

**Tapahtumien järjestäminen ja niiden merkitys diplomatialle  
Suomen Lontoon suurlähetystössä**

Joel Lingman

Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

<p><b>Tekijä</b> Joel Lingman</p>	<p><b>Ryhmä tai aloitusvuosi</b> ASSI08K</p>
<p><b>Opinnäytetyön nimi</b> Tapahtumien järjestäminen ja niiden merkitys diplomatialle Suomen Lontoon suurlähetystössä</p>	<p><b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 48 + 10</p>
<p><b>Ohjaaja tai ohjaajat</b> Eija Kärnä</p>	
<p>Tämä opinnäytetyö laaditaan Suomen Lontoon suurlähetystön toimeksiantamana. Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia suurlähetystön tapahtumien diplomaattista merkitystä sekä parantaa sitä tapahtumien laadun kehittämisen myötä.</p> <p>Opinnäytetyö perustuu sen tekijän suorittamaan työharjoitteluun Suomen Lontoon suurlähetystössä 1.4-19.8.2010. Työharjoittelussa muun muassa järjestettiin tapahtumia ja niistä tulleita kokemuksia käytetään hyväksi opinnäytetyön teossa.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on olla toimeksiantajalle käytännön hyödyksi. Työn avulla pitäisi voida esimerkiksi kehittää järjestettäviä tapahtumia niin että Suomen tunnettuus asemapaikalla kasvaa.</p> <p>Tutkimus rajattiin koskemaan ainoastaan sellaisia Isossa-Britanniassa järjestettyjä tapahtumia, joissa Suomen suurlähetystö on toiminut pääjärjestäjänä. Tutkimus ei siis kohdistu esimerkiksi Irlannissa tai Finpron toimesta järjestettyihin tapahtumiin.</p> <p>Työ toteutettiin tutkimustyyppisenä, mutta siinä käytettiin vahvasti hyödyksi myös työn laatijan omia kokemuksia eli empiiristä tutkimusta. Lisäksi tutkimuksessa apuna olivat haastattelut, joita tehtiin sekä suurlähetystön työntekijöille että organisaation ulkopuoliselle henkilölle. Työssä tutkittiin sekä tapahtumien järjestämiskäytäntöjä että diplomatiaa ja etsittiin näiden pohjalta verrannollisia tekijöitä. Tutkimusta tehtiin läpi opinnäytetyön eli kesästä 2010 kevääseen 2011.</p> <p>Opinnäytetyössä selvitettiin, että Suomen Lontoon suurlähetystön tapahtumat ovat onnistuneet hyvin. Mahdollisia kehityskohteita kuitenkin löytyi muun muassa organisaation yhteisistä toimintamalleista, sillä vaikka ne olivat hyväksi havaittu, ne eivät olleet täysin yhtenäisiä.</p>	
<p><b>Asiasanat</b> Diplomatia, Suomi, Iso-Britannia, Lontoo, tapahtumat</p>	

Multilingual Management Assistants

<p><b>Author</b> Joel Lingman</p>	<p><b>Group or year of entry</b> ASSI08K</p>
<p><b>The title of thesis</b> Event Organizing and its Diplomatic Meaning at the Embassy of Finland in London</p>	<p><b>Number of pages and appendices</b> 48 + 10</p>
<p><b>Supervisor</b> Eija Kärnä</p>	
<p>The subject of this thesis was commissioned by the Embassy of Finland in London. Its purpose was to ascertain the diplomatic meaning of the events organized by the Embassy and through this to help improve these events.</p> <p>The thesis is based on the author's job training in the Embassy of Finland in London from 1 April to 19 August 2010. During the training the author organized events, and made use of that experience in writing this thesis.</p> <p>It was hoped that the benefits of this thesis would become obvious and that it would be put into practical use by the employer. For example, with the results from this thesis the employer should be able to develop the events it organizes, in order to, among other things, improve Finland's popularity in the United Kingdom.</p> <p>Research was limited to include only such events that were or will be organized in Great Britain and of which the Embassy of Finland was or will be acting as the head organizer. For example, the research does not cover events organized in Ireland or mainly by other organizations, i.e. Finpro.</p> <p>This thesis is written on a research basis but it also exploits the empirical research of the author. It studies both the organizing of the events and diplomacy, and it searches for correlative factors between the two. This research lasted through the whole writing process of this thesis, i.e. from summer 2010 to spring 2011.</p> <p>It became clear that these events have been successful in the Embassy of Finland in London. However there were some factors that could be improved. These were, for example, the patterns of organizing events. Even though these patterns were considered satisfactory they differ somewhat from each other, as different people act in different ways when organizing similar events.</p>	
<p><b>Key words</b> diplomacy, Finland, United Kingdom, London, events</p>	

# Sisällys

1 Johdanto .....	1
2 Tapahtumien järjestämisprosessi.....	2
2.1 Alkukartoitus.....	7
2.2 Valmistelut.....	7
2.3 Postin lähetys ja kutsuvastausten rekisteröinti .....	9
2.4 Tapahtumapaikan rakentaminen .....	10
2.5 Toiminta tapahtuman aikana .....	11
2.6 Tapahtuman jälkihoito.....	11
2.7 Palautteiden käsittely ja kehitysajat .....	12
3 Diplomatia ja Suomen maine .....	12
4 Työorganisaation rooli tapahtumien järjestämisessä .....	16
5 Tapahtumien järjestäminen Suomen Lontoon suurlähetystössä .....	18
5.1 Suomen Lontoon suurlähetystön esittely.....	18
5.2 Ohjelmarunko.....	20
5.3 Tapahtuman ajankohta ja paikka.....	22
5.4 Tarjoilu.....	24
5.5 Rahoitus .....	25
5.6 Logistiikka .....	26
5.7 Turvallisuus .....	26
5.8 Tapahtuman vieraat ja kutsumisprosessi.....	28
5.9 Tapahtumien suunnittelu ja seuranta.....	31
6 Diplomatia ja Suomen maine lähetystön järjestämissä tapahtumissa.....	35
7 Työorganisaation rooli tapahtumanjärjestämisessä.....	39
8 Tutkimusmenetelmät ja johtopäätökset .....	41
9 Kehitys- ja jatkotutkimusehdotukset .....	42
10 Reliabiliteetti ja validiteetti .....	46
Lähteet.....	47
Liitteet.....	49

# 1 Johdanto

Tutkimukseni taustalla on Suomen Lontoon suurlähetystössä suoritettu työharjoittelu maaliskuu-elokuussa 2010. Harjoittelussa selvitin yhdessä toimeksiantajani kanssa mitkä ovat suurlähetystön toiminnan pääseikat ja esiin nousi tapahtumien järjestäminen. Tapahtumien järjestämistä ei lähetystöllä ole juuri tutkittu, joten päätimme, että teen opinnäytetyöni siitä. Lisäksi päätin tutkia samalla, miten tapahtumissa toteutuu diplomatia ja minkä tyyppisenä. Liitin mukaan myös pääaineopintoni, organisaatiot ja johtamisen tutkimalla tapahtumien järjestämistä prosessina organisaatiotasolla.

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää kuinka hyvin Suomen Lontoon suurlähetystö on onnistunut tapahtumien järjestäjänä. Lisäksi etsin kehitysehdotuksia tähän tapahtuman järjestämisprosessiin. Lisäksi pyrin selvittämään, onko diplomatian tai julkisuusdiplomatian ja tapahtumien järjestämisessä verrannollisuutta. Eli saadaanko tapahtumia parantamalla esimerkiksi Suomea mainostettua paremmin.

Tutkimuskysymykset:

- Kuinka Suomen Lontoon suurlähetystö on onnistunut tapahtuman järjestäjänä?
- Miten tapahtumia voisi mahdollisesti kehittää?
- Kuinka diplomatia toteutuu tapahtumissa?
- Millaista on laadukkaan tapahtuman ja diplomatian välinen verrannollisuus?

Rajasin tutkimuksesta pois sellaiset tapahtumat, missä Suomen Lontoon suurlähetystö ei ole päävastuussa järjestämisestä vaan vastaa esimerkiksi vain mainostamisesta. Tällöin pystyin keskittymään helpommin suurlähetystön toimintaan nimenomaan tapahtumanjärjestäjänä, ei ainoastaan avustajana.

## 2 Tapahtumien järjestämisprosessi

Leena Harju muotoilee kirjassaan ”Työelämän tapahtumat ja tilaisuudet” yritysten ja yhteisöjen tapahtumien toiminnoiksi ”ylläpitää suhteita sidosryhmiin, viestii arvoistaan ja tavoitteistaan, herättää luottamusta ja rakentaa yhteisökuvaa”. Des Conway kuvaa kirjassaan tapahtumia tavoitteiden kautta. Tavoitteet ovat yksinkertaisesti ne motivaattorit, joiden vuoksi tapahtuma järjestetään. Tavoite tulisi myös tiedottaa selvästi kaikille tapahtumaa järjestäville tahoille ja pitää huolta, että tavoite pidetään mielessä käytännön toimissa. (Conway 2006, 13–14; Harju 2003, 3.)

Osallistujista puhuttaessa taas tarkoitetaan kaikkia tapahtumaan osallistujia, myös järjestämisorganisaatiosta tulevia sekä emäntiä ja isäntiä. Tapahtuman tarkoitus määrittää aina sen luonteen. Tapahtuman tarkoituksesta kannattaa tiedottaa kaikille kutsuttavillekin, jotta he tietävät paremmin, kannattaako heidän osallistua tapahtumaan ja osaavat orientoitua kunnolla mikäli tapahtumaan osallistuvat. Luonnollisesti tapahtuman tasokin on harkittava tarkkaan. Tasoja harkittaessa on otettava huomioon tapahtuman tarkoituksen lisäksi kohderyhmä ja käytössä olevat resurssit. Yleisohje on, että mitä korkeampi taso, sitä vähemmän vieraan tulee itse tehdä mitään ennen tapahtuman, sen aikana ja sen jälkeen. Tapahtumien prosessit ovat yleensä samoja ja toistuvia, mutta niiden prosessien volyymi ja toteutustapa tekevät jokaisesta tapahtumasta uniikin. (Harju 2003, 9, 15; Ulkoasiainministeriö 2005, 15.)

Ennen kuin aletaan järjestää mitä tahansa tapahtumaa, on tiedettävä resurssit sen järjestämiseen. Siksi järjestävässä organisaatiossa on hyvä tiedostaa kokemukset, tiedot, kontaktit, resurssit, henkilökunta ja muut taidot sekä voimavarat, mitkä sillä on käytössä tapahtuman järjestämiseen (Conway 2006, 44).

Tapahtumanjärjestäminen on aina myös taloushallintoa, joten siksi näitäkin asioita on mietittävä. Jokaisella tapahtumalla on teema, jonka on hyvää olla aistittavissa tapahtuman logossa, väreissä, tapahtumapaikan sisustuksessa, ruokalistoissa ja niin edelleen. Tapahtuman teema päätetään heti sen jälkeen, kun on selvitetty tarve sen tyyppisen tapahtuman järjestämisestä. Teemasta on pidettävä kiinni, sillä sen pienikin muokkaaminen kesken järjestämisprosessin johtaa helposti koko järjestämisprosessin uudelleenaloittamiseen. Tapahtuman teemaa voidaan tietysti hajauttaa laajemmaksi kohderyhmän suurentamiseksi, mutta se vaatii lisäjärjestelyjä ja –resursseja. Harjun teoksen mukaan ”Tapahtumien ohjelma jakautuu pää- ja oheisohjelmaan tai asiaohjelmaan ja vapaa-ajan ohjelmaan”.. Joskus voidaan käyttää juontajaa tuomaan lisäväriä tapahtumalle. Lisäksi on hyvä olla jokin varasuunnitelma, kuten kaikessa, mikäli jokin ohjelmanumero peruuntuu. (Harju 2003, 16–17; Conway 2006, 40, 54.)

Kutsuvieraiden valinta käsitellään kokonaisuudessaan kohdassa ”Alkuvalmistelut”. Tapahtuman mahdollisesta osallistumismaksusta päätettäessä on hyvä ottaa huomioon ainakin paikalle tuleva yleisö siinä mielessä, että ovatko he valmiita maksamaan sisäänpääsystä ja minkä suuruisen osallistumismaksun (Conway 2006, 54).

Seuraavaksi on hyvä päättää tapahtuman ajankohta. Mikäli kyseessä on avoin tapahtuma, kannattaa se järjestää viikonloppuna tai muuna pyhäpäivänä, jolloin ihmisillä ei todennäköisesti ole valmiita ohjelmaa kuten töitä. Toisaalta ammattiaiheiset tapahtumat, kuten työnvälitysmessut, voivat vetää paremmin yleisöä arkipäivinä. On myös hyvä tarkistaa, ettei tapahtuman alustavana päivämääränä ole mitään (muita) suur tapahtumia lähialueilla. Kannattaa myös huomioida vuodenaika ja säävaraus. (Conway 2006, 48–49, 57–63; Harju 2003, 10.)

Avoimissa tapahtumissa osallistujien määrän arvioiminen on myös tärkeää.

Yleisömäärän ennustamiseen on apukeinoja: esimerkiksi edellisvuoden vastaavan tapahtuman yleisömäärän tarkastaminen (edellisvuoden vastaavasta tapahtumasta saatu tieto kannattaa muutenkin hyödyntää kaikin tavoin), ulkoiset muuttujat, kuten sää ja taloudellinen tilanne, samantyyppisten tapahtumien yleisömäärän kriittinen tarkastelu sekä tietysti ilmoittautuneiden määrä ilmoittautumista vastaavissa tapahtumissa. Mikäli tapahtuma järjestetään ensimmäistä kertaa, kannattaa suunnitelmat ja tavoitteet pitää helppoina ja yksinkertaisina eikä ottaa liian isoja riskejä, vaan jättää suuremmat tavoitteet mahdollisiin seuraaviin järjestyskertoihin. (Conway 2006, 48–49, 57–63.)

Tapahtuman alkamis- ja päättymisaikojen suunnittelussa on jälleen syytä erottaa kutsu- ja avoimet tilaisuudet. Koska avoimiin tilaisuuksiin halutaan mahdollisimman paljon yleisöä, venytetään tapahtuma-aikaa mieluummin kuin kutistetaan, koska halutaan mahdollisimman moni tulemaan paikalle. Kutsutilaisuuksissa tapahtuma-aikaa mietittäessä huomioidaan käytännön asioita, kuten mihin asti on varaa pitää tarjoilu- ja siivoushenkilökuntaa paikalla tai kuinka myöhään ihmiset pääsevät vielä julkisen liikenteen kulkuvälineillä kotiin. Tietysti myös tapahtuman teema ja kohdeyleisö tai kutsuvieraat vaikuttavat tapahtuma-ajan pituuteen. On syytä ottaa huomioon myös asemamaan ja vieraiden kotimaan kulttuurierot aikakäsitystä koskien, vaikka suuri osa vieraista on yleensä oppinut maan tavoille hyvin (Ulkoministeriö 2005, 20).

Paikka valitaan tapahtuman luonteen mukaan ja mikäli tapahtumassa on ulkoilmaohjelmaa, on sille laadittava varasuunnitelma, mikäli sää ei olekaan suotuinen. Hyvä tapahtumapaikka on siisti, akustiikaltaan hyvä ja meluton sekä tarjoaa tarpeeksi kunnollisia miesten- ja naistenhuoneita. (Harju 2003, 11, 17.)

Tapahtumapaikalle on laitettava selvät opasteet näkyville paikoille. Ne selkeyttävät tiedonkulkua tapahtumaan tuleville sekä luovat heihin turvallisuudentunnetta ja luottamusta. Varoitusmerkitkin ovat tärkeitä, mutta niiden tarpeetonta käyttöä on varottava, sillä niillä on ohjeita negatiivisempi vaikutus ihmisiin. (Harju 2003, 11, 14; Conway 2006, 33.)



Tapahtumapaikalle kuljetettaville tavaroille tulee olla oma sisäänkäyntinsä ja niitä tulee säilyttää sellaisessa paikassa, joka ei häiritse osallistujien kulkemista tapahtumassa. Toki tavarat voidaan peittää esimerkiksi seinäkkeillä, mikäli niitä ei voida siirtää. Sisustusta voi käyttää tuomaan tapahtuman teeman paremmin esiin ja erityistä huomiota kannattaa kiinnittää tapahtumapaikan ulkoasun ja aulan somistukseen, sillä nämä paikat vieraat huomaavat ensimmäisenä. Tärkeää on myös, että tilojen sisustus muodostaa eheän ja rauhallisuuden kokonaisuuden. Suomen lipun käyttö paikan somistuksessa tuo juhlallisuutta. (Harju 2003, 11–14)

Tapahtuman osallistujien mielialaan voidaan vaikuttaa myös värien valinnalla. Tärkeintä on ainakin erottaa sinisen värin rauhoittavat ja punaisen värin stimuloivat merkitykset. Myös tarvittava varustus on oltava ja tietoa tarvittavista laitteistoista on syytä hankkia hyvissä ajoin. Tekniikkaongelmiin on myös varattava aikaa. (Harju 2003, 11–13.) Kustannuslaskelmiin on hyvä ottaa mukaan 10–15 % puskuribudjetti ja jos tarkkaa osallistujamäärää ei tiedetä, on varauduttava siihen, että kaikki tulevat. Myös tapahtumakalenterin käyttö on oleellisen tärkeää. (Conway 2006, 3; Harju 2003, 3–5, 8–12.)

On myös seurattava mitä muuta tapahtumakaupungissa tapahtuman aikaan tapahtuu, jotta osataan varautua esimerkiksi liikenneuhkiin. Lisäksi tapahtuman järjestämiseen on luonnollisesti haettava aina vähintään lain vaatimat luvat. (Conway 2006, 49, 141; Harju 2003, 10, 23.)

D. G. Conwayn (2006, 11.) kirjan mukaan tapahtumaprosessissa on aina oltava yksi päävastuuhenkilö, yleensä sihteeri, joka pitää ikään kuin langat käsissään ja tekee lopulliset päätökset. Hän delegoi tapahtuman järjestämisprosessin tehtäviä muille organisaation jäsenille heidän taitojensa mukaan, mutta päävastuuhenkilöllä on oltava viimeinen sana kaikessa esimerkiksi budjetin koossapitämisen vuoksi. Muut voivat kuitenkin tehdä päätöksiä, sillä voi olla turhan aikaa vievää siunata jokainen pikkupäätös päävastuuhenkilöllä ennen etenemistä. Järjestävän organisaation eli toimikunnan koko riippuu tapahtuman koosta. Mikäli kyseessä on suuri tapahtuma, toimikunnan kannattaa vielä jakautua alaosastoihin, kuten tiedotus, talous ja hallinto. Näille alaosastoille nimetään jokaiselle vastuuhenkilöt. Lisäksi, on pidettävä huoli, että informaatio kulkee kaikkien järjestävien henkilöiden välillä ja järjestävässä organisaatiossa oikeat ihmiset ovat oikeilla paikoilla. (Conway 2006, 11–12.)

Päävastuuhenkilön kannattaa myös tehdä riskienhallintasuunnitelma tapahtumaa varten, jota hän seuraa ja muuttaa tarvittaessa, kun tapahtumaprosessi etenee. Suuriin tapahtumiin voidaan nimetä erikseen myös seremoniamestari, joka toimii kaikkien vieraiden yhteyshenkilönä ja valvoo tapahtuman käytännön toteutusta aikatauluineen. (Conway 2006, 16)

Mikäli tilaisuuteen saapuu erityisvieraita tai -puhujia, heille nimetään omia avustajia tai avustajatiimejä. Tosin hyvin tärkeiden diplomaattien vieraillessa heillä on usein oma delegaationsa mukana. (Harju 2003, 14.)

Turvallisuus on tapahtumissakin erittäin tärkeä prioriteetti ja tapahtumanjärjestäjä on vastuussa kaikkien tapahtuma-alueella olevien henkilöiden turvallisuudesta sekä heidän terveydestään ja hyvinvoinnistaan. Onkin suunniteltava huolellisesti kuinka turvallisuus otetaan tapahtumassa huomioon. Tätä on mietittävä tapahtumapaikan, kulkureittien, osallistujamäärän ja palkattavan henkilökunnan osalta. Tapahtumavieraille on myös tiedotettava turvallisuusmenettelyistä eikä ainoastaan käskettävä vaan myös perusteltava kiellot ja ohjeet. On hyvä myös pitää kirjaa kaikista tapahtuman turvallisuusseikoista, kuten esimerkiksi tapahtumapaikan huolellisen rakentamisprosessin etenemisestä. (Conway 2003, 20–22, 34, 37.)

## 2.1 Alkukartoitus

Ennen tapahtuman järjestämistä selvitetään onko tapahtumalle tarvetta. Tapahtumia pidetään myös virkistysmielessä, mutta ne hoidetaan omakustanteisesti tai erillisellä budjetilla, eikä niitä ole tarvetta käsitellä enempää. Omien tuttavien kutsumisen suhteen on oltava erityisen varovainen ja kutsumisen tulee aina perustua ammatillisiin seikkoihin. Tutun täytyy esimerkiksi olla samoissa työtehtävissä kuin osa muista vieraista. Näiden tarpeiden tyydyttämisestä syntyy tapahtuma ja sen tavoitteet. Tapahtumasuunnittelu voidaan hoitaa myös brainstormauksella, jossa kaikkien järjestävien henkilöiden ideat ja ajatukset otetaan vastaan.

(Conway 2006, 27, 44; Ulkoministeriö 2005, 17–19.)

Alkukartoitukseen kuuluu myös ohjelman teko. Ohjelma luodaan joka tapahtumalle aina erikseen, mutta se voi noudattaa samaa kaavaa kuin esimerkiksi viime vuoden vastaava tai muu samantyyppinen tapahtuma. Esimerkiksi eduskunnan valiokuntien ulkomaanvierailujen ohjelma noudattaa aina tuttua kaavaa, vaikka ohjelman sisältö vaihtelee esimerkiksi valiokunnan kiinnostuksen kohteiden mukaan; työvaliokunta työskentelee eri asioiden parissa kuin sivistysvaliokunta.

## 2.2 Valmistelut

Kun päätös tapahtuman järjestämisestä on tehty, kartoitetaan aluksi keitä tapahtumaan kutsutaan. Tapahtuman tavoitteet ja luonne määrää, keitä kutsuttavat vieraat. On suureksi avuksi mikäli aiempien samantyyppisten tapahtumien kutsuttujen yhteystiedot ovat tallella, sillä niiden avulla kutsumisprosessi lähtee helpommin käyntiin, koska kutsijat voivat ensin tuosta listasta poimia sopivia henkilöitä, eikä kukaan vakiovieras jää vahingossa kutsumatta. (Harju 2003, 15.)

Kutsuvieraiden yhteystietoja voidaan myös tiedustella organisaatiolta tai yritykseltä, missä hän työskentelee (Conway 2006, 16–17). Excel-pohjaisesta kutsulistasta päällekkäisyydet on helppo tarkistaa laittamalla kaikki kutsuvieraat samalle välisivulle aakkosjärjestykseen.

Kutsulistan kokoaja myös tiedottaa sille osastolle, jonka kutsuttu on kyseessä, mikäli kutsutun yhteystiedot ovat muuttuneet, jos kokoaja tällaista tietoa saa. Lisäksi tapahtuman isäntä tai emäntä antaa siunauksensa lopulliselle listalle ennen kutsujen lähetystä. Organisaation eri roolit kutsumisprosessissa siis ovat: osastojen kutsujat, kutsuttavien kokoaja sekä isäntä/isännät ja/tai emäntä/emännät.

Joskus paikalle tulee myös erityisaseman omaavia osallistujia, asemansa, tilaisuuden teeman tai tehtävänsä ansiosta. Näitä ovat esimerkiksi korkea-arvoiset diplomaatit, pääluennoijat tai juhlittavat henkilöt. VIP-vieraat kutsutaan paikalle myöhemmin kuin muut vieraat. Erityisesti ulkomaiset vieraat saavat usein VIP-kohtelun, koska monissa kulttuureissa liiketoiminnallisen kanssakäymisen edellytyksenä on onnistunut henkilökohtainen tapaaminen. Ulkomaisille on myös yleensä hankalampaa järjestää itse käytännön asiansa vieraassa maassa kuin kotimaisilla vierailija ja myös sen vuoksi on kohteliasta antaa ulkomaisille vieraille erityisarvo. Näitä VIP-henkilöitä tulee kohdella niin, että heille on kaikki tehty mahdollisimman valmiiksi ja helpoksi, jopa muiden vieraiden viihtyvyyden kustannuksella. (Conway 2006, 17, 23; Harju 2003, 15–16; Suomen Lontoon suurlähetystö 2010b.)

VIP-vieraita voidaan myös lokeroida keskenään tärkeysarvonsa mukaan nimeämällä esimerkiksi jokin/jotkut erityisen tärkeän aseman omaava(t) henkilö(t) kunniavieraiksi tai –puhujiksi. Heillä ei aina automaattisesti ole korkeampaa kohtelua kuin muilla, mutta on yleistä että he saavat esimerkiksi laadukkaamman hotellihuoneen tai lahjan kuin muut VIP- tai tavalliset vieraat. (Harju 2003, 33.)

Turvallisuusasioiden suunnittelu kuuluu myös valmisteluihin. On pidettävä huoli, että tapahtumapaikka ja kulkureitit ovat turvallisia sekä pätevää henkilökuntaa on tarpeeksi osallistujiin nähden. (Conway 2006, 21–22.)

Tapahtumiin määritellään usein myös istumajärjestys. Istumajärjestyksen malli muodostuu tapahtuman ohjelman, paikan ja vieraiden lukumäärän mukaan. Mikäli ohjelman pääosassa on vieraiden keskinäinen kommunikointi, on paras pöytämalli ns. pyöreän pöydän malli. Pyöreän pöydän mallissa istumajärjestyksen suunnittelu on tärkeämpää kuin muissa malleissa, sillä pöydissä istuu yleensä vain muutama ihminen, eikä kukaan saa tuntea itseään ulkopuoliseksi. Osallistujien kieli on myös otettava huomioon mielellään niin, että joka pöydässä kaikilla olisi vähintään yksi yhteinen kieli, jonka pöydän joka jäsen taitaa tai ainakin niin, ettei kukaan jäisi kielitaitonsa kanssa yksin eli kaikilla olisi ainakin yksi keskustelukumppani. Pääpöydän johtaja on tapahtuman emäntä tai isäntä. Pöytiin pyritään myös istuttamaan mahdollisimman tasavertainen määrä naisia ja miehiä. Alustava istumajärjestys menee tapahtuman isännälle tai emännälle, joka hyväksyy sen tai tekee siihen korjauskehdotuksia. (Harju 2003, 18; Ulkoasiainministeriö 2005, 16.)

### 2.3 Postin lähetys ja kutsuvastausten rekisteröinti

Tapahtuman kutsut lähetetään yleensä postitse, faksilla tai sähköpostitse. Sähköpostitse kutsumista yritetään kuitenkin välttää, sillä se on arkisempaa kuin postitse kutsuminen (Harju 2003, 26). Kutsut tehdään yleensä valmiille pohjalle.



*On the occasion of the Finnish Defence Force's Day  
The Ambassador of Finland and Mrs Pekka Huhtaniemi  
and The Defence Attaché, Colonel and Mrs Esa Salminen  
request the pleasure of the company of*

*High Commissioner and Mrs [REDACTED]*

*at a Reception on Monday 7th June 2010*

*at 17.30 - 19.30*

*The Ambassador's Residence  
14 Kensington Palace Gardens  
London W8 4QP*

*Please bring this card with you*

*R.S.V.P. by 28th of May 2010  
by the enclosed card or to  
lon.events@formin.fi  
Dress: Lounge Suit*

Kuvio 1. Kutsu puolustusvoimain lippujuhliin Residenssissä 7.6.2010.

Pienemmät tapahtumat tai vierailut voidaan sopia puhelimitse, eikä varsinaista kutsua tarvitse aina lähettää. Opastekyltit sijoitetaan hyväksi todetuille, näkyville paikoille, esimerkiksi tienvarsiin ja risteyksiin. Välillä tapahtumiin saatetaan myös tarvita lupia, esimerkiksi korkea meluasteen tai jonkin rakennelman virittämisen vuoksi. Lupia tarvitaan muun muassa arvonnin tai rahankeruun järjestämiseen sekä alkoholitarjoiluun. Lisäksi tulee huolehtia esimerkiksi kirjallisen materiaalin tekijänoikeuksista. Lupa-asiat tulee aina varmistaa paikallisilta viranomaisilta hyvissä ajoin ennen tapahtuman alkua ja niiden hankkimiseen on syytä varata rahaa tapahtuman budjetista. (Harju 2003, 13–14, 23–25.)

Kutsujen lähettämisen jälkeen otetaan vastaan vastausilmoituksia. Vastauksen vastaukset on kätevä kerätä samaan Excel-tiedostoon omaan kolumniinsa, jolloin voidaan kysellä sellaisten henkilöiden perään joilta vastausta määräaikaan mennessä ei ole saatu. Kutsujen vastauslistan seuraaminen tulee lisätä vain yhden henkilön vastuualueeksi, etteivät listat pääse sekoittumaan. Heidän tulemistaan voidaan tiedustella esimerkiksi sähköpostilla tai puhelimitse. Tosin joskus tämä voi osoittautua hankalaksi esimerkiksi isoissa tapahtumissa, joissa kutsuun ei-vastanneita voi olla satoja. Kutsuvastausten yhteydessä tulee myös kirjata ylös vieraan mahdolliset erikoistoiveet sekä esimerkiksi allergiat tai erityisruokavaliot. Myös mahdollisen avecin tiedot kannattaa ottaa ylös, sillä joskus vieraan avec voi olla järjestävään organisaatioon yhteydessä varsinaisen vieraan ollessa estynyt yhteydenottoon esimerkiksi sairastapauksen vuoksi. Avecin yhteystietojen tietäminen on hyväksi myös siinä tapauksessa, jos varsinaiseen vieraaseen ei saada yhteyttä. (Harju 2003, 16.)

## **2.4 Tapahtumapaikan rakentaminen**

Tapahtumapaikka rakennetaan valmiiksi mahdollisimman hyvissä ajoin. Kaikki perustuu kuitenkin tapahtumapaikan turvallisuuteen ja se on ensiprioriteetti myös paikan valmistelussa. Lisäksi tapahtumapaikalle viedään viimeisin tieto osallistujasta kätevästi luettavan listan muodossa.

## 2.5 Toiminta tapahtuman aikana

Tapahtuman tulee olla isäntänsä tai emäntänsä näköinen. Onnistuneesta tapahtumasta hehkuu vieraanvaraisuus, jolloin vieraatkin viihtyvät. Tapahtumassa ilmapiiri onkin tärkeämpi kuin esimerkiksi tarjoilut tai ohjelma. Toiminnassa tulee ottaa huomioon ystävällisen käytöksen lisäksi myös esimerkiksi vieraiden kulttuuritaustat. Varsinkin vieraan kotimaan tapakulttuuriin on hyvä tutustua huolellisesti, jotta esimerkiksi tabuista puhuminen vältetään. Vaikka kannattaakin toimia tapahtumassa maan tavalla, kuten sanotaan, ulkomaisen vieraan kulttuurin tunteminen osoittaa laadukkuutta tapahtumanjärjestäjiltä ja toimii hyvänä aiheena small-talkissa. (Harju 2003, 34; Ulkoasiainministeriö 2005, 7–8.)

## 2.6 Tapahtuman jälkihoito

Pakollisia tapahtuman jälkeen hoidettavia asioita ovat vuokrattujen tavaroiden palauttaminen, laskujen maksaminen ja tapahtumatilojen hoitaminen siistiin ja asialliseen kuntoon. Hyvien tapojen mukaista on myös aina kiittää tapahtuman vieraita ja järjestäjiä. Tämä tosin tehdään usein jo paikan päällä, ainakin vieraiden kohdalla. Lisäksi voidaan esimerkiksi lähettää osalle vieraista kiitoskortteja tai lahjoja sekä kerätä palautetta tapahtuman järjestämisestä. Myös yhteistyökumppaneita, kuten tapahtuman sponsoreita, on hyvä muistaa jollakin tavalla. Tapahtumista tulee tehdä myös tilinpäätös ja loppuraportti. (Harju 2003, 26.)

Palautetta on hyvä kerätä erityisesti sellaisia tapahtumia koskien, joiden ohjelmaan voidaan vaikuttaa mahdollisimman paljon. Tällaisia ovat esimerkiksi kongressit tai koulutustilaisuudet, joissa paikalla on usein esimerkiksi puhujia. Palautetta kannattaa kerätä jo paikan päällä, sillä usein ihmisten kiinnostuksen herättäminen jälkikäteen palautteen antamiseen on hankalaa. (Harju 2003, 27.)

Palautteen tulisi olla tarkkaa, tunnistettavaa ja ajankohtaista. On siis hyvä muotoilla palautekysymys tai -kysymykset hyvin selviksi ja yksinkertaisiksi. Lisäksi on syytä harkita, laittaako palautelomakkeeseen ollenkaan kysymyksiä, joihin vastataan avoimesti eli omin sanoin ja millaisia niistä tekee. Avoimista vastauksista voi toki saada hyviä kehitysehdotuksia, mutta ne voivat olla myös vaikeasti tulkittavissa. Palautekysely on hyvä suorittaa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen, jotta tieto olisi ajankohtaista. (Tum ym. 2006, 244.)

## **2.7 Palautteiden käsittely ja kehitysideoita**

Koska suurten tapahtumien kutsulistan kasaa lopuksi yhteen yksi henkilö, on tärkeää, että kaikki osastot kasaavat kutsuvieraansa samalla periaatteella, jotta tämä henkilö voi helposti tarkastaa listasta päällekkäisyydet. Olisikin hyvä, jos tämä henkilö lähettäisi etukäteen kaikille osastoille mallipohjan kutsuvieraslistasta. Tähän pohjaan kaikki osastot voisivat täyttää kutsuttavat vieraat samalla tavalla.

## **3 Diplomatiassa ja Suomen maine**

Pienenä maana Suomi on harjoittanut kohtalaisen avointa diplomatiassa, sillä sille on ollut tärkeää säilyttää hyvät suhteet muihin maihin. Suomen poliittisesta historiasta puhuttaessa ei myöskään voida väistää Neuvostoliitosta puhumista ja Neuvostoliiton poliittinen tilanne erityisesti kylmän sodan aikana vaikutti myös siihen, että Suomen politiikan ei tullut olla turhan ahdasmielistä, olihan Suomi poliittis-maantieteellisestikin idän ja lännen välissä. (Törnudd 2005, 8.)

Eri maiden välisessä diplomatiassa on tärkeää, että osapuolet ymmärtävät toisiaan. Osapuolilla on myös oltava yhtäläiset oikeudet ja niitä on kohdeltava yhtä ystävällisesti, vaikka maat olisivat kuinka erikokoiset tai muuten erilaiset (tätä seikkaa ei tule kuitenkaan sekoittaa tapahtumien VIP-vieras –käytäntöön). (Törnudd 2005, 133)



Viestinnälle tulee antaa diplomatiassa erityinen huomio. Kaikkea maiden julkaisemaa tietoa tarkastellaan muiden maiden näkökulmasta, joten tärkeää ei ole ainoastaan se, mitä ja miten asiat ilmaistaan vaan myös se, miten asiat halutaan ymmärrettävän. Tässä tehtävässä valtion virkamiehellä on tärkeä rooli, sillä heiltä saatetaan tiedustella maansa kantoja johonkin asiaan ja haluta syvempiä lausumia kuin mitä valtio on julkaissut. (Törnudd 2005, 41)

Vaikka teknologia on mullistanut viestintäkeinojen tarjonnan, on kasvokkainviestintä yhä voimakkain kommunikointimetodi. Ulkomailla toimiva virkamies voi siis vaikuttaa siihen, kuinka hänen valtionsa julkaisemat tekstit tai lausunnot käytännössä hänen asemamaassaan ymmärretään. Toisaalta diplomaatin tulee myös olla positiivinen ja miellyttävä, vaikka hän oikeasti suhtautuisikin tilanteeseen nuivasti. Senkin vuoksi diplomaatit eivät aina anna suoria vastauksia, etteivät loukkaisi ketään kuulijoista eivätkä toisaalta esitä valheellisia kantoja. Uskotaankin, että todellinen diplomaatti seisoo aina valtionsa kantojen takana, eikä esitä omia mielipiteitään mikäli ne poikkeavat valtionsa kannoista millään tavalla, vaikka samoja mielipiteitä virkamies olisikin julkaissut silloin kuin ne olivat myös hänen valtionsa kantojen mukaisia. Samanlaiseen tilanteeseen ovat voineet suomalaisetkin virkamiehet joutua esimerkiksi Suomen EU-jäsenyyden myötä. Jotkut virkamiehet ilmoittavatkin vain olevansa ”yleisisänmaallisella” kannalla, eivätkä ota kantaa ajankohtaisiin asioihin, etteivät joutuisi myöhemmin kiusallisiin tilanteisiin heidän valtionsa poliittisen tilanteen mahdollisen muutoksen jälkeen. (Törnudd 2005, 41, 79–80, 134; Ulkoministeriö 2005, 8.)

Diplomatian kannalta avainroolissa on myös valtion maine. Eri tutkimuksissa saavutetun menestyksenkin myötä Suomella on maailmalla hyvä maine, mutta myös varjopuolia löytyy, kuten muita korkeammat itsemurhatilastot.

Suomessa rehellisyys ja avoimuus ovat arvossa. Näiden lisäksi Suomessa arvostetaan myös vapautta ja sen vuoksi Suomi on saanut maineen suvaitsevana maana.

Esimerkiksi maailmankuulu pikajuoksija Jesse Owens piti erityisesti suomalaisista, sillä hän oli uransa huipulla aikana, jolloin afroamerikkalaisiin suhtauduttiin hänen kotimaassaan nihkeästi, mutta tällaista syrjivää kohtelua hän ei Suomessa kohdannut (Iltalehti 2010).

Suvaitsevaisuudenkin ansiosta Suomelle on usein luonnostaan istunut puolueettoman valtion rooli. Suomen maine puolueettomana valtiona on poikunut esimerkiksi korkearvoisten kokousten järjestämisiä, kuten huippukokouksia ja entinen presidenttimme Martti Ahtisaari on niittänyt mainetta Nobel-palkinnon veroisena rauhanneuvottelijana (Törnudd 2005, 132).

Diplomaatin, diplomatiaa työkseen harrastavan, työhön kuuluu suurena osana edustustoiminta työnsä sosiaalisen laadun vuoksi. Diplomatian juuret ovat aristokraattiset ja porvarilliset, nämä viittaavat myös juhlaviin tapahtumiin. Juhlavia tapahtumia ei kuitenkaan järjestetä vain viihtymisen vuoksi, vaan ne ovat tärkeä väline diplomatian harjoittamiseen. Nykypäivän diplomaattiset tapahtumat ovat suurelta osaltaan myös verkostoitumista: palvelujen ja tietojen vaihtamista. Diplomaattisissa tapahtumissa keskitytään yleensä virkamiehen tai diplomaatin työn kannalta tärkeisiin kontakteihin. Tällaisia ovat esimerkiksi asemamaan viranomaiset ja diplomaatin erimaalaiset saman alan töissä olevat muut diplomaatit. Tällaiset tapahtumat järjestetään yleensä edustustapahtumina, mikä tarkoittaa, että järjestämispaikkana voi olla esimerkiksi diplomaatin koti. Ellei kyse ole suurlähettilästä, osallistujia on tuolloin yleensä maksimissaan kymmenkunta, tietysti asunnon koosta riippuen. Näihin edustustilaisuuksiin keskitytään tässä työssä vain vähän, niiden pienen kokonsa vuoksi. (Ulkoasiainministeriö 2005, 5, 16.)

Buffet-tilaisuus on pienempiä aterioita ja tapaamisia vapaampi tilaisuus ainakin siinä mielessä, että kun vieraita on enemmän ja ruokailu vapaampaa, ei selkeitä neuvotteluja käydä niin paljon. Toisaalta buffet-ateria on erinomainen tilaisuus osallistujien verkostoitumiseen. Nykyään diplomaattisetkin tilaisuudet ovat muuttuneet arkisemmiksi ja esimerkiksi todella juhlevia frakkitilaisuuksia järjestetään vähemmän. (Ulkoministeriö 2005, 22.)

## 4 Työorganisaation rooli tapahtumien järjestämisessä

Organisaatioiden on toiminnassaan huomioitava tapahtumien järjestäminen monella tavalla. Jo rekrytointivaiheessa tulee keskittyä työnhakijoiden sosiaalisuuteen ja tiimitaitoihin. Näin menetellään erityisesti suurlähetystöissä, joissa edustaminen on iso osa diplomaattien työnkuvaa. (Ulkoministeriö 2005, 28.)

Tapahtumanjärjestäminen näkyy myös organisaation työtehtävien jaossa, kuten kerrottiin luvussa 2.

Organisaation toimintatavat muodostuvat pitkälti organisaatiokulttuurin pohjalta. Organisaatiokulttuuri määrittelee henkilöstön identiteetin ja erityisosaamisen. Organisaatiokulttuurin luomisesta ja muuttamisesta ovat vastuussa johtajat. Iso osa kulttuurin kehittymistä ovat luonnollisesti työntekijöiden henkilökohtaiset ominaisuudet tai persoonat. Onkin elintärkeää, että johtaja pystyy tarkastelemaan organisaation kulttuuria ikään kuin sivullisena ja toteamaan, mitkä seikat kulttuurissa ovat hyviä ja mitä kannattaisi ehkä muuttaa. Tämä taas edellyttää kykyä oppia uusia ajattelutapoja ja joustavuutta. (Schein 2009, 130.)

Conwayn (2006, 11.) teos ohjaa, että tapahtumissa tulisi aina olla yksi päävastuuhenkilö, kuten sihteeri. Tämä vastuuhenkilö vastaa tapahtuman onnistumisesta, pitää niin sanotusti langat käsissään ja tekee lopulliset päätökset. Vastuuhenkilö delegoi tapahtuman järjestämisprosessin tehtäviä muille heidän taitojensa mukaan, mutta päävastuuhenkilöllä on oltava viimeinen sana kaikessa. Muut voivat kuitenkin tehdä päätöksiä, sillä voi olla turhan aikaa vievää siunata jokainen pikkupäätös päävastuuhenkilöllä ennen etenemistä. Järjestävän organisaation eli toimikunnan koko riippuu tapahtuman koosta. Mikäli kyseessä on suuri tapahtuma, toimikunnan kannattaa vielä jakautua alempiin osastoihin. Näille alaosastoille nimetään jokaiselle vastuuhenkilöt. Lisäksi, on pidettävä huoli, että informaatio kulkee kaikkien järjestävien henkilöiden välillä ja järjestävässä organisaatiossa oikeat ihmiset ovat oikeilla paikoilla. (Conway 2006, 11–12.)

Suomalaiset organisaatiot ovat aiemmin olleet hyvin homogeenisia. Monet ovat saattaneet työskennellä samassa organisaatiossa jopa 30-40 vuotta. (Lämsä & Hautala 2008, 30.)

Työorganisaatiossa tapahtumia järjestettäessä tärkeää on luonnollisesti myös viestintä. Nykyään viestintä on suurilta osin sähköistä, mikä tarkoittaa, että liiallisen tiedon eli infoähkyn riski on olemassa. Sähköisen viestinnän potentiaalia on hehkutettu paljon, mutta lukuisten viestintäkanavien vuoksi viestin sisältö voi jäädä huomaamatta, kun organisaation ihmiset eivät välttämättä seuraa kaikkia näitä kanavia. (Aula 2008, 143.)

## 5 Tapahtumien järjestäminen Suomen Lontoon suurlähetystössä

### 5.1 Suomen Lontoon suurlähetystön esittely

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan Suomen Lontoon suurlähetystön järjestämiä tapahtumia. Suurlähetystö toimii Isossa-Britanniassa Suomen valtion virallisena edustajana. Suurlähetystön perustehtävät ovat poliittisia ja taloudellisia. Niihin kuuluu muun muassa neuvotteluja, yhteydenpitoa eri tahoihin Isossa-Britanniassa, talouskehityksen ja politiikan seuranta sekä raportointia Suomeen hallitukselle ja ministeriöille. (Suomen Lontoon suurlähetystö 2011a.)

Suurlähetystöön kuuluvan konsulaatin vastuualueisiin kuuluvat passi- ja viisumiasiat. Lisäksi konsulaatti avustaa Isossa-Britanniassa olevia suomalaisia sekä tarjoaa erilaisia notaaripalveluja. Näihin palveluihin kuuluvat esimerkiksi erilaisten todistusten, kuten elossaolotodistuksen, antaminen sekä ilmoitukset syntyneistä, kuolleista tai vihityistä Suomen kansalaisista. Konsulaatin notaaripalveluihin kuuluu myös virallisten asiakirjojen tai henkilön allekirjoituksen todistaminen oikeaksi. Lähetystön konsulilla on myös laajempia notaarinoikeuksia, joihin lisäksi kuuluvat esimerkiksi kaupanvahvistusten teko. Julkinen notaari lähetystön konsulaatti ei kuitenkaan ole. Ympäri Isoa-Britanniaa on 26 paikallista Suomen kunniakonsulia, jotka avustavat konsuliasioissa Lontoon konsulaattia. (Haastattelu B. 19.1.2011; Haastattelu E. 7.2.2011; Suomen Lontoon suurlähetystö 2011a.)

Suurlähetystön lehdistöosasto vastaa virallisten vierailujen lehdistöasioista, järjestää median Suomensuomalaisia sekä hoitaa yhteydenpitoa Isossa-Britanniassa työskenteleviin toimittajiin ja seuraa paikallisessa lehdistössä Suomea ja kansainvälistä politiikkaa koskevia kirjoituksia. Kulttuuriosaston missio on edistää Suomen mainetta kulttuurin avulla. Kulttuuriosaston yhteistyökumppaneita ovat muun muassa Ison-Britannian museot, taidelaitokset ja yksityiset galleriat. Suurlähetystön kaikkien osastojen tehtäviin kuuluu myös tapahtumien tai vierailujen järjestäminen. Myös konsulaatti järjestää tapahtumia, vaikkakin harvemmin. (Haastattelu B. 19.1.2011; Suomen suurlähetystö 2011a.)

Koska suurlähetystö pyrkii myös auttamaan asemamaassaan asuvia Suomen kansalaisia, suurlähetystön järjestämällä tapahtumilla on usein tarkoitus ylläpitää suhteita sen sidosryhmiin, siis muun muassa Suomen kansalaisiin. Muita tärkeitä sidosryhmiä suurlähetystölle ovat asemamaan suomalaiset järjestöt, suomalaiset kirkot, kunniakonsulaatit sekä yritykset, joissa toimii suomalaisia.

Suurlähetystön järjestämät tapahtumat voidaan jakaa suuriin ja pienempiin. Suuret ja pienet tapahtumat eroavat erityisesti tarjoilu ja vieras paikoitusjärjestelyissä. Suurissa tapahtumissa tarjoilut hoidetaan seisovan pöydän tai cocktail-palojen avulla eikä nimikoitua istumajärjestystä ole. Pienemmissä tapahtumissa taas tarjoillaan pöytiin ja pöytiin on tehty tarkkaan harkittu istumajärjestys. Tässä tutkimuksessa myös poliittiset edustustilaisuudet käsitetään tapahtumina, mutta tutkimuksesta on rajattu pois niin sanotut kotiedustukset eli edustustilaisuudet, jotka diplomaatti järjestää kotonaan. Poikkeuksena on suurlähettilään koti eli residenssi, jossa valtaosa suurlähetystön tapahtumista pidetään. Myöskään Lontooseen Suomesta suuntautuvia, suurlähetystön järjestämiä, kansanedustajien, virkamiesten, ministerien tai yritysvaikuttajien vierailuja ei tutkita, mutta ne mainitaan useaan kertaan, sillä niiden yhteydessä järjestetään usein myös jokin tapahtuma, kuten suurlähettilään isännöimä vastaanotto residenssissään.

Tässä vaiheessa on hyvä myös selkeyttää, että tutkimuksessa vieraista puhuttaessa tarkoitetaan tapahtuman osallistujista vain järjestämisorganisaation ulkopuolelta tulleita eikä myöskään emäntiä tai isäntiä. Samalla kannattaa tehdä selväksi muutama muu termi ja käytäntö. Residenssi tarkoittaa Suomen Lontoon suurlähettilään virka-asuntoa, lähetystö tai suurlähetystö Suomen Lontoon suurlähetystöä. Suurlähetystössä toimii konsulaatti, joka on lähetystön sisäinen, Suomen kansalaisille, Suomeen matkustaville tai Suomeen muuttaville kansalaispalveluja tarjoava elin. Suurlähettiläs on suurlähetystön ylin päällikkö ja hänen poissa ollessaan häntä tuuraa asianhoitaja, joka on yleensä lähetystön ministeri tai muu virkamies. (Haastattelu A. 20.12.2010.)

## **5.2 Ohjelmarunko**

Ohjelman teko kuuluu tapahtuman alkukartoitukseen. Ohjelma luodaan joka tapahtumalle aina erikseen, mutta se voi noudattaa samaa kaavaa kuin esimerkiksi viime vuoden vastaava tai muu samantyyppinen tapahtuma. Esimerkiksi eduskunnan valiokuntien ulkomaanvierailujen ohjelma noudattaa aina tuttua kaavaa, vaikka ohjelman sisältö vaihteleeikin esimerkiksi valiokunnan kiinnostuksen kohteiden mukaan; työvaliokunta työskentelee eri asioiden parissa kuin sivistysvaliokunta.



Harjun (2003, 16.) teoksen mukaan ”Tapahtumien ohjelma jakautuu pää- ja oheisohjelmaan tai asiaohjelmaan ja vapaa-ajan ohjelmaan”. Suurlähetystön järjestämissä tapahtumissa käytetään yleensä jälkimmäistä eli tapahtumassa noudatetaan yhtä ohjelmarunkoa, jonka toteuttamisen jälkeen on vapaan keskustelun vuoro. Ohjelma suunnitellaan suurlähetystön toimintaan ja tavoitteisiin parhaiten sopivaksi ja ohjelmassa on myös tilaa verkostoitumiselle eli vapaalle keskustelulle. Lisäksi suurlähetystö on harvoin mukana järjestämässä mitään messuja tai suuria kongresseja, joissa olisi tarvetta myös rinnakkaiselle ohjelmalle. Harjun kirja ohjaa myös käyttämään seremoniamestaria tai juontajaa ohjelman sujuvamman kulun takaamiseksi. Lähetystön järjestämissä tapahtumissa tällaisen seremoniamestarin virkaa on yleisesti hoitanut tapahtuman emäntä tai isäntä. Hän on siten muokannut ohjelman vastaamaan omia esiintymishalujaan eli esiintymistä välttävät ovat painottaneet esimerkiksi hyviä puhujia kun taas esiintymisen luonnolliseksi kokevat ovat mielellään itse pitäneet puheita. Juontajaa ei täten ole koettu tarpeelliseksi. Lisäksi on hyvä olla jokin varasuunnitelma, kuten kaikessa, mikäli jokin ohjelmanumero peruuntuu. (Conway 2006, 40, 54; Haastattelu B. 19.1.2011; Harju 2003, 16–17.)

Varsinaista oheisohjelmaa ei käytetä, sillä suurlähetystön tapahtumat ovat usein teemaltaan tarkasti määriteltäviä, joissa ohjelma pysyy koko ajan aiheessa. Vapaa-ajan ohjelmaa toki on ja se on yleensä vapaata keskustelua tilaisuuden varsinaisen ohjelman jälkeen. (Haastattelu B. 19.1.2011.)

Juontajan käyttöön suurlähetystö ei turvautunut, sillä usein tapahtumissa isäntä vetää ohjelmaa eli hoitaa ikään kuin juontajan tehtäviä. Suurlähettilään ja ministerin sihteerin mukaan suurlähetystön nykyinen päällikkö, suurlähettiläs Pekka Huhtaniemi, on ottanut juontajan roolin hyvänä puhujana innokkaasti vastaan. Mikäli isäntiä on useita, on rooli langennut sille henkilölle, jolle juontaminen on luontevinta tai jos isäntä/isännät välttävät mielellään liikaa puhumista, on ohjelma suunniteltu niin tiiviiksi, ettei välijuontoja ole tarvittu. (Haastattelu B. 19.1.2011.)

Suurlähetystön järjestämissä residenssin tapahtumissa ulkoilmaohjelman vaihtoehtona on yksinkertaisesti mennä residenssin sisään. Kaikkien vieraiden pitäisi mahtua sisään myös isommissa tapahtumissa ja välillä, esimerkiksi grillattua ruokaa tarjoiltavissa tapahtumissa, residenssin ulkopuolelle on myös pystytetty telttä. Sellaista ohjelmaa, jonka toteuttaminen vaatisi ulkona olon, ei järjestetä kuin kulttuuritapahtumissa. Tällöin saatetaan tarjota vaihtoehto myös sisällä oloon. Esimerkiksi kesällä 2010 järjestetyissä Lontoon arkkitehtifestivaaleissa Suomi oli edustettuna muun muassa Helsingistä tuodulla merikontilla, jonka sekä sisä- että ulkopuolella oli tietoa Helsingin tulevaisuudesta. Merikontti oli ulkosalla, mutta kontin sisälle mahtui 3-4 henkilöä. Helsingin kaupungin järjestämä ja Lontoon suurlähetystön avustama tapahtuma siis tarjosi sekä sisä- että ulko-ohjelmaa.

### **5.3 Tapahtuman ajankohta ja paikka**

Tapahtuman ajankohtaa pohtiessa tulee ottaa huomioon useita seikkoja. Kuten tapahtumissa yleensä, avoimet tapahtumat on parempi järjestää mahdollisimman suuren yleisön saamiseksi pyhäpäivinä tai viikonloppuna, ammattiin liittyvät tapahtumat tai kutsutilaisuudet taas arkipäivisin. Suurlähetystön järjestämät kutsutapahtumat pidetään usein arkipäivinä. On myös hyvä tarkistaa, ettei tapahtuman alustavana päivämääränä ole mitään (muita) suurtapahtumia lähialueilla. Tätä voi kysyä esimerkiksi viranomaisilta tai tutkailemalla paikallisia meno-oppaita, suurlähetystön tapauksessa esimerkiksi Lontoon TimeOut –lehteä. Lontoossa tosin isoja tapahtumia on useita kertoja viikossa, joten uhrauksia on tämän suhteen lähetystön tapahtumien järjestämisessä tehtävä. (Harju 2003, 10.)

Isossa-Britanniassa on useita Bank Holiday –viikonloppuja, jolloin maanantai on vapaapäivä. Sellainen viikonloppu on huono ajankohta järjestää avoimia, sillä monet matkustavat tuolloin kaupungin ulkopuolelle. Useimmat suurlähetystön tapahtumat järjestetään lähetystöllä tai suurlähettilään residenssissä. Suurlähettilään residenssi on Suomen Lontoon suurlähettilään virka-asunto ja siihen viitataan tässä tekstissä myöhemmin sanoilla ”suurlähettilään residenssi” tai ”residenssi”. Lontoossa järjestetään kesäisin paljon ulkoilmatapahtumia, kuten puutarhajuhlia, joten suurlähetystö pyrkii olemaan järjestämättä tapahtumia heinä-elokuussa. Tähän on lisäsyynä myös se, että suurlähetystön henkilökunta lomailee suomalaiseen tapaan useimmiten heinäkuussa, paikalliset ihmiset brittityyliin taas elokuussa.

Paikka valitaan tapahtuman luonteen mukaan ja mikäli tapahtumassa on ulkoilmaohjelmaa, on sille laadittava varasuunnitelma, mikäli sää ei olekaan suotuinen. Hyvä tapahtumapaikka on siisti, akustiikaltaan hyvä ja meluton sekä tarjoaa tarpeeksi kunnollisia miesten- ja naistenhuoneita. (Harju 2003, 11, 17.)

Residenssissä fasiliteeteista WC-tiloja on yleensä käytössä vain yksi naisille ja yksi miehille. Talon rakenteista johtuen WC-tiloja ei pystytä lisäämään, joskaan tarvetta moiseen ei ole myöskään esiintynyt. (Haastattelu B. 19.1.2011.)

Suomen lippua käytetään myös residenssin tapahtumissa ulkona liputukseen, mutta kulttuuritapahtumissa lippua ei yleensä käytetä, ettei se loisi liian virallista kuvaa yleisölle avoimesta tapahtumasta. Oikeaoppisuus kielen, erityisesti englanninkielen, käytössä on myös tärkeää ja siihen lähetystön työntekijät kiinnittävät erityistä huomiota. Esimerkiksi sihteerit tarkastavat aina ennen ruokailun sisältäviä tapahtumia yhdessä kokin kanssa, että menu on englanniksi varmasti kieliopin mukainen. Lisäksi virkamiehiä rekrytoidessa englanninkielen hyvin sujuva taito otetaan huomioon yhtenä hakukriteerinä. (Haastattelu B. 19.1.2011; Harju 2003, 11–14)

Osallistujien mielialaan voidaan vaikuttaa myös tapahtumapaikan värien valinnalla. Suurlähettilään residenssi juhlavine sisustuksineen ei kaivanne erityistä lisäväriä, sillä residenssin sisustus sinällään osallistujissa kunnioitusta ja sen muuttaminen väreillä voi luoda teennäisen tunnelman. Muissa tapahtumapaikoissa kuten taidegallerioissa, värien käyttö voi olla hyvinkin hyödyllistä. Tärkeintä on ainakin erottaa sinisen värin rauhoittavat ja punaisen värin stimuloivat merkitykset. (Harju 2003, 11–13; Suomen Lontoon suurlähetystö 2011a.)

#### **5.4 Tarjoilu**

Suomen Lontoon suurlähetystössä suurlähettilään residenssissä on kokki, mutta mikäli muut virkamiehet järjestävät niin sanottuja kotiedustuksia, he valmistavat ruoan itse oman perheensä kesken tai palkkaavat tarvittaessa ulkopuolisen kokin tätä varten. Diplomaateille korvataan ylimääräiselle henkilökunnalle maksamansa kohtuulliset palkkiot (kuuttia vastaan) ja tilaisuuden tarjoilukuluja seuraavan kaavan (vuodelta 2010) mukaan. Suurlähetystön tapahtumista valtaosa on ilmaisia jo siitä syystä, että niiden ei ole tarkoitus tuottaa voittoa vain ainoastaan hyötyä ja mielihyvää osallistujille ja suurlähetystölle sekä sen sidosryhmille. Suurlähetystön saaman palautteen tarvetta tapahtumien laadulliseen parantamiseen esimerkiksi rahalla ei ole ollut (Haastattelu A. 20.12.2010).

Menun runko riippuu järjestettävästä ateriasta. Esimerkiksi buffet-aterialla ja istuvalla aterialla tarjoillaan aina alku-, pää- ja jälkiruoka sekä kahvi ja jälkiruoka ruoan jälkeen. Tämä menetelmä perustuu Ulkoministeriön korvausperusteisiin, joiden mukaan kyseiset elementit on tarjottava, jotta virkamies voi saada normaalin korvauksen tapahtuman kuluista. Muussa tapauksessa käytetään alennettua korvausta. Korvaus on myös erisuuruinen silloin, kun tarjoilun taso on ”vaativa” kuin silloin, kun se on ”normaali”. Suomen Lontoon suurlähetystössä tarjoilu laaditaan ”vaativaksi” vain silloin, kun on kyseessä vierailu tai tapahtuma, jossa on paikalla jonkin valtion ministereitä tai presidenttejä. Lisäksi raaka-aineisiin kiinnitetään tällöin erityistä huomiota. Muissa tapauksissa noudatetaan ”normaalia” tarjoilun tasoa. (Ulkoministeriö 2005, 21.)

Residenssitilaisuuksissa kokki ehdottaa tapahtuman isännälle tai emännälle menua, jonka tämä hyväksyy tai esittää muutostoiveita. Residenssissä järjestettävissä tapahtumissa koemaistot suorittaa ammattimainen kokki ja samoja, hyväksi koettuja menuja yleensä kierrätetään, kunhan sama tarjoilu ei toistu samalle vieraille. Mikäli suurlähetystön järjestämä tapahtuma on muualla kuin residenssissä, tarjoiluna on mahdollisten juomien lisäksi korkeintaan pikkusuolaista ja/tai –makeaa kaupasta ostettuna.

## 5.5 Rahoitus

Budjetti laaditaan suurlähetystön suurimpien tapahtumien mukaan. Suurlähetystön budjetista maksetaan suurimmat tapahtumat suoraan. Pienemmät tapahtumat maksaa ensin vastuuvirkamies, joka sitten myöhemmin saa kuluistaan korvauksen seuraavasti:

- Aamiainen tai kahvitarjoilu 8 € per osallistuja
- Vastaanotto (cocktail-tilaisuus) 16 € per osallistuja
- Brunssi, kevyt lounas 26 € per osallistuja
- Buffet, seisova 28 € per osallistuja
- Buffet, istuva (pöytiin tarjoilu) 42 € per osallistuja
- Normaali lounas 35 € per osallistuja
- Korkeatasoinen lounas 47 € per osallistuja
- Normaali päivällinen 47 € per osallistuja
- Korkeatasoinen päivällinen 60 € per osallistuja

Tapahtumapäivänä tulleista peruutuksista korvataan 30 % per peruuttanut henkilö ja buffetin sekä vastaanottojen kohdalla todellinen kustannus kokonaan mikäli force majeure –syistä merkittävä osa vieraista on jäänyt pois. Tällöin kustannus perustuu kuitteihin tai kokin arvioon. (Ulkoministeriö 2005, 20, 23.)

Kulttuuritapahtumien budjetti laaditaan aina vuosittain syyskuussa. Budjetissa ennakoidaan vuoden aikana tulevat sellaiset kulttuuritapahtumat Ison-Britannian alueella, joissa on suomalaisedustusta. Myös vuosittaiset festivaalit, esimerkiksi elokuvafestivaalit, huomioidaan. (Haastattelu D. 7.2.2011.)

## 5.6 Logistiikka

Tapahtumapaikalle tuotavat tavarat on pystyttävä kuljettamaan sinne vaivattomasti ja niin, ettei kuljetus häiritse tapahtuman vieraita. Residenssin pienemmissä tilaisuuksissa tilapäisenä varastotilana on toiminut eteisen kaapit. Isommissa tapahtumissa tavaransäilytystilaa on myös residenssin kellarissa (Haastattelu B. 19.1.2011; Harju 2003, 11–14.)

Tavarat viedään residenssiin etukäteen, jos se vain on mahdollista. Aina se ei kuitenkaan ole ollut mahdollista. Esimerkiksi viime kesänä Lontoon arkkitehtifestivaaleissa Helsingin kaupungin ja Suomen Lontoon suurlähetystön yhdessä järjestämän konttinäyttelyn avajaiset aloitettiin ensin kontin näyttelypaikalla Lontoon South Bankilla, josta siirryttiin bussilla residenssiin. Kaikkia kontilla olevat järjestäjät oli kutsuttu myös residenssiin ja/tai heitä tarvittiin sielläkin järjestelijöinä, joten he kuljettivat tarjoiluasiat samalla bussikyydillä vieraiden kanssa. Tavarat voidaan myös peittää esimerkiksi väliseinillä, jos niitä ei voida siirtää ja ne olisivat muuten vieraiden tiellä. Tapahtuman teema voidaan tuoda sisustuksella esiin kulttuuritapahtumissa, mutta residenssi on koettu jo valmiiksi niin juhlavaksi, ettei ole koettu sen tarvisen erityissisustusta (Haastattelu B. 24.1.2011; Harju 2003, 11–14.) Joissain tapahtumissa saatetaan kuitenkin mainostaa jotakin yhteistyökumppania, erityisesti jos kyseinen kumppani on ollut mukana järjestämässä tapahtumaa.

## 5.7 Turvallisuus

Tapahtumanjärjestäjä on vastuussa kaikkien tapahtuma-alueella olevien henkilöiden terveydestä, hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Sen vuoksi turvallisuus on yksi tärkeimmistä seikoista tapahtumanjärjestämisessä. Turvallisuutta on mietittävä tapahtumapaikan, kulkureittien, osallistujamäärän ja palkattavan henkilökunnan osalta. Lisäksi turvallisuusmenettelystä on tiedotettava vieraille oleellisin osin. On hyvä myös pitää kirjaa kaikista tapahtuman turvallisuusseikoista, kuten esimerkiksi tapahtumapaikan huolellisen rakentamisprosessin etenemisestä. (Conway 2003, 20, 34, 37.)

Sekä Suomen Lontoon suurlähetystöllä että residenssissä on omat evakuointisuunnitelmansa. Lähetystön evakuointisuunnitelma on lähetystön henkilöstön tiedossa ja residenssin evakuointisuunnitelma residenssin henkilökunnan sekä suurlähettilään tiedossa. Suurlähettilään residenssin tapahtumissa, joissa henkilökunta on usein samaa, kannattaa myös panostaa henkilökunnan koulutukseen esimerkiksi ensiaputaitoisten lisäämiseksi. Lähetystö järjestääkin henkilökunnalleen ensiapukoulutuksia säännöllisesti. Residenssin henkilökunta on ensiapukoulutettu. Lähetystöllä on myös oma turvaryhmänsä, jonka vastuualueena on kaikin tavoin edistää henkilökunnan tietoja ja taitoja hätätilanteissa toimimisesta sekä niiden ennakoinnista, tosin vain lähetystön osalta. Turvaryhmä on myös yhteydessä London Diplomatic Policeen esimerkiksi hätätilanteissa ja lähetystön turvallisuussuunnitelman pätevyyden tarkastamiseksi. Residenssillä tällaista ryhmää ei erikseen ole. (Conway 2006, 21–22; Haastattelu B. 19.1.2011.)

On pidettävä huoli, että tapahtumapaikka ja kulkureitit ovat turvallisia sekä pätevää henkilökuntaa on tarpeeksi osallistujiin nähden. Suurlähetystön tapahtumat tosin harvoin keräävät yli sadan osallistujan yleisöä, sillä niihin kutsutaan usein valikoidusti ihmisiä ja tapahtumia harvoin mainostetaan paljon. Vain osa suurlähetystön kulttuuritapahtumista on kaikille avoimia. Noissa kulttuuritapahtumissa lähetystö on yleensä vain tukemassa järjestelyissä ja varsinaisen järjestäjä on hoitanut päävastuun mainostamisesta. Suurlähetystö mainostaa nettisivuilla, uutiskirjeissä tai Finnish Events –painatuksessa, joka ilmestyy neljä kertaa vuodessa. Lähetystö mainostaa myös täsmämainonnalla, jolloin postitetaan yksittäisestä tapahtumasta mainoksia mahdollisesti kiinnostuneille.

(Conway 2006, 21–22; Haastattelu D. 7.2.2011.)

Joskus tapahtumiin vaaditaan myös viranomaisen myöntämiä lupia. Tällaisia lupia residenssin tapahtumiin ei ole tarvinnut. Tosin lähinaapureita varoitetaan etukäteen, jos on tulossa iso tapahtuma. Kulttuuritapahtumissa luvat hoitaa järjestelyistä vastaava organisaatio, eikä suurlähetystön ole tarvinnut huolehtia lupamenettelystä niissäkään. (Haastattelu B. 19.1.2011; Haastattelu D. 7.1.2011.)

## 5.8 Tapahtuman vieraat ja kutsumisprosessi

Tapahtuman vieraat määritetään tilaisuuden tavoitteen ja luonteen mukaan.

Suurlähetystön tapahtumissa päätöksen kutsuttavista henkilöistä tekee yleensä tapahtuman isäntä tai emäntä, mutta erityisesti suuremmissa tapahtumissa kutsujiin kuuluu muitakin henkilöitä, esimerkiksi yksi henkilö suurlähetystön joka osastolta. (Harju 2003, 15.)

Kutsuttavien vieraiden määrä on yleensä myös virkamiehen harkinnassa, mutta sopivista vieraista virkamies konsultoi muitakin virkamiehiä, jotta mahdollisimman sopivat henkilöt saataisiin kutsuttua. Lähetystön tapahtumaan sopivalla vieras täyttää ainakin yhden seuraavista seikoista: hänen taustansa sopii suurlähetystön toimintaprofiiliin, hänet halutaan palkita esimerkiksi hyvästä yhteistyöstä ja vieraan mieltymykset sopivat tilaisuuteen, esimerkiksi muumi-faniksi tunnustautuva kontakti kutsutaan ”Moomin Cook Bookin” julkistustilaisuuteen. (Haastattelu C. 24.1.2011.) Kutsuttavien yhteystietoja selvittäessä voidaan myös ottaa pyytää apua vieraan työorganisaatiolta. Suurlähetystössä suurena apuna on vuosittain julkaistava London Diplomatic List, jossa näkyy muun muassa kaikkien Lontoossa toimivien suurlähetystöjen ja konsulaattien yhteystiedot. London Diplomatic Listin heikkous kuitenkin on se, että sen yhteystiedot vanhentuvat helposti vuoden kuluessa, koska lista julkaistaan jo alkuvuodesta ja se päivitetään vasta ensi tammikuussa uudestaan. Lista on tosin myös tiheämmin päivitettyä netissä, mutta sekään ei usein ole täysin ajan tasalla. (Conway 2006, 16–17.)

Kutsulistat ovat suurlähetystössä yleensä Excel-tiedostona arkistonhoitajalla, koska Excel-tiedosto on helposti muutettavissa ja uusimman version ollessa aina yhdellä henkilöllä ei listasta pääse useampia, toisistaan erilaisia asiakirjoja, liikkeelle. Esimerkiksi suurlähetystön järjestäessä Suomen puolustusvoimien lippujuhlan vastaanottoa, lähetystön joka osaston sihteeri katsoo osastonsa kontaktit ja lopuksi yksi henkilö kasaa ne yhteiseen listaa ja rekisteröi usealla listalla olevat samat henkilöt ettei heille lähetetä turhaan useita kutsuja.



Oman erityisvaatimuksensa tapahtumalle asettavat erityisaseman omaavat VIP-vieraat. Näitä ovat esimerkiksi korkea-arvoiset diplomaatit, pääluennoijat tai juhlittavat henkilöt. VIP-vieraat saapuvat paikalle muita vieraita myöhemmin ja heille tulee tehdä kaikki mahdollisimman helpoksi. Korkea-arvoisilla diplomaateilla mukana olevat delegaatiot tosin auttavat suurlähetystön tapahtumissa näissä järjestelyissä mukavasti tarjoamalla esimerkiksi turvallisuuspalvelun VIP-vieraalle, mutta usein myös suurlähetystön henkilökunnan panosta kaivataan esimerkiksi puhekääntäjän tai autonkuljettajan muodossa. (Conway 2006, 17, 23; Harju 2003, 15–16)

Delegaation valmiudet ja suurlähetystöltä tarvittava apu selvitetäänkin hyvissä ajoin ennen tapahtumaa. Tämä esimerkiksi sen vuoksi, että suurlähetystöllä on vain kaksi varsinaista autonkuljettajaa, jotka hekin tekevät töitä vuoropäivin. Ylimääräisen kuljettajan saanti vaatii siis lisätyötä ja kuljettajien kanssa on sovittava tästä hyvissä ajoin tai hoidettava kuljettaja suurlähetystön virastomestareista tai kokonaan organisaation ulkopuolelta. (Suomen Lontoon suurlähetystö 2010a.)

Suurlähetystössä kutsut lähetetään pääasiassa postitse, mutta tarvittaessa voidaan turvautua myös sähköpostitse kutsumiseen. Esimerkiksi vuoden 2010 lippujuhliin oli varattu 600 kutsua, jotka kuitenkin loppuivat kesken, joten muutamalle vieraalle lähetettiin kutsu skannattuna sähköpostitse. Sähköpostilla kutsumista yritetään kuitenkin välttää, sillä se on arkisempaa kuin postitse kutsuminen (Harju 2003, 26).

Kutsulle tehdään valmiiksi pohja, joka tulostetaan leijonavaakuna- tai leijonakuvioiselle kutsukortille ja siihen kirjoitetaan käsin kutsuttava henkilö sekä mahdollinen avec ja saapumisaika, mikäli vieraiden saapuminen on porrastettu eli kaikki eivät saavu samaan aikaan. Samaan tyyliin lähetetään Pour Memoire –kortti, sillä poikkeuksella, että vain kutsun mukana lähetetään RSVP- eli tapahtumaan ilmoittautumiskortti, koska Pour Memoire –kortin tavoitteena on muistuttaa. Se toimii myös kutsuna silloin, kun on ilmoittauduttu puhelimitse tai sähköpostitse. Vastausilmoitus lähetystön järjestämiin tapahtumiin pyydetään yleensä sähköpostitse, faksitse tai puhelimitse. Lisäksi, mikäli tapahtumassa on suurempi ruokailu kuin cocktail, kysytään kutsuttaessa myös vieraan ruokarajoitteista. Muista rajoitteista, esimerkiksi liikuntarajoitteista, vieraat ilmoittavat halutessaan itse, mutta erityisesti isommissa tapahtumissa residenssin ovella on vähintään yksi ylimääräinen henkilö vastaanottamassa vierasta, mikäli esimerkiksi invalidin saattamiseen tarvitaan ylimääräinen käsipari.

Pienemmät, lähetystöllä tapahtuvat diplomaatti- tai muut tapaamiset sovitaan yleensä puhelimitse, eikä varsinaista kutsua lähetetä. Residenssissä järjestettävien tapahtumien osalta lähetetään mukaan opaskartta residenssin sijainnista sekä lyhyet ajo-ohjeet. Erillisiä opasteita residenssiin ei kiinnitetä, mutta jos tapahtumapaikka on muualla, voidaan opastekylttejä käyttää, erityisesti jos kyseessä on kaikille avoin tilaisuus, jotta kaikki löytäisivät mahdollisimman hyvin perille. Opastekyltit laitetaan näkyville paikoille. (Harju 2003, 13–14.)

Kutsujen lähettämisen jälkeen otetaan vastaan vastausilmoituksia. Suuremmissa tapahtumissa vastaukset on kätevä kerätä samaan Excel-tiedostoon omaan kolumniinsa, pienissä tapahtumissa taas voidaan kysellä sellaisten henkilöiden perään joilta vastausta määräaikaan mennessä ei ole saatu. Heidän tulemistaan voidaan tiedustella esimerkiksi sähköpostilla tai puhelimitse.

## 5.9 Tapahtumien suunnittelu ja seuranta

Ennen tapahtuman järjestämistä selvitetään onko tapahtumalle tarvetta. Voittoa tuottamattomalle Suomen valtion rahoittamalle suurlähetystölle tarpeiden kartoitus lähtee organisaation ulkopuolisten henkilöiden toiveiden selvittämisestä, mikäli nuo toiveet vastaavat suurlähetystön tavoitteita. Esimerkiksi puolustusvoimain lippujuhllilla on tärkeä rooli paikallisten suomalaisten yhteenkasajana diplomaattisen merkityksensä lisäksi. Suurlähetystö voi olla myös mukana järjestämässä esimerkiksi taidenäyttelyä lupaavalle suomalaiselle taiteilijalle, joka asuu asemamaassa. Vuosittain toistuvia tapahtumia suurlähetystö järjestää kaksi: puolustusvoimien lippujuhla kesäkuun alussa sekä Suomen itsenäisyyspäivän vastaanotto residenssillä. Nämä tapahtumat keräävät myös suurimmat osallistujamäärät. (Haastattelu A. 20.12.2010.)

Tapahtumia tai tapaamisia voidaan järjestää myös paikallisille suomalaisille järjestöille yhteistyökumppanuuden merkeissä, tapahtuman koko riippuu tietysti suomijärjestöjen määrästä ja aktiivisuudesta asemamaassa. Samalla tavalla tapahtuman järjestämisen tarpeen voivat luoda Suomesta asemamaahan saapuvat vaikutusvaltaiset vieraat.

Tapahtumakalenterin käyttö on oleellisen tärkeää. Lontoon suurlähetystöllä onkin käytössään kalenteri sekä kaikista tapahtumistaan että suurlähettilään residenssissä järjestettävistä tapahtumista. Lisäksi suurlähetystö otti joulukuussa 2010 käyttöönsä kalenterin kaikista virallisista vierailuista, joita suuntautuu Lontoosta Suomeen. Suurlähetystöllä on myös käytössään lähetystöllä olevan neuvottelutilan varauskalenteri. (Haastattelu A. 20.12.2010.)

Tällä hetkellä lähetystön Sharepoint -sivustolla on ainoastaan asiakirjoja sekä kuvia. Kaikki tapahtumakalenterit ovat tällä hetkellä Outlookin sähköpostiohjelmassa lukuun ottamatta residenssin tapahtumakalenteria, joka on suurlähettilään toimiston sihteerien päivitettävissä oleva Word-dokumentti, ja Outlookissa olevien tapahtumakalenterien muokkaus- sekä katseluoikeus ovat lähetystön sihteereillä sekä katseluoikeus virkamiehillä. Poikkeuksena tähän on kulttuuriasioista vastaava virkamies, jolla on myös muokkaus- ja katseluoikeudet. Suurlähetystön poliittisen sihteerin osaston haastattelussa kävi ilmi, että kalenterien rajoitetut oikeudet ovat aiheuttaneet ongelmia. Haastatteluissa tuli ilmi, että toiveita kalenterien yhtenäistämiseen on, vaikka nykyistäkin järjestelmää kehitettiin. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että kaikkien kalenterien siirtämistä lähetystön Sharepoint-sivustolle voisi harkita, toinen vastaaja taas korosti kalenterien yhtenäistämisen tärkeyttä ja pohti, olisiko mahdollista siis residenssin tapahtumien Microsoft Word -pohjaista kalenteria Microsoft Outlookiin. (Haastattelu A. 20.12.2010; Haastattelu B. 19.1.2011; Haastattelu C. 24.1.2011.)

Haastatteluissa keskusteltiin myös tapahtumien tiedonkulusta residenssin kokille, sillä hänellä ei ole lähetystön sähköpostitiliä eikä hän siten myöskään näe kaikkia tapahtumakalentereja. Tähän asti kokille on ilmoitettu residenssin tulevista tapahtumista sähköpostitse hänen henkilökohtaiseen sähköpostiosoitteeseensa sekä toimitettu residenssin keittiöön Word-pohjaista Residence Events -kalenteria. (Haastattelu A. 20.12.2010; Haastattelu B. 19.1.2011.)

Suurlähetystö ei laadi erillisiä tapahtumasuunnitelmia, sillä niille ei ole koettu käyttöä. Lähetystöllä on kuitenkin käytössään erilaisia ohjeita tapahtumien ja vierailujen järjestämiseen. Esimerkiksi vierailujen järjestämisessä suurlähetystön työntekijöiden apuna ovat ulkoministeriön protokolla-ohjeet ja apua saa myös sellaisilta Suomessa olevilta virkamiehiltä, joiden organisaatioon kyseinen vieras tai vastuualueeseen vieraan organisaatio kuuluu. Lisäksi kulttuuritapahtumat suunnitellaan vuosittain riittävän rahoituksen turvaamiseksi ulkoministeriöstä. (Haastattelu A. 20.12.2010; Haastattelu D. 7.2.2011.)

Tulevia tärkeiden ihmisten vierailuja ja sekä poliittisia että kulttuurin liittyviä tulevia tapahtumia käydään läpi lähetystön viikoittaisissa virkamiesten palaverissa. Tulevia kulttuuritapahtumia ennakoidaan myös palaverissa suuremmalta kantilta aina vuosittain, kun kulttuuritapahtumien budjetista päätetään sekä viikoittain tarvittaessa, jos esimerkiksi jonkin sellaisen tapahtuman järjestämiseen, jota ei ole ennakoitu, tulee tukemispyyntö. Vaikka varsinainen tapahtuman suunnittelu tapahtuu lähinnä siitä vastuussa olevan virkamiehen ja asiaa hoitavan sihteerin tai sihteerien välillä, ovat viikkopalaverit siinä mielessä hyödyllisiä, että siellä vastuuvirkamies voi pyytää mahdollista lisäapua muilta virkamiehiltä sekä tiedottaa, missä vaiheessa mikin tapahtuma nykyhetkellä on. (Haastattelu A. 20.12.2010; Haastattelu D. 7.2.2011.)

Esimerkiksi valiokunnalle nimetään suurlähetystöstä vierailuvastaavan lisäksi avustaja, joka kulkee vierailevan valiokunnan mukana mielellään koko virallisen ohjelman ajan. Valiokuntaa tulee yleensä lentokentälle vastaan joku suurlähetystön diplomaateista, yleensä ministeri tai sellainen virkamies, jonka toimenkuvaan valiokunnan käsittelemät aiheet sopivat. Sama henkilö on myös saattamassa valiokuntaa takaisin kentälle. Vierailuvastaavan avustajana taas voi toimia esimerkiksi joku suurlähetystön sihteereistä. Hänellä tulisi olla ainakin sujuva kielitaito, hyvä paikallistuntemus ja ulospäin suuntautunut luonne. (Ulkoministeriö 2005, 18.)

Mikäli tapahtuma on residenssissä, eikä osallistujia ole useaa kymmentä, suunnitellaan tapahtumalle istumajärjestys. Istumajärjestyksen laatii alustavasti suurlähettilään tai asiainhoitajan sihteeri. Yhteisiä kiinnostuksen kohteita omaavat tai keskenään vastaavia työtehtäviä hoitavat pyritään sijoittamaan lähekkäin. Osallistujien kieli on myös otettava huomioon mielellään niin, että joka pöydässä kaikilla olisi vähintään yksi yhteinen kieli, jonka pöydän joka jäsen taitaa tai ainakin niin, ettei kukaan jäisi kielitaitonsa kanssa yksin eli kaikilla olisi ainakin yksi keskustelukumppani. Samoin jokaiseen pöytää istutetaan pöydänjohtaja suurlähetystön henkilökunnasta. Pääpöydän johtaja on tapahtuman emäntä tai isäntä. Pöytiin pyritään myös istuttamaan mahdollisimman tasavertainen määrä naisia ja miehiä. Alustava istumajärjestys menee tapahtuman isännälle tai emännälle, joka hyväksyy sen tai tekee siihen korjaus ehdotuksia. (Harju 2003, 18; Ulkoasiainministeriö 2005, 16.)

Suurlähetystön tapahtumissa, jos emäntä tai isäntä tulee lähetystöltä, laatii istumajärjestyksen emäntä tai isäntä eli vastaava virkamies. Suurlähettilään isännöidessä istumajärjestyksen ensiversion tekee sihteeri. Joskus vieraiden toiveita voidaan kysyä auttamaan istumajärjestyksen laatimisessa, mutta lähetystössä on koettu, että on kätevää ja nopeampaa, että isäntä tai emäntä laatii istumajärjestyksen. Tällöin järjestämisprosessista saadaan yksi välivaihe pois. (Haastattelu B. 14.1.2011.)

Koska suurin osa tapahtumista järjestetään lähettilään residenssillä, ovat tarvittavat järjestelyt paikan osalta vähäisiä, mutta ne tehdään joskus nopeallakin varoitusaajalla, jos residenssissä on paljon tapahtumia kuten esimerkiksi kesäisin.

Kaikki perustuu kuitenkin tapahtumapaikan turvallisuuteen ja se on ensiprioriteetti myös paikan valmistelussa. Lisäksi tapahtumapaikalle viedään viimeisin tieto osallistujasta kätevästi luettavan listan muodossa.

## 6 Diplomatia ja Suomen maine lähetystön järjestämissä tapahtumissa

Suurlähetystön tapahtumissa diplomatia on lähinnä julkisuusdiplomatiaa, jolla pyritään levittämään Suomen hyvää mainetta. Mikäli Iso-Britannia ja Suomi solmivat jonkinlaisia sopimuksia, ne toimitetaan suurlähetystön kautta kuriiriteitse Suomeen. Varsinaisia sopimusneuvotteluja tapahtumissa ei haastatellun, poliittisen osaston sihteerin, mukaan ole käyty, mutta hänen mukaansa levittämällä hyvää mainetta suomalaisesta osaamisesta esimerkiksi mainostamalla suomalaista tiedettä ja taidetta kulttuuritapahtumissa tai suomalaisen virkamiehen asiantuntevuuden avulla muissa tapahtumissa, sopimusneuvottelut voivat sujua paremmin. Toisaalta yksikin huonosti järjestetty tapahtuma voi pilata Suomen maineen tapahtumavieraiden silmissä. Yksittäisistä suurlähetystön työntekijöistä suurin vaikutusmahdollisuus esimerkiksi Suomen viennin edistämiseen on suurlähettiläällä, joka onkin virkaanastumisensa 1.6.2010 jälkeen matkustellut aktiivisesti ympäri Isoa-Britanniaa. (Haastattelu A. 20.12.2010.)

Diplomatian kannalta avainroolissa on myös valtion maine. Suomen maine maailmalla on hyvä, muun muassa eri maatutkimuksista saatujen hyvien tuloksien ansiosta, mutta myös varjopuolia löytyy, kuten muita korkeammat itsemurhatilastot. Lontoossa Suomen maine on suurlähetystön työntekijöiden mukaan todella hyvä. Tiede- ja koulutuspuolella Suomen mainetta ovat parantaneet erityisesti hyvät tulokset kansainvälisissä PISA-tutkimuksissa. Suomen kulttuuri on myös korkealle arvostettu Lontoossa, sillä esimerkiksi Lontoon elokuvafestivaalit on voittanut kaksi kertaa suomalainen teos. (Haastattelu A. 20.12.2010.)

	Mean reading score	Percentage of boys below proficiency Level 2	Percentage of girls below proficiency Level 2	Percentage of resilient students	Percentage of variance in student performance explained by students' socio-economic background	Slope of the socio-economic gradient
OECD average	493	25	13	8	14	38
<b>OECD</b>						
Korea	539	9	2	14	11	32
Finland	536	13	3	11	8	31
Canada	524	14	6	10	9	32
New Zealand	521	21	8	9	17	52
Japan	520	19	8	11	9	40
Australia	515	20	9	8	13	46
Netherlands	508	18	11	8	13	37
Belgium	506	21	14	8	19	47
Norway	503	21	8	6	9	36
Estonia	501	19	7	9	8	29
Switzerland	501	22	11	8	14	40
Poland	500	23	7	9	15	39
Iceland	500	24	10	7	6	27
United States	500	21	14	7	17	42

Kuvio 2: PISA-tutkimuksen tulokset 2009.

Suomea pidetään puolueettomana valtiona ja se on tuonut Suomeen esimerkiksi korkea-arvoisia huippukokouksia ja entinen presidenttimme Martti Ahtisaari on niittänyt mainetta jopa Nobel-palkinnon veroisena rauhanneuvottelijana (Törnudd 2005, 132).

Suomen mainetta voidaan siis tuoda ylpeydellä esiin Isossa-Britanniassakin, jossa esimerkiksi Martti Ahtisaarta kutsutaan aika ajoin luennoimaan paikallisiin yliopistoihin. Virkamiehiltä edellytetäänkin hyvän Suomi-tietouden omaamista edustustilaisuuksien Small-talkin tukemiseksi. Tätä tietysti tukee monipuolinen kielitaito. (Ulkoministeriö 2005, 27.)



Diplomatiaa työkseen harrastavan virkamiehen eli diplomaatin työhön kuuluu suurena osana edustustoiminta hänen työnsä sosiaalisen laadun vuoksi. Aristokraattiset ja porvarilliset diplomatian juuret viittaavat myös juhlatapahtumiin. Juhlavia tapahtumia ei kuitenkaan järjestetä vain viihtymisen vuoksi, vaan ne ovat ennen kaikkea tärkeä väline diplomatian harjoittamiseen. Valtaosa nykypäivän diplomaattisten tapahtumien sisällöstä on myös verkostoitumista: palvelujen ja tietojen vaihtamista. Diplomaattisiin tapahtumiin kutsutaan yleensä virkamiehen työn kannalta tärkeitä kontakteja. Tällaisia ovat esimerkiksi asemamaan viranomaiset ja diplomaatin erimaalaiset saman alan töissä olevat muut diplomaatit. Tällaiset tapahtumat järjestetään yleensä edustustapahtumina, mikä tarkoittaa, että järjestämispaikkana on esimerkiksi diplomaatin koti. Asunnon koosta riippuen, osallistujia on yleensä maksimissaan kymmenkunta, ellei kyse ole suurlähettiläästä, sillä residenssiin mahtuu tietysti kosolti enemmän vieraita. (Ulkoasiainministeriö 2005, 5, 16.)

Edustustilaisuuksista buffet-ateria eroaa hieman muista aterioista myös diplomaattisessa mielessä, sillä buffet-tilaisuus on pienempiä aterioita ja tapaamisia vapaampi tilaisuus ainakin siinä mielessä, että kun vieraita on enemmän ja ruokailu vapaampaa, ei selkeitä neuvotteluja käydä niin paljon. Buffet-aterialla istumajärjestystäkään ei laadita etukäteen, joten vieraat voivat vapaasti valita vierustoverinsa. Buffet-ateria onkin erinomainen tilaisuus osallistujien verkostoitumisen lisäämiseen. Tosin muutkin diplomaattiset tilaisuudet ovat muuttuneet arkisemmiksi ja esimerkiksi todella juhlavia frakkitilaisuuksia järjestetään nykyään vähemmän kuin ennen. (Ulkoministeriö 2005, 22.)

Suomalaisesta kulttuurista, erityisesti klassisesta musiikista, kirjoitetaan usein Isossa-Isossa-Britanniassa arvosteluja. Nuo arvostelut ovat yleensä positiivisia mikä johtuu siitäkin, että Isossa-Britanniassa esiintyy paljon esimerkiksi suomalaisia kapellimestareita. Positiiviset arvostelut taas antavat rohkeutta uusille artisteille tulla esiintymään esimerkiksi Lontooseen. Lisäksi Muumit ovat olleet suosittuja Lontoossa. Vuoden 2010 Muumi-uutuudet, Muumien keittokirja ja Muumipeikko ja Pырstötähti -elokuva, otettiin suosiolla vastaan. Myös valtavirrasta poikkeavat suomalaisesitykset ovat herättäneet mielenkiintoa, esimerkiksi kesän 2010 suomalainen nykysirkus kiertue ja Rare Exports -dokumenttielokuva saivat yllättävän paljon palstatilaa brittimediassa.

## 7 Työorganisaation rooli tapahtumanjärjestämisessä

Tapahtumien järjestäminen vaikuttaa monella tavalla organisaatioiden toimintaan. Sosiaalisuus ja tiimitaidot otetaan huomioon jo rekrytointivaiheessa. Näin menetellään erityisesti suurlähetystöissä, joissa edustaminen on iso osa diplomaattien työnkuva. (Ulkoministeriö 2005, 28.)

Tapahtumanjärjestäminen näkyy myös organisaation työtehtävien jaossa, kuten kerrottiin luvussa 2.

Conwayn (2006, 11) teos ohjaa, että tapahtumissa tulisi aina olla yksi päävastuuhenkilö, kuten sihteeri. Tämä vastuuhenkilö vastaa tapahtuman onnistumisesta eli pitää langat käsissään ja tekee lopulliset päätökset. Vastuuhenkilö delegoi tapahtuman järjestämisprosessin tehtäviä muille heidän taitojensa mukaan, mutta päävastuuhenkilöllä on oltava viimeinen sana kaikessa. Muut voivat kuitenkin tehdä päätöksiä, sillä voi olla turhan aikaa vievää siunata jokainen pikkupäätös päävastuuhenkilöllä ennen etenemistä. Järjestävän organisaation eli toimikunnan koko riippuu tapahtuman koosta. Mikäli kyseessä on suuri tapahtuma, toimikunnan kannattaa vielä jakautua alempiin osastoihin. Näille alaosastoille nimetään jokaiselle vastuuhenkilöt. Lisäksi, on pidettävä huoli, että informaatio kulkee kaikkien järjestävien henkilöiden välillä ja järjestävässä organisaatiossa oikeat ihmiset ovat oikeilla paikoilla. (Conway 2006, 11–12.)

Suurlähetystössä vastuuhenkilö on tapahtumasta vastaava virkamies. Tapahtumat jaetaan yleensä virkamiesten vastuualueiden mukaan. Esimerkiksi kulttuurineuvos vastaa lähes kaikista kulttuuritapahtumista. Käytännössä prosessi menee niin, että kun jostain lähetystä lähestytään tapahtumanjärjestämispyyntöillä, katsotaan ensin onko tilaisuus mahdollista järjestää. Tämän jälkeen tiedustellaan lähetystön sisällä, kuka virkamies haluaisi ottaa vetovastuun. Niiltä virkamiehiltä, joiden vastuualueeseen tapahtuman aihe kuuluu, kysytään yleensä ensin. Mikäli näillä virkamiehillä ei ole mahdollisuutta ottaa vastuuta tapahtumasta, voivat myös muut virkamiehet olla vastuuhenkilönä, yleensä sellaiset tapahtumat päätyvätkin lähetystön ministerin hoitoon (Haastattelu C. 24.1.2011.)

Päävastuuhenkilön kannattaa myös tehdä riskienhallintasuunnitelma tapahtumaa varten, jota hän seuraa ja muuttaa tarvittaessa, kun tapahtumaprosessi etenee. Suuriin tapahtumiin voidaan nimetä erikseen myös seremoniamestari, joka toimii kaikkien vieraiden yhteyshenkilönä ja valvoo tapahtuman käytännön toteutusta aikatauluineen. Suurlähetystön tapahtumissa vastuuhenkilö on aina se virkamies, jonka toimenkuvaan tapahtuman aihe eniten kuuluu. Virkamies määrittää tapahtuman luonteen, kohdevieraat ja osallistujien lukumäärän. Sihteeri sitten hoitaa pääosan käytännön järjestelyistä ja pitää vastuuhenkilön ajan tasalla tapahtuman järjestämisen etenemisestä. (Conway 2006, 16; Haastattelu A. 20.12.2010.)

Tapahtumanjärjestämisestä tulisi myös tiedottaa muille osastoille, sillä jos vastuuvirkamies esimerkiksi sairastuu, olisi hyvä jos muutkin virkamiehet olisivat tällöin tilanteen tasalla, eikä kaikki tieto olisi vain sihteerillä. Suomen suurlähetystössä osa jakaa tietoa. Osa henkilökunnasta saattaa kuitenkin kokea vaivaavansa muita työntekijöitä liiallisella tiedottamisella tai infotulvan uhalla, eikä siksi viitsi jakaa tietoa omista tapahtumanjärjestämisprosesseistaan. (Haastattelu C. 24.1.2011.)

Aiemmin mainittiin, että organisaation on hyvä tiedostaa tapahtumanjärjestämisvalmiutensa. Suurlähetystö on rutinoitunut tapahtumanjärjestäjä, mutta se kuitenkin selvittää ainakin henkilöstö- ja tilaresurssit, jotka sillä on käytössä kyseisen tapahtuman järjestämiseen.

Aiemmin suomalaiset organisaatiot ovat olleet hyvin homogeenisia. Toisin sanoen, moni työntekijä on voinut olla 30–40 vuottakin samassa organisaatiossa. Suomen Lontoon suurlähetystön erikoisuutena on kuitenkin nopeasti vaihtuva henkilöstö. Tällöin ensiarvoisen tärkeää on niin sanotun hiljaisen tiedon jakaminen. Monet suurlähetystön työntekijät ovat tehneet ja vastaanottaneet loistavasti tehtyjä perehdytyskansioita, mutta ohjeita näiden tekoon ei ole. Suurta vaihtuvuutta on ollut esimerkiksi siinä, jättääkö virkamies Lontoon kontaktiensa tiedot seuraajalleen vai ei ja jättääkö hän vain esimerkiksi olennaisimmat kontaktit seuraajalleen. (Haastattelu B. 19.1.2011; Haastattelu C. 24.1.2011; Lämsä & Hautala 2008, 30.)

## 8 Tutkimusmenetelmät ja johtopäätökset

Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Työtä varten haastateltiin viittä suurlähetystön työntekijää sekä yhtä henkilöä suurlähetystön ulkopuolelta.

Haastateltavista kolme oli lähetystön virkamiehiä ja kaksi sihteerä. Haastatteluista yksi suoritettiin kasvokkain, kolme puhelimitse ja kahdessa käytettiin sähköpostivaihtoa.

Haastattelut noudattivat puolistrukturoitua haastattelukaavaa, jossa haastattelun teemat oli etukäteen päätetty, mutta lisäkysymykset riippuivat vastauksista. Haastattelut olivat teemahaastatteluja eli aihepiirit olivat tutkimuksen pääaiheiden mukaisia. Haastateltavat eivät halunneet, että heidän nimiään julkaistaan. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 11.)

Saadun palautteen perusteella Suomen Lontoon suurlähetystö on pärjännyt tapahtumien järjestämisessä todella hyvin. Erityistä kiitosta on saanut korkeatasoinen keittiöhenkilökunta sekä residenssin upeat puitteet. Tutkimusta varten palautetta kysyttiin myös suurlähetystön yhteistyökumppani Finpronlta, joka vastaa muun muassa Suomen vienninedistämisestä Suomessa ja ulkomailla. Finpron edustaja antoi myös erittäin positiivista palautetta suurlähetystölle tapahtumien järjestämisestä. (Haastattelu F. 4.3.2011.)

## 9 Kehitys- ja jatkotutkimusehdotukset

Koska suurten tapahtumien kutsulistan kasaa lopuksi yhteen yksi henkilö, on tärkeää, että kaikki osastot kasaavat kutsuvieraansa samalla periaatteella, jotta tämä henkilö voi helposti tarkastaa listasta päällekkäisyydet. Olisikin hyvä, jos tämä henkilö lähettäisi etukäteen kaikille osastoille mallipohjan kutsuvieraslistasta. Tähän pohjaan kaikki osastot voisivat täyttää kutsuttavat vieraat samalla tavalla.

Haastatteluissa tuli ilmi, että kommunikaatio toimii lähetystössä suhteellisen hyvin, mutta vaihtelevasti. Lähetystön henkilökunta on jakaantunut seuraavasti:

- Kellari: arkistonhoitajan ja virastomestarin sijaisen toimistot
- Pohjakerros: konsulaatti, autonkuljettajien toimisto ja vastaanotto
- Ensimmäinen kerros: suurlähettilään ja ministerin toimistot
- Toinen kerros: poliittinen osasto, virkamiehiä ja heidän sihteereitään
- Kolmas kerros: lehdistö- ja kulttuuriosasto sekä virastomestarin toimisto

Koska suurlähetystössä on näin monta eri kerrosta, suora kontaktointi on haasteellista ja sähköpostivaihto on erittäin tärkeää. Kuten kappaleessa 5 tuli esille, lähetystöllä ei ole selvää politiikkaa kaikesta tapahtumaan liittyvästä sisäisestä viestinnästä. Lähetystön lehdistöneuvos vastaa ulkoisesta viestinnästä, mutta lähetystön sisäisen viestinnän strategiaa voisi mahdollisesti tarkistaa ainakin virkamiesten kesken tapahtumien järjestelyjä koskien.

Suurlähetystön virkamiehet ovat ulkoministeriön niin sanotussa virkamieskierrossa, joka tarkoittaa, että he vaihtavat asemapaikkansa toiseen kaupunkiin muutaman vuoden välein. Virkamieshenkilöstö siis vaihtuu Lontoon lähetystöössään tiuhaa tahtia. Kun henkilökunnassa vaihtuvuus on suurta ja jatkuvaa, tärkeään osaan nousee niin sanotun hiljaisen tiedon kerääminen.

Haastatteluissa kävi ilmi, että monet virkamiehet ja muutkin henkilöstön jäsenet ovat ennen talosta lähtöään joko itse opastaneet seuraajansa parissa viikossa työnkuvaan ja/tai tehneet hänelle ikään kuin perehtymispaketin, mihin työnsä jättävä on kerännyt mielestään työnkuvansa oleelliset tiedot. Virkamiehet ovat lisäksi saattaneet jättää kontaktiensa yhteystietoja seuraajilleen, jottei yhteydenpito tärkeisiin kontaktihenkilöihin kärsisi. Käytännöt ovat kuitenkin vaihtelevat ja joskus vanhat kontaktit ovatkin ikävästi kadonneet. Toisaalta, joskus virkamiehet haluavatkin aloittaa puhtaalta pöydältä ja luoda itse omat kontaktinsa. Erilaiset toimintatavat kuitenkin tekevät tapahtumista erityyppisiä. Tämä voi olla negatiivista siinä mielessä, jos tapahtumat ovat liikaa järjestäjänsä näköisiä ja eroavat Suomen suurlähetystön arvoista. Haastatteluissa ei kuitenkaan tullut tällaisia esimerkkejä ilmi.

Tapahtumista ei ole erikseen kerätty palautetta, joten kaikki ulkopuolinen palaute on tullut ulkopuolisten aloitteesta. Tästä huolimatta tapahtumat ovat saaneet pääosin positiivista palautetta. Yleensä negatiiviset seikat saavat ihmiset antamaan palautetta helpommin kuin positiiviset. Negatiiviset palautteet ovat yleensä koskeneet lähinnä sitä, että joku henkilö on jätetty kutsumatta. Joskus henkilön kutsumatta jättäminen on ollut tietoista, joskus ei. Nämä tavallaan unohdetut henkilöt ovat olleet jonkin lähetystön vanhan työntekijän kontakteja, jotka eivät syystä tai toisesta ole kulkeutuneet vanhan työntekijän seuraajan kontakteihin. Pohdinnanalaiseksi voisikin ottaa sellaisen kehityskohdan, että olisiko kannattavaa jos jokaisen virkamiehen sihteerillä olisi aina käytössään myös aiempien virkamiesten kontaktit. Tästä voi tosin tulla melkoinen työtaakka, sillä kontakteja pelkästään Lontoosta kertyy usein kymmeniä, puhumattakaan useiden aiempien samassa tehtävässä olleiden virkamiesten kontakteista ympäri Isoa-Britanniaa.

Haastateltavat kertoivat myös paljon mielipiteitään koskien lähetystön Sharepoint-työasemaohjelmaa. Sharepointin idea on, että organisaation työntekijät voivat tallentaa sinne dokumentteja, joita kaikki lukuoikeuden omaavat voivat päästä katsomaan ilman sähköpostien lähettelyä.

Haastatteluissa kävi myös ilmi, että lähetystön henkilökunta käyttää Sharepointia hyvin eri tavoin. Suurimmat erot ovat lähinnä frekvenssissä. Osa henkilökunnasta muokkaa Sharepointin sisältöä useita kertoja viikossa, osa taas on tuskin koskaan edes käynyt katsomassa sitä. Myös Sharepointin käyttötarkoituksista on liikkunut erilaisia tulkintoja. Mikäli aikaa ja muita resursseja on, voisi Sharepointistakin järjestää yhteisen palaverin ja/tai koulutuksen. (Haastattelu A. 20.12.2010; Haastattelu C. 24.1.2011)

Aiemmin mainittiin, että residenssin kokilla ei ole omaa Outlook-sähköpostitiliä. Myös tätä mahdollisuutta voisi miettiä, jotta kokki näkisi heti esimerkiksi kaikki residenssin tulevat tapahtumat eikä hänelle tarvitsisi niistä aina erikseen ilmoittaa. (Haastattelu A. 20.12.2010.)

Luvussa 5 mainittiin myös hiljaisen tiedon tärkeydestä. Yhtenäisten perehdyttämisohjeiden ja aktiivisen kontaktien säästön lisäksi yhdessä haastattelussa tuli kehitysehdotus, jossa tapahtumista tehtäisiin case -kansio. Tuo kansio esittäisi esimerkkejä erilaisista jo koetuista ongelmista tapahtumien järjestämiseen liittyen ja ratkaisuja niihin. Sihteerit voisivat päivittää kansiota esimerkiksi Sharepointissa aina, kun heille tulee eteen uusi ennen kokematon tilanne ja kertoa ratkaisunsa siihen. (Haastattelu A. 20.12.2010)

Tutkimusta voisi jatkaa ainakin tutkimalla julkisuusdiplomatian ja tapahtumien välistä suhdetta. On selvää, että näiden väliltä löytyy jonkinlaista korrelaatiota, sillä suomalainen tapahtuma luo ulkomaiselle vieraille kuvaa myös Suomesta, ei vain tapahtuman aiheesta. Erityisesti toistuvat huonot tapahtumat, voivat leimata pahimmillaan koko maan maineen huonoksi, ainakin kriittisimpien vieraiden silmissä. Esimerkiksi toistuvasti epäonnistuneet ruuat voivat luoda mielikuvan, että suomalainen keittiö ei olisi kovin laadukas, vaikka todellisuudessa suomalaiset kokit ovat muun muassa ansainneet korkealle arvostettuja Michelin-tähtiä ravintoloihinsa. Olisikin mielenkiintoista selvittää, kuinka paljon suuremmilla toimilla mainetta voi pitää yllä tai kehittää kuin menettää sitä. Siis kuinka paljon enemmän vaivaa positiivisen maineen hankkiminen vaatii, kuin sen menettäminen.



Aihetta voisi tutkia esimerkiksi riskienhallinnan avulla. Yksinkertaisella riskienhallintataulukolla, jossa olisi lueteltu mahdollisen huonosti järjestetyn tapahtuman syyt ja seuraukset todennäköisyyksineen, voisi luoda hyvän peruspohjan tutkimukselle. Tätä taulukkoa voisi sitten täydentää esimerkiksi haastattelujen avulla.

## 10 Reliabiliteetti ja validiteetti

Lopuksi on syytä tarkastella, kuinka reliabeli ja validi tutkimus on. Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa toistettavuutta eli kykyä ei-sattumanvaraisia tuloksia. Se tarkoittaa siis mittatarkkaa ja pysyvästi samaa mittaavaa. Reliabiliteetti voidaan todeta esimerkiksi toistamalla sama tutkimus myöhemmin ja tutkimus on reliabeli jos tulokset ovat samat. Esimerkkinä voidaan käyttää tikkataulua, jossa taulu on tutkimuskenttä ja tikkojen osumakohdat tuloksia. Mikäli osumakohdat ovat suunnilleen samassa paikassa, on tutkimus reliabeli. Samoin, jos kaksi eri tutkijaa päätyy samoihin tuloksiin samankaltaisella tutkimuksella, on tutkimus reliabeli. Koska tämän tutkimuksen teemahaastatteluissa kysyttiin lähinnä haastateltavien omia mielipiteitä, ei luonnollisesti tältä osin voida katsoa tutkimuksen olevan reliabeli. Kuitenkin, haastateltavilta kysytyt tiedot perustuvat kysymykset olivat kaikilla vastaajilla samankaltaisia. Esimerkiksi kaikki haastateltavat tiesivät, että suurlähetystön pikaviestinkanavia ollaan uudistamassa. Näiltä osin reliabiliteettia siis löytyi. (Anttila 2005, 511–512; Haastattelu A. 20.12.2010; Haastattelu B. 19.1.2011; Haastattelu C. 24.1.2011; Haastattelu D. 7.2.2011; Haastattelu E. 7.2.2011; Hirsjärvi ym. 2008, 226.)

Reliabeliuden lisäksi tutkimuksen olisi hyvä olla validi. Tosin kvalitatiivisessa tutkimuksessa validiteettia on hankala tutkia, kuten myös reliabiliteettia. Validiteetti voidaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa käsittää myös tutkimuksen pätevyytensä. Operationaalisen ja teoriallisen määritelmän tulisi kohdata. Tutkimushaastattelut on tuotettu kasvokkain, puhelimitse sekä lisäksi on vaihdettu sähköpostitse viestejä tutkimustarkoitukseen. Puhelin- ja kasvokkaishaastattelut nauhoitettiin yhtä lukuun ottamatta oikean tiedon saamisen varmistamiseksi. Tutkimustulokset ovat myös perustettu näiden haastattelujen pohjalta. Toisaalta kvantitatiivisia menetelmiä on käytetty vain vähän, joten tutkimusmenetelmät ovat jääneet lähinnä vain kvalitatiiviselle tasolle, vaikka useiden eri menetelmien käyttö voisi lisätä validiteettia. Kuitenkin, haastatteluissa oikean tiedon saannin varmistaminen ja toisaalta laaja lähdekirjallisuuden käyttö nostaa tämän tutkimuksen validiteettia. Lisäksi mittaustulokset tukivat tutkijan ennakkotietoja tutkittavasta aiheesta. (Anttila 2005, 512; Hirsjärvi ym. 2008, 227–228.)

## Lähteet

Anttila, P. 2005. Ilmaisuu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. AKATIIMI Oy. Hamina.

Aula, P. 2008. Kivi vai katedraali – Organisaatioviestintä teoriasta käytäntöön. WS Bookwell. Porvoo.

Conway, D. 2006. The Event Manager`s Bible. 2nd edition. How To Books. Oxford.

Haastattelu A. 20.12.2010. Sihteeri. Suomen Lontoon suurlähetystö. Haastattelu. Helsinki.

Haastattelu B. 19.1.2011. Sihteeri. Suomen Lontoon suurlähetystö. Puhelinhaastattelu.

Haastattelu C. 24.1.2011. Ministeri. Suomen Lontoon suurlähetystö. Puhelinhaastattelu.

Haastattelu D. 7.2.2011. Kulttuurineuvos. Suomen Lontoon suurlähetystö  
Sähköpostiviesti.

Haastattelu E. 7.2.2011. Konsuli. Suomen Lontoon suurlähetystö. Sähköpostiviesti.

Haastattelu F. 4.3.2011. Head of Trade Center. Finpro London. Puhelinhaastattelu.

Harju, L. 2003. Työelämän tapahtumat ja tilaisuudet. Otava. Keuruu.

Hirsjärvi, S, Remes, P ja Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Otava. Keuruu.

Iltalehti 2010. Olympiasankari Owens oli Suomi-fani. Artikkelii. Luettavissa:  
[http://www.iltalehti.fi/urheilu/2010110912664044\\_ur.shtml](http://www.iltalehti.fi/urheilu/2010110912664044_ur.shtml). Luettu: 10.3.2011.

Lämsä, A-M ja Hautala, T. 2008. Organisaatiokäyttämisen perusteet. Edita. Helsinki.

OECD 2011. PISA results 2009 – Executive Summary, s. 7. PDF-tiedosto. Luettavissa: <http://www.oecd.org/dataoecd/34/60/46619703.pdf>. Luettu: 18.1.2011.

Ruusuvuori, J ja Tiittula, L. 2005. Haastattelu – Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Gummerus. Jyväskylä.

Schein, E. 2009. Yrityskulttuuri – selviytymisopas. The Corporate Culture Survival Guide – Sense and nonsense about culture change. Esa Print Oy. Tampere.

Suomen Lontoon suurlähetystö 2010a. Suurlähetystön henkilökunta. Luettavissa: <http://www.finemb.org.uk/public>. Luettu: 5.11.2010.

Suomen Lontoon suurlähetystö 2011a. Suurlähetystön esittely. Luettavissa: <http://www.finemb.org.uk/public>. Luettu: 21.1.2011.

Tum, J, Norton, P & Wright, J. Management of Event Operations. Elsevier Butterworth-Heinemann. Oxford.

Törnudd, K. 2005. Turvallisuus on oven avaamista – tarinoita nuorille diplomaateille. Edita. Helsinki.

Ulkoasiainministeriö. 2005. Isäntänä ja vieraana – ulkoasiainhallinnon edustustyön opas. Edita. Helsinki.

## **Liitteet**

Liite 1. Haastattelujen kysymykset.

Haastattelu A.

Miten tapahtumanjärjestämisprosessi aina tapahtuman tarpeen selviämistä loppupalautteeseen menee yleensä?

Miten yleensä tulee esille tarpeet järjestää tapahtumia?

Keräättekö palautetta tapahtumista?

Eli tulee kiitosten lisäksi myös negatiivista palautetta?

Oletteko miettineet mahdollisuutta kerätä Excel-palautetta?

Keräättekö joistain tapahtumista pääsymaksuja?

Onko se niin, että jos on jotain ulkoisia (esiintyjiä), niin sillä vain katetaan kulut?

Onko päätös kulttuuritapahtumien järjestämisestä pääosin kulttuurineuvoksella?

Kun olette saaneet palautetta esimerkiksi ruuan laadusta, niin onko se ollut aina positiivista? Onko ikinä toivottu laadullisesti parempaa tapahtumaa?

Ei ole ollut sellaista painetta laittaa enemmän rahaa tapahtumaan, jotta se olisi laadukkaampi?

Mitä kalentereita teillä on tällä hetkellä käytössä?

Onko Lon-Visits ollut kauan käytössä?

Miten se on toiminut?

Miten muut kalenterit ovat toimineet?

Onko residenssin oma tapahtumakalenteri vielä käytössä?

Eli residenssin kalenteri näkyy myös siellä (sähköpostissa)?

Onko mietitty, että kokilla olisi mahdollisuus päästä sähköpostikalentereihin?

Eli se on tällainen tietotekninen asia?

Eli ketkä hallinnoi Lon-Events –kalenteria?

Miten on toiminut, että kaikki saavat laittaa omat tilaisuutensa? Eli onko tullut samanlaisia tapahtumia samoina päivinä?

Teillä (suurlähettilään kanssa) on ollut siinä hyvä keskinäinen kommunikaatio?

Miten Sharepoint on toiminut?

Miten sen voisi saada lyömään itsensä läpi?

Onko teillä ollut Sharepoint-koulutusta?

Eli se on hyvä, jos ihmiset vain käyttää sitä?

Miten mielestäsi toimisi, jos kaikki kalenteritkin olisivat Sharepointissa eivätkä sähköpostissa?

Ja olisiko residenssin kokilla myös mahdollisuus päästä?

Millaiset kontaktilistat ovat lähetystön kahdessa päätapahtumassa: Puolustusvoimain lippujuhlassa ja itsenäisyyspäivän juhlissa?

Minkä näet pääongelmana, että virkamiehet eivät ole päivittäneet sitä (kontaktilistaa)?

Kun virkamies vaihtuu, niin miten kontaktilista on perehdytyksessä mukana?

Miten tiedonkulku alkuvaiheessa (uuden henkilön tullessa) on toiminut?

Onko sihtereillä aina kontaktilistat?

Onko joskus tarvinnut lähteä kaivamaan vanhoja (kontakteja)?

Onko teillä jonkinlaista kirjallista tapahtumasuunnitelmaa tai –ohjeita?

Näissä viikoittaisissa palavereissa (tulevat tapahtumat esille)?

Mikä on ollut osallistumisprosentti niissä?

Onko tullut tarvetta suurempien ohjeiden tekoon, jos ei protokollasta ole löytynyt tarpeeksi ohjeita?

Eli noista ohjeista keräisi kansion?

Miten mainostatte tapahtumia?

Miten on käynyt porukkaa kulttuuritapahtumissa, onko määrät olleet tyydyttäviä?

Millaista on ollut viranomaislupien kanssa toiminen?

Miten olette olleet viranomaisten kanssa yhteydessä esimerkiksi turvallisuusasioissa?

Oletteko olleet yhteydessä yleensä residenssin naapurustoon, jos on ollut isompia tapahtumia?

Miten diplomaattinen vuorovaikutus toteutuu tapahtumista? Solmitaanko sopimuksia vai onko diplomatia enemmän tiedonvaihtoa tapahtumissa?

Solmitaanko vierailuilla sopimuksia?

Voisiko tätä mielestäsi tutkia (mitä julkisuusdiplomatialla saavutetaan)?

Siinä voisi olla myös palautteen kysymistä tapahtumissa käyneiltä?

Millainen Suomi-kuva on Lontoossa ja Lontoossa asuvilla ihmisillä?

Käydäänkö sopimusneuvotteluja vierailuissa?

Tapahtuuko näitä neuvotteluja kaiken tyyppisissä tapahtumissa?

Vastuuhenkilö tapahtumissa on siis virkamies?

Entä tarve tapahtuman järjestämiseen, mistä se yleensä tulee?

Olisiko mitä tahansa kehitysehdotuksia, mitä haluaisit tuoda ilmi?

Onko teillä resursseja koulutusten järjestämiseen?

Pitäisikö jotenkin määrittää, että kaikkien tulisi tuoda hiljainen tieto julki?

Olisiko vielä muuta?

Voidaanko julkaista kommenttisi nimellä?



Keitä muita minun kannattaisi haastatella?

Haastattelu B.

Mitkä ovat suurlähetystön arvot ja tavoitteet?

Miten tapahtumista tulisi mielestäsi kerätä palautetta? Onko tarvetta esimerkiksi kulttuuritapahtumissa?

Palautteen resursointi ja organisointi?

Millaista palautetta tapahtumista on tullut? Onko ollut paineita esimerkiksi rahallisesti panostaa tapahtumiin enemmän?

Juontajan käyttö tapahtumista, onko ollut tarvetta?

Millaista oheisohjelmaa on ollut tapahtumissa?

Millaisia varasuunnitelmia on ollut ulkoilmaohjelmalle?

Ovatko residenssin WC-tilat olleet riittävät?

Onko residenssin henkilökunnassa ensiaputaitoisia?

Millaisia tapahtumakalenterit ovat olleet? Ovatko olleet selkeitä?

Pitäisikö kalentereja yhtenäistää tai yhdistää jotenkin?

Onko yhteydenpito kalenterien tiimoilta ollut millaista?

Onko residenssin kalenteri yhä käytössä?

Miten se on toiminut?

Onko mietitty residenssin kokon pääsyä kalentereihin?

Mitä mieltä olet lähetystön Sharepointista?

Tulisiko sitä painottaa työntekijöille enemmän esimerkiksi koulutuksen muodossa?

Miten kalenterien käyttö onnistuisi Sharepointin avulla?

Miten kontaktien säilyttäminen on onnistunut?

Kuinka vanhojen kontaktien hakeminen tai säilöminen onnistuisi?

Kuinka residenssiin pääsy onnistuu liikuntarajoitteisilta?

Onko mietitty mahdollisuudesta kysyä vierailta toiveita istumajärjestykseen?

Miten istumajärjestysprosessi on ylipäänsä toiminut?

Miten diplomatia toteutuu tapahtumissa?

Miten virkamiesten ja muun henkilökunnan kielitaito on riittänyt tapahtumissa?

Mitä kehitysehdotuksia sinulla on suurlähetystön toimintaan?

Voidaanko julkaista kommenttisi nimellä?

Keitä muita minun kannattaisi haastatella?

Haastattelu C.

Miten tapahtumanjärjestämisprosessi on mielestäsi toiminut henkilöroolien kannalta?

Miten tiedonkulku on toiminut eri osastojen välillä esimerkiksi tapahtuman järjestämisissä?

Miten diplomatia tai julkisuusdiplomatia toteutuu tapahtumissa?

Tuodaanko näissä joskus myös Suomen kantoja julki?

Millä tapaa hiljaista tietoa kerätään talteen?

Millainen tämä uudentyyppinen työkalu on, mikä teillä on käytössä, tämä Sharepoint-tyyppinen?

Sitä ollaan ilmeisesti uudistamassa?

Mikä on lähetystön ministerin rooli tapahtuman järjestämisprosesseissa?

Miten sähköiset kalenterit ovat mielestäsi toimineet?

Olisiko vielä muita kommentteja?

Voidaanko julkaista kommenttisi nimellä?

Keitä muita minun kannattaisi haastatella?

Haastattelu D.

Miten kulttuuritapahtumia suunnitellaan?

Millaisia ohjeita sinulla on ollut käytettävissäsi, jos mitään?

Miten kulttuuritapahtumien budjetti rakentuu?

Miten kulttuuritapahtumia mainostetaan?

Kuinka hyvin niissä on vierailut ihmisiä yleensä?

Miten Suomi tai Suomen maine näkyy kulttuuritapahtumissa?

Millaista palautetta olet saanut kulttuuritapahtumista?

Millaisia lupia on tarvittu kulttuuritapahtumien järjestämiseen?

Miten hakuprosessi yleensä menee?

Miten lähetystön kalenterit mielestäsi toimivat?

Voisiko kalentereja yhtenäistää?

Entä miten Sharepointia voisi hyödyntää kalenterien ylläpidossa tai tapahtumien järjestämisessä ylipäänsä?

Tulisiko lähetystön hiljaista tietoa kerätä jotenkin?

Miten?

Voisiko sitä kerätä jotenkin tehokkaammin?

Mitä tiedät ulkoministeriön uudesta Sharepointista?

Onko kyseessä samantyyppinen työasema kuin vanha eli paikka minne voitaisiin periaatteessa siirtää kaikki sähköiset dokumentit vai onko kyseessä vain sisäisen viestinnän kanava tai jonkinlainen pikaviestin?

Haastattelu E.

Mitä notaaripalveluja konsulaatti tarjoaa?

Haastattelu F.

Millainen tapahtumanjärjestäjä on Suomen suurlähetystö?

Tuossa kun mainitsit, että tila on hyvä niin tarkoittiko residenssiä?

Oletko kuinka paljon päässyt muiden maiden residensseissä Lontoossa vierailemaan?

Millainen lähetystö on ollut kumppanina tapahtuman järjestämisissä?

Kun porukka on vaihtunut, niin miten uudet ihmiset ovat oppineet niin sanotusti talon tavoille (lähetystössä)?

Kuinka julkisuusdiplomatia tuli esille tapahtumissa missä olet ollut paikalla?

Miten on pystytty ja osattu markkinoida Suomen hyviä saavutuksia tapahtumissa?

Oletko ollut sellaisissa tapahtumissa mukana missä on solmittu valtiosopimuksia tai kerrottu valtioiden välisistä kannoista?

Olisiko jotain kehitettävää residenssissä tilana?

Osaisitko siitä erityisesti kohdentaa, että onko tämä hyvä verkottuminen esimerkiksi aktiivisten ja avointen virkamiesten ansioita vai jonkin muun seikan?

Olisiko muita kehitysideoita tapahtuman järjestämiseen, miten voisi laittaa vielä paremmaksi?

Olisiko tämä jo ennen kutsumisprosessia (kun otetaan kontakti vieraisiin)?

Eli jo ennen tapahtumaa tulisi teille (Finprolle) tieto (vieraista)?

Tulisiko vielä jotain muuta mieleen?