



Kumppanuusprosessi ja maailmanperinnön interpretaatio Suomen- linnan hoitokunnan koordinoimissa yleisötapahtumissa

Paula Lappalainen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Palveluliiketoiminnan johtamisen ja kehittämisen koulutus

Elämystalous ja palveluiden kehittäminen

Master-opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä Paula Lappalainen
Tutkinto Restonomi (YAMK)
Raportin/Opinnäytetyön nimi Kumppanuusprosessi ja maailmanperinnön interpretaatio Suomenlinnan hoitokunnan koordinoimissa yleisötapahtumissa
Sivu- ja liitesivumäärä 99 + 84
<p>Tämä opinnäytetyö toteutettiin Suomenlinnan hoitokunnalle toimeksiantona. Hoitokunta koordinoi Suomenlinnassa järjestettäviä yleisötapahtumia, jotka järjestetään hoitokunnan hallinnoimissa tiloissa tai ulkoalueilla ulkopuolisten tapahtumanjärjestäjien toimesta. Kumppanuustapahtumien tavoite on toteuttaa kohteen esittelyä ja maailmanperinnön interpretaatiota. Työn päätavoitteena oli selvittää, miten yleisötapahtumien kumppanuusprosessia ja maailmanperinnön interpretaatiota kumppanuustapahtumissa voidaan kehittää Suomenlinnan hoitokunnassa. Alatavoitteiden avulla pyrittiin kartoittamaan osapuolten kokemuksia prosessista, interpretaation toteutumista kumppanuustapahtumissa sekä sitä, miten kumppanuusprosessin kehittäminen tukee maailmanperinnön interpretaatiota.</p> <p>Kehittämistehtävää lähestyttiin palvelumuotoilun keinoin. Palvelumuotoiluprojekti toteutettiin talven 2022–2023 aikana. Työn teoreettisessa viitekehyksessä hyödynnettiin palvelumuotoilua käsittelevän kirjallisuuden lisäksi asiakaslähtöisyyden, tapahtumien palveluina ja prosesseina sekä interpretaation teorioita. Koska Suomenlinna on Unescon maailmanperintökohde, liittyy sen hoitoon ja käyttöön erityisiä ohjeistuksia. Tämän vuoksi hyödynnettiin myös Suomenlinnan hoitokunnan sekä kulttuuriperintöalan ja maailmanperinnön interpretaation kansainvälisten toimijoiden tuottamia aineistoja lisäämään ymmärrystä maailmanperintökohteessa toimimisesta ja interpretaatiosta.</p> <p>Käyttäjälähtöisyyteen perustuvan palvelumuotoiluprojektin mukaisesti eteneminen takasi kumppanuusprosessiin liittyvien osapuolten äänen kuulumisen läpi opinnäytetyön. Osallistavien menetelmien joukkoon kuuluivat alkuvaiheessa muun muassa asiakkaan polku ja Service Blueprint. Näiden tukena hyödynnettiin dokumenttianalyysiä ja puolistrukturoituja haastatteluita osana asiakas-, organisaatio- ja toimialaymmärryksen kerryttämistä. Kiteytysvaiheessa käytettiin muun muassa samankaltaisuuskaaviota ja laadittiin kumppanuuspersoonat. Ideoiden seulojona hyödynnettiin suunnitteluajureita, ja myös toimeksiantaja osallistui ideoiden valintaan. Prototyypin laadintaan hyödynnettiin visuaalisia ja digitaalisia työkaluja ja osapuolia osallistettiin prototyypin testaamiseen työpajoissa. Prototyyppejä jalostettiin palautteiden perusteella ja uudelleen muotoiltuja prototyyppejä kommentoitiin sekä toimeksiantajan että kumppaneiden toimesta.</p> <p>Kehittämisen tuloksina selvittiin, miten prosessia sekä interpretaatiota voidaan kehittää ja miten prosessin kehittäminen tukee interpretaation toteutumista. Prosessin ja sen vaiheiden kuvaaminen, resurssien uudelleen järjestely tai lisääminen, interpretaation käsitteen ja merkityksen ymmärryksen kasvattaminen sekä tuki interpretaation toteuttamiseen kumppaneille ovat keinoja, joilla sekä prosessia että interpretaatiota kumppanuusprosessissa voidaan kehittää. Opinnäytetyön aikana syntyneet kehittämis ehdotukset, kiteytettiin kolmeen erilliseen kokonaisuuteen, ja ne on esitelty toimeksiantajaa varten suunnitellussa palvelukirjassa, joka on toimintaohje kehittämis ehdotusten toteuttamiseen ja käyttöönottoon.</p>
Asiasanat Tapahtumaproessin kehittäminen, tapahtumakumppanuus, maailmanperintö, maailmanperinnön interpretaatio, palvelumuotoilu, asiakaslähtöisyys

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn tavoitteet ja rajaus	2
1.2	Laadullinen tutkimus.....	3
2	Suomenlinna ja Suomenlinnan hoitokunta toimeksiantajana	4
2.1	Maailmanperinnön interpretaatio ja esittely	5
2.2	Tapahtumien merkitys Suomenlinnalle	6
3	Tapahtumat palveluina ja prosesseina	8
3.1	Tapahtumien merkitys ja vaikutus organisaatioille ja kohteille	8
3.2	Prosessiajattelu tapahtumissa	10
3.3	Kumppanuudet tapahtumissa	11
4	Maailmanperinnön interpretaatio	13
4.1	Interpretaatio ja sen merkitys kohteille ja niiden kävijöille	13
4.2	Interpretaatio kokemusten ja tulosten ajurina	15
4.3	Interpretaatiotyö ja kumppanit interpretaation toteuttajina	16
5	Asiakaslähtöisyys	18
5.1	Arvon muodostuminen asiakkaalle	18
5.2	Asiakaskokemuksen määritelmä	19
5.3	Asiakkaan polun määritelmä	20
6	Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä.....	22
6.1	Palvelumuotoiluun vaikuttavia ajattelumalleja.....	22
6.2	Palvelumuotoilun piirteitä.....	23
6.3	Palvelumuotoilun käyttötarkoitus ja sen hyötyjä.....	25
6.4	Palvelumuotoiluprosessi.....	26
6.5	Moritzin palvelumuotoilun malli.....	27
7	Tapahtumien kumppanuusprosessin ja maailmanperinnön interpretaation kehittäminen Suomenlinnassa	30
7.1	Mahdollisuuksien kartoitus ja asiakas-, organisaatio- ja toimialaymmärrys	30
7.1.1	Tapahtumakumppanuudet vuosina 2018–2023	30
7.1.2	Dokumenttianalyysi.....	32
7.1.3	Prosessikuvauksen visualisointi Service Blueprintin avulla	36
7.1.4	Haastattelut.....	37
7.1.5	Ekosysteemikaavio	39
7.2	Kiteyttäminen	40
7.2.1	Haastatteluiden purku samankaltaisuuskaavion avulla	40
7.2.2	Suunnitteluajurit	43

7.2.3	Kumppanuuspersoonat	44
7.2.4	Arvolupaukset	47
7.2.5	Service Blueprintin täydentäminen haastatteluiden perusteella	47
7.3	Ideointi	49
7.4	Seulonta ja konkretisointi	50
7.5	Kehittäminen	52
7.5.1	Hakuprosessin uudistaminen	53
7.5.2	Kumppanuusprosessin kehittäminen	55
7.5.3	Materiaalipankki	57
7.5.4	Prototyypin testaaminen käyttäjillä	58
7.5.5	Prototyypointikierroksen palautteiden purku	60
7.5.6	Prototyypoinnin vaikutukset kehittämisehdotuksiin	62
7.6	Toteuttaminen	64
8	Työn tulokset	65
8.1	Yleisötapahtumien kumppanuusprosessi	65
8.2	Maailmanperinnön interpretaation toteutuminen kumppanuustapahtumissa	66
8.3	Tapahtumien kumppanuusprosessin tuki maailmanperinnön interpretaatiolle	69
8.4	Tulosten kiteytys	70
9	Pohdinta ja kehittämisehdotukset	72
9.1	Pohdinta	72
9.2	Kehittämisehdotukset	81
9.2.1	Kumppanuusprosessin kuvaaminen ja uudistus	82
9.2.2	Hakuprosessin uudistaminen	84
9.2.3	Materiaalipankin laadinta ja käyttöönotto	87
9.3	Ehdotukset prosessin ja interpretaation kehittämisestä jatkossa	88
9.4	Työn tavoitteiden saavuttaminen	89
9.5	Tutkimuksen ja tutkimustulosten luotettavuus ja pätevyys	91
9.6	Oma oppiminen	93
	Lähteet	95
	Liitteet	101
	Liite 1. Ote Suomenlinnan hoitokunnan 2021 vuoden prosessikuvauksesta	101
	Liite 2. Yhteistyö-/tukihakemus Suomenlinnan maailmanperintöarvoa tukevaan toimintaan ...	102
	Liite 3. Suomenlinnan hoitokunnan tapahtumien vuosikellot vuosilta 2018–2023	105
	Liite 4. Dokumenttianalyysin aineistot tekstimuodossa	109
	Liite 5. Dokumenttianalyysi Excel-taulukkona	135
	Liite 6. Service Blueprint ensimmäinen versio	139

Liite 7. Haastattelukysymykset tapahtumakumppanille	142
Liite 8. Haastattelukysymykset hoitokunnan edustajille.....	144
Liite 9. Tapahtumien kumppanuuspersoonakortit	145
Liite 10. Suomenlinnan hoitokunnan arvolupaukset tapahtumakumppaneille	148
Liite 11. Ideat luokiteltuina suunnitteluajureiden mukaan	150
Liite 12. Ideoiden seulonta- ja valintataulukko	155
Liite 13. Hakuprosessi-prototyypin testausaineisto	157
Liite 14. Kumppanuusprosessi-prototyypin testausaineisto.....	159
Liite 15. Marvelapp:lla toteutettu tapahtumajärjestäjien materiaalipankin prototyyppi, 1.0.....	163
Liite 16. Prototypointityöpajan esittely- ja ohjeistusdiat	166
Liite 17. Kiteytykset kumppanuuspersoonista prototypointityöpajaan.....	168
Liite 18. Materiaalipankin prototyypin kommentointilomake	169
Liite 19. Prototyypin 3, materiaalipankki, testausten kommentit purettuna Word-dokumenttiin	171
Liite 20. Palvelukirja	172

1 Johdanto

Suomenlinna on Unescon maailmanperintökohde, jonka isäntänä toimii Suomenlinnan hoitokunta (jatkossa hoitokunta). Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Suomenlinnan hoitokunta, missä olen työskennellyt tapahtumakoordinaattorina vuosina 2017–2021. Toimeksiantaja esitellään tarkemmin kappaleessa 2. Hoitokunnan tehtävä on hallinnoida, restauroida, ylläpitää ja esitellä Suomenlinnaa. Esittelytoimintoon liittyy kohteessa järjestettävien yleisölle suunnattujen tapahtumien (jatkossa kumppanuustapahtumien tai tapahtumien) koordinointi, josta vastaa viraston tapahtumakoordinaattori. Tapahtumia toteutetaan monin erilaisin tavoin, joista yksi on kumppanien järjestämät tapahtumat.

Aihe opinnäytetyölle alkoi kehittyä omasta työkokemuksestani tapahtumakoordinaattorina, missä olen tunnistanut tapahtumien kumppanuusprosessiin kohdistuvia haasteita ja todennut tarvetta kehittämiseksi. Tapahtumien määrä on kasvanut tapahtumakoordinaattorina työskentelyni aikana ja sen myötä kumppaneiden tarpeet ja hoitokunnan vastuulla olevan työn määrä on lisääntynyt. Mikäli hoitokunnan vastuulla olevan tapahtumien kumppanuusprosessin koordinointiin varatut resurssit eivät riitä tekemään kaikkia toimenpiteitä, voi tämä aiheuttaa haasteita kumppaneiden välisessä yhteistyössä, vaikuttaa yhteistyökumppaneiden halukkuuteen tehdä yhteistyötä hoitokunnan kanssa, vaikuttaa tapahtumien onnistumiseen tai loppuasiakkaan eli tapahtumakävijän asiakaskokemukseen Suomenlinnasta negatiivisesti.

Opinnäytetyön alkuvaiheessa aihe laajeni käsittelemään myös maailmanperinnön interpretaatiota kumppanuustapahtumissa. Maailmanperintökohteen isäntänä hoitokunta on velvoitettu tarjoamaan kävijöilleen maailmanperintötietoutta eri tavoin toteutettavan esittelyn keinoin. Pyrkimyksenä on, että kohteessa vierailun jälkeen kävijän maailmanperintötietous olisi lisääntynyt ja tämä olisi positiivisesti provosoitunut maailmanperinnöstä. Maailmanperintötietoutta pyritään välittämään kävijälle kaikissa vierailun kosketuspisteissä ja monin eri tavoin ennen vierailua, sen aikana ja vierailun jälkeen. Maailmanperintötietouden kasvattamista erilaisin keinoin kutsutaan interpretaatioksi.

Opinnäytetyöni tavoite on selvittää miten yleisötapahtumien kumppanuusprosessia ja maailmanperinnön interpretaatiota kumppanuustapahtumissa voidaan kehittää Suomenlinnan hoitokunnassa. Kumppanuusprosessiin sisältyy sekä hoitokunnan sisäisen tapahtumaproessin että kumppaneiden kanssa yhteisten prosessin osien kehittämistä. Opinnäytetyössä kumppanuudella tarkoitetaan Suomenlinnan hoitokunnan ja tapahtumia järjestävien tahojen sen kaltaista yhteistyötä, missä tapahtuman järjestäjä ei joudu maksamaan tilojen käytöstä vuokraa tai muuta rahallista korvausta hoitokunnalle, vaan yhteistyöhön sisältyy muita vastineita, joilla korvataan hoitokunnalta ilmaiseksi saatujen tilojen käyttö. Kumppanuutta ja yhteistyötä käsitteinä käytetään tässä opinnäytetyössä toisilleen rinnasteisesti. Kumppanuus käsitteenä on selitetty alaluvussa 3.3.

Tässä opinnäytetyössä tapahtumien kumppanuusprosessia ja maailmanperinnön interpretaatiota tapahtumissa lähestytään palvelumuotoilun keinoin. Palvelumuotoilulle sekä kumppanuuksille keskeistä on käyttäjälähtöisyys ja osallistaminen. Tapahtumien kumppanuusprosessi on palvelu, jota opinnäytetyössä kehitetään ja tapahtumakumppanit ovat käyttäjiä tai asiakkaita, joita kehittämiseen osallistetaan. On perusteltua toteuttaa opinnäytetyö palvelumuotoilun keinoin, koska osallistaminen on hoitokunnalle tyypillinen toiminnan ja kehittämisen työskentelytapa, ja koska kumppanuusajatteluun liittyy molempien osapuolten huomioiminen yhteisen tavoitteen eteen. Etenkin Suomenlinnan esittelytoimintoa kehitetään ja toteutetaan sidosryhmiä aktiivisesti osallistaen. Esimerkiksi kestävän matkailun strategia ja toimenpideohjelma sekä hoitokunnan työtä ohjaava Suomenlinnan hoito- ja käyttösuunnitelma on tehty osallistavin menetelmin.

Opinnäytetyössä käytetään osittain vakiintuneita englanninkielisiä palvelumuotoilun menetelmien nimiä, koska niistä ei ole olemassa vakiintuneita suomenkielisiä vastineita.

1.1 Työn tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön päätavoite on selvittää, miten yleisötapahtumien kumppanuusprosessia ja maailmanperinnön interpretaatiota kumppanuustapahtumissa voidaan kehittää Suomenlinnan hoitokunnassa. Lisäksi on laadittu kolme alatavoitetta, joiden selvittämisen avulla, voidaan saavuttaa päätavoite. Ensimmäinen alatavoite on selvittää, miten yleisötapahtumien kumppanuusprosessi koetaan hoitokunnan henkilökunnan ja ulkoisten tapahtumakumppaneiden näkökulmasta. Toisena alatavoitteena on selvittää, miten maailmanperinnön interpretaatio toteutuu kumppanuustapahtumissa. Kolmantena alatavoitteena on selvittää, miten tapahtumien kumppanuusprosessin kehittäminen tukee maailmanperinnön interpretaatiota.

Rajaan opinnäytetyöni niihin tapahtumien kumppanuusprosesseihin ja niissä toteutuvaan interpretaatioon, jotka on kuvattu hoitokunnan vuonna 2021 laatimassa sisäisessä prosessikuvauksessa otsikolla ”hoitokunnan mahdollistamat, kumppanien toteuttamat yhteistyösopimusten mukaiset tapahtumat, näyttelyt tai muut kulttuuritilaisuudet” (jatkossa kumppanuustapahtumat tai tapahtumat). Vuonna 2021 laadittu prosessikuvaus on opinnäytetyön liitteenä (liite 1). Näiden tapahtumien kumppanuusprosessien läpivienti voi kestää pitkään, kuukausista jopa vuosiin, ne työllistävät hoitokunnassa useita eri henkilöitä, ja näiden kumppanuuksien puitteissa toteutetut tapahtumat tavoittavat usein satoja tai jopa tuhansia tapahtumakävijöitä. Näin ollen kumppanuustapahtumilla ja sillä, miten niiden prosessi toimii, on paljon merkitystä sekä hoitokunnalle, tapahtumajärjestäjälle että koko Suomenlinnalle. Opinnäytetyö on rajattu ainoastaan fyysisesti Suomenlinnassa järjestettäviin kumppanuustapahtumiin.

Hyödynnän kumppanuusprosessin kehittämisen perustana edellä mainittua tapahtumien prosessikuvausta (liite 1). Olemassa olevassa prosessikuvauksessa ei ole huomioitu hoitokunnan ulkoisia prosessin osia eli tapahtumakumppaneiden vaiheita prosessissa. Kumppanuusprosessissa keskitytään siihen prosessikokonaisuuteen, joka alkaa kumppanin mielenkiinnosta järjestää tapahtumansa Suomenlinnassa, ja kestää siihen saakka, että hoitokunnan ja kumppanin välinen palautepalaveri tapahtuman jälkeen on pidetty. Opinnäyteyöstä on rajattu pois yksityiskohdat tapahtumien järjestämiseen liittyen sekä tapahtumien sisällöt.

Maailmanperintökohteen yleismaailmalliset arvot ovat perustelu maailmanperintöstatuksen saamiselle ja kohteen interpretaation lähtökohta. Koska yleismaailmalliset arvot ovat usein vaikeaselkoinen, pyrittiin niiden hyödynnettävyyttä kehittämään OKM:n rahoittamassa Suomen maailmanperintökohteiden yhdistyksen interpretaatiohankkeessa vuosina 2020–2021. Hankkeen aikana Suomenlinnalle kirjoitettiin interpretaation pääteema ja alateemat. (Öystilä, 1.9.2020). Opinnäytetyössä maailmanperinnön interpretaation tarkastelu on rajattu näihin teemoihin ja niiden käyttöön kumppanuustapahtumissa. Teemat on esitelty alaluvussa 2.1.

1.2 Laadullinen tutkimus

Tämä opinnäytetyö on toteutettu laadullisin tutkimusmenetelmin. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään lähtökohtaisesti kuvaamaan moninaista todellista tilannetta mahdollisimman holistisesti useiden erilaisten tutkimusten perusteella (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161–162). Kanasen (2010, 37) mukaan laadullista tutkimusta hyödynnetään, kun tutkittava ilmiö on vieras, ja siitä ei ole olemassa teorioita ja malleja. Laadullisten tutkimusten tyypillisiä lähteitä ovat tulokset ihmisten havainnoinnista ja haastatteluista sekä henkilöiden mielipiteet ja näkökulmat. Haastateltavat ja havainnoitavat valikoituvat olennaisesti tutkimukseen liittyvästä kohderyhmästä eivätkä satunnaisesti. Laadullisessa tutkimusanalyysissä pyritään paljastamaan uutta ja tuntematonta tietoa. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimussuunnitelmaa voidaan joutua muuttamaan tutkimuksen aikana, mikäli uutta tietoa ilmenee. (Hirsjärvi ym. 2009, 164). Tutkijan näkökulma aiheeseen voi muuttua tutkimuksen aikana ja johtaa tutkijan suuntautumiseen johonkin uuteen tutkimuksessa paljastuvaan ilmiöön. Tämä saattaa johtaa esimerkiksi tarpeeseen kerätä uutta aineistoa tutkimuksen edetessä. (Kiviniemi 2018, 77–78.)

2 Suomenlinna ja Suomenlinnan hoitokunta toimeksiantajana

YK:n kasvatus-, tiede ja kulttuurijärjestö Unesco laati vuonna 1972 yleissopimuksen, jolla taataan maailman kulttuuri- ja luonnonperinnön suojelu tuleville sukupolville. Tätä yleissopimusta kutsutaan maailmanperintösopimukseksi. Sopimuksen keskeinen ajatus on, että menneestä ja nykyisyydestä tulee suojella ja säilyttää tulevaisuuteen sellaista elämän ja inspiraation perintöä, jota on mahdollista korvata. Maailmanperintösopimuksen avulla pyritään tunnistamaan, suojelemaan ja säilyttämään kulttuuri- ja luonnonperintöä, jolla on yleismaailmallista arvoa ihmiskunnalle. Sopimuksen mukaan maailmanperintökohteet ovat kaikille maailman ihmisille kuuluvaa perintöä riippumatta siitä, missä ne sijaitsevat. (UNESCO World Heritage Centre 2008, 4–5.)

Maailmanperintökohteiden yleismaailmallinen arvo on käytännössä sama, kuin kriteeri, minkä perusteella kohde on valittu maailmanperintöluetteloon (UNESCO World Heritage Centre). Suomenlinnasta tuli maailmanperintökohde vuonna 1991. Se on sotilasarkkitehtuurin historiassa ainutlaatuinen esimerkki 1600- ja 1700-luvun bastionilinnostusperiaatteesta, ja sen yksittäisiä erityispiirteitä ovat asema Ruotsin, Venäjän ja Suomen puolustuksessa sekä asema asuttuna, hoidettuna ja elinvoimaisena kaupunginosana (Suomenlinnan hoitokunta s.a.a.) Suomenlinnan hoitokunta on opetus- ja kulttuuriministeriön alainen valtion virasto, jonka tehtäviin kuuluu UNESCO:n maailmanperintökohde Suomenlinnan restaurointi, esittely, ylläpito ja hallinnointi (Suomenlinnan hoitokunta s.a.b).

UNESCO edellyttää kultakin maailmanperintökohteelta suunnitelmaa, jonka perusteella kohteen hoitoa ja käyttöä hallinnoidaan. Uusin Suomenlinnan hoito- ja käyttösuunnitelma on laadittu vuonna 2019 ja se rakentuu historian, nykytilan, tulevaisuuden ja toimeenpanon osioista. Suunnitelma perustuu Suomenlinnan arvoihin sekä kestävän kehityksen periaatteisiin ja siihen liittyy vuosien 2020–2024 aikana toteutettava toimenpideohjelma. Hoito- ja käyttösuunnitelmatyön aikana valitut yhteiset paikkakohtaiset arvot ovat vahva paikan henki, kerroksellisuus ja jatkuvuus, elävyys ja monipuolisuus sekä sopusointu ja erilaisuus. Vahva paikan henki konkretisoituu kaikissa näkyvissä Suomenlinnaan autenttisesti kuuluvissa ominaisuuksissa, kuten rakennuksissa, ja kaikessa siinä, mitä Suomenlinnassa on tapahtunut, tapahtuu sekä niiden välisissä suhteissa. Kerroksellisuus näkyy muun muassa siinä, miten koko Suomenlinnan historia näyttäytyy materiaaleissa ja muodoissa ja miten vanhoja rakennuksia on otettu uudelleen elinvoimaisuutta ylläpitävään käyttöön. Suomenlinna on aina ollut kaupunginosa asukkaineen, työpaikkoineen ja palveluineen, mikä todistaa kohteen elävyydestä ja monipuolisuudesta. Kohteen kaupunginosa-asema pakottaa Suomenlinnan arvostamaan erilaisia käyttäjiään, jotta se pystyy jatkossakin kehittymään ja jotta sitä voidaan hoitaa jatkuvuutta taaten. (Suomenlinnan hoitokunta s.a.c.)

2.1 Maailmanperinnön interpretaatio ja esittely

Maailmanperintösopimuksen yhtenä tavoitteena on kaikkien maailman kansalaisten yhteiseen perintöön liittyvän tiedon jakaminen. Suomenlinnan hoitokunnalla kohdetta hallinnoivana virastona on yhtenä päätehtävänään maailmanperinnön ja koko kohteen esittely. Hoitokunta on velvoitettu huolehtimaan kohteen säilymisestä tuleville sukupolville, mutta vastaavasti se on velvoitettu esittelemään maailmanperintökohdetta koko maailmalle. Nämä velvoitteet tulevat Unescon maailmanperintösopimukselta ja sen tukena olevilta hallinnollisilta ohjeistuksilta, Suomen laista ja sen asetuksista, kansallisen tason kulttuuriperintöstrategiasta sekä maailmanperintöstrategiasta. Esittelyä on toteutettava laadukkaasti, luotettavasti ja kohteen ominaispiirteitä esitellen. Hoitokunta toimii esittelyä tehdessään Suomenlinnan hoito- ja käyttösuunnitelman sekä kestävän matkailun strategian ohjaamana sidosryhmiä osallistavalla tavalla. Kohteella on oltava myös kykyä huolehtia esittelystä, ja siksi Suomenlinnan hoitokunta on ollut mukana Suomen maailmanperintökohteiden yhdistyksen yhteisessä interpretaatiohankkeessa. (Takkula ja Öystilä 12.12.2022.)

Rakennussuojelun ja kulttuuriympäristöjen vaalimisen asiantuntijajärjestö ICOMOS:in (2008, 2) mukaan interpretaatio tarkoittaa kaikkia mahdollisia toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on lisätä ihmisten tietoisuutta ja ymmärrystä kulttuuriperintökohteista. Esittely sen sijaan on interpretatiivisen viestintätyön huolellista viestintää, jossa huomioidaan sisältö, sen fyysinen saavutettavuus ja infrastruktuuri, jota interpretaation toteuttamiseksi tarvitaan. (ICOMOS 2008, 2). Interpretaatiosta on kerrottu tarkemmin kappaleessa 4. Tässä kappaleessa pohjustetaan opinnäytetyöhön keskeisesti liittyvää maailmanperinnön interpretaatiota käsitteeseen ja kontekstin näkökulmasta.

Suomen maailmanperintökohteiden yhdistyksen interpretaatiohankkeen aikana Suomenlinnan yleismaailmallisesta arvosta muodostettiin kohteen interpretaation pää- ja alateemat. Teemat selvittävät yleismaailmallista arvoa ja konkretisoivat sitä ymmärrettäväksi ja paremmin hyödynnettäväksi. (Suomen maailmanperintökohteiden yhdistys s.a.a.) Vuosina 2021–2024 käynnissä olevassa jatkohankkeessa on tavoitteena hyödyntää laadittuja teemoja ja kehittää kohteiden yhteistä interpretaatiosuunnitelmaa, jossa pureuduttaisiin interpretaation toteuttamisen konkreettisiin viestinnällisiin keinoihin (Suomen maailmanperintökohteiden yhdistys s.a.b). Interpretaatiosuunnitelman tarkoitus on myös auttaa interpretaation toteuttamista Suomenlinnan tapahtumissa (Takkula ja Öystilä 12.12.2022.) Opinnäytetyössäni hyödynnettävät interpretaation pää- ja alateemat ovat hoitokunnan joulukuussa 2022 vahvistamien sanamuotojen mukaiset. (Öystilä 7.12.2022.) Pääteema esitellään ylimpänä ja alateemat täydentävät pääteemaa (kuva 1).

<p style="text-align: center;">Pääteema</p> <p style="text-align: center;">Suomenlinna on maailmanperintökohde, jossa kolmen vuosisadan aikana rakennettu merilinnoitus on uudessa käytössä omaleimaisena Helsingin kaupunginosana ja rakastettuna vierailukohteena.</p>					
Alateema: Maailmanperintö	Alateema: Linnoitus	Alateema: Telakka	Alateema: Kulttuurimaisema ja saaristoluonto	Alateema: Rakentaminen ja käyttötarkoitus	Alateema: Elävä kaupungin-osa
Suomenlinnan hienosti säilynyt eurooppalainen sotilasarkkitehtuuri on tunnustettu osaksi maailmanperintöä. Kolmen vuosisadan kerrostumat kertovat merilinnoituksessa Ruotsin kuningaskunnan, Venäjän keisarikunnan ja Suomen tasavallan ajasta.	Eurooppalaisia linnoitustaidon oppeja soveltaen Itämeren pohjoisiin paikallisesta kivistä rakennettu merilinnoitus. Linnoitusjärjestelmälle nimensä antanut bastioni on viisikulmion muotoinen ulkoneva muurirakenne, jonka suojasta voi tulittaa moneen suuntaan.	Suomenlinnan historiallista kuivatelakkaa alettiin rakentaa 1750-luvulla Ruotsin uutta saaristolavastoa varten. Telakkaa käytetään edelleen; nykyään siellä korjataan perinnealuksia.	Merellinen kulttuurimaisema on Suomenlinnassa esimerkiksi työstettyä peruskallioita ja linnoitusluonnon tulokaslajeja. Luontokokemus vaihtuu vuodenaikojen ja vuorokauden ajan mukaan.	Linnoituksen rakentaminen on vastannut jokaisen aikakauden poliittisiin, taloudellisiin ja teknisiin haasteisiin 1700-luvulta tähän päivään. Suomenlinnan rakennuksia ja ympäristöä restauroidaan, pidetään kunnossa ja käytetään historiaa kunnioittaen.	Suomenlinna on aina ollut asuinpaikka ja elävä kaupunginosa. Nykyään linnoituksessa on muun muassa asuntoja, museoita, ravintoloita ja työhuoneita. Palvelut ja omaleimaiset tapahtumat rikastavat niin kävijöiden kokemusta kuin asukkaiden elämää

Kuva 1. Suomenlinnan interpretaation pää- ja alateemat (Suomenlinnan hoitokunta 2022)

2.2 Tapahtumien merkitys Suomenlinnalle

Tapahtumat ovat yksi tapa muiden markkinointiviestinnän keinojen joukossa esitellä Suomenlinnaa ja Suomenlinnaa maailmanperintökohteena. Kumppanuustapahtumien tavoitteena on kumppaneita osallistamalla tarjota Suomenlinnan kävijöille elämyksellisiä kokemuksia maailmanperintökohdeessa ja välittää maailmanperinnön interpretaatiota tapahtumaosallistumisen kautta. Viime vuosina maailmanperintökohteet ovat alkaneet entistä voimakkaammin näkemään kohteiden kävijät sekä heitä aktivoivat toimenpiteet, mukaan lukien tapahtumat, positiivisina voimavaroina, sen sijaan, että ne nähtäisiin vain kohteiden hallinnointivastuulle kuuluviksi asioiksi. Aktivointitoimenpiteiden avulla maailmanperinnön interpretaation toteuttaminen helpottuu, mikä parhaimmillaan vaikuttaa positiivisesti kohteiden elinvoimaan ja kestävyys. (Takkula ja Öystilä 12.12.2022.)

Kulttuuriperinnöllä on tunnustettu vaikutus matkailijan kokemukseen, motivaatioihin ja käyttäytymiseen ja monet kohteet hyödyntävät tätä suoraan tai epäsuoraan markkinointistrategioissaan. Kohteen aineelliseen ja aineettomaan kulttuuriperintöön perustuvan interpretaatiostrategian laatiminen luo paikan henkeä, johon paikallisyhteisöt voivat identifioitua. Arvon luonti erilaisten merkitysten kautta auttaa luomaan paikan henkeä ja identiteettiä sekä paikallisyhteisön että siellä vierailevien kävijöiden silmissä. (Mitsche, Vogt, Knox, Cooper, Lombardi & Ciaffi 2013, 68–69.)

Hoitokunta on määritellyt kriteerit, joiden perusteella kumppanit voivat hakea hoitokunnalta tukea tapahtumille ilmaisten tilojen ja ulkoalueille saatavien tapahtumalupien muodossa. Nämä kriteerit ovat samat, kuin syyt, miksi tapahtumat ovat tärkeitä Suomenlinnalle. Kriteerit on esitelty Suomenlinnan hoitokunnan ylläpitämässä dokumentissa ”Yhteistyö-/tukihakemus Suomenlinnan maailmanperintöarvoa tukevaan toimintaan”, jonka kaikki kumppanuudesta kiinnostuneet tapahtumanjärjestäjät täyttävät ja samalla itse määrittelevät, mitkä valituista kriteereistä heidän tapahtumansa täyttävät (liite 2).

Yleisötapahtumat tukevat Suomenlinnan hoito- ja käyttösuunnitelman sekä Suomenlinnan Kestävän matkailun strategian painopistealueiden saavuttamista. Ne tuovat Suomenlinnalle välineellistä arvoa kävijöiden jättämien tulojen muodossa. Tapahtumien avulla Suomenlinnan monet erilaiset arvot ja erityisyys tulevat näkyviksi, mikä kasvaa kohteen itseisarvojen päälle uudeksi pääomaksi. Tapahtumat tuottavat tuloja ja näkyvyyttä paikallistoimijoille ja näin kasvattavat kohteen elinvoimaa, mikä kasvaa ajan myötä osaksi koko Suomenlinnan arvoa. Erilaisten kumppanien toteuttamat sisällöltään erilaiset tapahtumat tuovat Suomenlinnaan myös useita erilaisia yleisöjä, jotka osallistuvat Suomenlinnan arvojen kasvattamiseen. Yhden sidosryhmän kokemus arvo ei ole pois toiselta, vaan kaikki koettu arvo kasvattaa pitkällä aikavälillä koko Suomenlinnan arvoa. (Takkula ja Öystilä 12.12.2022.)

Takkula ja Öystilä (12.12.2022) toteavat, että tapahtumakävijät ovat nousseet viime vuosina entistä tärkeämmiksi maailmanperintökohteille, sillä heidät on tunnustettu potentiaalisiksi kohteisiin palaaviksi kävijöiksi ja tämän takia arvokkaiksi kohderyhmiksi. Kohteisiin sitoutumisen myötä nämä kävijät sitoutuvat myös kulttuuriperintöön. (Takkula ja Öystilä 12.12.2022). Suomenlinnalle myös Helsingin kaupunginosana tapahtumilla on suuri merkitys kohteen houkuttelevuuden ja sen laaja-alaisen kestävyuden kehittämisessä, ja tapahtumien avulla vierailukohteiden erityispiirteet, paikan henki ja kiinnostavuus nousevat esiin ja synnyttävät kävijöissään tunteita, ajatuksia ja elämyksien kokemista. (Takkula ja Öystilä 12.12.2022).

3 Tapahtumat palveluina ja prosesseina

Kun jotain tapahtuu suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti, sitä voidaan kutsua tapahtumaksi. Tapahtuman voidaan kuvata olevan aika- ja tilasidonnainen ja sillä on kohderyhmä. Tapahtuma voidaan järjestää vain kerran tai se voi toistua useammin. Se ei tarkoita aina kohtaamisia fyysisessä tilassa vaan se voidaan järjestää myös virtuaalisesti. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 10.)

Kun tapahtuman yhteydessä puhutaan organisoitumisesta, hallinnasta ja kontrolloinnista, ja nähdään tapahtuma tarkoituksen sisältävänä ihmisen luomuksena, puhutaan tapahtumahallinnasta. Tapahtumahallinta tarkoittaa siis kyvykkyyttä ja kontrollia prosessista, jolla on tarkoitus, johon liittyy ihmisiä ja joka on sidottu tiettyyn paikkaan. Jokaiseen tapahtumaan liittyy yhteisö, joka voi olla paikallinen tai kansainvälinen ja joko liiketoiminta- tai kulttuurisidonnainen. Tapahtumaan liittyvän sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta sekä kulttuuri että yhteisö ovat osa tapahtumaa. Tapahtumat voivat olla suuria avoimia yleisötapahtumia tai yksityisiä pieniä juhlia kuten perhejuhlia. Tapahtumilla voi olla monia erilaisia tavoitteita, mutta yhteisöön liittyvät tavoitteet ovat tapahtuman tavoitteista tärkeimpiä. Tapahtumia järjestetäänkin siellä, missä ihmiset kohtaavat. (Raj, Walters & Rashid 2017, 5–7.)

Jotta voidaan ymmärtää, miksi tämä opinnäytetyö on tarpeellinen ja mitä hyötyä siitä on toimeksiantajalle, on hyödyllistä ymmärtää tapahtumien merkitystä ja vaikutusta sekä niihin liittyvää prosessi- ja kumppanuusajattelua myös yleisesti organisaatioille ja kohteille.

3.1 Tapahtumien merkitys ja vaikutus organisaatioille ja kohteille

Tapahtumat ovat osa organisaatioiden strategista markkinointia. Ne ovat ennakkoon suunniteltuja, niissä on elämyksellisiä ja vuorovaikutteisia elementtejä ja ne on kohdennettu tietyille kohderyhmille. Tapahtumamarkkinoinnin avulla järjestävä organisaatio pyrkii välittämään valikoimiaan viestejä elämyksellisten tapahtumaelementtien kautta, jotka perustuvat huolellisesti laadittuun ja tavoitteelliseen suunnitelmaan. (Vallo & Häyrinen 2016, 21–22.) Tapahtumien avulla on mahdollisuus kehittää kohteen imagoa ja profiilia, ja ne houkuttelevat kävijöitä sesonkien ulkopuolella. Niillä voi olla merkittäviä taloudellisen menestymisen vaikutuksia paikallisille yrityksille ja yhteisölle. Tapahtumat myös esittelevät kohteita, joissa ne järjestetään, sekä matkailu- että kaupallisesta näkökulmasta, ja ne tarjoavat kävijöilleen eloisan ja arvokkaan kulttuurisen kokemuksen. Tapahtumat ovat myös mahdollisuus esitellä kaikille kohteessa vieraileville kävijöille, miten paikalliskulttuuria juhli-taan ja samalla annetaan kävijöille mahdollisuus vuorovaikutukseen isäntiensä kanssa. Tämä vaikuttaa sekä kävijän haluun viihtyä, mutta lisää myös ymmärrystä ja arvostusta paikallista kulttuuria ja perintöä kohtaan. (Raj ym. 2017, 7–8).

Työ- ja elinkeinoministeriön (2023, 4) selvityksen mukaan tapahtuma-ala on vasta melko uusi tulo- kas ammatillisten toimialojen joukossa, ja siitä syystä sen asema elinkeinona ei ole vakiintunut. Kuitenkin se työllistää Suomessa vakituisesti yli 20 000 henkilöä ja tilapäisesti noin 120 000–175 000. Alan liikevaihto ennen koronapandemiaa oli 2,35 miljardia euroa. Selvityksen mukaan erityisesti kaupungit ovat tunnistaneet tapahtumat merkityksellisiksi, sillä niillä koetaan olevan positiivisia vaikutuksia esimerkiksi talouteen, brändiin ja yhteisöllisyyden kokemiseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 3.) Tapahtuma-alan suuruutta ja vaikuttavuutta työllisyyteen voi verrata esimerkiksi majoitusalaan, jonka liikevaihto ennen koronaa vuonna 2019 oli noin 1,8 miljardia euroa ja ravitsemisalan samana vuonna noin 5,9 miljardia euroa (Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry, 2020).

Koronan aikaan tapahtuma-alan liikevaihto ja työllistävyys laskivat huomattavasti. Tapahtumateollisuus ry tapahtumaelinkeinon keskusjärjestönä on asettanut vuosien 2023–2027 hallitustavoitteiksi tapahtuma-alojen kasvusopimuksen. Siinä korostetaan tavoitetta päästä takaisin koronaa edeltävän ajan kasvu-uralle ja tunnuslukuihin alan liikevaihdon ja työllistävyyden osalta. (Tapahtumateollisuus ry 2022, 4.) Järjestö pyrkii elinkeinotoiminnan edistämisen lisäksi parantamaan alan arvoa yhteiskunnassamme ja toteaa tapahtumien olevankin tärkeä väline vaikuttamiseen ja vuorovaikutukseen sekä tuottavan hyvinvointia yhteiskunnassa. (Tapahtumateollisuus ry 2022, 18.)

Helsingin kaupunki on tiivistänyt tapahtumien osana kaupunkikulttuuria olevan ”keskeinen elinvoimaisuutta ja hyvinvointia edistävä strateginen painopiste” vuosien 2022–2026 välisenä aikana. Tämän painopisteen kehittämiseen liittyy kestävät valinnat ja päätöksenteon tuki älykkäiden ja toimivien tapahtumien tekemiselle. Kaupunki nostaa matkailun ja tapahtumien toimintaohjelmassaan myös kumppanuudet tärkeään rooliin. (Helsingin kaupunki 2022, 4). Matkailun rinnalla tapahtumien todetaan pitkällä aikajänteellä vaikuttavan kasvun ja positiivisen talouden kehittymisen lisäksi positiivisesti myös esimerkiksi solidaarisuuteen ihmisten ja kulttuurien välillä. Nämä positiiviset vaikutukset voivat toteutua, jos toimitaan yhteistyössä, innovatiivisesti ja suunnitelmallisesti. (Helsingin kaupunki 2022, 6).

Helsingille kaupungin omaleimaisuuden hyödyntäminen ympärivuotisen houkuttelevuuden ja kulttuurisen ymmärryksen kasvattamisessa on tärkeää. Kaupunki nostaa toimintaohjelmassaan historiallisen kerroksellisuuden, tarinat, omaleimaiset kaupunginosat, merellisyyden ja urbaanin kaupunkiympäristön vetovoimaisuuden kasvattajiksi niin kotimaisessa kuin kansainvälisessäkin kohderyhmässä sekä Suomenlinnan esiin tärkeimpänä tekijänä osana merellisen Helsingin kehittämistä. Tapahtuma-, ravintola- ja matkailuala ovat tärkeitä yhteiskehittämiseen osallistuvia toimialoja vetovoiman kasvattamisessa (Helsingin kaupunki 2022, 16–17). Yhteistyö on merkityksellistä myös

asiakslähtöisyyden ja asiakkaan polun kaikissa pisteissä koetun asiakaskokemuksen kehittämisessä. (Helsingin kaupunki 2022, 18).

Tapahtumien ollessa aineettomia hyödykkeitä tukevat ne tarjonnallaan siirtymää kestävämpään kuluttamiseen (Tapahtumateollisuus ry 2022, 8). Kestäväan kehittämiseen liittyy monen muun asian lisäksi kulttuuriympäristön suojelu ja paikalliseen kulttuuriperintöön liittyvien aspektien ymmärrys ja hyödyntäminen (Helsingin kaupunki 2022, 10). Suomenlinnaa kohteena kehitetään kestävän matkailun strategian perusteella, missä sekä kohteen suojelu että paikallisuus on nostettu strategian keskeisiksi periaatteiksi (Suomenlinnan hoitokunta s.a.d.)

3.2 Prosessiajattelu tapahtumissa

Prosessi tarkoittaa toimintoketjua, joka muodostuu organisaation eri toimintojen ja osastojen työstä aina palvelutarjoomaan ja sen eri osiin saakka. Toimintoketjun osia ovat esimerkiksi tuote tai palvelu, markkinointi, huolto ja laskutus. Tätä ketjua voidaan tarkastella prosessina, jota tulee hallita ja koordinoita yhtenä kokonaisuutena. Prosessin osista voi syntyä asiakkaalle osa-arvoa, mutta kokonaisarvoa, josta asiakas on kiinnostunut, syntyy vasta, kun prosessia hallinnoidaan kokonaisuutena. (Grönroos 2009, 57.) Prosessin käsitteeseen liittyy toimintoketjuajattelun lisäksi toteama, että kukin toiminto kuluttaa yhtä tai useampaa resurssia, kuten työntekijän energiaa, aikaa tai rahaa, joita käyttämällä panostukset voidaan johtaa tuloksiksi kuten palveluiksi. Prosesseilla on aina alku ja loppu, ja kaikki prosessit ovat aina yhteydessä toisiin organisaation prosesseihin. (Boutros & Cardella 2016, 2.)

Organisaatioiden prosesseja voidaan pitää melko näkymättöminä prosessien kuvausta lukuun ottamatta, joten siksi niiden vaikutusta organisaatioiden suoritukseen ei tietoisesti ajatella. Edes ongelmien ilmetessä, ei välttämättä ajatella syyppäänä prosesseja, vaan syyllistä haetaan esimerkiksi teknologiasta tai työntekijöistä. Ongelmien juurisyyhin päästään kuitenkin usein pureutumaan tutkimalla prosesseja. Proaktiivisesti ongelmiin ja niiden ratkaisemiseen suhtautuva organisaatio pyrkii usein kehittämään prosesseja, mikä puolestaan auttaa vastaamaan muuttuviin asiakastarpeisiin. Prosesseja kehittämällä voidaan luoda organisaatiolle etua esimerkiksi tehokkuudessa, kustannästäöissä tai paremmassa asiakasuskollisuudessa. (Boutros & Cardella 2016, 7–8.) Parhaimmillaan prosessin kehittäminen voi johtaa tyytyväisempiin kumppaneihin, paremmin linjattuihin toimintoihin, matalampiin kustannuksiin, parempaan viestintään ja henkilökunnan tyytyväisyyteen (Boutros & Cardella 2016, 9.)

Tapahtumien prosessi koostuu kolmesta päävaiheesta: suunnittelusta, toteutuksesta ja jälkitoimenpiteistä. Suunnitteluun kuuluu tapahtuman ideointi ja käynnistäminen, raamien määrittely tekemiselle, mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen vertailu, päätös toteuttamisesta, tapahtuman palvelupolun

kuvaus sekä valmistelut ennen tapahtumaa. Toteutusvaiheessa tapahtuma tuotetaan, tapahtuma tapahtuu sekä se puretaan. Lopussa seuraa jälkitoimenpiteet, joihin kuuluu muun muassa kiitoskierros osallisille, palautteiden keruu, analysointi ja johtopäätökset sekä tuleviin tapahtumiin liittyvät vaiheet esimerkiksi jälkimarkkinointi ja tapahtumaa seuraavien suorien tulevien tapahtumien käynnistäminen. (Vallo & Häyrinen 2016, 189.)

Prosessien kuvaaminen konkreettisiksi tai visuaalisiksi kaavioiksi tekee niihin liittyvästä työstä näkyvää, jotta työn kehittämiseksi voidaan asettaa tavoitteita ja saavuttaa niitä. Prosessien kartoittaminen ja kuvaaminen auttaa muun muassa esittelemään työtä, vahvistamaan käsityksiä tehtävästä työstä ja sen kehittämisestä, määrittelemään työn kontekstia suhteessa organisaation muuhun työhön tai prosesseihin, tekemään työhön liittyvää arkkitehtuuria näkyväksi muille toimintoille kuten kehittämiselle, mittaamiselle tai monitoroinnille, lisäämään ymmärrystä niistä työhön liittyvistä asioista, joihin tulisi kiinnittää erityisesti huomioita työn tekemiseen liittyvissä ryhmissä ja koodaamaan työhön liittyvää tietoa kuten dokumentteja. (Demelio 2011, 31–32.)

3.3 Kumppanuudet tapahtumissa

Kumppanuuteen käsitteenä sisältyy perusoletuksia. Yksi tällainen on se, että kumppanuudesta syntyy kumppaneiden välille jonkinlaista synergiaa ja toiminta perustuu yhteistyöhön, vaikka kaikki osapuolet eivät olisi kaikissa vaiheissa mukana. Kumppanuuteen liittyy myös molemminpuolisen hyödyn tavoittelu. Kumppanuuteen ei aina liity kaupallisten hyötyjen tavoittelu, etenkin jos kumppanuus on yksityisen ja julkisen toimialan välistä. Kumppanuuteen liittyy myös vapaaehtoisuuden periaate, yhdessä sovitun strategian tai suunnitelman laatiminen, pitkäkestoisuus ja osapuolten resurssien käytöstä sopiminen. (McQuaid 2000, 3–4.) Kumppanuusajatteluun yhdistetään usein myös luottamus kumppania kohtaan. Tämä ilmenee esimerkiksi hyväksyntänä vähäisille lyhytaikaisille hyödyille, kunhan vain pitkäaikaiset hyödyt toteutuvat. (McQuaid 2000, 8.) Strattonin (1989, teoksessa McQuaid 2000, 4) mukaan kumppanuus usein hyödyttää myös yhteisöä, jonka piirissä kumppanuutta tapahtuu.

Arvon luonti on usein perustelu monialaiselle kumppanuudelle (Austin 2010, teoksessa Austin ja Seitanidi 2012, 728). Arvon luonti on dynaaminen prosessi, joka elää kumppanuussuhteen kehittämisen mukana (Austin & Seitanidi 2012, 735). Kumppanit voivat luoda arvoa itsenäisesti tai sitä voi syntyä kumppaneiden yhteisistä toimenpiteistä. Tällöin voidaan puhua arvon yhteisluonnista. (Austin & Seitanidi 2012, 729.) Austinin ja Seitanidin (2012, 744–745) mukaan arvoihin liittyvien tekijöiden muuttuessa, kuten arvolähteiden, arvotyyppien ja yhteistyön erilaisten asteiden, kumppanuudet kehittyvät itsenäisestä ja toisistaan erillisestä arvon luonnista kohti yhteistä arvonluontia.

Kumppanuudet voivat olla muodollisia tai epämuodollisia. Muodolliset kumppanuudet koetaan toisinaan byrokraattisiksi ja ne voivat vähentää kumppanuuden vapaaehtoisuuden tai jopa luottamuksen kokemista kumppaneiden vetäytyessä muodollisen sopimuksen ehtojen taakse. Toisaalta muodollisuus voi lisätä luottamusta, varmuutta ja sitoutumista, sekä vähentää riskejä. (McQuaid 2000, 9.) Epämuodollisten kumppanuuksien eduiksi voidaan laskea se, että niiden kohdalla kumppanussuhteen luominen ja tiedon jakaminen ovat usein hyvällä tasolla. (McQuaid 2000, 10.)

Kumppanuuden kaari sisältää erilaisia vaiheita. Alussa kumppanuutta määritellään, luodaan luottamusta ja yhteisiä toimintatapoja. Seuraavaksi laaditaan sopimus kumppaneiden välille, ja luodaan suunnitelma yhteisestä etenemisestä. Suunnitelma etenee toteutukseen ja lopuksi toimintaa kumppaneina arvioidaan sekä tehdään päätöksiä kumppanuuden jatkamisesta tai päättämisestä. Eri vaiheiden aikana kumppaneiden väliset voimasuhteet voivat olla erilaisia. Esimerkiksi kumppanuutta muodostaessa jollain osapuolista voi olla toista merkittävämpi rooli, mutta roolit voivat muuttua kumppanuuden edetessä. (McQuaid 2000, 11–12.) Jos kumppanuudella on potentiaalia jatkaa tulevaisuuteen, on osapuolilla suurempi halu yhteistyöhön jo käynnissä olevan projektin aikana. Jatkuva vuorovaikutus osapuolten kesken lisää tasapainoista yhteistyötä, ja siksi organisaatiot suosivat pitkäkestoista ja monilla osa-alueilla tapahtuvaa vuorovaikutusta kumppaneidensa kanssa. Vaihtuvuus vastuuhenkilöissä saattaa olla haaste kumppanuuksille. (McQuaid 2000, 25–26.)

Kumppanuudelle on hyödyllistä, että kumppanuusprosessi voidaan pilkkoa osiin, olla tiiviissä ja säännöllisessä vuorovaikutuksessa kumppanin kanssa, tuntee kumppanin asenteet, sitoutua vilpittömästi yhteistyöhön sekä odottaa vastapuolelta samaa. Mikäli kumppani toimii samankaltaisesti, yhteistyöhalu ja luottamus kumppanuuteen kasvaa ja vuorovaikutteinen suhde vahvistuu. Eri organisaatioiden välisten kumppaneiden yhteistyö voi myös auttaa kilpailussa muita organisaatioita kohtaan. (McQuaid 2000, 27.) Jotta kumppanuudessa onnistutaan, tulee kumppanitahojen tavoitteet yhteiselle projektille sekä tavoitteet kumppanuudelle olla selviä, kuin myös kumppanuutta kuvaavan sopimuksen, viestintä- ja päätöksentekolinjausten, kumppanuusrakenteen ja luottamuksen. Kumppaneille tulee olla myös selkeää, miten kumppanuudesta voidaan vetäytyä. (McQuaid 2000, 30.) Kumppanuuksien menestys riippuu myös siitä, miten niitä johdetaan, miten niitä resursoidaan, hallitaan ja arvioidaan. Menestykseen vaikuttavat myös paikalliset olosuhteet. (McQuaid 2000, 29.)

Kumppanuuksiin liitettäviä haittoja tai seurauksia ovat tavoitteiden puute tai epäselvyys, salatut agendat tai toisesta hyötyminen ilman omaa panosta, osapuolten sitoutumisen tai voimasuhteiden epäsuhta, kulut esimerkiksi kumppanuuteen käytetystä ajasta, viive päätöksenteossa, organisatoriset esteet tai erimielisyydet osapuolten välisessä ajattelussa. (McQuaid 2000, 17–18.)

4 Maailmanperinnön interpretaatio

Kuten kappaleessa 2.1. kerrottiin, maailmanperinnön interpretaatiota voidaan kuvata monin eri tavoin ja sanoin. Alaluvussa 4.1. avataan interpretaation käsitettä, merkitystä ja roolia kohteen, kuten Suomenlinna, ja sen kävijän välillä. Alaluvussa 4.2. käsitellään interpretaation roolia organisaatioiden tavoitteiden toteuttajana ja alaluku 4.3. esittelee interpretaatiotyötä ja erilaisten sidosryhmien osallisuutta interpretaatiotyöhön.

4.1 Interpretaatio ja sen merkitys kohteille ja niiden kävijöille

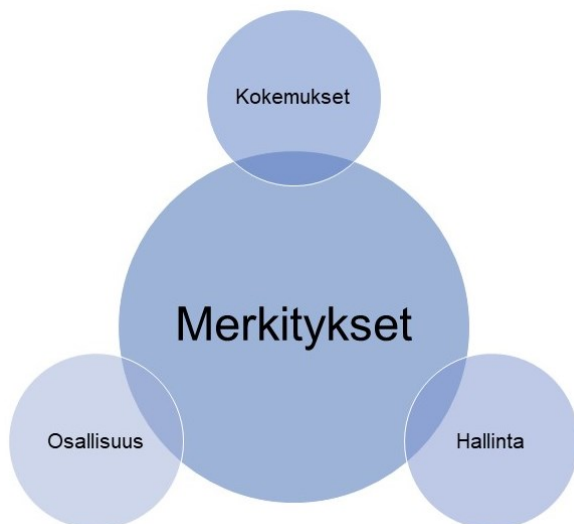
Jo 1950-luvulla Tilden (1977, 8) liitti interpretaatioajattelun luonnonperintökohteisiin ja hänen mukaansa interpretaatio toimintana tarkoittaa ”opettamista, jonka tarkoitus on alkuperäisiä objekteja, omakohtaisia kokemuksia tai havainnollistavaa mediaa hyödyntäen paljastaa merkityksiä ja suhteita, pikemminkin kuin viestiä tosiasiallista tietoa”. Tietyin asian interpretaatiota Tilden (1977, 8) selittää altistumisena asialle siinä paikassa, mikä muodostaa asian arvon tai ytimen. Tästä samasta asiasta kuuleminen oppitunnilla tai siitä lukeminen kirjasta, ei Tildenin (1977, 3) mukaan synnytä interpretaatiota, vaan sitä muodostuu kokemuksen hetkellä aidossa ympäristössä.

Suomen maailmanperintökohteiden yhdistyksen interpretaatiohankkeessa interpretaation on kuvailtu tarkoittavan maailmanperinnön merkityksen tulkintaa sen kuluttajille tai käyttäjille, ja sen toteuttamista erilaisin viestinnän keinoin (Grönroos 14.9.2020). Interpretaatio kertoo paikan merkityksestä ja arvosta, kun informaatiolla tarkoitetaan paikkaan liittyvien faktatietojen kerrontaa (McKercher & Du Cros 2012, 229). Rakennussuojelun ja kulttuuriympäristöjen vaalimisen asiantuntijajärjestö ICOMOS (2008, 1–2), julkaisi vuonna 2008 peruskirjan, joka tunnetaan Ename Charterina, ja joka määrittelee interpretaation tarkoittavan keinoja lisätä kulttuuriperintökohteiden yleistä arvostusta ja ymmärrystä. Esimerkkejä toimenpiteistä ovat painetut ja sähköiset julkaisut, paikan päällä kohteessa olevat fyysiset rakennelmat kuten kohdeopasteet, avoimet yleisöluennot, koulutusohjelmat ja yhteisöllinen toiminta. Esittely sen sijaan tarkoittaa tarkempaa interpretaatiosisällön huolellisesti suunniteltua viestintää, jota välitetään esimerkiksi opastettujen kierrosten, verkkosivustojen ja multim mediasovellusten sisältöjen avulla. Ename Charterin mukaan interpretaation ydintä on se, mitä ja miten aiempien sivilisaatioiden ja yhteisöjen jäljellä olevia aineellisia jäännöksiä ja aineettomia arvoja säilytetään ja esitellään ihmisille. Nämä interpretaation elementit edustavat kunkin sukupolven näkemystä siitä, mikä aineellisessa ja aineettomassa perinnössä on merkittävää ja miksi kyseistä perintöä tulisi säilyttää tuleville sukupolville. (ICOMOS 2008, 1–2.)

Interpretaatio stimuloi, provosoi ja antaa aihetta ajattelemiseen ja avaa teitä siihen, että kävijällä itsellä kasvaa halu ymmärtää totuuksia kerrottujen faktojen taustalla ja halu saada ymmärrystä laajemmasta asiantilasta. Suojelukohteet ovat hyvä esimerkki paikoista, joissa interpretaatiolla on

ideaalit mahdollisuudet vaikuttaa ihmisten ajattelun laajenemiseen. Näissä paikoissa on jokin erityinen syy, miksi niihin on haluttu tulla. (Tilden 1977, 33.) Tildenin (1977, 13–14) mukaan ihminen pyrkii onnellisuuteen tietoisesti tai tietämättään, ja esimerkiksi historialliset paikat tai luontokohteet ovat sellaisia, missä onnellisuus monesti koetaan. Etenkin vierailukohteen jollain tapaa resonoimassa ihmisessä on hän altis ottamaan vastaan interpretaatiota. (Tilden 1977, 13–14).

Interpret Europe -organisaation (2017, 9) määritelmän mukaan interpretaatiossa on kyse siitä, miten ihmiset itse linkittävät kokemuksensa maailmanperinnöstä omaan historiaansa laajempien merkityksien synnyttämiseksi. Interpretaation toteuttamiseen liittyy se, että tarjotaan oikeanlaisia keinoja merkitysten luonnin tueksi. Kulttuuriperinnön interpretaatiossa ihmiset yhdistetään menneisyyden perintöjen kanssa, jolloin kokemukset muuttuvat inspiraation ja luovuuden lähteiksi. (Interpret Europe 2017, 9.) Interpretaatio tarjoaa reittejä merkitysten ääreen, muuttaa ilmiöt kokemuksiksi, provosoi myönteistä ajattelua ja osallistumista sekä edistää kaikenlaisten perintöjen johtamista ja hallintaa. (Interpret Europe 2017, 10.) Nämä neljä interpretaation elementtiä kuvataan interpretaatiotriangelissa (kuva 2). Triangelin keskellä olevaa merkitystä syntyy kolmen ulkokehällä olevan elementin eli kokemusten, osallistumisen ja hallinnan yhdistyessä. Tätä merkitysten saavuttamista voidaan auttaa interpretaation keinoin tarjoamalla kokemuksia alkuperäisistä perintöön liittyvistä ilmiöistä osallistamalla ja synnyttämällä vuorovaikutusta kohteen ja sen kävijöiden välille, sitouttamalla kohderyhmää perinnöstä huolehtimiseen ja tarjoamalla mahdollisuuksia henkilökohtaiseen oppimiseen. (Interpret Europe 2017, 10.)



Kuva 2. Interpretaation triangeli (mukaillen Interpret Europe 2017, 10)

Kulttuuriperinnöstä saamansa tiedon avulla ihmiset saavat merkityksiä kokemilleen fyysisille paikoille. Interpretaation menetelmien avulla voidaan kertoa tarinoita kohteesta ja täydentää kävijän kokemusta paikasta. Nykyinterpretaatiossa suuntaudutaan progressiivisesti interpretaatiotyöhön,

eli uskotaan ihmisten jo lähtökohtaisesti välittävän kohteista ja niiden kulttuuriperinnöstä, mikäli heillä on kohteisiin jokin henkilökohtainen suhde. Kun suhteen omaava henkilö vieraillee kohteessa, hän saa interpretaation avulla valikoiduista teemoista henkilökohtaisen lisäkokemuksen. Tämän lisäkokemuksen kautta saadaan henkilön kiinnostusta ja sitoutumista kohteeseen syvennettyä. (Riksantikvarieämbetet 2017, 9.) Ihmiset kokevat omistajuutta kohteeseen tai asiaan, jos he tulevat tietoisiksi paikan arvoista ja kokevat ne myös osaksi omaa historiaansa. Erilaisiin perintöihin liittyvä interpretaatio voi jopa auttaa rakentamaan rauhaisaa yhteiskuntaa, parantamaan ihmisoikeuksia, pyrkimystä kestäväan kehitykseen ja mahdollisuuksia elämänmittaiseen oppimiseen. (Interpret Europe, 9.)

4.2 Interpretaatio kokemusten ja tulosten ajurina

Hyvin suunnitellut ja toteutetut interpretaatiotoimenpiteet vaikuttavat parhaimmillaan kohteen menestykseen. Interpretaation keinoin voidaan vaikuttaa tyytyväisten kävijöiden määrään heidän saadessaan arvokkaita muistoja ja elämyksiä vierailultaan. Tämä puolestaan voi johtaa kohteen palveluiden taloudelliseen menestymiseen. Nämä onnistumiset ovat konkreettisia esimerkkejä myös kestäväan matkailun periaatteiden mukaisesta toiminnasta. Kohteen toimijoiden keskinäinen yhteistyö interpretaatiotyössä voi kehittää kohteen viestintää ja koko kohteelle tärkeiden teemojen esiintuontia. Paikallisyhteisön välinen yhteistyö vahvistaa myös ylpeyden tunnetta paikalliskulttuurista. (Riksantikvarieämbetet 2017, 12).

Tutkija Sitta Kongsasana (2013) on vertaillut Ename Charterin sisältöä ja Richard Staiffin teoksen *Re-Imagining Heritage Interpretation: Enchanting the Past/Future* lukuja 1, 2, 6 ja 8. Kongsasanan (2013, 1) mukaan Ename Charterin tarkoitus on antaa ohjeet sekä interpretaation että esittelyn peruseriaateista osaksi kohteiden säilyttämistyötä. Charterin avulla pyritään myös lisäämään kulttuuriperintökohteiden yleistä arvostusta ja ymmärrystä. Kongsasana (2013, 2) sanoo Ename Charterin yrittävän yleistää monia interpretaatioon liittyviä asioita periaatteiksi, joita voi käyttää kansainvälisenä standardina kohteiden interpretaatiotyössä. Staiff (2013, teoksessa Kongsasana 2013, 3) puolestaan puhuu sen puolesta, että kohteiden tulisi pyrkiä ennemminkin synnyttämään vuoropuhelua yleisön kanssa, joka sitten heijastelisi kulttuuriperinnön interpretaatiota. Staiffin (2013, teoksessa Kongsasana 2013, 3) näkökulmassa korostuu siis kokemuksellisuus tiiviinä osana kulttuuriperinnön interpretaatiota.

Staiffin (2013, teoksessa Kongsasana 2013, 3–4) mukaan vain pieni osa kulttuuriperintökohteiden ja niissä vieraillevien suhteesta tai yhteydestä tulee huomioitua, mikäli korostetaan liikaa kulttuuriperinnön interpretaation opetuksellista näkökulmaa, ja suljetaan pois muut kulttuuriperinnön kokemuksen kompleksisemmat ulottuvuudet kuten merkitysten luonti kävijöille tai kulttuuriset erot. Kohteiden interpretaatiosta vastaavat pohjimmiltaan pyrkivät toteuttamaan interpretaatiota siten, että

saisivat heidät kokemaan merkityksiä, tunteita ja aistimaan kokemuksia perintökohteissa. Interpretaation toteuttajien tulisi tehdä työtään intohimoisesti ja hyödyntää syvällistä sitoutumista kaikessa interpretaatiotyössä sen sijaan, että he keskittyvät viestimään faktoista ja pyrkivät saamaan ihmiset ymmärtämään mahdollisimman laajoja sisältöjä. Kulttuuriperinnön interpretaation tulisi keskittyä enemmän kokemukseen kuin oppimiseen. (Kongsasana 2013, 3–4.)

Kongsasanan (2013, 7) mukaan voidaan sanoa, että perinnön interpretaatio sisältää aina paradokseja tai konflikteja, koska niin monella taholla on eri näkökumia teorioihin, konsepteihin, lähestymiseen tai käytäntöihin. Olisi tärkeää löytää tasapaino näiden välille. Monet erilaiset arvot ja erilaisuus ylipäänsä tulee huomioida, jotta voidaan luoda kestävästä perintöihin liittyvää interpretaatiota. (Kongsasana 2013, 7.)

4.3 Interpretaatiotyö ja kumppanit interpretaation toteuttajina

Moderni interpretaatio lähtee siitä, että kaikki mitä vierailuun liittyy ennen, aikana ja jälkeen vierailun, vaikuttaa kävijän kokonaiskokemukseen. Tavoite merkityksellinen vierailukokemuksen tarjoamisesta kävijälle, voi sisältää hyvin moninaisia toimenpiteitä. Interpretaatio tulisi suunnitella kyseessä olevan paikan yleisölle ja räätälöidysti kyseisen kohteen erityispiirteet huomioiden. Ne teemat, joita interpretaation avulla esitellään, tulee valita tarkkaan, ja faktoja tulee hyödyntää kertomaan juuri valituista teemoista. Esitetyt teemat tulee pyrkiä linkittämään kävijöiden omiin kokemuksiin ja kiinnostuksen kohteisiin, jotta välitetty interpretaatio olisi juuri kohderyhmälle relevanttia. Kohderyhmälle tulee tarjota elämyksiä, jotka vaikuttavat vierailun positiiviseen kokemiseen. (Riksantikvarieämbetet 2017, 10.)

Interpretaation tulisi olla dynaamista, ja sitä tulisi muokata ja päivittää sen mukaan, mitä uutta tutkimustietoa paikasta saadaan. Sen ei tulisi rajoittua vain siihen, mitä kohdetta hallinnoiva taho kävijöille kertoo. Interpretaatiotyössä on myös tärkeää huomioida, että merkityksen synty eri ihmisille vaihtelee, se on kompleksista ja riippuvaista esimerkiksi siitä, miten asiat esitetään. Kävijät tekevät itse johtopäätöksiä ja heille syntyy henkilökohtaisia ajatuksia saamistaan tiedoista. Siksi omien johtopäätösten ja ajatusten tulisi olla osa interpretaatiota siten, että niitä joko haastetaan, tai niitä vahvistetaan interpretaation keinoin. Ihmisiä, jotka altistuvat interpretaatiolle, tulisi osallistaa interpretaatiotyöhön. Näitä ovat kohteen asukkaat, yritykset, kävijät ja muut sidosryhmät. (Mitscheym, 2013, 70.)

Kumppani on ”henkilö, jonka kanssa tehdään jotakin yhdessä” (Kotimaisten kielten keskus). Kumppanuusajatteluun liittyy aina molemmien puolisten hyötyjen saavuttaminen kumppanuudesta johtuvien synergioiden avulla (McQuaid 2000, 3–4). Myös kohteen interpretaatioon liittyen on tärkeää osallistaa kohteen toimijoita yhteiseen suunnitteluun (Riksantikvarieämbetet 2017, 13).

Interpretaatiota hallinnoivien tahojen tulee osata eri tavoin selittää ja pystyä kirjaamaan auki kohteen pääviestit ja pystyä kertomaan, mikä on ylipäänsä syy, miksi kohteen säilyttäminen on tärkeää. (Tilden 1977, 60.) Kumppaneita ja paikallisyhteisöä osallistamalla voidaan valita tarkat teemat, joiden avulla määritelmiä paikan luonteesta ja arvoista tehdään. (Riksantikvarieämbetet 2017, 14.) Kumppanit voivat myös osallistua valittujen interpretaation teemojen toteuttamiseen ja tätä kautta he voivat saavat tukea omaan interpretaatiotyöhönsä. Näiden erillisten toimijoiden oman toimintansa interpretaation teemat yhdistyvät koko kohteen interpretaatioon ja näin ollen voidaan synnyttää laajempaa kohteen interpretaatiota. (Riksantikvarieämbetet 2017, 14.)

Lähtökohta kumppaneiden kanssa tehtävälle interpretaatiotyölle tulisi olla jokaisen kumppanin ymmärrys paikan arvosta ja merkityksestä, sekä yhteisymmärrys siitä, että kaikki kohteen esittelyyn liittyvät elementit ja palvelut olisivat vaikuttavampia, jos ne perustuisivat yhteiseen näkemykseen kävijöiden kokonaiskokemuksen synnystä kohteessa vierailusta. Näihin kokemuksen elementteihin keskittymällä ja ymmärtämällä vierailun kokonaiskokemuksen merkityksen kävijälle, voi kukin kumppani perustaa oman interpretaatiotyönsä omiin vahvuuksiinsa. (Riksantikvarieämbetet 2017, 19–20.)

Kun tavoitellaan sitä, että kumppanit toteuttavat interpretaatiota myös omassa työssään, on tärkeää, että kumppanit jakavat näkemyksen teemoista, joita interpretaatiotyöhön valitaan. Silloin juuri niiden henkilöiden, jotka kumppaniorganisaatiossa vastaavat interpretaatiotyöstä ja esittelystä, tulee osallistua interpretaatiosuunnitteluun. (Riksantikvarieämbetet 2017, 24–25.)

5 Asiakslähtöisyys

Opinnäytetyön näkökulmasta asiakas on tapahtumakumppani ja asiakaskeskeinen logiikka toimii asiakslähtöisyyden perustana. Habel, Kassemeyer, Alavi, Haaf, Schmitz & Wieseke (2020, 28) määrittelevät koetun asiakaskeskeisyyden tarkoittavan sitä, miten asiakas kokee organisaation asettavan asiakkaan kiinnostuksen kohteet kaiken toimintansa keskiöön. Asiakslähtöisyydellä puolestaan tarkoitetaan sitä, miten organisaatio kykenee ymmärtämään asiakkaan maailmaa, tunnistamaan muutoksia, reagoimaan niihin ja sopeuttamaan omaa tarjontaansa, eli tuotteita ja palveluita, asiakkaan tarpeita vastaamaan ja kuitenkin samaan aikaan huolehtimaan omasta taloudellisesta menestyksestään (Saarijärvi & Puustinen 2020, 21). Asiakaskeskeisessä logiikassa arvoa asiakkaalle syntyy asiakaskokemuksen eri vaiheissa eli ennen aikana ja jälkeen asiakaskokemuksen. Asiakaskeskeisessä logiikassa ajatellaan, että sekä asiakas että palveluntarjoaja osallistuvat arvonluontiin, mutta arvon muodostamiseen osallistuu myös muita kuin organisaatioon tai asiakkaaseen liittyviä ulkoisia tahoja. (Harrington, Hammonda, Ottenbacherb, Chathothc & Marlowea 2019, 253.)

Asiakaskeskeisessä logiikassa keskeistä on ajatus siitä, miten palveluntarjoaja voi osallistua tai päästä mukaan asiakkaan arkipäiväiseen elämään (Heinonen & Strandvik 2015, 472). Heinosen ja Strandvikin (2015, 476) mukaan asiakaskeskeisessä logiikassa ajatellaan, että asiakkaan maailma vaikuttaa organisaation toimintaan eikä päinvastoin. Asiakaskeskeisen logiikan omaksuneessa organisaatiossa, asiakaskeskeisyys läpäisee koko organisaation ja vaikuttaa päätöksentekoon kaikilla toiminnan tasoilla ja asteilla ylimmästä johdosta operatiiviseen toimintaan saakka (Heinonen & Strandvik 2015, 480).

5.1 Arvon muodostuminen asiakkaalle

Asiakslähtöisten palveluiden kehittämisen edellytyksenä on Tuulaniemen (2011, 71–72) mukaan ymmärrys siitä, mitkä kaikki seikat vaikuttavat asiakkaalle sekä organisaatiolle muodostuvaan vuorovaikutussuhteesta syntyvään arvoon. Asiakasyymmärrykseen kuuluu asiakkaan arvojen, valintojen, motiivien, tarpeiden ja toiveiden ja käyttäytymisen tuntemus. Tuntemalla näitä organisaatiolle muodostuu ymmärrystä myös siitä, miten ja missä vaiheessa vuorovaikutusprosessia arvoa asiakkaalle muodostuu. (Tuulaniemi 2011, 71). Jotta palveluiden asiakslähtöisessä kehittämisessä onnistutaan, ja jotta palvelut aidosti vastaavat asiakkaiden tarpeisiin, tulee ihmisen eli käyttäjän olla keskellä kehittämistä (Tuulaniemi 2011, 72). Organisaation tulee kuitenkin yhteensovittaa asiakslähtöisyys omaan toimintaansa ja tavoitteisiinsa, jotta palvelu tuottaisi arvoa myös organisaatiolle ja tarjoaisi sille edellytyksiä menestyksekkäälle toiminnalle (Tuulaniemi 2011, 103).

Tuulaniemen (2011, 30) mukaan palvelua tarjoavien tahojen eli organisaation perustavaa laatua oleva syy olemassaololle on se, että ne luovat arvoa asiakkaalle. Arvosta ollaan valmiita maksamaan korvaus. Organisaatio itse valitsee sen, millaista arvoa asiakkaille se haluaa tuottaa. Arvoa asiakkaalle voi mitata siten, että asiakas itse arvioi, miten suuri palvelusta saatava hyöty on suhteessa siitä maksettavaan hintaan. Maksulla ei välttämättä tarkoiteta rahaa, vaan esimerkiksi käytettyä aikaa tai vaivaa. (Tuulaniemi 2011, 30.)

Lupaus arvon muodostumisesta sisältyy organisaation kaikkeen viestintään, jota se tietoisesti tai tiedostamatta asiakkaalleen kohdistaa. Se sisältää tuote- ja palvelutietoa, kohderyhmätietoa, hankintaan liittyvien etujen listaamista, tietoja palvelun tai tuotteen erityisyydestä ja tietoa siitä, miksi tuote tai palvelu on verrokkeja parempi. Asiakkaan odotukset hankinnan jälkeen muodostuvasta arvosta perustuvat pitkälti näihin tietoihin, mutta niihin vaikuttaa myös esimerkiksi organisaation maine asiakkaan silmissä. Arvoa muodostuu asiakkaan ja organisaation välisessä vuorovaikutuksessa kaikissa asiakkuuden eri vaiheissa. (Tuulaniemi 2011, 33.)

5.2 Asiakaskokemuksen määritelmä

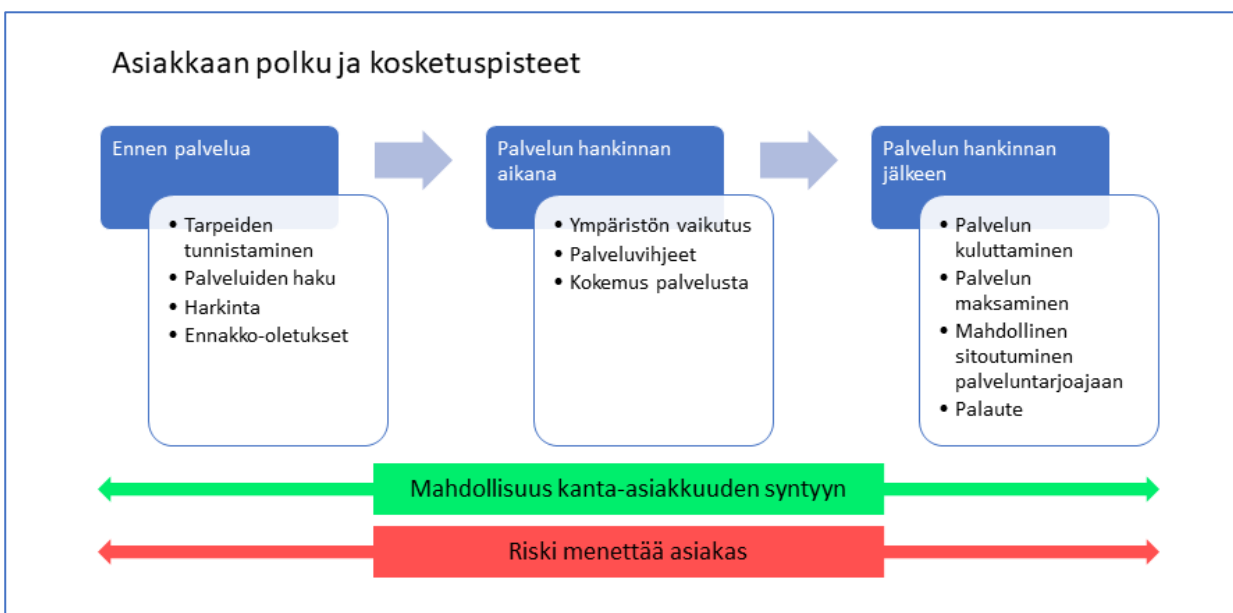
Asiakaskokemus on se holistinen kokemus, jonka asiakas muodostaa palveluntuottajan tarjoaman palvelun kokemisesta ennen, aikana jälkeen palvelun hankinnan. Asiakaskokemus koostuu Tuulaniemen (2011, 74) mukaan kolmesta erillisestä kokemuksen tasosta: toiminnasta, tunteista ja merkityksistä. Toiminnan tasolla se tarkoittaa, että kaiken pitää hoitua sujuvasti käytännön hankintaprosessissa. Tunnetasolla kokemuksen täytyy synnyttää positiivisia tunteita negatiivisten sijaan, ja merkitystasolla kokemuksen tulee vastata syvempiin ja laajempiin identiteettiä ja elämäntapaa kuvaaviin merkityksiin ja ominaisuuksiin. (Tuulaniemi 2011, 74.) Löytänä ja Kortesus (2011, 11) määrittelevät asiakaskokemuksen olevan ”niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa”. Asiakaskokemus on ihmisen omista erillisistä tulkinnoista laskettava yhtälö, joka ei ole pelkästään järkipäisesti muodostettu, vaan siihen sisältyy tunteita ja alitajuisia tulkintoja, eikä se näin ollen ole täysin organisaatioiden hallittavissa (Löytänä ja Kortesus 2011, 11).

Asiakaskokemus muodostuu palvelupolun varrella koetuista palvelutuokioista ja vuorovaikutuksesta organisaation edustajien kanssa. Kokemus alkaa muodostua jo ennen hankintapäätöstä, kun asiakas tutustuu palveluun ja jo tällöin, kaikki kolme erillistä kokemuksen tasoa on mukana kokemusta muodostamassa. (Tuulaniemi 2011, 80). Asiakaskokemusta johtaessa tulee ottaa huomioon organisaation kaikki toiminnot eikä vain ne, joissa asiakas konkreettisesti kohtaa yrityksen edustajan vuorovaikutustilanteessa. Asiakaspalvelun ja myynnin lisäksi asiakaskokemuksen johtaminen lävistää myös esimerkiksi tuotannon, talouden, johdon ja tietohallinnon. (Löytänä & Kortesus 2011, 15.)

Korkiakosken (2019, 19) mukaan asiakaskokemus muodostuu mielikuvien, ennakkokäsitysten, kohtaamisisten ja kosketuspisteiden ja tunteiden yhteenlasketuista vaikutuksista, joita asiakkaalle muodostuu sen ollessa vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. Asiakaskokemuksen syntyyn ja laatuun vaikuttaa aina kaikki ne kosketuspisteet, joita asiakkaalla on yritykseen ennen palvelun ostamista, ostoprosessin aikana ja ostamisen jälkeen palvelua kulutettaessa. Asiakaskokemukseen vaikuttaa koko organisaatio ja sen henkilökunta. (Korkiakoski 2019, 19.)

5.3 Asiakkaan polun määritelmä

Asiakkaan polun muodostavat kaikki ne vaiheet, jotka asiakas käy läpi ennen, aikana ja jälkeen osto- tai palvelutapahtuman (kuva 3). Polun varrelle kuuluu erilaisia kosketuspisteitä, joissa asiakas suoraan tai epäsuorasti on vuorovaikutuksessa organisaation kanssa. Vaiheeseen ennen palvelutapahtumaa liittyy tarpeiden tunnistaminen, palveluiden haku ja harkinta, sekä ennako-oletukset palvelusta. Hankintavaiheessa ympäristö, palveluvihjeet, kokemus palvelusta vaikuttavat palvelupolulla etenemiseen. Palvelun ostamisen jälkeisessä vaiheessa palvelua kulutetaan, palveluntarjoajaan mahdollisesti sitoudutaan, ja palveluun palataan esimerkiksi laskun maksun tai palautteenannon merkeissä. Tässä vaiheessa ostettu palvelu tai tuote ovat kriittisiä kokemuksen muodostumisen kannalta, ja tässä vaiheessa syntyy myös kanta-asiakkuutta. Organisaatioiden tulisi tunnistaa asiakkaan polun vaiheet, ja erityisesti tunnistaa niistä tärkeimmät ominaisuudet sekä omasta että asiakkaansa näkökulmasta. Tärkeää on havaita ne asiat, mitkä johtavat asiakkaan polun katkeamiseen tai sen vahvistumiseen. (Lemon & Verhoef 2016, 76.)



Kuva 3. Asiakkaan polku

Asiakkaan polun analyysissä pyritään tunnistamaan asiakkaiden käytöstä eri kosketuspisteissä ja miten asiakas liikkuu vaiheesta toiseen. Analyysin tavoitteena on asiakkaan polkua kuvailemalla ymmärtää asiakkaan vaihtoehtoja ja valintoja eri kosketuspisteissä. Asiakkaan polulle kuuluu sekä fyysisiä että digitaalisia kosketuspisteitä. Jokainen niistä olisi hyvä tunnistaa osana polkua, sillä jokaisella niistä on vaikutusta asiakkaan kokonaiskokemuksen syntyyn. (Lemon & Verhoef 2016, 79.) Asiakaspolku auttaa tunnistamaan myös negatiivisia kosketuspisteitä asiakkaan kokemuksessa ja kehittämään niitä. Lisäksi potentiaalisten tulevaisuuden mahdollisuuksien havainnointi ja uusien ratkaisuiden ideointi helpottuu konkreettisesti kuvatun asiakkaan polun avulla. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018a, 44–46.)

6 Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä

Palvelut koostuvat toiminnoista, joita muodostavat prosessin (Grönroos 2009, 76). Niiden tuotanto ja kuluttaminen tapahtuu samaan aikaan, ja ne syntyvät asiakkaan ja organisaation välisessä vuorovaikutuksessa yhteistuotantona. Moritzin (2005, 29–31) mukaan palvelut ovat aineettomia, niiden kuluttaminen tapahtuu samanaikaisesti tuotannon kanssa, niitä ei voi varastoida tai inventoida eikä omistaa. Palvelut ovat monimutkaisia uniikkeja kokemuksia, joiden laatua on vaikea mitata määrällisin menetelmin. Kokonaiskokemus palvelusta muodostuu näiden osien summasta. Jokaista kokemuksen osaa kutsutaan kosketuspisteeksi. (Moritz 2005, 29–31.)

Palvelumuotoilu on tapa, jolla palveluita voidaan kehittää muotoilun menetelmin. Palvelumuotoilussa asiakkaiden maailma tarpeineen ja toiveineen yhdistetään palveluun, jota organisaatio hyödyntää tavoitteisiinsa pääsemiseen. (Tuulaniemi 2011, 24–25.) Se on holistinen ja monia eri tieteenaloja yhdistävä kehittämistapa, joka yhdistää johtamista, markkinointia, tutkimusta ja muotoilua, sekä toimii alustana, jossa asiakkaat ja organisaatiot saadaan yhdessä kehittämään palveluita uudella tavalla (Moritz 2005, 48). Eri osaamisaloilta poimittujen menetelmien ja teorioiden rajat häilyvät, kun ne integroituvat palvelumuotoiluprojekteissa. Keskeistä on pystyä erilaisin viestinnän keinoin esittelemään yhtenäinen kokonaisnäkemys kehittämisen kohteesta. (Moritz 2005, 55.)

6.1 Palvelumuotoiluun vaikuttavia ajattelumalleja

Palveluala on suurin talouden toimiala länsimaissa, mikä edesauttaa kiinnostusta ja tarvetta palveluiden muotoilulle yhteiskunnassa. Asiakslähtöisyyden tulee olla organisaation prosessien läpitunkeva ajattelutapa, sillä palveluiden tarkoitus on tuottaa asiakkaalle kattavampaa arvoa kuin mitä tuotteet yksin voivat tuottaa. Tästä syystä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden tunteminen on tärkeää. (Koivisto ym. 2019, 17–18.) Teknologian kehitys ja muut globalisaatiosta johtuvat uudistumisen paineet ovat myös osaltaan asettaneet organisaatioille uudenlaisia haasteita, joiden ratkaisemiseen palvelumuotoilu tarjoaa uudenlaisia keinoja (Koivisto ym. 2019, 20).

Palvelumuotoilu eroaa perinteisestä palveluiden suunnittelusta muun muassa siten, että palvelumuotoilussa asiakkaan tarpeita ja elämää ymmärretään syvällisemmin kuin palveluiden suunnittelussa. Asiakas on myös mukana yhteiskehittämisosiossissa alusta saakka. Palvelumuotoilussa suunnittelu etenee iteratiivisesti, kaikki osapuolet ovat tietoisia prosessin vaiheista ja osallistuvat kehittämiseen koko matkan ajan. Lopputuloksessa on huomioitu käyttäjien ja organisaation tarpeet sekä ratkaisun toteutettavuus. (Koivisto ym. 2019, 49–51.)

Palvelumuotoilu ammentaa periaatteitaan muotoiluajattelusta. Tällä tarkoitetaan innovaatio- ja kehittämisosiossia, missä muotoilun lähtökohtana ovat ihmisen tarpeet ja toiveet. Niihin perustuen

palvelumuotoilu yhdistää teknistä toteutettavuutta taloudellisesti kannattavaan ratkaisuun innovoinnin keinoin. (Koivisto ym. 2019, 35–36.) Muotoilun perusajatuksiin kuuluu myös prosessien ja menetelmien osaaminen ja ymmärtäminen. Palvelumuotoilu on perinyt muotoiluajattelusta luovuutta, visualisointia ja prototyyppointia, joiden avulla asiakasymmärryksen, kehittämisen kohteen ja sen eri vaiheiden esitleminen aina ratkaisujen esittelyyn saakka konkretisoituu. (Tuulaniemi 2011, 63–64.) Muotoiluajattelu on lyönyt läpi niin tuote- ja palvelukehityksen prosesseissa kuin myös strategisena kehittämismenetelmänä, koska se nähdään ihmis- ja käyttäjäkeskeisenä menetelmänä tulkita asiakkaiden tarpeita ja tunteita (Koivisto ym. 2019, 31).

Palveluiden läpilyönti ja osuus maailmantaloudessa ovat vaikuttaneet myös organisaatioiden ajatteluun siitä, miten ja missä arvoa asiakkaalle organisaation tarjoomasta syntyy. Asiakaskeskisessä logiikassa arvoa ajatellaan syntyvän asiakkaalle eri vaiheissa vuorovaikutusta yrityksen ja asiakkaan välillä, mistä syystä yrityksen tulisikin ymmärtää asiakkaan elämää paremmin ja pyrkiä tarjoamaan asiakkaalle arvoa niissä asioissa, mitä he palveluita käyttämällä ja ostamalla haluavat saavuttaa. (Koivisto ym. 2019, 18–19.) Asiakaslähtöisyys ja palvelumuotoilu kulkevat siis käsi kädessä palveluita kehitettäessä.

Dominanttien liiketoimintalogiikkojen muuttuessa asiakaslähtöisemmiksi, asiakaskokemuksen merkitys yrityksen päätöksentekoon vaikuttavana tekijänä vahvistuu. Asiakkaat voivat valita itselleen parhaiten sopivien palveluiden joukosta kirkkaimmat tähdet, jotka täyttävät ja ylittävät heidän tarpeensa ja toiveensa, jotka tuottavat parhaan asiakaskokemuksen ja joiden kehittämiseen asiakkaat ovat itse voineet osallistua. Tukea mainittujen onnistumisten saavuttamiseen organisaatiot voivat saada hyvin hallituista asiakaskokemuksista, jotka synnyttävät asiakkaalle positiivisia tunteita, sekä hyvin johdetuista työntekijäkokemuksista, joka vaikuttavat myös asiakkaan kokemukseen ostamastaan palvelusta. (Koivisto ym. 2019, 20–22.)

6.2 Palvelumuotoilun piirteitä

Palvelumuotoilulle tyypillisiä piirteitä ovat ihmislähtöisyys, vuorovaikutteisuus ja jatkuvuus, palveluiden ominaispiirteiden huomiointi ja eri tieteenalojen näkemykset (Moritz 2005, 42). Koivisto & ym. nimeävät keskeisinä periaatteina myös asiakkaan oikean ongelman tai haasteen selvittämisen ennen ratkaisun suunnittelua, kokeellisuuden, iteratiivisuuden sekä keskustelun divergentin ja konvergentin ajattelun välillä. (Koivisto ym. 2019, 37–41.) Ascencao, Iloranta ja Moilanen täydentävät palvelumuotoilun olevan lisäksi systemaattista, visuaalista ja tulevaisuusorientoitunutta (2.9.2022). Palvelumuotoilu menetelmänä yhdistää osaamista, metodeja ja työkaluja kehittämisen ja innovoinnin mahdollistamiseksi (Moritz 2005, 48).

Ihmis- ja käyttäjälähtöisyydessä pyritään pääsemään paremmin tietoisiksi asiakkaan maailmasta ja arjesta, pyritään ymmärtämään niitä ja ymmärrykseen perustuen kehittää asiakkaan elämästä parempaa. Lähtökohta on ihmisen elämä, ei organisaation tarjooma tai sen tekemät oletukset asiakkaan tarpeista. Ymmärrys sisältää ihmisten toiveiden, tarpeiden ja kokemusten mutta myös tunteiden sekä kulttuuristen ja ympäristöön liittyvien lähtökohtien ymmärrystä. Palvelumuotoilussa esimerkiksi haastattelut ja havainnointi ovat tyypillisiä ymmärrystä lisääviä menetelmiä, joiden avulla asiakasymmärrystä voidaan kasvattaa. (Koivisto ym. 2019, 37.)

Vuorovaikutteisuus ja yhteiskehittäminen on palvelumuotoilulle keskeistä. Jokaisen kehittämiseen osallistuvan tahon kuten käyttäjien, asiakaspalveluhenkilöstön tai sidosryhmien tulee saada tuoda mielipiteensä palvelusta esiin ja heille tulee tarjota mahdollisuuksia vuorovaikutukseen kehittämisen hyväksi. Yhteiskehittämisellä pyritään saamaan esiin mahdollisimman laaja ymmärrys eri näkökulmista ja niiden perusteella edetä palvelumuotoilun prosessipolulla, jotta kehittämisessä päästään sille asetettuihin tavoitteisiin. (Tuulaniemi 2011, 116–118.)

Palveluiden ominaispiirteet voidaan palvelumuotoilussa kuvata asiakkaan polun kosketuspisteiden avulla. Kaikki kosketuspisteet ovat osia, joista palvelu muodostuu ja ne voivat sisältää sekä tuotteita että palveluita. Kuvaamalla jokaisen kosketuspisteen ominaisuudet ja ominaispiirteet selkeästi pystytään kehittämään myös palvelua kokonaisuutena. (Moritz 2005, 44.)

Oikean ongelman selvittäminen ja ratkaisun löytäminen ongelmaan, ovat palvelumuotoilijalle tärkeitä taitoja. Kehittäminen voi onnistua vain, jos sitä tehdään oikeaan ongelmaan ja siksi ongelman tunnistamiseen ja määrittelyyn kannattaa käyttää aikaa. Tätä vaihetta kuvaillaan usein fuzzy-frontendinä, missä palvelumuotoilijalla saattaa olla sekava käsitys ongelmasta, mutta mikä kehittämisen tavoitteeseen pääsyn kannalta on tärkeä vaihe, jotta pystytään tarkentamaan kehittämiskohdetta ja ongelmaa. Organisaatiolta tämä vaihe vaatii avoimuutta ja uskoa prosessiin. (Koivisto ym. 2019, 38.)

Iteratiivisuus on muotoiluprojekteille tyypillinen ominaisuus, missä eri työvaiheita toistetaan niin monta kertaa, että sekä asiakkaan että organisaation tarpeisiin sopiva ratkaisu löydetään. Etene- misestä huolimatta, prosessin vaiheisiin voidaan palata milloin tahansa tarpeen mukaan. Toiston uskotaan paljastavan ongelmasta tai asiasta eri asioita eri kerroilla. Iteraatiota voidaan käyttää kaikissa palvelumuotoiluprosessin vaiheissa eli tarpeiden selvittämisessä, innovoinnissa, testaamisessa ja arvioinnissa. (Koivisto ym. 2019, 38.)

Testaaminen tai kokeellisuus tuovat käytössä olevien mallien ja tapojen rinnalle pohdittavaa ja vaihtoehtoja. Asiakkaiden tiedostamien sekä tiedostamattomien tarpeiden selvittäminen helpottuu kokeilun kautta. Kokeellisuuden periaatteeseen liittyy myös ajatus siirtymästä inkrementaalisista eli

pienistä lisäyksistä revolutionaarisiiin eli mullistaviin innovaatioihin, jotka parhaimmillaan voivat tuottaa lisäarvoa asiakkaalle ja lisätuloa organisaatiolle. (Koivisto ym. 2019, 38.)

Vuoropuhelu, jossa divergentti eli vaihtoehtoja luova ja ideoiden määrää kasvattava tapa kohtaa konvergentin eli vaihtoehtoja ja ideoita rajaavan tavan, liittyy vahvasti palvelumuotoiluun. Divergentti ja konvergentti ajattelu toteutuvat eri vaiheissa palvelumuotoiluprosessia ja vievät suunnittelua eteenpäin välillä laajentaen ajattelua, luovuutta ja ideoita ja välillä supistaen, tiivistäen ja kiteyttäen löydöksiä. (Koivisto ym. 2019, 39.)

Visualisointi auttaa palvelumuotoiluprojekteja sekä kokoamaan ja yhdistämään kerättyä dataa, että esittelemään sitä osallisille helposti ymmärrettävin tavoin. Se konkretisoi aihetta ja nopeuttaa asian ymmärtämistä tehokkaammin kuin pelkkä teksti. Visualisoinnin menetelmiin lukeutuvat myös prototyypit kehitysideoista. (Tuulaniemi 2011, 115.)

6.3 Palvelumuotoilun käyttötarkoitus ja sen hyötyjä

Palvelumuotoilu tarjoaa hyötyjä sekä asiakkaalle että organisaatiolle, sekä liikevoittoa tavoitteleville että niitä tavoittelemattomille tahoille. Liiketoiminnallisuuden näkökulmasta hyödyt organisaatiolle liittyvät asiakaslähtöisyyden lisäämiseen, strategiseen suuntautumiseen, prosessikehitykseen, palvelu- ja tuotetarjooman kehittämiseen sekä brändiuskollisuuden ja asiakassuhteen parantamiseen. Asiakkaan näkökulmasta palvelumuotoilu vastaa palvelusta saatavien hyötyjen, palvelun käytettävyyden ja haluttavuuden sekä johdonmukaisen palvelun vaatimukseen. (Tuulaniemi 2011, 101.) Eli sekä asiakaskokemuksen kehittäminen ja johtaminen (Löytänä & Korteso 2011, 118), että organisaation strategian, prosessien ja liiketoimintarakenteiden kehittäminen palvelun tuottamisen tukena ovat keskeisimpiä tavoitteita palvelumuotoiluprojekteissa. Palvelumuotoiluprojektit ovat usein pitkäkestoisia ja jatkuvia prosesseja, jotka mukautetaan kohdeorganisaation tarpeisiin (Moritz 2005, 39–40).

Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää uusia tai jo olemassa olevia palveluita, tehdä niistä helpokäyttöisempiä, hyödyllisempiä ja haluttavampia asiakkaille ja näin ollen parantaa asiakaskokemusta sekä tuottavampia ja tehokkaampia organisaatioille, mikä voi johtaa organisaation menestymiseen. (Moritz 2005, 48.) Palvelumuotoilu voi ulottua palveluiden lisäksi myös prosessien ja järjestelmien muotoiluun, jotka ovat varsinaisten palvelukokemusten taustalla (Moritz 2005, 32). Asiakkaille syntyvän arvon kautta myös organisaatio hyötyy. Organisaatiolle palvelumuotoilusta koituvia hyötyjä ovat esimerkiksi aiempaa parempi markkinatuntemus, tehokkaampi panos-tuotossuhde ja tuottavuus, asiakkaiden syvempi sitoutuminen organisaatioon tai sen brändiin, uudet näkökulmat tulevaisuuden kehittämiseen, muutokset organisaatiokulttuuriin ja parempi asiakaslähtöisyys. (Moritz 2005, 57.) Palvelumuotoilusta on hyötyä myös markkinointiviestinnän kehittämisessä ja se

konkretisoituu esimerkiksi markkinointiviestinnän materiaaleissa ja menetelmissä. Palvelumuotoilu auttaa myös organisaation sisäisten toimintojen, prosessien, yhteistyön, henkilökunnan osaamisen, henkilöstökokemuksen tai jopa työnantajamielikuvan kehittämiseen, joilla kaikilla on välillisesti vaikutusta myös asiakaskokemukseen. (Koivisto ym. 2019, 59–60.)

Kuvassa 4 on tiivistetty menestyvän palvelun toteuttamiseen johtavat hyödyt, joita asiakas sekä organisaatio palvelumuotoillen kehitetystä palvelusta saa.



Kuva 4. Palvelumuotoilun menetelmin kehitetyn palvelun hyödyt asiakkaalle ja organisaatiolle (mukaillen Tuulaniemi 2011, 103)

6.4 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoilussa edetään prosessipolulla, missä muotoilu tapahtuu eri vaiheissa erilaisten menetelmien avulla. Prosessin avulla pyritään luomaan holistinen näkemys kehitettävästä asiasta, kehittämään kokonaisuutta, ja kuitenkin samaan aikaan tutustumaan ja kehittämään kaikkia palveluun vaikuttavia osia erikseen. (Tuulaniemi 2011, 27.) Tuulaniemi (2011, 126) kuvailee prosessin olevan perusteltu tapa edetä luovasti toiminnosta toiseen. Tämä eteneminen voidaan piirtää malliksi, jota voi hyödyntää kehittämisessä uudelleen ja uudelleen, mutta silti jokaisessa projektissa mallin osia tarkoituksen ja tavoitteiden perusteella muovaten. Tuulaniemen (2011, 126) mukaan kaikki alan toimijat mallintavat palvelumuotoiluprosessin samojen pääkohtien mukaan, mutta käyttävät eri vaiheita eri tavoin riippuen palvelumuotoilijasta. Vaiheet ovat Tuulaniemen (2011, 127) mukaan määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi. Moritz (2005, 39) ryhmittelee prosessin neljän otsikon alle: havaitseminen, määrittely, kehittäminen ja tuotanto. Havaitsemisvaiheessa kerätään ymmärrystä asiakkaasta, toimialasta, markkinoista ja organisaatiosta, määrittelyvaiheessa ideoidaan ja innovoidaan, kehittämisvaiheessa tehdään ideoista konkreettisia malleja ja lopussa kehitetyt palvelut viedään tuotantoon. Muotoilu on jatkuva prosessi, jossa asiakkaan toiveet yhdistyvät organisaation toiveisiin. (Moritz 2005, 40.)

Kehittäminen voidaan jakaa palvelumuotoiluprosessin etenemisen mukaan osiin, joista jokaiseen liittyy erilaisia hyödynnettäviä menetelmiä. Alkuvaiheessa kerryttävän asiakasymmärryksen lisäämiseksi on käytössä eri menetelmiä kuin vaikka myöhemmässä vaiheessa tapahtuvaan konseptointiin. Palvelumuotoilijoiden tulee hallita eri vaiheissa toimivat menetelmät ja käyttää niitä monipuolisesti, analyyttisesti ja luovasti. Prosessissa pyritään tunnistamaan mahdollisuuksia arvonluontiin, luomaan arvolupauksia asiakkaalle ja toimimaan samanaikaisesti sekä asiakaslähtöisyyden että organisaation tavoitteiden ehdoilla. (Koivisto ym. 2019, 42.)

Asiakkaan prosessia kokonaisuudessa kutsutaan palvelupoluksi. Palvelupolussa jokainen palveluprosessin vaihe ennen, aikana ja palvelutilanteen jälkeen kirjataan auki kontaktipisteiksi. Palvelupolun avulla kuvaillaan varsinaisten kontaktipisteiden lisäksi myös kokemuksia, tunteita ja tarpeita, joita asiakas prosessin aikana kokee. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 73–74.)

6.5 Moritzin palvelumuotoilun malli

Moritzin (2005, 123) mukaan palvelumuotoilu koostuu kuudesta erillisestä tehtäväkategoriasta, joita ovat vapaasti suomeksi käännettynä ymmärtäminen, kiteytys, ideointi, seulonta ja konkretisointi, kehittäminen ja toteuttaminen. Jokaiseen kategoriaan liittyy erilaisia alatehtäviä, menetelmiä sekä kategoriakohtaisia tavoitteita. Jokaista kategoriaa leimaa tietty ajattelutapa. Käymällä läpi joka kategorian tehtävät päästään kohti palvelumuotoiluprojektin päätavoitetta. Kategoriat eivät ole toisiaan pois sulkevia, vaan ne limittyvät päällekkäin ja hyötyvät myös toisistaan. Kategoriat muodostavat kehyksen, jonka avulla palvelumuotoilua on helppo ymmärtää ja myös palvelumuotoilun prosessipolulla eteneminen helpottuu. (Moritz 2005, 123.) Kehys on esitelty kuvassa 5.



Kuva 5. Palvelumuotoilun kehys ja kategoriat Moritzin mukaan (mukaiillen Moritz 2005, 123)

Mallin ensimmäinen vaihe pohjustaa koko palvelumuotoiluprojektin kasvattamalla ymmärrystä asiakkaan esillä ja piilossa olevista toiveista, tarpeista, arvoista, käyttäytymisestä ja myös siitä, mitä asiakkaat eivät halua. Vaihe lisää myös ymmärrystä toimialasta ja organisaation sekä koko projektin kontekstista, toiminnasta ja prosesseista, päätöksenteosta, mahdollisuuksista, rajoitteista ja resursseista. Tässä vaiheessa kartoitetaan mahdollisuuksia ja luodaan näkemystä siitä, mihin suuntaan organisaatio haluaa palvelumuotoiluprojektia suunnata ja mikä olisi liiketoiminnan näkökulmasta suotuisaa. (Moritz 2005, 124–127.)

Toisessa eli kiteytysvaiheessa tiivistetään monin eri menetelmin kerätty data näkemyksiksi ja valitaan strateginen suunta palvelumuotoiluprojektille. Tämä vaihe toimii projektin ja tuleviin vaiheisiin sisältyvän toiminnan rajauksena ja antaa strategisen suunnan kaikille tämän jälkeen tuleville projektin vaiheille. Kiteytysvaihe perustuu aina kerättyyn dataan, jota ennen näkemysten ja strategisen suunnan muodostamista analysoidaan ja arvioidaan erilaisin menetelmin. Kiteytys tehdään organisaatiota osallistaen. (Moritz 2005, 128–131.)

Kolmas vaihe on nimeltään ideointi, missä ideoidaan, innovoidaan ja kehitetään konsepti- ja ratkaisuvaihtoehtoja. Tämä on luova ja visionäärinen vaihe, missä ideoista muodostetaan yksityiskohtaisia ehdotuksia kuitenkin niin, että ne perustuvat aiemmissä vaiheissa muodostetulle palvelumuotoiluprojektin strategiselle suunnalle ja kerätyille tiedoille. Ideoinnin tulee olla kontekstisidonnaista, ratkaisuehdotusten tulee tukea organisaation tavoitteita ja vastata asiakkaiden tarpeisiin. (Moritz 2005, 132–135.)

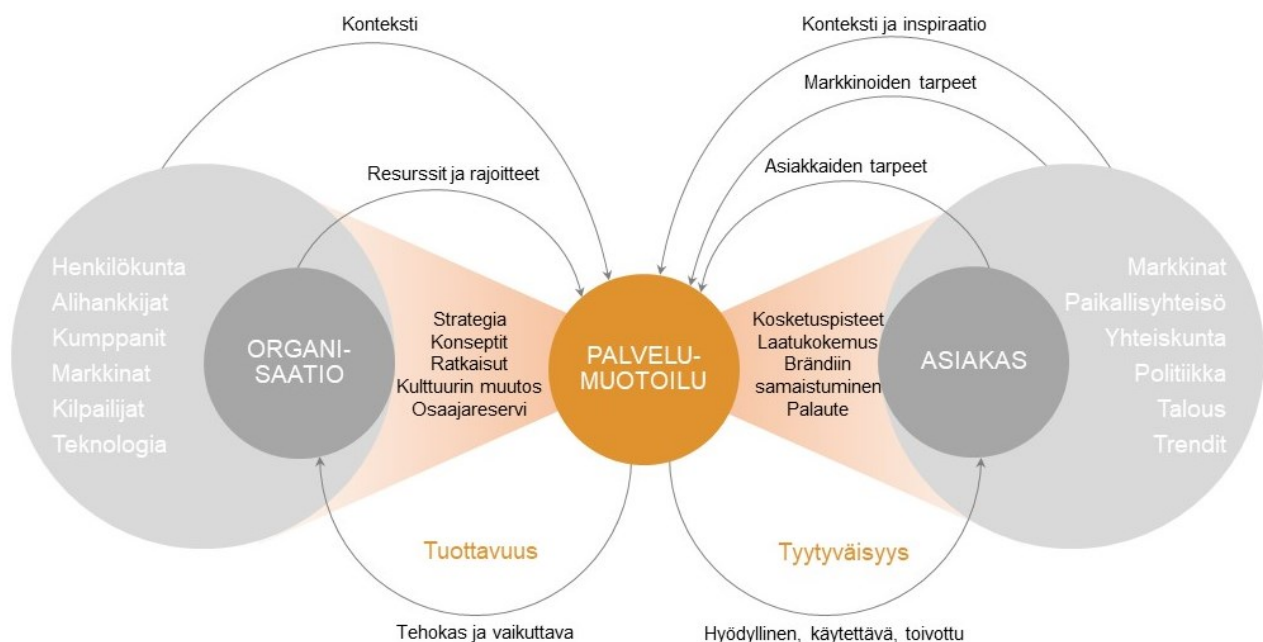
Neljännessä eli seulonnan ja konkretisoinnin vaiheessa pyritään valitsemaan vaihtoehtoista parhaat ideat ja yhdistelemään konsepteja kokonaisuudeksi. Ideoita konkretisoidaan prototypoimalla. Valinnat ideoiden joukosta tehdään joko asiantuntijoiden tai valikoitujen kriteerien perusteella, ja myös taloudelliset mahdollisuudet sekä tekninen toteutettavuus arvioidaan. Ideoiden valinnassa analysoidaan myös niiden laatua ja toiminnallisuutta suhteessa aiempien työvaiheiden tuloksiin. Ne ideat, jotka eivät tule valikoiduksi jatkoon, tallennetaan ja niihin voidaan palata myöhemmin. Tässä työvaiheessa osallistetaan aktiivisesti organisaation päätöksentekijöitä. (Moritz 2005, 136–139.)

Viidettä vaihetta kutsutaan kehittämiseksi. Tässä vaiheessa ideat konkretisoidaan ja esitellään mahdollisuuksia ideoiden ja konseptien hyödyntämiseksi ja jatkokehittämiseksi. Tässä vaiheessa organisaation edustajat saavat havainnollisella tavalla ymmärrystä mahdollisesti abstrakteistakin tulevaisuuksista, joita projektissa syntyneiden ideoiden ja konseptien käyttö mahdollistaa. Havainnollistaminen, konkretisointi, visualisointi ja aistillistaminen tehdään monipuolisin menetelmin. Palvelumuotoilijoilla täytyy olla selkeä ja kokonaisvaltainen ymmärrys löydöksistä, ideoista ja prosesseista. Heillä täytyy olla myös selkeä näkemys, mitkä ovat tulosten tarkoitus, kohderyhmä ja konteksti. Näiden avulla pystytään viestimään tuloksista, konkretisoimaan ne organisaation edustajille

ja palvelun kehittämiseen osallistuneille tahoille ja luomaan yhteisymmärrystä muotoillusta palvelusta. (Moritz 2005, 140–143.)

Kuudes eli viimeinen vaihe on operointi, missä otetaan käyttöön kehitettyjä ratkaisuja, kirjoitetaan yksityiskohtaisia ohjeistuksia ja liiketoimintasuunnitelmia, jotta kehitysehdotusten toimeenpano onnistuisi mahdollisimman hyvin. Vaiheeseen sisältyy myös henkilökunnan koulutusta. Ympäristön muutosten ja systeemien kompleksisuuden vuoksi palvelun jatkuvaa ylläpitoa, testaamista ja kehittämistä tarvitaan ja siksi operointivaiheen ei tulisi jäädä palvelumuotoilun päätöspisteeksi vaan uudeksi aluksi. (Moritz 2005, 144–147.)

Kategorioiden sisältämiä tehtäviä voidaan palvelumuotoilussa Moritzin mukaan tehdä samanaikaisesti tai eri aikoina ja aina myös joustavassa järjestyksessä. Projektit ovat iteratiivisia, jatkuvia ja kompleksisia prosesseja. Tätä kaikkea esittelee kuvan 6 mukainen kaavio, joka havainnollistaa palvelumuotoilun aseman asiakkaan ja organisaation välisenä rajapintana, missä harmaiden ja oranssien kuvioiden sisälle kirjatut palvelumuotoiluun vaikuttavat tekijät kulkevat läpi muotoiluprosessin ja luovat menestystä kaikille osallistujille. Kuvion alaosan oranssit tekstit viestivät hyödyistä organisaatiolle ja asiakkaille. Yläosan harmaat kaaret teksteineen kertovat miten palvelumuotoilussa otetaan huomioon organisaation resursseja, rajoitteita ja toiminnan kontekstia. (Moritz 2005, 150–151.)



Kuva 6. Palvelumuotoilun malli Moritzin mukaan (mukaiillen Moritz 2005, 152–153)

7 Tapahtumien kumppanuusprosessin ja maailmanperinnön interpretaation kehittäminen Suomenlinnassa

Tämän opinnäytetyön lähtökohta oli tapahtumien kumppanuusprosessin ja maailmanperinnön interpretaation kehittämisen selvittäminen. Tapahtumien kumppanuusprosessista ja maailmanperinnön interpretaation toteutumisesta tapahtumissa on pyritty saamaan mahdollisimman kokonaisvaltainen näkemys palvelumuotoilun keinoin. Työssä on edetty alaluvussa 6.5. esitetyn Stefan Moritzin palvelumuotoiluprosessin vaiheita mukaillen. Työ on tehty asiakaslähtöisesti, missä asiakas on hoitokunnan tapahtumakumppani. Kävijöille suunnatut Suomenlinnan kumppanuustapahtumat ovat opinnäytetyöni näkökulmasta palveluita. Näitä palveluita toteutetaan yhteistyössä tapahtumakumppaneiden kanssa.

Seuraavissa luvuissa esitellään palvelumuotoiluprosessina toteutetun kehittämistyön eteneminen ja kehittämistyössä käytettyjen menetelmien hyödyntäminen. Menetelmiä on käytetty laaja-alaisesti ja niiden lähteinä ovat toimineet palvelumuotoilualan toimijoiden lanseeraamat menetelmät sekä palvelumuotoilun menetelmäkirjallisuus. Valitut menetelmät tukevat kehittämistehtävää sekä asiakkaan että organisaation tavoitteiden toteutumisen näkökulmasta.

7.1 Mahdollisuuksien kartoitus ja asiakas-, organisaatio- ja toimialaymmärrys

Palvelumuotoiluprojekti käynnistyy systemaattisella asiakasymmärryksen kerryttämällä ja luo perustan koko muotoiluprojektille. Tämä vaihe tuottaa näkemystä syvällisen asiakasymmärryksen lisäksi myös organisaation sisältä sekä sen toimialalta. Edellytys tämän vaiheen toteuttamiselle on tavoitteiden asettaminen projektille. (Moritz 2005, 124–125.) Palveluun sisältyy ajatus vuorovaikutusprosessista asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Jotta voidaan rakentaa toimivaa vuorovaikutusta, tulee palveluntarjoajalla olla riittävästi ymmärrystä asiakkaasta, hänen tarpeistaan ja motiiveistaan palvelun hankinnalle. (Tuulaniemi 2011, 67.)

Asiakasymmärrystä on kerrytetty dokumenttianalyysistä ja kumppaneiden haastatteluista. Organisaatioymmärrystä on samoin kerrytetty dokumenttianalyysin ja haastatteluiden avulla, ja koska opinnäytetyön tekijä on työskennellyt hoitokunnassa tapahtumakoordinaattorina, perustuu osa tiedoista olemassa olevaan organisaatio- ja tilannekuvatuntemukseen. Ymmärrystä toimialalta ja toimintakentästä on myös kerätty haastatteluista sekä ekosysteemikaaviosta, joka tekee näkyväksi oleellisesti Suomenlinnaan liittyvän toimintaympäristön toimijoita ja lainalaisuuksia.

7.1.1 Tapahtumakumppanuudet vuosina 2018–2023

Suomenlinnan hoitokunta ei seuraa tapahtumajärjestäjien kyselyiden tai vastaanotettujen yhteistyöhakemusten määriä systemaattisesti, joten ei voida sanoa, kuinka monta hakemusta kunakin

vuonna on käsitelty. Kuitenkin käsiteltyjen hakemuksien ja hyväksytyjen hakemusten määrä on yleensä hyvin lähellä toisiaan, sillä hakemuslomake lähetetään hoitokunnasta tavallisesti vain sellaisille tapahtumanjärjestäjille, joiden kanssa on jo keskusteltu alustavasti tapahtuman järjestämisen mahdollisuudesta puhelimesta tai sähköpostitse, ja todettu tapahtuman olevan mahdollinen toteuttamiselle. Taulukko 1 näyttää, kuinka monesta kumppanuustapahtumasta hoitokunta on neuvotellut vuosina 2018–2023. Taulukon lähteenä on toiminut hoitokunnan tapahtumien vuosikellot vastaavilta vuosilta (liite 3). Taulukkoon on laskettu kaikki tapahtumat, joita opinnäyteyön rajauksen mukaan ovat kumppanuustapahtumia, eli joissa toteutuu lupa järjestää tapahtuma maailmanperintökohteessa, tilojen ilmaisuus ja asioista sopiminen kumppanuussopimuksella.

Taulukko 1. Kumppanuustapahtumien määrät vuosien 2018–2023 välillä

	Neuvoteltujen tapahtumien määrä, kpl	Peruttujen / ei toteutuneiden määrä, kpl	Syitä perumiselle	Huomioita toimialalta
2023	11			(Laskettu 10.3.2023, joten koko vuoden toteutuva määrä suurempi)
2022	17			Koronan jälkeen kysyntä tasoittunut. Tapahtumakoordinaattorin vaihdos alkuvuonna hidasti hakemusten käsittelyä.
2021	21	4	Korona	Suunnitelmia tehtiin, mutta koronarajoitukset loivat epävarmuutta ja johtivat perumisiin.
2020	10			Korona rajoitti heti alkuvuonna kumppanuuskyselyitä, neuvotteluja uusista tapahtumista ei aloitettu.
2019	20	3	Kumppanin rahoitus ei varmistunut/muu SLHK:sta riippumaton syy.	Tapahtumakoordinaattorin työn käynnistyminen v. 2017 ja siitä johtunut lisäresurssi johti kumppanuuskeskusteluiden ja tapahtumien määrän kasvuun.
2018	14			Tapahtumakoordinaattorin työn käynnistyminen v. 2017 ja siitä johtunut lisäresurssi johti kumppanuuskeskusteluiden ja tapahtumien määrän kasvuun.

Taulukkoon lasketuista tapahtumista osa on niin sanottuja vakituisia kumppanuuksia, jotka toistuvat vuosittain lähes samansisältöisinä. Niihin liittyvien kumppanuushakemusten käsittely on nopeaa, eikä niihin liittyvien kumppanuuksien toteutuminen vaadi useita keskustelu-, arviointi- tai esimerkiksi tilan näyttökertoja. Jokaisen vuoden kumppanuustapahtumiin sisältyy myös täysin uusia tai runsaasti käsittelyaikaa vaativia, isoja, monia tiloja tai ulkoalueita käsitteleviä hakemuksia,

joiden käsittelyprosessi, niihin käytettävä aika ja niihin osallistuvien hoitokunnan henkilöiden määrä voi olla suuri.

Jokainen Suomenlinnan hoitokunnassa neuvoteltu tapahtumakumppanuus sisältää useita vaiheita, vaikka toteutettava tapahtuma olisi pienimuotoinen ja lyhytkestoinen. Liitteessä 1 on esitelty kumppanuusprosessin vaiheet Suomenlinnan hoitokunnan kuvaamasta kumppanuustapahtumien prosessista, mutta kyseinen kuvaus ei tuo näkyväksi sitä työmäärää ja käytettyä aikaa, mikä jokaiseen tapahtumaan koosta riippumatta tapahtumakoordinaattorilta sekä hoitokunnan muilta työntekijöiltä kuluu. Tapahtumakoordinaattorin työkokemuksella voidaan todeta, että yksi toteutunut tapahtumakumppanuus vaatii vähintään useita puheluita, sähköposteja, tapaamisia ja tilakatselmuksia, hakulomakkeen täytön, yhteistyösopimuksen täytön, mahdollisia tietojen täydennyspyyntökierrroksia, markkinointiyhteistyötä ja palautetoimenpiteitä, joita kaikkia tapahtumakoordinaattori koordinoi.

7.1.2 Dokumenttianalyysi

Dokumenttianalyysissä tutkija valitsee aineistoja, jotka kuvaavat kehittämisen kohdetta ja sisältävät tietoa, joka hyödyttää tutkimusta. Dokumentit voivat olla esimerkiksi muistioita, raportteja ja verkkosivuja. Niiden analysoinnissa tulee kriittisesti arvioida, mikä on dokumentin tarkoitus ja kenen toimesta se on laadittu. Tutkija voi myös valita vain osan dokumenteista näyteenä, mikäli niitä on runsaasti. (Ojasalo ym. 2015, 43.) Analyysissä tutkija järjestelee aineiston ja tekee systemaattisesti päätelmiä kehittämisen kohteesta, jotka esitetään sanallisesti ja selkeästi. Pyrkimyksenä on saada tietoa ja tehdä valideja johtopäätöksiä. Sisältö voidaan analysoida sanallisesti ja tai muuttaa myös numeroiksi, jolloin lasketaan eri asioiden esiintymiä aineistossa. Tutkimus määrittelee sen, millä tavalla analyysi kannattaa tehdä. (Ojasalo ym. 2015, 136–137.)

Dokumenttianalyysin avulla halusin selvittää, nousevatko ja miten usein Suomenlinnan interpretaation pää- ja alateemat esiin kumppanuusprosessin aikana, ja onko teemojen esiintymisen välillä eroja. Analyysin avulla pyrin lisäämään ymmärrystä interpretaation läsnäolosta prosessissa ja ymmärrystä siitä, missä asioissa tarkalleen on kehitettävää. Pyrin tunnistamaan analyysin avulla myös prosessiin liittyviä havaintoja kuten tyytymättömyyksiä, toimimattomuuksia tai muuta kehitettävää. Interpretaation osumiksi hyväksyttiin analyysissä sanat ja lauseet, jotka suoraan tai epäsuorasti viittasivat teemojen otsikoihin tai niitä kuvaaviin teksteihin. Suomenlinnan ja Unescon logoja ei laskettu interpretaation osumiksi, sillä ne löytyvät lähes kaikista lomakepohjista, joita prosessin dokumentteihin käytetään.

Poimin dokumenttianalyysiin kaikki prosessiin liittyvät aineistot, joista hoitokunta vastaa sekä tutkin tapahtumakumppaneiden tapahtumiin liittyviä verkkosivuja ja sosiaalisen median kanavia. Pidin tärkeänä perehtyä tapahtumien verkkosivuihin ja sosiaaliseen mediaan, jotta saisin ymmärrystä

siitä, millaisia tietoja interpretaatiosta valuu tapahtumakumppaneiden omaan tapahtumaviestintään. Taulukossa 2 on kuvattu ne dokumentit ja aineistot, joita dokumenttianalyysissä havainnoitiin.

Taulukko 2. Dokumenttianalyysiin käytetyt aineistot

Hoitokunnan vastuulla olevat dokumentit	Tukihakemus maailmanperintöarvoa tukevaan toimintaan (liite 2) Suomenlinnan verkkosivujen ohjeet tapahtumakävijälle (liite 4) Yhteistyösopimuksen pohja (liite 4) Tilan alustava varausvahvistus (liite 4) Tilan varausehdot ja ohjeet tapahtumanjärjestäjille (liite 4) Tilan varaajan muistilista (liite 4) Yhteistyön palautelomake (liite 4)
Kumppanin ja hoitokunnan yhteiset dokumentit	Palautepalaverien muistiot 4 kpl Neuvottelujen aikaiset muistiot 8 kpl
Tapahtumakumppaneiden vastuulla olevat dokumentit	Tapahtumakumppaneiden ylläpitämät tapahtumien verkkosivut 3 kpl (Suomen valotaiteen seura FLASH, Magnesia Festival Oy & Viapori Jazz ry). Vastaavien tapahtumien Facebook-sivut 3 kpl, joiden julkaisut käytiin läpi tapahtuma-ajalta sekä kahden viikon ajalta ennen tapahtuman alkua. (Suomen valotaiteen seura FLASH 9.11.2022, Magnesia Festival Oy 10.11.2022, Viapori Jazz ry 10.11.2022.)

Taulukossa mainittuja muistioita ei ole lisätty opinnäytetyön liitteiksi osallistujien tietosuojan vuoksi. Dokumenttianalyysissä käytetty Excel-aineisto on opinnäytetyön liitteenä (liite 5).

Havainnoimistani interpretaation esiintymistä hoitokunnan hallinnoimissa aineistoissa on nähtävissä, että hoitokunta käyttää merilinnoitusta, linnoitusta ja historiallista merilinnoitusta Suomenlinna-sanana rinnakkaisvaihtoehtona toiston välttämiseksi. Maailmanperintö tai maailmanperintökohde terminä toistuu myös lähes kaikissa dokumenteissa. Hoitokunta käyttää joustavasti pääteemaa ja alateemaa 1 rinnakkain ja limittäin kaikissa dokumenteissa ja ne ilmenevätkin kahta dokumenttia lukuun ottamatta kaikissa tutkituissa aineistoissa. Muista alateemoista eniten huomiota saa elävä kaupunginosa, mutta muut teemat näkyvät vain yksittäisissä dokumenteissa. Alateemoja selittävät tarkemmat tekstit eivät kuitenkaan nouse kertaakaan esiin analyysin dokumenteissa, vaan alateema näkyy ainoastaan otsikkotasolla. Jos tekstejä tutkitaan löyhästi, ilmenee dokumenteissa muutamia yksittäisiä mainintoja muista kuin pääteemasta tai alateemasta 1. Näissä tapauksissa on yleensä kysymys jonkun toiminnan kieltämisestä kuten ”linnoituslaitteiden ja tykkien vahingoittaminen on kielletty” tai siitä, että jos tapahtuma järjestetään johonkin alateemaan suoraan liittyvän tilan

yhteydessä, esimerkiksi telakan alueella, voi alateemasta poimittu sana tai termi tulla mainituksi dokumentissa. Tilan varausehdot on ainoa dokumentti, jossa interpretaation teemoista johdettua tekstiä on laajemmin avattu. Tässä tapauksessa tekstiin on kirjoitettu tilan alkuperäinen käyttötarkoitus. Tällainen lyhyt kuvaileva esittely tuo konkreettisesti interpretaatiota viralliseen tekstiin, mikä yllättää lukijan ja keventää virallisen tekstin lukemista. Voidaan kuitenkin pohtia, onko varausehdot sellainen dokumentti, jonka kumppanit tarkkaan lukevat tai johon sisältyvä interpretaatioviesti kiinnostaa tai herättää huomion. Kaikista hoitokunnan hallinnoimista dokumenteista käy ilmi, että hoitokunta ei tuo interpretaation sisältöjä näkyvästi esiin muuten kuin maailmanperintö-sanana tai sen johdannaisena muodossa. Tapahtumakumppani ei siis prosessin aikana kohtaamissaan dokumenteissa kohtaa muita interpretaation teemoja tai syvällisempiä interpretaation viestejä.

Havainnoin interpretaation esiintymisestä myös dokumenteissa, joista hoitokunta ja kumppani yhdessä vastaavat. Keräsin interpretaation teemoihin liittyviä viittauksia tapahtumakumppaneiden ja hoitokunnan yhteisistä sopimuskauden aikaisista kahdeksasta suunnittelupalaverista ajalta 2019–2022, neljästä palautepalaverista ajalta 2019–2022 sekä tapahtumakumppaneiden hoitokunnalle toimittamista SurveyPal-palautteista liittyen tapahtumakumppanuuteen. Palaute- ja suunnittelupalaverilla ei ole vakiomuotoista pohjaa, joten ne eivät ohjaa interpretaation esiintymistä dokumenteissa ja näin ollen ei myöskään dokumentin laadintaan liittyvissä keskusteluissa. On myös huomioitava, että tapahtuman järjestämiseen liittyvät suunnittelupalaverit liittyvät hyvin vahvasti käytännön tapahtumajärjestelyistä sopimiseen, joten on luontevaa, ettei interpretaatio nouse keskusteluun kaikissa tilanteissa. Ainoastaan niissä muistioissa, joissa yhteismarkkinoinnista sovitaan, nousee esiin hoitokunnan toive maailmanperinnön yleisen viestin jakamisesta tai esimerkiksi Suomeen liittyvien sosiaalisen median aiheutunnisteiden käytöstä, mitkä voidaan laskea pääteeman tai alateeman 1 esiintymisiin dokumenteissa.

Tämän analyysin osan huomiona voidaan todeta, että maailmanperintökohteus, ja siitä johtuvat maininnat nousevat esiin vastaavalla tavalla kuin hoitokunnan hallinnoimissa dokumenteissa, mutta vain noin puolessa dokumenteista. Upeaksi koetut tilat ja niiden erityisyyden tuoma lisäarvo tapahtumalle, esiintyy sen sijaan valtaosassa spontaaneja kumppanipalautteita. Kumppanit ovat jakaneet spontaanisti myös tapahtumakävijöiden positiivisia palautteita tiloista palautepalavereiden yhteydessä. Koska siis näissä palaverissa ei hyödynnetä vakiomuotoista pohjaa, joka ohjaisi keskustelemaan myös interpretaation teemoista, nousevat teemat esiin vain, jos jokin interpretaation teema tuottaa tapahtumalle lisäarvoa, tai jos kumppani ei ole huomionnut riittävästi jotain maailmanperintöön liittyvää toimintaohjetta tai rajoitusta toiminnassaan kumppanina.

Interpretaation esiintymistä on tärkeä havainnoida myös kumppaneiden omassa markkinointiviestinnässä. Tämä tarkastelu on opinnäytetyön kannalta tärkeää, koska se kertoo siitä, mitä osia

interpretaation teemoista kumppani on kokenut merkitykselliseksi tai arvokkaaksi viestiä edelleen tapahtumakävijöille. Keräsin kolmelta tapahtumakumppanin tapahtumaa varten luodulta verkkosivulta vuosilta 2021–2022 sekä heidän samaa tapahtumaa esitteleviltä Facebook-tapahtumasivuiltaan huomioita teemojen esiintymisestä kumppanin viestinnässä. Ylivoimaisesti yleisimmin täälläkin esiintyy pääteeman ja alateeman 1 yhdistelmä, ja täällä kuten hoitokunnankin dokumenteissa ainoastaan sana maailmanperintö tai maailmanperintökohde nousevat esiin. Pääteeman sisällöstä vain maailmanperintökohteus saa paljon näkyvyyttä, kuten hoitokunnan dokumenttienkin puolella ja laajempi pääteeman sisältö ei täälläkään tule esiin. Huomioitavaa on, että vain 1/3 tarkastelluista tapahtumanjärjestäjistä hyödyntää sanaa maailmanperintö sosiaalisen median julkaisuissaan. Voidaankin kysyä, miksi se ei nouse tapahtumaviestinnässä esiin kuin osalla kumppaneista. Alateemoista voidaan mainita esiintyvän vain ne teemat, jotka olennaisesti liittyvät tapahtumaan. Esimerkiksi, jos tapahtuma järjestetään telakan alueella, tulee alateema telakka luontevasti esiin viestinnässä. Myös paikallistoimijoita tuodaan esiin melko yleisesti elävä kaupunginosa -alateemaan liittyen.

Ylivoimaisesti eniten näkyvyyttä analyysin tässäkin osassa saa Suomenlinnan tilat ja niiden erityisyys. Tilat eivät suoraan ole minkään alateeman toteutuma, mutta ne voidaan laskea interpretaation yleiseksi esiintymäksi. Tiloja tuodaan kumppanin viestinnässä esiin vahvasti kuvin ja osittain myös videoin. Tilojen esittelyssä korostuu uniikkisuus, tunnelma ja upeus, mutta ei tarkemmat tilakohtaiset tiedot vaikkapa historiaan tai tilan tarinoihin liittyen. Voidaan päätellä, että mahdollisesti kiinnostavatkin tarkemmat tilakohtaiset tiedot eivät ole interpretaatiota toteuttavalla kumppanilla tiedossa. Osumat todistavat, kuinka paikan kokeminen ja paikan erityispiirteet voivat tuottaa lisäarvoa Suomenlinnassa järjestettävälle tapahtumalle, mutta niihin liittyvien syvällisempien tietojen esittelyyn kumppani tarvitsee lisää tietoja tilojen esittelystä vastaavalta.

Interpretaatioon liittyen analyysi osoitti, että kaikki kumppanit viestivät tapahtumastaan hyvin monissa kanavissa. Suomenlinnassa järjestettäviin tapahtumiin liittyvät viestit leviävät siis laajassa kumppaneiden viestintäverkostossa, ja voisivat näin ollen toimia vaikuttavasti myös Suomenlinnan interpretaation pää- ja alateemojen viestijänä soveltuvien osin, mikäli interpretaatio tehtäisiin näkyväksi osaksi kumppanuusprosessia.

Viimeiseksi tein myös dokumenttianalyysin avulla havaintoja kumppanuusprosessista. Prosessiin liittyen pyrin löytämään osumia erityisesti vuosien 2019–2022 aikana vastaanotettujen kumppanuiden palautekyselyiden vastauksista. Prosessiin viittaavana positiivisena huomiona analyysistä nousi yhteistyö hoitokunnan kanssa. Se arvioidaan avoimissa kommentteissa hyväksi tai erittäin hyväksi. Lisämainintana prosessin positiiviseksi kokemisesta viittaavat ne kommentit, missä hoitokuntaa kiitetään motivaatiosta tehdä yhteistyötä kulttuuritapahtumien kanssa sekä hoitokunnan

kiinnostuksesta kehittää omaa toimintaansa. Kyselyyn vastaajilla on kuitenkin lähes poikkeuksetta halu järjestää tapahtumia jatkossakin hoitokunnan mahdollistaman yhteistyön avulla, joten voidaan pohtia, ovatko kaikki vastaajat täysin objektiivisia vastauksissaan. Palautteissa parantamisen varaa kerrottiin olevan liittyen kumppanuusviestintään, hoitokunnan sisäiseen viestintään, jonka haasteet välittyvät kumppanille, heikkoon joustavuuteen tilan somistamiseen tai ripustuksiin liittyen ja huonoksi koettuun monen luukun periaatteeseen, missä tapahtumakumppani joutuu näkemään vaivaa, saadakseen palvelua siitä vastaavalta taholta tai henkilöltä.

7.1.3 Prosessikuvauksen visualisointi Service Blueprintin avulla

Service Blueprintissä yhdistyy yhdessä näkyvässä asiakkaan polku organisaation toimintaan. Service Blueprint on yleisesti käytetty termi visuaalisesta esitystavasta, jonka avulla palveluprosessit ja niihin liittyvät asiakkaan polku, sekä organisaation samanaikaisesti toteuttamat toimenpiteet tulevat näkyväksi. Service Blueprint tekee näkyväksi sekä asiakkaalle näkyvän että asiakkaalta piilossa olevat prosessin vaiheet, ja myös tukiprosessit on esitystavan avulla tuotu näkyväksi. Tukiprosesseja ovat sellaiset toiminnot, jotka eivät suoraan liity osto- tai palvelukokemuksen syntyyn, mutta joita tarvitaan prosessin läpimenoissa. Visualisoinnin avulla tulee selkeästi näkyväksi, mitkä toiminnot asiakkaan polulla aiheuttavat toimintaa organisaatiossa ja päinvastoin, sekä esittelevät myös fyysisten elementtien esiintymisen tietyissä prosessin vaiheissa. Esimerkkejä fyysisistä elementeistä ovat markkinointimateriaalit ja -viestit. (Stickdorn ym. 2018a, 54.) Asiakkaan polun kuvaaminen tekee näkyväksi asiakkaan polun vaiheet, ominaisuudet, haasteet ja mahdollisuudet. (Stickdorn. ym 2018a, 44–46.)

Hoitokunnan sisäinen prosessikuvaus kumppanuustapahtumien prosessista on tekstinkäsittelyohjelma Wordiin luotu listamuotoinen ketju prosessin vaiheista peräkkäin kirjoitettuna (liite 1). Tämä kuvaus ei tuo selkeästi yhtenä näkymänä eikä visuaalisesti esiin prosessin eri vaiheita. Asiakkaan eli tapahtumakumppanin polkua ei ole tässä kuvauksessa mukana lainkaan. Loin olemassa olevan prosessikuvauksen ja oman tietämykseni tapahtumakoordinaattorina pohjalta Service Blueprintin sähköisesti Miro-työkalun avulla (liite 6). Miro on verkossa toimiva työtila, joka tarjoaa käyttäjilleen apua projekti- ja tiimityöskentelyyn sekä innovointiin digitaalisten työkalujen, kuten digitaalisen valkotaulun ja muistilappujen muodossa (Miro, 2023). Kirjasin Blueprintille tapahtumien prosessin vaiheet otsikkotasolla ja sen alle tapahtumakumppanin polun tarkempine vaiheineen ja kosketuspisteineen. Näiden alle kirjasin samaan aikaan kumppanin vaiheiden kanssa toteutuvat hoitokunnan toimenpiteet sekä prosessin että interpretaation näkökulmasta. Seuraavaksi kirjasin vielä tapahtumakävijän polun kumppanin ja hoitokunnan vaiheiden alapuolelle sen varalta, että niiden näkyväksi kirjaaminen toisi esiin havaintoja, joita tapahtumakävijän polulta tulisi nostaa huomioiksi prosessiin. Alimmaiseksi Blueprintillä kirjasin kumppanin kohtaaman interpretaation ilmentymiä prosessissa.

7.1.4 Haastattelut

Haastattelussa laadullisen tutkimuksen menetelmänä on tärkeää pyrkiä saamaan asiasta tai teemasta runsaasti tietoa haastateltavalta. Haastattelija voi valita ne haastateltavat, joilla on eniten tietoa tutkimuksen aiheesta. Haastattelija joustaa haastattelutilanteessa tarvittavin tavoin ja esimerkiksi voi tarkentaa tai toistaa kysymyksiään tai vaihtaa niiden järjestystä. Haastattelun haasteena on sen hinta eli se vie paljon aikaa tutkijalta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 85–86.)

Haastateltava on merkitysten luoja ja hänellä on aktiivisen toimijan rooli tilanteessa. Hän voi kertoa aiheesta vapaasti ja omasta näkökulmastaan. Haastattelija voi saada paljon tietoa vielä tuntemattomista asioista haastattelun edetessä eikä välttämättä tiedä, mihin suuntaan vastaukset johtavat. Haastattelussa on mahdollista saada syvällistä tietoa ja selvennystä ja perusteluja epäselville asioille tai näkökulmille kysymällä lisää. Haastattelijan tulee olla onnistuakseen hyvin valmistautunut sekä perehtynyt haastattelutilanteen läpivientiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 205–206.)

Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa aiheet tai teemat ovat ennen haastattelua selvillä, mutta täysin tarkat kysymykset tai niiden järjestys määräytyvät vasta haastattelun edetessä. Tässä haastattelutyypissä haastateltavien vastaukset vaikuttavat haastattelijan esittämisiin jatko- ja tarkentaviin kysymyksiin. Ihmisten omat tulkinnat ja heille merkitykselliset asiat korostuvat, mutta haastattelijan tulee pyrkiä pysymään tutkimuksen äärellä ja johtamaan vuorovaikutusta ja keskustelua tutkimuksen teeman tai kysymysten mukaan. Tutkimuksen viitekehys toimii haastattelukysymysten tai haastatteluteemojen perustana, mutta haastattelun avoimuudesta riippuu, miten hyvin viitekehyksessä pysytään. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87–88.) Teemahaastatteluun liittyy myös mahdollisuus, jossa haastattelija voi muokata haastattelujen sisältöä ja kysymyksiä aiempien haastattelujen kokemusten perusteella. Uusia kysymyksiä voi siis esittää ja kysyä tarkentavia kysymyksiä seuraavilta haastateltavilta siitä, mitä aiemmassa haastattelussa ilmiönä tai asiana nousi esiin. (Ojasalo ym. 2015, 41.)

Opinnäytetyön haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina. Koostin haastattelurungon ja -kysymykset tekemäni dokumenttianalyysin ja Service Blueprintin avulla näkyväksi tulleiden havaintojen, sekä teoreettisesta viitekehyksestä nousseiden kysymysten pohjalta. Ensimmäisen version Service Blueprintistä tulostin mukaan haastatteluihin. Haastateltavat saivat haastattelun aikana tutustua kuvaamaani prosessiin ja heitä pyydettiin kommentoimaan visualisoitua prosessia ja sen vaiheiden toteutumista omasta näkökulmastaan reaali maailmassa. Visualisoidun kokonaisprosessin, eri prosessin vaiheiden järjestyksen, sisällön ja koko kokonaisuuden hahmottaminen sekä kommentointi oli mahdollista ja helpompaa Service Blueprintin avulla, kuin jos prosessista olisi keskusteltu sanallisesti tai, jos sitä ei olisi näytetty haastateltaville. Liite 6 esittelee sitä versiota Service Blueprintistä, joka oli käytössä haastatteluissa.

Jaoin kysymykset kolmeen osaan: tapahtumakumppanuudesta yleisesti ja tarkemmin hoitokunnan kanssa, kumppanuusprosessi hoitokunnan kanssa ja maailmanperinnön interpretaatio kumppanuustapahtumissa. Haastattelujen tavoitteena oli saada syvempää ymmärrystä siitä, miten osapuolet kokevat kumppanuusprosessin sekä maailmanperinnön interpretaation kumppanuustapahtumissa, ja näin saada ohjausta palvelumuotoilun menetelmin toteutettavan opinnäytetyön seuraaviin vaiheisiin. Kysymyksillä pyrittiin selvittämään, mitä toiveita kumppaneilla on prosessin kehittämiseen liittyen, sekä miten he kokevat maailmanperinnön interpretaation kehittämisen kumppanuustapahtumissa. Kysymykset toimitettiin haastateltaville etukäteen yhdessä haastattelua taustoittavan opinnäytetyön esittelyaineiston kanssa, josta oli kaksi versiota eli ensimmäinen räätälöity tapahtumakumppanille (liite 7) ja toinen hoitokunnan haastateltaville (liite 8). Hoitokunnan edustajille esitetyt haastattelukysymykset erosivat kumppaneille esitettävistä kysymyksistä, ja myös hoitokunnan haastattelut erosivat hieman toisistaan. Hoitokunnan haastateltavat osallistuvat kumppanuusprosessiin eri tavoin ja osan heistä työssä ei ole kosketuspintaa maailmanperinnön interpretaatioon. Haastateltavat, jotka työskentelevät maailmanperintöpalvelut -yksikössä vastaavat interpretaatiosta ja esittelystä, kun taas toisten hoitokunnan haastateltavien vastuulla on maailmanperintökohteen kunnossapito tai restaurointi. Kumppanuusprosessia ajatellen, osan haastateltavista rooliin interpretaatio ei siis liity lainkaan ja osan liittyy. Haastateltavien rooli myös prosessissa voi liittyä vain yhteen tai muutamaan osaan kumppanuusprosessia tai laajimmillaan koko prosessiin. Osa vastaajista on myös johtoryhmän edustajia ja näin ollen eivät kohtaa kumppanuusprosessia muuten kuin johtamisen tai toiminnansuunnittelun tasolla. Näistä syistä hoitokunnan henkilöiden haastattelukysymyksiä muokattiin sen mukaan, mikä haastateltavan rooli prosessissa on. Tapahtumakumppanin edustajien haastateltavat olivat käytännössä henkilöitä, jotka edustavat kumppanin yhteyshenkilöä, ja ovat näin ollen mukana koko kumppanuusprosessin ajan. Heille esitetyt kysymykset olivat joka haastattelussa samoja.

Tein kaikki haastattelut joulukuussa 2022 kuuden päivän aikana. Haastattelin yhteensä neljää tapahtumakumppanin edustajaa yhdessä parihaastattelussa ja kahdessa yksilöhaastattelussa. Yhtä yksilöhaastattelua lukuun ottamatta, joka tehtiin Teams:ssä, kaikki tehtiin kasvotusten. Jokainen haastateltava edusti Suomenlinnassa vuosien 2021–2022 aikana järjestetyn tapahtuman kumppanuuden keskeisintä yhteyshenkilöä kahden ollessa tapahtuman tuottajia, mutta ei sopimuksen allekirjoittajia. Toiset kaksi kumppanihaastateltavista olivat sekä tapahtuman tuottajia että sopimuksen allekirjoittajia. Haastateltavien roolien ja taustojen perusteella rakensin myös kumppanuuspersoonat tapahtumille. Persoonat on esitelty kappaleessa 7.2.3.

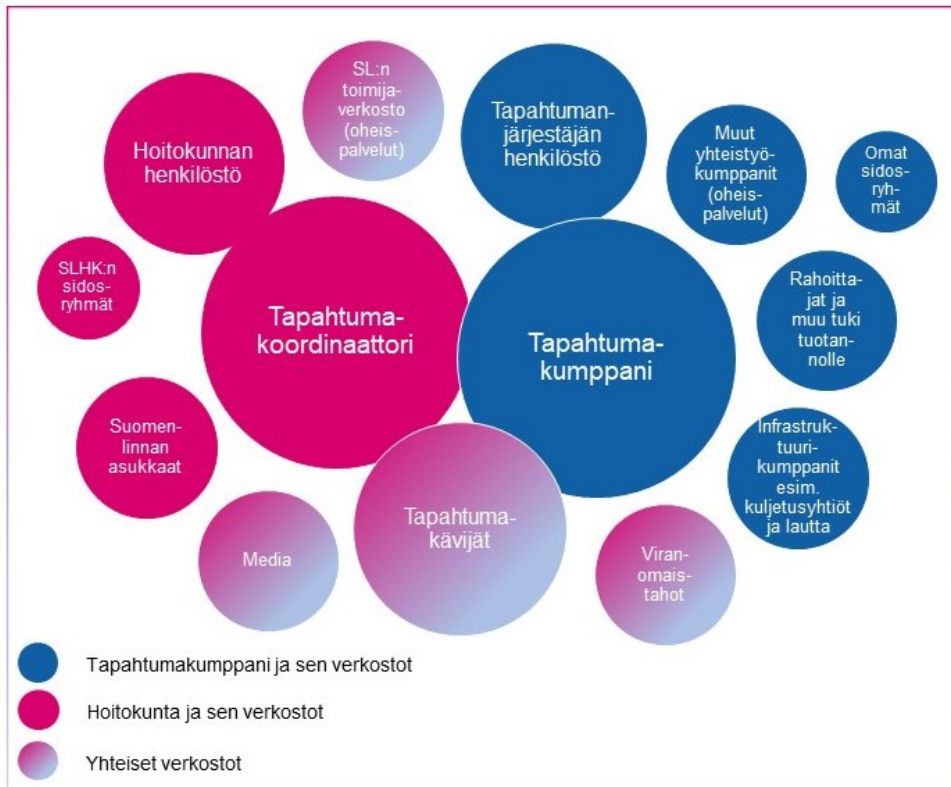
Hoitokunnasta haastattelin seitsemää henkilöä. Haastatteluista yksi oli yksilöhaastattelu ja kolme parihaastattelua. 2-hengen haastatteluiden perusteluna on haastateltavien rinnakkainen rooli prosessissa eli kumpikin parihaastattelun henkilöistä osallistuu prosessiin samasta näkökulmasta.

Haastateltavat edustivat hoitokunnan maailmanperintöpalvelut-yksikköä, restaurointiyksikköä ja kunnossapitoyksikköä. Haastateltavista kaksi edustaa yksikköroolinsa lisäksi myös johtoryhmää. Haastateltavat valikoituivat sen perusteella, että heillä on keskeinen rooli vähintään jossain prosessin osassa, he toimivat esihenkilöinä prosessiin osallistuville tai heidän työssään korostuu maailmanperinnön interpretaation toteuttamisen suunnittelu.

7.1.5 Ekosysteemikaavio

Ekosysteemikaavio näyttää kaikki toimijat ja niiden väliset suhteet palveluiden näkökulmasta yhtenä visuaalisena näkymänä. Ekosysteemikaavion tarkoitus on paljastaa mahdollisuuksia, joita ekosysteemiin kuuluvien toimijoiden yhteistyöstä voi syntyä ja parantaa näin myös palvelun kokonaiskokemusta. Kaavio tuo näkyväksi kaikki palvelulle olennaiset toimijat ja auttaa palvelumuotoilu-projektia tunnistamaan projektille hyödyllisiä tahoja. Kaavion avulla voidaan kehittää ekosysteemin kestävyyttä, kun kaikki sen jäsenet hyötyvät muodostuvasta arvosta. (Moritz 2005, 189).

Opinnäytetyötä varten laadin ekosysteemikaavion, joka osoittaa selkeästi ja priorisoidusti tapahtumakumppanille olennaiset toimijat (kuva 7). Mitä suurempi ympyrä, sitä keskeisempi rooli toimijalla on tapahtumakumppanuuden kannalta. Kumppani ja sen verkostot on kuvattu sinisellä värillä ja hoitokunta verkostoineen punaisella. Liukuvärjätyt ympyrät kuvaavat hoitokunnan ja kumppanin yhteisiä verkostoja. Jos pienempi ympyrä on kiinni jommassa kummassa isoimmista ympyröistä, on tällä osapuolella näkyvämpi rooli kumppanuustapahtumien toteutumisessa kuin niillä, jotka eivät ole kiinni isoimmissa ympyröissä.



Kuva 7. Kumppanuustapahtumien ekosysteemikaavio

7.2 Kiteyttäminen

Kiteyttämävaihe antaa palvelumuotoiluprojektille strategisen suunnaan. Tässä vaiheessa aiemmin kerätty data kiteytetään näkemyksiksi ja luodaan suunta, tarkemmat linjaukset ja viitekehys palvelumuotoilun tehtävälle kehittämiselle. Tämä vaihe pohjustaa kaikkia jälkeensä tulevia vaiheita ja vaiheeseen on hyvä osallistaa organisaation päätöksentekijöitä. (Moritz 2005, 128–130.) Tässä opinnäytetyössä kiteytysvaihe käynnistyi haastatteluiden puruilla.

Haastatteluvastausten avulla pystyttiin jatkamaan kumppanuuspersoonien ja arvolupausten laadintaan. Haastatteluaineistojen perusteella pystyttiin luomaan myös suunnitteluajurit, jotka kiteyttivät kehittämistehtävän keskeisimmät haasteet ja antoivat suunnan palvelumuotoiluprojektissa etenemiselle.

7.2.1 Haastatteluiden purku samankaltaisuuskaavion avulla

Samankaltaisuuskaaviota käytetään analysoimaan suuria tietomääriä ja löytämään suhteita niiden väliltä. Tämä menetelmä voi antaa suunnan muotoiluprojektille ja paljastaa myös asioiden piilossa olevia suhteita. Menetelmä yhdistää analyyttistä ajattelua luovuuteen ja intuitioon, ja sen avulla keskeisimmät kehittämisen teemat voidaan saada näkyviin. (Curedale 2018, 227.) Sen avulla voidaan jäsenellä ja järjestellä eri lähteistä kerättyä tutkimustietoa siten, että niissä ilmenevät

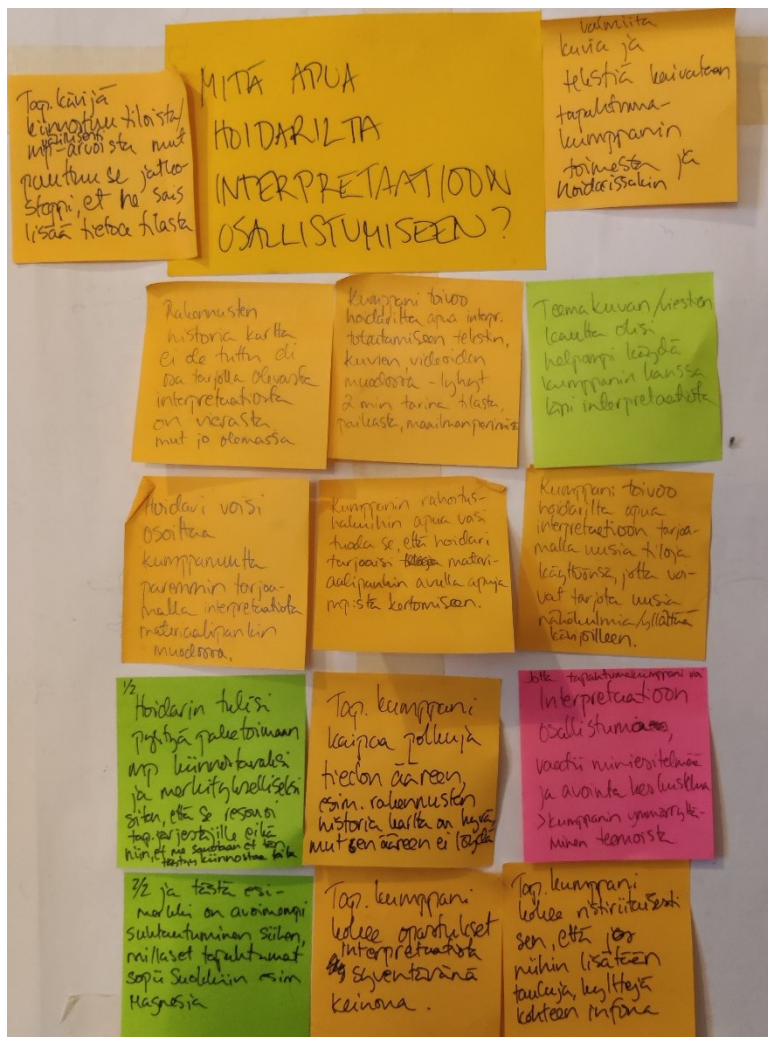
samankaltaiset teemat ja asiat muodostavat ryhmiä. Ryhmät saavat omat otsikkonsa ja niitä voidaan myös niputtaa isommiksi kokonaisuuksiksi. Tutkimuksen kannalta olennaiset asiat alkavat näkyä kaavion avulla. (Tuulaniemi 2011, 154.)

Äänitin kaikki haastattelut Teams:llä, joka teki niistä myös litteroinnit. Kuuntelin haastattelut viimeistään vuorokauden päästä haastatteluhetkestä, purin kaikki vastaukset post-it-lapuille ja loin niistä samankaltaisuuskaavion. Ryhmittelin aluksi vastaukset intuitiivisesti omiin ryhmiinsä sen mukaan, mitä huomioita aloin vastauksista nähdä ja lisäsin kullekin ryhmälle otsikoksi lauseen, joka kuvasi ryhmää (kuva 8). Kuvassa näkyvät eriväriset post-it-laput kertovat kenen haastateltavan vastauksesta on kysymys. Isommat oranssit laput ovat lauseita, jotka muodostin otsikoiksi.



Kuva 8. Samankaltaisuuskaavio, ensimmäinen ryhmittely

Tämän jälkeen purin ryhmät jälleen irrallisiksi lapuiksi ja loin niistä uudet ryhmät haastattelukysymysten mukaisesti (kuva 9). Kuvassa 9 näkyy esimerkkinä haastattelukysymyksen ”millaista apua kumppani kaipaa interpretaation toteuttamiseen?” vastaukset irrallisina post-it-lappuina.



Kuva 9. Toisen ryhmittelykierroksen kuva, missä ryhmittely perustui haastattelukysymyksiin

Loin näiden ryhmien alle vielä alaryhmät, joille annoin tarkemmat otsikot. Huomasin tässä vaiheessa, kuinka ensimmäisen intuitiivisen ryhmittelyn aikana olin jo luonut hyvin samansisältöiset ryhmät, kuin mitä toisella ryhmittelykierroksella löytyi, mutta huomasin osan havainnoista myös kuuluvan toiseen ryhmään tai muodostavan uuden oman samankaltaisten ryhmänsä. Tässä vaiheessa mukana oli 25 keskenään erilaista havaintoa, joihin kuhunkin kuului useita erillisiä samankaltaisia havaintoja eri haastateltavilta. 25 ryhmää oli liian suuri määrä tarkasteltavaa, joten pyrin löytämään havainnoista samankaltaisuuksia, joilla voisin vähentää ryhmien määrää. Jatkoin ryhmittelyä ja lopulta nämä 25 ryhmää muodostivat uudet seitsemän havaintojen kokonaisuutta, joita haastatteluista kävi ilmi. Havaintokokonaisuudet olivat

- Hoitokunnan sisäisessä prosessissa on paljon kehitettävää ja prosessi tulee tehdä paremmin näkyväksi organisaatiossa.

- Ulkoisen prosessin kehittämisessä on keskityttävä prosessin näkyväksi tekemiseen kumppanille, yhteistyösopimuksen kehittämiseen, ja prosessin eri vaiheiden keskinäisen järjestykseen ja aikataulutukseen.
- Kumppanuuksien kehittäminen liittyy molemminpuoliseen kumppanuustavoitteiden kirkastamiseen, tapahtumia edeltävään ja niitä seuraavaan yhteisen kontrolloinnin, seurannan ja mittaamisen lisäämiseen, kumppaneille tarjottavaan tukeen paikallisten toimijoiden osallistamisessa, kumppanin kumppaneiden osallistamiseen tapahtumien kokonaisyhtötyjen saavuttamisessa ja markkinointiyhteistyön kehittämiseen.
- Tapahtumakumppanit eivät koe saavansa asianmukaista tukea hoitokunnan hallinnoimiin alueisiin ja tiloihin. Hoitokunnan on pohdittava tämän tuen skaalaamista paremmin vastaamaan kumppanin tarpeita.
- Interpretaatio on käsitteenä epäselvä kumppaneille, eikä se myöskään näy yhteistyökumppanuuksien kriteereissä. Kun interpretaation käsitettä avataan kumppaneille, sitä huomataan jo toteutuvan prosessissa.
- Hoitokunnan tulee auttaa tapahtumakumppania toteuttamaan interpretaatiota, mikäli se haluaa maailmanperinnön interpretaation välittyvän tapahtumien avulla. Keinovalikoimaa on jo olemassa, mutta sitä tulee kehittää.
- Tapahtumakumppanin osallistamista interpretaation toteuttamiseen sekä kumppanuuden yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen auttaa maailmanperintökohde Suomenlinnaan kokonaisuutena sitoutuva uniikki paikan henki. On tärkeää huomioida, että tapahtumat onnistuvat parhaiten, mikäli ne lähtevät niiden omista lähtökohdista, mutta joillekin tapahtumille paikan henki luo perustan tapahtuman synnylle tai sisällöille.

Jatkoin näiden seitsemän havainnon kanssa eteenpäin palvelumuotoiluprosessissa suunnitteluajureiden valintaan pystyäkseen poimimaan havainnoista keskeisimmät opinnäytetyön tavoitteiden näkökulmasta.

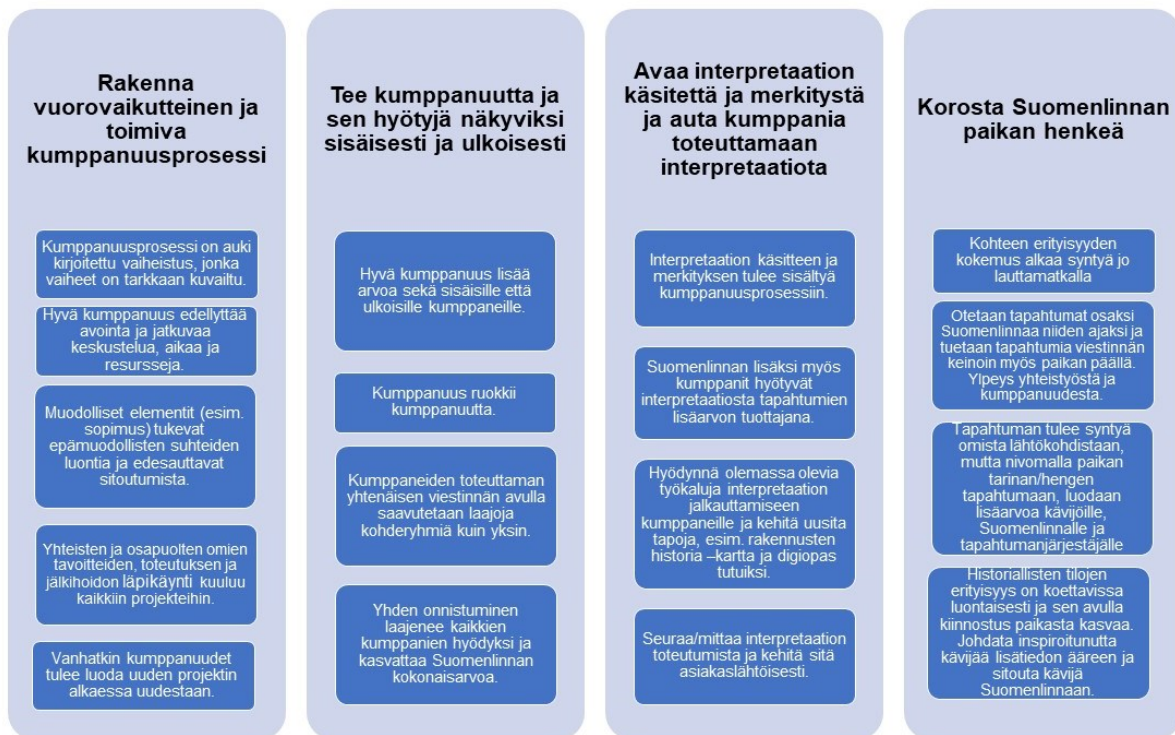
7.2.2 Suunnitteluajurit

Palvelumuotoiluprojekteissa suunnittelua ohjaamaan voidaan laatia suunnitteluajurit. Ajurit johdetaan asiakasymmärrysvaiheen jälkeen sen perusteella, millaisia näkemyksiä ymmärrysvaiheessa syntyi. Suunnitteluajureissa kiteytyy siis käyttäjien tarpeet, toiveet ja motivaatiot palvelua kohtaan ja muotoilija saa raameja ajureista kehittämiseen ja konseptointiin. Taustatiedot ja kohderyhmän tarpeet on kiteytetty käskyiksi, joiden tulee ohjata kehittämistä ja näkyä kehittämisen lopputuloksina. (Tuulaniemi 2011, 156–157.)

Dokumenttianalyysin ja haastatteluiden pohjalta tekemiäni havaintojen pohjalta pystyin kiteyttämään suunnitteluajurit pohtimalla dokumenttianalyysin seitsemää päähavaintoa vielä uudestaan.

Kuuntelin haastattelut uudelleen, jonka jälkeen tiivistin seitsemän aiemmin esiteltyä päähavaintoa neljään suunnitteluajureiden pääkäskyyn, joita tarkentamaan on luotu myös niille alisteiset lauseet. Suunnitteluajurit on esitelty kuvassa 10. Luotuani suunnitteluajurit, testasin alaluvussa 7.2.1 auki kirjattujen havaintojen näkymistä ajureissa. Havainto 4, missä todetaan tuen alueisiin ja tiloihin olevan puutteellista rajautui tässä vaiheessa pois kehittämisestä. Havainto liittyy vahvasti resursseihin, joita hoitokunta ei voi vaivattomasti lisätä prosessiin, joten sen pois jättäminen kehittämisestä tuntui järkevältä. Suunnitteluajureihin kiteytyi kuitenkin myös vahvoja viestintään liittyviä osioita, jotka voivat resurssien puuttuessa auttaa kumppania ymmärtämään hoitokunnan lähtökohtia tuen antamisen suhteen paremmin.

Kävin suunnitteluajurit läpi toimeksiantajan kanssa 17.1.2022 ja perustelin Teams-kokouksessa, miten näihin ajureihin on havainnoista päädytty. Toimeksiantaja piti suunnitteluajureita kehittämistehtävään hyvin soveltuvilta, ja nämä valikoituivat opinnäytetyössä käytettäviksi ajureiksi.



Kuva 10. Maailmanperinnön interpretaation ja tapahtumien kumppanuusprosessin kehittämisen suunnitteluajurit

7.2.3 Kumppanuuspersoonat

Yksi tapa lisätä asiakasymmärrystä on koostaa fiktiiviset, mutta todellisuuteen perustuvat asiakaspersoonat tai asiakasprofiilit, jotka toimivat tyyppillisen asiakkaan ilmentyminä ja kuvaavat

asiakkaiden tarpeita, toiveita, motivaatiotekijöitä, käytöstä ja muita olemassa olevaa asiakaskuntaa kuvaavia ominaisuuksia. Näiden tarkoitus on oppia ymmärtämään asiakkaan maailmaa paremmin, jotta voidaan tarjota asiakkaalle ratkaisuja aitoihin ongelmiin tai tarpeisiin. Asiakaspersoonat täytyy rakentaa olemassa olevaan tietoon perustuen. (Stickdorn ym. 2018a, 128.) Asiakkaita profiloidessa on hyödyllistä tunnistaa toimintamalleja, joita monet asiakaskunnasta toteuttavat. Toinen tärkeä osa asiakaspersoonia rakentaessa on ymmärtää arvon muodostumista asiakkaille. Kun nämä kaksi huomioidaan asiakaspersoonia luodessa, voidaan kehittää palveluita aitoon tarpeeseen ja aidoille kohderyhmille ja näin ollen vaikuttamaan hyvien asiakaskokemusten johtamiseen. (Tuulaniemi 2011, 154–156.) Asiakaspersoonia tulisi hyödyntää ideoiden kehittämisessä ja testaamisessa palvelumuotoiluprosjektien aikana. Persoonia luodessa lähdetään usein liikkeelle nopeista ja oletukseen perustuvista persoonista ominaisuuksineen ja arvoineen ja visualisoidaan näistä kuvallinen napakka asiakaspersoonakortti kaikkine tietoineen. Persoonakortteja voidaan testata eri sidosryhmien tai organisaation sisäisten kumppaneiden kanssa ja jalostaa niitä eri tahoilta saatavilla tiedoilla sekä aidolla tutkimustiedolla useammalla iteraatiokierroksella. Koska persoonien tarkoitus on synnyttää ymmärrystä asiakkaan elämästä, tarpeista ja toiveista, on hyvä pohtia tarkkaan, mitä asioita asiakaspersoonista kerrotaan. Tulee pyrkiä mahdollisimman realistisen persoonan rakentamiseen, eikä organisaation näkökulmasta ideaalin persoonan rakentamiseen. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018b, 70–72.)

Haastattelujen jälkeen loin kolme erilaista kumppanipersoonaa: kulttuurituottaja Hannan, tapahtumaguru Maxin ja taiteilija Annen. Erilaisten kumppanuuspersoonien näkyväksi tekeminen auttaa hoitokuntaa ymmärtämään erilaisista taustoista ja erilaisista lähtökohdista tulevia kumppaneita. Persoonat edustavat nimenomaan sitä tai niitä henkilöitä, joiden kanssa hoitokunta neuvottelee kumppanuuksista. Hyödynsin haastateltavien kerrontaa omasta roolistaan suhteessa järjestämänsä tapahtumaan sekä tapahtumakoordinaattorin työssäni kertyneen kokemuksen ja kumppaneiden kanssa vuosien aikana tekemäni yhteistyön perusteella muodostunutta kuvaa erilaisista vastuista, tehtävistä, taustoista ja ominaisuuksista, joita tyypillisiin kumppanipersooniin liittyy. Peilausin laatimieni kumppanuuspersoonien kuvailuja niitä henkilöitä vastaan, joita olin opinnäytetyön aikana kumppaneiden edustajina haastatellut. Laadin ensin taulukon, johon kokosin persoonia erottavia tekijöitä (taulukko 3). Taulukko kuvaa, miten eri lähtökohdista tulevat kumppanit ovat kykeneviä etenemään yhteistyökumppanuusprosessissa hoitokunnan kanssa, ja mitkä tekijät luovat haasteita prosessin etenemiselle. Osa haasteista on lähtöisin kumppaneiden päätöksentekovallasta, osa resursseihin liittyviä ja osa kyvystä tehdä tapahtumien tuotantoon liittyviä päätöksiä.

Taulukko 3. Kumppanuuspersoonien eroja suhteessa toimijuuteen prosessissa

	Persoon 1: Kulttuurituottaja Hanna - ammattimainen kulttuurituottaja, joka palkattu tuottamaan tapahtuma	Persoon 2: Tapahtumaguru Max - tapahtuman omistaja, jolla kulttuurituottajan ammattitaito	Persoon 3: Taiteilija Anne - tapahtuman omistaja/omistajan edustaja, joka edustaa ensisijaisesti muuta roolia kuin tuottajaa esim. taiteilija, jonka sisällöistä tapahtuma syntyy
Tapahtuman tuottamisen taidot	Hallitsee ja johtaa ammattimaisesti tuotantoprosessia omalta puoleltaan ja ymmärtää, sisäistää alusta asti hoitokunnan väliseen kumppanuuteen liittyvät reunaehdot ja elementit, ja tietää miten ne vaikuttavat omaan työhön.	Hallitsee ja johtaa ammattimaisesti tuotantoprosessia omalta puoleltaan ja ymmärtää, sisäistää alusta asti hoitokunnan väliseen kumppanuuteen liittyvät reunaehdot ja elementit, ja tietää miten ne vaikuttavat omaan työhön.	Ei kokemusta eikä osaamista tapahtuman tuottamisesta. Pystyy ymmärtämään kumppanuuden reunaehdot ja elementit, mutta ei osaa hahmottaa, niiden vaikutusta omaan työhön. Tämä kirkastuu pala palata prosessin aikana ja voi tuoda yllätyksiä ja haasteita.
Tapahtuman tuottamisen resurssit	Hallitsee resursoinnin, mutta projektiin liittyvät resurssit epämääräiset tai vajavaiset ja selvittää niitä matkan varrella.	Hallitsee resursoinnin ja resurssit selvillä alusta asti.	Ei alussa tiedä, miten tapahtumaa tulisi resursoida. Ei välttämättä resursseja tuottamiseen eikä osaamista ennakoida.
Tapahtuman tuotantoprosessin hallinta	Hallitsee prosessin, mutta hänestä riippumattomista syistä prosessikuvaus omalla puolella epämääräinen ja muokkautuu matkan varrella. Esim. rahoitus, henkilöresurssit ja muut edellytykset järjestää tapahtuma rakentuvat matkan varrella. Riskien hallintamallista kokemusta, mutta tässä projektissa voi olla epäselvää/tarkentuu.	Hallitsee prosessin ja oma prosessin osuus on selvä jo prosessin alkaessa. Rahoitus, henkilöresurssit ja muut edellytykset järjestää tapahtuma ovat selviä varhaisessa vaiheessa. Riskien hallintamalli olemassa.	Ei tunne itse tuotantoprosessia alusta loppuun kovin hyvin ja asiat etenevät vaihe vaiheelta ilman selkeää hallintaa kokonaiskuvasta. Riskien hallintamalli puuttuu.
Kumppanuus	On kumppanina osaava, mutta kumppanuusprosessi etenee osin sattuman-varaisesti ja on riippuvainen muista tekijöistä kuin tuottajan osaamisesta.	On kumppanina osaava ja hänellä jo selvä etenemissuunnitelma olemassa ja kaikki edellytykset toteuttaa se.	On kumppanina innokas, mutta odottaa hoitokunnalta paljon tukea kumppanuusprosessiin ja tarvitsee muilta tietoa ja apua oman prosessin läpivientiin.
Päätöksenteko	Ei sopimuksen allekirjoittaja, eli ei valtaa isoihin päätöksiin. Pystyy päätöksiin valtuuksiensa rajoissa.	Päätöksentekijä ja sopimuksen allekirjoittaja.	Sopimuksen allekirjoittaja mutta ei pysty yksin tekemään päätöksiä.

Tarkensin taulukon persoonia vielä laatimalla kustakin persoonasta erillisen persoonakortin, jotka esittelevät kunkin persoonan erityispiirteitä, tarkoitusperiä, vastuita sekä mahdollisuuksia, haasteita että hyödynnettäviä ratkaisumalleja yhteistyöhön kunkin persoonan kanssa (liite 9). Nämä syvälliset ja kattavat persoonakortit ovat konkreettisia työkaluja kumppanuusprosessiin osallistuville hoitokunnan edustajille ja auttavat ymmärtämään eri lähtökohdista tulevia kumppaneita.

7.2.4 Arvolupaukset

Asiakkaan ja organisaation välisessä vuorovaikutuksessa, arvoa ajatellaan syntyvän sillä hetkellä, kun asiakas kuluttaa ostamaansa tuotetta tai palvelua. Arvoa syntyy siis sekä asiakkaalle että organisaatiolle, ja molemmat tahot osallistuvat arvon muodostamiseen. (Tuulaniemi 2011, 40.)

Organisaation arvolupaukset yhdistävät organisaation tarjonnan, kuten sen palvelut sen asiakkaiden maailmaan ja tarpeisiin. Arvolupaukset ovat oleellinen osa palveluiden muotoilua sekä yrityksen liiketoimintamallia. Arvolupaukset luodaan aina käyttäjälähtöisesti ja niissä käyttäjien tarpeisiin vastataan organisaation lupauksilla. (Haaga-Helia s.a.a.) Osterwalderin (27.4.2017, 16:36-19:27 min.) mallin mukainen arvolupauskanvas koostuu yhtäältä asiakaspersonan tarpeista, toiveista, tavoitteista ja asioista, joita asiakaspersona haluaa välttää ja toisaalta organisaation arvoista, jonka avulla asiakaspersonalle kerrotaan, miten organisaatio vastaa näihin ja tuottaa arvoa asiakkaalle. Organisaation arvokartta luetteloi palvelut, joilla tarpeisiin vastataan, luetteloi keinot, joilla toiveet täytetään ja ylitetään ja keinot, joilla pelot tai negatiiviset skenaariot vältetään. Organisaatio voi käyttää arvolupauskanvasta testaamaan sitä, mihin asiakaslähtöisen organisaation tulisi keskittyä. (Osterwalder 27.4.2017, 16:36-19:27 min.)

Tapahtumakumppanille arvoa kumppanuudesta hoitokunnan kanssa syntyy kumppanuussopimuksen allekirjoittamisen jälkeen toteutettaessa toimenpiteitä, joista sopimuksella on sovittu. Tästä syystä sopimuksen allekirjoittamista edeltävät vaiheet pohjustavat arvon muodostumista ja ovat siksi erittäin merkityksellisiä tapahtumien kumppanuusprosessissa. Laadin arvolupauskanvakset (liite 10) kolmelle asiakaspersonalle hyödyntämällä Osterwalderin (27.4.2017, 16:36-19:27 min.) mallia. Oikean laidan ympyrä kuvaa asiakkaan maailmaa ja vasen laita organisaation arvokarttaa, jonka jokainen kirjaus antaa vastauksia asiakkaan maailman voittoihin (gains) ja pelkoihin (pains). Hoitokunnalle arvolupauskanvakset yhdessä kumppanuuspersoonien kanssa toimivat ikään kuin tarkistuslistoina ja tukitoimintoina, joiden avulla tapahtumakumppanuuteen osallistuvat tahot voivat varmistua tarjoavansa asiakaslähtöisiä arvolupauksia ja palveluita kumppanilleen.

7.2.5 Service Blueprintin täydentäminen haastatteluiden perusteella

Haastatteluiden purun jälkeen kehitin Service Blueprintiä huomioilla, jotka haastateltavat kohdistivat kumppanuusprosessin eri vaiheisiin. Eri haastateltavien huomiot on lisätty Service Blueprintin sähköiseen versioon digitaalisina Post-it -lappuina. Service Blueprintin rakenne muuttui myös tässä kohtaa kappaleen 7.2.1 lopussa kuvattujen haastatteluihin liittyvien havaintojen perusteella. Kumppanin kohtaama interpretaatio pysyi taulukossa ja nostin sen näkyväksi kumppanin polun alapuolelle, mutta haastateltavien vastaukset eivät jalostaneet tätä kohtaa kommenteilla. Vastauksista merkittävä osa oli havaintoja, mitä prosessissa tapahtuu, joten loin niille Blueprintiin uuden rivin,

sekä kumppanin polun että hoitokunnan toimien alapuolelle, ja kohdistin kommentit suoraan oikeisiin kohtiin. Kommentit sijoittuivat Blueprintille melko tasaisesti niiden kohdentuen kaikkiin otsikkotason vaiheisiin palveluprosessissa. Joihinkin kumppanin polun tai hoitokunnan toimenpiteiden tarkempiin vaiheisiin ei haastatteluissa tullut yhtään kommenttia, mutta joihinkin taas useita. Vielä tässä vaiheessa Service Blueprintin kokonaisnäkyvä ei tuonut selkeästi esiin kriittisimpiä kehittämiskohtia prosessissa. Säilytin Blueprintillä myös tapahtumakävijän prosessin vaiheet, vaikkei näihin tullutkaan haastatteluissa mitään huomioita. Prosessin näkyväksi tekeminen ja siihen liittyvien eri tahojen rooli ja vaiheet prosessissa on tärkeää tuoda näkyväksi kehittämisen näkökulmasta. Kuvassa 11 näkyy ote Service Blueprintistä ja sen asiakkaan polulle kohdistuvista havainnoista.

	Kiinnostus tapahtuman järjestämisestä herää		Yhteistyömahdollisuuksien kartoittaminen								
TAPAHTUMAKUMPPANI											
Kumppanin poiku	Etsii tapahtumapaikkaa ja SL tulee vastaan	Lukee nettisivuilta tapahtumanjärjestäjän ohjeet ja juhlien järjestäjän ohjeet, pohtii mihin ottaa yhteyttä	Soittaa/lähetää sähköpostia tapahtumakoordinaattorille tai tilavuokraan	Jos soitti tilavuokraan, toinen soitto tapahtumakoordinaattorille, jonka kanssa neuvotellaan	Jatkaa prosessia tai prosessi loppuu keskustelun tapahtumakoordinaattorin kanssa	Tilaa tutustuminen (1. kerta). Aika vaihtelee riippuen kumppanuudesta.	Saa ohjeen täyttää yhteistyön hakulomake	Täyttää ja lähettää hakulomakkeen sähköpostin liitteenä.	Odottaa päätöstä 14 vrk	Päätös yhteistyön edistämiseksi saapuu.	
Kosketuspiste/vuorovaikutuspiste (touchpoint)	Aiemmat kokemukset SL:stä	Suomenlinna.fi nettisivu	Puhelin/sähköposti	Puhelin/sähköposti		Käynti ja tapahtumakoordinaattorin tapaaminen	Sähköposti	Sähköposti ja word-lomake (1)		Sähköposti tai puhelu	
Kumppani kohtaa interpretatiota	Maailmanperintö mainitaan verkkosivuilla			Maailmanperintökohteus mainitaan, kerrotaan tilojen olevan suojeltuja ja alueella tapahtumanjärjestäminen luvanvaraista		Mp:tä sivutaan, tilasteen historiasta tai aiemmasta käytöstä kerrotaan keskustelun yhteydessä	Hakulomakkeella kerrottu mp:stä				
Havainto, mitä prosessissa tapahtuu	<p>Ei löydy verkkosivuilta tietoja tapahtumatiiloista</p> <p>Suora yhteyshenkilö vastavaikeissa on hitaasti epäselvästi ja yhteydenottoon ei onnistu.</p>		Yhteyshenkilöä toiselle palloiteltu on raskaasta ja vie resursseja.	Ei osaa ottaa henkilöä kiinni, turhautuu		Ajan sopiminen joskus hankalaa.	Hakulomake sekava			<p>Päätös venyy.</p> <p>Päätöksellä ei ilmeisesti anneta vaikutusta apurahahakuun.</p>	
	<p>Löytää tapahtumanjärjestäjän ohjeet, jotka eivät vastaa vain tapahtumanjärjestäjän vaan myös yksityisten tapahtumanjärjestäjien tarpeisiin - sekoittaa lukijaa, eikä hän saa tarvitsemaan tietoja, johtaa soitteluun/meilailuun.</p>		Yhteyshenkilöä toiselle palloiteltu on raskaasta ja vie resursseja.			Tilakuvaukset puuttuvat	Keskusteltiin tapahtuman peruutuksesta ja kumppanuiden tavoitetta ja ehdotusta puuttuu > uusi oma tarjous?			Apurahahakemukset voivat vaatia päätöksen.	

Kuva 11. Ote Service Blueprintistä kumppanin polun osalta haastatteluista saatujen kommenttien lisäämisen jälkeen

Myös kuvassa 12 näkyy vastaavia kommentteja prosessin vaiheisiin, mutta nämä kohdistuvat hoitokunnan toimenpiteisiin prosessin eri vaiheissa.

SUOMENLINNAN HOITOKUNTA							
Hoitokunnan toimet	Tapahtumakumppanuuksia kartoitetaan	Tapahtumakoordinaattori tai tilavuokra konsultoi	Tapahtumakoordinaattori esittelee	Tapahtumakoordinaattori ohjeistaa	Tapahtumakoordinaattori vastaa	Tapahtumakoordinaattori neuvottelee kehityspäällikön, tilavuokran, KP:n ja REST:n kanssa. Restissä pyynnöt yksikön päällikön kautta.	
Havainto tai tosiasia, mitä prosessissa tapahtuu	<p>Hoitokunta ei ehdi kartoittaa uusia kumppaneita vaan kumppanuudet perustuvat siihen, kuka meihin ottaa yhteyttä.</p> <p>Prosessissa ja toimintasuunnitelma uusia tapahtumia ei ole upotettuna, ei pysty varaamaan aikaa.</p> <p>hakemusten määrää ja saapumisaikojia ei seurata, ei dataa suuttamassa suunnittelua</p>	<p>Tapahtumakoordinaattorin työssä ei varattu aikaa aikaan vaativiin konsultointeihin</p> <p>Koska kyselyitä tulee non-stopina ja pienen vuoron ajankohta voi olla epäsovinnainen hoidarin muuhun työhön</p> <p>Tilakuvaukset puuttuu, joka kerta etsitään ja räätälöidään, vaikeuttaa tapkoord työtä</p> <p>Ajan puutteen ja kumppanikriteeristöön puutteiden/epämääräisyyden ja suunnitteluvaikeuksien vähyden vuoksi, osumaa hyödyttävistä ideoista saattaa pysähtyä tähän.</p>	<p>Kriteerit väljät, mielivaltaisuutta.</p> <p>Tilakatselmuksia ei ole, eikä ne tulevat yhtenäisiksi varoitusajalla, koska hakemuksia vastaanotetaan non-stopina.</p> <p>Tilasto puuttuu, ei tiedetä joiden tapahtumakumppani ei kohtaa näitä tietoja, ellei joku kerro niitä.</p> <p>Tilaisittelyt kokouksissa, tapahtumakoordinaattori ei paras osasija</p> <p>Joskus kip olisi oikea henkilö mukana tiloissa, mitä aiemmin sitä parempi ja erityisesti ulkona</p>	<p>Työohjelman kohteet tapahtumakoordinaattorille epäselviä</p> <p>Koska hakemuksia tulee pienen vuoron, niiden käsittely on hankalaa varaus ja varata aikaa. Myös valitsemalla ole selvästi määriteltyä, ketä kaikki osallistavat kutsutaan</p> <p>Hakemuksilla joskus puutteellista tietoa tilausten määrän, tilojen joihin voivat vaikuttaa päätöksenteon hidastumisen. Myös ulkotiloihin liittyvä</p> <p>Hakemuksia tulee non-stopina, käsittely on hankalaa varaus ja varata aikaa. Lomat, poissaolot ja suunnittelusisäiset asiat voivat hidastaa prosessia. Pyyntö tulevat muuten toden päälle.</p> <p>Viranomaisliuvutus on epäselvää, mille ulko- ja sisätilahakemuksille tarvitaan näitä.</p> <p>Yhteydet monaan tahoon ja ylipäänsä kenen on liian raskasta ja hoidarin on osastoon osallistamista voisi auttaa, jos olisi luovus tiolin kunnossa</p>			

Kuva 12. Ote Service Blueprintistä hoitokunnan toimenpiteisiin liittyvistä kommentteista

7.3 Ideointi

Ideat ovat luovia ja innovatiivisia uusia ajatuksia ja niitä tuotetaan tässä vaiheessa palvelumuotoilu-projektia. Ideoiden ja ratkaisuehdotusten tulisi olla mahdollisimman yksityiskohtaisia, jotta niitä voidaan kehittää ja yhdistellä vahvoiksi konsepteiksi. Ideoiden tulisi kuitenkin liittyä aiemmin määriteltyihin kiteytyksiin sekä projektin, asiakkaan että organisaation tavoitteisiin. (Moritz 2005, 132–133.)

Alaluvussa 7.1.4 kuvatuissa hoitokunnan edustajien sekä tapahtumakumppaneiden edustajien haastatteluissa vastaajat kertoivat ideoitaan tapahtumien kumppanuusprosessiin sekä tapahtumien yhteydessä tapahtuvaan maailmanperinnön interpretaation kehittämiseen. Haastatteluvastaukset purettiin samankaltaisuuskaavion avulla. Tässä yhteydessä poimin kaikki haastatteluissa syntyneet ideat erilliseen Excel-taulukon. Ideointi on oleellinen osa palvelumuotoiluprojektia, mutta tällä kertaa ideat syntyivät jo haastatteluiden yhteydessä. Erillistä ideointityöpajaa tai erillisiä ideointinettelmää ei siis tarvittu ideoiden synnyttämiseen.

Erillisiä opinnäytetyöhön liittyviä ideoita syntyi yhteensä 107 kappaletta. Toisella tarkastuskierroksella totesin ideoista osan olevan ennemminkin havaintoja liittyen palvelumuotoilun kiteyttämävaiheeseen. Ideoista 12 puolestaan vaatisi merkittävää resurssilisäystä hoitokunnan tapahtumakoordinaattoriin, ja keskusteltuani toimeksiantajan kanssa, rajasimme ne suoraan pois ideoiden joukosta, sillä resurssien lisääminen tehtävään ei ole todennäköistä. Tarkastelun jälkeen ideoita oli jäljellä 77 kappaletta. Luokittelin ideat alaluvussa 7.2.2 kuvattujen suunnitteluajureiden mukaan. Suunnitteluajurit 3 (interpretaation käsitys ja merkitys) ja 4 (paikan henki) osoittautuivat ideoiden kannalta

samankaltaisiksi, joten ryhmittelin näihin liittyvät ideat yhteen. Suunnitteluajurin 1, vuorovaikutteinen kumppanuusprosessi, piiriin kuului suurin osa ideoista, 49 kappaletta, joten järjestin ideat vielä prosessin mukaiseen kronologiseen järjestykseen alkaen hoitokunnan sisäisiin toimenpiteisiin liittyvistä valmisteluista, jatkaen varsinaisen kumppanuusprosessin ensimmäiseen vaiheeseen, jossa kiinnostus tapahtuman järjestämisestä herää, ja päättyen prosessin viimeiseen tapahtuman jälkeiseen prosessin vaiheeseen. Suunnitteluajuriin 2, kumppanuuden hyödyt näkyväksi, syntyi 13 ideaa ja suunnitteluajuriin 3 & 4, interpretaation käsitys ja merkitys sekä paikan henki, 15 ideaa. Nämä 77 ideaa luokiteltuina suunnitteluajureiden mukaan omille välilehdilleen on esitelty liitteessä 11. Ensimmäiselle välilehdelle, mihin kohdistui eniten ideoita, on lisätty sarakkeeseen A väliotsikot, jotka kuvaavat, mihin prosessin vaiheeseen idea liittyy, ja ideat on järjestetty riveille kronologisesti prosessin vaiheiden mukaisesti.

7.4 Seulonta ja konkretisointi

Ideota syntyy palvelumuotoiluprojekteissa paljon ja niistä vain parhaat ja tavoitteita parhaiten palvelevat ideat tulee valita jatkoon. Valinnat tehdään perustuen erityisiin kriteereihin tai asiantuntijoiden toimesta. Jatkoon valittuja ideoita yhdistellään ja niistä luodaan kokonaisuuksia konseptiksi. Konsepteja testataan, arvioidaan ja analysoidaan ja tulosten perustella niistä kehitetään entistä parempia versioita. (Moritz 2005, 136–138.)

Now-How-Wow -menetelmää voidaan käyttää parhaiten ja tarkoituksiin parhaiten sopivien ideoiden valintaan. Valinta tehdään perustuen ideoiden omaperäisyyteen ja toteutettavuuteen. Ainoastaan Wow-ideat valitaan jatkoon, sillä niillä on suuri omaperäisyysarvo ja ne ovat realistisesti toteuttamiskelpoisia. Mikäli valitsijat arvioivat idean olevan helposti toteutettava eikä uutuusarvoltaan merkittävä, idea päättyy Now-luokkaan, eli on soveltuva suoraan toteutettavaksi, kun taas vaikka idea olisi uutuusarvoltaan merkittävä mutta ei realistisesti toteutettava, päättyy se tulevaisuuden kehittämisideaksi How-luokkaan. (Haaga-Helia, s.a.b.)

Käytin Now-How-Wow -menetelmää ideoiden valintaan. Loin ideoiden Excel-taulukkoon sarakkeet omaa sekä toimeksiantajan edustajien ideoiden valintavaihetta varten (kuva 13). Omiin välilehtiinsä suunnitteluajureiden mukaan Excelissä jaetut ideat olivat selkeästi luettavissa taulukosta. Kuvassa 13 näkyy suunnitteluajurin Kumppanuuden hyödyt näkyväksi sisäisesti ja ulkoisesti -välilehdeltä poimittu ote ennen ideoiden seulontaa ja valintaa.

Kumppanuuden hyödyt näkyväksi sisäisesti ja ulkoisesti				
Idea	Lisätietoja	Paula Now-How-Wow, No	Toimeksiantaja 1 Now-How-Wow	Toimeksiantaja 2 Now-How-Wow
Kumppanuuksien tavoitteet pitää kirkastaa hoitokunnan sisällä				
Vanhatkin kumppanuudet täytyy aloittaa vuosittain käymällä läpi kumppanuuden arvot ja tavoitteet Rakennetaan malli, miten siltoja ja linkkejä kumppanin kumppaneihin voidaan luoda	Monet kumppanuudet voivat olla arvoiltaan yhteensopivia ja SLHK:kin voi hyötyä kumppanin kumppaneiden mukana tulevasta eduista, esim. viestintähyödyt, rinnastuminen arvoiltaan samankaltaisiin toimijoihin			
Kumppanuussopimusten jako SLHK:n sisällä ao. henkilöille olisi tärkeää, toimii myös työohjeena esim. KP:ssä				
Kumppanit eivät ymmärrä kaikkia syitä niille asioille, mitä SLHK vaatii. Syyt/perustelut pitää avata paremmin.				
Tapahtumakumppaneiden ja SL:n toimijoiden välistä yhteistyötä tulee parantaa. Kehittää malleja siitä, miten SL:n toimijat voisivat osallistua helpommin kumppanuustapahtumiin ja miten kumppanit voisivat tavoittaa SL:n toimijat paremmin ja luoda kumppanuuksia	SLHK voisi tarjota parempia tapoja, malleja, reittejä muiden kumppanuuksien ääreen ja mahdollistaa yhteyksiä muihin kumppanuuksiensim. referenssejä tai malleja onnistumisista paremmin tutuksi			
Kumppani kokee, että SL:n toimijat eivät tiedä valtuuksiaan ja kokevat tarvitsevänsä hoitokunnalta luvan osallistua tapahtumiin kumppaneina tilojen elävöittämisen suhteen. Hoidari voisi auttaa tässä.	Esimerkissä oli käynyt ilmi, ettei toimija "uskaltanut" lähteä mukaan, kun ei tiennyt hoitokunnan kantaa tapahtumaan osallistumiseen siten, että olisi tullut oman toimipaikan pihamaalle tapahtumaan liittyvää näkyvyyttä.			

Kuva 13. Ote opinnäytetyössä käytetystä Now-How-Wow -menetelmään perustuvasta ideoiden seulonta- ja valintataulukosta

Menetelmä perustuu osin intuitioon, mutta valintavaiheessa kerrattavat suunnitteluajurit, auttavat tekemään suunnitteluajureiden mukaisia valintoja perustellusti. Tein ensin omat merkintäni taulukoon. Tämän jälkeen tapasin Teams-palaverissa toimeksiantajan edustaja, joiden kanssa kävin ensin läpi suunnitteluajurit, ja sen jälkeen ohjeistin heidät menetelmän toteuttamiseen. Tämän jälkeen henkilöt tekivät ensin itsenäisesti omat valintansa. Itsenäisen työskentelyn jälkeen, palasimme yhteiseen Teams-palaveriin, ja kävimme läpi jokaisen kohdan, jossa oli jonkin verran eroavaisuutta ideakohtaisissa valinnoissa. Suunnitteluajurin 1, vuorovaikutteinen kumppanuusprosessi, 13/49 idean kohtalo herätti eroja valinnoissa. Suunnitteluajurin 2, kumppanuuden hyödyt näkyväksi, ideoista eroavaisuutta valinnoissa oli 4/13 idean kohdalla. Yhdistettyjen suunnitteluajureiden 3 & 4, interpretaation käsitys ja merkitys sekä paikan henki, ideoista eroavaisuutta valinnoissa oli 7/15 idean kohdalla. Keskustelimme jokaisesta valinnasta, johon oli kohdistunut eroja ja pääsimme nopeasti yhteisymmärrykseen valituista ideoista. Tärkeimpänä valintoihin vaikuttaneena tekijänä oli suunnitteluajurit.

Tämän jälkeen tarkastelin valittuja ideoita uudestaan ja tunnistin niistä samankaltaisuuksia. Esimerkiksi idea materiaalipankin tapaisesta yhdestä kaikkien saavutettavissa olevasta paikasta, mistä kumppanit saivat tietoa maailmanperinnöstä, ilmeni useammassa ideassa. Aihiot ideoiden yhdistämiseksi omiksi kokonaisuuksikseen eli prototyypeiksi, alkoivat hahmottua selkeämmin. Annoin samankaltaisille ideoille Excel-tilaukossa uudet tunnisteet – prosessiproto ja materiaalipankkiproto - jotka juontuivat luontevasti myös opinnäytetyön aiheesta. Kaikki suunnitteluajurikohtaiset jatkoon valitut ideat on esitelty liitteessä 12, missä näkyy myös ideakohtaisesti, kuuluuko idea prosessiprototyypissä vai materiaalipankkiprototyypissä testattavaksi.

Seulontavaiheessa Now-luokkaan valikoituneita kehittämisehdotuksia, ei yleensä valita prototyypitaviksi. Kuitenkin yhdessä toimeksiantajan kanssa seulonnan jälkeen sovimme, että lisään osan Now-luokan ideoista opinnäytetyöhöni, niiden ollessa pääosin nyansseja olemassa oleviin prosessin vaiheisiin ennemmin kuin ideoita. Lisäksi sekä hoitokunnan että tapahtumakumppaneiden mielestä nämä kaikki parantavat nykyistä prosessia ja interpretaation toteuttamista, mutta ovat pieniä muutoksia siihen nähden, että niitä olisi tarpeen testata. Tästä syystä nämä koettiin prosessia laadullisesti kehittäväksi ja ne lisättiin ominaisuuksina prototyyppeihin.

7.5 Kehittäminen

Toiseksi viimeisessä Moritzin mallin vaiheessa kehitetyt konseptit konkretisoidaan eri aistein koetaviksi ja palvelun käyttäjien testattaviksi. Konseptit voivat olla vielä alustavia versioita tulevaisuuden palveluista, mutta konkreettisten versioiden kommentointi on helpompaa, mikäli voidaan nähdä, kokea ja testata jotain konkreettista tai käsin kosketeltavaa versiota palvelusta. Mahdollisimman monen testaajan kommentit vuorovaikutteisessa ympäristössä kerryttynä ovat tärkeitä, jotta saadaan mahdollisimman laaja-alaisia kommentteja kehittämisen versioista. (Moritz 2005, 140–141.)

Prototyypit ovat esimerkkejä tai malleja muotoillusta valmisteesta ennen kuin varsinainen valmiste on olemassa. Ne hyödyttävät sekä muotoiluprosessia että siinä tehtävää päätöksentekoa ja vaihtelevat luonnoksista eri asteisiin malleihin, jotka ilmentävät valmisteen muotoa ja sisältöä. Prototyypointi on tärkeä osa erilaisten vuorovaikutteisten järjestelmien muotoilua. Kokemuksen tai elämyksen prototyyppi on mikä tahansa, tai missä tahansa välineessä tehtävä esittely, joka on suunniteltu lisäämään ymmärrystä muotoilun kohteesta tai tutkimaan tai viestimään siitä, millainen muotoilun kohteena oleva kokemus olisi. Koska kokemukset ovat luonteeltaan subjektiivisia, paras tapa ymmärtää kokemusten vuorovaikutuksen ominaisuuksia, on kokea ja testata niitä itse. (Buchenau & Suri 2020, 424–425.)

Palveluiden prototyypinnilla on eri merkityksiä eri palvelumuotoilijoille ja prototyypointia käytetään hyvin eri tavoin riippuen muotoilijoista. (Blomkvist & Holmlid 2010, 1). Sitä käytetään menetelmänä oppimiseen tai viestimiseen yhteistyössä kollegoiden ja sidosryhmien kanssa. Oppiminen voidaan jakaa tutkimiseen ja arviointiin, missä tutkiminen tuottaa näkemystä, kehittää palvelumuotoilijan ajattelua tilanteesta ja kokoaa erilaisia näkemyksiä, ja missä arvioinnilla tarkoitetaan testaamisen, palautteen keruun ja ongelmakohtien havainnointia. Prototyyppeihin liittyy olennaisena osana palveluiden visualisointi ja osallistaminen. Prototyypin avulla palvelu voidaan esitellä sellaisena, miltä se valmiina palveluna voisi näyttää tai miten se voisi toimia. Prototyypointi auttaa sekä muotoilijoita selittämään palveluita kohderyhmälle, mutta myös tekemään niistä konkreettisempia itse muotoilijoille. (Blomkvist & Holmlid 2010, 5.) Blomkvistin ja Holmlidin (2010, 7) tutkimuksen mukaan,

palveluiden prototyyppointia pidetään haastavampana kuin muita, kuten esineiden prototyyppijä, koska palvelut koetaan jokaisen ihmisen ja jokaisen käyttökerran aikana joka tapauksessa aina hieman eri tavalla. Myös prototyypin autenttisuuden tai testitilanteen validiteetin osalta palveluiden prototyyppointi on haastavaa, koska tilanteet eivät ole koskaan aitoja ja niistä voi esimerkiksi puuttua jotain kokonaiskokemukseen aidossa tilanteessa vaikuttavia elementtejä. (Blomkvist & Holmlid 2010, 7.)

Kehittämisvaiheeseen valikoitunut toinen prototyyppi, josta tähän mennessä olin käyttänyt prosessiprototyyppi nimeä, jakautui aineistoa tutkiessa vielä kahdeksi erilliseksi prototyyppiksi. Koko kumppanuusprosessin kehittämiseen liittyi useita ideoita, mutta yksi ideoista, ja sen mahdollinen tuotantoon vienti, olisi muita ideoita revolutionäärisempi ja vaikuttaisi merkittävästi sekä hoitokunnan että kumppanin prosesseihin, ja siksi irrotin sen prosessiprototyypistä erikseen omaksi testattavaksi prototyyppikseen. Tämän prototyypin nimeksi muodostui hakuprosessiprototyyppi. Tässä vaiheessa oli siis syntynyt päätös kolmen erillisen prototyypin testaamisesta käyttäjillä: hakuprosessin, kumppanuusprosessin ja materiaalipankin.

Sekä koko prosessin kehittäminen että sen osan, hakuprosessin kehittämisen esittäminen testaa- jille vaiheittaisina prosessikuvauksina niiden prosessimaisen luonteen vuoksi, oli perusteltua. Molempien esittämistavaksi valikoitui Powerpoint-diat, joiden avulla sekä kokonaisuuksia että niistä irrotettuja osia pystyy esittelemään tehokkaasti vaihe kerrallaan, mutta kuitenkin visuaalisesti. Interpretaatiota ja informaatiota lisäävän materiaalipankin esittämistavaksi valikoitui visuaalisempi Marvelapp-sovellus, jonka avulla pystyin demonstroimaan kuvitteellista verkkosivupohjaista materiaalipankkia testaa- jille. Marvelappin avulla voi suunnitella ja luoda prototyyppijä verkkosivujen tai muiden digitaalisten alustojen tai sovellusten näkymistä, jotta suunniteltuja palveluita olisi helpompi kommentoida ja testata (Marvel, 2023). Kaikki kolme prototyyppiä on esitelty alaluvuissa 7.5.1–7.5.3.

7.5.1 Hakuprosessin uudistaminen

Seulontavaiheesta jatkoon valikoitui tapahtumakumppanuuksien hakuprosessin uudistaminen. Haastatteluissa oli esitetty idea, missä Suomenlinnan hoitokunnan tapahtumakumppanuuden hakemisen voisi muuttaa jatkuvasta hausta kerran vuodessa toteutettavaksi. Ideaa perusteltiin aikaa säästävänä ja avoimena. Käytössä olevassa hakumallissa tapahtumakumppanuutta voi hakea 365 päivänä vuodessa. Jokainen yksittäinen haku käynnistää hoitokunnassa tapahtumakoordinaattorin johtaman erillisprosessin, joka työllistää useita henkilöitä eri yksiköissä, ja ajoittuu sattumanvaraisesti aikoihin, joten siihen käytettävää aikaa ja tehtäviä toimenpiteitä ei voida enakkoon suunnitella ja sovittaa muuhun työtilanteeseen. Vaikka tämä idea tuli vain yhdeltä haastatellulta, sekä opinnäytetyön tekijä että toimeksiantaja halusivat valita idean jatkoon, sen ollessa revolutionaarinen ja

muita ideoita merkittävämmiin koko prosessia muokkaava, ja siinä nähtiin mahdollisuuksia resurssien uudelleen järjestelyyn järkevällä tavalla. Revolutionaarisesta eli vallankumouksellisesta innovoinnista puhutaan, kun tavoitellaan täysin uutta ratkaisua uusille käyttäjäryhmille pitkällä aikavälillä, tai pyrkiessä innovoimalla hajottamaan jokin vakiintunut malli, jonka muutokset voivat ulottua koko toimialalle tai jopa koko yhteiskuntaan. Jotta voidaan rajata palvelumuotoilun projektia kehittämiseen käytettävien resurssien pohjalta, on hyvä tunnistaa kehitettävään projektiin vaikuttava innovatiivisuusaste. (Koivisto ym. 2019, 62–64.) Mikäli tämä kehitysidea toteutettaisiin, se muokkaisi koko kumppanuusprosessia ja sillä olisi vaikutusta myös tapahtumien interpretaation toteuttamiseen. Ideaa haluttiin siis testata käyttäjillä.

Prototyypin testaamiseksi käyttäjille esiteltäisiin ensin kertauksena nykyinen prosessi pääpiirteittäin tiivistettynä tekstimuotoon haun eri vaiheita ja seuraamuksia kuvaillen (kuva 14). Kaikki testaajat tunsivat nykyisen hakuprosessin, joten sen esittely tätä seikkaperäisemmin ei olisi ollut tarpeen.

Nykyinen prosessi

- Haku aika 365 päivää vuodessa, myös käsittelijöiden loma-aikoina
- Yhteydenottoja kiinnostuneilta tapahtumanjärjestäjiltä tulee pitkin vuotta > konsultointia puhelimitse ja säpossä
- Vastaanotettu hakemus käynnistää prosessin, jossa MPP:n käsittelyn jälkeen hakemusta kommentoidaan Rest:ssä/KP:ssa. Päätös palautuu MPP:n viestittäväksi kumppanille.
- Hakemusten käsittelyaika 14 vrk (monesti venyy)
- Jokainen hakemus johtaa erilliskäsittelyyn, erilliseen tilojen näyttöön, yksittäisiin kommentointipyyntöihin jne.
- Kumppanuutta voi hakea tapahtumatiloihin (Kiväärigalleria, Levyhalli, Pumppuhuone...), ulkotiloihin sekä kokous- ja juhlatiloihin. Kokous- ja juhlatiloja käytetään kumppanuustapahtumiin
 - a) mikäli niissä on tilaa, jolloin yleensä lyhyellä varoitusajalla voidaan sopia käytöstä tapahtumiin
 - b) vanhojen kumppanien kohdalla kuten Lès Lumieres, Viaporin Tuoppi tai Viaporin Jazz

Kuva 14. Hakuprosessiprototyypin nykytilan esittely työpajassa

Tämän jälkeen testaajille esiteltäisiin nykyinen hakuprosessi ja ehdotus uudesta hakuprosessista rinnakkain taulukossa, jonka avulla nykyisen ja ehdotetun prosessin vertailu ja kommentointi olisi mahdollista (kuva 15).

Uudistuva hakuprosessi			Kumppanuushaku-prototyyppi 1.0
Nykyinen prosessi	Ehdotus uudesta prosessista	Ajankohta	
Tapahtumanjärjestäjä saa tietoa soittamalla, sähköpostitse ja muista kanavista. Tietoa ei ole tarjolla kattavasti verkossa tiloista, prosessista, kriteereistä.	Verkkosivuille luodaan esittelyosio hakuprosessista ja hakukriteereistä sekä laaditaan tapahtumatiiloille + ulkotapahtuma-alueille omat esittelynsä (kuten kokous- ja juhlatiloilla), minne tapahtumanjärjestäjät ohjataan perehtymään aihepiiriin.	Jatkuva ylläpito	
Tutustuminen tiloihin projektikohtaisilla yksityisnäytoillä.	Avoimet näytöt tiloissa kaikille kiinnostuneille tapahtumanjärjestäjille	Joulukuu ja toukokuu	
Jatkuva haku, 365 päivää vuodessa.	Määritelty haku aika 1 kertaa vuodessa	Tammikuu	
Hakemusten käsittely ja päätöksenteko <u>SLHK:ssa</u> case by case	Kaikkien hakemusten käsittely ja päätöksenteko <u>SLHK:ssa</u> keskitetysti ilmoitettuna ajankohtina	Helmikuu	
Ilmoitukset päätöksistä hakijoille case by case	Ilmoitukset keskitetysti, avoimuus ja läpinäkyvyys korostuu	Maaliskuun alku	
Sopimusneuvottelut case by case pitkin kalenterivuotta	Sopimusneuvottelut case by case määriteltynä ajankohtana	Huhti-kesäkuu	
Tapahtuman toteutusaika milloin tahansa tulevaisuudessa	Tapahtuman toteutusaika sidottu haku aikaan eli aikaisintaan 6 kk ja viimeistään 2 v päätöksenteosta.	Esim. haettaessa helmikuussa 2023, tapahtuman toteutus ajalla syyskuu 2023 – helmikuu 2025.	

Kuva 15. Prototypoinnissa käytetty nykyisen prosessin ja uuden hakuprosessiehdotuksen esittely rinnakkaisnäkyminä

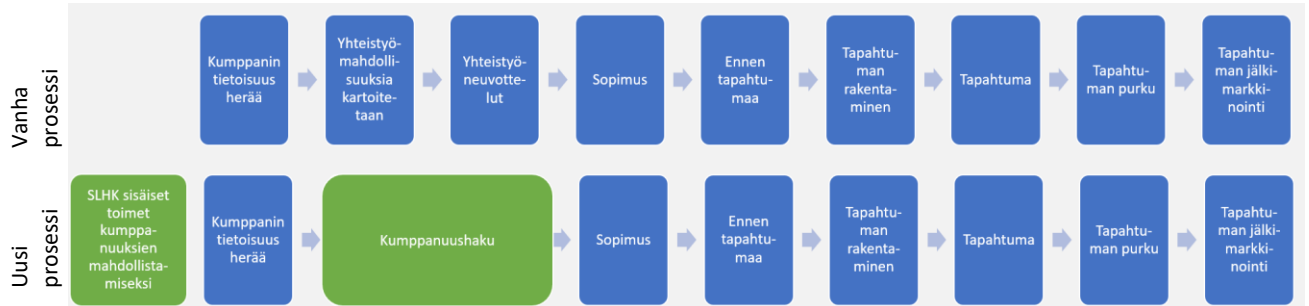
Hakuprosessiprototyypin testaamiseen prototyyppityöpajassa laadittiin ohjeistus, joka on esitelty liitteessä 13.

7.5.2 Kumppanuusprosessin kehittäminen

Koko prosessin kehittämisen tarve oli tunnistettu jo opinnäytetyön aihetta pohtiessa, ja kun palvelumuotoilun ymmärrys- ja ideointivaiheen haastatteluissa kumppanuusprosessin haasteet ja siihen liittyvät ideat tulivat konkreettisesti näkyviksi käyttäjien kommentteissa, oli selvää, että koko kumppanuusprosessi tulisi valita yhdeksi prototypoinnin kohteeksi. Alaluvussa 7.2.5 esiteltyyn Service Blueprintiin on virtuaalisilla post-it lapuilla merkattu asiakkaan polun sekä hoitokunnan polun vaiheisiin lisätyt prosessin ongelmakohdat, jotka on saatu asiakasymmärryksen ja ideoiden keruun vaiheissa. Eri väriset laput kertovat eri lähteistä, eli eri haastateltujen kommentteista ja osoittavat tarpeen kehittämislle läpi koko prosessin.

Olemassa oleva kumppanuusprosessi rakentuu yhdeksästä pääotsikkotason vaiheesta, ja prototyyppiksi rakennetun kehitysehdotuksen mukaisessa prosessissa on myös yhdeksän vaihetta (kuva 16). Uutena vaiheena prosessin alkuun on lisätty hoitokunnan sisäiset toimet, jotka mahdollistavat ja vaikuttavat koko loppuprosessiin eli kahdeksaan pääotsikkotason vaiheeseen. Tämä prosessin vaihe ei nykytilanteessa ole ollenkaan näkyvä, joten siihen kuuluvat toimenpiteet ja niiden vaatima työaika eivät näin ollen saa näkyvyyttä hoitokunnan työssä ja työn suunnittelussa. Toisena

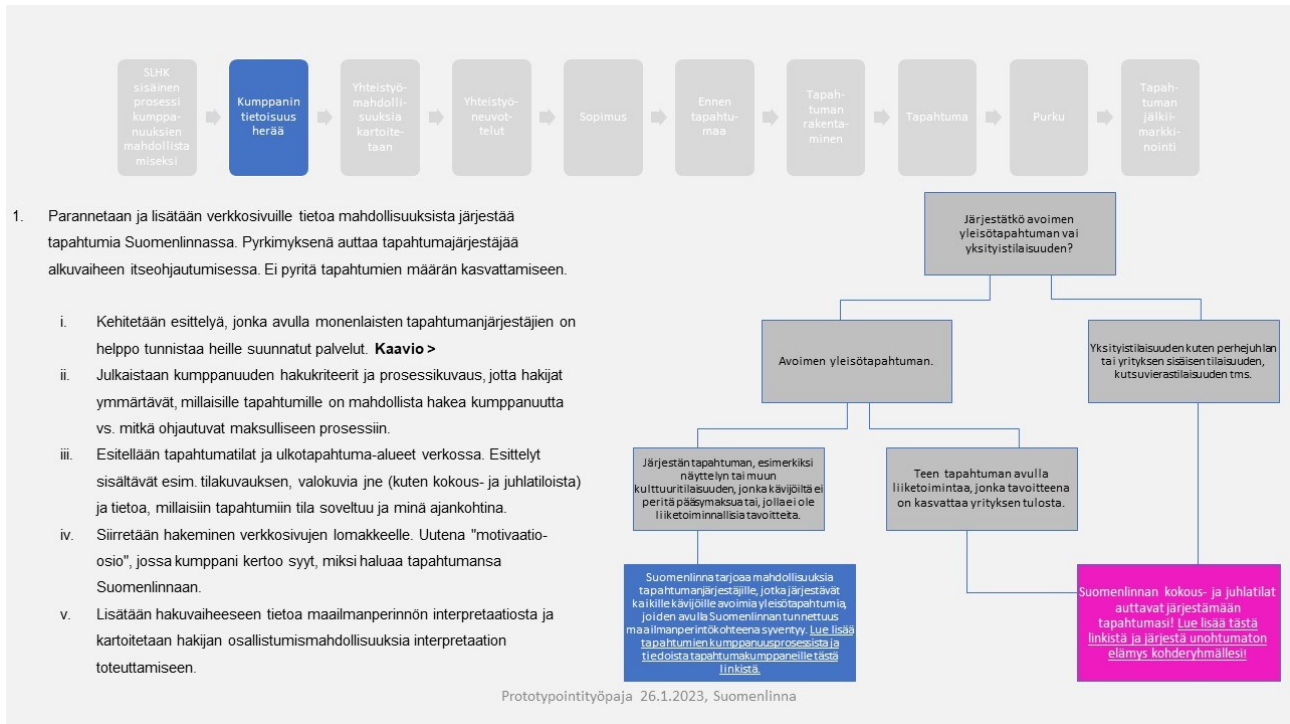
muutoksena pääotsikkotasolle prototyyppiin yhdistettiin kaksi prosessin vaihetta: yhteistyömahdollisuuksien kartoitus ja yhteistyöneuvottelut. Ne niputettiin prototyypissä yhdeksi prosessin osaksi, joka on nimetty kumppanuushauksi. Vanhat pääotsikkotason vaiheet näkyvät kuvassa 16 sinisellä ja uudistukset vihreällä värillä.



Kuva 16. Kumppanuusprosessin nykytila ja prototyypinnissä käytetty uusi versio pääotsikkotasolla

Ryhmittelin yhdeksän pääotsikkotasoa prototyypointia varten kuudelle PowerPoint-dialle (liite 14), joihin kuhunkin kirjoitin kyseisiin prosessin vaiheisiin kohdistuvat kehitysehdotukset. Jotkut pääotsikoista niputin samalle dialle, koska osaan vaiheista ei kohdistunut ollenkaan tai juuri lainkaan kehitysehdotuksia. Kuitenkin taas osaan pääotsikkotasosta kohdistui lukuisia toimenpiteitä, kuten prosessin alkupäässä ensimmäiseen ja toiseen pääotsikkotasoon, joten näille vaiheille varasin omat diansa.

Kuva 17 on kumppanuusprosessiprototyypistä poimittu pääotsikkotason dia, jossa on esitelty kehitysehdotukset prosessin vaiheeseen kumppanin tietoisuus herää. Kehitysehdotukset ovat tekstimuodossa prosessia kuvaavan janan alla ja kuvan oikeassa reunassa näkyvä kaavio, esittelee kohdan 1.i. tekstin myös havainnollistaen.



Kuva 17. Kumppanuusprosessi-prototyypistä poimittu ote, joka esittelee kumppanin tietoisuus herää -vaiheeseen liittyvät kehitysehdotukset

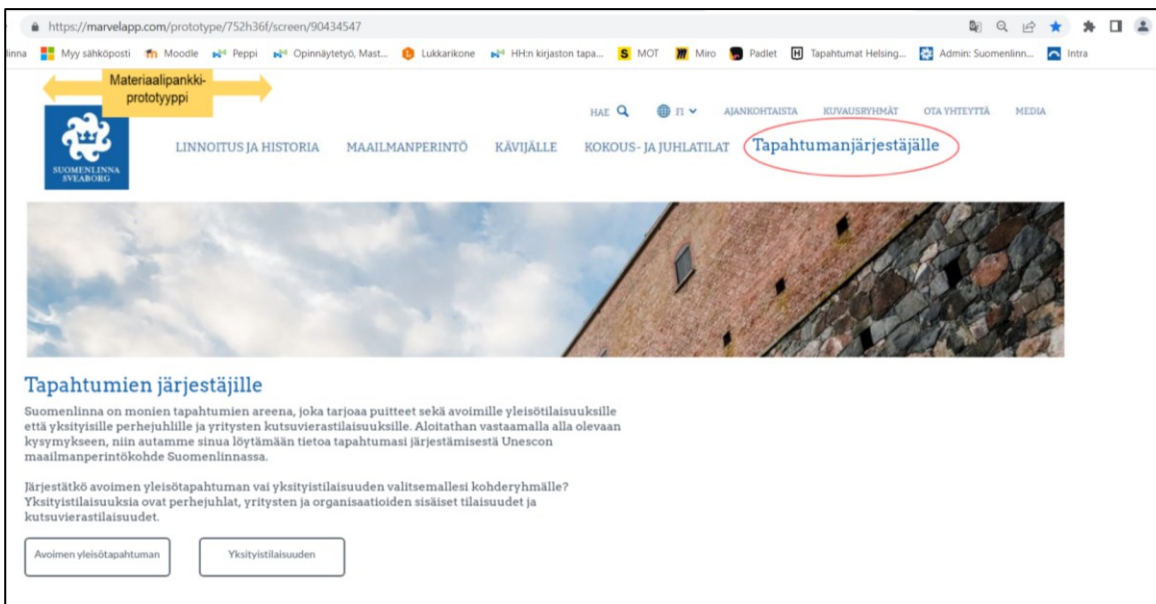
7.5.3 Materiaalipankki

Materiaalipankkiprototyypin idea syntyi useamman haastattelun kommentteista, missä toivottiin tilakansioita tapahtumatilojen esittelyyn, sekä lisää tietoa maailmanperinnöstä ja interpretaatiosta tapahtumajärjestäjille. Haastatteluissa kävi ilmi, että osa olemassa olevista maailmanperintöä tai Suomenlinnaa esittelevistä aineistoista ja materiaaleista ei ole tuttuja käyttäjille, kuten Rakennusten historia kartta, joten niiden tunnetuksi tekemiselle nähtiin myös lisätarvetta. Materiaalipankin avulla tiedot löytyisivät yhdestä paikasta ja tukisivat sekä tapahtumajärjestäjää tapahtumien suunnittelussa että hoitokunnan tapahtumahenkilöstöä työnsä hoitamisessa.

Materiaalipankkiprototyypissä huomioitiin sekä potentiaalinen tapahtumakumppani, joka vasta harmitsee tapahtuman järjestämistä Suomenlinnaan että toimija, jolla on jo kumppanuussopimus hoitokunnan kanssa. Näin ollen sama pohjatyö tukisi molempien kohderyhmien palvelemista. Sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen kirjautuminen materiaalipankkiin syventäisi sopimusikumppanin tiedonsaantia entisestään tarvittavin osin.

Verkkosivuehdotusten havainnollistamiseen voidaan käyttää Wireframing menetelmää. Wireframet, eli rautalankamallit ovat yksinkertaistettuja näkymiä verkkosivuista, jotka havainnollistavat mahdollisen sivun asettelun, käyttöliittymän ja navigoinnin aidon oloisissa olosuhteissa. Ensiversiot voi piirtää paperille ja niistä voi jatkojalostaa aidon näköisiä näkymiä erilaisilla verkkosovelluksilla.

(Curedale 2018, 397.) Hyödynsin prototyypin rakentamiseen Marvelapp-sovellusta. Verkossa toimivaan Marvelappiin voi havainnollistaa verkkosivujen näkymiä tuomalla kuvia, tekstejä ja logoja ja rakentamalla kuvitteellisia siirtymiä eri sivujen tai sivun osien välille. (Marvel, 2023). Kuvassa 18 esitellään tapahtumakumppanuusprosessin toiseen pääotsikkovaiheeseen kumppanin tietoisuus herää -kehitettyä materiaalipankin aloitussivua, joka voitaisiin lisätä verkkosivuille auttamaan potentiaalisia tapahtumanjärjestäjäkumppaneita löytämään heille kohdennettua tietoa tapahtumien järjestämisestä. Kuvassa näkyvän punaisen ringin sisällä oleva otsikko on prototyypiin tuotu ehdotus verkkosivuille lisättävästä osiosta, ja kuvan alapuolella olevat tekstiluonnokset havainnollistavat sitä, kuinka erilaisissa tapahtumanjärjestämisen tarpeissa hoitokuntaa lähestyvät asiakkaat voisivat itseohjautuen saada lisätietoja tapahtumien järjestämisestä Suomenlinnassa.



Kuva 18. Marvelapp-sovellukseen prototypointia varten luotu ehdotus uudesta sisällöstä Suomenlinna.fi -verkkosivuille

Kaikki materiaalipankki-prototyypin testaamiseen luodut sivut esitellään liitteessä 15.

7.5.4 Prototyyppien testaaminen käyttäjillä

Järjestin prototypointityöpajan 26.1.2022 Suomenlinnassa. Työpajaan oli kutsuttu kaikki aiemmin haastatellut henkilöt, sekä kaksi lisähenkilöä hoitokunnasta, jotka osallistuvat myös kumppanuusprosessiin osana omaa työtään. Lisähenkilöt haluttiin kutsua siksi, että tammikuun 2023 aikana hoitokunnan maailmanperintöpalvelut tiimissä oli avattu keskustelu tapahtumakoordinaattorin ja kokous- ja juhlatilojen henkilökunnan yhteistyön syventämisestä tapahtumatilojen käytön kehittämiseksi. Tämä muutos voisi vaikuttaa myös opinnäytetyön kehittämistuloksiin ja siksi näiden henkilöiden osallistaminen tässä kohtaa oli perusteltua. Työpajaan osallistui lopulta 5 henkilöä

hoitokunnasta, jotka edustivat kahta eri kumppanuusprosessiin osallistuvaa yksikköä, maailmanpe-rintöpalveluita ja restaurointiyksikköä. Yhtään tapahtumakumppaneiden edustajaa ei pystynyt osal-listumaan työpajaan kutsuista huolimatta. Asiakaslähtöisyyden toteutumisen vuoksi tapahtuma-kumppaneiden edustajia haluttiin kuitenkin myös osallistaa prototyypointiin, ja heille järjestettiin omat erilliset tapaamisensa 3. ja 6.2.2023. Näissä kahdenkeskisissä tapaamisissa Teams-palave-reissa kolme joulukuussa haastateltua tapahtumakumppaneiden edustajaa, sai testata ja kommentoida hoitokunnan testaamisen tulosten perusteella paranneltuja prototyypin seuraavia, 2.0, ver-sioita.

Työpajassa käytettiin kolmea eri osallistamismenetelmää, yhtä kuhunkin prototyyppiin. Prototyypoin-tityöpajassa käytetyt esittely- ja ohjeistusdiat ovat liitteenä 16, ja ne esittelevät, miten työpajassa edettiin johdannosta ohjeistuksen kautta prototyypointiin. Prototyyppejä testattiin yksi kerrallaan aloittaen hakuprosessin uudistamisen prototyypistä, jatkaen koko kumppanuusprototyypin testaa-miseen ja lopuksi materiaalipankin testaamiseen. Ensimmäinen prototyyppi esiteltiin kokonaisuudessaan testajille, jonka jälkeen testaajat saivat kahdessa pienryhmässä keskustella esittelystä prototyypistä 15 minuuttia ja kirjata samalla kommenttinsa tyhjälle paperille. Molempien pienryh-mien tuli myös muodostaa ryhmäkohtainen mielipide, kannattaako esitettyä uudistusta kehittää edelleen tavoitteena sen käyttöönotto vai pysyä nykyisessä mallissa. Pienryhmätyöskentelyn jäl-keen ryhmät esittelivät kommenttinsa koko ryhmälle.

Toisessa prototyypissä, missä testattiin koko tapahtumien kumppanuusprosessin kohdistuvia kehi-tysehdotuksia, osallistujille esiteltiin otsikkotasoiset kehitysehdotukset vaiheittain siten, että koko viiden hengen testiryhmä kuuli yhden vaiheen kerrallaan. Jokaisen vaiheen jälkeen koko ryhmä keskusteli yhdessä kyseisen vaiheen ehdotuksista, ja edellisessä prototyypissä valittujen pienryh-mien kirjurit kirjasivat omien ryhmiensä kommentit erillisille lomakkeille, joissa näkyi prosessin (liite 14) mukaiset vaiheet omilla sivuillaan pääotsikkotasolla ja tyhjä tila kommentteille.

Kolmatta eli materiaalipankkiprototyyppeä testattiin pareittain, mutta koska osallistujia oli 5, yksi henkilö vastasi itsenäisesti testikysymyksiin. Ennen materiaalipankin esittelyä, pareille ja yksittäi-selle henkilölle annettiin roolit. Roolit olivat yksinkertaistettuja versioita (liite 17) kumppanuusper-soonista, jotka on esitelty alaluvussa 7.2.3. Parien ja yksittäisen henkilön täytyi vastata materiaali-pankkiehdotuksiin annetussa roolissaan, ja kirjata kommenttinsa esitetyistä ehdotuksista erillisille lomakkeille (liite 18). Lopuksi kommentit esiteltiin kaikille testajille. Lomakevastausten lisäksi kaikki ryhmäkeskustelut myös tallennettiin ääninauhoiksi, jotta niihin pystyttiin palaamaan myös prototyypointityöpajan jälkeen.

7.5.5 Prototointikierroksen palautteiden purku

Testaajat kirjasivat prototypoinnin aikana kommentit ja palautteet itse erillisille lomakkeille. Kuvassa 19 näkyy ote hakuprosessiprototyypin täytetystä kommentointilomakkeesta, missä lomakkeelle lisätty näyttökuva prototyypistä auttoi kommentointia testitilanteessa.

PROTO 1, Ryhmän kokoonpano: _____

Mikä toimenpide	Ajankohta	Osallistuvat tahot
Verkkosivuille luodaan esittelyosio hakuprosessista ja hakukriteereistä sekä laaditaan tapahtumatiloille omat esittelynsä (kuten kokous- ja juhlatiloilla), minne tapahtumanjärjestäjät ohjataan perehtymään aihepiiriin.	Jatkuva ylläpito	Tapahtumakoordinaattori ja viestintäasiantuntija
Avoimet näytöt tiloissa kaikille kiinnostuneille tapahtumanjärjestäjille	Joulukuu ja toukokuu	Tapahtumakoordinaattori ja tilavuokra
Hakuaika	Tammikuu	Tapahtumakoordinaattori
Hakemusten käsittely ja päätöksenteko SLHK:ssa	Helmi- ja tammikuu	Käsittelyssä MPP:n kehittämisspäälikkö ja tapahtumakoordinaattori, Rest:stä yksikön päällikkö + maisema-asiantuntija, KP:sta nimetyt työnjohtajat
Ilmoitukset päätöksistä hakijoille	Helmi- ja tammikuun vaihe	Tapahtumakoordinaattori
Sopimusneuvottelut	Huhti- ja kesäkuu	Tapahtumakoordinaattori + ao. hlöt yksiköistä
Tapahtumien toteutusajaksi	Aikaisintaan 6 kk ja viimeistään 3 v päätöksenteosta. Esim. haettaessa 2023 tammikuussa, tapahtuman toteutus ajalla syyskuu 2023 – helmikuu 2026.	

Kommentit:

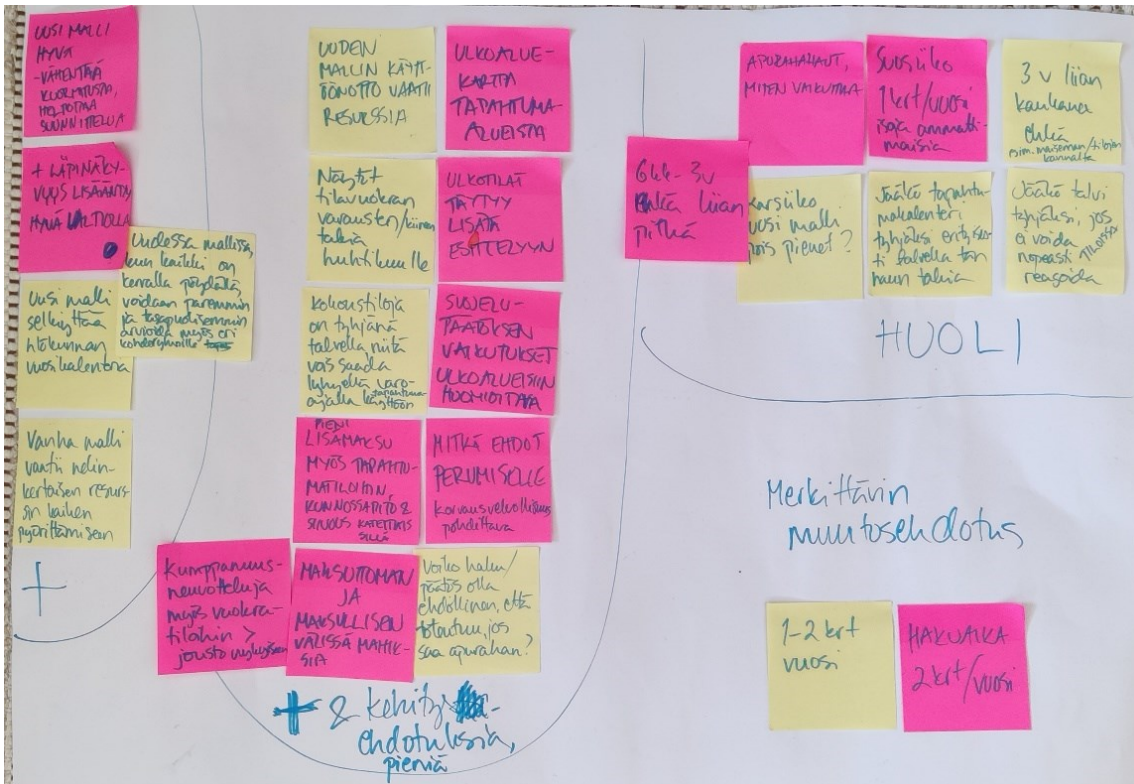
uudistus
Nyt tapahtumatilat → muutuu uudetilat
Huomioitava uusi suojelupäätös → sen vaikutukset eteen maisema-alueisiin
Pitäisikö määrittellä valmiiksi ne uudet alueet joita voidaan käyttää tapahtumissa / ei voi ollaakaan käyttää tapahtumissa
→ Näin ohjeistaminen helpompaa

Toteutusajaksi
Onko kukaan pitänyt aikaperspektiiviä? Voi tulla yllättäviä tai vaihtelevia johtuvia muutoksia muutokseen suunniteltuun korjausohjelmaan onko nski tapahtumanjärjestäjälle / korvausvelvollisuus jos joudutaan peruuttamaan

Hakuaika
Entä jos osakin 2krt/v? Suosikko tämä 1krt/v isojen ammattimaisista tapahtumien toteuttajista?

Kuva 19. Ote testaajien täyttämästä hakuprosessiprototyypin kommentointilomakkeesta

Lisäksi tallentamani nauhoitteet tukivat epäselviä tai lomakkeille kirjaamattomia kommentteja. Kirjasin ensimmäisestä eli hakuprosessin uudistus prototyypistä lomakkeilla ja ääninauhoilta poimitut kommentit samankaltaisuuskaavion avulla post-it lapuille isolle kanvakselle (kuva 20). Eri pienryhmien vastaukset voi kuvassa erottaa eri värisistä post-it lapuista.



Kuva 20. Työpajan hakuprosessi-prototyypin kommenttien purku samankaltaisuuskaaviolla

Prosessikuvausprototyypin kommentit kirjasiin suoraan prosessikuvausprototyypin esittelydi-
oille PowerPointiin ja tallensin niistä prototyypiversion 2.0 (kuva 21). Kuvassa työpajassa saatujen
kommenttien pohjalta tehdyt muutokset näkyvät sinisellä värillä. Tätä prototyyppiä testattiin siten,
että kaikki työpajaan osallistuneet saivat kommentoida ja antaa kehitysehdotuksia prototyyppiin yh-
dessä yhteisessä keskustelussa, joten versioon 2.0 päätyneet muutokset, olivat koko viiden hen-
gen testiryhmän yhteisen näkemyksen mukaisia.

Uudistuva hakuprosessi			Kumppanuushaku-prototyyppi 2.0
Nykyinen prosessi	Ehdotus uudesta prosessista	Ajankohta	
Tapahtumanjärjestäjä saa tietoa soittamalla, sähköpostitse ja muista kanavista. Tietoa ei ole tarjolla kattavasti verkossa tiloista, prosessista, kriteereistä.	Verkkosivuille luodaan esittelyosio hakuprosessista ja hakukriteereistä sekä laaditaan tapahtumatiloilte + ulkotapahtuma-alueille omat esittelynsä (kuten kokous- ja juhlatiloilla), minne tapahtumanjärjestäjät ohjataan perehtymään aihepiiriin.	Jatkuva ylläpito	
Tutustuminen tiloihin projektikohtaisilla yksityisnäytöillä.	Avoimet näytöt tiloissa kaikille kiinnostuneille tapahtumanjärjestäjille	Joulukuu ja toukokuu	
Jatkuva haku, 365 päivää vuodessa.	Määritellyt hakuajat 2 kertaa vuodessa	Tammikuu ja elokuu	
Hakemusten käsittely ja päätöksenteko <u>SLHK:ssa</u> case by case	Kaikkien hakemusten käsittely ja päätöksenteko <u>SLHK:ssa</u> keskitetysti ilmoitettuna ajankohtina	Helmikuu ja syyskuu	
Ilmoitukset päätöksistä hakijoille case by case	Ilmoitukset keskitetysti, avoimuus ja läpinäkyvyys korostuu	Maaliskuun alku ja lokakuun alku	
Sopimusneuvottelut case by case pitkin kalenterivuotta	Sopimusneuvottelut case by case määriteltynä ajankohtana	3 kk aikana päätöksestä eli maaliskuu-touko ja loka-joulukuu	
Tapahtuman toteutusaika milloin tahansa tulevaisuudessa	Tapahtuman toteutusaika sidottu hakuaikaan eli aikaisintaan 6 kk ja viimeistään 2 v päätöksenteosta.	Esim. haettaessa helmikuussa 2023, tapahtuman toteutus ajalla syyskuu 2023 – helmikuu 2025.	

Kuva 21. Hakuprosessi-prototyypin versio 2.0 työpajasta saaduilla kommentteilla edelleen kehitettynä

Materiaalipankkiprototyyppiin liittyvät kommentit työpajasta purin lomakkeilta sekä ääninauhalta tekstimuodossa Word-dokumenttiin (liite 19) ja kumppanitestaajien kommentit tästä prototyypistä liitin saman Word-dokumentin jatkoksi. Liitteellä näkyy eroteltuna 26.1. työpajan ja kumppaneille järjestettyjen erillisten prototyyppitapaamisten kommentit päivämääräkohtaisina kirjauksina.

7.5.6 Prototypoinnin vaikutukset kehittämisehdotuksiin

Prototyyppikierron tuloksina saatiin paljon kommentteja, joista osa vahvasti tehtyjen kehitysehdotusten olevan jo pitkälti valmiita, mutta osa kommentteista tulisi johtamaan prototyyppien edelleen kehittämiseen. Prototyyppi osoitti, että hakuprosessin muutos jatkuvasta hausta kerran vuodessa tapahtuvaksi olisi liian radikaali muutos ja vaatisi lisää pohdintaa ja yksityiskohtien suunnittelua, jotta malli olisi sekä asiakaslähtöisempi että antaisi organisaatiolle parempia mahdollisuuksia valita Suomenlinnaa parhaiten palvelevia tapahtumaehdotuksia. Toiseen prototyyppiin, kumppanuusprosessi, testaajat antoivat myös parannusehdotuksia ja joissain kohdissa he pohtivat ääneen jatkoseuraamuksia siitä, mihin muutos johtaisi, mikäli kehitysehdotus vietäisiin läpi sellaisenaan. Materiaalipankkiprototyyppi sai myös hiukan erilaisia kommentteja riippuen testaajan roolista, eli mitä kolmesta kumppanuuspersoonasta kukin edusti ja tämän takia myös sitä tulisi kehittää kommenttien perustella. Testaajilta tuli siis ehdotuksia prototyyppien jatkojalostamiseksi ja he myös perustelivat tarkkaan, miksi ehdotuksia tulisi vielä pohtia ennen etenemistä.

Työpajan kaikki kommentit olivat luettavissa lomakkeilta ja niiden, sekä ääninauhoilta tarkistettujen kommenttien perusteella tein muutokset sekä hakuprosessi- että kumppanuusprosessiprototyyppeihin. Toinen prototypointikierros järjestettiin tapahtumakumppaneille, missä hyödynnettiin nyt jo kerran jalostettuja prototyyppejä. Tämä kierros toteutettiin Teams-palaverissa, koska fyysiset tapaamiset tapahtumakumppaneiden aikataulujen tai fyysisen sijainnin vuoksi olivat mahdottomia järjestää opinnäytetyön etenemisen kannalta kohtuullisessa aikataulussa. Teams-tapaamisissa prototypointi voitiin kuitenkin toteuttaa samalla tavalla kuin live-tapaamisessa, ja koska tunsin jo testaajat aiemmista yhteyksistä, virtuaalitapaamiset eivät vaikuttaneet testaamiseen tai tuloksiin heikentävästi.

Ensimmäisen työpajassa toteutetun prototypointikierroksen jälkeen totesimme toimeksiantajan kanssa lyhyessä palautekeskustelussa, että koska kumppanuusprosessiprototyypin kehitysehdotukset kohdistuisivat hoitokunnan työhön, eivätkä juuri lainkaan kumppaneiden osallistumiseen prosessissa, ja myös koska testatut kehitysehdotukset pelkästään sekä parantaisivat kumppanin kokemusta prosessista että osapuolten vuorovaikutusta, tätä prototyyppiä ei tarvitsisi testata kumppanilla. Kukin kolmesta kumppanitestaajasta testasi tunnin kestävässä tapaamisissamme lopulta siis vain kahta prototyyppiä, hakuprosessia ja materiaalipankkia.

Hakuprosessiprototyyppi sai kumppaneilta hyväksyviä kommentteja, mutta keskusteluissa tuotiin myös esiin varteenotettavia kommentteja siitä, miten liian kaavamainen tai liian rajoittava aikataulu, voisi johtaa vain tietynlaisten tapahtumakumppaneiden kiinnostukseen tapahtumanjärjestämisestä Suomenlinnassa. Nämä kommentit johtivat prototyypin uudelleen pöytäämiseen, ja tarve niiden jatkokehittämiselle oli vielä kumppanikommenttienkin jälkeen ilmeinen.

Materiaalipankkiprototyyppi sai kumppanitestaajilta erittäin positiivisen vastaanoton ja siihen kohdistui kumppaneilta vähemmän kehittämisvaatimuksia kuin hakuprosessiprototyypille. Materiaalipankkiin liittyvät kommentit liittyivät sen visuaalisuuteen tai sanamuotojen hienosäätöön käyttäjäkokemuksen kehittämistarkoituksessa, mutta kumppanit kokivat materiaalipankin jo tässä versiossa erinomaisena kehitysehdotuksena sekä prosessin että interpretaation toteuttamisen kannalta.

Kumppaneiden testaamisen jälkeen prototyyppeihin tehtiin vielä kerran muutokset, jonka jälkeen esittelin muutetut versiot toimeksiantajalle Teams-palaverissa 10.2.2023. Toimeksiantaja kommentoi joitakin yksityiskohtia kehittämis ehdotuksissa, mutta piti niitä tässä vaiheessa hyvin soveltuvina hoitokunnan tarpeisiin ja opinnäytetyön tavoitteisiin. Opinnäytetyön lopulliset kehittämis ehdotukset on esitelty kappaleessa 9.

Prototypointi on ehdottomasti tärkeä vaihe asiakaslähtöisen sekä kumppanuuksiin perustuvan opinnäytetyön prosessissa. Prototypoinnin aikana annettiin lukuisia kehitysehdotuksia, joita ilman

kehitysehdotukset eivät olisi toteuttaneet asiakaslähtöisyyden ja kumppanuuden henkeä, ja ne olisi ensimmäisessä muodossaan koettu sekä kumppanin että osittain myös organisaation puolella yksipuolisiksi ja organisaation sisältä tuleviksi, tai osa niistä olisi herättänyt vääriä johtopäätöksiä kumppanikohderyhmissä. Näiden havaintojen vuoksi jokaiseen prototyyppiin tehtiin muutoksia ensimmäisen ja toisenkin testikierroksen jälkeen. Myös toimeksiantajan osallistaminen prototyypin kommentaareista johdettujen kehittämissuositusten valintaan on tärkeää, koska tässä vaiheessa kehittämistä tulee ottaa huomioon ehdotusten toteuttamisen realiteetit kohdeorganisaatiossa. Lopulliset kehittämissuositukset ovat näin ollen asiakaslähtöisempiä, paremmin kumppanuuksia tukevia ja realistisemmin toteutuskelpoisia, kuin niiden ensimmäiset versiot.

7.6 Toteuttaminen

Toteuttamisvaiheessa palvelumuotoiluprojektin aikana syntyneet tarkkaan valikoidut ja testatut kehittämissuositukset viimeistellään kokonaisuuksiksi, esitellään ja viedään tuotantoon. Toteuttamisvaihe antaa myös ohjeet ja tarkat toteutussuunnitelmat mahdolliselle myöhemmälle toteuttamiselle. Seikkaperäiset palvelukuvaukset ja liiketoimintasuunnitelmat sekä erilaiset yksityiskohtaiset ohjeistukset ja mallit ovat tyypillisiä toteuttamisvaiheen menetelmiä, joiden avulla kehitysehdotukset voidaan organisaatiossa toteuttaa. Palvelun kehittäminen ei kuitenkaan pääty tähän vaiheeseen, vaan sitä tulee jatkaa toteuttamisvaiheen jälkeenkin. (Moritz 2005, 144–145.) Tämän opinnäytetyön aikana ei edetä toteuttamiseen, vaan opinnäytetyö rajautuu seikkaperäisiin kehittämissuosituksiin tapahtumien kumppanuusprosessin ja maailmanperinnön interpretaation kehittämiseksi, jotka on esitelty kappaleessa 9, alaluvussa 9.2.

Opinnäytetyössä annetut kehittämissuositukset eivät ole toisistaan riippuvaisia vaan toisiaan tukevia, joten hoitokunta voi tehdä päätöksiä kunkin kehittämissuosituksen edistämisestä tuotantovaiheeseen erillisesti ja vallitsevaan tilanteeseen soveltuvin osin. Esimerkiksi resurssit tai tarve suunnitella yksittäisten ehdotusten toimeenpanoa voivat vaikuttaa kehittämissuositusten käyttöönoton aikatauluun. Kehittämissuositusten läpiviennin tulee sovitaa hoitokunnan toimintasuunnitelmaan, varata aikaa ja nimetä vastuhenkilöt kehittämissuositusten toteuttamiselle. Vaikka kehittämissuositukset ovat keskeisesti tapahtumakoordinaattorin työhön liittyviä, on monilla ehdotuksilla vaikutusta muiden hoitokunnan työntekijöiden työn suunnitteluun ja toteuttamiseen. Siksi kehittämissuositusten läpiviennistä päättäminen ja läpiviennin toteutus eivät voi olla vain tapahtumakoordinaattorin vastuulla.

8 Työn tulokset

Lähtökohta opinnäytetyön aiheen synnylle oli tapahtumakoordinaattorina kokemani haasteet kumppanuusprosessissa ja se, miten niitä voisi kehittää. Opinnäytetyötutkimuksen päätavoite oli selvittää, miten yleisötapahtumien kumppanuusprosessia ja maailmanperinnön interpretaatiota kumppanuustapahtumissa voidaan kehittää Suomenlinnan hoitokunnassa. Päätavoitteen saavuttamiseksi muodostin kolme alatavoitetta. Alatavoitteiden selvittämisestä syntyneet tutkimustulokset on esitelty alaluvuissa 8.1–8.3. Vastaukset päätavoitteeseen on kiteytetty alalukuun 8.4.

Teoreettinen viitekehys tukee tehtyjä löydöksiä ja myöhemmin kappaleessa 9 esiteltävät kehittämiss ehdotukset perustuvat sekä viitekehysten mukaiseen tutkimustietoon että opinnäytetyön empiriaan. Organisaatiota ja kumppaneita läpi kehittämisprojektin osallistava palvelumuotoiluun perustuva kehittämistapa varmistaa sekä kehittämisehdotusten käyttäjälähtöisyyden että soveltuvuuden organisaation tavoitteisiin.

8.1 Yleisötapahtumien kumppanuusprosessi

Opinnäytetyön ensimmäisenä alatavoitteena oli selvittää, miten yleisötapahtumien kumppanuusprosessi koetaan hoitokunnassa ja ulkoisten tapahtumakumppanien näkökulmasta. Tutkimus osoitti, että kumppanuusprosessi kokonaisuutena ja siihen kuuluvien vaiheiden osalta on sekä hoitokunnan edustajille että kumppaneille osittain epäselvä. Kumppanuusprosessi näyttäytyy kumppanille osin epämääräisenä sarjana tapahtumia, joiden kautta kumppanin toteuttama tapahtumatuotanto Suomenlinnassa mahdollistetaan. Kuitenkaan tämän sarjan vaiheita tai prosessia kokonaisuudessaan ei avata selkeästi kumppanille prosessin missään vaiheessa. Myös osa hoitokunnan henkilökunnasta ei tunne prosessiin kuuluvia vaiheita ja sisältöä tai prosessi ei näyttäydy heille yhtenäisenä kokonaisuutena.

Niiden henkilöiden toimesta, jotka tapahtumien kumppanuusprosessiin hoitokunnasta osallistuvat, kumppanuusprosessiin koetaan kohdistuvan paljon kehittämistarvetta. Tutkimuksessa kävi ilmi, että tapahtumien kumppanuusprosessiin eri tehtävissä resursoitu aika on vähäinen, tai sitä ei välttämättä edes ole resursoitu. Tämä johtaa joissain prosessin vaiheissa tilanteisiin, missä hoitokunta ei ajan puutteen vuoksi pysty toteuttamaan kumppanuussopimuksilla luvattuja toimenpiteitä, kuten markkinointiviestintää, tai esimerkiksi tiloihin liittyvät kumppanin kanssa yhteiset katselmuksat jäävät toteuttamatta. Kuvattu tilanne yhteisten katselmusten puutteesta johtaa siihen, ettei hoitokunta tiedä, miten kumppani on tilassa toiminut. Hoitokunnan edustajat myös kokevat, ettei tapahtumakumppanuuksiin liittyviä tehtäviä voida suunnitella tai ajoittaa kalenteriin, koska kumppanuustapahtumat eivät näy selkeästi osan työntekijöistä työnkuviissa. Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että hoitokunnan henkilökunnalla on puutteita toistensa työtehtävien tuntemuksessa tai muissa prosessin

läpivientiin vaikuttavissa tiedoissa, mikä voi aiheuttaa epäselvyyttä tai viivytystä kumppanuusprosessin läpiviennissä. Kumppanuusprosessin liian yksinkertainen esittäminen ja puutteet prosessiin kuuluvien vaiheiden kuvaamisesta eivät tee prosessia ja sen vaiheita näkyväksi, mikä vaikeuttaa työn suunnittelua ja ennakoimista hoitokunnassa. Myös puuttuvat tiedot tapahtumailmoista, joita kumppanit ilmoittavat tapahtumansa tuottamiseksi välttämättä tarvitsevat, aiheuttavat lisätyötä useissa prosessin vaiheissa, kun tietoja kasataan ja lähetetään kumppaneille tarve- ja tapahtumakohtaisesti.

Kumppanin puolella prosessi koetaan kuitenkin yleisesti hyväksi siihen liittyvästä epätietoisuudesta huolimatta. Kumppanit kuvaavat hoitokunnan huolehtivan prosessista sujuvasti ja hoitokunnan koetaan suhtautuvan kumppaneihin kiinnostuksella ja kumppaneiden toiveita huomioiden. Kumppanit kokevat kehittämisen tarvetta yksittäisiin prosessin vaiheisiin, kuten tapahtuman jälkeisiin palautteenannon käytäntöihin liittyen sekä koko prosessin läpäisevään hoitokunnan ja kumppanin väliseen viestintään liittyen. He eivät pidä näitä kehittämisen tarpeita kuitenkaan kriittisinä tai välttämättöminä kumppanuuden toteutumiseksi, vaan ennemminkin toteutuessaan prosessia positiivisella tavalla kehittäviksi. Kumppanit kokevat hoitokunnan tuen tapahtumille ilmaisten tilojen muodossa erittäin positiiviseksi ja tästä syystä he eivät koe puutteita kumppanuudessa niin merkittäviksi, että ne vaarantaisivat kumppanuuden tai tapahtumien toteutumisen. Kuitenkin tutkimuksen mukaan puutteet tilojen kunnossa ja hoitokunnan vähäiset toimet tilojen kunnan parantamiseen aiheuttavat harmia ja lisäselvittämistä tapahtumanjärjestäjille, ja niiden koetaan olevan epäsuhtadassa sen suhteen, että Suomenlinna on maailmanperintökohde, joka esittelee tilojaan tapahtumakäyttöön soveltuvina. Esimerkkejä tiloihin liittyvistä puutteista ovat esimerkiksi rikkiäiset kalusteet, pitkään epäkunnossa ollut tai tarkoitukseen soveltumaton hissi, tiloista puuttuvat siivousvälineet, huonoksi koettu siivouksen taso tai vaikeus tavoittaa ylläpidosta vastaavia henkilöitä tilojen käytön aikana.

8.2 Maailmanperinnön interpretaation toteutuminen kumppanuustapahtumissa

Opinnäytetyön toinen alatavoite oli selvittää, miten maailmanperinnön interpretaatio toteutuu kumppanuustapahtumissa. Tutkimuksen aikana kävi ilmi, että interpretaatio on käsitteenä vieras osalle hoitokuntalaisista, jotka osallistuvat tapahtumien kumppanuusprosessiin, mutta erityisesti kaikille haastatetuille kumppaneille. Kumppaneiden mukaan he eivät ole kohdanneet prosessin aikana interpretaatiokäsitteen tai sen merkityksen selittämistä, eivätkä he ole ymmärtäneet interpretaation osallistumisen olevan heidän vastineensa ilmaisista tiloista. He kertoivat saaneensa kumppanuusprosessin aikana hoitokunnan toimesta maailmanperintötietoutta sen osalta, että Suomenlinna on maailmanperintökohde, ja minkälaisia seuraamuksia siitä aiheutuu tapahtumanjärjestäjille. Hoitokunta keskittyy viestinnässään ohjeiden ja rajoitusten kerrontaan, joilla pyritään estämään

maailmanperinnön vahingoittumista. Tällaista esittelyä kumppanit saavat hoitokunnalta yhteisissä tapaamisissa sekä muodollisten asiakirjojen, kuten yhteistyökumppanuuden hakulomakkeen ja yhteistyösopimuksen muodossa. Tätä voidaan kuvata ennemminkin sopimuskumppanille kerrottavien maailmanperintökohteessa toimimisen ehtojen esittelynä kuin maailmanperinnön interpretaationa.

Tapahtumakävijöiden eli tapahtumien loppukäyttäjien kohtaama interpretaatio välittää myös ymmärrystä siitä, miten tapahtumakumppani on kohdannut interpretaatiota kumppanuusprosessin aikana, sillä tapahtumakumppani vastaa tapahtumaviestinnästä tapahtumakävijöille. Hoitokunnan haastateltavien mukaan tapahtumakävijä kohtaa maailmanperinnön interpretaatiota tapahtumissa sattumanvaraisesti. Jos tapahtumakävijä provosoituu positiivisesti käynnillään Suomenlinnassa maailmanperinnöstä, hän saattaa törmätä interpretaatioon opasteissa, opastuksilla tai muuten sattumanvaraisesti käyntinsä aikana, mutta varsinaisen tapahtumaosallistumisen yhteydessä, tapahtumakävijän ei uskota kohtaavan suunniteltua interpretaatiota. Tapahtumakävijän kohtaama, tapahtumakumppanin toteuttama interpretaatio kumppanuustapahtumissa on siis hoitokunnan näkökulmasta epäselvää, tai hoitokunta epäilee sen jäävän pääosin toteutumatta.

Interpretaation käsitteen ymmärryksen jälkeen kaikki haastatellut tapahtumakumppanit ymmärsivät kumppanin osallistumisen maailmanperinnön interpretaatiotyöhön olevan hoitokunnalle ja Suomenlinnalle tärkeä tapahtumakumppanuuksien vastine. Haastatelluista kumppaneista jokainen toteusi, että he ovat tavalla tai toisella toteuttaneet maailmanperinnön interpretaatiota tapahtumissaan tietämättään. Tämä kävi ilmi myös dokumenttianalyysistä. Interpretaatioon liittyvä paikan henki välittyy Suomenlinnan tilojen ja miljööön kautta poikkeuksetta, mikä johtaa tapahtumakumppanin toimimaan automaattisesti, vaikkakin tiedostamatta, maailmanperinnön interpretaation toteuttajana. Esimerkkejä interpretaation toteutumisesta tapahtumakumppanin toiminnassa ovat tapahtumien juonoissa ja puheissa esiin tuotu Suomenlinnan maailmanperintökohteus ja sen yhteydessä mainitut tilat ja ympäristö sekä muuhun tapahtumaviestintään esimerkiksi sosiaalisissa medioissa upotettu maailmanperintöviestintä. Sekä haastattelujen että dokumenttianalyysin perusteella maailmanperinnön interpretaatiota toteutuu tapahtumissa Suomenlinnan interpretaatiosuunnitelman pääteeman osalta sekä lisäksi niiden alateemojen osalta, jotka suoraan liittyvät järjestettävään tapahtumaan tai tapahtumapaikkaan. Jos esimerkiksi tapahtuma järjestetään Suomenlinnan kuivatelakan alueeseen kuuluvan Levyhallin alueella, on telakkaan liittyvän alateeman sisällön käyttö osana tapahtumakumppanin toteuttamaa tapahtumaviestintää, ja näin ollen maailmanperinnön interpretaation toteuttamista, todennäköistä. Vastaavasti, mikäli tapahtumakumppanit tekevät yhteistyötä tapahtumiensa toteuttamisessa Suomenlinnan paikallistoimijoiden kanssa, toteutuu interpretaation alateema elävä kaupunginosa tapahtumakumppanin viestinnässä.

Osa kumppaneista toteaa Suomenlinnan olevan heidän tapahtumalleen ainoa mahdollinen tapahtumapaikka siksi, että se on ollut tapahtuman inspiraation lähde, tai muuten erityistä lisäarvoa tapahtumalle tuova tekijä. Tapahtumakumppaneilla on olemassa luontainen arvostus Suomenlinnaa kohtaan, ja he pitävät kohdetta erityisenä ja uniikkina tapahtumapaikkana. He hyödyntävät Suomenlinnan tilojen, miljööän tai ambienssin heihin itseensä luomaa vaikutusta tapahtumiensa markkinoitviestinnässä. He eivät kuitenkaan hyödynnä Suomenlinnan maailmanperintökohteutta, maailmanperinnön interpretaatiota tai kumppanuuttaan maailmanperintökohteen hallinnoijan kanssa tapahtumiensa arvon tuotannossa, tapahtumaviestinnässään tai muiden kumppanuuksien luomisen tukena kovin suunnitelmallisesti tai laajasti. He eivät pysty hyödyntämään näitä tapahtuman lisäarvon tuottajana, koska he eivät tunne maailmanperintökohdetta, sen tarinoita tai interpretaation sisältöjä.

Haastattelujen ja dokumenttianalyysin perusteella Suomenlinnan interpretaation pää- ja alateemojen kautta tehtävä tarkastelu kumppanuustapahtumissa toteutuvasta maailmanperinnön interpretaatiosta on liian perusteellinen ja syvälinen. Koska pelkästään interpretaatio käsitteenä on vieras osalle hoitokuntalaisista, mutta etenkin kaikille tutkimukseen osallistuneista kumppaneista, ei sen merkitystä, käyttöä tapahtumakumppanuuksien vastineena ja vaikutusta tapahtumakävijän kokonaiskokemukseen voida arvioida, ennen kuin interpretaatio käsitteenä on tehty osallisille tutuksi ja ymmärretyksi. Näin ollen maailmanperinnön interpretaation toteutumista kumppanuustapahtumissa voidaan arvioida vain osittain ja Suomenlinnan hoitokunnan määrittelemien interpretaation teemojen käyttöä syvälinen tarkastelematta.

Tutkimuksessa selvisi, että tapahtumat synnyttävät luontaista kiinnostusta Suomenlinnaa ja sen maailmanperintöarvoja kohtaan. Erityisesti uniikit ja historialliset tilat herättävät kiinnostuksen tapahtumakävijöissä ja myös sellaiset tapahtumat, joissa Suomenlinnan erityispiirteet korostuvat, lisäävät kiinnostuksen syntymistä kohdetta kohtaan. Parhaimmillaan tapahtumat tuovat Suomenlinnan vähemmän tunnettuja piirteitä ja ominaisuuksia esiin. Suomenlinna tarjoaa tutkimuksen perusteella arvokkaan lisän tapahtumille, mutta tutkimuksen perusteella minkäänlainen pakotettu maailmanperinnön interpretaation teemojen käyttö kumppanuustapahtumissa, ei tuo lisäarvoa tapahtumille tai auta niiden menestymisessä. Mikäli jotain teemaa painotettaisiin osana tapahtumajärjestäjän viestintää, mutta niin, ettei teeman käyttö olisi lähtenyt tapahtumanjärjestäjän omasta maailmanperinnön interpretaation toteuttamisen halusta, vaan Suomenlinnan hoitokunnan ohjauksesta, ei tällainen interpretaation toteuttaminen johtaisi toivotulla tavalla lisääntyneeseen maailmanperintötietouden lisääntymiseen tai kiinnostukseen tapahtumakävijöissä.

Haastateltujen mielestä interpretaation välittäminen tapahtumakävijälle tapahtumien kautta, voi parhaimmillaan edesauttaa Suomenlinnalle tärkeän asian tai toiminnon elinvoimaisuutta. Eräs

hoitokunnan vastaajista sanoi haastattelussa, että maailmanperinnön interpretaation toteutumisella on parhaat mahdollisuudet silloin, kun tapahtumaa järjestävä kumppani saadaan ymmärtämään interpretaation merkitys Suomenlinnalle ja tätä kautta osallistumaan interpretaation toteuttamiseen. Lisämenestyksen takaa se, jos tapahtumat sulautuvat osaksi Suomenlinnaa ja sen arvoja tapahtumien ajaksi, jolloin ”tapahtuma on hetken aikaa suokkilainen”, kuten eräs kumppanihaastateltava asian muotoili.

8.3 Tapahtumien kumppanuusprosessin tuki maailmanperinnön interpretaatiolle

Opinnäytetyön kolmas alataavoite oli selvittää, miten kumppanuusprosessin kehittäminen tukee maailmanperinnön interpretaatiota. Tutkimuksessa selvisi, että mikäli interpretaation käsite ja sen merkitys Suomenlinnalle liitetään osaksi kumppanuusprosessia alusta alkaen, sekä kirjataan interpretaatiotyöhön osallistuminen selkeästi kumppanin vastineeksi ilmaisista tiloista, saa maailmanperinnön interpretaatio kumppanuustapahtumissa tukea näiltä toimenpiteiltä.

Kumppanit kokevat sekä yhteistyön Suomenlinnan hoitokunnan kanssa että kumppanuusprosessin muodolliseksi positiivisella tavalla, pääosin yhteistyösopimuksen virallisen ja muodollisen olemuksen vuoksi. Muodollinen sopimus ja siihen kirjattavat yksityiskohtaiset tiedot auttavat toimimaan sovitun mukaisesti. Sopimus toimii myös tarkistus- ja työlistana asioista, joita hoitokunta edellyttää kumppaneilta tapahtumien järjestämiseen liittyen. Maailmanperinnön interpretaatio käsitteenä tai sen merkitys Suomenlinnalle ja hoitokunnalle kumppanuuden vastineena, ei näy voimassa olevassa kumppanuusprosessissa eikä kumppanuussopimuksella.

Suomenlinnan hoitokunta odottaa tapahtumakumppanuuksien vastineena kumppaneilta osallistumista maailmanperinnön interpretaatiotyöhön, mutta ei sanoita tarpeeksi selkeästi odotustaan kumppanille. Hoitokunnan tavoitteita kumppanuudelle ei ole myöskään sanoitettu kumppanille suullisesti tai sopimuspaperilla riittävän selkeästi. Olemassa olevat kumppanuuden kriteerit koetaan etenkin hoitokunnassa sellaisiksi, jotka minkä tahansa kumppanuustapahtuman on helppo toteuttaa. Ne eivät siis ohjaa tai helpota kumppanuustapahtumien valintaa, jolloin kumppanuustapahtumien valinta vaikeutuu tai valintaan voi vaikuttaa valitsijoiden mieltymykset.

Opinnäytetyön tutkimuksen perusteella, prosessin kaikissa vaiheissa koettu aito vuorovaikutus lisää hyvän kumppanuuden kokemista molempien osapuolten näkökulmasta, ja edesauttaa osapuolten positiivista suhtautumista kumppanuuden vastineisiin, kuten interpretaatioon. Vuorovaikutus vaatii aikaa molemmilta osapuolilta läpi koko prosessin, ja kumppanit pitävät sen syntymistä erityisen tärkeänä kumppanuuden rakentumisen alkuvaiheessa. Hoitokunnan tarjoama neuvonta, konsultointi ja tilojen esittely vie aikaa tapahtumakoordinaattorilta, mutta kumppanit kokevat tämän

ajan käytön arvokkaaksi nimenomaan vuorovaikutuksen ja luottamuksen rakentumisen kannalta, jotka edesauttavat kumppanuuden tavoitteiden saavuttamista.

8.4 Tulosten kiteytys

Opinnäytetyön päätavoite oli selvittää, miten yleisötapahtumien kumppanuusprosessia ja maailmanperinnön interpretaatiota kumppanuustapahtumissa voidaan kehittää Suomenlinnan hoitokunnassa. Selvittämällä alatavoitteet, vastauksia päätavoitteeseen löydettiin yhteensä 10 kappaletta. Kohdat 1–6 selittävät, miten yleisötapahtumien kumppanuusprosessia voidaan kehittää. Sitä voidaan kehittää

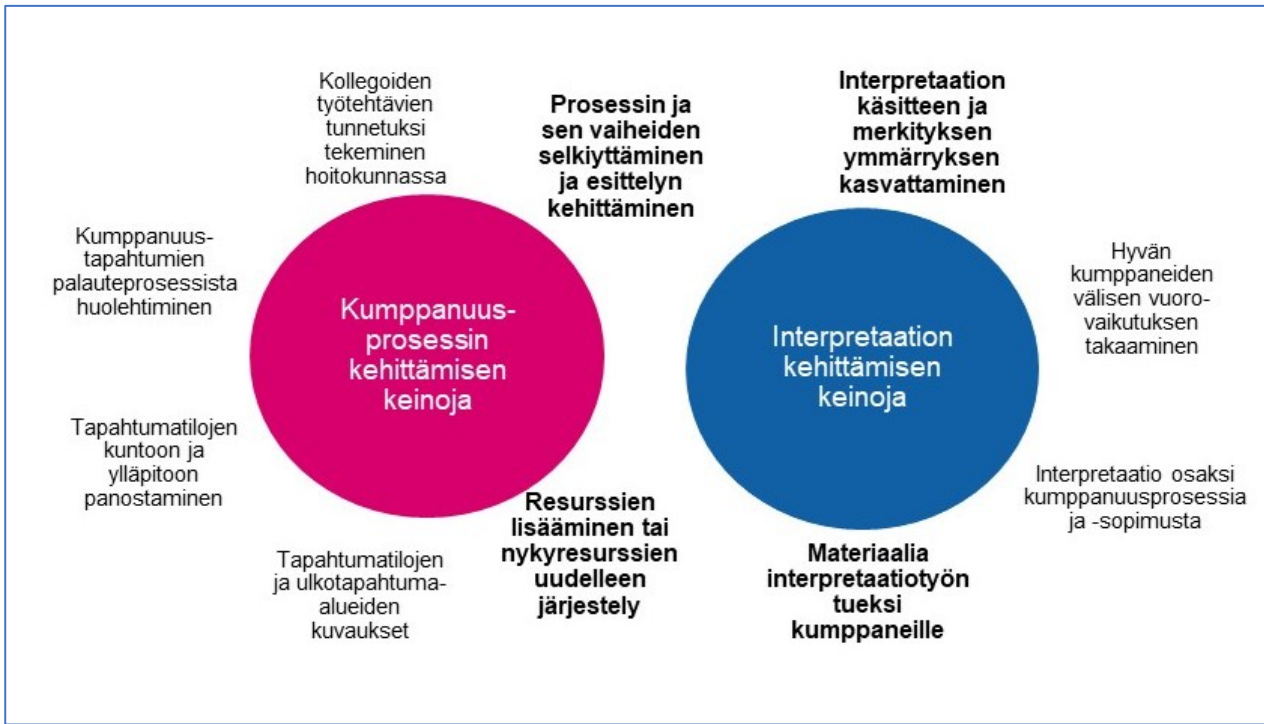
- 1) selkiyttämällä prosessia, tekemällä sen vaiheita tunnetuksi prosessiin osallistuville ja kehittämällä esittelyä,
- 2) lisäämällä resursseja hoitokunnan henkilöstölle kumppanuusprosessiin liittyviin töihin ja työn suunnittelun helpottamiseksi, tai uudelleen järjestelemällä nykyresursseja olemassa olevien resurssien riittämiseksi,
- 3) pyrkimällä lisäämään keskinäistä kollegoiden työtehtävien tuntemusta hoitokunnassa, mikä tukisi yleistä ymmärrystä kollegoiden työtä kohtaan, ja auttaisi kumppanuusprosessin vaiheiden tarkemmassa suunnittelussa työtehtävien ja niiden ajoittamisen osalta,
- 4) kuvaamalla ja esittelemällä tapahtumatilat ja ulkotapahtuma-alueet paremmin, jotta ne tukisivat prosessin läpivientiä sekä hoitokunnan että kumppaneiden näkökulmasta,
- 5) panostamalla tapahtumatilojen kuntoon ja ylläpitoon, sekä
- 6) huolehtimalla kunnollisesta palauteprosessista.

Kohdat 7–10 selittävät, miten maailmanperinnön interpretaatiota kumppanuustapahtumissa voidaan kehittää. Sitä voidaan kehittää

- 7) kasvattamalla kumppaneiden ymmärrystä interpretaation käsitteestä ja interpretaation merkityksestä Suomenlinnalle
- 8) lisäämällä interpretaatio osaksi kumppanuusprosessia, toteuttamalla sitä kumppanuusprosessin kaikissa vaiheissa ja kirjaamalla se osaksi kumppanuussopimusta ja kumppanuuden kriteerejä
- 9) hoitokunnan toimenpiteillä, viesteillä ja kumppaneille tarjottavilla interpretaation toteuttamisen materiaaleilla sekä
- 10) hyvällä vuorovaikutuksella tapahtumakumppaneiden kanssa.

Kuvassa 22 esitellään tulokset yhdessä näkymässä, missä päätavoitteen kahteen kokonaisuuteen, prosessiin ja interpretaatioon, löydetty vastaukset on aseteltu tuloksina kokonaisuuksien ympärille. Tuloksista on tummennettu ne kohdat, jotka ovat tutkimuksen päätulokset, joita pohditaan tarkemmin, ja joihin esitetään kehittämissuhteita kappaleessa 9. Valinnat päätuloksiksi perustuvat

siihen, että nämä neljä kohtaa ovat opinnäytetyöprosessin aikana laadittujen suunnitteluajureiden mukaisia, ja prosessin aikana muodostuneet opinnäytetyön kehittämis ehdotukset kohdistuvat ni-
menomaan näihin neljään päätulokseen.



Kuva 22. Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset, päätulokset korostettuna tummennetulla tekstillä

9 Pohdinta ja kehittämissuhteet

Opinnäytetyön päätavoite oli selvittää, miten yleisötapahtumien kumppanuusprosessia ja maailmanperinnön interpretaatiota kumppanuustapahtumissa voidaan kehittää Suomenlinnan hoitokunnassa. Kappaleessa 8 esitetyt tulokset vastaavat päätavoitteen kysymykseen ja alaluvussa 9.1. peilaan tutkimuksen neljää päätulosta teoreettiseen viitekehikseen.

Opinnäytetyöprosessin aikana syntyi kolme keskeistä kehittämissuhteiden kokonaisuutta, joilla sekä kumppanuusprosessia että maailmanperinnön interpretaatiota tapahtumissa voidaan kehittää. Nämä ovat kumppanuusprosessi, kumppanuuksien hakuprosessi ja materiaalipankki. Kehittämissuhteet on esitelty alaluvussa 9.2. Opinnäytetyön liitteenä (liite 20) oleva palvelukirja, on toimiksiantajaa varten laadittu itsensä selittävä ohjeisto kehittämissuhteista, jonka avulla kehittämissuhteet ovat toteutettavissa Suomenlinnan hoitokunnassa.

Alaluvussa 9.3. esitellään opinnäytetyöprosessin aikana syntyneitä jatkokehitysideoita, joiden avulla kumppanuusprosessia ja maailmanperinnön interpretaatiota voidaan edelleen kehittää Suomenlinnan hoitokunnassa.

9.1 Pohdinta

Opinnäytetyötutkimuksen avulla on saatu paljon tietoa siitä, miten yleisötapahtumien kumppanuusprosessia ja maailmanperinnön interpretaatiota kumppanuustapahtumissa voidaan kehittää. Päätavoitteeseen löytyi yhteensä 10 vastausta, jotka on esitelty alaluvussa 8.4 sekä lukuisia pienempiä prosessia sekä interpretaatiota kehittäviä toimenpiteitä, joita on esitelty palvelumuotoilun menetelmien yhteydessä kappaleessa 7. Kaikkiin kymmeneen kohtaan paneutuminen ja niihin liittyvien toimenpiteiden valinta ja toimeenpano kehittävät yleisötapahtumien kumppanuusprosessia ja maailmanperinnön interpretaatiota, mutta niistä neljä on valittu tutkimuksen päätuloksiksi ja pohdinnan kohteiksi. Valinnat perustuvat siihen, että nämä neljä kohtaa ovat opinnäytetyöprosessin aikana laadittujen suunnitteluajureiden, esitelty alaluvussa 7.2.2, mukaisia ja niiden avulla voidaan merkittävästi parantaa sekä prosessia että interpretaatiota, sekä ne ovat organisaation lähtökohdista mahdollisia toteuttaa. Näin ollen myös opinnäytetyön kehittämissuhteet kohdistuvat nimenomaan näihin neljään päätulokseen. Myös teoreettisesta viitekehiksestä löytyy merkittävästi tukea tutkimustuloksille.

Kaikille neljälle päätulokselle sekä kehittämissuhteille yhteisenä tukena toimivat asiakaslähtöisyyden, asiakaskokemuksen merkityksen ja palvelumuotoilun teorialat. Ne todentavat muun muassa sen, miten asiakkailla on tänä päivänä mahdollisuus valita heidän tarpeisiinsa ja toiveisiinsa parhaiten vastaavat ja sellaiset kumppanit, jotka osallistavat heitä kehittämiseen (Koivisto ym. 2019,

20–22) ja miten vuorovaikutteisuus ja yhteiskehittäminen auttavat ymmärtämään kehittämisen kohteita mahdollisimman laajasta näkökulmasta ja etenemään kehittämisessä tavoitteellisesti ja tuloksellisesti (Tuulaniemi 2011, 116–118.) Palvelumuotoiluajattelu puolestaan puoltaa sitä, miten tärkeää on ymmärtää asiakkaan tarpeita ja elämää mahdollisimman hyvin ja osallistaa asiakasta palveluiden kehittämiseen alusta asti. Myös organisaation tarpeet ja ratkaisun toteutettavuus on oltaava palvelumuotoiluprojektien keskiössä ja organisaation edustuksen läsnä projektin kaikissa vaiheissa. (Koivisto ym. 2019, 49–51.) Tässä opinnäytetyössä palvelumuotoilun menetelmien avulla voitiin todentaa ja konkretisoida kumppanusprosessin ja maailmanperinnön interpretaation tilanne Suomenlinnan hoitokunnassa. Palvelumuotoilun kirjallisuus tukee palvelumuotoilun keinoin havaittuja löydöksiä ja auttaa jalkauttamaan kehittämis ehdotuksia käytäntöön. Toimeksiantaja on osallistunut opinnäytetyöprosessiin työn useissa vaiheissa ja kommentoinut saamiaan väliaikatietoja ja keskeneräisiä, mutta suuntaa antavia kehittämis ehdotuksia organisaatiota hyvin palveleviksi.

Palvelumuotoilu vaatii onnistuakseen asiakaslähtöisyyteen perustuvaa ajattelutapaa, joka muuttuu palvelumuotoiluprojektin edetessä sen tarpeiden mukaan. Esimerkiksi projektin alkuvaiheessa tulee omaksua ymmärtämisen ajattelutapa, missä tärkeintä on oppia asiakkaista, organisaatiosta, kumppaneista ja toimialasta. (Moritz 2005, 123.) Asiakkaiden maailmaan ja siinä ilmeneviin tarpeisiin vastaaminen organisaation tarjoamalla palveluilla ja organisaation tavoitteista kiinni pitäen, on yksi palvelumuotoilun keskeisiä pyrkimyksiä (Tuulaniemi 2011, 24–25.) Suomenlinnan hoitokunnalle olisi hyödyllistä omaksua organisaation läpitunkeva asiakaslähtöinen ja palvelumuotoiluun perustuva ajattelutapa, missä kohteen kävijät sekä kumppanit nähtäisiin asiakkaina, joiden tarpeista, toiveista ja maailmoista pyrittäisiin saamaan parempaa ymmärrystä ja yhdistämään oma tarjonta niihin, molempia parhaiten palvelevalla tavalla. Palvelumuotoilun avulla voidaan yhdistää organisaation ja käyttäjien tarpeet ja tavoitteet monesti teknologisten mahdollisuuksien avulla kaikkia osapuolia hyödyttäväksi kokonaisuudeksi (Koivisto ym. 2019, 41). Palvelumuotoiluajattelu ja asiakaslähtöisyyden teoriat auttavat kehittämään nyt ja tulevaisuudessa asiakaslähtöisempiä ja paremmin asiakkaita sitouttavia palveluita (Moritz 2005, 57) sekä kehittämään prosesseja, sisäistä yhteistyötä ja esimerkiksi markkinointiviestintää (Koivisto ym. 2019, 59–60). Moritzin (2005, 152–153) palvelumuotoilumallissa palvelumuotoilu nähdään ikään kuin organisaation ja asiakkaan välisenä alustana, jonka läpi asiakkaiden, markkinoiden ja organisaation tarpeet ja resurssit virtaavat ja joiden kohdatessa palvelumuotoilun avulla syntyy organisaatiolle tuottavuutta ja asiakkaalle tyytyväisyyttä. Tässä opinnäytetyöprosessissa koen palvelumuotoilun rinnalla kulkeneen osapuolten välillä hyväksi koetun vuorovaikutuksen ja vuoropuhelun toimineen liimana kehittämistehtävän tavoitteiden ja tulosten välillä. Vuoropuhelun synnyttäminen on tehokas tapa, jonka avulla kulttuuriperinnön interpretaatiota voidaan saada syntymään kohteiden ja niiden kohderyhmien välillä. (Staiff teoksessa Kongsasana 2013, 3). Hoitokunnan ei kannata siis jatkossakaan vähentää

tapaamisia ja kontakteja kumppaniin jatkuvan kehittämisen ja yhdessä oppimisen näkökulmasta, vaikka prosessin kehittymisen myötä niiden määrä luontaisesti vähenisikin.



Kuva 23. Prosessin ja sen vaiheiden selkiyttäminen ja esittelyn kehittäminen

Ensimmäiseksi päätulokseksi (kuva 23) kiteytyi yleisötapahtumien kumppanuusprosessin kehittäminen prosessia selkiyttämällä ja tekemällä sen vaiheita tunnetuksi prosessiin osallistuville. Opin- näytetyötutkimuksessa kävi ilmi, että yleisellä tasolla prosessien kehittämiseen suhtaudutaan sekä kumppaneiden että hoitokunnan toimesta positiivisesti, kunhan sitä tehdään suunnitellusti, osallistaen ja kehittämisestä viestitään ajantasaisesti. Selkeiden prosessien ja niitä tukevien materiaalien avulla koetaan voitavan paremmin suunnitella töitä sekä lisätä struktuuria eri prosesseihin liittyvien vaiheiden toteuttamiseen. Prosessiin osallistuvat tahot sekä hoitokunnasta että kumppanosapuolen puolelta, pitävät kumppanuusprosessia kuitenkin epäselvänä joukkona sekalaisia toimintoja, jotka eivät näyttäyty yhtenäisesti hallittuna kokonaisuutena ja myös osalle hoitokunnan edustajista oma rooli osana kumppanuustapahtumien prosessia on epäselvä. Hoitokunnassa myös koetaan, ettei kumppanuusprosessiin liittyvälle työlle ole resursoitu riittävästi aikaa. Prosessikuvauksen puutteet ja vajavaisuus ja prosessin epäselvyys johtavat hoitokunnassa muun muassa hankaluuteen työn resursoinnissa ja puutteisiin tai ongelmiin kumppanuussopimuksella sovittujen toimenpiteiden toteutuksessa. Nämä ovat merkittävässä ristiriidassa sen kanssa, miten Grönroosin (2009, 57) prosessijohtamisen teorian mukaan, prosessin osista voi syntyä asiakkaalle osa-arvoa, mutta kokonaisarvoa, josta asiakas on kiinnostunut, syntyy vasta, kun prosessia hallinnoidaan kokonaisuutena. Prosessien kehittäminen puolestaan voi luoda organisaatioille etuja, kuten säästöjä kustannuksiin, sitoutumista ja uskollisuutta kohderyhmissä sekä parempaa tehokkuutta (Boutros & Cardella 2016, 7–8). Myös asiakaspolun kuvaaminen osana prosessia auttaa tunnistamaan mahdollisuuksia ja kehittämään uusia ideoita (Stickdorn ym. 2018, 44–46).

Lemon & Verhoefin (2016, 76) mukaan organisaatioiden tulisi pystyä ymmärtämään asiakasta ja asiakkaan etenemistä asiakkaan, tässä tapauksessa kumppanin, polulla ja pystyä erityisesti

tunnistamaan keskeisimmät asiat, joiden vuoksi asiakkaan suhde organisaatioon vahvistuu tai heikentyy. Uusi kumppanuusprosessin kuvaus Service Blueprintin avulla, tekee näkyväksi sekä asiakkaan että organisaation polun vaiheet ja niiden väliset suhteet. Hoitokunta pystyy sen avulla tunnistamaan tarpeita, mahdollisuuksia ja kehittämisen kohteita aiempaa paremmin.



Kuva 24. Resurssien lisääminen tai nykyresurssien uudelleen järjestely

Toisena päätuloksena tutkimus osoitti kumppanuusprosessiin osallistuvien hoitokuntalaisten käytössä olevien resurssien lisäämisen tai olemassa olevien resurssien uudelleen järjestelyn tarpeen (kuva 24). Prosessikuvaus tuo usein esiin työhön liittyviä kehittämisen kohteita ja tavoitteita ja tekee näkyväksi asioita, joihin tulisi erityisesti kiinnittää huomiota (Demelio 2011, 32–32.) Prosessiin liittyy aina myös resursseja, joiden järkevää käyttöä suunnittelemalla voidaan päätyä hyviin tuloksiin (Boutros & Cardella 2016, 2). Opinnäytetyötutkimus osoitti, että kumppaneiden näkökulmasta hoitokunnan resurssien puute tai vähyys aiheuttaa haasteita tilojen ja niiden kaluston koettuun kuntoon ja esimerkiksi tilojen siisteyteen liittyen. Myös esimerkiksi kumppanuustapahtumiin sopimuksella luvattua yhteismarkkinointia ei aina voida hoitokunnan puolelta toteuttaa kiireen ja resurssipulan vuoksi. Hoitokunnan näkökulmasta resurssipula ja prosessin epäselvyydet yhdessä vaikeuttavat henkilöstön osallistumista prosessiin suunnitellusti ja prosessin tarvitseman aikataulun mukaisesti. Resurssipulan vuoksi myöskään interpretaation kehittäminen suhteessa tapahtumakumppaneihin ei ole toteutunut ja kumppani ei koe kohdanneensa maailmanperinnön interpretaatiota. Tämä esimerkki on ristiriidassa sen kanssa, miten erilaisia merkityksiä olisi tärkeää pystyä välittämään kohderyhmille interpretaation keinoin (Interpret Europe 2017, 10). Myös tapahtumakumppanit ovat interpretaation kohteita interpretaatiotyön toteuttajan roolinsa lisäksi, ja siksi myös heille kohdistettavaan interpretaatiotyöhön tulisi pystyä varaamaan resursseja.

Toinen näkökulma on pohtia resursseja tapahtumien merkityksellisyyden tai niiden vaikutusmahdollisuuksien näkökulmasta. Tapahtumat ovat osa organisaatioiden strategista markkinointia (Vallo & Häyrinen 2016, 21–22) ja tapahtumien rooli vaikuttamisen ja vuorovaikutuksen edistämässä ja

yhteiskunnassa koetun hyvinvoinnin lisääjänä (Tapahtumateollisuus ry 2022, 18), kohteen imagon ja profiilin kehittäjänä ja kävijöiden houkuttelijana sesonkien ulkopuolella (Raj ym. 2017, 7–8) ovat merkittäviä syitä arvioida ja mitoitaa kumppanuustapahtumiin kohdistuvaa resursointia Suomenlinnan hoitokunnassa. Suomenlinnan ollessa yksi Helsingin kaupunginosista, myös Helsingin kaupungin määrittelemä tapahtumien asema kaupungin elinvoimaisuuden ja hyvinvoinnin edistäjänä sekä positiivisesti talouteen ja solidaarisuuteen ihmisten välillä vaikuttavana tekijänä (Helsingin kaupunki 2022, 4) puoltaa Suomenlinnan kumppanuustapahtumien riittävää resursointia tai resursien uudelleen järjestelyä. Jos tapahtumien koordinointiin kohdistuva resursointi nyt koetaan alimitoitetuksi, ei tapahtumien kautta toteutettavaa interpretaatiota tai tapahtumien vaikuttavuutta Suomenlinnalle voida lisätä ilman lisäresursseja tai nykyresurssien käytön uudelleen suunnittelua.

Hoitokunnassa olisi järkevää siis prosessikuvauksen ja interpretaatiotyön kehittämisen rinnalla arvioida kumppanuustapahtumien merkitystä ja niiden vaikuttavuutta Suomenlinnalle. Määrätietoinen arviointi sekä keskustelu organisaation sisällä tapahtumien roolista tavoitteiden toteuttajana voi pitkällä tähtäimellä johtaa kumppanuustapahtumiin liittyvän prosessin sekä interpretaatiotyön resursoinnin tarkistamiseen. Mikäli kumppanuustapahtumien prosessiin tai siihen olennaisesti kuuluvaan interpretaatiotyöhön ei voida saada lisäresursseja, tulisi hoitokunnan pohtia resurssien uudelleen järjestelyä tai kehittää malleja, joilla resursseja vapautuu aikaa vievistä tai paljon räätälöintiä vaativista prosessin vaiheista aikaa säästäviin, selkeästi kuvattuihin ja virtaviivaisiin prosesseihin. Voi myös pyrkiä arvioimaan esittelytoimintoon sisältyviä muita tehtäviä, vertailla niitä kumppanuustapahtumien merkittävyyteen ja tällaisen tarkastelun avulla vapauttaa resursseja kumppanuustapahtumien koordinointiin, parempaan prosessin hallintaan ja interpretaation toteuttamiseen kumppanuustapahtumien kautta. Esimerkiksi Helsingin kaupungin näkökulmaa, missä toimivia tapahtumia tulee päätöksentekijöiden toimesta tukea ja kumppanuuksien roolia osana menestyvää tapahtumatoimintaa arvostaa (Helsingin kaupunki 2022, 4), voidaan pitää yhtenä vertailukohtana sille, miten Suomenlinnassa suhtaudutaan tapahtumatoiminnan kehittämiseen. Alaluvussa 9.2. esitellään useita resurssien säästämiseen tai niiden käyttöön kohdistuvia kehittämisehdotuksia, joista osa on mahdollista toteuttaa matalalla kynnyksellä ja nopeasti ja osa puolestaan vaatii aikaa ja tarkempaa suunnittelua.



Kuva 25. Interpretaation käsitteen ja merkityksen ymmärryksen kasvattaminen

Interpretaation käsitteen ja interpretaation merkityksellisyyden ymmärryksen lisääminen hoitokunnalta kumppanin suuntaan on tutkimuksen perusteella selkeästi havaittava kolmas päätuloksista (kuva 25). Tapahtumakävijöistä on tullut maailmanperintökohteille viime vuosina erityisen tärkeitä, koska heidät tunnistetaan kohteisiin sitoutuneiksi ja palaaviksi kävijöiksi. Uudelleen vierailu edesauttaa sekä kohteissa toimivien palveluyritysten taloudellista menestystä että kävijöiden sitoutumista kulttuuriperintöön. Suomenlinnassa tapahtumien kautta syntyvän elinvoiman nähdään kasvavan luontaisten Suomenlinnan arvojen päälle ja tapahtumien tuovan Suomenlinnaan uusia ja erilaisia yleisöjä, joiden mukanaan tuomat arvot entisestään kasvattavat Suomenlinnan generoimia arvoja. (Takkula ja Öystilä, 12.12.2022). Yksi Suomenlinnan hoito- ja käyttösuunnitelmatyöskentelyssä Suomenlinnalle valituista arvoista on vahva paikan henki (Suomenlinnan hoitokunta s.a.c). Arvon luonti erilaisten merkitysten kautta auttaa luomaan paikan henkeä ja identiteettiä sekä paikallisyhteisön, että siellä vierailevien kävijöiden mielissä (Mitsche & ym. 2013, 68). Tapahtumakumppanit kokevat kuuluvansa osaksi paikallisyhteisöä järjestämiensä tapahtumien aikana, joten maailmanperintöön identifioituminen interpretaation toimenpiteiden kautta, voisi auttaa Suomenlinnassa tapahtumia järjestäviä kumppaneita luomaan arvoa omille asiakkailleen.

Vaikka interpretaation käsite ja sen merkitys Suomenlinnalle ovat tutkimuksen perusteella epäselviä kumppanuusprosessiin osallistuvilla, tapahtuu interpretaatiota tai ainakin positiivista provosoitumista sekä tapahtumakumppaneissa että heidän mukaansa myös tapahtumakävijöissä kumppanuustapahtumien kautta. Opinnäytetyötutkimuksen mukaan Suomenlinnassa paikan henki konkretisoituu kävijälle muun muassa rakennuksissa, ympäristössä ja tilojen tunnelmassa. Koska paikan henki provosoi positiivista ajattelua, mikä on interpretaation toteutumiseksi keskeistä (Interpret Europe 2017, 10), tulisi tämä positiivinen provosoituminen pystyä johtamaan erilaisin interpretaation keinoin konkreettiseksi sitoutumiseksi kohteeseen, kuten lisäämällä tietoa maailmanperinnöstä tapahtumien sisältöön, tapahtumien markkinointiviestintään ja muin tavoin osaksi tapahtumaa.

Kuitenkin niin kauan, kuin tapahtumaa järjestävät kumppanit eivät ymmärrä interpretaation käsitettä tai sen merkitystä Suomenlinnalle, eikä heille ole tarjolla tukea, jonka avulla he voisivat osallistua interpretaatiotyöhön, ei interpretaation toteutumisella tapahtumien kautta ole laajoja mahdollisuuksia toteutua. Interpretaation lisääminen osaksi tapahtumakumppanuuksia tulee siis aloittaa lisäämällä interpretaation käsitteen ja sen merkityksen ymmärrystä kumppaneissa ja tämän jälkeen tarjoamalla tukea interpretaatiotyön toteuttamiseen.

Tildenin (1977, 60) mukaan interpretaation toteuttajien täytyy pystyä selittämään ja kirjaamaan auki kohteen pääviestit ja pystyä kertomaan, mikä on ylipäänsä syy, miksi kohteen säilyttäminen on tärkeää. Hoitokunnan osallisuus Suomen maailmanperintökohteiden yhdistyksen interpretaatiohankkeissa on erinomainen toimenpide ja perusta interpretaatiotyölle myös kumppanuustapahtumien osalta. Kuitenkin liika opetuksellinen näkökulma ja pitkälle hallittu interpretaation toteuttaminen ja laajojen sisältöjen välittäminen kohderyhmille voi myös heikentää haluttuja interpretaation vaikutuksia. Interpretaation toteuttajien tulee siis myös antaa asioiden tapahtua itsestään, ja antaa paikan hengen ja kokemuksellisuuden tehdä tehtävänsä. (Staiff 2013, teoksessa Kongsasana 2013, 3–4). Hoitokunnan tulee siis myös luottaa siihen, että paikan henki synnyttää elämyksiä, tunteita ja moniaistillisia kokemuksia kumppaneissa, sekä huolehtia jatkossakin kumppaneiden hyväksi arvioimasta vuoropuhelusta osapuolten välillä interpretaation onnistumisen tueksi (Staiff 2013 teoksessa Kongsasana 2013, 3–4).

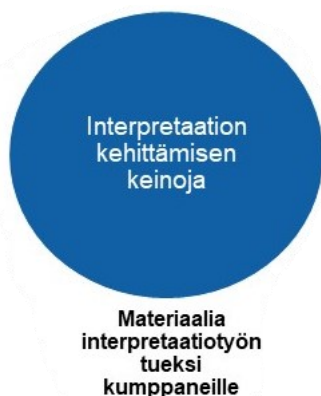
Kumppanuuteen liittyy osapuolten molemminpuolisten hyötyjen tavoittelu ja se, että nämä hyödyt tai tavoitteet, joita kukin osapuoli tavoittelee, tulee osapuolten kesken viestiä kumppanille hyvän kumppanuuden takaamiseksi (McQuaid 2000, 3–4 ja 7). McQuaidin (2000, 17–18) mukaan tavoitteiden puute tai niiden epäselvyys jollekin osapuolelle voi olla haitta kumppanuudelle. Suomenlinnan hoitokunnan tapahtumakumppanit eivät koe saaneensa tietoa siitä, että interpretaatioon osallistuminen on hoitokunnan tavoite kumppanuudelle ja kumppanilta vaadittu vastine ilmaisista tapahtumatiloista tai luvasta saada järjestää tapahtuma Suomenlinnassa. Ymmärrettyään käsitteen ja interpretaation merkityksen, prosessiin osallistuva tapahtumakumppani ymmärtää interpretaation arvon hoitokunnalle kumppanuustapahtumakontekstissa, ja on valmis osallistumaan sen toteuttamiseen ja kokee sen myös tapahtumalleen hyödylliseksi. Hoitokunnan tulisikin lisätä kumppaneiden tavoitteiden asettaminen osaksi kumppanuusprosessia ja myös konkreettisesti kirjata sekä keskustella kumppanin kanssa tavoitteista ja vastineista kumppanuuksille.

Yhteistä arvонуontia kumppaneiden välillä voi tapahtua, mikäli arvoa syntyy kumppaneiden yhteisistä toimenpiteistä (Austin & Seitanidi 2012, 729). Arvon luonti elää kumppanuussuhteen kehittämisen mukana, ja syventyvän kumppanuussuhteen myötä yhteinen arvонуonti lisääntyy (Austin & Seitanidi 2012, 735, 744–745). Mikäli tapahtumakumppani saadaan pohtimaan maailmanperinnön

interpretaatiotyön hyötyjä tapahtumalle ja tapahtumakävijän kokonaiskokemuksen rakentamiseen ja sitä kautta sitoutumaan yhteiseen interpretaatiotyöhön, voivat sekä hoitokunta että tapahtumakumppani saada arvoa maailmanperinnön interpretaation toteutumisesta tapahtumien kautta. Tämän tueksi hoitokunnan on hyvä pitää kiinni myös toimivan vuorovaikutussuhteen luonnista ja ylläpidosta kehittyvän tapahtumien kumppanuusprosessin rinnalla.

Nykyinterpretaatiossa uskotaan, että mikäli ihmisillä syntyy vierailemaansa kulttuuriperintökohteeseen henkilökohtainen suhde, he lähtökohtaisesti alkavat välittää kohteista ja niiden kulttuuriperinnöstä. Mikäli tällaista positiivista provosoitumista kulttuuriperintöä kohtaan syntyy, ja henkilö vielä saa kohteessa vieraillessaan lisätietoa kokemastaan, kiinnostus ja sitoutuminen kohteeseen kasvaa. (Riksantikvarieämbetet 2017, 9). Tämä moderni ajattelu korreloi Suomenlinnan hoitokunnan ajatukseen siitä, että esimerkiksi konkreettinen vapaaehtoistyö sitouttaa työn tekijöitä maailmanperinnön säilyttämiseen. Tämä ajattelu sisältyy myös tapahtumakäyttöön luovutettavien tilojen tavoitteisiin siten, että hoitokunta ajattelee pystyvänsä kasvattamaan kiinnostusta ja positiivista provosoitumista kohdetta kohtaan avaamalla Suomenlinnan poikkeuksellisia tiloja ja alueita tapahtumakumppaneiden käyttöön ja sitä kautta saavansa kohderyhmiä sitoutumaan kohteeseen paremmin. Suomenlinnan interpretaatiotyössä kannattaakin siksi keskittyä Suomenlinnan hoitokunnan määrittelemistä interpretaation teemoista niihin, joilla on luontainen yhteys tapahtumaan tai sen tapahtumapaikkaan Suomenlinnassa, tai jotka luontaisesti herättävät kyseessä olevan tapahtuman yhteydessä provosoitumista tapahtumakumppaneissa ja myös tapahtumakävijöissä. Kumppanuustapahtumiin ei kannata pyrkiä siis väkisin liittämään sellaisia teemoja, joilla ei ole luontevaa yhteyttä tapahtuman kontekstiin tai jotka eivät luontaisesti aiheuta positiivista provosoitumista.

Interpret Europe (2017, 10) mukaan Interpretaatiotyö johtaa sen kohderyhmässä merkitysten syntymiseen, jos toteutetussa interpretaatiossa yhdistyy ja toteutuu kokemuksellisuus, mahdollisuus osallistua, sitoutua ja luoda suhde perintökohteeseen. Tapahtumakumppanit ovat tiiviissä yhteydessä maailmanperintöön järjestämiensä tapahtumien kautta ja osoittavat kiinnostusta ja sitoutumista kohteeseen tapahtuman muodossa. Jos heille tarjotaan myös mahdollisuus osallistua kokemisen, sitoutumisen ja osallistumisen luontiin suhteessa tapahtumakävijöihin, voivat he synnyttää itselleen merkityksiä sekä auttaa synnyttämään merkityksiä tapahtumakävijöille.



Kuva 26. Materiaalia interpretaatiotyön tueksi kumppaneille

Tutkimuksen neljäntenä päätuloksena voidaan pitää hoitokuntaan kohdistuvaa tuen ja avun tarvetta kumppanin interpretaatiotyön toteuttamiseksi (kuva 26). Interpretaation onnistuminen perustuu siihen, että sen toteuttamiseen osallistuvat tahot osaavat selittää, miksi kohteen säilyttäminen on tärkeää ja mikä on paikan pääviesti (Tilden 1977, 60). Suomenlinnan interpretaatiosuunnitelman tulisi antaa vastauksia näihin kysymyksiin ja konkreettisia työkaluja myös tapahtumakumppaneille näiden viestien välittämiseen. Hoitokunnan tulee omilla toimenpiteillään, viesteillään ja tarjoamillaan materiaaleilla tukea kumppaneita interpretaatiotyössä. Interpretaatio tulee aina suunnitella kohdeyleisölle ja kohteen erityispiirteet huomioiden, ja interpretaatiotyössä käytettävien teemojen tulee linkittyä jollain tapaa kohderyhmässä heränneisiin tai sen omiin kiinnostuksen kohteisiin (Riksantikvarieämbetet 2017, 10). Auktorisoidun ja ei-auktorisoidun interpretaation tasapaino on kuitenkin tärkeää, sillä silloin, kun kävijä tuottaa itse itselleen merkitystä vuorovaikutuksessa paikkaan, interpretaatiota toteutuu. (Staiff teoksessa Kongsasana 2013, 5). Koska interpretaatiotyö ei ole tapahtumakumppaneiden ydintoimintaa, eivät he pysty aktiivisesti toteuttamaan edellä kuvaillun mukaista interpretaatiota tapahtumiensa yhteydessä, vaikka paikan henki ja paikka itsessään synnyttävätkin kiinnostusta. Mikäli hoitokunta haluaa kumppaneiden osallistuvan interpretaatiotyöhön, tulee sen pystyä viestimään kumppanille interpretaation teemoista ja niiden merkityksistä, ja täten pystyä vakuuttamaan kumppani interpretaatiotyön hyödyistä, ja saada tämä kumppanuussopimuksen tavoiteasetannan kautta sitoutumaan interpretaatiotyöhön. Lisäksi hoitokunnan tulee auttaa kumppaneita tarjoamalla tietouden lisäksi erilaisia valmiita esittelymateriaaleja kumppanille interpretaatiotyöhön osallistumiseen.

Suomenlinnan hoito- ja käyttösuunnitelmaan kirjatut yhteiset paikkakohtaiset arvot ovat vahva paikan henki, kerroksellisuus ja jatkuvuus, elävyys ja monipuolisuus sekä sopusointu ja erilaisuus. (Suomenlinnan hoitokunta s.a.c.). Nämä arvot toteutuvat konkreettisesti kaikissa Suomenlinnan maailmanperintökohteessa järjestettävissä hoitokunnan koordinoimissa kumppanuustapahtumissa.

Tästä syystä kumppanustapahtumien jatkuva kehittäminen osana hoitokunnan työtä on perusteltua, järkevää ja kannattavaa.

9.2 Kehittämissuositukset

Opinnäytetyön aikana syntyi kolme kehittämissuositusten kokonaisuutta, jotka toteuttamalla Suomenlinnan hoitokunta pystyy hyötymään opinnäytetyön tuloksista, ja kehittämään tapahtumien kumppanuusprosessia sekä maailmanperinnön interpretaatiota kumppanuustapahtumissa.

Kehittämissuositukset on jaettu kolmeen osaan niiden toisistaan erillisen ja itsenäisen luonteen vuoksi. Vaikka yhden kokonaisuuden toteuttaminen ei vaadi kahden muun kokonaisuuden samanaikaista tai täydellistä käyttöönottoa, niin samaan tapaan kuin palvelumuotoiluprosessin eri vaiheet eivät ole toisiaan pois sulkevia vaan toisiaan hyödyttäviä (Moritz 2005, 123), niin ovat myös tämän opinnäytetyön kehittämissuositukset.

Luonteeltaan alaluvussa 9.2.1 esitelty kumppanuusprosessin kuvaaminen ja uudistus, suositellaan otettavaksi kehityssuosituksista ensin tarkasteluun. Se sisältää paljon yksittäisiä kehittämissuosituksia, joista osan voi ottaa käyttöön matalalla kynnyksellä ilman lisäsuunnittelua tai lisäaikaresursseja, kun taas osa ehdotuksista vaatii enemmän aikaa ja suunnittelua. Tämän kohdan ehdotukset eivät vaadi suoraan taloudellisia lisäresursseja, ellei niiden käyttöönoton tarkempaan suunnitteluun kuluva aikaa lasketa lisäkustannukseksi. Näen niillä olevan positiivisen vaikutuksen pitkällä aikavälillä ajan ja resurssien säästöön olevan huomattavasti merkittävämpi kuin niiden käyttöönotosta johtuvat välilliset kustannukset. Tämän kokonaisuuden tuotantoon panosta vastaa tapahtumakoordinaattori yhteistyössä osa-alueiden asiantuntijoiden kanssa.

Alaluvussa 9.2.2. esitelty hakuprosessin uudistus on kehittämissuositusten kokonaisuuksista eniten muutoksia vaativa, mutta sen vaikutukset työn parempaan suunnitteluun ja aikataulutukseen nykyisillä resursseilla ovat merkittävimmät. Tämä uudistus vaikuttaisi myös laajimpaan joukkoon prosessiin osallistuvista hoitokuntalaisista. Uudistus ei vaadi taloudellisia resursseja, mutta sen läpivienti vaatii erittäin tarkkaa aikataulun, yksityiskohtien ja viestinnän suunnittelua. Tämän kehityskokonaisuuden etuihin kuuluu parempi ajanhallinta ja ajansäästö kaikkien prosessiin osallistuvien hoitokuntalaisten kesken. Vastuu tämän kokonaisuuden läpiviennistä on tapahtumakoordinaattorilla yhteistyössä yksikön päällikön ja viestintäasiantuntijan kanssa.

Alaluku 9.2.3. esittelee uudenlaisen interpretaatiota sekä prosessia tukevan materiaalipankin kokonaisuutta, jonka avulla sekä kumppanuustapahtumien esittely potentiaalisille asiakkaille, kumppanuusprosessin läpivienti sopimuskumppaneiden kanssa sekä hoitokunnan työ helpottuvat prosessiin ja interpretaatioon liittyvien materiaalien löytyessä yhdestä paikasta. Tämä muutos vaatii aikaa, taloudellisia ja teknisiä resursseja, mutta on tutkimuksen perusteella kaivattu parannus, joka ei

kohdannut lainkaan vastustusta prototyypointivaiheen aikana. Materiaalipankin kehittämisen voi aloittaa asteittain. Alkuvaiheessa voi koota yhteen olemassa olevat materiaalit ja laajentaa materiaalipankkia mahdollisuuksien mukaan kehittämisen edetessä. Tämän viennistä tuotantoon hoitokunnassa vastaa viestintäasiantuntija yhteistyössä tapahtumakoordinaattorin sekä teknisestä toteutuksesta ja sisällöistä vastaavien henkilöiden kanssa. Tämä kehittämiskokonaisuus tukee myös muita sisäisiä ja ulkopuolisia tahoja kuin pelkästään tapahtumien kumppanuusprosessiin osallistuvia henkilöitä tarjoamalla paljon tietoa maailmanperinnöstä ja Suomenlinnasta tapahtumien kohteena.

Kehittämisehdotuksien erot hahmottuvat taulukossa 4 sen mukaan, millaisia suoria kustannuksia ne aiheuttavat, miten paljon toimenpiteitä määrällisesti yhteen kehittämiskokonaisuuteen kohdistuu, miten merkittävät ovat vaikutukset sekä kumppanille että hoitokunnalle ja miten merkittävästä muutoksesta kehittämisehdotuksen kohdalla on kysymys. Arviot eroista ovat summittaisia, mutta antavat käsityksen siitä, miten iso painoarvo kyseisellä kehittämisehdotuksella on erilaisten ominaisuuksien näkökulmasta. Kustannuksia on arvioitu asteikolla € - €€€, missä € on halvin mahdollinen kulu ja €€€ on kallein mahdollinen kulu. Muita eroja on arvioitu sen mukaan, miten merkittävästä määrästä, muutosten vaikutuksesta tai muutosasteesta kullakin uudistuksella toisiinsa suhteutettuna on asteikolla yhdestä viiteen tähteä, missä yksi on vähin ja viisi suurin. Vaikutukset ja muutosaste on arvioitu aluksi hoitokunnan ja sen jälkeen kumppanin näkökulmasta, ja niiden keskiarvo on taulukkoon päätyneet annettujen tähtien määrä. Toimenpiteiden määrässä ja kuluissa on arvioitu vain hoitokunnalle kohdistuvia toteutumia.

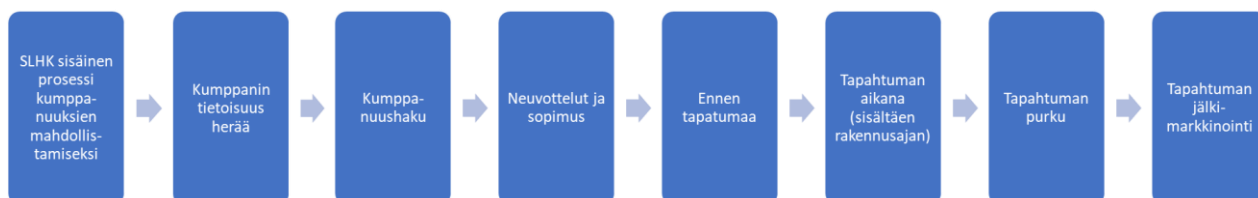
Taulukko 4. Kehittämisehdotuksien erot suhteessa toisiinsa valittujen ominaisuuksien näkökulmasta

KEHITTÄMISEHDOTUKSET	Kulut	Toimenpiteiden määrä	Vaikutukset	Muutosaste
Kumppanuusprosessin uudistus	€	*****	***	**
Hakuprosessin uudistus	€	**	*****	*****
Materiaalipankin käyttöönotto	€€/€€€	****	***	***

9.2.1 Kumppanuusprosessin kuvaaminen ja uudistus

Opinnäytetyössä keskeinen kehittämisen kohde on tapahtumien kumppanuusprosessi. Kumppanuusprosessiin on luotu useita prosessia parantavia kehitysehdotuksia, jotka näkyvät visuaalisesti

ja konkreettisesti Service Blueprintin avulla esitetyssä mallissa. Malli on esitelty palvelukirjan (liite 20) sivulla 15. Tämä on ensimmäinen piirretty visuaalinen kaavio hoitokunnan koordinoimasta tapahtumien kumppanuusprosessista, aiempien ollessa tekstimuotoisia luetteloita prosessista. Uusi prosessi koostuu kahdeksasta pääotsikkotason vaiheesta. Nämä vaiheet näkyvät kuvassa 27.



Kuva 27. Tapahtumien kumppanuusprosessin pääotsikkotason vaiheet

Prosessiin on tuotu ensimmäistä kertaa näkyväksi hoitokunnan sisäinen työ, joka on edellytys kumppanuusprosessin kaikkien seuraavien vaiheiden toiminnalle. Tämä ensimmäinen prosessin pääotsikkotason vaihe sisältää kumppanuustapahtumien tuonnin osaksi siihen osallistuvien yksiköiden toiminnansuunnittelua ja henkilöresursointia, kumppanuustapahtumien valintakriteeristön uusimisen interpretaation teemoista johdettuna, tapahtumakoordinaattorista ja tilavuokran henkilökunnasta muodostettavan ”tapahtumatiimin” perustamisen, tiimin valtuuttamisen toimimaan tapahtumatilojen käytönhaltijana, ulkoalueiden tapahtuma-aluekartan laatimisen sekä tapahtumatilojen ja ulkoalueiden tapahtumapaikkojen käytön ohjeiden kirjaamisen.

Pääotsikkotason toisessa vaiheessa, missä mahdollisen tapahtumakumppanin tietoisuus herää, kehitetään kumppanuustapahtumien esittelyä ja tehdään siitä julkista Suomenlinnan verkkosivuilla julkaistavan esittelyosion avulla. Tämä tapahtumatilojen julkisen esittelyn lisääminen auttaa myös markkinoimaan hoitokunnan vuokraamia kokous- ja juhlatiloja ja ohjaamaan potentiaaliset kumppanuustapahtumien järjestäjät ja tiloista vuokraa maksavat potentiaaliset asiakkaat omiin prosesseihinsa. Maailmanperinnön interpretaatiota voidaan parantaa jo tässä vaiheessa, missä potentiaalisten kumppaneiden tietoisuus tapahtumien järjestämisestä Suomenlinnassa herää, kehittämällä esittelyosiota interpretaatiosuunnitelman avulla.

Pääotsikkotason kolmas vaihe on kumppanuushaku, johon liittyvät kehittämis ehdotukset esitellään erikseen alaluvussa 9.2.2. Kolmas ja neljäs vaihe, joka on neuvottelut ja sopimus, kuitenkin sulautuvat osittain toisiinsa ja näihin vaiheisiin liittyvät kehitysehdotukset pitävät sisällään hoitokunnan henkilöstön osallistamista prosessin näihin vaiheisiin suunnitelmallisemmin, Suomenlinnan toimijoiden osallistamisen aikaistamista tähän prosessin vaiheeseen, kumppanuussopimuksen uudistamista yksinkertaistamalla ja lisäämällä sopimukselle molemminpuoliset sopimuksen perumisajan kohdat ja sopimuksen teon aikaistamisen.

Pääotsikkotason vaiheisiin 5–7 kohdistuu määrällisesti vain vähän kehittämissuhteita. Nämä vaiheet on koettu tutkimuksen perusteella jo nyt melko hyväksi ja kehittämissuhteita on tästä syystä vähän. Tilakatselmuksen lisääminen ajankohtaan ennen tapahtumaa takaa sopimuksella sovittujen asioiden toteutumisen ja toisen katselmuksen lisääminen tilan takaisin luovutuksen yhteyteen, huolehtii osaltaan laadukkaasta kumppanuuden kokemuksesta sekä varmistaa tapahtuman päättymisen jälkeen, että kumppanuussopimukseen kuulunutta tilaa on käytetty sopimuksen mukaisesti.

Pääotsikkotason viimeinen eli kahdeksas vaihe on nimeltään tapahtuman jälkimarkkinointi. Vaiheeseen sisältyy kuusi erillistä kehityssuhteusta, joista neljä ensimmäistä liittyy palautteiden keruuseen ja niiden analysointiin. Palautepalaverit vakiinnutetaan osaksi kaikkia kumppanuuksia ja niihin osallistetaan laajempaa joukkoa tapahtumakumppanuuteen osallistuneita henkilöitä hoitokunnasta, tapahtumanjärjestäjältä sekä Suomenlinnan toimijoista. Palautteet kerätään yhteismitallisesti ja samaan tapaan kaikilta kumppaneilta. Niistä tehdään kooste, joka jaetaan sekä hoitokunnassa sisäisesti että toimijaverkostolle, jotta tietoisuus kumppanuustapahtumien hyödyistä kasvaa kohderyhmässä. Viidentenä kehityssuhteena tällä pääotsikkotasolla, aloitetaan referenssien kerääminen kumppaneilta. Näitä referenssejä käytetään edelleen tapahtumakumppanuuksien esittelyosiossa Suomenlinnan verkkosivuilla, joka on tämän kehittämissuhteiden pääotsikkotason toinen vaihe. Viimeisessä vaiheessa kannustetaan hoitokuntaa kehittämään mittareita kumppanuustapahtumien onnistumisen seurantaan, mikä osaltaan auttaisi kehittämään kumppanuustapahtumia ja niiden vaikutusta Suomenlinnan tavoitteiden saavuttamisessa.

9.2.2 Hakuprosessin uudistaminen

Opinnäytetyön aikana kumppanuustapahtumien hakuprosessi nousi erityisesti hoitokunnan henkilökunnan haastatteluissa kriittiseksi osaksi tapahtumien kumppanuusprosessin kokonaisuutta ja siksi se valittiin yhdeksi itsenäiseksi kehittämissuhteeksi. Sen uudistamista kuvaavat ehdotukset on esitelty tässä alaluvussa. Ehdotukset ovat mullistavia. Parhaimmillaan ne voivat tuottaa lisäarvoa asiakkaalle ja lisätuloa organisaatiolle (Koivisto ym. 2019, 38). Niiden uudistaminen vaikuttaisi hoitokunnan toiminnansuunnitteluun ja prosessiin osallistuvien henkilöiden töiden sijoittumiseen vuosikellolla merkittävästi. Uudistettu hakuprosessi on esitelty palvelukirjan (liite 20) sivuilla 16–22.

Ehdotukseen uudistettavasta hakuprosessista liittyy keskeisesti Suomenlinnan verkkosivuille lisätävä julkinen esittely kumppanuustapahtumamallista. Esittely sisältää muun muassa interpretaatiosta johdetut tapahtumien hakukriteerit, hakuprosessin kuvauksen hakuaikeeseen ja tapahtumanjärjestämiseen soveltuvien Suomenlinnan sisätilojen ja ulkoalueiden esittelyt. Julkista esittelyä tukee tapahtumatiloissa järjestettävät avoimet näytöt määriteltynä kalenterivuoden ajankohtina, joihin tapahtumanjärjestämisestä kiinnostuneet potentiaaliset kumppanit voivat ilmoittautua mukaan.

Tapahtumanjärjestäjillä on mahdollisuus hakea tapahtumakumppanuutta ympäri vuoden riippumatta päivämääristä. Hakemuksia vastaanotetaan siis jatkuvasti, mutta niiden käsittely on rajattu kahteen ajankohtaan kalenterivuoden aikana. Käsittelyajoista ja käsittelyyn liittyvistä yksityiskohdista kerrotaan avoimesti verkkosivuilla. Käsittelyajan muutos jatkuvasta käsittelystä kahdesti vuodessa tapahtuvaksi, on merkittävä uudistus, joka muokkaa moneen prosessiin osallistuvan hoitokuntalaisen työn suunnittelua helpommaksi ja selkeämmäksi aikojen ollessa ennakkoon tiedossa. Hakemusten käsittelyjen tapahtuessa samanaikaisesti ja valintojen perustuessa yhtenäisiin kriteereihin, tulee valinnoista tasapuolisempia ja oikeudenmukaisempia hakemusten ollessa vertailtavissa toisiinsa.

Valintakriteereitä määriteltäessä tulee pohtia tarkkaan, miten kriteerit tukevat sekä isoja, ammattimaisia tapahtumatuotantoja että pieniä, taiteilijavetoisia, luovia tai alustavia hakemuksia, jotta hoitokunta ei sulje pois sellaisia tapahtumatuotantoja, joita se nykymallissa on hyväksynyt ja joiden potentiaali on valmiissa tapahtumassa tukenut hoitokunnan ja Suomenlinnan tavoitteita. Esimerkkiä kriteeristön tarkempaan määrittelyyn voidaan hakea mallista, missä eri ominaisuuksille voidaan antaa pisteitä. Pisteytystä voidaan tehdä muun muassa sen mukaan, toteutuuko asia tapahtumassa täysin varmasti vs. täysin epävarmasti tai onko asialla vaikutusta tavoitteisiin nähden merkittävästi vs. vähäisesti. Kokonaispistemäärä vaikuttaa valinnan todennäköisyyteen. Vaikka kaikissa kategorioissa pistemäärä ei olisi suurin mahdollinen, on muiden kategorioiden korkeilla pisteillä mahdollisuus kompensoida toisten kategorioiden alempia pistemääriä. Interpretaation toteuttaminen on yksi osa kriteeristöä.

Uudessa hakuprosessissa myös sopimusneuvotteluihin kohdistuu uudistuksia. Erityistä huomiota kiinnitetään tapahtumien yhteiseen markkinointiviestintään sekä Suomenlinnan toimijoiden osallistamiseen aiempaa varhaisemmassa vaiheessa. Sopimusasiakirjaan tuodaan uutena osiona myös muutos- ja perumisehdot ja mahdolliset perumisajankohdat, jotta mahdollisesta perumisesta johtuvia riskejä voidaan aiempaa paremmin hallita.

Tapahtuman toteuttamisajankohta sitoutuu uudessa hakuprosessissa sen käsittelyajankohtaan. Työn suunnitelmallisuus hoitokunnassa lisääntyy, kun käsittelyn ja päätösten jälkeen voidaan kalenteroida seuraavan kahden vuoden aikana järjestettäviä tapahtumia ja varata työaikaa niiden koordinointiin. Seuraavassa käsittelyprosessissa voidaan ottaa huomioon edeltävän päätöksentekoprosessin aikana valittujen tapahtumien työllistävyys ja näin rajata tarvittaessa pois uusia merkittävästi työllistäviä tapahtumia tai ehdottaa niitä siirrettäväksi eteenpäin.

Hoitokunnan mahdollisuuksia onnistua hakuprosessin muuttamisessa tukee keskusteleva ja vuorovaikutteinen mielikuva, joka kumppaneilla on hoitokunnasta. Suomenlinnan hoitokunnan imagoon tapahtumajärjestäjien kumppanina liittyy positiiviseksi koettua epämuodollisuuden tunnetta.

Hoitokunnan yhteyshenkilöiden suhtautumista kumppanit kuvaavat innostumiseksi kumppaneiden ehdotuksista. Tätä imagoa ja mielikuvaa ei kannata romuttaa, vaikka hakuprosessia muutettaisiin. Imago tulisi säilyttää prosessin muuttuessaikin, jotta kumppanuus saa mahdollisuuden alkaa rakentua vuorovaikutteiselle pohjalle. Hoitokunnalla on hyvä mahdollisuus vaikuttaa tapahtumiin ja laadukkaisiin kumppanuuksiin luomallaan joustavalla, keskustelevalle ja innostuvalla ilmapiirillään. Kumppaneiden näkökulmasta tämä on iso voimavara ja kilpailuetu hoitokunnalle verrattuna moniin muihin tapahtumanjärjestämisen paikkoihin.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että tapahtumanjärjestäjät, kulttuurituottajat ja taiteilijat, jotka ovat Suomenlinnan kumppanuustapahtumien järjestäjiä, ovat lähtökohtaisesti tottuneita erilaisiin apuraha-, tukihakemusprosesseihin ja tapahtumatilojen asettamiin erilaisiin vaatimuksiin tapahtumanjärjestäjille. Kumppanihaastateltujen mukaan taiteilijoiden ja taideyhteisön tulee myös taipua byrokraattiseen ajatteluun, mikäli he haluavat menestystä taiteellisille projekteille Suomessa. Kuitenkin on samaan aikaan hyvä ottaa huomioon, että luovat toimijat kuten taiteilijat mieluiten toimivat keskustelevalle tai vapaassa ilmapiirissä. Mikäli taiteilija pakotetaan liian kaavamaiseen ja byrokraattiseen prosessiin, voi se haitata kumppanuusajattelun syntyä tai kiinnostusta projektin jatkamiseen. Asiakaslähtöisyys tulee siis olla myös prosessin kehittämisessä keskiössä. Hyvin suunniteltuna ja kumppania riittävästi huomioiden, siirtymä uuteen hakuprosessiin on tapahtumakumppaneiden haastatteluiden mukaan järkevä toimenpide.

Uudelle Suomenlinnassa tapahtumanjärjestämistä suunnittelevalle tapahtumanjärjestäjälle uudistettava hakuprosessin malli on selkeä. Sen avulla omaa tapahtumaa on helppo prosessiin tutustuttuaan suunnitella. Aiemmin hoitokunnan kanssa yhteistyötä tehneelle kumppanille tai parhaillaan neuvotteluja käyvälle, siirtymä uuteen malliin on suunniteltava tarkasti, jotta hoitokunta koettaisiin jatkossakin luotettavana ja keskustelevana kumppanina ja uuteen malliin siirtymistä ei koettaisi negatiiviseksi. Esimerkiksi riittävän pitkä siirtymäaika nykyisestä hakuprosessista uuteen siirtyessä loisi luottamusta hoitokuntaa kohtaan, eikä aiheuttaisi vääriä mielikuvia tiukentuvasta tai huonontuvasta prosessista sen muuttuessa radikaalisti.

Uusi hakuprosessi nähdään soveltuvan helposti isoille ja ammattimaisille tapahtumatuotannoille, joilla tapahtumien suunnittelun ja toteuttamisen jänne on pitkäkestoinen, ja joilla on resurssit valmiina varhaisessa vaiheessa tapahtumaprosessia. Uusi prosessi voi kuitenkin vaarantaa pienten, luovien ja alustavien tapahtumatuotantojen mahdollisuudet ja halun edetä prosessissa, mikäli niille tyypillisiä ominaisuuksia tai mahdollisuuksia ei huomioida uudessa mallissa riittävän joustavasti. Mallissa tulee siis huomioida erilaisten potentiaalisten kumppaneiden ja tapahtumatuotantojen mahdollisuudet edetä prosessissa. Liian tiukalla prosessilla hoitokunta voi myös vaarantaa omat mahdollisuutensa valita kohteelle sopivia kumppaneita tulevaisuudessa.

9.2.3 Materiaalipankin laadinta ja käyttöönotto

Kolmantena kehittämiskokonaisuutena opinnäytetyössä ehdotetaan materiaalipankin laatimista ja lanseerausta. Materiaalipankkiin kootaan kaikki kumppanuusprosessia tukevat teksti-, kuva-, kaa- vio- ja videomuotoiset materiaalit, joista osa olisi tapahtumanjärjestämisestä kiinnostuneiden ja osa vain kumppanuussopimuksen allekirjoittaneiden tahojen käytössä. Materiaalipankin avulla tapahtu- makumppaneiden tiedonsaanti eri prosessia tukevista materiaaleista helpottuu ja hoitokunnan työ helpottuu valmiiden aineistojen, sekä yhtenäisen ja yhdestä paikasta löytyvän esitystavan avulla. Näiden toimenpiteiden avulla kumppanuustapahtumien yhteydessä tapahtuva maailmanperinnön interpretaatiotyö helpottuu, kun potentiaalisille kumppaneille sekä sopimuskumppaneille tarjotaan konkreettisia työkaluja interpretaation toteuttamiseen. Materiaalipankki ei kuitenkaan toimi ilman tiivistä vuorovaikutusta ja vuoropuhelua hoitokunnan ja tapahtumakumppanin välillä, vaan ne ovat edellytys materiaalipankin hyötyjen kotiuttamiselle. Materiaalipankin prototyypiversio testattiin käyttäjillä tammi- ja helmikuussa 2023. Käyttäjien kehitysehdotusten perusteella materiaalipankki jalostettiin lopulliseen versioon, joka on esitelty palvelukirjan (liite 20) sivulla 23.

Materiaalipankin ensimmäinen osa on kaikille avoimilla verkkosivuilla oleva osio, joka esittelee Suomenlinnan hoitokunnan laatimaa ohjeistusta ja esittelyä tapahtumanjärjestäjille. Verkkosivuilla vieraileva tapahtumanjärjestäjä ohjautuu omatoimisesti sivuston siihen osioon, jossa erilaisten ta- pahtumien järjestäjät saavat tietoa tarpeisiinsa. Heti osion alkuvaiheessa kävijä ohjataan sen mu- kaisesti, onko tämä kiinnostunut järjestämään avoimen yleisötilaisuuden vai onko suunnitelmissa järjestää yksityistilaisuus kuten perhejuhla tai yrityksen kutsuvierastilaisuus. Tämä osio tukee siis myös Suomenlinnan hoitokunnan maksullisten kokous- ja juhlatilojen esittelyä, ja ohjaa verkkosi- vuilla kävijän heti siihen prosessiin, johon tämä tapahtumansa luonteen vuoksi kuuluu.

Materiaalipankin toinen osa on salasanasuojattu osio kumppaneille, joiden kanssa on jo päädytty kumppanuussopimukseen. Tämä osio sisältää kaikki kumppanuuteen sisältyvät asiakirjat kuten so- pimuksen ehtoineen sekä lisäksi materiaalia tapahtumanjärjestäjälle, jota tämä voi hyödyntää ta- pahtuman toteuttamisessa esimerkiksi interpretaatioon liittyen. Materiaalipankki voi toimia myös kumppanuudenhallinnan työkaluna, joka muistuttaa tulevista tapahtumista tai velvoitteista kuten palautelomakkeen täyttämisestä tai seuraavista tapaamisista. Materiaalipankki voi auttaa tapahtu- makumppania sekä hoitokuntaa kaikissa kumppanuuden elinkaaren vaiheissa tarjoamalla kuhun- kin vaiheeseen suunniteltua sisältöä maailmanperinnöstä ja interpretaation toteuttamisesta.

Materiaalipankin kehittämismahdollisuudet ovat laajat, ja sen voi ottaa käyttöön vaiheittain sisältö- jen valmistuessa. Sen suljettu osa edellyttää teknisen ratkaisun rakentamista, eli se voi aiheuttaa myös kustannuksia. Mutta liittämällä materiaalipankin suunnittelun verkkosivuston kehittämiseen, erillistä teknistä ratkaisua sen toteuttamiseksi ei välttämättä vaadita.

9.3 Ehdotukset prosessin ja interpretaation kehittämisestä jatkossa

Opinnäytetyöprosessin aikana syntyi myös ajatuksia jatkokehittämisestä, jotka edelleen parantaisivat sekä prosessia että interpretaation toteuttamista kumppanuustapahtumien kontekstissa. Ideointivaiheessa kirjatut, mutta eivät työhön valikoituneet ideat, ovat hyvä lähde jatkokehittämisen ideoihin. Tässä työssä esiteltyjen kehittämis ehdotusten käyttöönottoon sidottava toimenpiteiden dokumentointi, analysointi ja arviointi auttavat tekemään valintoja ja päätöksiä tulevaisuuden kehittämisen hyväksi.

Uudistettu prosessikuvaus Service Blueprintin avulla esiteltynä, käsittelee kattavasti ja moniulotteisesti tapahtumien kumppanuusprosessia tapahtumakumppanin sekä hoitokunnasta prosessiin osallistuvien näkökulmasta. Prosessikuvausta voi edelleen laajentaa ottamalla siihen mukaan myös tapahtumakumppanuuksiin osallistuvien sidosryhmien sekä tapahtumakävijöiden ulottuvuudet ja rakentaa kuvauksesta satelliittimaisen näkymän, jossa kaikki tapahtumiin olennaisesti liittyvät tahot huomioitaisiin. Näin koko tapahtumien ekosysteemi tulisi huolellisesti kuvattua, mikä voisi auttaa tunnistamaan uusia mahdollisuuksia tapahtumiin ja interpretaatiotyöhön liittyen. Prosessikuvausten täydentäminen kumppanin omaan prosessiin kuuluvilla vaiheilla ja kumppanuuskokemuksilla antaisivat vielä parempaa kuvaa prosessin kokemisesta ja sen kehittämisen tarpeesta. Jos kumppanin polulle kuvataan myös kokemuksia, tunteita ja tarpeita, joita asiakas prosessin aikana kokee (Ojasalo ym. 2015, 73–74) täydentyy kumppanuusprosessi paremmin kumppanin maailmaa ja toiveita kuvaavaksi.

Kumppanuusprosessin kehittämisen sekä kumppanuuksien kehittämisen tulisi olla jatkuva osa tapahtumakoordinaattorin työtä. Hoitokunta vastaa nykytilanteessa rajallisilla resursseillaan koko tapahtumakumppanuuskokonaisuudesta, joten aikaa kehittämiselle ja suunnittelulle on rajallisesti monien tehtävien vaatiessa paljon aikaa ja huomioita. Hoitokunnan tapa toimia sidosryhmiä osallistaen sekä hoito- ja käyttösuunnitelman että kestävä matkailun strategian perusteella (Takkula ja Öystilä 12.12.2022) tukisi myös ajattelua siitä, että joitakin tapahtumien kumppanuusprosessin työvaiheita voisi toteuttaa uusilla ja innovatiivisilla tavoilla, kuten digitalisaation tai tekoälyn keinoin tai ulkoistamalla, mikä voisi tarjota uudenlaisen työn mahdollisuuksia ja työllistää paikallisia toimijoita ja kehittää konkreettisesti myös paikan elinvoimaisuutta.

Suomenlinnassa tapahtumia pidetään tärkeinä syinä vierailta kohteessa (Takkula ja Öystilä 12.12.2022) ja niitä pidetään kaupunkien elinvoimaisuudelle tärkeinä toimenpiteinä (Helsingin kaupunki 2022, 4). Näihin perustuen sekä tiedolla johtamisen hengessä, myös hoitokunnan kannattaa jatkossa panostaa tapahtumien vaikuttavuuden mittaamiseen ja konkreettisten mittareiden kehittämiseen, jotta tulokset tapahtumien vaikutuksesta eivät jää arvailuksi. Kehittämis ehdotuksien joukossa esiin tuodun kumppanuustapahtumien palautteiden säännönmukaisen keruun ja

palautteiden hyödyntämisen lisäksi, yleistä tietoutta tapahtumien roolista osana Suomenlinna-kokemusta tulisi pyrkiä nykyistä paremmin kerryttämään ja kehittää ratkaisuita, joissa eri toimijoiden keräämät palautteet saataisiin yhteisesti koko tapahtumaekosysteemin hyödynnettäviksi.

Asiakkaan kokemus muodostuu toiminnasta, tunteista ja merkityksistä (Tuulaniemi 2011, 74) ja siihen vaikuttaa kaikki asiakkaan palvelupolullaan ennen, aikana ja jälkeen palvelun ostamisen kohtaamat kosketuspisteet (Korkiakoski 2019, 19). Jos aiemmassa kappaleessa viitattiin kumppaneihin, niin tulevaisuudessa myös tapahtuman loppukäyttäjien eli tapahtumakävijöiden kokemuksia oman polkunsu varrella Suomenlinnassa tulisi pyrkiä mittaamaan nykytilaa koordinoitummin ja pyrkiä saamaan kumppanuustapahtumien palautteet päätymään myös Suomenlinnan hoitokunnan tietoon. Tapahtumakävijöiden ja heidän antamansa tapahtumapalautteen tulisi sisältyä nykyistä paremmin myös hoitokunnan itse keräämiin eli neljän vuoden välein toteutettavaan kävijätutkimuksiin sekä kävijöiden antamiin jatkuviin palautteisiin osana vastausvaihtoehtoja.

Tilden (1977, 73) mainitsi demonstraation ja osallistamisen yhtenä tärkeänä interpretaation toteuttamisen keinona. Näiden suunnitteluun interpretaation välineenä tulee käyttää paljon mielikuvitusta ja pyrkiä myös arvioimaan, mitä kaikkea perinnöstä voidaan näillä keinoilla välittää. Kohderyhmän pitäisi päästä fyysisesti kokemaan asioita kohteessa, jotta interpretaatiossa voidaan onnistua, eli osallistaminen ei saa jäädä ajatteluun vaikuttamisen tasolle. (Tilden 1977, 73.) Suomenlinnan kumppaneiden osallistaminen interpretaatiotyöhön voisi saada tukea näistä keinoista. Olisi kiinnostavaa selvittää myös, miten sekä kumppaneiden että tapahtumakävijöiden kohdalla interpretaation tuloksia voitaisiin kehittää osallistavin ja demonstraation menetelmin, sen sijaan, että interpretaation välittäminen rajoittuu ajatteluun vaikuttamiseen.

Hoitokunnan joulukuussa 2022 valmistuneen uuden strategian mukaan hoitokunnan arvoihin liittyy yhteistyö ja uudistuminen, ja menestystekijöinä on tunnistettu sidosryhmäyhteistyö ja uudistuvat prosessit. Näihin sekä opinnäytetyöhöni perustuen prosessien kehittäminen yhteistyössä kumppaneiden kanssa on menestyvän kumppanuustapahtumatoiminnan edellytys.

9.4 Työn tavoitteiden saavuttaminen

Tämän kehittämistehtävän päätavoitteena on selvittää, miten yleisötapahtumien kumppanuusprosessia ja maailmanperinnön interpretaatiota kumppanuustapahtumissa voidaan kehittää Suomenlinnan hoitokunnassa. Tätä selvitettiin alatavoitteisiin vastaamalla eli vastattiin kysymyksiin siitä, miten yleisötapahtumien kumppanuusprosessi koetaan hoitokunnassa sekä ulkoisten tapahtumakumppaneiden näkökulmasta, miten maailmanperinnön interpretaatio toteutuu kumppanuustapahtumissa ja miten tapahtumien kumppanuusprosessin kehittäminen tukee maailmanperinnön interpretaatiota.

Prosessi toteutettiin asiakaslähtöisesti ja palvelumuotoilun menetelmin. Asiakas- ja organisaatioymmärrystä kerättiin laajalti ja monipuolisin menetelmin sekä alatavoitteiden yksi ja kaksi osalta ja saatiin laajalti tietoa, miten kumppanuusprosessi koetaan sekä miten interpretaatio toteutuu tapahtumissa. Hoitokunnan henkilöstöä osallistettiin laajasti ymmärryksen keruuvaiheeseen ja myös kumppaneiden näkökulmaa kerrytettiin laajasti sekä haastatteluin että dokumenttianalyysin avulla. Jo alkuvaiheessa käytetty asiakkaan polku ja Service Blueprint jalostuivat prosessin aikana kohdeyhmäymmärryksen avulla ja niiden sekä kehittämisavureiden avulla lukuisista ideoista pystyttiin alkaa hahmottaa prototypointiin valittavia tavoitteiden kannalta olennaisimpia aihioita. Kolmanteen alatavoitteeseen päästiin siis syventymään pureutumalla ensin haasteisiin, joita kohdistui tapahtumien kumppanuusprosessiin ja interpretaatioon suhteessa kumppanuustapahtumiin. Toimeksiantajan ehdotuksesta opinnäytetyöhön lisättiin kumppanuusprosessin rinnalle maailmanperinnön interpretaatioon liittyvät tavoitteet. Tässä opinnäytetyössä maailmanperinnön interpretaatiota tapahtumissa selvitettiin Suomenlinnassa ensimmäisen kerran. Koen, että opinnäytetyön avulla saavutettiin hyödyllistä tietoa siitä, miten kumppanuustapahtumat ja niiden järjestäjät voidaan osallistaa maailmanperinnön interpretaatiotyöhön ja uskon työn toimivan esimerkkinä myös muille perintökohteille. Tutkimus osoitti, että tässä onnistutaan ainoastaan, mikäli interpretaatio käsitteenä ja sen merkitys on kumppaneille tuttua ja mikäli interpretaatiosta vastaava taho tukee kumppaneita interpretaation toteuttamisessa.

Vaikka opinnäytetyön puitteissa ei edetty Moritzin mallissa (2005, 144–147) kuvattuun kuudenteen eli toteuttamisen vaiheeseen saakka, tarjoaa opinnäytetyö hoitokunnalle ja sen henkilökunnalle seikkaperäisen ohjeistuksen palvelukirjan muodossa kehittämis ehdotusten vientiin käytäntöön. Koen, että kolmeen kokonaisuuteen kiteytetyt kehittämis ehdotukset parantavat sekä kumppanuusprosessia että maailmanperinnön interpretaatiota tapahtumissa, ja että valitut kehitysehdotukset ovat realistisia ja organisaatiolle hyvin soveltuvia.

Moritz (2005, 150–151) kuvaili palvelumuotoilun olevan asiakkaan ja organisaation välinen rajapinta, mikä auttaa luomaan menestystä ja kehittämään sekä organisaatioiden että asiakkaiden tarpeiden mukaisia palveluita kuitenkin kaiken aikaa realiteetit huomioiden. Mielestäni tämän kehittämistehtävän aikana on onnistuttu luomaan palvelumuotoilusta tällainen rajapinta tai alusta ja pystytty tunnistamaan keskeisimmät kehittämisen kohteet ja luomaan niihin kehittämis ehdotukset, jotka merkittäväällä tavalla auttavat Suomenlinnan hoitokuntaa parantamaan kumppanuustapahtumien prosessia ja maailmanperinnön interpretaatiota kumppanuustapahtumissa. Mielestäni kehittämistehtävän tavoitteet on saavutettu hyvin.

9.5 Tutkimuksen ja tutkimustulosten luotettavuus ja pätevyys

Mikäli laadullinen tutkimus on toteutettu luotettavasti, uskottavasti ja eettisesti, voidaan tutkimuksen sanoa täyttävän luotettavuusvaatimuksen. Luotettavuusvaatimuksen tulee täytyä tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Luotettavuudesta kertovat tutkimustapojen valinnat ja tutkimuksen etenemisen ja toteuttamisen kuvailu raportissa. Tuloksiin ei saa vaikuttaa epäolennaiset tai riippumattomat tekijät ja tulosten tulee olla myös yleistettäviä. Luotettavuutta arvioidaan tutkimuskohtaisesti ja arvioitaessa huomioidaan kuhunkin tutkimukseen kohdistuvien menetelmien käyttö. Tutkimuksen voidaan sanoa olevan uskottava, jos sen kohderyhmä pitää sen toteutusta sellaisena ja sen tuloksia tosina. Eettisyyden todentaa katkeamaton eettisten periaatteiden noudattaminen, pyrkimys positiivisten asioiden aikaansaamiseen ja tutkimukseen osallistuneiden tai tutkimukseen muuten liittyvien henkilöiden turvaaminen miltään haitoilta, mitkä voisivat liittyä tutkimukseen. (Puusa & Juuti 2020, 167–168.)

Palvelumuotoilun menetelmin toteuttamani tutkimuksen asiakas- ja organisaatioymmärryksen keuruuvaihe toteutettiin monin menetelmin. Tutkimushaastattelut sekä työpajat toteutettiin prosessiin olennaisesti osallistuvien henkilöiden kanssa. Kullakin haastatelluista sekä työpajoihin osallistuneista oli omakohtaisia kokemuksia tapahtumien kumppanuusprosessista Suomenlinnan hoitokunnan kanssa korkeintaan 3–13 kuukautta haastatteluhetkeä aiemmasta tapahtumasta ja yhtä lukuun ottamatta he olivat osallistuneet useampaan kuin yhteen kumppanuusprosessiin. Heistä jokainen siis edusti tutkimuksessa tahoa, jonka mielipiteillä ja osallistumisella tutkimukseen on merkitystä. Myös jokainen hoitokunnan haastateltava ja työpajaan osallistunut oli osallistunut useiden kumppanuustapahtumien prosessin läpivientiin. Haastattelukysymykset kattoivat kaiken kaikkiaan hyvin sekä tavoitteen selvittää sen, miten kumppanuusprosessi koetaan, että miten interpretaatio toteutuu lähtötilanteessa. Haastattelukysymykset räätälöitiin erikseen hoitokunnan ja kumppaneiden edustajille, ja ne oli laadittu mahdollisimman selkeiksi. Haastattelutilanteessa kysymykset heijastettiin näytölle, ja haastatteluun kuulunut prosessikuvauksen kommentointi oli helppoa, koska haastatellut näkivät sen tulostetussa muodossa kommentoinnin aikana. Kaikki haastateltavat kokivat haastattelukysymykset ymmärrettäviksi ja pystyivät vastaamaan niihin omasta näkökulmastaan, mitä haastatteluissa tavoiteltiin. Monet haastateltavista eivät lähtötilanteessa tienneet, mitä interpretaatio tarkoittaa. Tämän avaaminen samalla tavalla kaikille haastateltaville antoi heille tarvittavan ymmärryksen termistä ja sen roolista opinnäytetyössä. Fyysisessä työpajassa menetelmien ohjeet ja menetelmissä käytetyt kysymykset esitettiin sekä näytöllä että osallistujien edessä tulosteina, Teams-palavereissa ne olivat osallistujien nähtävissä näytön jaon avulla. Fyysisessä työpajassa osallistujat saivat itse kirjata kommenttinsa heille jaetuille lomakkeille, ja Teams-palavereissa kirjasiin vastaukset suoraan esitysaineistoihin, joten osallistujat näkivät kirjaamani tekstit koko ajan

edessään. Osallistujat Teams-palavereissa olisivat voineet tarvittaessa kommentoida näkemiään kirjauksia tai pyytää korjaamaan niitä.

Opinnäytetyön kaikkien vaiheiden huolellinen dokumentointi on edellytys tutkimuksen luotettavuuden arvioinnille, koska silloin voidaan jäljittää prosessin aikana saatujen tulosten ja ratkaisuiden taustat (Kananen 2015, 115). Tässä opinnäytetyössä kaikki vaiheet dokumentoitiin huolellisesti. Haastattelut ja kaikki työpajakeskustelut tallennettiin joko ääni- tai videomuodossa. Kaikkien tutkimuksen aikana käytettyjen palvelumuotoilumenetelmien havainnot, muistiinpanot ja lomakkeet tallennettiin järjestelmällisesti ja esimerkiksi analyysimenetelmänä käytetyn samankaltaisuuskaavion eri vaiheet valokuvattiin ja tallennettiin systemaattisesti.

Aineiston saturaatio laadullisessa tutkimuksessa tarkoittaa sitä, kun vastaukset tai havainnot alkavat toistua eikä saada enää uusia näkökulmia tai vastauksia (Kananen 2010, 70). Sekä hoitokunnan edustajien että kumppaneiden haastatteluissa saavutettiin saturaatiopiste eli haastateltavien vastaukset alkoivat toistua haastatteluiden edetessä.

Tutkimuksen validiteetti eli pätevyys kertoo siitä, miten hyvin onnistutaan mittaamaan sitä, mitä tutkimuksessa pyrittiin mittaamaan. Validiteetti laadullisessa tutkimuksessa viittaa siihen, miten eheä tutkittava ilmiö on, sekä siihen, miten hyvin tutkimuksen toteuttaminen ja tulokset lisäävät ymmärrystä ilmiöstä, ja tekevät sitä ja sen ominaisuuksia näkyvämmäksi ja tarkentavat niitä. Tulosten tulee puhutella reaalimaailmassa sekä tiedeyhteisöä että kohderyhmää, joihin tutkimus jollain tapaa liittyy. (Puusa & Juuti 2020, 171–173.) Mielestäni validiteetti tutkimuksen osalta toteutui hyvin. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään kohderyhmän näkemyksiä lähtötilanteessa sekä prosessista että interpretaatiosta ja nämä pystyttiin tutkimuksen aikana selvittämään. Tutkimus osoitti prosessiin sekä interpretaatioon liittyvät haasteet todeksi ja konkretisoivat niitä. Näkyväksi tehtyihin haasteisiin pystyttiin näin ollen kehittämään todellisuuteen perustuvia kehittämissuhteita. Myös kohderyhmän kommentteja kehittämisen kohteisiin liittyen kerritettiin prosessin aikana, ja kohderyhmää osallistettiin sekä ideointiin että kehittämissuhteiden testaamiseen. Kohderyhmältä prosessin aikana saatujen kommenttien perusteella tälle tutkimukselle oli tarvetta ja kehittämissuhteilta toivottiin parannusta prosessiin ja interpretaation hyödyntämiseen.

Alasuutarin (1994, teoksessa Vilka 2021, 154) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tulisi asettaa tavoitteeksi se, miten käsittelyssä oleva ilmiö voidaan tehdä näkyväksi niin, että sitä pystytään katsomaan uusin silmin. Lisäksi laadullisen tutkimuksen tulisi pyrkiä purkamaan olemassa olevia ajattelumalleja kehittämisen edistämiseksi (Alasuutari 1994, teoksessa Vilka 2021, 154). Koen tutkimuksen toteuttaneen tätä tavoitetta ja lisänneen keskustelua kumppanuustapahtumien roolista ja merkittävydestä interpretaatiotyölle hoitokunnassa, sekä lisänneen ymmärrystä ja sitoutumista interpretaatiotyöhön tutkimukseen osallistuneissa kumppaneissa. Prosessin haasteiden ja siihen

kohdistuvan kehittämistarpeen opinnäytetyö on tehnyt konkreettiseksi näkyväksi ja auttaa kyseenalaistamaan niitä toimintoja ja valintoja, mitä nyt käytössä olevaan kumppanuusprosessiin hoitokunnassa liittyy.

9.6 Oma oppiminen

Vaatimus opinnäytetyöstä osana YAMK-opintoja toimi jarruna, joka siirsi opiskelupaikan hakemistani vuosilla. Opinnäytetyöprosessin ryhtyminen jännitti, ja epäilin suoriutumiseni olevan haastavaa ja vievän ilon opiskelusta. Voin kuitenkin ilokseni todeta suoriutuneeni sekä prosessista, että työlle asettamastani tutkimushaasteesta, sekä saavuttaneeni itselleni asettamat oppimistavoitteet hyvin.

Prosessin kehittäminen opinnäytetyön aiheena oli kirkkaana mielessäni jo opintojen alkaessa. Maailmanperinnön interpretaatio tuli mukaan opinnäytetyöhöni toimeksiantajani ehdotuksesta, ja pidin sitä motivoivana lisänä työn tekemiseen. Asioiden ja ilmiöiden merkitykset, ja se miten merkityksellisyydellä voidaan vaikuttaa asiakkaisiin, kumppaneihin, kohderyhmiin, on kiinnostavaa. Onnistunut interpretaatiotyö luo merkityksiä ja vaikuttaa maailmanperintökohteen tapahtumakävijöiden positiiviseen provosoitumiseen maailmanperinnöstä ja sitouttaa kävijän kohteeseen. Interpretaation mukaan tulo synnytti kuitenkin isomman haasteen työlle, kuin osasin alkuvaiheessa ajatella. Interpretaatio käsitteenä ja koko siihen liittyvä ymmärtämisen ja osaamisen tarpeen laajuus asetti paljon vaatimuksia aiheen haltuun otosta, ennen kuin voisin tutkia asiaa luotettavasti. Tämä vei aikaa, hämmensi selvänä pitämiäni ajatuksiani opinnäytetyön suunnasta, ja johti välillä vaikeisiin tilanteisiin, missä tuntui, että punainen lanka työn tekemisessä hajosi säikeiksi. Toisaalta palvelumuotoiluprojekteissa fuzzy front-end kuuluukin asiaan. Sain kuitenkin säikeet kasaan ja loppujen lopuksi olen erittäin tyytyväinen, että interpretaation kehittäminen osana prosessia kulki mukana. Mielestäni se tekee työstäni merkityksellisemmän ja auttaa vastaavien kohteiden kuin Suomenlinna kumppanuustoimintojen kehittämisessä.

Asiakasymmärryksen hyödyntäminen palvelutoiminnan kehittämisessä on aina alitajuisesti ohjannut tekemistäni. Opintojen ja etenkin opinnäytetyöprosessin aikana olen saanut tälle ajattelulle teoreettisesta viitekehyksestä peruskiven, johon tulen tukeutumaan jatkossa entistäkin vahvemmin. Palvelumuotoilusta sain oppia samaan aikaan opinnäytetyöprosessin kanssa käynnissä olleelta intensiiviseltä opintojaksolta. Yhtäältä samaan aikaan käynnissä olleen opinnäytetyöprosessin rinnalla edennyt palvelumuotoilun opintojakso auttoi, ja toisaalta hämmensi opinnäytetyön tekijää. Jälkiviisaana ajattelen, että kyseisen opintojakson olisi voinut suorittaa ennen opinnäytetyön tekemistä, ja kerryttää taitoja palvelumuotoilusta vielä enemmän ennen opinnäytetyön tekemistä, jolloin palvelumuotoilun teoriaan, menetelmiin ja käyttöön tutkimuksen lähestymistapana olisi muodostunut enemmän luottamusta, mikä olisi lisännyt rohkeutta ja varmuutta opinnäytetyön tekoon.

Opinnäytetyö palvelumuotoilun menetelmin opettaa monenlaisten työkalujen käyttöä, fasilitointia ja antaa paljon esiintymiskokemusta. Erityisen hyödyllistä on ollut saada ymmärrystä menetelmien ja työkalujen kirjosta, ja olen oppinut kokeilemaan niitä matalalla kynnyksellä, mitä kautta valmius omaksua niiden tehokasta ja tarkoituksenmukaista käyttöä on parantunut.

Prosessin aikana olen oppinut paljon tutkimuksen teosta. Tutkimuksellinen kehittäminen opintojakso antoi valmiudet opinnäytetyöprosessiin, ja opintojaksolla luomaani suunnitelmaa hyödynsin etenkin prosessin alkuvaiheessa. Innostuin teoreettisen viitekehyksen kokoamisesta, ja luin laajalla skaalalla aineistoja, joista murto-osaa lopulta hyödynsin työssäni. Aineistotarjonta on loputon, ja aiheen rajaaminen vaikeutui aineistojen puhutellessa niin monesta eri näkökulmasta. Siirryttyäni lopulta empiriaosuuteen, koen työn lähteneen kunnolla etenemään ja rajautumaan. Koen kuitenkin, että syvällinen perehtyminen teoriaan auttoi empiriaosuuden suunnittelussa ja toteutuksessa.

Vertaan tutkimuksen tekemistä tunturille kiipeämiseen. Luulet monta kertaa näkeväsi huipun, mutta nyppylän takaa ilmestyykin uusi huippu, jota kohti on taivallettava mieliessään perille. Ilman taukoja, eväitä ja retkiseuraa retki olisi raskaampi. Parhaita eväitä tällä kertaa olivat perehtyminen aineistoihin ja menetelmiin, ja niiden jatkuva kertaaminen projektin aikana. Taukoja tarjosivat opintojaksot ja niihin liittyvät opinnäytetyöstä erilliset tehtävät, jotka veivät ajatuksia opinnäytetyöstä muualle, ja yllättäen havahduttivat jälleen tekemään uusia havaintoja omasta tutkimuksesta. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt, toimeksiantajan edustajat, opiskelukaverit sekä opinnäytetyöohjaajani toimivat retkiseuralaisina, joiden kanssa taival oli kevyempi. Uskon tutkimuksen tekemisen taidon ruostuvan, samoin kun vaellustaidoille käy, jos vaellusten välillä on liian pitkä tauko. Erämaasta tulee pelottava, tunturiylängön äärettömyys ja horisontin huiput tuntuvat tavoittamattomilta.

Ennen kaikkea tutkimuksen tekeminen on opettanut minulle luottamusta prosessiin. Opinnäytetyön tekemiseen löytyy prosessikuvauksia, aivan kuten nyt myös Suomenlinnan kumppanuustapahtumiin. Tutkimuksen aihe, havainnot ja synteetit vaikuttavat prosessin etenemiseen, tutkimukseen asetetut panokset tulosten laatuun. Prosessi etenee, jos siihen uskaltaa luottaa. Prosessiin luottaen ja sitä luovasti ja tutkimuksen tarpeita huolellisesti kuunnellen, se paljastaa aina uusia kehittämisen mahdollisuuksia, uusien polkujen alkua, ja tulevaisuuden näkymiä. Opinnäytetyöni aihe ja osallistava tutkimustapa synnyttivät hoitokunnassa ja kumppaneissa positiivista suhtautumista. Pelkästään se, että hoitokunta kehittää toimintaansa tutkimukseen perustuen, ja kuuntelee asiakkaita, sai kumppaneilta kiitosta. Nämä positiiviset huomiot auttoivat opinnäytetyön tekemisessä ja loivat uskoa tutkimukseen perustuvaa kehittämistapaa kohtaan.

Lähteet

Ascencao, M., Iloranta, R. ja Moilanen, T. 2.9.2022. Palvelumuotoilu. Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu. Luento opintojaksolla Palvelumuotoilu. Helsinki.

Austin, J. E. & Seitanidi, M. M. 2012. Collaborative Value Creation: A Review of Partnering Between Nonprofits and Businesses: Part I. Value Creation Spectrum and Collaboration Stages. Non-profit and Voluntary Sector Quarterly, 41, 5, s. 726-758.

Blomkvist, J. & Holmlid, S. 2010. Service Prototyping According to Service Design Practitioners. Conference Proceedings. ServDes.2010 ExChanging Knowledge, s. 1-11. Luettavissa: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:816352/FULLTEXT01.pdf>. Luettu 20.1.2023.

Boutros, T. & Cardella, J. 2016. The Basics of Process Improvement. CRC Press. Boca Raton.

Buchenau, M., & Suri, J. F. 2000. Experience Prototyping. ACM Digital Library. s. 424-433. Luettavissa: <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/347642.347802>. Luettu: 15.1.2023.

Carter, J. 2017. Interpretation. Kommunikation för utveckling av kulturmiljöer. 2. painos. Riksanantikvarieämbetet. Tukholma.

Curedale, D. 2018. Service Design Process & Methods. Kolmas painos. Design Community College Inc. Topanga.

Demelio, R. 2011. The Basics of Process Mapping. 2. painos. CRC Press. Boca Raton. E-kirja. Luettu: 12.12.2022.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. painos. Alma Talent Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu 15.12.2022.

Grönroos, L. 14.9.2020. Interpretaatiota – Mitä ja minkä vuoksi? Suomen maailmanperintökohteiden yhdistyksen blogi. Luettavissa: <https://www.maailmanperinto.fi/2020/09/14/blogi-interpretaatiota-mita-ja-minka-vuoksi/> Luettu: 20.5.2022

Haaga-Helia. s.a.a. Value proposition canvas. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/value-proposition-canvas>. Luettu: 16.1.2023.

Haaga-Helia. s.a.b. Now-How-Wow matrix. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/en/how-now-wow-matrix>. Luettu: 17.1.2023.

Habel J., Kassemeyer R., Alavi S., Haaf P., Schmitz C., & Wieseke, J., 2020. When do customers perceive customer centricity? The role of a firm's and salespeople's customer orientation. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 40, 1, s. 25-42.

Harrington R. J., Hammonda R. K., Ottenbacherb M. C., Chathothc P. K & Marlowea B., 2019. From goods-service logic to a memory-dominant logic: Business logic evolution and application in hospitality. *International Journal of Hospitality Management*, 76, s. 252–260.

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

Heinonen, K., & Strandvik, T., 2015. Customer-dominant logic: Foundations and implications. *Journal of Services Marketing*, 29, 6/7, s. 472–484.

Helsingin kaupunki 2022. Kestävää kasvua ja vetovoimaisuutta – kohti uutta! Helsingin matkailun ja tapahtumien toimintaohjelma 2022–2026. Helsingin kaupunki. Helsinki. Luettavissa: <https://www.hel.fi/static/kanslia/elo/helsingin-matkailun-ja-tapahtumien-toimintaohjelma-2022-2026.pdf>. Luettu 26.5.2022

Icomos. 2008. The Icomos Charter For The Interpretation And Presentation Of Cultural Heritage Sites. Icomos. Quebec. Luettavissa: [http://icip.icomos.org/downloads/ICOMOS Interpreter Charter ENG 04 10 08.pdf](http://icip.icomos.org/downloads/ICOMOS_Interpreter_Charter_ENG_04_10_08.pdf). Luettu 17.11.2022.

Interpret Europe. About heritage interpretation. Luettavissa: <https://interpret-europe.net/about-heritage-interpretation/>. Luettu 21.11.2022.

Interpret Europe. 2017. Engaging citizens with Europe's cultural heritage: How to make best use of the interpretive approach. Luettavissa: https://www.interpret-europe.net/fileadmin/Documents/publications/ie_engaging_citizens_with_europes_cultural_heritage_co.pdf. Luettu 24.11.2022.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä.

Kiviniemi, K. 2018. Kumpi tuli ensin, muna vai kana? Tutkimuksen teoria - empiriasuhteen vuorovaikutteisuus. Teoksessa Valli, R. (toim.), Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. s. 77–78. PS-kustannus. Jyväskylä.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent. Helsinki.

Kongsasana, S. 2013. Comparing the ICOMOS Charter for the Interpretation and Presentation of Cultural Heritage Sites (2008) with Chapter 1, 2, 6 and 8 from Staiff, R. (2013) Re-Imagining Heritage Interpretation: Enchanting the Past/Future. Luettavissa: https://www.academia.edu/39630684/Comparing_the_ICOMOS_Charter_for_the_Interpretation_and_Presentation_of_Cultural_Heritage_Sites_2008_with_Chapter_1_2_6_and_8_from_Staiff_R_2013_Re_Imagining_Heritage_Interpretation_Enchanting_the_Past_Future. Luettu 24.11.2022.

Korkiakoski, K., 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: uusi aika, uudenlainen johtaminen. Alma Talent. Helsinki.

Kotimaisten kielten keskus. Kielitoimiston sanakirja. Luettavissa: <https://www.kielitoimiston-sanakirja.fi/#/kumppani>. Luettu 26.4.2023.

Lemon, K. N., Verhoef, P. C. 2016. Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. Journal of Marketing: AMA/MSI Special Issue, 80, marraskuu 2016, s. 69–96.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum. Helsinki.

Magnesia Festival Oy. Verkkosivusto. Luettavissa: <https://magnesiafestival.com/summerdays/>. Luettu 10.11.2022.

Marvel 2023. Never present static designs again, prototypes communicate ideas better. Luettavissa: <https://marvelapp.com/features/prototyping>. Luettu 28.3.2023.

Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry 2020. Liikevaihtoskenaariot. Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry. Helsinki. Luettavissa: https://www.mara.fi/media/uutiset/liite-1-korona vaikutus_liikevaihtoskenaariot.pdf. Luettu: 28.2.2023.

McKercher, B., Du Cros, H. 2012. Cultural Tourism: The Partnership Between Tourism and Cultural Heritage Management. Routledge. New York.

McQuaid, R. W. 2000. The Theory of Partnership – Why Have Partnerships? Teoksessa Osborne, S. P. Managing Public-Private Partnerships for Public Services: An International Perspective, s. 9–35. Luettavissa: https://www.researchgate.net/publication/291300642_The_theory_of_partnership_Why_have_partnerships. Luettu: 15.10.2022.

Miro 2023. What is Miro? Luettavissa: <https://help.miro.com/hc/en-us/articles/360017730533-What-is-Miro->. Luettu 28.3.2023.

- Mitsche, N., Vogt, F., Knox, D., Cooper, I., Lombardi P. & Ciaffi D. 2013. Intangibles - enhancing access to cities cultural heritage through interpretation. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*. 7, 1, s. 68-77.
- Moritz, S. 2005. *Service Design, Practical Access to an Evolving Field*. Köln International School of Design. Lontoo.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. *Kehittämistyön menetelmät*. Sanoma Pro. Helsinki
- Osterwalder, A. 27.4.2017. Alexander Osterwalder – Value Proposition Design. inUseExp. Katsottavissa: https://www.youtube.com/watch?v=b_X18bmpHaw. Katsottu: 16.1.2023.
- Puusa, A. & Juuti, P. 2020. *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu: 14.5.2023.
- Raj, R., Walters, P., & Rashid, T. 2017. *Events Management principles & practice*. Kolmas painos. SAGE Publications Ltd. Lontoo.
- Saarijärvi H. & Puustinen P. 2020. *Strategiana asiakaskokemus*. Docendo Oy. Jyväskylä.
- Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018a. *This is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World*. O'Reilly Media, Incorporated. E-kirja. Luettu: 14.11.2022
- Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018b. *This is Service Design Methods: Expanded Service Design Thinking Methods for Real projects*. O'Reilly Media, Incorporated. Sebastopol.
- Suomenlinnan hoitokunta s.a.a. Suomenlinna maailmanperintökohteena. Luettavissa: <https://www.suomenlinna.fi/maailmanperinto/suomenlinna-kohteena/>. Luettu: 21.11.2022.
- Suomenlinnan hoitokunta s.a.b. Organisaatio. Luettavissa: <https://www.slhk.fi/virasto/organisaatio/>. Luettu: 21.11.2022.
- Suomenlinnan hoitokunta s.a.c. Hoito- ja käyttösuunnitelma. Luettavissa: <https://frantic.s3.eu-west-1.amazonaws.com/suomenlinna/sites/2/2020/04/30080636/Suomenlinnan-hoito-ja-k%C3%A4ytt%C3%B6suunnitelma.pdf>. Luettu: 21.11.2022.
- Suomenlinnan hoitokunta s.a.d. Kestävän matkailun periaatteet. Luettavissa: <https://www.suomenlinna.fi/maailmanperinto/kestava-matkailu/kestavan-matkailun-periaatteet>. Luettu: 26.5.2022

Suomen maailmanperintökohteiden yhdistys ry s.a.a. Interpretaatiohanke 2020–2021. Luettavissa: <https://www.maailmanperinto.fi/interpretaatiohanke-2020-2021/>. Luettu 12.12.2022.

Suomen maailmanperintökohteiden yhdistys ry s.a.b. Interpretaatio- ja kävijätutkimushanke 2021–2024. Luettavissa: <https://www.maailmanperinto.fi/interpretaatiohanke-2021-2024/>. Luettu 15.11.2023.

Suomen valotaiteen seura FLASH ry. Verkkosivusto. Luettavissa: <https://flash36.webnode.fi/>. Luettu 9.11.2023.

Takkula, P. & Öystilä, M. 12.12.2022. Kehittämispäällikkö ja matkailuasiantuntija. Suomenlinnan hoitokunta. Haastattelu. Helsinki.

Tapahtumateollisuus ry. 2022. Tavoitteet hallitusohjelmaan 2023–2027. Tapahtumateollisuus ry. Helsinki. Luettavissa: <https://www.tapahtumateollisuus.fi/wp-content/uploads/2022/10/Hallitusohjelmataavoitteet-2023-27.pdf>. Luettu: 30.10.2022.

Tilden, F. 1977. Interpreting our heritage. Kolmas painos. The University of North Carolina Press. Chapel Hill.

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy. Helsinki.

UNESCO World Heritage Centre. Fortress of Suomenlinna. Luettavissa: <https://whc.unesco.org/en/list/583/>. Luettu 9.9.2022.

UNESCO World Heritage Centre. 2008. World Heritage Information Kit. UNESCO World Heritage Centre. Pariisi. Luettavissa: <https://whc.unesco.org/document/102072>. Luettu: 17.11.2022.

UNESCO World Heritage Centre. 22.4.2022. Innovative approach to enhancing interpretation of World Heritage properties introduced by the Report. Luettavissa: <https://whc.unesco.org/en/news/2429>. Luettu: 24.11.2022.

Vallo, H. & Häyrynen, E. 2016. Tapahtuma on tilaisuus. Tietosanoma Oy. Helsinki.

Vargo S., L. & Lusch R., F., 2004. Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. Journal of Marketing, 68, s. 1–17.

Vargo, S. L., & Lusch, R. F., 2016. Institutions and axioms: An extension and update of service-dominant logic. Journal of the Academy of Marketing Science, 44, 1, s. 5–23.

Viapori Jazz ry. Verkkosivusto. Luettavissa: <https://viaporijazz.fi/info/>. Luettu: 10.11.2022.

Vilkkä, H. Tutki ja kehitä. 5. (päivitetty painos). PS-kustannus. Jyväskylä. E-kirja. Luettu: 14.5.2023.

Öystilä, M. 1.9.2020. Matkailuasiantuntija. Suomen maailmanperintökohteiden yhdistyksen interpretatiorhanke 2020–2021. Suomenlinnan hoitokunta. Seminaariesitys. Helsinki.

Öystilä, M. 2.12.2022. Matkailuasiantuntija. Suomenlinnan interpretatiorin pää- ja alateemat. Suomenlinnan hoitokunta. Seminaariesitys. Helsinki.

Öystilä, M. 7.12.2022. Matkailuasiantuntija. Suomenlinnan hoitokunta. Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Ote Suomenlinnan hoitokunnan 2021 vuoden prosessikuvauksesta

Suomenlinnan hoitokunta
Kokoontuva ryhmä
Puheenjohtajan/järjestäjän nimi
Yksikkö



Pöytäkirja

19 (39)

1.6.6 Hoitokunnan mahdollistamat, kumppanien toteuttamat yhteistyösopimusten mukaiset tapahtumat, näyttelyt tai muut kulttuuritilaisuudet

- 1.6.6.1 FLASH valotaiteen biennaalia käytetty alla esimerkkinä
- 1.6.6.2 Yhteistyösopimusten kriteerien ja ohjeistusten laadinta, tapahtumakoordinaattori, **kehittämispäällikkö, kokous- ja juhlatilojen myyntipalvelu**
- 1.6.6.3 Ohjeistuksen ja sähköisen lomakkeen ylläpito ja päivittäminen verkkosivuilla, mukaan lukien kielenkäännökset, tapahtumakoordinaattori, **viestinnän asiantuntija**
- 1.6.6.4 Asiakaspalvelu puhelimitse, sähköpostitse ja paikan päällä, tapahtumakoordinaattori
- 1.6.6.5 Yhteistyön hakuprosessi, tapahtumakoordinaattori, kehittämispäällikkö, kokous- ja juhlatilat, **Rest, KP**
- 1.6.6.6 Kumppanuusneuvottelut ja yhteistyösopimus, **kehittämispäällikkö, kokous- ja juhlatilat, Johtaja**
- 1.6.6.7 Sisäinen viestintä sisältäen tilavuokratilanteen ylläpidon,
- 1.6.6.8 Yhteistyösopimuksen hyödyntäminen Suomenlinnan esittelyssä, suunnittelu ja toteutus
 - 1.6.6.8.1 Yhteistyön markkinointi ja viestintä, **viestinnän asiantuntija**
 - 1.6.6.8.2 Yhteistyöhön liittyvät muut toimenpiteet ja niiden hyödyntäminen esim. tapahtumat
- 1.6.6.9 Tuki yhteistyökumppanille esim. tiloihin, markkinointiin liittyen, suunnitellaan erikseen, **mahdollisia kumppaneita Rest, KP, matkailuneuvonta**

Liite 2. Yhteistyö-/tukihakemus Suomenlinnan maailmanperintöarvoa tukevaan toimintaan

Suomenlinnan hoitokunta
Maailmanperintöpalvelut
Suomenlinna C 40
00190 Helsinki



Yhteistyö-/tukihakemus
Suomenlinnan hoitokunnalle

YHTEISTYÖ-/TUKIHAKEMUS SUOMENLINNAN MAAILMANPERINTÖARVOA TUKEVAAN TOIMINTAAN

Suomenlinnan hoitokunta voi tukea linnoituksessa järjestettävää kulttuuriohjelmaa, tuotantoa tai koulutusta antamalla kokous- ja juhlatiloja tai muita hallinnassaan olevia tapahtumatiloja käyttöön veloitusetta tai alennettuun hintaan omatoimiperiaatteella. Hoitokunta voi tukea tuotantoja, jotka liittyvät maailmanperintökohteen tavoitteisiin, Suomenlinnan kulttuuri- ja elinkeinotoiminnan elävöittämiseen sekä kestävään matkailuun ja ovat pääosin yleisölle avoimia tilaisuuksia.

Kaikesta muusta hoitokunnan tuesta tuotantoon liittyen sovitaan erikseen yhteistyösopimus-
neuvotteluissa. Lähtökohtaisesti sopimuskomppani on vastuussa ja huolehtii kaikesta tuotantoon liittyvästä suunnittelusta ja toteutuksesta kuten markkinointiviestinnästä, asiakaspalvelusta, luvista ja vastuista, turvallisuudesta, kuljetuksista ja muista palveluista tuotantoon liittyen. Sopimuskomppani sitoutuu myös raportoimaan hoitokunnalle yhteistyösopimukseen perustuvan tapahtuman/tuotannon vaiheista ja onnistumisesta tuotannon aikana ja sen jälkeen.

Millaisille tapahtumille on mahdollista saada tukea? Ruksi kohdat, jotka toteutuvat

- Matkailun vaikutusten hallinta ja hyötyjen kotiuttaminen
 - esim. kestävään matkailuun liittyvät tapahtumat, kaupunginosatapahtumat
- Laadukkaan kävijäkokemuksen ylläpitäminen
 - esim. Suomenlinnan historiaan, sotilas- ja kulttuuriperintöön liittyvät tapahtumat
- Kesäkohteesta ympärivuotiseksi kohteeksi
 - esim. kesäsesongin ulkopuolella järjestettävät yleisölle avoimet tapahtumat, erityisesti maailmanperintöön lisäarvoa tuovat vuosittain toistuvat tapahtumat
- Verkostomaisen toiminnan kehittäminen, Suomenlinnan kulttuuritoiminnan elävöittäminen, paikallisten toimijoiden kanssa yhteistyössä toteutettavat tapahtumat
- Maailmanperintöarvoista viestiminen
 - esim. maailmanperinnön ja kansallisen muistomerkin statukseen soveltuvat tapahtumat, maailmanperintöön tai historiaan liittyvät tapahtumat, maailmanperintökasvatukseen liittyvät tapahtumat



Suomenlinnan hoitokunta
Maailmanperintöpalvelut
Suomenlinna C 40
00190 Helsinki



Yhteistyö-/tukihakemus
Suomenlinnan hoitokunnalle

Hakumenettely

Tuettavista tuotannoista tekee päätökset Suomenlinnan hoitokunnan Maailmanperintöpalvelut -yksikkö. Tuotantojen, jotka toivovat tukea tilojen käytön muodossa, tulee täyttää alla oleva kirjallinen hakemus ja lähettää se hyvissä ajoin sähköpostitse: tapahumat@suomenlinna.fi. Hakemukset käsitellään saapumisjärjestyksessä ja niiden käsittelyaika on enintään 14 vuorokautta. Hakemusten käsittely voi kestää pidempään, mikäli hoitokunta tarvitsee päätöksentekoon lisätietoja hakijalta.

Jokaisesta tuettavasta tuotannosta tehdään yhteistyösopimus. Tuotannon vastuhenkilö on velvollinen tutustumaan yhteistyösopimuksen sisältämiin ehtoihin ja ohjeisiin sekä informoimaan niiden sisällöstä kaikkia niitä henkilöitä, jotka osallistuvat tuotannon järjestelyihin. Vastuhenkilö vastaa siitä, että tuotannon järjestelyihin osallistuvat henkilöt tuntevat sopimuksen sisällön. Tiloja saa käyttää vain ja ainoastaan sopimuksessa mainittuun käyttötarkoitukseen. Tarkemmat ohjeet ja ehdot toimitetaan sopimuksen mukana.

HAKEMUS

TUOTANNON TIEDOT

Tuotannon nimi ja kuvailu (mahdollisimman tarkkaan):

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.



Suomenlinnan hoitokunta
Maailmanperintöpalvelut
Suomenlinna C 40
00190 Helsinki



Yhteistyö-/tukihakemus
Suomenlinnan hoitokunnalle

Nimeä haettava tila/alue: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Kerro tarpeista tilaan liittyen esim. sähkönsyötön osalta.

Hoitokunta tarjoaa tilan lähtökohtaisesti sellaisena kuin se on eikä esim. lisäsähkö kuulu sopimuksen piiriin. Kaikki lisäpalvelut ovat harkinnanvaraisia. Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Tuotannon ajankohta (ja esityspäivät): Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Avoin yleisötilaisuus: kyllä ei

Yleisölle maksullinen tilaisuus: kyllä ei

Jos kyllä, lipun hinta noin: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Tuotannon rahoitus: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Tuotannon markkinointi ja viestintä: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

TUOTANNON VASTUUHENKILÖIDEN YHTEYSTIEDOT:

Organisaatio (yritys, yhdistys, ryhmä): Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Y-tunnus tai henkilötunnus: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Tuottajan (yhteyshenkilön nimi): Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Puhelin: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Sähköpostiosoite: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Toivottu päätöksen palautuspvm: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

HAKEMUKSEN PÄIVÄMÄÄRÄ ___ .2022

Nimi ja nimenselvennys



Liite 3. Suomenlinnan hoitokunnan tapahtumien vuosikellot vuosilta 2018–2023

TAPAHTUMIEN VUOSIKELLO 2018														
Ei ilkkiseen jakelun														
* = Yhteistyökumppanin kokonaan toteuttama tuotanto														
- *** = kokous-/juhlatiljoja vaativa tuotanto														
	Tammii	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu	Tammii 2019	Helmi 2019
SL100					12.5. IVAK-avajaiset ***SL2018				***SL2018	***SL2018	***SL2018	***SL2018	***SL2018	***SL2018
					luentoseria *Kärrseriiven aarttos			PV100- tapantuma 2.6. */**Sova näytely 1918	luentoseria / SLP *Samaš- näytely	luentoseria Suomenilmakeskuksen Suomenlinna2018 valokuvanäytely (PVM?)	luentoseria Suomenlinna2018	luentoseria Suomenlinna2018	luentoseria Suomenlinna2018	luentoseria Suomenlinna2018
					20.5. SDP- muistopäivä *12.5. juhllisuusdet */**Svart 100									
Eiiva kaupungin- osa ja pohveut		*Ursan reiki	*Ursan reiki	*Ulostelakointi	*Äikevä Viapori	Museopäivä 6.6.								
			MIL talvireha		*Sotamuseon avautuminen	*/**Les Lumières *kesäteatteri	*Pujostoogaa? SLP / luentoseria Tuoppi							
Vapaa- ehtoisivö					***WVF luento + talkoot 31.5. ***PK luento + talkoot			***WVHV				***Talkoot		
Opas- tulset														
Muita														

*Perusopastukset ja opastustilaukset

*Lasten kierros 20v

*Teemakierrokset: IVAK + 1918 kierros

*Ykkisiuoppi

*Kuria Viapori

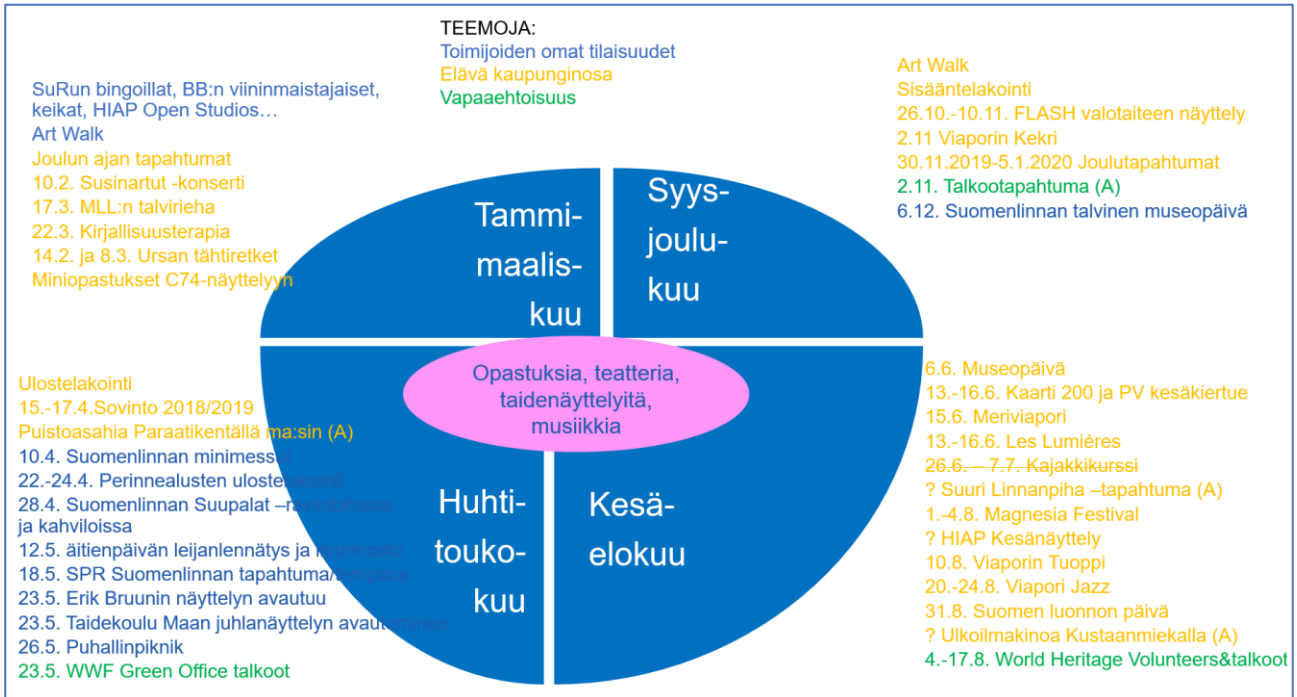
*Kaalien kierr.

*Art Walk 12.1.-30.4.

*Taidenäyttelyt ja avajaiset: HAP, Nordisk kulttuurikonakt, Galleria Bankkassami

*Avoimet ovet esim. HAP

*Art Walk syksy 2018



E-seuran opastetut kierrokset
Tykkisluupin purjehdukset
Linna baarin teemaillat ja keikat
HIAP Open Studios
Art Walk perjantaisin
Galleria Rantakasarmen näyttelyt
Kirjaston tapahtumat ja näyttelyt
Kirkon konsertit

**SUOMENLINNA
SVEABORG**


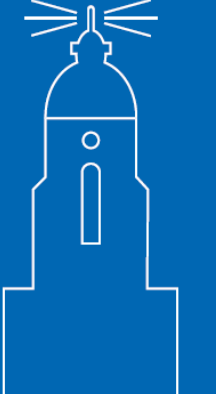

**Suomenlinnan tapahtumien
vuosikello 2020**

Erik Bruunin näyttely 8.3. asti
Linnoitustontun reitti 6.1. asti
18.1. Magnesia Winter getaway Fersenissä
Talviloma vk 8, 9 ja 10
Vk 8 Ursan ja E-seuran omatoiminen tähtireitti
19. Ja 21.2. Ursan ja E-seuran Tähdet Suomenlinnan yllä -opastettu tähtikiertokierros
20.2. koodaamista kirjastossa
28.2. Murhamysteeri illallinen Bastion Bistrossa
1.3. Flashin lasertyöpaja Ruutikellarissa
7.3. Kevättä kohti -hyvinvointipäivä Pajasalissa

18.4. Maailmanperintö- ja kansainvälinen monumenttipäivä (verkossa)
Vk 18 Ulostelakointi. Altaan täyttö ma 4.5.
20.5. asti Online HIAP open studios
2.6. -13.9. Viaporin telakalta merta päin -valokuvanäyttely Suomenlinna-museossa
6.6. Suomenlinnan digitaalinen museopäivä
Kesäteatteri elo-syyskuussa

Art Walk lokakuussa
Sisääntelakointi
31.10. Viaporin Kekri
7.11. Suomenlinnaseura 50-vuotta
28.11. - 6.1. Linnoituksen joulu ja Linnoitustontun reitti

Puisto-asahi elokuussa kirkkopuistossa
14.-23.8. Taidekoulu Maan näyttely
Levyhallissa
15.8. Viaporin Tuoppi
27.8. Itämeripäivä
7.-13.9.2020 Kulttuuriympäristöpäivien teemaviikko
19.9. Suomenlinnan suupalat
Laivaston soittokunta -näyttely Suomenlinna-museossa lokakuussa?

Suomenlinnan tapahtumat 2021



SUOMENLINNA
SVEABORG

Juhlavuosia

Suomenlinna maailmanperintökohteena 30 vuotta
Ehrensverd-seura 100 vuotta



TAMMI-MAALISKUU

-6.1. **saakka** Linnotustontun reitti
27.1. Meriarkeologisen seuran klubi-ilta
Vk 8-10 Omaoiminen tähtireitti
15.2.-21.3. Magnesia Heartful Online Journey
6.4.2021 saakka Laivaston soittoikunnan näyttely

HUHTIKUU

15.4. Taidekoulu Maan näyttely avautuu
29.4. Puhelinkioskin Hello Gallery aukeaa
Vk 19 Ulostelakointi
1.5. Lelumuseo aukeaa (toukokuussa avoinna viikot)

TOUKO-KESÄKUU

11.-16.5. HIAP Open Studios
12.5. Ehrensverd-seura 100 -juhlanäyttely avautuu
29.-30.5. Suomenlinnan Suupalat
1.6. Sotamuseon Maneesin uusi näyttely, Sukellusvenne Vesikko ja Tullimuseo aukeavat kesäkaudelle
2.6. Hjalmar Linder -seminaari
6.6. Suomenlinnan Museopäivä (virtuaalinen)
12.6.-5.9. HIAP:n kesänäyttely "So long, thanks for the fish"
12.6. Lasten seikkailukierrokset alkavat

HEINÄKUU

Iltaisoitot, lasten seikkailukierrokset, Tykkisluupin purjehdukset
1.7. Kesäteatterikausi alkaa
5.7.-30.8. Urkukesän konsertit kirkossa
17.7. Fredrikin nimipäivät, E-seura
29.7.-1.8. Magnesia Festival

ELO-SYYSKUU

7.8. E-seuran taidetyöpaja
14.8. Viaporin Tuoppi
19.-21.8. HIAP Open Studios
21.-22.8. Ehrensverd-seuran juhlaikonloppu
24.-28.8.-Viapori-Jazz **peruttu**
23.-29.8. Itämeri- ja Suomen luonto -viikko
29.8. Suomenlinnan Studion ulkokeikka **peruttu peruttu**
1.-17.9. Sarjakuvanäyttely Pohjoismaisella kulttuuripisteellä
11.9. Chapmanin syntymästä 300 vuotta
18.-19.9. Suomenlinnan Suupalat
4. ja 19.9. IHME Helsinki, nykytaideteos
25.-28.9. Lää-Lumières **peruttu**
25.9.-Juoksupahtuma **peruttu**

LOKA-JOULUKUU

1.-2.10. Vedralainen Suomenlinna luennot ja sukellukset, virtuaalinen
Lokakuu Kosmosomsk Ursan maailmankaikkeusesitykset
22.10.-17.11. Neuroverkkopeitto näyttely Ruutikellarissa
4.-14.11. FLASH3 valotaiteen biennaali
6.11. Viaporin Kekri
14.11. Kampin laulun konsertti Fersenissa
27.11.-6.1. Linnoituksen Joulun tapahtumakokonaisuus
Marraskuu Ursan tähtikierrokset

Kuukausittain tarjolla vaihtuvaa ohjelmaa:

Ehrensverd-seuran opastetut kierrokset * Linna Barin kuukauden tapahtumat * Art Walk * HAA Gallerian vaihtuvat näyttelyt * Kirjaston tapahtumat * Kirkon tapahtumat

Lue lisää

www.suomenlinna.fi/tapahtumat



Suomenlinnan tapahtumat 2022



SUOMENLINNA
SVEABORG



TAMMI-MAALISKUU

Talvilomaohjelmaa
- Tähtitaivas Suomenlinnassa -retket
- Suomenlinnamuseon ja Sotamuseon vapaa pääsy
- MLL:n talvirieha

HUHTI-KESÄKUU

25.-26.4. Ulostelakointi
6.-7.5. HIAP Open Studios
8.5. Konsort Karhea -konsertti
14.-15.5. Suomenlinnan Suupalat
26.5.-10.6. Taidekoulu MAA:n loppuyönäyttely
1.6. alkaen Iltaisoitto
6.6. Suomenlinnan Museopäivä
17.-18.6. Kaartin soittoikunta -festivaali
18.6. Kansainvälinen Joogapäivä - 21.6.
18.6. Les Lumières
Vanhan puhelinkioskin näyttelyt 5 kpl
Kesäkuu: Kesän opastukset ja Tykkisluuppi käynnistyvät
Kesäkuu: Kesäteatterinäytökset käynnistyvät

HEINÄ-SYYSKUU

7.7. Helsinki Chamber Music Festival
Heinäkuu: Kesäpäivä Linnanpihalla
Heinäkuu: Chapman 300v.
Elokuu: Pot Viaporin juhlanäyttely
7.-20.8. World Heritage Volunteers
13.8. Viaporin Tuoppi
23.-27.8. Viapori Jazz
Vk 34 Itämeriviikko, 25.8.-Itämeripäivä
27.8. Suomen luonnon päivä
27.8. Venetsialaiset
3.9. Juoksupahtuma
Syksyn Art Walk
HIAP Open Studios
Syyskuu: Suomenlinnan-Suupalat

LOKA-JOULUKUU

Syyskuu: Etanajahti
Lokakuu - huhtikuu 2023 Björn Elmgrenin näyttely SL-museolla
Sisäntelakointi
5.11. Viaporin Kekri
Tähtitaivas Suomenlinnassa -teema
Vk 42: Linturetket
HIAP Open Studios
27.11.-6.1. Linnoituksen Joulou
27.11.-6.1. Lasten joulunäytelmä



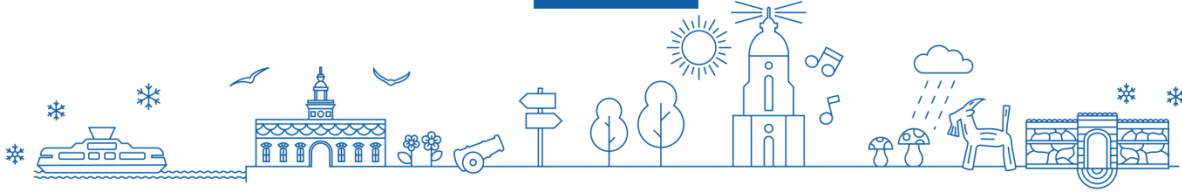
Suomenlinnan tapahtumat 2023



Ei julkinen 3/2023

Julkaistut tapahtumat löydät tapahtumakalenterista:

suomenlinna.fi/tapahtumat



TAMMI-MAALISKUU

1/23 Kävelykalenteri
1.-2.2. Roboballet – monitaide tapahtuma
Tenalji von Fersenissä
Vik 8 Tähtitaivas Suomenlinnassa –retket
1-9/23 Björn Eimgrenin näyttely SL-museolla
1-4/23 Art Walk perjantaisin
24.-25.3. HIAP Open Studios

HUHTI-KESÄKUU

4/23 Ulostelakointi
5-9/23 Näyttely Levyhallissa
6.6. Suomenlinnan Museopäivä
16.-18.6. Les Lumières
6/23 Näyttelyt Vanhassa puhelinkioskissa
5.5. alkaen kuukauden ensimmäisenä perjantaina
Stadilaisten Suokki
Kesäkuu: Kesän opastukset ja Tykkisluuppi
käynnistyvät
Kesäkuu: Lasten kierroksen juhluuden
kierrokset käynnistyvät
Kesäkuu: Kesäteatterinäytökset käynnistyvät

HEINÄ-SYYSKUU

7/23 Näyttely Karsserisiivessä
5.-18.8. World Heritage Volunteers
12.8. Viaporin Tuoppi
8/23 Viapori Jazz
8/23 Teos Kiväärigalleriassa
Näyttely Levyhallissa
9-12/23 Art Walk perjantaisin
Näyttelyt Vanhassa puhelinkioskissa
HIAP Open Studios
Stadilaisten Suokki

LOKA-JOULUKUU

10/23 Sisäntelakointi
Viaporin Kekri
10/23 Näyttely Vanhassa
puhelinkioskissa
11/23 HIAP Open Studios
25.11.-6.1. Linnoituksen Joulu
25.11.- Majakanvartijan reitti

Kuukausittain tarjolla

Ehrensärd-seuran opastetut kierrokset · Linna Barin kuukauden tapahtumat · HAA Gallerian vaihtuvat näyttelyt · Kirjaston tapahtumat · Kirkon tapahtumat



Liite 4. Dokumenttianalyysin aineistot tekstimuodossa

SUOMENLINNAN VERKKOSIVUJEN OHJEET TAPAHTUMANJÄRJESTÄJILLE

Tapahtumien järjestäjille

Suomenlinnan maa- ja vesialue kuuluu valtiolle, ja sitä hallinnoi opetus- ja kulttuuriministeriön alainen Suomenlinnan hoitokunta. Unescon suojeluksessa olevan linnoituksen ja herkän luonnon säilyttämiseksi rajoitukset ovat tiukemmat kuin kaupunkien yleisillä alueilla. Suomenlinnaa hoidetaan noudattaen maailmanperintökohteen aseman edellyttämää korkeaa laatutasoa. Myös Suomenlinnan tapahtumatarjonnan tulee kunnioittaa näitä periaatteita ja olla sellaista, että se ei vaaranna asukkaiden ja vierailijoiden rauhaa eikä vahingoita saarien luontoa.

Luvanvaraisuus

Suomenlinnassa ei saa järjestää tilaisuuksia tai tapahtumia tai pystyttää katoksia, rakenteita tai tehtävärasteja ilman maanomistajan lupaa. Lupa tarvitaan aina kun tilaisuuteen liittyy ohjelmaa, joka edellyttää alueen varaamista, rajaamista, rakenteita tai kalusteita, aiheuttaa meteliä tai muuta häiriötä. Yöpyminen Suomenlinnassa on mahdollista ainoastaan Villa Silossa tai Hostel Suomenlinnassa. Leirytyminen on kielletty koko Suomenlinnan alueella. Yleisötapahtumat vaativat myös muita viranomaislupia, joista on lisätietoja pelastuslaitoksen sivuilla. Suomenlinnan hoitokunta seuraa tilaisuuksista ja tapahtumista tulevaa palautetta ja ylläpitää rekisteriä tapahtumien järjestäjistä. Rikkomuksista seuraa kielto toimia tilaisuuksien järjestäjänä Suomenlinnan alueella.

Suomenlinnan urheilukentän vuokraamisesta vastaa Helsingin kaupungin kulttuurin ja vapaaajan toimiala. Jos urheilukentälle halutaan pystyttää katoksia tai järjestää ruokailua, tulee lupa hankkia myös Suomenlinnan hoitokunnalta.

Katosten pystytys

Teltta- ja katoslupia myönnetään ainoastaan harkinnan varaisesti yleisötapahtumiin kuten konsertteihin ja teatteriesityksiin. Yksityisiin tapahtumiin ei lupia voida myöntää. Ulkona tapahtuvaan toimintaan kuten tehtäväratoihin ja ulkopeleihin voidaan myöntää lupia myös yrityksille ja yksityishenkilöille. Suomenlinnan ravintoloilla on oikeus kattaa piha-alueensa tilapäisesti ilman erillistä lupaa. Ravintoloilla on kuitenkin velvollisuus ilmoittaa etukäteen tällaisista tapahtumista Suomenlinnan hoitokunnalle.

Luvat haetaan Suomenlinnan hoitokunnalta kirjallisesti osoitteesta tapahtumat (at) suomenlinna.fi. Yleisötilaisuuden lupa haetaan vähintään kuukautta ennen tilaisuutta ja yksityistilaisuuden vähintään kahta viikkoa ennen tilaisuutta. Luvan saaneet ulkotapahtumat kirjataan Suomenlinnan hoitokunnan ulkotapahtumakalenteriin. Tällä varmistetaan, ettei päällekkäisyyksiä tule.

Tilaisuuksien luonne

Ulkona järjestettävien tilaisuuksien ja tapahtumien tulee kunnioittaa alueen historiallista miljööä ja Unescon maailmanperintökohteen arvokkuutta sekä asukkaiden kotirauhaa.

Kaikki yleisön turvallisuutta uhkaava tai vapaata liikkumista rajoittava toiminta (esim. alueen ai-taaminen) on kielletty. Heittolajeja kuten tikanheitto ja pesäpallo voidaan harjoittaa ainoastaan urheilukentällä, jota vuokraa Helsingin kaupungin liikuntavirasto tai Paraatikentällä, jota vuokraa Suomenlinnan hoitokunta. Ammuntalajit kuten kuula-ammunta ja jousiammunta ovat kiellettyjä.

Turvallisuus ja vastuut

Kävijät liikkuvat Suomenlinnassa omalla vastuullaan. Suomenlinnassa on vaarallisia jyrkänteitä, jotka on aidattu vain osittain. Vilkas meriliikenne aiheuttaa paikoittain vaarallisen korkeita aaltoja rannoille. Rakennustyömaille ja erikseen suljetuille alueille, joilla saattaa olla sortumavaarassa olevia rakenteita, on pääsy kielletty. Ulkoalueen käyttöluvan haltija on vastuussa käytettävästä alueesta käyttöajan.

Luvan haltija on velvollinen tutustumaan Suomenlinnan sääntöihin ja ohjeisiin sekä perehdyttämään tilaisuuden vastuhenkilöt.

Yksityistilaisuuden järjestäjä vastaa alueen siisteydestä käytön jälkeen ja on velvollinen toimittamaan kaikki jätteet alueen jäteastioihin jätelain mukaisia lajitteluvelvoitteita noudattaen.

Tapahtumajärjestäjän tulee toimittaa kaikki jätteet omalla kustannuksellaan pois Suomenlinnan alueelta. Mikäli tapahtumajärjestäjä ei erityisestä syystä pysty vastaamaan jätteiden keruusta ja poiskuljetuksesta, tulee jätehuollon kustannusjaosta tehdä erillinen sopimus Suomenlinnan hoitokunnan kanssa.

Tilaisuuksien järjestelyt ja tilaisuudet eivät saa vahingoittaa Suomenlinnan maapohjaa.

Luvan haltija on vastuussa alueen luvan mukaisesta käytöstä. Suomenlinnan hoitokunnalla on oikeus laskuttaa luvan haltijaa luvan vastaisesta toiminnasta kuten jätteiden keräämisestä ja

kuljetuksesta tai maapohjan korjauskustannuksista. Mahdolliset riita- ja vahingonkorvausasiat käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

Rakennukset, linnoituslaitteet ja hautamuistomerkit

Muinaismuistolain perusteella rakennusten, linnoituslaitteiden ja tykkien vahingoittaminen ja töhriminen on kielletty. Susisaarella on kaksi hautamuistomerkkiä, Ehrensvärdin hauta Linnanpihalla ja Kaatuneiden hautamuistomerkki Piperin puiston itäpuolella. Hautarauhaa tulee kunnioittaa. Kuninkaanporttia ei voi käyttää tapahtumapaikkana siihen liittyvän kansallisen merkittävyyden vuoksi.

Kasvisto

Suomenlinnan kasvillisuudessa on useita harvinaisia ja rauhoitettuja lajeja. Niitä ei saa poimia eikä vahingoittaa. Puiden ja pensaiden, kuten esim. syreenien oksia ei saa katkoa eikä kerätä. Kasviston suojelemiseksi suosittelemme liikkumista karttoihin merkityillä kulkureiteillä.

Moottoriajoneuvot ja polkupyörät

Moottoriajoneuvojen käyttö ja pysäköinti on rajoitettua. Suomenlinnaa kehitetään autottomana alueena ja alueellinen nopeusrajoitus huoltoajolle on 20 km/h. Susisaaren ja Kustaanmiekan alueella on ainoastaan huoltoajo sallittua. Luvan saaneiden tilaisuuksien ja tapahtumien huoltoajo tapahtuu merkityillä huoltoajoreiteillä ja pysäköinti merkityillä pysäköintipaikoilla. Huoltoajotarve selvitetään ulkoalueen käyttöluupahakemuksessa. Autot tuodaan Suomenlinnaan lautalla. Varaa autopaikka Suomenlinnan Liikenne Oy:ltä. Kuljetus on maksullista.

Pyöräily on sallittu ainoastaan ajoteillä. Vallit ovat suojeltuja linnoitusrakenteita, joiden päällä pyöräily on kielletty.

Veneily ja vesikuljetukset

Suomenlinnaan voi tulla omalla veneellä. Rantautuminen on mahdollista vain vierassatamaan. Muut laiturit ovat julkisen liikenteen, puolustusvoimien, rajavartiolaitoksen ja asukkaiden käytössä. Veneiden kiinnittäminen muualle Suomenlinnaan on kiellettyä vilkkaan meriliikenteen aiheuttaman aallokon vuoksi. Suomenlinnan vesialueella on 10 km/h nopeusrajoitus ja aaltojenaiheuttamiskielto.

Tilausvesibussikuljetukset voivat rantautua matkustajien lastauksen tai purun ajaksi Tykistölahden läntiseen ja luoteiseen laituriin sekä Ison Mustasaaren päälaituriin lukuun ottamatta HKL:n

lautan paikkaa ja armeijan laituripaikkaa. Tykistölahden itärannan laituri ja Kustaanmiekan laituri on varattu vuoroliikenteelle.

Melua aiheuttava toiminta

Kovaäänisen ohjelman esittämisessä on otettava huomioon asukkaiden ja kävijöiden rauha. Melua ei saa aiheuttaa klo 22–07 välisenä aikana. Äänentoistolaitteiden, megafonin tms. käyttöön on haettava maanomistajan lupa. Ulkotilaisuuksien tulee päättyä viimeistään klo 22.

Avotuli ja grillaaminen

Avotulen teko ja grillaaminen, myös kertakäyttögrillillä, on kielletty koko Suomenlinnan alueella. Ulkotulien asettaminen yleisille kulkureiteille on kiellettyä, mutta niiden käyttö juhlatilojen ja ravintoloiden edustalla on sallittua valvonnan alaisena. Ravintoloilla on oikeus grillaamiseen terassi-alueillaan. Asukkaat saavat grillata piha-alueilla ja puutarhapalstoilla.

Ilotulitus ja historiallinen ampumanäytös

Yksityisten ilotulitusten järjestäminen Suomenlinnassa on kielletty. Ilotulitusten järjestäminen yleisötilaisuuksissa vaatii aina luvan sekä pelastuslaitokselta että Suomenlinnan hoitokunnalta.

Myös muu melua aiheuttava toiminta kuten historiallinen ampumanäytös vaatii maanomistajan luvan. Lupa haetaan kirjallisesti vähintään kaksi viikkoa ennen tapahtumaa. Järjestäjällä tulee myös olla voimassa olevat luvat käytettäville näytösaseille.

Päihdyttävät aineet

Päihdyttävien aineiden nauttiminen on kielletty järjestyslaissa yleisellä paikalla taajamassa ja julkisessa liikenteessä olevassa kulkuneuvossa. Yleisellä paikalla tarkoitetaan tietä, katuja, jalkakäytävää, toria, puistoa, uimarantaa, urheilukenttää, vesialuetta, hautausmaata tai muuta vastaavaa aluetta, joka on yleisön käytettävissä, rakennusta, joukkoliikenteen kulkuneuvoa ja muuta vastaavaa paikkaa, kuten virastoa, toimistoa, liikenneasemaa, kauppakeskusta, liikehuoneistoa tai ravintolaa, joka on yleisön käytettävissä joko jonkin tilaisuuden aikana tai muutoin. Kielto ei liioin koske alkoholijuoman nauttimista puistossa tai muulla siihen verrattavalla yleisellä paikalla siten, että nauttiminen sekä siihen liittyvä oleskelu ja käyttäytyminen ei estä tai kohtuuttomasti vaikeuta muiden oikeutta käyttää paikkaa varsinaiseen tarkoitukseensa.

Mainokset ja tienviitat

Yleisötilaisuuksien ja luvan saaneiden yksityistilaisuuksien yhteydessä tapahtumapaikalle johtavan reitin varrelle asetettavista tienviitoista ja mainoksista sovitaan Suomenlinnan hoitokunnan kanssa. Mainosten ja tienviitojen kiinnittäminen julkisivuihin on kiellettyä. Suomenlinnan hoitokunta lainaa telineitä ja neuvoo mainosten ja viitojen käyttöä koskevissa asioissa. Tilaisuuden järjestäjän on poistettava mainokset ja viitat välittömästi tilaisuuden päätyttyä.

YHTEISTYÖSOPIMUKSEN POHJA

TUOTANNON TIEDOT

Tuotannon nimi

Sopijapuolet

Yhteyshenkilöt

Tällä sopimuksella sovitaan Suomenlinnan hoitokunnan hallinnoimien sisä- ja/tai ulkotilojen käytöstä. Tuotannon vastuhenkilö on velvollinen tutustumaan tämän sopimuksen sisältämiin ehtoihin ja ohjeisiin sekä informoimaan niiden sisällöstä kaikkia niitä henkilöitä, jotka osallistuvat tuotannon järjestelyihin. Vastuhenkilö vastaa siitä, että tuotannon järjestelyihin osallistuvat henkilöt tuntevat sopimuksen sisällön ja sitoutuvat noudattamaan tätä sopimusta.

Nimetyt yhteyshenkilöt vastaavat sopimuksella sovittujen asioiden toteutumisesta ja yhteydenpito yhteistyöhön liittyen hoidetaan aina ensisijaisesti näiden yhteyshenkilöiden kautta.

Yhteistyösopimuksen kriteerit

Matkailun vaikutusten hallinta ja hyötyjen kotiuttaminen esim. kestävään matkailuun liittyvät tapahtumat, kaupunginosatapahtumat

Laadukkaan kävijäkokemuksen ylläpitäminen esim. Suomenlinnan historiaan, sotilas- ja kulttuuriperintöön liittyvät tapahtumat

Kesäkohteesta ympärivuotiseksi kohteeksi esim. kesäsesongin ulkopuolella järjestettävät yleisölle avoimet tapahtumat, erityisesti maailmanperintöön lisäarvoa tuovat vuosittain toistuvat tapahtumat

Verkostomaisen toiminnan kehittäminen, Suomenlinnan kulttuuritoiminnan elävöittäminen, paikallisten toimijoiden kanssa yhteistyössä toteutettavat tapahtumat

Maailmanperintöarvoista viestiminen esim. maailmanperinnön ja kansallisen muistomerkin statukseen soveltuvat tapahtumat, maailmanperintöön tai historiaan liittyvät tapahtumat, maailmanperintökasvatukseen liittyvät tapahtumat

Tuotannon kuvaus/esittely

Tuotannon ajankohta (sisältäen rakentamisen ja purkamisen):

Avoin yleisötilaisuus

Tuotanto on avoin yleisötilaisuus ja maksuton yleisölle sen aukioloaikoina. Suunnittelun edessä tarkentuu mahdollisten opastettujen kierrosten tai muiden näyttelyyn liittyvien palveluiden tarjonta. Tuotanto voi myydä lisäpalveluita ja määritellä niille erillisen hinnan.

Tuotannon arvioitu kävijämäärä:

Tuotannon tulee noudattaa sopimusaikana hoitokunnan ja/tai pelastuslaitoksen ilmoittamia maksimihenkilömääriä sisätiloissa. Tuotannon tulee ilmoittaa tavoite kokonaislipunmyynnistä ja esitellä suunnitelma päivittäisestä kävijämäärästä tilakohtaisesti, sisältäen ulko- ja sisätilat.

Työryhmä (tuotantoon osallistuvat henkilöt)

Tähän kuvaus eri rooleissa olevista henkilöistä esim. tuottaja, markkinoinnista vastaava, näyttelijöiden/esiintyjien nimet tms.

TUOTANNON KÄYTTÖÖN LUOVUTETTAVAT TILAT

Tuotantoon sisältyy sisä- ja/tai ulkotiloja ja kunkin tilan käytöstä sovitaan erikseen tarkemmin. Tilat luovutetaan tuotannon käyttöön yhteistyösopimuksessa kuvatuin ehdoin. Suomenlinnan hoitokunta vuokraa tai luovuttaa sopimuksella sovitut tilat omatoimiperiaatteella.

SLHK huomiot tilojen käyttöön liittyen, tuotantokohtainen

Hoitokunta luovuttaa tilat siinä kunnossa, kun ne tilojen luovutushetkellä ovat.

Kaikkien sisä- ja ulkotilojen toteutussuunnitelmat pitää hyväksyttää hoitokunnalla hyvissä ajoin ennen niiden toteuttamista, aikatauluista sovitaan erikseen.

Huomioita tilan ympäristöstä esim. Levyhallin ympäristö on yhä teollisen toiminnan aluetta, kivi- ja betonin toiminta on jatkuvaa ja festivaali ei saa häiritä telakan toimintaa.

Huomioita sisätilojen ominaisuuksista esim. Levyhalli on suunniteltu teollisen toiminnan tilaksi ja sitä ei ole restauroitu. Sisäilmaan vaikuttaa tilan aiempi teollisuustoiminta. Hoitokunta ei takaa sisäilman turvallisuutta. / Levyhallissa ei ole juoksevaa vettä, wc-tiloja eikä jätehuoltoa.

Tuotanto vastaa kaikista kustannuksista, jotka syntyvät tavaran kuljetuksista, väliaikaisten wc-tilojen toimittamisesta ja tyhjennyksistä, jätteen käsittelyistä.

Tapahtumaluvat ja viranomaisilmoitukset ja -luvat tilojen käyttöön liittyen ovat tuotannon vastuulla.

Ehrensverd-seuralla on oikeus myydä omia palveluitaan (opastettuja tilauskierroksia) yhteistyösopimuksella sovittaviin tiloihin myös tuotannon aikana niiden kuitenkaan häiritsemättä tuotantoa millään tavalla. Ehrensverd-seura sopii yhteistyöstä tuotannon kanssa mahdollisiin tilauskierroksiin liittyen.

Tilat

Kokous- ja juhlatilat

Tapahtumatilat

Ulkotilat

Tämän sopimuksen piiriin ei kuulu ulkotiloja. Telttojen, katosten, aitojen, valaisimien, grillien tai kalusteiden pystyttäminen ulkoalueille on kielletty. Tupakointi on sallittu vain ulkona.

Tuotantoa pyydetään huomioimaan Suomenlinnan pääreitien kunnostushanke vuonna 2022 tuotannon suunnittelussa ja toteutuksessa.

Tämän sopimuksen piiriin kuuluu erikseen mainitut ulkotilat ja niissä on sallittua vain sopimuksen mukainen toiminta. Telttojen, katosten, aitojen, valaisimien, grillien tai kalusteiden pystyttäminen ulkoalueelle on kielletty. Tupakointi on sallittu vain ulkona. Kaikki ulkoalueisiin liittyvä toiminta tuotannon täytyy hyväksyttävä hoitokunnalla ennen niiden tuomista alueelle erikseen sovittavan aikataulun mukaisesti.

Tuotannolla on lupa suunnitella ja toteuttaa erikseen hyväksyttävän suunnitelman pohjalta teoksia ulkoalueille. Ulkoalueilla olevat teokset toimivat myös näyttelyn opasteina ohjaamassa kävijöitä lauttarannasta näyttelyn eri tapahtumapaikoille. Stadin ammattiopisto toteuttaa ulkoalueiden teokset.

Sopimuksella sovittujen sisätilojen ulkopuolelle sisäänkäynnin läheisyyteen tuotannolla on lupa suunnitella ja toteuttaa näyttelytiloihin ohjaavia ulkoalueiden valaisuja.

SLHK toimittaa tuotannon käyttöön sähköä ulkoalueille erikseen hyväksyttävän suunnitelman pohjalta.

Ulkoalueiden käytöstä sovitaan tarkemmin 202x aikana.

Tuen arvo

Sopimuksella sovittavat tilat eivät ole vuokrattavia tiloja, joten niillä tiloilla ei ole kiinteää vuokrahintaa. / Sopimuksella sovittavien tilojen eli tuen arvo sopimuskaudella on x €. / Kokous- ja juhlatilojen varauksista myönnetyn alennuksen arvo on yhteensä X €.

Tuki tuotannolle sisältää sekä veloituksettomien tilojen käytön että sähkön saannin. Tuotannolle käyttöön luovutettavat tilat eivät ole vuokrattavia tiloja, joten niillä ei ole kiinteää vuokrahintaa, lukuun ottamatta xxx, jonka arvo sopimuksen ajalta on x €.

Tilojen käyttötarkoitus

Tilaa ei saa käyttää muuhun kuin tässä sopimuksessa merkittyyn tarkoitukseen. Tilassa yöpyminen on ehdottomasti kielletty. Suomenlinnan hoitokunnalla on oikeus perua tässä sopimuksessa määriteltyjen tilojensa vuokraus, jos tilaa käytetään väärin, jos väärinkäytöksiä on syytä epäillä tai jos sopimusta ei noudateta.

Tilojen valvonta

Tilassa tulee olla tuotannon puolelta valvoja kaikkina niinä aikoina, jolloin tila on avoinna yleisölle. Valvonta on tuotannon vastuulla.

Tilojen luovutus tuotannolle ja avaimet

Tilat luovutetaan tuotannon käyttöön sopimuskauden ensimmäisenä päivänä klo 10. Myyntipalvelu toimittaa tuotannon vastuuhenkilölle tilan sähkölukon koodiavaimen ennen tilaisuutta sähköpostilla. Jos tilaan tarvitaan avainta, se noudetaan vuokra-ajan alkaessa myyntipalvelusta (Rantakasarmi C1), jossa se myös kuitataan vastaanotetuksi.

Tilat luovutetaan tyhjänä hoitokunnalle sopimuskauden päättyessä klo viimeistään klo 16, lukuun ottamatta kokous- ja juhlatiloja, joiden varausaika päättyy kello 01.00. Tuotannon vastuuhenkilö luovuttaa tilat samassa kunnossa kuin ne olivat käyttöönottohetkellä.

Tuotannon järjestäjä palauttaa avaimet hoitokunnalle välittömästi vuokra-ajan päätyttyä. Mikäli avaimia ei ole palautettu viikko vuokra-ajan päättymisen jälkeen myyntipalveluun, on vuokralainen velvollinen maksamaan avaimien uusinnasta ja lukkojen sarjoituksesta aiheutuvat kulut hoitokunnalle.

Mikäli halutaan neuvotella muutoksista avainten nouto- tai palautusajoissa, tuotanto ottaa yhteyttä tilavuokra@suomenlinna.fi tai p. 0295 338 420.

Sisätilojen siivous

Hoitokunta luovuttaa kokous- ja juhlatilat siivottuina ja muut tilat siinä kunnossa, kun ne luovutushetkellä ovat. Hoitokunta ei tarjoa siivouspalveluja vuokra-aikana. Järjestäjä on velvollinen seuraamaan tilojen (ml. tiloihin mahdollisesti kuuluvat WC-tilat) siisteyttä yleisötapahtumien aikana. Hoitokunta toimittaa wc-paperit. Tuotannon päättyessä järjestäjän on vietävä mukanaan kaikki se, mitä on tuonut mukanaan. Järjestäjän tulee kerätä roskat jättesäkkeihin ja viedä ne roskien keräilyastiaan. Loppusiivouksesta tämän jälkeen huolehtii hoitokunta. Tilaan jääneen huomattavan sotkun lisäksiivouksesta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukainen maksu. Tilaan tai varastoon tilaisuuden jälkeen jätettyjen tavaroiden pois siirtämisestä veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukainen sakko.

Tilojen kalusteet ja varusteet

Tuotannon järjestäjä vastaa itse tilan kalusteiden järjestelystä. Kalusteita ei saa siirtää ulos eikä toisiin tiloihin. Kalusteita saa siirtää tilan sisällä toisiin huoneisiin. Jos kalusteita siirretään tilan sisällä, vastaa tuotanto niiden siirtämisestä takaisin omille paikoilleen ennen vuokra-ajan päättymistä.

Tilojen somistus ja tuotantoon liittyvät rakenteet

Tilojen somistaminen ja tilan rakenteiden, pintojen ja irtaimiston käyttö tuotannon kiinnityksiin on sallittu vain niitä vaurioittamatta. Teipin ja sinitarran käyttö on ehdottomasti kielletty.

Tilojen somistaminen ja tilan rakenteiden, pintojen ja irtaimiston käyttö tuotannon kiinnityksiin on sallittu vain niitä vaurioittamatta. Teipin ja sinitarran käyttö on ehdottomasti kielletty. Kuhunkin tilaan tuotava varustus, lavastus ja rekvisiitta sekä kaikki tilaan tehtävät kiinnitykset on hyväksyttävä Suomenlinnan hoitokunnalla ennen niiden toimittamista sekä niiden asentamisen/rakentamisen aloittamista tilaan. Hoitokunnalle on annettava vähintään 10 arkipäivää aikaa tutustua toteutussuunnitelmaan.

Kävijöiden ohjaus Suomenlinnassa

Yleisö saapuu ja poistuu tiloihin tuotannon vastuulla olevan ohjauksen mukaan. Ulkoalueilla liikkumisessa noudatetaan Suomenlinnan järjestyssääntöjä sekä kestävänn linnoituksessa vierailun periaatteita. Tuotanto ja hoitokunta yhdessä laativat tapahtumaan liittyvistä ulkoalueista kartan, jota voidaan hyödyntää tapahtumasta tiedottamiseen hoitokunnan sisällä ja muille Suomenlinnan toimijoille.

Ulkotilojen hoidosta pidetään erillinen palaveri hoitokunnan kunnossapidosta vastaavan kanssa viimeistään xx.xx.202x. Palaverissa sovitaan yksityiskohtaisesti ulkotilojen erikoisjärjestelyistä liittyen wc-tiloihin, jätehuoltoon, niittoihin ja haravoiteihin. Hoitokunta voi konsultoida tuotantoa ulkotilojen erityisjärjestelyihin liittyen.

Hoitokunta huolehtii XX alueen niitosta ja haravoinnista noin viikko ennen tapahtuma-aikaa. XX alue on luonnon alue eikä puiston tapaan kunnossapidetty viheralue. Hoitokunta huolehtii NN tilojen välittömässä läheisyydessä olevien ulkoalueiden roskien keruusta ennen tuotannon alkua. Hoitokunta luovuttaa ulkotilat siinä kunnossa, kun ne luovutushetkellä ovat.

Tuotannon vastuulla on suunnitella ulkotapahtumaan liittyen riittävä jätehuolto (riittävä jäteastioiden määrä, kierrätysmahdollisuus ja jäteastioiden tyhjennys) ja seurata ulkotilojen siisteyttä ulkotapahtuman aikana. Tuotannon päättyessä järjestäjän on vietävä mukanaan kaikki se, mitä on tuonut mukanaan. Järjestäjän tulee kerätä roskat jätessäkkeihin ja viedä ne roskien keräilyastiin. Ulkoalueille jääneen huomattavan sotkun läsiivouksesta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu. Ulkoalueille tilaisuuden jälkeen jätettyjen tavaroiden pois siirtämisestä veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu.

Pystytys, purku ja kuljetukset

Tuotannon varusteiden, lavastuksen ja rekvisiitan kuljetus, asentaminen ja purku ja näistä syntyvät kustannukset ovat tuotannon vastuulla. Sopimukseen ei sisälly hoitokunnan palveluja, työkaluja eikä tarvikkeita. Kiinteistöhuoltoon ja tilan varusteiden toimivuuteen liittyvät huoltomiehen akuutit päivystyspalvelut sisältyvät sopimukseen. Sopimuksen ulkopuolisista, erikseen tilattavista palveluista laskutetaan hoitokunnan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti. Kaikista palveluista sovitaan enakkoon hoitokunnan tapahtumakoordinaattorin kanssa.

Suomenlinnaa kehitetään autottomaksi alueeksi, jossa vain huoltoajo on suositeltua. Huoltoajossa ja pysäköinnissä on noudatettava Suomenlinnan huoltoajokartan reittejä.

Tilojen enakkonäytöt

Yhteistyösopimukseen sisältyy max. 1 kpl tilan näyttöjä ennalta sovittuna ajankohtana, kestoltaan 30 minuuttia. Koronapandemian aikana näytöt toteutetaan ensisijaisesti omatoimiperiaatteella.

Yhteistyösopimukseen sisältyy erikseen sovittava määrä tilojen näyttöjä ennalta sovittuina ajankohtina. Tuotannon vastuulla on huolehtia maltillisesta yhteydenottojen määrästä SLHK suuntaan ja otettava ensisijaisesti yhteyttä suoraan henkilöihin, jotka ko. asiasta vastaavat.

MARKKINOINTIVIESTITÄ JA OPASTUS SUOMENLINNASSA

Tuotannon järjestäjä vastaa tuotantoon liittyvästä viestinnästä yleisölle, medialle, kutsuvieraille ja sidosryhmille. Suomenlinnan hoitokunta osallistuu tuotannon markkinointiviestintään. Suomenlinnan saarilla ulkoalueilla tapahtuva markkinointi on rajoitettua.

Markkinointiviestintä

Avoimet yleisötapahtumat lisätään www.suomenlinna.fi tapahtumakalenteriin ja niitä voidaan markkinoida Suomenlinnan muissa viestintäkanavissa. Tuotannon järjestäjän tulee toimittaa avoimien yleisötilaisuuksien tiedotusmateriaali mahdollisimman pian tietojen varmistuttua, kuitenkin viimeistään 30 vrk ennen ensimmäistä yleisöaukioloa.

Tarvittavat vähimmäistiedot markkinointia varten ovat: tuotannon nimi, ajankohta, sijainti, ilmoittautumistiedot (jos ilmoittautuminen vaaditaan), pääsylipun hinta/maksuton tapahtuma, tuotannon oma www- ja/tai Facebook-linkki (jos olemassa), osoite/yhteystieto yleisön lisäkysymyksiä varten, valokuva (kokovaatimukset huomioiden). Hoitokunta suosittelee tuotantoa julkaisemaan tiedot myös englanniksi ja ruotsiksi.

Tapahtuman tiedot ilmoitetaan hoitokunnan tapahtumakalenteriin Suomenlinnan hoitokunnan sisällönäyttöalustalla. Tunnukset alustalle saa tapahtumakoordinaattorilta.

Julistepaikka Rantakasarin edustalla

Lisäksi tuotannolla on mahdollisuus toimittaa tapahtumasta A3-pystykoon juliste Rantakasarin edustan tapahtumailmoitustaululle. Juliste toimitetaan Rantakasarin matkailuneuvontaan (info@suomenlinna.fi, puh. 0295 33 8410) hyvissä ajoin ennen tilaisuutta.

Sosiaalinen media

Suomenlinnan hoitokunta tukee tuotantonne näkyvyyttä omissa kanavissaan mahdollisuuksien mukaan. Edellyttää seuraavien ohjeiden noudattamista.

Käytä sisällönjaoissa hashtagejä, jotka linkittyvät Suomenlinnaan. Yleiset: #suomenlinna #unesco #worldheritage; tapahtumat: #suomenlinnaevents #suomenlinna365.

Merkitse Suomenlinna sisällönjakoihisi. Mikäli sisällönjako liittyy johonkin tiettyyn yritykseen Suomenlinnassa, omasi lisäksi, kannattaa merkitä myös kyseinen yritys.

Tiedota Suomenlinnan matkailuneuvontaa

Informoi Suomenlinnan matkailuneuvontaa tuotannosta, sen aukioloista, viestintäkanavista ja esimerkiksi muutoksista aukioloihin. Matkailuneuvontamme palvelee kaikkia Suomenlinnan kävijöitä ympäri vuoden paikan päällä Suomenlinnassa, sosiaalisessa mediassa, sähköpostitse ja puhelimitse ja voi auttaa tuotannon viestien perille viemisessä. Tavoitatte matkailuneuvonnan Rantakasarmilta rakennuksesta C1, katso aukiolot aukiolokalenterista. Yhteystiedot: info@suomenlinna.fi tai 029 533 8410

Yleisiä vinkkejä tapahtumamarkkinointiin

- tuotannon oman nettisivun hyödyntäminen
- oman toimipaikan ja henkilöstön hyödyntäminen palvelutilanteissa
- omat some-kanavat
- tapahtuman lisäys pk-seudun julkisiin tapahtumakalentereihin
- maksettu mainonta verkossa tai printissä
- vaikuttajamarkkinointi

tapahtumaan liittyvien sidosryhmien tai Suomenlinnan toimijoiden hyödyntäminen markkinoinnissa, ristiin markkinointia ja kumppanuuksia

yhteistyö eri toimijoiden kanssa, esim. luo paketteja tai tarjouksia, etuja, jotka saa vain tapahtumalippua vastaan -> markkinointi kumppanien toimipaikoissa lisää näkyvyyttä

tapahtuma-/mediatiedote, kohdennetut kutsut valikoiduille medioille, bloggareille, vaikuttajille

kutsut tapahtuman avajaisiin, huomioiden myös hoitokunnan matkailuneuvojat

Opastus Suomenlinnassa ulkoalueilla

Yleisö saapuu ja poistuu tiloihin tuotannon vastuulla olevan ohjauksen mukaan. Ulkoalueilla liikkumisessa noudatetaan Suomenlinnan järjestyssääntöjä sekä kestävän linnoituksessa vierailun periaatteita.

Tuotanto voi ohjata kävijät paikalle Suomenlinnan digioppaan avulla. Oppaan avulla linnoituksen kohteet ja reitit löytyvät helposti. Oppaan käyttäminen on helppoa, sillä palvelu toimii verkkoselaimessa.

Tuotannon käyttöön luovutetaan virallisia Suomenlinna-ilmoitustelineitä (A-ständejä, julisteen koko 50 x 70 cm). A-ständien määrä, nouto ja palautusajankohta sovitaan erikseen. Tuotannon edustaja noutaa A-ständit Rantakasarmilta (C1). A-ständit on kerättävä pois maastosta aina esityspäivän päätteeksi/esityspäivien välillä. Kovan tuulen ja myrskyn aikana A-ständejä ei tule käyttää. / A-ständit voivat olla ulkoalueilla koko tapahtuman ajan. Kovan tuulen ja myrskyn aikana A-ständejä ei tule käyttää.

Tuotannon vastuuhenkilö kerää opasteet pois sopimuskauden päätyttyä ja palauttaa ne Rantakasarmille (C1). Mikäli A-ständejä ei ole kerätty määräaikaan mennessä, hoitokunta kerää ne tuotannon kustannuksella kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaan.

Erillisiä opasteita, nuolia tai muita viittoja ei saa asettaa maastoon, vaan opastaminen tulee hoitokunnan tarjoamien A-ständien avulla.

VASTINE

Suomenlinnan hoitokunta huomioidaan tuotannon markkinointi- ja viestintämateriaaleissa tuotantoa tukeneiden tahojen/yhteistyökumppaneiden joukossa.

Tuotannon yhteyshenkilöt pyrkivät aktiivisesti kehittämään yhdessä Suomenlinnan vakituisten toimijoiden kanssa yhteistyömahdollisuuksia tapahtuman ympärille. Tavoitteena on saada esitellyä Suomenlinnalle ja sen palveluille.

Tuotannon tulee käyttää omassa markkinoinnissaan Suomenlinnan hoitokunnan logoa ja nimeä. Logo sijoitetaan käsiohjelmaan ja julisteeseen graafisen ohjeistuksen mukaisesti ja hyväksytään hoitokunnalla ennen painotyötä.

Suomenlinnan hoitokunta saa logo-/niminäkyvyyden ja/tai mainitaan nimellä tuotantoa tukeneiden tahojen listauksessa tuotannon markkinointimateriaaleissa. Suomenlinnaa kuvaavana tekstinä tulee käyttää seuraavaa otetta tai erikseen sovittua tekstiä:

Suomenlinna on historiallinen merilinnoitus ja Unescon maailmanperintökohde. Linnoitus on Suomen suosituimpia matkailukohteita, jossa vieraillee vuosittain noin miljoona kävijää. Suomenlinna on myös Helsingin kaupunginosa, jossa asuu noin 800 helsinkiläistä.

Suomenlinnan hoitokunta saa käyttöönsä xx kappaletta lippuja tapahtumaan tai muuta ennalta sovittua vastiketta tilavuokran korvauksena. Lippujen luovutuksesta SLHK:lle sovitaan tapahtumakoordinaattorin kanssa.

Suomenlinnan hoitokunnalla on oikeus kuvata tapahtumaa sekä käyttää kuvia, tapahtuman tietoja sekä saamiaan lippuja osana omaa markkinointiaan.

Suomenlinnan hoitokunta saa tuotannolta valokuvia ja muita erikseen sovittavia aineistoja markkinointikäyttöön.

Ohjelman lopputeksteissä tulee mainita kuvauspaikkana Suomenlinna ja tilojen vuokraajana Suomenlinnan kokous- ja juhlatilat, Suomenlinnan hoitokunta. Tilojen nimien näkyminen ja Unescon maailmaperintökohdestatuksen esiintuominen on myös toivottavaa.

VASTUUT

Tuotanto on vastuussa ja huolehtii kaikesta sopimuksella sovitun tapahtuman tuotantoon liittyvästä suunnittelusta ja toteutuksesta. Sopimus ei sisällä hoitokunnan työntekijöitä tai mitään palveluita, pois lukien huoltomiehen päivystyspalvelut hätä-/ongelmatilanteissa.

Vastuu tiloista ja vastuu yleisötilaisuudesta

Tuotanto vastaa kaikesta tiloissa järjestettävästä toiminnasta sopimusaikana. Tila sekä kaikki irtaimisto on tuotannon järjestäjän vastuulla. Tuotannon järjestäjä on velvollinen lukitsemaan lähtiessään tilan ulko-ovet sekä sulkemaan ikkunat. Tuotannosta vastuussa oleva vastaa kiinteistölle tai ympäristölle aiheuttamistaan vahingoista. Omasta huolimattomuudesta johtuva vahinko jää tuotannon korvattavaksi.

Vastuu yleisötilaisuuden luvista, viranomaisilmoituksista ja vakuutuksista

Mahdolliset tapaturma-, yleisö- ja henkilövakuutukset ovat tuotannon järjestäjän vastuulla. Kaikki viranomaisluvut ja -ilmoitukset (esim. tapahtumailmoitus, pelastussuunnitelma ym.) ovat tuotannon järjestäjän vastuulla. Tuotanto toimittaa kopion Helsingin pelastuslaitokselta saamastaan tapahtumaluvasta Suomenlinnan hoitokunnalle ennen vuokra-ajan alkua ja avaimien luovutusta tiloihin.

Raportointivastuu ja palaute

Tuotannon vastuhenkilö on velvollinen raportoimaan hoitokunnalle projektin etenemisestä ja onnistumisesta. Tuotannon suunnittelukaudella pidetään tarvittaessa yhteistyöpalavereita

tuotannon ja hoitokunnan välillä. Tuotannon päättymisen jälkeen, vastuuhenkilön tulee toimittaa hoitokunnalle arvio osallistujamäärästä ja tuotannon onnistumisesta yhteyshenkilölle lähetettävän palautelomakkeen kautta.

Viimeistään kuukauden kuluessa tuotannon päättymisestä erikseen sovittavana ajankohtana, tuotantoryhmä ja SLHK pitävät yhteisen palautepalaverin, kesto 60 minuuttia.

Tuotannon vastuuhenkilö on velvollinen raportoimaan myyntipalvelulle tilassa vuokra-aikana ilmenevistä ongelmista liittyen tilaan ja sen varusteisiin.

VARAUSEHDOT

Tuotannon järjestäjää sitoo Suomenlinnan hoitokunnan kokous- ja juhlatilojen varausehdot ja -ohjeet.

Suomenlinnan hoitokunta noudattaa valtionhallinnon ja paikallisviranomaisten antamia määräyksiä ja suosituksia koronavirustilanteessa. Suomenlinnan tilat ovat valtion omistuksessa, joten niihin sovelletaan ohjeita julkisista tiloista sekä kokoontumisrajoitusten että aukioloajan suhteen. Suomenlinnan hoitokunta pidättää oikeuden muuttaa sääntöjään ja ohjeitaan sekä sopimusehtoja vallitsevan koronatilanteen mukaisesti. Mikäli tuotantoa ei koronan vuoksi ja yllä mainituista syistä ole mahdollista toteuttaa tällä sopimuksella sovittuna aikana, tuotannolla on mahdollisuus sopia uusi ajankohta tuotannolle samoilla ehdoilla, kun tässä sopimuksessa on neuvoteltu. Uudesta ajasta neuvotellaan kokous- ja juhlatilojen myyntipalvelun kanssa.

Mahdolliset riita- ja vahingonkorvausasiat käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

Tätä sopimusta on tehty kaksi kappaletta, yksi kummallekin sopijapuolelle.

Allekirjoituksellaan osapuolet kuittaavat ymmärtävänsä tämän sopimuksen sisällön sekä noudattavansa tässä sopimuksessa esitetyt ehdot ja ohjeet.

Helsingissä xx.xx.2023

Allekirjoitukset

TILAN ALUSTAVA VARAUS

Hei

olisi hienoa saada teidät viettämään tilaisuuttanne maailmanperintökohde Suomenlinnaan! X on varattu sinulle alustavasti seuraavien tietojen mukaisesti:

Aika

Hinta

Hinta sisältää Tilan ja sen varusteiden käytön vuokrapäivänä

Lisämaksusta Kalusteiden muotoonlaitto, Loppusiivous. Valmistelu-aika, Purku-aika

Henkilömäärä Suositus xx, max xx

Tilat ja varustus Mikserivahvistin, kaiuttimet, dataprojektori, valkokangas

Huomioitavaa Ei sovellu liikuntaesteisille, wc-tilat sijaitsevat toisessa kerroksessa.

Lisätietoja

Tilan yleiset ehdot ja ohjeet

Tutustu huolellisesti tilan ehtoihin ja ohjeisiin, jotka löytyvät tämän viestin liitteenä. Vahvistamalla varauksesi sitoudut noudattamaan Suomenlinnan kokous- ja juhlatilojen varausehtoja.

Tilaan tutustuminen ja varauksen vahvistaminen

Alustava varaus on voimassa kaksi viikkoa, jonka aikana varaus tulee vahvistaa tai perua. Alustavan varauksen vahvistaminen tai peruminen onnistuu helpoimmin tämän linkin kautta.

Vahvistettuasi varauksen lähetämme varausmaksusta laskun postitse/ verkkolaskulla. Tilavuokran loppulaskun lähetetään noin puolitoista kuukautta ennen tilaisuuttasi.

Verkkosivuillamme on jokaisesta tilasta 360-esittely. Olemalla yhteydessä myyntipalveluumme voit sopia ajan omatoimiselle vierailulle tilassa.

Suunnittele vierailusi merilinnoituksessa etukäteen

Suomenlinnan verkkokaupasta, SuomenlinnaShopista, voit etukäteen hankkia mm. museoiden pääsylippuja ja opastettuja kierroksia.

Suomenlinnan Digiopas mm. opastaa sinut perille vuokraamaasi tilaan, kertoo palveluiden aukioloajat ja lautan aikataulut.

Kokous- ja pitopalvelut

Suomenlinnan kokous- ja juhlatilojen myyntipalvelu vuokraa ainoastaan tiloja. Kokoustarjoilut ja juhlien pitopalvelut voi tilata haluamaltasi palveluntarjoajalta. Omat ruoat ja juomat ovat myös sallittuja. Kokouspaketteja Suomenlinnassa tarjoaa Ehrensverd-seura. Suomenlinnassa toimivia yrittäjiä ovat:

Majoituspalvelut

Kuljetuspalvelut

Laitahan toki viestiä, jos sinulla herää kysymyksiä varaukseesi liittyen, myyntipalvelumme auttaa mielellään.

Ystävällisin terveisin,

TILAN VARAUSEHDOT JA OHJEET TAPAHTUMANJÄRJESTÄJILLE TILOISSA

Suomenlinna tarjoaa mieleenpainuvat puitteet kokouksille ja juhlille. Onnistuneiden tilaisuuksien varmistamiseksi on tilojen vuokraajille tehty seuraavat varausehdot ja ohjeet.

Suomenlinnassa tehdään jatkuvasti erilaisia restaurointitöitä linnoituksen säilyttämiseksi, niin ulko kuin sisätiloissa. Työt pyritään toteuttamaan asiakkaita häiritsemättä. Juhlatilan ulkopuolella tai pienehköillä sisätiloissa toteutettavilla kunnostustöillä ei ole vaikutusta vuokra-aikaan tai tilavuokran määrään.

Tilan vuokraaja sitoutuu noudattamaan näitä varausehtoja ja ohjeita. Suomenlinnan hoitokunnalla on oikeus pyytää vuokralaiselta lisätietoja hänen tilaisuuteensa liittyen. Suomenlinnan hoitokunnalla on oikeus olla hyväksymättä varauspyyntöä sekä perua varaus, jos ehtoja ei noudateta tai jos Suomenlinnan hoitokunnalla on syytä epäillä, että tiloja käytetään ehtojemme vastaisesti.

Noudatamme Aluehallintoviraston ja paikallisten viranomaisten antamia ohjeita ja määräyksiä koronavirus tilanteen hillitsemiseksi. Varaus ja peruutusehtojamme sovelletaan kulloinkin voimassa olevien määräysten mukaisesti. Lisätietoja myynti palvelusta osoitteesta tilavuokra(at)suomenlinna.fi.

Yleinen vastuu

Suomenlinnan hoitokunta vuokraa ainoastaan tilan. Asiakas vastaa itse esimerkiksi pitopalvelun järjestämisestä. Tilaa ei saa vuokrata eteenpäin kolmansille osapuolille eikä käyttää kaupallisiin tarkoituksiin ilman Suomenlinnan hoitokunnan lupaa.

Suomenlinnan kokous ja juhlatiloja voi vuokrata ainoastaan 18 vuotta täyttäneet, luonnolliset henkilöt.

Suomenlinnan hoitokunnan vastuu tilavuokranantajana asiakkaalle aiheutuvista henkilövahingoista tai muulle irtaimelle omaisuudelle aiheutuneista vahingoista määräytyy yleisten vahingonkorvausta koskevien periaatteiden mukaisesti.

Asiakas on vastuussa vahingosta, jonka hän tai hänen vieraansa aiheuttavat henkilöille, rakennuksille, huonekaluille tai vuokratun kokous/juhlatilan muille varusteille. Tilalle tai sen varusteille aiheutuneet vahingot Suomenlinnan hoitokunta laskuttaa asiakkaalta toteutuneiden kustannusten sekä kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti.

Turvallisuus ja paloturvallisuus

Asiakas on vastuussa tilaisuuden osanottajien turvallisuudesta ja järjestyksenpidosta hänen käyttöönsä vuokratuissa tiloissa, niihin liittyvillä kulkureiteillä sekä ulkoalueilla. Jokaisessa tilassa on tilakohtainen poistumiskartta, johon tilan vuokraajan tulee tutustua.

Asiakkaan tulee huolehtia, että hänellä on kaikki tilaisuuden luonteen vaatimat viranomaisluvut ja vakuutukset. Tilaisuudesta tulee ilmoittaa etukäteen poliisille ja pelastusviranomaisille tilaisuuden luonteen näin vaatiessa ja asiakas vastaa, että tilaisuudessa on riittävä määrä järjestyksenvalvoja.

Kaikenlainen tulen käsittely on Suomenlinnassa kielletty. Ulkotulia ei saa käyttää eikä tiloissa saa polttaa kynttilöitä. Ainostaan sähköiset lyhdyt ja sähköiset kynttilät ovat sallittuja. Kielto koskee myös kaikkea pyrotekniikkaa, savukoneita ja sädetikkuja. Yksityisten ilotulitusten järjestäminen Suomenlinnassa on kielletty. Tupakointi on sallittu ainoastaan ulkona.

Ainoa poikkeus tähän sääntöön myönnetään ammattipitopalveluille lämpöhauteiden polttogeelin osalta. Ammattipitopalvelut voivat valvotusti käyttää polttogeelleillä toimivia lämpöhauteita tarjoilussa. Käyttö edellyttää henkilökunnan paikalla oloa, koko sen ajan kun polttogeeliä käytetään. Mikäli asiakas hoitaa ruokailun itse, voidaan käyttää ainoastaan sähköllä toimivia lämpöhauteita.

Juhlatilojen keittiöt ovat lämmityskeittiöitä. Kaikki paistaminen on kiellettyä. Liesituuletin tulee kytkeä päälle. Palohälyttimet historiallisissa tiloissa ovat herkät ja keittiön virheellinen käyttö saattaa aiheuttaa palohälytyksen.

Asiakkaan rikkoessa ohjeissa ja ehdoissa mainittuja vuokrausehtoja Suomenlinnan hoitokunnalla on oikeus laskuttaa asiakasta jälkikäteen sopimusrikosta. Sopimusrikoksi lasketaan muun

muassa vuokra-aikojen ylitys, sekä huoltomiehen tai vartijan hälytyskäynti asiakkaan aiheuttamassa häiriötilanteessa. Paloturvallisuuteen liittyvistä rikkomuksista kuten kynttilöiden poltosta tai tupakoinnista veloitamme aina vähintään 500 €.

Peruutusehdot

Tilan vuokra koostuu varaus ja loppumaksusta. Kun asiakas vahvistaa alustavan varauksen, on varaus sitova. Lähetämme asiakkaalle tilan varausmaksusta laskun. Loppulasku lähetetään noin kuukautta ennen tilaisuutta. Alle 45 vrk ennen tilaisuutta tehdyissä varauksissa asiakkaalta laskutetaan tilavuokra kokonaisuudessaan yhdellä laskulla.

Suomenlinnan hoitokunnalla on oikeus perua varaus, mikäli maksuja ei ole kokonaisuudessaan maksettu eräpäivään mennessä. Huomioitahan, että laskun maksamatta jättäminen ei ole peruutus, vaan maksuvelvollisuus säilyy asiakkaalla.

Mikäli asiakas peruu varauksensa vähintään kuusi kuukautta ennen tilaisuutta, palautetaan maksetusta varausmaksusta 50 %. Alle kuusi kuukautta ennen tilaisuutta tapahtuvissa peruutuksissa varausmaksua ei palauteta.

Jos tilavuokra on kokonaisuudessaan, eli varaus ja loppumaksu, maksettu etukäteen ja asiakas peruu varauksen vähintään kuukautta ennen tilaisuutta, palautetaan maksettu loppumaksu vähennettynä 34 euron toimistokuluilla. Tällöin asiakas menettää varausmaksun. Alle 30 vrk ennen tilaisuutta tapahtuvissa peruutuksissa mitään maksuja ei palauteta.

Tilojen vuokra-aika

Kokoustilat

- klo 8.00–20.00 koko päivän varauksissa
- klo 8.00–13.00 tai klo 15.00–20.00 puolipäivävarauksissa

Juhlatilat

- klo 10.00–01.00

Hälytykset kytkeytyvät päälle automaattisesti näiden aikojen mukaan, paitsi juhlatiloissa hälytykset kytkeytyvät päälle klo 02.00. Tilaisuuden valmistelu ja tilan tyhjentäminen tulee tapahtua vuokraajan puitteissa. Viimeinen lautta Suomenlinnasta lähtee klo 02.00, jolloin juhlatilojen tulee viimeistään olla tyhjänä. Tiloissa ei saa yöpyä.

Kovaäänisen musiikin tulee loppua Pirunkirkon, Tenalji von Fersenin ja Myllysalin juhlatiloissa klo 24.00 ja Ruutikellarissa klo 01.00. Tenalji von Fersenissä, Pirunkirkon juhlasalissa ja Myllysalissa ovet ja ikkunat tulee sulkea viimeistään klo 22.00.

Kaikki tästä poikkeavat ajat sekä kokoustilojen puolipäivävarauksiin ostettavat lisätunnit tulee sopia erikseen kokous ja juhlatilojen myyntipalvelun kanssa.

Avaimet

Suurin osa vuokratilojen lukoista on sähköisiä, paitsi Ruutikellari ja muutamat varastotilat. Avain noudetaan lauttarannan vaaleanpunaisesta Rantakasarmista, jossa sijaitsee matkailuneuvonta. Matkailuneuvonnan aukioloajan voit tarkastaa nettisivujemme alatunnisteesta. Avain palautetaan joko matkailuneuvontaan tai tilan keittiössä olevaan harmaaseen avainlaatikkoon.

Vuokraaja on velvollinen lukitsemaan vuokraamansa tilan ulkoovet lähtiessään ja sulkemaan ikkunat. Veloitamme kadonneista avaimista aiheutuneet kustannukset (kuten lukkojen vaihdot, uudelleen sarjoitus) tilan vuokraajalta.

Tilan varusteet

Tilojen varusteista on internetsivuilla erillinen luettelo jokaisen tilan kohdalla. Listassa on myös varusteiden mittoja sekä merkki että mallitietoja. Kalusteita ei saa siirtää tilasta toiseen tilaan (esimerkiksi Tenalji von Fersenin juhlasalista Myllysaliin) tai viedä ulos. Huomioitthan, että juhlatiloissa ei ole astioita, kokoustiloissa on kahviastiatot.

Lisämaksulliset ja erikseen tilattavat varusteet sekä palvelut

Lisämaksullisia palveluja on mm. kalusteiden muotoonlaitto, joka tulee tilata myyntipalvelusta viimeistään kaksi viikkoa ennen tilaisuutta. Muut lisämaksulliset palvelut ja varusteet määräytyvät kulloinkin voimassa olevan hinnastomme mukaisesti.

Siivous

Tilojen vuokraan sisältyy perussiivous tilaisuuden jälkeen. Asiakkaan tulee viedä mennessään kaikki se, mitä on tuonut mukanaan, sekä roskat jättesäkeissä ulos jätteastioihin.

Tilaan jääneen huomattavan sotkun lisäksiivouksesta veloitetaan asiakkaalta kulloinkin voimassa olevan hinnastomme mukaisesti (alkaen 65 €/tunti). Asiakkaan tiloihin jättämien tavaroiden ja roskien siirtämisestä veloitetaan 150 €. Tämä koskee myös tilojen asiakasvarastoja.

Tilaisuudesta aiheutuvat ympäristön siivouksen kulut veloitetaan asiakkaalta kulloinkin voimassa olevan hinnastomme mukaisesti (alk. 65 €/tunti).

Tilojen ja pintojen suojelu

Kaikki Suomenlinnan rakennukset ja kulttuuriympäristö on suojeltu valtioneuvoston päätöksellä. Rakennusten ulko- ja sisäseiniin ei saa tehdä minkäänlaisia kiinnityksiä, teippauksia tai ripustuksia.

Sisätilojen koristelemine on sallittu vain seinäpintoja vaurioittamatta. Teippien, sinitarran tms. käyttö on ehdottomasti kielletty. Tiloissa olevia koukkuja ja tankoja voi käyttää hyödyksi koriste- lussa. Koristeet sekä niiden kiinnikkeet tulee korjata pois tilaisuuden jälkeen.

Ulkotilat ja ulkoalueet

Vuokrattuun kokous tai juhlatilaan liittyvään, ulkona tapahtuvaan toimintaan haetaan lupaa myyntipalvelulta lomakkeella, joka on internetsivuilla hinnat ehdot ja luvat osiossa. Lupaa tulee hakea vähintään kuukautta ennen tilaisuutta. Kokous- tai juhlatilan vuokraukseen ei liity ulkotiloja tai ulkoalueita. Lisätilan järjestäminen teltoja pystyttämällä ei ole sallittua. Kaikki Suomenlin- nassa ulkona järjestettävä toiminta on luvanvaraista, lisätietoja antaa kokous ja juhlatilojen myyntipalvelu.

Asukkaiden huomioiminen

Ulko-oleskelussa, musiikin soittamisessa ja tilaisuuden päättyessä tapahtuvassa tavaroiden pak- kaamisessa ja pois kuljettamisessa tulee ottaa huomioon lähiasukkaiden yörauha klo 22.00– 07.00. Asuntojen pihat ja lähistöllä olevat kasvimaat ovat yksityisaluetta, jotka eivät ole kokous tai juhlatilojen vuokraajien käytössä.

Asiakkaan aiheuttamassa häiriötilanteessa huoltomiehen hälytyskäynnistä veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnastomme mukaisesti (alkaen 65 €/tunti).

Opastus

Vuokraajan tulee opastaa vieraansa juhla/kokoustilaan ensisijaisesti karttojen avulla. Karttoja on internetsivuilla kävijälle osiossa. Mikäli opastusta ei pystytä järjestämään pelkän kartan avulla, voi muutaman pienen opasteen kiinnittää tienviittatolppiin. Opasteet ja niiden kiinnikkeet on pois- tettava tolpista välittömästi tilaisuuden päätyttyä tilan vuokraajan toimesta. Opasteiden kiinnittä- minen julkisivuihin tai muualle kuin tienviittatolppiin on ehdottomasti kiellettyä.

Auto Suomenlinnassa

Nopeusrajoitus Suomenlinnassa on 20 km/h. Susisaarella ja Kustaanmiekalla vain huoltoajo on sallittua. Huoltoajoreitit ja parkkipaikat on merkitty huoltoajokarttaan, joka löytyy internetsivuiltamme. Kokous ja juhlatilojen parkkipaikat ovat käytössä vuokraajan puitteissa, ellei toisin sovi. Autopaikan varaaminen lautasta etukäteen on suositeltavaa. Varaukset tehdään Suomenlinnan Liikenne Oy:ltä.

Mahdolliset riita ja vahingon korvausasiat käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

Pidätämme oikeuden ehtojen muutoksiin.

TILAISUUDEN JÄRJESTÄJÄN MUISTILISTA

Hienoa, että olet valinnut xx tilaisuutesi pitopaikaksi! Olemme koonneet tähän dokumenttiin muutamia hyödyllisiä vinkkejä tilaisuutesi järjestämistä varten.

Ennen tilaisuutta

- Tutustu tilan varustelistaan. Siinä on listattu kaikki varusteet, jotka tilassa on. Muita varusteita, laitteita tai kalusteita meiltä ei ole saatavissa. Siirry varustelistaan nettisivuiltamme.
- Tilaa tarjoilut ja muut palvelut valitsemaltasi palveluntarjoajalta. Suosittelemme Suomenlinnan pitopalveluita, jotka tuntevat tilamme hyvin. Siirry palveluntarjoajat -nettisivuille.
- Juhlatiloissa ei ole astioita. Vastuullisina toimijoina suosittelemme, että käytät keraamisia astioita kertakäyttöisten sijasta.
- JUHLAT: Juhlatilan pöydät ja tuolit ovat edellisen vuokralaisen jäljiltä. Kalusteiden muotoon laiton voi tilata lisämaksusta myyntipalvelulta viimeistään kaksi viikkoa ennen tilaisuutta. Kun kalustaminen tilataan meiltä, ovat kalusteet paikoillaan vuokra-ajan alkaessa. Piirrämme asiakkaillemme aina oman mallin, mutta valmiista malleista on hyvä aloittaa oman mallin suunnittelu. Siirry katsomaan esimerkkejä nettisivuiltamme. Itsenäisesti kalustaessasi löydät kalusteet tilasta. Kalustuksen suunnittelussa on hyvä huomioida, että pöytiä riittää myös esim. tarjoilupöydiksi.
- Tarkista lautta-aikataulut ja vesibussiaikataulut tai tilaa yksityiskuljetus. Lisätietoja on nettisivuiltamme. Siirry kulkuyhteydet sivulle.

- Varaa tarvittaessa paikka autolle lauttaan. Lautoille otetaan vain yksi varaus/ lautta, joten auto-paikka kannattaa varata hyvissä ajoin. Lähtöterminaalissa on oltava ajoissa, vähintään 10 minuuttia ennen lähtöä. Siirry Suomenlinna Liikenne Oy:n nettisivuille.
- Tilan pysäköintipaikka on käytössäsi vuokra-ajan, muina aikoina auto(t) tulee siirtää yleisille pysäköintipaikoille. Katso huoltoajokartasta ajoreitti ja pysäköintipaikat. Siirry karttasivulle.
- Tilan ulko-ovissa on sähkölukot, jotka toimivat ovikoodilla. Ovikoodi lähetetään varaajan sähköpostiin muutamaa päivää ennen tilaisuutta. Huomio, että pääovi aukeaa sisäänpäin. Tilan asiakasvaraston avain noudetaan matkailuneuvonnasta, joka sijaitsee lauttarannassa vaaleanpunaisessa Rantakasarmissa.
- Käytössäsi on asiakasvarasto tilaisuuttasi edeltävästä päivästä klo 12 alkaen tilaisuutesi jälkeiseen päivään klo 12 asti.
- Tilassa on WLAN-yhteys Reitti-public, jonka salasanan löydät keittiön ilmoitustaululta ja av-laitteohjeesta.
- Tilassa on mikseri musiikkia sekä videotykki ja valkokangas esityksiä varten. AV-laitteissa on valmiina HDMI-, VGA- ja AUX-liittimet. Applen laitteisiin ja joihinkin uusimpiin PC-koneisiin tulee tuoda omat liittimet.
- Kaikkien tilaisuuden järjestämiseen osallistuvien henkilöiden tulee tutustua huolella tilan yleisiin ohjeisiin ja ehtoihin, jotka on lähetetty varaajalle. Lähetäthän pitopalvelulle ja mahdollisille esiintyjille tämän muistilistan sekä ehtomme ja ohjeemme.
- Toimintaan ulkoalueilla tarvitaan aina lupa. Lisätietoja luvista on verkkosivuillamme. Siirry lupasivulle.

Tilaisuuden aikana

- Ovikoodi on voimassa vuokra-aikanne mukaisesti: Juhlavarauksissa klo 10–01. Tilan hälytykset kytkeytyvät päälle automaattisesti klo 02. Viimeinen tunti klo 01–02 on varattu tilan siistimiselle. Viimeinen lautta Suomenlinnasta lähtee päivittäin, ympäri vuoden tasan klo 02.
- Suomenlinna on autoton alue, jossa vain huoltoajo on sallittu. Lupa huoltoajoon sisältyy automaattisesti tilan vuokraukseen. Katso huoltoajokartasta ajoreitti ja pysäköintipaikat. Siirry karttasivulle.

Kaikki tilamme sijaitsevat suojelluissa rakennuksissa. Seinäpintoihin ei saa kiinnittää mitään. Sinitarran, teipin, nastojen, naulojen yms. käyttö on ehdottomasti kielletty. Tilassa on seinäkoukuja, joihin voit tehdä kiinnityksiä. Kiinnitysmateriaalit tulee poistaa tilaisuuden päättyessä. Tilassa on tikkaat.

- Kaikenlainen tulen käsittely on Suomenlinnassa kielletty. Ulkotulia ei saa käyttää eikä tiloissa saa polttaa kynttilöitä. Ainostaan sähköiset lyhdyt ja sähköiset kynttilät ovat sallittuja. Kielto koskee myös kaikkea pyrotekniikkaa, savukoneita ja sädetikkuja. Yksityisten ilotulitusten järjestäminen Suomenlinnassa on kielletty. Tupakointi on sallittu ainoastaan ulkona.
- Juhlatilan keittiö on nk. lämmityskeittiö. Tämä tarkoittaa, että ruoan paistaminen on kiellettyä. Liesituuletin tulee kytkeä päälle. Palovaroittimet historiallisissa tiloissa ovat erityisen herkat ja keittiön virheellinen käyttö saattaa aiheuttaa palohälytyksen. Palohälytyksestä aiheutuvat kustannukset ovat asiakkaan vastuulla.
- Suomenlinnan kokous- ja juhlatiloissa tai niiden edustalla ei saa heittää riisiä, ruusun terälehtiä, höyheniä, konfetteja tai sprayserpentiiniä. Sisätiloissa saippuakuplat ovat kielletty. Näiden tuotteiden käyttö lisää siivouskustannuksia sekä houkuttelee paikalle lintuja ja jyrsojia.
- Suomenlinna on Helsingin kaupunginosa, jonka asukkaiden kotirauhaa tulee kunnioittaa. Juhlatilan ovet ja ikkunat tulee olla suljettuina klo 22 mennessä. Kovaäänisen musiikin soiton tulee loppua viimeistään puolilta öin klo 00. Juhlatilan välittömässä läheisyydessä on yksityishenkilöiden koteja. Metelöinti ovella ja tarpeeton oleskelu piha-alueella on kielletty. Tämä tulee huomioida erityisesti yöllä, kun tilaa tyhjennetään.
- Tupakointi on sallittu ainoastaan ulkotiloissa. Tupakointipaikka ja tuhkakuppi sijaitsevat pääoven vieressä.
- Tilassa on A-ständi tekstillä Yksitystilaisuus/Private event, jonka voi laittaa tilan ulko-oven viereen. Voit myös vaihtaa ständiin oman julisteen (julisteen koko 50x70cm).
- Salin sähköpistokkeet sijaitsevat seinillä. Mikäli siirät valoja salin alatasolla, tulee ne kytkeä pistokkeisiin, jossa lukee himmennetty. Tilassa on myös voimavirta 16 A lattian alla luukussa.
- Mitään kylmälaitteita (jääkaappi ja vetokylmiöt) ei saa sammuttaa tilaisuuden päättyessä. Sammuttamisesta aiheutuvat kustannukset ovat asiakkaan vastuulla.
- Wc-paperi, käsisäippua, suodatinpussit ja muutama jätesäkki kuuluvat vuokrahintaan. Tiskikoneessa on tiskiaine valmiina koneen omassa säiliössä. Ethän käytä muita tiskiaineita koneessa.

Tilaisuuden jälkeen

- Tila tulee tyhjentää klo 02 mennessä, jolloin viimeinen lautta mantereelle lähtee.
- Jätä tila siistiin kuntoon. Kalusteet voi jättää siihen muotoon, missä ne ovat. Kalusteita ei tarvitse pyyhkiä tai lattiaita pestä (paitsi kaatuneet juomat yms.).

Perussiivous kuuluu vuokrahintaan. Vie kaikki tilaan tuomasi tavarat autoon tai varastoon.

- Vastuullisena toimijana toivomme asiakkaidemme lajittelevan tilaisuudesta syntyneet jätteet. Tilan jäteposteessä on lajitteluastiat: sekajäte, biojäte, kartonki, paperi, pienmetalli ja lasi. Muoville on saarella muutama lajittelupiste. Siirry katsomaan lajittelupisteiden sijainnit kartasta. Pantilliset pullot ja tölkit voi jättää säkissä jäteastioiden viereen.

- Asiakasvarasto on käytössäsi tilaisuuden jälkeiseen päivään klo 12 asti.
- Kun poistut tilasta tarkista, että valot ja laitteet on sammutettu (myös keittiön lämpölaitekytkin) ja tilan ulko-ovet, ikkunat ja wc-tilojen ovet on lukittu.
- Asiakasvaraston avain palautetaan Rantakasarin matkailuneuvontaan, kun varasto on tyhjenetty.
- Sääntöjen vastaisesta toiminnasta laskutamme hinnastomme mukaisesti.

Tilan sijainti

Myllysalin sijaitsee Suomenlinnan Susisaarella. Etäisyys lauttarannasta (HSL) tilaan

on noin x m. Kesäkaudella liikennöivä vesibussi pysähtyy Tykistölahden laituriin, josta matkaa tilaan on noin x m.

Kutsuihin kannattaa liittää Suomenlinnan kartta sekä kertoa vieraille kulkureiteistä ja mukulakivin päällystetyistä kävelyteistä.

Hyödyllisiä linkkejä: Suomenlinnan kokous- ja juhlatilat, Myllysalin, Suomenlinnan kartat, Palveluntarjoajat, Hinnat, ehdot ja luvat,

Tiesitkö, että varaamasi tila on toiminut 1700-luvulla hevosvetoisena jauhinmyllynä? Lisää mielenkiintoista tietoa tilasta löytyy Rakennusten historia kartasta. Siirry karttasivulle.

Mikäli havaitset ongelmia tai tarvitset apua/ohjausta, ota yhteyttä: Myyntipalvelu p. +358 (0) 295 338 420 (arkisin toimistoaikana), Huoltopäivystys p. +358 (0) 295 338 400 (24h)

Pidätämme oikeuden sääntöjemme muuttamiseen.

Toivomme sinulle onnistunutta tilaisuutta juhlatilassamme!

YHTEISTYÖN PALAUTELOMAKE

Kirjoita tähän tuotannon nimi

Toteutunut kokonaiskävijämäärä

Tuotannon markkinointi

Kirjaa tähän saamianne avoimia kävijäpalautteita

Miten käytössänne oleva(t) tila vastasi käyttötarkoitusta? Erinomaisesti, Hyvin, Kohtalaisesti, Hiukan huonosti, Ei lainkaan

Avoimet kommentit ja palaute tilaan (/tiloihin) liittyen

Miten Suomenlinna toimi tuotannon toteutuspaikkana? Erinomaisesti, Hyvin, Kohtalaisesti, Hiukan huonosti, Ei lainkaan

Avoimet kommentit ja palaute liittyen Suomenlinnaan tapahtumapaikkana

Teittekö yhteistyötä Suomenlinnan toimijoiden kanssa? Valitse listalta kaikki kumppanit, joiden kanssa teitte yhteistyötä. Ei tehty yhteistyötä tällä kertaa, Kyllä, ravintolat ja/tai kahvilat, catering-palvelut, Kyllä, museot, Kyllä, käsityöläiset/taiteilijat, Kyllä, taidegalleriat, Kyllä, kuljetuspalvelut, Jokin muu, mikä

Avoimet kommentit toimijayhteistyöstä

Arvioi yhteistyön laatua ja toimivuutta Suomenlinnan hoitokunnan kanssa.

Tähän voit kirjata muuta palautetta Suomenlinnan hoitokunnalle.

Liite 5. Dokumenttianalyysi Excel-taulukkona

MP:N interpretaation dok.analyysi, vaiheet Service Blueprintin pohjalta eli kumppanuusprosessin vaiheet, missä kumppani kohtaa interpretaatiota								
Dokumentti	Pääteema	Miten ilmenee	Alateema 1: Maailmanperintö	Miten ilmenee	Alateema 2: Bastionilinnointus	Miten ilmenee	Alateema 3: Telakka	Miten ilmenee
Tapahattumajärjestäjän ohjeet (suomenlinna.fi)		1	Maailmanperintö, Unescon maailmanperintökohde mainittu sanoina.		0,50	Linnointuslaitteiden ja tykkien, hautaustomerkkien ja Kuninkaanportin vahingoittaminen kielletty		
Tukihakemus SL:n maailmanperintöä tukevaan toimintaan (word)		3	Maailmanperintö mainittu sanana; historiaan ja kulttuuriperintöön liittyvät tapahtumat kriteereissä; maailmanperintöarvoista viestiminen kriteereissä					
Yhteistyösopimus (word)		5	Maailmanperintö mainittu sanana; historiaan ja kulttuuriperintöön liittyvät tapahtumat kriteereissä; maailmanperintöarvoista viestiminen kriteereissä; some-				1	Telakan nykytoiminnasta mainittu esimerkeissä tilojen erityisistä huomioista
Tilan alustava varausvahvistus (sähköposti)					0,5	Merilinnointus mainittu (ei ole käytetty)		
Dokumentti	Pääteema	Miten ilmenee	Alateema 1: Maailmanperintö	Miten ilmenee	Alateema 2: Bastionilinnointus	Miten ilmenee	Alateema 3: Telakka	Miten ilmenee
Tilavarauksen yhteydessä toimitettavat varausehdot ja ohjeet (word)		1	Unescon maailmanperintökohde ja historiallinen merilinnointus mainittu					
Tilavarauksen yhteydessä toimitettava muistilista (word)		1	Maailmanperintökohde ja historiallinen merilinnointus mainittu					
Palautekyselylomake tapahtumakumppaneille (Surveypal)		1	Linnointus-sanaa käytetty					
Yhteensä osumia		12		0		1		1
Keskeiset huomiot			Sekoittuu pääteeman kanssa ja ei siksi tule erillisiä mainintoja		Tykit, bastionilinnointus tai rakennettu linnointus tulee joissain dok. esiin mp:n teeman lisäksi mainintoina esim. jos mainitaan, että linnointus on suojeltu tai jokin asia on kiellettyä.		Tulee esiin ainoastaan, jos tapahtuma sijoittuu Levyhalliin.	

Alateema 4: Kulttuurimaisema ja saaristoluoro	Miten ilmenee	Alateema 5: Rakentaminen ja käyttötarkoit	Miten ilmenee	Alateema 6: Elävä kaupunginosa	Miten ilmenee	Analyysi	Muita huomioita.
	1 Harvinaiset ja rahoitetut lajit ja kasviston suojeleminen mainittu.				1 Asukkaiden ja kävijöiden rauha mainittu	Teemoja kevyesti sivuttu, mutta ei kerrottu, mitä maailmanperintö tarkoittaa. Perustelut uupuvat esim. miksi harvinaisia lajeja suojellaan. Laadullista kuvailevaa tekstiä, mikä tarjoaa syitä kielloille ja sitouttaa maailmanperintöön, tarvitaan.	Dokumentti on ensimmäinen tieto, johon tapahtumajärjestäjä törmää. Dokumentissa on ohjeita sekä yksityisille tapahtumajärjestäjille esim. picnic ystävien kanssa sekä yleisötapahtumia esim. avoin yleisökonsertti puistossa - järjestäjille. Tämä dokumentti pitäisi jakaa kahtia ja ohjata yksityistilaisuuksien ja yleisötapahtumien järjestäjät eri dokumenteille.
					1 Kaupunginosa tapahtumat ovat yksi kriteeri yhteistyölle	Teemoja kevyesti sidottu, mutta ei avattu merkityksiä. Valintakriteereissä ei näy kuin maailmanperintö ja elävä kaupunginosa, toki mainittu "maailmanperinnön ja kansallisen muistomerkin statukseen soveltuvat, maailmanperintöön tai historiaan liittyvät, maailmanperintökasvatukseen liittyvät tapahtumat", joka voi tarkoittaa minkä tahansa teeman mukaisia tapahtumia.	Dokumentti voisi olla lomakkeena verkkosivuilla tai salasanan takana (jos halutaan rajoittaa saapuvien hakemusten määrää), jonka tapahtumakoordinaattori vartenotettaville hakijoille toimittaa.
					1 Kaupunginosa tapahtumat ovat yksi kriteeri yhteistyölle	Teemoja kevyesti sidottu, mutta ei avattu merkityksiä. Valintakriteerit toistuvat kuitenkin hakemuksella.	Sopimus on pitkä, 16 sivua ja sisältää myös joitakin ehtoja, voisiko tapahtumille olla oma ehdodokumentti kuten tilavuokrassa? Linkki järjestyssääntöihin ei johda mihinkään. Puhutaan Kestävän linnoituksessa vierailun periaatteista, mutta ne ovat Vieraile vastuullisesti -vinkit.
						Maailmanperintökohteen voisi lisätä dokumentille	

Alateema 4: Kulttuurimaisema ja saaristoluoro	Miten ilmenee	Alateema 5: Rakentaminen ja käyttötarkoit	Miten ilmenee	Alateema 6: Elävä kaupunginosa	Miten ilmenee	Analyysi	Muita huomioita.
		1 Restaurointityöt linnoituksen säilyttämiseksi mainittu.				Teemoja kevyesti sivuttu, mutta perustelut ja voisi arvojen kautta teemojen muodossa lisätä. Kun kerrotaan, miksi joku on kielletty ja annetaan sille perustelut, se voisi sitouttaa toimimaan tarkoituksen mukaisesti.	Dokumentti on hyvin pitkä ja sisältää vain tekstiä, paljon kieltoja tai ei sallittu. Ohjataan kartan käyttöön, voisi korvata digioppaalla. Voisi personoida vähintään kokoustila- vs. juhlatilakohtaisesti, nyt on tietoja esim Fersenin ikkunoidensulkuajasta, mutta jos henkilö varaa Pajasalin kokoukselle, tämä on epärelevanttiä.
		1 Ko. tapahtumatilan alkuperäisestä käytöstä kerrottu ja ohjataan Rakennusten historia kartalle			1 Asukkaiden kotirauhaan ja Helsingin kaupunginosaan viitattu	Sama kuin varausehdoissa	Dokumentti on hyvin pitkä ja sisältää vain tekstiä, paljon kieltoja tai ei sallittu. Ohjataan kartan käyttöön, voisi korvata digioppaalla.
						Teemat eivät näy täällä ollenkaan. Interpretaatioon osallistamisen tulisi jatkua läpi prosessin.	
1		2		4			
		Rakennusten restaurointi mainitaan suojeleminen yhteydessä. Yhdessä tuotu esitellen esiin.			Asukasrauhasta muistutellaan ja kaupunginosa tapahtumien tuodaan esiin kriteereissä.		

Alateema 4: Kulttuurimaailma ja	Miten ilmenee	Alateema 5: Rakentaminen ja käyttötarkoitus	Miten ilmenee	Alateema 6: Elävä kaupunginosa	Miten ilmenee	Analyysi
						Palautekyselyssä ei kysytä mitään interpretaatioon viittaavaa. Tulisi lisätä kysymyksiin.
			1. Tapahutumakävijöiden palautteista käynyt ilmi, että tietty tila on erityisesti kiinnostanut, koska se on normaalisti suojattu kävijöiltä.		4. Asukkaiden osallistaminen ja aktivointi tuotu esiin jatko-suunnitelmissa ja haluttu välittää kiitoksia asukkaille ja toimijoille Vianetin kautta; yhteistyöstä Suomenlinnan asukkaiden ja toimijoiden kanssa keskusteltu; kumppanuutta myös toisen tapahtumajärjestäjän kanssa; yhteistyö paikallistoimijoiden kanssa	Palautepalaverissa ei tuoda esiin interpretaatiota mitenkään. Tulisi tuoda.
					1. Toimijayhteistyöstä keskusteltu.	Nämä palaverit keskittyivät täysin käytännön asioista sopimiseen ja vain yhteismarkkinoinnin yhteydessä puhutaan maailmanperinnön yleisen viestin jakamisesta ja esimerkiksi somehashtagien käytöstä. Maailmanperintöön ja teemoihin liittyvät asiat eivät näissä nouse esiin muuten, kuin yhteismarkkinoinnin osalta.
	1. Upeat maisemat ja Kustaanmiekka hehkutettuna T3 sivuilla		2. Tilojen henki + inspiroituminen tiloista ja alkuperäinen käyttötarkoitus tuotu esiin verkkosivuilla; T3 käytössä olevan tilan alkuperäinen käyttötarkoitus tuotu esiin kumppanin sivuilla		3. Paikallistoimijoiden esiintuoli ja kumppanuus tapahtuman kanssa esillä kaikilla kumppanisivuilla; vinkkejä omatoimiseen paikkaan nauttimiseen hengailuun eikä vain palveluiden ostoon Suomenlinnassa oli T4:llä; T4:llä vinkkejä Suomenlinnan muuhun tapahtumatarjontaan	Osoittaa viitteitä siitä siitä, että jos tapahtumakumppani kuulee interpretaatiosta, niin samoja asioita välittää myös omille tapahtumakävijöilleen, mutta vielä enemmän siitä, että tilat ja miljööt tekevät vaikutuksen ja niitä tuodaan sitten esiin omilla julkaisuissa

	1. Videoissa näkyvät ulkoalueita		36. Tilat näkyvät lähes poikkeuksetta jokaisessa 36:ssa julkaisussa ja osassa on useampi kuin yksi kuva. Osassa myös nimeltä mainittu, mikä tila kyseessä, mutta ei kaikissa.			Tämä vahva näyttö siitä, että tilat ja miljööt tekevät vaikutuksen ja niitä tuodaan sitten esiin omilla julkaisuissa. Suomenlinna nimenä toki aina nousee, kun korostetaan tapahtumapaikkaa.
			1. Kaikki tilat mainittu		5. Paikallistoimijoita tuotu esiin esim opastetut kierrokset, taidenäyttelyt	Sama kuin edellinen, + että koska tämä toimija teki aktiivista toimijayhteistyötä, myös sitä nostettiin.
	1. Kustaanmiekka ja upeat maisemat tapahtuman tiedoissa				2. Suomenlinnan laajat palvelut ja ohjelma esitellyt	
			40.		15.	
Jos tapahtuma ulkoalueilla, silloin niiden upeutta korostetaan.		Tilat kiinnostavat sekä kumppania että tapahtuma-kävijöitä. Kumppania kiinnostaa tuoda tilan käyttötarkoitusta ja henkeä esiin. Joissain somen postauksissa tuodaan esiin "upeassa tilassa" tai "upeassa Tenalji von Fersenissä" mutta muuten ei avata tilan tietoja.		Kaikilla tätä, yhdellä erittäin laaja Suomenlinnan esittely upotettuna verkkosivuilla eri osioihin. Tässä esimerkissä tuotu erityisen laajasti esille koko Suokin palvelutarjoamaa lapsille, kulttuurinälkäisille, herkutteilijoille jne. ja ohjattu linkein ostamaan/varaamaan		

		Käytössä olevia tiloja on esitelty videoin tai kuvin kaikkien 4 tarkastelussa olleiden toimijan verkko- ja sometileillä. Puhuvat puolestaan ja joissain myös videoilla esiintyvät		Yksi tehnyt oman osion Suomenlinna-vinkit, jossa kootusti tietoa tapahtumapaikkana toimivasta suokista somessa. Mut siinä ei mainittu		
--	--	---	--	---	--	--

Liite 6. Service Blueprint ensimmäinen versio

Kiinnostus tapahtuman järjestämisestä herää		Yhteistyömahdollisuuksien kartoittaminen										Yhteistyöneuvottelut		
TAPAHTUMAKUMPPANI														
Kumppanin polku	Esili- tapahtumapaikka ja SL tulee vastaan	Lukee nettisivulta tapahtumanjärjestäjän ohjeet ja juhlien järjestäjän ohjeet, pootti mihin ottaa yhteyttä	Soihaa/ihmettä sähköpostia tapahtumakoordinاتورille tai tilavokraan	Jos soitto soitto tapahtumakoordinاتورille, jonka neuvottelee	Jatkaa prosessia tai prosessi loppuu keskustelun tapahtumakoordinاتورin kanssa	Tiian tutustuminen (1. kerta). Alkaa vaihtelee riippuen kumppanuudesta.	Saa ohjeen täyriä hakulomake	Täyriä ja ihmettä hakulomakkeen sähköpostin liitteena	Odottaa päätöstä 1-4 vrk	Päätös yhteistyön edistämistä saapuu	Neuvottelee aikavat, viikosta jopa vuoteen	Tiigan varaus		
Koketehtävät/ vuorokaudenrajat (touchpoint)	Aiemmat kokemukset: Suista	Suomenlinna.fi nettisivu	Puhelin/sähköposti	Puhelin/sähköposti		Käynti ja sähkökoordinاتورin tapaaminen	Sähköposti	Sähköposti ja wordlomake (1)		Sähköposti tai puhelu	Täsmä, live tai puhelu	Tilauksen verkkosivujen varauslomake		
SUOMENLINNAN HOITOKUNTIA														
Hoitokunnan toimet	Tapahtumakumppanuudesta kartoitetaan		Tapahtumakoordinاتورit tai tilavokra kutsuui		Tapahtumakoordinاتورin esittely	Tapahtumakoordinاتورin ohjeista	Tapahtumakoordinاتورin vastaantotaa	Tapahtumakoordinاتورin neuvottelee kehitysohjailijon RESTin kanssa	Tapahtumakoordinاتورin aloittaa sähköpostilla puhelin/sähköposti	Tapahtumakoordinاتورin aloittaa sähköpostilla kinnestömuutot.	Tapahtumakoordinatuurin maanpäällä arkkiointi, maisemaa-asiantuntija	Tapahtumakoordinatuurin maanpäällä arkkiointi, maisemaa-asiantuntija	Jos kokous- ja juhlat: Tilavokra varauksen lähettää varausluseen. Jos tapahtumalla: tapahtumakoordinatuurin vara tilat ulkoalueen varauksentilasta ja lissää tiedot sopimuksella, lähettää kumppanille sähköpostilla.	
Hoitokunta toteuttaa interpretatioita	Verkkosivulle tuotetaan tietoja interpretatioista		Hoitokunnan henkilökunnalla mahdollisuus toteuttaa interpretatioita		Yhteistyön hakulomakkeella maainpermiss						Neuvotteleussa suullisesti, sähköpostilla ja puhelimessa sekä emailissa dokumentissa tieto maainpermissä			
TAPAHTUMAKÄVIJÄ														
Tapahtumakävijän polku														
Koketehtävät/ vuorokaudenrajat (touchpoint)														
Tapahtumakävijä kohtaa interpretatioita														
Kumppani kohtaa interpretatioita	Maainpermissä maanpäällä verkostovilla		Maainpermissä maanpäällä kerrotaan tilien olevan suojelua ja alueella tapahtumanjärjestäminen		Maainpermissä maanpäällä kerrotaan tilien olevan suojelua ja alueella tapahtumanjärjestäminen	Mistä sivuista, tilasta, sen historiasta tai aiemmasta käytöstä kerrotaan keskustelun yhteydessä	Hakulomakkeella kerrotaan mistä				suullista tietoa maainpermissä	Jos kokous- ja juhlat: Tiigan alustava varausvaraus (sähköpostin linki, kun vahvistetaan: Tilauksien tilan järjestäjän muistista ja varausreitit.	Jos tapahtumalla: kukaan Lyyhyli: maanpäällä kerrotaan tilien olevan suojelua ja alueella tapahtumanjärjestäminen	

Tapahtumakävijä ei ole vielä saanut tietoa tapahtumasta.

Tapahtumakävijä ei ole vielä saanut tietoa

Tapahtuma		Tapahtuman purku					Tapahtuman jälkeen					
Tapahtuman läpivihti ja ylläpito, kesä tulleista viikkoihin	Purku	Roudaus	Avaimen palautus	A-ständien palautus	Jätehuolto	Vastaaminen SLHK:n yhteistyöpaikalle	Palautepalvelu SLHK:n kanssa	Loppujasku tilavuokrista	Jatkosopimukset			
Someen ja muuhun markkinointiin tai poikkeusajankäytön ja viime hetken pyyntöihin liittyvä sotiota, sähköpostia.			SLHK:n hissiä C-tiiliä	SLHK:n hissiä C-tiiliä	Hoidokunnat tuki ja neuvonta esim. tapahtumakoordin aattori purehmitte.	Surveysai	Teams tai live	Leskutus- järjestelmä	Teams, puhelu, live			
Markkinointi ja viestintä: Tapahtumakoordinaation, viestintäsuunnitelma ja kumppanin viestintäsuunnitelman koordinointi, sisällät laajan variaation toimenpiteitä Kumossapito Restauraointi Matkailuneuvonta	Tapahtumakoordinaatio: reagoi pikavälitteiseen huomiointiin purun yhteydessä, voi johtaa KPN tai restin ja MPP:n muiden tahojen variaation toimenpiteitä osallistamiseen		Neuvonta ja tilavuokra operoivat	Neuvonta ja tilavuokra operoivat		Tapahtumakoordin aation (ihetissä kutsun	Tapahtumakoordin aation järjestäjä tapaamisen ja kutsuu ad henkilöt osallistumaan	Tilavuokra operoi	Tapahtumakoordin aation huolehti jatkoneuvotteluita ja sopimuksista			
Maailmanperintöluodon jakaminen taikaa osa viestintään toimenpiteitä							Maailmanperintöluodon jakaminen ja keskustelu sen näkyvyydestä tapahtumassa					
Osallistuu tapahtumaan, haluaa syödä/juoda, haluaa löytää neiposti perille, haluaa tehdä tilasta, somettaa, kyvyt neuvonnasta apua...			Ei näy tapahtumakävijälle.									
Semat kuin aiemmin sekä tapahtuman juontokäytännön muuttaminen, josta jätetään tapahtuman aikaisi.						Somessa ja tapahtuman sivuilla jaettu linkki palautusyhteyteen.	Some, live-kohlatamiset	SL:n verkkosivut	Uudelleen viertailun tietyt kohlatamiset			
Yhteistä markkinointitoimintaa jossa silti ja kumppani tuo sovittuun toimenpiteen kumppania esiin						Tapahtumajärjestäjän jakimarkkinoinnissa mahdollisesti interpretatoida, jos päätyy SL-käynnin, saa iässä imoa.						

Liite 7. Haastattelukysymykset tapahtumakumppanille

Tapahtumakumppaneiden haastattelukysymykset, joulukuu 2022

Muutama lämmittelykysymys

- mitä tavoitteita Suomenlinnassa järjestämälläsi tapahtumalla on/oli?
- pyrin selvittämään haastatteluissa, mitä arvoa tapahtumien kumppanuusprosessin aikana tai lopputuotoksena syntyy prosessin eri osapuolille. Lähtökohtaisesti perustelu monialaisille kumppanuuksille on arvon luonti. Jos te tekisitte tämän jossain muualla, niin arvo olisi jotain muuta. Eli nyt kun teette Suomenlinnan maailmanperintökohteessa?
 - o mitä arvoa tapahtuma tuottaa/tuotti teille järjestäjänä?
 - o mitä arvoa tapahtuma tuottaa/tuotti tapahtumakävijöille?

Osa 1: Tapahtumakumppanuuteen liittyvät yleiset kysymykset ja muutama hoitokuntaan kumppanina liittyvä kysymys

- **Yhteistyöhön liittyen eli onko hoitokunnan ja edustamasi tahon välinen yhteistyö mielestäsi enemmän kumppanuutta vai asiakas ja palveluntarjoaja -suhde?**
- Millaista on hyvä kumppanuus tapahtumanjärjestäjän ja tapahtumaa mahdollistavan (esim. tilan tarjoajan) välillä?
- Miten kumppanuus (hyvä tai huono) vaikuttaa tapahtuman suunnitteluun ja toteuttamiseen?
- Mitä hyvän kumppanuuden elementtejä näet yhteistyössä hoitokunnan kanssa?
- Millaisia parannettavaa kumppanuudessa hoitokunnan kanssa havaitsit?
- Kumppanuuksiin liittyvän tutkimuksen mukaan on tärkeää, että kumppaniosapuolille on selvää, mitkä ovat kunkin kumppanin ensisijaiset tavoitteet kumppanuuteen liittyen.
 - o Mitkä olivat tapahtumanne tavoitteet nimenomaan kumppanuudelle?
 - o Keskusteltiin näistä hoitokunnan kanssa?
 - o Onko teille selvää, mitkä olivat hoitokunnan tavoitteet kumppanuudelle?
- Kumppanuudet voivat olla muodollisia tai epämuodollisia. Esimerkki muodollisesta kumppanuudesta on jokin hyvin tarkkaan kirjallisella sopimuksella sovittu kumppanuus. Esimerkki epämuodollisesta on kahden eri organisaatiota edustavan yksittäisen henkilön osallistuminen johonkin verkostoon ilman kirjallisia sopimuksia.
 - o pidätkö kumppanuutta hoitokunnan kanssa muodollisena vai epämuodollisena ja miksi?
 - o lisääkö sopimus luottamusta kumppania kohtaan vai vähentääkö sopimus luottamusta?
 - o lisääkö sopimus vuorovaikutusta vai vähentääkö?
 - o lisääkö sitoutumista prosessiin vai vähentääkö sitä?

Osa 2: Kumppanuusprosessi hoitokunnan kanssa Haastattelutilanteessa käydään yhdessä läpi nykyistä prosessikuvausta kaavion avulla. Voitte koko ajan ääneen sanoittaa, mitä huomioita teette. Eli positiivisia tai negatiivisia tai omasta näkökulmastanne väärin kirjauksia. Lisäättehän omia vaiheita oikeisiin kohtiin prosessia eli niitä, jotka vaikuttavat prosessiin eli esim. apurahahakemukset.

- Puuttuuko sieltä jotain? Onko siellä jotain ylimääräistä? Onko jokin väärin?
- Minkä kehittämistä priorisoisit?

Osa 3: Maailmanperinnön interpretaatio kumppanuustapahtumissa. Haastattelun aikana käydään läpi, mitä maailmanperinnön interpretaatio tarkoittaa ja tutustutaan hoitokunnan interpretaation teemoihin. Vastaamista pyydetään oman tapahtuman näkökulmasta.

- Mitä **tapahtumallenne** merkitsi, että se järjestettiin maailmanperintökohteessa?
- Onko **tapahtumakävijälle** tärkeää, että tapahtuma järjestetään maailmanperintökohteessa? Mitä lisäarvoa se tuottaa tapahtumakävijälle? Oletteko selvittäneet tätä kävijöiltänne?
- Miten maailmanperinnön interpretaatio välittyy sinulle tapahtumanjärjestäjänä **kumppanuusprosessin aikana**?
 - o missä konkreettisissa asioissa **tapahtumanjärjestäjänä** tunnistat kohdanneesi maailmanperinnön interpretaatiota?
- Jos et ole kohdannut interpretaatiota, mutta kuulet nyt asiasta:
 - o voisiko tapahtumasi osallistua maailmanperinnön interpretaation toteuttamiseen jatkossa?
 - o Jos vastasit kyllä, mitä hyötyä / lisäarvoa siitä voisi olla tapahtumalle / tapahtumajärjestäjälle / tapahtumakävijälle?
 - o Jos vastasit ei, tai epäröit osallistumista interpretaation toteuttamiseen, miksi?
- Mitä Suomenlinnan interpretaation teemoja (pää- ja alateemat) voisit hyödyntää omassa tapahtumassasi? Miksi nämä valinnat?
- Missä prosessin vaiheissa tunnistat, että tapahtumakumppanin olisi hyvä saada hoitokunnalta tietoa/ymmärrystä maailmanperinnön interpretaatiosta?
- Jos tapahtumasi osallistuisi interpretaation toteuttamiseen, mitä apua / työkaluja / välineitä / tietoja tarvitsisit hoitokunnalta?

Liite 8. Haastattelukysymykset hoitokunnan edustajille

Tutkimuksen aihe: maailmanperinnön interpretaation ja tapahtumien kumppanuusprosessin asiakaslähtöinen kehittäminen Suomenlinnan hoitokunnan koordinoimissa yleisötapahtumissa.

Osa 1: Tapahtumakumppanuuteen liittyvät kysymykset

- Millaista on hyvä kumppanuus tapahtumanjärjestäjän ja tapahtumaa mahdollistavan (esim. tilan tarjoajan) välillä?
- Miten kumppanuus (hyvä tai huono) vaikuttaa tapahtuman suunnitteluun ja toteuttamiseen?
- Mitä hyvän kumppanuuden elementtejä näet kumppanuustapahtumissa, joissa olet hoitokunnan edustajana ollut mukana?
- Mitä kehitettävää olet hoitokunnan edustajana havainnut kokemissasi tapahtumakumppanuuksissa ulkopuolisten tapahtumajärjestäjien kanssa?

Osa 2: Kumppanuusprosessi hoitokunnan ja tapahtumien järjestäjien välillä (yhteistyön haku

– sopimus – tapahtuman tuotantovaihe – lopputyöt). Käydään ensin läpi kumppanuusprosessin vaiheet kaavion avulla ja voit käyttää näkemääsi avuksi vastatessasi.

- Kun olet tutustunut prosessiin, puuttuuko sieltä jotain? Onko siellä jotain ylimääräistä?
- Missä kohdissa hoitokunnan ja tapahtumakumppanin välistä kumppanuusprosessia tunnistat kehitettävää **oman työsi** näkökulmasta?
 - o miten nämä asiat ilmenevät?
 - o mitä ne ilmetessään aiheuttavat sinun työssäsi?
 - o minkä kehittämistä priorisoisit?

Osa 3: Maailmanperinnön interpretaatio kumppanuustapahtumissa. Haastattelun aikana käydään läpi, mitä maailmanperinnön interpretaatio tarkoittaa ja tutustutaan hoitokunnan interpretaation pää- ja alateemoihin. Vastaa oman työsi näkökulmasta.

- miten maailmanperinnön interpretaation toteuttaminen näkyy tapahtumien **kumppanuusprosessin aikana** (yhteistyön haku – sopimus – tapahtuman tuotantovaihe – lopputyöt) oman työsi näkökulmasta? Teetkö interpretaatiotyötä? Miksi teet/miksi et?
- miten maailmanperinnön interpretaation toteuttaminen näkyy **tapahtumakoordinaattorin muissa työtehtävissä kuin kumppanuusprosessin läpiviennissä**?
 - o esimerkiksi toiminnansuunnittelussa, yksittäisten toimenpiteiden suunnittelussa ja toteutuksessa, sidosryhmäyhteistyössä, asiakaspalvelutilanteissa...?
- onko eroa, miten eri teemat (pää- ja alateemat) näkyvät kumppanuusprosessissa?
- mitkä asiat vaikuttavat siihen, miten hyvin voit itse toteuttaa pää- ja alateemojen interpretaatiota kumppanuusprosessin eri vaiheissa?
- missä vaiheissa kumppanuusprosessia interpretaatiota toteutetaan/tulisi toteuttaa?

Liite 9. Tapahtumien kumppanuuspersoonakortit

Persoonat: Kulttuurituottaja Hanna

Hanna on ammattitaitoinen ja kokenut kulttuurituottaja, jolla on kokemusta monista projekteista eri kulttuurialoilta. Hänen tuottamiensa produktioiden kesto on pitävästä viikoinnista ja tuotantoihin on osallistunut sadoista tuhansin osallistujia riippuen tuotannon kestosta. Hän on tuottanut produktioita monin erilaisin tiliohin. Hän on totunut neuvottelemaan ja kokenut apurahojen hakia. Tuotannoissa hän osallistuu ennakkovalmisteluiden lisäksi myös läpivientiin monia käytännön tehtäviä suorittaen. Hänelle on tyypillistä olla saman aikaisesti mukana useammassa kuin yhdessä projektissa, jotka voivat sijoittua myös Helsingin ulkopuolelle. Hannalla on laajat kumppaniverkostot kulttuurialalla ja tuttuja toimittajia verkostossaan. Hänelle tyypillinen työkalu on tietokone ja hän on myös paljon puhelimessa.

Koulutustausta: Kulttuurituottaja, taustalla myös taiteen opintoja
Paikkakunta: Helsinki
Ajattelutapa: Kaupunginosat ovat kulttuurin koreja. Helsinki on kiinnostavan kulttuuritapahtumien alusta ja Suomenlinna on niillekin kaupunginosia, jotka parhaimmillaan sulautuu osaksi tapahtumia ja niiden sisältöjä

Kriittiset kumppanuuden osa-alueet

<p>Liittyminen kumppanuusprojektiin on kritinen kaikille jatkovaiheille. Jos saa hyvän johdon tavoitteista sekä raaamista sekä työantajaltaan että hoitokunnalta, pystyy tekemään oman työnsä kunnolla.</p>	<p>Kyky esitellä projektin etenemistä hoitokunnalle ja muille kumppaneille korostuu. Jos pystyy vakuuttamaan esittymisensä kumppanille ja toimimaan lupauksensa mukaisesti, saadaan hyviä tuloksia aikaan.</p>	<p>Vuorovaikutustaidot ovat keskeinen osaamisalue. Joiden avulla saa paljon hyviä vaikutuksia aikaa projektissa. Pystyy toimimaan välittäjänä toimieskintajensa ja hoitokunnan välillä ja luovimaan siten, että yhteiset kumppanuuden tavoitteet täyttyvät.</p>
<p>Pystyykö pitämään ohjartäksissä ja takaamaan, että sopimuksella sovutut korot toteutuvat kumppanin puolelta? Onko riittävästi kapasiteettia ja rohkeutta tuoda esiin myös kumppanuusprosessissa ilmeneviä haasteita ja kasiteilla niitä?</p>	<p>Miten upottaa maailmanperinnön interpretation tapahtuman osaksi eli hyödyntää hoitokunnan tarjoamaa interpretatiodatota tapahtuman tavoitteita edistämään?</p>	<p>Miten Hanna osallistuu jälkihoitoon hoitokunnan kanssa vai nävätkö tapahtuman päätymisen jälkeen? Opi tuule saada taitteen ja hyödyntämään tulevia tapahtumia.</p>

Rehtävät

Huolehtia projektin etenemisestä ja tuotannon toteutumisesta suunnitellusti. Neuvottelee sopimukset ja varmista, että tarjelijoiden, sisällöntuottajien toiveet toteutuvat ja he saavat väyrtäönnsä tarvittavan infra- ja resurssit. Vastaa budjetista ja pyrkii toteuttamaan tuotannon ammattisessa resurssissa. On vastuussa markkinoitviedinnistä, josen tarvitsee hyvissä ajojn varmistukset sopimuksista, jotta ilpunnmyynti ja sen markkinoitv voidaan käynnistää.

Tarpeet

Tarvitsee luotettavan/yhteistyönkion kumppanin puolelta, jonka kanssa yhteistyö toimii ja on rentoa. Tarvitsee vastustajia pitkin matkaa ja tiivistä vuorovaikutusta hoitokunnan lisäksi myös muiden kumppaneiden kanssa. Toivoo kumppaneilla joustoa, koska kulttuuri-tuotannoissa sisällöntuottajien ja tarjelijoiden toiveet, tarpeet ja mielivaltorelevat projektin edetessä. Tarvitsee apua palikkaan ja sen infraan liittyen, koska vastaa väestön välittämistä eteen-päin tuotannolle ja myös markkinoitvoin.

Mahdollisuudet

Näkee Slin erityisenä tapahtumapaikkana, joka tuo lisäarvoa tapahtumalle erityydyllään. Suomenlinnan valinta kävijäkuntana on Hannalle mahdollisuus saada kävijöitä tapahtumaan. Näkee kumppanyhteistyön tuotannon tukena. Maksutomat tilit auttavat hyödyntämään pieniä budjetilla muuhin tavoitteisiin. Näkee mahdollisuuksia yhteistyössä Slin toimijoiden kanssa.

Havainnot

Hanna on tiimipelaaja, jonka täytyy tulla toimien monien erilaisen ja eri lähtökohdista mukana olevien tahojen kanssa. Hän näkee kumppanuuden tärkeinä, koska ilman kumppaneita, tapahtuma ei toteutuisi. Hän on valmis tekemään kompromisseja, mutta vain tiettyjn pisteeseen saakka.

Tavoitteet

Hän haluaa onnistua ammattillisesti ja kasvattaa mainettaan ammattimaisena ja luotettavana tuottajana. Hän haluaa luoda paljon uusia kontakteja tähän kumppanuuden avulla ja ilioijä tulevien työteltävien ääreen.

Esteet ja syyt turhautumiseen

Ei ole sopimuksen allekirjoittaja eikä päätöksentekijä. Päätökset tekee toimeksiantaja. Tuottajan vastuur eivät ole alkunnselviä, muovautuvat projektin aikana. Projektitoteutetaan yndisyksen agendan edistämiseksi & päätökset tehdään hallituksen kokouksissa. Hanna tullut mukaan sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen kumppanuuden tavoitteet ja sopimukset jäivät keskustelunmatta.

Hyödynnettävät ratkaisut kumppanin kanssa

- koska Hanna ei ole sopimuksen allekirjoittaja, tulee sopimus käydä hänen kanssaan läpi ja perehdyttää Hanna näin yhteistyöhön hoitokunnan kanssa.
- Hanna sitoutetaan kumppanuuteen myös käymällä läpi yhteistyön välintarkiteent. Joiden perusteella tapahtumakumppanuus on soinnittu.
- Hanna perehdytetään myös Suomenlinnan maailmanperinnön ja siltä johtuviin vaikutuksiin kumppanuustapahtumissa
- Hannan ja hoitokunnan välisistä palaverista kirjoitetaan muistoketju, jotta voidaan palata myös aiempien tapaamisten muistioihin ja Hannalle esitellään mahdolliset aiemmat muistiot, palauteyhteenvedot, tulokset aiemmista samaan kumppanuuteen liittyvistä asiakirjoista ja raportteista.
- Hannalta pyydetään oikeudet käyttää tapahtumaa referenssinä

Persona 2: Tapahntumaguru Max

Max on monialaryrittäjä, jolle tapahtumien järjestäminen muodostaa yhden tulovirran. Hänellä on kokemusta useiden festivaalityyppisten tapahtumien järjestämisestä, joiden kesto on päivästä noin viikkoon. Yhteen tuotantoon osallistuu sadoista tuhansin osallistujia. Max tuottaa tapahtumia moniin erilaisiin tiloihin. Hänellä on bussinessvainua ja tapahtumienkin tarkoitus on tuottaa voittoa Maxin yritykselle. Tuotannoissa hän osallistuu kaikkeen päätöksenteosta käytännön toteutukseen. Maxilla on laajat kumppaniverkostot tapahtuma-alueella. Hänelle tyypillinen työkalu on tietokone ja hän on myös paljon puhelimeissa.

Koulustausta: Liiketalouden tutkinto

Palkkakunta: Helsinki

Ajattelutapa: Tapahtumat elävöittävät kaupunkia ja ovat hyvä business.. Helsingissä tapahtumat pitää viedä kaikkialle, mitä erikoisempi paikka, sitä varmempi menestys. Paikka täytyy sulauttaa osaksi tapahtumaa.



Rehtävät

Ideoida, suunnitella ja varmistaa tapahtuman toteuttaminen. Neuvottelee kaikki sopimukset ja varmistaa käytännön toimet. Vastaa budjetista ja pyrkii maksimaaliseen liiunnmyyntiin ja tuottoihin. Vastaa markkinointiviestinnästä, joten tarvitssee hyvissä ajoin varmistukset sopimuksista, jotta liiunnmyynti ja markkinointi voidaan käynnistää. Varmistaa laajan näkyvyyden toiminnallein.

Tarpeet

Tarvitssee kannattavan tilin, Tolivo yhteistyökliolla päätöksentekoa ja valtaa. Tarvitssee vastaukset kysymyksillään notokunnalta ja muilta kumppaneilla nopeasti ja toimil itsenäisesti ne saatuaan. Tarvitssee alkuvaiheessa kaikki mahdolliset tiedot, jotta voi itse suunnitella jatkoon.

Mahdollisuudet

Näkee 5:n erityisenä tapahtuma-paikkana, joka tuo lisäarvoa tapahtumalle erityydyllään. Maksutonmarkedulliset tilat auttavat hyvien taloudellisten tulosten saavuttamisessa.

Havainnot

Hän on nopea itsenäinen peluri, jonka ajuri on uppea tapahtuma ja hyvät tuotot. Liiketoiminta-ajattelu ohjaa kaikkea tekemistä. Kumppanuus ei sinänsä ole heille tärkeää, mutta sen kautta saatavat tilat sitouttavat kumppanuuteen. Ei ole kovin valmis kompromissihin, joten pyrkii loppuun saakka saamaan tähtönsä läpi.

Tavoitteet

Max haluaa järjestää voittoa tuottavan tapahtuman ja saada sille ja omalle businikselleen mahdollisimman paljon näkyvyyttä. Haluaa olla "ensimmäinen" joka toteuttaa tällaisen speksaakkeilin maailmanperintökohteessa.

Esteet ja syyt turhautumiseen

Ei saa tahtoaan läpi, koska mp-kohteen säännöt ovat niin tiukat. Esimerkiksi tilojen rakentamiseen liittyvien ratkaisujen rajoittaminen tai ulkomarkkinoihin rajoittaminen pätkä päällä Suomalaisessa turhauttaa. Viive notokunnan päätöksenteossa turhauttaa.

Kriittiset kumppanuuden osa-alueet

Yhteistyön hakuvaihe, missä haluaa saada varmuuden, että notokunta pystyy lähettämään heidän kanssaan yhteistyöhön.

Tapahtumaan liittyvän liiketoiminnan mahdollisuuksien toteuttaminen suhteessa sinien, että saa tiloja veloituksesta käyttöön. Max hyödy tiloista saadessaan ne veloituksesta käyttöön, mutta haluaa varmistua, että saa myös tehdä business ilman rajoituksia.

Vuorovaihtustaidot ovat keskeinen osaamisalue, joiden avulla saa paljon hyviä vaikutuksia aikaan kumppanuusprosessissa.

Kumppanuuksien luominen paikallisten toimijoiden kanssa ja niiden hyödyntäminen puolin ja toisin.

Kumppanien välinen yhteisviestintä ja kumppanuuden hyödyntäminen osapuolten omassa viestinnässä.

Maxin tiimillä on niin vahva oma viestintäaagenda, että interpretatoin toteuttamiseen osallistuminen ja interpretatoin näkyminen tuotannon toimiprosessissa on haaste.

Hyödynnettävät ratkaisut kumppanin kanssa

- Max on ammattimainen tapahtumanjärjestäjä, joten suunnitelmallisuus ja sovitut aikataulut, palaverit ja deadline't on hyvä sopia heti palaverin alussa
- Max sitoutetaan kumppanuuteen käymällä selkeästi läpi perustelut, miksi maailmanperintökohteessa toimiminen on säännelyä ja jotkut tapahtumarakentamiseen liittyvät toiminnot ovat rajoitettuja
- erityisesti ulkomainontaan palkan päällä liittyvät rajoitukset käydään tarkoin läpi
- Maxin ja notokunnan välisistä palaverista kirjoitetaan muistiokehtu, jotta voidaan palata myös aiempien tapaamisten muistioihin
- Maxille esitellään esimerkkejä aiempien vastaavien tapahtumien toteutuksista
- Maxilla pyydetään oikeudet käyttää tapahtumaa referenssinä

Persoonaa 3: Taitelija Anne

Anne on luova taitelija ja taitelijakollegiivn jäsen. Kollektiivn jäsenet tekevät päätyönään taidetta, jota halvat saada tapahtuman avulla tunnetuksi. Annella ei ole juurikaan kokemusta tapahtumanjärjestämisestä. Hän on aiostaan järjestänyt pienimuotoisia näyttelyiden avajaisia. Hän ei tee kompromissejä taitteensa suhteen, mutta on kiitollinen kumppanuuden tuomista mahdollisuuksista toteuttaa taidenäyttely Suomenlinnan tiloihin veloituksetta. Hänen näytelyyn suunnitteluprosessista toteuttaa taidenäyttely Suomenlinnan tiloihin eli se etenee vaihe vaiheelta ilman selkeää suunnitelmaa. Hän on kokenut apurahojen hakija. Tuotannossa hän osallistuu ennakkovalmisteluiden lisäksi myös loppuvaiheen hankintaan käyttäen tehtäviä suoritteita. Annella ei ole tapahtumanjärjestäjäkumppaneita, mutta laaja kansainvälinen taitelijaverkosto.

Koulustausta: Taitteen maisteri / muita taidediplomeja
Paikkakunta: Helsinki
Ajattelutapa: Taidetta on osa elämää ja taidetta kuuluu kaikille. Suomalilma tarjoaa inspiraatiota taitteen tekemiselle ja on näytävä ja kiinnostava paikka taitteen esittelylle.



Kritittiset kumppanuuden osa-alueet

Liittyminen kumppanuusprojektiin on kritinen kaikille jatkuvallille. Tärkeää saada hyvä ja jostain kumppanuuden tavoitteista, etenemisestä ja tiedosta ja esimerkiksi toteutusvaihtoehdoista hotokunnalta.

Rahoituksen varmistuminen ja resurssit toteuttaa tapahtuma vaikuttavat merkittävästi tapahtuman toteutumiseen, mikä kaavaan ja tuotannon läpimenoa helppouteen.

Miten upottaa maailmanperinnön interpretatio tapahtuman osaksi eli miten saada kumppani hyödyntämään hoitokunnan tarjoamaa interpretatioetia tapahtuman yhteydessä?

Annen kyky viedä hoitokunnan kanssa sovittuja asioita täytäntöön omassa kollektiivissaan tapahtuman toteuttamisen edistämiseksi.

Tapahtuman jälkitoimenpiteiden läpivienti. Voi olla haastavaa saada Anne ja kollektiivi täyttämään prosessin loppuvaiheen kommentteet kuen palaverissaan, raportointi tapahtuman tuloksista jne.

Rehtävät

Huoneita projektin etenemisessä ja tuotannon toteuttamisessa. Neuvottelee sopimukset ja varmistaa, että taitelijoiden, toimien esillepanossa voidaan näyttelyssä toteuttaa. Varsaa budjetista ja pyrkii keräämään mitään varoja näyttelyyn toteuttamiseen ja maksimoimaan apurahojen tms. saannin. On osana toteuttavaa ryhmää myös vastuussa rittävistä kävijämäärästä näyttelyyn, joten huolehtii osastan myös markkinointiviestinnästä.

Tarpeet

Tarvitsee sellaisen yhteistyöhenkilön kumppanin puolelta, joka pystyy auttamaan ja konsultoimaan projektin edessä usein. Tarvitsee yhteistyöhenkilön, johon voi matkailia kymnikesellä ottaa yhteyttä, joka joutaa ja on valmis antamaan aikaa projektille. Tarvitsee vastuukista pitkin mietkää. Tarvitsee paljon apua tilaan, sen varustukseen ja sen infraan liittymen, jotta saa projektin valmistumaan. Tarvitsee paljon konsultointia ja apua myös tapahtumanväestinnän liittymen.

Mahdollisuudet

Näkee Slim erityisenä tapahtuma-paikkana, joka tuo lisäarvoa tapahtumalle erityisyydellään. Suomenlinnan valmiis kävijäkunta on Annelle mahdollisuus saada kävijöitä tapahtumaan. Näkee kumppaninyhteistyön merkittävänä tukena ja apuna tuotannolle. Maksuttomat tilat auttavat hyödyntämään pientä budjetia muihin tavoitteisiin.

Havainnot

Luova taitelija, jolle taidetta on ykkösosaa. Alkuvaiheen ideat voivat olla suurempia, kuin mielin projektilla on aidosti mahdollisuuksia. Näytelyyn toteutus on tärkeä projekti, mutta ei osaa varrata realistisesti resurssia toteuttamiseen. Asioita kasaantuu. Näytely ei toteutuisi ilman veloituksettomia tiloja.

Tavoitteet

Häluua saada näyttelyyn toteutettua ja kasvattaa kollektiivn ja omaa mainettaan taidelailia saadakseen tulovaihtuudessa rahoitusta ja tukea taitteelleen.

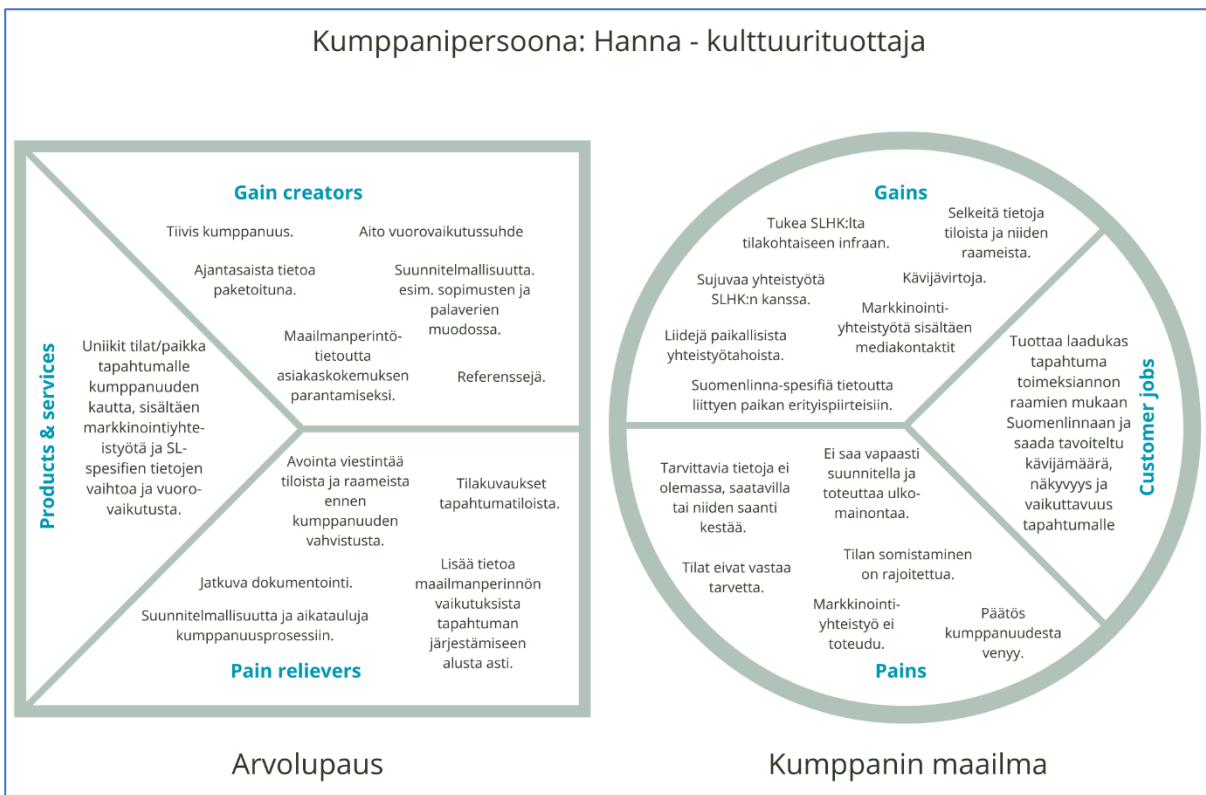
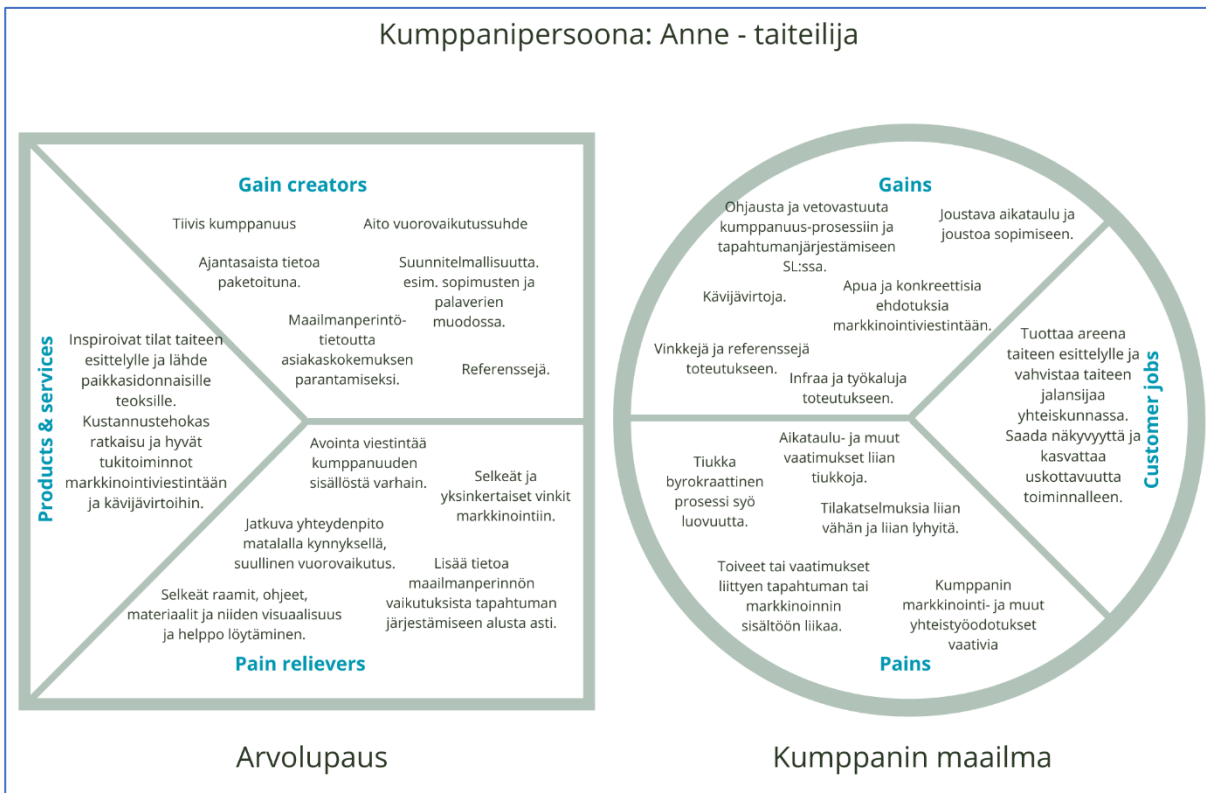
Esteet ja syyt turhautumiseen

Ei ole tapahtuman tuotannon ammattilainen ja kohtaa prosessin aikana jatkuvasti yllätyksiä tuotantoon liittymen. Raatukset tehdään kollektiivn kanssa yhdessä, joten päätöksentekoa vie aikaa ja on monivaiheista. Näytely toteutetaan kollektiivn ja sen talteen edistämiseksi ja Anne on saanut mandaanin kollektiivna hoitaa näyttelyn edistämistä, mutta ei budjetista sen toteuttamiseen.

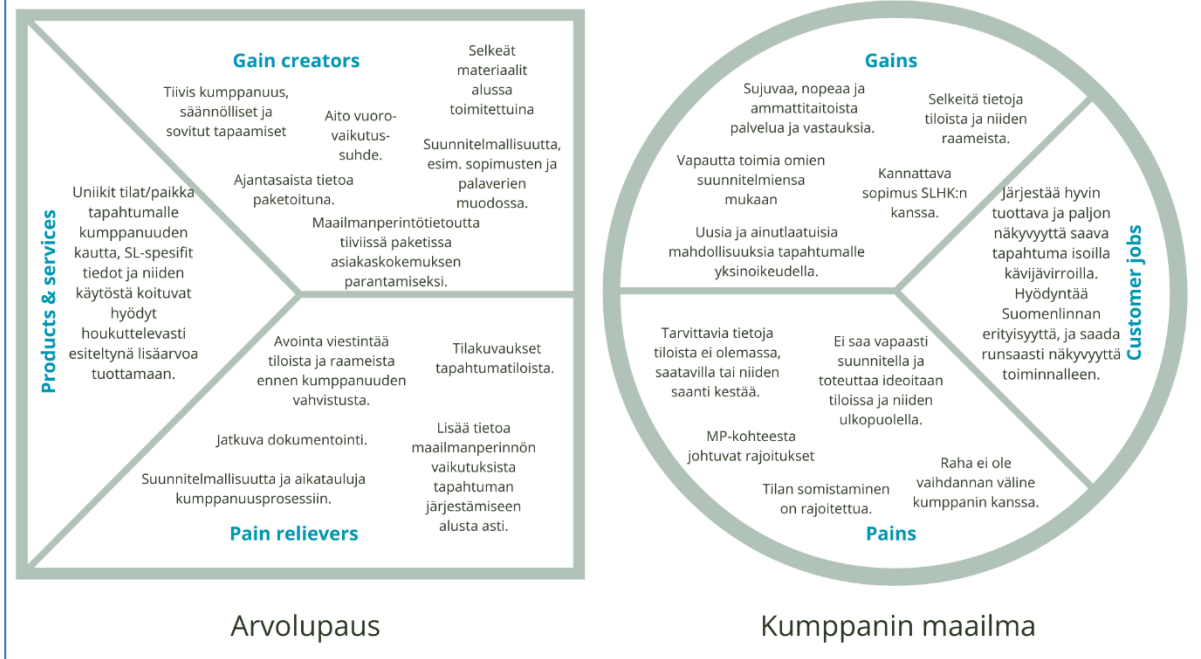
Hyödynnettävät ratkaisut kumppanin kanssa

- Koska Anne ei ole tapahtuma-ammattilainen, hänen kanssaan kannattaa käyttää alussa paljon aikaa sopimuksen läpikäyntiin ja hoitokunnan tarjoaman tukeen liittymen
- tilojen tutustumiseen kannattaa kutsua mukaan mahdollisimman laaja joukko Annen taitelijakollegioita, jotta jokainen saa alustaa asti tiedon, mikä tiloissa on mahdollista ja mikä ei - kumppanuuden käytäntö: palaverit, yhteydenpito jne. tulee käydä tarkkaan läpi alustaa asti - markkinointiyhteistyön esittely mahdollisimman selkeästi ja ajoissa sitä tekeväille henkilöille hyödyttää sen aitoa toteuttamista
- Annen ja hoitokunnan välisistä palaverista kirjoitetaan muistiokeity, jotta voidaan palata kaikkeen sovittuun ja viitata niihin keskusteluissa ja suunnittelun etenemisessä
- Annelle kannattaa esitellä aiempien vastaavien tuotantojen tyväksi havaittuja kokemuksia ja käytäntöjä, joista voi ottaa oppia omassa tuotannossaan

Liite 10. Suomenlinnan hoitokunnan arvolupaukset tapahtumakumppaneille



Kumppanipersoona: Max- tapahtumaguru



Liite 11. Ideat luokiteltuina suunnitteluajureiden mukaan

Vuorovaikutteinen ja toimiva kumppanuusprosessi

Prosessin vaihe	Idea	Lisähuomioita ideasta
Kuntoon sisäisesti	Tapahtumajärjestäjän ohjeet kuntoon nettisivuille	Nyt epämääräiset ja sekoittuvat juhlien järjestäjän sekä yksityisten piknik-vierailijoiden ohjeisiin
	Hoitokunnassa kaikki prosessin erilaiset materiaalit ja pohjat kuten prosessikuvaus, hakemus ja sopimus pohja tallennetaan yhteen paikkaan kaikkien saataville, esim. intranet, tiimeri, jotta prosessi tulisi tutummaksi kaikille ja avoimuus lisääntyisi	
	Kaksi prosessikuvausta: isojen ja strategisten prosessikuvaus sekä pienten ja kertaluontoisten omat kuvaukset	
	Kriteerit ja vaatimukset tapahtumayhteistyökumppanuuksia varten kuntoon, että pystyttäisiin tunnistamaan meille tärkeitä tapahtumakumppaneita hakijoiden joukosta	
	Hakuvaiheessa kriteerit uusiksi johtuen interpretaation teemoista tai ainakin linkki siihen, että interpretaation teemoja suoraan tai välillisesti ilmentävät kumppanuudet ovat hoitokunnan toiveissa.	
	Yhteistyösopimusten haku aika muutetaan jatkuvasta 1-2 krt/vuosi toteutettavaksi ja rinnalle lisäksi "otamme vastaan hakemuksia myös vuoden aikana ja ne käsitellään, mikäli on resurssija" -tyyppinen vaihtoehto. Silloin toiminnasta tulee suunnitelmallisempaa ja kaikkien osallistuvien tahojen erityistarpeet, kiireet jne voidaan huomioida.	monilla asiantuntijoilla on joku aika/seasonki niin kiireinen, ettei pysty silloin irtautumaan helposti
	Sijaismenettely tms käyttöön hakuprosessien käsittelyyn (jos ei tule x krt/vuosi haku aikaa)	Loma-ajat ja muut poissaolot hidastavat hakemusten läpikäyntiä ja muitakin prosessin osia
	Riski olemassa että joku korjausrakka tuleekin tilaan ja sopimus joudutaan perumaan, tätä ei huomioitu sopimuksilla joten suunniteltava, miten tällaiset voidaan hoitaa.	
	Tapahtumien asema viestintäsuunnitelmissa uudelleen pohdintaan, jotta ne saisivat ansaitsemansa näkyvyyden	Nykyään tapahtumat eivät saa aina SL:n kanavissa näkyvyyttä
	Tapahtumakoord. ei pysty esittelemään kokous- ja juhlatiloja, tekee esittelystä epämääräistä, vaatii lisäsoittoja jne > muodostetaan tiimi, missä tilavuokran rooli tilojen esittelystä kasvaa. Pohdittava, miten tapahtumien koodinointi hoituu (jos yksi ihminen vastaa kaikista tapahtumista), jos esittelyvastuu jakautuu.	
	Yhden luokun periaate yhteydenpidossa on hyvä ajatus, kaikki yhteydenotot tapahtumakoordinaattorille. Mutta, koska tapahtumakoordinaattori ei osaa esim. sähköitä, miten yhteydenpito sähkömieheen ja sopiminen sähköistä hoidetaan parhaiten, ja että koordinaattorivastuu säilyy tapahtumakoordinaattorilla.	
	Tapahtumissa toteutuvia interpretaation toteutumisen mittareita tulisi ottaa käyttöön	
	Kumppanuustapahtumien ja niiden prosessin vaiheiden tunnetuksi tekeminen hoitokunnassa	
	SLHK:n tulisi aktiivisemmin etsiä haluamiaan tapahtumakumppaneita. Nykyiset kumppanuustapahtumat ovat sisällöltään sen mukaisia, mitkä tahot hoidariin ottaa yhteyttä.	Hakemista ei ehdi tehdä resurssipulan vuoksi.
	Tapahtumatiilojen omistajuus ja aikataulut sovittava ja kirjattava ylös tilojen järkevän käytön ja tapahtumakoordinaattorin järkevän ajankäytön takaamiseksi	Tapahtumatiiloihin liittyy sisäisesti epäselvyyksiä siitä, kuka tiloja milloinkin käyttää. Tai sovitut ajat eivät ole kaikkien tiedossa ja vaikeuttaa siksi prosessia. Pahimz1an tilat jäävät käyttämättä tai niissä on päällekkäisiä varauksia.
	Tapahtumasisätiloista tilakansiot, jotka sisältävät kuvia, videota, mittapiirustuksia, turvallisuusohjeistuksen, käyttöohjeita, ehdot...	

	Tapahtumien yhteistyöehdotusten vastaanotto lomakkeen avulla, samaan tapaan kuin on toteutettu vapaaehtoistapahtumissa	
	Paremmat työkalut siihen, miten ja miksi jollekin kumppanuutta hakevalle sanottaisiin ei, nyt on liikaa varaa tulkintoihin.	
	Kumppanuustapahtumien huomioiminen resursointiin ja toiminnasuunnitteluun	
	Rest:n kanssa tapahtumien vuosipalaveri ja tarvittavat tapahtumakohtaiset lisäpalaverit.	Tapahtumakoordinaattori ei tunne Restin työohjelman kohteita
	KP:n kanssa kalenteroidut vuositapaamiset, tapahtumakohtaiset tapaamiset mukaan lukien myös palautepalaveri	
	Sisäisten kumppaneiden kanssa tulee järjestää vuosikatselmuksen lisäksi selkeät tapahtumakohtaiset katselmuksiset	
Kiinnostus herää, yhteistyö-mahdollisuuksien kar-toitta-minen	Hakulomakkeella ruksi ruutuun sijasta kumppanilta vaaditaan "motivaatioteksti", joka avaa kumppanin mahdollisuuksia aidosti osallistua tapahtumien interpretaatioon. Tekstin toivotaan avaavan syitä, miksi juuri Suomenlinna, jotta kumppanuuden edellytykset olisivat alusta asti aidommat	
	KP mukaan prosessin oikeassa vaiheessa eli kartoitusvaiheessa, jotta heiltä saa suoraan tietoa esim. tilojen, sähköjen tai ulkotilojen osalta, mikä mahdollista ja mikä hankalaa.	
	Koko prosessi tehdään näkyväksi tapahtumakumppanille kartoitusvaiheessa	SLHK:n täytyy kehittää prosessinäkyvyyttä siten, että se näyttäytyy kumppanuuskeskusteluiden alusta asti yhtenäisenä hoitokunnan vetämänä prosessina
Yhteistyö-neuvottelut/ Sopimus-vaihe	Materiaalipankki/tilakansiot, käyttöön, mihin pääsy kumppaneilla. Täällä kaikki interpretaatioon liittyvät tekstit, kuvat, videot ja ohjeet tilakohtaisesti, joita kumppani saa käyttää omassa viestinnässään ennen, aikana ja jälkeen vierailun. Tähän myös tilojen turvallisuusohjeet, saapumisohejeet suokkiin jne.	Myös videomateriaalia, joka avaisi kuvaa kolmiulotteisesti.
	Ulkotiloista ulkoaluekortit, jotka kertovat a) mitkä alueet mahdollisia b) milloin mahdollisia c) millä ehdoilla mahdollisia	
	Hoitokunnassa sopimustekstin jakaminen riittävällä jakelulla, koska se toimii työohjeena	
	Perumisaika lisättävä sopimuksille ja keskusteluihin, perumisella voi olla isoja mainehaittoja, jos hoidettu väärin tai myös ihan liiketoiminnallista vaikutusta muille toimijoille. B-suunnitelma perumisen varalta.	Tapahtumien peruutukset voivat vaikuttaa negatiivisesti, jos tulee liian myöhään. Haittoja maineeseen, tulovirtoihin, luottamukseen kumppanuuksia kohtaan, kumppaneiden suunnitelmallisuuteen - erityisesti talvikauden peruutukset huonoja
	Aikaistetaan sopimuksen allekirjoitusta prosessissa ja listään siihen tietoa, misstä yksityiskohdista sovitaan myöhemmin + niille aika. Allekirjoitettu sopimus luo luottamusta toteutumisen edistymisestä.	Nyt jossain projekteissa allekirjoitettu vasta kaikkien yksityiskohtien sopimisen jälkeen. Luo epävarmuutta.
	Kumppanin olennaiset yhteyshenkilöt tulee perehdyttää paremmin sopimuksesta (nyt eivät ole). Välillä sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen "hanskat tippuu" ja voi johtua siitä, ettei kumppanin päässä tiedetä, mitä sopimuksella on sovittu.	voiko hoitokunta auttaa tässä vai onko vain tapahtumakumppanin tehtävä
	A-ständien palautumisen seuranta laitettava kuntoon.	
	Hoitokunta voisi palkita tapahtumakumppanuuksiin mukaan lähteneitä paikallistoimijoita jollain tapaa ja kannustaa näin osallistumista tapahtumiin	
	Kumppaneiden tavoitteiden toteutumista pitäisi alkaa seurata paremmin	esim. tapahtumien kävijämäärät, asiakaspalautteet
	Digioppaan esittely tapahtumakumppaneille keinona löydättää ihmiset paikan päälle, mukaan prosessiin	
	Yhteistyösopimukset paikallistoimijoiden kanssa lisätään kumppanin velvoitteisiin jo neuvottelu-/sopimusvaiheessa	Kumppanit kokevat, että keskustelut

		paikallistoimijoiden kanssa käydään liian myöhäisessä vaiheessa
Ennen tapahtumaa	Turvallisuuskatselmus ennen tapahtuman alkua puuttuu ja tarvitaan	
	Tapahtumakumppanilta ei vaadita riskianalyysiä eikä todisteita viranomaisilmoituksista	
	Diili lisää sitoutumista prosessiin, mutta seuranta sopimuksen allekirjoituksen jälkeen pitäisi lisätä ja myös sanktioita jos tarpeen	
Tapahtuman rakennus	Tilan lähtötilanteen katselmus puuttuu	
Tapahtuma	Suokkiin saavuttaessa ei näy mitenkään, että täällä tapahtuu jotain. Hoidarin säännöt estävät näkyvyyden, tästä ei välity ylpeys siitä, että tapahtuma on täällä Suomenlinnassa.	Eli hoitokunta ei hyödynnä täysimittaisesti kumppanuustapahtumien tuomia kävijä- ja näkyvyshyötyä
	A-ständien rinnalle jokin muukin vastaanottava elementti, oltaisiin ylpeitä siitä, mitä Suokissa tapahtuu	
	Hoidarin tulee kehittää työkaluja siihen, miten sopimusrikkettä seurataan, miten niihin puututaan ja mitä niistä seuraa.	
Tapahtuman purku	SLHK alkaa kerätä dataa kumppanuuksien onnistumisesta systemaattisesti, jotta voidaan seurata niiden yleistä kehittymistä ja tunnistaa kipupisteitä ja kehittää niitä edelleen.	
	Tilavarauksien päättyessä tehdään tilakatselmus tilassa kumppanin ja hoitokunnan läsnäollessa	Voi mennä pitkiäkin aikoja, jos jotain on sattunut/hajonnut tms, ennen kuin tästä tulee tietoa tapahtumakoordinaattorille
Tapahtuman jälkeen	Palautepalaverit pidetään jatkossa myös kaikkien pientenkin toimijoiden kanssa	
	Tapahtuman palautepalaveriin osallistetaan jatkossa kaikki SLHK:sta prosessiin osallistuneet	
	Palautteen pyytämistä ja -antoa täytyy kehittää systemaattisemmaksi ja seurata sen toteutumista	
	Suokin toimijat mukaan niihin palautepalaveriin, joiden kumppanuustapahtumissa olleet mukana	

Kumppanuuden hyödyt näkyväksi sisäisesti ja ulkoisesti

Idea	Lisätietoja
Aukikirjattu sanallinen tavoite kumppanuustapahtumille ohjaamaan yhteistyötä	
Ohjeiden, kriteerien jne kaikkien dokumenttien näkyväksi tekeminen kumppaneille	tämä auttaa myös tekemään näkyväksi sen, millaisia kumppanuuksia hoitokunta hakee ja tukee
Kumppanin vaihtuessa täytyy käydä sopparin kriteerit ja soppari läpi	
Uutta kumppanuutta täytyy luoda hyväksi heti alusta asti, että kumppani haluaa olla mukana	
Avataan kumppanuutta kirjallisesti sopimukselle - mitä kumppanuus tarkoittaa, sisältää ja mitkä ovat sen yhteiset ja osapuolten erilliset tavoitteet	Kumppanin oikeuksien mukana tulee velvollisuuksia, niiden esittely kumppanille lähtötilanteessa
Hoitokunnan sisällä täytyy lisätä ymmärrystä, että kumppanuustapahtumat tuovat arvoa koko SL:lle ja ovat interpretaation ja esittelyn keino	
Kumppanuuksien tavoitteet pitää kirkastaa hoitokunnan sisällä	
Vanhatkin kumppanuudet täytyy aloittaa vuosittain käymällä läpi kumppanuuden arvot ja tavoitteet	
Rakennetaan malli, miten siltoja ja linkkejä kumppanin kumppaneihin voidaan luoda	Monet kumppanuudet voivat olla arvoiltaan yhteensopivia ja SLHK:kin voi hyötyä kumppanin kumppaneiden mukana tulevasta eduista, esim. viestintähyödyt, rinnastuminen arvoiltaan samankaltaisiin toimijoihin
Kumppanuussopimusten jako SLHK:n sisällä ao. henkilöille olisi tärkeää, toimii myös työohjeena esim. KP:ssä	
Kumppanit eivät ymmärrä kaikkia syitä niille asioille, mitä SLHK vaatii. Syyt/perustelut pitää avata paremmin.	
Tapahtumakumppaneiden ja SL:n toimijoiden välistä yhteistyötä tulee parantaa. Kehittää malleja siitä, miten SL:n toimijat voisivat osallistua helpommin kumppanuustapahtumiin ja miten kumppanit voisivat tavoittaa SL:n toimijat paremmin ja luoda kumppanuuksia	SLHK voisi tarjota parempia tapoja, malleja, reittejä muiden kumppanuuksien ääreen ja mahdollistaa yhteyksiä muihin kumppanuuksiin esim. referenssejä tai malleja onnistumisista paremmin tutuksi
Kumppani kokee, että SL:n toimijat eivät tiedä valtuuksiaan ja kokevat tarvitsevansa hoitokunnalta luvan osallistua tapahtumiin kumppaneina tilojen elävöittämisen suhteen. Hoidari voisi auttaa tässä.	Esimerkissä oli käynyt ilmi, ettei toimija "uskaltanut" lähteä mukaan, kun ei tiennyt hoitokunnan kantaa tapahtumaan osallistumiseen siten, että olisi tullut oman toimipaikan pihamaalle tapahtumaan liittyvää näkyvyyttä.

Interpretaation käsite ja merkitys ja Suomenlinnan paikan henki, auta kumppania toteutuksessa

Idea	Lisätietoja
Digiopas tulisi valjastaa myös interpretaatiosisältöjen välittämiseen	
Somen valjastaminen interpretaatioon	Esim. ig:ssä valmiina vakiosiot aiheesta, joita tapahtumakumppanit voisivat jakaa tapahtumiensa yhteydessä.
Interpretaation merkityksen ja siihen liittyvän prosessin ja keinojen näkyväksi tekeminen tapahtumakumppanille	Näiden täytyy olla selkeitä ja tiettyyn tarpeeseen tarkoitettuja
Miniesitelmä interpretaatiosta kumppanille yhteistyön alkuvaiheessa	Interpretaation tulisi näkyä kumppanuusprosessissakin esitapaamisesta lähtien
Interpretaatio aiheena mukaan sopimukseen	

Interpretaatiosta voisi keskustella myös yhteisen asiakkaan kokonaiskokemuksen rakentamisen näkökulmasta	kokonaiskokemus rakentuu lauttamasta alkaen ja siihen vaikuttaa kaikki kävijän käyttämät palvelut
Rakennusten historia kartta ei ole tuttu, mutta siitä ei ole kerrottu tapahtumakumppaneille > kerrotaan olemassaolevista työkaluista, tiedoista paremmin	
Tekstiä, kuvia ja videota sekä lyhyt 2 min pitkä hissipuhe tilasta, paikasta ja maailmanperinnöstä joko kaiseen tilaan liittyen	
Teemakuvan ja valmiiden viestien kautta interpretaatiota olisi helppo esitellä kumppanille	
Materiaalipankkia interpretaatiosta toivottu. Materiaalipankki auttaisi myös kumppanin kumppaneiden haalimisessa esim. rahoitushaut	
Uusien ja erilaisten tilojen avaaminen tapahtumien käyttöön on toivottua kumppaneiden puolelta, etenkin jos pitkäaikainen kumppani	
kaivataan polkuja tiedon ääreen esim. rakennusten historia kartta	
SLHK:n täytyy osata paketoita interpretaatio siten, että se resonoi kumppaneille eikä niin, että "tätä teidän täytyy kertoa"	
Kumppanin kumppaneille (esim. tapahtumien rahoittajat) Suokin myyminen mp:n interpretaatiosta johdettujen viestien, kuvien, videoiden, vertaisarvioiden avulla auttaisi kumppania ymmärtämään omaa kumppania siinä, miksi juuri Suomenlinna.	
Kehitetään tapahtumakävijälle polkuja maailmanperintötietouden ääreen. Tapahtumakävijä kiinnostuu paikasta ja tiloista, mutta ei ole kanavaa/keinoa miten tiloista saisi lisätietoa, pitää lisätä tietoa tiloista ja historiasta tapahtumakävijän saataville	
Kumppani kaipaa valmiita kuvia ja tekstiä interpretaation teemoista	

Liite 12. Ideoiden seulonta- ja valintataulukko

Vuorovaikutteinen ja toimiva kumppanuusprosessi	Tarkennus	Lopputulema:	
Idea		toimeksiantajan ja opn-tekijän yhteinen näkemys	Mihin prototyyppiin kuuluu
Tapahtumajärjestäjän ohjeet kuntoon nettisivuille	Nyt ovat epämääräiset ja sekoittuvat juhlien järjestäjän sekä yksityisten piknik-vierailijoiden ohjeisiin	wow	prosessiproto
Suokkiin saavuttaessa ei näy mitenkään, että täällä tapahtuu jotain. Hoidarin säännöt estävät näkyvyyden, tästä ei välity ylpeys siitä, että tapahtuma on täällä Suomenlinnassa.	Eli hoitokunta ei hyödynnä täysimittaisesti kumppanuustapahtumien tuomia kävijä- ja näkyvyshyötyä	wow	prosessiproto
SLHK alkaa kerätä dataa kumppanuusien onnistumisesta systemaattisesti, jotta voidaan seurata niiden yleistä kehitymistä ja tunnistaa kipupisteitä ja kehittää niitä edelleen.		wow	prosessiproto
uusiataan kriteeristö ja johdetaan kriteerit mahdollisuuksien mukaan Interpretaatiosta tai vähintään yhdistetään interpretaatio kriteereihin.		wow	prosessiproto
Kirjoitetaan tapahtumajärjestäjän ohjeet verkkoon uudestaan.		wow	prosessiproto
Perumisaika lisättävä sopimuksille ja keskusteluihin, perumisella voi olla isoja mainehaittoja, jos hoidettu väärin tai myös ihan liiketoiminnallista vaikutusta muille toimijoille. B-suunnitelma perumisen varalta.	Tapahtumien peruutukset voivat vaikuttaa negatiivisesti, jos tulee liian myöhään. Haittoja maineeseen, tulovirtoihin, luottamukseen kumppanuusia kohtaan, kumppaneiden suunnitelmallisuuteen - erityisesti talvikauden peruutukset huonoja	wow	prosessiproto
Luodaan kumppanuustapahtumille oma viestintäsuunnitelma ja tuodaan tapahtumat näkyväksi viestinnän prosessiin	Nykyään tapahtumat eivät saa aina SL:n kanavissa näkyvyyttä	Wow	prosessiproto
Luodaan tiimi tilavuokran kanssa, jotta työnjako tasaantuu. Tilavuokra perehdyttää tapahtumakoordinaattoriin tiloihin ja päinvastoin, jotta tuurausmalli muodostuu		wow	prosessiproto
Yhden luukun periaate yhteydenpidossa on hyvä ajatus, kaikki yhteydenotot tapahtumakoordinaattorille. Mutta, koska tapahtumakoordinaattori ei osaa esim. sähköttöitä, miten yhteydenpito sähkömieheen ja sopiminen sähköistä hoidetaan parhaiten, ja että koordinoitavuus säilyy tapahtumakoordinaattorilla.		wow	prosessiproto
Tehdään kumppanuustapahtumia ja niiden prosessia hoitokunnassa tunnetuksi avaamalla tapahtumaprosessia opinnäytetyön esittelyssä, tuomalla infoa intranettiin ja avaamalla aineistot henkilökunnalle		wow	prosessiproto
Kirjataan ylös tapahtumatilojen käytön hallinta MPP:lle ja tiloista kuten levyhalli tehdään sopimus kesäkaudeksi. Kirjataan nämä ylös ja ylläpidetään kaikkia varauksia tiloihin tilavuokran kalenterissa.	Tapahtumatiloihin liittyy sisäisesti epäselvyyksiä siitä, kuka tiloja milloinkin käyttää. Tai sovitut ajat eivät ole kaikkien tiedossa ja vaikeuttaa siksi prosessia. Pahimz1an tilat jäävät käyttämättä tai niissä on päällekkäisiä varauksia.	wow	prosessiproto
luodaan kumppanuuden hakulomake verkkosivuille, missä kaikki muutkin kumppanuuden ohjeet keskitetyksi. Hakulomakkeelle lisätään osio "motivaatioteksti", jossa kumppani itse kertoo syitä, miksi juuri Suomenlinna on valittu tapahtumapaikaksi ja miten kumppani voi osallistua maailmanperinnön interpretaation toteuttamiseen		wow	prosessiproto
Viedään prosessikuvaus kumppanuustapahtumista ulkoisille sivuille, jotta hakija ymmärtää alusta asti, miten prosessi hoitokunnan kanssa etenee.	SLHK:n täytyy kehittää prosessinäkyvyyttä siten, että se näyttäytyy kumppanuuskeskusteluiden alusta asti yhtenäisenä hoitokunnan vetämänä prosessina	wow	prosessiproto
kootaan koko prosessin kaikki materiaalit yhteen paikkaan esim. Tiimeriin. Prosessikuvaus. Hakumenetely. Hakemusohja. Sopimusohja. Palautepalaverin pohja.		wow	prosessiproto
Aikaistetaan sopimuksen allekirjoitusta prosessissa ja listään siihen tietoa, mistä yksityiskohdista sovitaan myöhemmin + niille alle. Allekirjoitettu sopimus luo luottamusta toteutumisen edistymisestä.	Nyt jossain projekteissa allekirjoitettu vasta kaikkien yksityiskohtien sopimisen jälkeen. Luo epävarmuutta.	wow	prosessiproto
Yhteistyösopimukset paikallistoimijoiden kanssa lisätään kumppanin velvoitteisiin jo neuvottelu-/sopimusvaiheessa	Kumppanit kokevat, että keskustelut paikallistoimijoiden kanssa käydään liian myöhäisessä vaiheessa	wow	prosessiproto
Turvallisuuskatselmus ennen tapahtuman alkua puuttuu ja tarvitaan	Kenen vastuulla turvallisuus tapahtumissa on, tapahtumanjärjestäjän	wow	
Tapahtumakumppanilta ei vaadita riskianalyysejä eikä todisteita viranomaisilmoituksista	Tähän ei tarvita lisää byrokraatia, mutta SL:n turvallisuusuhasteista	wow	prosessiproto
Tilan lähtötilanteen katselmus puuttuu	yksi toimenpide lisää... onko mahdollinen, täytyy pohtia	wow	prosessiproto
Tilavarauksien päätyttyä tehdään tilakatselmus tilassa kumppanin ja hoitokunnan läsnäolien	Voi mennä pitkiäkin aikoja, jos jotain on sattunut/hajonnut tms, ennen kuin tästä tulee tietoa tapahtumakoordinaattorille	wow	prosessiproto
Palautepalaverit pidetään jatkossa myös kaikkien pientenkin toimijoiden kanssa		wow	prosessiproto
Tapahtuman palautepalaveriin osallistetaan jatkossa kaikki SLHK:sta ja toimijoilta prosessiin osallistuneet. Osallistaminen = kutsu.		wow	prosessiproto
Palauteen pyytämistä ja -antoa täytyy kehittää systemaattisemmaksi ja seurata sen toteutumista: vakiopohja, musiitoiden tallennus sovittuun paikkaan		wow	prosessiproto
Palauteyhteenvedo jaetaan kaikille mukana olleille esim. extrassa.		wow	prosessiproto
Yhteistyösopimusten hakuaika muutetaan jatkuvasta 1-2 krt/vuosi toteutettavaksi ja lisäksi "otamme vastaan hakemuksia myös vuoden aikana ja ne käsitellään, mikäli on resursseja" -tyyppinen vaihtoehto. Silloin toiminnasta tulee suunnitelmallisempaa ja kaikkien osallistuvien tahojen erityistarpeet, kiireet jne voidaan huomioida.	monilla asiantuntijoilla on joku aika/sesonki niin kiireinen, ettei pysty silloin irtautumaan helposti	wow	hakuprosessin muutos proto
Materiaalipankki/tilakansiot, käyttöön, mihin pääsy kumppaneilla. Täällä kaikki interpretaatioon liittyvät tekstit, kuvat, videot ja suositukset ja ohjeet tilakohtaisesti, joita kumppani saa käyttää x:ssä viestinnässään ennen, aikana ja jälkeen vierailun. Tänne myös tilojen turvallisuusohjeet, saapumisohjeet suokkiin jne.	Myös videomateriaalia, joka avaisi kuvaa kolmiulotteisesti.	wow	materiaalipankkiproto
Laaditaan kaikista tapahtumien käyttöön tarkoitetuista tiloista tilakansiot, jotka sisältävät kuvia, videoita, mittapiirustuksia, turvallisuussuunnitelman, käyttöohjeet sisältäen somistus ja ripustus ja ehdot varaajille		wow	materiaalipankkiproto
A-ständien palautuksen seuranta laitettava kuntoon.		wow	prosessiproto
Digiooppaan esittely tapahtumakumppaneille keinona löydättä ihmiset paikan päälle, mukaan prosessiin ja materiaalipankkiin		wow	materiaalipankkiproto
Ulkotiloista ulkoaluekortit, jotka kertovat a) mitkä alueet mahdollisia b) milloin mahdollisia c) millä ehdoilla mahdollisia		wow	materiaalipankkiproto

Kumppanuuden hyödyt näkyväksi sisäisesti ja ulkoisesti			
Idea	Tarkennus	Lopputul ema: toimeksiantaja n ja opn- tekijän yhteinen näkemys	
Aukikirjattu sanallinen tavoite kumppanuustapahtumille ohjaamaan yhteistyötä		wow	prosessiproto
Ohjeiden, kriteerien jne kaikkien dokumenttien näkyväksi tekeminen kumppaneille	tämä auttaa myös tekemään näkyväksi sen, millaisia kumppanuuksia hoitokunta hakee ja tukee	wow	prosessiproto
Avataan kumppanuutta kirjallisesti sopimukselle - mitä kumppanuus tarkoittaa, sisältää ja mitkä ovat sen yhteiset ja osapuolten erilliset tavoitteet. Myös hissi puhe, joka kiteyttää molemminpuoliset hyödyt.	Kumppanin oikeuksien mukana tulee velvollisuuksia, niiden esittely kumppanille lähtötilanteessa	wow	prosessiproto
Hoitokunnan sisällä täytyy lisätä ymmärrystä, että kumppanuustapahtumat tuovat arvoa koko SL:lle ja ovat interpretaation ja esittelyn keino		wow	prosessiproto
Kumppanuuksien tavoitteet pitää kirkastaa hoitokunnan sisällä ja viestiä tapahtumien arvoista henkilöstölle tapahtumien merkityksen ymmärryksen lisäämiseksi		wow	prosessiproto
Tapahtumakumppaneiden ja SL:n toimijoiden välistä yhteistyötä tulee parantaa. Kehittää malleja siitä, miten SL:n toimijat voisivat osallistua helpommin kumppanuustapahtumiin ja miten kumppanit voisivat tavoittaa SL:n toimijat paremmin ja luoda kumppanuuksia	SLHK voisi tarjota parempia tapoja, malleja, reittejä muiden kumppanuuksien ääreen ja mahdollistaa yhteyksiä muihin kumppanuuksiin esim. referenssejä tai malleja onnistumisista paremmin tutuksi	wow	prosessiproto

Interpretaation käsite ja merkitys ja Suomenlinnan paikan henki, auta kumppania toteutuksessa			
Idea	Tarkennus	Lopputul ema: toimeksiantajan ja opn- tekijän yhteinen näkemys	
Materiaalipankkia interpretaatiosta toivottu. Materiaalipankki auttaisi myös kumppanin kumppaneiden haalimisessa esim. rahoitushaut		wow	materiaalipankkiproto
Somen valjastaminen interpretaatioon	Esim. ig:ssä valmiina vakiosiot aiheesta, joita tapahtumakumppanit voisivat jakaa tapahtumiensa yhteydessä.	wow	materiaalipankkiproto
Interpretaation merkityksen ja siihen liittyvän prosessin ja keinojen näkyväksi tekeminen tapahtumakumppanille	Näiden täytyy olla selkeitä ja tiettyyn tarpeeseen tarkoitettuja	wow	prosessiproto
Miniesitelmä interpretaatiosta kumppanille yhteistyön alkuvaiheessa	Interpretaation tulisi näkyä kumppanuusprosessissäkin ensitapaamisesta lähtien	wow	prosessiproto
Interpretaatio aiheena mukaan sopimukseen		wow	prosessiproto
Rakennusten historia kartta ei ole tuttu, mutta siitä ei ole kerrottu tapahtumakumppaneille > kerrotaan olemassaolevista työkaluista, tiedoista paremmin		wow	materiaalipankkiproto
Tekstiä, kuvia ja videoita sekä lyhyt 2 min pitkä hissi puhe tilasta, paikasta ja maailmanperinnöstä jokaiseen tilaan liittyen		wow	materiaalipankkiproto
Teemakuvan ja valmiiden viestien kautta interpretaatiota olisi helppo esitellä kumppanille		wow	materiaalipankkiproto
kaivataan polkuja tiedon ääreen esim. rakennusten historia kartta		wow	materiaalipankkiproto
Kumppani kaipaa valmiita kuvia ja tekstiä interpretaation teemoista		wow	materiaalipankkiproto
SLHK:n täytyy osata paketoita interpretaatio siten, että se resonoi kumppaneille eikä niin, että "tätä teidän täytyy kertoa"		wow	materiaalipankkiproto
Kumppanin kumppaneille (esim. tapahtumien rahoittajat) Suokin myyminen mp:n interpretaatiosta johdettujen viestien, kuvien, videoiden, vertaisarvioiden avulla auttaisi kumppania ymmärtämään omaa kumppania siinä, miksi juuri Suomenlinna. Interpretaation merkitys ja hyödyt aukeavat kumppaneille konkreettisten esimerkkien kuten kuvien, videoiden, valmiiden iskulauseiden ja vertaisarvioiden avulla. Korostetaan Suomenlinnan erityisyyttä interpretaatioviestien rinnalla, mikä auttaa kumppaneita esimerkiksi tapahtumiensa rahoitusneuvotteluissa ja muiden kumppaneiden sitouttamisessa.		wow	materiaalipankkiproto
Interpretaatiosta voisi keskustella myös yhteisen asiakkaan kokonaiskokemuksen rakentamisen näkökulmasta. Tapahtumakävijä kiinnostuu luontaisesti Suomenlinnasta sen erityispiirteiden kuten merellisyys ja historialliset tilat kautta. Koko paikan luoma tunnelma ja ilmapiiri synnyttää tapahtumakävijälle positiivista provosoitumista ja syvällisemmät tarinat, tilojen alkuperäinen käyttötarkoitus ja paikkaan sitoutuvat tarinat alkavat kiinnostaa. Kävijä haluaa tietää lisää.	kokonaiskokemus rakentuu lauttamatkasta alkaen ja siihen vaikuttaa kaikki kävijän käyttämät palvelut	wow	prosessiproto
Kehitetään tapahtumakävijälle polkuja maailmanperintötietouden ääreen. Tapahtumakävijä kiinnostuu paikasta ja tiloista, mutta ei ole kanavaa/keinoa miten tiloista saisi lisätietoa, pitää lisätä tietoa tiloista ja historiasta tapahtumakävijän saataville		wow	materiaalipankkiproto
Digiopas tulisi valjastaa myös interpretaatiosisältöjen välittämiseen		wow	materiaalipankkiproto

Liite 13. Hakuprosessi-prototyypin testausaineisto

Prototyyppi 1: uudistuva tapahtumakumppanuuksien hakuprosessi

1. Esittelen kertauksena nykyisen hakuprosessin.
2. Esittelen ehdotuksen uudistuvasta hakuprosessista.
3. Keskustelkaa tiimeissä ehdotuksesta. Tarjolla myös pohdittavaa, joiden avulla asiaa voi lähestyä. Jokainen kommentoi oman työnsä näkökulmasta.
4. Kirjatkaa **selkeällä käsialalla** kaikki kommentitne (plussat, miinukset, muut huomiot) erilliselle lomakkeelle.
5. Luokaa tiimin yhteinen näkemys: a) kannattaako uudistusehdotusta kehittää tavoitteena sen käyttöönotto vai b) pysytäänkö nykyisessä mallissa.

Aikaa vaiheisiin 3-5 noin 15 minuuttia

6. Esitellään keskeisimmät huomionne koko ryhmälle ja kohdassa 5 muodostamanne näkemys perusteluineen.



Nykyinen prosessi

- Haku aika 365 päivää vuodessa, myös käsittelijöiden loma-aikoina
- Yhteydenottoja kiinnostuneilta tapahtumanjärjestäjiltä tulee pitkin vuotta > konsultointia puhelimesta ja säpossa
- Vastaanotettu hakemus käynnistää prosessin, jossa MPP:n käsittelyn jälkeen hakemusta kommentoidaan Rest:ssä/KP:ssa. Päätös palautuu MPP:n viestittäväksi kumppanille.
- Hakemusten käsittelyaika 14 vrk (monesti venyy)
- Jokainen hakemus johtaa erilliskäsittelyyn, erilliseen tilojen näyttöön, yksittäisiin kommentointipyyntöihin jne.
- Kumppanuutta voi hakea tapahtumatiloihin (Kiväärigalleria, Levyhalli, Pumppuhuone...), ulkotiloihin sekä kokous- ja juhlatiloihin. Kokous- ja juhlatiloja käytetään kumppanuustapahtumiin
 - a) mikäli niissä on tilaa, jolloin yleensä lyhyellä varoitusajalla voidaan sopia käytöstä tapahtumiin
 - b) vanhojen kumppanien kohdalla kuten Lès Lumieres, Viaporin Tuoppi tai Viapori Jazz



Uudistuva hakuprosessi		
Mikä toimenpide	Ajankohta	Osallistuvat tahot
Verkkosivuille luodaan esittelyosio hakuprosessista ja hakukriteereistä sekä laaditaan tapahtumatiiloille omat esittelynsä (kuten kokous- ja juhlatiloilla), minne tapahtumanjärjestäjät ohjataan perehtymään aihepiiriin.	Jatkuva ylläpito	Tapahtumakoordinaattori ja viestintäasiantuntija
Avoimet näytöt tiloissa kaikille kiinnostuneille tapahtumanjärjestäjille	Joulukuu ja toukokuu	Tapahtumakoordinaattori ja tilavuokra
Hakuaika	Tammikuu	Tapahtumakoordinaattori
Hakemusten käsittely ja päätöksenteko SLHK:ssa	Helmikuu	Käsittelytiimissä MPP:n kehittämisspäällikkö ja tapahtumakoordinaattori, Rest:stä yksikön päällikkö + maisema-asiantuntija, KP:sta nimetyt työjohtajat
Ilmoitukset päätöksistä hakijoille	Helmi-maaliskuun vaihde	Tapahtumakoordinaattori
Sopimusneuvottelut	Huhti-kesäkuu	Tapahtumakoordinaattori + ao. hlöt yksiköistä
Tapahtuman toteutusajaksi	Aikaisintaan 6 kk ja viimeistään 3 v päätöksenteosta. Esim. haettaessa helmikuussa 2023, tapahtuman toteutus ajalla syyskuu 2023 – helmikuu 2026.	

Pohdittavaa...

Uudistuva hakuprosessi		
Mikä toimenpide	Ajankohta	Osallistuvat tahot
Verkkosivuille luodaan esittelyosio hakuprosessista ja hakukriteereistä ja laaditaan tapahtumatiiloille omat esittelynsä (kuten kokous- ja juhlatiloilla), minne tapahtumanjärjestäjät ohjataan perehtymään aihepiiriin.	Jatkuva ylläpito	Tapahtumakoordinaattori ja viestintäasiantuntija
Avoimet näytöt tiloissa kaikille kiinnostuneille tapahtumanjärjestäjille	Joulukuu ja toukokuu	Tapahtumakoordinaattori ja tilavuokra
Hakuaika	Tammikuu	Tapahtumakoordinaattori
Hakemusten käsittely ja päätöksenteko SLHK:ssa	Helmikuu	Käsittelytiimissä MPP:n kehittämisspäällikkö ja tapahtumakoordinaattori, Rest:stä yksikön päällikkö + maisema-asiantuntija, KP:sta nimetyt työjohtajat
Ilmoitukset päätöksistä hakijoille	Helmi-maaliskuun vaihde	Tapahtumakoordinaattori
Sopimusneuvottelut	Huhti-kesäkuu	Tapahtumakoordinaattori + ao. hlöt yksiköistä
Tapahtuman toteutusajaksi	Aikaisintaan 6 kk ja viimeistään 3 v päätöksenteosta. Esim. haettaessa tammikuussa 2023, tapahtuman toteutus ajalla syyskuu 2023 – helmikuu 2026.	

- Samaan prosessiin uudet, vanhat, pienet, suuret, pitkät, lyhyet toteutukset > tasapuolista, läpinäkyvää
- Hakuaika 1 krt/vuosi helpottaa työn suunnittelua ja ryhmittelee asiasisältöjä tiettyinä aikoina toteutettaviksi kokonaisuuksiksi (resurssitehokasta)
- Tapahtumatiilojen ja kokous- ja juhlatilojen välinen ero prosessissa: kok. ja juhlatilojen ensisijainen käyttö on vuokraustoiminta
- Ulkoaluetapahtuman ja ulkoaluelupaa tarvitsevan (esim. äitienpäivän leijalennätys) hakijan ohjeistaminen suunniteltava
- Siirtymä nykymallista uuteen uhka tai mahdollisuus
- Suosiiko isoja ja ammattimaisia, sorsiiko jotain tärkeää/pientä/SL:n tavoitteita tukevaa tapahtumanjärjestäjien joukkoa?
- Aiheuttaa tapahtumakoordinaattorille ja käsittelytiimin jäsenille tiettyinä vuoden aikoina työpainetta, muille työn osa-alueille silloin vähemmän aikaa

Liite 14. Kumppanuusprosessi-prototyypin testausaineisto

Prototyyppi 2: uudistuva tapahtumien kumppanuusprosessi

1. Esittelen vaihe vaiheelta kumppanuusprosessiin laaditut kehitysehdotukset, 6 diaa.
2. Kunkin vaiheen esittelyn jälkeen, keskustelkaa tiimeissä ko. vaiheen ehdotuksista. Jokainen tuo näkökulmia omasta työstään asiaan.
3. Kirjatkaa **selkeällä käsialalla** kaikki kommentitne (plussat ja miinukset sekä muut huomiot) erilliselle lomakkeelle. Aikaa keskusteluun ja kirjaukseen 2-6 min/dia.
4. Esiteltää keskeisimmät huomionne koko ryhmälle.

Prototyyppi 2: Uudistuva tapahtumien kumppanuusprosessi





1. Vahvistetaan kumppanuustapahtumien asemaa huomioimalla ne kaikkien yksiköiden toiminnan suunnittelussa ja resursoinnissa.
2. Uusitaan kumppanuustapahtumien kriteerit ja johdetaan ne interpretaatiosta. Auttaa läpinäkyvien ja johdonmukaisten päätösten ja valintojen teossa.
3. Tilavuokran henkilökunnasta ja tapahtumakoordinaattorista muodostetaan uusi "tapahtumatimi", jonka vastuulla on kokous- ja juhlatilojen käytön mahdollistaminen myös kumppanuustapahtumiin.
4. Parannetaan tapahtumien hyödyntämistä hoitokunnan viestinnässä esim. tuodaan tapahtumat näkyväksi viestinnän prosessiin.
5. Vahvistetaan MPP:n valtuutusta tapahtumatiilojen käytönhallintaan ja ylläpidetään tilavaroja nähtävillä tilavuokran kalenterissa. Sovitaan ajat, jolloin tilat ovat tapahtumakäytössä.
 - Kivaärgalleria: käyttö tapahtumiin touko-marraskuussa
 - Pumpuhuone: ympärivuotinen käyttö, Fersenin käyttö huomioiden
 - Karsserisiipi: ympärivuotinen käyttö, päiväkodin toiminta huomioiden
 - Levyhalli: käyttö tapahtumiin touko-marraskuussa
 - C74 vaihtuvien näyttelyiden tila: ympärivuotinen käyttö, SL-museon toiminta huomioiden (ensisijaisesti näyttelytila)
 - Puhelinkioski: ympärivuotinen käyttö (ensisijaisesti näyttelytila)
6. Laaditaan tapahtumiin tarkoitetuista ulkotiloista tapahtuma-aluekartta.
7. Kirjataan tapahtumatiilojen ja ulkotapahtuma-alueiden käytön ohjeet, joiden avulla tapahtumien valinta helpottuu.

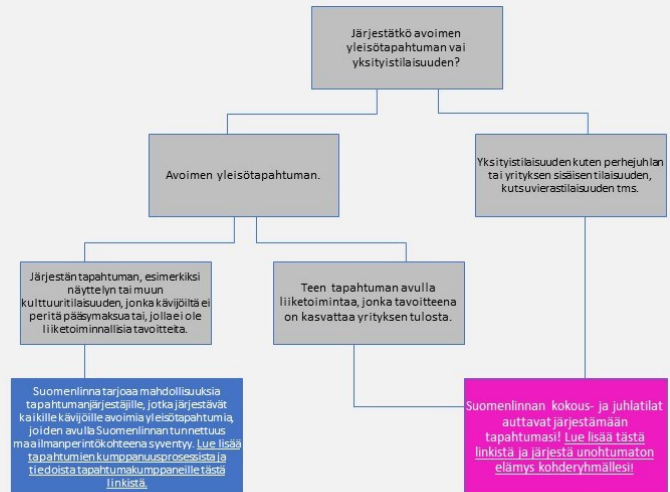
26.1.2023



1. Parannetaan ja lisätään verkkosivuille tietoa mahdollisuuksista järjestää tapahtumia Suomenlinnassa. Pyrkimyksenä auttaa tapahtumajärjestäjää alkuvaiheen itseohjautumisessa. Ei pyritä tapahtumien määrän kasvattamiseen.

- i. Kehitetään esittelyä, jonka avulla monenlaisten tapahtumajärjestäjien on helppo tunnistaa heille suunnatut palvelut. **Kaavio >**
- ii. Julkaistaan kumppanuuden hakukriteerit ja prosessikuvaus, jotta hakijat ymmärtävät, millaisille tapahtumille on mahdollista hakea kumppanuutta vs. mitkä ohjautuvat maksulliseen prosessiin.
- iii. Esitellään tapahtumatilat ja ulkotapahtuma-alueet verkossa. Esittely sisältävät esim. tilavaukuksen, valokuvia jne (kuten kokous- ja juhlatiloista) ja tietoa, millaisiin tapahtumiin tila soveltuu ja minä ajankohtana.
- iv. Siirretään hakeminen verkkosivujen lomakkeelle. Uutena "motivaatio-osio", jossa kumppani kertoo syyt, miksi haluaa tapahtumansa Suomenlinnaan.
- v. Lisätään hakuvaiheeseen tietoa maailmanperinnön interpretaatiosta ja kartoitetaan hakijan osallistumismahdollisuuksia interpretaation toteuttamiseen.

26.1.2023





Kumppanuushaku käsiteltiin ensimmäisessä prototyypissä. Neuvotteluvaihe sulautuu yhteen sopimusvaiheen kanssa.

1. Hoitokunnan henkilöstöä osallistetaan neuvotteluihin nykyistä aiemmin, jotta oikeat asiantuntijat ovat vaikuttamassa asioihin.
2. Suomenlinnan toimijoiden osallistamista aikaistetaan, jotta toimijoiden mahdollisuudet osallistua ja hyötyä kasvavat.
3. Kumppanuussopimusta uudistetaan
 - yksinkertaistamalla. Yksinkertaistaminen tarkoittaa, että vain pääkohdat toteutukselle sovitaan sopimuksella, mutta yksityiskohdat kuten tapahtuman lavastamissuunnitelma tai yhteismarkkinointi sovitaan myöhemmin.
 - lisäämällä sopimukselle perumisajankohta ja perustelut, joiden pohjalta osapuolet voivat irtisanoa sopimuksen
4. Sopimuksen tekoa aikaistetaan, jotta sitoutuminen tapahtuman järjestämiseen tapahtuisi nykyistä aiemmin.

26.1.2023



Aiemmissa vaiheissa tapahtuneet muutokset lisäävät työn suunnitelmallisuutta ja vähentävät ad hoc-tyyppisiä pyyntöjä kumppanin suunnalta ja esimerkiksi markkinointiviestintään kumppanin kanssa vapautuu aikaa. Myös viestinnän laatu ja frekvenssi paranee. Skenaariosta näistä: Suomenlinnan näkyvyys monissa kanavissa paranee ja vaikuttaa Suomenlinnan tunnettuteen tapahtumapaikkana.

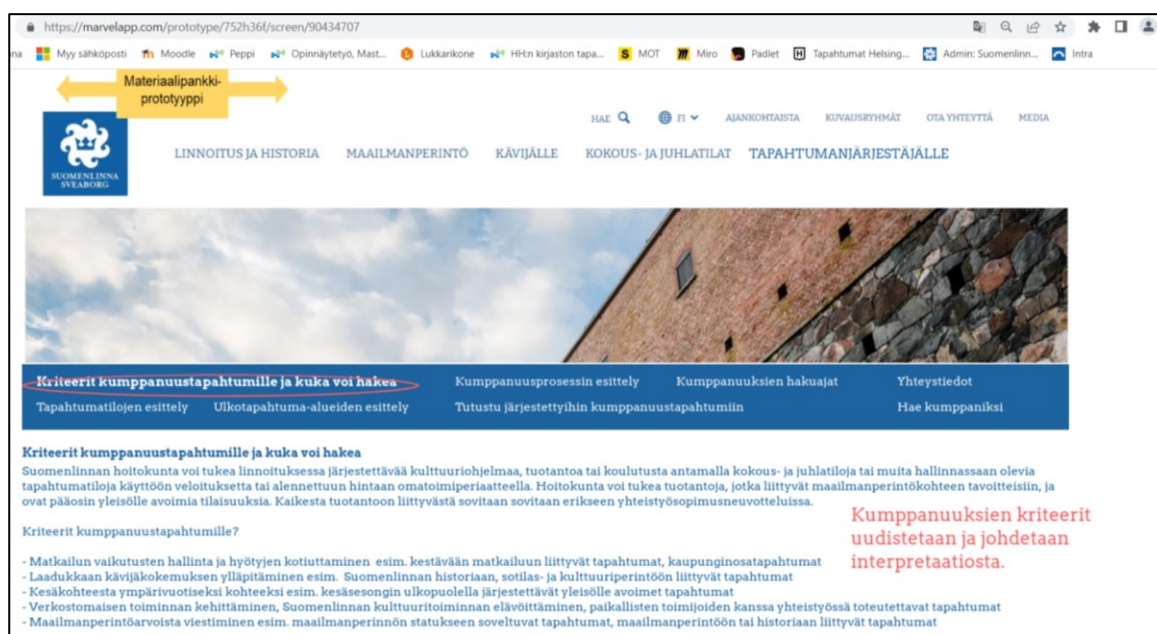
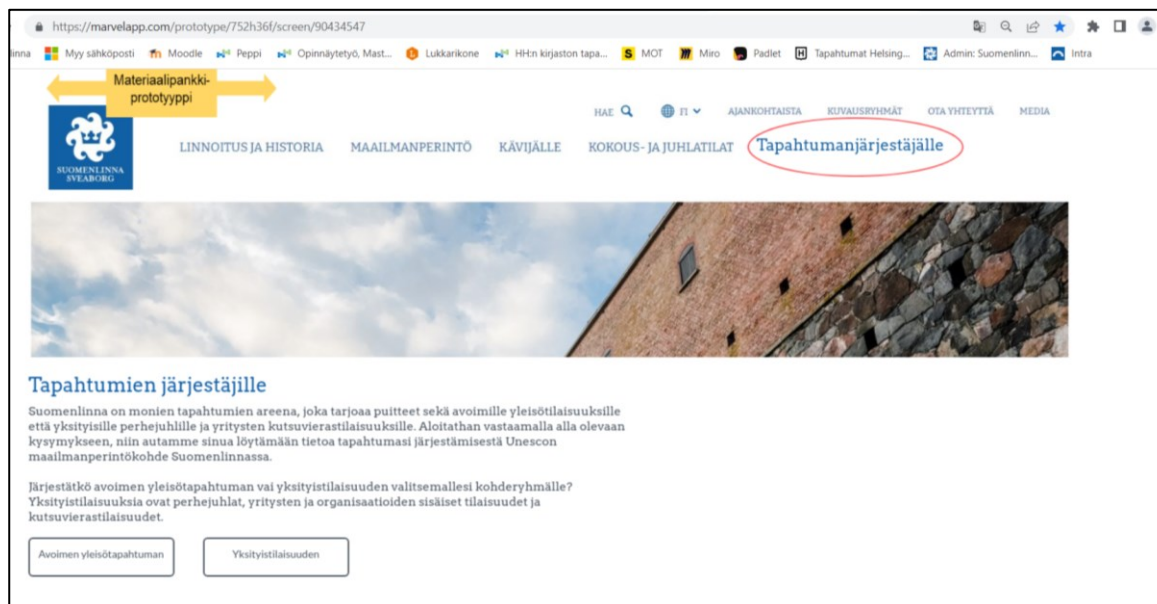
1. Jatkossa järjestetään yhteinen tilakatselmus ennen tilan luovutusta kumppanille, missä voidaan varmistaa sopimuksella sovitujen asioiden toteutuminen.
2. Jatkossa järjestetään yhteinen tilakatselmus tilan takaisinluovutuksen yhteydessä. Tilatarkastuksen lisäksi voidaan huolehtia laadukkaasta kumppanuuden kokonaiskokemuksesta.

26.1.2023



1. Palautepalaverit pidetään jatkossa kaikkien kumppaneiden kanssa. Ajankohta kirjataan sopimukselle.
2. Palautepalaveriin osallistetaan kaikkia henkilöitä, jotka osallistuivat kumppanuuden toteutukseen. Myös Suomenlinnan toimijoita, jotka osallistuivat tapahtumaan kumppanina. Näin vahvistetaan sitoutumista yhteisiin Suomenlinnan tavoitteisiin ja kasvatetaan yhteistyön arvoa sidosryhmien keskuudessa. (osallistaminen = kutsu)
3. Palauteista tehdään kooste, joka jaetaan hoitokunnan intranetissä ja Extranetissä, jotta tietous kumppanuustapahtumien hyödyistä kasvaa kohderyhmissä.
4. Kumppaneilta pyydetään lupaa referenssikäyttöön. Referensseistä luodaan osio julkisille verkkosivuille esittelemään kumppanuuskien avulla toteutettuja tapahtumia ja niiden hyötyjä osapuolille.
5. Kehitetään kumppanuustapahtumien onnistumisen seurantaan mittareita, joiden avulla seurataan onnistumista ja tehdään vuositasen analyyskejä, joiden avulla kumppanuustapahtumia kehitetään.

Liite 15. Marvelapp:lla toteutettu tapahtumajärjestäjien materiaalipankin prototyyppi, 1.0



https://marvelapp.com/prototype/752h36l/screen/90436224

Materiaalipankki-prototyyppi

HAE

AJANKOHTAISTA KUNVAUSRYHMÄT OTA YHTEYTTÄ MEDIA

LINNOITUS JA HISTORIA MAAILMANPERINTÖ KÄVIJÄLLE KOKOUS- JA JUHLATILAT TAPAHTUMANJÄRJESTÄJÄLLE

Kriteerit kumppanuustapahtumille ja kuka voi hakea Kumppanuusprosessin esittely Kumppanuuksien hakuajat Yhteystiedot

Tapahtumailtojen esittely Ulkotapahtuma-alueiden esittely Tutustu järjestettyihin kumppanuustapahtumiin **Hae kumppaniksi**

Hae kumppaniksi

HAKIJAN TIEDOT:

Taho, joka hakee kumppanuutta ja vastaa kumppanuusneuvotteluista (yritys, yhdistys, ryhmä tms):
Yhteyshenkilön nimi:
Puhelin ja sähköposti:

TUOTANNON TIEDOT

Tapahtumatuotannon esittely:
Tapahtuman nimi (alustava riittää):
Onko kyseessä avoin yleisötilaisuus (kyllä/ei)? Hoitokunta ei tue yksityistilaisuuksien järjestämistä, mutta tarjoaa vuokrattavia kokous- ja juhlatiloja yksityistilaisuuksiin.
Onko kyseessä yleisölle maksullinen tilaisuus (kyllä/ei)?
• Jos kyllä, lipun hinta noin:

SITOUTUMINEN MAAILMANPERINTÖÖN

ALLEKIRJOITUKSET JNE

Lähetä hakemus tästä

https://marvelapp.com/prototype/752h36l/screen/90435511

Materiaalipankki-prototyyppi

HAKU

HAKEMUSTEN KÄSITTELY

PÄÄTÖKSENTEKO JA NIISTÄ ILMOITTAMINEN

SOPIMUSVAIHE

SOPIMUKSEN ALLEKIRJOITUKSEN JÄLKEEN AUKEAA PÄÄSY MATERIAALIPANKKIIN

https://marvelapp.com/prototype/752h36l/screen/90434822

Materiaalipankki-prototyyppi

MATERIAALIPANKKI Kirjautu ulos

HAE

AJANKOHTAISTA KUNVAUSRYHMÄT OTA YHTEYTTÄ MEDIA

LINNOITUS JA HISTORIA MAAILMANPERINTÖ KÄVIJÄLLE KOKOUS- JA JUHLATILAT TAPAHTUMANJÄRJESTÄJÄLLE

Hei Max!
Olet nyt kirjautuneena tapahtumanjärjestäjän materiaalipankkiin! Täältä löydät tapahtumasi järjestämiseen liittyvät dokumentit sekä tukea Suomenlinnan esittelyyn tapahtumassasi visuaalisten ja elämyksellisten elementtien avulla.

Valitse alta, mihin materiaaliin haluat tutustua.

Sopimusasiakirjat	Tilakansio	Markkinointi-materiaalia	Yhteystietoja
PDF-kopio hakemuksesta	Sopimustilojen esittely	Ohjeita markkinointiin	Hoitokunnan yhteystietoja
Kumppanuussopimus	Pohjapiirustus	Esittelytekstejä	Suomenlinnan toimijoiden yhteystietoja
Varausehdot	Varustelista	Logoja	
Palautekysely (aktivoituu tapahtuman jälkeen)	Tilan sijainti kartalla	Valokuvia	
Palautepalaverin asialista	Opastaminen tilaan	Videoita	
Kumppanuuden arviointilomake	Valokuvia ja 360-videot	Kanavakohtaisia ohjeita:	
	Tilan säännöt	- Sosiaalinen media	
	Turvallisuussuunnitelma	- Tapahtumakalenteri	
	Jätehuolto-ohjeet		
	Tilan aiempien käyttäjien arvioita		
	Tietoa tilan alluperäiskäytöstä		

dotf No comments

Test this prototy

https://marvelapp.com/prototype/752h36f/screen/90434989

Materiaalipankki-prototyyppi

MATERIAALIPANKKI Kirjautu ulos

HAE FI AJANKOHTAISTA KUVAUSRYHMÄT OTA YHTEYTTÄ MEDIA

LINNOITUS JA HISTORIA MAAILMANPERINTÖ KÄVIJÄLLE KOKOUS- JA JUHLATILAT TAPAHTUMANJÄRJESTÄJÄLLE

Sopimusasiakirjat **Tilakansio** Markkinointimateriaalia Yhteystietoja

Tästä kansiossa löydät kaikki tapahtumtilaasi liittyvät tiedot. Klikkaa otsikkoa, niin saat tarkempaa tietoa aiheesta.

Tilaisittely: Suomenlinnan levyhalli

Osoite: Suomenlinna, B5, 00190 Helsinki.

Hallin tarina lyhyesti: Vanha levyhalli rakennettiin 1917 entisen kaleeritelakan korjausaltaan paikalle telakan pumppaamoksi, kattilahuoneeksi ja työpajaksi. Rakennuksessa toimi vuodesta 1921-1935 Ilmailuvoimien lentokonetehtas. Hallin viimeinen teollinen käyttäjä oli Valmet Oy aina vuoteen 1985 saakka, jonka jälkeen se on ollut Suomenlinnan hoitokunnan hallinnassa.

Hallin nykykäyttö: Levyhalli toimii tapahtumatilana avoimille yleisötapahtumille kesäkaudella ja hoitokunnan restaurointi- ja kunnostustoimintaan kesäkauden ulkopuolella. Hallia ei voi vuokrata yksityistilaisuuksiin.

Lue lisää...

Pohjapiirustukset
Varustelista
Tilan sijainti kartalla
Opastaminen tilaan
Valokuvia ja 360-videot
Tilan säännöt

Hätehuolto
Turvallisuussuunnitelma
Tilan aiempien käyttäjien arvioita
Tilan historia ja tietoa alkuperäisestä käytöstä

[Palaa materiaalipankin etusivulle](#)

https://marvelapp.com/prototype/752h36f/screen/90435291

Materiaalipankki-prototyyppi

MATERIAALIPANKKI Kirjautu ulos

HAE FI AJANKOHTAISTA KUVAUSRYHMÄT OTA YHTEYTTÄ MEDIA

LINNOITUS JA HISTORIA MAAILMANPERINTÖ KÄVIJÄLLE KOKOUS- JA JUHLATILAT TAPAHTUMANJÄRJESTÄJÄLLE

Sopimusasiakirjat **Tilakansio** Markkinointimateriaalia Yhteystietoja

Suomenlinnan Levyhalli

PINTA-ALA 468 m²

PITUUS 26 m (seinästä seinään)

LEVEYS 18 m (seinästä seinään)

LÄMPÖTILA Teollisuushallin peruslämmitys. Sisälämpötila korreloi ulkoilman lämpötilan kanssa, sitä ei voi säädellä. Syys-marraskuussa halli on viileä/kylmä.

YLEISÖKAPASITEETTI Max 200 hlö (kaikkien poistumisteiden ollessa käytössä)

WC-TILAT Hallissa ei wc-tiloja. Lähimmät wc-tilat viereisessä ravintolarakennuksessa, n. 50 m. Avoinna klo 10 - 02.

YLEISÖSISÄÄNKÄYNNIT Ovet hallin itä- ja länsipuolella. Kulkuaukon leveys 3 m, korkeus 5 m.

LASTAUSTIET Samat kuin yleisösisäänkäynnit.

KATTO Ripustuspeiteä, akustiikkapaneelit

LATTIA Pölkkylattia (suojeltu) ja osin betoni, max paino lattialle x kg.

SÄHKÖT JA VALAISTUS Päävarokkeet 3 x 500 A, ryhmäkeskuksia, teollisuushallin normaali valaistus.

TIETOVERKKO -

Pohjapiirustukset
Varustelista
Tilan sijainti kartalla
Opastaminen tilaan
Valokuvia ja 360-videot
Tilan säännöt

Hätehuolto
Turvallisuussuunnitelma
Tilan aiempien käyttäjien arvioita
Tilan historia ja tietoa alkuperäisestä käytöstä [something here](#)

[Palaa materiaalipankin etusivulle](#)

Liite 16. Prototyöntötyöpajan esittely- ja ohjeistusdiat

Maailmanperinnön interpretaation ja tapahtumien kumppanuusprosessin asiakaslähtöinen kehittäminen Suomenlinnan hoitokunnan koordinoimissa yleisötapahtumissa

Suomenlinnan hoitokunnan opinnäytetyötoimeksianto
Opinnäytetyön laatija: Paula Lappalainen
Opinnäytetyön aikataulu: aloitettu 5.2022, valmistumistavoite 5.2023

Prototyöntötyöpaja, Suomenlinna
26.1.2023 klo 12.30 – 15.00

26.1.2023

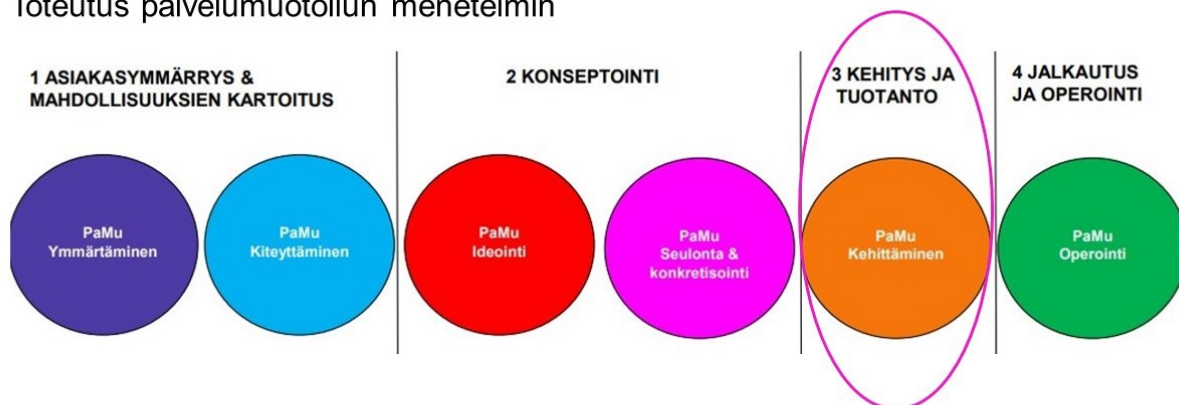


Ohjelma

- Lyhyt katsaus opinnäytetyöhön: missä mennään?
- Tavoitteet työpajalle
- Prototyyppi 1 – **kumppanuuden hakuprosessin uudistus**
- Prototyyppi 2 – **kumppanuusprosessin uudistus**
- Lisää kahvia
- Prototyyppi 3 – **materiaalipankki**
- Lopetetaan n. klo 14.45 mennessä

Opinnäytetyön eteneminen

Toteutus palvelumuotoilun menetelmin



Työpajan tavoitteet ja pelisäännöt

- **Idea** on luova ja intuitiivinen uusi ajatus tai ratkaisu, mutta ei aina realistinen
- **Prototyyppi** on kehitetty versio tai kooste ideoista, joka huomioi toteutusmahdollisuudet
- Testataan tutkimuksen aikana ilmenneistä ideoista johdettuja prototyyppejä
- Konkreettista ehdotusta on helppo kommentoida
- Muistetaan, että prototyypit ovat vasta testejä tai ensimmäisiä versioita

Kumpanuustapahtumat ovat hoitokunnan mahdollistamia, kumppanien toteuttamia tapahtumia, näyttelyitä tai muita kulttuuritilaisuuksia, joihin yleisöllä on vapaa pääsy.

Järjestetään Suomenlinnassa ulkoalueilla tai hoitokunnan hallinnoimissa tiloissa.

Perustuvat yhteistyösopimukseen.

Liite 17. Kiteytykset kumppanuuspersoonista prototypointityöpajaan



Olet Hanna – kulttuurituottaja

Olet kokenut kulttuurintuottaja ja tiedät, miten taidenäyttelystä saadaan vetovoimainen.

Taiteilijakollektiivi on palkannut sinut määräaikaiseen työsuhteeseen tuottamaan 3 kk-mittainen näyttely Levyhalliin. Et ole välttämättä sopimuksen allekirjoittaja eli saatat tulla mukaan sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen, joten toivot saavasi selkeät raamit sovitusta, tietoa tiloista ja hyvän keskusteluyhteyden hoitokuntaan, jotta voit toteuttaa toimeksiantajasi tavoitteet annetuin resurssein. Olet myös hyvin kiinnostunut yhteistyöstä hoitokunnan kanssa ja Suomenlinnan kautta tulevista verkostoista.



Olet Max – tapahtumaguru

Olet tapahtumatuotannon ammattilainen ja tapahtumat ovat yrityksesi bisnes. Haluat järjestää viikon mittaisen joogatapahtuman Levyhalliin heinäkuussa.

Kumppanuudelta odotat lupaa rakentaa halliin lava ja äänentoisto, somistaa halli joogamiljööseen ja tuoda omia kumppaneitasi (kuten ruokapalveluita tarjoavia tuotebrändejä) mukaan tapahtumaan. Sinua kiinnostaa yhteistyö paikallisten palveluntarjoajien kanssa. Markkinointisuunnitelma tapahtumalle on valmis ja haluat mahdollisimman pian käynnistää lipunmyynnin.




Olet Anne – taiteilija


Taide on osa elämääsi. Kuulut taiteilijakollektiiviin. Kollektiivina haluatte kasvattaa työnne tunnettuutta ja edistää taiteen asemaa yhteiskunnassa.



Kollektiivinne haluaa järjestää kuukauden mittaisen näyttelyn Levyhallissa. Et ole ennen toteuttanut näin isoa tuotantoa ja olet kokematon tapahtumanjärjestäjä. Tarvitset paljon ohjeita, vinkkejä, apua ja tukea näyttelytuotannon suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Liite 18. Materiaalipankin prototyypin kommentointilomake




SOUMENLINNA
SVAERBERG

MATERIAALIPANKKI Kirjautu ulos 

HAE  FI  AJANKORHAISTA KUPAUSRYHMÄT OSA YHTEYTTÄ MEDIA

LINNOITUS JA HISTORIA MAAILMANPERINTÖ KÄVIJÄLLE KOKOUS- JA JUHLATILAT TAPAHTUMANJÄRJESTÄJÄLLE




Hei Max!
Olet nyt kirjautuneena tapahtumanjärjestäjän materiaalipankkiin! Täältä löydät tapahtumasi järjestämiseen liittyvät dokumentit sekä tukea Suomenlinnan esittelyyn tapahtumassasi visuaalisten ja elämyksellisten elementtien avulla.


Valitse alta, mihin materiaaliin haluat tutustua.



Sopimusasiakirjat	Tilakansio	Markkinointi-materiaalia	Yhteystietoja
PDF-kopio hakemuksesta	Tilaisittely	Ohjeita markkinointiin	SLHK:n yhteystietoja
Kumppanuussopimus	Pohjapiirustus	Esittelytestejä	Suomenlinnan
Varaukset	Varustelista	Logoja	toimijoiden yhteystietoja
Palautteily (aktivoitu tapahtuman jälkeen)	Tilan sijainti kartalla	Valokuvia	
Palautepalaverin asialista	Opastaminen tilaan	Videoita	
Kumppanuuden arviointilomake	Valokuvia ja 360-videot	Kanavakohtaiset ohjeet:	
	Tilan säännöt	- Sosiaalinen media	
	Turvallisuussuunnitelma	- Tapahtumakalenteri	
	Jätehuolto		
	Tilan aiempien käyttäjien arvioita		
	Tilan historia ja tietoa alkuperäisestä käytöstä		

Ryhmän kommentit:




SOUMENLINNA
SVAERBERG

MATERIAALIPANKKI Kirjautu ulos 

HAE  FI  AJANKORHAISTA KUPAUSRYHMÄT OSA YHTEYTTÄ MEDIA

LINNOITUS JA HISTORIA MAAILMANPERINTÖ KÄVIJÄLLE KOKOUS- JA JUHLATILAT TAPAHTUMANJÄRJESTÄJÄLLE



Tästä kansioista löydät kaikki tapahtumatilaisiin liittyvät tiedot. Klikkaa otsikkoa, niin saat tarkempaa tietoa aiheesta.

Tilaisittely

Suomenlinnan Levyhalli
Osoite: Suomenlinna, B5, 00190 Helsinki.

Hallin tarina lyhyesti: Vanha levyhalli rakennettiin 1917 entisen kaleeritelakan korjausaltaan paikalle telakan pumppaamoksi, kattilahuoneeksi ja työpajaksi. Rakennuksessa toimi vuodesta 1921 - 1935 ilmavivoinen lentokonetehdas. Hallin viimeinen teollinen käyttäjä oli Valmet Oy aina vuoteen 1985 saakka, jonka jälkeen se on ollut Suomenlinnan hoitokunnan hallinnassa. Nyt levyhalli toimii tapahtumatilana avoimille yleisötapahtumille kesäkaudella ja hoitokunnan restaurointi- ja kunnostustoimintaan kesäkauden ulkopuolella. Hallia ei voi vuokrata yksityistilaisuuksiin.

Hallin nykykäyttö: Levyhalli toimii tapahtumatilana avoimille yleisötapahtumille kesäkaudella ja hoitokunnan restaurointi- ja kunnostustoimintaan kesäkauden ulkopuolella. Hallia ei voi vuokrata yksityistilaisuuksiin. **Lue lisää...**

[Pohjapiirustukset](#)

[Varustelista](#)

[Tilan sijainti kartalla](#)

[Opastaminen tilaan](#)

[Valokuvia ja 360-videot](#)


[Tilan säännöt](#)

[Jätehuolto](#)

[Turvallisussuunnitelma](#)


[Tilan aiempien käyttäjien arvioita](#)

[Tilan historia ja tietoa alkuperäisestä käytöstä](#)






Palaa materiaalipankin etusivulle

Ryhmän kommentit:



SUOMENLINNA
TYLÄBORIO

MATERIAALIPANKKI Kirjautu ulos 

HAE  FI  AJANKOHTAISTA KUPAUSRYHMÄT OTA YHTEYTTÄ MEDIA


LINNOITUS JA HISTORIA

MAAILMANPERINTÖ

KÄVIJÄLLE

KOKOUS- JA JUHLATILAT

TAPAHTUMANÄRJESTÄJÄLLE



Sopimusasiakirjat

Tilakansio

Markkinointi-
materiaalia

Yhteystietoja

Suomenlinnan Levyhalli

PINTA-ALA	468 m ²
PITUUS	26 m (seinästä seinään)
LEVEYS	18 m (seinästä seinään)
LÄMPÖTILA	Hallissa on teollisuushallin perustämmitys. Sisälämpötila korreloi suoraan ulkoilman lämpötilan kanssa, eikä sitä voi säädellä. Syys-marraskuussa hallissa on viileää tai kylmää.
YLEISÖKAPASITEETTI	Max 200 hlö (kaikkien poistumisteiden ollessa käytössä)
WC-TILAT	Hallissa ei wc-tiloja. Lähimmät wc-tilat viereisessä ravintolarakennuksessa, n. 50 m. Avoimna klo 10 - 02.
YLEISÖSISÄÄNKÄYNNIT	Ovet hallin itä- ja länsipuolella. Kulkuaukon leveys 3 m, korkeus 5 m.
LASTAUSTIET	Samat kuin yleisösisäänkäynnit.
HISSIT	-
KATTO	Ripustuspisteiltä, akustikkopaneelit
LATTIA	Pölkkyllä (suojeltu) ja osin betoni, max paino lattialle x kg.
SÄHKÖT	Päävarakkeet 3 x 500 A, ryhmäkeskuksia
VALAISTUS	Teollisuushallin valaistus.
TIETOVERKKO	-

[Pohjapiirustukset](#)
[Varustelista](#)
[Tilan sijainti kartalla](#)
[Opastaminen tilaan](#)
[Valokuvia ja 360-videot](#)
[Tilan säännöt](#)
[Jätehuolto](#)
[Turvallisuussuunnitelma](#)
[Tilan aiempien käyttäjien arvioita](#)
[Tilan historia ja tietoa alkuperäisestä käytöstä](#)

Pala materiaalipankin etusivulle

Ryhmän kommentit:

Liite 19. Prototyypin 3, materiaalipankki, testausten kommentit purettuna Word-dokumenttiin

Suomenlinnan työpaja, prototyypin 3 (materiaalipankki) testaus

käyttäjillä

Prototyöpaja 26.1.2023

Persoonaa "Hanna" - kulttuurituottaja

- hyvä työkalu tapahtumien suunnitteluun kulttuurituottajalle
- yhdestä paikasta helposti kaikki tiedot tilakohtaisesti
- hyvä myös, että markkinointimateriaalit ja tilan historiainfo sekä aiempien käyttäjien arvot on saatavilla -> aiemmat kokemukset ovat aina kiinnostavia ja markkinointitietoja tarvitaan toteutusvaiheessa
- erityäin hyödyllinen työkalu myös siksi, koska kulttuurituottaja on saattanut osallistua tuotantoon vasta sopimuksen allekirjoituksen jälkeen. Tästä syystä ei välttämättä ole nähnyt sopimusta eikä ole saanut neuvotteluvaiheen tietoja vaan ne on välitetty sopimuskumppanille, joka ei ole perehdyttänyt tuottaja Hannaa.

Persoonaa "Max" - tapahtumaguru

- erinomainen työkalu ja kokenut tapahtumanjärjestäjä saa täältä tiedot, jotka tarvitsee
- huomioitava kuitenkin, että tilatietoa tarvitaan jo ennen sopimuksen allekirjoitusta, joten huomioitava, että nämä löydyttävä julkisilta sivuilta
- palvelukysely ja kumppanuuden arviointiomake ovat toisilleen rinnasteiset, tulot pois tilakansiossa tulee näkyä vain ne tilat, jotka kuuluvat sopimukseen

Persoonaa "Anne" - taiteilija

- taiteilijapersoonaa voi kokea tämän liian kuormittavana, jos tällainen prosessinaisuus ulottuu tiedonsaantiin saakka ja kaikki pitää lukea täältä
- taiteilijalle esimerkiksi tilan kokeminen voi olla tärkeämpää kuin erilaiset tilan mitat, jotka eivät välttämättä ole kuin suurin piirtein tärkeitä, joten tällainen materiaalipankkipalvelu ei voi korvata tilakatselmuksia – teokset usein syntyvät tilaan
- taiteilija mieluummin keskustelee asioista, kun lukee niitä prosessinomaaisesti jostain listasta/materiaalipankista eli vuorovaikutteisen tunteen täytyisi säilyä tämänkin prosessin vaiheeseen, missä materiaalipankkia käytetään
- markkinointi ja kaupallisuus voi olla luotaantyydyttävä
- materiaalipankin täytyy olla helpokäyttöinen ja asioiden tulee löytyä helposti

Kumppani 1, 3.2.2023 – testaaja vastaa persoonaa "Hanna"

- materiaalipankki on selkeä ja informatiivinen kokonaisuus, missä yhden linkin takaa löytyy kaikki tapahtumajärjestäjän tarvitsema tieto. Pankki tuki esim. avoimilla näytöillä syntyneitä kysymyksiä tilojen tarkemmista tiedoista ja myös Open -interpretaatioita.
- Materiaalipankin sisällön laajuus saattaa olla jollekin kumppanikohderyhmälle ns. liikaa, eli jos luova prosessi tai taide on tapahtumajärjestäjän oman toiminnan ytimessä, voi materiaalipankki säilyttää, vaikka onkin erinomainen työkalu suurimmalle osalle kumppaneista. Viestiminen

materiaalipankista täytyy hoitaa huolella ja elävä vuorovaikutus täytyy taata pankista huolimatta.

- materiaalipankki auttaa myös SLHK:n tapahtumakoordinaattoria jakamaan tai esittelemään keskitettyä paikasta tietoa kumppanille eli työkalu myös tapahtumakoordinaattorille
- Materiaalipankista tulisi voida lähettää myös linkkejä tiettyihin aineistoihin suoraan vastaanottajien sähköpostiin
- Materiaalipankista kannattaa laatia oma aikataulutettu projektisuunnitelmansa ja ottaa se käyttöön, vaikka kaikkia tietoja ei kaikista tiloista olisi heti alkuun valmiina.

Kumppani 2, 3.2.2023 – testaaja, vastaa persoonaa "Hanna"/"Anne"

- Kirjautumisen takana oleva materiaalipankki tapahtumakumppaneille erinomainen uudistus. Kaikki tiedot keskitetyssä paikassa, sivuston visuaalisuuteen ja esillepantoon kannattaa panostaa.
- Suomenlinnan luonteeneseen liittyy tietty epämuodollisuus kumppaneiden välillä ja immostuminen, tätä ei saa liikaa romuttaa esim. liian kaavamaisella materiaalipankilla. Asiakaslähtöisyys pitää muistaa eli kuulla kumppania.

Kumppani 3, 6.2.2023 – testaaja, vastaa persoonaa "Hanna"/"Anne"

- materiaalipankki tulisi tarpeeseen ja pitää tätä erinomaisena kehityskohteena, kokee, että itselle olisi ollut tätä aiemmassa kumppanuusprosessissa hyötyä
- näkee hyödyt myös hoitokunnan tapahtumakoordinaattorille työkaluna
- Taiteilijoille voi myös kohdentaa materiaalipankkia, jotta he ymmärtävät sen merkityksen ja arvon tapahtumanjärjestämiselle
- tällainen materiaalipankki kannattaisi esitellä potentiaalisille tapahtumantuottajille ja erottaa kilpailijoista. Monella vastaavalla kohteella ei ole mitään vastanaava joten oikeasti voi vaikuttaa kiinnostukseen.
- tätä voisi myös esitellä hoitokunnan mielekkään kehittämiseen tapahtumanjärjestäjien kumppanina eli tapahtumanjärjestäjien työtä tukevana työkaluna ja kohdentaa tällaista esittelyä erilaisille kohderyhmille esim. Taiteilijaseuran tai Täikkeen kautta. Jos siis haluaa Suomenlinnalle lisää tunnettua kohteena, missä taiteilijat voivat järjestää tilaisuuksia ja tukea saa tilojen muodossa.
- auttaa myös tilanteissa, missä yhteyshenkilö vaihtuu kesken projektien tai projektien välillä
- vähentää palaveria, kun tietoa kätevästi saatavilla

OPN-tekijän omat lisähuomiot, jotka syntyivät prototyypin jälkeen

- Materiaalipankki on jatkuvan ylläpidon piirissä ja sinne tietojen päivittämisen tulee olla osa tapahtumakoordinaattorin, viestintäasiantuntijan, turvallisuusasiantuntijan ja tiloista/ulkotiloista vastaavien vastuulla.
- Johtopäätös: Lisäinformaation tarjonta on tärkeää ja selkeä kehitysehdotus kumppanuusprosessiin, mutta eri kohderyhmien tarpeet ja tavat omaksua asioita täytyy huomioida materiaalipankin suunnittelussa.

Liite 20. Palvelukirja

Palvelukirja: Kumppanuusprosessin ja maailman- perinnön interpretaation kehittäminen Suomenlinnan hoitokunnassa

Paula Lappalainen 2023



Sisällys

OSA I: Tapahtumakumppanuudet ja interpretaatio

- Suomenlinnan kumppanuustapahtumien esittely
- Kumppanin osallistuminen maailmanperinnön interpretaatiotyöhön
- Ekosysteemikaavio
- Kumppanuuspersoonat ja hoitokunnan arvolupaukset

OSA II: Kehittäminen

- Kumppanuusprosessi
- Kumppanuuksien hakuprosessi
- Materiaalipankki
- Ehdotus etenemisestä

Palvelukirjan tekijän tiedot

OSA I

Tapahtumakumppanuudet ja interpretaatio

Suomenlinnan kumppanuus- tapahtumien esittely

Kumppanuustapahtumat ovat hoitokunnan mahdollistamia, kumppanien toteuttamia, kumppanuussopimukseen perustuvia tapahtumia, näyttelyitä tai muita kulttuuritilaisuuksia, jotka järjestetään Suomenlinnassa ulkoalueilla tai hoitokunnan hallinnoimissa tiloissa.

Kumppanuustapahtumien koordinaatio on osa hoitokunnan työtä, ja yksi hoitokunnan esittelyvelvoitteen ilmentymä.

Rakenna vuorovaikutteinen ja toimiva kumppanuusprosessi

Kumppanuusprosessi on auki kirjoitettu vaiheistus, jonka vaiheet on tarkkaan kuvailtu.

Hyvä kumppanuus edellyttää avointa ja jatkuvaa keskustelua, aikaa ja resursseja.

Muodolliset elementit (esim. sopimus) tukevat epämuodollisten suhteiden luontia ja edesauttavat sitoutumista (tunne – luota – sitoudu).

Yhteisten ja osapuolten omien tavoitteiden, toteutuksen ja jälkihoidon läpikäynti kuuluu kaikkiin projekteihin.

Vanhatkin kumppanuudet tulee luoda uuden projektin alkaessa uudestaan.

Tee kumppanuutta ja sen hyötyjä näkyviksi sisäisesti ja ulkoisesti

Hyvä kumppanuus lisää arvoa sekä sisäisille että ulkoisille kumppaneille.

Kumppanuus ruokkii kumppanuutta.

Kumppaneiden toteuttaman yhtenäisen viestinnän avulla saavutetaan laajempia kohderyhmiä kuin yksin.

Yhden onnistuminen laajenee kaikkien kumppaneiden hyödyksi, ja kasvattaa Suomenlinnan kokonaisarvoa.

Avaa interpretaation käsitettä ja merkitystä ja auta kumppania toteuttamaan interpretaatiota

Interpretaation käsitteen ja merkityksen ymmärtäminen tulee sisällyä kumppanuusprosessiin.

Suomenlinnan lisäksi myös kumppanit hyötyvät interpretaatiosta tapahtumien lisäarvon tuottajana.

Hyödynnä olemassa olevia työkaluja interpretaation jalkauttamiseen kumppaneille ja kehitä uusia tapoja, esim. rakennusten historia –kartta ja digipos tutuksi.

Seuraa/mittaa interpretaation toteutumista, ja kehitä sitä asiakaslähtöisesti.

Korosta Suomenlinnan paikan henkeä

Kohteen erityisyyden kokemus alkaa syntyä jo lauttamatkalla.

Otetaan tapahtumat osaksi Suomenlinnaa niiden ajaksi, ja tuetaan tapahtumia viestinnän keinoin myös paikan päällä. Yipeys yhteistyöstä ja kumppanuudesta.

Tapahtuman tulee syntyä omista lähtökohdistaan, mutta nivomalla paikan tarinan/hengen tapahtumaan, luodaan lisäarvoa kävijöille, Suomenlinnalle ja tapahtumanjärjestäjälle.

Historiallisten tilojen erityisyys on koettavissa luontaisesti ja sen avulla kiinnostus paikasta kasvaa. Johdata inspiroitunut kävijä lisätiedon ääreen ja sitouta kävijä Suomenlinnaan.

Maailmanperinnön interpretaatio kumppanuustapahtumissa

- Interpretaation tulee olla osa kumppanuustapahtumien prosessia alusta loppuun saakka.
- Maailmanperinnön interpretaatiotyöhön osallistuminen on kumppaneiden mielestä sopiva vastine kumppanuussopimukselle.
- Kumppanuusosapuolten välinen aito vuorovaikutussuhde auttaa suhtautumaan positiivisesti kumppanuuden vastineisiin.
- Kumppaneiden osallistuminen interpretaatiotyöhön edellyttää tukea interpretaation käsitteen ja sen merkityksen ymmärtämiseen sekä työkaluja interpretaatiotyöhön osallistumiseen.

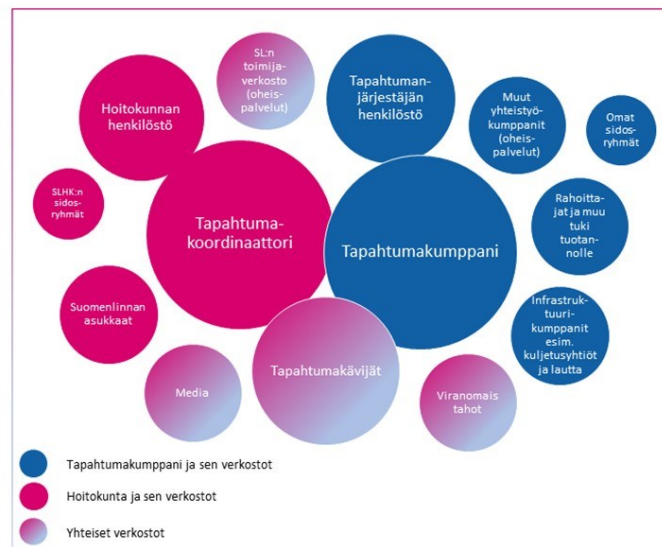
5

Ekosysteemi-kaavio

Kaavio osoittaa selkeästi ja priorisoidusti tapahtumakumppanille olennaiset toimijat. Mitä suurempi ympyrä, sitä keskeisempi rooli toimijalla on tapahtumakumppanuuden kannalta.

Kumppani ja sen verkostot on kuvattu sinisellä värillä ja hoitokunta verkostoinen punaisella. Liukuvärätyt ympyrät kuvaavat hoitokunnan ja kumppanin yhteisiä verkostoja.

Jos ympyrä on kiinni toisissa ympyröissä, on ko. toimijalla aina rooli kumppanuustapahtumien järjestämisessä.



6

Persoonaa 1: Kulttuurituottaja Hanna

Hanna on ammattilainen ja kokenut kulttuurituottaja, jolla on kokemusta monista projekteista eri kulttuurialoilla. Hänen tuottamiensa produktioiden kesto on pölvästä viikoihin ja tuotantoihin on osallistunut sadoista tuhansin osallistujia riippuen tuotannon kehosta. Hän on tuottanut produktioita moniin erilaisiin tiloihin. Hän on tottunut neuvottelemaan ja kokenut apurahojen hakija. Tuotannoissa hän osallistuu ennakkovalmisteluiden lisäksi myös läpiviennin monia käytännön tehtäviä suorittaen. Hänelle on tyypillistä olla samanaikaisesti mukana useammassa kuin yhdessä projektissa, jotka voivat sijoittua myös Helsinkiin ulkopuolelle. Hannalla on laajat kumppaniverkostot kulttuurialalla ja tuttuja toimittajia verkostossaan. Hänelle tyypillinen työkalu on tietokone ja hän on myös paljon puhelimitse.

Koulutustausta: Kulttuurituottaja, taustalla myös talteen opintaja
Paikkakunta: Helsinki
Ajattelutapa: Kaupunginosat ovat kulttuurin koteja. Helsinki on kiinnostavien kulttuuritapahtumien alusta ja Suomenlinna on uniikki kaupunginosa, joka parhaimmillaan sulautuu osaksi tapahtumia ja niiden sisältöjä



Kriittiset kumppanuuden osa-alueet

- Littyminen kumppanuusprojektiin on kriittinen kausi, jolloin on syytä saada hyvän johdonannon tavoitteista sekä raameista selkeä ymmärtäminen että hoitoaikeita, jotta toteutuminen onnistuu kunnolla.**
- Kyky esitellä projektin etenemistä hoitoaikeista ja muilla kumppaneille korostuu, jos pystyy vakuuttamaan esittämisen kumppanin ja toimimaan luottamuksella mukaisesti, saadaan hyviä tuloksia aikaan.**
- Vuorovaikutusteidot ovat keskeinen osa-alue, joiden avulla saa paljon hyviä vaikutuksia aikaaan projektissa. Pystytään toimimaan välittömästi toimeksiantajansa ja hoitokunnan välillä ja luovimaan siten, että yhteiset kumppanuuden tavoitteet täyttyvät.**
- Pystyvätkö pitämään ohjat käsissä ja takaamaan, että sopimuksella sovitut kohdat toteutuvat kumppanin puolelta? Onko riittävästi tapoja, joilla voidaan rohkeutta suoda esiin myös kumppanuusprosessissa ilmeneviä haasteita ja käsitellä niitä?**
- Miten upottaa maailmanperinnön interpretation tapahtuman osaksi eli hyödyntää hoitoaikeita tarjoamalla interpretatiotietoa tapahtuman tavoitteita edistämään?**
- Miten Hanna osallistuu jälkihoitoon hoitokunnan kanssa vai haväikö tapahtuman päätymisen jälkeen? Opti tulee saada talletin ja hyödyntämään tulevia tapahtumia.**

Tehtävät

Huolellista projektin etenemistä ja tuotannon toteutumisesta suunnitellusti. Neuvottelee sopimukset ja varmistaa, että tarjottujen, sisällönmuutosten toiveet toteutuvat ja ne saavat käyttöönsä tarvittavan infra- ja resurssit. Vastaa budjetista ja pyrkii toteuttamaan tuotannon aiemmista resursseista. On valmiissa markkinointiviestinnässä, joten tarvittavissa hyödyssä ajoin varmistuu sopimuksesta, jotta löydyntyy ja sen markkinointi voidaan käynnistää.

Tarpeet

Tarvitsee luotettavan yhteistyökumppanin puolelta, jonka kanssa yhteistyö toimii ja on rentoa. Tarvitsee vastauksia kysymyksiin ja tiivistä vuorovaikutusta hoitokunnan lisäksi myös muiden kumppanien kanssa. Toivoo kumppaneita joutua, koska kulttuurituotannoissa sisällönmuutosten ja lähtökohtien toiveet, tarpeet ja mielit vaihtelevat projektin edetessä. Tarvitsee apua paikasta ja sen infraan liittyen, koska vastaa viedin välittämistä eteenpäin tuotantoihin ja myös markkinointiin.

Mahdollisuudet

Näkee SL:n erityisenä tapahtumapaikkana, joka tuo lisäarvoa tapahtumalle erityisyydellään. Suomenlinnan valmis kävijäsuunta on Hannalle mahdollisuus saada kävijöitä tapahtumaan. Näkee kumppaniyhteistyön tuotannon tukena. Maksuttomat tilat auttavat hyödyntämään pientä budjettia muuhun tavoitteisiin. Näkee mahdollisuuksia yhteistyössä SL:n toimijoiden kanssa.

Havainnot

Hanna on tiimpeläläjä, jonka täytyy tulla toimeen monien erilaisten ja eri lähtökohdista mukana olevien tahojen kanssa. Hän näkee kumppanuuden tärkeänä, koska ilman kumppaneita tapahtuma ei toteutuisi. Hän on valmis tekemään kompromisseja, mutta vain tiettyyn pisteeseen saakka.

Tavoitteet

Hän haluaa onnistua ammattillisesti ja kasvattaa mainettaan ammattilaisena ja luotettavana tuottajana. Hän haluaa luoda paljon uusia kontakteja tämän kumppanuuden avulla ja liidejä tulevien työtehtävien ääreen.

Esteet ja syyt turhautumiseen

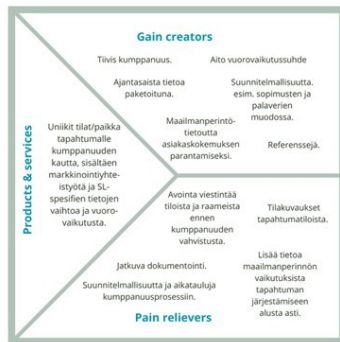
Ei ole sopimuksen allekirjoittaja eikä päätöksentekijä. Päätökset tekee toimeksiantaja. Tuottajan vastuu ei voi ole alkuun selviä, muovattavien projektien aikana. Projekti toteutetaan yllätyksenä esittämiseksi & päätökset tehdään hallituksen kokouksissa. Hanna tulee mukaan sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen, kumppanuuden tavoitteet ja sopimukset jäävät keskustelematta.

Hyödynnettävät ratkaisut kumppanin kanssa

- Koska Hanna ei ole sopimuksen allekirjoittaja, tulee sopimus käydä hänen kanssaan läpi ja perehdyttää Hanna näin yhteistyöhön hoitokunnan kanssa.
- Hanna sitoutetaan kumppanuuteen myös käymällä läpi yhteistyön valintakriteerit, joiden perusteella tapahtumakumppanuus on solmittu.
- Hanna perehdytetään myös Suomenlinnan maailmanperinnön ja siitä johtuviin vaikutuksiin kumppanuustapahtumissa
- Hannan ja hoitokunnan välisistä palaverista kirjoitetaan muistiokeleju, jotta voidaan palata myös aiempien tapahtumien muistioihin ja Hannalle esitellään mahdolliset aiemmat muistiot, palautteet, tulokset aiemmista samaan kumppanuuteen liittyvistä asiakirjoista ja raporteista.
- Hannalta pyydetään oikeudet käyttää tapahtumaa referenssinä

Hoitokunnan arvolutaus Hannalle

Kumppanipersoonaa: Hanna - kulttuurituottaja



Arvolutaus



Kumppanin maailma

Persoonaa 2: Tapahtumaguru Max

Max on monialayrittäjä, jolle tapahtumien järjestäminen muodostaa yhden tulovirran. Hänellä on kokemusta useiden festivaalityyppisten tapahtumien järjestämisestä, joiden kesto on päivästä noin viikkoon. Yhtein tuotantoon osallistuu sadoista tuhansiin osallistujia. Max tuottaa tapahtumia moniin erilaisiin tiloihin. Hänellä on businessvainaa ja tapahtumienkin tarkoitus on tuottaa voittoa Maxin yritykselle. Tuotannoissa hän osallistuu kaikkeen päätöksenteosta käytännön toteutukseen. Maxilla on laajat kumppaniverkostot tapahtuma-alalla. Hänelle tyypillinen työkalu on tietokone ja hän on myös paljon puhelimesta.

Koulutustausta: Liikelauden tutkinto
Paikkakunta: Helsinki
Ajattelutapa: Tapahtumat elävöittävät kaupunkia ja ovat hyvä business.. Helsingissä tapahtumat pitää viedä kaikkialle, mitä erikoisempi paikka, sitä varmempi menestys. Paikka täytyy sulauttaa osaksi tapahtumaa.



Tehdävät

Ideoida, suunnitella ja varmistaa tapahtuman toteutuminen. Neuvottelee kaikki sopimukset ja varmistaa käytännön toimet. Vastaa budjetista ja jymii maksimaaliseen lipumyyntiin ja tuottoihin. Vastaa markkinointiviestinnästä, joten tarvitssee hyvissä ajoin varmistukset sopimuksista, jotta lipumyynti ja markkinointi voidaan käynnistää. Varmistaa laajan näkyvyyden toiminnalleen.

Tarpeet

Tarvitsee kannattavan tilin, Toivoo yhteistyökittora pakettien toteutusta ja viitaa. Tarvitsee vastaukset kysymyksistään hotokunnalta ja muilta kumppaneilta nopeasti ja toimii itsenäisesti ne saatuaan. Tarvitsee aikuvaiheessa kaikki mahdolliset tiedot, jotta voi itse suunnitella jätön.

Mahdollisuudet

Näkee SL:n erityisenä tapahtumapaikkana, joka tuo lisäarvoa tapahtumalle erityisyydellään. Maksuttomat/edulliset tilat auttavat hyvin taloudellisten tulosten saavuttamisessa.

Havainnot

Hän on nopea itsenäinen peluri, jonka ajuri on nopea tapahtuma ja hyvät suorat. Liiketoiminta-ajattelu ohjaa kaikkea tekemistä. Kumppanuus ei sinänsä ole heille tärkeää, mutta sen kautta saatavat tilat sitouttavat kumppanuuteen. Ei ole kovin valmis kompromisseihin, joten pyrkii loppuun saakka saamaan tahtonsa läpi.

Tavoitteet

Max haluaa järjestää voittoa tuottavan tapahtuman ja saada sille ja omalle businessilleen mahdollisimman paljon näkyvyyttä. Haluaa olla "ensimmäinen" joka toteuttaa tällaisen spektaakkelin maailmanperintökohteessa.

Esteet ja syyt urhautumiseen

Ei saa tahtoaan läpi, koska mp-kohteen säännöt ovat niin tiukat. Esimerkiksi tilojen rakentamiseen liittyvien rakojen rajoittaminen tai ulkomarkkinoinnin rajoittaminen paikan päällä Suomenlinnassa turhautaa. Viive hotokunnan päätöksenteossa turhautaa.

Kriittiset kumppanuuden osa-alueet

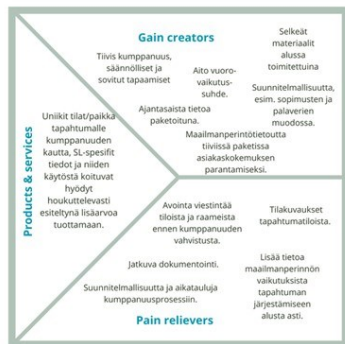
Yhteistyön hakuvaihe, missä haluaa saada varmuuden, että hotokunta pystyy lähemmäs heidän kanssaan yhteistyöhön.	Tapahtumaan liittyvän liiketoiminnan mahdollisuuksien toteuttaminen suhteessa siihen, että saa tiloja veloituksesta käyttöön. Max hyödyntää tiloista saatuaan ne veloituksesta käyttöön, mutta haluaa varmistaa, että saa myös tehdä business ilman rajoituksia.	Vuorovalvustaidot ovat keskeinen osa-alue, joiden avulla saa paljon hyviä vaikutuksia aikaan kumppanuusprosessissa.
Kumppanuuksien luominen paikallisten toimijoiden kanssa ja niiden hyödyntäminen puolin ja toisin.	Kumppanien välinen yhteistyönsä ja kumppanuuden hyödyntäminen osapuolien omassa viestinnässä.	Maxin timillä on niin vahva oma viestintänsä, että interpretation toteuttamiseen osallistuminen ja interpretation näkyminen tuotannon toimenpiteissä on haaste.

Hyödynnettävät ratkaisut kumppanin kanssa

- Max on ammattimainen tapahtumajärjestäjä, joten suunnitelmallisuus ja sovitut aikataulut, palaverit ja deadline't on hyvä sopia heti palaverin alussa
- Max sitoutetaan kumppanuuteen käymällä selkeästi läpi perustelut, miksi maailmanperintökohteessa toimiminen on säänneltyä ja jotkut tapahtumarakentamiseen liittyvät toiminnot ovat rajoitettuja
- erityisesti ulkomainontaan paikan päällä liittyvät rajoitukset käydään tarkoin läpi
- Maxin ja hotokunnan välisistä palaverista kirjoitetaan muistioita, jotta voidaan palata myös aiempien tapahtumien muistioihin
- Maxille esitellään esimerkiksi aiempien vastaavien tapahtumien toteutuksista
- Maxilla pyydetään oikeudet käyttää tapahtumaa referenssinä

Hoitokunnan arvolupaus Maxille

Kumppanipersoonaa: Max- tapahtumaguru



Arvolupaus



Kumppanin maailma

Persoon 3: Taiteilija Anne

Anne on luova taiteilija ja taiteilijakollektiivin jäsen. Kollektiivin jäsenet tekevät päätyönään taidetta, jota haluavat saada tapahtuman avulla tunnetuksi. Annella ei ole juurikaan kokemusta tapahtumanjärjestämisestä. Hän on aiostaan järjestänyt pienimuotoisia näyttelyiden avajaisia. Hän ei tee kompromisseja taitteensa suhteen, mutta on kitkallinen kumppanuuden tuomista mahdollisuuksista toteuttaa taidenäyttely Suomenlinnan tiloihin veloituksesta. Hänen näyttelyt suunnitteluprosessissa on yhtä luovaa kuin tekemänsä taide, eli se etenee vaihe vaiheelta ilman selkeää suunnitelmaa. Hän on kokenut apurahojen hakija. Tuotannossa hän osallistuu ennakkovalmisteluiden lisäksi myös läpiviennin monia käytännön tehtäviä suorittaen. Annella ei ole tapahtumanjärjestäjäkumppaneita, mutta laaja kansainvälinen taiteilijaverkosto.

Koulutustausta: Taitteen maisteri / muita taideopintoja
Paikkakunta: Helsinki
Ajattelutapa: Taide on osa elämää ja taide kuuluu kaikille.
Suomenlinna tarjoaa inspiraatiota taitteen tekemiselle ja on näyttävä ja kiinnostava paikka taitteen esittelylle.



Tehtävät

Huolehtii projektin etenemisestä ja tuotannon toteutuksesta. Neuvottelee sopimukset ja varmistaa, että taiteilijoiden toiveet esitapahtumassa voidaan näytelyssä toteuttaa. Vastaa budjetista ja pyrkii keräämään riittävästi varoja näyttelyt toteuttamiseen ja maksimoimaan apurahojen tms. saannin. On osana toteutavaa ryhmää myös vastuussa ritävistä kävijämäärästä näyttelyyn, joten huolehtii osittain myös markkinointiviestinnästä.

Tarpeet

Tarvitsee sellaisen yhteistyökumppanin puolelta, joka pystyy autamaan ja luopuolmaan projektin edetessä usein. Tarvitsee yhteistyökumppanin, johon voi luottaa ja synnytyksellä ottaa yhteyttä, joka joutuu ja on valmis antamaan aikaa projektille. Tarvitsee vastauksia joihin kysyä. Tarvitsee paljon apua itsään, sen venyttämiseen ja sen infraan liittyen, jotta saa projektin valmistumaan. Tarvitsee paljon kansainvälistä ja apua myös tapahtumaviesintään liittyen.

Mahdollisuudet

Näkee SL:n erityisenä tapahtumapaikkana, joka tuo lisäarvoa tapahtumalle erityisyydellään. Suomenlinnan valmis kävijäkunta on Annelle mahdollisuus saada kävijöitä tapahtumaan. Näkee kumppaninyhteistyön merkittävänä tukena ja apuna tuotannolle. Mahdollisuus ottaa auttavat hyödyn-tämään pientä budjetista muihin tavoitteisiin.

Havainnot

Luovaa taiteilija, jolle taide on ykkösiä. Aikuvaiheen ideat voivat olla suurempia, kuin mihin projektilla on aidosti mahdollisuuksia. Näyttelyn toteutus on tärkeä projekti, mutta ei osaa varata realistisesti resursseja toteutukseen. Asioita kasaantuu. Näyttely ei toteutuisi ilman veloituksettomia tiloja.

Tavoitteet

Haluua saada näyttelyt toteutettua ja kassottaa kollektiivin ja omaa mainettaan taidemaalalla saadakseen tulevaisuudessa rahoitusta ja tukea taiteelle.

Esteet ja syyt turhautumiseen

Ei ole tapahtumatuotannon ammattilainen ja kohtaa prosessin aikana jatkuvasti yllätyksiä tuotantoon liittyen. Paikalliset tehdään kollektiivin kanssa yhdessä, joten päätöksentekoa vie aikaa ja on monivaiheista. Näyttely toteutetaan kollektiivin ja sen taiteen edistämiseksi ja Anne on saanut mandaatin kollektiivista hoitaa näyttelyt edistämistä, mutta ei budjetista sen toteuttamiseen.

Kriittiset kumppanuuden osa-alueet

Liittyminen kumppanuusprojektiin on kiitettäväksi jaksavalle. Tärkeää saada hyvä johdanto kumppanuuden toteutuksesta, etenemisestä ja tiedoa ja esimerkiksi toteutusvaikeuksista hoitokunnalta.

Rahoituksen varmistuminen ja resurssit toteuttaa tapahtuma valitusta merkittävistä tapahtumista toteuttamiseen, mittakaavaan ja tuotannon läpimenon helppouteen.

Annen kyky viestiä hoitokunnan kanssa sovitusta asiasta täysintään omassa kollektiivissaan tapahtumien toteuttamiseen edistämiseksi.

Riittävä ja laadukas markkinointiviestintä toteuttamiseen sen edistämiseksi, että näyttely toteuttaa kohderyhmänsä ja saa kävijöitä.

Miten upottaa maailmanperinnön interpresatio tapahtuman osaksi eli miten saada kumppani hyödyntämään hoitokunnan tarjoamaa interpresatoteutusta tapahtuman yhteydessä?

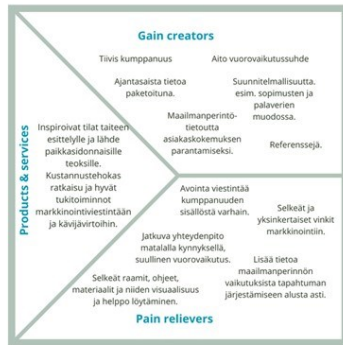
Tapahtuman jälkiohjelmien läpiviennin. Voi olla haastavaa saada Anne ja kollektiivi täyttämään prosessin loppuvaiheen toimenpiteet kuten palautepalaveri, raportointi tapahtuman tuloksista jne.

Hyödynnettävät ratkaisut kumppanin kanssa

- Koska Anne ei ole tapahtuma-ammattilainen, hänen kanssaan kannattaa käyttää alussa paljon aikaa sopimuksen läpikäyntiin ja hoitokunnan tarjoaman tukeen liittyen
- tilojen tutustumiseen kannattaa kutsua mukaan mahdollisimman laaja joukko Annen taiteilijakolleigoita, jotta jokainen saa alusta asti tiedon, mikä tiloissa on mahdollista ja mikä ei
- kumppanuuden käytännöt: palaverit, yhteydenpito jne. tulee käydä tarkkaan läpi alusta asti
- markkinointiyhteistyön esittely mahdollisimman selkeästi ja ajoissa sita tekeville henkilöille
- hyödyntää sen alitotta toteutusta
- Annen ja hoitokunnan välisistä palaverista kirjoitetaan muistoketju, jota voidaan palata kaikkeen sovitun ja viitata niihin keskusteluissa ja suunnitellun etenemisessä
- Annelle kannattaa esitellä aiempien vastaavien tuotojen hyväksi havaittuja kokemuksia ja käytäntöjä, joista voi ottaa opia omassa tuotannossaan

Hoitokunnan arvolutaus Annelle

Kumppanipersoon: Anne - taiteilija



Arvolutaus



Kumppanin maailma

OSA II

Kehittäminen

Tapahtumien kumppanuusprosessi ja maailmanperinnön interpretaation kehittäminen

Kumppanuusprosessi, dia 15

- Ensimmäinen visuaalinen kumppanuusprosessin kuvaus
- 8 pääotsikkotason vaihetta
- Sisältää sekä kumppanin että hoitokunnan vaiheet
- Esitysmuotona Service Blueprint

Kumppanuustapahtumien hakuprosessi, diat 16-22

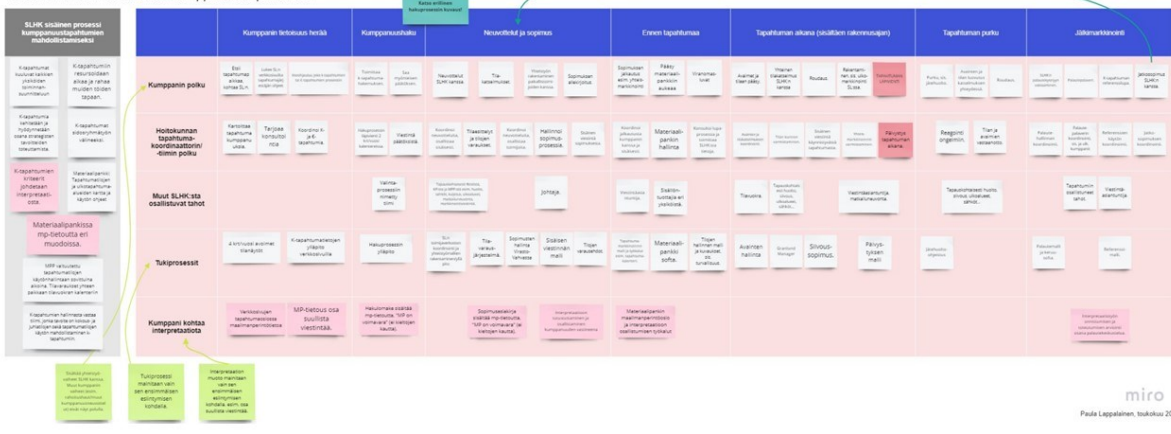
- Revolutionäärinen muutos jatkuvasta hausta 2 krt/vuosi tapahtuvaan hakuun
- Hyödynnetty samaa visuaalisuutta kuin kumppanuusprosessissa kokonaiskuvan saamiseksi
- Vaiheita selittävät tarkenteet omilla välilehdillään

Materiaalipankki, dia 22

- Sisältää 1) kaikille avoimen esittelyosion verkkosivuille toteutettavaksi ja 2) salanasuojatun kumppaniosion
- Toteutettu prototypointiin suunnitellun sovelluksen avulla näyttökuvina.

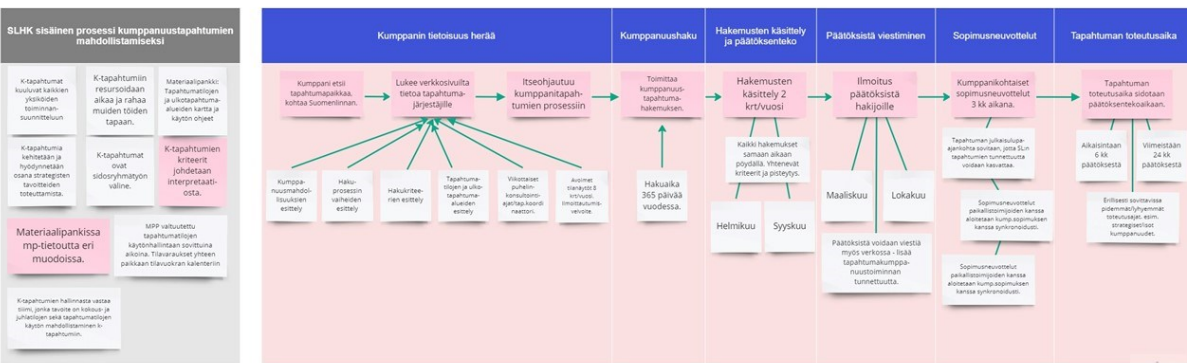
1. Kumppanuusprosessi Service Blueprint:nä Katso kaavio Miro:ssa

Service Blueprint: Suomenlinnan hoitokunnan kumppanuustapahtumat



2. Kumppanuustapahtumien hakuprosessi Katso kaavio Mirossa

Prosessikuvaus: Suomenlinnan hoitokunnan kumppanuustapahtumien hakuprosessi



>>> vaihekohtaiset tarkennukset dioilla 17-22.



Mahdollisuudet

- Lisätty esittely kasvattaa Suomenlinnan tunnettuutta ja imagoa tapahtumapaikkana ja mahdollisuuksia tapahtumanjärjestäjille
- Lisätty esittely antaa hoitokunnalle mahdollisuuden saada liidejä tapahtumanjärjestäjästä/kumppaneista
- Säästää työaikaa osapuolilta, kun tietoa saatavilla verkosta omaehtoisesti
- Konkreettiset tilatiedot helpottavat tiedon saantia ja vähentävät kyselyitä
- Lisätty esittely MP-kohteudesta lisää ymmärrystä kohdetta ja siihen liittyviä rajoituksia kohtaan
- Lisätty esittely tukee myös maksullisten tilojen markkinointia ja myynnin edistämistä, osa tapahtumista päätyy kaupalliseen prosessiin

Uhat/riskit ja niiden hallinta

- Lisätty esittely kasvattaa kiinnostusta ja konsultoinnin tarvetta ja työllistää > määritellyt palveluajat esim. 2 puhelinaikaa viikossa ja laajempi tiimi huolehtimaan konsultoinnista
- Liika kaavamaisuus prosessin noudattamisessa vähentää henkilökohtaista palvelua esim. avoimilla tilanäytöillä > kohtaamisen suunnittelu
- Liian kaavamainen, tiukka ja byrokraattinen vaatimus etenemisestä prosessissa, voi säikäyttää luovat toimijat, tai ne, joiden tapahtumiaidea on vasta alustava.

Suunniteltava huolellisesti

- Esittelyn sisällön tulee viestiä joustavasta ja vuorovaikutteisesta prosessista. Kumppanuus alkaa rakentua heti alussa, ja on tärkeää luoda luottamus prosessiin ja kumppania kohtaan alusta alkaen.



Mahdollisuudet

- Yhdistettynä aiemmassa vaiheessa kuvattuun konsultointiin, haku ei kuormita, koska vain aidosti todennäköiset ja kriteerit täyttävät hakijat lähettävät hakemuksen. Hakemukset voidaan ennakkokäsittellä/luokitella valmiiksi käsitteilyä varten muun työn lomassa, mutta varsinainen käsittely on keskitettyä.

Uhat/riskit ja niiden hallinta

- Mikäli vain kokonaan valmiita hakemuksia hyväksytään, on vaarana, että hyvät tapahtumiaideat, jotka ovat vasta alustavia, mutta voisivat kehittyä Suomenlinnaa eniten palveleviksi, eivät selviydy hausta, vaan ainoastaan pitkälle viedyt valmiit suunnitelmat hyväksytään jatkoon > kannustetaan lähettämään myös aihioita ja hyväksytään osittain keskeneräiset hakemukset. Määritellään pakolliset osiot hakemukselle. Kartoitetaan myös hakijan joustoa tapahtuma-ajankohdan suhteen.

Suunniteltava huolellisesti

- Tapahtumanjärjestäjän sitouttaminen jättämensä hakemuksen mukaisen tapahtuman järjestämiseen, jotta vältetään turhilta käsitteilyiltä ja saadaan valittua aidosti sitoutuneet tapahtumanjärjestäjät
- Miten keskeneräisiä hakemuksia otetaan vastaan ja miten keskeneräisten joukosta tunnistetaan potentiaalisimmat hakemukset? Nykyisen mallin etu on SLHK:n mahdollisuudet ja kyvyt tunnistaa Suomenlinnalle tärkeimpiä, vaikuttavampia ja merkittävämpiä ideoita, joista voi kumppanuuden ja yhteistyön avulla kehittyä kohteelle kaikista tärkeimpiä tapahtumia.



Mahdollisuudet

- Hoitokunta saa kaikki hakemukset samanaikaisesti käsittelyyn ja pystyy tekemään vertailua ja valitsemaan parhaiten Suomenlinnaa hyödyttävät.
- Selkeä käsittelyaikataulu käsittelijöillä tiedossa ennakkoon auttaa osallistujien työn suunnittelussa.
- Käsittelyä varten laadittava kriteeristö ja pisteytystaulukko auttaa käsittelijöitä tekemään päätöksiä. Esimerkki pistetaulukosta ja siihen syötetyistä tapahtuman saamista pisteistä (tummennetulla)

Toimijayhteistyön määrä	Paljon 3 pistettä	Jonkin verran 2 pistettä	Vähän tai ei lainkaan 1 piste
Rahoituksen varmuus/toteutuksen todennäköisyys rahoituksen näkökulmasta	Täysin varma 3	Todennäköinen 2	Täysin epävarma 1
Osallistumismahdollisuudet interpretaatioon	Merkittävä 3	Osittainen 2	Vähäinen 1
Tuo kävijöitä	Merkittävästi 3	jonkin verran 2	Vähän 1
Kesäkauden ulkopuolella	Loka-helmikuu 3	Maalis-huhtikuu 2	Touko-syyskuu 1

Yhteensä
12 pistettä

Uhat/riskit ja niiden hallinta

- Uusi malli ei täysin toteuta Suomenlinnan maailmanperintökohteen "kaikkien Suomenlinna" -ajattelua vaan suosii valmiita ja ammattimaisia tapahtumia > riittävä jousto ja avoimuus viestinnässä keskeneräisten hakemusten osalta, jotta luovat tai alustavat hakemukset saavat mahdollisuuden edetä prosessissa.

Suunniteltava huolellisesti

- Myönnettäänkö kumppanille tarkka ajankohta tapahtumalle vai jääkö tähän joustonvara. Kaikilla hakemuksilla, esim. pienillä tai alustavilla ei välttämättä ole hakiessa lukkoon lyötyä ajankohtaa tapahtumalle.



Mahdollisuudet

- Mikäli hoitokunnalla lupa viestiä julkisesti valituista kumppanuuksista (voidaan kysyä hakemuksella), lisäänty Suomenlinnan mahdollisuudet kasvattaa tunnettuuttaan tapahtumapaikkana.

Uhat/riskit ja niiden hallinta

- -

Suunniteltava huolellisesti

- Viestien sisällöt hyväksytyille ja hylätyille hakemuksille mainehaittojen välttämiseksi



Mahdollisuudet

- Yhteistyö Suomenlinnan toimijoiden kanssa aikaistetaan tähän prosessin vaiheeseen ja se lisää paikallistoimijoiden osallistumismahdollisuuksia tapahtumayhteistyöhön ja näin ollen niiden menestyksen mahdollisuuksia ja paikallista elinvoimaa.
- Sopimuksiin ja neuvotteluihin sisältyvä jouston vara eri tapahtumakumppanuuden sisällön osalta voi tarjota uusia mahdollisuuksia Suomenlinnalle.

Uhat/risikit ja niiden hallinta

- Sopimuksiin sisältyvä jousto pahimmillaan lisää työmäärää hoitokunnassa. > Suunnitelmallinen toiminta ja tiivis sisäinen yhteistyö auttaa mitoittamaan jouston varaa ja tekemään kestäviä päätöksiä. > Tapahtumatoiminnalle luonteenomaista on muutokset ja muuttuvat tilanteet joten tämän sisäistäminen tulee olla hyväksytty osa tapahtumakumppanuusajattelua.

Suunniteltava huolellisesti

- Sitoutuminen sopimukseen ja kumppanuuden perumisoikeus tulee tarkkaan määrittellä molemmiin puolin. Sopimukselle tulee määrittellä ehdot kummankin osapuolen oikeudelle perua tapahtuma. Hoitokunnan kannattaa säilyttää maine keskustelevana ja joustavana hakuprosessin muutoksista ja esimerkiksi perumisehtojen määrittelystä huolimatta.

21



Mahdollisuudet

- Tapahtumia voidaan valita myös ohi prosessin erillispäätöksellä, jolloin ei rajata pois mahdollisuuksia Suomenlinnalle merkittäviltä tapahtumilta
- Lyhyellä aikavälillä, alle 6 kk tulevat hakemukset voidaan hylätä suoraan prosessinkuvaukseen vedoten, ei velvoita käsittelemään.

Uhat/risikit ja niiden hallinta

- Liian monet erillispäätökset lisäävät työmäärää hoitokunnassa > realiteettien toteaminen resursseihin ja työtilanteeseen perustuen ja riittävä sisäinen yhteistyö ja vuorovaikutus auttaa pitäytymään pääsääntöisesti kuvatussa prosessissa.

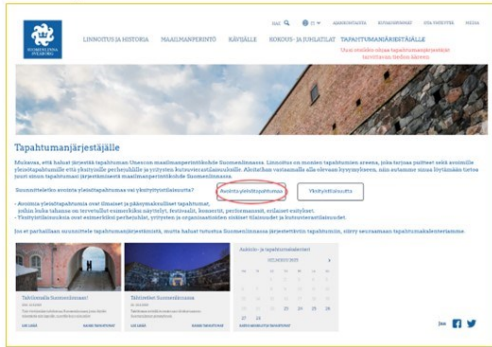
Suunniteltava huolellisesti

- Erillispäätöksiin soveltuvien tapahtumaehdotusten raamit.

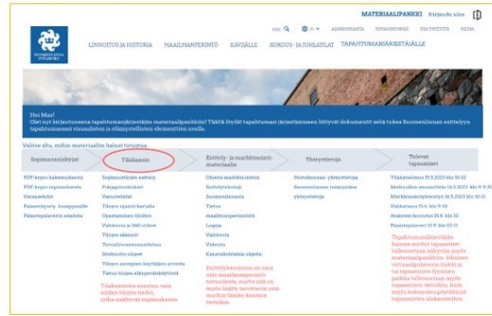
22

3. Materiaalipankki Katso koko materiaalipankki-protot Marvelappissa

Osa I materiaalipankista on julkisilla verkkosivuilla, ja toimii kumppanuustapahtumien esittelytarkoitukseen.



Osa II materiaalipankista on avoinna vain kumppanuussopimuksen allekirjoittaneille ja sisältää sopimuskohtaista tietoa kumppaneille



23

Ehdotus etenemisestä

Lähtökohta kehittämiselle. Laaditut kumppanipersonaat ja arvolupaukset kumppaneille auttavat alkuun. Sisäinen vuorovaikutus ja yhteistyö hoitokunnassa

Toisistaan riippumattomien erillisten tehtävien toteuttaminen on vaivatonta. Työn voi aloittaa per heti valitsemalla tilanteeseen sopivimmat.

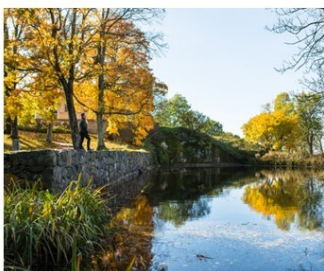
Hakuprosessin muutos on revolutionäärinen uudistus, joka vaatii suunnittelua ja johon valmistaudutaan aiempien vaiheiden käyttöönotolla.



Tapahtumat osaksi toiminnansuunnittelua, resursseja ja strategisten tavoitteiden saavuttamista. Interpretation jalkautus kumppanuusprosessiin ja materiaalipankin valmistelut.

Vaiheittainen käyttöönotto sitä mukaa, kun materiaaleja valmistuu tukea prosesseja ja kumppanin osallistamista interpretaattoryöhön.

24



Kuvat: Suomenlinnan hoitokunta

Palvelukirjan tekijän tiedot



Paula Lappalainen



plappalainen@hotmail.com