



# **VALEASIAKKAANA RUISROCKISSA**

Tutkimus palveluiden toimivuudesta

Elisa Laukko

Anna Mikkola

Opinnäytetyö  
Tammikuu 2013  
Matkailun koulutusohjelma

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Tampere University of Applied Sciences

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma

LAUKKO, ELISA & MIKKOLA, ANNA:  
Valeasiakkaana Ruisrockissa  
Tutkimus palveluiden toimivuudesta

Opinnäytetyö 25 sivua, joista liitteitä 10 sivua  
Tammikuu 2013

---

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Vantaan Festivaalit Oy, joka on Ruisrockin vuosittainen järjestäjä. Tehtävänä oli toimia valeasiakkaana vuoden 2012 Ruisrockissa. Opinnäytetyössä keskityttiin festivaalialueen sekä muiden oheispalveluiden toimivuuteen asiakkaan näkökulmasta. Tavoitteena oli löytää parannusehdotuksia tulevia festivaaleja varten.

Tiedonkeruumenetelmät tutkimuksessa keskittyivät pääasiassa valeasiakkaana saatuun tietoon. Lisäksi haastattelimme festivaalijärjestäjää ja keskustelimme muiden festivaalikävijöiden kanssa. Tutkimus oli luonteeltaan toiminnallinen.

Tutkimuksessa ei löytynyt suuria parannuskohteita. Ruisrock on järjestetty onnistuneesti jo vuosia ja sen palveluita kehitetään jatkuvasti. Valeasiakkuus oli kuitenkin järjestäjälle täysin uusi tapa saada asiakkaan mielipide kuuluviin, joten tutkimus kannatti toteuttaa.

---

Asiasanat: valeasiakkuus, mystery shopping, tapahtumanjärjestäminen, Ruisrock, festivaalit, asiakastyytyväisyys

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree programme in Tourism

LAUKKO, ELISA & MIKKOLA, ANNA:  
Mystery shopping in Ruisrock  
A Research of service functionality

Bachelor's thesis 25 pages, appendices 10 pages  
January 2013

---

The study was commissioned by Vantaan Festivaalit Oy, which is the annual organiser of Ruisrock festival. The mission was to work as a mystery shopper in 2012's Ruisrock. The study focused on testing festival area's services. Other services, like camping and transportations were also included to our study. The aim was to gather improvement ideas for the festival.

The data collection method in this study was mainly based on the information we gathered as mystery shoppers. In addition we also interviewed the festival organiser and discussed with other festival customers. The research was an action method study.

There were no significant improvement ideas. Ruisrock has been successfully organised for years and its services are constantly under development. Still, for the organiser mystery shopping was a whole new way to hear customers' opinion, so the study was worth of executing.

---

Key words: mystery shopping, event management, Ruisrock, festivals, customer satisfaction

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUSSUUNNITELMA .....	6
	2.1 Toimintatutkimus.....	6
	2.2 Tutkimuksen kohde.....	7
	2.3 Käsitteet ja teoria .....	7
	2.4 Tutkimuskysymykset .....	8
	2.5 Aineisto ja menetelmät .....	8
	2.6 Tutkimuksen kulku .....	11
3	RUISROCK.....	12
	3.1 Ruisrock 2012 .....	12
	3.2 Artukaisten leirintäalue.....	13
	3.3 Ruissalon alue .....	14
	3.4 Luonnonsuojelu ja Ruisrock .....	15
	3.5 Ruisrockin arvioiminen SWOT –analyysillä.....	16
4	VALEASIAKKUUS ELI MYSTERY SHOPPING .....	19
	4.1 Ideasta toimintaan .....	19
5	POHDINTA.....	22
	LÄHTEET.....	24
	LIITTEET .....	26
	Liite 1. Raportti festivaalialueesta.....	26
	Liite 2. Raportti leirintäalueesta .....	28
	Liite 3. Toimeksiantajan raportti .....	30
	Liite 4. Kuvia.....	32

## 1 JOHDANTO

Ruisrock on Alankomaiden Pinkpop-festivaalin rinnalla maailman vanhin rockfestivaali. Se on järjestetty ensimmäisen kerran vuonna 1970 ja kerää vuosittain kymmeniä tuhansia kävijöitä. Vuonna 2012 kävijöitä oli viikonlopun aikana 63 000. (Laukko, M) Ruisrockin järjestäjälle on tärkeää, että festivaali on kaikille saavutettavissa ja palvelut toimivat.

Yli neljänkymmenen vuoden aikana Ruisrockiin ei ole toteutettu valeasiakkuuden avulla tutkimusta asiakkaiden tyytyväisyydestä tai siitä, miten palvelut todella kävijän näkökulmasta toimivat. Kiinnostus tapahtumatuotantoon sai meidät selvittämään, olisiko Ruisrockin järjestäjällä tarvetta tällaiselle tutkimukselle. Kiinnostusta heidän puolesta oli, joten saimme tehtäväksemme toimia koko festivaaliviikonlopun ajan valeasiakkaina. Tarkoituksena oli, että testaamme niin monta eri palvelua kuin ehdimme ja laadimme tästä Ruisrockille raportin parannusehdotuksineen. Valeasiakkaina keräämämme tiedon perusteella teimme empiirisen toimintatutkimuksen Ruisrockin palveluista.

Opinnäytetyössämme käsittelemme ensimmäiseksi tutkimuksemme ja tutkimuksen kohteen. Tämän jälkeen määrittelemme käsitteet, teorian ja sen, mikä muodostui tutkimuskysymykseksi. Lisäksi kerromme Ruisrockista, sen sisällöstä ja alueesta yleensä, sekä arvioimme sitä SWOT-analyysin avulla. Määrittelemme myös valeasiakkuuden lähdekirjallisuuden perusteella.

## 2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

### 2.1 Toimintatutkimus

Toimintatutkimuksessa tuotetaan tietoa käytännön kehittämiseksi ja se tutkii nimenomaan ihmisen toimintaa. Se on yleensä ajallisesti rajattu projekti uusien toimintatapojen kehittämistä varten. (Heikkinen jne 2007, 16-17).

Toimintatutkimus yhdistää teoriaa ja käytäntöä, tämän opinnäytetyön tapauksessa vaaleasiakkaana kerättyä tietoa ja kestävän matkailun teoriaa.

Kehittämisehdotuksiamme varten tutkimusmenetelmänä käytimme havainnointia Ruisrockissa. Havainnointi on tieteellisen tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ja se kuuluu tutkimuksen tekemisen perusasioihin. Havainnointi tarkoittaa aineiston keräämistä ja uusien havainnointien tuottamista. Se soveltuu erilaisten tutkimuksien menetelmäksi, koska havainnoimalla voidaan seurata yksittäisen ihmisen toimintaa ja vuorovaikutusta toisiin ihmisiin (Vilka 2006, 15).

Hanna Vilkan kirjassa Tutki ja havainnoi (2006, 42) kerrotaan myös, että on olemassa erilaisia havainnointitapoja, jotka voidaan jakaa sen mukaan miten tutkija osallistuu tutkimuskohteensa toimintaan havainnoinnin aikana. Havainnointitapoja on viisi: tarkkaileva havainnointi, osallistuva havainnointi, aktivoiva osallistuva havainnointi eli toimintatutkimus, kokemalla oppiminen ja piilohavainnointi.

Toimintatutkimus eli aktivoiva osallistuva havainnointi pyrkii ymmärtämään ja myös muuttamaan tutkimuskohdettaan. Tutkimusasetelmassa lähtökohtana on tutkijan läheinen työskentely tutkimuskohteen muiden jäsenten kanssa. Tavoitteena on, että tehdään yhdessä ohjaavia, korjaavia ja arvioivia päätöksiä toiminnassa. Toisin sanoen toimintaa muutetaan erilaisia teorioita, menetelmiä ja metodeita käyttäen. (Vilka 2006, 47)

Ideaalitavoite toimintatutkimukselle on, että toiminta ja sen tutkiminen sulautuvat yhteen. Lähtökohtana ei ole selvittää kenenkään yksilöllisesti kokemia ongelmia, vaan ne ongelmat, jotka yhteisö tai organisaatio kokee toimintaansa liittyviksi. (Vilka 2006, 48)

## 2.2 Tutkimuksen kohde

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia vuoden 2012 Ruisrock –festivaalia ja sen palveluiden toimivuutta asiakkaan näkökulmasta valeasiakkuutta eli mystery shopping –menetelmää hyödyntämällä. Tutkittavana on festivaalialueen rakenne ja palveluiden saavutettavuus sekä käyttömukavuus. Samalla tarkastelemme myös henkilökunnan palvelualltiutta. Lisäksi tutkimukseen kuuluu esimerkiksi leirintäalueen, kuljetusten ja opasteiden toimivuuden kartoittaminen. Tutkimus ja havainnointi tapahtuivat käytännössä ollessamme Ruissalon festivaalialueella sekä Ruisrockia varten tehdyllä Artukaisen leirintäalueella.

Valitsimme tämän opinnäytetyöksemme, koska saimme mielenkiintoisen toimeksianton, josta oli hyvä alkaa tehdä tutkimusta. Aihe on myös haastava, koska Ruisrock on yksi maailman vanhimmista rock-festivaaleista. Palveluita on jo kehitetty hyvin paljon, mutta valeasiakkuus on Ruisrockille täysin uusi tutkimusmenetelmä.

## 2.3 Käsitteet ja teoria

Opinnäytetyömme pääkäsitteet ovat tapahtumanjärjestäminen ja valeasiakkuus. Nämä käsitteet tukevat työtämme, koska tarkastelemme musiikkitapahtumaa ja siellä tapahtunutta valeasiakkuutta. Muita käsitteitä ovat asiakastyytyväisyys ja rock-festivaalit.

Teorioina käytämme työssämme tapahtumanjärjestämistä, asiakastyytyväisyyttä sekä kestävän matkailun teoriaa. Tapahtumanjärjestäminen on työssämme sekä teoria että käsite. Tapahtumanjärjestäminen on prosessi, johon kuuluu kolme vaihetta:

suunnittelu-, toteutus- sekä jälkimarkkinointivaihe. Tutkimuksemme keskittyy lähinnä toteutukseen. (Vallo & Häyrinen 2008, 147–153.)

Kestävän matkailun teoria tulee esiin työssämme siinä, kuinka Ruisrockin järjestäjät ovat ottaneet huomioon luonnonsuojelualueet lähistöllä. Kestävän matkailun määritelmä tulee kestävän kehityksen määritelmästä, joka korostaa muutosta taloudellisesta kasvusta sellaiseen kehitykseen, joka ottaa huomioon nykypäivän tarpeet niin, ettei se vahingoita tulevien sukupolvien mahdollisuuksia toteuttaa heidän tarpeitaan, tai kestävän matkailun tapauksessa luonnon- ja kulttuuriperintöä. Kestävä matkailu on ennen kaikkea asennetta, luovuutta ja tietoa joilla matkailuelinkeinon suunnitteluun saadaan kestävän kehityksen ulottuvuuksia.

(Joensuun yliopiston matkailun osaamiskeskus 1997, 51, Smith 2001, 190, Swarbrooke 2002, 13)

Asiakastyytyväisyys näkyy työssämme niin teoriana kuin käsitteenä. Asiakastyytyväisyys mittaa asiakkaan reaktiota asiakaspalveluun, joka on myös yritysmaailmassa tärkeimpiä tavoitteita kehityksen varmistamisessa. (Järvinen & Lehtinen 2008, 11.)

## **2.4 Tutkimuskysymykset**

Tavoitteenamme on selvittää tutkimuskysymyksillä asiakastyytyväisyyttä ja mahdollisuutta palveluiden kehitykseen ja parantamiseen. Näistä päätutkimuskysymykseksi muodostui ”Miten valeasiakkuudella saadaan tuloksia?.” Työssämme tutkimme, kuinka Ruisrock voi parantaa palveluitaan valeasiakkuudella saadulla tiedolla. Tämän lisäksi tutkimme muitakin tekijöitä kuten kuljetusta, majoitusta ja informaation saavutettavuutta.

## **2.5 Aineisto ja menetelmät**

Tutkimuskysymyksiimme pyrimme vastamaan käyttäen tutkimusmetodina aktivoivaa osallistuvaa havainnointia, joka on empiirinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Tässä tutkimusmenetelmässä on tyypillistä, että tutkijat osallistuvat aktiivisesti yhteistyössä tutkittavien kanssa itse toimintaan tutkimuksessa. Monissa tapauksissa tutkimukset ovat kenttätutkimuksia, kuten myös meidän tutkimuksemme. Usein myös tutkija pyrkii pääsemään havainnoitavan ryhmän jäseneksi. Tämä ei tarkoita ainoastaan fyysistä puolta, vaan tutkija pyrkii jakamaan elämäkokemuksiaan havainnoitavan ryhmän kanssa, eli pyrkii ”astumaan heidän kulttuuriseen ja symboliseen maailmaansa”, heidän kielenkäyttönsä jne. Usein havainnoijalle muodostuukin näissä tilanteissa jokin rooli ryhmässä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 216.)

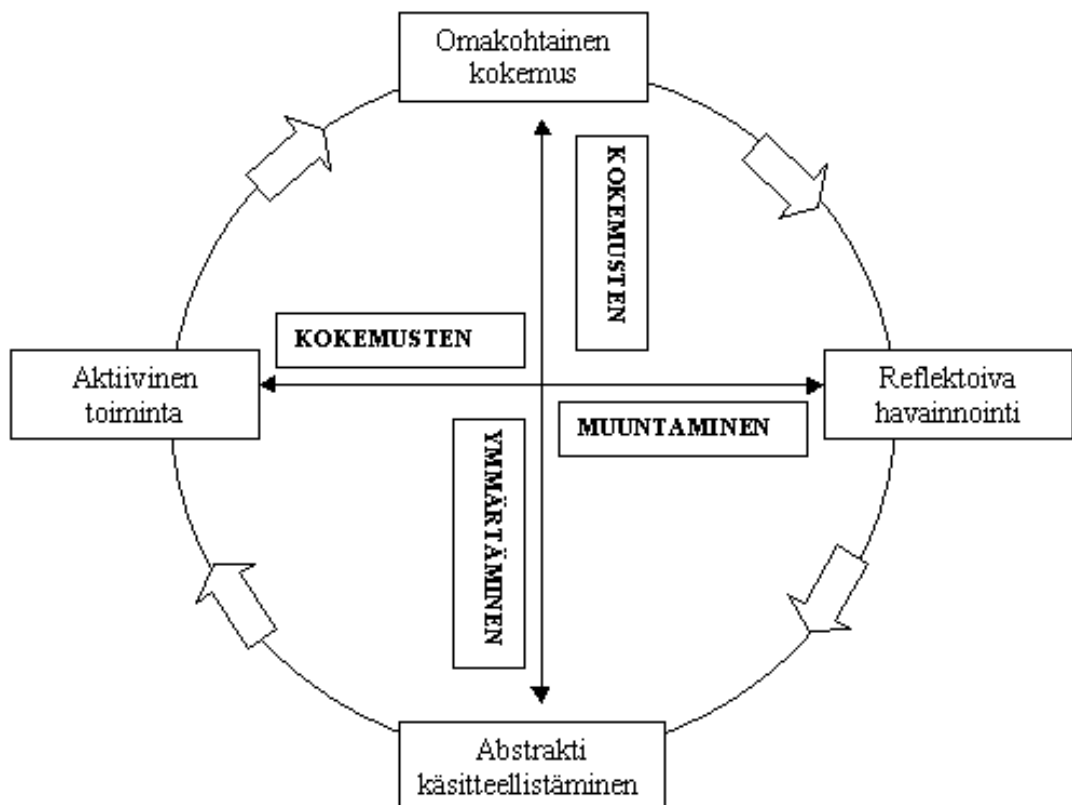
Käytettäessä aktivoivaa osallistuvaa havainnointia tutkimustapana, on hyvä löytää avuksi yhteishenkilö, joka tuntee ihmiset ja paikat. Meidän tapauksessa kyseessä oli



toimeksiantaja. Yhteyshenkilöksemme saimme yhden Ruisrockin tuottajista, Matti Laukon. Festivaalien aikana emme tarvinneet yhteyshenkilöämme, koska ideana oli olla kuin yksi Ruisrockin asiakkaista.

Kuvio 1 havainnollistaa Kolbin (Kolb, T.A. 1984, 42) mukaista kokemuksellisen oppimisen mallia.

Keskeistä Kolbin mallissa on aktiivinen omakohtainen toiminta ja toiminnan reflektointin myötä ilmiöiden abstrakti käsittäminen.



KUVIO 1: Kokemuksellisen oppimisen malli Kolbin mukaan (Tertsunen, T. 1999; Kolb, D.A. 1984, 42).

Tiedonkeruumenetelminä käytämme omia havaintoja koskien itse toimeksiantoa ja tuottaja Matti Laukon haastattelua. Käytämme myös kirjallisuutta koskien tutkimustamme, dokumentteja ja opinnäytetöitä. Muita tutkimuksia emme ottaneet mukaan, koska tämä

oli uusi tapa tutkia Ruisrockia ja molemmat osapuolet halusivat aloittaa tutkimuksen ns. tyhjältä pöydältä.

Aineistona meillä on pääasiassa Matti Laukon haastattelun vastaukset, omat muistiinpanot ja raportit koskien toimeksiantoa, sekä valeasiakkaana saatu tieto. Tarkoituksena oli saada tieto nimenomaan asiakkaan näkökulmasta, joten toimeksiantajan ohjeistus etukäteen olisi haitannut tutkimustamme kentällä. Jälkikäteen saimme kyllä tarvittavaa tietoa ja palauteraportin toimeksiannosta.

## 2.6 Tutkimuksen kulku

Työmme alussa esittelemme aiheemme yleisesti johdanto-luvussa. Tämän jälkeen kerromme tutkimussuunnitelman niin, että lukijalle tulee selkeä kuva siitä mitä olemme tutkimassa. Selitämme myös luvussa mistä tutkimus on ja miten lähdimme toteuttamaan sitä.

Tutkimussuunnitelmaluvussa tulee esiin myös tutkimuskohteemme, käyttämämme käsitteet, teorit, aineistot ja menetelmät. Lisäksi kerromme tutkimuskysymyksemme, joiden avulla lähdimme toteuttamaan itse tutkimusta Ruisrock 2012-festivaaleilla.

Seuraavassa luvussa kerromme Ruisrockin toiminnasta ja järjestäjästä vuonna 2012. Ruissalon alue sekä se miten lähistöllä olevat luonnonsuojelualueet vaikuttavat sen toimintaan tulevat tutuksi lukijalle. Lopuksi arvioimme Ruisrockia SWOT-analyysin avulla.

Neljännessä luvussa kerromme pääaiheestamme eli valeasiakkuudesta. Lukijalle avautuu aiheemme ja se miten toteutimme sen festivaaleilla.

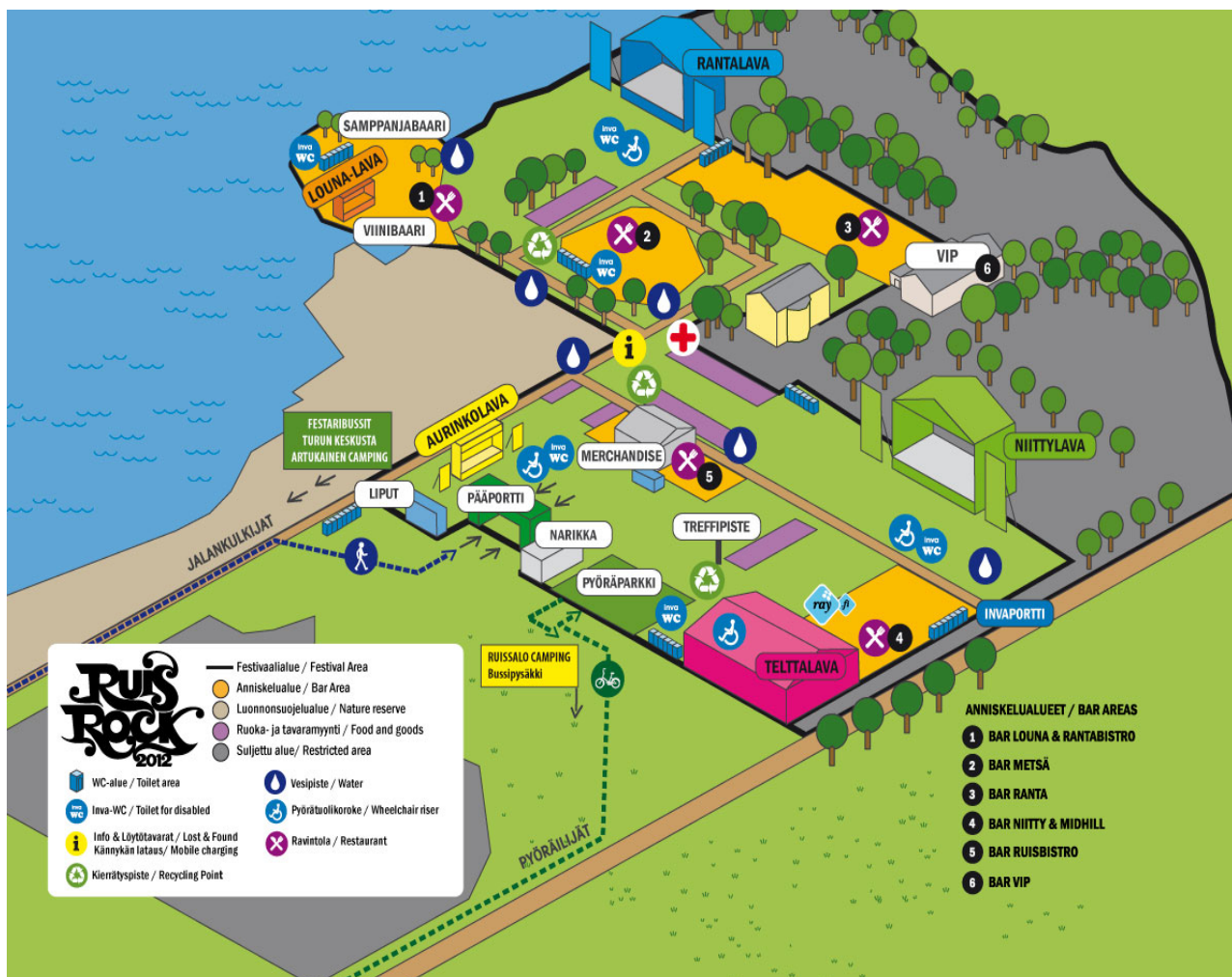
### 3 RUISROCK

#### 3.1 Ruisrock 2012

Ruisrockin järjestää Vantaan Festivaalit Oy, joka on vuonna 1999 rekisteröity osakeyhtiö. Vantaan Festivaalit Oy:n päätoimiala on tapahtumajärjestäminen ja se työllistää vakituisesti 1-4 henkilöä. (Kauppalehti)

Vuonna 2012 Ruisrock järjestettiin Ruissalon kansanpuistossa joka on etäisyydeltään noin viisi kilometriä Turun keskustasta.

Viikonlopun aikana kävijöitä oli 63 000. Yhteensä 60 artistia ja esiintyjää koostuivat kotimaisista ja ulkomaisista nimistä. Festivaalialue sisälsi viisi esiintymislavaa, joista yksi oli rakennettu telttaan ja yksi suurelle anniskelualueelle. Festivaali oli ikärajon, lukuun ottamatta viittä anniskelualueutta. (Laukko, M. 2012)



Kuva 1. Festivaalialueen kartta. (Ruisrock)

Musiikin lisäksi festivaalialueella oli myös muita palveluita, kuten mahdollisuus benji-hyppyyn, Raha-automaattiyhdistyksen pelisali, ravintoloita, matkapuhelimen latauspiste, ensiapupiste, narikka ja erilaisia myyntikojuja.

Tämän vuoden yksi tärkeimmistä teemoista Ruisrockissa oli saavutettavuus. Tarkoituksena oli, että jokaisella on mahdollisuus liikkua, nähdä, kuulla ja vuorovaikuttaa esteettömästi. Teemaa toteutettiin luomalla puitteet myös liikuntarajoitteisille festivaalikävijöille. Alueella oli muun muassa oma invasisäänkäynti, inva-wc:t, katsomokorokkeet ja invaparkkipaikat. Lisäksi Ruisrockin järjestäjä tarjosi mahdollisuutta hankkia yleisavustajia heidän kauttaan. Festivaalialuetta kiersi asfaltoitu tie, joka helpotti esimerkiksi pyörätuolilla liikkumista. Lisäksi festivaalien etukäteisinformaatiota varten oli Ruisrockin internetsivuista tehty ns. selkokielinen versio, jossa tieto oli selkeästi esillä ja helposti löydettävissä. (Laukko, M. 2012)

Monista muista festivaaleista poiketen on Ruisrock melko kaukana Turun keskustasta ja näin ollen vaikeasti saavutettavissa esimerkiksi kävellen. Tästä johtuen kävijöiden saapumisen helpottamiseksi on järjestetty kuljetuksia. Kuljetukset toteutettiin non-stop –periaatteella Turun keskustasta ja Artukaisten leirintäalueelta ”festaribussiasemalle”, josta oli noin kahden kilometrin kävelymatka varsinaiselle festivaalialueelle. Myös taksit jättivät kävijät samalle asemalle, poikkeuksena invataksit jotka saivat luonnollisesti ajaa invaportille saakka. Kuljetukset Turun keskustasta olivat maksulliset, kun taas leirintäalueelta kuljetus oli maksuton. Julkisten kulkuvälineiden lisäksi Ruisrockiin on järjestetty hyvät mahdollisuudet saapua polkupyörällä. Pyöräilijöille oli merkitty oma kevyen liikenteen väylä ja festivaalialueen vieressä oli maksullinen, valvottu pyöräparkki. (Laukko, M. 2012)

### **3.2 Artukaisten leirintäalue**

Artukaisten leirintäalue on festivaaleja varten järjestetty leirintäalue Turun Turkuhallin ja Messukeskuksen läheisyydessä ja se on tarkoitettu vain festivaalivieraille. Alueelle on mahdollista ostaa telttä -tai asuntoautopaikka ja siellä on valvottu maksullinen pysäköintialue. Telttapaikan festivaalikävijä voi ostaa etukäteen tai paikan päällä. Veloitus

on henkilökohtainen ja hinta on sama riippumatta siitä, kuinka monta yötä asiakas alueella viettää. Leirintäalueen palveluihin kuuluvat mm. suihkut, wc:t, kioski, ruokakoju sekä maksuton bussikuljetus festivaalialueen läheisyyteen (Laukko, M. 2012).

### 3.3 Ruissalon alue

Ruissalo on sekä luonnoltaan että kulttuurihistorialtaan arvokas ja monipuolinen saari Turun edustalla (Ruissalo). Se kuuluu tammimetsävyöhykkeeseen, jolle on tyypillistä runsaampi kasvillisuus kuin muualla Suomessa. Saaren yhtenäisimmän lehtoalueen ydin, Ruissalon luonnonsuojelualue perustettiin 1933 Choreauksen lähteen ympärille. 1980-luvulla perustettiin toinen suojelualue ja nykyään näiden kahden alueen yhteispinta-ala on 151 hehtaaria. Ruissalon saari kahta maa-aluetta lukuun ottamatta, on Turun kaupungin omistuksessa. Nämä kaksi aluetta, Kallanpään ja Kasvitieteellisen puutarhan alueen, omistaa Suomen valtio. Ruissalo on toiminut virkistysalueena jo yli 150 vuotta. Suurimpia haasteita alueella onkin sovittaa yhteen virkistyskäytön ja luonnonsuojelun tavoitteet ja tarpeet. Suurin osa saaresta vuokratontteja lukuun ottamatta on suojelualueita johon kohdistuu suurin paine kesäaikaan (Ruissalo).

Ruissalo kuuluu Natura 2000 –verkostoon. Verkosto pyrkii vaalimaan luonnon monimuotoisuutta Euroopan Unionin alueella. Ruissalon saarella sijaitsevat Suomen laajimmat ja arvokkaimmat tammi metsiköt. Ne muodostavat ainutlaatuisen kokonaisuuden, vaikka niitä on asutuksen, viljelmien ja muun maankäytön vuoksi pirstottu (Ruissalo). Luonnonsuojelualueen lisäksi Ruissalossa on myös Ruissalon kylpylä, joka tarjoaa monipuolisesti esimerkiksi majoitusta, kokouspalveluita, kauneus –ja hyvinvointipalveluita sekä kuntoutus –ja terveystalveluita. Kylpylän lähetyvillä on Ruissalon vierasvenesatama, Ruissalo Marina, joka tekee yhteistyötä kylpylän kanssa mm. sataman paikkamaksujen vastaanoton suhteen (Ruissalon kylpylä) (Ruissalo Marina).

### 3.4 Luonnonsuojelu ja Ruisrock

Suomen laki määrittelee luonnonsuojelualan seuraavasti:

Luonnonsuojelualueita ovat:

- 1) kansallispuistot;
- 2) luonnonpuistot; ja
- 3) muut luonnonsuojelualueet.

Luonnonsuojelualan perustamisen yleisenä edellytyksenä on, että:

- 1) alueella elää tai on uhanalainen, harvinainen tai harvinaistuva eliölaji, eliöyhteisö tai ekosysteemi;
- 2) alueella on luontodirektiivin liitteessä IV (a) tarkoitettuihin eläinlajeihin kuuluvien yksilöiden lisääntymis- ja levähdyspaikkoja;
- 3) alueella on erikoinen tai harvinainen luonnonmuodostuma;
- 4) alue on erityisen luonnonkaunis;
- 5) alueella on harvinaistuva perinneluontotyyppi;
- 6) luontotyyppin tai eliölajin suotuisan suojelutason säilyttäminen tai saavuttaminen sitä vaatii; tai
- 7) alue on muutoin niin edustava, tyypillinen tai arvokas, että sen suojelu voidaan katsoa luonnon monimuotoisuuden tai kauneuden säilyttämisen kannalta tarpeelliseksi (Finlex).

Luonnonsuojelulain tavoitteena on luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen, luonnonkauneuden ja maisema-arvojen vaaliminen, luonnonvarojen ja luonnonympäristön kestävän käytön tukeminen, luonnontuntemuksen ja yleisen luonnonharrastuksen lisääminen, sekä luonnontutkimuksen edistäminen (Valtion ympäristöhallinto).

Koska Ruissalo kuuluu Natura –verkostoon, on Ruisrockin suunnittelussa toteutettava Luonnonsuojelulain 65 §:n mukainen arviointi eli nk. Natura-arviointi. Arvioinnilla pyritään varmistamaan, että niitä luonnonarvoja, joiden vuoksi tietty alue on sisällytetty Natura 2000-verkostoon, ei merkittävästi heikennetä (Valtion ympäristöhallinto).

Vuonna 2006 tehdyn ja 2007 täydennetyin Natura-arvion mukaan suurimpia Natura-alueelle kohdistuvia häiritsevyyksiä on ollut Ruisrockista aiheutuva melu. Lyhytaikaisenakin sillä saattaa olla merkittäviä esim. lintujen pesimämenestykseen vaikuttavia seurauksia. Arvion mukaan toinen merkittävä haitta on ollut suurten ihmismäärien liik-

kumisesta aiheutunut maapohjan kuluminen ja kasvillisuusvauriot. Aidattu tapahtuma-alue sekä ranta -ja päätien varsi ovat suurimman kulutuksen kohteena.

Ympäristölle aiheutuvaa haittaa pyritään ehkäisemään monilla eri keinoilla. Tapahtuman aikana henkilöautoliikenne Ruissaloon on kielletty lukuun ottamatta alueen asukkaita, pelastusajoneuvoja ja huoltoajoja. Yleisölle järjestetty bussikuljetus ei kulje festivaalialueelle saakka, vaan pysäkki on hieman alle kahden kilometrin päässä festivaalialueesta. Tapahtuma-alueelle pääsee pääsylipulla vain kerran päivässä sisään, millä vältetään ylimääräistä kulkemista sekä maaston vahingoittumista. Lisäksi suojelualueille pääsyä rajoitetaan aidoilla, merkityillä kulkureiteillä sekä järjestyksenvalvojen avulla. Meluhaittoja ehkäistään määrittelemällä esityksille sallitut melutasot, joita mitataan esimerkiksi kunkin esiintymislavan edustalla ja Ruissalon vastarannoilta (Turun kaupunki).

### **3.5 Ruisrockin arvioiminen SWOT –analyysillä**

SWOT- analyysi on nelikenttämenetelmä, joka tulee englannin kielen sanoista strenghts, weaknesses, opportunities ja threats Se on yksi yleisimmistä analyysimenetelmistä ja sillä pyritään kartoittamaan analysoidun asian vahvoja puolia, heikkouksia sekä tulevaisuuden uhkia ja mahdollisuuksia.

(Hokkanen, Mökkönen & Pesonen 2002, 123).

Seuraavan SWOT – analyysin (Kuvio 2) avulla arvioimme Ruisrockin ja sen palveluiden vahvuuksia ja heikkouksia.



<b>VAHVUUDET</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- laaja tunnettuus</li> <li>- hyvä maine</li> <li>- monipuolinen esiintyjäkaarti</li> <li>- hyvä ajankohta</li> </ul>	<b>HEIKKOUEDET</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sijainti hieman syrjässä Turun keskusta</li> <li>- luonnonsuojelualan asettamat rajoitteet järjestelyissä</li> </ul>
<b>MAHDOLLISUUDET</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vetovoimaiset esiintyjät</li> <li>- uudistuminen, vanhasta oppiminen</li> </ul>	<b>UHAT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hintojen nousu</li> <li>- lupien peruuntuminen</li> <li>- huonot sääolosuhteet</li> <li>- kaavoihin kangistuminen</li> </ul>

KUVIO 2. Ruisrockin SWOT - analyysi.

#### *Vahvuudet*

Koska Ruisrock on vanha festivaali ja sen tapahtumapaikka –ja aika ei ole juurikaan muuttunut, se on jo ennestään asiakkaiden tuntema. Näin ollen festivaalien markkinointi ei vaadi yhtä paljon vaivaa kuin uudempien festivaalien markkinointi. Ruisrock on saavuttanut kävijöiden keskuudessa hyvän ja toimivan festivaalin maineen. Esiintyjäkaarti tarjoaa vuosittain monipuolisesti vaihtoehtoja eri tyyllilajien ystäville. Heinäkuulle ajoitettu festivaali osuu parhaimpaan kesäloma-aikaan ja tähän aikaan myös säätila on useimmiten suotuisa ulkoilmafestivaalille.

#### *Heikkoudet*

Sijainti on ongelma, koska useat muut festivaalit järjestetään niin, että esimerkiksi matka leirintäalueelta festivaalialueelle on kohtuullisen kävelymatkan päässä ja alue muutenkin helposti saavutettavissa. Ruissalon alue sen sijaan on sivussa keskustaan ja majoituspaikkoihin nähden. Tämä aiheuttaa festivaalivieraille ylimääräistä vaivaa, koska siirtymisiin on varattava reilusti aikaa. Valeasiakkaina ollessamme suurin osa negatiivisista kokemuksistamme johtui pitkistä välimatkoista. Lauantaina alueelta poistuttaessa oli festivaalibussiin pääseminen lähes mahdotonta, koska poistujia oli noin 30 000. Luonnonsuojelun alue aiheuttaa kuitenkin sen, ettei kuljetuksia ole mahdollista järjestää lähemmäs festivaalialuetta.

*Mahdollisuudet*

Hyvän maineen ja tunnettuuden johdosta Ruisrockilla on erinomaiset mahdollisuudet kehittyä entisestään. Nykyään Suomeen saadaan esiintymään suuriakin ulkomaisia artisteja, jonka vuoksi kävijämäärän kasvattaminen on mahdollista. Kävijäpalautteen sekä tutkimusten perusteella festivaalia voidaan myös kehittää ja uudistaa yhä kiinnostavammaksi ja kävijäystävällisemmäksi.

*Uhat*

Artistien palkkiot ja järjestelykulut voivat kasvaa. Tämä saattaa nostaa lippujen hintoja entisestään, jolloin uhkaksi muodostuu kävijöiden vähentyminen, hinta-laatu – suhteen kärsiminen ja se, ettei riittävän kiinnostaviin esiintyjiin ole varaa. Uhkana on myös tulevaisuudessa se, ettei lupia festivaalin järjestämiseen Ruissalossa enää saada; uuden alueen löytäminen voi olla haasteellista ja Ruissalon alue on ainutlaatuinen ja tuttu festivaaliympäristö kävijöille.

Sääolosuhteilla on ilmeinen vaikutus ulkoilmatapahtumiin. Sateinen ja kylmä ilma eivät houkuttele asiakkaita ja näin ollen voivat merkittävästi vaikuttaa tulokseen.

## 4 VALEASIAKKUUS ELI MYSTERY SHOPPING

Asiakaspalvelua on perinteisesti arvioitu asiakastyytyvyyden, asiakaspalautteen, asiakasuskollisuuden tai myynnin avulla. Nämä lähestymistavat mittaavat asiakkaan reaktiota asiakaspalveluun, mutta eivät välttämättä riitä todenmukaiseen arviointiin.

Yksi vaihtoehto palvelun laadun mittaamiseen on mystery shopping -menetelmä, eli haamuostaminen. Menetelmä perustuu nimettömien asiakkaiden yhteydenottoihin tai henkilökohtaisiin käynteihin havainnoitavissa yrityksissä. Eniten menetelmää käytetään kuluttajille suunnattujen palvelujen arvioimisessa tai mittaamisessa. Mystery shopping -menetelmää on pidetty hyödyllisenä yritykselle, koska yritys pystyy sen avulla melko selkeästi näkemään, mitä henkilökunnan ja asiakkaan kohdatessa tapahtuu.

Mystery shopping -menetelmässä haamuostaja esiintyy aitona asiakkaana ja havainnoi asiakaspalvelutilannetta. Näin varmistetaan, että arvioitava ja mitattava kokemus on luonnollinen palvelutilanne eikä ennalta järjestetty (Järvinen & Lehtinen 2008, 11.)

Mystery shopping -menetelmää käytetään laajasti rahoituspalvelujen ja vapaa-ajan palvelujen arvioinnissa sekä hotellialalla että vähittäiskaupassa. Monet kauppaketjut käyttävät ns. havainnoivia ostajia arvioidakseen henkilöstön ja liikkeen toimintatapaa. Menetelmän monipuolisuuden vuoksi se on sopiva myös festivaalien palvelun laadun tutkimiseen. (Järvinen & Lehtinen 2008, 11.)

Mystery shopping-menetelmä pyrkii arvioimaan ennemminkin prosessia kuin asiakaspalvelutilanteen lopputulosta. (Järvinen & Lehtinen 2008, 11.)

### 4.1 Ideasta toimintaan

Aloitimme työstämään ideaa heti, kun saimme toimeksiannon. Pää tarkoituksena oli, että emme saisi liikaa tietoa etukäteen. Lähdimme siis festivaaleille asiakkaiksi. Toimeksiantajit eivät halunneet tarkasti määritellä tiettyjä kohteita tutkimukseen lukuun ottamatta leirintä-aluetta, kuljetuksia (välillä leirintäalue-festivaalialue) ja festivaalialuetta.

Ehdimme kuitenkin viikonlopun aikana testaamaan useita eri palveluita ja toimintoja. Seuraavissa kappaleissa erittelemme testaamamme palvelut.

### Artukaisten leirintäalue

Leirintäalueelle saavuimme heti ensimmäisenä päivänä, eikä se ollut aivan niin yksinkertaista kuin kuvittelimme. Tässä siis testasimme jo mennessä opasteiden riittävyyttä ja Ruisrockin kotisivuilla olleita ajo-ohjeita. Nämä toiminnot vaatisivat parannusta ensi vuotta ajatellen, koska nykyisillä opasteilla ajoimme harhaan, kerran jopa väärälle leirintäalueelle.

Saavuimme Artukaisten leirintäalueen pysäköintialueelle, jossa meitä ohjeistettiin ja meidät otettiin vastaan oikein ystävällisesti. Alueen lipunmyynnissä saimme kaiken ohjeistuksen vain suullisesti. Meille kerrottiin missä sijaitsevat wc –ja peseytymistilat, kioski, bussipysäkit jne. Koska tietoa tuli innokkaille festivaalivieraille kerralla paljon, suurin osa oli jo unohtunut vastaanottotiskiltä poistuttaessa. Olisimme kaivanneet informaation paperilla. Näin vastaanotossakin voitaisiin keskittyä enemmän asiakkaan palvelemisen.

Alue tuntui hyvin turvalliselta heti kun sinne saavuimme. Näkyvillä oli monia järjestyksenvalvoja sekä palomiehiä. He myös kiertelivät aktiivisesti päivin ja öin alueella.

Alueella oli hyvin järjestetyt vesipisteet, WC:t, kahvila, matkapuhelimen latauspiste ja suihkutilat.

Alue oli kuitenkin melko roskainen, joka toi alueelle paljon lokkeja. Kahvila ei ollut sitä mitä odotimme monestakin syystä. Selkeitä aukioloaikoja ei ollut nähtävissä ja tarjoilu oli hyvin alaluokkaista. Tätä paikkasivat lähistöllä olleet huoltoasema ja grilli, josta moni näyttikin hakevan ruokaa ja juotavaa.

### Festivaalialue

Alueelle mennessämme oli matkalla paljon henkilökuntaa ohjeistamassa, joka helpotti paljon kulkua alueelle. Sisäänkäynnin edessä oli suuri tila missä monet oleskelivat, mutta tämä alue oli hyvin likainen ja suhteessa alueeseen lipunmyyntikoju oli pieni, eikä se ollut selkeästi näkyvissä.

Tapahuma-alueelle mentäessä oli turvatarkastus, joka oli näkemämme mukaan hyvin vaihteleva. Osa tulijoista tarkastettiin hyvin tarkkaan ja osaa taas ei, joka mahdollisti esimerkiksi alkoholin kuljetuksen sisälle.

Tapahtuma-alue on suuri, mutta anniskelu -ja ravintola-alueet olivat hyvin sijoiteltu. Ainoastaan vesipisteillä huomasimme välillä suuria jonoja, joten niitä olisi voinut olla enemmän.

Isoimmaksi ongelmaksi alueella huomasimme Wc:t. Erityisesti lauantaina useimmista oli paperi loppu tai ne olivat muuten käyttökelvottomassa kunnossa. Ja mikä pahinta, kaikkien lähettyvillä ei ollut käsienvesipistettä.

Anniskelu -ja ravintola-alueet sen sijaan toimivat hyvin ja palvelu oli lauantain ruuhka-huippua lukuun ottamatta nopeaa. Ainoastaan Louna-lavan alue oli mielestämme huonosti järjestetty, koska tila lavan edessä oli pieni. Ajatuksena oli ollut, että lavalla esiintyisivät sellaiset artistit, jotka eivät vedä suurta yleisöä. Olimme siellä katsomassa hip hop –artisti Stigiä, joka olikin odotettua suositumpi esiintyjä. Alue tuli niin täyteen, että katsojana ei ollut enää turvallinen olo. Alueelta ei ahtauden vuoksi päässyt pois ennen kuin esitys oli loppunut.

#### VIP-alue

Ruisrockin VIP-lippu sisältää henkilökohtaisen VIP-festivaalipassin ja rannekkeen, kuljetuksen Turun keskustasta Ruissaloon ja takaisin vesibussilla, sisäänpääsyn Ruisrockiin sekä VIP-alueelle. VIP-alueella on tarjolla muun muassa oma baari, wc-tilat sekä buffet-ruokailu kerran päivässä (Laukko, M 2012).

Pääsimme myös testaamaan Ruisrockin VIP-puolen. Se oli hyvin keskeisellä paikalla ja helposti löydettävissä. Siellä tarjoiltiin ruokaa seisovasta pöydästä ja juomaa baaritiskiltä drinkkilipuilla. Muuten idea oli hyvä, mutta olo siellä ei tuntunut Vipiltä, koska ruoka loppui kesken, baariin oli pitkä jono ja istumapaikkoja liian vähän. Myöskään teenjuojia ei ollut huomioitu, kun taas kahvia oli ruokailijoille tarjolla. VIP-lipun paras puoli oli vesibussikuljetus, jolla pääsi suoraan festivaalialueelta Aurajoen rantaan Turun keskustaan.

## 5 POHDINTA

Olemme molemmat työskennelleet useita vuosia asiakaspalvelutyössä ja osan ajasta työnantajalla, joka käyttää palvelun laadun arvioinnissa laadunmittausjärjestelmää. Näin ollen meillä on kokemusta valeasiakkuudesta asiakaspalvelijan näkökulmasta. Vantaan Festivaalit Oy tarjosi meille mielenkiintoisen mahdollisuuden päästä itse arvioimaan suuren tapahtuman palveluita. Toimeksianto mahdollisti myös käytännön ja teorian yhdistämisen. Työskentely Ruisrockissa oli erittäin mielenkiintoista ja motivoivaa, mutta tapahtuman jälkeen opinnäytetyön tekeminen hidastui ja jouduimme tekemään aikataulumuutoksia.

Parannusehdotusten tekeminen erittäin hyvin tunnetulle ja menestyvälle festivaalille tuntui ajatuksena todella haastavalta. Kuitenkin käytännön työn alkaessa oli helppo huomata pieniä asioita, joihin asiakkaana kaipasi muutosta. Raportit saimme valmiiksi hyvin pian Ruisrockin jälkeen, kun asiat olivat vielä tuoreessa muistissa. Opinnäytetyön tekeminen yhdessä oli oikea päätös. Jokainen ihminen toimii asiakaspalvelutilanteissa yksilöllisesti, joten kahdesta näkökulmasta ja mielipiteestä oli paljon hyötyä. Lisäksi toinen meistä ei ollut koskaan aikaisemmin ollut festivaaleilla, joka mahdollisti täysin tuoreen ajattelutavan. Uskomme, että työkokemuksestamme ravintola-alalta ja asiakaspalvelusta oli myös hyötyä valeasiakkuuden toteuttamisessa sekä palveluiden rationaalisessa arvioinnissa.

Jälkikäteen ajatellen olisi joitakin asioita voinut muuttaa. Alun perin sovitusta aikataulusta olisi ollut hyvä pitää kiinni. Työn venyminen aiheutti paikoin motivaation puutosta, eikä kaikkiin osioihin voitu kiireen vuoksi paneutua niin paljon, kuin olisi haluttu. Kokonaisuudessaan projekti on kuitenkin pysynyt kiinnostavana koko prosessin ajan, eikä aihealuetta ole jouduttu supistamaan.

Tutkimusta voidaan hyödyntää tulevien Ruisrockien palveluiden kehittämisessä. Palveluiden ja asiakastyytyväisyyden parantuessa myös kävijämäärät ja tuottavuus voivat kasvaa ja Ruisrock voi saavuttaa entistäkin paremman maineen hyvin järjestettyjen festivaalien joukossa.

Tutkimustamme voisi jatkaa esimerkiksi laajemmalla asiakastyytyväisyystutkimuksella, jossa toteutettaisiin kysely kävijöille. Tällaisen kyselyn pohjalta voitaisiin saada kehitysehdotuksia suuremmalla otoksella. Voimme suositella Ruisrockia tutkimuskohteena erityisesti sen monipuolisuuden vuoksi.

## LÄHTEET

### Painetut lähteet:

Heikkinen, H L.T., Rovio, Esa., Syrjälä, L. 2007. Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat Vantaa: Dark Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hokkanen, T., Mönkkönen, T., & Pesonen, I. 2002. Menestyvä matkailuyritys. Helsinki: Edita Prima Oy

Kolb, D. A. 1984. Experiential learning: Experience as a source of learning and development. Engelwood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Matkailun osaamiskeskus ja Matkailualan verkostoyliopisto, Joensuun yliopisto, Savonlinna, Kestävän matkailun julkaisuja 1, 1997

Smith, V.L. 2001. Sustainability. Teoksessa Hosts and guests revisited: Tourism issues of the 21st century. Toimittanut Valene L. Smith ja Maryann Brent. Cognizant communication corporation: New York.

Swarbrooke, J. 2002. Sustainable tourism management. CABI publishing: Wallingford.

Tertsunen, T. 1999. Toimintatutkimus tietokoneavusteisten opetusohjelmien hyödynnettävyydestä ammatillisessa koulutuksessa sähköalalla. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Pro gradu.

Vallo, H. & Häyrynen, E. 2008. Tapahtuma on tilaisuus, Helsinki: Tietosanoma Oy

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

### Elektroniset lähteet:

Finlex 1996. Lainsäädäntö. Luonnonsuojelulaki.  
[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961096?search\[type\]=pika&search\[pika\]=luonnonsuojelu](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961096?search[type]=pika&search[pika]=luonnonsuojelu)

Järvinen, R., Lehtinen, A-R. 2008. Piensijoittaja haamuostoksilla. Pdf-julkaisu. Kuluttajatutkimuskeskus.  
[http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5244/2008\\_115\\_tyoseloste\\_piensijoittaja.pdf](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5244/2008_115_tyoseloste_piensijoittaja.pdf)

Kauppalehti. Vantaan Festivaalit Oy. Rekisteröity 2002. Luettu 27.12.2012.  
<http://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/vantaan+festivaalit+oy/15331128>

Ruisrock 2012. Info. Luettu 19.11.2012  
[www.ruisrock.fi/fi/info/](http://www.ruisrock.fi/fi/info/)



Ruisrock 2012. Kartat. Luettu 12.11.2012.  
<http://www.ruisrock.fi/fi/kartat>

Ruisrock 2012. Saavutettavuus. Luettu 19.11.2012.  
<http://www.ruisrock.fi/fi/saavutettavuus>

Ruissalo. Etusivu. Luettu 21.11.2012.  
<http://www05.turku.fi/ruissalo/index.shtml>

Ruissalo. Ruissalon omistus. Luettu 21.11.2012  
<http://www05.turku.fi/ruissalo/ruissalokiista.shtml>

Ruissalon kylpylä. Luettu 21.11.2012  
[www.ruissalospa.fi](http://www.ruissalospa.fi)

Ruissalo Marina – monipuolinen venesatama. Luettu 21.11.2012  
[www.ruissalomarina.fi](http://www.ruissalomarina.fi)

Turun kaupunki. Ruissalo osana Natura 2000 –verkostoa. Luettu 27.11.2012  
[http://www05.turku.fi/ruissalo/natura\\_2000.shtml](http://www05.turku.fi/ruissalo/natura_2000.shtml) luettu 27.11.12

Turun kaupunki 2007. Ympäristösuojelulain 64§:n mukainen päätös Vantaan Festivaalit Oy:n Ruisrock-tapahtumaa koskevasta meluntorjuntailmoituksesta. Luettu 27.11.2012.  
<http://www05.turku.fi/ah/ykltk/2007/0619022x/1679581.htm>

Valtion ympäristöhallinto. Luonnonsuojelu. Päivitetty 26.1.2012. Luettu 27.11.2012.  
<http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=63571&lan=fi#a0>

Valtion ympäristöhallinto. YVA ja Natura-arviointi. Päivitetty 8.10.2007. Luettu 27.12.2012  
<http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=14145&lan=fi> luettu 27.11.12

Haastattelu:

Laukko, Matti. Tuottaja. 2012. Haastattelu 19.11.2012. Haastattelijat Mikkola, A ja Laukko, E.

## LIITTEET

### Liite 1. Raportti festivaalialueesta

1 (2)

Tehtävänäimme oli toimia Ruisrockin festivaali – ja leirintäalueilla valeasiakkaina ja arvioida niiden toimivuutta asiakkaan näkökulmasta. Tehtävämme oli tiedossa vain kahdella henkilöllä festivaalien henkilökunnasta. Kolmen päivän aikana saimme runsaasti kokemusta festivaalialueen järjestelyiden toimivuudesta.

Saavuimme festivaalialueelle perjantai-iltana. Tällöin porttien ympäristö oli vielä kohtuullisen siisti, eikä lippupisteelle tarvinnut jonottaa lainkaan. Palvelua sai heti ja lippujen yhteydessä saadut korvatulpat olivat erittäin hyvä lisä. Sen sijaan palvelun laadussa oli hiukan parantamisen varaa. Asiakaspalvelijoita oli kaksi, mutta kumpikaan heistä ei osannut vastata kysymyksiin bussiaikatauluista, eikä oikein mistään muustakaan. Sen sijaan alueen infopisteen henkilökunta oli erinomaista. He tuntuivat auttavan mielellään ja heidän paikallistuntemuksensa oli todella hyödyllistä.

Positiivinen yllätys tuli järjestyksenvalvojen taholta. Heidän asiakaspalvelutaitonsa olivat erittäin hyvät koko viikonlopun ajan. Jouduimme kysymään neuvoa heiltä useammankin kerran ja jokainen meitä auttanut järjestyksenvalvoja vastasi ystävällisesti ja asiallisesti, myös sellaisissa tilanteissa, jotka olisivat saattaneet joitakin hermostuttaa. Järjestyksenvalvoja oli myös paljon, joka lisäsi turvallisuuden tunnetta. Mietityttämään jäi portin turvatarkastus. Mitä pidemmälle viikonloppua mentiin, sitä löyhemmin tarkastus tehtiin. Laukkuihin ja reppuihin vain kurkistettiin, eikä ruumin tarkastuksia tehty ainakaan naisille. On ymmärrettävää, että jonot halutaan purkaa nopeasti ja saada asiakkaat festivaalialueelle, mutta toisaalta se tuntui hiukan riskialttiilta.

Perjantaina anniskelualueiden henkilökuntamäärä oli sopiva, palvelua saadakseen ei joutunut jonottamaan juuri lainkaan. Juoma- ja ruokavaihtoehtoja oli riittävästi ja asiakaspalvelu ystävällistä ja asiakkaan huomioivaa. Sen sijaan lauantain ruuhka aiheutti sen, että tiskille joutui välillä jonottamaan lähes kohtuuttomalta tuntuvia aikoja. Tämä ongelma tuntui olevan erityisesti Louna-lavan anniskelualueella. Lauantaiin asiakasmäärä ruuhkautti ja sotki todella pahasti myös vessat. Paperi oli loppu lähes kaikista vessoista ja etenkin myöhemmin illalla ne olivat niin saastaisessa kunnossa, ettei

2 (2)

suurimpaan osaan voinut edes mennä. Kaikkien vessojen läheisyydessä ei myöskään ollut vesipistettä jossa pestä kädet. Bajamajoja oli suhteessa yleisömäärään riittävä määrä, mutta ne olivat ehkä hieman huonosti sijoiteltu. Käsienpesupisteiden lisäksi olisi hyvä olla mahdollisuus myös käsien desinfiointiin.

Louna-lavan järjestelyt tuntuivat ajoittain tukalalta, erityisesti lauantaina. Lavan edessä oli miksausteltan vuoksi vain pieni tila, mistä esiintyjän pystyi näkemään. Tämä aiheutti Stigin esiintyessä valtavan ihmisryntäyksen pienelle alueelle. Ruuhkasta johtuen alueelta oli todella hankala päästä pois, mikä tuntui turvattomalta. Myös Niitty-lavan edustan aitaus oli joidenkin artistien kohdalla todella ahdas. Muilta osin festivaalialueen järjestys oli toimiva ja kaikki oli helposti löydettävissä.

Sunnuntaina kävimme Vip-alueella, joka toimi myös hyvin. Ravintolahenkilökuntaa tuntui kuitenkin olevan melko vähän ja saapuessamme buffetiin ruoka oli loppu. Sitä kuitenkin saatiin kohtuullisen odotusajan puitteissa lisää. Hiukan mielipahaa aiheutti teen puuttuminen kahvin rinnalta ja koska henkilökuntaa ei juuri näkynyt, sitä ei pystynyt kysymään. Vip-lipun parasta antia olivat vesibussikuljetus sekä wc:t sisätiloissa.

Välimatkat leirintäalueen, kuljetusten ja festivaalialueen välillä tuntuivat todella pitkiltä, mutta näitä asioita ei varmaankaan luonnonsuojelualueella voi muuttaa. Toisaalta mielessä oli, että mikä lopulta kuormittaa ympäristöä enemmän, 30 000 ihmistä kulkemassa ja sotkemassa tietä, vai se, että bussikuljetuksen sallittaisiin tulevan lähemmäksi aluetta jolloin tie ei olisi välttämättä niin kovan roskaamisen alaisena?

Kokonaisuudessaan Ruisrockista jäi hyvä mieli. Esiintyjävalikoima oli kattava ja tunnelma sunnuntain vesisateesta ja mudasta huolimatta hyvä. Asiakaspalvelun laatu pysyi tasaisen hyvänä koko viikonlopun ja tuotti myös joiltain osin erittäin positiivisia yllätyksiä.

## Liite 2. Raportti leirintäalueesta

1 (2)

Saavuimme autolla Turkuun Ruisrock-festivaaleille ja ensin kävimme tutustumassa leirintä-alueeseen, joka ei kuitenkaan ollut Ruisrockin oma leirintä-alue. Kävimme siis ensin Ruissalon leirintä-alueella.

Leirintäaluetta ja sitä, että kyseessä on nimenomaan Ruisrockin oma leirintäalue, voisi markkinoida vielä enemmän. Opasteissakin olisi voinut olla Ruisrockin logo, koska nykyisissä opasteissa luki vain Artukaisten leirintäalue.

Pienten vaikeuksien kautta löysimme kuitenkin lopulta tiemme oikealle leirintäalueelle Artukaiseen. Olisimme toivoneet enemmän ajo-opasteita Turun keskustasta tultaessa. Lähempänä oli hyvin kylttejä tien varsilla.

Leirintäalueelle saapuessamme järjestyksenvalvoja ohjeisti meitä oikein ystävällisesti ja selkeästi pysäköinnistä ja miten pääsemme leirintäalueen vastaanottotiskille.

Alueen lipunmyynnissä emme saaneet sen kummempaa infoa kuin hinnan ja minne telttaa ei saa pystyttää. Tätä kannattaisi ensi vuotta varten muuttaa. Tärkeimmät tiedot leirintäalueen pelisäännöistä olisi hyvä saada esimerkiksi paperiversiona.

Leirintäalueella homma toimi oikein hyvin ja olo tuntui hyvin turvalliselta. Järjestyksenvalvojat ja palomiehet kiertelivät alueella. Ja aina uudestaan leirintäalueelle tullessa tarkastettiin, että oli ranneke.

Kahvio leirintäalueella oli kohtuullisen hyvin toimiva, mutta ei heti aamusta auki ja kahvimaitokin oli loppu. Muutenkin ruokatarjontaa voisi parantaa. Leivät olivat paahtoleipiä, joita ei edes saanut lämpiminä ja Saarioisten pizza ei ole kovin houkuttelevaa. Joten tätä tulisi parantaa ja laittaa selkeät aukioloajat esille asiakkaille ja myös noudattaa niitä.

Kahvion työntekijät kuitenkin siivosivat aktiivisesti yleisiä teltan tiloja.

Leirintäalueella oli todella paljon lokkeja, joka oli häiritsevää. Joten olisiko useammasta roska-astiasta ja niiden tiheämmästä tyhjentämisestä apua? Tämä olisi merkitsevää ottaa huomioon ensi vuotta ajatellen.

2(2)

Muuten leirintäalue oli oikein toimiva ja turvallinen. Ja sijainti hyvä, koska lähellä oli huoltoasema ja grillikioski jotka olivat hyviä ruokapaikkavaihtoehtoja.

Palvelut olivat hyviä kahviota lukuun ottamatta. Hyvää oli, että matkapuhelinta sai ladata ja ilmainen bussikuljetus festivaalialueelle oli erinomainen lisä palveluihin.

## Liite 3. Toimeksiantajan raportti

1 (2)

Ruisrockin suunnittelu ja kehittäminen ovat jatkuva prosessi, kun edellinen festivaali loppuu on jo seuraavan suunnitelmat aloitettu. Festivaali kestää vain kolme päivää ja se tehdään kerran vuodessa, joten meille on erittäin tärkeää saada kaikki mahdollinen tieto siitä, mitä festivaaleilla tapahtuu, jotta pystymme kehittämään palveluita. Ruisrock on yksi Suomen suurimmista festivaaleista. Festivaaleilla toimii kymmeniä toimijoita, satoja työntekijöitä ja siellä on useita eri toimipisteitä, niin festivaalialueella kuin sen ulkopuolellakin. Meidän haasteena on saada kaikille toimijoille oikea tieto siitä, mitä festivaaleilla tulee tapahtumaan ja miten siellä pitää toimia. Tämän takia seuraamme vuosittain, kuinka tieto on saavuttanut eri tahot. Valeasiakkaat ovat tässä toiminnassa tärkeä osa festivaalien kehitystä. Heidän tehtävänä on seurata toimintoja, jotka vaikuttavat yleisön viihtyvyyteen. Näitä toimintoja ovat mm.: majoitus-, ravintola-, kuljetus, ja infopalvelut sekä yleisönturvallisuus. Viime vuonna pyysimme juuri erityisesti näistä palveluista valeasiakkailtamme tietoa. Viime vuoden raportin mukaan meidän festivaalialueen infopisteen henkilökunta oli perehtynyt festivaalin toimintoihin hyvin ja he osasivat auttaa asiakkaita kiitettävästi. Myös järjestyksenvalvojat olivat perehtyneet hyvin festivaalin sisältöön ja olivat auttavaisia ja ystävällisiä. Järjestyksenvalvojat ovat yksi suurimmista yksittäisistä ryhmistä, jotka työskentelevät festivaaleilla ja heidän ohjeistaminen on haastavaa, juuri siksi oli erittäin mukava kuulla, että heidän toimintansa oli hyvää.

Ravintolapalveluista saimme hyvää palautetta siihen asti, kunnes tiskit ruuhkautuivat lauantaina. Vessojen epäsiisteydestä saimme palautetta ja siihen meidän pitääkin ensi kesänä panostaa. Toki vessojen puhdistaminen kesken pahimman ruuhkan on haastavaa. Asia josta saamme vuosittain huonoa palautetta, on välimatka festivaalialueen ja leirintäalueen välillä, mutta siihen meillä ei toistaiseksi ole ratkaisua. Valeasiakkaamme majoittuivat Ruisrockin leirintäalueella. Vieraille on tarjolla myös kaupungin ylläpitämä leirintä-alue. Vaikka valeasiakkaiden majoitus oli Ruisrockin leirintä-alueella, he päätyivät kaupungin leirintään. Tapaus oli hyvä esimerkki siitä, että meidän pitää vielä enemmän kiinnittää huomiota opastukseen. Yleisesti leirintä-alueen palveluita täytyy kehittää paremmaksi ja alueen info saada varmasti kaikkien ulottuville. Meille valeasiakkaat antoivat paljon hyödyllistä ja arvokasta tietoa festivaalin eri toiminnoista ja palvelun tasosta.

Matti Laukko

--

Matti Laukko

Tuottaja  
Producer

RUISROCK FESTIVAL  
Vantaan Festivaalit Oy  
Urho Kekkosen katu 4-6 A, 6th floor  
FIN-00100 Helsinki  
FINLAND

Mobile: +358 50 551 2000  
Email: [matti@ruisrock.fi](mailto:matti@ruisrock.fi)

## Liite 4. Kuvia

1 (4)



Aidattu kulkuväylä festivaalialueelle.



Ilmakuva rantalavan alueelta.





Rantalava



”Sumopainia” kävijöille



Pyöräsäilytys



Ruokakoju

4 (4)



Pääsylippu 2012.

Kuvat: Vantaan Festivaalit Oy, Anna Mikkola ja Elisa Laukko.