

Linda Halme

KOKO PERHEEN TAPAHTUMAN SUUNNITTELU, TOTEUTUS JA KEHITTÄMINEN VERMO AREENALLE

Opinnäytetyö

Matkailu- ja ravitsemisalalan ammattikorkeakoulututkinto

Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus (amk)

2023



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

Tutkintonimike	Restonomi (AMK)
Tekijä	Linda Halme
Työn nimi	Koko perheen tapahtuman suunnittelu, toteutus ja kehittäminen Vermo Areenalle
Toimeksiantaja	Vermo Areena Oy
Vuosi	2023
Sivut	41 sivua, liitteitä 10 sivua
Työn ohjaaja	Kirsi Kuusisto

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Vermon ravirata Oy. Työn tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa koko perheelle suunnattu osuus Vermo Areenan uudenvuoden tapahtumaan. Työn tavoitteena oli tuottaa jotain hieman tavallisuudesta poikkeavaa ohjelmaa, tutkia tapahtuman asiakastytyvääsyyttä ja antaa kehitysehdotuksia koko perheen tapahtumien järjestämiseen tulevaisuudessa.

Tutkimusmenetelminä työssä on käytetty benchmarkingia, kyselytutkimusta sekä PDCA- mallia. Kyselytutkimus toteutettiin kvantitatiivisena palautekyselynä. Kehittämistyön menetelmänä hyödynnettiin jatkuvan kehittämisen kehua: PDCA- mallia. Teoriaosuudessa käsiteltiin tapahtumien järjestämistä sekä asiakaskokemusta.

Opinnäytetyönä luotiin onnistuneesti koko perheille suunnattu osuus Vermo Areenan uudenvuoden tapahtumaan. Tapahtumalle asetut tavoitteet toteutuivat hyvin. Palautekyselyn vastausten perusteella tehtiin ehdotuksia tapahtumien järjestämiseen tulevaisuudessa. Tapahtumasta pidettiin ja siihen osallistuttaisiin suurella todennäköisyydellä uudelleen. Kehittämiskohteiksi nousi Vermo Areenan saavutettavuus, opasteet ja henkilökunnan mitoitus.

Asiasanat: tapahtumatuotanto, kehittäminen, kyselytutkimus, asiakaskokemus

Degree title	Bachelor of hospitality management
Author	Linda Halme
Thesis title	Planning, implementation and development of the whole family event for Vermo Arena
Commissioned by	Vermo Areena Oy
Time	2023
Pages	41 pages, 10 pages of appendices
Supervisor	Kirsi Kuusisto

ABSTRACT

The commissioner of this thesis is Vermon ravirata Oy. The purpose of the work was to plan and implement a part aimed at the whole family in Vermo Arena's New Year's event. The goal of the work was to produce something slightly different from the usual program, to study the customer satisfaction of the event and to give development suggestions for organising events for the whole family in the future.

Benchmarking, survey research and the PDCA model have been used as research methods. The survey was carried out as a quantitative feedback survey. The method of development work used the circle of continuous development: the PDCA model. The theory part dealt with the organisation of events and customer experience.

As the outcome of the thesis, a part suitable for the entire family in Vermo Arena's New Year's event was successfully created. The goals set for the event were fulfilled. Based on the answers to the feedback survey, suggestions were made for organising events in the future. The event was liked and would most likely be attended again. Vermo Arena's accessibility, signage and labour resources became the areas for development.

Keywords: event production, development, survey research, customer experience

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Työn tavoite ja tutkimusongelma	5
1.2	Vermon ravirata Oy toimeksiantajana.....	6
1.3	PDCA- kehän hyödyntäminen	7
2	TAPAHTUMAN SUUNNITTELU: PLAN.....	8
2.1	Teema ja kohderyhmä	8
2.2	Suunnitteluprosessi	9
2.2.1	Yhteistyökumppanit	11
2.2.2	Turvallisuus ja tarvittavat luvat.....	12
3	TAPAHTUMAN TOTEUTUS: DO	13
3.1	Rakennusvaihe.....	14
3.2	Toteutusvaihe	14
4	PALAUTEKYSELY: CHECK	16
4.1	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset	17
4.2	Luotettavuuden arviointi	26
5	KEHITYSIDEAT: ACT.....	26
6	POHDINTA.....	28
	LÄHTEET.....	30

LIITTEET

Liite 1. Kysymysradan kartta ja vastauslomake

Liite 2. Kysymykset

Liite 3. Oikeat vastaukset

Liite 4. Kuvia tapahtumasta ja mainoksista

Liite 5. Palautekysely

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Vermon ravirata Oy. Osana opinnäytettäni tuotan Vermo Areenan ja Espoon kaupungin yhteiseen uudenvuoden tapahtumaan koko perheelle suunnatun osuuden. Aihe löytyi, kun olin sekä asiakkaana Vermossa että mukana ideoimassa Suomenhevonen 115 vuotta -tapahtumaa. Työ on ajankohtainen, sillä raviratojen vuokrasopimusten jatkumisista on keskusteltu julkisuudessa. Raviradat kärsivät taloudellisesti koronasta, sillä rajoitukset pitivät yleisötilat suljettuina. Raviradat kaipaavat uusia käyttäjäryhmiä ja nykyistä tehokkaampaa käyttöä, sillä raveja ei ole päivittäin. Näistä lähtökohdista nousi tarve opinnäytetyölle.

Opinnäytetöiden julkaisuarkiston mukaan hevosaiheisia tapahtumia on tuotettu opinnäytteinä lähinnä ratsastuskouluille ja ajankohtina on ollut kesä ja syksy. Raviradoille puolestaan on tehty opinnäytetyönä asiakastytyväisyyskysely sekä PR-työntekijöiden opas. Häyhä (2022) kertoo, että aiemmissa Vermolle tehdyissä opinnäytetöissä on tutkittu nuorten aikuisten käsitystä ja kiinnostusta raviradan toimintaan, tehty konseptiaihiota Vermosta eläinurheilukeskuksena sekä kartoitettu nykyisten ja potentiaalisten asiakkaiden tarpeita.

1.1 Työn tavoite ja tutkimusongelma

Työn tavoitteena oli tuottaa jotain hieman tavallisuudesta poikkeavaa ohjelmaa perheille, tutkia tapahtuman asiakastytyväisyyttä ja antaa kehitysehdotuksia koko perheen tapahtumien järjestämiseen tulevaisuudessa. Tavoitteena oli myös saada Vermo Areenalle uusia käyttäjäryhmiä ja parantaa käyttöastetta. Tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat: millaista tavallisuudesta poikkeavaa ohjelmaa koko perheen tapahtumissa on muualla aiemmin järjestetty, miten järjestetään ja kehitetään asiakaslähtöisiä koko perheen tapahtumia ja millaiseksi asiakkaat koko perheen osuuden kokivat. Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat tapahtumatuotanto, kehittäminen, kyselytutkimus ja asiakaskokemus. Käsitteitä on avattu työn teoriaosuuksissa.

Opinnäytetyössä on rajattu aihetta koskemaan vain koko perheen tapahtuman järjestämistä, joten uudenvuoden tapahtuman turvallisuus- ja lupa-asioita käsitellään vain perheille suunnattujen aktiviteettien valossa. Kyselytutkimuksen kysymykset rajoittuvat perheille suunnatun ohjelman asiakastyytyvyyteen, mutta kehittämistyössä huomioidaan myös koko tapahtumasta saatua palautetta. Espoon kaupunki ja Vermo vastasivat uudenvuoden tapahtuman markkinoinnista, joten markkinoinnin käsittely on jätetty tutkimuksesta pois.

1.2 Vermon ravirata Oy toimeksiantajana

Vermo Areena, viralliselta nimeltään Vermon ravirata Oy, on perustettu vuonna 1975. Yhtiö rakennutti vuokraamalleen maa-alueelle 1970-luvulla raviradan, tallit ja katsomorakennuksen. Osakeyhtiön osakkeista suurin osa kuuluu Helsingin Keskusraviseura ry:lle, joka vastasi ravikilpailutoiminnasta Vermoa edeltäneellä Käpylän raviradalla. Vermo sijaitsee Espoossa, hyvien julkisten liikenneyhteyksien päässä ja siellä on myös runsaasti paikoitustilaa. Vermo on Suomen pääravirata ja erilaisten tapahtumien järjestämisaika. Vermossa järjestetään jokaviikkoiset keskiviikkoravit sekä lauantaiset pääravit järjestetään vuosittain noin seitsemän kertaa. Vermon kohokohtia ovat Finlandia-ajo sekä Suuri Suomalainen Derby. (Vermo 2022.)

Vermossa toimii à la carte -ravintola Ravilla sekä Street Bar Voltti, jossa myydään alkoholijuomien lisäksi pientä purtavaa. Tallialueella toimii lounaskahvila Vermon Tallitupa, joka on avoinna arkisin sekä ravipäivinä. Tallituvasta voi tilata myös leipomo- ja pitopalvelutuotteita. Vermon oma ravikoulu järjestää ajokursseja, joilta voi edetä poni- tai raviohjastajaksi asti. Palveluihin kuuluvat myös erilaiset elämyspalvelut, kuten ponisynttärät. Vermon ulkoalueella on suuri keppihevospuisto. Tallialueella toimii Finntack-varustemyymälä sekä Eläinklinikka Equivet. (Vermo 2022.)

Vermo Areenalla on hyvät mahdollisuudet erilaisten tilaisuuksien järjestämiseen. Iso päärakennus tarjoaa hyvät puitteet tuhansien ihmisten vastaanottamiselle. Pääravintola Ravillassa on noin 500 asiakaspaikkaa sekä 7 aitiota ja pääkatsomossa noin 1500 asiakaspaikkaa. Alakerrasta puolestaan löytyy lasten alue, jossa sijaitsee keppihevosrata sekä kattavat wc tilat. 25 hehtaarin ul-

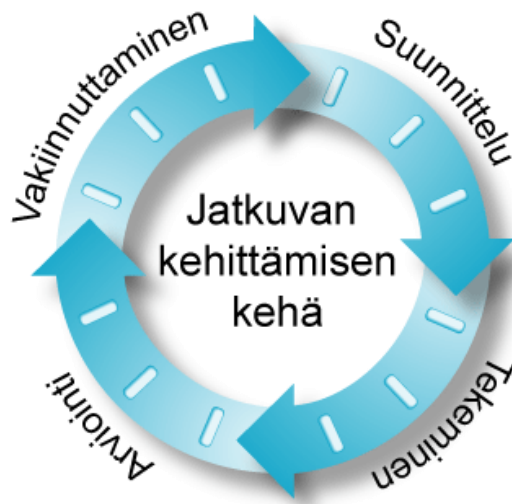
kotilat mahdollistavat suuretkin tapahtumat. Vermolla on kattavat äänentoistolaitteet sekä liikuteltava jättiscreen. (Vermo 2022.) Vermoa halutaan kehittää kohti suurten tapahtumien areenaa (Häyhä 2022).

Tapahtuma järjestetään uudenvuoden aattona Vermo Areenalla yhdessä Espoon kaupungin kanssa. STT infon (2022) verkkosivuilla kerrotaan, että tapahtumassa nähtävän lasershow:n tuotannosta vastaa Showlaser Finland ja musiikista vastaa rumpuryhmä Takomo. Espoon verkkosivuilla (2022) mainitaan myös, että tapahtuma päättää Espoo 50 vuotta kaupunkina -teemavuoden. ESKO:n sirkustaiteilijat esittävät jongleerausta, akrobatiaa ja tulennielentää ja Belenos Group of Arts valotanssia.

Vermo Areenalla on markkinat, raveja voi seurata etänä screeneiltä, tarjolla on uudenvuoden buffet- menu, livemusiikkia sekä karaokea myöhemmin illalla. Tapahtumaan on vapaa pääsy ja ohjelma on maksutonta. (Vermo 2022). Vermon koko perheen tapahtuman osuuden tavoitteena on saada Vermoon uusia käyttäjäryhmiä ja tuottaa asiakaslähtöistä ohjelmaa. Tapahtuman kohderyhmänä ovat lapsiperheet Espoossa ja lähialueilla. Häyhä (2022) kertoo, että Vermossa on järjestetty aiemmin koko perheen talvitapahtumina muun muassa Talven Ihmemaa sekä laskiaisrieha. Uudenvuoden tapahtumia ei ole aiemmin järjestetty. Koko tapahtumaan odotetaan n. 10 000–30 000 kävijää.

1.3 PDCA- kehän hyödyntäminen

Tässä opinnäytetyössä hyödynnetään PDCA- kehää (kuva 1) tapahtuman suunnittelussa, toteutuksessa, arvioinnissa ja kehittämisessä. PDCA, joka tulee sanoista plan, do, check ja act, on laadun parantamisen menetelmä. Kehitys on päättymätön prosessi, jossa vaiheet seuraavat toisiaan. Ensimmäisessä vaiheessa tehdään päätös parannettavasta prosessista. Valinta voi perustua esimerkiksi asiakaspalautteisiin tai benchmarking- menetelmään. Suunnitteluvaiheen jälkeen kehittämistoimet toteutetaan ja edistymistä tarkkaillaan. Viimeinen vaihe on alku kehityksen uudelle kierrokselle tarkoituksena saada myönteinen kehitys käyntiin. (Laatuakatemia 2010.)



Kuva 1. PDCA- kehä (Laatuakatemia 2010)

2 TAPAHTUMAN SUUNNITTELU: PLAN

Tapahtuman suunnittelussa puhutaan muutosajattelusta. Se tarkoittaa muutosta, jonka halutaan tapahtuvan tapahtumaan osallistujassa ja sitä on tärkeää miettiä jo suunnitteluvaiheessa. Ajatus on, että ihminen on joko oppinut jotain uutta tai vaikka virkistynyt. Oleellista on, että paikalle saadaan kohderyhmän edustajia. Jokaisella tapahtumalla tulee olla konkreettinen tavoite. Onnistumisen arviointi on mahdotonta ilman tavoitteen asettamista. (Vallo & Häyrinen 2016, 132-133, 136.) Tapahtuman tavoitteena voi olla esimerkiksi tunnettuiden kasvattaminen, imagon rakentaminen, tiedon jakaminen tai sisäisten ja ulkoisten suhteiden rakentaminen. Tavoitteiden tulee olla mitattavissa. (Korhonen ym. 2015, 10.) Koko perheen tapahtuman tavoitteena on saada Vermo Areenalle uusia käyttäjäryhmiä ja parantaa sen käyttöastetta.

2.1 Teema ja kohderyhmä

Tapahtumaan voidaan valita yhtenäinen teema, joka kulkee tapahtuman mukana. Teemaa voidaan lähestyä usealla eri tavalla, joten vain mielikuvitus on rajana suunnittelussa. Teemaa voidaan hyödyntää aina somistuksesta ja tar-

joilusta tapahtuman markkinointiin. Kun tapahtuman sisältöä lähdetään suunnittelemaan, pidetään mielessä ensimmäisenä tapahtuman luonne. Tapahtumaan voidaan järjestää myös teemaan sopivia aktiviteetteja. (Korhonen ym. 2015, 14.) Tapahtuman teemana on uusi vuosi ja hevoset, sillä tapahtuma järjestetään raviradalla. Teemoja hyödynnetään aktiviteettien suunnittelussa.

On erittäin tärkeää muistaa, että tapahtumaa ollaan järjestämässä valitulle kohderyhmälle, ei itselle. Kohderyhmä on analysoitava tarkkaan ja muistettava, että se mikä sopii yhdelle, ei sovi toiselle. (Vallo & Häyrynen 2016, 147.) Tapahtuma tulee suunnitella kohderyhmälle sopivaksi, jotta päästään haluttuihin tavoitteisiin (Korhonen ym. 2015 14). Tapahtuman kohderyhmänä ovat lapsiperheet Espoossa ja lähialueilla.

2.2 Suunnitteluprosessi

Myös tapahtumien suunnittelussa pätee hyvin sanonta, ”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”. Suunnitteluvaihe on aikaa vievin ja pisin vaihe tapahtuman järjestämisessä. Suunnittelu kannattaa siis aloittaa hyvissä ajoin. Tapahtuman suunnitteluun kannattaa ottaa mukaan kaikki ne henkilöt, joita toteutuksessa tarvitaan. Tällä tavalla saadaan uusia ja erilaisia ideoita. Palvelupolku kannattaa miettiä hyvin alusta loppuun, jotta voidaan varautua poikkeustilanteisiin ja mahdollisiin unohduksiin. Mitä isompi tapahtuma, sitä aikaisemmin siihen on alettava valmistautumaan (Vallo & Häyrynen 2016, 191.)

Tapahtumabrief on asiakirja, joka voidaan ottaa käyttöön suunnittelukokouksissa. Se tarvitaan silloinkin, kun ollaan tekemässä tapahtumaa oman organisaation sisällä. Asiakirjassa määritellään muun muassa tapahtuman tavoite ja tarkoitus, kohderyhmä, tapahtuman sisältö, toteutus ja budjetti. (Vallo & Häyrynen 2016, 193–194.) Tapahtuman sujuvuus on tärkeä osa laadukasta tapahtumaa. Sujuvuuteen voi vaikuttaa hyvällä suunnittelulla ja aikatauluttamisella. Mitä enemmän tapahtumassa on osallistujia, sitä enemmän tarvitaan henkilökuntaa. (Vallo & Häyrynen 2016, 197–198.)

Tapahtuman suunnittelu alkoi kaksi kuukautta ennen tapahtumaa. Aloitin suunnittelun kuvaamalla asiakaspolun ja tekemällä pienimuotoista benchmarkingia saadakseni uudenlaisia ideoita koko perheen ohjelmaan. Benchmarking tarkoittaa tuotteiden, palvelujen ja toimintojen vertailua alan huippuorganisaatioiden välillä. Joskus asiakkaiden asiakastytyväisyys voidaan toteuttaa vain kehittämällä uudenlaisia tuotteita. (SSDSI s.a.) Tavoitteena on löytää keinoja toiminnan kehittämiseen esikuvien kautta. Arvioinnin kohteena ovat alalla parhaiten menestyneet yritykset. Vertailu voi johtaa esimerkiksi omien tuotteiden tai palvelujen muokkaukseen. (Meltwater 2021.)

Vertailin internetistä löytyvien lasten tapahtumien ohjelmaa. Oman kokemukseni ja benchmarkkauksen tulostenkin mukaan koko perheen tapahtumissa tietyt aktiviteetit ovat vakiintuneita. Tarjolla on usein pomppulinna, mahdollisesti paloauto ja talutusratsastusta pienillä poneilla. Löysin idean tehtäväradasta, joka kuulosti hyvältä, sillä se aktivoi liikkumaan. Kasvomaalauksia oli tapahtumissa tehty jonkin verran ja siitä sain idean glittermeikkauksesta, joka sopii uudenvuoden teemaan. Mietin mikä aktiviteetti sopisi juuri uuteen vuoteen ja mieleeni tuli disco. En löytänyt kovin montaa tapahtumaa, jossa lapsille olisi ollut disco.

Lähetin sähköpostilla Vermon toimitusjohtajalle asiakaspolunkuvauksen ja alustavat ideani, jotka vietiin eteenpäin Vermon projektipäällikölle. Pidimme projektipäällikön kanssa suunnitteluvaiheessa muutaman etäpalaverin puhelimitse sekä yhden palaverin Vermossa, jolloin kävimme myös tilat läpi. Tarkkaa budjettia tapahtumalle ei ollut, joten en käy sitä sen tarkemmin läpi. Tapahtuman oli tarkoitus toimia markkinointitapahtumana uusille käyttäjärhyille. Suunnittelupalaverissa sain idean tanssipelistä ja se otettiin hyvin vastaan. Tanssipeli sopii hyvin uudenvuoden teemaan ja aktivoi myös liikkumaan. Yllätyksellisyys huomioiden, halusin palkita lapset kysymysradan läpikäymisestä tuotenäytteillä. Tuotenäytteiden hankinnassa luvattiin auttaa. Koska aiemmin Vermolle ideoimassani tapahtumassa aikuisten ja nuorten talutusratsastus hevosella, oli suosittua, ehdotin sitä uudelleen. Idea discosta jäi vielä mietintäasteelle sillä henkilöstöresursseja ei ollut tarpeeksi.

Perustin tapahtumalle WhatsApp-ryhmän, jossa vaihdoimme ajatuksia ja pidimme toisiamme ajan tasalla. Laadin aikataulun suunnittelemini aktiviteettien osalta: Glittermeikkaus ja talutusratsastus klo. 14.00–17.00, Pepsi-tanssipeli, kysymysrata ja lasten disco klo. 14.00–18.00. Meikkaajien oli määrä lähteä seuraavaan tapahtumaan, joten siksi lopetus oli tuntia aiemmin kuin muun ohjelman. Talutusratsastus laitettiin päättymään turvallisuussyistä varmuudeksi jo viideltä, ettei alueella aleta ampumaan raketteja ratsastuksen aikaan. Laadin Webropol- kyselyn ja tein linkistä QR- koodin. Testasin vastaamista ja koodin toimivuutta ennen tapahtumaa muutamaan kertaan. Sovimme, että arvon vastaajien kesken 50 € lahjakortin Vermon ravintolaan. Tulostin koodeja, joiden avulla pääsi vastaamaan kyselyyn.

Laadin tehtäväradalle hevosiin ja raveihin liittyviä kysymyksiä, joita perheet saivat etsiä ja pohtia yhdessä. Ideana kysymyksissä oli oppia raveista ja hevosista. Kysymykset löytyvät liitteestä 2. Rastien paikat eli kysymykset oli sijoiteltu niin, että kolme niistä oli sisällä ja kolme ulkona. Ajatuksena oli tuoda Vermon aluetta sekä palveluita samalla tutuksi ja esitellä palveluita. Yksi kysymys löytyi esimerkiksi Vermon ravikoulun luota. Vermo Areena teki jaettavat vastauslomakkeet sekä tapahtumakartan, joista ilmeni myös rastien paikat (liite 1) sekä muutaman isomman julisteen, joista perheet saivat tarkistaa oikeat vastaukset (liite 3). Espoon kaupunki ja Vermo vastasivat tapahtuman markkinoinnista. Tapahtumaa markkinointiin useilla eri verkkosivustoilla, paikallislehdissä, paikallisbussipysäkeillä, lähialuejakeluna sekä sosiaalisessa mediassa. Vermon somemainoksien kuvakaappaukset ovat liitteessä 4.

2.2.1 Yhteistyökumppanit

Koska tapahtuman ohjelma oli maksutonta, hyödynsimme suhteita ja Vermon sponsoreita tanssipelin, kysymysradan palkintojen ja somisteiden hankinnassa. Jo olemassa olevista keppihevosradoista ja pomppulinnasta ei aiheutunut lisäkuluja. Pomppulinna ja keppihevosradat haluttiin Vermossa sisällyttää ohjelmaan. Kaksi talutusponesta järjestyi Vermon ravikoulusta, joten niistäkään ei aiheutunut lisäkuluja. Hevonen taluttajineen päätettiin hankkia tapahtumaan tutulta toimijalta. Palkattuja työntekijöitä ei lasten alueella ollut.

Hyödynsin apuna muutamaa järjestämääni talkoolaista. Sisäänkäynnin luona oli järjestyksenvalvoja. Disco päätettiin järjestää niin, että soitin musiikkia tabletilla, jossa oli valmis soittolista. Somisteet järjestivät lahjoituksena. Pöytä- ja kaitaliinat sain tuttavan kangaskaupasta ja juhlatarvikeliike lahjoitti muutamia koristeita sekä runsaasti ilmapalloja.

Otin yhteyttä glittermeikkauksia tekevän Glitternisti-nimisen yrityksen edustajaan ja kerroin tapahtumasta. Hänellä oli kiinnostusta ja mahdollisuus lähteä tapahtumaan, joten kävimme alustavasti läpi tarvittavan henkilöstömäärän, aikataulun, hinnan ja tilausehdot. Välitin tiedon Vermolle ja tilaus päätettiin tehdä. Laitoin ylös mitä meikkaajat tarvitsevat tapahtumassa, jotta osasin laittaa heille oman pisteen valmiiksi

2.2.2 Turvallisuus ja tarvittavat luvat

Tapahtuman turvallisuus on aina järjestäjän vastuulla. Turvallisuusasiat tulee olla pohdittuna etukäteen ja mahdollisiin turvallisuusriskeihin tulee varautua. Jokaisen työntekijän tulee tietää varapoistumisteiden, kokoontumispaikan, ensisammutuskaluston ja ensiapupisteen sijainti. Järjestäjän vastuulla on mitoittaa turvajärjestelyt ja turvahenkilöstön määrä. (Vallo & Häyrinen 2016, 216–217.)

Talutusratsastuksessa käytettävien ponien ja hevosten tulee olla tottuneita toimimaan erilaisissa tilaisuuksissa. Hevosella on oltava aina suitset ja kuolaimet ja niihin kiinnitetty riimunaru talutusta varten. Satulaa on suositeltavaa käyttää. Jos asiakkaalla ei ole ratsastukseen soveltuvia kenkiä, jalustimia ei tule laittaa jalkaan. Asiakkaan jalkaa ei myöskään tule asettaa jalustinhihnojen väliin. Talutusratsastuksessa on käytettävä sopivan kokoista kypärää. Ratsastusalue on suositeltavaa aidata ja eristää muusta alueesta. Talutusratsastus tulee huomioida tapahtuman turvallisuusasiakirjassa tai laatia oma asiakirja. Asiakkaita tulee ohjeistaa hevosten kanssa toimimisessa ja tapahtumassa tulee olla ensiaputaitoista henkilökuntaa paikalla. (Tukes s.a.) Koska kyseessä on uuden vuoden tapahtuma, talutukseen valittujen ponien ja hevosten tuli olla tottuneita ääniin. Talutusratsastus ajoitettiin kuitenkin varmuudeksi siten, että alueella ei vielä aleta ampumaan raketteja.

Pomppulinnan käyttöä varten tulee laatia säännöt ja valvoa niiden noudattamista. Valvoja voi kiertää alueella ja hänen tulee puuttua vaaratilanteisiin sekä tarvittaessa keskeyttää pomppulinnan käyttö. Jotta turvallisuus voidaan varmistaa, pomppulinnan tulisi täyttää sille asetettu standardi. Pomppulinna tulee myös tarkastaa käyttöjen välillä. Jos pomppulinna on pystytetty kovalle alustalle, sisään- ja ulosmenoaukkojen ympärillä oleva alue tulee olla turvallinen ja tarvittaessa pehmustettu. Hyppijöiden määrä on tärkeää määritellä. Määrään vaikuttaa lasten ikä, pomppulinnan rakenne ja koko. Valmistajan määrittelemiä paino- ja käyttörajoja tulee noudattaa. (Tukes s.a.) Pomppulinna on Vermo Areenan oma ja pomppulinnan säännöt olivat esillä.

Musiikin julkiseen esittämiseen tarvitaan aina lupa. Julkisella esittämisellä tarkoitetaan muun muassa musiikin soittamista tapahtumissa. Teosto, joka on musiikin tekijänoikeusjärjestö, myöntää luvat musiikin käyttöön. Teosto kerää korvaukset ja maksaa ne musiikin tekijöille. Digitaalisista palveluista tai levyiltä soitettava musiikki on äänitemusiikkia, jonka käyttöön tarvitaan lupa myös äänitetuottajilta, joiden edustajana toimii Gramex. Teostolta haettava tapahtumalupa kattaa myös Gramexin musiikinkäyttöön tarvittavat oikeudet. (Teosto. s.a.) Discon järjestämisessä on siis huomioitava, että tapahtuman järjestäjällä on musiikin soittamiseen tarvittavat luvat.

3 TAPAHTUMAN TOTEUTUS: DO

Tapahtuman toteutuksessa on kolme vaihetta: rakennusvaihe, varsinainen tapahtuma ja purkuvaihe. Rakennusvaihe vie aikaa, usein kaksi kertaa enemmän kuin itse tapahtuma. Silloin laitetaan rekvisiitta kuntoon tapahtumaa varten. Ensin tuodaan tarvittava tekniikka, sitten kalusteet ja lopuksi tehdään somistus. Tapahtumassa tulee olla nimettynä vastuuhenkilö, tai tapahtumakoon mukaisesti useita, jotka valvovat tapahtuman kulkua. Tapahtuman palvelupolku tulee suunnitella. Palvelupolku tarkoittaa sitä, miten tapahtuman on suunniteltu etenevän. Etukäteen tulee suunnitella, miten asiakas saapuu tapahtumaan ja esimerkiksi kulkee kohti ilmoittautumispistettä. Polku olisi hyvä testata käytännössä ennen tapahtumaa. (Vallo & Häyrynen 2016, 198–200.)

Pienetkin yksityiskohdat vaikuttavat tapahtuman onnistumiseen. Toteutus on yhteistyötä, jonka perustana on hyvä suunnittelu. Tapahtumapaikan löytymisen tulee olla helppoa. Opasteita on oltava mieluummin liikaa kuin liian vähän. Kylttien on oltava mahdollisimman selkeitä. Parkkipaikkoja on oltava riittävästi ja kohtuullisen matkan päässä. Jaettavassa ohjelmamateriaalissa tulee olla ohjelman aikataulu. Osallistujille ei kannata paljastaa tapahtuman yksityiskohtia, sillä tapahtumissa parasta on yllätyksellisyys. (Vallo & Häyrinen 2016, 203-204, 211,215.)

3.1 Rakennusvaihe

Käytännön järjestelyt aloitin kaksi päivää ennen tapahtumaa. Noudin somisteet ja järjestin tapahtuma-alueen. Tein kysymysradalle aloitus- ja lopetuspisteen, josta vastasin tapahtumassa. Vein ylimääräisiä pöytiä sivummalle ja tein meikkaajille oman pisteen, johon vein roskakorin ja asiakkaita varten baarituoleja. Talkoolaiset täyttivät ilmapalloja, järjestivät keppihevostadon ja purkivat palkintolaatikoita. Järjestimme palkinnot ja peitimme ne odottamaan tapahtumapäivää. Vermon henkilökunta teki yhdestä pienemmästä ravintolasta lasten discon. Lattiaan pultatut pöydät irrotettiin ja paikalle tuotiin kaiuttimet sekä pöydille discopalloja. Somistin tilaa ilmapalloilla.

Jatkoin ja viimeistelin somistuksen edellisenä päivänä. Tanssipeli saapui paikalle tapahtumaa edeltävänä päivänä. Testasin sen itse, jotta osasin tarvittaessa neuvoa asiakkaita sen käytössä. Tanssipelin mukana tuli ohjeet, jotka oli kiinnitetty siihen. Otin selvää myös muusta alueella tapahtuvasta ohjelmasta, niiden aikatauluista ja sijainnista, jotta osasin tarvittaessa ohjata perheitä. Toin omalle pisteelle tulosteita, joissa oli QR- koodit palautekyselyä varten, runsaasti kyniä sekä kysymysrataa varten tarvittavan materiaalin. Varmistin vielä käytännön asiat ja kysyin, miten kommunikoimme tapahtuman aikana.

3.2 Toteutusvaihe

Saavuin talkoolaisten kanssa yhdeltä eli tuntia ennen aktiviteettien alkua. Ihmisiä oli tapahtuma-alueella tuolloin paikalla parisen kymmentä, sillä ovet olivat auenneet klo. 10.00. Keppihevosalue ja pomppulinna olivat tuolloin lasten

käytössä. Vermon talkoolaiset kävivät kiinnittämässä kysymysrastit. Otin glittermeikkaajat vastaan, viimeistelin ja varmistin vielä, että kaikki on kunnossa tapahtuman aloitusta varten. Laitoin musiikin discoalueella soimaan ja varmistin, että se kuuluu, mutta ei ole liian kovalla.

Perheitä alkoi saapua paikalle pikkuhiljaa. Osa perheistä tuli suoraan pöytäni luokse, osalta kävin kysymässä, haluaisivatko he osallistua. Toivotin perheet tervetulleiksi, ohjeistin heitä radalle lähdössä ja kerroin, että oikeat vastaukset voi tulla lopuksi tarkistamaan. Korostin, että ei haittaa, jos kaikkia rasteja ei löydä tai jotain vastausta ei tiedä, lapsia odottaa palkinto joka tapauksessa. Lapset olivat palkinnoista innoissaan. Perheiden tullessa takaisin radalta kehuin lapsia radan suorittamisesta ja talkoolaiset jakoivat palkintoja. Kysyin lapsilta, oliko heillä ollut kivaa, pyysin vanhempia täyttämään palautekyselyn ja kerroin arvonnasta sekä toivotin hyvää uutta vuotta. Suurin osa perheistä saapui viideltä, sillä ensimmäinen lasershow alkoi 18.30.

Asiakkailta tuli kiitosta paikan päällä ja samanlaisia tapahtumia toivottiin lisää. Lapset nauttivat silmin nähden. Palautetta annettiin mielellään myös Webropolin kautta. Muutama asiakas tuli sanomaan, että aikataulussa olisi ollut virhe ja, että he tulivat paikalle liian aikaisin. Oletin tämän johtuvan siitä, että tapahtuman ovet aukesivat jo 10.00 ja asiakkaat olettivat myös muun ohjelman alkavan silloin. Meikkaajat poistuivat viideltä ja hoitivat itse siivouksen. Suljin pisteeni kuudelta, kävin sammuttamassa discomusiikin ja suljin alueen portilla. Siistin aluetta, vein tabletin sekä kaiuttimet pois näkyvistä ja peitin jakamatta jääneet palkinnot. Pomppulinna jäi vielä pystyyn ja muutama perhe jäi keppihevosalueelle sekä pelaamaan tanssipeliä.

Tapahtuman purku jäi seuraavaan päivään ja Vermon henkilökunta huolehti siitä. Perheille suunnattuun ohjelmaan osallistui Securitaksen arvion mukaan n. 500 henkeä eli karkeasti arvioiden n. 183 perhettä. Koko tapahtumassa oli Espoon kaupungin arvion mukaan n. 21 000 kävijää. Tapahtumassa ottamani valokuvat ovat liitteessä 4.

4 PALAUTEKYSELY: CHECK

Asiakaskokemus muodostuu asiakkaan tulkinnasta ja kanssakäymisestä yrityksen työntekijöiden kanssa. Asiakaskokemukseen vaikuttavat kohtaamiset, mielikuvat, tunteet sekä asiakkaan ennakko-odotukset. (Filenius 2015, 24-25.) Myönteisesti yllättävät tilanteet luovat elämyksiä. Elämys on myönteinen kokemus, johon liittyy vahvoja tunteita, kuten iloa, onnea ja oivalluksia. Arkiset, tavalliset asiat eivät luo elämyksiä, vaan ne usein unohtuvat. Asiakkaan on nautittava kokemuksesta, koska silloin hän haluaa kokea sen uudestaan. (Löytänä & Korteso 2011, 45, 48-49.) Vermo Areenalle järjestämässäni tapahtumassa, kohtasin asiakkaat ystävällisesti hymyillen, jotta kohtaaminen olisi positiivinen kokemus. Tapahtumaan laatimallani palautekyselyllä, hain vastauksia siihen, miten Vermo Areenalla voidaan parantaa asiakaskokemusta.

Asiakaskyselyissä saadaan tietoa vahvuuksista ja kehittämiskohteista. Kyselyissä on kiinnitettävä huomiota organisaation kriittisiin menestystekijöihin ja tärkeisiin toimintoihin. Valituksetkin ovat käyttökelpoinen tietolähde kehittämiskohteen valinnassa. Pyritään lisäämään ja vahvistamaan hyvin toimivia käytäntöjä ja toimintamalleja myönteisen palautteen perusteella. (Laatuakatemia 2010). Laadin palautekyselyn siten, että sain vastauksia siihen missä onnistuttiin ja missä oli kehitettävää. Kyselyssä kiinnitin huomiota myös asiakassuhteiden jatkumiseen kysymällä, aikooko asiakas osallistua Vermo Areenan tapahtumiin myös tulevaisuudessa.

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmä, jolla kuvataan ja tulkitaan kohdetta numeroiden ja tilastojen avulla (Jyväskylän yliopisto 2015.) Kvantitatiivinen tutkimus on vastakohta kvalitatiiviselle tutkimukselle, jossa kerätään esimerkiksi tekstiä. Kvantitatiivisen tutkimuksen etuna on, että se voidaan toistaa ja tuloksia voidaan verrata tilastollisesti. (Bhandari 2020.) Toteutin kyselyn pääosin kvantitatiivisena tutkimuksena. Käsittelin avoimia kysymyksiä kvalitatiivisin keinoin. Ryhmittelin käsitteet ja analysoin niiden toistuvuutta niin avoimissa kuin valmiissa vastausvaihtoehdoissa.

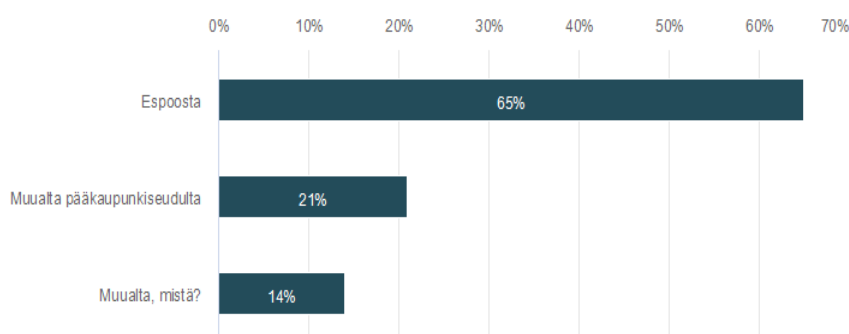
Strukturoidussa haastattelussa käytetään lomaketta, jossa on valmiit kysymys- ja vastausvaihtoehdot, joista haastateltava valitsee itselleen parhaiten sopivat. Lomakehaastattelu sopii tutkimuksiin, joissa käsitellään vastauksia tilastollisen analyysin keinoin. Lomakehaastattelut voivat sisältää myös avoimia kysymyksiä, joita voidaan käsitellä laadullisesti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Avoimilla kysymyksillä sain myös sellaista tietoa, jota en olisi välttämättä osannut kysyä valmiissa kysymyksissä. Avoimilla kysymyksillä päästään pintaa syvemmälle.

Vastausprosenttiin voi vaikuttaa muutamilla keinoilla. Kyselyn on oltava vastaajalle helppo ja riittävän lyhyt. Asiakkaan lähestyminen siinä hetkessä, jolta palaute halutaan saada, nostaa vastausprosenttia runsaasti. Arvonta on hyvä mielenkiinnon herättäjä ja motivoija. Kyselyn ulkoasun täytyy olla kunnossa, sillä selkeys ja ammattimaisuus herättävät luottamusta. (Huuska 2018.) Kyselyssä oli 12 valmista ja 2 avointa kysymystä. Kyselyyn pyrittiin saamaan vastauksia jo tapahtuman aikana ja motivaattorina käytettiin lahjakorttiarvontaa. Kysely toteutettiin Webropol- kyselytyökalulla, jonka avulla ulkoasusta saatiin selkeää.

4.1 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Kyselyyn vastasi tapahtumassa 29 perhettä. Kyselyyn vastattiin perhekunnittain eli jompikumpi vanhemmista täytti kyselyn. Pyrin siihen, että saisin vastaukset jo tapahtumassa, mikä toteutui hyvin. Pidin kyselyä kuitenkin auki pari päivää ja kun siihen ei tullut lisää vastauksia, suljin kyselyn. Tulosten havainnollistamisessa on käytetty Webropol- kyselystä saatuja diagrammeja.

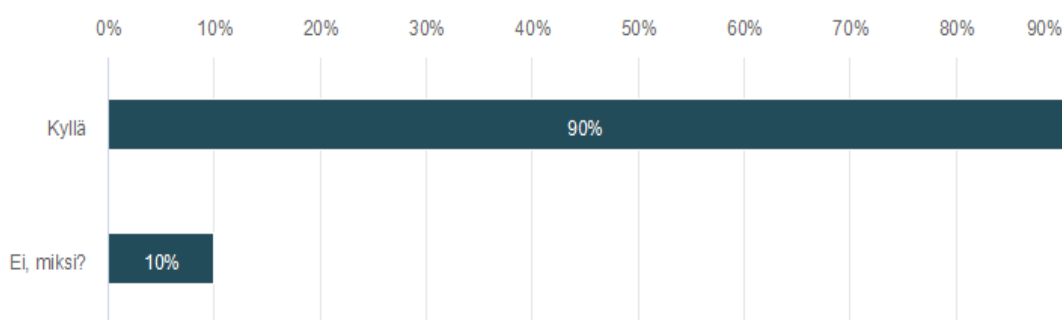
1. Mistä päin saavuitte?



Kuva 2. Mistä päin Suomea tapahtumaan saavuttiin

Ensimmäisessä kysymyksessä haluttiin tietää, mistä päin Suomea lapsiperheet olivat tapahtumaan saapuneet. Suurin osa eli 65 % tuli Espoosta, 21 % muualta päin pääkaupunkiseutua ja loput 14 % muualta; Vihdistä, Nummelasta ja Tuusulasta (kuva 2). Kysymykseen vastasi kaikki 29 kyselyyn vastannutta.

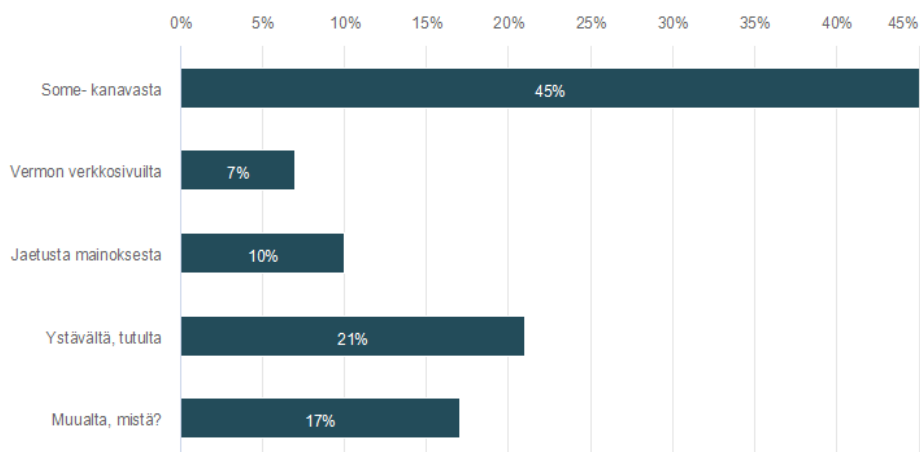
2. Vermoon oli helppo tulla



Kuva 3. Saapumisen helppous

Valtaosan mielestä Vermoon oli helppo tulla. Koska suurin osa saapui Espoosta, todennäköisesti tapahtumaan tultiin myös kävellen. Vain 10 prosenttia totesi saapumisen hankalaksi. Todennäköisesti hankalaksi saapumisen kokivat he, jotka eivät asu Espoossa ja he, jotka eivät saapuneet kävellen. Syiksi mainittiin huonot julkiset liikenneyhteydet ja se, että julkisilla ei päässyt riittävän lähelle sekä parkkipaikan löytämisen vaikeus ja todella pitkä kävelymatka parkkipaikalta tapahtumapaikalle. (kuva 3.). Kysymykseen vastasi kaikki 29 kyselyyn vastannutta.

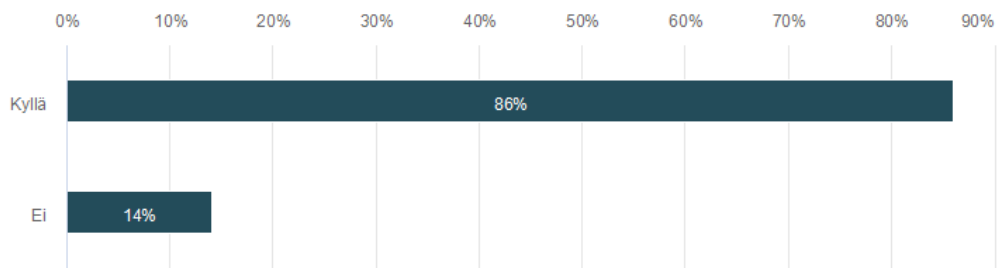
3. Löysimme tapahtuman



Kuva 4. Tapahtuman markkinointi ja tiedotus

Kysymykseen vastasi kaikki 29 kyselyyn vastannutta. Lähes puolet eli 45 % vastanneista olivat löytäneet tapahtuman sosiaalisen median kanavista. Vastaajista 21 % olivat kuulleet tapahtumasta ystävältä tai tutulta ja 17 % olivat kuulleet tapahtumasta muualta. Kyselystä jäi epähuomiossa avoin kohta lisäämättä, joten en saanut tarkennuttua mistä muualta he olivat tapahtumasta kuulleet. 10 % vastanneista saivat tiedon tapahtumasta heille kotiin jaetusta mainoksesta ja loput 7 % olivat löytäneet tiedon tapahtumasta Vermon verkkosivuilta (kuva 4.)

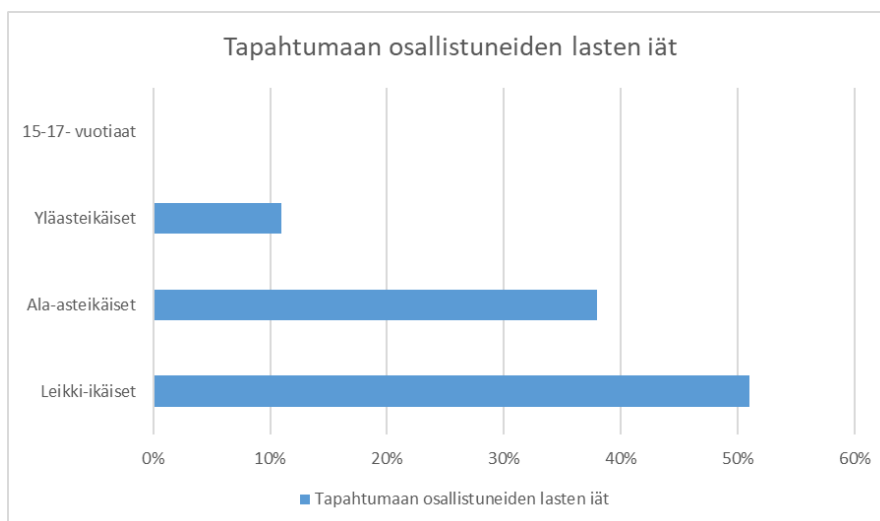
4. Ohjelmaa oli riittävästi



Kuva 5. Ohjelman riittävyys

Kysymykseen vastasi 28 kyselyyn vastanneista. Suurin osa, 86 % oli sitä mieltä, että ohjelmaa oli riittävästi ja 14 %:n mielestä ohjelmaa olisi voinut olla enemmän (kuva 5).

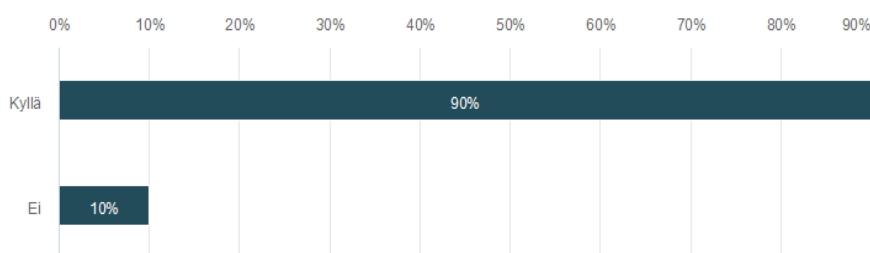
5. Minkä ikäinen/ ikäiset lapset osallistuivat tapahtumaan?



Kuva 6. Tapahtumaan osallistuneiden ikäjakauma

Kysymykseen vastasi 28 henkilöä. Tähän kysymykseen pystyi valitsemaan useita vaihtoehtoja. Vastauksia oli 37, tarkoittaa sitä, että perheissä oli eri ikäluokkiin kuuluvia lapsia. Kyselyn mukaan puolet osallistuneista eli 51 % oli leikki-ikäisiä, 38 % ala-asteikäisiä ja 11 % yläasteikäisiä. Kyselyn mukaan tapahtumaan ei osallistunut 15–17-vuotiaita lapsia (kuva 6.) Oman havaintoni mukaan juuri leikki- ja ala-asteikäisiä oli suurin osa, joten tulokset voidaan yleistää siltä osin.

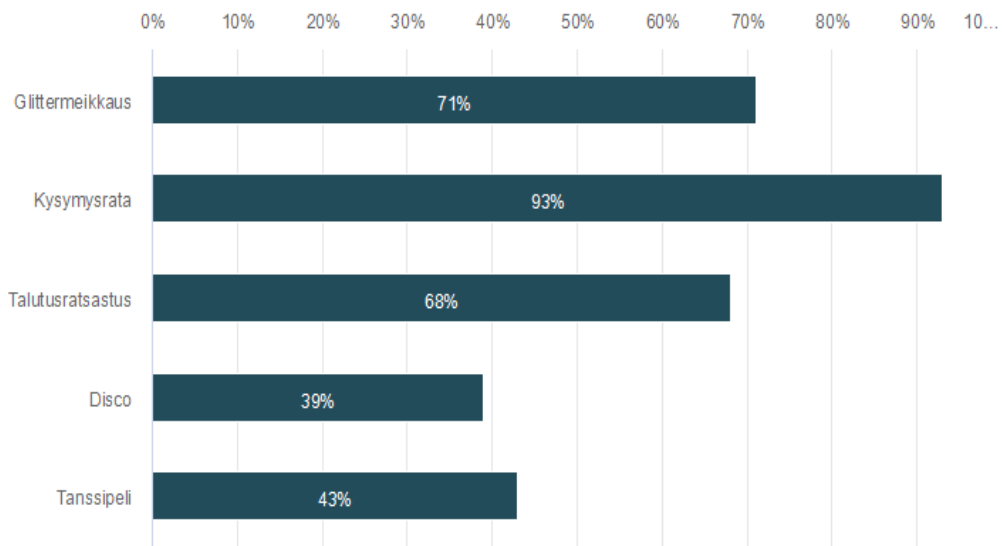
6.Ohjelmassa oli huomioitu eri ikäiset lapset



Kuva 7. Eri ikäisten lasten huomioiminen ohjelmassa

Kysymykseen vastasi kaikki 29 kyselyyn vastanneista. Lähes kaikki eli 90 % vastasi, että eri ikäiset oli huomioitu. Vain 10 % oli sitä mieltä, että ohjelmassa ei oltu huomioitu eri ikäisiä. (kuva 7.) Kysymystä olisi voitu tarkentaa vielä, jotta syy olisi tullut selville.

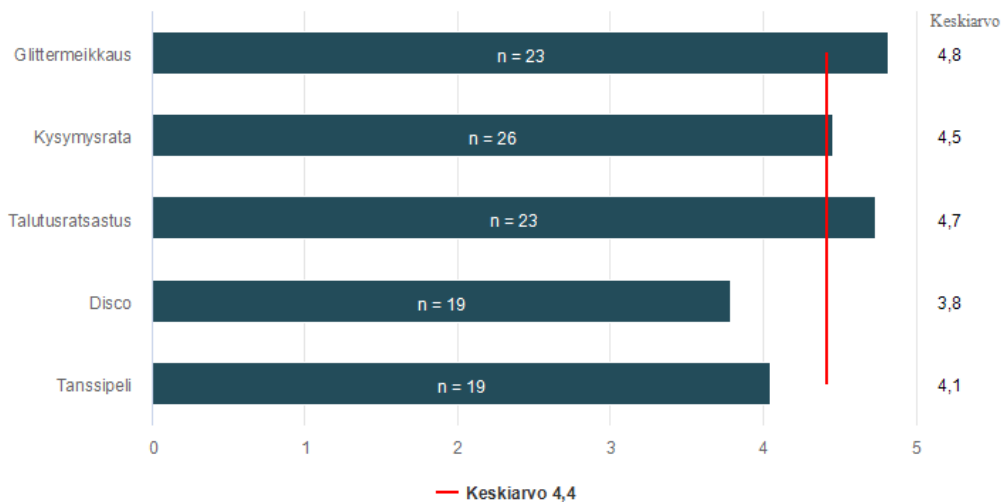
7. Mihin aktiviteetteihin lapset osallistuivat?



Kuva 8. Aktiviteetteihin osallistuminen

Kysymykseen vastasi 28 perhettä. 93 % vastanneista kävivät kysymysradan läpi, glittermeikkaukseen osallistui 71 %, talutusratsastukseen 68 %, tanssipeliin 43 % ja discoon 39 % lapsista. (kuva 8.)

8. Arvosana aktiviteeteille

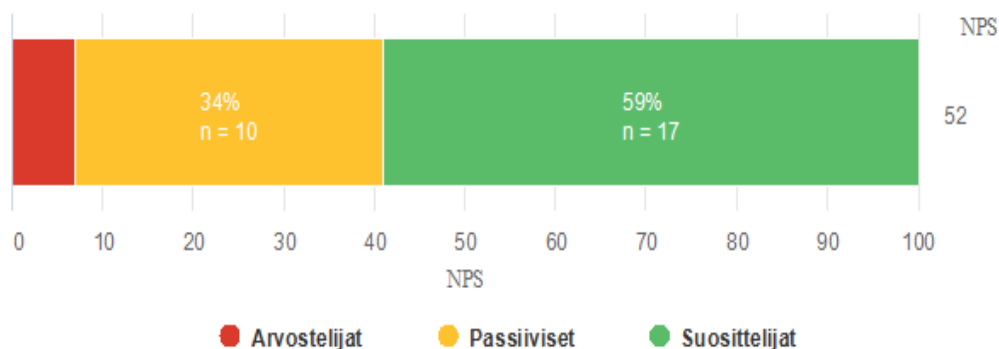


Kuva 9. Eri aktiviteettien arvosana asteikolla 1–5.

Kohdassa 8 pyydettiin arvioimaan eri aktiviteetit asteikolla 1–5. Kysymykseen vastasi 28 kyselyyn vastanneista. Parhaimmaksi arvioitiin Glittermeikkaus, joka sai arvosanan 4,8, seuraavaksi parhain oli talutusratsastus arvosanalla

4,7 ja kolmas arvosanalla 4,5 oli kysymysrata. Tanssipeli sai arvosanan 4,1 ja disco 3,8. Aktiviteettien kokonaiskeskiarvo on 4,4, joka on varsin hyvä. Arviointien määrä näkyy palkin keskellä (kuva 9.) Discon ja tanssipelin arvioi vain 19 vastaajaa, mikä selittyy sillä, että kaikki vastanneet eivät osallistuneet niihin.

9. Suosittelisimme tapahtumaa ystäväperheille ja tutuille

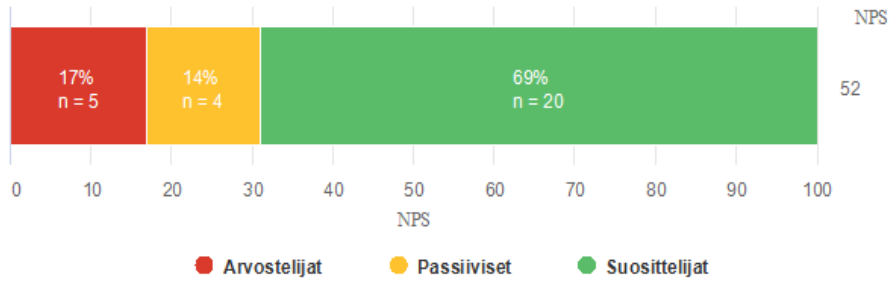


Kuva 10. Kuinka todennäköisesti tapahtumaa suositeltaisiin

Kysymyksessä 9 kysyttiin kuinka todennäköisesti, asteikolla 1-10, suosittelisit tapahtumaa ystäväperheille ja tutuille (kuva 10). Kysymys 10 puolestaan käsiteli todennäköisyyttä osallistua jatkossakin Vermo Areenalla järjestettäviin tapahtumiin (kuva 11.) Molempiin kysymyksiin vastasivat kaikki 29 kyselyyn vastannutta.

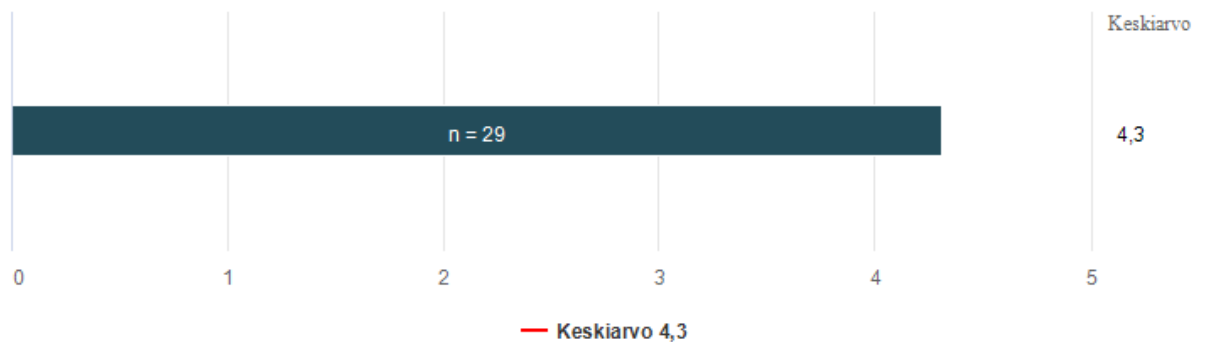
NPS eli net promoter score mittaa asiakkaiden suositteluhalukkuutta. NPS sijoittuu arvoltaan aina välille -100-100. -100 tarkoittaa, ettei tapahtumalla ole yhtäkään suosittelijaa ja 100, ettei tapahtumalla ole yhtäkään arvostelijaa. NPS arvo saadaan vähentämällä suosittelijoiden prosenttiosuudesta arvostelijoiden prosenttiosuus. Positiiviset luvut jaetaan tyypillisesti kolmeen osaan. Arvoja 0-30 pidetään hyvinä, 30-70 loistavina ja yli 70 arvoja erinomaisina. Tapahtuma-alalla NPS on keskimäärin 53. (Autio 2021.) Vastauksien NPS- arvo on molemmissa kysymyksissä 52, joka on siis loistava arvo.

10. Aiomme jatkossakin osallistua Vermo Areenan tapahtumiin



Kuva 11. Millä todennäköisyydellä Vermon tapahtumiin osallistutaan jatkossa

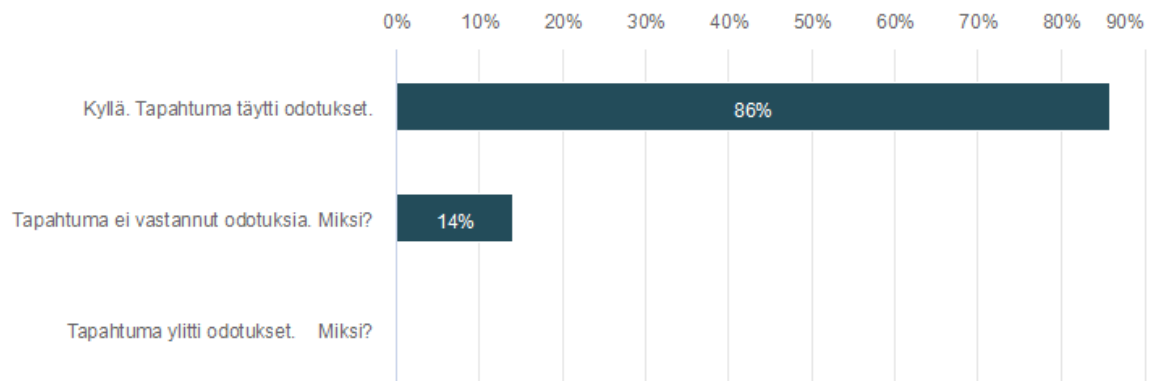
11. Antaisimme uudenvuoden tapahtumalle arvosanaksi



Kuva 12. Tapahtuman keskiarvo asteikolla 1–5

Kysymyksessä 11 pyydettiin antamaan tapahtumalle arvosana asteikolla 1–5. Keskiarvoksi saatiin 4,3. Kysymykseen vastasi kaikki 29 kyselyyn vastanneista (kuva 12).

12. Vastasiko tapahtuma odotuksia?



Kuva 13. Tapahtumaa kohtaan asetettujen odotusten täyttyminen

Kysymyksessä 12 kysyttiin, vastasiko tapahtuma odotuksia ja ylittikö tapahtuma odotukset. Kysymykseen vastasi 28 kyselyyn vastanneista. 86 % tunsi, että tapahtuma täytti odotukset. Kukaan ei sen sijaan tuntenut, että odotukset ylittyivät. 14 % oli sitä mieltä, että odotukset eivät täytyneet (kuva 13). Syiksi mainittiin ravitunnelman puuttuminen, koko uudenvuoden tapahtuman suppeus ja sekavuus, aktiviteettien vähäisyys ja huono esitysten näkyvyyden organisointi.

13. Missä onnistuttiin?

Kohta 13 oli avoin kysymys ja siihen vastasi 13 kyselyyn vastanneista (taulukko 1). Kahden vastaajan mielestä kaikessa oli onnistuttu, yksi mainitsi henkilökunnan ystävällisyyden, kolme vastaajaa glittermeikkauksen ja yksi laser-shown, joka oli Espoon kaupungin tuottama. Kaksi vastaajaa kertoi lasten tykänneen kovasti ja neljä vastaajaa kehuu lasten ohjelmaa.

Taulukko 1. Missä onnistuttiin

Missä onnistuttiin?
Lapsi tykkäsi hirveästi
Lapsille mukavaa ohjelmaa vapaapäiväksi
Lasten aktiviteetit olivat monipuolisia
Kivaa ohjelmaa lapsille
Kaikki oli ystävällisiä
Glitter- piste oli mukava
Lasten ohjelmassa
Lapset tykkäsivät
Lasershow oli hieno
Glitteritatskat olivat lasten mieleen ja pomppulinna.
Glitter hyvä, disko ok, ponijajelu kivaa, tunnelma ihan kiva ja kotoisa
Kaikessa
Kaikessa

14. Mitä kehitettävää tapahtumassa oli?

Viimeisessä kysymyksessä, joka oli avoin kysymys, kysyttiin mitä kehitettävää tapahtumassa oli. Vastauksia kysymykseen saatiin 9 kappaletta (taulukko 2.) Kaksi vastaajaa toivoi lisää ohjelmaa, kolmen vastaajan mielestä tapahtumassa ei ollut mitään kehitettävää ja kahdessa vastauksessa Vermolta toivottiin panostusta ruokatarjontaan. Yksi vastaaja mainitsi pomppulinnan pienuuden sekä henkilökunnan puutteen diskossa ja keppihevosradalla ja yksi laser-shown myöhäisen ajankohdan. Yksi vastaajista puolestaan mainitsi, että kysymysrata ei kiinnostanut lapsia. Pysäköinnin ohjeistus ja opastus toistui kahdessa kehityskohteessa. Näytösten huono näkyvyys nousi myös yhdessä vastauksessa esiin. Kyseessä oli tulishow, joka jouduttiin siirtämään lavalta parkkipaikalle.

Taulukko 2. Mitä kehitettävää tapahtumassa oli

Mitä kehitettävää tapahtumassa oli?
Ei mitään
Enemmän aktiviteettejä
Buffet- ruoka
Pysäköinnin ohjeistus ja autolla poistumisen opastus pitäisi olla selkeämpi. Valoshow voisi olla jo aiemmin pienille lapsille. Lisää ohjelmaa.
Pysäköinti ja kulku tapahtumaan ja se että näytöksiin olisi parempi näkyvyys
Disco oli aika onneton ja olisi pitänyt ehkä olla joku DJ tai taikuri tms. Joka olisi ohjannut siellä lapsia ja vaikka jotain tanssileikkejä olisi ollut. Kepparirataa ei sisällä ainakaan kukaan ollut katsomassa ja tullessa nostin lähes joka aidan pystyyn ja laittelin puomeja, jotta lapset pääsivät hyppimään. Pomppulinna melko pieni, vain 5 lapselle. Jos lapsia olisi ollut yhtään enemmän olisi joutunut jonottamaan pitkään.
Paikka vähän hajallaan, rastit vähän sinnepäin, lapset eivät välitä kysymyksistä tai tiedä vastauksia. Panostusta ruokatarjontaan.
Ei mitään
Ei mitään

4.2 Luotettavuuden arviointi

Mittauksen luotettavuudesta puhuttaessa, käytetään käsitteitä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteettia kutsutaan yleensä pätevyudeksi ja reliabiliteettia luotettavuudeksi tai toistettavuudeksi. (Vehkalahti 2014, 40.) Validiteetti kertoo, mitattiinko tutkimuksen kannalta oikeita asioita ja reliabiliteetti, miten tarkasti mittaaminen on suoritettu. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta validiteetti ensisijainen peruste, koska jos ei mitata oikeaa asiaa, reliabiliteetillä ei ole merkitystä. (Vehkalahti 2014,41.) Kyselytutkimukseen on saatava riittävä määrä vastaajia, jotta siitä on hyötyä. Nyrkkisääntönä voi pitää 20–30:tä vastausta tarkkailtavalla ajanjaksolla. Se on riittävä määrä johtopäätösten tekemiseen. (Huuska 2018.) Kyselyyn vastasi 29 perhettä, joka on riittävä määrä johtopäätösten tekemiseen.

Koska perheet vastasivat kyselyyn jo paikan päällä, saatiin vastauksia oikealta kohderyhmältä ja tapahtuman yksityiskohdat olivat tuoreessa muistissa. Kyselyä ei tarvinnut täyttää heti pisteellä vaan QR- koodin lukemisen jälkeen sai rauhassa täyttää kyselyn, kun siihen oli aikaa. Kun vastauksia ei tarvitse miettiä kiireessä, niihin voi keskittyä paremmin. Kyselytutkimuksen tavoitteena oli selvittää tapahtuman asiakastyytyvyyttä. Tutkimuksen kysymykset oli laadittu harkiten, joten ne antoivat hyvää tietoa kehitettävistä kohteista ja huomioidavista asioista. Kysymykset olivat selkeitä ja kaikille samoja eikä vastaajaan pyritty vaikuttamaan. Kysymykset olivat helposti tulkittavissa ja kysymyksissä kysyttiin yhtä asiaa kerralla. Edellä mainituin perusteiden vastauksia voidaan pitää luotettavina.

5 KEHITYSIDEAT: ACT

Asiakaspalautteissa toistuivat huonot julkiset liikenneyhteydet, pysäköinnin opastus ja pitkä kävelymatka tapahtumapaikalle. Ruokatarjontaan toivottiin panostusta. Aktiviteetteja ja ohjelmaa toivottiin muutamassa vastauksessa lisää. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että odotukset tapahtumaa kohtaan olisivat ylittyneet. Syiksi siihen, ettei tapahtuma täyttänyt odotuksia, mainittiin ravitunnelman puuttuminen, tapahtuman suppeus ja sekavuus, aktivi-

teettien vähäisyys ja huono esitysten näkyvyyden organisointi. Avoimissa vastauksissa tuli esiin ajatus, että discossa olisi pitänyt mahdollisesti olla henkilö, joka olisi ohjannut siellä lapsia. Keppihevosradan siistiminen jäi vanhempien huoleksi. Pomppulinnan pienuus mainittiin myös.

Jatkossa mieltäisi olisiko Vermon oma parkkipaikka järkevää ottaa käyttöön ja huolehtia hyvästä liikenteen ohjauksesta, jos mahdollista. Lisäparkkitilan hankkiminen läheltä Vermo Areenaa suurten tapahtumien yhteydessä voisi ratkaista parkkiongelman. Hyviin opasteisiin tulisi myös panostaa. Jos parkkipaikkoja ei ole lähempänä, voisi bussikuljetuksen järjestää tapahtumapaikalle joko asemalta tai kauempana sijaitsevalta paikotusalueelta. Kahdenkymmenen minuutin kävelymatka juna-asemalta voidaan kokea liian pitkäksi.

Ravit oli tarkoitus järjestää livenä samaan aikaan, mutta ne siirtyivät Jokimaalle ja ne näytettiin tapahtumassa screeneiltä. Tämän takia liveravitunnelma jäi kokematta. Ravien näyttäminen screeniltä ei luo elämyksiä, sillä niitä voi katsoa myös kotona. Mahdollisuuksien mukaan olisi hyvä mieltä vara-suunnitelma jo etukäteen, jos pääohjelma jääkin ohjelmistosta pois.

Vermon kannattaa panostaa asiakkaille tarjottaviin elämyksiin. Asiakkaille tulee tarjota sellaisia aktiviteetteja, joita ei voi kotona tehdä. Kuten asiakaskokemusta käsittelevässä luvussa todetaan, arkiset asiat eivät luo elämyksiä. Koska asiakaskokemus muodostuu kanssakäymisestä, tulisi eri aktiviteettipisteillä olla vetäjä. Ystävällinen henkilökunta voi kanssakäymisellään asiakkaiden kanssa vaikuttaa positiivisesti asiakaskokemukseen. Koska myönteisesti yllättävät tilanteet luovat elämyksiä, lisäisin niitä. Mitä jos discoa vetäisi hevosmaskotti, joka heittäisi yleisön sekaan karkkeja? Markkinoitaessa ei kannata paljastaa kaikkea tapahtuman sisältöä, jotta voidaan luoda yllätyksellisyyttä.

Erilaista ohjelmaa on hyvä rohkeasti kokeilla, vain siten saa selville mikä toimii. Palautteen kysyminen ohjaa toimintaa asiakaslähtöiseen suuntaan. PDCA- mallia, jossa kehittäminen on päättymätön prosessi, kannattaa hyödyntää. Glittermeikkaus oli lasten mieleen, joten se kannattaa toistaa. Talutusratsastusta hevosilla kannattaa tarjota jatkossakin, sillä silloin ratsaille pääse-

vät myös isommat lapset sekä aikuiset. Kysymysradastakin pidettiin. Kysymyksiä voi muokata teemaan mukaan. NPS- mittarin hyödyntäminen voisi olla hyvä idea, sillä sen avulla voi verrata miten eri tapahtumissa on onnistuttu. Kehittämisen tulee olla jatkuvaa, joten palautekyselyitä kannattaa tehdä.

Ruokatarjonnan parantamistavoitteeseen ehdottaisin lapsille suunnattua ravintolaa tai kioskia alakertaan. Vermossa ei ole hissiä eikä portaissa ramppia, joten yläkerran ravintolaan kulku rattaiden ja pienten lasten kanssa on haastavaa. Keppihevostrataa järjestäessä huomasin, että moni keppihevonen oli surkeassa kunnossa. Ne kannattaisi uusida ja miettiä tapahtumiin henkilö, joka vastaa ratojen toimintakunnosta. Keppihevosradalla voisi olla esteratsastusopetusta, kilpailut tai näytös, jossa kilpailuissa menestynyt harrastaja esiintyy.

6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tavallisuudesta poikkeavaa ohjelmaa perheille, tutkia tapahtuman asiakastyytyväisyyttä ja antaa ehdotuksia tapahtumien järjestämiseen tulevaisuudessa. Onnistuin tavoitteissa mielestäni hyvin. Asiakkaiden ja toimeksiantajan tyytyväisyys sekä palautekyselyn hyödynnettävyys tukevat näkemystäni. Tutkimuskysymykset olivat, millaista tavallisuudesta poikkeavaa ohjelmaa koko perheen tapahtumissa on muualla aiemmin järjestetty, miten järjestetään ja kehitetään asiakaslähtöisiä koko perheen tapahtumia ja millaiseksi asiakkaat koko perheen osuuden tunsivat? Näihin kysymyksiin sain koottua kattavat vastaukset benchmarkingin, käsittelemäni teorian ja haastattelututkimuksen pohjalta.

Opinnäytetyön tekeminen oli samalla sekä haastavaa että antoisaa. Haasteita itse raportointivaiheessa oli aiheen rajaaminen ja tiedon jäsentely. Teorian käsittely oli helpompaa kuin oman tekstin tuottaminen, jota miettii yleensä paljon tarkemmin. Suunniteltu aikataulu kirjoittamisosuudelle piti ja olin siihen tyytyväinen. Mielestäni kokonaisuus on johdonmukainen ja työtä on helppo lukea. Itse tapahtuma sujui hyvin. Lapset olivat iloisia ja perheet tyytyväisiä. Ainoastaan discon vetäminen kysymysradan ohessa ei sujunut, kuten hieman pelkäsinkin. Sain tabletin juuri ennen tapahtumaa, joten en ehtinyt perehtyä

siinä olevaan soittolistaan. Koska tanssipelissä soi musiikki, en kuullut disco-musiikin loppumista. Soittolistan loppumisesta onneksi tultiin Vermon puolesta sanomaan. Tämän olisi voinut välttää, kun olisi ollut aikaa tehdä ajoissa tarvittavan pitkä soittolista. Olin itse sen kannalla, että disco olisi vaatinut oman vetäjän.

Tapahtuman järjestämisessä haastavinta oli ajanpuute ja kommunikointi. Tarkoitus oli, että olisin ollut mukana yhteispalaverissa, mikä jostain syystä jäi. Tapahtumaa järjestäessä jokaisen tulee tietää oma roolinsa ja mitä kultakin odotetaan. Ehdottomasti haastavinta oli henkilöstöressurssien puute. Yksi ihminen harvoin pystyy tapahtumaa tekemään. Tapahtumien eri osuuksien pitää sopia muuhun ohjelmaan. Riittävällä henkilökuntamäärällä varmistetaan se, että työntekijä pääsee esimerkiksi tauolle tai hoitamaan äkillisesti ilmantunutta ongelmaa. Hyvillä palaverikäytännöillä puolestaan vältetään se, että asiat jäävät viime tintaan ja joku asia on jäänyt tekemättä, koska sitä ei ole delegoitu kenellekään.

Tapahtuma-alueen sulkeminen tapahtuman päätyttyä olisi ollut asianmukaista, sillä asiakkaat viihtyivät tapahtuma-alueella senkin jälkeen, kun ohjelma oli päättynyt. Tapahtuma-alue olisi myös kannattanut avata yleisölle vasta ohjelman alkamisen aikoihin, sillä perheet olivat pitkään alueella keskenään ja osasomisteista oli rikkoontunut. Olin lopputulokseen kuitenkin tyytyväinen ja siitä kertoo myös hyvä palaute niin kirjallisesti kuin tapahtumassakin.

LÄHTEET

- Autio, V. 2021. Net Promoter Score eli NPS tapahtuman laadun mittarina. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.eventilla.com/net-promoter-score-eli-nps-tapahtuman-laadun-mittarina/> [viitattu 6.1.2023].
- Bhandari, P. 2020. What is What Is Quantitative Research? Definition, Uses & Methods. Scibbr. Saatavissa: <https://www.scribbr.com/methodology/quantitative-research/> [viitattu 15.12.2022].
- Espoon kaupunki. 2022. Näyttävä laservalo- ja rumpushow huipentaa uudenvuodenaattona Espoon 50- vuotisjuhlinnan Vermo Areenalla. Tiedote. Saatavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/nayttava-laservalo-ja-rumpushow-huipentaa-uudenvuodenaattona-espoon-50-vuotisjuhlinnan-vermo-areenalla?publisherId=3385&releaseld=69957362> [viitattu 14.12.2022].
- Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Jyväskylä: Docendo Oy. [viitattu 3.1.2023].
- Huuska, T. 2018. 5 tapaa parantaa kyselytutkimusten vastausprosenttia. Blogikirjoitus. Saatavissa: <https://blog.wheelq.com/fi/5-tapaa-parantaa-kyselytutkimusten-vastausprosenttia> [viitattu 3.1.2023].
- Häyhä, H. 2022. Toimitusjohtaja. Haastattelu 16.9.2022. Vermo Areena Oy.
- Jyväskylän yliopisto. 2015. Määrällinen tutkimus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus> [viitattu 15.12.2022].
- Korhonen, H., Korkalainen, K., Pienimäki, T. & Rintala, S. 2015. Tapahtumajärjestäjän opas. Laurea ammattikorkeakoulu. PDF- dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/105211/58.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 16.12.2022].
- Laatuakatemia. 2010. Laatutyökaluja. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kotiposti.net/tuurala/PDCA.html> [viitattu 13.12.2022].
- Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum Media Oy. [viitattu 4.1.2023].
- Meltwater. 2021. Competitor benchmarking- vertailuanalyysi kyseenalaistaa omaa toimintaa ja opettaa toisilta. Blogi- kirjoitus. Saatavissa: <https://www.meltwater.com/fi/blog/competitor-benchmarking-eli-vertailuanalyysi> [viitattu 13.12.2022].
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus> [viitattu 3.1.2023].
- SSDSI, s.a. What is benchmarking? Blogikirjoitus. Saatavissa: <https://sixsigmads.com/what-is-benchmarking/> [viitattu 15.12.2022].

Teosto. s.a. Mihin lupa tarvitaan? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.teosto.fi/musiikin-kayttoluvat/mihin-lupa-tarvitaan/> [viitattu 3.1.2023].

Theseus. 2022. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/> [viitattu 15.12.2022].

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto. s.a. Pomppulinnan käyttöön tarvitaan säännöt. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/ohjelma-ja-elamyspalvelut/pomppulinnat> [viitattu 3.1.2023].

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto. s.a. Ohjeet talutusratsastuksen järjestäjille. PDF- dokumentti. Saatavissa: <https://tukes.fi/documents/5470659/6372871/Ohjeet+talutusratsastuksen+j%C3%A4rjest%C3%A4jille/dc1a59b8-d448-4a04-a77a-79ca0ae6e9e9/Ohjeet+talutusratsastuksen+j%C3%A4rjest%C3%A4jille.pdf> [viitattu 3.1.2023].

Vallo, H. & Häyrynen, E., 2016. Tapahtuma on tilaisuus, tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Tietosanoma. Printon, Tallinna.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura. PDF- dokumentti. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf> [viitattu 3.1.2023].

Vermo. 2022. Vermon uusi vuosi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.vermo.fi/uusivuosi.html> [viitattu 14.12.2022].



Kysymysradan kartta

? Valitse oikea/oikeat vaihtoehdot

1.
a. Vermon ravintola
b. akrobaattinen liike
c. lähtötapa, jossa hevoset pyörivät lähtöpaikalla ympyrää

2.
a. lokki, johon on osunut voita
b. voittajahevoselle puettava loimi
c. hevosen numerokyltti raveissa

3.
a. Kyllä
b. Ei

4.
a. hevonen, jolla on varsa
b. ruskea hevonen
c. raudan luja hevonen

5.
a. pään päällä
b. kaviossa
c. selässä

6.
a. siroa ja nopeaa hevosta
b. kuumaveristä eli helposti suuttuvaa
c. hevosta, jonka veri on lämmintä

VERMO AREENA

Vastauslomake

Rasteille piilotetut kysymykset

1. Voltti on
 - a. Vermon ravintola
 - b. akrobaattinen liike
 - c. ravien lähtötapa, jossa hevoset pyörivät ympyrää

2. Voilokki on
 - a. lokki, johon on osunut voita
 - b. voittajahevoselle puettava loimi
 - c. hevosen numerokyltti raveissa

3. Vermon ravikoulussa voi edetä poni-/raviohjastaksi?
 - a. Kyllä
 - b. Ei

4. Rautias on
 - a. hevonen, jolla on varsa
 - b. ruskea hevonen
 - c. raudan luja hevonen

5. Säde on hevosen
 - a. pään päällä
 - b. kaviossa
 - c. selässä

6. Lämminverinen tarkoittaa
 - a. siroa ja nopeaa hevosta
 - b. kuumaveristä eli helposti suuttuvaa
 - c. hevosta, jonka veri on lämmintä



Oikeat vastaukset

1. Voltti on
a. Vermon ravintola
b. akrobaattinen liike
c. lähtötapa, jossa hevoset pyörivät lähtöpaikalla ympyrää

2. Voilokki on
a. lokki, johon on osunut voita
b. voittajahevoselle puettava loimi
c. hevosen numerokyltti raveissa

3. Vermon Ravikoulussa voi edetä poni- tai raviohjastajaksi
a. Kyllä
b. Ei

4. Rautias on
a. hevonen, jolla on varsa
b. ruskea hevonen
c. raudan luja hevonen

5. Säde on
a. pään päällä
b. kaviossa
c. selässä

6. Lämminverinen tarkoittaa
a. siroa ja nopeaa hevosta
b. kuumaveristä eli helposti suuttuvaa
c. hevosta, jonka veri on lämmintä

Oikeat vastaukset



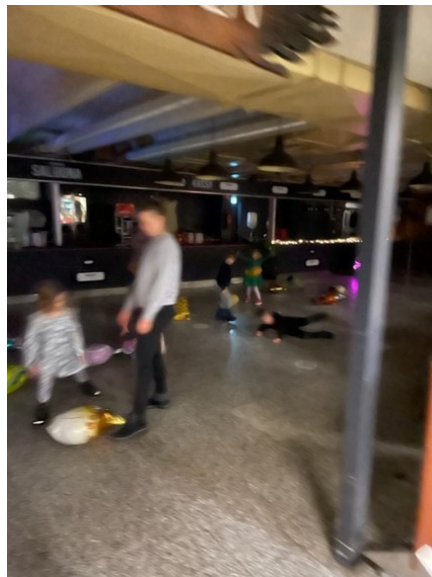
Kuva. Kysymysradan palkinnot



Kuva. Kysymysradan aloitus- ja lopetuspiste



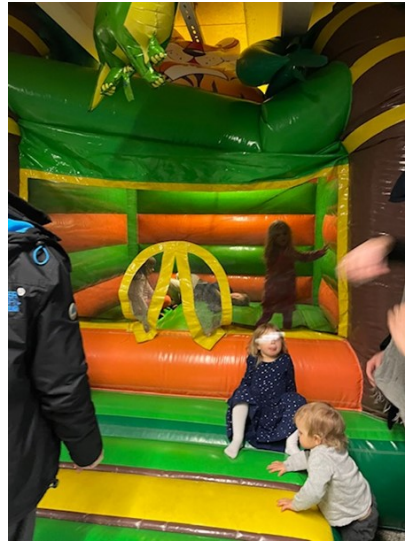
Kuva. Pepsi- tanssipeli



Kuva. Disco



Kuva. Keppihevossrata



Kuva. Pomppulinna



Kuva. Glittertatuointi



Kuva. Glittermeikkausta.

Tervetuloa myös lapsiperheet paikalle 😊



Kuva. Lasten ohjelman mainos Vermo Areenan Facebook-sivustolla



Kuva. Uudenvuoden tapahtuman somemainos- ja bannerikuva. Vermo Areena.



Vermon uudenvuoden tapahtuman lasten osuuden asiakastyytyväisyyskysely

1. Mistä päin saavuitte?

- Espoosta
 - Muualta pk-seudulta
 - Muualta, mistä
-

2. Vermoon oli helppo tulla

- Kyllä
 - Ei, miksi?
-

3. Löysimme tapahtuman

- Some-kanavasta
- Vermon verkkosivuilta
- Jaetusta mainoksesta
- Ystävältä
- Muualta

4. Ohjelmaa oli riittävästi

Kyllä

Ei

5. Minkä ikäinen/ ikäiset lapset osallistuivat tapahtumaan?

Leikki-ikäiset

Ala-asteikäiset

Yläasteikäiset

15-17- vuotiaat

6. Ohjelmassa oli huomioitu eri ikäiset lapset

Kyllä

Ei

7. Mihin aktiviteetteihin lapset osallistuivat?

Glittermeikkaus

Kysymysrata

Talutusratsastus

Disco

Tanssipeli

8. Arvosana aktiviteeteille

	1	2	3	4	5
Glittermeikkaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kysymysrata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talutusratsastus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tanssipeli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Suosittelisimme tapahtumaa ystäväperheille ja tutuille

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En lainkaan todennäköisesti

Erittäin todennäköisesti

10. Aiomme jatkossakin osallistua Vermo Areenan tapahtumiin

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En lainkaan todennäköisesti

Erittäin todennäköisesti

11. Antaisimme uudenvuoden tapahtumalle arvosanaksi

1 2 3 4 5

12. Vastasiko tapahtuma odotuksia?

- Kyllä. Tapahtuma täytti odotukset.
- Tapahtuma ei vastannut odotuksia. Miksi? _____
- Tapahtuma ylitti odotukset. Miksi? _____

13. Missä onnistuttiin?

14. Mitä kehitettävää tapahtumassa oli?

15. Haluan jättää yhteystietoni ja osallistua Ravillan ravintolalahjakortin arvontaan. Yhteystietoja ei luovuteta eteenpäin ja ne poistetaan heti arvonnin suorittamisen jälkeen

- Ei
- Kyllä

16. Tiedot arvontaa ja mahdollista palkinnon lähettämistä varten

Etunimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Matkapuhelin	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>
Osoite	<input type="text"/>
Postinumero	<input type="text"/>
Postitoimipaikka	<input type="text"/>