

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun koulutusohjelma

Kalle Kemilä

Kataja Basketin ottelutapahtuman organisointi ja tehostaminen

Opinnäytetyö  
Helmikuu 2014



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Tammikuu 2014**  
**Matkailun koulutusohjelma**

Sirkkalantie 12A  
80100 JOENSUU  
050 917 7201

Tekijä(t)  
Kalle Kemilä

Nimeke  
Kataja Basketin ottelutapahtuman organisointi ja tehostaminen

Toimeksiantaja  
Kataja Basket Club

**Tiivistelmä**

Opinnäytetyössä dokumentoitiin ja tehostettiin joensuulaisen Kataja Basketin miesten Korisliigassa pelaavan joukkueen ottelutapahtumaa. Työhön sisältyy kolme erillistä osiota: Dokumentointi, vertailu mahdollisista tavoista järjestää lipunmyynti verkossa ja pohdittiin ottelutapahtuman kehittymahdollisuuksia.

Ottelutapahtuma koostuu eri osa-alueista, joiden toimintaa ei kuitenkaan ole aikaisemmin dokumentoitu. Näistä osa-alueista vastaavia henkilöitä haastateltiin, ja haastattelujen pohjalta laadittiin tiivistelmät kuvaamaan tehtäviä ja niissä vaadittavia resursseja.

Suomen korkeimman sarjatason koripallo-ottelun tulee vastata 2010-luvulla urheilutapahtumalle yleisesti asetettuja vaatimuksia. Tällaisiin vaatimuksiin kuuluu mahdollisuus hankkia tapahtumaan pääsylippu internetistä. Internetissä toimivan lippukaupan toteuttamismahdollisuudet kartoitettiin vertailemalla lippujen välitykseen erikoistuneilta yrityksiltä saatuja tarjouksia. Lopputuloksena esitetään sopivinta palveluntarjoajaa.

Ottelutapahtuman kehittämiseen haettiin ideoita muista koripallo-otteluista. Lisäksi tapahtumassa toimivilta henkilöiltä selvitettiin mielipiteitä kehittymahdollisuuksista. Työssä esitetään otettavaksi käyttöön muutamia muualla jo käytössä olevia menetelmiä, ja pohditaan niiden tuomia etuja.

Kieli  
suomi

Sivuja 35  
Liitteet 2  
Liitesivumäärä 10

Asiasanat  
Urheilutapahtumat, koripallo, pääsyliput



**THESIS**  
**January 2014**  
**Degree Programme in Tourism**  
Sirkkalantie 12A  
FI 8010 JOENSUU  
FINLAND  
050 917 7201

Author(s)  
Kalle Kemilä

Title  
Organizing and Streamlining a Game Event of Kataja Basket

Commissioned by  
Kataja Basket Club

#### Abstract

The major objective of this study was to document and streamline a game event of Kataja Basket Club, a team playing in the Finnish top-flight basketball league Korisliiga. This thesis consists of three separate parts: the documentation of the event, the comparison of possible solutions how to arrange online ticket sale and the discussion of developing possibilities of the event.

The game event comprises different parts, which have not been documented before. The documentation was conducted by interviewing people in charge of the parts. Based on the interviews, summaries of tasks and the resources required for those were compiled.

An elite league basketball game in Finland must meet the requirements set for any modern sports event in the 2010's. An option to purchase tickets online is one of the main requirements and alternatives to set up an online store were investigated by comparing offers received from companies, specialized in online ticket sales. As a result, one service provider was recommended to be selected.

Development ideas from other basketball events were collected. In addition, opinions on development prospects were figured out from the people in charge of the event. The thesis suggests a few methods already in use elsewhere, to be adopted, and discusses their benefits.

Language  
Finnish

Pages 35  
Appendices 2  
Pages of Appendices 10

#### Keywords

Basketball, event, event marketing, ticketing

# Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Työn tausta ja tarkoitus .....	6
2.1	Työn tarve, tarkoitus ja tavoite .....	6
2.2	Toimeksiantaja Joensuun Kataja .....	8
3	Aineiston hankinta.....	8
3.1	Teemahaastattelu .....	8
3.2	Haastattelun toteutus .....	10
3.3	Aineiston analyysi .....	10
4	Lipunmyynnin kehittäminen.....	11
4.1	Sähköinen lipunmyynti .....	11
4.2	Vertailun tulokset .....	13
4.3	Johtopäätökset.....	17
5	Ottelutapahtuman kehitysmahdollisuudet .....	20
5.1	Tapahtuman osa-alueiden aikataulu ottelupäivänä .....	20
5.2	Haastateltavien näkemykset ongelmista ja kehitysmahdollisuuksista ..	22
6	Pelistä tapahtumaksi .....	26
6.1	Esimerkkejä ottelutapahtumista .....	26
6.2	Tapahtuman laatutekijöitä .....	29
6.3	Kehittämistoimet käytännössä .....	31
	Lähteet .....	35

## Liitteet

Liite 1	Haastattelurunko
Liite 2	Kuvaukset ottelutapahtuman ydintehtävistä

# 1 Johdanto

Urheiluseura Joensuun Katajan koripallojaosto Kataja Basketin ottelut ovat vuosien saatossa paisuneet usein jopa tuhat katsojaa vetäviksi lähes viikoittaisiksi tapahtumiksi, ja urheiluseuran rajalliset resurssit onkin kohdistettu käytäntöön tekemisen dokumentoinnin sijaan. Katajan noustua tällä vuosituhannella maan koripalloilun kärkijoukkoon on toiminnan laadun oltava korkealla tasolla läpi koko toimintakentän. Pienet voimavarat on syytä kohdistaa oikein ja tehokkaasti, ja ottelutapahtuman hallitun kehityksen tulee rakentua kestäväälle pohjalle. Siksi tapahtumassa toimivien on kerrottava mitä oikeastaan tapahtuu ja mitä se keneltäkin vaatii. Mikäli toimijoiden ydintehtävät ovat kaikille selvät, tulee tapahtuman onnistuneesta läpiviennistä helpompaa ja hallittua.

Työssä haastateltiin ottelutapahtuman infrastruktuurista, järjestyksenvalvonnasta, kahvila- ja ravintolatoiminnasta, kuulutuksesta, lipunmyynnistä, tilastoinnista ja äänentoistosta vastaavia toimihenkilöitä. Koska ottelun urheilulliseen sisältöön ei tapahtumanjärjestäjällä ole mahdollisuutta vaikuttaa, on tärkeintä vaikuttaa palvelukokemukseen (Löfberg 2013, 17). Kaikkien haastateltavien vastuualueet vaikuttavat yleisön saamaan kokemukseen, ja kaikkia näitä osa-alueita voidaan kehittää. Yleisöurheilussa tärkeimpiä tekijöitä yleisön saaman vaikutelman kannalta ovat peliesitykset kentällä, oheispalvelut sekä tapahtuman henkilökunnan toiminta ja palveluiden muotoilu (Ko, Zhang, Cattani & Pastore 2011, 305).

Suomen korkeimman sarjatasoisen koripallo-ottelun tulee myös osaltaan vastata 2010-luvun perusvaatimuksia. Sellaisiin kuuluu eittämättä mahdollisuus ostaa ja varata pääsyliput internetistä. Vaihtoehdot tämän toteuttamiseen selvitettiin. Pääsylippujen välitykseen erikoistuneilta yrityksiltä saatuja tarjouksia analysoitiin vertaamalla niiden ominaisuuksia, ja tarkoituksena oli löytää tämän kokoluokan tapahtumaan parhaiten soveltuva kokonaisratkaisu.

## 2 Työn tausta ja tarkoitus

### 2.1 Työn tarve, tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyöhön kuuluu kolme osa-aluetta, joista jokainen liittyy Katajan miesten edustusjoukkueen ottelutapahtumaan. Nämä osa-alueet ovat tapahtuman dokumentointi ja lipunmyynnin kehittäminen, sekä pohdinta kehitysmahdollisuuksista. Toimeksiantajan edustajien mukaan ottelutapahtuma on pysynyt vuosia hyvin samankaltaisena ja päätavoitteena onkin edistää sen päivittämistä nykyajan vaatimuksia vastaavaksi.

Dokumentointiosiossa selvitetään tapahtumaan liittyvät osa-alueet ja haastatteluiden avulla pyritään kartoittamaan niihin liittyvät tehtävät ja vaaditut resurssit. Tämä luo pohjaa tulevaisuuden kehittämistoimenpiteille ja vähentää yksittäisten henkilöiden vaikutusta tapahtuman onnistumiseen. Dokumentointi selventää tapahtumatyöntekijöiden tehtäviä ja tukee Koripalloliiton asetusten noudattamista. ”Ottelutapahtuman järjestämisessä on tärkeää, että jokainen henkilö tietää oman tehtävänsä ja on motivoitunut suorittamaan sitä (Koripalloliitto 2012, 2).” Toimintamallien dokumentoinnilla voidaan vähentää yksittäisen ihmisen merkitystä koko tapahtuman onnistumiseen, toisin sanoen tapahtuma tulisi kyetä viemään onnistuneesti läpi riippumatta paikalla olevan henkilökunnan kokoonpanosta. Kokonaisuuden dokumentointi helpottaa tapahtuman hallittua kehittämistä.

Dokumentoitavia osa-alueita ovat infrastruktuuri, järjestyksenvalvonta, kahvila- ja ravintolatoiminta, kuulutus, lipunmyynti, tilastointi ja tulostaulu sekä ää-  
nentoisto. Osa-alueiden toimintatavat ovat muotoutuneet nykyiselleen vuosien saatossa niistä vastaavien henkilöiden toimesta, eikä niiden sisältöä ole kootusti dokumentoitu. Toimeksiantaja on esittänyt tarpeelliseksi näiden osa-alueiden tehtävien kootun jäsentelyn, ja niinpä se toteutetaankin laatimalla tiivistetty kuvaus keskeisimpien osa-alueiden tehtävistä.

Toinen työn osa-alueista on pääsylippujen myyntitoiminnan ja jakelukanavien nykyaikaistaminen. Aiemmin lippuja on myyty ennakkoon ainoastaan

Intersport Erä-urheilussa, eikä niitä ole ollut mahdollista hankkia esimerkiksi internetistä. Ottelupäivänä lippuja on myyty tapahtumapaikan ovella.

Ammattilaisurheilussa, kuten muidenkin viihdetapahtumien kohdalla pääsylippujen helppo saatavuus fyysisestä sijainnista riippumatta on kuitenkin jo yleinen ominaisuus. Opinnäytetyössä on tutkittu mahdollisuudet järjestää ennakkolipunmyynti internetissä ja vertaillaan saatavilla olevia vaihtoehtoja. Sähköinen lipunmyynti tarjoaa saavutettavuusetujen lisäksi mahdollisuuden tarkempaan asiakaskäyttäytymisen seurantaan ja mahdollisesti vähentää työvoiman tarvetta.

Kolmantena osa-alueena on pohdinta vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista kehittää ottelutapahtumaa. Kehittämisideoita on haettu muiden lajien tapahtumista, sekä kolmesta eri koripallotapahtumasta. Mallia on haettu muun muassa Pohjois-Amerikan ammattilaisliiga NBA:n ottelusta Torontossa, koripallon vuoden 2013 Euroopan-mestaruuskilpailuista Sloveniassa sekä Loimaa Bisonsin Eurocup-ottelusta Helsingissä.

Vastaavaa aihepiiriä käsittelevistä aiemmista opinnäytetöistä voidaan mainita Petri Ikonen opinnäytetyö, jonka aiheena on lappeenrantalaisen salibandyseura NST:n miesten edustusjoukkueen ottelutapahtuman kehittäminen. Ikonen tavoitteena on ”parantaa katsojien viihtyvyyttä ottelutapahtumassa ja saada aikaan hyvin organisoitu ja elämyksellinen tapahtuma” (Ikonen 2010, 2). Ikonen työn tuloksissa huomioidaan toimeksiantajan rajalliset resurssit, ja suunnitelmalla onkin toteuttaa muutosehdotuksia vaiheittain. Ehdotuksissa nousee esiin esimerkiksi musiikin rooli tapahtumassa. Musiikilla pyritään korostamaan erikoistilanteita, ja se voisi sovellettuna toimia myös koripallo-otteluissa. (Ikonen 2010, 32.) Lisäksi painotetaan laadukkaasti organisoidun toiminnan merkitystä tapahtumalle (Ikonen 2010, 32-39). Tämä opinnäytetyö toimii samankaltaisesti apuvälineenä ottelutapahtuman organisoinnissa. Kelley ja Turley (1999) pohtivat mahdollisuuksia organisoida koripallo-ottelutapahtuma laadukkaammin räätälöimällä palveluita asiakkaiden erilaisten tarpeiden mukaan. Tutkijat selvittivät koripallo-otteluissa vierailevan yleisön arvostamia palveluita ja tutkivat niiden yhteyttä erilaisiin taustatietoihin.

## **2.2 Toimeksiantaja Joensuun Kataja**

Vuonna 1900 perustettu Joensuun Kataja on urheilun yleisseura. Hiihto-, voimistelu-, muodostelmaluistelu- ja taitoluistelujaostojen lisäksi seuralla on vuonna 1949 aloitettu koripallotoiminta. (Joensuun Kataja Ry 2012.)

Kataja Basket –nimellä toimivan koripallojaoston miesten edustusjoukkue on yksi 2000-luvun menestyneimmistä suomalaisjoukkueista. Kataja on pelannut SM-sarjassa yhtäjaksoisesti vuodesta 2001, jolloin se nousi nykyisin Korisliiga-nimellä tunnettuun pääsarjaan neljännen kerran historiassaan. Viimeisimmällä visiitillään, kaksitoista täyttä kautta kestäneellä pääsarjavierailullaan se on saavuttanut yhteensä neljä SM-pronssia, viisi SM-hopeaa ja kolme Suomen Cup –mestaruutta. Vuodesta 2004 lähtien Kataja on järjestänyt kotiottelunsa Joensuu Arenassa, vaikka muutamana keväänä ratkaisuoottelut onkin siirretty katsomokapasiteetiltaan suurempaan Joensuun jäähalliin. Kaudella 2012-2013 Katajan kotiotteluiden ilmoitettu yleisökeskiarvo oli runkosarjassa Korisliigan kuudenneksi suurin, 845 katsojaa. Menestyksekkäästi sujuneissa EuroChallenge –otteluissa yleisön kiinnostus oli kuitenkin huomattavasti suurempaa. Kahdeksan kotiottelun keskiarvoksi muodostui 2008 katsojaa, täyttäen lähes koko katsomokapasiteetin. (Kataja Basket 2012.) Kaudella 2012-2013 seura palkkasi ensimmäisen täysipäiväisen toiminnanjohtajansa vastaamaan edustusjoukkueen toiminnasta.

## **3 Aineiston hankinta**

### **3.1 Teemahaastattelu**

Tapahtuman dokumentointia varten haastateltiin tapahtumassa toimivia vastuuhenkilöitä ja haastattelumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Teemahaastattelu soveltuu tällaiseen tilanteeseen jossa on selvä teema, mutta vastaukset saattavat olla vastaajan tehtävistä riippuen hyvinkin erityyppisiä.

Puolistrukturoituja haastatteluita sekä teemahaastattelua saatetaan pitää erilisinä haastattelumuotoina, mutta yhteistä näille on kuitenkin se, että jokin

haastattelun näkökulma on ennalta määrätty. Niissä voidaan kuitenkin muilta osin ottaa vapauksia haastattelutilanteessa. Teemahaastattelu on yksi puoli-strukturoidun haastattelun muodoista, sillä siinä yksi aspekteista, eli aihepiiri on lyöty lukkoon. Avoimuudessaan teemahaastattelu on lähellä strukturoimatonta haastattelua ja sen yhdenmukaisuus voi vaihdella tutkimuksesta riippuen laidasta laitaan. Teemahaastattelua laatiessa tutkijan tulee olla perehtynyt käsiteltävään aiheeseen. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47.) Lomakehaastattelusta tai muista vahvasti strukturoidusta haastatteluista poiketen teemahaastattelussa vastaajat saavat mahdollisuuden puhua kokemuksistaan vapaasti annettujen teemojen puitteissa (Tuomi & Sarajärvi 2004, 77, Eskola & Suoranta 2008, 87).

Haastattelussa on hyvä noudattaa joustavuuden periaatetta, sillä kaikkien vastaajien kanssa ei välttämättä ole järkevää keskustella kaikista aiheista. Kaikki osa-alueet eivät ottelutapahtumassa vaadi lainkaan ennakkovalmisteluita tai työntekijöitä varsinaisen vastuuhenkilön lisäksi. Tavoitteena oli kerätä aineisto joka tarjoaa luotettavan pohjan tehdä johtopäätöksiä sekä ehyen kuvauksen osa-alueiden ydintehtävistä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 66.)

Eryteisesti työn dokumentointiosiossa sekä lipunmyyntivaihtoehtojen vertailussa oli otettava huomioon eettiset seikat. Lipunmyyntitarjouksen toimittaneiden yritysten hintatiedot ja muut vain toimeksiantajan käyttöön tarkoitetut tiedot ovat luottamuksellista materiaalia, eikä niitä siten voi sellaisenaan julkaista tässä työssä. Tästä syystä yritysten nimet on muutettu.

Ottelutapahtuman dokumentointiosiossa haastateltiin tapahtumassa toimivia ihmisiä. Haastatteluvastaukset ovat kuitenkin yleisiä kuvauksia tapahtumassa tehtävistä toimenpiteistä ja vastuualueista, eivätkä haastateltujen henkilöllisyydet ole tutkimuksen kannalta missään määrin merkittäviä. Monista ottelutapahtuman osa-alueista vastaa useampi kuin yksi keskenään yhtäläistä vastuuta nauttiva tai tapahtuman samalla tavalla tunteva henkilö, joten tutkimukseen olisi voitu valita heistä kuka tahansa. Samassa tehtävässä toimivien vastuuhenkilöiden ymmärryksen osa-alueen ydintehtävistä voidaan olettaa olevan hyvin samankaltainen, mutta toisaalta ongelma- ja kehityskohdat voidaan

kokea eri tavalla. Kaikki haastateltavaksi kysytyt henkilöt suostuivat haastatteluun. Haastatteluiden kesto vaihteli 8 minuutista 23 minuuttiin.

Haastatteluiden luotettavuuden takaamiseksi haastateltavat saivat tutustua haastatteluaineiston pohjalta kirjoitettuun tekstiin. Haastateltavat kommentoivat ja tarvittaessa korjasivat tai täydensivät tekstissä esitettyjä asioita.

### **3.2 Haastattelun toteutus**

Teemahaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja vastaajina toimivat osa-alueiden vastuuhenkilöt. Näitä osia ovat järjestyksenvalvonta, lipunmyynti, kioski- ja ravintolatoiminta, tulospalvelu ja tilastointi, kuulutus ja muu äänimaa- ilma sekä VIP-toiminta.

Haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina marraskuussa Joensuussa. Tarkka aika ja paikka sovittiin kunkin haastateltavan kanssa erikseen, ja haastattelut tallennettiin matkapuhelimen nauhoitustoiminnolla.

Tutkimusongelmana oli dokumentoidun tiedon puute koskien tapahtuman osa-alueiden tehtäviä ja resursseja. Ydintoiminnot, tarvittavat resurssit, sää- dösten vaikutus ja kehitysideat ovatkin siis haastattelun teema-alueet. Tehtävistä kysyttiin niiden ajallista jakautumista ennen ottelua, sen aikana ja sen jälkeen. Lisäksi kysyttiin mahdollisista muutoksista tehtävissä ja resursseissa otteluiden välillä, sekä mahdollisia esimerkiksi Koripalloliiton asettamia sää- döksiä joiden puitteissa toimitaan. Vastaajat saivat myös kertoa vastuualuei- densa mahdollisista haasteista ja omista näkemyksistään koko tapahtuman kehittämiseksi.

### **3.3 Aineiston analyysi**

Laadullisessa tutkimuksessa kerättävä aineisto muutetaan helpommin tutkit- tavaan muotoon. Vaikka joissain tapauksissa havaintoja voidaan tehdä myös suoraan esimerkiksi ääninauhalta, on aineisto yleensä kuva- tai tekstimuo- dossa. Litteroinnilla tarkoitetaan haastatteleamalla kerätyn aineiston muutta- mista tekstimuotoon. (Vilkka 2005, 115.)

Vaikka litterointi onkin tutkijalle hyvin työlästä, voi työmäärään vaikuttaa litteroinnin tarkkuudella. Tutkimusongelma ja tavoitteet määrittelevät sopivan tarkkuuden litteroinnille, joten aineistoa ei ole aina välttämätöntä litteroida kokonaan tai sanatarkasti. Olennaisinta on kuitenkin säilyttää haastateltavien lausumien merkitykset. Tästä riippuu tutkimuksen luottamuksellisuus, joten annetun viestin tulee säilyä muuttumattomana. (Vilka 2005, 115-117.)

Tässä työssä ei olennaista ollut niinkään haastateltavien käyttämät kielelliset ilmaisut, vaan vastausten asiasisältö. Haastatteluita ei siten litteroitu sanatarkasti, vaan sisällöntarkkuudella. Haastateltavien puheista kirjoitettiin niiden oleellinen sisältö pyrkien säilyttämään sanoma ja tarkoitukset.

Teknisesti litterointi tehdään purkamalla teksti ja tekemällä siihen merkintöjä litterointisymboleilla. Symboleilla voidaan ilmaista puheen rytmitystä, painoituksia ja muita sanattomasta ilmaisusta tehtäviä havaintoja. Symbolien merkitys tulee mainita tutkimustekstissä. (Vilka 2005, 116-117.)

Haastatteluiden litteroinnin jälkeen niistä saadut vastaukset järjestettiin teemoittelun avulla. Koska teemahaastattelussa ei kaikkien haastateltavien kanssa keskusteltu kaikista aiheista, oli vastaukset luonnollista järjestellä haastatteluissa käytettyjen teemojen mukaisesti. Kunkin teeman alle kerättiin siis haastattelusta ne kohdat, joissa sitä sivutaan. Esimerkiksi yksittäisen haastateltavan kehitysideoita koottiin ja erotettiin muusta aineistoista.

## **4 Lipunmyynnin kehittäminen**

### **4.1 Sähköinen lipunmyynti**

Kataja Basket haki tarjouksia Suomessa toimivilta pääsylippujen välitykseen erikoistuneilta yrityksiltä, ja sai niitä kaikkiaan viisi kappaletta. Tarjouksen lähettäneiden yritysten joukossa on toimijoita toimialan ääri-laidoilta ja jostain siltä väliltä. Alan suurimmista toimijoista mukana olivat Yritys E sekä Yritys A, jotka molemmat mainostavat olevansa markkinajohtajia. Vuoden 2012 liikevaihdolla mitattuna nämä kaksi ovatkin aivan omassa luokassaan, vaikka Yri-

tys E:n liikevaihto onkin jopa kaksinkertainen Yritys A:han nähden. Monikan-sallisten markkinajohtajien jälkeen tulee noin 1,6 miljoonan euron liikevaihtoa pyörittävä kotimainen lipunvälittäjä Yritys C, ja kaukana perässä tarjouskilpai-lun pienimmät toimijat, myöskin kotimaiset Yritys D ja Yritys B.

Kaikilla yrityksillä on omat vahvuutensa, ja ne ovatkin profiloituneet hieman erilaisten ja etenkin eri kokoisten tapahtumien lipunvälittäjiksi. Suurimmat toi-mijat korostavat tarjouksissaan suurta asiakaskontaktien määrää ja isoja kävi-jämääriä internetsivuillaan. Esimerkiksi Yritys E tarjoaa parhaimmillaan 2,5 miljoonan kontaktin asiakasrekisterin yhteistyökumppanin käyttöön, sekä koko maan kattavan jakeluverkoston, joten tavoitavuus on epäilemättä maanlaa-juinen. Myös Yritys C:n tarjouksessa korostuu markkinointipalvelut, joilla ta-pahtumia on mahdollista mainostaa esimerkiksi maan suurimmissa mediois-sa. Pienimpien yritysten, Yritys D:n ja Yritys B:n tarjouksissa pysyttäytyään kuitenkin yritysten ydintehtävien, eli internet-lipunmyynnin ja jakeluverkoston parissa. Näillä toimijoilla asiakasverkosto ei ole Yritys E:n tai Yritys A:n tasol-la, mutta ne ovatkin keskittyneet huomattavasti pienemmän mittakaavan ta-pahtumiin. Erityisen runsaasti näillä yrityksillä on asiakkaina juuri Katajan ko-koluokan urheiluseuroja. Esimerkiksi Yritys B jakelee kaikkien Lentopallon Mestaruusliigan joukkueiden sekä kahden Korisliigajoukkueen otteluliput. Yri-tys D puolestaan tekee yhteistyötä kahden jalkapallon Ykkösessä ja Kakko- sessa pelaavan joukkueen kanssa. Toisaalta Yritys A:n emoyhtiö mainitsee asiakkaikseen ”yli 100 pohjoismaista liigaseuraa, lajiliittoa, liigaa ja yksittäistä urheilutapahtumaa.” Suomessa nämä Yritys A:ta käyttävät liigaseurat tarkoit-tavat jääkiekon Liiga-seuroja sekä jalkapallon Veikkausliigassa pelaavia seu-roja. Niiden yleisömäärät ja taloudellinen toiminta on kuitenkin jokseenkin suu-rempaa kuin Korisliigassa pelaavilla joukkueilla.

Pääsylippujen välittämiseen erikoistuneilta Suomessa toimivilta yrityksiltä saaduissa tarjouksissa oli kaikissa useita ominaisuuksia, joita verrattiin kes-kenään.

Tavoitteena oli löytää Katajalle parhaan kokonaisuuden tarjoava ja kustannus-tehokas palveluntarjoaja, joka kykenisi järjestämään lipunmyynnin kokonai-suudessaan. Tämä tarkoittaa ennakkolipunmyyntiä internet-kaupassa, ennak-

komyyntiä valituissa myyntipisteissä Joensuussa, sekä ovimyyntiä tapahtumapaikalla.

## 4.2 Vertailun tulokset

**Nettikauppa:** Kaikki yritykset tarjoavat oman lippukauppansa internetissä. Kaikissa kaupoissa on mahdollista valita katsomopaikka sekä maksaa ostoksensa käyttäen yleisimpiä maksutapoja, kuten pankkikorttia tai verkkopankkimaksamista. Kauppoihin on mahdollista tuoda myyntiin erilaisia lipputyyppejä.

**Ovimyynti:** Kaikki paitsi Yritys E tarjoavat mahdollisuutta myydä lippuja myös tapahtumapaikan ovelta. Yritys A, Yritys B, Yritys D tarjoavat tapahtuman järjestäjän käyttöön lipputulostimia, ja Yritys C puolestaan tarjoutuu tulostamaan itse ovelta myytävät liput. Yritys E:n kautta toimiessa Kataja joutuisi järjestämään itse ovimyyntin ja ylläpitämään toista lippujärjestelmää nettimyyntin rinnalla.

**Ennakkomyyntipisteet:** Ennakkomyyntipisteissä palveluntarjoajat jakautuvat kahteen kastiin. Yritys A, Yritys E ja Yritys C jakelevat lippuja omien toimipaikkojensa tai yhteistyö-yritystensä kautta, tosin Yritys E:llä ei omaa myyntipistettä Joensuussa ole. Yritys B ja Yritys D eivät puolestaan tarjoa valmista myyntiverkostoa, mutta sellainen on lipputulostimien avulla mahdollista luoda. Yritys B mainitsee tukevansa paikallisen verkoston järjestämistä.

**Perusmaksu:** Lähes jokaiseen tarjottuun lipunmyyntisopimukseen sisältyy jonkinlainen vuosittain maksettava maksu. Ainoastaan Yritys C:llä tällaista perusmaksua ei ole. Suurin vuosimaksu on Yritys A:lla, 454 euroa. Tämä summa koostuu lipunmyyntijärjestelmän ylläpitomaksusta (252 €) sekä lippukirjoittimen huoltomaksusta (202 €). Toiseksi suurin summa on Yritys E:n tarjouksessa, jonka mukaan runkosarjaotteluiden luominen myyntijärjestelmään kustantaa 300 euroa. Tuon summan lisäksi lisätapahtumista veloitetaan 50-100 euroa. Yritys D:n tarjouksessa vuosimaksuun rinnastettava menoerä on pankkijärjestelmän vuosimaksu, joka on 85 euroa. Sen lisäksi pankkijärjestelmän käytöstä veloitetaan 0,39 euroa jokaisen ostetun lipun mukaan. Pienin

vuosimaksu on Yritys B:llä, jonka tarjoukseen sisältyvä Aloitusmaksu on 49 euroa pelikaudelta.

**Oma lipputulostin:** Kolmelta palveluntarjoajalta on saatavilla lipputulostimia järjestäjän omaan käyttöön. Tarjottujen tulostimien hinnoissa on suuria eroja, mutta ainoastaan Yritys B paljastaa saatavilla olevan laitteen mallin. Yritys A tarjoaa käyttöön yhtä tulostinta ilman maksua, mutta lisätulostimista veloiteetaan 1600 euroa kappaleelta, tai 85 euroa kuukaudessa. Yritys D:n laite on samassa hintaluokassa, summan ollessa 1860 euroa laitteelta. Tulostimia on mahdollista myös vuokrata erillisellä sopimuksella. Huokeimmat laitteet tarjoaa Yritys B, sillä sieltä on saatavilla Brother -merkkisiä tulostimia 238 eurolla. Yritys C ei välitä lipputulostimia, mutta tarjoutuu tulostamaan itse ovimyyntiin tarvittavat liput. Yritys E puolestaan hoitaa vain internet-myyntin sekä jakelun oman verkostonsa kautta, joten sieltäkään ei tulostimia omaan käyttöön ole saatavilla.

**Lukulaitteet:** Kaikkiin tarjottaviin lippuihin sisältyy erillisellä lukulaitteella luettava viivakoodi. Koodi luetaan tapahtumapaikan ovella sisäänkäynnin yhteydessä ja sen avulla voidaan sähköisesti kerätä tietoa yleisömäärästä ja yleisön käyttäytymisestä. Yritys A ja Yritys D eivät kuitenkaan tarjouksissaan mainitse mitään lukulaitteisiin liittyvää. Yritys C puolestaan tarjoaa käyttöön yhtä lukulaitetta hintaan 50 euroa kuukaudessa. Yhdeksän kuukautta kestäväällä kaudella yhden laitteen kustannus olisi siten 450 euroa. Yritys E:n tarjouksen mukaan yhden laitteen vuokra ensimmäiselle kaudelle olisi 100 euroa, ja jatkossa 59 euroa kuukaudessa (531e/kausi). Yritys B tarjoaa jälleen edullisinta laitetta. Lukulaite jäisi järjestäjän omistukseen 65 euron hintaan.

**Tulostuskustannukset:** Omien lipputulostimien käytöstä aiheutuu järjestävälle taholle kustannuksia materiaalikulujen muodossa. Yritys E ei kuitenkaan mainitse mitään tällaisista kuluista, eikä Yritys E:ltä ole saatavilla edes omaa tulostinta. Yritys B:n tulostimeen käytettävä materiaali kustantaa 14,90 euroa rullalta, ja yhdellä rullalla voidaan tarjouksen mukaan tulostaa noin 250 lippua. Muiden palveluntarjoajien materiaalikulut 250 lipulta ovat Yritys D:n kohdalla halvimmillaan 35 euroa. Tässä kuitenkin tulostusmäärät ratkaisevat, eli määrän kasvaessa yhden lipun materiaalikulu laskee. Yritys C:llä lippujen materi-

aalikustannukset ovat selvästi suurimmat, kun 250 lipun tulostus maksaa 62 euroa.

**Provisio: Nettimyynti, ovimyynti ja ennakkomyynti:** Jokainen yritys veloittaa oman provisionsa myymistään lipuista. Kaikilla tämä summa on kiinteä osa lipun hintaa, mutta Yritys D veloittaa sen lisäksi prosenttiosuuden nettilipujen liikevaihdosta. Ensimmäisenä vuonna tuo prosentti on 5, toisena 3%, kolmantena 2%. Neljäntenä ja viidentenä vuonna sitä ei veloiteta lainkaan. Kiinteä provisio Yritys D:llä on 0,39 euroa myydyltä lipulta.

Yritys E:n provisio on 0,75 euroa, Yritys A:lla puolestaan tarjotun Malli 2:n mukaan 0,40 euroa, Yritys B:llä 0,20 euroa sekä Yritys C:llä alle yhdeksän euron hintaisesta lipusta 0,65 euroa ja yli yhdeksän euron lipusta 0,85e.

**Palvelumaksu: Nettimyynti ja ennakkomyynti:** Yritykset veloittavat asiakailta myös hintaan lisättävän palvelumaksun. Hinta vaihtelee ostopaikan mukaan. Yritys A:n palvelumaksu on lipun hinnasta riippuen joko 1,5 euroa, 2,5 euroa tai 3,5 euroa. Maksut ovat samat riippumatta ostopaikasta, eli myös ovelta myytävistä tai esimerkiksi toimistossa tulostettavista lipuista peritään palvelumaksu. Myöskään Yritys E:n kohdalla hinta ei vaihtele ostopaikan mukaan, ja palvelumaksut ovat alle kymmenen euron lipulla 1,5 euroa ja yli kymmenen euron lipulla 2,5 euroa. Yritys C:n tarjouksessa palvelumaksuja ei mainita, mutta yrityksen internet-sivujen mukaan maksut ovat alle 25 euron lipuilla 1,50 euroa, 25,01-50 euron hintaisilla lipuilla 2 euroa ja yli 50 euron lipuilla 2,5 euroa. Lisäksi R-kioskilta noudetuista lipuista peritään asiakkaalta yhden euron lisämaksu.

Yritys B:llä ja Yritys D:llä ei ole valmista jakeluverkostoa, joten näillä ei myöskään ole erillistä palvelumaksua mahdollisissa ennakkopisteissä. Internetin kautta ostetuilla lipuilla palvelumaksut ovat Yritys B:llä 1,90 euroa lipulta ja Yritys D:n palvelussa tasan yhden euron.

**Kustomoitu ulkoasu nettikauppaan:** Neljä viidestä yrityksestä tarjoaa verkkokauppaansa jonkinlaista personoitua ulkoasua ilman lisämaksua. Tämä mahdollistaa sivun, jolla Katajan ottelut ovat listattuna, ulkoasun yhtenäistä-

misen Katajan oman verkkosivuston kanssa sekä esimerkiksi otteluisäntien nostamisen esille jo lipunmyyntivaiheessa. Aivan koko sivun ulkoasun kustomointia yritykset eivät tarjoa, mutta niihin on mahdollista upottaa kuvia ja mainoksia. Esimerkiksi Yritys B ja Yritys D tarjoavat mahdollisuuden sijoittaa mainoksia joukkueen esittelysivulle sekä yksittäisten otteluiden myyntisivuille. Myös Yritys E:llä tällainen ominaisuus kuuluu hintaan, ja vaikka Yritys C:n tarjouksessa asiasta ei erikseen mainita, voi verkkosivustoon tutustumalla huomata ainakin kuvien sijoittelun olevan mahdollista. Yritys A:lla tällaisiin verrattava ominaisuus kustantaa 2000 euroa.

**Kustomoitu ulkoasu lippuihin:** Useimmat yrityksistä antavat mahdollisuuden vaikuttaa myös pääsylippujen ulkoasuun. Tässä, aivan kuten nettikaupan ulkoasun kohdalla, voidaan tarjota yhteistyökumppaneille erinomaista näkyvyyttä. Yritys C lupautuu tekemään tapahtumille logollisen lippupohjan sekä erillisen oman ilmeen mukaisen PDF-lippupohjan veloituksetta. Yritys D:n pääsylipuissa on sadan merkin verran mainostilaa, sekä repäistävät kulmat esimerkiksi alekuponkeja varten.

Yritys B:n netistä ostettaviin A4-kokoisiin tulostettaviin lippuihin on varattu tilaa tapahtumanjärjestäjän omalle materiaalille puolet sen koosta. Lisäksi lipputulostimella tulostettaviin lippuihin on mahdollista sijoittaa joukkueen ja muutamman yhteistyökumppanin logot. Myös Yritys E:n lippuihin voidaan asettaa kaksi mainosta per lippu, mutta hinta on 200 euroa mainokselta. Yritys A:n nettilippuihin voidaan luoda oma ulkoasu, mutta siitä veloitetaan 1500 euroa. Myös lipputulostimella tulostettavien lippujen ulkoasuun voidaan vaikuttaa ja sen hinnan määrittää tilausmäärä.

**Integrointi nettisivuille:** Lippukauppa on mahdollista integroida myös seuran omille nettisivuille. Tällöin esimerkiksi otteluohjelmisivulta on mahdollista siirtyä ostamaan kunkin ottelun liput. Kävijävirtaa saadaan ohjattua keskitetyksi omille sivuille, eikä asiakkaan tarvitse tuntea kaikki palvelut saadakseen kuin yksi www-osoite. Kasvava kävijävirta tuo lisää klikkauksia sivustolla esillä oleville yhteistyökumppaneille ja kasvattaa tiedotuksen tehokkuutta. Palveluntarjoajista kaksi, Yritys E ja Yritys B ilmoittavat tällaisen integroimisen olevan

mahdollista, mutta toisaalta myös muiden kohdalla linkitys on todennäköisesti mahdollista tehdä.

Yritys A ja Yritys E ilmoittavat mahdollisuuden lipunmyyntisivun esittämiseen myös Facebookissa. Tällä tavoin lippuja olisi mahdollista ostaa suoraan Katajan omalta Facebook-sivulta ja saada sille lisää kävijöitä ja seuraajia. Yritys E ei veloita tästä ominaisuudesta mitään, mutta Yritys A:n hinnaston mukaan se maksaa 500 euroa.

**Asiakasrekisteri:** Asiakasrekisterin avulla Kataja saa haltuunsa jonkinlaisia tietoja lippukaupan asiakkaista. Vaikka myyntitapahtuma tehdäänkin toisen yrityksen kautta, ovat nämä asiakkaat ennen kaikkea Katajan asiakkaita. Tällaisia yhteystietoja voidaan hyödyntää erityisesti markkinoinnissa.

Yritys A tarjoaa lisämaksusta mahdollisuutta näkyvyyteen sen omissa markkinointisähköposteissa sekä mitä ilmeisimmin mahdollisuutta postittaa itse uutiskirjeitä yhteystietonsa luovuttaneille asiakkaille. Tarjouksessa mainitaan MailManager -ohjelman käyttöönoton hinnaksi 750 euroa ja 100 000 viestin vuosittaisen lähetyksen maksavan 1500 euroa. Toisaalta sopimukseen sisältyy myös markkinointirahaa 3000 euroa, joka on mahdollista käyttää juuri tällaisiin toimenpiteisiin. Myös Yritys C mainitsee mahdollisuudesta lähettää viestejä sen omalle medialistalleen. Tiedotteen laatimisen ja lähettämisen hinta on 250 euroa ja valmiin tiedotteen lähetyksen hinta 150 euroa. Yritys E, Yritys D ja Yritys B ylläpitävät asiakasrekisteriä tapahtumanjärjestäjän käyttöön ilman erillistä maksua.

### 4.3 Johtopäätökset

Jokaisen tarjouksen perusominaisuudet ovat hyvin pitkälle samoja. Niistä ilmenee kuitenkin yritysten fokusointi erityyppisiin tapahtumiin. Esimerkiksi Yritys A on selvästi erikoistunut erittäin suuren kokoluokan tapahtumiin, joita markkinoidaan maanlaajuisesti. Pienimmät toimijat ovat keskittyneet tarjoamaan kustannustehokkaita ratkaisuja paikallistasolla toimiville tapahtumanjärjestäjille, joiden toiminta saattaa olla hyvinkin pienimuotoista.

Yksi tarjouskilpailuun osallistuneista yrityksistä nousi kuitenkin melko selvästi ylitse muiden, niin ominaisuuksien, kuin hinnankin suhteen. Yritys B vastaa jo nykyisellään usean Katajan kokoluokassa toimivan urheilujoukkueen lipunmyynnistä, ja palaute on ollut positiivista. Yritys B kykenee kaikkiin samoihin perustoimintoihin kuin esimerkiksi Yritys E ja Yritys A. Sillä on toimiva netti-kauppa ja se kykenee järjestämään ovimyynnin sekä myyntiverkoston Joensuuhun. Myös suurilla yrityksillä on verkostonsa Joensuussa oman toimipisteen ja R-kioskien muodossa, mutta vaikka valmiita myyntipisteitä ei olekaan, mahdollistaa Yritys B:n kautta järjestetty lipunmyynti entistä tiiviimmän yhteistyön Katajan omien yhteistyökumppanien kanssa. Nykyisellään ennakkolippuja on mahdollista hankkia Katajan toimistolta sekä InterSport Erä-Urheilusta, ja näiden kahden lisäksi tulevaisuudessa myynti voitaisiin toteuttaa esimerkiksi Prismassa sekä kaupungin urheilubaareissa Playssa ja JetSetBarissa, joissa olisi urheilusta kiinnostunut asiakaskunta. Nämä yhteistyökumppanit ovat todennäköisesti myös huomattavasti R-kioskeja kykeneväisempiä markkinoimaan lippuja. Myynti on lisäksi melko kustannustehokasta järjestää, sillä Yritys B:n tarjoamat lipputulostimet ja tulostuskustannukset ovat vertailun edullisimpia. Saman mittakaavan yritys Yritys D tarjoaa tulostinta Katajan omistukseen 1600 euroa kalliimmalla. Tulostimen lisäksi myyntipisteeseen tarvitaan tietokone.

Yritys B:n kautta on mahdollista järjestää myös ovimyynti. Yksi ennakkomyynnissä käytettävistä, esimerkiksi toimistoon sijoitettu lipputulostin voidaan kuljettaa ottelupäivänä tapahtumapaikalle ja käyttää sitä ovella myytäviin lippuihin. Viivakoodilla varustetut liput voidaan tarkistaa ovella asianmukaisella lukulaitteella. Yritys B:n tarjoamat lukijat olivat jälleen vertailun edullisimpia, sillä ne kustantavat 65 euroa kappaleelta ja jäävät tällä hinnalla seuran omistukseen. Tällainen hinta mahdollistaa useamman lukijan hankinnan, jolloin oville saadaan useampia jonoja sisäänkäynnin vauhdittamiseksi.

Lipuista aiheutuviissa kuluissa Yritys B on selvästi tarjouksien edullisimpia. Kaikkien kanavien kautta myytävistä lipuista veloitetaan 0,20 euroa lipulta. Lisäksi nettikaupassa myytäviin lippuihin lisätään palvelumaksua 1,90 euroa. Yritys D vastaavat kulut ovat pankkimaksua 0,39 euroa nettilipulta, sekä en-

simmäisenä vuonna 5% nettilippujen liikevaihdosta. Liikevaihdosta perittävä prosenttiosuus nousee kuitenkin Yritys D:n palvelun Yritys B:tä kalliimmaksi. Sen palvelumaksu on toisaalta ainoastaan yhden euron.

Koska ennakkomyyntipisteistä ostettuihin lippuihin ei Yritys B:llä lisätä palvelumaksua, voidaan lipun hinta pitää vähintään samana kuin ovelta ostettuna. Nettilippujen hintaa joudutaan kuitenkin laskemaan, jotta kokonaiskustannus ei tulisi asiakkaalle suuremmaksi kuin paikan päältä ostettaessa.

Yritys B mahdollistaa yhteistyökumppanien ja otteluisäntien esiintuomisen jo lipunmyyntivaiheessa. Lippukauppa on mahdollista osin integroida Katajan kotisivuille, joten kävijämäärän kasvaessa myös mainosten arvo nousee. Kumppaneiden on mahdollista mainostaa myös Yritys B:n internetsivuilla, sillä mainoksia voidaan esittää joukkueen esittelysivulla sekä yksittäisten otteluiden myyntisivuilla. Tämän lisäksi nettilippuihin saadaan puolen A4-sivun verran esimerkiksi mainoksia, ja lipputulostimella tulostettaviin lippuihinkin muutamia logoja. Materiaalia voidaan vaihdella ottelukohtaisesti, esimerkiksi otteluisännän mukaan.

Yritys B tarjoaa myös mahdollisuuden hyödyntää sen keräämää asiakasrekisteriä. Kataja pääsee näin suoraan asiakkuussuhteeseen yleisönsä kanssa ja esimerkiksi sähköpostimarkkinointia voidaan kohdistaa lippuja netin kautta ostaneisiin.

Kaiken kaikkiaan Yritys B on edullisuuteensa nähden melko selvästi paras vaihtoehto järjestämään Katajan lipunmyynnin. Otteluiden yleisö koostuu pääosin joensuulaisista tai korkeintaan pohjoiskarjalaisista, eikä täten olisi suurtakaan hyötyä maksaa esimerkiksi Yritys A:n maan kattavasta markkinoinnista. Paikallisten yhteistyökumppanien avulla markkinointi ja lipunmyynti saadaan kohdistettua juuri potentiaaliselle asiakaskunnalle ja tiivis yhteistyö tuo lisäarvoa niin Katajalle kuin kumppaneillekin. Taulukosta 1 ilmenee kaikkien vertailussa käytettyjen ominaisuuksien saatavuus tai hinta

Lipunmyynti	Yritys A	Yritys B	Yritys C	Yritys D	Yritys E
Nettikauppa	✓	✓	✓	✓	✓
Ovimyynti	✓	✓	✓	✓	✗
Ennakkomyyntipisteet	Lippupalvelu (Carelicum), R-kioskit	Mahdollista (vaatii tulostimen)	Tiketti (Kerubi), kioskit	R- Mahdollista (vaatii tulostimen)	R-kioskit
Perusmaksu	454e / kausi	49e / kausi	✗	85e / kausi	300e / kausi
Oma lipputulostin	1kpl 0e (Lisätulostimet ä 1600e)	238e / laite	✗	1860e / laite	✗
Lukulaitteet	?	65e / laite	50e / laite / kk	?	100e / 1 laite / 1.kausi
Tulostuskustannukset	?	14,90e / 250 lippua	0,25 / lippu (62e/250 lippua)	0,14-0,19e / lippu (35e/250 lippua)	✗
Provisio / Nettimyynti	0,40e / lippu	0,20e / lippu	<9e lippu 0,65e / >9e lippu 0,85e	0,39e / lippu + 5% liikevaihdosta	0,75e / lippu
Provisio / Ovimmyynti tai ennakkopiste	0,40e / lippu	0,20e / lippu	<9e lippu 0,65e / >9e lippu 0,85e	✗	0,75e / lippu
Palvelumaksu / nettimyynti	1,50e / 2,50e / 3,50e	1,90e / lippu	1,50e / lippu	1e / lippu	<10e lippu 1,5e / >10e lippu 2,5e
Palvelumaksu / Ennakkopiste	1,50e / 2,50e / 3,50e	✗	1,5e / 2e / 2,5e	✗	<10e lippu 1,5e / >10e lippu 2,5e
Kustom. Ulkoasu nettikauppaan	2000e	✓	✓	✓	✓
Kustom. Ulkoasu lippuihin	1500e (nettiiiput)	✓	✓	✓	200e / mainos
Integrointi nettisivuille	?	✓	?	?	✓
Asiakasrekisteri	✗	✓	✗	✓	✓
Facebook-lippukauppa	500e	✗	✗	✗	✓

Taulukko 1. Lipunmyyntitarjousten vertailu.

Sopivan hintatason lisäksi Yritys B on kykenevä täyttämään kaikki ydinvaatimukset lipunmyynnin, sen seurannan ja markkinointiominaisuuksien osalta. Kataja myös vauhdittaisi omalta osaltaan mahdollisesti koko Korisliigan liittymistä Yritys B:n asiakkaaksi. Tällaisesta keskitetystä lipunmyyntipalvelusta olisi hyvin todennäköisesti hyötyä kaikille seuroille, ja onhan tällainen käytössä jo Lentopallon Mestaruusliigassakin.

## 5 Ottelutapahtuman kehitysmahdollisuudet

### 5.1 Tapahtuman osa-alueiden aikataulu ottelupäivänä

Tapahtuma edellyttää runsaasti järjestelyitä, sillä huomattava osuus ottelussa tarvittavista rakenteista joudutaan varastoimaan pelien välillä. Usean osa-alueen kohdalla tehtäviä on ennen ja jälkeen ottelun. Kuviossa 1 on esitetty ottelutapahtuman osa-alueiden tehtäviä ja niiden ajoittumista ottelupäivänä.

	8.00-16.00	16.30	17.00	17.30	18.00
Infrastruktuuri			Pelikenttä valmis (Euro-ottelut)	Pelikenttä valmis (Korisliiga)	
Järjestyksenvalvonta				Järjestyksenvalvojat valvontapaikoille	
Kahvila & Ravintola	Tuotteiden valmistus, kuljetus		Myyjät paikalle	Myynti käynnistyy	Ruokailu/otteluisäntä
Kuulutus	Perehtyminen tilastoihin & merkkipaaluihin				Kuuluttaja paikalle, kerätään osallistujat kisoihin
Lipunmyynti	Vastuuhenkilö paikalle klo 16.15	Valmistelut, Myyjät paikalle klo 16.45		Lipunmyynti alkaa	
Otteluisäntä		Vastuuhenkilö paikalle klo 17.15, tilojen valmistelu	Asiakasrytymisen johto paikalle 17.30, vieraat 17.45		Ruoka, pävalmentajan alustus, Palkintoraati, avauskorin heittäjä
Tilastointi, tulostaulu...					Toimitsijat paikalle
Äänentoisto		Valmistelut, laitteet paikoilleen	Musiikki käynnistyy		
Puoliaika					
	18.30	19.00	19.30	20.00	20.30
<b>OTTELU</b>					
Valvontaa		Saatetaan tuomarit pois kentältä ja takaisin		Valvontaa	Yleisö poistuu, tehtävät päättyvät (Korisliiga)
Myynti					Lehdistötilaisuus
Kuulutus					Lehdistötilaisuus
Myyjät poistuvat		Lipunmyynti päättyy	Tarkistetaan myynti, lasketaan rahat, varastoidaan kalusteet ja laitteet		
Siirtyminen paikoille n. Klo 18.15, Avausheitto. Ottelun seuraaminen		Kahvitarjoilu, tilastoja	Ottelun seuraaminen	Pelaajien palkitseminen, poistuminen	
Toimitsemista					
Äänentoistoa: Musiikki & mainokset					
	21.00	21.30	22.00		
Vierasjoukkue poistuu, tehtävät päättyvät (Euro-ottelut)					
Pakkaus, kuljetus, varastointi					
Epäselvien tilanteiden tarkistus videolta					
Laitteiden varastointi					

Kuvio 1. Tehtävien ajoittuminen ottelupäivänä.

Selvästi pisimmän päivätyön yksittäisen ottelun eteen joutuu tekemään kahvila- ja ravintolatoiminnasta vastaava yhteistyö-yritys, jonka tehtävät kello 18.30 alkavaan otteluun alkavat jo aamulla kahdeksalta ja päättyvät kello kymmeneltä ottelun jälkeen.

## 5.2 Haastateltavien näkemykset ongelmista ja kehittymismahdollisuuksista

**Infrastrukturi:** Ottelutapahtuman infrastruktuuriin liittyvissä tehtävissä huomioidaan Korisliigan ottelumanuaali, mutta sen vaatimusten täyttäminen koetaan jo helpoksi. Infrastruktuurin kannalta vaivaa teettää Joensuu Areenan haasteellisuus. Areena on monitoimihalli, joten myös muut käyttäjät on otettava toiminnassa huomioon. Otteluissa käytettävät väliaikaiset rakenteet kuten mainokset, vaihtopenkit ja toimitsijapöytä on pystytettävä jokaiseen otteluun erikseen, sillä niitä ei ole mahdollista jättää paikoilleen odottamaan seuraavaa ottelua. Toimintaa pyritään kuitenkin tehostamaan neuvottelemalla vaihtoehtoisista järjestelyistä niin Joensuu Areenan, kuin sitä kotiotteluissaan käyttävän joensuulaisen Salibandyliigajoukkue Josban edustajien kanssa. Josban kanssa on pyritty sopimaan mainosten mitoista, jotta niitä kannattelevia telineitä ei seurojen tarvitsisi omiin tapahtumiinsa erikseen muokata. Kehittymismahdollisuutena nähdään erityisesti kansainvälisiin otteluihin vuokrattujen sähköisten laitmainosten hankkiminen seuran omistukseen. Tämä voisi haasteltavan mukaan vähentää mainosten pystyttämiseen vaadittavaa työtä ja toisaalta parantaa yhteistyökumppanien näkyvyyttä otteluissa. Hintavien mainostaulujen hankintamenoja kompensoimaan mainitaan mahdollisuus niiden vuokraamiseen muille tapahtumanjärjestäjille. Europelien jatkueksa hankinta saattaisi haastateltavan mukaan olla myös taloudellisesti järkevää, sillä nyt niistä joudutaan maksamaan vuokraa.

**Järjestyksenvalvonta:** Haasteita järjestyksenvalvonnalle aiheuttaa Joensuu Areenan muu toiminta otteluiden aikana, kun ihmisiä kulkee omiin vuoroihinsa. Kataja vuokraa runkosarjaotteluissa ainoastaan pelikentän ja katsomot, ja muissa osissa monitoimihallia onkin muiden käyttäjien vuoroja myös ottelun aikana. Tätä ongelmaa ei kuitenkaan ole kansainvälisissä otteluissa tai jäähallissa järjestettävissä otteluissa.

Haastateltavan mukaan tapahtumassa ei järjestyksenvalvonnan kannalta esiinny kuitenkaan suuria ongelmia. Valvojia on ollut hyvin saatavilla Katajan rekrytoitua pienimpien koripallojunioreiden vanhempia. Mikäli tapahtumaa

kehitetään, toivotaan tehtävistä muutoksista keskusteltavan kaikkien tapahtumassa toimivien kesken. Haastateltava toivoo selviä yhteisiä pelisääntöjä ja niiden noudattamista.

**Kahvila- ja ravintolatoiminta:** Katajan otteluissa toimiva catering-alan yritys on vastannut kahvio- ja ravintolatoiminnasta otteluissa jo 15 vuotta, ja se kokee yhteistyön hyväksi sekä arvostaa nauttimaansa luottamusta. Haasteena on kuitenkin sekä Joensuu Areenan että jäähallin infrastruktuuri, sillä Areenassa ylimääräistä vaivaa aiheuttaa erityisesti puutteelliset varastotilat, ja jäähallissa logistisesti pitkät etäisyydet ja hankalat kulkuväylät.

Areenassa yrityksellä on käytössään yksi pieni varasto, ja muista varastotiloista kuten kylmiöstä olisikin suurta hyötyä. Yritys ei kuitenkaan näe kovin todennäköisenä tällaisten tilojen saamista.

Areenassa kahviot sijaitsevat pääkatsomon takana ylätasanteella, ja se onkin yrityksen näkemyksen mukaan sekä suuremmilla yleisömäärillä ahdas, mutta myös vastakkaisesta katsomosta nähden hieman kaukana. Asiointiaikaa ja ruuhkia helpottamaan yritys näkisikin yhtenä mahdollisuutena ottelun puoliajan pidentämisen esimerkiksi viidellä minuutilla. Kehitysmahdollisuutena esitetään myös kolmannen myyntipisteen järjestäminen päätykatsomon viereen, jolloin se palvelisi paremmin sekä pääty- että takakatsomon yleisöä. Kolmas myyntipiste myös vähentäisi jonotusaikoja kahdella ylätasanteen pisteellä, lisäten todennäköisesti asiakastyytyväisyyttä. Yrityksen mukaan tällainen myyntipiste on aikaisemmin ollut käytössä, mutta nyt se vaatisi alueen suojaamista aiheuttaen lisää kustannuksia. Toisaalta yrityksen kokemusten mukaan katsomopaikkojen lähellä sijainnut myyntipiste houkutti ihmisiä nauttimaan kahvion antimista jo ennen ottelua.

**Kuulutus:** Kuuluttajan työmäärää otteluissa voisi haastateltavan mukaan vähentää esimerkiksi keskittämällä kaikki mainokset elektronisiin laitamainoksiin. Kuuluttaja voisi näin keskittyä paremmin pelitapahtumien kuuluttamiseen, katkoilla vähentyneet äänimainokset jättäisivät lisää tilaa musiikille ja parantaisi näin tunnelmaa ja tekisi tapahtuman kulusta yleisölle hieman miellyttävämmän.

Kuuluttaja arvioi omaksi kehityskohteekseen sääntöjen tarkemman tuntemuksen. Vaikka koripallon perussäännöt ovatkin hyvin tiedossa, on lajissa virheitä ja tuomarin eleitä paljon. Paremman sääntötuntemuksen avulla virheiden ja pelitapahtumien syitä voisi kertoa yleisölle. Haastateltavan mukaan tämä kuitenkin jakaa katsojien mielipiteet, eikä yleisöä olekaan syytä aliarvioida selvittämällä liian itsestään selviä asioita. Katajalla onkin ollut teemaotteluita, joissa on ollut tarkoituksena perehdyttää uusia katsojia koripalloiluun kertomalla sääntöjä ja virheiden syitä tavallista tarkemmin.

**Lipunmyynti:** Lipunmyyntiin liittyvissä tehtävissä ei ole haastateltavan mukaan ollut suuria ongelmia, mutta toimintaa voitaisiin parantaa erityisesti ohjeistamalla lipunmyyjinä toimivia junioreiden vanhempia paremmin ennakoon, jotta tehtävät olisivat selkeämmät ja kaikki ymmärtäisivät saapua paikalle ajoissa. Haasteita saattaa tuottaa mahdolliset tekniset ongelmat tietokoneiden tai lipputulostimien kanssa, jolloin sisäänpääsy hidastuisi. Mikäli katsojat tahtoisivat valita enenevissä määrin istumapaikkansa, hidastaisi myös se omalta osaltaan palvelua. Haastateltavan mukaan myyjille aiheutuukin paineita sujuvasta sisäänpääsystä, sillä siihen on Katajan otteluissa totuttu. Lisääntynyt ennakkolippujen osto vähentäisi ruuhkaa ovella, mutta se vaatisi haastateltavan mukaan todennäköisesti ennakkolipun hinnan laskemista vähintään samalle tasolle kuin ovelta ostettava lippu. Tällä hetkellä lipun hintaan lisättävä palvelumaksu nostaa sen hinnan korkeammaksi. Jo pienikin lisäys ennakkolippujen määrään saattaisi vähentää ruuhkaa ovella selvästi, sillä myyntiaikaa tapahtumapaikan ovella on ainoastaan tunti.

Lipunmyyntipaikka on Joensuu Areenassa pääsisäänkäynnin edessä ovien sisäpuolella. Se on haastateltavan mukaan paikkana melko hyvä, sillä yleisö saa jonottaa lämpimissä sisätiloissa. Lipunmyynnissä joudutaan käsittelemään kuitenkin paljon rahaa, ja siitä syystä paikan toivoisikin tarjoavan hie-man paremmin suojaa.

**Otteluisäntä:** Haastateltava arvelee, että otteluisännän ja klubitilan ohjelmaa olisi syytä uusia, sillä monet asiakkaina olevat yritykset ovat kokeneet samanlaisen palvelun jo useaan kertaan. Toisaalta yritykset ovat otteluisäntinä aino-

astaan kerran kaudessa, ja ne tietävätkin mitä palvelulta odottaa. Koripallo-ottelun lyhyet tauot asettavat rajoitteensa yritysvieraiden ohjelmaan, sillä aikaa on jätettävä myös vapaaseen keskusteluun. Haastateltava uskoo silti, että pienillä uudistuksilla palvelu saataisiin pidettyä ajan tasalla, eikä se toistaisi itseään.

**Tilastointi, pöytäkirja ja tulostaulu:** Katajan tilastoinnista vastaava ryhmä on ollut pääosin yhdessä jo 15 vuoden ajan. Haastateltavan mukaan tästä on huomattava etu, sillä kokemus vähentää virheiden määrää ja takaa näin sujuvan tilastoinnin sekä sen, että niin media kuin pelaajat ja valmentajatkin voivat nauttia mahdollisimman oikeasta pelitilastosta. Toimihenkilöt ovat vapaaehtoisia ja esimerkiksi tietokonetta on ollut käyttämässä entisiä naispelaajia. Ryhmässä on aika ajoin pientä vaihtuvuutta, eivätkä kaikki pääse aina saapumaan paikalle. Mikäli toimintaan tulee mukaan uusia toimihenkilöitä, heidät koulutetaan toimintaan harjoitus- tai junioripeleissä.

Haastateltavan mukaan vastuualueella ei ole esiintynyt suuria haasteita, mutta tilastointiryhmässä toivottaisiin olevan muutamia henkilöitä lisää. Tällä hetkellä jokaisessa ottelussa tilastoinnista vastaa samat henkilöt, mutta jotka saattavat olla joissain tapauksissa esteellisiä. Korvaavien toimihenkilöiden hankkiminen onkin koettu ongelmalliseksi johtuen tehtävän korkeasta vaatimustasosta.

Kehityskohdaksi nähdään Joensuu Areenan laitteistossa esiintyvät ajoittaiset ongelmat ja niiden korjaaminen, jonka toivotaan olevan nykyistä nopeampaa. Esimerkiksi tulostaulun viat vaikuttavat koko tapahtuman onnistumiseen.

Haastateltavan mukaan tapahtuma on kuitenkin nykyisenään hyvä suomalaiseksi koripallotapahtumaksi. Konkreettisenä kehitysmahdollisuutena nähdään myös pelikentän sijoittaminen keskeemmälle Joensuu Areenaa, jolloin katso-  
mot voitaisiin sijoittaa kentän jokaiselle sivulle.

**Äänentoisto:** Äänentoiston osalta konkreettisenä kehitysmahdollisuutena nähdään Joensuu Areenan katossa olevien rakenteiden hyödyntäminen kaiuttimien sijoituspaikkana. Äänentoistosta vastaavan yrityksen edustajan mu-

kaan Areenan yläsiltoihin onkin ollut kaiuttimia sijoitettuna tietyissä isoissa tapahtumissa, ja se olisi täysin mahdollista myös koripallo-ottelussa. Tällaisen järjestelyn edut tapahtumalle ovat selvät, sillä kattoon sijoitetut kaiuttimet eivät olisi yleisön tai televisiokameroiden tiellä tai liian lähellä ja niiden toistama ääni myös kantaisi sekä avarammin että paremmin koko yleisölle.

Mikäli järjestelystä päästäisiin kaupungin kanssa sopuun, voisi kaiuttimet jättää pysyvästi kattorakenteisiin, jolloin äänentoistolaitteiden järjestelyaika vähenisi lähes olemattomiin. Äänentoistolaitteita voisi näin myös vuokrata Areenan muille käyttäjille ja seurat voisivat tehdä yhteistyötä käyttämällä samoja laitteita.

## **6 Pelistä tapahtumaksi**

### **6.1 Esimerkkejä ottelutapahtumista**

Haastatteluissa nousi esiin joitain toistuvia aiheita, kuten Joensuu Areenan tuomat haasteet. Areena on monitoimihallina haastava, sillä huomattava osuus ottelutapahtumassa käytettävistä rakenteista on väliaikaisia. Ne on siirrettävä paikoilleen ja varastoitava jokaisen ottelun yhteydessä erikseen, ja se tuottaa huomattavan paljon työtä. Joillain toimenpiteillä toimintaa voitaisiin haastateltavien mukaan kuitenkin helpottaa, ja tällaisina mahdollisuuksina nähdäänkin esimerkiksi lisääntyvä yhteistyö muiden hallin käyttäjien, kuten seurojen välillä.

Haastattelujen pohjalta laadituista tehtäväkuvauksista käy ilmi huomattavan osan tapahtumassa toimivista henkilöistä tekevän työtä vapaaehtoisena. Vapaaehtoistyöntekijöiden hankinta ei kuitenkaan ole aina ollut ongelmaton, joten esitettyjen kehittymismahdollisuuksien voisikin helpottaa myös vapaaehtoisten työtaakkaa ja siten rekrytointia. Taulukossa 2 on esitetty kootusti vastuhenkilöiden näkemykset tapahtuman kehittymismahdollisuuksista.

Osa-alue	Kehitysmahdollisuudet
Infrastruktuuri	Standardimitat mainostauluihin, sähköiset laitamainokset
Järjestyksenvalvonta	
Kahvila & Ravintola	Pidempi puoliaika, kolmas myyntipiste, lisää varastotiloja
Kuulutus	Sähköiset laitamainokset, parempi sääntötuntemus
Lipunmyynti	Parempi ohjeistus lipunmyyjille, ennakkolipun hinnan alennus
Otteluisäntä	Tarjottavan palvelukokonaisuuden uudistaminen
Tilastointi yms.	Lisää toimihenkilöitä, laitteiden huollon nopeuttaminen, pelikentän kääntäminen
Äänentoisto	Kaiuttimien sijoittaminen Areenan rakenteisiin pysyvästi

Taulukko 2. Kehitysmahdollisuudet.

Tätä opinnäytetyötä varten tehtiin muistiinpanoja Katajan kotiotteluissa, NBA-ottelussa, Nilan Bisonsin Eurocup-ottelussa Helsingissä, sekä syksyn 2013 koripallon EM-kilpailuissa Sloveniassa. Huomioita on tehty tavallisen katsojan näkökulmasta.

Muistiinpanoja tehtiin vuoden 2013 tammikuussa Torontossa Air Canada Centerissä pelatussa ottelussa, jossa vastakkain olivat kotijoukkue Toronto Raptors ja vierasjoukkue Memphis Grizzlies. Air Canada Centeriä kotiotteluissaan käyttää myös jääkiekkjoukkue Toronto Maple Leafs, ja se onkin optimoitu juuri näiden kahden seuran käyttöön.

Koripallo-ottelussa merkillepantavaa oli ottelutapahtuman hektisyys. Koko tapahtuman aikana ei hallissa ollut hiljaista hetkeä, kun yleisölle tarjottiin jatkuvasti jonkinlaista ohjelmaa itse pelin lisäksi. Koripallo-otteluissa on yleisöllä tapana pitää ääntä lähinnä vain kotijoukkueen puolustaessa, mutta kyseisessä NBA-ottelussa hiljaisuutta ei hallissa ollut edes torontolaisten hyökätessä.

Eurooppalaiseen palloilukulttuuriin tottuneena yllättävää olikin huomata kuinka ottelussa soitettiin Raptorsin hyökkäyksien aikana musiikkia. Rytmikäs instrumentaalinen musiikki toikin hyvin eloa halliin. Katajan otteluissakin on ollut paikalla rumpali usean rummun kanssa, mutta se mitä ilmeisimmin luetaan äänitehosteeksi eikä musiikiksi. Äänitehosteet ovat Korisliigan ottelumanuaalin mukaan sallittua, mutta musiikkia ei sen mukaan hyväksytä ottelun ollessa käynnissä. Musiikin toistaminen ottelun aikana saattaisi silti toimia rumpuja paremmin, sillä kaiuttimilla toistettuna ääni kantaa vahvemmin jokaiseen katsonomosaan.

Musiikki oli NBA-ottelussa muutenkin hyvin keskeisessä roolissa. Kappalevalinnat oli selvästi tarkasti poimittu pelitapahtumiin sopiviksi, ja tauoilla soitettiinkin ainoastaan musiikkia. Yhteistyökumppaneiden mainokset oli keskitetty äänimainonnan sijaan täysin areenan useaan videonäyttöön sekä erilaisiin taukokisoihin. Kuvasta 1 on nähtävissä NBA-ottelussa käytettyjen videonäyttöjen huomattavan suuri määrä.



Kuva 1. NBA-ottelun olosuhteet.

Useissa kilpailuissa katsojilla oli mahdollisuus voittaa sponsoreiden tarjoamia tavarapalkintoja kilpailusuorituksella, jota muu yleisö seurasi videonäytöiltä.

Näitä kisoja sekä pelikentän ulkopuolella toteutettuja viihdykkeitä oli johdattamassa juontajia, jotka omalta osaltaan pitivät yleisön mielenkiintoa jatkuvasti yllä. Ottelun varsinaisen kuuluttajan lisäksi paikalla oli siis äänessä useita juontajia milloin väliaikakisassa, ja milloin herättämässä yleisöä kannustamaan kotijoukkuetta.

Niin NBA-ottelussa, Koripallon EM-kisoissa, kuin Loimaa Bisonsin ottelussa merkittävää tunnelman kannalta oli tapahtuman rytmitys. Yleisölle tarjottiin jatkuvasti seurattavaa pelin ollessa joko tauolla tai muuten keskeytyksissä. Kaikissa tapahtumissa yhdistävänä ja varsin toimivana tekijänä olikin vuorovaikutus yleisön ja viihdyttäjien välillä. Viihdyttäjät aktivoivat yleisöä olemalla suorassa yhteydessä sen kanssa. Esimerkiksi Bisonsin ottelussa yleisön kanssa kommunikoi kolme eri toimijaa: Kuuluttaja, maskotti ja livemusiikkia soittanut yhtye. EM-kisoissa ja NBA-ottelussa viihdyttäjien määrä oli tätäkin korkeampi, kun paikalla oli kuuluttajan ja maskotin lisäksi useita juontajia, jotka esiintyivät kentällä tai kiersivät katsomoissa.

Yleisöä voitiin aktivoida kaikilla otteluiden tauoilla, sillä toisin kuin Katajan otteluissa, äänimainoksia ei ollut käytössä. Tapahtumissa hyvin keskeisenä elementtinä ja usein myös linkkinä viihdyttäjien ja yleisön välillä toimi suuri videonäyttö. Mainokset oli keskitetty hyvin pitkälti kaikissa tapauksissa sähköisiin mainoslaitoihin ja videonäyttöä käytettiin tilastojen esittämiseen tai edellä mainittujen väliaikakisojen välittämiseen koko areenan yleisölle. Moore, Picket & Grove (1999, 460) esittävät tutkimukseensa perustuen, että videonäytöllä onkin ottelun tunnelmaan positiivinen vaikutus. Tunnelman esittään Shannonin ja Turleyn (1997) tutkimukseen viitaten olevan tärkeää yleisön tyytyväisyyden kannalta.

## **6.2 Tapahtuman laatutekijöitä**

Kelley ja Turley tutkivat vuonna 1999 koripallo-otteluissa vierailijoiden katsojien arvostamia palvelukokonaisuuden osa-alueita. Tutkimus toteutettiin haastatteluna yhdysvaltalaisen yliopiston kahdessa naisten ja kahdessa miesten koripallo-ottelussa. Haastatteluvastauksia saatiin yhteensä 316, joista 60% oli

miesten ja 40% naisten antamia. Vastaajia oli laajasti eri ikäryhmistä sekä koulutus- ja tulotasoilta. Haastatteluita varten luotiin olemassa olevaan urheilumarkkinointia ja palvelun laatua käsittelevään kirjallisuuteen sekä yliopistopiskelijoiden suorittamiin pilottitesteihin pohjautuen 35 erilaista urheilutapahtumaan liittyvää ominaisuutta. Ominaisuuksien merkitystä vastaajalle selvitettiin seitsemänportaisella asteikolla, jossa 1 kuvasi pienintä merkitystä ja 7 suurinta merkitystä. Vastaajilta kysyttiin lisäksi taustatietoja, kuten koulutus- ja tulotasoa. Ominaisuuksille laskettiin keskiarvo, joita vertaamalla saatiin selville pelin tason ja lopputuloksen olevan vastaajille ottelutapahtuman tärkeimmät ominaisuudet. Muita erityisen arvostettuja ominaisuuksia olivat areenan siisteys, parkkipaikan turvallisuus, katsomopaikan sijainti, parkkipaikka sekä käymälätilojen puhtaus. Tutkimukseen valittujen ominaisuuksien saamille keskiarvoille tehtiin vielä myös kokeellinen faktorianalyysi. Tuloksena oli yhdeksän faktoria, jotka selittivät 67,4% aineiston varianssista. (Kelley & Turley 1999, 163.)

Saatujen tulosten mukaan urheilutapahtumassa on yhdeksän palvelun laadun osatekijää: Henkilökunta, hinta, tapahtumapaikan saavutettavuus, oheismyynti, tapahtumapaikan viihtyisyys, ottelukokemus, oheisohjelma, mukavuuden tunne sekä tupakointimahdollisuus. Tärkeimpinä tekijöinä pidettiin ottelun urheilullista tasoa ja lopputulosta, ja juuri ne erottavatkin urheilutapahtumat muista palvelualoista, sillä tavallisesti markkinoijat pystyvät vaikuttamaan kaikista tärkeimpiin palvelukokemukseen vaikuttaviin seikkoihin. (Kelley & Turley 1999, 163.) Urheilutapahtumassa markkinoinnista vastaavat eivät kuitenkaan kykene vaikuttamaan urheilullisiin tekijöihin, joten tutkimuksessa suositellaankin tunnistamaan entistä paremmin niitä tekijöitä, joihin voidaan vaikuttaa. Katsojien tulisi saada positiivisia kokemuksia myös silloin, kun heidän suosikkijoukkueensa ei voita tai ottelu ole urheilullisesti viihdyttävä. (Kelley & Turley 2001, 165.)

Kokemukseen vaikuttavien tekijöiden merkitys kuitenkin vaihtelee erilaisten katsojaryhmien välillä, riippuen esimerkiksi katsojan iästä tai osallistumistiheydestä kyseiseen urheilutapahtumaan. Kelley & Turley (2001, 165) tutkimuksen mukaan yliopiston urheilutoimintaa rahoittaneiden vastaajien kes-

kuudessa arvostettiin erityisesti ottelukokemusta, tapahtumapaikan viihtyisyyttä sekä mukavuustekijät. Tutkijat suosittelivatkin siten tällaiselle ryhmälle tarjottavan hyviä pysäköintipaikkoja sekä hyviä istumapaikkoja katsomosta. Myös ottelun korkea urheilullinen taso on toimintaa rahoittavalle ryhmälle tärkeää, mutta se ei ole markkinoinnista vastaavien hallittavissa.

Yhdeksästä tekijästä ainoastaan kahden merkityksessä oli merkittävää eroa naisten ja miesten välillä. Naiset asettivat selvästi miehiä suuremman painoarvon tapahtuman hinnoittelulle, kun taas miespuolisten vastaajien keskuudessa painotettiin oheismyyntiin liittyvien palveluiden merkitystä. (Kelley & Turley 1999, 163.)

Harvemmin otteluissa vierailleet taas pitivät henkilökuntaa, tapahtumapaikan saavutettavuutta ja oheismyyntiä tärkeämpänä kuin useammin otteluita paikan päällä seuraavat (Kelley & Turley 2001, 164). Tutkimuksen mukaan olisikin tärkeää tunnistaa katsomoalueita, joissa istuu tavanomaisesti suhteellisen homogeenisia katsojaryhmiä, kuten opiskelijoita tai toimintaa rahoittavia henkilöitä. Tällaiset ryhmät arvostavat erilaisia palveluita, joten palveluita voisikin olla hyvä räätälöidä näiden ryhmien mieltymysten mukaisesti. Joensuu Areenassa Katajan otteluissa tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi A-katsomossa istuvien kausikortin hankkineiden katsojien tarpeiden erityistä huomioimista. Kulkua katsomoon voisi helpottaa esimerkiksi avaamalla lähimpänä sijaitsevat ulko-ovet sisäänpääsyn ajaksi tai tarjota kausikortin hankkineille pysäköintimahdollisuutta lähempänä Areenan ovia. Tutkimuksen mukaan kausikortin haltijat arvostavat kulkuyhteyksiä, viihtyisyyttä ja oheisohjelmaa. (Kelley & Turley 2001, 164).

### **6.3 Kehittämistoimet käytännössä**

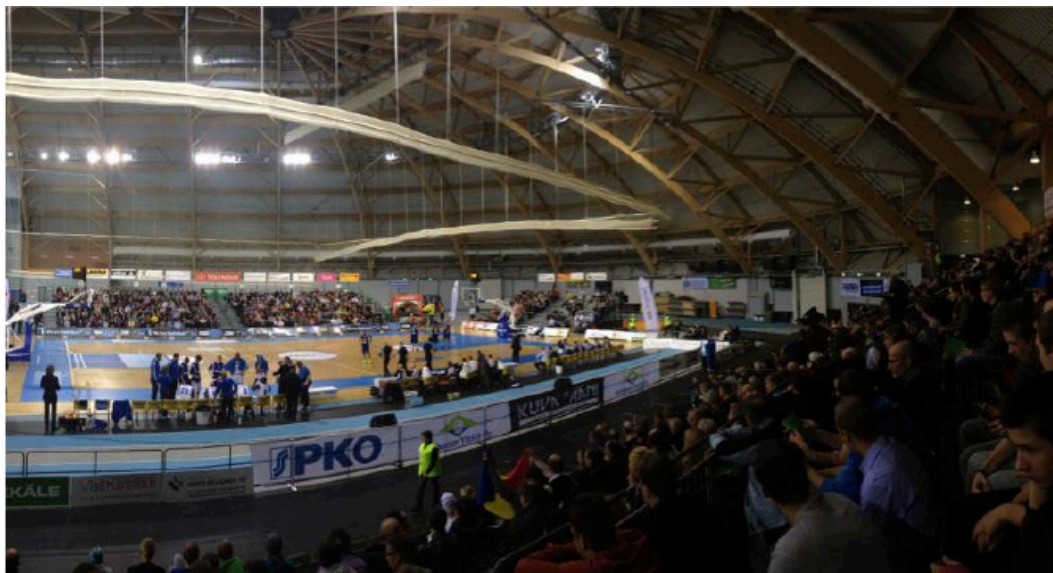
Vaikka tässä työssä esitettyjen esimerkkien mukaisesti usean juontajan tai suuren ja hintavan videonäytön käyttäminen Katajan otteluissa ei aiheellista olisikaan, voisi otteluihin lisätä tavalla tai toisella vuorovaikutusta yleisön kanssa. Tämä auttaisi luomaan ottelutapahtumasta entistä tapahtumarikkaampi ja toisaalta se voisi aktivoida yleisöä osallistumaan entistä kiivaammin

myös kotijoukkueen kannustukseen. Muissa koripallo-otteluissa lähes kaikki pelikatkot käytettiin jollain tavalla yleisön aktivointiin, mutta Katajan otteluissa huomattava osa katkoista on täytetty äänimainoksilla. Mainostulot ovat seuralle eittämättä elintärkeitä, mutta niiden esittämistapaa voisikin olla aiheellista muuttaa. Haastattelujen mukaan myös toimihenkilöt kokevat sähköisten laitamainosten helpottavan tehtäviä, parantavan yhteistyökumppanien näkyvyyttä ja jättävän enemmän aikaa musiikille. Toisaalta erityisesti NBA-ottelussa käydyt kisailut katsojien kesken pelikatkojen aikana oli valjastettu tuomaan esiin seuran yhteistyökumppanien tuotteita. Tällaisella tavalla mainostaminen ja vuorovaikutus yleisön kanssa pystyttiin yhdistämään.

Joensuu Areena tuottaa toiminnalle haasteita. Se on monitoimiareena jossa muut käyttäjät on huomioitava. Se on myös tilana huomattavan suurikokoinen koripallo-ottelulle, jolloin tunnelma ei nouse aivan yhtä korkeaksi kuin tiiviimässä hallissa pelatuissa otteluissa. Joillain järjestelyillä ottelutapahtumista on kuitenkin mahdollista tehdä myös näissä olosuhteissa laadukkaampi. Haastatteluissa esiin noussut mahdollisuus kääntää pelikenttä poikittain mahdollistaisi katsomoiden sijoittamisen kentän kaikille neljälle sivulle. Tällä hetkellä katsomoita on ainoastaan kolmella sivustalla, ja niistäkin Areenan kiinteä katsomonosa on kentästä katsottuna melko kaukana, sillä välissä kulkee juoksurata. Lähemmäksi toisiaan ja pelikenttää sijoitetut katsomot saattaisivat tiivistäisivät tunnelmaa otteluissa. Katsomot ovat olleet Areenassa sijoitettuna pelikentän neljälle sivustalle, mutta tästä on kuitenkin luovuttu. Kuvista 2 ja 3 käy ilmi kentän sijainti suhteessa katsomoihin aiemmin sekä nykytilanne.



Kuva 2. Joensuu Areenan katsomot pelikentän neljällä sivustalla. (Kuva: Kataja Basket.)



Kuva 3. Joensuu Areenan katsomoiden sijainti tällä hetkellä.

Tunnelman kannalta avainasemassa on myös Kataja Basketin virallinen fani-ryhmä, joka on tuonut uudenlaista äänenkäyttöä otteluihin viimeisten vuosien aikana. Ryhmä on sijoittunut Joensuu Areenassa päätykatsomoon pelikentän läheisyyteen. Kannattajatoiminnan kasvun kannalta voisi kuitenkin olla hyödyllistä jopa kokonaan oman katsomonosan varaaminen äänekkäimmille katsojille, jotta uusille toiminnasta kiinnostuneille jäisi paremmin tilaa liittyä mukaan. Kannatustoiminnan kehittyminen entisestään saattaisi viedä tapahtuman tun-

nelmaa jälleen uudelle tasolle. Suuria yleisömääriä toistuvasti vetävät urheilutapahtumat ovat usein tunnettuja hyvästä tunnelmastaan, jonka kokeminen kiinnostaa ihmisiä jopa siinä määrin, ettei tapahtuman urheilullinen taso tai lopputulos ole niinkään merkittävä syy saapua paikalle. Turleyn & Fugaten (1992) mukaan joukkueurheilulajien ottelutapahtumat ovat tunnelmakeskeisiä tapahtumia, joten tunnelman luoma kokemus on ratkaisevassa asemassa tapahtumien suosion kannalta (Bauer, Sauer & Exler 2005, Holt 1995, Uhrich & Königstorfer, 2009, Uhrich & Benkenstein 2010, 229).

Joensuuun suunnitteilla oleva uusi sisäpalloluuhalli saattaisi katsojakapasiteetin ollessa riittävä olla erittäin suureksi hyödyksi myös Katajalle. Sitä odotellessa tapahtumaa nykyisessä muodossaan voidaan kuitenkin kehittää esimerkiksi tässä työssä esitetyin keinoin.

Tulevaisuudessa voisi olla aiheellista kartoittaa millaisista ihmisryhmistä Katajan yleisö koostuu, ja tutkia Kelley'n ja Turleyn tutkimuksen mukaisesti minkälaisia palveluominaisuuksia nämä arvostavat.

## Lähteet

- Carr, W., & Kemmis, S. 1986. *Becoming Critical*. Lewes: Falmer Press
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Jyväskylä: Gummerus.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. *Tutkimushaastattelu*. Helsinki: Gaudeamus.
- Ikonen, P. 2010. *Ottelutapahtuman kehittäminen: Case NST-Lappeenranta ry. Saimaan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusala. Opinnäytetyö.*
- Kataja Basket. 2012. <http://www.katajabasket.fi/edustusjoukkue/historia/merkkipaaluja.php> 24.4.2012.
- Kelley, W. & Turley, L.W. 1999. Consumer perceptions of Service Quality Attributes at Sporting Events. *Journal of Business Research* 54, 161-166.
- Ko, Y.J, Zhang, J., Cattani, K., Pastore, D. 2011. Assessment of Event Quality in Major Spectator Sports. *Managing Service Quality* 21 (3), 304–322.
- Koripalloliitto. 2012. *Korisliigan manuaali*.
- Kuula, A. 1999. *Toimintatutkimus*. Tampere: Vastapaino.
- Löfberg, T-B. 2013. *Jääkiekko-ottelutapahtuman palvelun laatu. Turun Kauppakorkeakoulu. Liiketaloustiede. Pro gradu.*
- Metsämuuronen, J. 2008. *Laadullisen tutkimuksen perusteet*. Jyväskylä: Gummerus.
- Moore, J.N., Pickett, G.M., Grove, S.J. 1999. The Impact of a Video Screen and Rotational-signage Systems on Satisfaction and Advertising Recognition. *Journal of Services Marketing* 13 (6), 453-468.
- Syrjälä, A., Ahonen, S., Syrjäläinen, E., Saari, S. 1994. *Laadullisen tutkimuksen työtapoja*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Uhrich, S. & Benekstein, M. 2010. Sport Stadium Atmosphere: Formative and Reflective Indicators for Operationalizing the Construct. *Journal of Sport Management*, 211-237.
- Vilka, H. 2005. *Tutki ja kehitä*. Helsinki: Tammi.

## Liitteet

### Liite 1 Haastattelurunko

#### Teemat

- Ydintehtävät
  - Sisältö
  - Ajallinen jakautuminen
  - Resurssit (henkilömäärä)
  - Säädösten vaikutus
  - Kehitysideat/-mahdollisuudet

#### Haastattelurunko

- Toimenkuva
  - Mikä on vastualueesi?
  - Mitä tehtäviä sinulla on?
    - Miten tehtäväsi jakautuvat ajallisesti? Ennen ottelua, sen aikana, sen jälkeen?
  - Mitkä ovat tärkeimmät tehtäväsi ottelussa?
  - Miten tehtävät vaihtelevat riippuen esim. Yleisömäärästä?
- Resurssit
  - Kuinka monta henkilöä vastualueellasi toimii?
    - Missä tehtävissä he toimivat?
  - Vaihteleeko resurssien tarve?
    - Mikäli vaihtelee, miksi?
  - Miten resurssien tarve jakautuu ajallisesti? Ennen ottelua, sen aikana, sen jälkeen?
  - Millä tavalla koet työvoimaa olevan saatavilla?
- Säädösten vaikutus?
  - Mitkä keskeisimmät säädökset vaikuttavat tehtäviisi?
  - Oletko tutustunut Koripalloliiton ottelumanuaaliin?
    - Käytätkö ottelumanuaalia?
- Kehitysmahdollisuudet
  - Mitkä ovat keskeisimmät haasteet tehtävissäsi?
    - Miten ratkaisisit haasteita?
  - Miten ottelutapahtumaa voitaisiin mielestäsi kehittää?

## **Liite 2 Kuvaukset ottelutapahtuman ydintehtävistä**

### **Infrastrukturi**

Vastuualue käsittää ottelutapahtuman infrastruktuurin, johon luetaan mainosten esillepano, ulkomainosten ylläpito, vastuu katsomorakenteista ja liikuntarajoitteisten huomioimisesta sekä toimitsijapöydän ja vaihtopenkkien pystytys. Lisäksi Kansainvälisissä otteluissa huolehditaan myös 150 hengen VIP-tilan kalustamisesta. Ottelutapahtumien järjestelyt vastuineen käydään läpi ennen kauden alkua. Vastuuhenkilöt suunnittelevat ennen kauden alkua yhdessä yhteistyökumppanien kanssa mainosten sijoittelun.

Ennen ottelun alkua on huolehdittava toimitsijapöytä, vaihtopenkit, mainokset sekä kansainvälisissä otteluissa VIP-tilan kalusteet paikoilleen. Korisliigan ottelumanuaalin mukaisesti pelikentän tulee olla valmiudessa tunti ennen ottelun alkua, ja kansainvälisissä otteluissa FIBA:n sääntöjen mukaisesti puolitoista tuntia ennen ottelun alkua. Joensuu Areena vastaa pelikentän parkettilattian, ajanottolaitteiden ja korien asentamisesta. Ottelun jälkeen kaikki ennen ottelua pystytetyt rakenteet ja kalusteet puretaan ja varastoidaan.

Pelipaikan väliaikaisten rakenteiden pystytyksestä huolehtii viisi perehtynyttä vastuuhenkilöä, sekä Katajan omia junioreita ja junioreiden vanhempia. Kansainvälisissä otteluissa VIP-tilan kalustaminen vaatii lisää työvoimaa, joten tarvitaan lähes kaksinkertainen määrä junioreita. Kataja tekee suuren osan ottelutapahtumien vaatimasta työstä seuran sisäisesti. Tehtävissä huomioidaan Korisliigan ottelumanuaali sekä kansainvälisissä otteluissa FIBA:n säädökset, jotka aiheuttavat lisää työtä, sillä kentän pinnasta on esimerkiksi peitettävä mainoksia ja varmistettava FIBA:n tunnusten näkyvyys. Lisäksi otteluissa on oltava käytössä elektroniset laitamainokset ja pelipaikka tarkistetaan FIBA:n komissaarin toimesta ottelua edeltävänä iltana. Kotimaan runkosarjaottelut kyetään viemään läpi aina samalla kaavalla, mutta Joensuun jäähallissa pelattavissa pudotuspeleissä järjestelyt ovat hieman erilaiset, sillä väliaikaisia rakenteita kuten mainoksia tai vaihtopenkkejä ei ole tarvinnut pelien välissä purkaa.

## Järjestyksenvalvonta

Vastuualue käsittää järjestyksen- ja kulunvalvonnan ottelutapahtumissa. Järjestyksenvalvojien tehtävänä on tarkkailla yleisöä, suojella tuomareita ja pelaajia sekä tarkistaa yleisöltä tarvittavat pääsyliput ja kulkuluvat.

Järjestyksenvalvojat ja järjestyksenvalvonnasta vastaavat esimiehet saapuvat otteluun hyvissä ajoin. Esimiehet jakavat tehtävät järjestyksenvalvojille, jotka siirtyvät määrättyihin asemiin ovien auetessa tuntia ennen ottelun alkua. Valvojat tarkistavat otteluun saapuvalta yleisöltä tarvittavat pääsyliput tai kulkuluvat.

Ottelun aikana järjestyksenvalvojat tarkkailevat yleisöä ja suojelevat tarvittaessa pelaajia ja tuomareita. Tuomareiden koskemattomuudesta huolehditaan, ja heidät saatetaan kentälle ja sieltä pois ottelun puoliajalla sekä ottelun päätyttyä. Ottelun alkaessa tuomarit lämmittelevät kenttäalueella eivätkä siten tarvitse järjestyksenvalvoja saattajiksi.

Kotimaan liigaotteluissa järjestyksenvalvojat voivat poistua ottelupaikalta yleisön poistuttua, mutta kansainvälisissä otteluissa valvojien on valvottava aluetta vierasjoukkueen poistumiseen asti.

Järjestyksenvalvonnan ydintehtävissä ei esiinny vaihtelua otteluiden välillä, mutta kunkin ottelun pelipaikka aiheuttaa käytännön toimiin joitain muutoksia. Jäähallin erilainen infrastruktuuri Areenaan verrattuna vaatii useampien kulureittien valvontaa, mutta toisin kuin Areenassa, jäähallissa ei otteluiden aikana ole muita käyttäjiä. Kansainvälisissä otteluissa ei Areenassa sallita muuta toimintaa, joten tällöin muun käyttäjäkunnan kulunvalvonta on hieman kotimaisia otteluita helpompaa.

Katajan järjestyksenvalvojat ovat vapaaehtoisia, mutta heiltä edellytetään suoritettua järjestyksenvalvonnan peruskurssia. Valvojat koostuvat koripallojunioreiden vanhemmista ja muista koripallosta tai urheilusta kiinnostuneista

ihmisistä. Järjestyksenvalvojia tulee olla ottelussa yksi sataa katsojaa kohden, joten tavanomaisessa Korisliigaottelussa heitä on paikalla 12. Kansainvälisissä otteluissa yleisömäärä on korkeampi, joten paikalla on aina yli 20 järjestyksenvalvojaa. Valvojaksi hyväksytään tavallisesti kuka tahansa kurssin suorittanut henkilö.

Koripalloliiton ottelumanuaalia ja järjestyksenvalvonnan sääntöjä noudatetaan toiminnassa, mutta tärkeää on myös ottelussa toimivien auktoriteettien ohjeiden noudattaminen. Ottelussa suurinta valtaa käyttää erotuomari, joka saattaa ohjeistaa järjestyksenvalvontaa esimerkiksi poistamaan häiriötä aiheuttavan katsojan ottelusta. Lisäksi erityisohjeita voi tulla ottelun komissaarilta, Katajan toiminnanjohtajalta tai esimerkiksi Joensuu Areenan henkilökunnalta.

### **Kahvila- ja ravintolatoiminta**

Kataja on solminut sopimuksen catering-yrityksen kanssa, joka toimittaa pelipaikalle ruuat ja kahviotuotteet, sekä vastaa niiden tarjoilusta ja myynnistä.

Yritys valmistaa osan tuotteistaan itse, ja niiden valmistaminen alkaa ottelupäivän aamuna kello 8 yrityksen omassa toimipisteessä. Kahviotuotteet ja lämmin ruoka kuljetetaan keittiöltä pelipaikalle ennen ottelua ja asetetaan tarjolle.

Ottelun aikana Joensuun Areenassa järjestettävissä otteluissa on kaksi erillistä kahviota, joissa molemmissa on kaksi myyntilinjaa. Lisäksi otteluissa on ruokailu kahdessa paikassa, Kataja-klubilla ja otteluisännälle varatussa tilassa, sekä kansainvälisissä otteluissa myös erillinen VIP-ruokailu. Kataja on pelannut pudotuspeliotteluitaan myös Joensuun jäähallissa, jonka infrastruktuuri aiheuttaa kahvio- ja ravintolatoimintaan pieniä muutoksia, sillä myyntipisteitä on enemmän, ja toisin kuin Joensuu Areenassa, käytössä on myös aitoita, joiden tarjoilut ovat catering-yrityksen vastuulla.

Yrityksen tehtävistä vastaa koko ottelupäivän ajan kaksi yrittäjää, joiden lisäksi otteluissa toimii kaksi catering-yrityksen työntekijää myyjinä, jotka saapuvat

kello 18.30 alkavan ottelun pelipaikalle kello 17.00. Kansainvälisissä otteluissa vaatimukset ja järjestelyt kuitenkin eroavat hieman kotimaan liigaotteluista, ja VIP-ruokailu vaatiikin catering-yritykseltä kahden tai kolmen lisätyöntekijän panoksen. Lisäksi yleisömäärä on kansainvälisissä otteluissa vähintään kaksinkertainen tavanomaiseen verrattuna, joten kahvioihin on toimitettava enemmän tuotteita myyntiin. Tavanomaisten Korisliigaotteluiden välillä ei järjestelyissä ole suuria eroja.

Ottelun jälkeen yritys vastaa tarjoiluista lehdistötilaisuudessa. Tapahtuman päätyttyä tarjolla olevat tuotteet ja tarvittavat tavarat pakataan ja kuljetetaan takaisin yrityksen toimipisteeseen. Työtehtävät päättyvät kello 18.30 alkaneisiin otteluihin liittyen noin klo 22.

### **Kuulutus**

Vastuualue käsittää ottelutapahtuman kuuluttamisen. Kuuluttajan tehtäviin kuuluu äänimainosten ja pelitapahtumien, kuten vaihtojen, aikalisien, rikkeiden ja korien kuulutus, joukkueiden esittely ja väliaikakisojen juontaminen. Kuuluttaja vastaa myös ottelun jälkeisen lehdistötilaisuuden juontamisesta. Kuuluttajan tehtävistä vastaa tällä hetkellä yksi ja sama henkilö jokaisessa ottelussa.

Ennen ottelua kuuluttaja tutustuu joukkueiden kokoonpanoihin ja pelaajien mahdollisesti lähestyviin merkkipaaluihin. Kuuluttaja saapuu pelipaikalle yleensä 30 minuuttia ennen ottelun alkua. Mitään varsinaisia järjestelyitä ei kuuluttajan tarvitse tehdä, mutta hän kerää yleisön joukosta väliaikakisoihin kolme osallistujaa. Kuuluttajalle toimitetaan ennen ottelun alkua kyseisen ottelun pelaajalistat sekä käsikirjoitus, josta selviää äänimainokset ja väliaikakisojen kulku.

Ottelun aikana kuuluttaja on lähes jatkuvasti äänessä, sillä koripallo-ottelussa kuulutettavia tilanteita on moneen muuhun lajiin verrattuna erittäin runsaasti. Kuuluttaja kuuluttaa korit, virheet, vaihdot, aikalisät ja muut oleelliset pelita-

pahtumat. Otteluissa on lisäksi noin kaksikymmentä kuulutettavaa äänimainosta.

Ottelun jälkeen kuuluttajan tehtäviin on Katajan otteluissa kuulunut lehdistötilaisuuden juontaminen.

Kuuluttajan tehtävät ovat ottelusta riippumatta aina samat, mutta kansainvälisissä otteluissa on ollut tapana käyttää hieman enemmän englannin kieltä. Korisliigassakin ulkomaisen pelaajan tehdessä pisteitä tai virheitä kuulutukset lausutaan englanniksi, mutta kansainvälisissä otteluissa näiden lisäksi myös vierasjoukkueen vaihdot.

Korisliigan ottelumanuaalista ei kuuluttajan tarvitse juurikaan välittää, mutta se sisältää silti joitain säädöksiä kuuluttajan toiminnan suhteen. Ottelusta on esimerkiksi kerrottava ennen sen alkua oleelliset tilastotiedot, kuten joukkueiden sijoitus sarjataulukossa. Ottelun aikana on pidettävä yleisö ajan tasalla muiden samaan aikaan pelattavien otteluiden tilanteista. Manuaalin mukaan kuuluttajan on oltava puolueeton.

## **Lipunmyynti**

Vastuualue käsittää otteluiden pääsylippujen myynnin tapahtumapaikan sisäänkäynnin yhteydessä. Kataja otti kaudelle 2013-2014 käyttöön sähköisen lipunmyyntijärjestelmän, joka mahdollistaa lipun ostamisen ennakkoon internetistä ja istumapaikan valitsemisen.

Lipunmyynnin vastuuhenkilö saapuu ottelupaikalle noin tuntia ja viittätoista minuuttia ennen lipunmyynnin aloittamista. Lipunmyynti alkaa tunti ennen ottelun alkua. Vastuuhenkilö järjestee lipunmyynnissä tarvittavat kalusteet, tietokoneet ja lipputulostimet paikoilleen. Ovet aukaistaan, pohjakassat laskeetaan ja tarkistetaan ennakkoon myytyjen lippujen määrä. Vastuuhenkilö myös yleensä tulostaa lippuja ennakkoon, jotta sisäänkäynti toimisi mahdollisimman sulavasti, eikä liian suuria jonoja ehtisi syntyä. Lipunmyyjät saapuvat paikalle

noin 45 minuuttia ennen myynnin aloittamista, jotta heidät ehditään perehdyttää toimintaan. Tehtäviin kuuluu paikkalippujen valitseminen tarvittaessa, lippujen tulostus ja myynti.

Ottelun alkamisen jälkeen lipunmyyjät ovat vapaita lähtemään, mutta vastuuhenkilö myy lippuja vielä ottelun puoliajalle saakka. Tämän jälkeen lasketaan rahat ja tarkistetaan että summa täsmää myytyjen lippujen kanssa.

Rahat toimitetaan toiminnanjohtajalle ja ottelun jälkeen tietokoneet, lipputulostimet ja pöydät puretaan.

Vastuuhenkilöitä on tällä hetkellä kolme, joista vähintään yksi on ottelussa paikalla. Lisäksi paikalla on lipunmyyjinä 2-4 junioreiden vanhempaa. Vähimmäismäärä on kolme henkeä, mukaan lukien vastuuhenkilö. Esimerkiksi teknisten ongelmien takia paikalla on kuitenkin hyvä olla 1-2 henkilöä varalla.

Yleisömäärä vaikuttaa lipunmyyntiin paljon ja siksi sitä olisikin aina tärkeää kyetä arvioimaan ennalta. Kiirettä ja jonoja voidaan vähentää tulostamalla ennalta lippuja valmiiksi sopiva määrä. Kotimaan runkosarjaotteluissa paikalla on kaksi myyntipistettä, joissa molemmissa on lipputulostimet. Kansainvälisissä otteluissa ja jäähallissa pelattavissa peleissä myyntipisteitä on ollut kolme.

### **Otteluisäntä**

Otteluisännyyteen kuuluu näkyvyyttä ottelun markkinointimateriaaleissa, sisäänpääsy otteluun, ruokailu ottelun yhteydessä sekä muuta oheisohjelmaa. Vastuualue käsittää klubitilan ja otteluisäntänä toimivan yhteistyö-yrityksen isännöinnin. Tehtävät ovat molemmissa paikoissa hyvin pitkälle samat, ja niihin kuuluu tilojen valmistelua, seurustelua yritysvieraiden kanssa ja oheisohjelman läpivienti. Otteluisännyyksistä tehdään sopimukset yritysten kanssa ennen kauden alkua ja klubitilassa vieraina on aina seuran merkittävimmät yhteistyökumppanit. Otteluisännälle lähetetään myös kutsu ennen ottelua. Otteluisännyspakettiin kuuluu kestitys, istumapaikat, pientä oheisohjelmaa sekä maininta ottelumainoksessa ennen ottelua ja mainoksia ottelun aikana.

Otteluisännän ja klubitilan ohjelmasta vastaa kuuden henkilön ryhmä, jotka jakavat työvuoronsa ennalta. Kotimaan runkosarjaotteluissa paikalla on tavanomaisesti kaksi henkilöä, yksi huolehtien otteluisännästä ja yksi klubitilasta. Kansainvälisissä otteluissa paikalla on yleensä kolme vastuuhenkilöä. Jäähallissa pelattavissa otteluissa etäisyydet klubitilan, otteluisännän tilan ja istumapaikkojen välillä ovat pidemmät, joten vastuuhenkilöitä on tarvittu paikalle enemmän kuin kaksi. Lisää vastuuhenkilöitä tarvitaan myös kansainvälisissä otteluissa, joissa lisätyötä teettää huomattavasti isompi, 150 hengen VIP-tila, joka korvaa klubitilan. Korisliigan ottelumanuaalia ei vastuuhenkilöiden tarvitse toimissaan huomioida, mutta kansainvälisissä otteluissa kaikilla toimihenkilöillä tulee alueella liikkueessaan olla asianmukaiset kulkuluvat.

Vastuuhenkilö saapuu kello 18.30 alkavaan otteluun paikalle kello 17.15. Ensimmäisenä valmistellaan tilat viemällä sinne kausijulkaisu, ajankohtaisia tilastoja sekä kyseisen ottelun käsiohjelma. Otteluisäntänä toimivan yrityksen johtohenkilö saapuu paikalle kello 17.30, ja otteluisännän kutumat vieraat kello 17.45. Ruokatarjoilu käynnistyy heti vieraiden saavuttua paikalle, ja ennen peliä käydään vastuuhenkilön johdolla läpi myös tilastoja, sekä kuunnellaan Katajan päävalmentajan alustus illan otteluun noin kello 18.00. Otteluisäntä valitsee vieraidensa joukosta ottelun palkintoraadin sekä avauskorin heittäjän. Ennen ottelua kirjataan myös arvaukset leikkimieliseen kisaan esimerkiksi yksittäisen pelaajan tekemistä pisteistä kahden ensimmäisen jakson aikana.

Otteluisännän ryhmä siirtyy istumapaikoilleen 10-15 minuuttia ennen ottelun alkua. Yksi kutsuvieraista suorittaa avausheiton Katajan hyökkäyspään koriin.

Ottelun aikana vastuuhenkilö pitää otteluisännän vieraille seuraa katsomossa, ja toimittaa palkintoraadille tilastot jokaisen jakson jälkeen. Ottelun puoliajalla on kahvitarjoilu jonka yhteydessä käydään kaikkien vieraiden kanssa tilastoja läpi. Tilastoista poimitaan mahdollisia erikoisuuksia ja eniten pisteitä tehneitä pelaajia. Otteluisännän vierailta on myös mahdollisuus kertoa näkemyksiään pelistä. Ottelun jälkeen palkintoraati ojentaa palkinnot ottelun parhaille pelaajille, jonka jälkeen otteluisännän vieraat ja muu yleisö poistuvat. Tähän päättyy myös vastuuhenkilöiden tehtävät.

## **Tilastointi, tulostaulu & pöytäkirja**

Vastuualue käsittää sähköisen tilastoinnin hoitamisen, joka tehdään tietokonetta ja erityistä tilastointiohjelmia hyödyntäen. Tilastointiohjelma välittää tilastot reaaliajassa internetiin. Lisäksi ottelun aikana vastataan pöytäkirjan, tulostaulun ja korien päällä sijaitsevien hyökkäysaikakellojen ylläpidosta. Tulostaulun tilastot sisältävät peliaikakellon, pelaajien virhetilaston ja aikalisät. Kaikki tehtävät vaativat vähintään yhden henkilön työpanoksen jokaisessa ottelussa.

Tehtävät eivät vaadi toimihenkilöiltä erityistä valmistautumista, joten heidän tulee ainoastaan saapua ajoissa otteluihin. Ottelun jälkeen tilastoinnista vastaavalla haastateltavalla on ollut tapana tarkistaa mahdolliset epäselvät pelitilanteet Koripalloliiton tallennepalvelusta löytyvien videoiden avulla ja korjata tilastot vastaamaan todellisuutta mahdollisimman tarkasti. Tämä ei kuitenkaan ole pakollinen toimenpide.

Toimihenkilöt ovat vapaaehtoisia ja esimerkiksi tietokonetta on ollut käyttämässä entisiä naispelaajia. Ryhmässä on aika ajoin pientä vaihtuvuutta, eivätkä kaikki pääse aina saapumaan paikalle. Mikäli toimintaan tulee mukaan uusia toimihenkilöitä, heidät koulutetaan toimintaan harjoitus- tai junioripeleissä.

Tilastointisääntöjen mahdollisista muutoksista on pysyttävä tarkasti ajan tasalla, ja tilastojien onneksi Koripalloliitto on haastateltavan mukaan tiedottanut tekemistään muutoksista tehokkaasti. Pelisääntöjen on oltava toimihenkilöille erittäin tutut ja niihin tehtäviin muutoksiin on orientoiduttava, jotta ottelun aikana vältytään ylimääräisiltä viivästyksiltä ja tapahtuma etenee sujuvasti.

## **Äänentoisto**

Vastuualue käsittää ottelun äänentoiston, pois lukien kuulutuksen. Osa-alueesta vastaa joensuulainen äänentoistoon erikoistunut yritys, jonka työntekijä toimii DJ:n roolissa otteluissa. DJ soittaa otteluissa musiikkia ja äänimainoksia.

Ennen ottelua vastuuhenkilö, eli DJ, järjestää Joensuu Areenan varastoon varastoidut äänentoistolaitteet paikoilleen. Mikseri sijoitetaan tilastointipöydälle ja kaiuttimet ottelusta riippuen paikoilleen niin, etteivät ne häiritse yleisöä, mutta kuuluvat silti jokaiseen katsomonosaan. Äänentoisto on valmiina ja se aloitetaan soittamalla musiikkia ovien auetessa yleisölle tuntia ennen ottelun alkua. DJ pyrkii soittamaan alkulämmittelyssä pelaajien toivomaa musiikkia.

Ottelun aikana DJ soittaa musiikkia ja äänimainoksia pelikatkoilla ja jaksojen välissä. Ottelun aikana soitettu musiikki on kohdistettu pelaajien sijasta ennen kaikkea yleisölle ja sen sytyttämiseen. Ottelun jälkeen DJ varastoi käyttämänsä äänentoistolaitteet Joensuu Areenan varastoon.

Otteluissa äänentoistoon tarvitaan ainoastaan yksi henkilö, joka vastaa laitteiden järjestämisestä sekä muusikin ja mainosten soittamisesta. DJ:t ovat ammattilaisia, jotka työskentelevät myös mm. Yökerhoissa. Musiikkikappalekapasiteetti on haastateltavan mukaan erittäin laaja ja pelitapahtumiin voidaan reagoida soittamalla aina tilanteeseen sopivaa musiikkia.

Säädökset saattavat vaikuttaa äänentoistoon, mutta Katajan toiminnanjohtaja ohjeistaa DJ:tä, joten äänentoistosta vastaavan yrityksen ei tarvitse huolehtia itsenäisesti säädösten noudattamisesta. Korisliigan ottelumanuaali ottaa kantaa äänentoistoon, eikä musiikkia saa esimerkiksi soittaa pelin ollessa käynnissä.