokemuksia vuosien varrelta?

KYSYMYS 7.

Mikä on ollut mieleenpainuvuin haaste?

KYSYMYS 8.

Mikä on mottosi?

Liite 3. Tapahtumajärjestämisen työkalu

Tapahtumajärjestämisen työkalu - ENNEN TAPAHTUMAA				TARKENTAVAT KYSYMYKSET, INFORMAATIO			
Tapahtuman nimi							
Kutsuverastilaisuus vai avoin/julkinen							
Päivämäärä				Klo		Osoite	
Paikka				Tilat			
Tapahtuman kielisyys				Hinta:			
Ilmainen / Osallistumismaksu							
Kohderyhmä/t				Tilaisuuden luonne (merkitse rastilla)			
Kutsutaanko alunneja?				Aistillinen		Kulttuuri- ja urheilutapahtumat, ruoka	
				Hyödyllinen		Verkostoituminen, oppiminen ja palautuminen: seminaarit ja osallistujatapahtumat, kongressit, VIP-tilaisuudet	
				Yhteisöllinen		me-henkä, aktiivinen osallistujan rooli ja vuorovaikutus: vuosi- ja henkilöintervjuut ja pienryhmätilaisuudet	
Tapahtuman tarkoitus ja tavoite							
Yhteistyö sidosryhmät/verkosto/toimijat							
Tapahtuman budjetit, budjetin rakentaminen							
Aikaisemman vastaavan tapahtuman palautteesta nostetut asiat?							
Voisiko kohderyhmältä kysyä mielipidettä tai odotuksia tapahtumasta ja sen tarpeellisuudesta jo etukäteen?							
Milloin tulokis elementtejä tapahtumista on saatu, millä mittareilla? Onko päästy tavoitteisiin? Miksi?							
Milloin mittareilla tai miten tämän tapahtuman onnistumista mitataan?							
Mitä yllätyksellisiä VAU-tekijöitä haluamme rakentaa?							
Mitä uutta, yllättävää voimme tarjota? Milloin palvelukokemuksen haluamme luoda? Mitkä ovat hygieni- ja mitkä vau-tekijät?							
TIEDOTTAMINEN JA MARKKINOINTI							
Markkinointi- ja viestintäsuunnitelma		Tarkennus		Vastuhenkilö		Deadline	
Tapahtuman yhtenäisen ilmeen luonti		huomioi myös nettisivujen ja somekanavien päivittäminen ennen tapahtumaa kuin tapahtumassa ja sen jälkeen. Sisältö.					
Markkinointimateriaalin ja sisällön tuottaminen							
Suorasähköpostimarkkinointi							
Kirjeposti							
Nettisivut							
Lehdistöiedote							
Sisäinen tiedotus							
HAMK Tapahtumakalenteri							
HAMK:n digimaytöt							
Tapahtuma Events							
LinkedIn							
Facebook							
Instagram							
Twitter							
Julistukset							
Lehti-ilmoitukset							
Radiomainonta							
Menovinkit (ilmaispalstat)							
Välikäytännöt tai lähialueen muut sivustot/kanavat							
Muut kanavat							
Mitä muita tulevia tapahtumia haluamme markkinoida tapahtumassa?							
Palveluja/tuotteita?							
ILMOITTAUTUMIS- JA TILAJÄRJESTELYT							
Ilmoittautumisjärjestelmä/järjestelyt							
Tietosuojailmoitus ja siihen liittyvä käytäntö							
Osallistujien vahvistuskirjeet ja ohjeistukset							
Osallistujien rekisteri (ennen/paikalla/jälkeen)							
Tilojen varaukset							
Tietokone tilaan/tiioihin							
Tilojen kalustus ja järjestäminen							
Äänentoisto ja tekniikka							
Etäyhteydet, streamaus							
Ilmoittautumistiski ja sen kalustus							
Tarvitaanko matkalaukkuhuonetta?							
Conferences: Abstracts, call of papers? Committee board?							
OHEISET							
Puhujat							
Juontaja							
Paneeli							
Rinnakkaisohjelmat							
Tarjollit							
Musikki							
Alkoholitarjoilut							
Giveaway							
Puhujalahjat							
Järjestäjiresurssit tapahtumassa ja vastuut							
Standit							
Verkostoitumisen edistäminen tai osallistujien aktivointi: Match making sovellukset, viestintä yms.							
Tarvitaanko mikkien kuljetusta?							
YLEISET JÄRJESTELYT JA HANKINNAT							
Nimiseulat							
Miten jätetään materiaalit, ohjelma, muu info? Applikaatiot? Folderit?							
Muu kanava?							
Vahtimestaripalvelut							
Tekninen tuki							
Vierailijassessanat							
Opasteiden tekeminen							
Vuokrattava/lainattava kalustus tai välineistö							
Somistus							
Jätehuolto ja siivous							
Parkkipaikat							
Standit							
Liputus							
Järjestyksenvalvonta ja vartiointi							
Tulkkaukset							
Ensiapu							
SOME-päivityssuunnitelma ja vastaavat							
Valokuvaus, tallennus							
Bendebiointitarpeet ja taxi/ohjeistus							
Rekiet							
Ilta-ohjelma							
Kerättävä palautelomake vai linkki?							
Tarvitseeko meidän tehdä majoitus/intervjuuvarauksia hoteleista?							
Onko ulkomaalaisten puhujien tai vieraiden matka- ja majoitusjärjestelyjä?							
LUPA-ASIA							
TEOSTO							
Tapahtumailmoitus poliisille							
Pelastussuunnitelma							
Eiintarvikeilmoitus							
Kadun sulkeminen							
Meluilmoitus							
OHEISTARJONTA							
Tietoa kohde kaupungista/luunnasta/paikasta							
Yöpymis- ja ravintolatarjonta							
Aktiiviteetit, rentoutuminen							
Millon tilat tulee siivota ja palauttaa kalusteet paikoilleen? Muista tehdä tilavaraukset tämän mukaisesti!							

2(2)

Tapahtumajärjestämisen työkalu - TAPAHTUMAN TOTEUTUS		TARKENTAVAT KYSYMYKSET, INFORMAATIO		
Toteutuspäivän agendasta on suositeltavaa tehdä tapahtumalogi				
Toimenpide	Kuka?	Miten?	Milloin?	
Opasteet				
Parkkipaikat				
Wlan				
Ilmiötautumis/infotiski				
Osallistujalistaus				
Nimineulat				
Tilaisuuden materiaalit; Folderit/sähköinen järjestelmä?				
Naulakot ja wc:t				
Koristelu, kalustus, somistus ja tilojen siistys				
Tilojen tarkistus ja testaus ennen alkua				
Tekniikan testaus ja tekninen tuki				
Vahtimestaritarve				
Ständit				
Liputus				
Tulkkaukset				
Ensiapu				
Matkalaukkuhuone				
Siisteys ja roskakorit				
SOME-päivittäjä				
Asiakaspalaute				
OHJELMA				
Tilaan/tiloihin aloitusdia sekä ohjelma ja materiaalit				
Ohjelma ja aikataulukko				
Puhujat				
Juontaja				
Paneeli				
Rinnakkaisohjelma				
Tarjoilut				
Musiikki				
Alkoholitarjoilut				
Giveaway				
Puhujalahjat				
Puhujille varattava vettä				
Osallistujille vettä tarjolla				
Yleisömitat ja niiden kuljettaminen tilassa				
Some seinät tai verkostoitumistyökalut				
Valokuvaus, tallennus				
Retket				
Iltaohjelma				
Julkinen liikenne				
TAXI				
Tilojen siivoaminen				

Tapahtumajärjestämisen työkalu - TAPAHTUMAN JÄLKEEN		TARKENTAVAT KYSYMYKSET, INFORMAATIO		
Tilojen palautus alkuperäiseen järjestykseen				
Siivous				
Lisätekniiikan purku				
Vuokra/ lainakaluston palautus				
Palautteen keruu				
Asiakassuhteen hoito				
Työryhmän purkupalaveri: missä onnistuttiin, missä olisi parannettavaa?				
Reklamaatioiden purkaminen				
Osallistujien kiittäminen ja "hyettäminen"				
Mahdollinen jälkimarkkinointi				
Reflektointi				
Palautteen käsittely				
Jatkosuunnitelmat				
SOME-kanavien jälkihoito ja jatko				
Kirjataan toteutunut data, palauteyhteenveto yhteisesti sovittuun paikkaan				
Toteutunut kävijämäärä				
Paljonko No Show -tapauksia?				
Budjetti toteutuma				
Mittarit - päästiinkö tavoitteeseen?				
Toimijoiden kokemukset ja havainnot				
Osallistujien laskutus				
Kululaskutukset				