



**Haaga-Helia**  
ammattikorkeakoulu Oy

## **Esteetön ja asiakaslähtöinen ikäihmisten virkistyspäivä Hangossa**

Johanna Lukin

Opinnäytetyö  
Matkailun koulutusohjelma  
2019



<b>Tekijä</b> Johanna Lukin	
<b>Koulutusohjelma</b> Matkailun koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Esteetön ja asiakaslähtöinen ikäihmisten virkistyspäivä Hangossa	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 46 + 18
<p>Suurien ikäluokkien eläköityessä ja vanhusten hyvinvoinnin ollessa viime vuosina erityisen paljon tapetilla, päätin keskittyä opinnäytetyössäni näihin isoihin aiheisiin. Tavoitteena oli luoda asiakastytäväinen sekä esteetön tapahtuma Hangon palvelutalon Astrean päiväkeskuksen asiakkaille.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käydään läpi mitä tarkoittaa suuret ikäluokat, mitä heitä ja muita ikäihmisiä palvellessa tulisi erityisesti ottaa huomioon ja kuinka heitä pystyy virkistämään. Lisäksi keskitytään erityisesti Hangon ikäjakaumaan ja ikäihmisten määrää ja tulevaisuuteen.</p> <p>Toinen teoriaosuudessa läpi käytävä teema on tapahtuma sekä siihen liittyvän prosessin eri hetket. Miten riskejä kartoitetaan ja miten vahingoilta voidaan yrittää välttää. Mitä tulee tehdä, jotta pystyy luomaan asiakastytäväisen tapahtuman. Tähän liittyy vahvasti esteettömyyden huomioon ottaminen niin arjessa kuin tapahtumissa, jota käydään myös läpi.</p> <p>Empiirisessä osassa puidaan läpi koko ikäihmisten virkistyspäivän prosessi. Mistä lähdettiin liikkeelle, mihin päädyttiin ja mitä opittiin. Projektin aikana kerättyjen kyselyiden vastaukset analysoidaan ja lopuksi pohditaan, mikä onnistui koko projektin osalta ja mitä voisi kenties tehdä tulevaisuudessa toisin.</p>	
<b>Asiasanat</b> Tapahtumatuotanto, ikäihmiset, esteettömyys & asiakaslähtöisyys	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Vanhempi väestö .....	2
2.1	Suuret ikäluokat .....	2
2.2	Ikäihmiset.....	3
2.3	Hangon ikäihmiset .....	4
2.4	Ikäihmisten virkistäminen .....	5
3	Tapahtumatuotanto .....	7
3.1	Tapahtuma.....	7
3.2	Tapahtumakonsepti .....	7
3.3	Riskianalyysi .....	12
3.4	Swot.....	13
3.5	Tapahtuman järjestämisen askeleet .....	14
3.6	Asiakastyytyväisyys .....	16
3.7	Asiakaslähtöisyys.....	16
4	Tutkimustyytit .....	17
4.1	Ennen tutkimuksen toteutusta .....	17
4.2	Kvantitatiivinen tutkimus.....	17
4.3	Kvalitatiivinen tutkimus.....	18
4.4	Tutkimuksen luotettavuus .....	18
5	Esteettömyys .....	19
5.1	Esteettömyys arjessa .....	19
5.2	Esteettömyys tapahtumassa .....	20
6	Projektin suunnittelu .....	22
6.1	Projektisuunnitelma.....	22
7	Oma tapahtuma .....	25
7.1	Astrea .....	25
7.2	Prosessi.....	25
7.3	Idea.....	28
7.4	Tavoite.....	29
7.5	Budjetti.....	29
7.6	Tapahtumapäivä .....	30
7.1	Oma arviointi koko prosessista .....	33
8	Aineiston tiedonkeruu.....	35
8.1	Tutkimustyytin valinta.....	35
8.2	Ensimmäisen kyselylomakkeen teko ja tarkistus .....	35
8.3	Ensimmäisen tiedonkeruun vastausten analysointi .....	36
8.4	Tapahtuman jälkeen kerätty kysely .....	38

8.4.1	Astreaan yhteyshenkilöiden palaute .....	38
8.4.2	Tapahtumassa mukana olleen henkilökunnan palaute .....	39
8.4.3	Tapahtumaan osallistuneiden vieraiden palaute.....	40
8.5	Jälkimmäisten kyselyiden palautteiden analysoinnin tulokset.....	41
8.1	Kyselyiden luotettavuus .....	42
9	Pohdinta.....	44
9.1	Tulosten tarkistelu.....	44
9.2	Oman oppimisen arviointi.....	44
	Lähteet .....	47
	LIITTEET .....	1
	Liite 1. Ensimmäinen kysely suomeksi .....	1
	Liite 2. Ensimmäinen kysely ruotsiksi .....	4
	Liite 3. Tapahtuman mainos suomeksi .....	7
	Liite 4. Tapahtuman mainos ruotsiksi .....	8
	Liite 5. Tapahtuman opastekyltit.....	9
	Liite 6. Siivouslahjakortti.....	10
	Liite 7. Palautekysely tapahtumassa mukana olleelle henkilökunnalle.....	11
	Liite 8. Palautekysely avohoidon ja päiväkeskuksen johtajalle.....	12
	Liite 9. Suomenkielinen palautekysely tapahtumavieraille .....	13
	Liite 10. Ruotsinkielinen palautekysely tapahtumavieraille .....	14
	Liite 11. Opinnäytetyöhön liittyvä aikataulutus .....	15
	Liite 12. Astreaan lähetetty esittelyvideo.....	18

# 1 Johdanto

Väestön ikääntyessä ja suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle, on Suomessa otettu en-  
tistä enemmän kantaa ikäihmisten hyvinvointiin. Erityisesti suurennuslasin alla ovat olleet  
vanhustenhoito sekä palvelut, resurssien ollessa liian pienet. Hoitajia ja henkilökuntaa ei  
ole riittävästi asiakkaita kohden, mikä aiheuttaa paljon ongelmatilanteita.

Vaikka oma alan onkin tapahtumatuotanto, halusin silti päästä auttamaan ikäihmisiä sekä  
virkistämään heitä, oman alan tuntemustani hyödyntäen. Näin ollen halusin järjestää vir-  
kistävän tapahtuman, joka sopii nimenomaan vanhemmalle kohderyhmälle. Tapahtuman,  
jonne voisi saapua villasukat jalassa ja mukavat vaatteet päällä. Ennen kaikkea pyrin kiin-  
nittämään huomiota tapahtuman esteettömyyteen sekä asiakaslähtöisyyteen.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda toimiva tapahtuma, jossa asiakaslähtöisyys sekä es-  
teettömyys on otettu huomioon. Pyrin siihen, että samankaltaisen tapahtuman voisi jär-  
jestää tämän opinnäytetyön lukemalla. Tässä opinnäytetyössä esteettömyydellä tarkoite-  
taan sitä, että tapahtumaan oli helppo tulla, siellä oli helppo liikkua ja että kaikki tapahtu-  
massa olleet olisivat tasavertaisia keskenään.

Tavoitteena oli myös tapahtuman asiakaslähtöisyys. Tähän pyrittiin sillä, että ikäihmiset  
saivat itse kertoa ja vaikuttaa, millaisen päivän he haluaisivat. Ennen varsinaisen suunnit-  
telun aloitusta toteutettiin kysely, jossa sai valita monivalintakysymyksistä millaisen päivän  
haluaisi viettää. Tilaa oli myös omille ideoille. Tällä haluttiin ikäihmisille sellainen olo, että  
heidän toiveitaan on kuunneltu ja että he ovat saaneet olla mukana päätöksenteossa.

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö käsittelee ikäihmisille suunnatun virkistyspäivän toteut-  
tamista alusta loppuun. Tapahtuma järjestettiin lokakuussa 2019. Teoriaosuudessa tutus-  
tutaan ikäihmisiin sekä heidän virkistämiseensä. Lisäksi opitaan ymmärtämään mitä kaik-  
kea tapahtuman järjestäminen oikein vaatii. Empiirisessä osassa kaikki tämä tieto siirre-  
tään käytäntöön. Tässä osassa käsitellään, miten itse tapahtumaa lähdettiin suunnittele-  
maan ja miten sen vaiheistus eteni aina loppuun saakka.

Tapahtumapaikaksi valikoitui kotikaupunkini Hangon vanhustenpalvelutalon Astrean päi-  
väkeskus. Astrea on Hangon oma vanhusten palveluihin erikoistunut yksikkö, joka toimii  
Hangon kaupungin alaisena. Astrea on vastuussa niin avo- kuin kotihoidostakin. Päivä-  
keskus on paikka, jonne vanhemmat ihmiset tulevat omin avuin mm. takseilla tai kävellen.  
He tulevat sinne viettämään aikaan ja osallistumaan erilaisiin aktiviteetteihin kuten bingoon  
tai tietovisoihin.

## 2 Vanhempi väestö

Väestö Suomessa vanhenee kovaa vauhtia sodan jälkeen tapahtuneen syntyvyyden nousun vuoksi. Tämä tarkoittaa sitä, että elämme aikaa, jolloin samanaikaisesti lukuisat ikäihmiset tarvitsevat apua arjessaan, yhteiskunnan vielä oikein ymmärtämättä tilannetta. Apua tarvitaan niin normaaleissa arjen askareissa, liikkumisessa kuin nopeasti kehittyvän teknologian ymmärtämisessäkin. Näiden lisäksi on tärkeää muistaa, että useimmat meistä kaipaavat sosiaalisia suhteita myös vanhana ja tämän takaaminen on yksi tärkeimmistä asioista viihtyvyyden kannalta. Tämän vuoksi on tärkeää, että jokainen ala, myös tapahtumatuotanto, kiinnittää huomiota ikääntyvän väestön tarpeisiin.

### 2.1 Suuret ikäluokat

Yli 60 vuotta Suomen ikärakennetta ovat hallinneet suuret ikäluokat. Suurilla ikäluokilla tarkoitetaan vuosina 1945-50 syntyneitä. Sodan jälkeen hedelmällisyys ponnahti ylöspäin ja sota-aikojen epävakaa ja alhainen hedelmällisyys korjaantui näinä vuosina. Kaikkein suurinta syntyvyys oli vuosina 1946-49. Tällöin syntyi yli 100 000 lasta vuoden aikana. (Tulva & Uusitalo & Harra 2007, 21).

Kun syntyvä ikäluokka on edellistä huomattavasti suurempi, tarvitsee se enemmän yhteiskunnan palveluja kuten kouluja, opiskelupaikkoja, työpaikkoja, terveyspalveluita ja lopulta vanhuspalveluita. Suurten ikäluokkien vaikutus suomalaiseen yhteiskuntaan on ollut suuri monien vuosikymmenien ajan. Näiden ikäluokkien uskotaan tuovan heidän ikääntymisensä täysin uudenlaisen eläkekulttuurin. Se tulee olemaan monessa suhteessa erilainen kuin esimerkiksi vuosituhannen vaihteessa. Eläkeiän muutokset tulevat olemaan yksi muuttuva tekijä. Toinen vaikuttava asia on mobilisoituminen, joka mahdollistaa uusia asioita niin yhteydenpidon kuin hoitojenkin suhteen. (Tilastokeskus 2004. Suuret ikäluokat, mitä ne ovat?) (Tulva & Uusitalo & Harra 2007, 22).

Suomi säilytti asemansa ikääntyneen työvoiman maana aina vuoteen 2015 asti. Tilanteen selittää sen, että Suomessa olivat sodan jälkeiset suuret ikäluokat suhteellisesti suuremmat kuin missään muualla. Juuri nämä ikäluokat ovat nyt niitä, jotka muodostavat suuren osan ikääntyvästä työvoimasta. Suomessa eletään oloissa, joissa ihmiset elävät pitkään ja tämän takia yli 80-vuotiaiden määrä kaksinkertaistuu vuoteen 2030 mennessä. Tuolloin enemmän kuin joka neljäs on täyttänyt 65-vuotta. Vuodesta 2000 vuoteen 2030 vanhus-huoltosuhte, eli yli 65 vuotiaiden prosenttiosuus työikäisistä, kaksinkertaistuu. (Tulva & Uusitalo & Harra 2007, 21).

Suomessa on alkanut nousemaan huoli siitä, että ikääntyvät ihmiset syrjäytyvät helposti, sillä yhteiskunnasta tulee koko ajan enemmän teknisempi. Joukkoviestimien tarjoama suuri tiedon määrä, tiedon siirtäminen sähköiseen muotoon ja erilaiset uudet tekniset ratkaisut saattavat helpottavuuden sijasta vaikeuttaa elämää. Tietokoneista, matkapuhelimesta, pankkiautomaateista sekä mobiilitunnuksista on tullut lyhyessä ajassa nopeasti kehittyvää, jolloin ikäihmisen saattaa olla vaikea pysyä kehityksen perässä ja näin ollen saattaa tapahtua turhautumista. (Tulva & Uusitalo & Harra 2007, 33).

Itse halusin opinnäytetyössä käyttää perinteisiä menetelmiä, joten esimerkiksi kyselyt tehtiin A4 paperille, joka sitten tulostettiin. Tiesin jo hyvissä ajoin saavani vastauksia enintään 30 kappaletta ja ajattelin että olisi varmasti kaikkein yksinkertaisinta ikäihmisten kannalta, mikäli he saisivat täyttää kyselyn perinteisellä lyijykynällä.

## **2.2 Ikäihmiset**

Ikäihminen tarkoittaa henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen, tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt joko korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen johdosta.

Ikääntyneiden määrä lisääntyy ja elinajanodote pitenee. Yli 65-vuotiaiden osuuden väestöstä arvioidaan nousevan 26%:iin vuoteen 2060 mennessä, kun se nykyisin on 19,9% (Suomen virallinen tilasto 2015). (Ylönen & Suhonen 2018, 26.)

Väestörakenteensa johdosta, josta kerrottiin luvussa ”suuret ikäluokat”, suomalainen väestö vanhenee muihin EU-maihin verrattaessa nopeimmin. Odotettavissa on, että elinikä pitenee ja että iäkkäiden määrä nousee. Elinajanodote onkin lähes kaksinkertaistunut viimeisen sadan vuoden aikana.

(Räsänen 2018, 10.)

Jaottelemme ikääntyneitä ja ikääntyviä omiin ryhmiin useimmiten kahteen ryhmään; töissä käyviin ja eläköityneisiin. Ikääntyneiksi katsotaan 75 vuotta täyttäneet. Ikämuutokset lisääntyvät tässä iässä ja 80 vuoden iässä itsenäinen selviytyminen alkaa heiketä sairauksien myötä. Nykysukupolvet ovat kuitenkin iäkkäänä terveempiä kuin ennen. Tämä johtuu siitä, että vanhenemiseen liittyviin haitallisiin muutoksiin kyetään nykyään vaikuttamaan aiempaa enemmän. (Räsänen 2018, 8.)

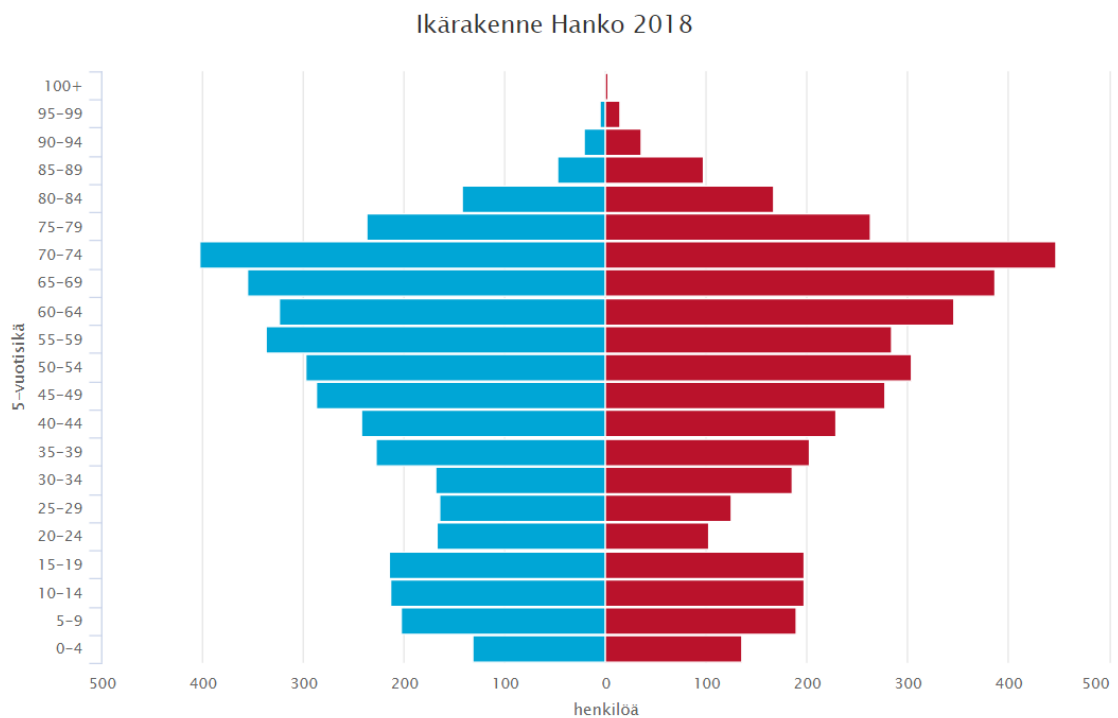
Vanhus -sana jakaa mielipiteitä. Nykyään se mielletään usein iän perusteella yli 85 vuotta täyttäneisiin. Vanhus sana hyväksytään paremmin sellaisissa tapauksissa, joissa vanhemman ihmisen toiminta kyky heikkenee sairauksien myötä ja tarvitsee tämän takia toisten ihmisten apua. Yhä useampi ikääntyvä haluaa kuitenkin itse määrittellä, miten häntä tulee kutsua. (Räsänen 2018, 8.)

*”Vaikka ihminen vanhenee, hänen arvonsa kuitenkin pysyy ja sen kirkkaana pitäminen on tärkeää”.* (Mattila 2010, 32).

### 2.3 Hangon ikäihmiset

Tilastokeskuksen selvityksen mukaan vuonna 2016 Hangon kokonaisväestö oli 8789. Ennusteiden mukaan väkiluku tulee pienenevään vuoteen 2040 mennessä ja tällöin väkiluku olisi 7380. Vuoteen 2040 mennessä yli 75 vuotiaiden osuus väestöstä kasvaa, kun taas muut ikäluokat vähenevät. (Hangon kaupunki 2017)

Väestönkehitys on erilaista Suomen eri osissa kuten myös eri kuntien välillä. Hangon huoltosuhde on kuitenkin muihin Länsi-Uudenmaan kuntiin Lohjaan, Siuntioon, Inkooseen ja Raaseporiin verrattuna korkein. Huoltosuhde on suhdeluku, joka kertoo kuinka monta ei työikäistä (0-14 & yli 64 -vuotiaat) on yhtä työikäistä (15-63 -vuotiaat) kohden. Vuonna 2017 Hangon suhdeluku oli 76.7% ja se tulee olemaan ennusteiden mukana korkeimmillaan noin vuonna 2036, jolloin se on huimat 91,4% kun taas maan keskiarvo on tuolloin 70,3%. (Hangon kaupunki 2017)



Kuva 1. Hangon ikäjakauma (Kuntaliitto 2018)

Kuten kuvasta 1 huomaa, viimeisimmän tiedon mukaan Hangon ikäjakaumassa selkeästi erottuu, että ikäihmisten määrä kunnassa on suuri. Etenkin 70-74 -vuotiaita on eniten molemmissa sukupuolissa.

## 2.4 Ikäihmisten virkistäminen

Masennus heikentää merkittävästi ikäihmisten elämänlaatua ja toimintakykyä. Koska myöhäiseen elämänvaiheeseen liittyvä masennus on yleistynyt, ennaltaehkäisyä pidetään parhaana keinona vähentää sen ilmaantuvuutta. (Kulmala 2017,82.)

Sosiaalinen verkosto muodostaa yksilölle suojaavan perustan. Useissa tutkimuksissa on todettu, että vähäisillä sosiaalisilla suhteilla, sairastavuudella ja ennenaikaisella kuolleisuudella on yhteys. Terveysten ylläpitämisessä sosiaalisia suhteita tulisi kysyä yhtä aktiivisesti kuin esimerkiksi liikuntaa tai ruokavaliota. Oman verkoston laajuus ja siihen kuuluvien henkilöiden välinen läheisyys, kontaktien tiheys ja osallistuminen erilaisiin tapahtumiin tai toimintaan ovat tärkeitä. Tärkeintä on luoda tilaisuuksia sosiaalisten verkostojen rakentamiseen sekä ylläpitämiseen. (Kulmala 2017, 78-79.)

lökkäiden toiminnan tukeminen ja heidän kanssakäyminen nuorempien ikäluokkien kanssa parantaa heidän hyvinvointiaan sekä elämänlaatuaan. Monet iloitsevat lasten ja nuorten kanssa käymästään kanssakäymisestä. Kaiken ikäisillä on oikeus ihmissuhteisiin. Heikentynyt toimintakyky tai laitoksessa asuminen eivät saisi johtaa tämän oikeuden puuttumiseen. (Kivelä & Vaapio 2011, 21;102.)

Lähiyhteisön tarjoamat palvelut, sosiaaliset suhteet, sosiaalinen pääoma ja yhteenkuuluvuudentunne vaikuttavat merkittävästi ikääntyvien ja vanhusten hyvinvointiin. Paikalliseen järjestö-, harrastus- ja ryhmätoimintaan sekä paikallisiin tapahtumiin liitettyjen aktiviteettien on todettu tehokkaiksi keinoiksi pitää yllä ikääntyvien toimintakykyä. Pitkäkestoisissa seurantatutkimuksissa on havaittu, että osallistuminen erilaisten ryhmien toimintaan on selvästi yhteydessä toimintakyvyn ja sen ylläpitämiseen molemmilla sukupuolilla.

(Kulmala 2017, 76-77.) (Ylönen & Suhonen 2018, 26.)

Tutkimusten mukaan viisi prosenttia yli 75-vuotiaista kärsii yksinäisyydestä lähes päivittäin ja jopa kolmannes ajoittain. Mitä enemmän ikää tulee, sitä tärkeämmäksi nousevat sosiaaliset suhteet ja toiminnat. Näihin kuuluvat esimerkiksi keskustelut, vierailut, musiikki, lukeminen, muistelu ja muut harrastukset. Kansainvälisissä tutkimuksissa on myös todettu,

että iäkäs, joka seurustelee kaiken ikäisten kanssa, mieliala muisti ja fyysinen toimintakyky säilyvät paremmin kuin niiden, jotka elävät senioriyhteisössä tapaamatta muita ikäluokkia. Kaikki nämä havainnot tuovat esille ja vahvistavat sitä käsitystä kuinka tärkeää tällainen sosiaalinen kanssakäyminen oikein on. (Kivelä & Vaapio 2011,102.)

### 3 Tapahtumatuotanto

Tapahtumat ovat väliaikaisia ja tarkoituksellisia ihmisryhmien kokoamisia niissä on lisäksi selkeä alku ja loppu. Tapahtumia on järjestetty jo monia satoja vuosia juhlistamaan asioita, keräämään rahaa hyväntekeväisyyteen, muistelemaan menetettyä henkilöä, luomaan iloa, syitä on monia. Myös tapahtumien suurus voi vaihdella muutaman läheisen ihmisen kokoontumisesta tuhansien ihmisten konferenssiin tai messuihin. Tässä kappaleessa perehdytään siihen mikä on tapahtuma. Mitä tapahtumaa järjestettäessä tulisi ottaa huomioon ja mitä onnistunutta tapahtumaa tehdessä tulisi muistaa.

#### 3.1 Tapahtuma

Tapahtumat voivat olla ulkoisia, kuin organisaation sisäisiäkin. Niiden tarkoituksena on saada aikaa tuloksia, oli tapahtuma millainen tahansa. Tuloksiksi voidaan laskea sosiaalisten kontaktien lisääntyminen tai tietyn summan kerääminen hyväntekeväisyyteen. Tapahtumien avulla ihmiset kootaan yhteen jotain tarkoitusta varten, tiettyyn aikaan ja tiettyyn paikkaan. Tapahtuman voi järjestää yhdistys, yritys kuin yksityinen henkilökin. Tällaiset tilaisuudet ovat aina ohimeneviä sosiaalisia tilanteita. (Korhonen & Korkalainen & Pienimäki & Rintala 2015, 7)

Tapahtumia järjestäessä on aina olemassa riskejä, jotka saattavat olla esimerkiksi talouteen, turvallisuutteen tai maineeseen liittyviä. Tapahtuman tuottajalla on aina suuri vastuu, jotta riskein aiheuttamilta tilanteilta vältyttäisiin. Näiltä voidaan välttyä hyvällä ja huolellisella suunnittelulla. (Korhonen & Korkalainen & Pienimäki 2015, 7)

#### 3.2 Tapahtumakonsepti

Tapahtumakonseptilla tarkoitetaan teemaa, mallia, ideaa tai asiaa, jonka ympärille tapahtumaa suunnitellaan. Toimiva tapahtumakonsepti luo parhaimmillaan tehokkuutta ja vähentää kustannuksia, silloin kun tapahtuma on toistuva. Toistuvan tapahtuman teemat ja sisällöt voivat muuttua, mutta ydin pysyy aina samana. Hyvin toimiva tapahtumakonseptit ovat yksinkertaisia ja elävät ajassa. Esimerkkejä toimivista tapahtumakonsepteista ovat esimerkiksi Nordic Business Forum ja Slush. (Vallo & Häyrynen 2016, 65)

Opiskellessani Porvoon Haaga-Helian Campuksella, oli sielläkin eräs toistuva tapahtumakonseptin; Ravintolapäivän. Koulun opiskelijat ja henkilökunnan jäsenet saivat perustaa tapahtumaan oman pop-up kahvilan ja pitää tuottonsa itse. Osallistujat maksoivat tapahtuman järjestävälle ryhmälle ainoastaan pöytäpaikastaan. Vuodesta toiseen idea on sama,

mutta tema muuttuu. Itse pääsin nauttimaan tapahtumasta sekä vieraana että seuraavana vuonna myös järjestäjän roolissa muun luokkani kanssa.

”Tapahtuma on Tilaisuus” – kirjassa Helena Vallo ja Eija Häyrinen sanovat seuraavaa

” Kun tapahtuma suunnitellaan ja toteutetaan hyvin ja kun toteuttavan organisaation ihmiset ovat sitoutuneet sen tekemiseen ja tekevät sitä aidosti tunteella, sen aistii”. ”Tarvitaan tekemisen iloa, jotta tapahtuma rakentaisi positiivista mainetta organisaatiolle, sen tuotteille tai palveluille ja jättäisi mukanaolijoille positiivisen muistijäljen järjestäjästä, sen palvelusta ja henkilöstöstä”. (Vallo & Häyrinen 2016, 111)

Tapahtuman suunnittelu ja toteuttaminen vaativat paljon tarkkaavaista ja tinkimätöntä työtä. Tapahtuman tuottajan on koko tapahtuman takana ja hänen tulee olla periksiantamaton, nähdä paljon vaivaa sekä sietää painetta. Tapahtumakoordinaattori on taas tapahtuman tuottajan oikea käsi. Hän on se henkilö, joka ohjaa yksilöiden tekemistä tapahtumaa tehtäessä. Hän varmistaa päätöksiä ja johtaa asioiden delegoimista. Molemmilla näillä henkilöistä tulee olla myös nöyryyttä ja olla valmis oppimaan tekemistään virheistään. Suuripiirteisyys ei ole suotavaa, sillä se kuitenkin koustautuu jossain vaiheessa. Tämän vuoksi kokeneet tekijät ovatkin yksityiskohtien mestareita. (Vallo & Häyrinen 2016, 112-113 & Conway 2009, 11)

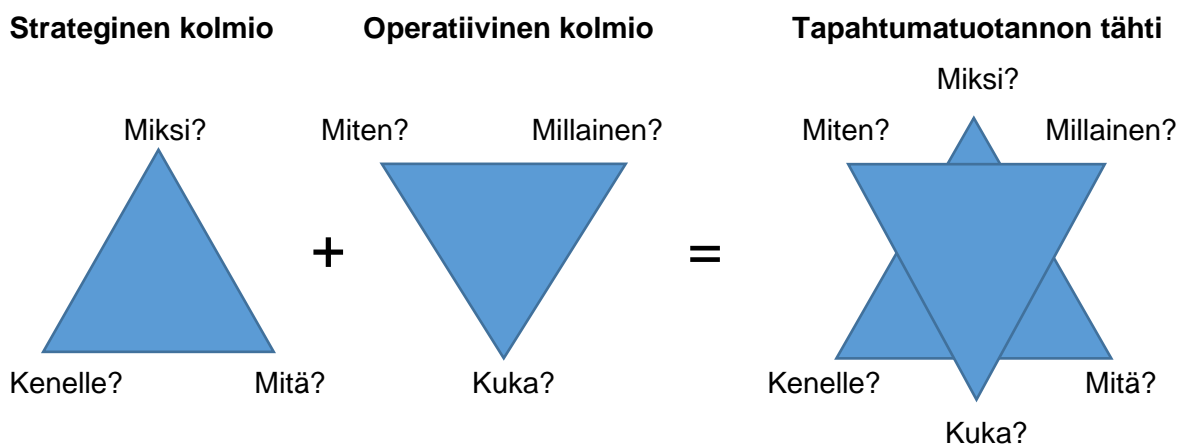
Ollessani aiemmin mainitun Ravintolapäivän projektipäällikkönä opin kantamaan vastuuta, sekä jakamaan sitä muiden tiimien kanssa. Luokkamme oli jakaantunut pieniin tiimeihin, joista yksi hoiti esimerkiksi kaiken turvallisuuteen liittyvän, yksi hoiti koristelun, yksi tiedotuksen ja yksi oli vastuussa osallistujista. Itse kuuluin myös yhteen näistä, mutta olin vastuussa tiimien välisestä kommunikoinnista sekä yleisestä aikataulussa pysymisestä. Aivan kuten edellisessä kappaleessa Vallo & Häyrinen toteavat, tapahtuman tuottajan on koko tapahtuman takana ja hänen tulee olla periksiantamaton, nähdä paljon vaivaa sekä sietää painetta. Tässä kohtaa en varsinaisesti ollut vielä tapahtuman tuottaja, mutta kaikki sama pätee myös projektipäällikkönä olemiseen.

Vallo ja Häyrinen kertovat kirjassa tapahtumatuotannon tähdestä. Tähti koostuu kahdesta eri kolmiosta; Strategisesta ja operatiivisesta. Strateginen kolmio koostuu kolmesta kysymyksestä; miksi, kenelle ja mitä. Miksi tapahtuma järjestetään? Tapahtuman tavoitteen täytyy olla selkeä jo alusta asti. Kenelle tapahtuma järjestetään? Kuka on kohderyhmä ja miten saada heidän tarpeistaan tarpeeksi tietoa. Mitä järjestetään? Millainen tapahtuma on sopiva kyseiselle kohderyhmälle? Tähän kysymykseen liittyvät myös aikataulu ja

paikka. Missä ja milloin tapahtuma järjestetään. Nämä kolme kysymystä vastaavat usein siihen mikä on tapahtuman idea. Idea on punainen lanka, jonka ympärille tapahtuma kootaan. (Vallo & Häyrinen 2016, 121-127)

Operatiivinen kolmio koostuu kysymyksistä; miten, millainen ja kuka? Operatiivinen kolmio käsittelee tapahtuman toteuttamista. Ensimmäinen kysymys ”miten” viittaa tapahtumaprosessiin eli miten tapahtuma aiotaan toteuttaa niin että haluttu tavoite ja viesti saadaan välitetyksi. Miten tapatumasta saadaan toimiva ja sellainen että idea ja teema kantavat läpi koko tapahtuman. Tapahtuma on prosessi, jossa on kolme vaihetta; Suunnitteluvaihe, toteutusvaihe ja jälkimarkkinointivaihe. Kaikkia näitä tulisi miettiä tapahtumanprosessin osalta. Tästä aiheesta puhutaan lisää kappaleessa ”Tapahtuman järjestämisen askeleet”.

Toisella operatiivisen kolmion kysymyksellä ”millainen” halutaan kiinnittää huomiota ohjelmaan sekä sisältöön. Nämä taas riippuvat tapahtuman tavoitteesta, kohderyhmästä ja halutusta viestistä. Joka tapauksessa kohderyhmän huomioiminen on tässä tärkeimmässä asemassa. Viimeinen ja kolmas kysymys ”Kuka” kysyy, kuka on vastuhenkilö? Monissa tapauksissa projektipäällikkö on avainhenkilö tapahtumaa suunnitellessa. (Vallo & Häyrinen 2016, 121-127)



KUVA 2. Tapahtumatuotannon tähti

Tapahtuman suunnittelu on koko prosessin pisin vaihe. Mitä isompi tapahtuma, sitä kauemmin suunnittelu vie aikaa. Isomman kongressin suunnittelu saattaa viedä jopa vuosia. Pienemmän tapahtuman suunnittelu, sekin vie muutamia kuukausia. Kuten sananlasku kuuluu ”Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”. Suunnittelun alkuvaiheeseen kannattaa osallistuttaa kaikki tapahtumaan panosta antavat tahot. Näin mukaan saadaan mahdollisimman paljon erilaisia ideoita sekä näkökulmia. (Vallo & Häyrinen 2016, 191)

Suunnitteluvaiheessa tullaan kontaktoimaan paljon ihmisiä. Määrä vaihtelee tapahtuman suuruudesta. Tähän kuuluu mm. paikalliset viranomaiset, joilta tulee kysyä lupia, liikenteen ohjaus, esiintyjät jne. Näistä kontakteista tulee varmasti olemaan hyötyä myös tulevaisuudessa järjestettävissä tapahtumissa. Kaikkien henkilöiden tiedot kuten nimi, puhelinnumero, sähköposti ja heidän vastuualueensa olisi hyvä kirjoittaa esimerkiksi excel listaan, jotta ne on sitten helppo jakaa eteenpäin tai vaikka printata. (Conway 2009, 16-17)

Tapahtuman päämäärä tulisi olla selvillä jo alusta. Miksi kyseinen tapahtuma järjestetään? Se voi olla niinkin yksinkertaista kuin ”kerätä rahaa kirkon katon korjaukseen”. Tapahtumaa suunnitellessa on kuitenkin erittäin helppoa unohtaa mikä päämäärä olikaan. Rahan keruu tapahtumassa saattaakin käydä niin että yhtäkkiä rahaa käytetään paljon esimerkiksi mainostamiseen ja vapaaehtoistyöntekijöiden ruokailuihin. Onkin siis tapahtumakoordinaattorin vastuu seurata, että budjetissa ja päämäärässä pitäydytään. (Conway 2009, 13)

Kuten aiemmin jo mainittu, tapahtumalla tulee aina olla konkreettinen tavoite. Esimerkiksi lanseeraus tilaisuuden tavoitteena voisi olla lisätä kyseisen tuotteen myyntiä. Tavoite on asia, johon käytetään liian harvoin tarpeeksi aikaa. Tapahtumia saatetaan järjestää vain siksi koska muutkin tekevät niitä tai koska se on jonkinlainen perinne. Näin tapahtumasta tulee lähes varmasti epämääräinen eikä kukaan oikein osaa kertoa sen tarkoitusta. Tapahtuman tavoitteen onnistumista voidaan mitata erilaisilla kyselyillä ja niistä saaduilla palautteilla. (Vallo & Häyrinen 2016, 132-134)

Kun tapahtuman tyyli ja päämäärä on selvillä, on hyvä aloittaa niin sanottu ”brainstorming” eli aivoriihi. Suunnitellessa kirjoittaa alas kaikki asiat, joita tapahtumassa voisi tarvita. Tässä vaiheessa ei ole huonoja ideoita. Tarkoitus on kirjoittaa alas kaikki vilsimmätkin ideat ja vasta sitten kun mitään uutta ei tule mieleen, voi alkaa miettimään jokaista asiaa yksitellen. Onko tämä mahdollinen, miten se mahdollistettaisiin, mitä tämä asia tuo tapahtumaan? (Conway 2009, 79-80)

Ennen tapahtuman järjestämistä pitää olla selvillä sen kohderyhmä. Muutamia esimerkkejä huomion arvoisia asioita ovat seuraavat asiat; mies vai nainen, nuori vai iäkäs, perheellinen vai yksineläjä, liikkeellä mieluummin yksin vai avecin kanssa ja niin edelleen. Hyvä tapahtumanjärjestäjä osaa asettua kohderyhmänsä asemaan ja näin kiinnittää huomiota kohderyhmän vaatimuksiin. On tärkeää muistaa, että se mikä sopi yhdelle ei taas sovi toiselle. Oleellista on, että tapahtuma viedään kunnialla läpi kohderyhmä huomioiden. (Vallo & Häyrinen 2016, 147-148)

Tapahtumakutsu toimii varsinaisen kutsun lisäksi myös tapahtuman esitteenä. Kun vastaanottaja lukee kutsun hänelle alkaa automaattisesti muodostumaan mielikuvia sekä odotuksia. Kutsu voi olla avoin tai henkilökohtainen. Kutsu parhaassa tapauksessa puhuteltisi lukijaansa ja saisi hänen ilmoittautumaan/ osallistumana tapahtumaan. Kutsu itsessään voi olla sähköinen, kirje, sähköposti, tapahtumakutsu Facebookissa, puhelinsoitto tai kortti. Kutsusta tulisi selvittää ainakin seuraavat asiat; Tilaisuuden luonne, aika sekä paikka, kuka kutsuu, onko kutsu yhdelle vai kahdelle, onko tilaisuus maksullinen vai maksuton, odotetaanko kutsuun vastausta, mahdollinen pukeutumisohje, ohjelma/sisältö, pyyntö ilmoittaa rajoitteita tai allergioista. (Vallo & Häyrynen 2016, 154-156)

Ennen kuin tapahtuma toteutetaan, tulee se pystyä ajattelemaan alusta loppuun. Puhutaan niin sanotusta palvelupolusta. Asetutaan asiakkaan saappaisiin ja mietitään alusta asti, miten saavutaan paikalle, tarvitaanko opasteita, tarvitaanko narikkaa, mihin vieraat siirtyvät seuraavaksi, onko vessoja tarpeeksi ja niin edelleen. Tähän kannattaa käyttää apuna tapahtumakäsikirjoitusta. Se on aivan kuten näytelmän käsikirjoitus. Käsikirjoitus alkaa siitä, kun ensimmäiset vieraat saapuvat ja loppuu siihen, kun viimeinenkin vieras on lähtenyt tapahtumasta. On tärkeää, että yksi ja sama henkilö on päävastuussa tapahtuman aikana sen läpiviennistä. (Vallo & Häyrynen 2016, 191;196)

Parhaassa tapauksessa tapahtumaan saadaan lisättyä yllätyksellisyyttä. Tämä vaatii viiteliäisyyttä sekä luovuutta, mutta se lisää tapahtumaan elävyyttä ja piristystä. Parhaassa tapauksessa se luo kävijän mieleen ikuisen muiston. Yllätyksellisyyttä voi olla esimerkiksi teema, esiintyjä tai ohjelma, jota ei kerrota etukäteen, palveluhenkisyys ja give away lahjat (Vallo & Häyrynen 2016, 204-205)

*"Elämyksen tuottamisessa ydin on, että tavoitat sen tunteen, jota kohderyhmä haluaa kokea ja sitten vain huolehdit yksityiskohdista, jotka sen mahdollistavat."*

- Entinen pomoni, The Travel Experience -yrityksen johtaja Merja Hart

Yllätyksellisyyden luomisesta olen päässyt itse oppimaan koulussa tehdyssä tapahtumassa. Saimme itse järjestää tapahtuman alusta loppuun pienissä ryhmissä. Ryhmämme teki Porvoon Paahtimo -kahvilaan Porvoonaisten ilta nimisen tapahtuman. Tapahtumaan sai tulla vain täysi-ikäisiä ja sen kaikki pääsylipuista saadut tuotot lahjoitettiin Roosanauha säätiölle. Paljastimme mainoksessamme koko ohjelman, mutta vasta tapahtumassa vieraille selvisi, että paikan päällä arvottaisiin palkintoja kaikkien osallistujien kesken. Tämä tuli vieraille täytenä yllätyksenä ja voittajien saadessaan palkinnot, olivat he erittäin otettuja.

### 3.3 Riskianalyysi

Riskianalyysi on lähes pakollinen työkalu kartoittaessa tapahtumaan liittyviä riskejä. Riskianalyysissä mietitään mahdollisia onnettomuuksia, joita tapahtumassa voisi tapahtua. Tämän lisäksi mietitään, kuinka todennäköinen kyseinen riski on ja kuinka suurta ”tuhoa” kyseinen onnettomuus aiheuttaisi. Pienimmätkin asiat tulee ottaa huomioon.

Jo esimerkiksi pieni muovipussi saattaisi joutua, vaikka tapahtumassa olevan lampaan suuhun ja se saattaisi tukehtua siihen. Samoin jos kyseessä olisi moottoripyöräkisa saattaisi pussi lentää ajajan naamalle. Tämä voisi aiheuttaa todellisen onnettomuuden. Pienetkin asiat saattavat nostaa riskiä huomattavasti. (Conway 2009, 23;32)

Kukaan, joka on koskaan työskennellyt tapahtumien parissa tietää, että jopa jo pienissä tapahtumissa on aina riskinsä. Riskit liittyvät mm. arvaamattomuuteen, ajoitukseen, aikataulussa pysymiseen ja muutoksiin. Projektin onnistuminen riippuu siitä, kuinka hyvin projekti tiimi pystyy ratkaisemaan eteen tulevat ongelmat. Mikäli projektitiimi on onnistunut ennustamaan mahdolliset ongelmat jo etukäteen, on projektin onnistuminen entistä todennäköisempi. (Bladen & Kennell & Abson & Wilde 2012, 40)

Kokeneet tapahtumantekijät ymmärtävät jo, että ongelmat, jotka liittyvät terveyteen, turvallisuuteen ja riskeihin, saattavat muuttua hyvin nopeasti. Tämän takia nämä ovatkin tapahtumaa suunnitellessa avaintekijöitä. Näitä tulisi tarkastella koko projektin ajan, läpi jokaisen vaiheen aina loppuun asti. On kuitenkin ymmärrettävä, että jokainen tapahtuma on ainutlaatuinen ja tämän takia jokaisella tapahtumalla on omat riksinsä. On kuitenkin tietynlaisia riskejä, joita järjestäjän tulisi aina miettiä; Vaaralliset aineet, kommunikaatio, yleisön hallinta, liikkuminen ihmisille, joilla on erikoistarpeita, paloturvallisuus, ensiapu ja vessat.

Jo pienetkin vahingot kuten ihmisen kompastuminen saattavat aiheuttaa ei toivotun reaktion. Osallistujille saattaa jäädä tapahtumasta mieleen huono mielikuva, eikä se koske pelkästään tapahtuman järjestäjää vaan myös tapahtuman tilaajaa. Isoissa tapahtumissa tällainen saattaa myös aiheuttaa negatiivista medianäkyvyyttä, mikä saattaa taas vaikuttaa tapahtuman tilanteelle yrityksen tulevaisuuden myyntiin sekä imagoon.

(Bladen & Kennell & Abson & Wilde 2012, 193-194)

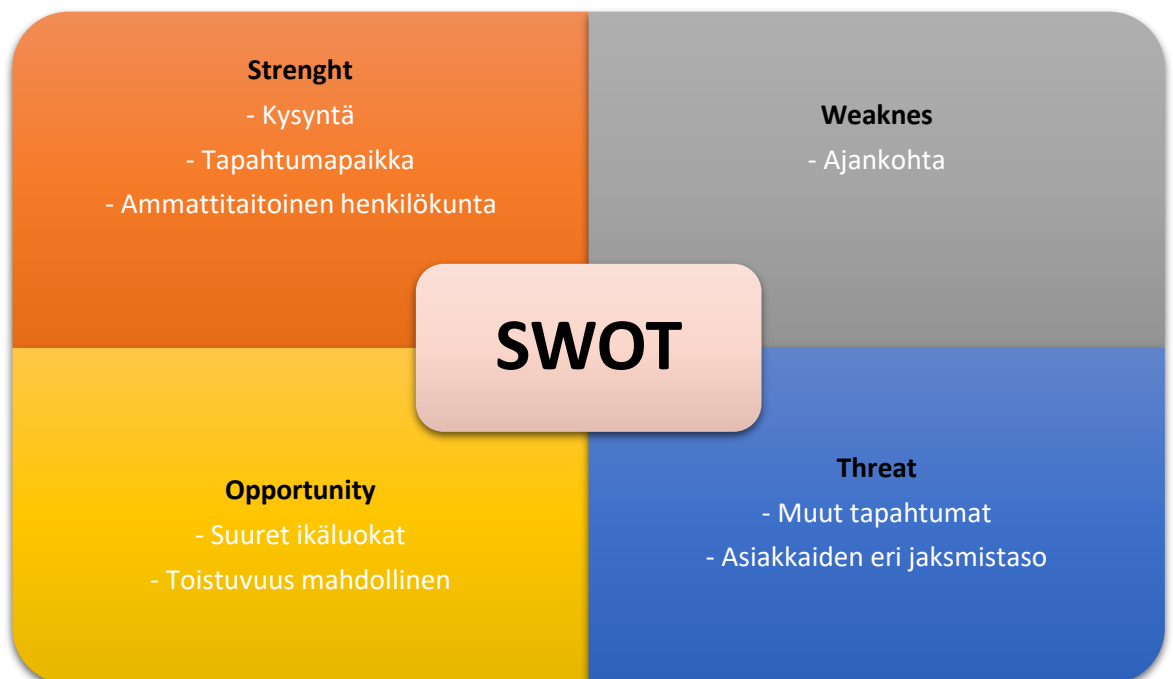
Riskianalyysit tehdään yleensä ryhmänä, jotta saadaan hyödynnettyä mahdollisimman monta eri näkökulmaa. Analyysi tehdään riskianalyysipalaverissa ja sillä on oltava vetäjä. Riskejä tunnistettaessa ei haeta syyllistä mahdolliseen riskiin vaan syytä, miksi kyseinen riski voisi tapahtua. Tärkeää on tunnistaa mitkä riskit ovat keskeisiä ja suurimpia ja näin

ollen tärkeimpiä torjua. Riskit priorisoidaan niiden vahinkojen suuruuden ja vakavuuden perusteella. Tärkein vaihe riskianalyysissä on sopia käytetyistä toimenpiteistä riskien hallinnan toteuttamisessa. (pk-rh, 2013)

### 3.4 Swot

Swot eli nelikenttäanalyysi on yleisesti käytetty analysointimenetelmä. Se on kaikessa yksinkertaisuudessaan erittäin hyödyllinen työkalu, jonka avulla pystyy selvittämään yrityksen taikka tapahtuman vahvuudet ja heikkoudet sekä tulevaisuuden uhat ja mahdollisuudet. Swot nimi tulee sanoista; Strength = vahvuus, weakness = heikkous, opportunity = mahdollisuus ja threat = uhka. Parhaimman analyysin saa aikaan, kun siitä tekee mahdollisimman yksinkertaisen ja pitää erillään nykytilan (vahvuudet, heikkoudet) ja ne tekijät, jotka vaikuttavat yritykseen/tapahtumaan tulevaisuudessa (uhat ja mahdollisuudet). Mitä enemmän jokaiseen ruutuun saa ideoita, sitä parempi. (Suomen riskienhallinta yhdistys, 2019)

Kun kentän jokaiseen ruutuun on mietitty kaikki mahdolliset ideat, on aika käydä analyysi läpi. Vahvuus osassa olevat asiat ovat hyviä, ja niitä tulisi vielä vahvistaa, mikäli mahdollista. Heikkous osassa olevia asioita ei välttämättä voi kokonaan poistaa, mutta niiden vaikutusta voi yrittää lieventää mahdollisimman paljon. Mikäli mahdollista, korjaa ja paranna löydettyjä heikkouksia. Alas kirjattuja mahdollisuuksia tulisi taas hyödyntää mahdollisuuksien mukaan. Kun uhat on kirjattu alas, on niihin helpompi varautua. Ota kaikki kirjoitetut uhat huomioon ja selvitä voisiko niitä välttää. (Suomen riskienhallinta yhdistys, 2019)



Kuva 3. SWOT -analyysi omasta tapahtumasta

Swot on erittäin hyödyllinen työkalu uutta tapahtumaa suunnitellessa. Sen tekimen tätä tapahtumaa varten oli vaivatonta, sillä siihen on tutustuttu jo muutamallakin eri kurssilla koulussa, sekä lisäksi vaihtoni aikana Brysselissä tätä työkalua käytettiin myös omassa lukukautemme projektissa.

Oman tapahtuman vahvuuksiksi koin sen kysynnän, tapahtumapaikan eli Asteran päiväkeskuksen, koska sieltä löytyvät kaikki äänentoistosta, tapahtumatiloihin ja tilat ovat myös esteettömiä. Ammattitaitoinen henkilökunta oli myös ehdoton vahvuus. He tiesivät koko ajan missä mennään ja osaavat lukea ikäihmisten tarpeita. Heikkoudeksi koin tapahtumajan siksi että itse tapahtumaan on vaikea löytää esiintyjä keskellä viikkoa ja keskellä päivää koska valtaosa ihmisistä on töissä näihin aikoihin.

Tapahtuman mahdollisuuksina ovat ehdottomasti suuret ikäluokat eli asiakkaita riittää ja näin ollen toinen mahdollisuus on tapahtuman toistuvuus. Kun tapahtuman järjestää hyvin, haluaisivat monet, että se tapahtuisi myös tulevinä vuosina. Uhkina voisivat olla esimerkiksi muut tapahtumat saman päivän aikana sekä asiakkaiden eri jaksamistaso, jonka johdosta ohjelmasta ei saataisi sellaista mikä olisi kaikkien mieleen.

### **3.5 Tapahtuman järjestämisen askeleet**

Tapahtumaa suunnitellessa kaikki alkaa ideasta. Toimiva ja hyvä idea on tapahtuman lähtökohta. Kun idea on syntynyt, kannattaa ensin vastata muutama kysymykseen. Näitä kysymyksiä käytiin hieman jo läpi tapahtumatuotannon alaluvussa ”tapahtumakonsepti”, jossa puhuttiin tapahtumatuotannon kolmiosta.

Kuten ”tapahtumakonsepti” kappaleessa jo käytiin läpi, niin tapahtumaideaa lähdetään kehittämään seuraavilla pohdinnoilla; Miksi tapahtuma järjestetään, kenelle se järjestetään, mitä tapahtumassa tehdään, miten tapahtuma järjestetään, miten tapahtuma eroaa muista ja mitä riskejä tapahtuman järjestämiseen liittyy? Näihin kysymyksiin vastattua muodostuu tapahtuman esisuunnitelma. (Huhtaniska & Tirronen 2019, 171)

Idean jälkeen tapahtumaprojekti vaiheistetaan, jotta sen suunnittelu ja aikataulutus olisi helpompaa. Vaiheistus tarkoittaa sitä, että koko tapahtumaprojekti jaetaan osaprojekteiksi, vastuualueiksi ja työtehtäviksi. Jokainen näistä sisältää pienempiä kokonaisuuksia, jotka on aikataulutettava ja suunniteltava erikseen. Asioiden järjestys ja keskinäiset riippuvuu-

det tulee miettiä tarkkaan, jotta suunnittelu onnistuisi. Ensin kannattaa keskittyä vaiheistukseen, jonka jälkeen mietitään työkokonaisuudet. Lisäksi tässä vaiheessa on myös hyvä miettiä jo välitavoitteita ja miettiä miten arviointi tullaan tekemään tapahtuman jälkeen.

Vaiheistamiseen liittyy myös vahvasti esiselvittely. Esiselvittelyssä otetaan selvää mm. tapahtuman järjestämiseen liittyvästä turvallisuudesta ja mitä tulee ottaa huomioon. Tätä käytiin läpi tarkemmin kappaleessa ”Riskianalyysi”. Esiselvittelyssä on riskien lisäksi hyvä miettiä, tuleeko tapahtumaa järjestettäessä hakea esimerkiksi lupia tai tehdä erillisiä ilmoituksia poliisille tai muille viranomaisille. Mitä teknistä tuotantoa tapahtumassa tarvitaan, tarvitaanko tai halutaanko kumppanuuksia tai alihankkijoita? Miten ohjelma kootaan, tai miten markkinointi ja viestintä hoidetaan? Mikä on taloussuunnitelma ja miten organisaatio sekä tiimi kootaan? (Huhtaniska & Tirronen 2019, 178)

Kun vaiheistus on mietitty, työtehtävät jaettu ja esiselvittelyt tehty jää jäljelle suunnittelu sekä sen toteutus. Tähän kuuluu kaikki infrastruktuuri, rakenteet, tekniikka, vartiointi, varastointi, tavaroiden kuljetukset, catering, yhteistyökumppaneiden ja alihankkijoiden kontaktointi jne. Kaikki nämä riippuvat tapahtuman tyypistä. Tässä kohtaa on myös hyvä miettiä esimerkiksi liikennejärjestelyitä, median ja artistien tarpeita, taltiointia, siivousta, somepäivityksiä... Tehtävien määrä vaihtelee tapahtuman koon mukaan.

(Huhtaniska & Tirronen 2019, 178; 225)

Kun itse tapahtuma koittaa, jokaisella tiimin jäsenellä tulisi olla selkeä kuva omasta työtehtävästään. Tapahtuman tuottajan päätehtävänä on johtaa sekä valvoa että kaikki tapahtumassa menee niin kuin on suunniteltu. Hyvä tuottaja myös varmistaa, että tiimillä on hyvät työolosuhteet, osoittaa tukea ja huolehtii työilmapiiristä. Tuottajalla tulisi myös olla aikaa pitää huolta kumppanuuksista ja nauttia aikaan saadusta tapahtumasta. Yllätyksiäkin yleensä tulee, mutta silloin totutetaan suunnitelma B tai improvisoidaan ja pidetään pää kylmänä. (Huhtaniska & Tirronen 2019, 225)

Kun tapahtuma on ohi, ei se kuitenkaan tarkoita sitä, että koko projekti olisi saatettu päätökseen. On vuorossa jälkityö. Jälkityö tarkoittaa asioita, joista pitää huolehtia vielä tapahtuman loppumisen jälkeen. Kaikkia tapahtumassa auttaneita tulisi kiittää. Myös palkat, laskut, maksut ja verot hoidetaan, jonka jälkeen budjettiseuranta ja kirjanpito saadaan tehtyä loppuun. Kaikki tapahtuman esitöiden aikana syntyneet dokumentit, kuten suunnitelmat, hakemukset ja luvat dokumentoidaan eli kerätään talteen ja arkistoidaan. Tapahtuman aikana otetut valokuvat ja havainnot tapahtuman kulusta kerätään ja analysoidaan jatkokäyttöä varten. Lisäksi suoritetaan vielä viestintä ja jälkimarkkinointi. Mediaa tiedotetaan tapahtuman onnistumisesta ja tuloksista. Viranomaisille ja apurahatahoille raportoidaan

sovitun mukaisesti. Sosiaalisessa mediassa kerrotaan, miten tapahtuma onnistui ja muistutetaan uudesta tapahtumasta, mikäli sellainen on tulossa. (Huhtaniska & Tirronen 2019, 181)

### **3.6 Asiakastyytyväisyys**

Asiakastyytyväisyys on aivan sitä miltä se kuulostaakin, kuinka tyytyväinen asiakas on saamansa palveluun? Tätä voi selvittää erilaisilla kyselyillä kuten CSAT (customer satisfaction score) joka on aivan oma asiakastyytyväisyyttä mittaava työkalu. Asiakkaat voivat kertoa heidän tyytyväisyytensä tai tyytymättömyytensä yrityksen palveluun, tuotteeseen tai vuorovaikutukseen. (Customerthink 2018)

Asiakaskokemus on myös sitä, miten asiakas kokee palvelun hyödyt sekä miten hänet kohdataan vuorovaikutustilanteissa esimerkiksi palvelukatkoksen tai ongelmantilanteen aikana. Hyvä asiakaskokemus ei kuitenkaan synny itsestään vaan se vaatii välitöntä määrätietoista työtä asiakkaiden toiveiden ymmärtämisen ja täyttämisen parissa. (Kauppalehti 2015)

### **3.7 Asiakaslähtöisyys**

Asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden huomioiminen sosiaali- ja terveystieteiden toteuttamisessa on noussut entistä enemmän esille. Kuitenkin vasta noin 2000-luvun vaihteessa Suomessa otettiin laajemmin käyttöön käsite ”asiakaslähtöisyys”. Käsitteellä kuvataan tavoitteellista palvelujärjestelmää, joka kehittää toimintaansa asiakkaan tarpeisiin ja kokemuksiin perustuen.

Asiakas määrittelee asiakaslähtöisyyttä sillä, miten palveluiden tarjonta kohtaa hänen tarpeitaan palvelutilanteissa. Suomalainen hyvinvointipolitiikka odottaa kansalaiselta aktiivisuutta, tietoisuutta ja osallistumista oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi ja ylläpitämiseksi. Aitoon asiakassuhteeseen liittyy se, että asiakas voi valita omista lähtökohdistaan parhaan vaihtoehdon tarjolla olevista palveluista. Ikäihmiset pitävät tärkeänä sitä, että heitä kuullaan palveluiden suunnittelussa sekä toteutuksessa. (Ylönen & Suhonen 2018, 9-10,12.)

Tätä valinnanvapautta olen pyrkinyt tuomaan esille tapahtumaa suunnitellessa. Ennen töihin ryhtymistä annoin tulevien asiakkaitteni itse päättää listaamastani toteutettavissa olevista asioista, heitä miellyttävät vaihtoehdot. Halusin myös jättää avoimia kohtia, joihin he voisivat myös tuoda omia ideoitaan. Näin minun eli tapahtuman tuottajan ei tarvitse aloittaa arvuuttelua siitä, mitä kohderyhmä tapahtumaan haluaisi.

## 4 Tutkimustyytit

Kun uutta tapahtumaa suunnitellaan kannattaa tällöin toteuttaa tutkimus, jonka vastaajana on tapahtumaan haluttu kohderyhmä. Näin suunnittelua on helpompi lähteä tekemään, kun tietää mitä kohderyhmä tapahtumalta odottaa ja mitä toiveita heillä on. Hyvin ja huolellisesti tehty tutkimus on iso etu, kun järjestetään jotain uutta. Tutkimustyyppiä on olemassa kaksi erilaista; kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimustyyppi.

### 4.1 Ennen tutkimuksen toteutusta

Itse tutkimusprosessi jakaantuu moneen eri vaiheeseen. Näistä ensimmäinen on kuitenkin aina tutkimusongelman muotoilu. Aluksi on jäseneltävä asiaongelman ydinkohdat ja mietittävä mihin kysymyksiin halutaan saada vastaus. On myös hyvä selvittää, kuinka paljon on jo olemassa olevaa aiempaa tutkimustietoa ja miten niitä voisi hyödyntää. Tutkimusongelman selvittyä, täytyy valita siihen soveltuva tutkimusasetelma. Tämä on tärkeää siksi että tutkimuksella pyritään erittelemään ilmiöiden välisiä riippuvuuksia.

Kun tutkimusongelma- ja asetelma on selvitetty, tulee miettiä, tehdäänkö kokonais- vai otostutkimus. Kokonaistutkimus käsittää tutkimus kohteena olevan perusjoukon. Esimerkiksi kaikkiin kerhon jäseniin. Tavallisesti tutkimukset ovat kuitenkin otospohjaisia eli ne koostuvat satunnaismenetelmällä valituista kohteista, jotka ovat pieni osa perusjoukosta. Kun edellä mainitut asiat on tehty, aloitetaan kyselyn kysymysten muotoilu sekä testataan kyselyn toimivuus sekä ymmärrettävyys testihenkilöllä. (Stat 2019) (fsd 2009) (stat tup 2019)

### 4.2 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus on suunniteltu keräämään faktoja, lukuja. Määrällisen tutkimuksen tiedot ovat jäseneltyjä ja luonteeltaan tilastotieteellisiä. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pystytään yleensä selvittämään olemassa oleva tilanne, mutta ei asioiden syitä.

Aineistonkeruunmenetelmiä ovat mm. lomakekyselyt, internet-kyselyt ja kokeelliset tutkimukset. Tässä tutkimustyyppissä on tavallisesti enemmän vastaajia kuin laadullisessa. Tämä johtuu siitä, että määrällisen tutkimuksen monivalintavastauksia on helpompi käydä läpi kuin laadullisen tutkimuksen haastatteluja. Määrälliset tutkimukset perustuvat teorioiden lisäksi kerätyn aineiston pohjalta saatuihin mittaustuloksiin ja tutkijan omaan ajattelu-toimintaan. Vastaukset vastaavat yleensä kysymyksiin: Missä, mikä, paljonko, kuinka usein? (Surveymonkey 2019) (Tilastollinen tutkimus 2014)

### **4.3 Kvalitatiivinen tutkimus**

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus kerää tietoja, jotka pyrkivät kuvailemaan aihetta, mittaamisen sijaan. Tällaisia ovat esimerkiksi mielipiteet, näkökulmat ja mielikuvat. Laadullisen tutkimuksen vastauksista saa myös syvällisempää tietoa verrattuna määrällisen tutkimuksen vastauksiin. Laadullisen tutkimuksen vastauksista saa syvällisempää tietoa vastaajien motivaatiosta, ajattelutavoista ja asenteista. Kvalitatiivisen tutkimuksen vastaukset auttavat ymmärtämään tutkimuskohdetta sekä päätösten syitä.

Kvalitatiivisia aineistonkeruumenetelmiä ovat mm. henkilökohtaiset haastattelut, ryhmähaastattelut ja osallistuva havainnointi. Kvalitatiivisesta kyselystä saa yleensä vastauksia kysymyksiin: Millainen, miten ja miksi? Kvalitatiivinen tutkimus ja kvantitatiiviseen tutkimukseen verrattaessa paljon rajatumpi ja tutkittavien määrä on paljon pienempi. (Surveymonkey 2019) (Tilastollinen tutkimus 2014)

### **4.4 Tutkimuksen luotettavuus**

Tutkimuksesta voidaan puhua sen oleva validi. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimus mittaa sitä mitä on tarkoituskin ja se antaa keskimäärin oikeita tuloksia. Perusjoukko on selkeästi määriteltä ja otanta on tehty perusjoukosta sopivalla otantamenetelmällä. Validius voidaan taata etukäteen tehdyllä huolellisella suunnittelulla ja tarkoin harkitulla tiedonkeruulla.

Reliaabeli tutkimus on tutkimus, joka antaa tarkkoja tuloksia ja on toistattavissa samanlaisin tuloksin. Jotta luettavien tulosten saanti onnistuu, on otoksen oltava tarpeeksi suuri. Tiedonkeruun, tulosten käsittely ja niiden syöttö tulee olla huolellisesti tehtyä sekä virheetöntä. Tutkimuksen luotettavuutta auttavat mm. hyvä tutkimussuunnitelma, selkeä ja rajattu tutkimusongelma ja sopiva tiedonkeruumenetelmä.

Tutkijan on tärkeää olla myös itse kriittinen tekemäänsä tutkimusta kohtaan. Hänen tulee tuoda esiin mahdolliset tutkimusta alentavat seikat kuten heikko vastausprosentti tai vääринymmärretyt kysymykset. Tärkeää on, että tutkija on saanut vastauksen etsimäänsä kysymykseen. (Tilastollinen tutkimus 2014)

## 5 Esteettömyys

Esteettömyyden huomioiminen on tärkeä osa toimivaa yhteiskuntaa. Kaikilla liikuntarajoitteisilla on oikeus tehdä samoja asioita kuin ei liikuntarajoitteisilla. Asiaan kiinnitetään nykyään enemmän ja enemmän huomiota, suurten ikäluokkien vanhetessa. Esteettömyyden huomioiminen ei saisi jäädä pelkästään kauppojen ja virastojen vastuulle. Myös elokuva-teattereiden, museoiden, kuljetusvälineiden, tapahtumien yms. tulisi miettiä asiaa ja suunnitella esteettäviä kokonaisuuksia niin että kaikilla olisi yhdenvertainen oikeus nauttia toimivasta arjesta.

### 5.1 Esteettömyys arjessa

Ympäristöministeriön sivujen rakentamismääräyskokoelmasta löytyy kohta ”esteettömyys”. Tässä kerrotaan, että rakennushankkeeseen ryhtyvän on huolehdittava, että rakennuksen oleskelu- ja piha-alueet suunnitellaan ja rakennetaan siten että esteettömyys ja käytettävyys otetaan huomioon niin lasten, vammaisten kuin vanhustenkin kannalta. (Ympäristöministeriö 2019)

Suomessa on yhteiskunnallisena tavoitteena ylläpitää sekä edistää kansalaisten hyvinvointia. Tällöin yhtenä keskeisenä päämääränä on mahdollistaa ihmisten osallistuminen yhteiskunnan toimintaan. Tällöin huomioon tulee ottaa myös liikuntarajoitteiset ja tarjota heille palveluja, joihin heidän tarpeilleen on löydetty ratkaisuja. (Tanskanen & Suominen-Romberg 2009, 59.)

Esteettömyys merkitsee laatua ja turvallisuutta. Siinä ei ole pelkästään kyse vain liikkumisesta, vaan esteettömyydellä otetaan huomioon näkemiseen, kommunikaatioon ja kuulemiseen liittyvät asiat. Esteetön ympäristö ei erottele ihmisiä heidän toimintakykijensä perusteella. Esteettömyydessä on kyse ihmisten moninaisuuden huomioonottamisesta elinympäristöjä suunnitellessa ja rakentamisessa. (Invalidiliitto 2019)

Hyvässä ja toimivassa elinympäristössä eri tilojen käyttömahdollisuudet ja rakenteelliset ratkaisut tukevat kaikkia ihmisiä. Kyse on ikääntyvien ihmisten jokapäiväisen elämän mahdollistamisesta. Jokaisella ihmisellä tulisi olla mahdollisuus saavuttaa heille tärkeät asiat ja niiden tulisi olla esteettömästi saavutettavissa. Yhteiskunnassa esille nouseva asia on se, että ikäihmisten suhteellisen osuuden kasvu väestössämme on nousussa ja tämän vuoksi uusia ratkaisuja esteettömyyden luomiseksi on kehitettävä.

(Tanskanen & Suominen-Romberg 2009, 71.)

Asuinympäristöt ovat resursseja ikäihmisille, koska ne mahdollistavat liikkumisen, ihmisten tapaamisen ja päivittäisten asioiden toimittamisen. Resursseilla tarkoitetaan esimerkiksi fyysisiä etäisyyksiä, esteettömyyttä ja mahdollisuutta liikkua. Ympäristöihin kuuluvat niin palvelut kuin luonto ja tapahtumat.

(Tanskanen & Suominen-Romberg 2009, 74.)

Ikäihmisten fyysinen kunto, lihasvoimat, kuulon ja näön heikkeneminen, lääkkeet ja erilaiset sairaudet vaikuttavat liikkumiseen. Fyysisen toimintakyvyn aleneminen näyttäytyy sosiaalisesti yleensä niin että ulkoilu vähenee, ystäviin pidetään vähemmän yhteyttä, yhteiskunnan asioiden seuraaminen vähentyy ja tapahtumiin ei enää osallistuta.

(Tanskanen & Suominen-Romberg 2009, 79.)

Terveysten ja Hyvinvoinnin laitoksen sivuilla on listaus asioista, jotka kuvaavat hyviä ja toimivia vanhuspalveluita. Näihin kuuluu mm. kriteerit, että palvelu on asiakaslähtöistä ja osallisuutta tukevia, ne perustuvat kattavaan palvelutarpeiden arviointiin ja tarjoavat räätälöityjä palvelukokonaisuuksia ja palveluiden tulisi olla esteettömästi saavutettavissa.

Ikäihmisen kannalta toimiva palvelu on sellainen, että ne mukautuvat omiin tarpeisiin sekä toiveisiin eikä esteenä olisi joustamattomia rakenteita tai käytäntöjä.

(THL 2019)

## **5.2 Esteettömyys tapahtumassa**

Tapahtumia suunniteltaessa on kaikki tarpeet otettava huomioon ja yksi niistä tarpeista on liikuntarajoitteisuus. Esteettömyys tapahtumissa tulisi muistaa siten, että jo itse tapahtumapaikalle saapuminen pitäisi olla mahdollista. Tässä täytyy ottaa huomioon toimivat julki- set liikenneyhteydet sekä liikuntarajoitteisille suunnatut autopaikat. Myös sisäänkäynnin läheisyydessä tulisi olla paikka, jossa liikuntarajoitteisia kuljettavat voisivat pysähtyä ja auttaa henkilöä pääsemään tapahtuma-alueelle.

Tapahtuma-alueen sisäänkäynti tulisi olla esteetön tai rappusten sijaan tulisi olla toinen vaihtoehto kuten ramppi tai hissi. Oven tulee olla automaattisesti avautuva tai paikan päällä tulee olla henkilökuntaa auttamassa oven avauksessa. Alueella tulee olla tarpeeksi leveät kulkureitit, vähintään 1,2 metriä leveät, jotta liikkuminen erilaisten apuvälineiden kanssa on vaivatonta. Myös näkyvät opasteet helpottavat liikkumista alueella.

Sisääntulon jälkeen sekä yleisesti koko tapahtuma-alueella tulisi olla selkä- ja käsinojallisia tuoleja levähtämistä varten. Mikäli rakennuksessa on kerroksia, tulisi hissien olla tarpeeksi suuria. Lisäksi tiloissa tulee olla esteettömät vessat. Yleinen esteettömyys liikkua koko tapahtuma-alueella tulee olla mahdollista. Etenkin hätätilanteen poistumisreitit täytyy olla esteettömiä.

Hyvää palvelua on tapahtumaa mainostettaessa kertoa mahdollisimman tarkasti paikan esteettömyys järjestelyt ja tarvittavat saapumisohjeet. Tapahtumasta riippuen on myös hyvä antaa yhteystiedot, johon voi ottaa yhteyttä, mikäli tapahtumassa tarvitsee avustusta. Kaikilla edellä mainituilla menettelyillä viestii tapahtumanjärjestäjä, että esteettömyys ei ole ongelma ja että kaikki ovat tapahtumaan tervetulleita.

(Invalidiliitto 2018)

## 6 Projektin suunnittelu

Tässä osassa kerron kuinka projekti on suunniteltu. Kappaleessa käsitellään projektisuunnitelman eri osia kuten projektin tavoitetta, vastuuhenkilöitä, suunnittelua, riskejä, aikataulutusta, budjettia sekä markkinointia. Suunnittelu on toteutettu kahdessa osassa; Ennen ensimmäistä palautekyselyä ja palautekyselyn jälkeen tehty suunnittelu.

### 6.1 Projektisuunnitelma

Opinnäytetyötä ideoidessani tiesin vain, että haluan luoda tapahtuman, jolla olisi oikeasti merkitystä. Niin että sen tekemättä jättäminen olisi huono asia ja olisi joltakin pois. Pienen pohdinnan ja ohjaajan tapaamisen jälkeen idea syntyi kuin itsestään, halusin luoda virkistyspäivän ikäihmisille. Kohderyhmäksi valikoitui Hangon Astrean päiväkeskuksen asiakkaat. Lisämietinnän jälkeen aloin luomaan ideoita joko päivän mittaisen retken tai tapahtuman järjestämisestä.

Projektin tavoitteeksi tuli ikäihmisten virkistäminen, heidän normaalin arjen kohokohdan luominen. Halusin että lopulliseen tuotokseen tultaisiin olemaan tyytyväisiä ja että kaikilla olisi mahdollista saapua tapahtumaan. Näin ollen isoiksi tavoitteiksi nousivat myös asiakaslähtöisyys sekä esteettömyys. Asiakaslähtöisyys tultiin takaamaan sillä, että ikäihmiset pääsivät itse vaikuttamaan virkistyspäivän ohjelman sisältöön kyselyn avulla. Tapahtuman tuli myös olla maksuton, jotta osallistuminen ei jäisi myöskään kiinni taloudellisesta tilanteesta.

Projektin koko suunnittelun sekä toteutuksen vastuu oli minulla. Apua sain tarvittaessa Astrean avohoidon ja päiväkeskuksen johtajalta. Projektiin liittyviä tehtäviä oli monia kuten kyselyiden laatiminen, niiden analysointi, aikataulutuksen suunnittelu, kaiken jakoon menevän materiaalin kääntäminen ruotsin kielelle, visuaalinen suunnittelu tapahtumaan liittyvien lahjakorttien ja julisteiden suunnittelussa, tapahtumapaikan koristelun suunnittelu, budjetin selvittäminen, yhteydenpito kaikkiin tahoihin sekä turvallisuuden ja esteettömyyden suunnittelu.

Suunnittelu tapahtui tämän projektin osalta kahdessa osassa. Ensimmäisessä osassa mietittiin kohderyhmä sekä alustava aikataulutus. Sen jälkeen ideoitii millaista ohjelmaa mahdollisesti järjestettävään tapahtumaan voisi järjestää sekä vastapainoisesti millaista ohjelmaa retkipäivä voisi sisältää. Näiden ideoiden perusteella koottiin kysely johon Astrean päiväkeskuksen asiakkaat pääsivät vastaamaan. Tilaa oli myös jätetty omille ideoille. Kun vastaukset oli analysoitu, tehtiin päätös siitä, millainen päivä järjestettäisiin. Toisessa osassa keskityttiin kyselyn vastausten perusteella valittuun päivän ohjelmavaihtoehtoon.

Suunniteltiin ja kontaktoitiin kaikki siihen liittyvät kolmannet osapuolet, tehtiin tarkempi aikataulutusta ja mietittiin budjettia.

Aikataulutusta tehtiin tarkemmin, kun toinen suunnitteluvaihe oli alkamassa ja kun oli saatu selville tuleeko päivä sisältämään retken vai tapahtuman. Päivämääriä pitikin muokata kesken projektin, Astrealta viivästyneiden vastauksien johdosta.

Taulukko 1. Projektin aikataulutusta

<b>PVM</b>	<b>LOPULLINEN PVM</b>	<b>TEHTÄVÄ ASIA</b>
19.6		Yhteydenotto Astreaan sähköpostitse
1.7		Ensimmäinen tapaaminen Astrean avohoidon ja päiväkeskuksen johtajan kanssa
6.7		Vanhojen opinnäytetöiden läpikäynti
7.7		Opinnäytetyön runko kasaan
14.7		Ensimmäisen kyselyn kysymykset valmiina ja valmiina Astrean päiväkeskuksen johtajan tarkastukseen
11.8	18.8	Kyselyn viimeistely ja korjaus valmis
16.8	27.8	Kyselyn vastaukset saatu ja analysoinnin aloittaminen
18.8	3.9	Kyselyn analysointi valmis
24.8	4.9	Tapahtuman suunnittelu valmis
3.9	16.9	Kolmansien osapuolien kontaktointi tapahtumaan
4.10		Toinen tapaaminen päiväkeskuksen johtajan kanssa, tapahtumajulistte esille Astreaan
7.10	14.10	Tapahtuma sekä palautteen kerääminen
13.10	1.11	Palautekyselyiden ja tapahtuman analysointi valmis
31.10	15.11	Oppari valmis ensimmäiseen tarkistukseen sen ollessa valmis

Jo alusta asti Astrean avohoidon johtaja ilmoitti, että Hangon kaupunki sponsoroit tällaisia tapahtumia, muutamalla sadalla eurolla, jos tarvetta. Esimerkiksi retkeä järjestettäessä bussien kustannukset voitaisiin kattaa tällä sponsoroinnilla ja tapahtumassa taas mahdolliset esiintyjien maksut voitaisiin hoitaa tällä rahalla. Näin ollen tapahtumalla oli noin kahden sadan euron budjetti. Astrea eikä Hangon Kaupunki halunnut rajata sen tarkempaa summaa. Mikäli rahallisia hankintoja tulisi, keskustelisin niistä Astrean johtajien kanssa ja sovittaisiin sitten käytännön järjestelyistä, kuka tuotteen tilaa ja miten maksu suoritetaan.

Koska päivään osallistuvat ikäihmiset olivat Astrean päiväkeskuksen asiakkaita, ei varsinaista markkinointia tarvinnut erikseen tehdä. Sen sijaan heitä pidettiin ajan tasalla tilanteesta. Kuten milloin ohjelma julkaistaisiin. Julkistaminen tapahtui mainosjulisteella, jonka vein Astrean päiväkeskuksen puolelle. Henkilökunta muistutti myös asiakkaitaan päivästä ja näyttivät julistetta erikseen, jotta kaikki varmasti kiinnittäisivät siihen huomiota.

## 7 Oma tapahtuma

Opinnäytetyöni oli luoda tapahtuman Hangon Astrean ikäihmisten palvelutalon päiväkeskuksen asiakkaille. Tapahtuman teemana oli esteettömyys niin että paikalle tuleminen ei kaatuisi siihen, että liikkuminen siellä olisi hankalaa. Samoin tapahtumatilojen tuli olla esteettömät, niin että liikkuminen apuvälineiden kanssa olisi vaivatonta. Tapahtuman ideana oli myös antaa ikäihmisten itse päättää, millaisen tapahtuman he haluaisivat, niin että asiakaslähtöisyys olisi huipussaan. Tarkoitus luoda iloa sekä antaa asiakkaille mahdollisuus päästä kommunikoimaan sekä viettämään aikaa toistensa kanssa.

### 7.1 Astrea

Astrea on Hangossa sijaitseva palvelutalo. Palvelutalon tehtävä on tukea iäkkäiden osallisuutta ja toimijuutta yhteiskunnassa. Astrea tukee myös heidän mahdollisuuksiaan viettää mahdollisimman tervettä sekä toimintakykyistä elämää. (Hangon kaupunki, 2019)

Talossa on sekä palveluasumista että päiväkeskuksen puoli. Palveluasuminen on tarkoitettu ikääntyneille, jotka eivät enää selviydy yksin kotona omin, kotihoidon tai avohoidon avuin. Tähän syynä saattaa olla esimerkiksi muistisairaus. Kaiken kaikkiaan talossa on 30 palveluasumispaikkaa. (Hangon kaupunki, 2019)

Päiväkeskus taas on suunnattu kotona asuville ikäihmisille. Se on Astrean avohoidon palvelumuoto. Päiväkeskuksen toiminnan tarkoitus on yhdessä kotihoidon ja tukipalveluiden kanssa tukea ja vahvistaa asiakkaan sekä mahdollisen omaishoitajan kotona selviytymisen. Päiväkeskus tarjoaa monipuolista viriketoimintaa ja yhdessäoloa arkipäivisin klo 8-16. (Hangon Kaupunki, 2019)

### 7.2 Prosessi

Kun lähdin miettimään millaisen opinnäytetyön teen, ehtoinani olivat, että haluan aiheen olevan mielenkiintoinen, niin että opinnäytetyön tekeminen tuntuisi mielekkäämmältä. Lisäksi ajattelin, että aivan loistavaa olisi, jos opinnäytetyöstäni olisi jollekin oikeasti jotain hyötyä ja että se voisi myös tuottaa iloa.

Ensimmäiseen opinnäytetyöhön liittyvään ohjaajan tapaamiseen mennessä en ollut vielä löytänyt sopivaa aihetta. Tapaamisessa ohjaaja kuitenkin kertoi, että useasti opiskelijat tekevät opinnäytetöitään esimerkiksi vanhempiensa työpaikoille. Isäni on jo sairaseläkkeellä, mutta äitini toimii kanslistina palvelutalo Astreassa. Siitä se idea sitten oikeastaan

lähti kehittymään. Aihe on lisäksi myös ajankohtainen, sillä onhan ikäihmisten hoito ja palvelut puhuttaneet jo monia vuosia.

Tapahtuman idea oli tuoda iloa ja vaihtelua Hangon Astrean päiväkeskuksen asiakkaille. Siinä samalla toivon lisääväni myös heidän hyvinvointiaan. ”Ikäihmisten virkistäminen” kappaleessa Kulmala esittää että ”Lähiyhteisön tarjoamat palvelut, sosiaaliset suhteet, sosiaalinen pääoma ja yhteenkuuluvuudentunne vaikuttavat merkittävästi ikääntyvien ja vanhusten hyvinvointiin. Paikalliseen järjestö-, harrastus- ja ryhmätoimintaan sekä paikallisiin tapahtumiin liitettyjen aktiviteettien on todettu tehokkaiksi keinoiksi pitää yllä ikääntyvien toimintakykyä.” Juuri tätä tavoittelin päätavoitteiden asiakaslähtöisyyden ja esteettömyyden lisäksi.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda esteetön tapahtuma, niin että kaikkien osallistujien oli helppo liikkua alueella. Lisäksi tavoitteena oli asiakaslähtöisyys. Tavoitteena oli, että kun asiakas lähtee tapahtumasta, voisi hän sanoa, että hänen toiveitaan ohjelman suhteen oli kuunneltu. Päämääränä oli näiden tavoitteiden kannalta onnistunut ja toimiva tapahtuma.

Lähtiessäni muokkaamaan ideaa siitä, mitä näille päiväkeskuksen asiakkaille järjestäisin, tajusin aika nopeasti, että miksi minä alkaisin edes arvailemaan mitä he haluaisivat heille järjestettävän, kun voin aivan yhtä hyvin kysyä heiltä itseltään. Rajasin ideaa kuitenkin tapahtumaan tai retkeen. Lähetin sähköpostia Astreaan, jossa idea otettiin ilolla vastaan. Tästä alkoi aikataulutuksen (liite 11.) suunnittelu. Kävin Astrean päiväkeskuksessa yhdessä tapaamisessa, jossa vielä selitin opinnäytetyön idean sekä kerroin alustavista ideoistani. Tapaaminen meni erittäin hyvin, sain ideoilleni tukea ja poistuin tapaamisesta hyvillä mielin.

Työni lähti liikkeelle siitä, että tein ensiksi projektisuunnitelman ja mietin koko projektin aikataulutusta. Sen jälkeen keskityin päivän ohjelman ideoimiseen. Pidin aivoriihen missä mietin mitä hulluimpiakin ideoita ja sitten tein niiden pohjalta kyselyn (Liitteet 1 & 2). Lähetin kyselyn ensin Astrean henkilökunnalle tarkistettavaksi enne käytäntöön panoa. Kysely toimitettiin päiväkeskuksen asiakkaille ja he saivat täysin itsenäisesti vastata kyselyyn. Lähetin heille lisäksi esittelyvideon (Liite 12) itsestäni sekä suomeksi että ruotsiksi, sillä halusin kaikkien näkevän, kuka kyselyn on lähettänyt ja kuka projektista oli vastuussa.

Myöhemmin sain kyselyt sekä niiden vastaukset itselleni ja aloin käymään niitä läpi. Vastauksen tulosten perusteella aloitin suunnittelemaan tapahtuman swot kuviota, joka on tehty luvussa ”swot”. Tämän jälkeen aloin ottamaan yhteyttä Hankolaisiin yrittäjiin ja yrityk-

siin. Soittoni otettiin joka paikassa todella hyvin vastaan ja kaikki lähtivät aina ilomielin mukaan. Eräskin yrittäjä ei päässyt osallistumaan itse tapahtumaan päällekkäisten aikataulujen vuoksi, mutta halusi silti tukea ja olla osallisena lahjakortin muodossa.

Pari viikkoa ennen tapahtumaa alkoivat kaikki pääesiintyjät ja ohjelmanumerot olla kassassa. Ennen tapahtumaa oli kuitenkin paljon tehtävää. Yhteyshenkilöistä tuli koota kontaktista, tämän vinkin olin ottanut kappaleessa ”tapahtumakonsepti”. Conway ohjeisti seuraavasti: ” Kaikkien henkilöiden tiedot kuten nimi, puhelinnumero, sähköposti ja heidän vastuualueensa olisi hyvä kirjoittaa esimerkiksi excel listaan, jotta ne on sitten helppo jakaa eteenpäin tai vaikka printata.” Olin Conwayn vinkistä oppineena tehnyt excel taulukon yhteystiedoista ja tulostanut sen, joten puhelinnumero oli helposti saatavilla koko tapahtuman ajan.

Tapahtumasta piti myös tehdä infojulisteeet (liitteet 3 & 4), joka laitettiin esille Astreaan, tapahtumaan piti luoda opasteita (Liite 5), arvontalipukkeet piti tehdä, eräällä siivoajalla ei ollut virallista lahjakorttia (liite 6), joten lupasin tehdä sen hänen puolestaan, koristeet tuli hankkia sekä palautekyselyt tehdä valmiiksi sekä kävijöille että henkilökunnalle. Tässä kohtaa olisi ehdottomasti pitänyt tehdä myös tarkempi riskianalyysi, minkä ymmärrän nyt vasta valitettavan jälkikäteen. Lisää tästä unohduksesta kappaleessa ”Oma arviointi koko prosessista”.

Tapahtuman jälkeen oli vielä jälkityön aika, josta puhuttiin kappaleessa ”tapahtumakonsepti). Kaikkia osallistujia ja lahjoittajia tuli kiittää, palautekyselyt tuli analysoida sekä kuvat tapahtumasta kerätä talteen. ”Budjetti” osiossa kerron Aktia avustuksestani. Tapahtuman jälkeen tuli tämän avustuksen käytöstä tehdä selvitys.



Kuva 4. Ikäihmisten virkistyspäivä tapahtuman prosessi

Kuvassa numero 4. näkee, kuinka koko opinnäytetyön prosessi eteni alusta loppuun. Jokainen kohta sisältää ainakin kaksi esimerkkiä mitä kunkin prosessin kohdalla tein.

### 7.3 Idea

Ideana on yksinkertaisesti luoda hyvänmielen tapahtuma Astrean päiväkeskuksen asiakkaille. Tapahtuma luotiin sellaiseksi, että sinne sai tulla, vaikka villasukissa ja villapaidassa. Tarkoituksena on luoda hauskaa ja mukavaa yhdessäoloa, mutta samalla tuoda hieman vaihtelua normaaliin arkeen.

Tapahtuman teemana on esteettömyys sekä asiakaslähtöisyys. Esteettömyys toteutuu mahtavasti, sillä palvelutalo itsessään on suunniteltu esteettömäksi rakennukseksi, jossa on helppo liikkua. Myös asiakaslähtöisyys tulee esille sillä, että tapahtuma on luotu täysin vieraiden toiveiden pohjalta. Kuten Ylönen ja Suhonen kappaleessa ”asiakaslähtöisyys” asian sanovat: ” Aitoon asiakassuhteeseen liittyy se, että asiakas voi valita omista lähtökohdistaan parhaan vaihtoehdon tarjolla olevista palveluista.”

#### **7.4 Tavoite**

Koska tapahtuman teemana on esteettömyys sekä asiakaslähtöisyys niin tavoitteena on, että molemmat näistä toteutuvat tapahtumassa onnistuneesti. Niin että kaikille asiakkaille liikkuminen olisi helppoa, eikä sen eteen tarvitsisi nähdä erikseen vaivaa. ”Esteettömyys arjessa” kappaleessa Tanskanen & Suominen-Romberg sanovat seuraavan laisesti: ” Kyse on ikääntyvien ihmisten jokapäiväisen elämän mahdollistamisesta. Jokaisella ihmisellä tulisi olla mahdollisuus saavuttaa heille tärkeät asiat ja niiden tulisi olla esteettömästi saavutettavissa.” Omasta mielestäni tuo ”jokapäiväisen elämän mahdollistaminen” on juuri sitä mitä tapahtuman esteettömyydelläni haluan ikäihmisille luoda.

Asiakaslähtöisyyden puolesta toivon, että kaikki vieraat nauttivat ohjelmasta ja että he kokevat, että heidän toiveitansa kuunneltiin. Tästä taas Ylönen ja Suhonen kappaleessa ”asiakaslähtöisyys” huomauttavat ikäihmisiin liittyen seuraavaa: ” Ikäihmiset pitävät tärkeänä sitä, että heitä kuullaan palveluiden suunnittelussa sekä toteutuksessa.” Mikäli tämä onnistuu, niin siitä seurauksena on toivon mukaan se, että on luotu niin toimiva tapahtuma, että se voidaan tulevaisuudessa järjestää uudelleen.

Itsestään selvänä pidän myös sitä, että tapahtumaa järjestettäessä toivon oppivani sen järjestämisestä niin paljon että olen itse tulevaisuudessa kykenevä järjestämään niitä ilma ylimääräistä apua. Erityisesti toivon oppivani jotain uutta tapahtuman järjestämisestä ikäihmisille. Kuten Tulva, Uusitalo & Harra kappaleessa ”suuret ikäluokat” avaavat: ”Suomessa eletään oloissa, joissa ihmiset elävät pitkään ja tämän takia yli 80-vuotiaiden määrä kaksinkertaistuu vuoteen 2030 mennessä.” Tämä tarkoittaa sitä, että tällaisille palveluille on varmasti kysyntää lähivuosina. Toivon että projektin jälkeen osaan hallita tapahtuman järjestämisen perus elementit ja että olen oppinut hallitsemaan koko sitä suurta kokonaisuutta, jota tapahtuman järjestäminen vaatii.

#### **7.5 Budjetti**

Tapahtumalle ei rajattu varsinaista budjettia. Astrean avoimien johtaja sanoi, että Hangon kaupunki sponsoroit tällaisia asioita Astrealle kun kyse on ikäihmisten hyvinvoinnista.

Aluksi puhuttiin, että raha-avustusta olisi voinut saada esimerkiksi mahdollisen retken bus-sikuljetuksiin tai vastaavasti tapahtumaan tuleviin esiintyjiin.

Tosi moni hankolainen yritys ja yrittäjä oli kuitenkin valmis lähtemään tukemaan tapahtu-maa vapaaehtoisesti eli ilman mitään kustannuksia. Näin esimerkiksi erilaisia lahjakortteja ja palveluita lahjoitettiin tapahtumaan ja ikäihmisten hyväksi. Lisäksi esiintyjät suostuivat osallistumaan hyväntekeväisyyden nimissä.

Ainoa asia johon rahaa kului, oli koristelu. Koristeet hankittiin Juhlamaailmasta, Turusta ja niihin sain Astrealta 50€ budjetin. Juhlamaailmasta mukana lähti kaksi helium ilmapalloa sekä erilaisia ripustettavia koristeita. Koristeilla sai tapahtumapaikalle juhlavamman tun-nelman ja vieraat tuntuivat ihastelevan niitä moneen otteeseen.

Itselläni tulisi kuitenkin kulumaan rahaa opinnäytetyöhön mm. Porvooseen tehtävien mat-kojen takia, puhelimen käytöstä sekä mahdollisista printtauskustannuksista. Päiväkeskuk-sen johtaja vinkkasi minulle syyskuussa, että Hangon Aktiolla oli käynnissä kampanja, jossa he tukevat mm. vanhusten hyvinvoinnin eteen tehtäviä asioita sekä jos on teke-mässä Hankoon opinnäytetyötään.

Tämä kampanja oli kuin tehty minulle, joten täytin sen tekemällä alustavat laskelmat mihin rahaa kuluisi. Laitoin sen menemään ja jäin odottelemaan. Marraskuun 3. päivä minulle tuli sähköpostiini viesti missä kerrottiin, että hakemukseni oli hyväksytty! Minulle oli myön-netty 177€ avustus, jonka pääsisin vastaanottamaan tilaisuudessa marraskuun lopussa.

## **7.6 Tapahtumapäivä**

Tapahtumapäivän aloitin klo 10.00, saapuessani Astreaan. Tapahtuman oli ajoitettu ajalle klo. 12.00-14.30. Aloitin päivän keskustelemalla päiväkeskuksen johtajan kanssa. Hän an-toi minulle vapaat kädet tapahtumapaikan somistamisen suhteen ja tähän jäi aikaan kaksi tuntia.

Tapahtuman aikataulu:

12.00 Tapahtuma alkaa

12.30 Haitari-esitys (15-20min) Jukka Romberg

13.15 Arvonta

13.45 Viihdelauryhmä (15min) Hangon Suomalainen Kansalaisopisto

14.30 Tapahtuma loppuu

Koko tapahtuman ajan tapahtuvat asiat:

13-14 Poni vierailee tapahtumapaikalla

12.00-14.30 Fly koira kiertelee tapahtumassa

12.00-14.30 Hierontaa

12.00-14.30 Kahvia ja pullaa tarjolla

Olin käynyt aiemmin samalla viikolla Turun juhlamaailmassa ostamassa koristeita 50€ budjetilla, jonka olin Astreasta saanut. Tällä rahalla ostin riippuvia koristeita, paperisia kukkakoristeita, serpentiiniä ja ilmapalloja. Tapahtuman väriteemana olivat oranssi sekä keltainen, syksyn värejä mukaillen. Keskityin koristelussa eniten kahvisaliin (kuva 5.), jossa kaikki esiintymiset olivat. Sisääntulo eteiseen ja narikkojen luo vein serpentiiniä ja sisäaulaan, josta pääsee moneen eri huoneeseen mm. kahvisaliin, vein ilmapalloja muutamana pienemmän riippuvan lippunaruun sekä serpentiiniä (kuva 6). Tähän samaiseen aulaan tein myös isolle fläppitaululle päivän aikataulun ja monet kävivätkin siitä lukemassa mitä päivä pitää sisällään. Käytin tapahtuma-alueella myös opastekylttejä (Liite 5).



KUVA 5. Koristeita ja esityksiä



KUVA 6. Tapahtuman koristeita

Kaikki esiintyjät sekä muu tapahtuman henkilökunta saapui tapahtumaan hyvissä ajoin ennen tapahtuman alkamista. Kävin jokaisen kanssa vielä ohjelman läpi sekä annoin heille tilaisuuden kysyä vielä kysymyksiä, mikäli jokin asia oli jäänyt epäselväksi.

Kun kello läheni 12.00 alkoi vieraita saapumaan kahvisaliin, joka toimi myös tapahtuman päätilana. Kaikki muu alkoi olemaan valmista, mutta terapiakoiraa eikä omistajaa (kuva 7) näkynyt vielä missään. Molemmat kuitenkin saapuivat paikalle 12.15 ja pahoittelivat myöhästymistään ja omistaja kertoi tuoneensa mukaan myös lemmikkikaninsa. Näin tapahtuma oli valmis alkamaan.

Haitariesitys alkoi 12.30 ja sen oli aluksi tarkoitus kestää 15-20 minuuttia, mutta kestitkin loppujen lopuksi hieman yli puolituntia, koska soittaja itse oli niin innoissaan. Hän soitti ensin muutaman kappaleen, sitten hän saattoi jutella muutaman minuutin yleisön kanssa, soitti taas muutaman kappaleen ja taas rupatteli menemään. Tähän en lähtenyt puuttumaan, oli vain mukavaa, että juttua riitti.

Klo 13.00 oli Hankoniemen ratsastajien Shetlanninponin määrä saapua paikalle. Klo 13.10 se ei ollut vielä saapunut paikalle ja seuraavan ohjelmanumeron oli tarkoitus alkaa 13.30. Yhteyshenkilö kertoi ponin lastaamisessa olleen ongelmia. Pian tämän jälkeen he saapuivatkin jo paikalle (kuva 8). Poni oli saanut Astrean henkilökunnalta luvan tulla sisätiloihin, mutta koska se kieltäytyi liikkumasta sisällä, siirrettiin rapsutteluokio ulos. Tämän teki tästä ohjelmanumerosta hieman hankalaa. Onneksi kuitenkin yllättävän moni jaksoi lähteä ulos asti tervehtimään ponia.



KUVA 7. Fly -koira



KUVA 8. Lion -poni

Ponin jälkeen arvonta aloitettiin hieman myöhässä klo 13.45 ja seuraavan ohjelmanumeron eli lauluryhmän kaikki jäsenetkin olivat jo tulleet paikan päälle. Kerroin heille viivästyksestä, mutta se ei heitä haitannut. Suoritimme arvonnin ja sen jälkeen Astrean henkilökunta halusi muistaa minua tapahtuman järjestämisen johdosta. Sain heiltä lahjakassin, sekä isot kiitokset. Tämän jälkeen lauluryhmä pääsi aloittamaan esityksen klo.14.10. He esittivät ensin viisi omaa kappalettaan, jonka jälkeen kaikille vieraille jaettiin heille jo entuudestaan tutut laulukirjat ja lauluryhmä laulatti heitä vielä muutaman laulun verran.

Kun esitys oli loppu, oli kello tasan 14.30 ja näin tapahtuma oli tullut päätökseensä. Paikalla olleille jaettiin vielä palautelomake, jolla heidän oli mahdollista antaa palautetta tapahtumasta. Sain palautteiden lisäksi kiitokset monelta vieraalta, mikä tuntui erityisen hyvältä. Varsinaista tapahtuma-alueen purkua ei tarvinnut suorittaa, koska päiväkeskuksen johtaja halusi, että koristeet jäisivät paikoilleen piristämään asiakkaita vielä muutamaksi päiväksi.

## **7.1 Oma arviointi koko prosessista**

Tapahtuman loppuessa päällimmäinen tunne oli onnellisuus. Oli ihanaa nähdä, miten ikäihmiset ilahtuivat erityisesti koiran sekä kanin vierailusta. Koira sai rapsuttaa niin paljon kuin vain jaksoi ja kani kiersi ahkerasti sylistä toiseen. Eräskin mieleeni painunut näkymä oli se, kun eräs vanhus kuunteli samaan aikaan haitarinsoittajaa jalalla maahan rytmää naputtaen ja toisella kädellä rapsutti Bordercollie Fly:ta.

Olen myös näin tapahtumaprosessia jälkikäteen katsoessa erittäin iloinen siitä, että aloitin valmistelut ajallaan ja että jonkinlaiset deadline päivämäärät oli asetettu jo työn alussa. Vaikka tapahtumia on koulun ohella tultu tehtyä jo monia niin aina vaan sitä jotenkin vasta näin jälkikäteen ymmärtää, miten suuri merkitys on hyvällä suunnittelulla ja aikataulutuksella on. Aikataulut kuitenkin elivät vielä paljonkin alkuperäisiin suunnitelmiin verrattaessa. Koen kuitenkin, että näin käy lähes aina varsinkin tapahtumaa suunnitteleville aloittelijoille. Aikataulut venyivät mm. se takia, etten ollut varannut tarpeeksi vastausaikaa lomalta palanneelle yhteyshenkilölleni.

Asioiden unohtamiseltakaan ei välttytty. Näin jälkeen päin ymmärsin vasta, etten ollut tehnyt erittäin tärkeää osaa, riskianalyysia. Kuten Conway kappaleessa ”riskianalyysi” sanoo:” Riskianalyysi on lähes pakollinen työkalu kartoittaessa tapahtumaan liittyviä riskejä. Riskianalyysissä mietitään mahdollisia onnettomuuksia, joita tapahtumassa voisi tapahtua.” Olin mielessäni vain käynyt läpi, että jos jotain tapahtuu, kuten esimerkiksi sairaskohtaus, on paikalla osaavaa henkilökuntaa auttamassa. Lisäksi palohälytyksen sattuessa

Astrealla olisi ollut omat ohjeet poistumisen suhteen. Näistä huolimatta tulisi kaikki riskit ottaa huomioon, kirjoittaa alas ja käydä läpi kaikkien tapahtumaan osallistuvien henkilöiden kanssa. Onneksi tällä kertaa ei kuitenkaan sattunut mitään, mutta tulevaisuudessa varmasti muistan tehdä kyseisen riskianalyysin.

Aloitin kontaktoimaan tapahtumaan osallistujia, kun itse tapahtuman oli enää aikaa vain kuukausi. Tämä johtui siitä, että odotin Astrealta hyväksyntää tapahtuman ajalle, joka oli ensin hyväksytty yhden ihmisen toimesta ja sitten muutettiin korkeamman pomon toimesta siksi että mahdollisimman moni pääsisi tapahtumaan osallistumaan. Myös ikäihmisten takukuljetuksia piti hieman uudelleen järjestellä. Kun varmistus vihdoinkin tuli, pääsin aloittamaan yhteyden otton eri tahoihin.

Onnekseni Hangon ollessa pieni 9000 asukkaan paikkakunta, lähtivät kaikki läpikäymäni henkilöt mielellään tapahtumaan mukaan. Tiedostan kuitenkin, että mikäli tällaista tapahtumaa olisi järjestetty jossain muualla, ei asioiden sopiminen olisi välttämättä ollut näin helppoa ja mutkatonta kuin se minulle tällä kertaa oli. Tuntui että ikäihmiset, paluumuuttaja ja ammattikorkeakoulu termeinä jo samassa lauseessa kiinnostivat ihmisiä niin paljon että heidät oli helppo saada mukaan joko ihan osallistumalla tai lahjoittamalla tapahtumaan. Toisaalta pieni paikkakunta toi haasteensa, sillä kaikkea toivottua ohjelmaa ei ollut mahdollista järjestää, rajoitetun saatavuuden vuoksi.

## **8 Aineiston tiedonkeruu**

Tapahtumaa varten tietoa kerättiin ennen tapahtumaa, tapahtuman suunnittelun kannalta. Näin sain tietoa kohderyhmältä, mitä nimenomaan he haluaisivat tapahtuman ohjelmaksi. Tapahtuman jälkeen kerättiin palautetta kolmelta eri taholta. Näin sain palautetta monesta eri näkökulmasta. Tiedonkeruu on ehdottoman tärkeää oppimisen kannalta. Palautteita analysoidessa huomaa mitä teki oikein ja mitä voisi ensi kerralla hoitaa paremmin.

### **8.1 Tutkimustyyppin valinta**

Kuten jo aiemmin käydyssä kappaleessa ”kvantitatiivinen tutkimus” (tilastollinen tutkimus 2019) todettiin, kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pystytään yleensä selvittämään olemassa oleva tilanne, mutta ei asioiden syitä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa ei tarvitse yleensä perustella, miksi on jotakin meiltä, vaan siinä pyritään saamaan vastauksia tiettyihin kysymyksiin. Tämän takia koin, että tämä olisi oman tapahtumani kannalta parempi tutkimustyyppi kuin kvalitatiivinen.

Tähän päädyin sen takia koska halusin vain selvittää mistä Astrean päiväkeskuksen asiakkaat haluaisivat päivän koostuvan. En niinkään kaivannut syvällistä tietoa siitä, että miksi kyseisiin vastauksiin päädyttiin. Näin pystyin myös käymään vastaukset läpi tukkimiehen kirjanpidolla läpi. Esimerkiksi että kolme vastaajista toivoo kissaa tapahtumaan, kun taas kuusi toivoi, että tapahtumassa olisi saatavilla hierontaa. Myös tapahtuman jälkeen tehdyt kyselyt olivat kvantitatiivisia, koska vastaamisen halusin olevan mahdollisimman helppoa ja vaivatonta.

### **8.2 Ensimmäisen kyselylomakkeen teko ja tarkistus**

Valmistelin kyselyn Astrean päiväkeskuksen asiakkaille, jossa kysyin erilaisien ehdotusten sekä avointen kysymysten avulla, millaisen päivän he haluaisivat minun järjestävän. Onneksi koulussa oli käyty kaksi tutkimusmenetelmä kurssia, niin osasin jo miettiä millaista kyselyä lähtisin tekemään. Myös kysymykset oli helppo miettiä, kun tiesi että millaisia vastauksia kyselystä halusi. Kyselyssä ehdotuksia oli niin retkestä kuin tapahtumastakin. Ideoita kyselyyn keksin joko itse, luin kirjoista tai kysyin omalta mummiltani.

Kyselystä tuli valmis 14.7 jolloin lähetin sen Astrean päiväkeskuksen johtajalle, eli toiselle yhteyshenkilölleni. Vastausaikaa olin antanut aikataulutuksessani viikon hänen tullessa takaisin kesälomalta 5.8. Vastausta odotin siis viimeistään 9.8. Tätä en kuitenkaan jostain

syystä maininnut hänelle, näin jälkepäin oli väärin odottaa, että vastaus tapahtuisi viikossa ilman pyytämättä. Vastausta sain näin ollen odotella hieman pidempään ja pienen muistuttelun jälkeen sain vastauksen 16.8 eli siis viikon aikatauluani jäljessä.

Positiivista oli kuitenkin se, että kyselyyni haluttiin vain ja ainoastaan yksi muutos ja se oli Bington poistaminen vaihtoehtoista, joissa kyseltiin tapahtuman aktiviteeteista. Tälle syynä oli se, että tapahtumaan halutaan jotain sellaista mitä seniorit eivät joka päivä pääse kokemaan. Bingo on kuitenkin jotain sellaista mitä heillä on säännöllisesti ohjelmassa, sen suosion vuoksi. Näin ollen saattaisi käydä niin että kaikki haluaisivat pelata vain bingoa, mutta ohjelmaan halutaan jättää tilaa uusille ideoille ja vaihtelevuudelle.

Kyselyä kommentoitiin Astrean henkilökunnan puolelta erittäin selkeäksi ja sellaiseksi että seniorit tulevat varmasti ymmärtämään kysymykset. Kun suomenkielinen kysely oli kunnossa, tein siitä vielä ruotsinkielisen version, sillä Hanko on vahvasti kaksikielinen ja näin ollen kaiken pitää olla molemmilla kotimaisilla kielillä, myös tapahtuman. Tämä antoi minulle mukavaa haastetta ja olin koko opinnäytetyön ajan innoissani siitä, miten saisin kaksikielisyyden toimimaan tapahtumassa.

### **8.3 Ensimmäisen tiedonkeruun vastausten analysointi**

Sain Astrean päiväkeskuksen asiakkaiden vastaukset 27.8. Vastauksia oli tullut 16 ja niistä pääsi hyvin selville, millaisen päivän he haluaisivat järjestettävän. Päivään odotettiin noin 30 henkilöä, joten vastauksia tuli puolelta, mihin olin tyytyväinen. Vastauksista pystyi selkeästi huomaamaan, että tapahtuma herätti enemmän mielenkiintoa kuin retki -vaihtoehto. Tämän huomasi siitä, että tapahtumaan liittyviin kysymyksiin oli tullut eniten vastauksia. Kyselyssä oli mahdollisuus valita monivaihtoehto kysymyksissä monta eri vaihtoehtoa tai jättää kokonaan vastaamatta.

Tapahtumaan päädyttiin myös sen takia että osa retkeä äänestäneistä olisi halunnut lähteä Hangosta Tammisaareen, jolloin matkaa olisi kertynyt 30 kilometriä per suunta. Lisäksi päivästä pituudeksi olisi vähintään tullut 3 tuntia. Tämä olisi ollut liian pitkä aika kaikkien ikäihmisten kunnan huomioiden. Kaikilla ei olisi riittänyt voimat niin pitkään päivään. Tapahtumaa suunniteltaessa piti kuitenkin ottaa kaikki osallistujat sekä heidän jaksamisensa huomioon.

Vastauksista tapahtumaan liittyen esille nousi suosio musiikkiesityksistä. Kaksi eniten ääni kerännyttä vaihtoehtoa oli ”esitys, jossa soitetaan yhtä instrumenttia/soitinta (esim. kitaraa, painoa.) Tämä keräsi viisi ääntä ja päästiin toteuttamaan haitariesityksenä. Toinen

vaihtoehto ”lauluesitys kevyellä säestyksellä” sai kuusi ääntä ja sen taas puolestaan toteutti kansalaisopiston viihdelauluryhmä. Laulajia oli 11 sekä ohjaaja, joka säesti kosketinsoittimella. Kolmas vaihtoehto ”bändi” sai vain kaksi ääntä.

Kyselyssä annettiin myös mahdollisuus kertoa minkä tyylistä musiikkia tapahtumassa haluaisi kuunnella. Tähän avoimeen kysymykseen vastattiin vähemmän ja vastaukset olivat yksittäisiä. Kaksi vastaajaa oli ehdottanut musikaalia, mutta valitettavasti Hangossa tämän järjestäminen ei ole mahdollista näillä resursseilla. Yksi ehdotuksista oli kuitenkin haitariesitys, joka päästiin toteuttamaan.

Toinen tapahtumaan liittyvä kysymys oli: ” Jos Astrean päiväkeskuksen kävijöille järjestettäisiin tapahtuma, haluaisitko siellä olevan eläimiä, jos kyllä niin mitä näistä?” Vaihtoehtoina oli ponit, hevoset, koirat, kissat kanit tai oma ehdotus. Vaihtoehtoista kissat ja hevoset keräsivät eniten ääniä, kissojen saadessa viisi ääntä ja hevosten saadessa neljä. Koirat ja kanit saivat molemmat kolme ääntä ja poni yhden äänen.

Eläinten lisäksi päiväkeskuksen kävijöiltä kysyttiin, mikäli he haluaisivat lyhyen luennon/ tuote-esittelyn. Vaihtoehtoina olivat terveys, liikunta, tuote-esittely ja tässä vielä kohta missä sai vapaasti toivoa mitä haluaisi esiteltävän. Terveys aiheinen luento keräsi kuusi ääntä ja liikunta neljä. Tuote-esittely sai kolme ääntä ja kaksi oli vastannut haluavansa esittelyä pesuvälineistä.

Hierojaa oli myös toivottu paikan päälle, kun kyselyssä kyseltiin millaisia hoitoja tapahtumaan mahdollisesti haluaisi. Jalka- ja niskahieronta saivat eniten kannatusta ja näitä hierontaa hieroja tapahtumassa tarjosikin.

Arvonta keräsi kyselyssä kuusi ääntä ja avoimessa kohdassa sai ehdottaa, millaisia palkintoja haluaisi arvonnassa olevan. Lahjakortti sai kolme ääntä, käyttötavara kaksi ääntä ja raha yhden äänen. Päädyinkin siis järjestämään arvontaan kaksi 25€ arvoista lahjakorttia K-Supermarkettiin, siivouslahjakortin, jonka voittaja sai päättää asunnon perussiivouksen tai ikkunoiden pesun välillä sekä lahjakortin 30 minuutin hierontaan.

Kyselyssä kysyttiin myös kiinnostusta tanssiesitystä tai yhteislaulua kohtaan. Tanssiesitys sai neljä ääntä ja yhteislaulu kolme. Hangossa toimii yksi tanssikoulu, jonka kaikki oppilaat ovat koululaisia, aikuiskursseja ei ole. Näin ollen tämän järjestäminen osoittautui myös hankalaksi. Yhteislaulu saatiin onnistumaan kanalaisopiston viihdelauluryhmän voimin. He esittivät ensiksi viisi omaa kappaletta, jonka jälkeen he laulattivat vieraita. Laulut oli valittu Astrean päiväkeskuksen laulukirjasta, mistä he usein laulavat erilaisia kappaleita.

Viimeisimpinä kysymyksinä oli, mikäli tapahtuma haluttaisiin pitää ulkona tai sisällä. Sisällä sai seitsemän ääntä ja ulkona kolme, joten näin ollen tapahtuma pidettiin päiväkeskuksen sisätiloissa. Kysyin myös mikä olisi hyvä pituus tapahtumalle. yksi tunti sai viisi ääntä, puolitoista tuntia sai neljä ääntä ja kaksi tuntia sai 3 ääntä. Suunnittelin tapahtuman niin, että sinne pystyi tulemaan missä kohtaa vain ja lähtemään milloin halusi. Kaiken kaikkiaan tapahtuma kesti 12.00-14.30 eli siis kaksi ja puoli tuntia.

#### **8.4 Tapahtuman jälkeen kerätty kysely**

Kun tapahtuma oli ohi, keräsin palautetta kolmelta eri taholta; Kahdelta yhteyshenkilöltä, joihin olin yhteydessä koko tapahtuman suunnittelun ajan. Toinen oli Astrean päiväkeskuksen johtaja ja toinen oli avohoidon esimies. Toinen taho, jolta pyysin palautetta, oli tapahtumaan osallistunut henkilökunta. Tämä sen takia, koska aluksi näytti siltä, että omat yhteyshenkilöni olisivat olleet estyneitä osallistumaan tapahtumaani ja tämän vuoksi ajattelin pyytää palautetta myös mukana olleelta henkilökunnalta. Loppujen lopuksi molemmat yhteyshenkilöni pääsivät kuitenkin paikan päälle. Kolmas taho, jolta kysyin palautetta, oli tietenkin itse vieraat. Kyselyt toteutettiin paperisena palautekyselynä (Liitteet 7, 8, 9 & 10.)

Henkilökunnalle ja yhteyshenkilöille tein kyselyn, joka oli kvantitatiivinen eli määrällinen. Kysymykset olivat avoimia ja lisäksi kyselyssä oli ”sana on vapaa” kohta. Vieraille halusin tehdä mahdollisimman helpon kyselyn niin että vastauksia tulisi mahdollisimman paljon. Näin ollen tein myös heille kvantitatiivisen kyselyn. Heidän kyselyssänsä oli kahdeksan kohtaa, joissa seitsemässä piti arvioida tapahtuman eri osa-alueita numeroin 1-5. Viimeinen eli kahdeksas kysymys oli ”sana on vapaa”.

##### **8.4.1 Astrean yhteyshenkilöiden palaute**

Päiväkeskuksen johtajalta saatu palaute oli erittäin positiivista, mutta myös rakentavaa. Positiivista palautetta tuli kommunikoinnin ja yhteisten tapaamisten riittävydestä, ajoituksen onnistumisesta sekä ohjelman sopivuudesta ikäihmisille. Hänen mielestään samankaltaisen tapahtuman voisi järjestää myös tulevana vuosina. ”Sana on vapaa” kohdassa kehuttiin tapahtuman koristelua, joka oli kaunista ja värikästä, mutta loi tilaisuuteen myös tunnelmaa.

Rakentavaa palautetta tuli mm. siitä, että vaikka ohjelma oli sopivaa, oli sitä ehkä hieman liikaa tai sen olisi voinut tiivistää lyhyempään aikaväliin. Nyt kaikki eivät jaksaneet olla tapahtumassa sen loppuun asti. Palautetta tuli myös ohjelman tiedottamisesta. Ohjelma oli kirjoitettu isolla fläppitaululle tapahtumahuoneen ulkopuolelle. Alussa kerroimme ohjelman

kerran läpi, mutta sitä olisi voinut kerrata useammin, kertoa myös selkeämmin fläppitaulun olemassaolosta. Lisäksi ohjelman olisi voinut kuulemma laittaa myös pöytiin, niin sieltä olisi voinut aina tarkistaa, mitä tapahtuu seuraavaksi.

Avohoidon johtajalta saatu palaute oli myös erittäin positiivista. Täytyy tietenkin ottaa huomioon, että hänen kiireidensä vuoksi hän ehti viettää tapahtumassa vain tovin. Tapahtumaa suunnitellessani hän oli aina mukana sähköpostiketjussa, mutta kommentoi tekemiä aika harvoin, mikä taas kuitenkin osoitti sitä, ettei hän ollut eri mieltä asioista. Kyllä sieltä keuhakin tuli esimerkiksi ideointi vaiheessa, mutta eniten sain suullista palautetta päiväkeskuksen johtajalta.

Avohoidon johtaja kehui aktiivisuuttani ja sitä että olin aina pitämässä heitä ajan tasalla tilanteesta. Ohjelma oli onnistunut ja etenkin hieronta sai lisämaininnan koska kosketus on tärkeää ikäihmisille. Ohjelmaa oli hänen mielestään myös sopivasti, mutta sitä ei olisi voinut olla yhtään enempiä. Ihan vain jaksamisen sekä taksikuljetuksien takia. Kuten muidenkin mielestä myös avohoidon johtajan mielestä tapahtuman voisi järjestää uudestaan.

Rakentavaa palautetta tuli kahvitaukion ajoituksesta. Se jäi hieman viime tinkaankin ja siksi kahvin juomisessa tuli joillakin kiire. Kaikki vieraat eivät siis olleet ymmärtäneet maininnasta huolimatta, että kahvia ja pullaa oli tarjolla koko tilausuuden ajan ja sitä sai nauttia missä kohtaa tahansa. Tulevissa tapahtumissa ikäihmisten kanssa tiedän, että asioista pitäisi puhua ja ilmoittaa moneen kertaan, että tällaisilta tilanteilta vältyttäisiin.

”Sana on vapaa” kohdassa mainittiin, että työskentely kanssani oli helppoa ja että otin vastuuta projektista sekä sen etenemisestä. Lisäksi mainittiin kysely, joka tehtiin ennen tapahtumaa.

”Kysely oli hyvä, sillä silloin tuli ikäihmisten mielipide esille.”  
- Astrean avohoidon johtaja

Ohjelman ei kuulemma tarvitse olla monimutkaista eikä sitä tarvitse olla paljon sen tuodakseen iloa ikäihmisille.

#### **8.4.2 Tapahtumassa mukana olleen henkilökunnan palaute**

Päiväkeskuksen johtajan lisäksi tapahtumassa oli auttamassa kolme muuta henkilökunnan jäsentä. Palautelomakkeet oli täytetty ja kaikissa oli sekä kehuja sekä rakentavaa palautetta. Mitään suurempia eroavaisuuksia palautteissa ei ollut.

Kehuja taas saivat koristelut. Värivalintoja vihreää ja oranssia keuhuttiin, koska ne saivat aikaan iloisen ympäristön. Tämä vaikutti varmasti myös tunnelmaan, jota keuhuttiin sanoilla lämmin ja hyvä. Kaikista kolmesta palautelomakkeesta tuli esille, että ohjelma oli hyvin ikäihmisille suunnattu ja että tapahtuman voisi järjestää myös tulevana vuosina. Lisäksi yksi henkilökunnan jäsenistä oli sitä mieltä, että erityisesti syksyllä tällaiset tapahtumat ovat erittäin hyviä. Kehuja saivat myös tapahtuman järjestäjä sekä juontaja, jotka molemmat olivat hymyileviä ja iloisia.

*”Juhlan vetäjät olivat iloisia ja hymyileviä, koristelut olivat upeita ja yleinen tunnelma oli hyvä. Eläimet toivat vanhuksille suuresti iloa”*

- Astrean päivekeskuksen henkilökunnan jäsen

Parannusehdotuksia tuli ohjelman pituudesta. Kuten päiväkeskuksen johtajakin jo mainitsi myös kaksi mukana olleesta henkilökunnasta, oli sitä mieltä, että ohjelma oli liian pitkä. Lisäksi oli kuulemma epäselvää, milloin tapahtui mitään. Aikataulun olisi voinut tuoda selkeämmin esille. Yksi vastanneista oli myös sitä mieltä, että hieronta oli hankala löytää, kun se oli sijoitettu viereiseen huoneeseen. Mukana olleista eläimistä olisi myös haluttu enemmän tietoa kuten mm. rotuja sekä käyttötarkoituksia. Vaikka tapahtuman pitkäjä olikin ollut iloinen, olisi minua toivottu enemmän ääneen juontajan sijaan.

#### **8.4.3 Tapahtumaan osallistuneiden vieraiden palaute**

Tapahtumaan odotettiin maksimissaan 30 henkilöä ja parhaimmillaan ohjelmaa seurasi 25 henkilöä. Palautekyselyyn heistä vastasi 15. Kyselystä tein mahdollisimman helpon, jotta vastaamiskynnys olisi mahdollisimman alhainen. Osa vieraista täytti kyselyn heti tapahtuman jälkeen, mutta niille ketkä lähtivät tapahtumasta jo aikaisemmin, annettiin mahdollisuus vastata kyselyyn seuraavalla viikolla.

Kyselyssä sai arvostella tapahtuman eri osa-alueita asteikolla 1-5 joissa 5 oli paras mahdollinen arvosana ja 1 huonoin. Alla olevasta taulukosta 2, johon on kerätty kaikki palautekyselyyn vastanneiden vastaukset, näkyy myös jokaisen aiheen pistemäärän keskiarvo. Toiveiden toteutumisessa vastauksia oli vain kolme, sillä vain kolme vastanneista oli vastannut aiemmin kesän alussa kyselyyni, millaista ohjelmaa tapahtumaan haluttaisiin. Tämän vuoksi muut vastaukset jätin huomioimatta.

Taulukko 2. Tapahtuman vieraiden palautekyselyiden tulokset

Vastanneita 15 kpl	5	4	3	2	1	Vastaamattomia	Keskiarvo
Tunnelma	4	8	3	0	0		4,0
Ohjelma	5	5	3	2	0		3,9
Esteettömyys	8	4	2	0	0	1	4,4
Toiveiden toteutuminen	3	-	-	-	-		5
Tapahtuman Pituus	9	4	2	0	0		4,5
Uudelleen osallistuminen	8	3	3	0	0	1	4,4

Vieraiden ja tapahtumaan osallistujien vastausten perusteella parasta tapahtumassa oli sen pituus. Se sai vastausten perusteella parhaimman keskiarvon, joka oli 4,5/5,0. Lisäksi vastauksista voi päätellä, että tapahtuman päätavoitteet eli esteettömyys ja asiakaslähtöisyys onnistuivat molemmat erittäin hyvin. Esteettömyyden saadessa keskiarvon 4,4/5,0 ja toiveiden toteutuminen saadessa keskiarvon 5. Asiakaslähtöisyyden katson osiosta, jossa vastaajat vastasivat toiveiden toteutumisestaan, sillä kuten Ylönen & Suhonen kapaleessa ”asiakaslähtöisyys” toteavat: ”Asiakas määrittelee asiakaslähtöisyyttä sillä, miten palveluiden tarjonta kohtaa hänen tarpeitaan palvelutilanteissa.”

Vaikka ohjelma saikin kyselyn alimmat pisteet keskiarvolla 3,9 oli kyselylomakkeen avoimessa kohdassa kuitenkin seuraavanlainen palaute:

*” Hästen och hunden var bra MERA SÅDANT”*  
- Kyselyyn vastannut päiväkeskuksen asiakas

Toiveiden toteutumiseen ja ohjelman keskiarvon ristiriitaisuutta käsittelem enemmän kapaleessa ”kyselyiden luotettavuus”.

## 8.5 Jälkimmäisten kyselyiden palautteiden analysoinnin tulokset

Tapahtuman tavoitteina oli, että tapahtumapaikka olisi teeman mukaan esteetön ja että liikkuminen olisi vieraille mahdollisimman helppoa ja vaivatonta. Astrean päiväkeskus olikin tähän erinomainen paikka, sillä koko rakennus on muokattu niin että siellä on helppo liikkua rollaattorilla. Tämä näkyi mm. matalilla kynnyksillä ja automaattisesti avautuvilla ovilla. Palautteestakin näkee, että esteettömyys sai korkeat pisteet saaden 4,4 keskiar-

von. Toinen teemoista oli asiakaslähtöisyys ja ainakin tapahtumassa suoraan saadun palautteen perusteella tapahtumaan oltiin hyvin tyytyväisiä ja sitä pyydettiin järjestämään jopa useamminkin. Lisäksi tyytyväisyyteen pyrittiin pääsemään ikäihmisten mielipiteitä kuuntelemalla tapahtuman ohjelman suhteen.

Joihinkin rakentaviin palautteisiin, minulla on kuitenkin myös omat näkemykseni. Palautetta tuli mm. siitä, että hieronta oli viereisessä huoneessa eikä itse tapahtumatilassa. Aluksi oli tarkoitus itseasiassa tehdä niin että hieroja olisi kiertänyt tapahtumatilassa asiakkaalta toiselle, niin ettei kenenkään olisi tarvinnut nousta. Vaihtoehtona oli myös valita tapahtumatilasta jokin kohta missä hierontaa olisi pidetty. Päiväkeskuksen johtaja oli kuitenkin sitä mieltä, että hieronnan tulisi olla eri huoneessa, jotta siellä saisi olla rauhassa.

Usealta henkilökunnan jäseneltä tullut palaute oli ohjelman aikataulun epäselvyydestä. Tähän ehdotettiin, että ohjelma olisi voinut lukea pienemmällä paperilla ja jokaiseen pöytäryhmään olisi aina jaettu yksi lappu. Tästä olen täysin samaa mieltä. Tämän vinkin otan ehdottomasti tuleviin tapahtumiin. Kun päivä aloitettiin, ilmoitti juontaja päivän ohjelman kuitenkin tarkalleen sekä infosi myös salin ulkopuolella olevasta fläppitaulusta, josta aikataulun voisi tarvittaessa käydä tarkistamassa. Ymmärrän kuitenkin, että olisi ollut helpompaa, jos ohjelmalehtinen olisi ollut heti käden ulottuvissa.

Yksi tapahtumassa mukana olleen henkilökunnan kommentti oli seuraava:” Osallistuja järjestäjä olisi ehkä voinut itse olla enemmän äänessä ja selostaa tapahtuman kulun”. Ymmärrän tämän täysin. Halusin tapahtumaan kuitenkin juontajan, joka oli kaksikielinen, niin että molemmat kotimaiset kielet ovat käytössä. Itse osaan ruotsia jonkun verran, mutta koin että pystyn ottamaan asiakkaita sekä tapahtumaan tulleita esiintyjiä paremmin vastaan, jos saisin juontajan tehtävän siirrettyä jollekin toiselle. Olin tietenkin tapahtuman alkaessa juontajan vieressä ja hän esitteli minut. Tapahtuman loppupuolella saadessani Astrealta lahjan kiitin vielä samalla kaikkia osallistujia omatakin puolestani.

## **8.1 Kyselyiden luotettavuus**

Ensimmäiseen kyselyyn vastasi 16 ja toiseen kyselyyn 15 henkilöä. Jostain syystä kuitenkin toisen kyselyyn vastanneista vain kolme kertoi vastanneensa myös ensimmäiseen kyselyyn. Tässä luulen, että osa vastanneista ei ole joko muistanut vastanneensa ensimmäiseen kyselyyn tai kysymykseni on ollut liian epäselvä. Kolme muistaneista kuitenkin antoi toiveiden täyttymisestä täydet 5 pistettä. Tässä kohtaa voisi varmasti parempana vertailu-

kohteena käyttää pisteitä, jotka saatiin kysymyksestä ” Jos samanlainen tapahtuma järjestettäisiin ensi vuonna, osallistuisitko?”. Tämän kysymyksen keskiarvo oli 4,4/5,0. Näin olen voi todeta, että tapahtuma on ollut miellyttävä suurimalle osalle vastanneista.

Nyt jälkeen päin ajateltuna myös ensimmäisen kyselyn pääpaino oli enemmän tapahtumaan liittyvissä kysymyksissä, mikä varmasti vaikutti lopputulokseen. Retki-ideoita oli hankala keksiä, sillä osallistujien kuntotaso yllätti minut täysin. Tästä sain kuulla viimeisessä tapaamisessa ennen kyselyn jakamista. Ensiksi olin ajatellut retkeä esimerkiksi spa:han tai luontoon ja retki olisi saattanut kestää koko päivän. Tapaamisessa minulle kuitenkin selvisi, että jos retkelle lähdetäisiin, voisi se kestää enimmillään tunnin, mikä tarkoitti sitä, ettei lähteminen pois Hangosta onnistuisi.

Osa retkeen liittyvistä vastauksista olisi selkeästi parempikuntoisilta, sillä siinä ehdotettiin mm. retkeä Tammisaareen, joka sijaitsee 30 kilometrin päässä Hangosta ja yhdensuuntaiseen matkaan aikaa kuluu noin puoli tuntia. Tähän eivät kaikki päiväkeskuksen vieraat pystyisi, joten vaihtoehtoja jäi enää hyvin rajallinen määrä. Ainoaksi vaihtoehdoksi olisi ollut järjestää bussiretki Hangon sisällä, johon koitin parhaani mukaan keksiä erilaisia ideoita. Kysymyksiä retkeen liittyen oli vain kaksi, mutta ne olivat monivalintaisia.

Vaikka kysely painottuikin lähinnä tapahtumaan liittyviin kysymyksiin, oli mielestäni kuitenkin hyödyllistä oppimiseni kannalta laittaa molemmat vaihtoehdot kyselyyn, jotta pääsin itse huomaamaan vastausten perusteella, että retki saattaisi olla liian raskas osalle vieraista. Retkeen liittyvässä osuudessa oli myös enemmän hajontaa, mikä hankaloittaa ”oikeanlaisen” retken järjestämistä. Esimerkiksi kuusi vastaajista halusi retken, jossa ajeltaiisiin ympäri Hankoa samaan aikaan kun opas kertoisi sen historiasta. Näin olleen vain kuusi henkilöä kahdestakymmenestäviidestä olisi oikeasti nauttinut retkestä. Tapahtumaan pystyi taas tuomaan erilaista ohjelmaa niin että jokaiselle olisi jotakin.

Toinen luotettavuuteen kannalta oleellinen asia on se, että vastanneet olivat ikäihmisiä ja huomasin että heidän vastaamiskykynsä on osalla jo hieman lapsen tasolla. Kysymyksiä ei mietitä sen enempää eikä rakentavaa palautetta anneta. Ajatellaan että oli kivaa ja tällöin ympyröidään huolettomasti kaikki vitokset kyselystä. Tietenkin joukossa on myös sellaisia vastaajia, jotka tarkkaan harkitsivat vastauksia, mutta täytyy muistaa, että seassa on myös huolettomasti vastanneita. Minulle oli kuitenkin tärkeää, että jokaisella oli mahdollisuus olla osana vaikuttamassa tapahtuman sisältöön sekä antaa siitä palautetta. Kaiken näiden kyselyiden ja palautteiden täyttäminen oli kuitenkin vapaaehtoista eikä ketään siihen pakotettu.

## 9 Pohdinta

Pohdinnassa käyn läpi tapahtuman ja oppimisprosessin onnistuneisuuden. Käyn läpi tulosten tarkistelun sekä kyselyiden onnistumisia. Pohdinta on viimeinen yhteenvetoni koko opinnäytetyöstä.

### 9.1 Tulosten tarkistelu

Opinnäytetyön aiheiden ollessa esteettömyys ja asiakaslähtöisyys, lähdin tarkastelemaan asiaa ensiksi niiden kannalta. Esteettömyys tapahtumassa onnistui lähes itsestään, koska tapahtuma järjestettiin Hangon Astrean päiväkeskuksessa, jossa ikäihmiset käyvät arkisin viettämässä aikaa ja tapaamassa muita ikäihmisiä. Koko rakennus on suunniteltu esteettömäksi, vaikka kyseessä on vanha puu rakennus, jota on remontoitu vuosien varrella. Kynnykset on madallettu, oviaukot ovat tarpeeksi suuria ja suurin osa ovista on jo valmiiksi auki, kun taas paloturvallisuusovet aukeavat automaattisesti. Esteettömyys sai myös korkeat pisteet kyselyssä, jonka asiakkaat täyttivät tapahtuman jälkeen. Keskiarvosta 4,4/5,0 voi päätellä, että tapahtumassa liikkuminen on ollut helppoa.

Asiakaslähtöisyyden koitin taata sillä, että tein kyselyn ennen tapahtumaa, jolla selvitin, millaista ohjelmaa tapahtumaan haluttaisiin. Kaikkea ei ollut kuitenkaan valitettavasti mahdollista toteuttaa mm. resurssien puutteen vuoksi. Vaikka tapahtuma oli suunnattu päiväkeskuksen tiistain ja torstain ryhmille, jotka ovat parhaimmillaan kunnossa, piti tapahtumaa suunnitellessa silti ottaa huomioon ikäihmisten eri kuntotasot. Ohjelma ei voinut olla pitkä eikä se voinut sisältää yhteistä tekemistä kuten rasittavaa jumppaa. Ideana oli se, että kaikki pääsevät osallistumaan kaikkeen. Uudelleen osallistumisen keskiarvo oli 4,4/5,0 mikä kertoo sen, että lähes kaikki olivat niin tyytyväisiä päivään ja että osallistuisivat samankaltaiseen tapahtumaan uudestaan.

### 9.2 Oman oppimisen arviointi

Koen että oppimisen kannalta oli erittäin hyödyllistä, että kohderyhmäni olivat ikäihmiset. Jos järjestää tapahtumaa oman ikäisilleen, pystyy helposti asettautumaan itse asiakkaan kenkiin ja miettimään mitä pitää ottaa huomioon. Nyt tapahtumaan oli kuitenkin hankalampi tehdä, koska esimerkiksi jaksamistaso on niin erilainen. Astrean päiväkeskuksen henkilökunnan tuki ja mielipiteet olivat siis välttämättömiä projektin aikana.

Kuten jo aikaisemmin mainittu suuret ikäluokat ovat nyt jäämässä eläkkeelle, ja Suomessa pitää nyt kiinnittää enemmän huomioita palveluiden mahdollistamiseen ikäihmisille kuin koskaan ennen. Koen että nuorena työllistyvänä tapahtumantuottajana, minulla on velvollisuus oppia iäkkäämpien ihmisten rajoitteista niin että tulevaisuudessa voin olla mukana luomassa sellaista yhteiskuntaa, jossa esteettömyys ja helppo osallistumismahdollisuus on taattu kaikille iästä riippumatta.

Tilannetta voisi verrata siihen, että kun tulee kipeäksi niin osaa yhtäkkiä arvostaa sitä aikaa, kun ei ollut kipeänä. Uskon että ikääntyessä saattaa esiintyä samoja ajatuksia. Kun vain olisi taas nuori ja liikkuminen ei olisi niin hankalaa ja että voisi elää itsenäisesti ilma muiden tukea. Tätä tunnetta haluan lähteä vähentämään ja siirtää sitä vähintään pidemmälle tulevaisuuteen.

Tapahtuman tuottamisen osalta koen oppineeni myös paljon, sillä koko projekti oli vain omista käsissäni alusta loppuun. Piti miettiä itse ajoittaminen, ideointi, sopia tapaamiset, toimintatavat ja kaikki muu tapahtuman suunnitteluun liittyvät asiat. Olen varma, että tähän on auttanut kokemukseni Haaga-Helican Porvoon kampuksella järjestetyn ravintolapäivän projektipäällikkönä toimiminen. Tällöin olin vastuussa monesta eri osa-alueesta ja piti pysyä selvillä, missä jokainen pienryhmä milloinkin meni. Myös viestinnän toimimisesta piti huolita kaikkien tapahtumaan kuuluvien tahojen välillä. Molemmissa tapahtumissa kuitenkin tuntui, että tapahtumaan liittyvien ajoitusten muutokset olivat enemmänkin sääntö kuin poikkeus. Onneksi tällä kertaa ei ollut sen suurempia venymisiä aikataulun kanssa, mutta ei niiltäkään täysin välttytty.

Kuten aina lähes kaikessa, myös tässä projektissa olisi vielä parannettavan varaa, näin jälkepäin katsoen. Mielestäni kyselyistä olisi voinut tehdä vieläkin paremmat. Esimerkiksi tekemällä ensimmäisestä kyselystä tasapainoisemman, niin että myös retkelle olisi annettu enemmän erilaisia vaihtoehtoja. Tapahtuman jälkeen tehty kysely olisi myös voinut olla aavistuksen selkeämpi. Nyt kysymys toiveiden toteutumisesta ei toiminut niin kuin olisin halunnut. Projektia tehdessä on myös paljon muistettavaa, varsinkin jos sitä tekee yksin, ja tämän takia itseltäni pääsi lipsahtamaan riskianalyysin tekeminen, joka olisi ehdottomasti pitänyt tehdä. Tämän vuoksi luulen, että muistan sen aina tästä eteenpäin.

Jo opiskeluideni alusta asti meille on opetettu, että kommunikointi on aina kaiken A ja O, tähän koitin nyt siis kiinnittää erityisesti huomiota, mikä toi taas onnistumisen sillä saralla. Koin että molemmat osapuolet, sekä minä, että Astrea olivat tyytyväisiä kommunikoinnin riittävyteen ja selkeyteen. Sähköpostien lisäksi kävin Astreassa kahdessa tapaamisessa, mitkä koin varsin riittäviksi.

Viimeisimpänä mutta ei vähäisimpänä, pääsin herättelemään hieman ruostunutta ruotsinkielentaitoani. Hanko on erittäin kaksikielinen kaupunki ja näin ollen kaiken piti olla molemmilla kotimaisilla kielillä. Tein näin ollen kyselyn, esittelyvideoni, opastekyltit ja tapahtuman mainoslehtisen sekä suomeksi että ruotsiksi. Tein itse aina ensin suomenkielisen version, jonka jälkeen koitin parhaani mukana tehdä samanlaisen ruotsinkielisen version. Tämän jälkeen hyödynsin suomenruotsalaisia ystäviäni ja pyysin heitä tarkistamaan kielipiirheitä. Yllättävän hyvin sain rungot itse kasaan, mutta tietenkin aina korjattavaakin löytyi. Koska en itse ole puhtaasti kaksikielinen pyysin erään suomenruotsalaisen kollegani tapahtumaan juontamaan, jotta juontaminen tapahtuisi mahdollisen selkeästi. Tämä myös antoi minulle tapahtumassa enemmän aikaa vastaanottaa muita vieraita ja keskustella heidän kanssaan.

Kaiken kaikkiaan tapahtumia suunnitellessa, minulla on vielä paljon opittavaa ja muistettavaa. En edes usko, että tähän ammattiin valmistuu koskaan täysin. Aina on jotain opittavaa, maailman muuttuessa ja kehittyessä kovaa vauhtia. Olen kuitenkin ehdottomasti saanut Haaga-Heliasta perustyökalut tapahtuman järjestämiseen niin että sain opinnäytetyöni tapahtuman kunnialla läpi, kehujen saattelemana, se jos mikä todistaa sen, että jotain tässä kolmessa ja puolessa vuodessa on opittu. Tästä on hyvä jatkaa matkaa eteenpäin tällä monipuolisella alalla.

## Lähteet

Bladen, C; Kennell, J; Abson, E; Wilde, N. 2012. Events management.

Conway, DG. 2009. The Event Manager's Bible. Published by How To Books Ltd Begbroke/ Printed and bound by Bell & Bain Ltd, Glasgow.

Customerthink 2018, Everything you need to know about customer satisfaction. Luettavissa: <http://customerthink.com/everything-you-need-to-know-about-customer-satisfaction/>  
Luettu: 10.10.2019

Fsd 2009, Tutkimusasetelma. Luettavissa: <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/tutkimus/asetelma.html> Luettu: 21.11.2019

Hangon kaupunki 2019, Iäkkäiden palvelut. Luettavissa: [https://www.hanko.fi/sosiaali\\_ja\\_terveys/iakkaiden\\_palvelut](https://www.hanko.fi/sosiaali_ja_terveys/iakkaiden_palvelut) Luettu 30.9.2019

Hangon kaupunki 2017, Iäkkäiden palvelut. Luettavissa: [https://www.hanko.fi/files/10468/Suunnitelma\\_ikaantyneen\\_vaeston\\_hyvinvoinnin\\_tukemiseksi\\_2017\\_-\\_2021.pdf](https://www.hanko.fi/files/10468/Suunnitelma_ikaantyneen_vaeston_hyvinvoinnin_tukemiseksi_2017_-_2021.pdf) Luettu 9.10.2019

Hangon Kaupunki 2019, Palveluasuminen. Luettavissa: [https://www.hanko.fi/sosiaali\\_ja\\_terveys/iakkaiden\\_palvelut/palveluasuminen](https://www.hanko.fi/sosiaali_ja_terveys/iakkaiden_palvelut/palveluasuminen) Luettu: 30.9.2019

Hangon kaupunki 2019, Päivätoiminta. Luettavissa: [https://www.hanko.fi/sosiaali\\_ja\\_terveys/iakkaiden\\_palvelut/kotona\\_asumista\\_tukevat\\_ennalta\\_ehkaisevat\\_palvelut/paivatoiminta](https://www.hanko.fi/sosiaali_ja_terveys/iakkaiden_palvelut/kotona_asumista_tukevat_ennalta_ehkaisevat_palvelut/paivatoiminta) Luettu: 30.9.2019

Huhtaniska, T; Tirronen, J. 2019 Fakta ja Fiilistä tapahtumatuottajalle. Edita Publishing Oy, Helsinki.

Invalidiliitto 2019, Esteettömyys. Luettavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/tietoa/liikkumisen-tuen-palvelut/esteettomyys> Luettu 11.11.2019

Invalidiliitto 2018, Miten järjestää esteetön tapahtuma? Luettavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/ajankohtaista/miten-jarjestaa-esteeton-tapahtuma> Luettu 3.11.2019

Kauppalehti 2015, Asiakastyytyväisyys on tie menestykseen. Luettavissa: <https://studio.kauppalehti.fi/dna-business/asiakastyytyvaisuus-on-tie-menestykseen> Luettu 10.10.2019

Kivelä, S-L; Vaapio, S. 2011. Vanhana tänään. Tallinna Raamatutrükikoda, Eesti.

Korhonen, H; Korkalainen, K; Pienimäki, T & Rintala, S. 2015. Tapahtumajärjestäjän opas. Laurea Publications.

Kulmala, J. 2017. Parempi vanhustyö. PS-Kustannus. Juva.

Mattila, K-P. 2010. Asiakkaana ihminen. WS Bookwell Oy/PS-Kustannus. Juva

Pk-rh 2013, Näin teet hyvän riskianalyysin. Luettavissa: <https://www.pk-rh.fi/riskienhallintaprosessi/rh-prosessin-vaiheet/riskianalyysi.html> Luettu: 21.11.2019

Räsänen, R. 2018. Hyvää elämänlaatua ikääntyneille. Printek, Keuruu.

Suomen riskienhallinta yhdistys 2019, Nelikenttäanalyysi. Luettavissa: <https://www.pk-rh.fi/tools/swot.html> Luettu 4.9.2019

Stat 2019, kokonaistutkimus. Luettavissa <https://www.stat.fi/meta/kas/kokonaistutkimu.html>. Luettu: 21.11.2019

Stat tup 2019, Tietotarpeen määrittely. Luettavissa: ([https://www.stat.fi/tup/htpalvelut/haastutk\\_toiminta\\_tutkasetelma.html](https://www.stat.fi/tup/htpalvelut/haastutk_toiminta_tutkasetelma.html)). Luettu: 21.11.2019

Surveymonkey 2019, Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen ero. Luettavissa: <https://fi.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/> Luettu: 11.11.2019

Tanskanen, I; Suominen-Romberg T. 2009. Esteettömästi Saavutettavissa. Tampereen Yliopistopaino Oy/Juvenes Print, Tampere

THL 2019, Toimivat vanhuspalvelut. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/toimivat-vanhuspalvelut> Luettu 4.9.2019

Tilastokeskus 2004, Suuret ikäluokat, mitä ne ovat? Luettavissa: [https://www.stat.fi/tup/tieto aika/tilaajat/ta\\_06\\_03\\_nieminen.html](https://www.stat.fi/tup/tieto aika/tilaajat/ta_06_03_nieminen.html) Luettu 18.9.2019

Tilastollinen tutkimus 2014, Kvantitatiivinen tutkimus. Luettavissa: <http://www.tilastollinen-tutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>) Luettu 21.11.2019

Tulva, T; Uusitalo, I; Harra, K. 2007. Vanhuuden monet kasvot. Saarijärven Offset Oy, Saarijärvi.

Vallo, H; Häyrinen, E. 2016. Tapahtuma on tilaisuus. Tietosanoma Oy/Printon, Tallinna.

Ylönen, M; Suhonen, R 2018. Asiakkuus SOTE:ssa – ikääntyneen asiakkaan näkökulma. Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere.

Ympäristöministeriö 2019, Esteettömyys. Luettavissa: [https://www.ym.fi/fi-FI/Maan-kaytto\\_ja\\_rakentaminen/Lainsaadanto\\_ja\\_ohjeet/Rakentamismaarayskokoelma/Esteetto-myys](https://www.ym.fi/fi-FI/Maan-kaytto_ja_rakentaminen/Lainsaadanto_ja_ohjeet/Rakentamismaarayskokoelma/Esteetto-myys) Luettu 11.11.2019

#### KUVAT:

1. Kuva. Hangon ikärakenne 2018. Katsottavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/kuntakuvaajat/vaesto>. Katsottu 9.10.2019

# LIITTEET

## Liite 1. Ensimmäinen kysely suomeksi

Tämän kyselyn on luonut Porvoon Haaga-Helian Ammattikorkeakoulun opiskelija Johanna Lukin (entinen hankolainen). Haluan selvittää millaisesta virkistyspäivästä Astrean päivähoidon vieraat olisivat kiinnostuneita. Antamalla mielipiteesi autat minua toteuttamaan teille mieluisan päivän tulevana syksynä. Kiitoksia ajastasi!

### 1. Jos Astrean päiväkeskuksen kävijöille järjestettäisiin tapahtuma, haluaisitko siellä olevan:

#### - Eläimiä? Jos kyllä niin mitä näistä;

- Poneja
- Hevosia
- Koiria
- Kissoja
- Kaneja
- Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_.

#### - Lyhyt luento/esittely? Jos kyllä niin mistä aiheesta?

- Terveys
- Liikunta
- Tuote-esittely?  Jos kyllä, mistä/millaisesta tuotteesta?  
\_\_\_\_\_.
- Jotain muuta, mitä? \_\_\_\_\_.

#### - Hoitoja, jos kyllä niin mitä näistä;

- Kynsien lakkaus
- Kevyt hiusten laitto
- Käsihieronta
- Jalkahieronta
- Niskahieronta
- Tuleeko mieleesi jotain muita hoitoja, joista haluaisit nauttia?

Vastaa halutessasi tähän: \_\_\_\_\_.

- **Arvonta**

Millaisia palkintoja haluaisit arvonnassa olevan?

Vastaa tähän: \_\_\_\_\_

- **Musiikkiesitys, jos kyllä niin minkälaista esitystä:**

- Esitys, jossa soitetaan yhtä instrumenttia/soitinta (esim. kitaraa, pianoa...)
- Lauluesitys kevyellä säestyksellä
- Bändi
- Onko sinulla jotain muita toiveita musiikin tyyliin tai esitykseen liittyen, joita haluaisit tuoda esille? \_\_\_\_\_.

- **Tanssiesitys**

- **Yhteislaulua**

- **Minkä pituisen tapahtuman koet mieluisaksi?** (Vapaa saapumis- ja lähtemisaika)

- 1 tunti
- 1,5 tuntia
- 2 tuntia
- 2,5 tuntia
- 3 tuntia
- Enemmän

Jos enemmän, niin kuinka pitkä? \_\_\_\_\_

- **Tapahtuma ajoittuisi lokakuulle, haluaisitko sen olevan...**

- Sisällä
- Ulkona (sään salliessa)

**2. Jos Astrean päiväkeskuksen kävijöille järjestettäisiin retki, millaista retkeä toivoisit?**

- Kiertoajelu oppaan johdolla Hangossa aiheena Hangon historia
- Bussissa järjestettävä tietovisa liittyen Hankoon
- Bussissa järjestettävä musiikkiesitys yhdistettynä hienoihin maisemiin
- Bussilla käytävä aarrejahti Hangossa. (Vihjeiden avulla liikutaan paikasta A paikkaan B, bussista ei tarvitse nousta vaan ryhmän johtaja käy hakemassa ulkona näkyvällä paikalla olevan seuraavan vihjeen, lukee sen ääneen ja sitten arvuutellaan minne seuraavaksi. Lopuksi löydetään aarre.
- Onko sinulla jotain muita retki-ideoita, jonne koko ryhmä voisi osallistua?

Jos kyllä, kerrothan minullekin:

---

---

**3. Mikä olisi sopiva pituus retkelle?**

- 30 minuuttia
- 1 tunti
- 1,5 tuntia
- 2 tuntia
- 2,5 tuntia
- 3 tuntia
- Enemmän

Jos enemmän niin kuinka pitkä? \_\_\_\_\_

Kiitos kyselyyn vastaamisesta. Toivottavasti näemme syksyllä! Yst.terv. Johanna

## Liite 2. Ensimmäinen kysely ruotsiksi

Den här gallupen är producerad av en studerande från Borgå yrkeshögskola, Johanna Lukin (före detta Hangöbo). Jag vill reda ut hurdan förståelse Astreas daggäster skulle vara intresserade av. När du ger din åsikt hjälper du mig att utveckla en härlig dag till alla er den kommande hösten. Tack för din tid!

### 1. Om ett evenemang skulle ordnas för gäster på Astreas dagcentral, skulle du vilja att där skulle vara:

- **Djur? Om ja, vilka djur;**
  - Ponnyer
  - Hästar
  - Hundar
  - Katter
  - Kaniner
  - Någonting annat, vad? \_\_\_\_\_.
  
- **Kort föreläsning/visning? Om ja, av vilket tema?**
  - Hälsan
  - Motion
  - Produktvisning  Om ja, av vilka produkter? \_\_\_\_\_.
  - Någonting annat, vad? \_\_\_\_\_.
  
- **Behandlingar, om ja, vilka?**
  - Nagellackering
  - Lätt frisering
  - Handmassage
  - Fotmassage
  - Nackmassage
  - Har du någon annan behandling som du skulle vilja njuta av?

Svara här om du vill: \_\_\_\_\_.

- **Lotteri** 
  - Hurdana priser skulle du vilja ha i lotteriet?
  - Svara här:  
\_\_\_\_\_ -
  
- **Musikshow om ja, hurdan show skulle du vilja lyssna/se på?**
  - Musikshow, var man spelar soloinstrument till exempel gitarr, piano, osv.
  - Sångerska som sjunger till ackompanjemang
  - Band
  - Har du något annat önskemål, till exempel av musikstil?  
\_\_\_\_\_?
  
- **Dansshow**
  
- **Allsång**
  
- **Hur långt evenemang skulle vara passligt?**
  - 1 timme
  - 1,5 timme
  - 2 timmar
  - 3 timmar
  - Mer
  - Om mer, hur långt? \_\_\_\_\_.
  
- **Om evenemanget skulle vara i oktober, skulle du vilja att det var**
  - Inne
  - Ute (Om det är bra väder)

**2. Om en utflykt skulle ordnas för gästerna av Astreas dagcentral, hurdan utflykt skulle du önska?**

- Rundtur med en guide som skulle berätta av Hangös historia
- Frågesport om Hangö som skulle ordnas i bussen (T.ex. Vad heter den här stranden som vi ser på vänstra sidan?)
- En musikshow som skulle ordnas i bussen som ackompanjemang till vackra vyer
- Skattjakt med bussen. (När vi får en ledtråd kör vi från ett ställe till annat och bara ledaren hoppar av bussen, hämtar nästa ledtråd, läser den högt och sen försöker vi gissa var man hittar nästa. I slutet hittar man en skatt.)
- Har du någon annan utflyktsidé som hela gruppen skulle kunna deta i? Om ja, berätta här:

---

---

**3. Vad skulle vara en passlig längd för utflykten?**

- 30 minuter
- 1 timme
- 1,5 timme
- 2 timmar
- 2,5 timmar
- 3 timmar
- Mer
- Om mer, hur lång? \_\_\_\_\_.

Tack för att du svarade på den här gallupen. Hoppas vi ses på hösten! Vänliga hälsningar,  
Johanna.



**Ilmainen  
Tapahtuma!**

**Torstaina 17.10.2019  
klo 12.00-14.30  
Astrean Päiväkeskus**

# **VIRKISTYSPÄIVÄ**

**Ohjelmassa mm. Musiikkiesityksiä,  
hierontaa, arvonta sekä mahdollisuus koiran  
ja ponien rapsutteluun.**

**Tule mukaan viettämään rentoa päivää  
esityksistä ja muista aktiviteeteista  
nauttien.**

**Nähdään tapahtumassa!**





**Gratis  
evenemang!**

**På Torsdag 17.10.2019  
kl. 12.00-14.30  
Astreas dagcentral**

# VIRKISTYSPÄIVÄ

På programmet är det bland annat musik  
föreläsningar, massage, lotteri och  
möjlighet att paja hunden eller klappa  
ponnyerna.

**Kom med och njut av en lugn dag full med  
olika föreläsningar och aktiviteter.**

**Vi ses på evenemanget!**



Liite 5. Tapahtuman opastekyltit



## Liite 6. Siivouslahjakortti

### 1. puoli

*Siivous lahjakortti*  
*Städning presentkort*

SAAT VALITA JOKO IKKUNOIDEN PESUN  
TAI KODIN PERUSSIIVOUKSEN VÄLILLÄ.

DU FÅR VÄLJA MELLAN FÖNSTERTVÄTT  
OCH LÄGENHETENS GRUNDSTÄDNING



### 2. Puoli

*Mona Englund*

LUNASTA VOITTAMASI PALKINTO  
SOITTAMALLA MONALLE JA KERTOMALLA  
VOITOSTASI. VOITTE YHDESSÄ SOPIA,  
MILLOIN LAHJAKORTTI KÄYTETÄÄN.

FÖR ATT ANVÄNDA PRESENTKORTET, RING  
TILL MONA OCH BERÄTTA HENNE ATT DU  
VANN OCH TILSAMMANS FÅR NI BESTÄMMA  
ATT NÄR SKA STÄDNINGEN GÖRAS.

puh/tel: 0400225994

## Liite 7. Palautekysely tapahtumassa mukana olleelle henkilökunnalle

1. Mitä mieltä olit tapahtuman järjestelyistä (huoneiden käyttö, aktiviteettien ja ohjelmien sopivuus..)?

---

---

---

---

2. Millaisena koit tapahtuman tunnelman?

---

---

---

3. Voisiko kyseisen tapahtuman järjestää myös tulevina vuosina?

---

4. Olisiko jotain voinut tehdä toisin?

---

---

---

---

5. Oliko tapahtuma sopivan pituinen?

---

---

---

6. Sana vapaa

---

---

---

---

---

## Liite 8. Palautekysely avohoidon ja päiväkeskuksen johtajalle

1. Koitko että kommunikointi tapahtuman tuottajan (Johannan) ja Astrean välillä oli riittävää?

---

---

---

2. Oliko tapahtumaan liittyvän suunnittelun ajoitus mielestäsi onnistunut?

---

---

---

3. Oliko ohjelma ikäihmisille sopivaa?

---

---

---

4. Oliko ohjelmaa liikaa, liian vähän vai sopivasti?

---

---

---

5. Olisiko ollut jotain mitä olisi kenties voinut tehdä toisin?

---

---

---

6. Voisiko tapahtuman järjestää myös tulevina vuosina?

---

7. Oliko yhteisiä tapaamisia tarpeeksi?

---

8. Sana vapaa

---

---

---

## Liite 9. Suomenkielinen palautekysely tapahtumavieraille

### Palautekysely

Arvostele tapahtumaa numeroin 1-5 jossa 1 tarkoittaa huonointa mahdollista arvosanaa ja 5 parasta mahdollista. Ympyröi se numero, joka on mielestäsi sopiva kyseisen kysymyksen kohdalla.

○ Tapahtuman tunnelma	1	2	3	4	5
○ Tapahtuman ohjelma	1	2	3	4	5
○ Tapahtuman esteettömyys (oliko liikkuminen helppoa?)	1	2	3	4	5
○ Oliko toiveitasi kuunneltu (aiemmin täytetty kysely)	1	2	3	4	5
○ En ole täyttänyt kyselyä aiemmin	<input checked="" type="checkbox"/>				
○ Oliko tapahtuman pituus sopiva?	1	2	3	4	5
○ Jos ensi vuonna järjestettäisiin saman kaltainen tapahtuma niin osallistuisitko?	1	2	3	4	5
○ Sana vapaa:					

---

---

---

---

---

---

---

---

## Liite 10. Ruotsinkielinen palautekysely tapahtumavieraille

### Feedback förfrågan

Bedöm evenemanget med siffrorna 1-5. 1 betyder det sämsta möjliga betyget, och 5 det bästa möjliga. Ringa in den siffra som du tycker är den lämpligaste efter varje fråga.

<input type="radio"/> Evenemangets atmosfär	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> Evenemangets program	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> Evenemangets tillgänglighet (var det lätt att röra sig runt dagcentralen?)	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> Var dina önskemål tagits i beaktande? (tidigare ifylld förfrågan)	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> Jag har inte fyllt i ett frågeformulär tidigare <input type="checkbox"/>					
<input type="radio"/> Var evenemangets längd passlig?	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> Skulle du delta ifall ett liknande evenemang skulle ordnas i nästa år?	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> Ordet är fritt:					

## Liite 11. Opinnäytetyöhön liittyvä aikataulus

**Musta fontti = Alkuperäinen aikataulu**

**Oranssi fontti = Aikataulu venyi**

**Punainen fontti = Lopullinen toteutus**

(Astrean päiväkeskuksen johtajan kesäloma 8.7-5.8.2019)

**19.6.2019** Astrean yhteyttä sähköpostitse ja sopiminen tapaamisesta **(aikataulussa)**

**1.7.2019** Ensimmäinen tapaaminen Astrean avohoidon esimiehen sekä päiväkeskuksen johtajan kanssa. **(aikataulussa)**

**6.7.2019** Vanhojen ikäihmisiin liittyvien opparien läpikäynti **(aikataulussa)**

**7.7.2019** Opparin runko kasaan **(aikataulussa)**

**14.7.2019** Kyselyn kysymykset valmiiksi. Kyselyn lähettäminen päiväkeskuksen johtajan tarkistettavaksi. **(aikataulussa)**

**11.8.2019** Kyselyn viimeistely valmis. Valmis käytäntöön **(Aikataulus venyi)**

Aikataulu venyi, vastaus tulikin vasta 16.8 ja **18.8 tein tarvittavat muutokset** sekä tein kyselystä ruotsinkielisen version. (tekstiä muokattu 18.8) **(uudessa aikataulussa)**

**16.8.2019** Kyselyn vastaukset saatu. **(Aikataulus venyi)**

(Koska palautteen saamisessa kestikin oletettua pidempään venyi tämän saaminen myös. Sain kyselyyni vastukset maanantain ja torstain ryhmiltä ja näin ollen saan **kyselyn vastaukset viimeistään 27.8.)** (Tekstiä muokattu 18.8) **(uudessa aikataulussa)**

**18.8.2019** Kyselyn analysointi, **päätös tapahtumasta/matkasta/retkestä.** (olen itse lomalla 25.8-2.9 joten teen tämän päätöksen **3.9.** (Tekstiä muokattu 18.8) **(uudessa aikataulussa)** **Päätös: TAPAHTUMA**

**24.8.2019** Tapahtuman/retken suunnittelu/hahmottelu valmis. **4.9 suunnittelen ja hahmottelen koko päivän tapahtumaa** sekä **mietin** mahdollisia **kontaktihenkilöitä** (tekstiä muokattu 18.8) (**Uudessa aikataulussa**)

**3.9.2019** Kontaktihenkilöiden kontaktointi (esiintyjät, näyttelleasettajat...) (Olen lomalla 5.-12.9) **16.9 Aloitin kontaktoimaan esiintyjä tapahtumaan** liittyen. (tekstiä muokattu 18.8) (**Uudessa aikataulussa**)

**Tällä välin:**

Tekstiosuuteen keskittymistä

Tapahtuman aikataulutuksen miettimistä, tapahtuma-alueen hahmotusta. Opastekylytien, lahjakorttien ja tapahtumajulisteen askartelua

**4.10.2019** Toinen tapaaminen Päiväkeskuksen johtajan kanssa. Läpi käytiin tapahtuma- aluetta, minne sijoitetaan mitään, koristeluita sekä niiden budjettia sekä välineistöön liittyviä kysymyksiä (**Aikataulussa**)

**4.10.2019** Tapahtumajuliste Asteraan esille (**Aikataulussa**)

(Lisätty jälkeenpäin) → **7.10.2019** Kaikki esiintyjät ja näyttelleasettajat varmistettu.

**30.9.2019** Tekstiosuus hyvällä mallilla. Aka. Hienosäätö puuttuu. (**aikataulutus venyi**) (Vielä vähän vaiheessa, mutta ohjaajan palaute saatu 24.9. Muokkailu ja tekstin lisääminen jatkuu...) (Tekstiä muokattu 9.10)

**7.10.2019** Tapahtuma sekä palautekyselyn jakaminen (**aikataulutus venyi**)

**14.10.2019** Tapahtuma sekä palautekyselyn jakaminen (Tekstiä muokattu 18.8) (**aikataulutus venyi**)

**17.10.2019** Tapahtuma sekä palautekyselyn jakaminen (Tekstiä muokattu 28.8)

**17.10.2019** TAPAHTUMA (**Aikataulussa**)

**13.10.2019** Palautekyselyn sekä tapahtuman analysointi valmis (**aikataulut** venyi)

**20.10.2019** Palautekyselyn sekä tapahtuman analysointi valmis (Muokattu 18.8) (**aikataulut** venyi)

(Palautekyselyt kiersivät vielä tapahtumasta seuraavalla viikolla Astreassa, sillä osa asiakkaista lähti enne tapahtuman loppua. **Vastaukset sain 28.10** ja niiden analysointi on **valmis 1.11**) (Tekstiä muokattu 28.10.)

**31.10.2019** Oppari valmis ensimmäiseen tarkistukseen. (**Aikataulut** venyi)

**1.11.2019** Oppari valmis ensimmäiseen tarkistukseen (muokattu 18.8) (**Aikataulut** venyi)

Hienosäätöä olikin yllättävän paljon, joten välitarkistukseen oppari meni 1.11, mutta paljon oli vielä muokattavana. Tekstiosuus oli kirjoitettu, mutta siihen liittyvät lisäykset, muutokset yms. Jatkuivat. (muokattu 3.11)

**10.11.2019** Oppari valmis ensimmäiseen tarkistukseen

**Liite 12. Astreaan lähetetty esittelyvideo**

[https://haagahelia-my.sharepoint.com/:v:/r/personal/a1603506\\_myy\\_haaga-helia\\_fi/Documents/Oppari/Astrea%20esitt%C3%A4ytyminen.mp4?csf=1&e=XEsIN1](https://haagahelia-my.sharepoint.com/:v:/r/personal/a1603506_myy_haaga-helia_fi/Documents/Oppari/Astrea%20esitt%C3%A4ytyminen.mp4?csf=1&e=XEsIN1)