



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Elämyksellisyyttä etsimässä puutarhajuhlien suunnitteluun

Porkka, Eveliina; Tiainen, Julia

2013 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Elämyksellisyyttä etsimässä puutarhajuhlien suunnitteluun

Porkka, Eveliina; Tiainen, Julia
Palvelujen tuottaminen ja
johtaminen
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2013

Porkka, Eveliina; Tiainen, Julia

Elämyksellisyyttä etsimässä puutarhajuhlien suunnitteluun

Vuosi 2013 Sivumäärä 84

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena oli tapahtuman elämyksellisyyttä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa Träskändan kartanossa 16.9.2013 pidettyjen puutarhajuhlien järjestäjille suunnitelma, jonka avulla tapahtuman vieraille luodaan otollinen ympäristö elämysten kokemiseen. Tavoitteena oli, että suunnitelma toimii tapahtuman toteutuksesta vastaavalle taholle käyttövalmiina elämyskokemusten tuottamiseen tähtäävänä työkaluna. Suunnitelma laadittiin ainutlaatuisen tapahtumaan, jolla juhlustettiin Venäjän keisari Aleksanteri II:n vierailua Träskändan kartanossa, Espoossa, 16.9.1863.

Träskändan puutarhajuhlat -tapahtuma oli osa viikon kestänyttä tapahtumakokonaisuutta, joka järjestettiin keisarin vierailun 150-vuotispäivän kunniaksi. Tapahtumakokonaisuus kuului InnoEspoo -osaajaverkoston hankkeeseen, jossa sen aikana toteutettujen tapahtumien käytännön suunnittelusta ja järjestämisestä vastasi monialaisen osaamiskeskus InnoOmnia projektiryhmä. Työn aihe rajattiin koskemaan elämyksellisten elementtien suunnittelua yhdessä työn toimeksiantajana toimineen InnoOmnia kehityspäällikön kanssa.

Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden toteutusvaiheessa käytettiin palvelumuotoilun menetelmiä ja perehdyttiin asiantuntijahaastattelujen avulla elämyksellisyyden tuottamiseen sekä 150 vuotta sitten pidettyjen juhlien tapahtumiin. Haastattelujen lisäksi ideointivaiheessa palvelumuotoilumenetelmistä hyödynnettiin miellekarttaa, brainwritingia ja SWOT-analyysia. Suunnitelman viimeistelyvaiheessa juhlien kutsuvieraiden kohtaamia, elämyksellisyyden kokemisen kannalta olennaisia, palvelumuotoilun kontaktipisteitä havainnollistettiin palvelubluoprintin avulla.

Näkemyksiä elämyksellisistä elementeistä Träskändan puutarhajuhliin -suunnitelman arviointi toteutettiin Lapin elämyksellisuuden osaamiskeskuksen luoman Elämyskolmiomallin avulla. Mallin perusteella laadittiin kysely, johon ulkopuolisen arvioinnin toteuttajaksi valittiin Laurea Events -tapahtumapalvelun tapahtuma-assistentti. Opinnäytetyön tekijät vastasivat samaan kyselyyn myös itse sisäisen arvioinninäkökulman aikaan saamiseksi. Toimeksiantajalta saatu palaute edusti arvioinnissa kolmatta näkökulmaa.

Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden aikana toteutettu suunnitelma arvioitiin onnistuneeksi kaikkien arviointiin osallistuneiden tahojen puolesta vaikka sen käytännön toteutus ei pääosin toteutunutkaan. Suunnitteluprosessia rajoitti projektiryhmän sisäisen viestinnän ajoittainen puutteellisuus. Kehityskohteeksi nousi myös tapahtuman jälkeisen asiakaskontaktin huomiointi elämyskokemuksen jatkuvuuden mahdollistamiseksi. Kehitysideat huomioiden on suunnitelmaa noudattamalla kuitenkin mahdollista saada aikaan tapahtuma, johon osallistujille on luotu mahdollisuudet elämysten kokemiseen.

Asiasanat: asiakaskokemus, elämyksellisyyttä, palvelumuotoilu, Träskändan kartano

Porkka, Eveliina; Tiainen, Julia

Creating Meaningful Experiences for a Garden Party

Year	2013	Pages	84
------	------	-------	----

The objective of this practice-based thesis was to create a plan aimed to enable guests to acquire meaningful experiences at a garden party held at Träskända Manor in Espoo on September 16, 2013. The thesis was commissioned by the Development Manager of InnoOmnia, an innovative development unit at the Joint Authority of Education in Espoo Region, Omnia. The subject of the thesis and the plan was determined with the commissioner to focus on creating experience-based elements for the event, Träskända Manor Garden Party. The Träskända Manor Garden Party was part of a series of events belonging to a project run by the InnoEspoo network and executed by InnoOmnia. The party was a unique event celebrating the 150th anniversary of the visit of Alexander II of Russia to Träskända Manor on September 16, 1863. The purpose of the plan was to function as a ready-to-use tool for the project organization from InnoOmnia. By utilizing the plan, the event organizers could create the ideal prerequisites for meaningful experiences for the guests at the Träskända Manor Garden Party.

The practical process of creating experience elements for the event was conducted by using several service design methods and carrying out two expert interviews concerning the history of the original Träskända Manor Garden Party in 1863 as well as the development of meaningful experiences. In addition to the information received through expert interviews, mind mapping, brainwriting and SWOT-analysis were utilized during the ideation phase. Service touchpoints, relevant to the attending guests' customer experience, were illustrated through a service blueprint.

The evaluation of the plan was conducted both internally by the authors of the thesis as well as externally by an Events Assistant from Laurea Events. The evaluation was carried out by answering a questionnaire made by the authors of the thesis. The questionnaire and evaluation criteria were based on the Experience Pyramid tool developed by Lapland Centre of Expertise for the Experience Industry. Feedback on the plan received from the commissioner of the thesis served as an additional insight into external evaluation. According to the external evaluation the plan created for the event was successful, purposeful and professional even though the majority of it was not used in the organized event. The plan was thought to contain many different experience-based elements that could lead to significant meaningful experiences for the guests if executed correctly.

Some development objectives arose from both the internal and external evaluations. Communication between parties involved in the project was found insufficient at times, which hampered the planning process. As for the plan, it was agreed that the service touchpoints after the event could be planned in even more detail in order to extend the guests' experience. It was concluded that by applying the plan and taking into consideration these development objectives it is plausible to organize an event with meaningful experiences.

Keywords: customer experience, meaningful experience, service design, Träskända Manor

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Träskändan puutarhajuhlat.....	7
3	Elämyksellisyyttä tapahtumaan palvelumuotoilun keinoin	9
	3.1 Palvelumuotoilun kontaktipisteet osana palvelun kehittämisprosessia	15
	3.2 Elämyksellisyyteen pyrkivän tapahtuman suunnittelun kulmakivet.....	17
4	Suunnittelun kehittämisprosessi.....	19
	4.1 Asiantuntijahaastattelujen tulokset	21
	4.2 Elämyksellisten elementtien ideointi tapahtumaan	25
	4.3 Tapahtumaa varten tehdyn palveluprosessin kuvaus	31
5	Suunnitelman arviointi	36
6	Johtopäätökset	38
	Lähteet	42
	Kuvat	44
	Kuviot	45
	Taulukot	46
	Liitteet.....	47

1 Johdanto

Viime vuosikymmenten aikana hyvinvointivaltioissa asuvien ihmisten asenteissa on laajalti tapahtunut muutos, jonka myötä he ovat valmiita panostamaan merkittävän osan sekä tuloistaan että ajastaan saavuttaakseen erilaisia, näennäisesti hyödyttömiäkin, kokemuksia. Näitä yksilökohtaisesti tulkittavia moniaistisia ja unohtumattomia kokemuksia kutsutaan elämyksiksi. (Elämisyhteiskunta 2010; Elämys 2009.) Elämyksellisten kokemusten kysyntä on johtanut elämysteollisuuden nousuun yhdeksi nopeimmin kasvavimmista toimialakokonaisuuksista ja samalla nostanut organisaatioiden kyvyn tuottaa asiakkailleen elämyksiä tärkeäksi kilpailuvaltiksi perinteisten kilpailukeinojen rinnalle (Elämysteollisuus 2010; Shawn & Ivens 2005, 1).

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena on tapahtuman elämyksellisyys. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa Träskändan kartanossa 16.9.2013 pidettyjen puutarhajuhlien järjestäjille suunnitelma, jonka avulla tapahtuman vieraille luodaan otollinen ympäristö elämysten kokemiseen. Tavoitteena oli, että suunnitelma toimii tapahtuman toteutuksesta vastaavalle taholle käyttövalmiina elämyskokemusten tuottamiseen tähtäävänä työkaluna. Tavoitteena oli lisäksi suunnitelman myötä edesauttaa toimeksiantajan asettamien tavoitteiden toteutumista tapahtuman tuloksena.

Suunnitelma laadittiin ainutlaatuisen tapahtumaan, jolla juhlistettiin Venäjän keisari Aleksanteri II:n vierailua Träskändan kartanossa, Espoossa, 16.9.1863. Träskändan puutarhajuhlat -tapahtuma oli osa viikon kestänyttä tapahtumakokonaisuutta, joka järjestettiin keisarin vierailun 150-vuotispäivän kunniaksi. Tapahtuma oli osa InnoEspoo -osaajaverkoston hanketta ja sen käytännön suunnittelusta sekä järjestämisestä vastasi monialaisen osaamiskeskus InnoOmnian projektiryhmä. Projektiryhmän vetäjä ja opinnäytetyön toimeksiantaja oli InnoOmnian kehityspäällikkö Jouko Kivimetsä.

Opinnäytetyön alussa suoritettuna taustatutkimuksen perusteella työn tietoperustan pääkäsitteiksi valittiin elämyksen kokeminen ja palvelumuotoilu. Koska työn tuotos oli suunnattu toimeksiantajan osoittamaa tapahtumaa varten, sivutaan teoreettisessa viitekehyksessä edellä mainittujen käsitteiden lisäksi tapahtuman suunnittelua. Elämyksellisten elementtien suunnittelun kehittämisprosessin alussa menetelmänä käytettiin asiantuntijahaastatteluja, joiden avulla kerättiin tietoa elämyksellisyydestä, sen tuottamisesta ja tapahtumaan liittyvistä historiallisista teemoista. Haastatteluista saadun materiaalin perusteella ja palvelumuotoilun ideointimenetelmiä käyttäen toteutettiin ”Näkemyksiä elämyksellisistä elementeistä Träskändan puutarhajuhliin”-suunnitelma, joka pitää sisällään tietoperustassa käsiteltyjä kontaktipisteitä havainnollistavan blueprint-prosessikaavion.

Tämä opinnäytetyöraportti koostuu kuudesta pääluvusta, joista ensimmäinen on opinnäytetyön johdanto. Toisessa luvussa esitellään opinnäytetyön toimintaympäristö. Kolmas luku pitää sisällään tietoperustan, jossa pureudutaan erityisesti elämyksellisten kokemusten rakentumiseen ja asiakaskokemukseen vaikuttamiseen sekä sen kehittämiseen palvelumuotoilun avulla. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus eli tapahtuman elämyksellisyyden mahdollistavien puitteiden suunnittelun kehittämisprosessi palvelumuotoilumenetelmiä hyödyntäen avataan luvussa neljä. Viidennessä luvussa käydään läpi arviointi tuotetusta suunnitelmasta. Opinnäytetyöprosessin onnistumista ja asetettujen tavoitteiden toteutumista pohditaan työn johtopäätöksissä luvussa kuusi. Toimeksiantajalle tuotettu suunnitelma on lisätty kokonaisuudessaan liitteeksi opinnäytetyöraportin loppuun.

2 Träskändan puutarhajuhlat

Träskändan kartanossa, Espoon Järvenperässä järjestettiin syyskuun 16. päivänä kutsuvierastilaisuus, jonka tarkoituksena oli saattaa yhteen kartanosta ja sen kunnostuksesta kiinnostuneita tahoja ja kerätä varoja nuorten syrjäytymisen ehkäisytyöhön. Projektin alussa Träskändan puutarhajuhliksi nimetty tilaisuus oli osa InnoOmnian alulle laittamaa, Espoon alueen oppilaitokset yhdistävää, InnoEspoo-hanketta. Idea juhlaan juuri tuona päivänä sai alun InnoOmnian toimijoiden halusta järjestää tilaisuus, joka tekisi kunniaa juhlille, jotka järjestettiin Träskändassa tasan 150 vuotta sitten. Tuolloin juhlat emännöi kartanon silloinen hallitsija Aurora Karamzin ja juhlien kunniavieraaksi saapui Keisari Aleksanteri II seurueineen. (Kivimäki 2012.)

Träskändan kartanossa järjestettyä tilaisuutta oli Espoon koulutuskuntayhtymä Omnian lisäksi järjestämässä myös muita Espoossa toimivia oppilaitoksia. Tapahtuman elämyksellisyyteen tähtäävän suunnittelun toimeksiantajana toimi Omnian yhteydessä toimiva, Espoon keskuksen kampuksella sijaitseva uudenlainen osaamiskeskus, InnoOmnia ja sen kehityspäällikkö Jouko Kivimetsä. Träskändan puutarhajuhlat toteutettiin moniasteisesti ja -alaisesti: palvelumuotoiluosaaminen tuli Laurea-ammattikorkeakoululta, teletekniikkaa saatiin Aalto-yliopistolta ja catering- ja ohjelmapalveluista vastasivat Omnian aikuis- ja nuorisopuolen opiskelijat ohjaajineen. Projektin alussa myös Diakoniaopisto oli mukana erityisesti hyväntekeväisyysaspektia korostamassa, mutta jättäytyi sittemmin pois työryhmästä.

Toimeksiantajaorganisaationa toiminut InnoOmnia on elokuussa 2011 avattu monialainen osaamiskeskus, joka yhdistää palvelualan toimijoita opiskelijoista eri alojen ammattilaisiin (InnoOmnia 2012). Fyysisesti InnoOmnia sijaitsee Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnian tiloissa Espoon keskuksessa, Kirkkokadulla. Fyysisen toimipisteen lisäksi InnoOmnia on

vahvasti läsnä, myös virtuaaliympäristöissä innoomia.fi, secondLife ja Facebook. (Laurea Katsaus 2013.)

InnoEspoo on InnoOmnian luoma kansainvälinen osajaverkosto, johon kuuluu Espoon kaupunki, espoolaisia yrittäjiä sekä Omnian, Laurean ja Aallon opiskelijoita, opettajia ja kehittäjiä (Lyytikäinen 2013). InnoEspoo-hanke on alkanut vuoden 2012 lopulla ja sen yksi tavoitteista on saada aikaan koulutusorganisaatioiden ja yrityspalveluiden rajat ylittävä yhteisö. Aikaan saadun yhteisön palvelut tukevat muun muassa opiskelijayrittäjyyttä ja Espoon kaupungin innovatiivisten palvelujen kehittämistä. Hankkeen tavoitteena on kannustaa yrittäjiä yhteistyöhön opiskelijoiden kanssa ja keksimään heidän avullaan ratkaisuja uuden liiketoiminnan kehittämiseen. (Laurea Katsaus 2013.)

Tapahtumapaikaksi valittu Espoon Järvenperässä sijaitseva Träskändan kartano on puistoalue, jonka historia kantaa aina 1400-luvulle asti. Träskändan kartano muodostui sen kantatilaksi kutsutun Storträskin perintötilasta 1700-1800 lukujen taitteessa, jolloin sitä alettiin kutsua suurtilaksi. Kartanolla on historiansa aikana ollut lukuisia eri hallitsijoita, jotka ovat osaltaan vaikuttaneet muun muassa puiston syntyyn ja kartanon mailla sijaitsevien rakennusten olemassaoloon. 1830-luvulla kartanon omisti senaattori C.J. Walleen, joka rakennutti alueelle puiston. Walleenin rakennuttama kartanon päärakennus paloi häntä seuranneen hallitsijan, Aurora Karamzinin kaudella vuonna 1888. Syyskuun 16. päivä 150 vuotta sitten Aleksanteri II:n kunniaksi järjestetyt juhlat vietettiin juuri Walleenin rakennuttamassa päärakennuksessa ja sen puutarhassa. (Museovirasto 2009.)

Träskändan kartanon nykyinen päärakennus (kuva 1) on Walleenin rakennuttaman kartanon jälkeen järjestyksessä toinen. Karamzinin kaudella palaneen päärakennuksen jälkeen rakennettu puinen huvila poltettiin vuonna 1918. Vuoden 2013 juhlien tapahtumapaikkana toimiva rakennus otettiin käyttöön vuonna 1921. Nykyisen rakennuksen ovat suunnitelleet Armas Lindgren ja Bertel Liljeqvist. Kartanoalue rakennuksineen siirtyi Espoon kaupungin omistukseen vuonna 1926 ja toimi kunnallisena vanhainkotina vuoteen 2005 asti. Kartanon puistoalue julistettiin luonnonsuojelualueeksi vuonna 1961. Päärakennuksen lisäksi Träskändan kartanon alueella sijaitsee muun muassa C.L. Engelin suunnittelemat uusgoottilainen viljamakasiini sekä avoin klassistinen pyörötemppele 1820-luvulta. (Museovirasto 2009.)

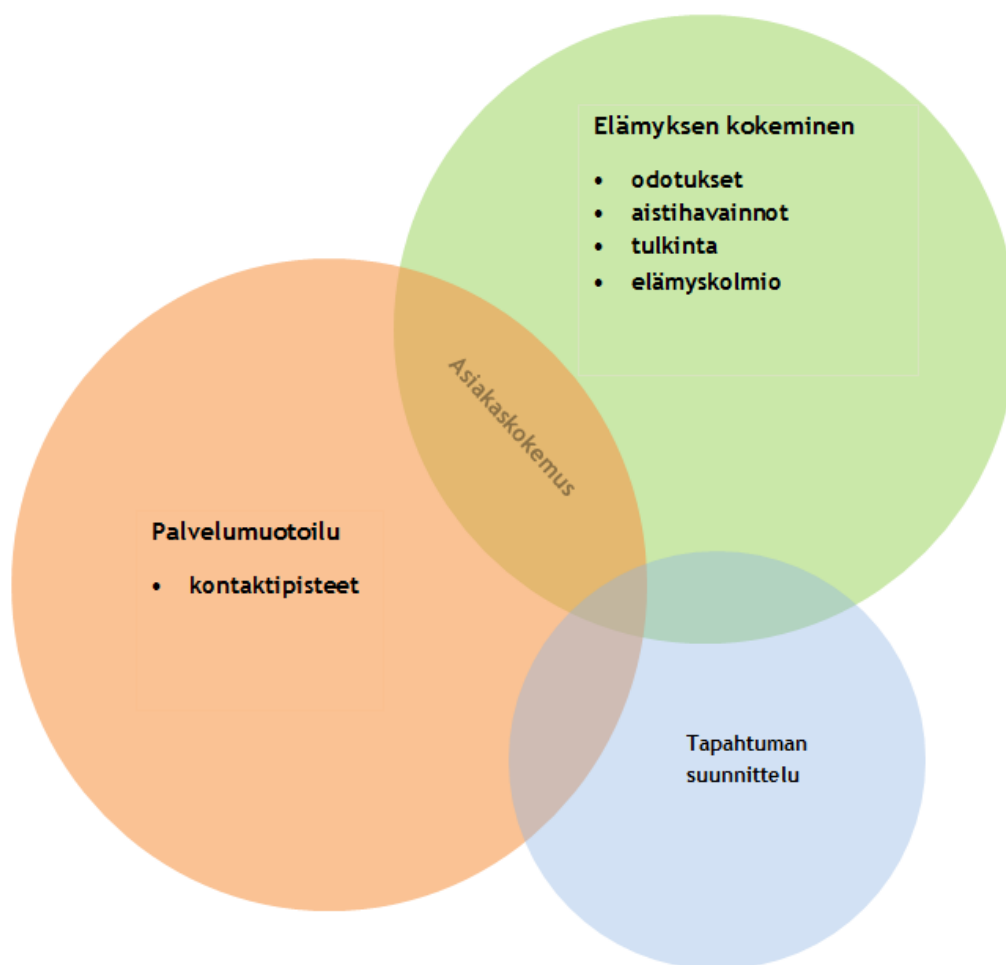


Kuva 1: Nykyinen Träskändan kartanon päärakennus 16.9.2013

Vanhainkotikäytön jälkeen Träskändan kartanon päärakennus on ollut pääosin tyhjillään. Vuoden 2012 aikana tiloissa aloitti Espoon kaupungin järjestämä iltapäiväkerho. Päärakennuksen nykyinen tila on huolestuttanut eri tahoja jo pitkään; rakennukseen halutaan sen arvolle sopivaa käyttöä, mutta resursseja huonoon kuntoon päässeeseen rakennuksen kunnostukseen ei sen omistajalla, Espoon kaupungilla, ole.

3 Elämyksellisyyttä tapahtumaan palvelumuotoilun keinoin

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentuu käsitteistä elämyksellisyys, palvelumuotoilu ja tapahtuman suunnittelu. Kuviossa 1 esitetään käsitteiden painoarvoa ja keskinäistä suhdetta viitekehyksessä. Pääkäsitteiksi viitekehyksessä nostetaan elämyksen kokeminen ja palvelumuotoilu. Elämyksen kokemisen alakäsitteinä avataan asiakkaan odotuksia, aistihavaintoja ja niiden tulkintaa. Elämyskolmion avulla havainnollistetaan elämyksellisen kokemuksen syntyä ja kolmion hyödyntämistä elämyksellisyyden toteutumisen arvioinnissa. Palvelumuotoilun laajasta kentästä tarkastelunäkökulmaksi on valittu kontaktipisteet. Tapahtuman suunnittelu tuodaan teoriakokonaisuuteen tarpeellisenä lisänä, sillä kehitetyt elämyselementit olivat suunniteltu johdannossa esiteltyä tapahtumaa varten.



Kuvio 1: Teoreettinen viitekehys

Asiakkaan kokeman elämyksellisyyden sanotaan olevan seuraava yritysten välinen taistelutanner. Monien talouden asiantuntijoiden mukaan kyky luoda elämyksiä tulee olemaan ratkaiseva kilpailuvaltti siinä missä hinta tai laatu ennen. Muutos kilpailun keinoissa heijastaa muutosta yhteiskunnassa - palveluiden tarjonta on lisääntynyt ja saavutettavuus helpottunut. Yhä vaurastuvien yhteiskuntien kuluttajat kaipaavat enemmän virikkeitä, herättäviä kokemuksia. Elämyspalveluiden tarjonnan äkillinen kasvu tukee näitä näkemyksiä; nykyisin on saatavilla laaja valikoima valmiita elämyspalvelupaketteja, joihin asiakas voi tutustua yrityksen liikkeessä tai Internet-sivuilla. Organisaatioiden pohdittavaksi jää, toimiako elämyksellisyyden innovoijina mukana muutoksen kärjessä vai seuratako lopulta perästä muita jäljitellen pakon sanelemana. (Shaw & Ivens 2005, 1 - 3.)

Palvelussa, esimerkiksi tapahtumassa on keskeistä, miten asiakas kokee tälle tarjotun palvelun aina palveluun liittyvästä ensikontaktista käytön päättymiseen asti (Tuulaniemi 2011, 74). Asiakaskokemus (eng. customer experience) on Löytänen ja Korttesuon (2011, 11)

esittämän määritelmän mukaan ihmisen tekemien yksittäisten tulkintojen summa, johon vaikuttavat niin alitajuisesti tehdyt tulkinnat kuin tunteetkin. Tunteiden olemassaolon ja niiden vaikutusten vuoksi tapahtuman suunnittelijan ei ole mahdollista ennustaa, millaisen asiakaskokemuksen palvelu saa sen käyttäjässä aikaan. Tiedostamalla kokemukseen vaikuttavat seikat on kuitenkin mahdollista valita, millaisia kokemuksia palvelulla halutaan asiakkaille luoda. Palvelun suunnittelussa keskiössä on, mitä asiakkaan halutaan palvelutuotteesta saavan. Elämyksellisyyttä tavoiteltassa tulee miettiä, millainen kokemus palvelun käyttäjille halutaan luoda ja miten tavoitteet saavutetaan. (Löytänä & Kortesus 2011, 11; Elämys 2010.)

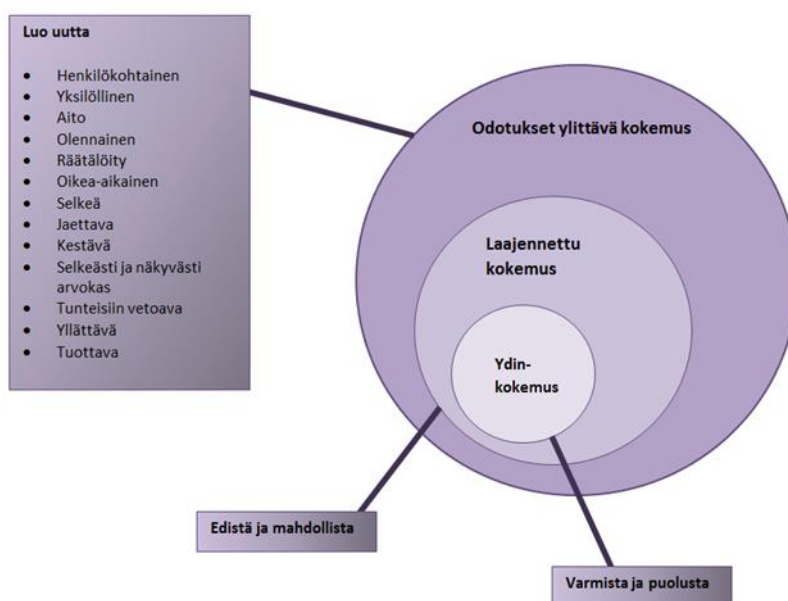
Kysyttäessä parhaasta asiakaskokemuksesta, kestää monilla tovi muistaa erityisen onnistunut tai elämyksellinen palveluhetki. Ikimuistoisen asiakaskokemuksen saavuttaminen on vaikeaa, sillä se rakentuu palvelun fyysisen elementin tekijöiden, kuten tuote, hinta, laatu, lisäksi tunneperäisistä reaktioista. Asiakaskokemusta luotaessa ratkaiseva tekijä ei olekaan enää itsestään selvästi asiakkaan saama tuote tai palvelu vaan se, miltä tilanne saa asiakkaan tuntemaan. Tunteiden herättäminen on Shawn ja Ivensin (2005, 5) mukaan elämyksellisen asiakaskokemuksen ehto, joka on toistaiseksi jätetty turhan vähälle huomiolle liiketoiminnassa. Tunteet ovat jatkuvia, ne ovat läsnä koko ajan. Kun jotain tapahtuu, kulkee tieto ensin oikean, tunteista vastaavan, aivopuoliskon läpi ennen siirtymistä vasemmalle, loogisen ajattelun, puolelle. Ihminen siis tuntee jo ennen kuin voi tulkita tuntemaansa. Tämän tiedon perusteella olisikin jokaisen yrityksen kannattavaa ottaa osaksi strategista päätöksentekoa keskustelu siitä, millaisia tunteita yritys haluaa tarkoituksella herättää asiakkaissaan. (Shaw & Ivens 2005, 3 - 5.)

Ihmiset keräävät tietoa ympäröivästä maailmasta aistiensa avulla. Tieto koostuu näkö-, kuulo-, maku-, haju- ja tuntoaistien havainnoista, kuten miltä ruoka tuoksuu tai miltä musiikki kuulostaa. Asiakaskokemus rakentuu vahvasti aistien stimuloinnin varaan. Organisaatiot voivat toiminnallaan ohjata, millaisia aistiärsykeitä asiakkaissa saadaan aikaiseksi palveluprosessin eri vaiheissa. Asiakkaat käsittelevät alitajuntaisesti keräämänsä aistihavainnot ja arvioivat niiden perusteella kokemustaan. Havaintokykyyn vaikuttaa myös yksilön oma menneisyys, muilta kuullut arviot, samankaltaiset aiemmat kokemukset ja se, mitä televisiosta nähdään ja kirjoista luetaan. Nämä seikat yhdessä muodostavat etukäteisarvion siitä, mitä kukin asiakaskokemukseltaan odottaa. Esimerkiksi kahden henkilön näkemys laadukkaasta ruoasta tai siitä, kuinka kauan auton parkkeeraus kestää, voi erota huomattavasti. Ennako-odotukset ovat siis intuitiivisia ja ne muokkaantuvat läpi elämän saatujen kokemusten pohjalta. Odotusten täyttymistä arvioidaan automaattisesti läpi kaikkien kohtaamisten, oli kyseessä sitten asiakkaan lähettämä sähköpostiviesti, yrityksen mainos tai soitto asiakaspalvelijalle. Nämä niin sanotut totuuden hetket ovat asiakaskokemuksia jo itsessään,

mutta yhdessä ne muodostavat laajemman, kokonaisen asiakaskokemuksen, jonka perusteella asiakas arvioi yrityksen toimintaa. (Shaw & Ivens 2005, 7 - 8; Löytänä & Kortesus 2011, 11.)

Tuulaniemi (2011, 74) jakaa asiakaskokemuksen kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Alimmalla, toiminnan tasolla arvioidaan palvelun kykyä vastata asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen, johon liittyvät muun muassa palvelun saavutettavuus, käytettävyys ja prosessin sujuvuus. Asiakkaalle syntyvät välittömät tuntemukset puolestaan kuuluvat keskimmaiselle tunnetasolle. Tuntemukset voivat liittyä esimerkiksi palvelun kiinnostavuuteen ja sen aikana koettuun tunnelmaan. (Tuulaniemi 2011, 74.) Keskitasoon sijoittuvat myös Berridgen (2007, 73) ajatukset asiakkaan tyytyväisyydestä tälle suunnitellusta palvelusta. Hänen mukaansa tyytyväisyys on sidoksissa palvelun elämyksellisyyteen ja siihen, miten se on suunniteltu. Suunniteltujen elämyssisältöjen tarkoitukset eivät ole kuitenkaan yksiselitteisiä, sillä ihmiset havaitsevat ja käsittävät kokemuksia eri tavoin. (Berridge 2007, 73.) Ylimmällä, merkityksen tasolla tarkoitetaan asiakkaan henkilökohtaiseen elämään liittyviä oivalluksia, joita hän tekee palvelua käyttäessään. Palvelu, joka ylittää asiakaskokemuksessa merkityksen tasolle on saanut asiakkaan ajattelemaan palvelun suhdetta omaan elämäntapaan ja identiteettiin - se on vaikuttanut asiakkaaseen kokonaisvaltaisesti. (Tuulaniemi 2011, 74 - 75.)

Pelkkien odotusten täyttymisen lisäksi palveluntuottajien onkin olennaista selvittää tapoja asiakkaiden odotusten ylittämiseen. Shawn ja Ivensin (2005, 1 - 3) tapaan, myös Löytänä ja Kortesus (2011, 59 - 60) alleviivaavat peruspalveluiden riittämättömyyttä palvelualojen koko ajan kasvavassa kilpailussa. He määrittelevät asiakkaan kokemuksen palvelusta kolmelle tasolle sen mukaan, miten asiakas kokee odotustensa toteutuneen palvelua käytettyään. Löytänen ja Kortesuson (2011, 60) näkemys kokemuksen tasoista esitetään kuviossa 2. Ydinkokemus pitää sisällään asiakkaan perusodotuksen valitsemastaan palvelusta; asiakas menee ravintolaan, koska hän on nälkäinen. Syötyään kylläisen asiakkaan odotukset ovat täyttyneet ja ydinkokemus on toteutunut. Ydinkokemuksen on toteuduttava ennen kuin palvelun voidaan ajatella yltävän seuraavalle, laajennetun kokemuksen tasolle. Laajennettuun asiakaskokemukseen pyrkiessään on palveluntarjoajan pyrittävä lisäämään palveluun elementtejä, jotka tukevat ydinpalvelua, mutta joita asiakas ei ole osannut odottaa. (Löytänä & Kortesus 2011, 62 - 63.) Ravintolassa asiakas on tilannut ruoka-annoksen, jonka tarjoilija tuo hänelle. Asiakkaan kokemus laajentuu, kun tarjoilija jää kertomaan, mistä annoksessa käytetty liha on peräisin. Kolmannelle, odotukset ylittävän kokemuksen, tasolle päästään kun asiakas kokee odotustensa ylittyneen. Asiakkaan annos on tuotu pöytään erillisellä tarjoiluvadilla, josta tarjoilija annostelee ja rakentaa annoksen asiakkaan lautaselle. Asiakas kokee saaneensa palvelun henkilökohtaisena ja yllättävänä - hänen odotuksensa ovat ylittyneet.

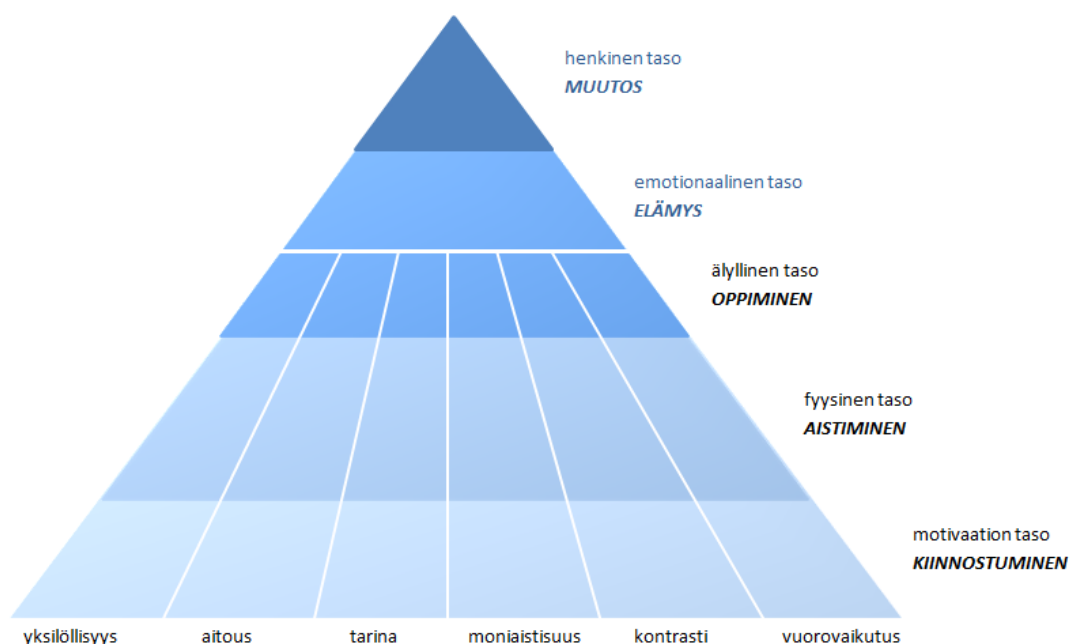


Kuvio 2: Odotukset ylittävän asiakaskokemuksen elementit (Löytänä & Korttesuo 2011, 60)

Odotukset ylittävän kokemuksen saavuttaminen ei ole mahdollista ilman ydinkokemuksen toteutumista. Halutessaan laajentaa asiakkaan palvelusta saamaa kokemusta on palvelutarjoajan syvennyttävä asiakaskokemuksen johtamiseen. Asiakaskokemuksen johtamisen tarkoituksena on varmistaa ydinkokemuksen toteutuminen ja puolustaa sen tärkeyttä kaikissa palvelutilanteissa. Palvelutarjoajat pyrkivät tuottamaan asiakkaille lähtökohtaisesti odotukset ylittäviä palveluja, mutta tavoitteisiin ei päästä, mikäli ydinpalveluun keskittyminen unohtuu. (Löytänä & Korttesuo 2011, 60 - 61.)

Kuten sanottu, elämys on yksilön kokema reaktio, jonka ilmenemistä ei voi ulkopuolinen, esimerkiksi palvelun tuottaja, kokijan puolesta ennalta päättää tai määrittää. Nykypäivänä palvelualalla menestyäkseen on kuitenkin pyrittävä edesauttamaan asiakkaan elämyskokemuksen syntymistä. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus on luonut tarkoitukseen työkalun, jonka avulla ihmisen psyydessä tapahtuvaa kokemusta on mahdollista verrata suhteessa tuotettuun, elämyksellisyyteen pyrkivään, palveluun. Kuviossa 3 esitettävän Elämyskolmiomallin avulla on mahdollista luoda otolliset puitteet elämyskokemuksen syntymiselle ja tarkastella palvelua kuluttaneen henkilön tuntemusten perusteella, kokiko tämä palvelun aikana odotustensa ylittyneen. Elämyskolmion sisältö kertoo osin samaa, kuin Löytänen ja Korttesuo (2011, 60) kaavio odotukset ylittävän asiakaskokemuksen elementeistä ja Tuulaniemen (2011, 74) kuvaama asiakkaan arvonmuodostuksen pyramidi, mutta pureutuu syvemmälle ihmismieleen, missä elämyksen kokeminen ja siihen johtavat tasot havaitaan. Kolmiota voidaan hyödyntää myös elämyksellisyyden tuottamiseen pyrkineen tapahtuman

päätyttyä, arviointivaiheessa, vaikei sitä olisi hyödynnetty suunnittelu- ja toteutusvaiheissa. (Elämyskolmio 2009.)



Kuvio 3: Elämyskolmiomalli (Elämyskolmio 2009)

Kolmion alareunassa on omiksi sektoreikseen erotettu elämyksen elementeiksi kutsutut kuusi käsitettä, joita tarvitaan elämyksellisen kokemuksen synnyttämiseen. Elämystä kuluttajalleen tuottavan tuotteen tulee olla yksilöllinen, aito ja moniaistisesti koettavissa. Sen täytyy myös luoda jonkinlainen kontrasti kuluttajan normaaliin arkeen tai palveluun, joita hän normaalisti käyttää. Vuorovaikutuksella tarkoitetaan sekä palvelua yhdessä käyttävien keskinäistä vuorovaikutusta että palvelun tuottajan ja tuotteen käyttäjien välillä tapahtuvaa viestintää eri tavoin ilmentyen. Tarinan tarkoituksena on sitoa elementit yhteen ja muodostaa niistä yhtenäinen, ehjä kokonaisuus. Tarinan avulla kuluttajalle perusteellaan, miksi hänen tulisi käyttää jotakin palvelua. Se myös kertoo, miten palvelu kulutetaan, mitä tulee tehdä ja missä järjestyksessä. (Elämyksen elementit 2010.)

Elämyskolmiossa (kuvio 3) vertikaalisesti alhaalta ylöspäin, elämyksen elementtien luomasta perustasta kohti kolmion kärkeä kulkevat kokemuksen tasot, jotka määrittelevät kuluttajan kokemuksen käyttämästään palvelusta. Motivaation tasolla kuluttaja kiinnostuu palvelusta esimerkiksi siihen liittyvän mainostuksen kautta. Jo markkinointivaiheessa on tärkeää, että kaikki elämyksen elementit on huomioitu ja ne ovat tasapainossa keskenään. Fyysisellä tasolla palvelu vastaanotetaan ja saatujen aistikokemusten perusteella arvioidaan tuotteen

toimivuutta ja tarpeellisuutta. Elämyskolmion puolivälissä, älyllisellä tasolla, pyritään tarjoamaan palvelun kuluttajalle oppimisen mahdollisuuksia. Älylliset tavoitteet täyttyvät kun palvelun käyttäjä tiedostaen tai tiedostamatta oppii tai omaksuu uutta tietoa.

Emotionaalisella tasolla on tärkeää, että elämyksen elementit ovat saumattomasti sulautuneet toisiinsa ja tuote on tällä hetkellä täyttänyt kaikki edeltäville tasoille määritetyt odotukset. Palvelun käyttäjän reaktiot eivät ole ennalta määriteltävissä, mutta onnistuneen palvelun kohdalla emotionaalisella tasolla käyttäjä alkaa kokea positiivisia tunnereaktioita kuten iloa ja riemua. Käyttäjän kokiessa elämyksellisyyttä puhutaan perinteisen palvelutuotteen sijaan elämystuotteesta tai -palvelusta, jolla tarkoitetaan tuotteistettua kokemusta, joka on toteutettu asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden (Elämystuote 2010). Elämyskolmion huipulle, henkisellä tasolla, tunnereaktiot vahvistuvat ja saavat parhaimmillaan aikaan joko pysyvän tai hetkellisen muutoskokemuksen palvelun käyttäjän psyydessä. (Kokemuksen tasot 2010.)

3.1 Palvelumuotoilun kontaktipisteet osana palvelun kehittämisprosessia

Palvelumuotoilun määrittelyn ymmärtämisessä helpottaa sen ydinasian, palvelun, hahmottaminen. Palvelua on hyvin vaikeaa määrittellä yksiselitteisesti. Palvelumuotoilusta kirjoittaessaan Tuulaniemi (2011, 59) listaa parikymmentä kuvausta, sille, mitä palvelu on tai ei ole. Hänen mukaan palvelu on muun muassa jotain sellaista, jota käytetään, mutta ei omisteta ja jota ei käytön jälkeenkään ole kulutettu loppuun. Palvelun määrittelyssä on oleellista huomioida myös ihmisten välisen vuorovaikutuksen merkitys palvelun toteutumisessa. (Tuulaniemi 2011, 59.) Palvelumuotoilun kohdalla on kyse konkreettisesta toiminnasta, joka mahdollistaa palveluntarjoajan liiketoiminnallisten tavoitteiden muodostumisen asiakkaan tarpeet ja odotukset täyttäväksi palveluksi. Palvelumuotoilu on hyödyksi erityisesti uutta palvelua kehitettäessä, sillä se antaa muotoilun toteuttajalle prosessin ja työkalut, joiden avulla palvelun ideointi, visualisoiminen ja asiakasymmärryksen kasvattaminen tulevat mahdollisiksi. (Tuulaniemi 2011, 25, 100.)

Palvelu, kuten tämän opinnäytetyön tapauksessa elämyksellisyyteen tähtäävä tapahtuma, on prosessi, jonka kuluttaminen tai käyttäminen voidaan kuvata aika-akselilla.

Palvelumuotoilussa yleisesti käytettyjä työkaluja palvelun asettamiseen aika-akselille ovat palvelupolku ja palvelubluuprint. Molemmissa menetelmissä käsiteltävästä tapahtumasta muodostetaan tarkoituksenmukaisiin osiin jaettu, aikajärjestyksessä etenevä kokonaisuus, joka esitetään asiakkaan näkökulmasta. Palvelupolku eroaa blueprintistä siten, että sitä tarkasteltaessa asiakkaan rooli palvelun käyttäjänä on keskiössä; asiakkaan askelet palvelun edetessä kuvataan tarkasti vaiheittain. (Tuulaniemi 2011, 78.) Myös blueprintiä tarkasteltaessa asiakkaan kokema prosessi kuvataan, mutta se sisältää lisäksi palveluprosessikuvauksen kaikilla palvelun tuotannon tasoilla aina asiakkaille näkyvästä

palvelusta taustalla oleviin prosesseihin. (Toivonen, 2010.) Blueprint valikoitui yhdeksi opinnäytetyössä elämyksellisyyden suunnittelun apuna käytetyistä menetelmistä, sitä käsitellään tarkemmin luvussa 4.4.

Palvelupolun ja blueprintin avulla palveluprosessia voidaan tarkastella isona kokonaisuutena, mutta tarkastelemalla palvelun kulun etenemistä osissa on esimerkiksi palvelua suunniteltaessa helpompi havaita sen aikana esiintyvät epäkohdat tai vastaavasti vahvuudet (Tuulaniemi 2011, 78). Sekä Stickdorn ja Schneider (2010, 40) että Tuulaniemi (2011, 79) jakavat palveluprosessin kolmeen eri vaiheeseen asiakkaalle sen käytöstä muodostuvan arvon perusteella. Esipalveluvaihe valmistele arvon muodostumista, esimerkiksi tapahtumaan lähetetty kutsu voi aloittaa esipalveluvaiheen ja arvon muodostumisen. Ydinpalveluvaiheessa asiakas osallistuu tapahtumaan ja saa siitä tavoittelemansa arvon. Jälkipalveluksi kutsutaan asiakkaan kontaktia esimerkiksi tapahtuman järjestäjään varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen. Jälkipalvelua ovat esimerkiksi asiakkaan täyttämä palautelomake tai tälle lähetetty kiitoskirje tapahtumaan osallistumisesta. (Tuulaniemi 2011, 79.)

Aika-akselille sijoitettu palvelutapahtuma ja sen sisältämät, edellisessä kappaleessa esitellyt, vaiheet ovat täynnä yksittäisiä, mutta toisiinsa liittyviä hetkiä, joita kutsutaan palvelutuokioiksi. Palvelutuokioiden puolestaan pitävät sisällään lukemattomia tilanteita, joissa asiakas aistii kaikkea ympärillä tapahtuvaa, asiakaspalvelijoista tilanteessa käytettäviin esineisiin. Kyseisiä tilanteita kutsutaan palvelumuotoilun kontaktipisteiksi. (Stickdorn & Schneider 2010, 40.) Curedale (2013, 23) lainaa teoksessaan palvelumuotoilun asiantuntija Stefan Moritzia, jonka mukaan palvelutuokioiden sisällään pitämät kontaktipisteet mahdollistavat palvelun käytöstä muodostuvan elämyksen. Sekä Curedale (2013, 23) että Tuulaniemi (2011, 80) jakavat kontaktipisteet neljään kategoriaan: ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Palvelun tarjoajan on mahdollista vaikuttaa asiakkaaseen kaikkia kontaktipisteitä hyödyntäen, mutta tämän tulee kuitenkin muistaa, että positiivisten vaikutusten lisäksi palvelua käyttävä asiakas voi kohdata kontaktipisteissä myös negatiivisia aistimuksia (Tuulaniemi 2011, 81).

Asiakaspalvelutilanteessa sekä asiakaspalvelija että asiakas luetaan kuuluviksi ihmiskontaktipisteisiin. Ihmiskontaktipiste syntyy kun asiakas on jollain tapaa yhteydessä palveluun liittyvään ihmiseen. Yhteys voi syntyä esimerkiksi kaupassa myyjän laskuttaessa asiakasta tai ravintolassa henkilökunnan ohjatessa asiakasta pysymään asiakkaille tarkoitetuissa tiloissa. Ihmiskontaktipisteessä asiakas voi kiinnittää huomiota muun muassa asiakaspalvelijan vaatteisiin ja puhetapaan. Ihmiskontaktissa asiakas kiinnittää huomioita väistämättä myös asiakaspalvelijan käytökseen. Palvelutilanteessa käytetyt käyttäytymismallit ovat usein palvelun tarjoajan vakioimia ja lukeutuvat kontaktipisteistä toimintatapoihin. (Tuulaniemi 2011, 81 - 82.)

Palvelu tapahtuu aina jossain ympäristössä. Fyysisen ympäristön, esimerkiksi päivittäistavarakaupan, lisäksi ympäristöjä ovat myös virtuaaliset, Internetissä esiintyvät, käyttöliittymät. Ympäristö vaikuttaa asiakkaan palvelukokemukseen olennaisesti, sillä erityisesti fyysisestä ympäristöstä aistikokemukset ovat vahvoja. Kauppaan tullessaan asiakkaalla on odotuksia siitä, millaiseen ympäristöön hän on menossa. Eri aistien avulla asiakas pyrkii määrittelemään, miten hänen odotuksensa toteutuvat. Maksaessaan ostoksensa asiakas muodostaa kontaktipisteitä laskutustapahtumaan liittyvien esineiden kanssa. Ilman laskutuksessa käytettävää esinettä, maksupäätettä, ei palvelun ole mahdollista toteutua. (Tuulaniemi 2011, 81 - 82.) Kontaktipisteeksi luettava esine voi olla myös asiakkaalle mukaan annettava tavara tai näyte, joka jää tälle todisteeksi tapahtuneesta palvelutuokiosta. Asiakkaalle annetun esineen avulla palvelutuokion jättämää muistijälkeä on mahdollista vahvistaa ja sen kesto pidentää. (Stickdorn & Schneider 2010, 42.) Asiakkaalle koko palvelutapahtuma kaikkine kontaktipisteineen näyttäytyy yhtenä, palveluntarjoajan luomana kokonaisuutena, mutta usein osa palvelusta onkin toteutettu yhdessä toisen tahon kanssa. Esimerkiksi kaupan käyttämät maksupäätteet eivät välttämättä ole yrityksen omia vaan järjestelmä ostetaan kyseessä olevaa palvelua tarjoavalta yritykseltä. Palveluntarjoajan onkin varmistettava kaikkien kontaktipisteiden noudattavan yhteistä sovittua linjaa, jotta asiakkaan kokonaiskuva palvelutilanteesta on palveluntarjoajan kannalta edullinen. (Tuulaniemi 2011, 81.)

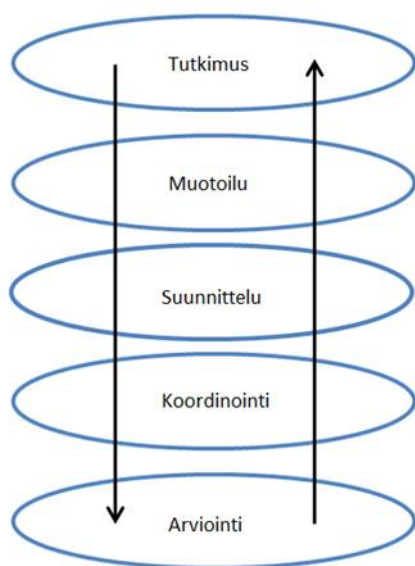
3.2 Elämyksellisyyteen pyrkivän tapahtuman suunnittelun kulmakivet

Pääluvussa kolme käsiteltiin elämyksellisyyttä, sen toteutumiseen liittyviä tekijöitä ja sivuttiin elämyksellisten elementtien roolia tapahtuman suunnittelussa. Kuten Löytänä ja Korteso (2011, 61) totesivat ydinpalvelun tärkeydestä asiakkaan odotusten täyttymisen mahdollistamiseksi, myös elämyksellisyyteen pyrkivän tapahtuman kivijalka täytyy perustaa sisäistämällä tapahtuman suunnittelun perusteet, jotta tapahtuma voidaan toteuttaa. Tässä luvussa tiivistetään tapahtuman suunnitteluprosessin tärkeimmiksi koetut vaiheet, joiden etenemistä havainnoillistetaan kuviossa 4.

Onnistuneita tapahtumia yhdistävät viisi tärkeää vaihetta; tutkimus, muotoilu, suunnittelu, koordinointi ja arviointi. Huolellinen tutkimus tapahtuman suunnittelun alkuvaiheessa vähentää riskejä ja lisää todennäköisyyttä siihen, että tapahtuma vastaa toteutukseltaan sekä järjestäjien että sidosryhmien toivomaa lopputulosta. (Goldblatt 2011, 41 - 42.) Oleellisten tapahtuman taustatietojen selvittämisen apuna voidaan käyttää viidestä eri kysymyksestä koostuvaa työkalua nimeltä ”The Five W’s”. Kysymyksiin vastaamalla selviää, miksi tapahtuma on järjestettävä, ketkä ovat tapahtuman sidosryhmiä, milloin ja missä tapahtuma pidetään sekä viimeisenä, mitä suunniteltava tapahtuma tulee sisältämään. Vielä ennen

muotoilu-vaiheeseen siirtymistä on kannattavaa tehdä SWOT-analyysi, jonka avulla kartoitetaan tapahtuman vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. SWOT-analyysillä pyritään varmistamaan, että kaikki tapahtuman lopputulokseen mahdollisesti vaikuttavat sisäiset ja ulkoiset muuttujat on otettu huomioon jo prosessin alkuvaiheessa. (Goldblatt 2011, 48 - 49.)

Alkukartoituksen jälkeen on aika käyttää hyväksi luovaa ajattelua. Muotoilu-vaiheessa käytetään ideointimenetelmiä, kuten aivorihi (eng. brainstorming) ja miellekartta (eng. mind mapping), joiden pohjalta luodaan niin sanottu yleinen pohjapiirustus tapahtuman ideoille. Menetelmien kautta syntyneiden ideoiden tulee sopia yhteen tapahtuman tavoitteiden ja asetettujen resurssien kanssa. Tämän varmistamiseksi tehdään tarpeiden arviointi ja analyysi. Viimeisenä muotoilu-vaiheen askeleena on hyväksyttävä tapahtuma ja siihen mennessä laadittu hahmotelma sen sisällöstä tapahtuman toteuttamisesta vastaavalla taholla. (Goldblatt 2011, 51, 55 - 56.)



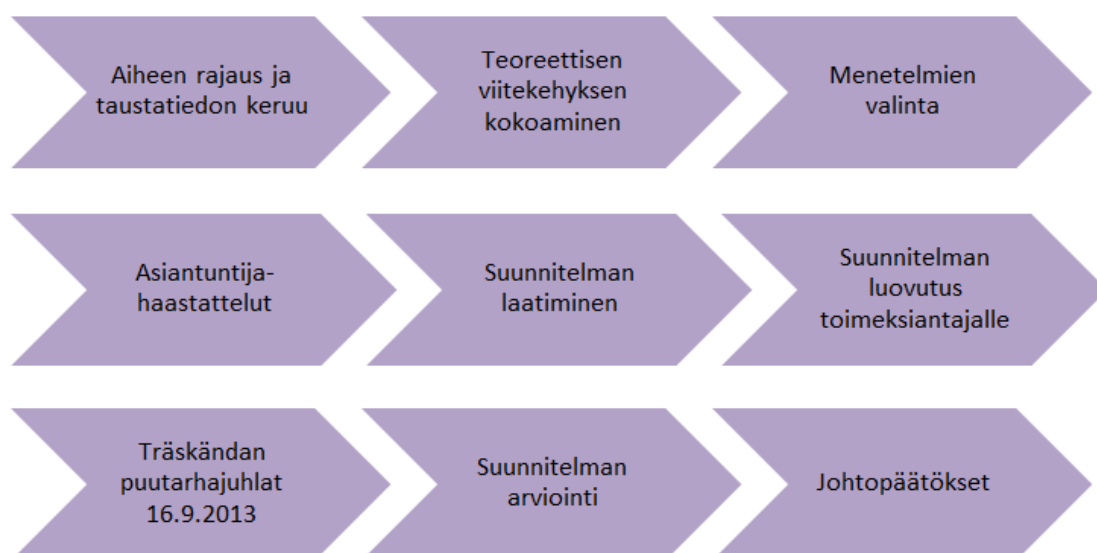
Kuvio 4: Tapahtumasuunnittelun prosessi

Tapahtuman suunnittelussa pisimmän ajallisen panostuksen vie tyypillisesti varsinainen suunnittelu-vaihe, jonka aikana tehdään usein monia vaihdoksia, lisäyksiä ja poistoja aiemmissa vaiheissa tuotettuun sisältöön. Suunnittelu-vaiheessa on aluksi ratkaistava tapahtuman ajoitusta (eng. timing), käytettävää tilaa (eng. space) ja rytmitystä (eng. tempo) koskevat seikat, sillä ne vaikuttavat suorasti kaikkiin muihin tapahtumaa koskeviin päätöksiin ja tapahtuman lopputulokseen. (Goldblatt 2011, 59.) Koordinointi-vaiheessa suunnitelma toteutetaan, jonka jälkeen siirrytään arvioimaan tapahtuman onnistumista. Tapahtuman arviointi vieraiden taholta antaa arvokasta tietoa siitä, miten tapahtumasuunnitelma ja

asetetut tavoitteet ovat toteutuneet. Suunnittelijoiden reflektoidessa tapahtumaa suunnitteluprosessi käydään läpi vastakkaisessa järjestyksestä (kuvio 1) ja mahdollisesti esiinnoituneet ongelmat korjataan vaihekohtaisesti, jotta niiltä vältetään tulevaisuudessa. (Goldblatt 2011, 64 - 65.)

4 Suunnittelun kehittämisprosessi

Opinnäytetyön toteuttaminen alkoi tammikuussa 2013 kun työn tekijät saivat opiskelijakollegaltaan kehoituksen olla yhteydessä InnoOmnian kehityspäällikkö Jouko Kivimetsään ja tiedustella häneltä mahdollisia aiheita opinnäytetyöksi liittyen Träskändassa seuraavana syksynä järjestettäviin puutarhajuhliin. Porkka ja Tiainen ottivat yhteyttä Kivimetsään ja jo ensimmäisessä tapaamisessa sovittiin opinnäytetyön toteuttamisesta kyseiseen projektiin liittyen. Työn aihe tarkentui kahden tapaamiskerran ja lyhyen sähköisen yhteydenpidon jälkeen. Aiheeksi valittiin elämyksellisyys tapahtumassa, tarkemmin elämyksiä kutsuvieraille mahdollisesti tuottavien elementtien suunnittelu. Tarjolla oli myös esimerkiksi projektijohtamiseen ja tapahtuman suunnitteluun liittyviä aiheita, mutta työn tekijät halusivat syventyä elämyksellisyyteen, sillä aihe kiinnosti ja tuntui raikkaalta eikä samansuuntaisia opinnäytetöitä ollut tullut vastaan. Tässä luvussa esitellään projektin eteneminen alkuvaiheen taustatutkimuksen teosta, aina asiantuntijahaastatteluista saadun faktatiedon hyödyntämisen kautta laadittuun suunnitelmaan ja sen toimeksiantajalle luovuttamiseen asti. Kuviossa 4 mainittuja tapahtuman jälkeistä suunnitelman arviointia ja johtopäätöksiä käsitellään luvuissa 5 ja 6.



Kuvio 5: Opinnäytetyöprosessi

Ennen elämyksellisyyden ideoinnin aloittamista toteutettiin laaja taustatutkimus, jonka tarkoituksena oli tutustua Träskändan puutarhajuhliin liittyvään informaatioon, tutustua monialaiseen projektiryhmään, tapahtumapaikkaan ja lukea aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Ennen varsinaista suunnittelutyötä tehtiin myös kaksi asiantuntijahaastattelua, joiden tarkoituksena oli syventää suunnittelijoiden tietämystä opinnäytetyössä vahvimmin näkyviin teemoihin, elämyksellisyyteen, sen tuottamiseen ja Träskändan kartanossa 16.9.1863 järjestettyjen juhlien historiaan, liittyen. Opinnäytetyön tekijät aloittivat heti työn aiheen varmistuttua sähköisen yhteydenpidon hankkeen vetäjäksi nimetyn InnoOmnian kehityspäällikön, Jouko Kivimetsän, kanssa. Tekijät osallistuivat myös InnoOmnian tiloissa järjestettyihin tapaamisiin, joissa oli Kivimetsän lisäksi läsnä muuta projektiin liittyvää työryhmää ja tapahtuman yhteistyökumppaneiden edustajia.

Jouko Kivimetsän kanssa käytyjen sähköpostikeskustelujen perusteella saatiin tietoa tapahtumaan liittyvistä, jo tammikuussa varmistuneista, seikoista. Projektin alussa projektiryhmä koostui Kivimetsän lisäksi InnoOmnian ja muiden sidosryhmien edustajista. Alussa mukana oli laajempi ryhmä projektista innostuneita, mutta osa jättäytyi pois hankkeen edetessä. Vahvimmin projektin alusta loppuun mukana olivat InnoOmnia, Omnian ammattiopiston aikuisopiskelijat ja eri taiteenlajien edustajat, joiden teoksia oli esillä tapahtumassa. Pois jättäytyneitä tahoja olivat muun muassa Diakoniaopisto ja Espoon nuorten työpajan edustajat. Myös Espoon kaupungin museon edustajat olivat mukana ensimmäisissä suunnittelupalavereissa, mutta jättäytyivät myöhemmin taka-alalle. Museon mukanaolo näkyi hankkeessa kuitenkin tämän opinnäytteen kautta, sillä Espoon kaupungin museon museolehtori Tiina Heroa haastateltiin asiantuntijana koskien Aurora Karamzinia ja tämän järjestämiä juhlia vuonna 1863. Projektiryhmän tapaamisissa ideoitiin syyskuussa järjestettävää tapahtumaa ja hahmoteltiin eri tahojen vastuualueita tapahtuman ajankohtana ja järjestelyvaiheessa.

Taustatutkimukseen liittyi myös vierailu Träskändan kartanoon, jossa tapahtuma oli päätetty järjestää. Kartanoon tutustuminen oli tärkeä osa taustatyötä, sillä tapahtumamiljöönä se liittyi oleellisesti elämyksellisyyden suunnitteluun ja oli palvelumuotoilun termein yksi asiakkaan palvelukokemuksen aikana kohtaamista kontaktipisteistä. Kartanovierailu toteutettiin 17.4.2013 Jouko Kivimetsän opastuksella. Vierailun aikana käytiin läpi tiloja, jotka tulisivat olemaan käytössä tapahtuman aikana. Vielä vierailun ajankohtana tapahtumasta oltiin järjestämässä puutarhajuhlaa, joten sisätiloista oli Espoon kaupungin kanssa alustavasti sovittu käytettävän vain alakerran aulatiloja ja yhtä isompaa salia. Yläkerran tiloista käyttöön oli luvattu saniteettitiloja ja muutamia pienempiä huoneita. Elokuussa 2013 Kivimetsä kertoi opinnäytetyöntekijöille saaneensa kaupungilta luvan käyttää kaikkia kartanon tiloja ja näin ollen projektiryhmän muut jäsenet olivat päättäneet siirtää juhlan lähes kokonaisuudessaan sisätiloihin. Suunnitelman muutos juhlan luonteeseen liittyen

vasta hyvin lähellä tapahtuman ajankohtaa vaikutti oleellisesti myös elämyksellisyyteen pyrkivien yksityiskohtien suunnitteluun, sillä suunnitelmaa oli tähän asti tehty vuoden 1863 juhlien puutarhajuhlateemaa päälinjana käyttäen.

Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koottiin tukemaan valittua sisältöä, elämyksellisyyttä, sen kokemista ja palvelumuotoilua. Tietoa kerättiin myös liittyen työn toimintaympäristön historiaan. Teorialähteiden keruu ja kirjoittaminen ajoittui pääosin kevääseen 2013, mutta viitekehys muotoutui lopulliseen muotoonsa vasta syksyn 2013 aikana. Tähän päädyttiin, sillä työhön, erityisesti tapahtumaan, liittyvät seikat muuttuivat useaan kertaan loppukevään ja alkusyksyn aikana. Palvelumuotoiluun syventymisen ja työn toteutustavan perusteella työn toteuttamismenetelmiksi valittiin asiantuntijahaastattelut ja blueprint. Ideointivaiheen menetelminä käytettiin miellekarttaa, brainwritingia ja SWOT-analyysia.

4.1 Asiantuntijahaastattelujen tulokset

Haastattelun valinta opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi on perusteltua, sillä se on yksi kvalitatiivisen tutkimuksen päämenetelmistä (Hirsjärvi ym. 2010, 205). Hirsjärven ym. (2010, 205) mukaan haastattelu on tiedonkeruumenetelmä, jossa useista menetelmistä poiketen ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan henkilön kanssa. Sen etuna verrattuna muihin tiedonkeruumuotoihin on mahdollisuus joustavuuteen aineistoa kerätessä. Tämä antaa haastattelijalle vapauden säädellä haastattelun kulkua tilanteen edellyttämällä tavalla sekä mahdollisuuden tulkita saatuja vastauksia monipuolisemmin, esimerkiksi postikyselyyn verrattuna. Haastattelu tutkimusmenetelmänä on edullinen myös sen vuoksi, että haastateltaviksi suunnitellut saadaan usein mukaan tutkimukseen ja heidät on tarvittaessa helppo tavoittaa myöhemminkin aineiston täydentämistä varten. Etujen lisäksi haastattelu asettaa tutkimuksen tekijöille myös haasteita. Haastattelun käyttäminen tutkimusmenetelmänä ei aina ole edullista, sillä sen toteuttaminen vaatii paljon aikaa niin suunnittelu-, toteutus- kuin aineiston analysointivaiheessa. Lisäksi haastattelun luotettavuuteen on hyvä suhtautua varauksella, sillä sitä voi heikentää muun muassa haastateltavien taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2010, 206.)

Tutkimustarkoituksessa toteutetut haastattelut on jaettu erilaisiin ryhmiin sen perusteella, miten strukturoituja ne ovat. Strukturoidut haastattelut ovat täysin ennalta suunniteltuja ja kysymykset esitetään etukäteen määrättyssä järjestyksessä. Strukturoimattomat, eli täydellisen vapaat, haastattelut puolestaan antavat haastattelijalle täydellisen vapauden toteutukseen niin, että vain aihe on ennalta määrätty. (Hirsjärvi ym. 2010, 208.)

Opinnäytetyössä käytettiin täysin vapaata haastattelumuotoa. Haastattelutyyppejä voidaan kategorisoida myös sen perusteella, millaista tietoa niiden avulla halutaan saavuttaa. Tämän

opinnäytetyön suunnitteluprosessia varten haastateltavilta haluttiin tietoa muun muassa elämyksellisyyteen ja tapahtuman historiallisiin taustoihin liittyen. Tähän tarpeeseen sopivimmaksi haastattelutyypiksi valikoitui asiantuntijahaastattelu, jota käytetään kun haastateltavalta halutaan saada tietoa jostain ilmiöstä tai prosessista (Ruusuvuori, Nikander, Hyvärinen 2010, 373).

Haastattelun tulosten analysointi alkaa käytännössä jo haastattelurungon muodostusvaiheessa, jolloin tehdään taustayötä tutustuen kyseessä olevaan teemaan ja siihen liittyviin aineistoihin. Analyysiprosessi jatkuu jo seuraavassa vaiheessa, jolloin haastateltavan esittämät faktat joko tukevat ennakkomateriaaleista saatua informaatiota tai eriyvät siitä. (Ruusuvuori ym. 2010, 390.) Haastattelun jälkeen tulokset litteroidaan kokonaisuudessaan ja saatua tietoa verrataan muuhun aineistoon. Ei ole poikkeuksellista, että haastateltavaan ollaan uudestaan yhteydessä, mikäli tältä halutaan tarkennuksia johonkin aiheeseen, sillä aineiston analyysiprosessi jatkuu usein tutkimuksen päättämiseen asti. Ruusuvuoren ym.(2010, 90) mukaan aineiston faktaluennon kulmakiviksi nimetään analyysin systemaattisuus ja läpinäkyvä tulkinta. Lukijalle on pystyttävä ilmaisemaan, millaisin perustein tietyt haastateltavan esittämät argumentit voidaan tulkita faktoina.

Haastateltaviksi valittiin kaksi eri alojen asiantuntijaa. Marko Huttusta haastateltiin elämysten tuottamisen asiantuntijana kun taas Tiina Herolta saatiin faktatietoa liittyen Aurora Karamzinin elämän vaiheisiin ja Karamzinin Träskändassa 16.9.1863 järjestämiin juhliin. Seuraavissa kappaleissa esitellään haastattelujen tulokset, joita käytettiin apuna suunnittelutyössä.

A&S Ravintoloiden elämysjohtaja Marko Huttunen

Ennen varsinaisen suunnittelutyön aloitusta toteutettiin kaksi haastattelua, joista ensimmäiseen vastasi Helsingissä toimivan A&S Restaurants -perheyrittäjän elämysjohtaja Marko Huttunen 26.4.2013. A&S Restaurants on Helsingissä vaikuttava perheyrittäjä, joka omistaa kuusi ainutlaatuisia elämyksiin erikoistunutta ravintolaa ympäri kaupunkia. Huttunen valikoitui haastateltavaksi, sillä työn toteuttajat uskoivat hänellä olevan paljon tietoa elämyksellisyydestä ja sen tuottamisesta. Haastattelun avulla toivottiin saatavan ammatillisia näkemyksiä elämyksellisyydestä ja teemoista, joita siihen liittyy. Haastattelun aikana Marko Huttunen vastasi oman toimenkuvansa esittelyn lisäksi kysymyksiin laajasti aina elämyksellisyyden määrittelystä elämyksellisyyteen tähtäävän tapahtuman suunnitteluun. Haastattelurunko ja esitetyt kysymykset löytyvät liitteestä 1. Huttunen vastaa A&S ravintoloilla asiakastytyväisyydestä ja kaikesta asiakaspalautteeseen liittyvästä. Hyvään asiakastytyväisyyteen ja yrityksen liikeidean, elämyksellisyyden, mukaiseen asiakaspalveluun hän pyrkii vaikuttamaan kiinnittämällä erityistä huomiota henkilökunnan kouluttamiseen.

Kaikki asiakaspalvelun eteen tehty työ kulminoituu Huttusen (2013) mukaan asiakkaan kokemaan niin kutsuttuun wow-ilmiöön.

Huttunen (2013) kokee elämyksellisyyden asiana, jonka olemassaolosta ei voi päättää sen kokijan puolesta. Elämys on kaikki se, mitä ihminen kokee: miljöö, äänimaailma, tuoksut, henkilöstö, valaistus, laadittu ohjelma ja niin edelleen. Elämyksellisyys on ainoita tapoja erottua ja siten selviytyä nykypäivän ravintolamaailmassa. Ihmisten aika on yhä kiireisempää ja aikaa esimerkiksi illallisille tai muuhun illan viettoon on vain vähän. Ravintolat kilpailevat ihmisten ajasta risteilylaivojen ja jopa keilahallien kanssa. Elämyksellisyyden tuottaminen on ainoa keino, miten ravintolat voivat pysyä kilpailussa mukana. Ravintoloiden ja toistuvien tapahtumien tavoitteena on saada asiakkaat viihtymään niin, että he tulevat uudestaan. Silloin kannattaa miettiä, miten elämyksellisyyden toistuminen voidaan taata. Vaikka asiakas tulisi ravintolaan tai tilaisuuteen toista tai kolmatta kertaa on tavoitteena tehdä joitakin asioita yli hänen odotusten. Huttusen (2013) mukaan Träskändan puutarhajuhlien kohdalla pelkkä arvokas rakennus saa ihmiset tulemaan sinne varmasti useampanakin vuonna. Tämän jälkeen voi alkaa miettiä uusiutumista, mitä ihmiset haluavat lisää. (Huttunen 2013.)

Elämyksellisyyden voi nähdä pienissäkin asioissa. Huttunen (2013) sanoo elämyksellisyyden ja sen toteuttamisen olevan pitkälti myös ajoituskysymys; pieniä asioita toteutettuna juuri oikeaan aikaan. Asiakkaalle elämykselliseen kokemukseen vaikuttavat tämän ennalta asettamat odotukset ja niiden toteutuminen. Myös asiakas itse voi olla mukana toteuttamassa elämyksiä ja elämyksellisyyttä. Tilaisuudessa hyvin viihtyvät vieraat luovat itse tunnelmaa. Tapahtumanjärjestäjä vahvistaa elämystä pienillä asioilla, kuten teemaan liittyvien tarjoilujen ja niihin liitettyjen tarinoiden avulla. Kysyttäessä vieraiden osallistamisesta tilaisuudessa järjestettävän ohjelman kulkuun haastateltava toteaa sen olevan tavoiteltavaa, mutta samalla haastavaa. Osallistettaessa vieraita mukaan ohjelmaan on muistettava, ettei heitä missään nimessä saa nolata. Mahdollisesta ohjelmaan liittyvästä osallistamisesta voi myös mainita kutsussa, jotta vieras tietää varautua esimerkiksi hieman tanssahtelemaan. (Huttunen 2013.)

Lopuksi haastateltavalta kysyttiin, millaisia elämyksiä hän odottaisi Träskändan puutarhajuhlilta saamiensa ennakkotietojen perusteella. Huttunen (2013) sanoo hänelle voimakkaimpien odotusten tulevan tapahtuman ja tapahtumapaikan historiallisuudesta. Historiaa voi tapahtumassa korostaa esimerkiksi tuomalla esiin päivämääriä ja tarinoita, jotka kertovat tapahtuman ja kartanon historiasta. Lopuksi elämysjohtaja antaa ohjeen, jota ei sovi unohtaa elämyksiä suunniteltaessa: ”Yllätyksellisyys - elämykseen kuuluu aina yllätyksellisyys, jotain ennalta odottamatonta” (Huttunen 2013).

Espoon kaupunginmuseon museolehtori Tiina Hero

Toinen opinnäytetyön taustatutkimusta varten haastatelluista asiantuntijoista oli Espoon kaupungin museon museolehtori, Tiina Hero. Haastattelu pidettiin 15.5.2013 näyttelykeskus Weegeen tiloissa, joissa haastateltava tällä hetkellä työskentelee. Hero valikoitui haastateltavaksi museolehtorin toimessaan hankkimansa ammatillisen tietämyksensä lisäksi siksi, että hän on tehnyt julkaisemattoman pro gradu -tutkielmansa koskien Aurora Karamzinin arkea ja juhlaa Träskändan kartanossa vuosina 1840-1869. Hän on myöhemmin ollut mukana Espoon kaupunginmuseon järjestämässä Aurora Karamziniä käsitelleessä näyttelyssä. (Hero 2013.) Haastattelun teemoissa keskityttiin Aurora Karamziniin ja Träskändan kartanon historiaan hänen omistuskautensa ajalta, syntyen erityisesti vuoden 1863 puutarhajuhliin. Haastattelurunko ja esitetyt kysymykset löytyvät liitteestä 2.

Haastattelun ensimmäinen teema oli suomalainen aatelisnainen, Aurora Karamzin. Aurora vietti nuoruusvuotensa perheensä kanssa Viipurissa, Pietarissa ja Helsingissä. Pietarissa Aurora pääsi perhesuhteidensa ansiosta Venäjän keisarin hovineidoksi ja tapasi aviomiehensä Paul Demidovin. Venäjän rikkaimmaksi henkilöksi mainitun Demidovin kuoltua Aurora ja heidän lapsensa perivät Demidovin mittavan omaisuuden, joka piti sisällään suuren teollisuuskeskittymän, kiinteistöjä ja rahaa. Teollisuuskeskittymästä saadut vuosiosingot ja muu varallisuus takasivat Auroralle ja hänen lapselleen korkeatasoisen elämänlaadun jatkuvuuden. Saavuttamansa aseman ja varallisuuden ansiosta Aurora Karamzin pystyi harjoittamaan hyväntekeväisyyttä, josta hän onkin jäänyt historiaan ja jonka kautta hän on useimmille ihmisille tunnettu. (Hero 2013.)

Haastateltavalta kysyttiin, miten Aurora Karamzin tunsikin kunniavieraksi kutsutun Venäjän keisari Aleksanteri II:n ja minkä takia hän halusi keisarin kartanoon luokseen käymään. Heron (2013) mukaan Aurora tunsikin Aleksanteri II:n jo hänen ollessa vielä lapsi, kun Aurora työskenteli Venäjän hovissa hovineitona. Vuosia myöhemmin Auroran isovelji ystävystyi ollessaan Aleksanteri II:n kanssa sotapalveluksessa samassa paikassa. Myöhemmin Auroran isovelji päätyi toimimaan keisarin ikään kuin Suomen asioiden hoitajana. Auroran ja hänen isoveljensä toivoma Aleksanteri II:n vierailu kartanoon varmistui vuonna 1863 Valtiopäivien avajaisjuhla viikkoa suunniteltaessa. Aurora sai keisarilta vapaat kädet vierailun suunnitteluun ja aikataulutukseen, jonka lopputuloksena syntyivät 16.9.1863 pidetyt Träskändan puutarhajuhlat. (Hero 2013.)

Haastattelun seuraavat teemat olivat puutarhajuhlien vieraslista ja juhlien ohjelma. Kutsuttujen joukossa oli, Aleksanteri II:n ja hänen mukana tulleen seurueen lisäksi, lähinnä Auroran sukulaisia ja perhetuttuja. Juhlat olivat vierasmäärältään melko pienet; vierasluku oli suurimmillaan juhlaillallisella noin 80-100 henkilöä. Puutarhajuhlien ohjelma kesti Aleksanteri

Il:lle ja hänen seurueellensa koko päivän, alkaen lounaasta ja päättyen illan varsinaisiin juhliin. Päivällä keisarille järjestettiin metsästystä. Metsästyksen jälkeen ohjelmassa oli illallinen ja tanssijaiset. Illallisen valmisti Ranskasta juhlia varten palkattu Palais-Royalin keittiöhenkilökunta, joka toi mukanaan myös tarjottavia ruokalajeja varten tarvittavat elintarvikkeet. Illalliseen kuului 15 ruokalajia; seitsemän alku- ja jälkiruokaa sekä yksi pääruoka niiden välissä. Tarjoilut edustivat venäläisvaikutteista ranskalaista keittiötä. Juhlien alkuperäisen menun alkuruoat olivat pienet pariisilaiset suupalat tryffelillä, hummeria á la remoulade, vasikan munuaispaisti sesamiöljyllä ja vasikan filée madeirassa, Normandian patee, lehtokurppahöystö tryffeleillä ja vihreät herneet sekä tryffeli á la Henrietta. Heron (2013) mielestä ajatus cocktail-tyyppisestä suupalojen tarjoilusta tapahtuman aikana sopii juhlien teemaan, sillä alkuperäisissä juhlissa tarjotut alkupalat olivat melko pieniä. Vuoden 1863 puutarhajuhlien aikana oleiltiin sekä sisätiloissa että ulkona. Ulkona käytiin kävelyllä erityisesti ruokailun jälkeen. Kartanopuiston puutarha oli valaistu sadoin erivärisin lyhdyin ja juhlassa nähtiin ohjelmanumerona myös ilotulustaitelijan suunnittelema ilotulitus. (Hero 2013.)

Tapahtuman toivotun elämyksellisyyden kannalta oleellisimmiksi seikoiksi Hero (2013) mainitsee puutarhan, ruoan ja tanssin, jotka olivat siihen aikaan aatelisjuhljen peruselementtejä. Juhliin suunniteltu 1800-luvun tanssiesitys on haastateltavan mielestä historiallisesti paikkansa pitävä ja toteutuessaan hyvä lisä ohjelmaan. Hero arvioi (2013) juhlien aikana maalattavan taulun ja sen huutokauppaamisen sopivan hyvin juhlien henkeen, sillä Aurora oli innokas taiteen keräilijä. Karamzinin aikana Träskändassa kävi muun muassa taidemaalari ja ornitologi Magnus von Wright, joka maalasi Träskändan puiston. (Hero 2013.)

4.2 Elämyksellisten elementtien ideointi tapahtumaan

Vieraiden kokeman elämyksellisyyden mahdollistamiseksi tapahtumaan ideoitiin eri aistien ja tuntemuksien herättämiseen pyrkiviä elämyselementtejä. Ideointimenetelmiksi valikoituivat miellekartta (eng. mind map) ja perinteisen aivoriihimenetelmän muunnelma, brainwriting. Ideoinnin apuna käytettiin aistihavaintojen varaan rakentuvaa asiakaskokemusta koskevaa teoreettista tietoa ja kerättyä taustamateriaalia, erityisesti asiantuntijahaastatteluiden tuloksia. Potentiaalisia elämyshetkiä ideoidessa huomioitiin niiden toteuttamisen realistisuus esimerkiksi tapahtuman taloudellisten resurssien puitteissa. Ideointia ei kuitenkaan haluttu rajoittaa ideoiden syntyvaiheessa opinnäytetyön tekijöiden eikä toimeksiantajan taholta. Järjestettyyn tapahtumaan joko taloudellisista tai henkilöstöresursseihin liittyvistä syistä toteuttamattomissa olevat ideat kuitenkin sisällytettiin toimeksiantajan toiveesta laadittuun suunnitelmaan organisaation tulevien vuosien tapahtumia varten.

Ideointi on Reunasen (2007, 5) mukaan tajunnan teko, jonka tuloksena syntyy idea. Ideointi jaetaan kahteen päätyyppiin, käsitteelliseen ja praktiseen eli käytännölliseen, joita käytetään sen mukaan millaisessa viitekehyksessä ideointia toteutetaan. Tapahtumaa varten suunniteltujen elämyksellisyyden kokemista edesauttavien elementtien ideointiprosessissa noudatettiin käytännöllisen ideoinnin menetelmiä. Palvelumuotoilussa ideoiden synnyttämisen apuna käytetään erilaisia ideointimenetelmiä. Menetelmät eroavat toisistaan käytännössä, mutta niiden kaikkien käytön päämääränä on edesauttaa uusien ideoiden syntymistä ideointiprosessin aikana. (Stickdorn & Schneider 2010, 180.)

Tavallisesti ideoinnin apuna käytetään assosiointia, jossa jo olemassa olevia mielikuvia yhdistetään uusiin. Ideat syntyvät ihmisen mielessä, mutta niillä ei kuitenkaan tarkoiteta kaikkia syntyviä mielikuvia vaan erityisesti uusia, ensimmäistä kertaa esiin tulevia välähdyksiä. Havaitessaan uuden idean ideoijan tulee erottaa se muista ajatuksista ja kiteyttää idean tarkoitus. Sen jälkeen siirrytään praktiseen ideointiin, jonka tarkoituksena on selvittää mitä hyötyä idean toteuttamisesta olisi ideoinnin kohteena olevaan aiheeseen liittyen. Keksivän ideoinnin tarkoituksena on entisestään jalostaa valittua ideaa ja keksiä sen yhteyteen asioita, joita ei ole huomioitu aiemmin. Idean käytäntöön saamiseksi on lopuksi kehitettävä toimintaohjeet, joiden avulla se saadaan toteutetuksi ja näin myydyksi opinnäytetyön tapauksessa tapahtumaa järjestävälle projektiryhmälle. (Reunanen 2007, 4 - 5.) Virkkala (1994, 18) puolestaan esittää ideoinnin osana luovan ongelmanratkaisun prosessia, joka koostuu kuudesta eri vaiheesta. Prosessi alkaa siitä, että havaitaan jokin ongelma tai parannusmahdollisuus. Toisessa vaiheessa hankitaan tieto erilaisista ratkaisumahdollisuuksista ja kolmannessa etsitään ideoita eli uusia toimintavaihtoehtoja. Seuraavassa ratkaisuvaiheessa valitusta ideasta kehitetään käyttökelpoinen. Tämän jälkeen hankitaan tarvittavat luvat idean toteuttamista varten ja lopuksi idea viimeistellään ja toteutetaan. (Virkkala 1994, 18.)

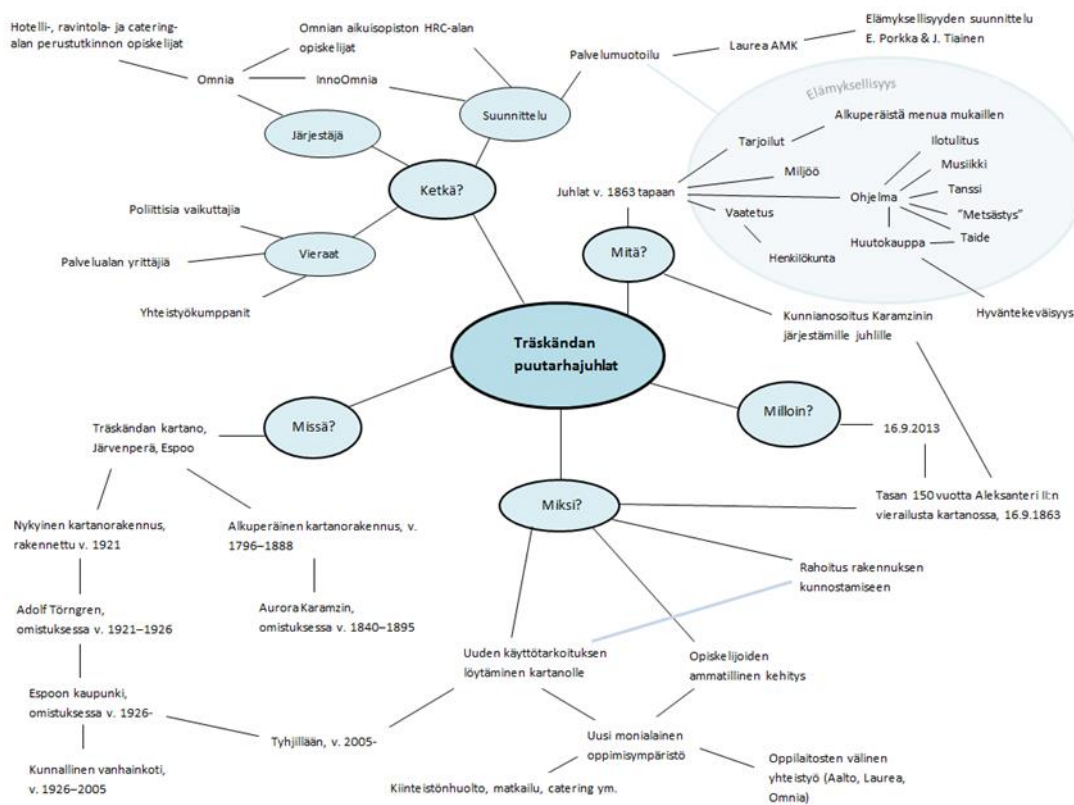
Valittuja ideointimenetelmiä - miellekartta ja brainwriting - käytettiin ideointiprosessin aikana lomittain. Miellekartta on arvokas työkalu monimutkaisten ja monisyisten asiakokonaisuuksien kuvaamisessa. Se on visuaalinen kuvaus ajatusten, ideoiden ja konseptien välisistä yhteyksistä, jonka keskiosaan asetetaan aluksi kartoitettavaksi valittu pääkäsite tai haaste. Keskiosasta vedetään viivoja termiin liittyviin ideoihin tai assosiaatioihin, jotka voivat myös laajentua vielä edelleen. (Dundon 2002, 60.) Miellekartta mahdollistaa huolellisen ideoiden läpi käynnin ja auttaa osoittamaan, kuinka ideat tukevat tapahtuman tavoitteita (Goldblatt 2011, 52). Ideoinnin aluksi jo tiedossa olevat tapahtumaa ja sen historiaa koskevat tiedot kirjattiin ylös ”The Five W’s” -työkaluun perustuvaan miellekarttaan (kuvio 5). Miellekartan laatiminen kiteytti visuaaliseen muotoon tapahtuman ratkaisut peruskysymykset ja auttoi hahmottamaan tapahtuman kokonaisuutena.

Seuraavaksi siirryttiin ideointimenetelmään nimeltä brainwriting, joka on muunnelma tunnetusta brainstorming- eli aivoriihimenetelmästä. Ero on siinä, että brainwriting-menetelmässä ideat kirjoitetaan paperille sen sijaan, että niistä keskusteltaisiin yhdessä. (Curedale 2013, 272.) Ideointiin osallistuvat kirjoittavat useita ideoita erillisille paperilapuille ja vaihtavat säännöllisesti papereita muiden osallistujien kanssa. Kiertäviin paperilappuihin voidaan kirjoittaa uusia ideoita tai muokata jo ylös kirjoitettuja ajatuksia. (Gryskiewz & Taylor 2007, 20.) Brainwritingin etuja brainstormingiin verrattuna ovat Curedalen (2013, 272) mukaan sen käytön helppous ja tuotettujen ideoiden suurempi määrä. Myös Gryskiewz & Taylor (2007, 21) mainitsevat brainwritingin eduksi sen, että se tuottaa perinteistä aivoriieheä enemmän ideoita, sillä siihen osallistuvat eivät tunne samanlaista painetta ilmaista ideoitaan ääneen kuin aivoriiehen aikana. Toisaalta ideoiden esittämisen rajoittaminen kirjalliseen muotoon voi estää joitain yksilöitä tuomasta ideoitaan esille yhtä luovasti ja kokonaisvaltaisesti kuin puhuttaessa. Syntyneiden ideoiden määrä nähdään myös menetelmän käytön haasteena, sillä osa ideoista voi olla jo syntyessään käyttökeltottomia. (Gryskiewz & Taylor 2007, 21; Curedale 2013, 272.)

Opinnäytetyöpari toteutti brainwritingin kirjoittamalla ensin erillisille papereille tahoillaan ideoita. Tämän jälkeen paperilappuja kierrätettiin edestakaisin, jolloin työparilla oli mahdollisuus kirjoittaa ylös oma versionsa toisen ideasta tai sen perusteella keksimänsä täysin uusi idea. Brainwritingin päätteeksi ideat käytiin läpi keskustellen ja niiden jalostus aloitettiin. Käyttökelpoisten ideoiden selvittyä, lisättiin ne laadittuun miellekarttaan elämyksellisyyden käsitteen alle kuvioon 5. Tapahtuman innoituksena toimineiden vuoden 1863 puutarhajuhlien vaikutus näkyi vahvasti syntyneissä ideoissa. Kriteerinä suunnitelmaan päätyneille ideoille pidettiin myös niiden kykyä saada aikaan aistiärsyksiä ja sen myötä luoda vieraille potentiaalisesti odotukset ylittäviä kokemuksia. Toteutuskelpoisina pidetyt ideat pitivät sisällään tapahtuman tarjoiluihin, miljööseen, ohjelmaan ja henkilöstön vaatetukseen liittyviä, vieraille elämysten tuottamiseen tähtääviä yksityiskohtia.

Tarjoilujen haluttiin mukailevan Karamzinin juhlien alkuperäistä menua; opinnäytepari loi järjestäjille muutamia juhlissa tarjoiltuihin ruokalajeihin pohjautuvia cocktail-palaehdotuksia havainnollistamaan toivottua tyyliisuuntaa. Historiallisuuden lisäksi sekä ruokien että juomien esillepanoon ja tarjoiluun liittyviä seikkoja ideointiin myös aistihavaintojen näkökulmasta, tavoitteena erityisesti näköaistin stimulointi. Esimerkiksi buffet-pöydällä esillä olevien ruokien viereen laitettaisiin kopio alkuperäisestä menu-kortista ja jokaiselle erilaisia cocktail-paloja sisältävälle tarjottimelle oma ruokakorttinsa, josta selviää kunkin cocktail-palan sisältö ja sen yhteys alkuperäiseen menuun. Miljöön ainutkertaisuuden ja historiallisuuden korostamiseksi lähes tyhjään kartanoon suunniteltiin tuotavaksi antiikkisia kalusteita yhteistyössä antiikkikauppiaiden kanssa. Lisäksi esimerkiksi kartanon puutarhaan tunnelman luomiseksi suunniteltiin puiden valaisua ulkokäyttöön tarkoitetuilla koristevaloilla; tämä idea

perustui vuoden 1863 juhliin, joissa puutarha oli valaistu lyhtyvaloin. Myös näillä keinoilla pyrittiin vaikuttamaan vieraiden näköaistihavaintoihin. 1800-luvun henkinen pukeutuminen koettiin myös vahvaksi visuaaliseksi elämyselementiksi, jonka haluttiin ilmentyvän tapahtuman henkilökunnan työasuissa.



Kuvio 6: ”The Five W’s” -työkaluun perustuva miellekartta

Juhlien ohjelmaa koskevat ideat pitivät sisällään alkuperäisissä Träskändan puutarhajuhlissa järjestettyihin aktiviteetteihin perustuvia ja niistä sovellettuja ohjelma numeroita, kuten tanssiesitys ja illan päätteeksi yllätykseksi suunniteltu ilotulitus, jotka herättäisivät vieraiden näkö- ja kuuloaistit. Kuuloaistitunteuksien aikaan saamiseksi ja teeman hengen mukaisen tunnelman luomisen tueksi suunniteltiin tapahtumassa soitettavaksi 1800-luvun säveltäjien teoksia taustamusiikkina illan ajan. Lisäksi ideoitiin tapahtuman aikana maalattavaksi taulu juhlista ja sen vieraista. Tämän vieraiden näköaistiin vetoavan taulun maalaisi taiteilija Viktor Markelov ja se huutokaupattaisiin tapahtuman loppua kohden. Jotta juhlien hyväntekeväisyysaspekti toteutuisi, ohjattaisiin tauluhuutokaupan tulot nuorten syrjäytymisen ehkäisytyöhön. Hyväntekeväisyshuutokaupalla pyrittäisiin saamaan aikaan vieraisa aitoja, positiivisia tunteita ja vaikuttamaan tätä kautta myös heille tapahtumasta kokonaisuutena

jäävään muistijälkeen. Ideoinnin täydet tulokset ovat nähtävissä Näkemyksiä elämyksellisistä elementeistä Träskändan puutarhajuhliin -tuotoksessa (liite 3).

Ideoinnin valmistuttua opinnäytetyön tekijät toteuttivat aikaansaannoksesta SWOT-analyysin, jonka tarkoituksena oli kartoittaa seikkoja, jotka joko myönteisesti tai kielteisesti voisivat vaikuttaa kutsuvieraiden kokemukseen. Termi ”SWOT” tulee englanninkielen sanoista strengths (vahvuudet), weaknesses (heikkoudet) opportunities (mahdollisuudet) ja threats (uhat). SWOT-analyysin ideana on tarkastella jotakin asiaa edellä mainituista näkökulmista. Sitä voidaan pitää yhtenä suunnittelun monipuolisimpana työkaluna, joka soveltuu niin ideoiden muotoilemiseen kuin jatkuvaan kehittämiseenkin eri tilanteissa. (Viitala & Jylhä 2010, 59.)

SWOT-analyysin tarkoitus on luoda erilaisia tilannearvioita suunnitelmien ja päätöksenteon perusteiksi. Sen avulla pystytään tarkastelemaan sekä ulkoisia että sisäisiä toimintaympäristöjä ja sen avulla voidaan myös arvioida toimintaympäristön kehitystä, piirteitä sekä voimavaroja. (Goldblatt 2011, 49.) Suunnitelman SWOT-analyysissa, jonka tulokset on nähtävissä taulukossa 1, käytettiin pohjana Goldblattin (2011, 49) luomaa taulukkoa. Juuri kyseinen taulukkomalli koettiin tarkotukseen hyödyllisimpinä, sillä on tärkeää tiedostaa kummasta, ulkoisesta vai sisäisestä, toimintaympäristöstä vaikutukset ovat peräisin. Tällöin erityisesti esiin nousseisiin heikkouksiin ja uhkiiin on mahdollista varautua.

Tunnistetut vahvuudet S = strengths	
Vahva elämyksellisyys	Sisäinen
Suunniteltujen elämysten toteutettavuus	Sisäinen
Yhteneväisyys v. 1863 juhlien tapahtumiin, historiaan tutustuminen	Sisäinen
Kiinnostusta herättävä tapahtumapaikka	Sisäinen
Sitoutunut järjestäjätaho	Sisäinen
Tunnistetut heikkoudet W = weaknesses	
Rajalliset taloudelliset resurssit	Sisäinen
Kartanon nykyinen kunto	Sisäinen
Projektiorganisaation järjestäytymättömyys	Sisäinen
Puutteellinen kommunikaatio	Sisäinen
Järjestäjän ennakkoon tekemät päätökset	Sisäinen
Potentiaaliset mahdollisuudet O = opportunities	
Uusien elämysten toteutuminen	Ulkoinen
Kiinnostuksen herääminen kartanon kunnostusta kohtaan	Ulkoinen
Kartanon uusien käyttötarkoitusten löytyminen	Ulkoinen
Varainkeruu hyväntekeväisyyteen	Ulkoinen
Ammatillisen osaamisen kehittäminen ja todistaminen	Sisäinen
Potentiaaliset uhat T = threats	
Henkilökunnan riittämättömyys, osaamisen puute	Ulkoinen/Sisäinen
Ajalliset rajoitteet suunnitelmien toteuttamiseksi	Ulkoinen
Sää	Ulkoinen
Vähäinen osanottajamäärä	Ulkoinen
Elämyksellisyys ei toteudu	Ulkoinen

Taulukko 1: SWOT-analyysi

Työn tekijät nostivat suunnitelmansa vahvuuksiksi suunniteltujen, elämyksiä mahdollisesti tuottavien elementtien toteutettavuuden, ja sen, että ideat yhtenevät vuonna 1863 järjestetyn tilaisuuden tapahtumien kanssa. Suunnittelijoiden mielestä oli tärkeää, että jokainen suunniteltu elementti on peilattavissa juhlien esikuvana toimineen tilaisuuden tapahtumiin. Elementit myös suunniteltiin siten, ettei niiden toteuttaminen vaatisi kohtuuttomasti resursseja. Esimerkiksi tapahtumaan suunnitellun taidemaalarin palkkio katettaisiin huutokaupatusta taulusta saaduilla tuloilla. Taulun lähtöhinnaksi määriteltäisiin taidemaalarin asettama palkkiovaatimus. Elämyksellisten kokemusten syntyyn pyrkiviä elementtejä sisältävän suunnitelman vahvuuksiin katsottiin sisältyvän myös kiinnostusta herättävä tapahtumapaikka ja sitoutunut järjestäjätaho. Sekä järjestävä taho että tapahtumapaikka olivat tiedossa jo työntekijöiden liittyessä projektiin. Alusta asti oli siis selvää, ettei suunnitelman toteutus kariutuisi projektiorganisaation projektista vetäytymiseen. Tapahtumapaikaksi valittua Träskändan kartanoa pidettiin tunnistettuna vahvuutena historiallisen, puoleensavetävän miljöönsä ansiosta. Sen uskottiin tukevan suunniteltujen elementtien avautumista elämykselliseksi kokemukseksi tapahtumaan osallistuville.

Elämyksellisten elementtien toteutumiseen liittyvät heikkoudet olivat vahvuuksien tapaan melko helposti tunnistettavissa. Heikkouksiin luettiin projektiorganisaation järjestäytymättömyys; projektin järjestäjätaholla ei näyttänyt ulospäin olevan selvillä selkeää projektiorganisaatorakennetta tai jaettuja vastuualueita. Järjestäytymättömyyden nähtiin heijastuvan järjestäjien ja opinnäytetyöntekijöiden väliseen kommunikaation jo projektin alkuvaiheessa, jonka vuoksi puutteellinen kommunikaatio lisättiin analyysia tehdessä tunnistettaviin heikkouksiin. Elämyksellisyyttä mahdollistavien ideoiden toteutumisen kannalta heikkoudeksi arveltiin järjestävän tahon ennakkoon tekemät päätökset juhlan toteutukseen liittyen. Ideoiden toteutumista heikentäväksi tekijäksi laskettiin lisäksi vahvuudeksikin mainittu historiallinen kartanorakennus. Kartanon voitiin olettaa kiinnostavan vieraita, mutta sen nykyinen heikohko kunto saattaisi heikentää heidän mahdollisesti kokemaan elämyksellisyyttä. Taloudelliset resurssit listattiin tunnistettaviin heikkouksiin, sillä niiden määrästä ja käytöstä elämyksellisten elementtien toteuttamiseen ei saatu varmuutta suunnitteluprosessin aikana.

Ideoiden muotoilun viimeistelyvaiheessa potentiaalisiksi mahdollisuuksiksi listattiin sekä ulkoisia että sisäisiä tekijöitä. Suunniteltujen elämyselementtien ja niiden toivotun vaikutuksen toteutuessa voivat ne parhaimmassa tapauksessa myötävaikuttaa järjestävän tahon tavoitteiden toteutumiseen. Opinnäytetyöntekijöiden päätarkoituksena oli luoda suunnitelma liittyen tapahtuman elämyksellisyyteen unohtamatta kuitenkaan tapahtuman järjestäjän intressejä, joista tärkeimpänä kiinnostuksen herättäminen kartanon kunnostukseen. Yksi työn tekijöiden mielestä tärkeimmistä mahdollisuuksista oli kuitenkin

ammattillisen osaamisen kehittäminen ja todistaminen. Tällä haluttiin korostaa tapahtuman järjestämiseen osallistuvien nuorten osaamisen karttumisen tärkeyttä ja heidän taitojensa todistamista tapahtumaan kutsutuille vieraille. Uhkia suunniteltujen elämyselementtien toteutumiselle ja sitä kautta vieraiden elämyksen kokemiselle löydettiin niin ikään useita. Työn tavoitteena on luoda tapahtumaan elementtejä, jotka edesauttaisivat kutsuvieraita kokemaan tilaisuuden elämyksellisenä. Suurimpana uhkana koettiin tekijät, jotka voisivat vaikuttaa kielteisesti elämysten syntymiseen. Ulkoisiksi uhkatekijöiksi nostettiin muun muassa ajalliset rajoitteet, joiden puitteissa suunnitellut elementit tulisi toteuttaa. Myös sää saattaisi vaikuttaa haluttuun lopputulokseen, sillä osa puutarhajuhlien ohjelmasta toteutettaisiin kartanon pihalla. Tapahtumapäivän huono sää voisi myös vähentää kutsuvieraiden osallistumisprosenttia.

4.3 Tapahtumaa varten tehdyn palveluprosessin kuvaus

Ideointivaiheen jälkeen tapahtuman kulusta ja elämyselementtien sijoittumisesta vieraiden kohtaamiin kontaktipisteisiin luotiin palveluprosessin kuvaus palvelublueprint-menetelmän avulla. Palvelublueprint (eng. service blueprint) on palvelun tuotantojärjestelmästä kertova visuaalinen prosessikaavio, joka kuvaa palvelun vaiheita palveluntarjoajan näkökulman lisäksi vahvasti myös asiakasnäkökulmasta. Palvelun blueprint sisältää siis yksityiskohtaisen kuvauksen kaikesta sitä toiminnasta, mitä palvelun tuotantoprosessiin kuuluu, mukaan lukien asiakkaan toiminnan ja tehtävät palvelun aikana. (Toivonen 2010.) Palvelun blueprinttaus on työkalu, jonka avulla yrityksellä on mahdollisuus kokonaisvaltaisesti tutkia ja kehittää sekä sen palvelulle ominaisia piirteitä että suunnittelussa tai johtamisessa esiin tulleita ongelmia. Blueprinttaamalla tehty prosessikaavio voi vastata yrityksen kysymyksiin muun muassa siitä, mitkä toiminnot palveluprosessin aikana ovat vaarassa epäonnistua ja onko palveluprosessissa mahdollisesti vaiheita, jotka voitaisiin ulkoistaa kuluttajan tekemäksi itsepalveluksi. (Fitzsimmons & Fitzsimmons 2006, 82.)

Blueprinttausta aloitettaessa asiakkaan toiminnot määritetään yleensä ensimmäisinä, jonka vuoksi kaikki muut palveluprosessin toiminnot voidaan halutessa nähdä asiakkaalle tuotettavan arvon tukiprosesseina. Itse prosessikaaviossa ylimmällä tasolla on kuitenkin Fitzsimmonsin & Fitzsimmonsin (2006, 82 - 84) esittämän mallin mukaisesti niin sanotut fyysiset todisteet (eng. physical evidence) - palvelun aikana nähtävissä olevat ja sen jälkeen asiakkaalle jäävät konkreettiset asiat, kuten Internet -sivut ja maksukuitti. Fyysisten todisteiden alla olevalla seuraavalla tasolla esitetään asiakkaan palveluprosessi, joka kuvaa palvelun alusta loppuun tapahtuvaa asiakkaan toimintaa (eng. customer actions), kuten esimerkiksi palvelun laadun ja hinnan arviointia sekä vuorovaikutusta yrityksen työntekijöiden kanssa. Asiakkaan prosessin ja sen alla olevan tason, palvelun näkyvän suorittajan toiminta (eng. visible contact employee actions), väliin merkitään niin kutsuttu vuorovaikutuksen viiva

(eng. line of interaction), joka esittää palvelun asiakasrajapintaa - kohtaa, jossa asiakas ja palvelun näkyvä suorittaja tapaavat kasvokkain. Nämä kohtaamiset, totuuden hetket (eng. the moment of truth), ovat erityisesti yrityksen kannalta hyvin tärkeitä ja niiden tulee onnistua kaikilta palvelua suorittavilta työntekijöiltä ongelmitta.

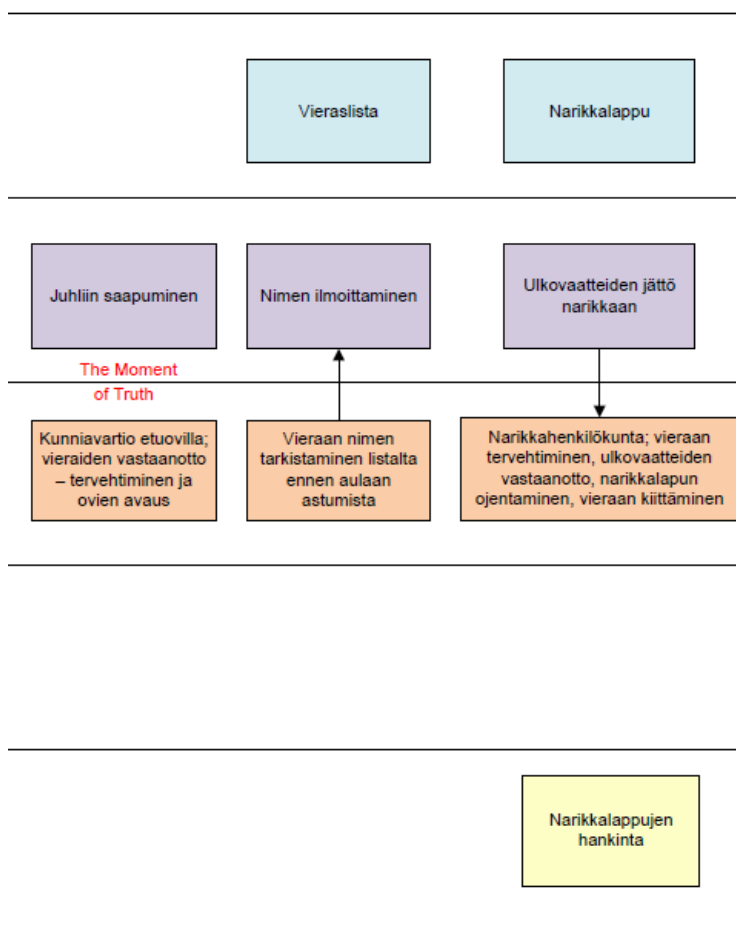
Näkyvän palvelun suorittajan toiminnan lisäksi kaavioon merkitään näkymättömän palvelun suorittajan prosessi (eng. invisible contact employee actions). Näkymätön palvelun suorittaja on esimerkiksi henkilö, joka vastaanottaa ja käsittelee yrityksen asiakkailta puhelimitse tulleet tilaukset. Näiden kahden eri tasoilla samanaikaisesti toimivan palvelun suorittajan välillä on näkyvyyden viiva (eng. line of visibility), joka siis kuvaa ulospäin asiakkaalle näkyvien ja näkymättömien palvelun tuotantoprosessien rajaa. Alimmaisella tasolla blueprint-kaaviossa tuodaan esiin palvelun tukiprosessit (eng. support processes), joita ilman palvelun tuottaminen ei onnistuisi. Tukiprosessien ja näkymättömän palvelun suorittajan toiminnan välillä sijaitsee sisäisen vuorovaikutuksen viiva (eng. line of internal interaction). Cantin, Strydomin ja Joosten (2009, 296) mukaan kaavion eri prosesseja kuvaavien tasojen kokoamisen jälkeen on pyrittävä tunnistamaan jokaiselta kaavion tasolta mahdollisia epäonnistumisen kohtia (eng. fail points) eli riskejä, joilla voi toteutuessaan olla palvelun laatua merkittävästi haittaava vaikutus. Epäonnistumisien tunnistaminen ja eristäminen on yritykselle tärkeää, sillä palveluvirheiden esiintymistä ja vaikutuksia voidaan vähentää merkittävästi analysoimalla mahdollisia epäonnistumisen kohtia jo palvelun suunnitteluvaiheessa.

Elämysten tuottamisessa ajoituksen tärkeys nousi esiin jo teoreettista viitekehystä koottaessa ja uudestaan elämysjohtaja Marko Huttusen todetessa asian haastattelussaan. Tämän vuoksi opinnäytetyöntekijät loivat suunniteltujen elämyselementtien tueksi aikataulun, jota noudattamalla varmistetaan suunniteltujen, vieraiden aisteihin vetoavien, elementtien oikea-aikaisuus. Prosessin kuvauksessa huomioitiin mahdollisimman kokonaisvaltaisesti tekijät, jotka voivat vaikuttaa elämyksellisen kokemuksen syntyyn tai vastaavasti eliminoida odotukset ylittävän kokemuksen syntymisen. Seuraavissa luvuissa käydään läpi aikajanalla etenevää palvelublueprintiä ja siinä olevia, työparin huomionarvoisiksi kokemia kontaktipisteitä ja tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan kokemuksen laatuun. Blueprintistä läpikäynnin tueksi otetut osat on nähtävissä kuvioissa 7, 8 ja 9. Kokonaisuudessaan blueprint on nähtävissä työn liitteenä olevassa dokumentissa (liite 3), jossa esitetään opinnäytetyön tekijöiden näkemyksiä tapahtumaan elämyksellisyyttä tuovista elementeistä.

Työn teoreettisessa viitekehyksessä esitetään Tuulaniemen tunnistamat palvelumuotoilun kontaktipisteet: ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Träskändan puutarhajuhlien kutsuvieraiden palvelukokemuksen aikana kohtaamia kontaktipisteitä esitetään blueprint-menettelyn avulla. Blueprintin luomisvaiheessa kiinnitettiin erityishuomiota asiakkaiden

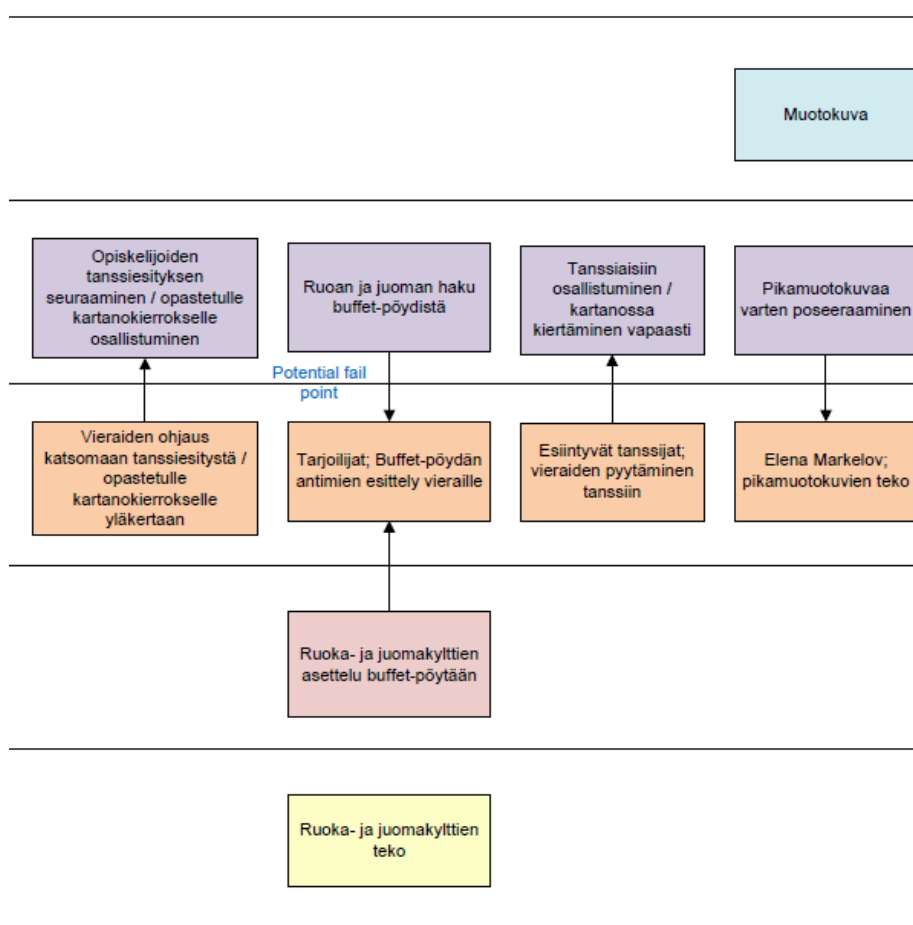
kohtaamisiin kontaktipisteiden kanssa ja miten mahdollisesti toteutuva elämyksen kokeminen näissä tilanteissa kävisi toteen tätä palvelukuvauksen kulkua noudatettaessa.

Kutsuvieraiden saapuessa juhlapaikalle he kiinnittävät ensimmäisenä huomiota tilaisuuden tapahtumapaikkaan (kuvio 7), ympäristöön, ja heitä kartanon ovella vastassa olevaan kunniavartioon, ihmisiin toimintamalleineen. Vaikuttavan, teemaan liittyvän, ympäristön ja arvokkaasti käyttäytyvien palvelijoiden yhteisvaikutuksesta vieraat saavat ensimmäisen mahdollisuuden vertailla toteutunutta ennako-odotuksiinsa. Kyseessä on myös ensimmäinen totuudenhetki, jonka aikana vieraat tekevät ensimmäiset päätelmänsä tilaisuuden onnistumisesta tai vastaavasti alkavat laskea odotuksiaan ajatellen tulevaa. Sisään astuessaan vieraat kohtaavat lisää ihmiskontaktipisteitä, sillä heillä on vastassa kunniavartion tapaan, asiaankuuluvasti pukeutuneet työntekijät, jotka tervehtivät tulijoita ja tarkistavat heidän nimensä vieraslistasta. On tärkeää, että vieraslista on ajantasalla eikä sekaannuksia synny. Nimentarkistuksesta vieraat ohjataan vaatesäilytykseen, eli narikkaan, jossa työntekijät ottavat heidän päällysvaatteensa säilytykseen narikkalappua vastaan.



Kuvio 7: Tapahtuman kulkua kuvaavan blueprint-kaavion alkuosa

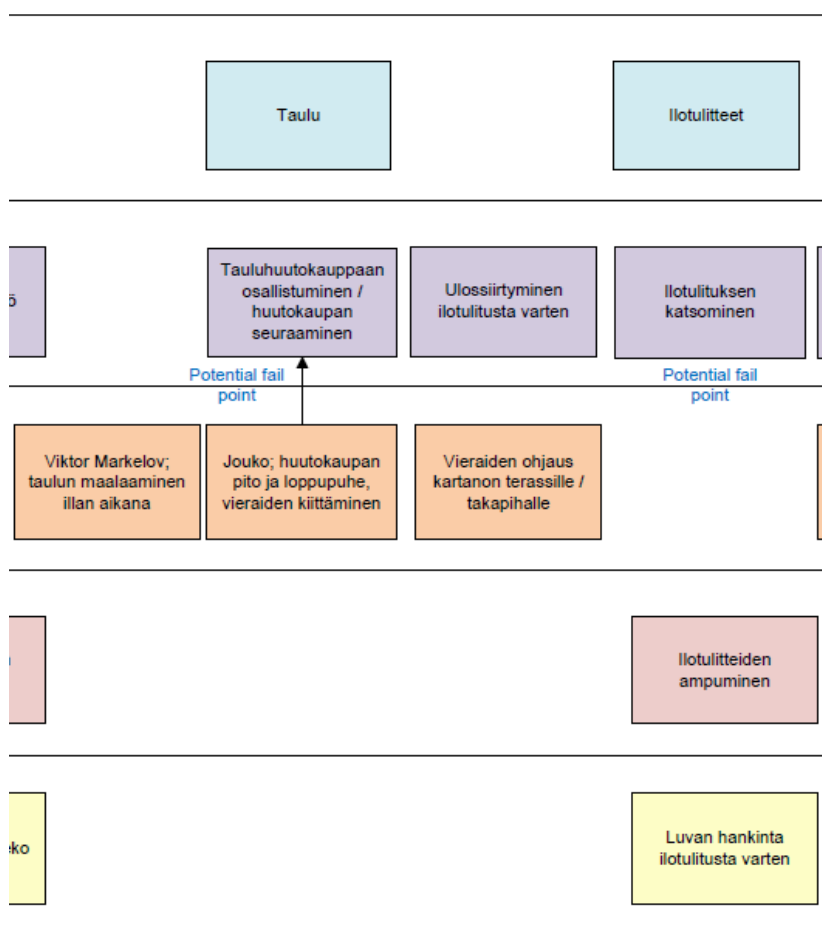
Blueprintiä katsottaessa (kuvio 7) sekä vieraiden nimilista että narikkalappu löytyvät kuvion ylimmältä sarakkeelta, näkyvien todisteiden kohdalta. Suunnitellut elämyksellisyttä synnyttävät elementit ovat tilaisuuden alun aikana pääosin miljöön ja ihmiskontaktipisteiden varassa. Tämän vuoksi on tärkeää, että tilaisuuden henkilökunnalle on selvää, millaista toimintaa heiltä odotetaan. Miljöön tulee myös olla viimeistelty asiaankuuluvasti. Asiakkaan kokemusta miljööstä elämyksellisyyden kokemista ajatelleen heikentävät kaikki asiaan kuulumattomat seikat, kuten tässä tapauksessa jäljet kartanolla tapahtuvasta iltapäiväkerhotoiminnasta.



Kuvio 8: Tapahtuman kulkua kuvaavan blueprint-kaavion keskiosa

Vieraiden saavuttua kartanoon ja päästyä eteisestä peremmälle alkavat iltaa varten suunnitellut ohjelma- ja palvelunumerot (kuvio 8). Kartanon alakerran tilat ovat melko ahtaita, joten vieraat tullaan jakamaan kahteen ryhmään, jotta alakerrassa tapahtuva tanssiesityksen seuraaminen olisi kaikille mahdollista ja vaivatonta. Toinen ryhmä ohjataan tutustumaan yläkerrassa esillä oleviin taidenäyttelyihin ja kartanon muihin tiloihin oppaan johdolla, kun toiset jäävät alakertaan seuraamaan esityksiä. Tanssiesitysten jälkeen on ohjelmassa ruoka- ja juomatarjoilun aloittaminen, jonka kohdalla elämyselementtien suunnittelijat näkevät

ensimmäisen pontetiaalisen epäonnistumisen mahdollisuuden. Ruokailuun liittyy suunnitelman mukaan runsaasti elämyksiä mahdollisesti tuottavia elementtejä. Ruoat ovat ideoitu vuoden 1863 puutarhajuhlien menun perusteella ja yhteydet alkuperäiseen menuun halutaan tuoda vieraiden tietoon menukortein ja tauluin. Ruokailun aikana elämyksen kokemisen mahdollisuutta uhkaavat muun muassa palvelun toimimattomuus, ruoan riittämättömyys ja menukylttien tavallisuus tai puuttuminen. Ruokailun jälkeen vieraita osallistetaan illan ohjelmaan pyytämällä heitä mukaan tanssiin ja kehoitetaan tutustumaan muihin aktiviteetteihin itsenäisesti. Onnistunut osallistaminen ketään nolaamatta edesauttaa autenttisen elämyksen syntymistä. Tanssimisen ohella vierailta on mahdollisuus ikuistaa itsensä taiteilijan toteuttamaan pikamuotokuvaan, jonka voi lunastaa itselleen hyväntekeväisyyteen kerättävää maksua vastaan.



Kuvio 9: Tapahtuman kulkua kuvaavan blueprint-kaavion loppuosa

Viimeinen blueprintistä otettu otos (kuvio 9) kuvaa tilaisuuteen suunniteltua ohjelmaa tapahtuman lopussa. Ennen viimeiseksi ohjelmanumeroksi suunniteltua ilotulitusta vieraat kootaan osallistumaan huutokauppaan, jossa kauppatavarana on taidemaalarin maalama teos

illan tapahtumista. Huutokaupan toteuttamiseen liittyy yksi tunnistetuista epäonnistumisen mahdollisuuksista, sillä varmuutta taulun kaupaksi menoon ei voida etukäteen taata. Huutokaupan yhteyteen liitetään myös tapahtuman järjestäjän puhe, jossa vieraita kiitetään ja kehoitetaan siirtymään kartanon takapihan patiolle seuraamaan illan huipentavaa ilotulitusta. Hyvästely on tervetuloitovotusten ohella yksi tärkeimmistä kontakteista vieraan ja järjestävän tahon välillä, niinpä siihen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Ilotulituksen mahdollisesti tuottamaan elämykseen liittyy myös epäonnistumisen mahdollisuus, sillä tulitteiden käytössä on aina turvallisuusriskinsä. Tapahtuma-ajankohdan sää voi niin ikään vaikuttaa ilotulituksesta koettavaan elämykseen, sillä sateisella säällä ohjelmanumeroa joudutaan katsomaan sisätiloista, eikä esitys näin saa aikaan toivottua tunnelmaa.

Träskändan puutarhajuhlaa 16.9.2013 varten luotu elämyksellisistä elementeistä ja niiden toteutusohjeista koostuva suunnitelma (liite 3) luovutettiin toimeksiantajalle elokuun 2013 lopussa. Kirjallisen suunnitelman lisäksi dokumentti sisälsi tehtävien tarkistuslistan ja blueprintin tapahtumaillan kulusta. Keskenäisen, mutta lähes valmis suunnitelma oli toimitettu ensimmäisen kerran toimeksiantajalle jo elokuun alussa, elokuun aikana tehdyt muutokset olivat lähinnä kirjoitusteknisiä, myös tarkistuslistaa päivitettiin. Tarkistuslista toteutettiin tapahtuman järjestäjille työkaluksi, jonka avulla elämyksellisten elementtien toteutumista voitiin arvioida. Lista sisälsi myös varsinaiseen tapahtuman järjestämiseen liittyviä seikkoja. Työn tekijät päivittivät listaa niin pitkälle, kun heille annetut tiedot kantoivat, mutta tarkistuslista annettiin toimeksiantajalle työkaluksi, niin, että he pystyivät halutessaan hyödyntämään ja täydentämään sitä.

5 Suunnitelman arviointi

Arvioinnin laatua ei mitata yksiselitteisesti sen määrällä. Arvioinnin laajuus, tarkoitus ja tarve on suhteutettava käytettävissä oleviin resursseihin ja arvioitavaan tuotokseen. Arviointi on onnistunut, kun sen avulla on pystytty osoittamaan toivotun lopputuloksen saavuttaminen, mutta onnistumiseksi lasketaan myös kyky osoittaa, miksi joitakin tavoitteita ei saavutettu. Arviointi edellyttää arvioinnin kohteena olevasta aineiston luonteesta riippumatta tiettyjä perusasioita, kuten arviointikysymysten ja kriteerien määrittelemistä. (Aalto-Kallio, Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009, 10 - 11.) Opinnäytetyötä varten laaditun suunnitelman arviointikysymysten ja kriteerien määrittelemiseksi käytettiin Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen kehittämään Elämyskolmiomallia. Arviointikysymyksiä laadittaessa kiinnitettiin huomiota siihen, että niihin vastaamalla tulee huomioiduksi sekä kokemuksen tasot että elämysten syntymisen kannalta välttämättömät elämyselementit.

Suunnitelman luovutuksen jälkeen siitä saatiin välitöntä palautetta sähköpostitse toimeksiantajalta. Toimeksiantaja oli tuotokseen hyvin tyytyväinen. Erityisesti tehtävien

tarkistuslista ja siihen osana kuuluvat kartanon pohjapiirrustukset merkintöineen olivat toimeksiantajan mielestä toiveiden mukaisia. Myös varsinaiset suunnitelmassa olevat ideat saivat toimeksiantajalta positiivista palautetta. Suunnitelmasta löytyvät elämyskokemusta edistävät elementit eivät kuitenkaan päätyneet varsinaiseen tapahtumaan, joten varsinaista suunnitelmaa arvioimaan päätettiin valita toinen taho toimeksiantajan sijaan.

Suunnitelman ulkoista arviointia varten tehtiin Elämyskolmiomalliin perustuva arviointilomake (liite 4), johon vastaamaan valittiin Laurea Eventsillä työskentelevä Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelija, tapahtuma-assistentti Amanda Kääriäinen. Aalto-Kallio ym. (2009, 11) mukaan ulkoisella arvioitsijalla tulee olla riittävä ymmärrys arvioitavasta kohteesta ja sen toimintaympäristöstä, jotta arvioinnista on mahdollista saada työlle toivottua lisäarvoa. Kääriäinen valittiin arviointitehtävään, sillä häneltä koettiin saatavan asiantuntevia ja tuoreita näkemyksiä suunnitelman elämyskokemuksia edistävästä elementeistä. Valitun vastaajan eduksi koettiin myös tämän ulkopuolisuus opinnäytetyön hankkeeseen liittyen ja työn tekijöiden halu tuoda esiin opiskelijayhteistyötä. Suunnitelman tekijöillä on ensikäden tietämys arvioitavasta aineistosta ja hyvä ymmärrys sen toimintaympäristöstä, jonka vuoksi työn sisäinen arviointi tekijöiden puolesta on suositeltavaa (Aalto-Kallio ym. 2009, 11). Kääriäisen lisäksi työn tekijät arvioivatkin suunnitelmaa itse vastaten samoihin arviointikysymyksiin vertailukelpoisen materiaalin aikaansaamiseksi. Työn tekijät vastasivat laatimiinsa kysymyksiin ensin, jonka jälkeen vastaava arviointilomake ja elämyksellisiä elementtejä Träskändan puutarhajuhliin koskeva suunnitelma lähetettiin Kääriäiselle sähköpostitse.

Kääriäisen vastausten perusteella voidaan todeta, että suunnitelma puutarhajuhliin toteutettavista elämyksellisyyden kokemista edesauttavista elementeistä ylittää elämyskolmiossa esitetyillä kokemuksen tasoilla aina emotionaalisella tasolla tapahtuvaan elämyksen kokemiseen asti. Myös kaikki elämyskokemuksen mahdollistavat elementit on sekä ulkoisen että sisäisen arvioinnin mukaan otettu huomioon suunnitelmaa laadiattaessa. Motivaation tason kiinnostuksen herättäminen on suunnitelmassa huomioitu jo kutsun suunnitteluvaiheessa. Kutsusta on pyritty suunnittelemaan kiinnostava ja tilaisuuden teemaan johdattelleva. Kääriäisen (2013) mukaan tässä on onnistuttu ja hän toteaaakin vastauksessaan suunnitellun kutsun herättävän ajatuksen erilaisesta tilaisuudesta, jonka visuaalinen toteutus antaa esimakua tulevasta. Jo kutsun suunnitteluvaiheessa on pyritty varmistamaan, että elämyselementtien läsnäolo on huomattavissa heti vieraan vastaanottaessa henkilökohtaisen kutsunsa. Aurora Karamzinin Aleksanteri II:lle järjestämistä puutarhajuhlita kertova tarina saa arvoisensa alun alkuperäisten juhlien menukortin ulkonäköä mukailevan kutsun muodossa.

Elämyskolmion fyysiselle tasolle pääsyn mahdollistavat aistiärsykkeet ja älyllisen tason oppimismahdollisuudet on työn tekijöiden mukaan huomioita suunnitelmaa tehtäessä.

Kääriäinen (2013) vahvistaa asian arvionnissaan toteamalla suunnitellun miljöön musiikkeineen ja henkilökunnan käytösetikkeineen vastaavan hänen käsitystään aisteja aktivoivasta ympäristöstä. Oppimisen kannalta tärkeäksi Kääriäinen kokee suunnitelmasta selvästi esiin nousevan tarinallisen kerronnan, joka on suunniteltu tapahtumassa toteutettavissa juonnoissa ja ohjatuilla kartanokierroksilla. Myös buffet-pöydän yhteyteen suunnitellut ruokalajien historyayhteyksien selitykset vahvistavat tapahtuman tarinallisuutta ja altistavat osallistujat omaksumaan uutta tietoa. (Kääriäinen 2013.) Elämyskolmion kärkeä, emotionaalista tasoa, suunnitelmassa on pyritty lähestymään rakentamalla suunnitelluista elämyselementeistä selkeitä, toisiinsa liittyviä kokonaisuuksia. Kääriäinen (2013) sanoo jo suunnitelman luettuun kokeneensa tapahtumaan liittyen positiivisia tunteita, vaikka ei tapahtumaan osallistunutkaan. Vanhan rakennuksen kunnioittamisen, hyväntekeväisyyden ja historia-aspektin onnistunut yhteensovittaminen muodostavat kokonaisuuden, joka vie tapahtumaan osallistujan kohti elämyksellisyyden kokemista.

Sekä sisäisen että ulkoisen arvioinnin perusteella on mahdollista todeta, että Elämyskolmion avulla arvioituna Träskändan puutarhajuhlien elämyksellisiä elementtejä koskeva suunnitelma toteutettuna muodostaisi tapahtumaan osallistuville otolliset puitteet elämyksen kokemiseen. Kolmion alaosassa, perustuksena, olevat elämyselementit on huomioitu keskenään tasavertaisesti ja perustellen. Elementtien olemassa olon ansiosta tapahtumaan osallistuvan henkilön kokemus voi nousta motivaation-, fyysisen- ja älyllinen tason kautta aina emotionaaliseen tasolle asti. Henkisen tason saavuttamiseen vaadittaisiin vielä emotionaalista tasoa voimakkaampia tunnereaktioita ja asioita, jotka vaikuttaisivat kokijaan peruuttamattomasti siten, että hän kokisi jonkin pysyvän muutoksen. Suunnitelman laatijat kokevat, että Elämyskolmion henkiseen tasolle pääseminen on tasoista kokijan puolesta kaikkein henkilökohtaisin. Tason toteutumista on mahdotonta arvioida elämyksellisiä elementtejä käsittelevän suunnitelman perusteella.

Kääriäisen vastauksista nousi esiin myös kehityskohteita. Konkreettisenä kehityskohteena käytännön suunnitelmaan Kääriäinen mainitsi kiitoskortin tai muun vastaavan muistamisen lähettämisen osallistujille tapahtuman jälkeen. Työ pari myöntää, että asia jäi huomiotta, vaikka palvelumuotoilun kontaktipisteisiin tutustuttaessa kävi ilmi, että asiakkaalle tilaisuuden jälkeen jäävä esine tai asia mahdollistaa muistijäljen vahvistumisen ja tilaisuuden mieleen palaamisen vielä pitkään sen jälkeen.

6 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa toteutettavissa oleva suunnitelma, joka pitää sisällään näkemyksiä siitä, millaiset elämykselliset elementit lisääisivät elämyksen kokemisen mahdollisuutta kutsuvieraille Träskändan kartanossa 16.9.2013 järjestetyissä

puutarhajuhlissa. Opinnäytetyön toimintaympäristönä toiminut tapahtuma oli osa Espoon kaupungin ja monialaisen osaamiskeskus InnoOmnian yhteistä hanketta. Suunnittelutyössä käytettiin palvelumuotoilun menetelmiä ja asiantuntijahaastatteluja. Käytetyt menetelmät ovat perusteltuja ja sopivat työn toteuttamisen välineiksi. Palvelumuotoilun avulla saatiin ideoita suunnitelmaa varten. Lisäksi suunnitelman ohella luotu palvelubluoprint auttoi hahmottamaan tapahtuman kulkua ja siihen sisällytettyjä elämyksen kokemista edesauttavia yksityiskohtia asiakkaan näkökulmasta. Asiantuntijahaastattelut antoivat ideointiprosessiin sisältöä valituista teemoista ja niistä saadut tulokset tukivat suunnitelmaan valittujen elementtien relevanttiutta.

Yhteistyö hankkeen toimeksiantajan kanssa sujui projektin aikana vaihtelevasti. Aluksi vilkas yhteydenpito auttoi valitun aiheen jäsentämisessä ja suunnittelutyön aloittamisessa. Projektien edetessä yhteydenpito taantui, mikä vaikutti suunnittelutyön etenemiseen ja hyvin alkaneeseen vuorovaikutussuhteeseen negatiivisesti. Projektin alussa elämyksellisten elementtien, muun muassa tilaisuuden ohjelmanumeroiden, suunnittelu luotettiin opinnäytetyöntekijöiden käsiin, mutta prosessin edetessä kävi kuitenkin ilmi, että projektiryhmä olikin jo pitkälle päättänyt, millainen tapahtumasta tulee. Paremmiin toteutetulla kommunikaatiolla ja järjestäytyneemmällä projektioorganisaatiolla eri projektiryhmän jäsenten kesken olisi jo hyvissä ajoin saatu tietoa muuttuneista raameista, joita toimeksiantaja toivoi noudatettavan. Opinnäytetyöparin keskenäinen yhteistyö sujui hyvin ja suunnittelutyö eteni lähes aikataulussa toimeksiantajan kanssa käydyn yhteydenpidon hetkellisestä katkeamisesta huolimatta. Työt jakautuivat koko opinnäytetyöprosessin ajan tasaisesti työparin kesken. Opinnäytetyön toteuttaminen parin kanssa yksin työskentelyn sijaan koettiin sekä antoisana että hetkittäin haasteellisena. Parityöskentelyn eduksi koettiin keskustelumahdollisuus ja ideointivaiheessa esiin tulleiden ideoiden jalostaminen vuorovaikutteisesti keskustellen. Työn etenemisen kannalta työlääksi koettiin aikataulujen yhteensovittamisen vaikeus.

Suunnittelutyön tuloksena syntyneet, toimeksiantajalle luovutettuun suunnitelmaan päätyneet, näkemykset elämyksiä tuottavista elementeistä luotiin ideointimenetelmien avulla työn perustukseksi rakennettua teoriaviitekehystä ohjenuorana käyttäen. Elämyksellisyyden kokemisen ymmärrettiin olevan vain yksilön määritettävissä oleva asia, jonka syntymiseen on mahdollista vaikuttaa, mutta jonka toteutumista ei voi ennalta päättää. Tapahtuman suunnitteluun elämyksellisyydaspektin lisääminen vaikuttaa erityisesti tapahtuman sisältöä suunniteltaessa. Tavallisen palvelun suunnittelussa pohditaan, millainen palvelu asiakkaalle halutaan tuottaa, mutta elämyksellisyyden tuottamiseen tähtäävän palvelun suunnittelussa on annettava painoarvoa sille, millaista sisältöä asiakas palvelusta saa.

Opinnäytetyön tekijät osallistuvat 16.9 järjestettyihin puutarhajuhliin järjestävän projektiryhmän edustajina havainnoijan roolissa, joskin päätyivät myös avustamaan tapahtuman käytännön järjestelyissä. Jo ennen tapahtumapäivää oli tiedossa, ettei suurin osa työparin toteuttamasta suunnitelmasta tule toteutumaan, mutta osallistuminen tapahtumaan koettiin silti työn kokonaisuuden arvioinnin kannalta hyödylliseksi. Elämyksellisyyden arviointia ei toteutettu siitä syystä, että työparin kehittämät elementit eivät olleet päätyneet tapahtumaan. Joitakin työparin ideoimia elementtejä oli kuitenkin nähtävissä. Kuvassa 2 tanssiesityksestä vastanneet Omnian ammattiopiston opiskelijat ohjaajineen tanssittavat juhlaväkeä. Näin tanssimaan innostuneen juhlijat pääsivät hieman lähemmäksi 150 vuotta sitten pidettyjen juhlien tunnelmaa.



Kuva 2: Juhlaväen tanssittamista 16.9.2013

Kutsuvierastilaisuus oli työparin mielestä tilaisuuden osallistuneiden vieraiden näkökulmasta melko onnistunut. Tilaisuuden sujuvuuden kannalta olisi kuitenkin ollut edullista, että erityisesti ruoka- ja juomatarjoilun sujuvuuteen olisi kiinnitetty enemmän huomiota. Tilaisuudessa työskennellyt henkilökunta koostui InnoOmniassa harjoittelua tekevästä merkonomiopiskelijoista, joilla käytännön kokemusta tilaisuuden tarjoilujen järjestämisestä ei juuri ollut. Opiskelijat eivät olleet saaneet riittävän perusteellista ohjeistusta toimintatavoista vieraiden saavuttua, jonka vuoksi tilanne muodostui sekavaksi alkumaljojen tarjoamisesta lähtien. Työntekijöiden kokemattomuuteen ja määrään vähyteen olisi voitu järjestävän tahon puolesta kiinnittää huomiota jo aiemmin. Laurea-yhteistyön hyödyntäminen olisi voinut olla ratkaisu riittävän ammattitaitoisen henkilökunnan löytämiseen. Yhdessä

Laurean ammattikorkeao opiskelijoiden kanssa myös ammattiopiston opiskelijat olisivat voineet harjoitella tilaisuudessa työskentelyä paineettomamman ilmapiirin vallitessa.

Opinnäytetyön tekijät kokevat onnistuneensa täyttämään työn alussa osoitetut tavoitteet siitä huolimatta, ettei työn kuluessa luotu elämyksellisiä elementtejä koskeva suunnitelma päätynt toimeksiantajana toimineen tahon käyttöön heidän vastatessa Träskändan puutarhajuhlien käytännön toteutuksesta. Suunnitelma on laadittu siten, ettei siinä mainitut asiat vanhene vuosien kuluessa vaan ne on otettavissa käyttöön milloin tahansa vastaavanlaista juhlaa suunniteltaessa. Tapahtumasta oon kaavailtu jatkuvaa perinnettä, joten on mahdollista, että suunnitelmassa esitettyjä ehdotuksia toteutetaan tulevina vuosina.

Lähteet

Aalto-Kallio, M., Saikkonen, P. & Koskinen-Ollonqvist, P. 2009. Arvioinnin kartalla: matka teoriasta käytäntöön. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.

Berridge, G. 2007. Events design and experience. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Cant, M.C., Strydom, J.W., Jooste, C.J., Du Plessis, P.J. 2006. Marketing Management. 5. painos. Cape Town: Juta & Co.

Curedale, R. 2013. Service design. 250 essential methods. Topanga, CA: Design Community College.

Dundon, E. 2002. Seeds of Innovation: Cultivating the Synergy That Fosters New Ideas. Saranac Lake, NY: AMACOM.

Goldblatt, J. 2011. Special Events: a New Generation and the Next Frontier. Hoboken, NJ: Wiley.

Gryskiewicz, S. & Taylor, S. 2007. Making Creativity Practical: Innovation That Gets Results. Greensboro, NC: Center for Creative Leadership.

Fitzsimmons, J. & Fitzsimmons, M. 2006. Service Management : Operations, Strategy and Information Technology. 5. painos. Boston: McGraw-Hill.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Löytänä, J. Kortesoja, K. 2011. Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Reunanen, J. 2007. Ideointiopas. Käsitteellisestä ajattelusta käytännöllisiin ideoihin. Pilot-kustannus.

Ruusuvuori, Nikander, Hyvärinen. 2010. Haastattelun analyysi. Tallinna: Raamatutrukikoda.

Shaw, C. & Ivens, J. 2005. Building Great Customer Experiences. Revised edition. New York: Palgrave.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2010. This Is Service Design Thinking: Basics - Tools - Cases. Amsterdam: BIS Publishers.

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

Viitala, R. & Jylhä, E. 2010. Liiketoimintaosaaminen: menestyvän yritystoiminnan perusta. 4. painos. Helsinki: Edita.

Virkkala, V. 1994. Luova ongelmanratkaisu. Helsinki: Vammalan kirjapaino.

Julkaisemattomat lähteet

Hero, T. 2013. Museolehtori haastattelu 15.5.2013. Espoon kaupungin museo. Espoo.

Huttunen, M. 2013. Elämysjohtajan haastattelu 25.4.2013. A&S Restaurants. Helsinki.

Kääriäinen, A. 2013. Näkemyksiä elämyksellisistä elementeistä Träskändan puutarhajuhliin - suunnitelman ulkoinen arviointi. 27.11.2013. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Sähköiset lähteet

A&S Ravintolat. 6 ainutlaatuista ravintolaa. 6 unohtumatonta elämystä. Viitattu 1.10.2013.
<http://www.asrestaurants.com/FI/yritys/tarina.html>

Elämys. 2009. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. Viitattu 5.11.2013.
<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=166>

Elämyksen elementit. 2010. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. Viitattu 5.11.2013.
<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=4321>

Elämyskolmio. 2009. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. Viitattu 5.11.2013.
<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=3615>

Elämysteollisuus. 2010. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. Viitattu 5.11.2013.
<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=4375>

Elämystuote. 2010. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. Viitattu 5.11.2013.
<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=4376>

Elämisyhteiskunta. 2010. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. Viitattu 5.11.2013.
<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=4377>

InnoOmnia. 2012. InnoOmnia tarina. Viitattu 21.1.2013.
<http://www.innoomnia.fi/node/51>

Kivimäki, P. 2012. Aurora Karamzin ja Träskändan kartano osat 1-4. Espoon perinneyhdistys Aurora. Viitattu 6.2.2013.
<http://espoonaurora.net/Aurora-Karamzin-ja-Traskandan-kartano-Osa-1.html>

Kokemuksen tasot. 2010. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. Viitattu 7.11.2013.
<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=4320>

Laurea Katsaus. 2013. Yhteistyötä InnoOmnia kanssa yli koulutusasteiden. Viitattu 3.10.2013.
<http://www.laurea.fi/fi/tietoa-laureasta/tiedotusvalineille/laureakatsaus/Sivut/Yhteistyötä-InnoOmnia-kanssa-yli-koulutusasteiden.aspx>

Lyytikäinen, J. 2013. InnoEspoo. Viitattu 3.10.2013.
<http://www.innoomnia.fi/node/363>

Museovirasto. 2009. Valtakunnallisesti merkittävät rakennetut kulttuuriympäristöt. Träskändan kartano. Viitattu 21.1.2013.
http://www.rky.fi/read/asp/r_kohde_det.aspx?KOHDE_ID=35

Toivonen, M. 2010. Service blueprinting - mitä ja miksi. Viitattu 18.5.2013.
http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/serve/documents/seminaariaineistot/marjatoivonen.pdf

Kuvat

Kuva 1: Nykyinen Träskändan kartanon päärakennus 16.9.2013	9
Kuva 2: Juhlaväen tanssittamista 16.9.2013	40

Kuviot

Kuvio 1: Teoreettinen viitekehys.....	10
Kuvio 2: Odotukset ylittävän asiakaskokemuksen elementit (Löytänä & Korteso 2011, 60)13	
Kuvio 3: Elämiskolmiomalli (Elämiskolmio 2009).....	14
Kuvio 4: Tapahtumasuunnittelun prosessi	18
Kuvio 5: Opinnäytetyöprosessi.....	19
Kuvio 6: ”The Five W’s” -työkaluun perustuva miellekartta	28
Kuvio 7: Tapahtuman kulkua kuvaavan blueprint-kaavion alkuosa	33
Kuvio 8: Tapahtuman kulkua kuvaavan blueprint-kaavion keskiosa	34
Kuvio 9: Tapahtuman kulkua kuvaavan blueprint-kaavion loppuosa.....	35

Taulukot

Taulukko 1: SWOT-analyysi.....	29
--------------------------------	----

Liitteet

Liite 1 Asiantuntijahaastattelurunko, Marko Huttunen	48
Liite 2 Asiantuntijahaastattelurunko, Tiina Hero	49
Liite 3 Näkemyksiä elämysellisistä elementeistä Träskändan puutarhajuhliin	50
Liite 4 Elämyskolmiomalliin perustuva arviointilomake.....	84

Liite 1 Asiantuntijahaastattelurunko, Marko Huttunen

A&S Ravintoloiden elämysjohtaja Marko Huttusen haastattelu 25.4.2013, klo 17.00

Taustatiedot

Voisitteko kertoa lyhyesti itsestänne?

Mitä elämyksellisyys on teille?

Kertoisitteko tehtävistänne A&S Ravintoloiden elämysjohtajana?

Miten iso osa toimintaanne elämyksellisyys on?

Elämyksellisyys

Miten elämyksellinen kokemus toteutetaan?

Mistä (osista) elämyksellisyys mielestänne rakentuu?

Miljö, äänimaailma, tuoksut, henkilöstö, valaistus, laadittu ohjelma/sisältö

Voiko elämyksellisyyden toteuttaa ilman jotain em. elementeistä?

Miten elämyksellinen tapahtuma mielestänne eroaa tavanomaisesta tilaisuudesta?

Elämysten tuottaminen

Miksi elämyksellisyys osana palvelun tuottamista on tärkeää?

Miten elämyksellisyyden toistuminen voidaan taata?

Olemme laatimassa tapahtumasuunnitelmaa gaalailtaan, josta on tarkoitus tehdä jokavuotinen. Mitä meidän tulisi erityisesti ottaa huomioon nyt ja tulevina vuosina elämyksellisestä näkökulmasta tarkasteltuna?

Miten elämyksellinen tapahtuma mielestänne eroaa tavanomaisesta tilaisuudesta?

Mikäli osallistuisitte Träskändan kartanossa järjestettävään gaalailtaan, millaisia elämyksiä odottaisitte saamienne ennakkotietojen perusteella? (Kerromme lyhyen infon haastattelun aluksi)

Liite 2 Asiantuntijahaastattelurunko, Tiina Hero

WeeGeen museolehtori Tiina Heron haastattelu 15.5, klo. 10.00

Taustatiedot

Kertoisitteko hieman itsestänne; nimi, toimenkuva, koulutus, miten olette päätyneet nykyisiin työtehtäviinne?

Miten olette päätyneet mukaan InnoEspoo-hankkeen Träskändan kartano -projektiin?

Mikä on roolinne projektissa?

Aurora Karamzin

Kuka oli Aurora Karamzin?

Mitä Karamzin teki eläessään?

Mikä teki hänestä aikanaan vaikutusvaltaisen henkilön?

Mistä Aurora Karamzin tunsu Aleksanteri II:n? Mikä oli heidän suhteensa?

Miksi Karamzin halusi kutsua Aleksanteri II:n luokseen Träskändan kartanoon?

Aleksanteri II:n vierailu/puutarhajuhlat 16.9.1853

Onko juhlien vieraslista tiedossa? Keitä oli kutsuttu? Oliko kutsuttujen listalla mahdollisesti myös paikallista väkeä?

Millaista ohjelmaa juhlissa oli?

Miten tarjoilu juhlissa oli järjestetty?

Juhlat olivat puutarhajuhlat, pääsikä juhlaväki myös kartanon sisätiloihin?

Juhlien historiaan perehtyneenä, mitkä ovat mielestänne olennaisimpia ja tärkeämpiä seikkoja, jotka meidän olisi hyvä huomioida juhlien 150v juhluvuoden kunniaksi järjestettävässä gaalaillassa?

Träskändan uusi kartano

Kertoisitteko nykyisen kartanorakennuksen historiasta?

Onko kartanon historiassa merkittäviä tapauksia?

Millaisessa käytössä kartano oli ennen sen muuttamista vanhainkodiksi? Miten kartano päätyi vanhainkotikäyttöön?

Liite 3 Näkemyksiä elämyksellisistä elementeistä Träskändan puutarhajuhliin



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Näkemyksiä elämyksellisistä elementeistä

Träskändan puutarhajuhliin

Porkka, Eveliina; Tiainen, Julia

2013 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Näkemyksiä elämyksellisistä elementeistä Träskändan puutarhajuhliin

Porkka, Eveliina; Tiainen, Julia
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Näkemyksiä elämyksellisyydestä
Syyskuu, 2013

Sisällys

1	Johdanto.....	53
2	Elämyksellisen tapahtuman suunnittelu: Träskändan puutarhajuhlat.....	54
2.1	Kutsut ja vieraslista.....	54
2.2	Tilasuunnittelu.....	55
2.3	Vieraiden saapuminen, ensivaikutelman luominen.....	61
2.4	Henkilökunta	61
2.4.1	Henkilökunnan asut	62
2.4.2	Käytösetiketti	62
2.5	Tapahtuman juoma- ja ruokatarjoilut.....	63
2.6	Illan ohjelma	65
2.6.1	Musiikki.....	65
2.6.2	Tanssi.....	66
2.6.3	Taide	66
2.6.4	Muu oheisohjelma	67
2.6.5	Ilotulitus	67
2.7	Aikataulu.....	68
2.8	Tehtävien ja vastuiden tarkistuslista	68
2.9	Riskien analysointi ja niihin varautuminen	69
	Lähteet	72
	Kuvat	73
	Liitteet.....	74

1 Johdanto

Tämä dokumentti sisältää Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden, Eveliina Porkan ja Julia Tiaisen, näkemyksiä elämyksellisistä elementeistä koskien 16.9.2013 Träskändan kartanossa järjestettävää kutsuvierastilaisuutta. Suunnitelma elämyksellisistä elementeistä on Tiaisen ja Porkan opinnäytetyön toiminnallinen osa, jonka toteutusvaiheessa on käytetty apuna palvelumuotoilun menetelmiä .

Näkemykset luovutetaan toimeksiantajalle sovittuna aikana ennen tapahtuma- ajankohtaa. Työn tavoitteena on saada aikaan realistisia ideoita, jotka toteutettuna edesauttavat kutsuvieraiden elämyksellisyyden kokemista. Porkka ja Tiainen eivät osallistu varsinaisesti tapahtuman suunnitteluun vain keskittyvät ainoastaan elämyksellisiä kokemuksia edesauttavien elementtien suunnitteluun. Elementit ammennetaan tapahtuman teemasta, juhlista, jotka Aurora Karamzin järjesti keisari Aleksanteri II:n kunniaksi kartanossaan vuonna 1863.

Porkka ja Tiainen toivovat, että suunniteltuja elementtejä hyödynnetään tapahtumaa toteutettaessa. Sen vuoksi suunnitelma sisältää myös tapahtuman suunnitelmallisia piirteitä, kuten hahmotelman aikataulusta ja tilasuunnittelua.

2 Näkemyksiä elämyksellisistä elementeistä Träskändan puutarhajuhliin

Käynnissä olevaan InnoEspoo-hankkeeseen kuuluvan Träskändan kartanopuistossa 16.9.2013 järjestettävän tapahtuman tarkoitus on juhlistaa ja tuoda esiin samana päivänä 150 vuotta sitten kartanolla pidettyjä puutarhajuhlia ja niiden historiaa. Kartanon silloinen omistaja, Aurora Karamzin, piti Venäjän keisari Aleksanteri II:n Suomen vierailun kunniaksi puutarhajuhlat 16.9.1863. Juhlavuoden kunniaksi tapahtuman teema mukailee vahvasti 1800-lukua ja suunnittelulla pyritään tuomaan tapahtumaan elementtejä erityisesti alkuperäisten, vuoden 1863 puutarhajuhlien järjestelyistä.

Järjestettävä tapahtuma, Träskändan puutarhajuhlat, tulee olemaan luonteeltaan kutsuvierasperiaatteella toimiva varainkeruugaala. Juhlien tavoite on herättää kiinnostusta päättävissä asemissa olevissa kutsuvieraissa ja saada rahallista tukea Träskändan kartanon kunnostamiseen näyttämällä, miten ainutlaatuinen ja kulttuurihistoriallisesti arvokas kohde kartano on. Tapahtuman aikana tavoitteena on myös kerätä varoja nuorten syrjäytymisen ehkäisytyöhön yhteistyössä Diakoniaopiston kanssa. Koska tapahtumassa halutaan korostaa nuorten monenlaisia kykyjä ja halua osallistua yhteiseen tekemiseen, vastaavat tapahtuman toteutuksesta Omnia-ammattikoulun lukuisten koulutuslinjojen nuoret ja aikuislinjan opiskelijat vastuopettajiensa johdolla.

Syyskuussa pidettävät puutarhajuhlat ovat osa suurempaa Träskändan kartanolla järjestettävää, 3 viikkoa kestävästä tapahtumarupeatusta. Projektin laajuuden vuoksi, projektissa on mukana useita suunnittelijoita, toteuttajia, sidosryhmiä ja yhteistyökumppaneita. Tämä tapahtumasuunnitelma keskittyy ainoastaan 16.9.2013 pidettäviin puutarhajuhliin ja sen keskeisin sisältö on elämyksellisyyden, tilan käytön ja tapahtuman kulun suunnittelu. Jesse Ketokoski Laurea-ammattikorkeakoulusta suorittaa projektia koskien puutarhajuhlien turvallisuutta, riskejä ja lupa-asioita, kun taas markkinoinnin suunnittelu ja toteutus sekä juhlien tarjoilujen suunnittelu ja toteutus tehdään Omnia-ammattiopiston puolesta. Edellä mainittuja aihealueita sivutaan tästä syystä tapahtumasuunnitelmassa vain pintapuolisesti. Elämyksellisyyden, tilan käytön ja tapahtuman kulun suunnittelun tukena on käytetty asiantuntijahaastatteluja A&S Ravintoloiden elämispäällikkö Marko Huttusen ja Espoon kaupungin museolehtori Tiina Heron kanssa, tapahtuman järjestämistä koskevaa lähdekirjallisuutta sekä palvelumuotoilun keinoja; ideointi ja blueprinting.

2.1 Kutsut ja vieraslista

Träskändan puutarhajuhlien kutsuvieraat saavat kutsun postitse hyvissä ajoin ennen tapahtumaa. Kutsu on tyylikäs ja 1800-henkinen, Aurora Karamzinin puutarhajuhlissa vuonna 1863 käytettyä menu-korttia ulkonäöltään jäljittelevä. Kutsussa kerrotaan selkeästi, mutta tarinallisesti, miksi, minne ja minä ajankohtana vieraat ovat kutsuttu juhlimaan. Se sisältää lisäksi tiedon illan pukukoodista (iltapuku) ja viimeisestä vastauspäivästä osallistumisen varmistamiseksi. Jo pelkän kutsun perusteella, vierailta on vahva käsitys siitä, mitä tapahtumalta voi odottaa ja se on saanut vieraat sekä kiinnostumaan että innostumaan ainutlaatuisilta vaikuttavista juhlista.

Tilaisuutta ei varsinaisesti markkinoida vaan kutsuja lähetetään ennalta sovittu määrä tahoille, joiden arvellaan olevan kiinnostunut kyseessä olevasta tapahtumasta. Hankkeen vetäjänä toimiva Jouko Kivimetsä on kaavaillut kutsuttaviksi muun muassa kaupungin päättäjiä, joilla voisi olla vaikutusvaltaa ajatellen kartanon kunnostukseen tarvittavia määrärahoja haettaessa. Myös nuorison syrjäytymisen ehkäisytyötä tekeviä ja - aiheen tukemisesta kiinnostuneita tulee olemaan kutsuttavien joukossa.

2.2 Tilasuunnittelu

Träskändan nykyinen kartanorakennus toimi vuoteen 2007 asti vanhainkotina ja on edelleen kunnostamatta käytön jäljiltä. Alakerran tiloissa toimii tällä hetkellä iltapäiväkerho, joka on sisustanut tiloista tarkoitukseen sopivia. Juhlia edeltävän tilasuunnittelun haasteista yksi on tuoda esiin kartanon omaa olemusta lähes sadan vuoden takaa ja häivyttää sekä aiemman että nykyisen toiminnan jättämiä jälkiä. Esimerkiksi suurimpaan osaan yläkerran huoneista vierailta ei ole pääsyä juhlien aikana, sillä ne ovat vanhainkotikäytön jäljiltä täysin kunnostamattomia. Iltapäiväkerhon tiloja siistitään ja lavastetaan iltaa varten, pyrkimyksenä olla häiritsemättä kerhon toimintaa. Tarvittavien lavasteiden suunnittelusta vastaa Omniassa käsi- ja taideteollisuusalan perustutkintoa suorittavat opiskelijat. Hankkeen vetäjältä, Jouko Kivimetsältä, saadun tiedon mukaan lavasteisiin ja muihin tarvittaviin rakenteisiin on käytettävissä 7000 euroa.

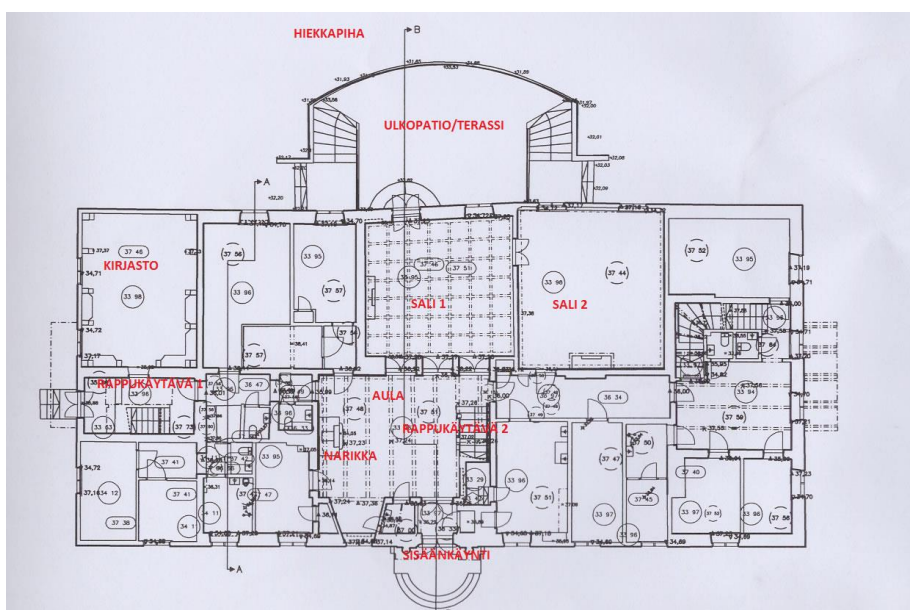
Yllä mainituista haasteista johtuen juhlat pidetään pääosin kartanon pihamaalla. Suunnittelun alkuvaiheessa iltapäiväkerhon vetäjät eivät olleet suostuvaisia siirtämään toimintaansa tapahtuman ajaksi muualle tai edes varastoimaan tavaroitaan väliaikaisesti kartanon muihin tiloihin. Espoon kaupungin tilakeskukselta saadun pohjapiirustuksen ja jo suoritettujen kartanon tutustumiskäynnin perusteella valitaan sisä- ja ulkotilat, joita tullaan käyttämään. Sisätiloista tullaan käyttämään yläkerran osalta viittä huonetta, kahta aulatilaa ja vessoja, jotka on ajateltu naistenhuoneeksi. Yläkerran huoneisiin laitetaan esille taidetta ja yhdessä huoneista on mahdollisuus tutustua talon alkuperäisrakenteisiin. Yläkerran aulatilaja käytetään

mahdollisesti myös ruokien tarjoiluun. Alakerrassa juhlaväen käyttöön on suunniteltu sisääntuloaula, niin kutsuttu päiväkotihuone, kirjasto ja sinne johtava käytävä.

Ulkona juhlaväen käytössä ovat niin kutsuttu päälava, johon käynti kartanorakennuksen läpi etupihalta hallien kautta takapihalle. Käytettävissä on myös päälavan edusta, joka tullaan kattamaan huonon sään varalta. Edustalle rajataan myös anniskelualue, jossa vieraat saavat nauttia mietoja alkoholijuomia. Lisäksi vierailta on pääsy grillialueelle ja kartanon oikealla puolella sijaitsevalla alueella, joka on omiaan esimerkiksi pieneen tanssahteluun. Päälavan edustalle katettava alue tullaan myös lämmittämään kaasulämmittimien avulla, jotta ilta-asuihin pukeutuneet vieraan tarkenevat juhlia yömyöhään. Grillialue, päälava ja kartanon sivussa sijaitseva pyöreä tanssahtelualue tullaan koristamaan asianmukaisesti erilaisin valoin ja lyhdyin.

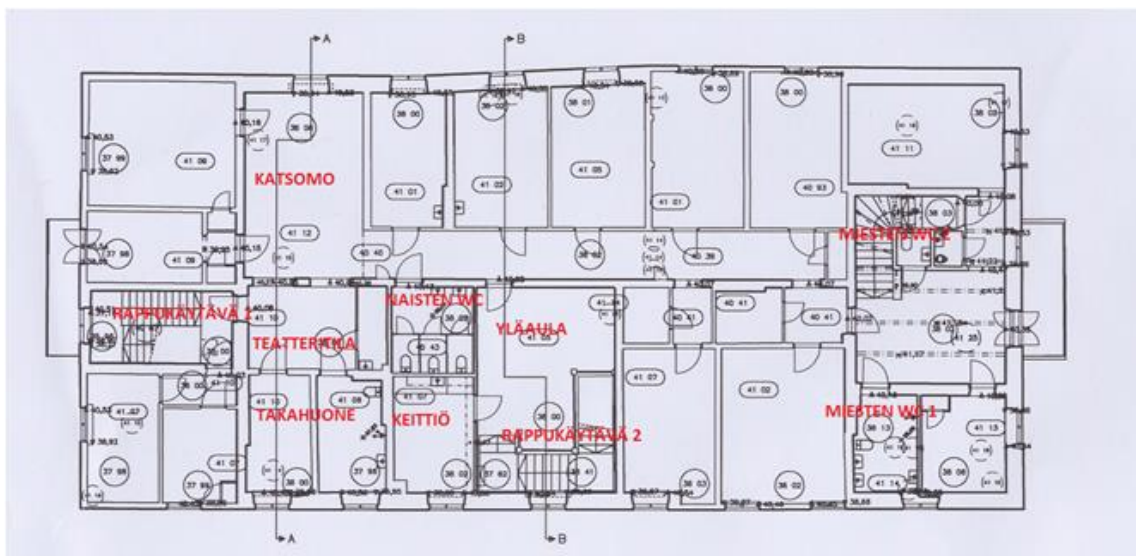
Edelliset kappaleet kuvaavat juhlan tilasuunnittelua alkuperäisten tietojen ja käyttöön luvattujen tilojen perusteella. Suunnitelman edetessä ja ajan kuluessa tietyt seikat ovat kuitenkin muuttuneet. Alkuun suunnitellut puutarhajuhat on nyt siirretty lähes kokonaan pidettäväksi kartanon sisätiloissa, sillä hanke saikin käyttöönsä suurimman osan kartanon sisätiloista, myös iltapäiväkerhon käyttämien tilojen osalta. Elokuussa saatujen uusien tietojen perusteella suunnittelijat tekivät muutoksia suunnitelmaansa siltä osin, kun se on tarpeellista.

Seuraavissa kuvissa on nähtävillä kartanon pohjapiirustukset, ala- ja yläkerrasta, joihin on punaisella merkitty tilat, jotka ovat juhlapäivänä käytössä. Ulkona käytössä on kuvaan merkitty patio ja hiekkapiha. Kaikki juhlan tapahtumat on siirretty sisätiloihin.



Kuva 3: Träskändan kartanon pohjapiirustus, alakerta

Alakerran tiloissa on päivitettyjen tietojen perusteella käytössä yllä olevassa kuvassa punaisella nimetyt tilat. Vieraat saapuvat kartanoon sisäänkäynnin kautta, josta he siirtyvät aulatilaa läpi saliin 1. Aulan ja salin 1 lisäksi alakerran tiloista käytössä ovat sali 2, kirjasto ja rappukäytävät. Lisäksi salista 1 on käynti kartanon takapihalle, patiille, jossa vieraat voivat käydä vilvoittelemassa. Pois käytöstä oleviin tiloihin on vierailtu pääsy estetty.



Kuva 4: Träskändan kartanon pohjapiirustus, yläkerta

Yläkerrasta on yläkuvaan punaisella merkittyjen tilojen lisäksi käytössä osa pienemmistä huoneista, jotka näkyvät kuvan ylä- ja alalaidoissa. Kaikki pienemmät huoneet eivät tule olemaan käytössä, sillä osa huoneista on lukittuna ja osan kunnoltaan käyttökelvottomia. Yläkerrassa käytössä ovat kaksi rappukäytävää auloineen, naisten wc-tilat, miesten wc-tiloiksi tarkoitetut kaksi yksittäistä wc:tä, keittiö ja eräänlainen olohuone, joka tulee toimimaan teatterin näyttämönä ja katsomotilana. Lisäksi teatteritilan takana sijaitsevat kaksi huonetta ovat käytössä.



Kuva 5: Träskändan kartanon sisäänkäynti

Yllä on kuva sisäänkäynnistä, josta vieraat ohjataan sisään kartanoon. Tapahtumailtana oven molemmin puolin sijoitetaan henkilöt kunniavartioon vastaanottamaan vieraita.



Kuva 6: Sisääntuloaula

Yllä olevassa kuvassa on aula, johon vieraat saapuvat kartanon pääovista. Kuvassa 4 näkyvän aulatilan oikeaan laitaan tulee myös juhlapäivänä narikka, johon vieraat voivat jättää päällysvaatteensa. Kuvassa näkyvistä portaista vieraat voivat kulkea yläkerran aulaan (kuva 8) ja muihin yläkerrassa käytössä oleviin tiloihin.



Kuva 7: Sali 1 ja ovet ulkopatiolle

Kuvassa yllä on suunnitelmassa nimellä ”Sali 1” kulkeva huone. Huone tulee olemaan näyttämönä illan tanssiesityksille. Huoneen läpi voi myös kulkea kartanon takapihalla olevalle patiolla, josta aukeaa näkymät kartanon puistoon.



Kuva 8: Esiintymislava, jossa vieraille alkumaljat

Yllä oleva kuva on otettu kartanon takapihalla olevalta patiolta kartanon puistoon päin. Kuva on maaliskuulta, joten se ei anna oikeaa kuvaa siitä, miltä näkymä tulee näyttämään juhlien

aikaan syyskuussa. Sään salliessa vieraat ohjataan patiolle nauttimaan alkumaljojaan ja muuten vilvoittelemaan.



Kuva 9: Kirjastohuone

Edellä näkyvä kuva on otettu Träskändan kartanon kirjastosta. Kirjasto on yksi ainoita huoneita rakennuksessa, jossa on näkyvillä sen alkuperäisiä rakenteita. Kirjastoon oli alun perin tarkoitus sijoittaa antiikkikauppiaiden myytävänä olevia huonekaluja, mutta ideasta luovuttiin hankkeen vetäjän taholta. Vieraat pääsevät tapahtumassa kuitenkin tutustumaan kirjastoon. Kulku huoneeseen tapahtuu yläkerran kautta.



Kuva 10: Yläkerran aulatila

Yläkerran aulatilaaan tullaan juhlan ajaksi sijoittamaan buffetpöytä ruokatarjoilua varten (Kuva 8). Aulatilasta vieraat pääsevät kulkemaan yläkerran muihin tiloihin. Kuvassa näkyvät portaat sijoittuvat alakerrassa sisääntuloaulaan.

2.3 Vieraiden saapuminen, ensivaikutelman luominen

Suunnitelman laatijat pitävät ensivaikutelmaa erittäin tärkeänä vieraiden viihtymistä ajatellen. Siihen on paneuduttava erityisen tarkasti tapahtuman historiallisen luonteen vuoksi, sillä pienetkin lipsahdukset ja epäloogisuudet voivat pilata tunnelman ja illuusio vuonna 1863 pidettyjen juhlien toisinnosta on vaarassa särkyä.

Itse tapahtumapäivänä elämyksellisyys jatkuu vieraille heti heidän saavuttua kartanon pihaan. Syysillan hämärtyessä kartanon ajopihaa ja sisäänkäyntiä kehystävät loimuavat ulkotulet, jotka tuovat valoa, lämpöä ja arvokkuutta jo entuudestaan näyttävän kartanon ulkosivuun. Sisääntulo-ovien molemmin puolin seisoo teeman mukaisesti pukeutuneet ovivahdit, jotka sotilaallisen arvokkaasti elehtien avaavat ovet vieraille ja toivottavat heidän tervetulleiksi juhliin. Astuttuaan sisääntuloaulaan, vieraita tervehtii aulassa sijaitsevan narikan hoitajat - he neuvovat vieraita jättämään haluamansa tavarat säilytykseen, ojentavat narikkalapun vastineeksi ja opastavat vieraat kohti Sali 1:stä. Salin kaksoisovilla vieraita odottaa muutama tarjoilija, joilla on käsissään alkumaljatarjotin. Alkumalja on vanhan reseptin mukaan valmistettu raparperijuoma sekoitettuna kuohuviiniin, mutta myös alkoholittomiin alkumaljoihin ilman kuohuviiniä on varauduttu. Sali 1:ssä on nähtävissä info-tauluja, joista vieraat voivat tervetuliaispuhetta odotellessaan lukea kartanon pitkistä ja värikkäistä historiasta vuosisatojen ajalta. Sään salliessa vieraat ohjataan ulos patiolle ja puutarhaan alkumaljaa nauttimaan.

2.4 Henkilökunta

Henkilökuntana hyväntekeväisyysgaalaillassa toimivat pääosin Omnia-ammattiopiston innomerkonomi-opiskelijat ohjaajineen. Henkilökuntaa juhlassa tarvitaan useissa eri tehtävissä aina ruoan esivalmistuksesta tarjoiluun ja yleisön viihdyttämiseen. Ruoan esivalmistuksesta ja esille laitosta vastaavat Omnian Lakelankadun yksikössä opiskelevat aikuisopiskelijat. Ruoan tarjoilua hoitavat opiskelijat ja heidän ohjaajansa. Opastus- ja muissa tehtävissä juhlassa nähdään ainakin hankkeen vetäjä, Jouko Kivimetsä. Yksi juhlan ohjelmanumeroista on nuorten esittämät tanssit Aurora Karamzinin järjestämien juhlien aikakaudelta. Tanssivat nuoret on valittu taitojensa ja halukkuutensa perusteella ensimmäisiin ammattiopisto-opiskelijoiden vanhojentansseihin osallistuvista pareista.

Ennen juhlaa henkilökunta koulutetaan tehtäviinsä, jotta tilaisuuden alkaessa kaikki olisi selvää, eikä väärinymmärryksiä pääsisi syntymään. Henkilökunta puetaan asianmukaisesti ja heidän kanssa käydään läpi, miten niin sanotun palvelusväen oli hyvä käyttäytyä 1800- luvulla. Täysin autenttista palveluelämystä asiakkaille ei välttämättä ole mahdollista luoda, mutta suunnitelman laatijat uskovat, että jo pienetkin asiat, kuten arvokas puhetyyli ja teitittely luovat juhlaan haluttua tunnelmaa. Näitä seikkoja käydään läpi tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.

2.4.1 Henkilökunnan asut

Tilaisuuden suunnittelussa avustavat Porkka ja Tiainen toivovat tarjoilijoiden ja muun tilaisuudessa työskentelevän henkilökunnan pukeutuvan siisteihin, asianmukaisiin vaatteisiin, jotka mahdollisuuksien mukaan mukailisivat vuonna 1863 pidettyjen juhlien ajan henkeä. Tarjoilijoiden asuihin haetaan inspiraatiota 1800-luvulla kansainvälisen ja kulturellin ylimystön kodeissa työskennelleen palvelusväen asuista. Naispuolisten tarjoilijoiden asuksi käy musta hame ja musta kauluspaita. Kauluspaidan päälle asennetaan mahdollisuuksien mukaan valkoinen pitsikaulus. Palvelusväen kengät ovat hillityt, asialliset ja mustat.

Palvelusväen hiukset sidotaan niskaan nutturalle ja meikkiä käytetään hillitysti tai ei ollenkaan. Vaatteiden lisäksi myös hius- ja meikkityyliä toivotaan olevan huomaamattomia tai ajan henkeen sopivia. Aurora Karamzinin järjestämien aikaan ruoan tarjoilu ynnä muissa sisätoissa toimi lähinnä naispuolista palvelusväkeä. Mikäli 2013 syyskuussa järjestettävissä juhlissa tulee työskentelemään myös miehiä pukeutuvat he mustiin suoriin housuihin, valkoisen kauluspaitaan ja mustaan rusettiin.

Tarjoilijoiden lisäksi tapahtumassa työskentelee myös viihdepuolesta vastaavia opiskelijoita ohjaajineen. Jo varmistunut ohjelmanumero on tanssiesitys, joka huokuu 1800-luvun lopun henkeä aina esiintyjien asuista lähtien. Kaikki tapahtumassa esiintyvät henkilöt puetaan mahdollisuuksien mukaan 1800-luvun asuihin tai asuihin, joita on muokattu ajan henkeen esimerkiksi erilaisin somistein. Tapahtuman yksi tärkeimmistä tavoitteista on näyttää kutsuvieraille opiskelijoiden kädentaitoja muun muassa juuri taidokkaasti tehtyjen ja muokattujen asujen kautta.

2.4.2 Käytösetiketti

Tarjoilijoiden ja muun henkilökunnan asujen lisäksi tapahtuman suunnittelijat ja toteuttajat toivovat myös työntekijöiden käytöksen mukailevan sovittua linjaa. Nykypäivänä ei yksityisissä tilaisuuksissa anneta työntekijöiden käyttäytymiselle enää samanlaista arvoa kuin ennen.

Entisaikaan, kuten juuri aikaan 1800-lopulla, palvelusväen käyttäytyminen niin arkena kuin juhlallisuuksissa oli tarkkaan määriteltyä ja määräyksiä tuli noudattaa.

Porkka ja Tiainen toivovat, että juhlaan saadaan toivottua arvokkuutta käymällä toteuttamisesta vastaavien opiskelijoiden ja muun henkilökunnan kanssa pääpiirteittäin läpi käyttöetikettiä 1800-luvulta. Palvelusväki on juhlassa työssä eikä täten osallistu itse juhlintaan tai kommunikoi vieraiden kanssa ilman erillistä pyyntöä tai lupaa. Palvelijat teittitelevät vieraita ja opettelevat arvokkaan tavan tarjoilla esimerkiksi kuohujuomaa ja syötäviä.

2.5 Tapahtuman juoma- ja ruokatarjoilut

Tilaisuuden vieraat ovat kutsukortein kutsuttuja henkilöitä, jotka nauttivat illan aikana tarjottavia juomia ja ruokia ilman erillistä maksua. Myös galaillan ruokatarjoilu henkii kartanon historiaa aina Aurora Karamzinin järjestämistä juhlista 1920-luvulle.

Ruokatarjoilusta vastaavat Omnian hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkintoa suorittavat aikuisopiskelijat. Ruokat on suunniteltu kahta kartanon historiaan liittyvää ruoka-aiheista lähdettä mukaillen. Osa tarjoiltavista ruoista perustuu 1863 järjestettyjen juhlien menukorttiin. Alkuperäisiä reseptejä ei ole saatavilla, mutta menukortissa olevien nimien perusteella aikaan saadaan maittava kokonaisuus. Toinen puoli tarjoiluista on peräisin keittokirjasta, jonka tiedetään löytyneen Törngrenin jälkeläisten jäämistöstä. Tarjoilut toteutetaan cocktail-tyylisesti, jotta ne ovat syötävissä helposti haarukalla seisaaltaan. Tarjoiluille on varattu kaksi erillistä noutopistettä, joissa ruokat ovat vapaasti saatavilla pitkin iltaa. Lisäksi tarjoilijat kulkevat vieraiden joukossa ja tarjoilevat syötäviä tarjottimilta kertoen samalla kunkin suupalan historiasta.

Aleksanteri II:n vierailulla tarjotut ruokat ovat peräisin sen hetkisen maailman ranskalaisesta keittiöstä ja sitä olivat juhlissa valmistamassa tilaisuutta varten Espooseen matkustaneet kokit. Keisarin vierailua ja häntä varten järjestettyjä juhlia tutkineen Espoon museolehtori Tiina Heron mukaan juhlien ruokalista noudatti ajanmukaista suurien juhlien ruokalistaa (Heron 2006, 67-68). Työpari on laatinut 16.9.2013 juhlaan muutamia suupaloja, joihin idea tulee alkuperäisestä menusta, mutta toteutus varioidaan cocktail-tyyppiseksi (Kuva 11).

Pienet pariisilaiset suupalat tryffelillä:

Tryffeliöljyllä ja/tai tryffelimurskalla maustettua moussea ”rapeassa kupissa”

Smetana, tryffeliöljy, ruohosipuli, suola, valkopippuri, marinoitu punasipuli (koristeeksi)
”Crustini”-kupit (myydään päivittäistavarakaupoissa)

Hummeria a’la remoulade:

Rapu”remoulade” paahtoleivällä

Katka- ja jokiravun liha, majoneesi, kananmuna, yrttejä, suolakurkkua,
paahtoleipää (paahtoleivistä stanssataan suupalan kokoisia paloja)

Kylmät kana- ja riistapaistit salaatin kera:

Kylmäsavuporomousse palttoonapilla

Kylmäsavuporoleikkele, tuorejuusto, kerma, ruohosipuli, mausteet, palttoonappeja

Ankkaa ja omenaa, tarjoillaan lusikasta

Ankanrinta, omenahilloke, mimis-mix ”salaatiksi”

Appelsiinimarinointua maissikananrintaa ja waldorfinsalaattia paahtoleivällä

Maissikananrinta, selleri, omena, pekaanipähkinä, paahtoleipää (paahtoleivistä
stanssataan suupalan kokoisia paloja)

Jälkiruoista oli mainittu hedelmät, vaniljakohokas ja punssijäätelö:

Marinoitua päärynä (jo tulossa, Törngrenin keittokirja)

Vanilja pannacotta

Tarjoillaan muovisesta snapsilasista, koristellaan esim. passionhedelmän lihalla

Hedelmätarjotin

Runsas tarjotin, jossa leikattuja hedelmiä kuten, ananasta, appelsiiniä, melonia, kiiviä,
rypäleitä ym.

Kuva 11: Tarjoiluehdotus cocktail-paloiksi

Adolf Törngrenin jälkeläisten jäämistöstä löydetyn keittokirjan resepteistä mukailut tarjottavat edustavat 1800- ja 1900- lukujen arkisempaa ruokakulttuuria. Kirjassa reseptit ovat käsinkirjoitettuja ja ruotsinkielisiä. Käännöstöiden tuloksena on saatu selvitettyä osia resepteistä ja joitakin kokonaisuudessaan. Suunnittelutyön alussa uskoimme, että kirjan reseptejä oli saatettu käyttää Keisarin vierailun tarjoiluissa, mutta Tiina Heron gradu ja häneltä haastattelussa saamamme faktat kumoavat tämän tiedon, kuten edellä mainitaan. Suunnitteluparin mielestä tapahtuman teema huomioon ottaen ruoka- ja juomasuunnittelussa olisi parasta keskittyä ainoastaan Aurora Karamzinin juhlien menun mukaisiin tarjoiluihin. Muut hankkeessa mukana olevat tahot ovat kuitenkin päättäneet jo hankkeen alkumetreillä tuoda esille juhlassa kartanon historiaa myös Törngrenin ajalta. Näiden arkisempien ruokien

kohdalla elämyslisää antaa se, että ruokien viereen on mahdollista saada kuva alkuperäisestä keittokirjan sivusta - että ruoka on todella peräisin kartanon ajalta ennen vanhainkotiä.

2.6 Illan ohjelma

Tarjoiltavien ruokien ja juomien lisäksi vieraiden iloksi suunnitellaan erilaista ohjelmaa gaalan teemaan liittyen. Illan aikana nähtävien ohjelmanumeroiden tarkoitus on tukea vieraiden kokemaa tapahtuman elämyksellisyyttä ja ainutkertaisuutta. Elämyksellisyyttä luovina ja korostavina elementteinä hyväksi käytetään muun muassa musiikkia, tanssia ja taidetta. Suunniteltava ohjelma pyrkii osallistamaan juhlien vieraat osaksi tapahtuman toteutusta, jolloin he ovat itse mukana luomassa illan tunnelmaa ja yhteistä, jaettua kokemustaan.

2.6.1 Musiikki

Illan ajan taustamusiikkina juhlissa soi pääpainotteisesti länsimaisessa taidemusiikissa 1800-luvun alkupuolella vaikuttanut varhaisromantiikan aikakausi ja sen tunnetuimpien säveltäjien teokset, kuten pianon mestareiden Chopanin ja Lisztin preludit, Verdin ”La Traviata” ja viuluvirtuosi Paganinin ”Cantabile”. Romantiikan musiikin aikakaudella säveltäjät alkoivat ilmaista tunteita vapaammin musiikin kautta ja käyttää moninaisempia ilmaisutapoja, jonka myötä musiikista tuli yksilöllisempää ja säveltäjät erottuivat selkeästi toisistaan. Aiheet romantiikan ajan sävellyksiin löytyivät usein luonnosta, historiasta, kirjallisuudesta ja runoudesta. Myös romantiikan aikakautta edeltäneen klassismin suurimpien säveltäjien, kuten Beethovenin ja Mozartin, teokset ovat hyvin todennäköisesti Karamzinin tanssiaisissa paikalla olleen orkesterin soittamana kuultua musiikkia ja siten tyylillisesti omiaan siivittämään gaalailan kulkua.

Klassista musiikkia soittavan elävän orkesterin esiintyminen juhlissa koko illan ajan olisi hieno lisä elämyksellisyyttä silmällä pitäen, mutta kustannuksellisesti paremmin toteutettavissa oleva vaihtoehto on järjestää kartanoon illan ajaksi laadukas äänentoisto, jonka kautta musiikkia soitetaan vieraille. Kaiuttimien kautta toistettava musiikki leviää kartanon avarissa huoneissa ja vanhoissa rakenteissa melko hyvin, vaikkei äänentoistolaitteita pystyittäisi sijoittamaan kuin muutamaan tilaan. Tärkeintä äänentoistolaitteiden sijoituksessa on ottaa huomioon se, että musiikki kuuluu selkeästi ja hyvin salissa, jossa tanssiesitykset ja vieraiden tanssiminen tapahtuu. Äänentoistolaitteistoon tulee saada kytkettyä mikrofoni, jonka kautta voidaan pitää illan puheet. Järjestäjän toivomus on saada mikrofoniiliitäntän omaavaa äänentoistolaitteistoa lisäksi yläkerran tiloihin, jotta vieraat kuulevat oppaan puheen opastetulla kierroksella. Äänentoistolaitteet vuokrataan käyttöön illaksi, ellei tarvittavia laitteita löydy InnoOmnia tai muiden yhteistyökumppaneiden puolesta.

2.6.2 Tanssi

Yksi suurimmista tunnelman luojista illan aikana ovat vanhojen tansseista esiintymään tulevat Omnia-ammattiopiston kolmannen vuoden opiskelijat. Opiskelijat viettävät samana päivänä ensimmäisiä ammattiopiston opiskelijoille järjestettäviä vanhojen tansseja, joista parhaat tanssijat siirtyvät Träskändan kartanolle esittämään aitoja vanhojen tansseja ja esittelemään 1800-luvun henkistä pukuloistoa. Tanssiesitys pidetään kartanon sisätiloissa, sisääntuloa vastapäätä sijaitsevassa pääsalissa.

Tanssiesitysten katsomisen ohella vieraat voivat itsekin kokeilla entisajan tanssien askeleita tai tanssia musiikin tahtiin vapaalla tyylillä. Vanhojen tanssien taitajat toimivat niin sanottuina esitanssijoina ja kulkevat esityksen jälkeen juhlissa vieraiden joukossa; vieraita kannustetaan suostumaan tanssin kutsuun ja pyörähtelemään tovin musiikin tahtiin.

2.6.3 Taide

Hyväntekeväisyysaspektia esiin tuovana ohjelmanumerona tullaan näkemään, kun taiteilijamaalari Viktor Markelov ikuistaa illan vieraineen tauluksi juhlien aikana. Maalaus huutokaupataan illan päätteeksi ja tuotot ohjataan hyväntekeväisyyteen, nuorison syrjäytymisen ehkäisytyön hyväksi. Taulun ostaja saa taulun haltuunsa sovitusti juhlien jälkeisenä päivämääränä ja pääsee halutessaan mukaan tapahtuman uutisointiin. Esimerkiksi yritysvieraan ostaessa taulun hänen on mahdollista saada positiivista julkisuutta ja mainosta yritykselleen hyväntekeväisyyslahjoituksen johdosta. Samalla kun Viktor Markelov maalaa taulua huutokaupattavaksi, piirtää hänen vaimonsa, Elena Kor, pikamuotokuvia juhlien vieraista. Myös muotokuvien tuotto ohjataan hyväntekeväisyyteen, maksu omantunnon mukaan.

Työpari on ottanut yhteyttä Viktor Markeloviin ja saanut häneltä vastauksen asian tiimoilta. Työpari mainitsi yhteydenotossaan maalauksen tuottojen menevän hyväntekeväisyyteen. Markelov on hyvin innoissaan ideasta ja on suostunut ikuistamaan illan maalaukseen. Palkkioksi työstään Markelov pyytää 230 euroa sisältäen 30 euron kehystysmaksun. Taiteilijan palkkio toimisi huutokaupan lähtöhintana, minimikorotuksen ollessa 50 euroa per huuto. Maalauksen huutokaupattaessa tulee hyväntekeväisyysaspektia korostaa hyvin vahvasti. Lisäksi kartanon yläkerran käytävien ja huoneiden seinillä on nähtävissä useamman taiteilijan teoksista koostuva ”Maiseman merkityksiä” -valokuvanäyttely, joita vierailulla on mahdollisuus katsella vapaasti kartanossa kierrellessään.

2.6.4 Muu oheisohjelma

Vieraille esitettävän ohjelman lisäksi juhlakansan toivotaan osallistuvan illan aikana järjestettävään oheisohjelmaan. Oppilaiden tanssiesitysten aikana vierailta on mahdollisuus osallistua kartanon yläkerrassa pidettävään opastettuun kierrokseen, jossa heille kerrotaan kartanon historiasta tarkemmin. Kierroksilla oppaana toimii ainakin Jouko Kivimetsä.

Kartanossa ei ole jäljellä alkuperäisiä 1800-1900-luvun tai niiden tyyliä huonekaluja, joten juhlissa käytettävien huoneiden sisustus hankitaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyöstä kiinnostuneilta antiikkikauppailta. Idea on, että kauppiat antavat myynnissä olevia tuotteitaan rekvisiitaksi juhlia varten. Juhlat toimivat ikään kuin näyteikkunana esillä oleville huonekaluille ja sisustustavaroille; kaikki näytillä olevat tuotteet ovat juhlavieraiden ostettavista ja niiden hinnasta menee sovittu prosentuaalinen osuus juhlaillan hyväntekeväisyyskohteeseen - nuorten syrjäytymisen ehkäisytyöhön.

Aurora Karamzin järjesti Aleksanteri II:lle ja hänen seurueelle metsästyspäivän, jota varten hän tilasi pienriistaa ulkomailta saakka. Tämä toimi inspiraationa lennokkaalle idealle, jossa vieraille tarjottaisiin mahdollisuus kokeilla piha-alueella erikseen rajatulla alueella jousiammuntaa ja tutustua 1800-luvun asejäljennöksiin asiantuntijoiden johdolla. Idean toteuttamisen esteeksi nousevat kuitenkin korkeat kustannukset, käytettävissä olevan piha-alueen puute ja korkea epäsuotuisan sään riski.

2.6.5 Ilotulitus

Illan päätteeksi kutsuvieraita pyydetään kokoontumaan ulos kartanon terassille ja sen edustalle katsomaan viimeistä yllätysohjelmanumeroa. Kuten Aurora Karamzinin järjestämässä juhlissa, myös nämä puutarhajuhat saavat arvoisensa lopetuksen näyttävällä ilotulitus-show'lla. Ilotulituksen kesto pidetään 1-2 minuutissa ja käytettävien ilotulitteiden määrä mahdollisimman pienenä, jotta sen toteutus budjetin rajoissa olisi mahdollinen. Juhlavan musiikin soidessa taustalla, ilotulitus alkaa pienemmillä ilotulitteilla huipentuen muutamiin isoihin, näyttäviin raketteihin. Sään ollessa sateinen, vieraat voivat seurata ilotulitusta myös kartanon ikkunoista.

Ilotulitusta varten kartanon pihalta on löydettävä kartanon puutarhan kunnossapidosta vastaavien tahojen hyväksymä turvallinen paikka, josta ilotulitteet voidaan laukaista. Ilotulitusta varten on otettava selvää mahdollisesti tarvittavista luvista, joista tapahtumassa vastaa Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelija, Jesse Ketokoski. Hän toteuttaa Laurea-ammattikorkeakoulun projektia hankkeelle koskien juhla-alueen turvallisuutta ja lupa-asioita.

2.7 Aikataulu

Juhlat alkavat klo 18.00 ja päättyvät klo 22.00. Alla on työparin laatima hahmotelma illan ohjelman aikataulusta alusta loppuun.

Klo 18.00 -	Ovet auki, juhlat alkavat
Klo 18.00 - 18.30	Vieraiden vastaanotto
Klo 18.30 - 18.45	Tervetuliaispuhe ja alkumalja
Klo 18.45 - 19.15	Opiskelijoiden tanssiesitys, sali 1 / Opastettu kierros yläkerrassa
Klo 19.15 -	Ruoka- ja juomatarjoilu alkaa
Klo 19.30 - 20.00	Opiskelijoiden tanssiesitys, sali 1 / Opastettu kierros yläkerrassa
Klo 20.00 -	Tanssiaiset jatkuvat salissa 1 / Vapaata aikaa kierrellä kartanoa
Klo 20.00 - 21.00	Elena Kor tekee pikamuotokuvia vieraista yläkerrassa
Klo 21.00 - 21.20	Viktor Markelovin maalaaman taulun huutokauppaus
Klo 21.20 - 21.35	Loppupuhe, vieraiden kiittäminen
Klo 21.35 - 21.45	Ulossiirtyminen/ikkunoiden ääreen siirtyminen
Klo 21.45 - 21.55	Ilotulitus
Klo 21.55 -	Vieraiden siirtyminen sisälle, ohjaus narikkaan, poistuminen
Klo 22.00	Juhlat päättyvät

Yllä esitetty aikataulu kuvaa vieraille suunnitellun ohjelman ajoitusta. Sen lisäksi on muita aikataulutusta vaativia, sekä ennen ja jälkeen juhlan että sen aikana, tapahtuvia henkilökunnan tehtäviä, joihin tarkennutaan seuraavassa luvussa.

2.8 Tehtävien ja vastuiden tarkistuslista

Tilaisuuden järjestäminen monitahoisessa työryhmässä ja pitkään käyttämättä olleessa vanhassa kartanossa vaatii erityistä järjestelmällisyyttä ja lukemattomien asioiden muistamista ja huomiointia. Jotta kaikki asiat tulisivat otetuksi huomioon, työpari työstä tätä varten tarkistuslistaksi nimetyn työkalun Microsoft Officen Excel - taulukko-ohjelmaa apuna käyttäen. Tehtävien ja vastuiden tarkistuslistaan (Liite 1) työpari on koonnut lähinnä omaa suunnitelmaansa koskevia muistettavia asioita. Lista on koottu juhlaan liittyviä järjestelyjä kartanon siivouksesta illan tanssiesityksiin, mutta se ei sisällä kaikkia ainoastaan järjestävän tahon tiedossa olevia yksityiskohtia. Listasta on luettavissa mikä huomioitava asia on kyseessä, kuka sen hoitamisesta vastaa, missä osassa kartanoa kyseinen asia tulee hoitaa ja niin edelleen. Yksi tärkeimpiä kohtia tarkistuslistassa työparin opinnäytetyötä ajatellen on omaksi linjaksi rajattu elämyksellisyyden toteutumisen arviointi. Tämän työkalun osan avulla on vaivatonta tarkistaa toteutuuko elämyksellisyys kaikilla tasoilla halutulla tavalla.

Tarkistuslistan tueksi työpari hankki käytettäväkseen kartanon piirustukset, jotka he skannasivat sähköiseen muotoon ja liittivät osaksi tarkistuslistaa. Pohjapiirustuksiin nimettiin kaikki kartanon tilat, jotka tulevat olemaan käytössä juhlan aikaan tai sitä ennen valmisteluvaiheessa. Näin tarkistuslistaa luettaessa on pohjapiirustuksesta mahdollisuus tarkistaa, mihin kohtaan esimerkiksi tietyn henkilön työpiste sijoittuu. Lisäksi pohjapiirustusten olemassa olo juhlan henkilökunnalle, erityisesti niille, jotka ovat kartanossa ensi kertaa, helpottaa heidän liikkumistaan talossa.

2.9 Riskien analysointi ja niihin varautuminen

Riskien analysointi ja niihin varautuminen on tapahtuman suunnitteluvaiheessa tärkeää, jotta tapahtumapäivä sujuisi mahdollisimman jouhevasti, vaikkei kaikki menisikään täysin käsikirjoituksen mukaan. Tässä luvussa Träskändan puutarhajuhlia koskevia riskejä ja sitä, miten niihin varaudutaan, käydään läpi työparin laatiman blueprint -kaavion pohjalta (Liite 2). Blueprint lähtee liikkeelle tapahtumapäivänä hetkestä, jolloin henkilökunta saapuu tapahtumakohteeseen, Träskändan kartanoon.

Ensimmäinen potentiaalinen riski kartanolle kokoonnuttaessa on henkilökunnan riittämättömyys esimerkiksi äkillisistä sairastapauksista johtuen. Jokaiselle työntekijälle on nimetty oma vastuualue työparin laatimaan tehtävien tarkistuslistaan, joka käydään vielä läpi yhteisessä briefing -hetkessä ennen tilaisuuden alkua. Jos joltain vastuualueelta puuttuu ratkaisevasti työnsuorittajia, voidaan heitä siirtää vastuualueelta toiselle vielä ennen juhlia lyhyen tehtävään perehdytyksen jälkeen. Henkilökunnan poisjäännin estämiseksi, tulee tapahtumaan osallistuvilta työntekijöiltä pyytää sitova vahvistus hyvissä ajoin ennen tapahtumapäivää. Tapahtumaan osallistuvan henkilöstön yhteystiedot tulee myös olla tapahtumapäivän läpiviennistä vastuussa olevan henkilön tiedossa, jotta työntekijöihin saadaan tarvittaessa otettua yhteyttä. Huomioitavaa on lisäksi se, että tapahtuman pakollisiin esivalmisteluihin varataan paikan päällä riittävästi aikaa, jolloin mahdollinen henkilöstövajaus tai muut odottamattomat seikat, kuten esimerkiksi tekniset vaikeudet äänentoiston kanssa, eivät estä juhlapaikan valmistumista hyvissä ajoin ennen vieraiden saapumista. Vieraslistan ajan tasalla olo tulee tarkistaa vielä tapahtumapäivänä ja viimeisin versio tulostaa sisäänkäynnillä juhlavieraiden nimet vieraslistasta tarkistavalle henkilöstön jäsenelle. Narikassa työskentelevän henkilökunnan tulee myös olla valmiudessa jo ennen ensimmäisten vieraiden saapumista, jotta heidän sisääntulo sujuu jouhevasti.

Yksi riskeistä on, ettei juhlaan saavu vieraita. Tämän riskin minimoimiseksi kutsu tapahtumaan tulee lähettää vieraille hyvissä ajoin. Kutsuissa tulee mainita myös tilaisuuteen osallistumisen vahvistuspyyntö, johon vierailta odotetaan vastausta määrättyyn päivämäärään mennessä. Juhlaan ilmoittautuneiden vieraiden määrän perusteella järjestäjät osaavat muun

muassa varata riittävästi tarjottavia ruoka- ja juomatuotteita. Hallitsemattomissa oleva, gaalailan osallistujamäärään mahdollisesti vaikuttava riski on tapahtumapäivän sää. Kylmä ja sateinen sää voi vähentää etenkin sellaisten vieraiden määrää, jotka joutuvat matkustamaan tapahtumapaikalle toiselta paikkakunnalta tai ovat matkan taittamiseksi joukkoliikenteen varassa. Erityisesti huonon sään sattuessa vieraita kartanon ovilla vastassa olevan kunniavartion tärkeys korostuu. Esimerkiksi jos vieraiden saapumisen aikana alkaa sade, tulee kunniavartion auttaa vieraita ulos autoista avaamalla heidän ovensa ja ohjata heidät sateenvarjon suojassa sisään kartanoon. Kunniavartio on vieraan ensimmäinen kosketus tapahtumaan, joten on tärkeää, että vieraaseen tehdään erinomainen vaikutus heti ensi sekunneista lähtien.

Vieraiden saavuttua ja illan ohjelman lähdettyä käyntiin seuraava huomion arvoinen mahdollinen epäonnistumisen uhka seuraa ruoka- ja juomatarjoilun alkaessa. Ruokatarjoilussa riskejä ovat ruoan saaminen ajoissa tarjolle, oikeat tarjoilulämpötilat, riittävyys ja erityisruokavalioiden huomioinnin puute. Yksi ruokaan liittyvä riski on myös sen maittavuus, mikäli ruoat ovat epäonnistuneita latistaa se juhlan tunnelmaa oleellisesti. Juomatarjoilussa tärkeintä on, että tarjoiltavat virvokkeet päätyvät vieraiden laseihin oikean lämpöisinä ja niitä on riittävästi. Myös alkoholittomat vaihtoehdot on tärkeää muistaa ottaa huomioon erityisesti tässä tapauksessa juhlapäivän sijoittuessa arkipäivälle. Ruoka- ja juomatuotteiden läheisyyteen on suunniteltu tehtäväksi kylttejä tai pieniä tauluja, jotka kertovat tuotteiden yhteyden juhlan teemaan ja kartanon historiaan. Mikäli kyltit jostain syystä jäävät puuttumaan on asiakkaan vaikea hahmottaa juhlan ja ruoan välistä yhteyttä ja näin ollen tavoiteltu elämyksellisyys ei toteudu.

Yksi merkittävä riskin toteutumisen mahdollisuus liittyy juhlan aikana vieraiden käyttämiin saniteettitiloihin. Tilat ovat haasteelliset, sillä ne ovat muun kartanon tavoin olleet vuosi kymmeniä vanhainkodin asukkaiden käytössä. Mikäli tilat eivät ole vieraiden mielestä riittävän siistit, vaikuttaa se mahdollisesti heikentävästi heidän mielikuvaansa tapahtumasta. Saniteettitilojen riittävyys on myös riskiksi huomioitava asia, erityisesti tavoitellun 150 vieraan määrän toteutuessa. Naisille on käytössä kolmen istuimen wc-tila ja miehille puolestaan kaksi erillistä wc:tä.

Tilaisuudessa järjestetään sen lopuksi hyväntekeväisyshuutokauppa, jossa huutokohteena on illan aikana taiteilija Viktor Markelovin maalaama taulu. Huutokauppaan luonnollisesti liittyvä riski on kiinnostuneiden huutajien puute. Suunniteltu taideteos tulee kuvaamaan illan tunnelmaa ja siinä tulee olemaan runsaan väkijoukon lisäksi noin kymmenen tarkemmin tunnistettaviksi maalattua hahmoa vieraiden joukosta. Tämä voi olla häiritsevää tekijä huutokaupassa, sillä on mahdollista, että vain henkilöt, jotka tunnistavat itsensä taulusta ovat halukkaita sen ostamaan. Huutajien vähyys voi johtaa siihen, ettei huutokaupasta saada

toivottua tuottoa hyväntekeväisyyteen ja esimerkiksi taiteilijan palkkio jää kokonaisuudessaan järjestävän tahon maksettavaksi.

Illan loppuksi pidettävä ilotulitus sisältää muutamia riskejä. Jo ennen tapahtumailtaa ilotulituksen järjestäminen voidaan estää viranomaisten tai maan omistajan, eli Espoon kaupungin, toimesta. Syynä luvan epäämiseen voi olla esimerkiksi viranomaisten näkemys siitä, ettei kartanon piha-alueelta löydy riittävän turvallista ilotulitteiden laukaisupaikkaa. Maan omistaja sen sijaan voi vedota esimerkiksi tulituksesta aiheutuviin meluhaittoihin. Ilotulitukseen liittyy myös aina riski, joka voi vaarantaa sekä ilotulitteen sytyttäjän että katsojien turvallisuuden. Esimerkiksi viallinen ilotulite voi käyttäytyä arvaamattomasti sytytettäessä. Tämän vuoksi sytyttäjällä tulee olla asianmukaiset suojaruusteet ja vieraiden seurata ilotulitusta määrätyn etäisyyden päästä.

Kuten vieraiden vastaanotto, ovat myös hyvästely ja kiittäminen asioita, jotka tulee huomioida tilaisuuden loppuksi. Onnistuneenkin tapahtuman jälkeen kiittämättä jättäminen voi jättää vieraille ikävän jälkimaun juhlasta. Tapahtumassa tarjoillaan alkoholipitoisia juomia, joten on mahdollista, että huomattava osa vieraista poistuu juhlasta taksilla. Tämän vuoksi on hyvä ilmoittaa etukäteen Espoon taksikeskukseen lisääntyneestä taksiautojen tarpeesta alueella juhlan päättymisen aikaan. Etukäteisilmoitus helpottaa vieraiden poistumista juhlapaikalta ja osoittaa järjestävän tahon ottaneen tämänkin seikan huomioon heidän puolestaan.

Lähteet

Hero, T. 2006. Kesäistä kartanoelämää Espoossa. Aurora Karamzinin arki ja juhla Träskändan kartanossa 1840-1869. Julkaisematon pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto: Historian laitos.

Kuvat

Kuva 1: Träskändan kartanon pohjapiirustus, alakerta	57
Kuva 2: Träskändan kartanon pohjapiirustus, yläkerta	57
Kuva 3: Träskändan kartanon sisäänkäynti	58
Kuva 4: Sisääntuloaula	58
Kuva 5: Sali 1 ja ovet ulkopatiolle	59
Kuva 6: Esiintymislava, jossa vieraille alkumaljat	59
Kuva 7: Kirjastohuone.....	60
Kuva 8: Yläkerran aulatila.....	60
Kuva 11: Tarjoiluehdotus cocktail-paloiksi.....	64

Liitteet

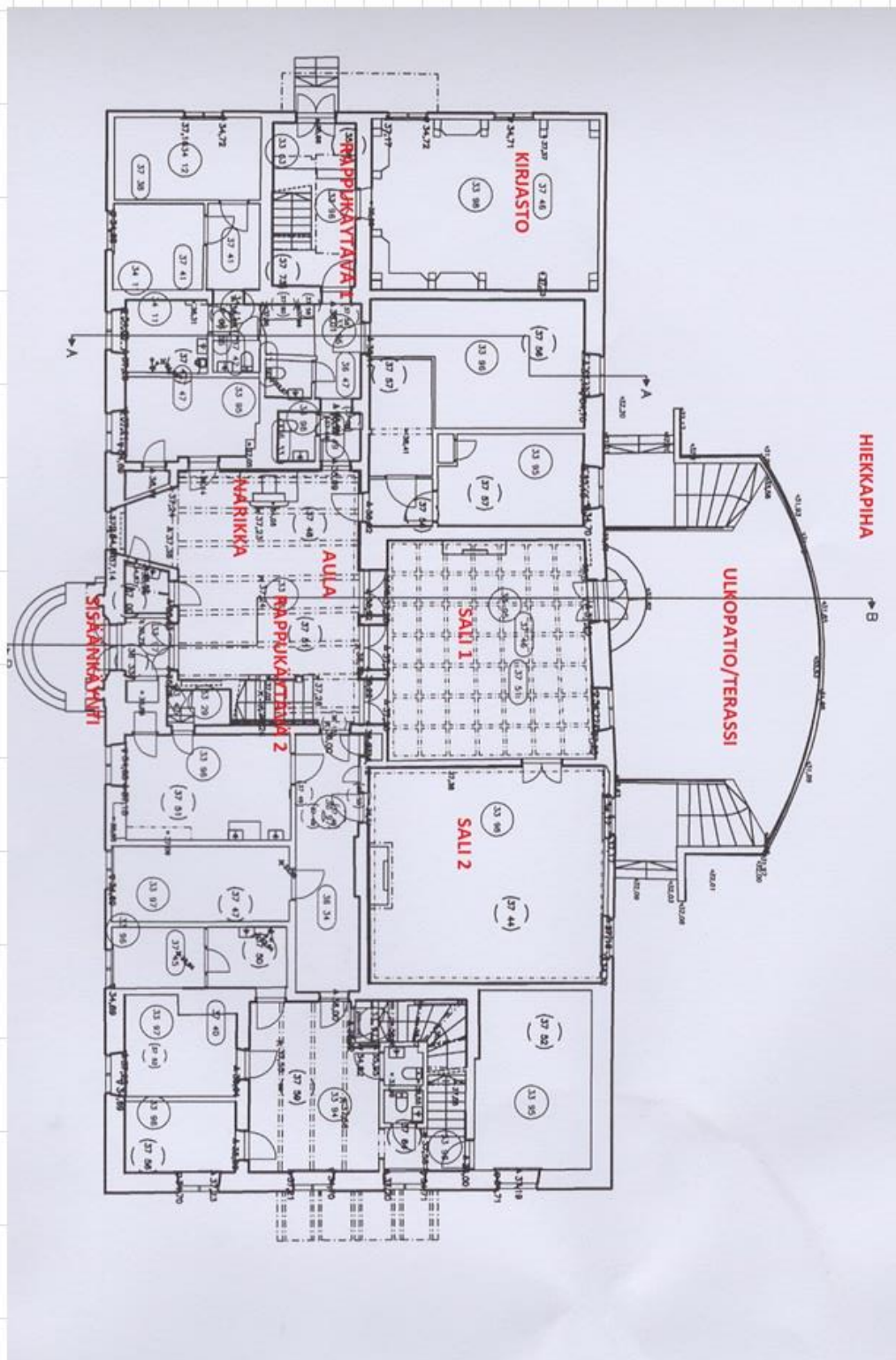
Liite 1: Tehtävien ja vastuiden tarkistuslista	75
Liite 2: Blueprint Träskändan puutarhajuhlista	81

Koristelut/rekvisiitit	Ommian opiskelijat	Salit 1 ja 2	13.-16.9	Somisteet:		
Alakerrassa: lamppuja koristellaan paloturvallisilla kristalli- jäljenteillä	opiskelijoiden ohjaajat taiteilijat					
Buffetpöytään kylltejä, jotka kertovat syötävien alkuperästä		Sali 2 ja yläaula				Ruokia sekä Törnigrenin suvun keittokirjasta että Aurora Karamzinin järjestämien illallisten menusta
pöydille "tauluja", joissa tarinoitua historiaa						Sekä buffret pöydille että muille tasolle tulee kehystettyjä tauluja, jotka kertovat tunnelmia juhlista vuodelta 1863
Ulos sisääntulon eteen valonheittimet tms. valaisemaan puita ja sisääntuloa		Sisääntulo/etupiha				Myös juhlissa 150 vuotta sitten valaistus oli suuressa roolissa, sillä puutarha pääsee oikeuk- siinsa syksyllä valoissaan
Takapihalle lyhtyjä tms. valoja puihin ja rakenteisiin		Takapiha				

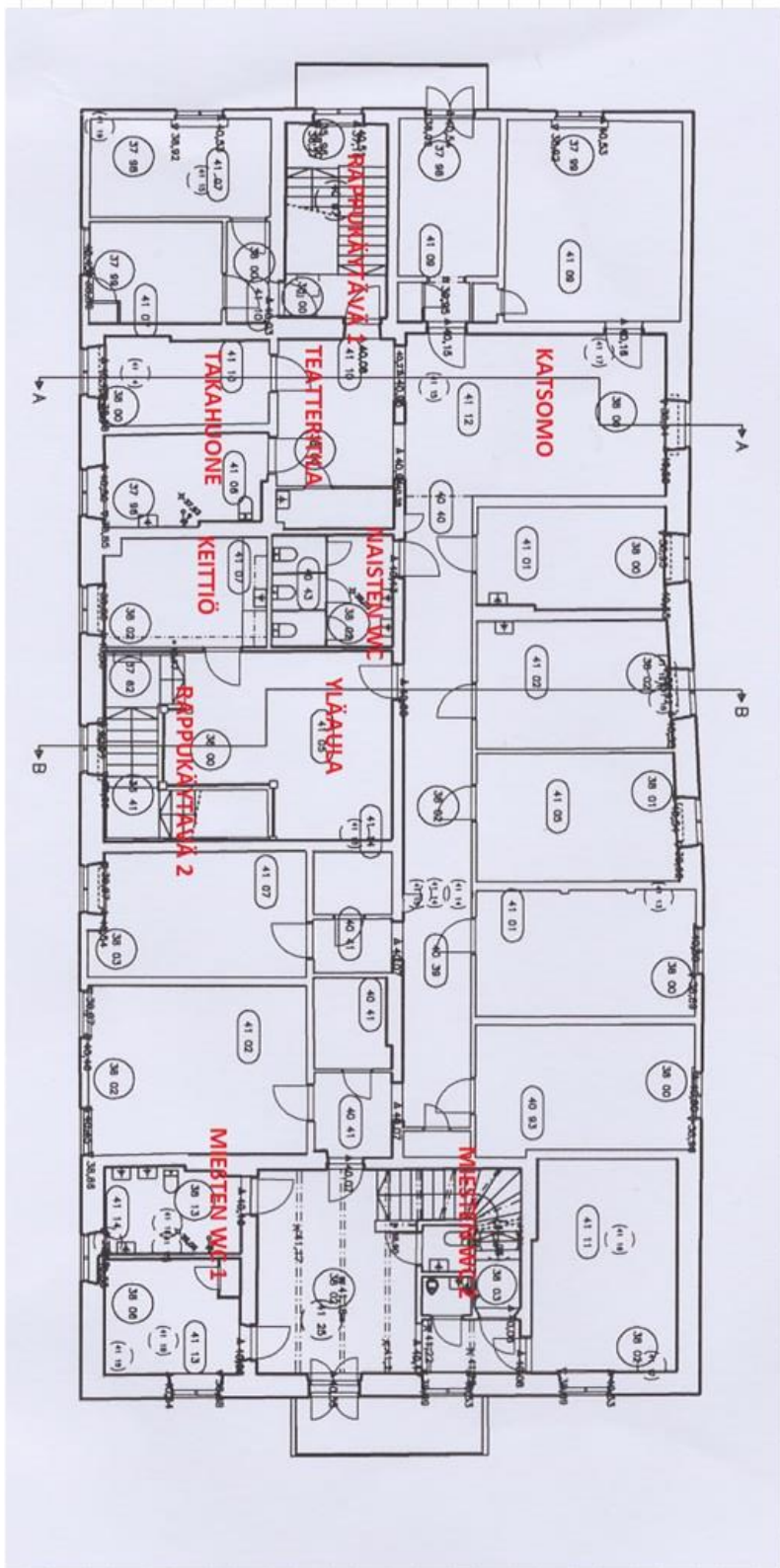
Työteltävä/ Hoidettava asia	Toimijat/ Vastuuhenkilö	Toiminta-alue (ks. Pohjaajirrustus)	Valmistelu- ja toteutusajka	Tarvikkeet Mistä hankitaan?	Muut huomiot	Elämyksellisyys- tekijät
Ruokat- ja juomat	Ommian aikuisopiskelijat	Ommia, Lakelankatu? Kirkkokatu?	Tapatumapäivä sunnuntai 15.9?			Ruokat on suunniteltu nykyisen kartanon historiaa ja vuoden 1863 juhlia silmällä pitäen. Törnngrenin ajasta kertovat tarjottavat, joiden reseptit on peräisin hänen jäämistöstä löytyneestä keittokirjasta
Esiainmistus						
Kuljetus						
Esillelaitto	Ommian aikuisopiskelijat, innomerkonomit			Tarjottavat kootaan suurille vadelille Lämpimät lämpöhauteisiin		Aurora Karamzinin Aleksanteri II:lle järjestämissä juhlissa oli illallisella monenlaisia tarjottavaa. Alkuperäisen menun perusteella on valmisteltu tilaisuuteen sopivia suupaljoja
Tarjoilu	Ruokavastaavat nostavat ruokat buffetpöytiin	Buffet pöydät tulevat Salin 2 sekä yläkerran porraskäytävään/aulaan				Vieraille kerrotaan suupalojen historiaa
Buffetpöytien hoito	Innomerkonomeista sovitut henkilöt hoitavat pöytiä	Sali 2 ja yläkerran porras- käytävä	Täyttövateja on keittiössä valmiina	Täydennykset pöytiin haetaan keittiöstä		
Buffetpöytien tyhjennys						
Makkaraaari	Innomerkonomit?	Grillialue ulkona				Ei elämyksellistä vaikutusta

Työtehtävä/ Hoidettava asia	Toimijat/ Vastuuhenkilö	Toiminta-alue (ks. Pohjapiirustus)	Valmistelu- ja toteutusaika	Tarvikkeet Mistä hankitaan?	Muut huomiot	Elämäksellisyys- tekijät
Ohjelmanumerot ym. as-palv.tehtävät						Asiakkaille halutaan luoda hyvä ensivaikutelma juhlasta
Kunniaavartio	Omnian opiskelijat 2 hlöä	Etuovi	Klo.19- ?	Asiaankuuluvat asut	Asiaankuuluvan tervehdyk- sen opettelu	Kunniaavartio tuo juhlaan halut- tua arvokkuutta
Nimillistän tarkistus	Omnian opiskelijat 1 hlö	Ala-aula, ennen narikkaa	Klo. 19- ?	Siistit "palvelijan vaatteet"		
Narikka	Omnian opiskelijat 2 hlö	Ala-aula	Klo. 19-22.15	Lisänaulakot, narikkalaput		
Tervetuloalaja+puhe	Tarjoilijat/opiskelijat jouko	Sali 1	Klo. 19.30?	Asiaankuuluvat asut		Vieraille kerrotaan juhlien historiaa ja tarkoitusta
Talokierros	Jouko ja ?					Heidät johdatetaan puheen ai- kana vuoteen 1863, jolloin myös Aleksanteri II oli Träs- kändassa juhlimassa
Tanssiesitys	Omnian opiskelijat ? Paria	Sali 1				1800-luvulla oli tapana maalata tauluja juhlista. Mm. vuoden 1863 vaittopäivän avajaisista on olemassa taulu, jossa mm. tunnistettavia arvovieraita
Pienoismuotokuvat	Elena, Viktorin valimo	Yläaula?			EI TOTEUDU	
Taulu juhlasta	Viktor Markelov	Sali 1			EI TOTEUDU	
Improesitykset		Sovittu tila yläkerrasta				Aurora piti taitteesta erityisen paljon, tuodaan esiin spiikeissä
Näyttely1						Aurora piti taitteesta erityisen paljon, tuodaan esiin spiikeissä
Näyttely2						
Näyttely3						
Ilotulitus	Sovittu henkilö	Ulkona, puistosta Vieraat katsoo patioilta	n. klo 21.50	Ostetaan ilotulitemyyjiä- tä	EI TOTEUDU	Auroan juhlat v. 1863 päättyi- vät näytävään ilotulitukseen Vahvistaa vieraiden elämystä "kuin juhlassa vuonna 1863"
Sähköisiä "performanssi"	Innoverkonomit	Pation edessä, tulevat "pimeydestä"	n. klo 21.50		konaa ilotulituksen	Ei varsinaisesti elämäksellistä vaikutusta.

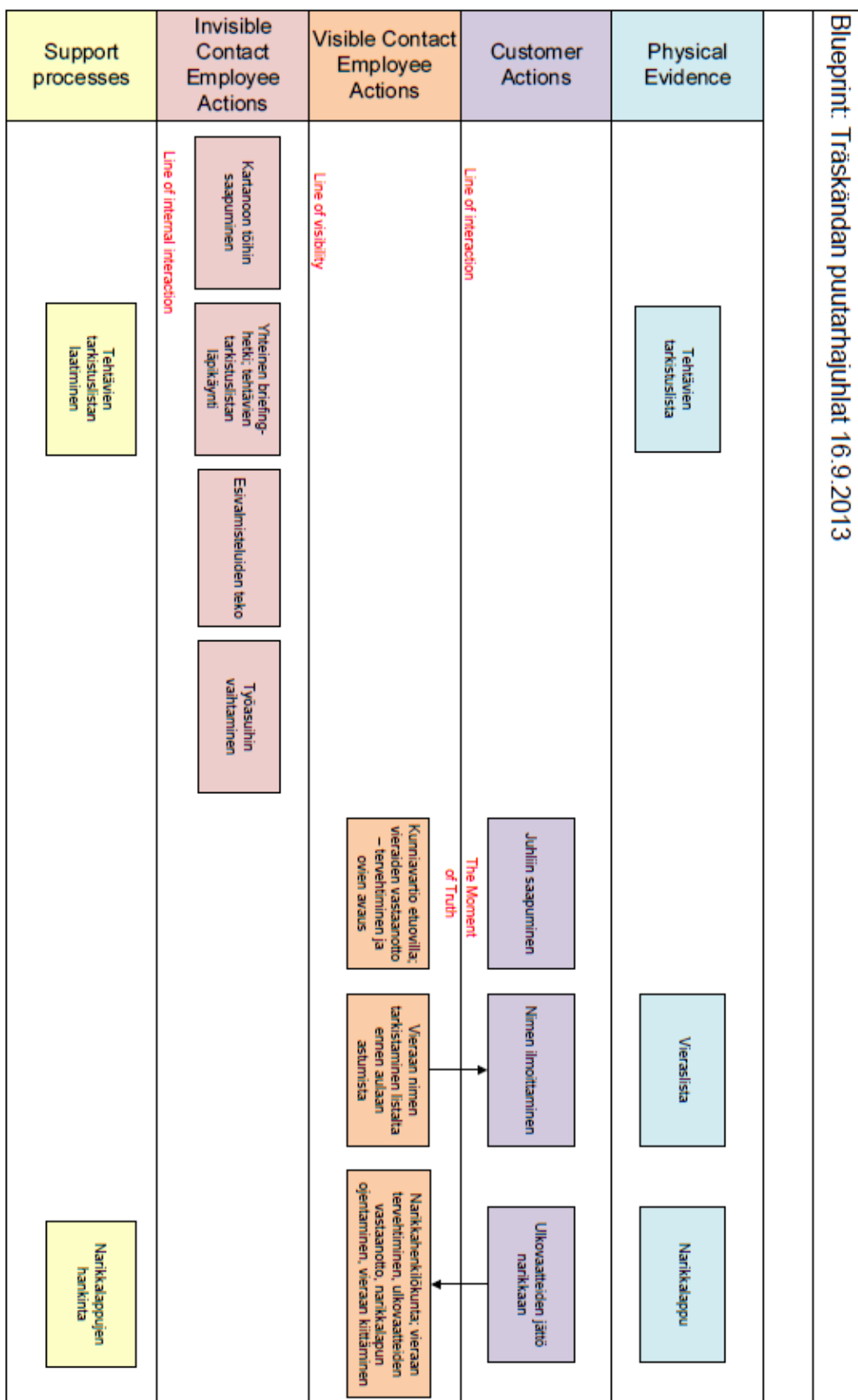
Alakerran pohjapiirustus



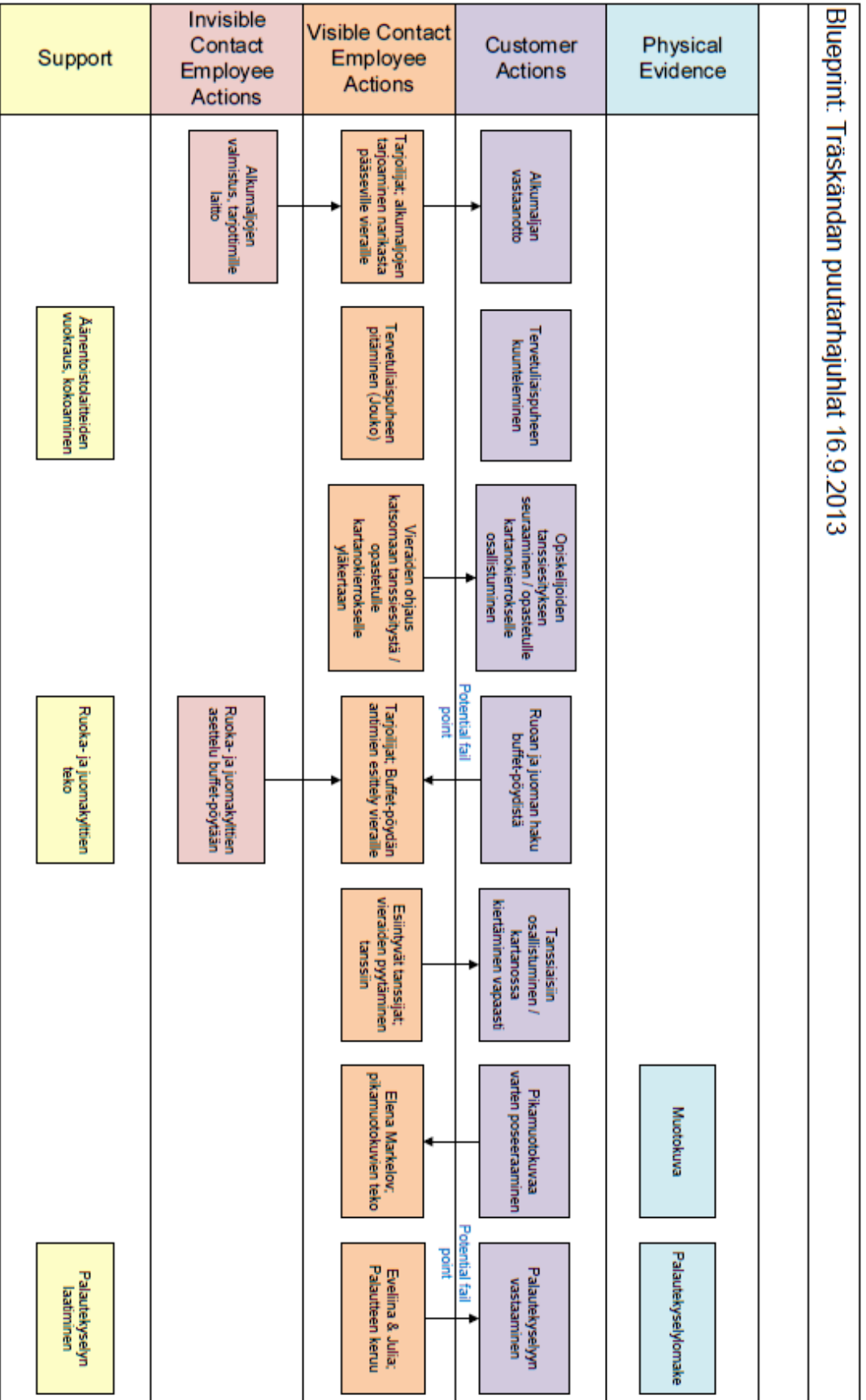
Vlakerran pohjapiirustus



Liite 2: Blueprint Träskändan putarhajuhlista



Blueprint: Träskändan puutarhajuhlat 16.9.2013



Liite 4 Elämyskolmiomalliin perustuva arviointilomake

Näkemyksiä elämyksellisistä elementeistä Träskändan puutarhajuhliin -suunnitelman arviointi

- 1) Onko kuvailtu kutsu mielestäsi kiinnostusta herättävä? Miksi/miksi ei?
- 2) Miltä tapahtumaan suunniteltu ympäristö vaikuttaa? Miten aistien huomiointi näkyy suunnitelmassa?
- 3) Koetko tapahtumaan suunnitellun sisällön luovan mahdollisuuden uuden oppimiselle? Miten oppimiskokemus vaikuttaisi mielipiteeseesi tapahtumasta?
- 4) Koetko tapahtumaan suunniteltujen elementtien voivan herättää sinussa tunteita, millaisia?
- 5) Löydätkö suunnitelmasta seuraavia elementtejä:
 - Yksilöllisyys - ainutkertaisuus ja asiakaslähtöisyys
 - Aitous - uskottavuus ja autenttisuus
 - Tarina - juoni, elementtien yhtenäisyys ja perusteltavuus
 - Moniaistisuus - visuaalisuus, tuoksut, äänimaailma, maut ja tuntoaistimukset
 - Kontrasti - erilaisuus, arjesta poikkeavuus
 - Vuorovaikutus - järjestäjän ja osallistujan välillä, osallistujien keskuudessa

Missä ja miten elementit ilmenevät?