

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistalenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Koivumäki, A., Forsgren, C. & Murtomäki, P. (2023) Steriili viihdekeskus vai uusi jääkiekkopyhättö? Viihtymiseen ja turvallisuuteen liittyviä kokemuksia Nokia Arenalla. TAMKjournal, 18.1.2023.

URL: <https://sites.tuni.fi/tamk-julkaisut/tamkjournal/steriili-viihdekeskus-vai-uusi-jaakiekkopyhatto-viihtymiseen-ja-turvallisuuteen-liittyvia-kokemuksia-nokia-arenalla-ari-koivumaki-carita-forsgren-ja-petri-murtomaki/>

Steriili viihdekeskus vai uusi jääkiekkopyhättö? Viihtymiseen ja turvallisuuteen liittyviä kokemuksia Nokia Arenalla | Ari Koivumäki, Carita Forsgren ja Petri Murtomäki

18.1.2023



TAMKjournal | Mitkä seikat nostavat omaa ja muiden katsojien tunnelmaa tai vaikuttavat muuten viihtyvyyteen ja turvallisuuden tunteeseen uudella arenalla? Jääkiekko-ottelussa 10.3.2022 tehtyjen kävijähaastattelujen ja 360-simulaation tulosten mukaan turvallisen tilan synnyttäminen edellyttää luottamusta järjestäjiin, puitteiden toimivuuteen ja toisten käytökseen. Kävijät kaipaavat yhteenkuuluvuutta ja yhteisöllisyyttä.

Tampereen kaupungin riskienhallinta- ja turvallisuusjohtaja Jouni Perttulan määritelmän mukaan turvallisuus ja turvallisuuden tunne ovat ihmisen perustarpeita. Turvallisuus on vaarojen ja epävarmuustekijöiden poissaoloa. Turvallisuuden tunne taas on hyvän olon tunne, joka on vähintään yhtä tärkeä kuin konkreettinen turvallisuus. Tunteeseen vaikuttavat omat kokemukset ja elinympäristö, jotka ovat yksilöllisiä kokemuksia. (Turvallisuustyö kaupungilla 2022.)

Pysyvää turvallisuuden tunnetta lienee mahdoton saavuttaa. Tärkeätä on kuitenkin pyrkiä arvioimaan edellytyksiä, joiden avulla tapahtumiin osallistuvien fyysinen, henkinen ja sosiaalinen turvallisuudentunne säilyy. Kyse on myös subjektiivisesta kokemuksesta ja luottamuksesta toisiin ihmisiin, heidän kykyynsä taata turvallinen tila ja olosuhteet sekä käyttäytyä ennalta odotetulla tavalla.

Turvallisuuden tunne on hyvän olon tunne, joka on vähintään yhtä tärkeä kuin konkreettinen turvallisuus (Turvallisuustyö kaupungilla 2022).

Tampereen kaupunki käynnisti syksyllä 2019 kolmivuotisen SURE-kehityshankkeen osana EU:n Urban Innovative Actions (UIA) -ohjelmaa, joka keskittyy urbaanien haasteiden ratkaisemiseen (UIA – Urban Innovative Actions n.d.). SURE (Smart Urban Security and Event Resilience) -hankkeen ytimessä on tapahtumaturvallisuus. Hankkeen tavoitteena on lisätä valmiutta reagoida julkisiin tiloihin kohdistuviin turvallisuusuuhkiin. SURE tekee Tampereella asuvien ja täällä vierailevien ihmisten arjen turvallisemmaksi kehittämällä erilaisia ratkaisuja, joita toteutetaan todellisia tilanteita simuloimalla. (Sure! Tampere 2019.)

TAMK on SURE-hankkeen yhteydessä kerännyt käyttäjätietoa asukkaiden tapahtuma- ja arjen turvallisuuden kokemuksista erilaisilla menetelmillä. Tavoitteena oli saada selville, mitkä asiat, tilanteet tai ympäristöön liittyvät seikat vaikuttavat turvallisuuden tunteeseen. (SURE – Älykäs kaupunki- ja tapahtumaturvallisuus n.d.) Tuloksia ja havaintoja on luettavissa raportista Turvallisuuden tunteen tekijät ja turvallisuuden palvelupolku: asiakaskokemuksia arjessa ja tapahtumissa (Murtomäki ym. 2021). Koska uuden areenan turvallisuus ja tunnelma eivät ehtineet mukaan edellä mainittuun raporttiin, päädyimme tämän artikkelin muodossa täydentämään tutkimusta arvioimalla jääkiekko-ottelun tunnelmaan tai viihtyvyyteen vaikuttavia tekijöitä.

”Onhan täällä viimeisen päälle nää sosiaalitulatkin”

Nokia Arenan avautuminen oli merkittävä seikka Tampereen tapahtuma-alalle kaupunki- ja tapahtumaturvallisuuden kannalta. Tämän vuoksi Tampereen yliopiston SURE-tiimi toteutti kävijäkyselyn, jolla selvitettiin kiekkoväen kokemuksia ja tuntemuksia uudesta ottelupaikasta laajalla otannalla Nokia Arenan ensimmäisissä peleissä 3.–28.12.2021.

Kyselyä jaettiin tamperelaisten kiekkoseurojen Tapparän ja Ilveksen kannattajille sosiaalisessa mediassa. Lähes 900 vastauksen perusteella areena vastasi pitkälti kävijöiden odotuksia ja sen kiekkotapahtumille tarjoamat puitteet nähtiin toimiviksi. Saapumista paikalle pidettiin sujuvana, mutta täyteen myydyt areenan käytäville koettiin syntyvän helposti tungosta. Ammattimaiset tarkastukset ja toimiva järjestyksenvalvonta miellettiin tärkeiksi tapahtumaturvallisuuden ja hyvän kävijäkokemuksen palasiksi. Toisten otteluvieraiden alkoholinkäyttö aiheutti sen sijaan jonkin verran huolta. Ymmärrettävästi monet tunnelman tekijät ja uudet otteluperinteet hakevat vielä muotoaan. (Areenakysely 2021.)

Samankaltaisia vastauksia, havaintoja ja kokemuksia saatiin myös, kun haastattelimme Tappara–Lukko-jääkiekko-ottelun katsojia maaliskuussa 2022. Kysymykset jäsenettiin ja toteutettiin turvallisuuden tunteen palvelupolun mukaan. Polulla kuvataan tapahtuman vaiheiden kokonaisuutta: miten asiakas kokee palvelun erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ennen tapahtumaa, sen aikana ja tapahtuman jälkeen. Turvallisuuden palvelupolussa kuvataan turvallisuudentunteen tekijöitä polun eri vaiheissa ja asioita, joilla turvallisuudentunnetta voitaisiin parantaa (Murtomäki ym. 2021, 38–42).

”Kyllä sujuvasti meni sisäänpääsy”

TAMK:n 360-kuvausryhmä (José Pesu-Inácio, Carita Forsgren, Mark Malyshev ja Ari Koivumäki) tallensi Nokia Arenan jääkiekko-ottelun osallistujia 10.3.2022 matkalla tapahtumaan ja tilaisuuden jälkeen. Turvallisuussyistä emme saaneet lupaa kuvata hallin sisällä samalla tekniikalla, siksi ottelun aikana tehty haastattelut oli liitettävä areenan edessä tallennettuun 360-videoon. Vuoropuhelu paikan päällä asiakaspolun eri tilanteissa

mahdollistaa kokemusten sanoituksen välittöminä havaintoina ja tuntemuksina kontekstissaan eli tapahtuman yhteyteen sidottuna.

Haasteena on tilanteen ainutkertaisuus ja tulkinnanvaraisuus. Samat kokemukset ja tunteet eivät välttämättä toistu. Jokainen 11 haastateltavasta on myös oma itsensä, eivätkä tapahtumanaikaiset havainnot ympäristöstä tunnevaikutelmineen ole välttämättä yleistettävissä. Ympäristön kuvaaminen 360-tekniikalla ja haastateltavien kuunteleminen mahdollistavat myös katsojalle kokemuksen tapahtuman keskellä olemisesta ja siten toivottavasti auttavat tulkitsemaan tilanteita ja ympäristöä ottelutapahtuman turvallisuuden näkökulmasta. 360-videon katsoja voi aktiivisesti suunnata näkymää liikuttamalla videokuvaa. Haastateltuja henkilöitä ei ole kuvassa näkyvillä, jotta vastausten yleistettävyys olisi helpompaa eikä heidän puheitaan koettaisi vain henkilökohtaisina mielipiteinä (Sure! Tampere 2022).

Asiakaspolkua seurailten kysyimme, miten haastateltavat olivat hankkineet tietoa siitä, miten paikalle pääsee siirtymään, millaisia ohjeita he kaipasivat ja miten matka sujui. Seuraava vaihe liittyi sisäänkäyntiin, henkilökunnan kohtaamiseen, turvatarkastukseen ja istumapaikan löytämiseen. Millaisia tuntemuksia koettiin viihtyvyyden ja turvallisuuden suhteen?

Itse tapahtuman seuraaminen ja eri aistien välittämät havainnot kiinnostivat myös: pyysimme kuvailemaan näkö-, kuulo- ja tuntohavaintoja jääkiekko-ottelun yhteydessä ja väliajalla. Mitkä seikat nostivat omaa ja muiden katsojien tunnelmaa tai vaikuttivat muuten viihtyvyyteen ja turvallisuuden tunteeseen? Lopuksi selvitimme kokemuksia areenalta poistuttaessa, tungoksen keskellä olemista ja kotimatalle suuntaamista.

”Steriili viihdekeskus”?

Vastauksista ilmenee, miten katsojat määrittelevät jääkiekko-otteluiden yleisöä ja sen käytöstä vertaamalla Nokia Arena aiemmin käytössä olleeseen Hakametsän jäähalliin. Muisteleminen saa paikoin nostalgisia ja kriittisiäkin sävyjä. Jotkut vastaajista tunnistavat erilaisia piirteitä, jotka ovat viihtymisen ja tunnelman kannalta toisin kuin ennen.

Turvatarkastus toimii hyvin, koska silloin voidaan ikään kuin luottaa, että kun siihen on satsattu niin sitten ehkä sitten ne kaikki epäilyksen alaiset karsiutuu tai jos jotain nyt joltain löytyy niin sitten ei päästetä sellaisia henkilöitä sisään (Janne ja Merja).

Vaikuttaa siltä, ettei Hakametsän fanikulttuuri ole ainakaan toistaiseksi siirtynyt uuteen halliin. Haastatelluilla henkilöillä oli paljon Nokia Arenaan tapahtumaympäristönä kohdistuvia odotuksia. Monet kertoivat paikan tilaratkaisuista, väreistä, asiakaspolun toimivuudesta ja tunnelmasta aiempiin kokemuksiinsa vertaillen.

Joissain vastauksissa moitittiin erätaukojen aikana syntyvää ahtautta erityisesti ravintola-alueilla, mikä kävi ilmi myös Tapparän ja TAMKIn yhteistyöprojektin yhteydessä (Tapparän ja TAMKIn yhteistyöprojekti ottelutapahtuman kehittämiseksi 2022). Jotkut kokivat, että baareihin kerääntyi väkeä, jota itse tapahtuma ei välttämättä edes kiinnosta ja joka on saapunut Arenaan paremminkin seurustelemaan, kun taas aiemmin Hakametsässä ”oli enemmän niitä vannoutuneita jääkiekon seuraajia”.

Hakametsä oli pikkuisen koleamman oloinen. Enemmän sementtiä ja betonia ja niinku kovemmat pinnat. Kyllä tää on sillä tapaa pehmeämpi. (Kirsti ja Joni.)

Tää on tämmöinen steriili viihdekeskus eikä niinku jäähalli tiettyssä mielessä. Tää tunnelma on paljon vaisumpi, kun ne perinteet sun muut puuttuvat – ehkä nää kauhean tummat värit ja tämmöiset niinkun metallien ja mustan värin kontrasti niin ei mun silmää miellytä. Pitäisi olla väljyyttä rakennettu enemmän näihin tiloihin. (Janne ja Merja.)

”Ihan vaan virran mukana päästiin pois”

Vastaukset ovat hyvin linjassa myös Tampereen yliopiston Areenakyselyn 2021 kanssa. Turvallisuushenkilökunnan palvelualltius ja ystävällisyys asiakaskohtaamisissa vaikuttaa kävijän kokemukseen. Tapahtumissa ihmiset hyväksyvät näkyvät turvallisuustoimet – jotkut tapahtumakävijöistä haluavat niiden näkyvän nykyistä voimakkaammin. (Areenakysely 2021.)

Kehitettävää opastuksissa kuitenkin ilmeni, esimerkiksi varauloskäyntien ja paluuliikenteen aikataulujen esittämisessä. Ottelun jälkeen moni poistuu areenalta käyttäen julkisia kulkuneuvoja kuten linja-autoa, raitiovaunua tai junaa. Areenalla ei kuitenkaan ole esillä julkisen liikenteen aikatauluista kertovia näyttöjä. Näitä voisi olla esimerkiksi käytävillä, jotta ottelun jälkeen tungoksen keskellä kohti ulko-ovia etenevät asiakkaat osaisivat paremmin varautua kotimatkaliikenteen aikatauluihin. Tämä voisi rauhoittaa ruuhkien syntymistä.

Kävijät kaipaavat ainakin yhteenkuuluvuutta ja yhteisöllisyyttä.

Toisten tapahtumakävijöiden käytös vaikuttaa tunnelmaan ja turvallisuuden tunteeseen tapahtuman toimivien puitteiden ja hallitusti sujuvien järjestelyjen ohella. Kävijät kaipaavat mukavia ihmisiä ympärilleen, yhteenkuuluvuutta ja yhteisöllisyyttä. Tällaisen luottamuksen rakentaminen vie aikansa, mutta on välttämätöntä turvallisen tilan synnyttämiseksi. Urban Innovative Actions (UIA) -ohjelmassa, johon myös SURE-hanke kuuluu, onkin tehty yleisiä havaintoja siitä, miten monialainen turvallisuudentunne on ja miten eri tekijät vaikuttavat tähän tunnekokemukseen (UIA – Urban Innovative Actions n.d.). Kyse on mm. omasta kokemuksesta, toisista ihmisistä, fanikulttuurista, tapahtuman palvelupolun vaiheista, tilanteista, teknologiasta ja ympäristön soveltuvuudesta. Ajasta ja paikasta. Turvallisen tilan rakentamisesta asiakkaan ympärille, turvallisen kulttuurin luomisesta yhteisön kanssa.

Lähteet

Areenakysely 2021. Teoksessa Sankala, I., Karppi, I., Vainio, T. Uuden areenan käyttökokemukset. Tampere University. Arvioitu julkaisuajankohta 2023.

Murtomäki, P., Ylä-Viteli, T., Kylmälä, S., Forsgren, C., Koivumäki, A. & Perälä, A. 2021. Turvallisuuden tunteen tekijät ja turvallisuuden palvelupolku: asiakaskokemuksia arjessa ja tapahtumissa. Tampereen ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.12.2022.

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-7266-58-8>

SURE – Älykäs kaupunki- ja tapahtumaturvallisuus. n.d. Verkkosivu. Viitattu 15.12.2022.
<https://projects.tuni.fi/sure/esittely/> 2019.

Sure! Tampere. 2019. Tampereen kaupunki. Verkkosivu. Viitattu 15.12.2022. <https://suretampere.fi/fi/>

Sure! Tampere. 2022. Sure-projekti: Nokia Arenan jääkiekko-ottelun kävijöiden haastatteluja. Youtube-video. Julkaistu 10.3.2022. Viitattu 15.12.2022.
<https://youtu.be/7WF2JqYgJIw>

Tapparan ja TAMK:n yhteistyöprojekti ottelutapahtuman kehittämiseksi. 2022. Tulosten esittely. Nokia Arena 11.10.2022.

Turvallisuustyö kaupungilla. 2022. Tampereen kaupunki. Verkkosivu. Viitattu 15.12.2022. <https://www.tampere.fi/organisaatio/turvallisuustyö-kaupungilla>

UIA – Urban Innovative Actions. n.d. UIA in Perspective. Verkkosivu. Viitattu 15.12.2022. <https://www.uia-initiative.eu/en/news/uia-perspective>

Kirjoittajat

Ari Koivumäki

Mediatuotannon yliopettaja, yhteyspäällikkö
Liiketalous ja media
TAMK
ari.koivumaki@tuni.fi
<https://orcid.org/0000-0002-5692-7185>

Carita Forsgren

Visuaalisen suunnittelun lehtori, kirjailija ja käsikirjoittaja
Liiketalous ja media
TAMK
carita.forsgren@tuni.fi

Petri Murtomäki

Projektipäällikkö
Projektitoimisto, hankevalmistelu
TAMK
petri.murtomaki@tuni.fi

Kuvituskuva: Petri Murtomäen ottama kuva Nokia Arenan tungoksesta