

OPINNÄYTETYÖ

Turvallisemman tilan luominen ja ohjelmasisällön kehittäminen risteilytapahtumalle Case: Abikaveri-palvelun kehittäminen

Jemina Joensuu

Kulttuurituottaja (AMK)

240 op

Arvioitavaksi jättämisaika

4/2023

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Kulttuurituottaja AMK

Tekijä: Jemina Joensuu

Opinnäytetyön nimi: Turvallisemman tilan luominen ja ohjelmasisällön kehittäminen risteilytapahtumalle - Case: Abikaveri-palvelun tuottaminen

Sivumäärä: 57 ja 7 liitesivua

Työn ohjaaja: Minna Hautio

Työn tilaaja: Sanoma Media Finland Oy / Nelonen Media Live

Oppinäytetyön tavoitteena on luoda uusi palvelu nimeltään Abikaveri, joka tuotetaan vuosittaiselle Abiristeily-tapahtumalle. Tapahtuma on suunnattu viimeisen vuoden lukiolaisille, jotka juhlistavat oppituntien loppumista. Abikaveri-palvelun tarkoituksena on olla Abiristeilyn asiakkaiden tukihenkilönä, järjestää alkoholittomia ohjelmanumeroita sekä ylläpitää erillistä tilaa, missä noudatetaan tapahtuman aikana turvallisemman tilan periaatteita. Palvelun tavoitteena on luoda asiakkaille turvallinen ja mukava tapahtuma, mihin voi osallistua omana itsenään.

Tämä opinnäytetyö pohjautuu nykypäivän yhteiskunnalliseen tilanteeseen. Tutkimusten mukaan nuorten mielenterveysongelmat ja yksinäisyys on lisääntynyt viime vuosina. Lisäksi turvallisuuden merkitys on nykyään tärkeä osa-alue tapahtumatuotannossa asiakkaan näkökulmasta.

Palvelun suunnittelua varten hyödynnettiin erilaista tietoperustaa turvallisemmasta tilasta ja sen periaatteista, yhteisöllisyydestä ja osallisuudesta sekä palvelumuotoilusta. Lisäksi tietoperustaa tarkasteltiin sekä nuorten, että tapahtumien näkökulmista. Suunniteluun osallistutettiin vuoden 2024 ja 2025 Abiristeilyyn osallistuvat asiakkaat tutkimuskyselyllä, missä vastaajat pääsivät kertomaan toiveensa ja ajatuksensa risteilytapahtuman ohjelmanumeroista sekä uudesta Abikaveri-palvelusta. Lisäksi Abikaverin suunnittelua varten haastateltiin Helsinki Rock and Roll yrityksen kahta työntekijää, jotta saatiin vertaiskuva-analyysi heidän omasta festivaaliystävä-palvelustansa, joka palvelee tapahtuman asiakkaan sijaan organisaation henkilökuntaa tapahtuman aikana. Edellä mainittujen tietoperustan ja menetelmien avulla suunniteltiin Abikaveri-palvelu, joka pilotoitiin Abiristeily-tapahtumassa.

Pilotoinnin aikana hyödynnettiin havainnointimenetelmään, minkä tarkoituksena oli tarkastella uuden palvelun onnistumista ja havaita kehittämiskohteita. Onnistunut pilotointi osoittaa palvelun olevan tarpeellinen osa Abiristeilyä, minkä takia Nelonen Media Live tulee jatkamaan palvelun tuottamista tulevissa Abiristeily-tapahtumissa. Palvelua on hyvä jalkauttaa organisaation muihin tapahtumiin. Opinnäytetyössä esitellään kehitysehdotuksia palveluun, joita ovat muun muassa työntekijöiden määrän lisääminen, palvelun näkyvyyden ja markkinoinnin parantaminen sekä ohjelmanumeroiden aikataulujen kehittäminen.

Asiasanat: nuoret, osallisuus, palvelumuotoilu, tapahtumatuotanto, turvallisuus

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Cultural Manager Bachelor's Degree

Author: Jemina Joensuu

Title: Creating a safer space and programme content for a cruise event – Case: Producing an Abikaveri friend service

Number of pages: 57 and 7 attachment pages

Supervisor: Senior Lecturer, Minna Hautio

Commissioned by: Sanoma Media Finland Oy / Nelonen Media Live

The objective of this thesis is to create a new service called Abikaveri, which relates to an annual cruise event Abiristeily, organized by one of Finland's largest event organizers, Nelonen Media Live. The event is aimed at final year upper secondary school students celebrating the end of their classes. The purpose of the Abikaveri service is to support participants of Abiristeily, organize alcohol-free activities, and maintain a separate space adhering to the principles of a safer environment during the event. The goal is to create a safe and enjoyable experience for everyone to participate as themselves.

The foundation for this thesis lies in today's societal situation: Studies have shown an increase in mental health issues and loneliness among young people in recent years. Additionally, the importance of safety is a crucial aspect of event production from the commissioner's perspective.

Four peer students volunteered to collaborate with me in designing, producing and piloting the Abikaveri service. For the design of the service, a theoretical framework was constructed studying safer spaces and their principles, community engagement and inclusivity, as well as service design. The design process involved engaging participants of the 2024 and 2025 Senior Cruise through a data collection survey, where respondents could share their preferences and thoughts on the cruise activities and the new Abikaveri service. Moreover, interviews were conducted with Helsinki Rock and Roll company to benchmark and analyze their festival friend service, which serves the organization's staff and their internal organization and safety during the event instead of the event participants. Based on this theoretical framework and these methods, our team designed the Abikaveri service to be piloted at Abiristeily.

During the pilot phase, the team used observation as a method to evaluate the success of the new service and to identify areas for improvement. The piloting was successful and indicated that the service is a necessary part of Abiristeily, leading Nelonen Media Live to continue producing the service in future Abiristeily events. It is beneficial to integrate the service into the organization's other events, as well. As a result of the thesis, development suggestions were made for the service, including increasing the number of staff, improving visibility and marketing of the service, and developing schedules for the Abiristeily programme activities.

Keywords: youth, participation, service desing, event production, safety

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	5
2	CASE ABIKAVERI-PALVELU JA TILAAJAN ESITTELY	7
3	NUORET RISTEILYTAPAHTUMAN ASIAKKAINA.....	10
	3.1 Tapahtuman tuottama osallisuus ja yhteisöllisyys asiakkaiden välille	10
	3.2 Turvallisempi tila ja sen periaatteet	12
4	PALVELUMUOTOILU	16
5	TUTKIMUSMENETELMIEN ESITTELY.....	19
	5.1 Kysely abiturienteille	20
	5.2 Puolistrukturoitu haastattelu	21
	5.3 Pilotointi ja havainnointi Abiristeilyllä.....	22
6	AINEISTON ANALYYSI	26
	6.1 Kyselyn analyysi.....	26
	6.2 Haastattelun analyysi	34
	6.3 Havainnointi aineiston analyysi.....	36
7	YHTEENVETO	47
8	KEHITYSEHDOTUKSIA ABIKAVERI-PALVELULLE.....	50
	LÄHTEET	53
	HAASTATTELUT.....	57
	LIITTEET.....	58
	Liite 1. Abiristeily 2024/25 kyselylomake runko	58
	Liite 2. Haastattelurunko Helsinki Rock and Roll oy:n haastatteluun	62
	Liite 3. Havainnointiraportti	63

1 JOHDANTO

Kulttuurituottajan on tärkeää huomioida asiakkaittensa toiveet ja yhteiskunnalliset muutokset tuottaessaan kulttuuritapahtumia. Viime vuosina on havaittu, että nuorten ja nuorten aikuisten yksinäisyys on kasvanut. Vuonna 2018 16 vuotta täyttäneistä 21 % koki olevansa yksinäisiä, joko suurimman osan ajasta tai koko ajan. Vuonna 2022 sama osuus oli noussut 30 %:iin. (Tilastokeskus 2023.) Lisäksi aiempien tutkimusten perusteella 39 % nuorista aikuisista toivoo tapahtumia, jotka ovat alkoholittomia ja 37 % on vähentänyt alkoholin juomista. Kuitenkin 45 % nuorista aikuisista kokee painetta juoda alkoholia esimerkiksi juhlissa. (Hartwall 2023.)

Nelonen Media Live on suomalainen tapahtumajärjestäjä, joka järjestää useita tapahtumia vuodessa. Yhtenä tapahtumana on kahden päivän risteily nimeltään Abiristeily, joka on tarkoitettu viimeisen vuoden lukiolaisille eli abiturienteille. Nuorten yksinäisyys ja kiinnostus alkoholittomiin tapahtumiin on synnyttänyt tarpeen kehittää Abiristeilylle sopivaa toimintaa kyseisille kohderyhmille. Abiristeily-tapahtuman tavoitteena on olla jokaiselle osallistujalle mukava ja turvallinen kokemus, mihin voi osallistua omana itsenään.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda uusi palvelumuoto Abiristeilylle nimeltään Abikaveri. Tarkoituksena on luoda tapahtumalle turvallisempi tila, jossa voi matalalla kynnyksellä tutustua uusiin ihmisiin tai tulla viettämään aikaa rauhallisemmalle alueelle. Abikavereiden tarkoitus on ylläpitää mainittua turvallisempaa tilaa sekä toimia abiturienteille tukihenkilönä tapahtuman aikana. Lisäksi Abikaverit tuottavat alkoholittomia ohjelmanumeroita, joihin kuka tahansa voi osallistua. Uudella palvelulla pyritään madaltamaan tapahtuman osallistumiskynnystä sekä parantaa tapahtuman turvallisuutta.

Viime aikoina erilaiset turvallisemmat tilat ja tukihenkilöiden määrät ovat lisääntyneet tapahtumissa. Esimerkiksi RuisRock-festivaalilla on muutaman vuoden toiminut Huolituoli-palvelu, jota on ylläpitänyt Mieli ry. Huolituoli-palvelun tavoite on olla matalan kynnyksen palvelu, johon tapahtuman asiakkaat voivat tulla käymään ja puhumaan huolenaiheistaan. (Hiltunen 2023.) Nelonen Media Live on määritellyt organisaatiolleen omat turvallisemman tilan periaatteet, jotka pätevät jokaisessa organisaation tuottamassa tapahtumassa. Joista lisää luvussa kolme.

Työni tietoperusta koostuu pääasiassa kolmesta eri osa-alueesta. Yhtenä osa-alueena on yhteisöllisyys ja osallisuus, jonka tarkoituksena on avata sitä, miten osallisuuden ja yhteisöllisyyden

tunne vaikuttaa ihmisiin, sekä sitä, miten osallisuus ja yhteisöllisyys ilmenee tapahtumissa. Toisena tietoperustan osa-alueena on turvallisempi tila ja sen periaatteet. Kyseinen tietoperusta avaa mitä turvallisemman tilan periaatteet voivat olla ja miten ne vaikuttavat tapahtumissa. Lisäksi tarkastellaan tapahtumaturvallisuuden tärkeyttä ihmisille. Kolmantena tietoperustan osa-alueena on palvelumuotoilu ja sen prosessi, jossa tarkastellaan, miten uusi palvelu suunnitellaan. Tietoperustasta kerron tarkemmin luvussa kolme.

Opinnäytetyön tuotoksena on Abikaveri-palvelun tuottaminen sekä kehitysehdotukset palvelulle. Opinnäytetyötä varten hyödynsin kolmea eri tutkimusmenetelmää. Abikaveri-palvelu pilotoitiin vuoden 2024 Abiristeily tapahtumilla. Pilotoinnin aikana Abikaverit, minä ja vapaaehtoiset työryhmän jäsenet havainnoimme Abikaveri-palvelua ja tapahtuman osallistujien suhtautumista palvelua kohtaan. Tätä ennen toteutin kyselyn, jonka aiheena oli kohderyhmän toiveet sekä ajatukset ohjelmasisällöstä ja tulevasta palvelumuodosta. Lisäksi haastattelin Helsinki Rock and Roll -yrityksen kahta työntekijää, jotka työskentelevät tapahtuma- ja festivaalialalla. Haastattelun tavoitteena oli saada tietoa heidän edustamansa yrityksen vastaavasta tukiystävä-palvelusta nimeltään festivaaliystävä. Tutkimusmenetelmistä kerron tarkemmin luvussa neljä ja dokumenttien analyysistä luvussa viisi. Tutkimusmenetelmien analyysin ja tietoperustan pohjalta olen muodostanut kehitysehdotuksia Abikaveri-palvelusta, josta kerron tarkemmin luvussa kahdeksan.

2 CASE ABIKAVERI-PALVELU JA TILAAJAN ESITTELY

Opinnäytetyön tilaajana toimii Sanoma Media Finland Oy / Nelonen Media Live, myöhemmin Nelonen Media Live. Nelonen Media Live kuuluu Sanoma Media Finland Oy:n liiketoimintayksikköön. Nelonen Media Live on Suomen suurimpia tapahtumajärjestäjiä. Organisaatiossa tuotetaan vuodessa yli 20 erilaista tapahtumaa ympäri Suomea. Organisaatio järjestää festivaaleja, erilaisia konsertteja sekä risteilytapahtumia. Nelonen Media Live järjestää vuosittain kaksi risteilytapahtumaa, jotka ovat GOOM ja Abiristeily. GOOM-risteilytapahtuma on korkeakouluopiskelijoille suunnattu tapahtuma ja Abiristeily on lukiolaisille kohdennettu risteilytapahtuma. Abiristeily-tapahtumaa on järjestetty vuodesta 1994 asti, mutta Nelonen Media Live on alkanut tuottamaan konseptia vasta 2018 vuoden jälkeen. Abiristeilyn kohderyhmänä ovat viimeisen vuoden lukiolaiset eli abiturientit. Abiristeily järjestetään kaksi kertaa vuodessa helmikuun aikana. Abiristeilyn tarkoituksena on juhlistaa lukion aikana käytyjen oppituntien päättymistä, minkä takia Abiristeily tapahtuman iskulause on ”#kerranelämässä”. Tunnuslauseella viitataan, että Abiristeily juhlietaan vain kerran elämän aikana, koska lukio käydään elämän aikana vain kerran. (Nelonen Media Live 2024a.)

Abiristeily on kahden päivän risteilytapahtuma, joka vietetään Viking Linen Helsinki–Tukholma-risteilyllä. Risteily kestää yhteensä kaksi päivää. Abiristeilyn aikana asiakkaat pääsevät nauttimaan esimerkiksi laivan buffetröökailusta, pelihuoneesta ja Merimyymälästä. Abiristeilyn aikana voi juhlia Club Mar -yökerhossa DJ-soittajan tahtiin sekä joka ilta esiintyy kaksi artistia. Abiristeilyn aikana järjestetään erilaisia ohjelmanumeroita tapahtumatuottajien ja yhteistyökumppaneiden puolesta. Perinteisiä ohjelmanumeroita ovat muun muassa karaoke ja yollakki kilpailu. Abiristeilyn toisena päivänä on mahdollista viettää osan ajasta Tukholmassa tai vaihtoehtoisesti laivassa. Tukholmassa kävijöille ei ole tapahtumajärjestäjän puolesta järjestettyä ohjelmaa. Sen sijaan tapahtuman osallistujat voivat itse esimerkiksi shoppailla tai vieraillla Tukholman nähtävyyksissä.

Tilaajalla on tarve kehittää Abiristeilyjen ohjelmasisältöä sekä turvallisuutta. Nelonen Media Live (2024a) lupaa tuottaa tapahtumia, jotka ovat turvallisia, saavutettavia, yhteisöllisiä, reiluja ja viihdyttäviä. Jotta lupaus on pätevä, organisaatiolla on tarve kehittyä kyseisillä sektoreilla jatkuvasti. Tällä hetkellä Abiristeily on imagoiltaan juhlimista laivalla opiskelijaystävien kanssa. Nuorten keskuudessa nousseen yksinäisyyden lisääntymisen (Tilastokeskus 2023) sekä alkoholin käytön vähentyminen (Hartwall 2023) osoittavat, että Abiristeilyllä on tarve kehittyä,

jotta tapahtuma olisi osallistuttava yksinäisille henkilöille, sekä henkilöille, jotka eivät halua juoda lainkaan tai vain vähän alkoholia. Nelonen Media Liven päämääränä on luoda Abiristeilystä jokaiselle miellyttävä ja turvallinen kokemus. Tämä tarkoittaa sitä, että jokainen osallistuja kokisi itsensä tervetulleeksi ja turvallisesti Abiristeily-tapahtuman ajan. Jotta tämä onnistuisi, tapahtumasta halutaan kehittää osallistuttavampi yksinäisille sekä henkilöille, jotka eivät halua esimerkiksi juoda alkoholia tai juhlia tapahtuman aikana.

Turvallisen tilan ja turvallisemman tilan periaatteiden käyttöönotto on nähtävissä entistä enemmän erilaisissa tilaisuuksissa (Työterveyslaitos 2024). Abiristeilylle on tärkeää kehittää vähintään yksi rauhallinen tila nuorten mielenterveysongelmien ja yksinäisyyden lisääntymisen takia, jotta heillä on tila missä rauhoittua muun tapahtuman aikana aiheutuneesta melusta tai päästä tutustumaan matalalla kynnyksellä muihin tapahtuman osallistujiin. Miellyttävän risteilykokemuksen edellytyksenä on, että voi matalalla kynnyksellä saada apua risteilyn aikana esiintyneisiin ongelmiin tai haasteisiin.

Opinnäytetyön tuotoksena on tuotteistaa palvelumuoto, joka on nimeltään Abikaveri. Nelonen Media Live haluaa huomioida yhteiskunnassa tapahtuneet muutokset, minkä takia on syntynyt tarve uudelle palvelulle. Palvelun tarkoituksena on kehittää Abiristeilyn yhteisöllisyyttä, turvallisuutta sekä osallisuutta. Nelonen Media Liven tuottamalla GOOM-risteilyllä on hieman samanlainen palvelu entuudestaan. GOOM-risteilyllä toimii joukko vapaaehtoisia, jotka ovat juhlimassa ja luomassa tunnelmaa tapahtuman aikana. Vapaaehtoisten tavoitteena on luoda yhteisöllisyyttä tapahtuman aikana. (GOOM 2024.) Kuitenkin Abikaveri-palvelun tarkoituksena ei ole järjestää juhlia ja luoda tunnelmaa, vaan luoda yhteisöllisyyttä muilla keinoin. Abikaverit ylläpitävät turvallisemman tilan rauhallisuutta Abikaveri-loungessa ja järjestävät alkoholiton ohjelmasisältöä kaikille tapahtuman ajaksi. Abikaverien tarkoituksena ei ole syrjiä ketään, minkä takia järjestettyihin ohjelmiin voi osallistua kuka tahansa alkoholin kanssa tai ilman. Abikaverien ylläpitämä rauhallinen tila on matalan kynnyksen paikka, jossa voi rauhoittua, tutustua ihmisiin ja tulla kertomaan ajatuksia. Palvelumuodon suunnitteluun ja toteutukseen luotiin työryhmä vapaaehtoisista, jotka toimivat Abikaveri-piloteina. Palvelumuoto pilotoitiin vuoden 2024 Abiristeilyillä, jotka järjestettiin 9.–11.helmikuuta ja 15.–17.helmikuuta. Ensimmäinen risteily oli loppuunmyyty, jossa oli noin 2 000 osallistujaa ja toisessa risteilyssä oli noin 900 osallistujaa. Pilotoinnin aikana Abikavereina toimivat minä ja neljä muuta työryhmän jäsentä. Ennen pilotointia Abikaveri-palvelua mainostettiin sosiaalisessa mediassa sekä luotiin Abiristeilyn nettisivuille oma sivu Abikavereista, joissa pilotoinnin aikana toimivat Abikaverit

esittäytyivät. Lisäksi kaksi Abikaveria tekivät joulukuussa yhden TikTok-live videon, jossa pääsi kysymään ja juttelemaan Abikavereiden kanssa Abiristeilystä ja uudesta palvelusta.

3 NUORET RISTEILYTAPAHTUMAN ASIAKKAINA

Tietoperustan osa-alueina ovat yhteisöllisyys ja osallisuus, turvallisempi tila ja palvelumuotoilu. Opinnäytetyön tuotoksena on tuottaa uusi palvelu, jonka tavoitteena on kehittää tapahtuman yhteisöllisyyttä ja osallisuutta, sekä luoda turvallisempi tila. Tämän takia on kerättävä tietoa kyseisten osa-alueiden tarkoituksesta, toimintamalleista ja siitä, miten osa-aluetta voi kehittää tapahtumissa. Lisäksi tietoperustoissa tullaan tarkastelemaan nuorten ja tapahtumien näkökulmaa sekä niiden vaikutuksia osallisuuden ja turvallisemman tilan tietoperustoihin.

3.1 Tapahtuman tuottama osallisuus ja yhteisöllisyys asiakkaiden välille

Erilaiset tapahtumat ja niihin osallistuminen ovat osa ihmisyyteen sosiaalista toimintamallia (Iso-Aho 2011, 11–14). Tapahtumat tuottavat erilaisia kokemuksia, joita ovat muun muassa yhteisöllisyys, osallisuus ja turvallisuus. Tapahtumien tuottamien kokemusten on todettu olevan yhteydessä ihmisen hyvinvointiin. (Kuusisto, Sahlstedt, Välimäki & Westerholm 2023, 89.) Tarkemmin sanottuna, tapahtuman kokemukset vaikuttavat sosiokulttuurisessa näkökulmassa yhteisön sosiaaliseen pääomaan, yhteisöllisyyteen sekä yhteenkuuluvuuteen (Herranen & Karttunen 2016, 53–54).

Yhteisöllisyydellä tarkoitetaan kuulumisen tunnetta johonkin yhteisöön (Kytömäki 2024). Yhteisöllä viitataan tiettyyn ryhmään, joka on muodostunut jonkin alueen tai asian ympärille, millä on sosiaalinen rakenne ja yhteinen päämäärä (Opetushallitus 2024). Jotta voidaan luoda yhteisö ja sen myötä yhteisöllisyyttä, tarvitaan paikka, tila tai mieluisat olosuhteet, joissa kohdataan toisia ihmisiä (Kytömäki 2024). Erilaisia yhteisöjä voi muodostua muun muassa tapahtumien aikana (Herranen ym. 2016, 52). Tapahtumaan osallistuneet asiakkaat muodostavat keskenään yhden yhteisön (Huhtaniska & Tirronen 2019, osa ”Yleisö”). Esimerkiksi Abiristeilyllä tapahtuman osallistujat ovat yksi yhteisö. Lisäksi kaikki Abiristeily-tapahtumaan osallistuneet lukiolaiset ovat osa lukioyhteisöä. Yhteisöllisyyden kokemiselle on olennaista, että henkilö tuntee olevansa osallinen yhteisössään (Kylmäkoski ym. 2010, 8).

Yhteisöllisyys ja osallisuus yhdistetään usein samaan kontekstiin, koska ne ovat vahvasti yhteydessä toisiinsa (Virolainen 2015, 18; Työhyvinvointilaitos 2024; Kylmäkoski, Pylkkänen & Viitanen 2010, 8). Osallisuus on monitasoinen kokonaisuus, johon kuuluu tunteminen, kuuluminen ja tekeminen (Särkelä, 2014, 9). Koska osallisuus on monitasoinen kokonaisuus, sen voi

selittää eri tavoin. Osallisuudella tarkoitetaan muun muassa yhteisöllisyyttä, kuulumisen tunnetta ja osallistumista yhteisön toimintaan (Virolainen 2015, 18; Työhyvinvointilaitos 2024). Yhteisöllisyys on toisin sanoen osa osallisuuden kokonaisuutta. Työhyvinvointilaitos (2024) määrittelee osallisuuden ilmenevän yhteisöissä jäsenten välisenä arvostuksena sekä mahdollisuutena vaikuttaa yhteisössä. Lisäksi osallisuudessa keskeisintä on yhteisön välinen luottamus ja sitoutuminen (Särkelä 2014, 9). Osallisuuden onnistumista voidaan mitata osallisuuden kokemuksella eli miten ihmiset kokevat olleensa osallisia (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023a, 27).

Osallisuuden kokemus muodostuu kuulumisesta yhteisöön, merkityksellisyydestä, hallittavuudesta, sekä mahdollisuudesta osallistua ja vaikuttaa (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023a, 27). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2023a, 27–29) mukaan osallisuutta voidaan edistää eri tavoin: ihminen voi vapaaehtoisesti osallistua toimintaan, hänet kohdataan kunnioittaen, toimintaa ja palvelua kehitetään yhdessä sekä ihminen on tasavertainen muiden kanssa. Ihmisen osallisuuden tuntemus ja kokemus, tai niiden puuttuminen, vaikuttavat ihmisen elämän eri osa-alueisiin. Heikko osallisuuden kokemus vaikuttaa muun muassa ihmisen elämänlaatuun, mielenterveyteen sekä yksinäisyyteen (mt., 29).

Tilastokeskuksen (2023) tutkimuksen mukaan vuonna 2022 nuorista lähes 30 % koki olevansa joko koko ajan tai suurimman osan ajasta yksinäinen. Vuonna 2018 vastaava osuus oli 21 %. Yksinäisyyden lisäksi nuoret kärsivät mielenterveysongelmista. Nuorista noin 20–25 % kärsii vähintään yhdestä mielenterveyshäiriöstä (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023b). 18–22 vuotiaista 18 % kävi mielenterveyden takia julkisessa terveydenhuollossa vuonna 2020. Kaikista käynneistä 78 %:lla todettiin jokin mielenterveyden häiriö tai stressitilan diagnoosi. (Tilastoraportti 2022.) Yksinäisyyden ja syrjäytymisen yhtenä ehkäisykeinona on osallistua tapahtumiin sekä tapahtumassa muodostuneen yhteisöllisyyden tunteminen (Huhtaniska ym. 2019, osa Yhteisö). Tapahtumien, joiden kohderyhmänä ovat nuoret ja nuoret aikuiset, on tärkeää luoda tapahtuman aikana asiakkaille korkea osallisuuden tunne. On todettu, että korkea osallisuuden tunne lisää ihmisen hyvinvointia ja turvallisuuden tunnetta (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2023a, 27).

Osallisuuden tunnetta voi tuntea erilaisissa ympäristöissä, esimerkiksi tapahtumissa ja sen suunnittelussa. Tapahtumissa ensimmäinen osallisuuden askel on osallistua tapahtumaan (Huhtaniska ym. 2019, osa Yleisö). Nuorten osallistumisesta tapahtuman suunnitteluun on suotavaa,

koska se kasvattaa nuorten osallistumista. Kulttuurituottaja voi osallistuttaa asiakkaitaan tapahtuman suunnitteluun ja kehittämiseen esimerkiksi kyselyiden ja teemapäivien kautta. (Suomen Nuorisovaltuusto liitto 2019, 5.) Tapahtumia kuuluu organisoida niin, ettei tapahtuma syrji kehtään osallistujia (Työterveyslaitos 2024). Tapahtumat, jotka koetaan turvallisiksi nostattavat osallisuuden määrää, erityisesti haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2022). Rauhalliset tilat voivat edesauttaa osallisuutta henkilöillä, jotka pelkäävät esimerkiksi uusia sosiaalisia tilanteita (Kulttuuria kaikille 2015, 27).

Tapahtumajärjestäjä voi tarjota erilaisille kävijöille suunniteltuja palveluita, jotka voivat kannustaa osallistumiseen (Kulttuuria kaikille 2015, 27). Palvelutilanteet vaikuttavat asiakkaan kokemukseen tapahtuman aikana (Huhtaniska ym. 2019, osa 1). Nykyään on nähtävissä useamman eri palvelijan tuottavan ystävöimintää tai tukitoimintää. Nelonen Media Live oli ajatellut ennen opinnäytetyön aloittamista, että Abikaveri-palvelu toimisi ystävä- ja tukihenkilönä Abiristeilyllä. Kyseistä toimintaa voidaan tuottaa eritavoin. Suomen Punainen Risti (2015, 7) tuottaa ystävöimintää ystäväkerhon merkeissä sekä yksinäisille nuorille ryhmätoimintana. Toiminnan tarkoitus on olla matala kynnyksen palvelu, johon voi avoimesti osallistua jokainen sosiaalista seuraa kaipaava nuori aikuinen. Tapahtumissa olisi hyvä olla avustajahenkilöitä, joiden tarkoitus on auttaa osallistujia erilaisissa yleisissä asioissa esimerkiksi opastamalla osallistuja oikealle alueelle (Kulttuuria kaikille 2015). Avustajan tai ohjaajan tehtävänä on luoda turvallinen ilmapiiri, osata toimia haastavissa tilanteissa, sekä toimia luotettavana henkilönä osallistujille (Suomen Punainen Risti 2022, 10). Kyseisen toiminnan tekijät voivat olla esimerkiksi vapaaehtoisia. Avustajat tai ohjaajat rohkaisevat asiakkaitaan osallistumaan erilaisiin tilanteisiin, joissa asiakkaat pääsevät luomaan uusia kokemuksia. Tuki- tai ystävöiminnan tavoitteena on edesauttaa nuoria tutustumaan muihin nuoriin matalalla kynnyksellä ja turvallisoin keinoin. (Suomen Punainen Risti 2015, 7–8.)

3.2 Turvallisempi tila ja sen periaatteet

On todettu, että tapahtuman asiakkaita kiinnostaa turvallisuus (Huhtaniska ym. 2019, osa Yleisö). Jokaisen ihmisen kuuluisi tuntea itsensä turvallisiksi tapahtuman aikana, eikä kokea pelkoa esimerkiksi häirinnästä tai syrjinnästä (Suomen YK-liitto 2024). Kyseisiä tilanteita on pyritty tapahtuma-alalla ehkäisemään turvallisemmalla tilalla ja sen periaatteilla. Turvallisempi

tila on tila, jossa puututaan asiattomaan käytökseen ja häirintään sekä hyödynnetään turvallisemman tilan periaatteita. Tilan tavoitteena on pyrkiä luomaan yhdenvertainen, kunnioittava ja avoin tila jokaiselle. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024.)

Turvallisempaa tilaa ja sen periaatteita käytetään yhä enemmän erilaisissa tilaisuuksissa (Työterveyslaitos 2024). Tämä johtuu siitä, että nykyään tapahtumakävijät pitävät turvallisuuspalveluja tärkeänä osana tapahtumaa (Koivisto & Luonila 2015, 19). Turvalliseksi koettu tapahtuma nostattaa osallisuutta, erityisesti haavoittuvassa asemassa olevia ihmisryhmiä (Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos 2022). Jokainen organisaatio voi itse määrittellä organisaation turvallisemman tilan periaatteet. Turvallisemman tilan periaatteet ovat käytäntöjä ja toimintatapoja, joilla pyritään rakentamaan yhdenvertaista, kunnioittavaa ja avointa ilmapiiriä sekä keskustelua (Suomen YK-liitto 2024). Turvallisemman tilan periaatteita voivat olla kaikkien kunnioittaminen, olla avoin ja kuunnella, antaa tilaa, sekä pitää huolta itsestään ja muista (Kulttuuria kaikille 2021; Nyytti 2024; Suomen YK-liitto 2024). Turvallisemman tilan periaatteisiin pätee yhdenvertaisuuslaki, missä kielletään syrjintää iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vammaisuuden, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 8§).

Tapahtuma-alalla yhä useammalle tapahtumalle on määritelty tapahtuman turvallisemman tilan periaatteet. Kyseisiä tapahtumia ovat muun muassa Pori Jazz, Kesärauha ja Ruisrock (Pori Jazz 2024; Kesärauha 2024; Ruisrock 2024). Turvallisemman tilan periaatteet voivat näkyä tapahtumassa esimerkiksi erilaisten palveluiden kautta. Ruisrock-festivaaleilla on viimeisen kahden vuoden aikana ollut käytössä Mieli ry:n järjestämä Huolituoli-palvelu, jonne ihmiset voivat matalalla kynnyksellä mennä ja keskustella omista huolistaan. Palvelu on saanut kiitosta jopa heiltä, jotka eivät tarvinneet palvelua. (Hiltunen, 2023.)

Nelonen Media Live (2024a) on määrittellyt organisaation turvallisemman tilan periaatteet, jotka pätevät jokaisessa organisaation tuottamassa tapahtumassa. Organisaation turvallisemman tilan periaatteisiin sisältyy toisten kunnioittaminen, se, että ei luoda oletuksia, syrjinnän ja rasismien vastaisuus, asiattomaan käytökseen puuttuminen, luvan pyytäminen, tietoisuus itsestä ja oikeuksista sekä palautteen vastaanottaminen. Nämä periaatteet koskevat koko organisaatiota, sen tuottamia tapahtumia sekä tapahtumien lipunostajia. Abiristeilyllä pätevät Nelonen

Media Liven määrittelemät turvallisemman tilan periaatteet. Risteilylle kaikki tapahtuman osallistajat ovat tervetulleita omina itsenään ja risteilyllä järjestetyt ohjelmanumerot ovat avoimia kaikille (Abiristeily 2024.)

Tapahtumanjärjestäjän määrittelemät turvallisemman tilan periaatteet koskevat tapahtuman organisaatiota, sen työntekijöitä, yhteistyökumppaneita, esiintyjä, kävijöitä sekä muita osallistujia. (Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos 2022). Nelonen Media Live (2024a) on todennut, että organisaation turvallisemman tilan periaatteet koskevat jokaista tapahtumaan osallistuvaa henkilöä. Tapahtuman osallistuja voi huomioida turvallisemman tilan periaatteita huolehtimalla toisista, kunnioittamalla jokaisen kokemusta, olla häiritsemättä ketään ja puhumalla avoimesti ja kohteliaasti (Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos 2022).

Vaikka tapahtumassa pätevät turvallisemman tilan periaatteet, on epätodennäköistä, että tapahtuma olisi täysin turvallinen jokaiselle osallistujalle (Oikeusministeriö 2024). Tapahtumissa on erilaisia häiriötekijöitä, jotka voivat vaarantaa ihmisen henkistä ja fyysistä turvallisuutta. Tapahtumissa voi esimerkiksi tapahtua ihmisten välistä ahdistelua tai häirintää, mikä on yhteydessä tapahtuman osallistujan hyvinvointiin (Vilkkä 2011, 73). Kinnusen ja Hulkkosen (2023) tutkimuksen mukaan noin 30 % tapahtuman osallistujista on kokenut jonkinlaista häirintää tapahtuman aikana. Tapahtuman aikana ilmenevää häirintää voi olla muun muassa seksuaalista, sukupuoleen tai ulkonäköön perustuvaa häirintää tai fyysisesti uhkaavia tilanteita. Häirinnän lisäksi tapahtuman osallistajat voivat kokea painostusta muun muassa alkoholin juomiseen (Hartwall 2023). Tapahtumissa on tärkeää ehkäistä erilaisia häirintä- ja syrjimistilanteita, jotta kaikki kokevat olonsa turvallisiksi.

Nuorista aikuisista 45 % kokee painostusta juoda alkoholia sosiaalisissa tilanteissa, esimerkiksi tapahtumissa, vaikka nuorten aikuisten alkoholin käyttö on vähentynyt (Hartwall 2023). Vuonna 1999 alle 10 % nuorista ei ollut koskaan maistanut alkoholia. Pojista noin 16 % oli ollut viimeisen vuoden raittiina ja tytöistä noin 14 %. Vuoteen 2015 mennessä 36 % nuorista oli ollut viimeisen vuoden raittiina ja 26 % nuorista ei ollut koskaan juonut alkoholia. (Raitasalo, Huhtanen & Miekkala 2016, 18). Vuoden 2022 nuorten aikuisten alkoholin käyttö ja asenteet -tutkimuksen tuloksista 37 % nuorista aikuisista on vähentänyt alkoholin käyttöä ja 10 % nuorista aikuisista ei juo alkoholipitoisia tuotteita lainkaan. Kyseistä ilmiötä kutsutaan sober curiosity -ilmiöksi, mikä viittaa nuorten olevan enemmän kiinnostuneita alkoholittomuudesta kuin alkoholin käyttämisestä. (Hartwall 2023.)

Jos tapahtuman aikana pätee turvallisemman tilan periaatteet, muun muassa alkoholin käyttöön painostaminen rikkoo turvallisemman tilan periaatteita. Häirintätilanteita varten tapahtuman aikana on hyvä olla turvahenkilö, jolle voi ilmoittaa koetusta tai havaitusta häirinnästä (Oikeusministeriö 2024). Kyseinen henkilö voi olla tapahtuman järjestäjä tai erikseen määrätty häirintäyhdyshenkilö. Turvahenkilön tarkoitus on edesauttaa turvallisemman tilan periaatteiden toteutumista tapahtumissa muun muassa auttamalla ja tukemalla tapahtuman osallistujia (Vihreät 2024). Tapahtuman aikaisesta häirintäyhdyshenkilöstä tai palvelusta on tärkeää ilmoittaa osallistujille, jotta osallistujat tietävät palvelusta ja osaavat ottaa yhteyttä häirintätilanteessa (Oikeusministeriö 2024).

4 PALVELUMUOTOILU

Palvelun yksi tärkeimmistä osista on ihminen ja hänen palvelukokemuksensa. Vaikka palvelukokemusta ei voi suoranaisesti suunnitella, palvelumuotoilulla pyritään optimoimaan asiakkaan palvelukokemus. (Tuulaniemi 2021, 26.) Jotta voi ymmärtää palvelumuotoilun ja sen prosessin, täytyy ensin ymmärtää mitä palvelu ja palvelukokemus tarkoittavat. Palvelu määritelmänä ei ole yksiselitteinen. Tuulaniemi (2021, 59) määrittelee palvelun olevan prosessi, mikä pyrkii selvittämään asiakkaan ongelman. Keskeisenä on palvelun kokeminen sekä ihmisten välinen vuorovaikutus. Palvelussa hyödynnetään toisen ihmisen tietotaitoa toisen ihmisen hyväksi vuorovaikutuskeinoin. (Mäkinen 2018, 23.)

Tapahtuma itsessään on palvelu, johon kuuluu ydintuote sekä oheispalvelut. Ydintuotteella viitataan tapahtuman pääsisältöön, mikä on esimerkiksi musiikkitapahtumissa artistien esiintyminen. Oheispalvelut ovat muita tapahtumassa esiintyviä palveluita, joiden tarkoituksena on tuoda tapahtumalle lisää arvoa. (Kinnunen 2011, 26.) Tapahtuman palvelut ja niiden laatu vaikuttavat asiakkaan kokemuksen muodostumiseen (Huhtaniska ym. 2019, osa Ideointi). Tässä opinnäytetyössä tuotettu Abikaveri-palvelu on yksi Abiristeilyn oheispalveluista.

Palvelukokemus muodostuu asiakkaan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutuksesta (Tuulaniemi 2021, 71). Palvelukokemus on yksilöllinen kokemus, missä asiakkaalle muodostuu jokin mielipide palvelusta. Se voi olla hyvä, huono tai merkityksetön. (Mäkinen 2018, 25). Kun asiakas on tyytyväinen, hän palaa uudelleen (Aarnikoivu 2005, 14). Palvelukokemukseen vaikuttavat palvelun kontaktipisteet, keskustelut asiakaspalvelijan kanssa sekä palvelupolku (Kalliomäki 2014, osio 4 Palvelun tarinakäsikirjoittaminen). Kyseisiä vaikutuskohteita voidaan suunnitella tai kehittää palvelumuotoilun avulla.

Palvelukokemukseen vaikuttava palvelupolku tarkoittaa aikajaksoa, jolloin asiakas kulkee ja kokee kyseisen palvelun eli palvelupolku kuvaa asiakkaan koko palvelukokonaisuuden. Palvelupolku jaetaan eri vaiheisiin, joita kutsutaan palvelutuokioiksi. (Tuulaniemi 2021, 78–79). Palvelutuokioita ovat tilat, esineet, ihmiset, prosessit ja kaikki, miten ihminen voi aistia (Kalliomäki 2014, osio 4.1). Asiakkaan palvelukokemukseen tuottaja pystyy vaikuttamaan kehittämällä palvelun kontaktipisteitä palvelumuotoilun avulla (Tuulaniemi 2021, 82).

Palvelumuotoilu on luovia menetelmiä, joiden tavoitteena on palveluiden suunnittelu (Espoon kaupunki 2015, 5). Palvelumuotoilu on luonteeltaan sekä analyyttistä että intuitiivista. Palvelumuotoiluun liitetään suunnittelun lisäksi innovointi ja palvelun kehittäminen. Palvelumuotoilu

on toisin sanoen vanhojen tapojen yhdistäminen uudella tavalla. (Tuulaniemi 2021, 9 & 24.) Se on konkreettista työtä, johon kuuluu muun muassa ongelmien ja ratkaisujen löytämistä, asiakaspalvelijoiden ulkoisen olemuksen muotoilua sekä tilojen muotoilua (Mäkinen 2018, 35).

Palvelumuotoilu on hyödyllistä sekä asiakkaalle, että organisaatiolle. Palvelumuotoilu on nykyään tärkeä osaamisalue, koska ympärillä tapahtuu jatkuvasti muutoksia ja asiakaskokemuksen merkitys on kasvanut (Koivisto, Säynäjäkangas & Frosberg 2019, 217–218). Palvelumuotoilun tarkoituksena on ymmärtää asiakkaan käyttäytymistä, auttaa uuden tai olemassa olevan palvelun kehittämisessä sekä syventää asiakassuhteita (Espoon kaupunki 2015, 5; Tuulaniemi 2021, 96–101). Palvelumuotoilu edistää uuden palvelun suunnittelua ja tuottamista. Palvelumuotoilu tekee aineettomasta palvelusta näkyvän visualisoimalla palvelun piirteet, vähentää uuden palvelun riskejä pilotoinnilla sekä auttaa havaitsemaan asiakkaiden tarpeita. (Tuulaniemi 2021, 100).

Palvelumuotoiluun liittyy palvelumuotoiluprosessi, mikä perustuu oppimiseen menetelmien kautta (Espoon kaupunki 2015, 5). Palvelumuotoiluprosessille ei ole yhtä ja ainoa prosessikulkua. Tuulaniemen (2021, 128) mukaan palvelumuotoiluprosessin vaiheet ovat määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi. Espoon kaupunki (2015, 7) on määritellyt prosessin vaiheet seuraavasti: löytäminen, määrittely, ideointi, mallinnus ja käyttöönotto. Palvelumuotoiluprosessissa tyypillisesti havaitaan ensimmäisenä ongelma, tutkitaan kehittämiskohdetta, suunnitellaan vaihtoehtoinen ratkaisu, tuotetaan palvelu ja lopulta arvioidaan onnistuminen (Tuulaniemi 2021, 128; Espoo kaupunki 2015, 7).

Palvelumuotoiluprosessin jokaisessa vaiheessa hyödynnetään erilaisia menetelmiä ja työkaluja. Ensimmäisissä vaiheissa, eli ongelman löytämisessä ja tutkimisessa, voidaan hyödyntää muun muassa haastatteluita ja kyselyitä. Ensimmäisten vaiheiden tavoitteena on havainnoida, ymmärtää ja mallintaa asiakkaiden tarpeet ja toiveet. (Tuulaniemi 2021, 130 & 144–148.) Seuraavina vaiheina ovat ongelman ratkaisun ideointi ja palvelun suunnittelu. Kyseisissä vaiheissa voidaan hyödyntää aivoriihiä, prototyypin luomista sekä visualisointia. Vaiheen tavoitteena on kehittää useita ratkaisuehdotuksia, jonka jälkeen rajata ehdotuksista parhaimmat jäljelle. (Espoon kaupunki 2015, 7.) Tämän jälkeen siirrytään seuraavaan vaiheeseen, missä aloitetaan palvelun pilotointi ja lopulta aloitetaan palvelun tuotteistaminen. (Tuulaniemi 2021, 182). Tuotteistamisen jälkeen seuraa arviointivaihe. Arvioidessa palvelua voidaan hyödyntää erilaisia mittareita, esimerkiksi palvelukokemuksen tyytyväisyyskyselyä, jonka avulla selvitetään palvelu-

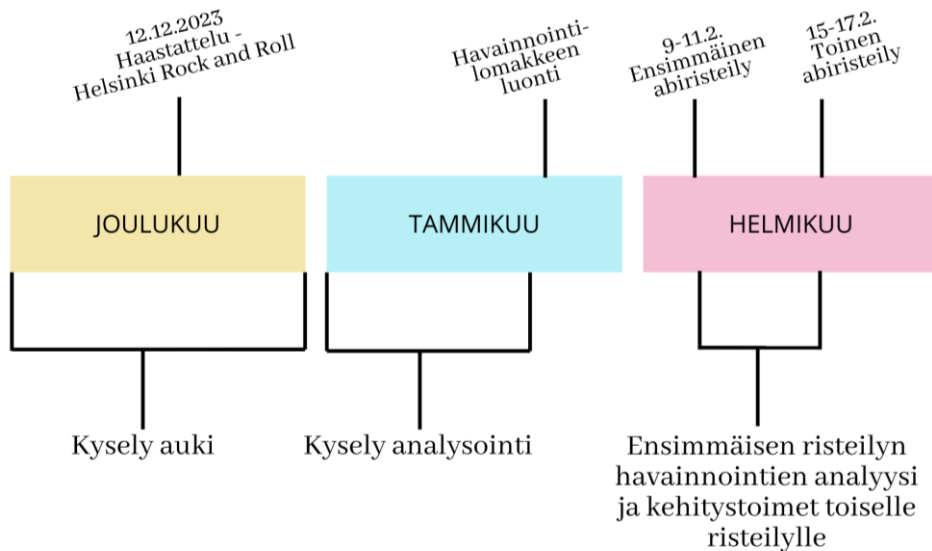
muotoiluprosessin tuotoksen onnistumista. (mt., 241). Jokaisen vaiheen menetelmien hyödyntämisen lisäksi on kannattavaa osallistuttaa työntekijöitä, asiakkaita ja muita ihmisiä jokaiseen palvelumuotoiluprosessin vaiheeseen (Koivisto ym. 2019, 40).

Tapahtumajärjestäjän on hyvä tuottaa ja kehittää erilaisille kävijöille suunniteltuja palveluita (Kulttuuria kaikille 2015, 27). Tuotettu palvelu ei ole koskaan valmis muuttuvassa maailmassa, minkä takia palvelumuotoilu on jatkuvaa palveluiden kehittämistä (Tuulaniemi 2021, 245). Palvelun lanseerauksen jälkeen palvelu on tarkkailun alla ja sen myötä jatkokehitetään palvelua hyödyntäen palvelumuotoiluprosessia uudelleen (Espoon kaupunki 2015, 5). Jatkuvalla kehittämisellä pyritään vastaamaan ajankohtaisiin asiakastarpeisiin (Tuulaniemi 2021, 245). Tämän takia palvelumuotoilu ei ole suoraviivainen prosessi, vaan eri vaiheiden uudelleen käymistä (Espoon kaupunki 2015, 5).

Ennen pilotointia ajattelimme tilaajan ja työryhmän kesken, että Abikaveri-palvelu on kokeilu tukihenkilöpalvelusta. Ajattelimme noudattaa palvelumuotoiluprosessia, jonka aikana näkisimme palvelun hyödyn ja tarpeellisuuden tapahtumassa. Ajattelimme palvelun koostuvan kolmesta eri ominaisuudesta. Ajattelimme Abikaverin kohtaavan tapahtuman asiakkaita ja tuottavan tapahtuman aikana erilaisia ohjelmasisältöjä. Palvelulla ajattelimme keskittyvän tapahtuman asiakkaisiin, jotka eivät halua käyttää alkoholia tapahtuman aikana. Lisäksi ajattelimme, että Abikaveri-palvelulla olisi hyvä olla jokin fyysinen tila tapahtumaympäristössä, mikä toimisi hiljaisempana tilana. Kyseiset ominaisuudet toimivat palvelun ajatuspohjana, minkä perusteella lähdimme työryhmän kesken toteuttamaan palvelumuotoiluprosessia.

5 TUTKIMUSMENETELMIEN ESITTELY

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäni olivat kyselylomake, haastattelu sekä havainnointi, joka tapahtui Abikaveri-palvelun pilotoinnin aikana. Tutkimusmenetelmät on suoritettu tietyssä aikajärjestyksessä, koska ne ovat olleet vaikutuksissa toisiinsa. Tutkimusmenetelmistä suoritin ensimmäisenä haastattelun sekä kyselyn, jotka vaikuttivat pilotoinnin suunnitteluun sekä tuottamiseen. Toteutin menetelmät ennen Abikaveri-palvelun pilotointia. Haastattelun tarkoituksena oli kerätä tietoa jo olemassa olevasta vastaavasta palvelusta. Kyselyn tarkoituksena oli kerätä tapahtuman kohderyhmältä ennakkooajatuksia ja toiveita koskien tapahtuman ohjelmasisältöä sekä Abikaveri-palvelua. Kerättyjen dokumenttien ja tietoperustan pohjalta suunniteltiin ja toteutettiin Abikaveri-palvelu, joka pilotoitiin vuoden 2024 Abiristeily-tapahtumissa. Pilotoinnin aikana hyödynsin havainnointi menetelmää. Koska Abiristeily-tapahtuma järjestettiin kaksi kertaa, ensimmäisen pilotoinnin aikana kerätyt havainnoinnit vaikuttivat toiseen tapahtumaan. Ensimmäisen tapahtuman aikana kerättyjen havaintojen pohjalta teimme työryhmän kesken kehitystoimia ohjelmasisältöön ja Abikaveri-palveluun, jotka toteutettiin jälkimmäisessä Abiristeily-tapahtumassa.



Kuvio 1: Opinnäytetyön tutkimusmenetelmien aikajana

5.1 Kysely abiturienteille

Kyselytutkimus on määrällisen tutkimuksen menetelmä, joka pyrkii kuvailemaan ja selittämään kehittämistyön kohteena olevaa ilmiötä (Ojasalo ym. 2015, 122). Kyselytutkimus soveltuu suu-
relle joukolle, mikä voi olla laajasti levittäytynyt tai hajallaan oleva joukko (Vilkkä 2021, luku
4). Kehittämistyön kohderyhmänä eli perusjoukkona toimivat lukiolaiset eri puolilta Suomea.
Koska on haastavaa tavoittaa jokainen Suomessa opiskeleva lukiolainen, heistä otettiin otos, eli
osa perusjoukosta. Otoksen tarkoitus on kuvata mahdollisimman monipuolisesti perusjoukkoa.
(mt., luku 4). Otokseen valikoitui tapahtuman osallistujat, jotka olivat joko ostaneet liput Abi-
risteily-tapahtumaan tai toimivat oman lukion Abiristeilyn yhteyshenkilönä. Kyseinen otos-
ryhmä tavoitettiin parhaiten sähköisellä tutkimuskyselylomakkeella.

Kyselylomakkeessa on tarkoitus kysyä kehittämistyöhön vastaavia kysymyksiä (Vilkkä 2021,
luku 4 ”Kyselylomakkeen suunnittelu ja testaus”). Palvelumuotoiluprosessin näkökulmasta ky-
selyn toteuttaminen toimii keinona mallintaa kohderyhmän toiveet ja tarpeet (Tuulaniemi 2021,
130). Kehittämistyön kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa kohderyhmän ajatuksia ja toiveita oh-
jelmasisällöstä sekä uudesta palvelusta. Tämän tiedon avulla voidaan kehittää Abiristeilyn oh-
jelmasisältöä enemmän tapahtuman osallistujien toiveita vastaavaksi huomioiden erilaiset osal-
listujat sekä potentiaaliset osallistujat. Mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa tapahtuman suun-
nitteluun ilmenee positiivisena osallisuuden kokemuksena (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos
2023a, 27). Koska tutkimuskysymyksen kohderyhmänä ovat tapahtuman osallistujat, kyselyyn
vastaaminen nostattaa heidän osallisuuttaan palvelumuodon suunnittelussa.

Kehittämistyön kysely oli avoinna vastattavaksi joulukuun ajan. Kysely lähetettiin sähköposti-
viestinä jokaiselle vuoden 2024 ja 2025 Abiristeily-tapahtumaan ilmoittautuneille yhteyshen-
kilöille. Sähköpostiviestissä pyysimme yhteyshenkilöitä välittämään kyselyn muille tapahtu-
man osallistujille. Lisäksi kyselyyn pystyi osallistumaan Abiristeilyn internetsivuston ja In-
stagram-biografian kautta. Koska kyselyyn pääsi avoimesti vastaamaan internetin kautta, kyse-
lyyn pystyi osallistumaan henkilöitä, jotka eivät kuuluneet kohderyhmään. On aiheellista olet-
taa, etteivät Abiristeilyn Instagram-käyttäjäprofiilin kautta olevan kyselylinkin kautta vastan-
neet edusta haluttua vastaajakohderyhmää, vaan vaikeasti määriteltävää sosiaalisessa mediassa
aktiivista joukkoa, jotka eivät välttämättä ole haluttua vastaajaryhmää (Ojasalo ym. 2015, 130).

Kyselyyn vastattiin anonyymina, minkä takia vastauksia ei pystytä yhdistämään vastaajaan. Kyselyyn osallistujien oli mahdollista osallistua arvontaan, mikä toteutettiin erillisenä ilmoitautumislomakkeella, joka oli linkitetty kyselyyn. Tämän tarkoituksena oli nostaa vastaajien lukumäärää. Arvonnan toteuttajalla ei ole ollut tarkastelu oikeutta kyselylomakkeen vastauksiin ja minulla ei ollut tarkastelu oikeutta arvonnassa osallistujalistaan. Tämän myötä kyselyn vastaajien vastaukset onnistuttiin säilyttämään anonyymina. Tutkimuskyselyiden heikkoutena ilmenee vaikeus arvioida vastaajien suhtautumista kyselyyn ja kyselyn kysymyksiin (Ojasalo ym. 2015, 121). On otettava huomioon mahdollisuus, että osa vastaajista on vastannut ainoastaan osallistuakseen arvontaan, minkä myötä vastaaja ei ole ottanut kyselylomaketta vakavasti tai miettinyt vastauksiaan harkiten.

Kehittämistyön kyselyyn saapui vastauksia yhteensä 1 747 kappaletta. Vastanneista 54 % osallistuu Abiristeilylle vuonna 2024 ja 42 % vuonna 2025. Loput 4 % eivät olleet osallistumassa tapahtumaan tai eivät olleet vielä varmoja. Kyselylomakkeessa oli yhteensä 14 kysymystä Abiristeilyyn liittyen, joista vastaajat vastasivat joko 12:een tai 14:ään kysymykseen riippuen siitä, mitä he vastasivat kysymykseen ”Laiva on satamassa kuusi (6) tuntia. Aiotko...?”. Jos vastaaja vastasi joko menevänsä maihin tai jäävänsä laivaan, vastaajalle esitettiin kyseiseen valintaan liittyviä ohjelmasisältökysymyksiä. Jos vastaaja valitsi ”en tiedä” vastausvaihtoehdon, vastaajalta kysyttiin sekä maissa että laivassa olevat ohjelmasisältökysymykset. Kyselylomakkeen kysymykset olivat joko avoimia kysymyksiä, valintakysymyksiä tai matriisikysymyksiä, joissa vastaajat arvioivat vastausvaihtoehtoja asteikolla 1–4, jossa yksi edustaa epäkiinnostavinta ja neljä edustaa kiinnostavinta. (Liite 1.)

5.2 Puolistrukturoitu haastattelu

Yhtenä opinnäytetyön menetelmänä hyödynsin puolistrukturoitua haastattelua. Kyseisessä haastattelumuodossa kysymykset ovat etukäteen laadittuja, mutta haastattelun aikana sanamuodot ja kysymysten järjestys voivat vaihdella. Lisäksi haastattelun aikana on mahdollista kysyä tarkentavia kysymyksiä tai vastaavasti jättää kysymättä tarpeettomia kysymyksiä. (Ojasalo ym. 2015, 108.)

Haastattelin Helsinki Rock and Roll -yrityksen työntekijöitä Hinna Airaksista ja Maria Silvas-toa, jotka työskentelevät festivaali- ja tapahtuma-alalla. Haastattelu toteutettiin joulukuussa yhteishaastatteluna etänä Zoom palvelimessa, minkä jälkeen haastattelu litteroitiin. Haastattelu oli kestoltaan noin tunnin pituinen. Ennen haastattelua haastateltaville toimitettiin Humanistisen

ammattikorkeakoulun tutkittavan informointilomake sekä haastateltavat allekirjoittivat tutkittavan suostumuslomakkeen. Lisäksi haastateltaville toimitettiin ennakoon haastattelun kysymykset, jotka olin valmistanut etukäteen (Liite 2).

Haastattelussa on keskeistä pyrkiä keräämään mahdollisimman paljon tietoa ja luomaan monipuolinen kuva kiinnostuksen kohteena olevasta ilmiöstä tai asiasta (Puusa & Juuti, 2020, osio 6). Palvelumuotoiluprosessin näkökulmasta haastattelu menetelmää voi hyödyntää kehitettävän kohteen tutkimisessa. Haastattelun tarkoituksena on auttaa löytämään mahdollisia ratkaisuja ja keräämään tietoa kehityskohteesta. (Tuulaniemi 2021, 130.) Haastatteluni aiheena oli Helsinki Rock and Roll oy:n festivaaliystävä -konsepti ja sen vaikutus turvallisuuteen, yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen. Haastattelun tarkoituksena oli luoda esikuva-analyysi Festivaaliystävä-konseptista ja hyödyntää analyysia Abikaveri-palvelun suunnittelussa.

Haastattelu voi toimia avaavana menetelmänä vähän tutkituille aihealueille sekä kerätä uutta tietoa (Ojasalo ym. 2015, 106). Koska tapahtuma-alalla turvallisempi tila ja tapahtuman aikainen asiakastukihenkilö tai häirintäyhdyshenkilö ovat uusia ilmiöitä, aihealue on tällä hetkellä vähän tutkittu. Tämän takia haastattelun tarkoituksena oli kerätä tietoa tapahtuma-alalla esiintyvistä tukihenkilöistä sekä näkökulmia palvelumuodon toteuttamisesta ja siitä, miten palvelu on vaikuttanut osallistujiin. Koska haastattelun aihealue on tuore, halusin pitää haastattelun puolistrukturoidussa muodossa. Puolistrukturoidussa haastattelussa on mahdollista saada esiin myös jotakin sellaista tietoa, mitä tutkija ei olisi osannut ottaa huomioon laatiessaan valmiita vastausvaihtoehtoja (Puusa ym. 2020, osio 6).

5.3 Pilotointi ja havainnointi Abiristeilyllä

Havainnointimenetelmällä pystytään keräämään tietoa ihmisten käyttäytymisestä sekä havainnointiympäristössä tapahtuvista tapahtumista. Havainnointi soveltuu palvelumuodon kehittämistyöhön sekä tutkimuksiin, joiden kohteena on ihmisten välinen vuorovaikutus muihin ihmisiin tai palvelutuotteeseen. (Ojasalo ym. 2015, 114.) Valitsin havainnoinnin yhdeksi menetelmäksi, koska opinnäytetyön aikana pääsin työryhmän kanssa pilotoimaan palvelumuodon halutussa tapahtumaympäristössä. Pilotoinnin aikana pystyy havainnoimaan, miten osallistujat reagoivat ja käyttävät palvelua. Lisäksi sen aikana voi havainnoida palvelumuodon tapahtumia sekä sen vaikutuksia ympäristöön. (mt., 114.) Havainnoinnin hyötynä on todentaa miten aikaisemmin kerättyjen dokumenttien tulokset toteutuvat luonnollisessa toimintaympäristössä (Paalunmäki & Vähämäki 2020, osio 8 Havainnointi). Tämä tarkoittaa opinnäytetyöni kohdalla sitä,

että joulukuussa toteutettu kyselytutkimus kohderyhmälle pystyttiin analysoimaan ja havainnoimaan, miten kyselyn vastaukset toteutuvat tapahtumaympäristössä pilotoinnin aikana.

Opinnäytetyötäni varten uusi Abikaveri-palvelu pilotoitiin vuoden 2024 Abiristeilyillä, jotka järjestettiin 9.2.–11.2. ja 15.2.–17.2. Ensimmäinen tapahtumaristeily oli loppuunmyyty, eli siihen osallistui noin kaksi tuhatta henkilöä. Toiseen risteilyyn osallistui noin 900 henkilöä. Pilotoinnin sekä havainnoinnin kohderyhmänä toimivat vuoden 2024 Abiristeilylle osallistuneet asiakkaat. Palvelumuodon suunnitteluryhmässä työskenteli minun lisäksi neljä vapaaehtoista, jotka toimivat pilotoinnin aikana Abikavereina. Työryhmä oli mukana Abikaverin konseptin ja ohjelmasisällön suunnittelussa. Suunnitteluvaiheessa oli hyödynnetty joulukuussa toteutettujen haastattelun ja kyselylomakkeen tuloksia.

Suunnitellessa havainnoinnin prosessia on tärkeä huomioida havainnoijan rooli ja hänen näkyvyytensä havainnoinnissa (Ojasalo ym. 2015, 116). Havainnointiaineistoja pystyy keräämään osallistuvalla ja tarkkaavalla havainnoinnilla (Vilka 2021, osa 5 Havainnoinnin toteuttamisen tapoja). Abiristeilyn aikana suoritin havainnoinnit muiden Abikavereiden kanssa osallistuvan havainnoijan roolissa. Osallistuva havainnoija on ulkopuolinen tutkija, mutta hänen läsnäolonsa sekä toimintansa vaikuttavat havaittavaan ilmiöön ja sen kulkuun (Paalumäki ym. 2020, luku 8). Opinnäytetyön havainnoinnin kohderyhmänä ovat tapahtumaan osallistujat ja havainnoitsijat ovat Abiristeilyllä työskentelevät Abikaverit. Abikaverit ovat tapahtuman aikana vuorovaikutuksessa tapahtuman osallistujien kanssa, minkä vuoksi Abikaverit voivat vaikuttaa toiminnallaan tapahtuman osallistujien toimintaan ja ajatuksiin Abikaveri-palvelusta.

Tapahtuman aikaisesta havainnoinnista ja sen tarkoituksesta ilmoitettiin tapahtuman osallistujille kirjallisena dokumenttina, joka löytyi tapahtuman aikana Abikaveri-loungesta. Abikaverit ylläpitivät Abikaveri-lounge-aluetta, joka oli auki menoiltana klo 17–24 ja paluupäivänä klo 10–00.30. Laiva saapui Helsingin satamaan kolmantena päivänä kello 10 aamulla. Kyseisenä päivänä Abikaveri-palvelu ei ollut käytettävissä. Abikaverien kiinteä toimipiste sijaitsi seitsemännellä kannella Coffee & Joy -kahvilan tiloissa. Tilan vieressä sijaitsi info sekä Merimyy-mälä. Laivan yökerho sijaitsi laivan toisessa päässä kahdeksannessa kerroksessa. Abikaveri-lounge-alueen tarkoituksena oli toimia rauhallisena tilana, jossa noudatetaan turvallisemman tilan periaatteita, minkä takia alue sijaitsi toisella puolella laivaa ja kerrosta alempana kuin yökerho. Pilotoinnin aikana Abikaverit viettivät aikaa Abikaveri-loungessa sekä kiersivät laivaa ympäri. Kiertävien Abikavereiden tehtävänä oli auttaa tapahtuman osallistujia sekä löytämään esimerkiksi yksinäisiä tai surullisia asiakkaita ja tarjoamaan heille tukea.



Kuva 1: Coffee & Joy -kahvilan tila, missä Abikaveri-lounge sijaitsi tapahtuman aikana. Kuvaaaja Oona Kaminen (2024).

Abikaveri-loungen tarkoitus oli pysyä turvallisempana tilana, missä ihmiset voivat tutustua uusiin ihmisiin. Lisäksi loungeissa oli mahdollisuus osallistua Abikavereiden järjestämiin ohjelmanumeroihin tai oheisohjelmaan. Abikaveri-loungeissa oli tarkoitus olla jatkuvaa oheisohjelmaa sekä toisena päivänä kaksi ohjelmanumeroa. Abikaveri-loungeissa tapahtuvien ohjelmien lisäksi Abikaverit järjestivät ohjelmaa Club Mar -yökerhotiloissa, jossa tapahtuman tyypillinen juhlinta tapahtuu. Tapahtuman aikana tapahtuman järjestäjät, sekä yhteistyökumppanit Satakunnan ammattikorkeakoulu ja Viking Line Gabriella, toteuttivat omia ohjelmanumeroitaan ja oheisohjelmaa.

Havainnoidessa huomioidaan ennalta määrätyn kohteen eleitä, ilmeitä, asentoja sekä liikehdintöjä ja merkataan havainnot havainnointilomakkeeseen (Ojasalo ym. 2015, 115). Havainnoinnissa hyödynnettiin etukäteen luotua havainnointilomaketta (Liite 3), jonka pohjalta jokainen Abikaveri täytti havainnointiraportin työvuoron päätyttyä. Havainnointilomake muodostui 24 kysymyksestä, jotka olivat monivalinta- tai avoinkysymyksiä. Lomake oli jaettu viiteen osioon,

jotka olivat työvuoro, osallistujien kanssa toimiminen, osallistujien avustaminen ja ohjaaminen, ohjelmasisältö ja maissa oleminen sekä kokemukset ja ajatukset. Työvuoro osiossa selvitettiin työskentelyn aika ja paikka. Osallistujien kanssa toimiminen osiossa selvitettiin erilaisten kohtaamismahdollisuuksien ja palvelutuokioiden lukumääriä. Kohtaamisia ja palvelutuokioita ovat esimerkiksi erilaiset keskustelut ja pelaaminen osallistujien kanssa. Osallistujien avustaminen ja ohjaaminen osiossa kerättiin tietoa erilaisista tilanteista ja niiden lukumääristä, joissa autettiin osallistujia etsimään jotakin tai saatettiin heidät oikeaan paikkaan. Kyseisiä tilanteita voisi olla esimerkiksi vienti loukkaantumisen takia terveydenhoitajan luokse tai osallistujan oman hytin etsiminen ja sinne saattaminen. Ohjelmasisältö ja maissa oleminen osiossa sai avoimella vastauksella kertoa maissa tai ohjelmanumeron aikana olevista tilanteista ja osallistumismääristä. Kokemukset ja ajatukset osiossa keskityttiin enemmän Abikaverien kokemuksiin ja havainnoiteihin. Näitä voivat olla esimerkiksi havainnot, milloin Abikaveri kohtasi eniten osallistujia ja millaisissa merkeissä tuli eniten palvelutuokioita Abikaverin omasta mielestään. Lisäksi kyseiseen osioon pystyi kirjaamaan saatuja palautteita, joita tapahtuman osallistajat olivat antaneet Abiristeilystä tai Abikaveri-palvelusta.

6 AINEISTON ANALYYSI

6.1 Kyselyn analyysi

Kyselyanalyysissa halusin kiinnittää analysointini kahteen pääpiirteeseen. Ensimmäisenä oli kiinnostus ohjelmasisältöä kohtaan, tarkemmin yksin ja pienen kaveriryhmässä osallistuvien ohjelmasisältötoiveisiin. Toisena oli vastaajien ensivaikutelma Abikaveri-konseptista ja se, miten tärkeäksi he kokivat konseptin itselleen.

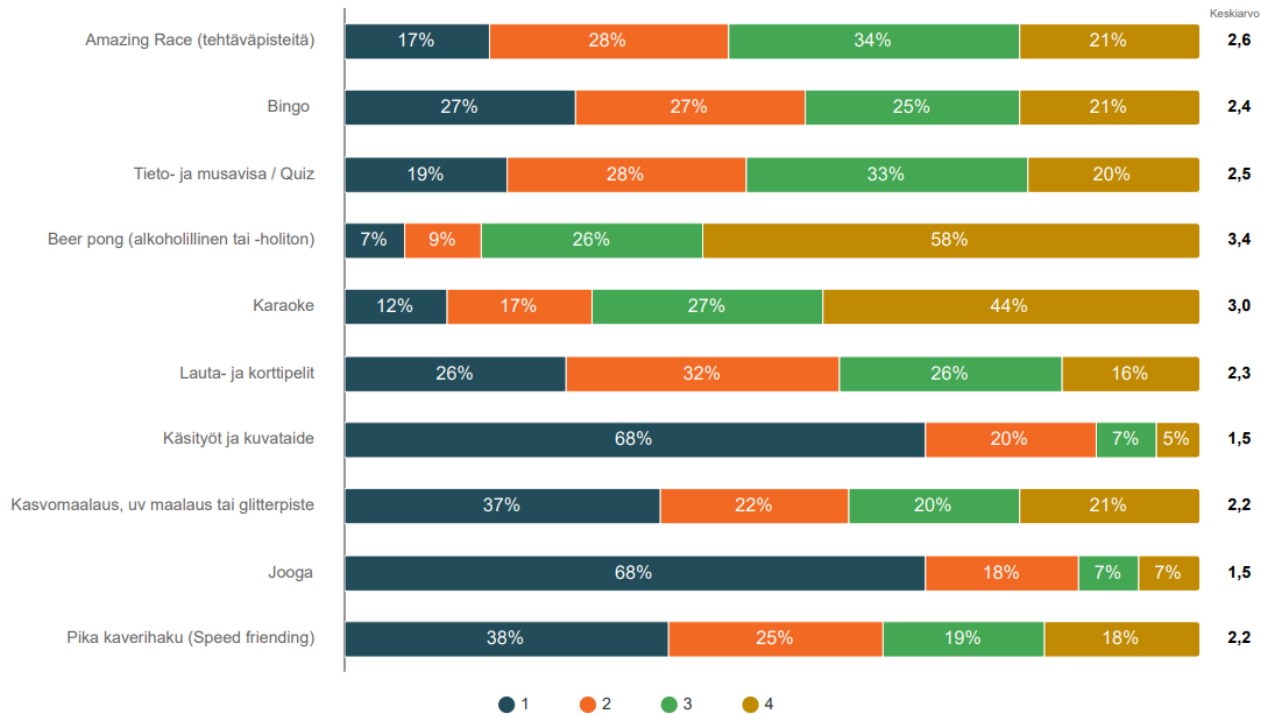
Kyselyä analysoidessani tarkastelin kyselyn vastauksia kahdella tavalla. Yhtenä keinona tarkastelin kaikkia vastaajia, lukuun ottamatta vastaajia, jotka eivät aikoneet osallistua Abiristeilylle. Kaikista vastaajista kuusi henkilöä vastasi, että he eivät aio osallistua Abiristeilylle, joten jätin heidän vastauksensa pois raporteista. Perustelen tämän sillä, että kyseiset kuusi henkilöä eivät kerro tarpeeksi monipuolisesti kaikista osallistujista, jotka eivät osallistu Abiristeilylle. Tämän takia kuuden henkilön vastauksia ei voida yleistää joukon mielipiteeksi siitä, mikä Abiristeilyllä olisi kiinnostanut tai vaikuttanut osallistumaan Abiristeilylle. Tämän jälkeen raportin vastaajamääräksi muodostui 1741 vastaajaa. Toisessa raportissa ryhmitin edelliset vastaajat kolmeen kategoriaan. Ryhmät muodostuivat kyselylomakkeen toisen kysymyksen ”Kenen kanssa olet tulossa risteilylle?” vastausvaihtoehdoista ”isolla kaveriporukalla (yli 5 henkilöä)”, ”parin kaverin kanssa (alle 5 henkilöä)” ja ”yksin” tai ”en vielä tiedä”. Ristiintaulukoin vastausvaihtoehdot ”yksin” ja ”en vielä tiedä” yhdeksi ryhmäksi, jota tulen kutsumaan nimellä ”yksin” ryhmä. Ristiintaulukoin kyseiset ryhmät, koska vastausvaihtoehto ”en vielä tiedä” viittaa epävarmuuteen, tuleeko vastaaja Abiristeilylle yksin vai ei. Koska ryhmässä on sekoitettu kaksi vastausryhmää yhteen, ryhmä on muodoltaan heterogeeninen. Kaikista vastaajista ison kaveriporukan ryhmään kuuluu 69 % (n=1 199), parin kaverin kanssa ryhmään kuuluu 23 % (n=395) ja yksin ryhmään kuuluu 8 % (n=147).

Kaikista vastaajista 7 % (n=115) piti päihteetöntä tekemistä yhtenä kiintoisampana Abiristeilyä. 10 % (n=175) vastaajista piti kaikkia järjestettyä oheisohjelmaa ja aktiviteettia yhtenä tärkeimpänä Abiristeilyssä. Muita vastaajien kiinnostuksen kohteita olivat kavereiden kanssa hengailu 80 % (n=1 398), juhliminen 76 % (n=1 317) ja artistien kuunteleminen 54 % (n=943). Ryhmiin jaottelu -raportista havaitsin, että ”yksin” ja ”parin kaverin kanssa” -vastaajia kiinnosti enemmän päihteetön tekeminen. Molemmista ryhmistä 12 % piti päihteetöntä tekemistä yhtenä tärkeimpänä osana Abiristeilyä, kun taas 4 % ison kaveriporukan ryhmästä piti aktiviteettia yhtenä

kiinnostavampana osana. Lisäksi 40 % (n=59) yksin ryhmän vastaajista kiinnosti uusiin ihmisiin tutustuminen. Tämä oli isoin vastausprosentti verrattuna muihin vastausryhmiin.

Kuinka paljon laivalla oleva ohjelma kiinnostaa? (1 ei lainkaan, 4 todella paljon)

Vastaajien määrä: 1741



Kuvio 2: Kyselyyn vastanneiden kiinnostus Abiristeily-tapahtuman mahdollisiin ohjelma-meroihin.

Kaikkien vastaajien kesken suosituimmat ohjelmanumerot olivat beer pong, karaoke, Amazing Race ja tietokilpailu. Jos vastausten keskiarvo oli 2,5 tai korkeampi, ohjelmanumero oli haluttu. Koska edelliset ohjelmanumerot olivat keskiarvoa korkeampia, kyseiset ohjelmanumerot sisällytettiin tapahtuman ohjelmasisältöön. Viking Linen henkilökunta järjesti tapahtuman aikana karaoken sekä perinteisen beer pong -ohjelmanumeron. Työryhmämme kanssa päätimme järjestää erikseen turnauksen Dildo beach pong ohjelmanumerosta, koska se oli vastausvaihtoehdoista suosituin. Dildo beach pong -ohjelmanumero on versio perinteisestä beer pong -juomapelistä. Työryhmän kesken päätimme, että yhdistämme Amazing Race ja bingo -ohjelmanumerot yhdeksi ohjelmanumeroksi nimeltään Abibingo. Yhdistämällä mahdollistimme kokoaikaisen ohjelman tehtävärastina, jossa on bingon pohja. Abikaveri-lounge toimi palautuspisteenä Abibingolle, joka oli yksi työryhmän ohjelmanumeroista. Abibingossa osallistujat saivat bingolapun, jossa oli erilaisia tehtäviä. Jokaisesta lapussa olevasta tapahtumasta tai paikasta piti

ottaa kuva saadakseen tehtävän suoritettua. Kun jokainen kohta oli täynnä ja palautettu Abikaveri-loungen palautuspisteelle, suorittaja sai palkinnon. Tapahtuman asiakkaita innostettiin osallistumaan bingoon palkintojen avustuksella.

Lauta- ja korttipeliohjelma sisällytettiin Abikaveri-loungen ohjelmaan, vaikka keskiarvo oli 2,5:ta alhaisempi. Tarkastellessani eri ryhmäkokojen vastausten eroja havaitsin, että yksin-vastaajaryhmän lauta- ja korttipelien keskiarvo oli 2,5 ja pienen kaveriporukan vastaajaryhmän vastaava keskiarvo oli 2,4. Lisäksi niiden vastaajien kesken, jotka osallistuvat Abiristeilyyn vuonna 2024, lautapelien keskiarvo nousi entisestään. Yksin -vastaajaryhmän keskiarvo oli 2,8 ja pienen kaveriporukan vastaajaryhmän keskiarvo oli 2,5. Huomautuksena, että rajattaessa vastaajaryhmiä, vastaajien määrä pienenee, mikä vaikuttaa keskiarvon muodostumiseen herkemmin. Joka tapauksessa ohjelmasisältö on korkeampi yksinäisten vastanneiden kesken, minkä takia päätimme työryhmän kesken lisätä lauta- ja korttipelit osaksi Abikaveri-loungen ohjelmaa. Halusimme työryhmän kesken järjestää yhden ohjelmanumeron Abikaveri-loungessa. Päätimme järjestää musiikkietokilpailun, koska vastaajien keskiarvo ohjelmanumeroon oli 2,5.

Työryhmän kesken halusimme tuoda yhden epäsuositun ohjelmanumeron osaksi Abikavereiden ohjelmaa, jotta voimme verrata sen kiinnostavuutta muihin ohjelmanumeroihin tapahtuman aikana. Valitsimme käsityön, joka oli toinen vähiten kiinnostavimmista vastausten perusteella. Päätimme, että järjestämme korupisteen, jossa voi tehdä ystäväkoruja, rannekoruja tms. hama-helmistä.

Vastaajien kesken saapui yhteensä 357:n avointa vastausta ohjelmanumerotoivomuksiin, joista 71 oli ohjelmaideoita. Noin 200 vastausta oli jo aikaisemmassa taulukossa mainittu, tyhjiä tai ”en tiedä” vastauksia ja 31 vastausta olivat sopimattomia. Loput olivat artistitoivomuksia tai juhlamiseen liittyviä vastauksia. 71 vastauksesta eniten ääniä sai juomapelit (n=21), jonka jälkeen tuli tutustumisleikit (n=14) ja limbo (n=11). Muita ohjelmaehdotuksia oli mm. tanssikilpailut, aarteenmetsästys ja urheilukilpailut. Päätimme työryhmän kesken sisällyttää limbon osaksi ohjelmanumeroita. Tarkoituksenamme ei ollut toteuttaa alkoholipitoisia ohjelmia, minkä takia juomapelit eivät sovellu osaksi ohjelmaa. Lisäksi tutustumisleikit koettiin vaikeaksi toteuttaa osana ohjelmaa. Totesimme, että voimme kuitenkin toteuttaa oheisohjelmana Abikaveri-loungessa tutustumisleikkejä, jos asiakkaat sellaisia toivovat tai Abikaverit näkevät sen tarpeelliseksi. Työryhmän kesken sovimme, että ensimmäisenä iltana Abikaverit järjestävät Club Mar -yökerhossa Dildo Beach Pong -kilpailun. Paluullaksi sovimme työryhmän kesken,

että järjestetään limbokilpailu sekä yo-lakki kilpailu, jossa yritetään heittää ylioppilaslakkia te-
lineeseen. Lisäksi sovimme, että paluupäivänä järjestetään Abikaveri-loungessa kaksi musiikk-
kitietokilpailua.

Taulukko 1: Tapahtuman ensimmäisen illan aikataulu, Suomen aikaan.

Paikka Aika	Club Mar, kansi 8	SAMK – lounge, kansi 9	Abikaveri - lounge, kansi 7	Viking Line laivan toiminta
17.00	Tervetuloilai- suus		Tilan aukaisu	Merimyymälän aukeaminen
18.00	DJ soittaja	Beer Pong		
19.00	Dildo Beach Pong -Abikaveri	Karaoke		
20.00	Köydenveto - SAMK	Karaoke		
21.00	Artisti esiinty- minen	Karaoke		
22.00	DJ soittaja	DJ soittaja		
23.00	Artisti esiinty- minen	DJ soittaja		

Taulukko 2: Tapahtuman toisen päivän aikataulu, Suomen aikaan.

Paikka Aika	Club Mar, kansi 8	SAMK – lounge, kansi 9	Abikaveri - lounge, kansi 7	Viking Line laivan toiminta
10:00			Tilan aukaisu	Laiva satamassa
13:00			Musiikkitieto- kilpailu	

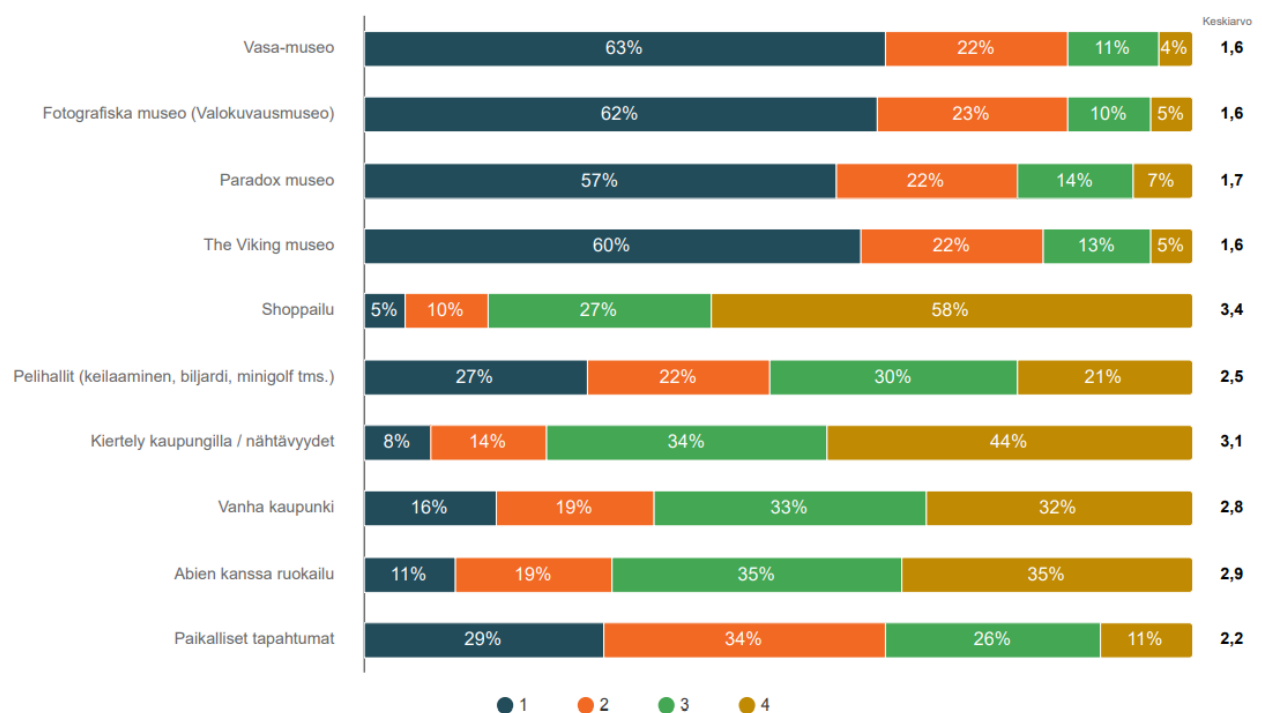
Paikka Aika	Club Mar, kansi 8	SAMK – lounge, kansi 9	Abikaveri - lounge, kansi 7	Viking Line laivan toiminta
15:00				Karkkibingo
16:00			Musiikkitieto- kilpailu	
17:00	Dj soittaja	Tilan aukaisu		Laivan lähtö
18:00	Limbo -Abika- veri	Beer pong		Merimyymälä & buffet aukeaa
19:00	YO-lakki kil- pailu -Abikaveri	Karaoke		Buffet ruokailu
20:00	Kurnajaiset - SAMK	Karaoke		
21:00	DJ soittaja	Karaoke		
22:00	Artistin esiinty- minen	DJ soittaja		
23:00	DJ soittaja	DJ soittaja		
00:00	Artistin esiinty- minen	DJ soittaja	Tilan sulkemi- nen	

Kyselyn vastaajista 80 % (n=1 395) vastasi menevänsä maihin Ruotsissa, ja alle 2 % (n=30) aikoi jäädä laivaan. Loput vastaajista noin 18 % (n=322) ei ollut vielä päättänyt mitä he tekevät, kun laiva on satamassa. Koska valtaosa osallistujista suunnitteli menevän maihin, työryhmän kesken päätimme, että Abikavereista kolme lähtisi tapahtuman molempina lähtöinä maihin ja yksi pitäisi Abikaveri-loungea auki aamupäivän itsenäisesti. Ne, jotka eivät vielä olleet päättäneet jäävätkö he laivaan vai menevätkö he Tukholmaan, vastasivat molempien sekä laivan, että Tukholman ohjelmasisältökysymyksiin.

Laivaan jäävillä vastaajilla suurin kiinnostus oli itsenäiseen tekemiseen, esimerkiksi lepäämiseen, shoppailuun tai juhlimiseen. Jokainen itsenäinen tekeminen kiinnosti yli 60 % vastaajista. Lisäksi avoimeen vastauskyselyyn oli yksittäisiä vastauksia laivan kylpylään menemisestä. Vastaajien kesken oli kiinnostusta myös ohjelmaan laivan ollessaan maissa. Vastaajista 39 % oli kiinnostunut rauhallisesta ohjelmasta ja 36 % aktiivisesta ohjelmasta. Aktiivisena ohjelmana laivan ollessa satamassa toimi Abibingo ja rauhallisena ohjelmana päätimme järjestää ensimmäisen musiikkitietokilpailun. Kyselyä tarkastellessa havaitsin, että vastaajat, jotka olivat jäämässä laivaan tai eivät olleet vielä päättäneet, vastasivat ohjelmakyselyyn olevansa eniten kiinnostuneita beer pongista ka. 3,3, karaokesta ka. 3,0 ja tieto- tai musiikkivisasta ka. 2,5. Ohjelmanumeroista beer pong ja karaoke järjestettiin muualla tapahtumaympäristössä kuin Abika-veri-loungessa. Koska tieto- tai musiikkitietokilpailu oli seuraavaksi suosituin, päätimme tuottaa kyseisen ohjelman laivan ollessaan maissa. Ohjelmanumero järjestettiin kaksi kertaa. Ensimmäisen kerran klo 14 laivan ollessa satamassa ja toisen kerran laivan lähdettyä. Näin ihmiset, jotka olivat olleet Tukholmassa, saivat mahdollisuuden myös osallistua musiikkitietokilpailuun.

Kuinka paljon maissa oleva ohjelma kiinnostaa? (1 ei lainkaan, 4 todella paljon)

Vastaajien määrä: 1712



Kuvio 3: Kyselyyn vastanneiden kiinnostus Tukholmassa oleviin aktiviteetteihin kuvattuna palkkikaaviossa.

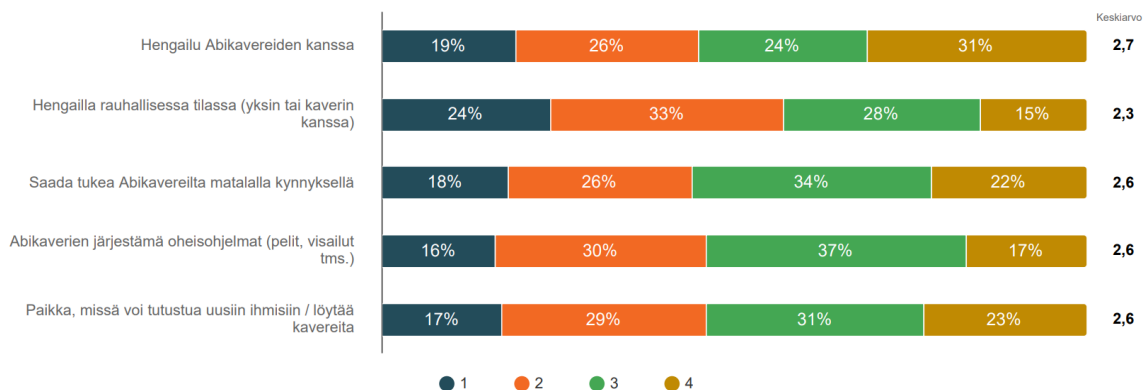
Vastaajilta, jotka vastasivat vierailevansa Tukholmassa, kysyttiin, kuinka paljon eri Tukholman nähtävyydet, museot tai kaupungissa mahdolliset tekemiset kiinnostaisivat. Vähiten kiinnostusta herättivät erilaiset museot ja paikalliset tapahtumat. Kyseiset ohjelmat olivat alle 2,5 keskiarvon. Eniten kiinnostusta vastaajien kesken herätti shoppailu sekä kaupungissa kiertely tai nähtävyydet, joiden keskiarvo oli yli 3. Eri ryhmien väliset vastauserot eivät olleet suuria. Vastauserot yksinään tulevien, pienen kaveriryhmän kanssa ja ison kaveriryhmän kanssa tulevien vastausten eroavaisuudet keskiarvollisesti olivat maksimissaan 0,2.

Koska shoppailu oli suosituin tekeminen Tukholmassa, päätimme työryhmän kanssa, että maihin lähtevät Abikaverit suuntaavat ensisijaisesti kauppakeskuksiin. Pidimme tarkan ohjelman auki, jos yksittäiset ihmiset halusivat mennä tekemään jotain muuta. Ensimmäisenä iltana oli mahdollista tulla Abikaveri-loungeen ilmoittautumaan lähtevänsä Abikavereiden mukaan maihin. Tästä oli ilmoitettu muun muassa julisteissa ja sosiaalisessa mediassa etukäteen. Tarkoituksena oli kartoittaa silloin ajankohtainen tilanne halutusta toiminnasta maissa, minkä avulla maihin lähtevät Abikaverit pystyvät joustamaan alkuperäisestä suunnitelmasta ja luomaan uusi suunnitelma. Tärkeintä oli toteuttaa vastaajien haluamia ohjelmia, koska kyselyn tarkoituksena on osallistuttaa kohderyhmää tapahtuman suunnitteluun, jotta tapahtuma olisi enemmän osallistuttava (Suomen Nuorisovaltuusto liitto 2019, 5).

Kyselyssä käsiteltiin kahta eri aihealuetta. Yhtenä aihealueena oli tapahtuman ohjelmanumerot ja toisena oli Abikaveri-palvelu. Kyselyssä esiteltiin Abikaveri-palvelu ensimmäistä kertaa asiakasryhmälle. Tarkoituksena oli selvittää vastaajien ennakoajatuksia ja toiveita palveluun liittyen.

Kuinka hyödylliseksi koet Abikaverien toiminnan itsellesi?

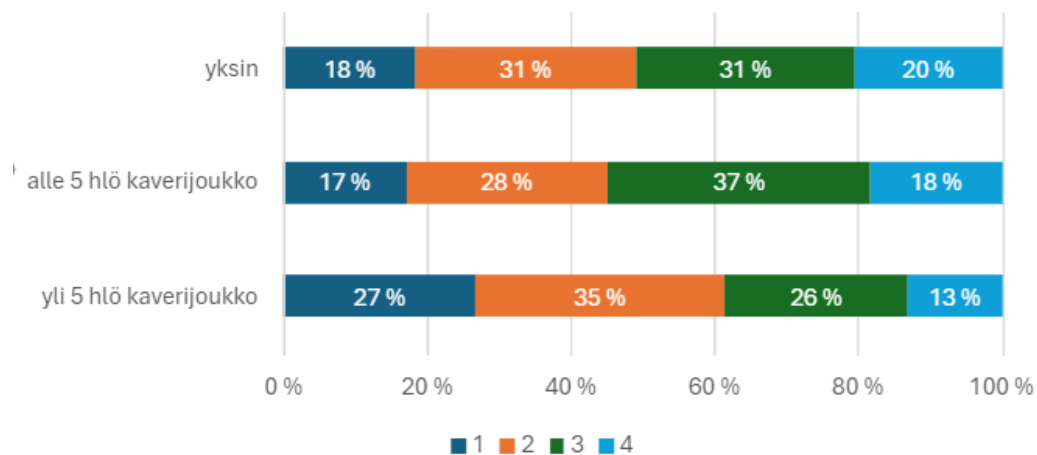
Vastaajien määrä: 1741



Kuvio 4: Kyselyn vastanneiden oletus Abikaveri-palvelun hyödyllisyydestä vastaajalle.

Abikaveri-palvelua koskevista kysymyksistä melkein kaikissa vastausten keskiarvot olivat toivottua keskiarvoa korkeampi. Ainoa kohta, mikä ei ole yli toivotun keskiarvon on ”Hengailla rauhallisessa tilassa (yksin tai kaverin kanssa)”. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että 76 % vastaajista on kiinnostunut juhlimisesta, mikä ei sovellu rauhallisen tilan määritelmään. Kun tarkastelin kohtaa tarkemmin ryhmiin jakautumisen suhteen, havaitsin keskiarvon nousun kahden ryhmän kohdalla. Yksin sekä pienen kaveriryhmän vastaajista molemmat ryhmät vastasivat yli toivotun keskiarvon. Toisin sanoen yli 50 % kyseisten ryhmien vastaajista piti toimintaa joko hyvänä tai erittäin hyvänä.

Hengailla rauhallisessa tilassa (yksin tai kaverin kanssa)



Kuvio 5: Eri osallistuja ryhmien kiinnostus viettää aikaa rauhallisessa tilassa joko yksin, tai kaverin kanssa.

Avoimia vastauksia Abikavereista ja Abiristeilystä tuli yhteensä 508 kappaletta. Kuitenkin noin 200 vastausta oli tyhjiä tai ”en tiedä” kaltaisia vastauksia. Noin sata vastaajaa kertoi olevansa innostunut Abiristeilystä. Avoimista vastauksista kolmekymmentä käsitteli opinnäytetyön ja Abikaveri-palvelun aihealueita. Seitsemän vastaajaa toivoi rauhallista tilaa ja turvallista tapahtumaa. Yhteisöllisyyttä ja tutustumista uusiin ihmisiin toivoi 15 vastaajaa. Kolme vastaajaa toivoi, että Abikavereiden kanssa käydyt keskustelut olisivat luottamuksellisia ja Abikaverit antaisivat tukea ja ymmärrystä. Loput yksittäiset vastaukset ilmaisivat huolestuneisuutta muun muassa matkapahoinvoinnista, kavereista ja yksinäisyydestä. Avoimet vastaukset todensivat, että asiakkaat haluavat Abiristeilyn olevan hyvä kokemus heille ja osa vastaajista osoitti kiinnostusta olla vuorovaikutuksessa Abikavereiden kanssa.

6.2 Haastattelun analyysi

Helsinki Rock and Roll organisaatiolla on käytössä festivaaliystävä -konsepti. Festivaaliystävä on työntekijä, jonka vastuuna on henkilökunnasta huolehtiminen ja hyvinvoinnin varmistaminen festivaalien ja muiden tapahtumien aikana (Pärssinen 2023). Helsinki Rock and Roll organisaatiolla oli tarpeena tuoda tapahtumakentälle henkilö, joka huolehtii työntekijöistä ja toimii kanavana organisaation ylemmälle tasolle. Nykyään festivaaliystävä on jalkautunut jokaiselle tapahtumalle, mihin Helsinki Rock and Roll:lta osallistuu henkilökuntaa. (Silvasto 2023.)

Festivaaliystävän työtehtäviin kuuluu huolehtia jokaisen henkilökunnan jäsenen perustarpeista, varmistaa ettei kukaan tunne itseään ulkopuoliseksi, kuunnella ja tukea sekä luoda yhteenkuuluvuuden tunnetta henkilökunnan välille. Lisäksi työympäristössä festivaaliystävä varmistaa, ettei ketään kiusata tai syrjitä, vaan työyhteisö on tasavertainen. (Silvasto 2023). Nämä ovat verrattavissa turvallisemman tilan periaatteisiin, mihin voi kuulua muun muassa kaikkien kunnioittaminen, olla avoin ja kuunnella, antaa tilaa sekä pitää huolta itsestään ja muista (Kulttuuria kaikille 2021; Nyytti 2024; Suomen YK-liitto 2024).

Festivaaliystävä palvelun yhtenä eroavaisuutena Abikaveri-palveluun on palvelun kohderyhmä. Festivaaliystävä huolehtii työntekijöiden hyvinvoinnista, turvallisuudesta sekä yhteisöllisyydestä, kun taas Abikaverin tarkoitus on huolehtia tapahtuman asiakkaista. Vaikka kohderyhmä on palveluiden välillä erilainen, tarve on sama ja tarve kohdistuu tapahtuma-alalle.

Festivaaliystävän työkuvaan kuuluu lisäksi ohjelmasisällön tuottaminen henkilökunnalle, minkä tarkoituksena on edistää yhteisöllisyyttä. Tällaisia ohjelmasisältöjä ovat esimerkiksi leikkimieliset kilpailut tai pelit. (Silvasto 2023). Kohderyhmälle suunnatun palvelun on tarkoitus kannustaa kohderyhmää osallistumaan (Kulttuuria kaikille 2015, 27). Tapahtumat kestävät yhdestä päivästä noin kolmeen päivään, minkä takia yhteisön luominen voi olla haastavaa. Koska ihmiset ovat erilaisia luonteeltaan, ihmisten välille voi tulla henkilökemiahaasteita, mitä festivaaliystävän on tarkoitus auttaa selvittämään (Silvasto 2023).

Festivaaliystävän tarkoitus on olla matalan kynnyksen henkilö, jonka kanssa voi tulla keskustelemaan tai jolta voi tulla pyytämään apua (Silvasto 2023). Festivaaliystävien on tarkoitus olla työntekijöille entuudestaan tuttuja henkilöitä. Keväällä festivaaliystävät esittelevät itsensä sosiaalisen median alustoilla ja osallistuvat työntekijöiden koulutuspäiville. Alkukesästä festivaaliystävät tekevät päivystysvuoroja, jolloin heiltä voi matalalla kynnyksellä kysyä tai heidän

kanssaan keskustella festivaaleihin liittyvistä asioista. (Pärssinen 2023.) Lisäksi festivaaliystävän ystävä-termi madaltaa lähestymisen kynnyksiä, tuo siihen läheisyyttä ja välittää viestiä siitä, että kyseessä ei ole vain hahmo, vaan sinusta huolehtiva ihminen (Silvasto 2023). Abikaveripalvelun tarkoitus on olla matalankynnyksen palvelu, minkä myötä palvelun nimi ”Abikaveri” viittaa abiturientille tarkoitettua ystävää, jolle voi tulla keskustelemaan. Lisäksi Abikaveri-konsepti esiteltiin sosiaalisessa mediassa ennen risteilyä, kyselyn yhteydessä sekä Abiristeilyn omilla nettisivuilla jokainen Abikaveri esitteli itsensä. Tämän tarkoituksena oli tehdä Abikavereista ennen tapahtumaa tuttuja henkilöitä.

Tapahtumaympäristö on intensiivinen ympäristö, missä on paljon ihmisiä samassa tilassa. Jotta festivaaliystävät ovat näkyviä, he ovat pukeutuneet huomiota herättävästi oranssiin paitaan ja hattuun, joissa lukee festivaaliystävä (Silvasto 2023). Abiristeily on tapahtumaympäristö, missä on paljon ihmisiä samassa tilassa, minkä takia Abikavereiden näkyvyys asiakkaille on huomioidava. Vaikka Abikaverit oli entuudestaan esitelty sosiaalisessa mediassa, haluttiin Abikavereiden olevan näkyviä tapahtuman aikana. Tämän takia Abikaverit pitivät työvuoronaikana kirkkaanpunaista paitaa, jossa luki Abikaveri sekä Abikaveripassia kaulassaan.



Kuva 2: Abikaverin työpaita ja Abikaveripassi. Kuvaaja: Jemina Joensuu (2024).

Festivaaliystävistä tullut palaute on ollut melkein ainoastaan positiivista, joten organisaatio ei ole luopumassa konseptin toteuttamisesta (Silvasto 2023). Festivaaliystävän työn merkitys on ollut valtava henkilökunnalle, eli festivaaliystävän asiakkaille (Pärssinen 2023). Konseptin avulla on luotu työntekijöiden ja ylemmän tahon työntekijöiden välille palautekanava (Silvasto 2023). Vaikka festivaaliystävä työskentelee organisaatiolle, sen työympäristö on asiakkaiden eli organisaation muun henkilökunnan kanssa. Festivaaliystävä luo tapahtuman jälkeen koosteen saaduista palautteista. Palautteiden avulla organisaatio pystyy kehittämään toimintaansa ja palveluitaan. (Silvasto 2023.) Jatkuva palvelun kehittäminen on tärkeää, koska sillä pyritään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin (Tuulaniemi 2021, 245).

Haastattelun avulla saatiin Abikaverin palvelumuotoiluun havaintoja muun muassa näkyvyydestä ja sosiaalisen median hyödyntämisestä. Lisäksi haastattelu todensi oheisohjelman olevan hyödyllinen tapa edistää osallisuutta. Festivaaliystävä-palvelu sisältää turvallisemman tilan periaatteita ja hyödyntää tukihenkilön toimintatapoja, mikä vahvistaa niiden käyttämisen Abikaveri-palvelussa.

6.3 Havainnointi aineiston analyysi

Ensimmäinen risteily 9.-11.2.2024

Ensimmäinen ilta alkoi tervetuloilaisuudella, jossa Abikaverit esittäytyivät ja kertoivat toiminnastaan. Tilaisuuteen osallistui noin 100 asiakasta, mikä on noin 20 % tapahtuman osallistujamäärästä. Tilaisuuden jälkeen Abikaveri-lounge avattiin ja Abikaverit kiertelivät lounge-alueella sekä laivan käytäviä kysellen tapahtuman osallistujien ajatuksia ja odotuksia tapahtumasta ja uudesta palvelumuodosta. Havaittiin, että suurin osa osallistujista oli kuullut Abikavereista ja palvelun toiminnasta. Lounge-alue oli avauksesta lähtien rauhallinen tila, missä keskimäärin noin 30 henkilöä vietti aikaa heti alueen avauksen jälkeen. Illan aikana eniten kävijöitä oli noin kello 19–21 välillä, joka oli ennen ensimmäistä artistiesiintymistä. Artistiesiintymisten aikana oli huomattavasti hiljaisempaa, mikä oli oletettavissa. Kyselyn mukaan vastaajien kesken 54 % mielestä artistien kuunteleminen oli yksi kiinnostavimmista tapahtuman osuuksista. Illan aikana havaittiin myös, että selkeästi yksinäisiä ihmisiä ei ollut. Sen sijaan ihmiset tulivat alueelle usein kaverin kanssa tai kaveriryhmä oli jo alueella. Eniten alueella näkyi 2–3 hengen ihmisjoukkoja, mutta alueella vieraili alkuillasta myös yli 10 hengen ryhmiä.

Ensimmäisen illan ohjelmana oli Abikaveri-loungen toiminta, eli lautapeliä pelaaminen, Abibingo sekä rannekorujen tekeminen. Abikaveri-loungen toiminnassa havaittiin työryhmän kesken, että korujen tekeminen oli suosituin aktiviteetti. Ensimmäisenä iltana yli 20 henkilöä tuli tekemään koruja, noin 15 henkilöä pelasi lautapelejä ja kukaan ei suorittanut Abibingoa illan aikana. Ennen risteilyä toteutetussa kyselyssä vastaajat antoivat täysin vastakohtaiset tulokset verrattuna Abikaveri-loungessa havaittuun toimintaan. Kyselyssä käsityöohjelma sai kaikkien vastaajien kesken 1,5 keskiarvon, mikä oli yksi huonoimmista keskiarvoista. Bingon keskiarvo oli 2,4 ja Amazing Racen keskiarvo oli 2,6, mitkä ovat noin yhden yksikön suositumpia verrattuna käsityöhön. Toiminnan ja kyselyn eroavaisuus voi johtua siitä, että käsityö on todella laaja käsite ja vastaajat ovat vastanneet yleisen mielipiteen mukaan käsitöiden tekemisestä. Jos kyselyssä olisi kysytty rannekorujen tekemistä käsityön sijaan, on mahdollista, että vastaustulos olisi ollut erilainen.

Abikaverit järjestivät ensimmäisen illan aikana ohjelmaa yökerhon päälavalla. Ohjelmanumero oli Dildo beach pong, johon oli ennakoilmoittautuminen. Ohjelmaan pystyi osallistumaan yhteensä neljä joukkuetta, jotka onnistuneesti saatiin koottua ennen ohjelmanumeron alkua. Osa ilmoittautuneista ryhmistä osallistui vasta, kun Abikaveri rohkaisi ryhmää osallistumaan. Ohjelma onnistui ilman ongelmia ja ohjelmaan oli varattu riittävästi aikaa. Ohjelman aikana kymmeniä ihmisiä oli kerääntynyt seuraamaan kilpailua ja olisi halunnut ilmoittautua kilpailuun myös mukaan. Tämä osoittaa suurta kiinnostusta osallistua aktiviteettiin. Valitettavasti ohjelmaan oli varattu ajallisesti vain tunti, joka kului ennakoilmoittautuneiden neljän joukkueen välisessä kilpailussa.

Illan aikana Abikaverit keskustelivat yhteensä yli 150 henkilön kanssa. Abikaveri-loungessa Abikaverit juttelivat osallistujien kanssa muun muassa osallistujien ihmissuhdeongelmista, tulevaisuudesta sekä Abiristeily-tapahtumasta ja sen tuomista odotuksista. Lisäksi Abikaverit opastivat noin 10 henkilöä tai ryhmää etsimään tapahtuma-alueelta muun muassa wc-tiloja, infopistettä sekä asiakkaan omaa hyttiä. Abikaveri-loungessa Abikaverit tekivät muiden osallistujien kanssa yhdessä koruja tai pelasivat lautapelejä. Ensimmäisenä iltana muutama (n.3–5) osallistujista antoi suoraa palautetta, jossa kehuttiin Abikaveri-loungen toimivan rauhallisena tilana, jossa voi olla rauhassa, eikä kovassa metelissä, jota ilmeni muualla tapahtuman alueilla. Samaa palautetta oli etukäteen toivottu kyselyn vapaa vastauskentässä.

Toisena päivänä Abikaverit jakautuivat kahteen tiimiin, joista toinen jäi laivalle Abikaveri-loungeen sekä järjestämään kaksi musiikkietokilpailua ja toinen tiimi lähti Tukholmaan. Ensimmäisen illan aikana kukaan osallistujista ei etukäteen ilmoittanut liittyvänsä Abikavereiden seuraan Tukholmaan, vaikka illan aikana havaitsin monen suunnitelleen menevänsä Tukholmaan. Maihin lähteneet Abikaverit kokoontuivat laivan infopisteen edustalle, lähelle uloskäyntiä odottamaan, jos joku haluaisi liittyä Abikavereiden mukaan. Lopputuloksena kukaan ei halunnut osallistua, vaan jokainen maihin lähtevä tapahtuman osallistuja lähti itsenäisesti maihin.

Maissa havaittiin, että Abikavereiden näkyvyys oli heikkoa. Silvasto (2023) mainitsi haastattelussa, että heidän palvelussaan festivaaliystävä on pukeutunut näkyvästi, koska tapahtumaympäristö on laaja intensiivinen ympäristö. Vaikka Abikavereilla oli kirkkaan punainen paita, se ei näkynyt ulkovaatteiden alta, minkä takia Abikaverit hukkuivat Tukholman ihmismassaan. Koska Abikavereiden näkyvyys oli heikkoa maissa, tapahtuman osallistujien oli haastavaa ottaa yhteyttä Abikavereihin.

Laivan ollessa satamassa Abikaveri-lounge oli hiljainen. Aamupäivästä alle kymmenen oli vierailut lounge-alueella ennen ensimmäistä musiikkietokilpailua. Ennen ohjelmanumeroa osallistujat tekivät rannekoruja ja viettivät aikaa alueella. Ensimmäiseen musiikkietokilpailuun osallistui yhteensä kaksi joukkuetta, jotka olivat jo aikaisemmin päivällä olleet Abikaveri-loungessa. Jälkimmäiseen musiikkietokilpailuun, joka järjestettiin laivan lähdettyä satamasta, osallistui yhteensä kahdeksan joukkuetta. Kyselyn ja ensimmäisen illan keskustelun perusteella valtaosa osallistujista oli Tukholmassa, minkä takia vasta jälkimmäiseen musiikkietokilpailuun osallistui enemmän ihmisiä. Osallistujien ryhmäkoot olivat 2–8 henkeä. Ohjelmanumeron tarkoituksena oli soittaa jokin kappale ja osallistujien piti arvata kappaleen nimi sekä artisti. Ohjelman aikana havaittiin, että alueella soi taustalla laivan oma musiikki, mikä häiritsi kappaleen tunnistamista ja ohjelmanumeroa. Ohjelmanumeroiden voittajat olivat kuitenkin tyytyväisiä ja haasteiden takia annoimme jokaiselle osallistujalle pienen palkinnon.

Laivan lähdettyä Abikaveri-lounge-alueella alkoi käymään enemmän vierailijoita, mutta paikka ylläpiti rauhallista tunnelmaa koko illan ajan. Sosiaalisen median kautta tapahtuman osallistujat olivat kysyneet, voiko jossain katsoa televisiosta tulevaa Uuden Musiikin Kilpailu ohjelmaa. Tuottajana on tärkeää pyrkiä toteuttamaan asiakkaan toiveet, minkä takia kyseinen ohjelma näytettiin Abikaveri-loungessa ja se keräsi illan aikana noin 15 katsojaa. Abikavereiden kesken havaitsimme, että samoja kasvoja ensimmäiseltä illalta palasi toisena iltana viettämään aikaa lounge-alueelle. Vierailijan palaaminen koetun palvelun luokse viittaa, että palvelukokemus

asiakkaalle on ollut mieluisa ja hän haluaa kokea saman uudestaan (Aarnikoivu 2005, 14). Tämä oli tärkeä havainto illan aikana. Toisen illan kävijämäärät luonteeltaan olivat samankaltaiset kuin ensimmäisenä iltana eli asiakkaita oli viiden jälkeen jatkuvasti vierailmassa Abikaveri-loungessa, mutta artistiesiintymisien aikana tila hiljeni huomattavasti.

Toisena iltana havaittiin, että merellä oleva tuuli sai laivan keinumaan. Illan aikana noin viisi henkilöä tuli hengittelemään Abikaveri-loungeen laivan keinumisen takia. Abikaverit tarjosivat huonovointisille kävijöille vettä ja antoivat joko tilaa tai keskustelivat rauhallisesti, riippuen siitä, mitä kävijä toivoi. Abikaveri-loungen viestiminen turvalliseksi ja rauhalliseksi tilaksi oli selkeästi onnistunut, koska huonovointisia tapahtuman osallistujia tuli turvaan lounge-alueelle ja rauhoittumaan hetkeksi ennen, kun jatkoi iltaa muualla tapahtuma-alueella.

Abikaveri-loungen toiminta pysyi toisen illan täysin samana verrattuna ensimmäiseen iltaan. Rannekorujen tekeminen oli yhä suosituin aktiviteetti lounge-alueella. Yhteensä yli viisikymmentä henkilöä tuli alueelle tekemään rannekoruja. Suosio oli noussut ensimmäisen illan aikana, koska illan aikana asiakkaat tulivat Abikaveri-loungeen kysymään onko täällä korupaja. Abikaveri-loungessa noin neljäkymmentä henkilöä pelasi lauta- tai korttipelejä illan aikana. Lisäksi illan aikana palautettiin ensimmäisiä Abibingoja täytettynä, mutta koko tapahtuman aikana tuli kuitenkin vain alle kymmenen palautusta. Tapahtuman aikana havaittiin, että osallistujat eivät jaksaneet kuluttaa aikaa toteuttaakseen Abibingoa, minkä takia palautuksia tuli oletettua vähemmän. Illan aikana yritettiin innostaa asiakkaita osallistumaan Abibingoon jakamalla bingolappuja, mutta innostaminen ei onnistunut.

Toisena iltana Abikaverit järjestivät kello 18:00 ja 19:00 Club Mar -yökerhossa ohjelmaa. Ensimmäisenä järjestettiin limbo, josta kuulutettiin noin vartti ennen ohjelman alkua keskusradiosta. Ennen ohjelman alkua ihmisiä oli jo odottamassa yökerhossa, mutta kokonaisuudessaan osallistujamäärä oli vain 13 henkilöä. Toisena ohjelmanumerona oli yo-lakki kilpailu, jossa pyrittiin saamaan ylioppilaslakki heitettyä mikrofonitelineeseen. Ohjelmaan osallistui noin 10 osallistujaa yhteensä. Molemmat ohjelmat olivat luonteeltaan rentoja ja ohjelman aikana ei ilmennyt ongelmia. Ohjelmanumeroihin oli toivottu osallistuvan valtaosan tapahtuman asiakkaista, mutta näin ei käynyt.

Toisena iltana oli havaittavissa enemmän humaltuneita ihmisiä kuin ensimmäisenä iltana, minkä takia kiertelevät Abikaverit kyselivät enemmän tapahtuman kävijöiden vointia ja sitä, onko kaikki kunnossa. Illan aikana minä ja muut Abikaverit saatoimme noin 10 henkilöä omaan

hyttiinsä tai tarvittaessa haimme infosta ensiaputarvikkeita. Järjestyksenvalvojan apua pyydettiin yhteensä kolme kertaa. Järjestyksenvalvojat olivat mukana selvittämässä väkivaltatilanteita ja auttamassa sammuneita henkilöitä. Sivusta seuranneiden osallisten havaittiin olevan kiitollisia siitä, että selvinpään oleva aikuinen tuli auttamaan tilanteessa.

Kokonaisuudessaan ensimmäisen tapahtuman osalta kohderyhmä otti palvelun hyvin vastaan. Ihmiset vierailivat Abikaveri-lounge-alueella rauhoittumassa ja keskustelemassa huolenaiheista. Lisäksi Abikaveri-palvelu sai usealta kävijältä positiivista palautetta, mikä osoittaa palvelun tärkeyden merkityksen asiakkaille. Palvelun tarkoitus on olla myös tutustumispaikka yksinäisille henkilöille, mutta ensimmäisen tapahtuman aikana ei havaittu lounge-alueella yhtäkään yksinäistä henkilöä. Kiertävät Abikaverit kuitenkin havaitsivat käytävillä muutamia yksinäisiä henkilöitä, mutta he eivät vierailleet lounge-alueella. Tarkkaa syytä ei ole tiedossa, mikseivät yksin olevat ihmiset vierailleet Abikaveri-loungessa.

Risteilytapahtumien välillä oleva aika

Ensimmäisen tapahtuman aikana minä ja muut Abikaverit saimme paljon positiivista palautetta asiakkailta sekä tapahtuman henkilökunnalta. Palautteissa annettiin kehuja Abikaveri-palvelun toiminnasta sekä ilmaistiin tyytyväisyyttä siitä, että kyseinen palvelu on nykyään osa tapahtuman kokonaisuutta. Palaute osoittaa, että tapahtuman asiakkaat sekä henkilökunta arvostavat palvelun tarkoitusta ja palvelun tuottaminen on ollut tarpeellinen. Vaikka työryhmän kesken havaitsimme paljon positiivista palvelun toteuttamisesta, havaittiin palvelussa myös kehityskohteita.

Ensimmäisen tapahtuman aikana työryhmän kesken havaitsimme, että kaikki ohjelmanumeromme olivat vain suomeksi. Ainoana poikkeuksena oli ohjelmajuontajat, jotka juonsivat Abikavereiden ohjelmia suomeksi ja ruotsiksi. Ohjelmajuontajat juonsivat vain Club Mar -yökerhossa tuotettuja ohjelmia. Osallisuuden kokemuksen muodostumiseen kuuluu mahdollisuus osallistua ja tuntea olevan osa yhteisöä (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023a, 27). Suomen virallisia kieliä ovat suomi ja ruotsi, minkä takia tapahtuman osallistujat ovat voineet olla kumman kielisiä tahansa. Koska ohjelmanumerot olivat ilman juontoja vain suomeksi, osa tapahtuman osallistujista saattoi tuntea itsensä syrjityksi tapahtuman aikana. Lisäksi syrjintä on Nelo-

nen Media Liven (2024a) turvallisemman tilan periaatteiden vastaista. Tämän takia jälkimmäistä tapahtumaa varten muun muassa Abibingon bingolappu kirjoitettiin sekä suomeksi että ruotsiksi.

Ensimmäisen tapahtuman aikana Abibingoja suoritettiin yhteensä alle 10 kappaletta. Koska Bingo ja Amazing Race olivat suosituimmat ohjelmanumerot aikaisemmin järjestetyn kyselyn perusteella, ohjelmanumero tarvitsi kehittämistä. Bingolapun uudelleen kirjoittamisen lisäksi päätimme työryhmän kanssa helpottaa ohjelman tehtävääntoa. Tarkoituksena oli madaltaa osallistumisen kynnystä ohjelmaan, minkä seurauksena ohjelmaan osallistuisi enemmän ihmisiä. Ensimmäisellä risteilyllä ohjeistettiin täyttämään koko bingolappu, jotta voittaa palkinnon. Toiselle risteilylle päätimme, että voittaakseen palkinnon, tarvitsee suorittaa vain kolmen suora joko vaakaan, pystyyn tai ristiin bingolapussa.

Abibingo oli suunniteltu jokaiselle tapahtuman osallistujalle, koska se oli suosituin ohjelmanumero Amazing Race -ohjelmanumeron kanssa. Abibingolappu oli ensimmäiselle risteilylle julkaistu ainoastaan Abiristeilyn Instagram-tarina-osiossa sekä Abikaveri-loungessa oli paperillisiä bingolappuja. Vaikka ensimmäisen risteilyn toisena iltana lähdettiin jakamaan bingolappuja ympäri tapahtuma-alueella, jakaminen tapahtui oletetusti liian myöhään. Tämän takia työryhmämme kesken päätimme kehittää ohjelmanumeron näkyvyyttä jakamalla bingolappuja heti ensimmäisenä laivan sisääntuloaulassa, kun tapahtuman osallistujat saapuvat laivalle. Lisäksi päätettiin, että kiertävät Abikaverit jakelisivat bingolappuja jo ensimmäisen illan aikana.

Ensimmäisen risteilyn aikana havaitsimme työryhmän kesken, että Abikavereita tarvitaan myös Abikaveri-loungen ulkopuolella. Tapahtumaympäristöt ovat luonteeltaan intensiivisiä ja niihin osallistuu paljon ihmisiä (Silvasto 2023). Koska Abikavereiden on tarkoitus olla jokaisen osallistujan tukihenkilö, on huomioitava Abikaveri-loungen ulkopuolella olevat tapahtuman osallistujat. Ensimmäiselle risteilyllä Abikaverit lähtivät kiertelemään oma-aloitteisesti tapahtuma-alueella, mutta jälkimmäiselle risteilylle kehitimme joustavammat työajat. Tämä mahdollisti, että Abikaverin voi löytää Abikaveri-loungen kiintopisteeltä sekä muualta tapahtuma alueelta. Kehityksen tarkoituksena on taata turvallisemman tilan periaatteet koko tapahtuma-alueelle. Lisäksi tapahtuma-alueella kiertävä Abikaveri pystyy auttamaan asiakkaita erilaisissa tapahtuman yleisasioissa esimerkiksi opastamaan oikeaan paikkaan (Kulttuuria kaikille 2015).

Ensimmäisen risteilyn aikana havaitsimme, että Abikavereita tultiin hakemaan auttamaan hankalissa tilanteissa, esimerkiksi humaltuneen henkilön saattamisessa turvalliseen tilaan. Abikavereiden on tarkoitus olla osa tapahtuman yhteisöä. Kun tapahtuman osallistuja tulee pyytämään Abikaverilta apua vaikeaan tilanteeseen, se on osoitus luottamuksen tunteesta, mikä on osa yhteisön muodostumista (Särkelä 2014, 9). Havaitsimme tapahtumien välillä Abiristeilyn Instagramissa olevassa avoimessa palautteessa anonyymien vastaajien rohkaisevan seuraavan risteilyn osallistuja ottamaan matalalla kynnyksellä yhteyttä Abikavereihin. Lisäksi Instagramissa anonyymi vastaaja oli antanut avoimeen palautteeseen ylistystä rannekorujen tekemiseen, koska se toimii hyvänä tapahtuman muistoesineenä.

Tapahtuman ohjelma-aikatauluun teimme muutoksen toiseen musiikkietokilpailuun, joka järjestettiin tuntia myöhemmin. Ohjelman tarkoitus oli sijoittua ajankohtaan laivan lähdettyä, mutta suunnittelussa emme työryhmän kesken huomioineet aikavyöhykkeiden vaikuttamista aikatauluihin. Jälkimmäiselle risteilylle muutimme musiikkietokilpailun sisältöä tapahtuma-alueella soivan taustamusiikin takia. Kappaleen kuuntelemisen sijaan osallistujat arvasivat englanninkielisen kappaleen ja artistin nimen ruudulla olevien lyriikoiden perusteella, jotka oli käännetty suomeksi. Muutoksien ansiosta musiikkietovisa säilytti musiikillisen elementin, ja Tukholmassa vierailleet osallistujat saivat mahdollisuuden osallistua kilpailuun.

Tapahtumien välinen aika oli alle viikon, minkä takia kaikkia havaittuja kehitystoimia ei ehditty toteuttamaan seuraavaan risteilyyn. Abikavereiden näkyvyyteen Tukholmassa ei ehditty keksiä ratkaisua. Lisäksi emme työryhmän kesken saaneet selvitettyä, miksi asiakkaat eivät osallistuneet limbo ja yo-lakki kilpailuun.

Toinen risteily 15.-17.2.2024

Toiselle risteilylle oli osallistunut yli puolet vähemmän asiakkaita, minkä odotin vaikuttavan tapahtuman ohjelmien sekä Abikaveri-loungen osallistujamäärään. Pienempi asiakasmäärä näkyi jo tervetuliastilaisuudessa, johon osallistui yhteensä noin 40 henkilöä. Ensimmäiselle risteilylle kyseiseen tilaisuuteen osallistui noin 100 henkilöä. Kun tilaisuus oli ohitse, Abikaveri-lounge-alue avattiin ja ihmisiä saapui vierailemaan lounge-alueella. Abikaveri-lounge pysyi koko illan ajan rauhallisena tilana, jossa noin keskimäärin 10–15 henkilöä kerrallaan vietti aikaa. Ryhmän koot olivat samankaltaisia, kuin ensimmäisellä risteilyllä, eli eniten rauhallisessa tilassa vietti aikaa 2–3 hengen ryhmiä, mutta ryhmäkoot olivat yli kymmenenkin. Artistien

esiintymisen aikana oli jälleen hiljaisempaa, mutta muutama ihminen (2–5) vieraili tai vietti aikaa tilassa aina tilan sulkemiseen asti. Ensimmäiseen tapahtumaan verrattuna Abikaverilounge-alueella viettivät aikaa yksin olevat henkilöt. Henkilöitä oli yhteensä noin viisi. Kyseiset henkilöt kertoivat, että halusivat olla rauhassa, kun muut kaverit olivat yökerhossa juhlimassa tai halusivat tutustua lounge-alueella muihin tapahtuman asiakkaisiin.

Abikaveri-loungessa toteutettiin samat aktiviteetit kuin ensimmäisellä risteilyllä. Lauta- ja korttipelien pelaajia havaittiin noin 10 henkilöä, mikä oli määrällisesti melkein sama verrattuna ensimmäisen risteilyn ensimmäiseen iltaan. Aktiviteeteista suosituin oli rannekorujen tekeminen, joka oli myös ensimmäisen risteilyn suosituin ohjelma. Ensimmäisen illan aikana noin 40 henkilöä tuli tekemään rannekoruja, mikä oli kaksi kertaa enemmän mitä ensimmäisen risteilyn ensimmäisenä iltana. Toisen risteilyn ensimmäinen ilta erosi ensimmäisestä risteilystä niin, että Abibingon suorittajia oli noin kaksikymmentä. Aktiviteetin suosion nouseminen syynä oli suorituksen helpottaminen sekä Abibingolappujen jakaminen heti portilla. Bingolappujen jakaminen toimi hyvänä markkinointikeinona innostaa tapahtuman asiakkaita osallistumaan.

Abikaverit järjestivät samaan tapaan kello 19 Club Mar -yökerhossa Dildo beach pong kilpailun, johon onnistuttiin keräämään joukkueet ennakkoilmoittautumisella. Tapahtuman järjestäminen onnistui ilman ongelmia. Tapahtumaa ei ollut seuraamassa kuin noin 10–15 henkilöä, joista osa ilmoitti haluavansa mukaan. Jälleen ohjelmaan oli varattu vain tunti aikaa, mikä kului ennakkoon ilmoittautuneiden joukkueiden kilpailussa.

Tapahtuman osallistujien kesken Abikaverit juttelivat yli 200 eri henkilön kanssa, jos saapumisen yhteydessä olevaa Abibingolappujen jakamista ei lasketa mukaan. Kiertävät Abikaverit kyselivät paljon ajatuksia ja odotuksia tapahtumasta, sekä opastivat ihmisiä esimerkiksi infopisteelle, wc-tiloihin sekä yökerhoon. Illan aikana Abikaverit kävivät osallistujien kanssa samankaltaisia keskusteluja kuin ensimmäisessä tapahtumassa, eli tulevaisuudesta, alkoholin käytämisestä ja siitä aiheutuneesta huolestuneisuudesta kavereita kohtaan sekä ihmissuhteista.

Ensimmäisen illan aikana ei ollut tullut ennakkoilmoittautumisia lähdistä Abikavereiden kanssa Tukholmaan, vaikka yli puolet asiakkaista lähti käymään maissa. Ennen maihin nousua oli mahdollista ostaa infotiskiltä bussiliput, joiden kanssa pääsi linja-autolla Tukholman keskustaan. Abikaverit olivat satamassa opastamassa tapahtuman asiakkaita oikeaan linja-autoon, mikä havaittiin hyödylliseksi. Samaan aikaan, kun maihin lähteneet Abikaverit olivat jo Tuk-

holmassa, Abikaveri-loungeen ilmoittautui yksi henkilö, joka haluaisi Abikaverin kanssa maihin. Koska laivalla oli ainoastaan yksi Abikaveri työvuorossa, hän ei voinut lähteä maihin kyseisen henkilön kanssa. Tilanne yritettiin ratkaista soittamalla maissa oleville Abikavereille, mutta kyseinen asiakas totesi tilanteen hankaluuden takia lähtevänsä yksin maihin. Tilanne oli epämieluisa palvelukokemuksen kannalta. Vaikka Abikaverit yrittivät havaita kyseisen henkilön maissa, häntä ei löydetty. Koko aikana, kun Abikaverit olivat maissa, ei syntynyt vuorovai-
kutusta Abiristeilyn asiakkaisiin. Ongelmana oli jälleen näkyvyyden heikkous.

Toisen päivän Abikaveri-loungen ohjelmana oli uudistettu musiikkietokilpailu. Ennen kilpailua Abikaveri-loungessa oli erittäin hiljaista. Aamupäivän aikana lounge-alueella kävi noin 40 henkilöä, joista 30 osallistui korupajaan. Ensimmäinen kilpailu järjestettiin kello 13, johon osallistui yhteensä 4 osallistujaa. Ohjelmanumerosta pyydettiin osallistujilta palautetta ja he kertoivat kappaleiden olleen vaikeita tai eivät tieneet kappaleita. Tämän takia ennen seuraavaa kilpailua tarkistettiin kilpailun kappaleet ja vaihdettiin osa helpommiksi. Toinen musiikkietokilpailu järjestettiin kehitysehdotuksen takia kello 17 kello 16:n sijaan. Ohjelmaan osallistui yhteensä noin 47 osallistujaa, joista muodostui yli 10 joukkuetta. Ajankohdan vaihtaminen tuntia myöhemmäksi oli kannattavaa, koska jälkimmäiseen musiikkietokilpailussa oli eniten osallistujia. Huomiona, että jälkimmäisessä Abiristeilyssä oli määrällisesti paljon vähemmän osallistujia, minkä takia ei voitu täysin tiedostaa, kuinka paljon osallistujia olisi ollut loppuunmyydyssä tapahtumassa.

Toisena iltana asiakkaita alkoi käymään Abikaveri-lounge-alueella enemmän laivan lähdettyä. Iltana oli huomattavasti rauhallisempi verrattuna ensimmäisen tapahtuman toiseen iltaan. Illan aikana keskimääräisesti alueella vietti aikaa kerrallaan alle 10 henkilöä. Jälleen samoja henkilöitä tuli käymään alueella, jotka olivat käyneet jo ensimmäisen illan aikana. Pari henkilöä vietti melkein koko tapahtuman ajan Abikaveri-loungessa, minkä havaitsimme työryhmän kesken erittäin positiiviseksi ilmiöksi.

Toisen illan aikana Abikaveri-loungessa oli tarjolla samat aktiviteetit, mistä eniten osallistujia kiinnosti jälleen rannekorujen tekeminen. Illan aikana yli 50 henkilöä osallistui korupajaan ja noin 20 henkilöä pelasi itsenäisesti lauta- tai korttipelejä. Työryhmän kesken havaittiin, että Abibingon suosio oli kasvanut entisestään tapahtuman aikana. Illalla saapui noin 50 Abibingon palautusta. Osa osallistujista osallistui useamman kerran täyttämällä koko Abibingolapun. Kyseisiä henkilöitä oli noin kymmenen. On mahdollista, että toiselle risteilylle osallistuneet olivat

enemmän kiinnostuneita bingon suorittamisesta kuin ensimmäisen risteilyn osallistujat. Kuitenkin bingon suoritusvaatimusten helpottaminen vaikutti osallisuuteen, koska noin 90 % bingoon osallistuneista palautti vain yhden vaaka-, pysty- tai vinorivillä täytetyn bingolapun.

Abikaverit tuottivat samalla kaavalla toisen illan limbo ja yo-lakki kilpailut yökerhossa kuin edellisellä risteilyllä. Limboon osallistui yhteensä kaksi ihmistä, joita kannusti heidän kavერი-joukkonsa. Osallistujat eivät muuten olisi osallistuneet ohjelmaan, mutta he sautuivat olemaan yökerhossa ohjelmanumeron alkaessa ja me Abikaverit sekä juontajat rohkaisimme heitä osallistumaan. Kilpailu oli todella rento tapahtuma, koska osallistujia oli vain kaksi. Kello 19 järjestimme yo-lakki kilpailun, mihin jälleen jouduttiin rohkaisemaan ihmisiä osallistumaan. Ohjelmaan osallistui yhteensä noin 10–15 henkilöä. Havaitimme, että ohjelmien tapahtuma-aika oli huono. Keskustelimme tapahtuman yhteistyökumppanin Satakunnan ammattikorkeakoulun edustajien kanssa vähäisestä osallistujamäärästä. Keskustelussa havaittiin, että myös heidän toimintapisteellensä oli ollut 18–20 välisenä aikana hiljaista. Vähäiseen osallistumiseen syyksi totesimme Merimyymälän aukeamisen sekä laivan buffet-ruokailun olevan kyseisellä aikavälillä käynnissä.

Toisen illan aikana keskustelimme yhteensä yli 250 henkilön kanssa. Keskustelun aiheet olivat asiakkaan kuulumiset ja hyvinvointi, ihmissuhteet sekä tulevaisuuden pelko. Lisäksi illan aikana opastettiin noin 10 eri ryhmää muun muassa wc-tiloihin, infopisteelle sekä yhden ryhmän saatoimme Abikaveri-loungeen. Tapahtuman aikana havaittiin, että valtaosa asiakkaista osasi tulla Abikaveri-loungeen, mutta varmisti tullessaan oikeaan paikkaan. Tämä merkitsee sitä, että lounge-alueella ei ollut tarpeeksi näkyvästi ilmoitettu. Kiertävät Abikaverit edistivät palvelun näkyvyyttä keskustelemalla asiakkaiden kanssa sekä kiertämällä laivan eri alueita näkyvä Abikaveri-paita yllään.

Kokonaisuutena Abikaveri-palvelun pilotointi oli onnistunut tapahtuman aikana. Jälkimmäisessä Abiristeilyssä asiakkaita kävi melkein jatkuvasti Abikaveri-loungessa. Koko tapahtuman aikana oli muutamia kertoja, kun tila oli täysin tyhjä, mistä suurin osa ajasta oli toisen päivän aamupäivällä. Abikaveri-lounge ylläpiti koko tapahtuman ajan jälleen rauhallista ilmapiiriä. Lisäksi yksin olevat ihmiset tutustuivat ja viettivät aikaa yhdessä lounge-alueella, mitä ensimmäisellä risteilyllä emme havainneet. Risteilytapahtumien välissä tehdyt palvelumuotoilut edistivät Abikaveri-palvelua muun muassa Abibingon osallisuudessa sekä kiertävien Abikaverien jatkuvan työskentelyn, mikä edisti Abikavereiden näkyvyyttä. Meistä jokainen Abikaveri sai jälleen asiakkailta suoraa palautetta, että tällaisen palvelun olemassa oleminen Abiristeilyllä

on tärkeä asia. Kriitikkiä Abikaveri-palvelusta tuli yhdeltä joukolta, joka hämmentyi Abikaverien koostuvan vain naispuolisista henkilöistä. Abikaverit olivat pilotoinnin aikana vain naispuolisia, koska kukaan miespuolinen henkilö ei ilmoittautunut vapaaehtoiseksi Abikaveripalveluun.

7 YHTEENVETO

Abikaveri-palvelua lähdettiin työryhmän kanssa suunnittelemaan palvelumuotoiluprosessin avulla. Tarkoitukseni oli luoda palvelumuotoilun avulla uusi palvelu. Palvelun tavoitteena oli luoda Abiristeily-tapahtumalle turvallisempi tila sekä kehittää ohjelmasisältöä soveltuvaksi erilaisille asiakasryhmille muun muassa yksin tuleville. Palvelumuodon tarkoituksena oli parantaa tapahtuman osallisuutta, turvallisuutta sekä yhteisöllisyyttä, jotta tapahtuma olisi kaikille osallistujille mukava ja turvallinen.

Abikaveri-palvelun suunnittelussa hyödynsin työryhmän kanssa Espoon kaupungin (2015) ja Tuulaniemen (2021) palvelumuotoiluprosesseja. Ensin määritimme puutteen tapahtumassa. Tämän jälkeen keräsimme tietoa aihealueista hyödyntämällä eri tutkimusmenetelmiä, minkä jälkeen aloitimme palvelun suunnittelun ja mallintamisen. Lopulta tuotimme palvelun Abiristeilylle. Pilotoinnin jälkeen otimme palvelun uudelleen käsittelyyn ja jatkokehitimme havaintojemme perusteella palvelua.

Turvallisemman tilan ja sen periaatteiden noudattaminen on nykyään tärkeä osa tapahtumatuotantoa, koska ihmiset haluavat tuntea olonsa turvallisiksi tapahtuman aikana (Koivisto & Luonila 2015, 19). Havaitsin tämän jokaisen suorittamani tutkimusmenetelmän kohdalla. Kohderyhmälle luodussa kyselyssä Abikaverien toimintaa pidettiin yleisesti positiivisena palveluna ja muutama vastasi avoimeen kysymykseen toivoen turvallista tapahtumaa. Haastattelussa ilmeni jo vastaavan tuotetun palvelun saaneen paljon positiivista palautetta kyseisen palvelun asiakkailta. Lisäksi pilotoinnin aikana työryhmän kesken vastaanotimme paljon positiivista palautetta Abikaveri-palvelusta. Tämän takia palvelumuoto on ajankohtainen ja sitä on tärkeä jatkaa Nelonen Media Liven tulevissa risteilytapahtumissa.

Vuoden 2024 Abiristeilyn palautekyselyn perusteella 59 % vastaajista havaitsi Abikaverin tapahtuman aikana ja noin 48 % vastaajista kohtasi Abikaverin. Kaikista vastanneista noin 28 % vieraili Abikaveri-loungessa tapahtuman aikana. Lisäksi kyselyyn vastanneista 58 % mielestä Abikaveri on hyvä palvelu Abiristeilylle. (Nelonen Media Live 2024b). Koska yli puolet vastanneista piti palvelua hyvänä, se osoittaa palvelun olevan tärkeä. Kuitenkaan jokainen vastanneista ei ollut samaa mieltä väitteen kanssa. Tämä tarkoittaa, että palvelussa on edelleen kehittämisen tarvetta.

Tapahtuman aikana oleva rauhallinen tila todettiin hyödylliseksi pilotoinnin aikana. Abikaverina havaitsin tapahtuma asiakkaiden tulevan viettämään aikaa sekä rauhoittumaan laivan keikkumisen tai kovan metelin takia, mitä ilmeni muualla tapahtumaympäristössä. Helposti olettaisi, että asiakkaan oma hyttihuone olisi rauhallinen paikka, mutta pilotoinnin aikana havaitsin useassa hyttikäytävässä äänentason olevan erittäin korkealla. Koska suuri osa nuorista kärsii vähintään yhdestä mielenterveysongelma, on mahdollista saada esimerkiksi paniikkikohtaus tapahtuman aikana (Tilastoraportti 2022). Koska havainnoinnin aikana todettiin, että hyttikäytävät eivät ole rauhallinen paikka rauhoittua, on tärkeää ylläpitää jatkossakin tapahtuman aikana turvallisempaa tilaa, missä äänentaso ei ole korkea. Tämä mahdollistaa ihmisten pääsevän pois äänekkästä tapahtumaympäristöstä ja rauhoittua turvallisemmassa tilassa, kunnes olotila on parempi.

Palvelumuotoiluprosessin aikana työryhmän kesken onnistuttiin osallistuttamaan tapahtuman kohderyhmää osaksi palvelun suunnittelua kyselyn avulla. Asiakkaan osallistaminen tapahtumaan luo osallisuuden tunnetta jo ennen tapahtuman alkamista (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023a, 27–29). Työryhmämme kesken valitsimme kyselyssä ehdotetuista ohjelmista suosituimmat sekä yksi vapaan viestikentän vastauksista, mikä oli limbo. Lisäksi Abikaveri-palvelun ohjelmaan valittiin Abiristeilyn perinteinen yo-lakki kilpailu, joka on aiempina vuosina toteutettu. Ohjelmanumeroiden tarkoitus oli olla osallistava osuus tapahtumaa sekä luoda yhteisöllisyyttä tapahtuman asiakkaiden välille. Asiakkaiden osallistuminen limboon sekä yo-lakki kilpailuun jäi kuitenkin molemmissa tapahtumissa alle 20 henkilön. Yhtenä syynä totesin olevan ristiriitaisuuden aikataulussa, koska ohjelmanumeroiden aikana aukesi Merimyymälä sekä tapahtuman asiakkailla oli buffet-ruokailu. Lisäksi ei ole kerättyä tietoa siitä, kuinka kiinnostavana kohderyhmä piti yo-lakki-kilpailua, koska sitä ei kysytty kyselyssä.

Lisäksi tarkoitukseni oli kehittää ohjelmanumeroista alkoholittomia aktiviteettejä, minkä totesin onnistuneeksi pilotoinnin aikana. Ohjelmiin osallistui ihmisiä, jotka eivät olleet juoneet alkoholia sekä ihmisiä, jotka olivat juoneet alkoholia. Ohjelmanumeroiden tarkoituksena ei ole syrjiä ketään, minkä takia erilaisten ihmisryhmien sovussa toimiminen osoitti yhteisöllisyyttä. Lisäksi havaitsin osallistujien noudattavan turvallisemman tilan periaatteita eivätkä he syrjineet toisia osallistujia.

Abikaveri-loungessa toteutetut oheisohjelmat olivat onnistuneita, lukuun ottamatta ensimmäisen risteilyn Abibingo-ohjelmaa, johon osallistui alle 10 henkilöä. Abibingo palautettiin tapah-

tumien välissä palvelumuotoiluun, ja sen osalta madallettiin osallistumisen kynnystä sekä parannettiin Abibingon markkinointia. Tämän jälkeen toisella Abiristeilyllä Abibingo oli yksi suosituimmista aktiviteeteista. Tämä todistaa sen, että pienillä muutoksilla pystyy parantamaan palvelua ja näkemään kehittäviä tuloksia jo seuraavalla tapahtumalla. Pilotoinnin aikana tehtyjen havaintojen ja kyselyvastausten välillä havaitsin yhden ison eroavaisuuden, joka oli käsitöiden tekeminen. Kyselyssä vastausvaihtoehto oli toinen vähiten kiinnostavimmista, mutta tapahtumaympäristössä tehtyjen havaintojen perusteella se oli molempien tapahtumien suosituin Abikavereiden järjestämä ohjelma.

Minun mielestäni Abikaveri-palvelun toteuttaminen tulevilla Abiristeilyillä on kannattavaa, koska se kertoo näkyvästi potentiaalisille asiakkaille, että tapahtumassa välitetään asiakkaista ja halutaan pitää huolta heistä. Lisäksi palvelu rohkaisee kaikkia kohderyhmäläisiä osallistumaan tapahtumaan, koska palvelun olemassaolo muuttaa tapahtuman konseptia pelkästä kahden päivän juhlimisesta laajempaan konseptiin. Tämä tarkoittaa sitä, että tapahtumaan voi osallistua ihmisiä, jotka eivät halua juoda alkoholia, koska heille tarjotaan muita aktiviteetteja tapahtuman aikana. Lisäksi osallistumalla tapahtumaan ja tapahtuman aktiviteetteihin, he pääsevät olemaan osa koko tapahtuman yhteisöä.

8 KEHITYSEHDOTUKSIA ABIKAVERI-PALVELULLE

Vaikka Abikaveri-palvelun pilotointi oli minun mielestäni onnistunut, palvelua voi edelleen kehittää paremmaksi. On tärkeää, että jokainen tapahtuman asiakas tuntee itsensä osaksi yhteisöä, minkä takia on huomioitava entisestään muun muassa palvelun ruotsinkielisyyttä. Minun mielestäni on suotavaa tulevaisuudessa tuottaa kaikki ohjelma myös ruotsinkielisinä sekä yhden Abikaverin tulee osata sujuvasti ruotsia. Tarkoituksena ei ole kuitenkaan suosia ruotsinkielisiä, sen sijaan olla tasa-arvoinen molempia kotimaan kieliä kohtaan.

Abikavereina toimi pilotoinnin aikana minun lisäksi neljä vapaaehtoista, mikä minun mielestäni toimi hyvänä määränä joustavilla työtunneilla. Abikavereiden määrä on riippuvainen tapahtuman osallistujien määrästä. Tulevaisuuden kannalta Nelonen Media Liven on tarpeellista tarkastella tapahtuman ja palvelun kasvua, minkä myötä kasvattaa tarpeen tullen vapaaehtoisten määrää. On kumminkin huomioitava, että pilotoinnin aikana noin 59 % näki Abikaverin Abiristeilyn aikana (Nelonen Media Live 2024b). Palvelun näkyvyyttä pystytään kehittämään jatkossa esimerkiksi panostamalla enemmän kiertäviin Abikavereihin tai palkkaamalla enemmän Abikavereita. Minun mielestäni Abikavereiden vapaaehtoiset pitäisi koostua molemmista sukupuolista. Opinnäytetyöni aikaan työryhmä koostui vain naispuolisista Abikavereista, mistä pilotoinnin aikana Abikaverit saivat tapahtuman osallistujilta palautetta. Palvelun näkyvyyttä voidaan kehittää myös Abikaveri-lounge-alueen puolesta. Tämä tarkoittaa esimerkiksi lisäämällä opasteita Abikaveri-loungeen ympäri tapahtuma-alueetta.

Abikaveri-palvelun maissa olevaa aikaa pitäisi minun mielestäni kehittää. Pilotoinnin aikana havaittiin valtaosan osallistujista viettävän toisen päivän Tukholmassa, minkä takia minusta olisi tarpeellista Abikavereiden viettävän aikaa myös Tukholmassa. Pilotoinnissa havaittiin Abikavereiden näkyvyyden heikkous Tukholmassa. Tämä on helposti korjattavissa muun muassa kirkkaalla ulkovarustuksella, missä on merkittynä ”Abikaveri” teksti esimerkiksi eteen ja selkään isolla tekstillä. Abikavereiden työpisteiden sijoitus laivan ollessa satamassa pitää kehittää. Abikaveri-loungessa olisi tarpeellista toisen päivän aamupäivällä työskennellä vähintään kolme työntekijää, joista yksi on vapaana lähtemään asiakkaan kanssa maihin. Lisäksi on tarpeellista, että Abikavereista vähintään yksi olisi ennakoon määritellyllä kiinteällä pisteellä Tukholmassa. Tällä tavoin Tukholmassa vierailevat tapahtuman asiakkaat tietäisivät mistä Abikaveri löytyisi ja Abikavereiden seuraan voisi liittyä usealla tavalla Tukholmassa. Kehityksen

etuna on myös maissa oleva kiinteä tapaamispiste asiakkaille, jos asiakkaan muut ryhmänjäseneet esimerkiksi ovat hukassa. Abikavereiden Tukholman tapaamispisteestä voi mainostaa esimerkiksi sosiaalisessa mediassa.

Vaikka Abikavereita mainostettiin muun muassa sosiaalisen median sekä Abiristeilyn nettisivun kautta, minun mielestäni Abikaveri-palveluun pitäisi panostaa vielä enemmän. Palvelua voi aktiivisemmin mainostaa sekä aloittaa markkinoinnin jo aikaisemmassa vaiheessa esimerkiksi syksyllä. Mitä aikaisemmin Abikaverit esittäytyvät, sitä helpommin heistä tulee tuttuja henkilöitä asiakkaille ennen tapahtuman alkua. Kuten pilotoinnin aikana havaittiin, ihmiset lähestyivät matalammalla kynnyksellä, kun he tiesivät Abikaveri-palvelusta. Tämä johtuu ennakkoon tehdystä mainonnasta, minkä takia sitä olisi minun mielestäni hyvä kehittää aktiivisemmaksi. Lisäksi Helsinki Rock and Roll -yrityksen haastattelussa ilmeni festivaaliystävien tekemän päivystäviä vuoroja ennen tapahtumia. Tämän kokeileminen Abikaveri-palvelulle voisi olla kannattavaa, koska päivystysvuorojen avulla tapahtuman osallistujat voisivat etukäteen tutustua tapahtuman aikana oleviin Abikavereihin.

Abikavereiden tuottamien ohjelmien aikataulutusta pitää tulevaisuudessa kehittää eteenpäin. Minun mielestäni ohjelmien osallisuus kasvaa, kun ohjelmanumeroiden kohdalla ei tuoteta toista ohjelmaa samaan aikaan. Tämä koskee myös Viking Line Gabriellan toimintaa esimerkiksi buffet-ruokailua sekä Merimyymälän aukaisemista. Pilotoinnin aikana havaitsin ihmisten priorisoivan ruokailua sekä kaupassa käyntiä, minkä takia asiakkaat eivät osallistuneet limboon tai yo-lakki kilpailuun. Tuottajana on tärkeää pitää ohjelmanumerot tuoreina sekä mielenkiintoisina, vaikka tyypillisesti asiakas ei osallistu Abiristeilylle toista kertaa. Tapahtumilla on tyyppillistä pitää tiettyjä klassikko ohjelmia ohjelma-aikataulussa, mutta niitä voi kehittää esimerkiksi uudella tavalla. Mielenkiinnon pitäminen sekä kohderyhmän osallistuttaminen suunnitelmaan takaa asiakkaiden osallisuuden ohjelmaan. Tämän takia minun mielestäni tuottajana on hyvä ottaa tapahtuman ohjelmasisältö tietyn aikavälein uudelleen palvelumuotoiltavaksi, jotta ohjelmaan osallistuu jatkossakin asiakkaita.

Minun mielestäni Abikaveri-palvelua on tärkeää jalkauttaa Nelonen Media Liven muihin tapahtumiin. Palvelua voidaan hyödyntää eritavoin muun muassa festivaaleilla tai organisaation GOOM-risteilytapahtumassa. Palvelun jalkauttaminen muihin tapahtumiin osoittaa organisaation välittävän asiakkaiden turvallisuudesta.

Palvelun kehittämisessä tärkeintä on jatkossakin ylläpitää turvallisempaa tilaa ja sen periaatteita sekä osallistuttaa asiakkaita mukaan ohjelmasisällön suunnitteluun. Minun mielestäni palvelu ei tule koskaan olemaan lopullisesti valmis muuttuvassa maailmassa, mutta työryhmäni kanssa pilotoitu Abikaveri-palvelu on erinomainen pohja jatkaa palvelun palvelumuotoilua eteenpäin.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, Henrietta 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: Talentum. E-kirja.
- Abiristeily.fi 2024. Vastuullisuus. Viitattu 25.2.2024. <https://abiristeilyt.fi/vastuullisuus/>
- Goom.net 2024. Viitattu 3.4.2024. <https://goom.net/>
- Paalumäki, Anni & Vähämäki, Maija 2020. Havainnointi organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tekijät & Gaudeamus. E-kirja.
- Espoon kaupunki 2015. Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Viitattu 22.3.2024. https://www.variaprojektit.fi/palvelumuotoilu/wp-content/uploads/2014/08/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf
- Harwall.fi 2023. Tutkimus: nuorten aikuisten alkoholinkäyttö on vähentynyt, mutta juhlissa koetaan silti painetta juoda. Viitattu 25.2.2024. <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/oSallisuuden-j%C3%A4lkill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>
- Herranen, Kaisa & Karttunen, Sari 2016. Festivaalien ja tapahtumien edistäminen valtion kulttuuripolitiikassa – Katsaus tietopohjaan, valtionavustuksiin ja vaikuttavuuteen. Cuporen verkkojulkaisu 35.
- Hiltunen, Tarja 2023. Riemukkaassa festivaalitunnelmassakin saattaa kaivata keskusteluapua – Ruisrockissa huolia kevennettiin Huolituolissa. Uutinen. Viitattu 26.2.2024. <https://yle.fi/a/74-20040528>
- Huhtaniska, Tytti & Tirronen, Johanna 2019. Faktaa ja fiilistä tapahtumatuottajalle. Helsinki: Edita Publishing Oy. E-kirja.
- Iso-Aho, Juha 2011. Teoksessa Iso-Aho, Juha & Kinnunen, Joni (toim.) 2011. Tapahtumatuotannon palapeli: Näkökulmia merkityksiin, muutoksiin ja kehittämiseen. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2023032933731>
- Kalliomäki, Anne 2014. Tarinallistaminen: palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki: Talentum. E-kirja.
- Kesärauha 2024. Info. Viitattu 17.4.2024. <https://www.kesarauha.fi/info/>
- Kinnunen, Joni 2011. Teoksessa Iso-Aho, Juha & Kinnunen, Joni (toim.) 2011. Tapahtumatuotannon palapeli: Näkökulmia merkityksiin, muutoksiin ja kehittämiseen. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2023032933731>
- Kinnunen, Maarit & Luonila, Mervi & Rumpunen, Sami, & Koivisto, Juha 2015. Festivaalibarometri 2014: tuloksia. Teoksessa Luonila, Mervi & Koivisto, Juha (Toim.), 'Rock, ra(u)ha ja rakkaus': festivaalibarometri 2014 ja katsaus tapahtumien muuttuvaan toimintaympäristöön. Pori: Turun kauppakorkeakoulu. (7–29).
- Kinnunen, Maarit & Hulkkonen, Susanna 2023. LiveFINin barometrit kokosivat jälleen tietoa elävän musiikin yleisöstä. Uutinen. Viitattu 17.4.2024. <https://www.livefin.fi/livefinin-barometrit-kokosivat-jalleen-tietoa-elavan-musiikin-yleisoista/>

- Koivisto, Mikko & Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent. E-kirja.
- Kulttuuria kaikille 2015. Tapahtumia kaikille! Opas saavutettavan kulttuurifestivaalin järjestämiseen. Kulttuuria kaikille -palvelun julkaisuja 1/2015. [https://www.kulttuuria-kaikille.fi/saavutettavuus tietopakettit ja oppaat festivaalit](https://www.kulttuuria-kaikille.fi/saavutettavuus_tietopakettit_ja_oppaat_festivaalit)
- Kulttuuria kaikille 2021. Turvallisemman tilan periaatteet. Viitattu 26.2.2024. https://www.kulttuuriaikaikille.fi/tietoa_meista_turvallisemman_tilan_periaatteet
- Kuusisto, Kati & Sahlstedt, Maria & Välimäki, Olivia & Westerholm, Thomas / Työ- ja elinkeinoministeriö 2023. Tapahtuma-alan toimialamäärittely ja yhteydet kaupunkikehittämiseen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2023:1. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-930-8>
- Kylmäkoski, Merja & Pylkkänen, Sanna & Viitanen, Reijo (toim.) 2010. Yhteisöllisiä näkökulmia nuorten ehkäisevään päihdetyöhön. Humanistinen ammattikorkeakoulu oppimateriaaleja 23. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-456-103-7>
- Kytömäki, Anu 2024. Yhteisöllisyys – kohtaamisesta syntyvää merkityksellisyyttä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Blogikirjoitus. Viitattu 15.3.2024. <https://www.elakeliitto.fi/blogit/yhteisollisyys-kohtaamisesta-syntyvaa-merkityksellisyytta-ja-yhteenkuuluvuuden-tunnetta#>
- Mäkinen, Milla 2018. Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö ja yhdistystoimijoille. Helsinki: Changeagenta. https://palvelumuotoiluajatuksia.files.wordpress.com/2019/12/palvelumuotoiluajattelemalla_paremmaksi_opas_jacc88rjestoc88_ja_yhdistystoimijoille_milla_macc88kinen.pdf
- Nelonen Media Live Oy 2024a. Vastuullisuus. Viitattu 25.2.2024. <https://nelonenmedia-live.fi/vastuullisuus-2/>
- Nelonen Media Live Oy 2024b. Abiristeilyt 2024 Kävijäkysely. Ei julkaistu.
- Nyyti Ry 2024. Opiskelijoille. Chat. Turvallisemman tilan periaatteet. Viitattu 26.2.2024. <https://www.nyyti.fi/opiskelijoille/chat/turvallisemman-tilan-periaatteet/>
- Oikeusministeriö 2022. Y-festivaali. Turvallisemman tilan ohjeistus. Viitattu 28.3.2024. <https://yhdenvertaisuus.fi/turvallisemman-tilan-ohjeistus>
- Oikeusministeriö 2024. Yhdenvertaisuussunnitelu. Hyvät Käytännöt. Viitattu 17.4.2024. <https://yhdenvertaisuus.fi/syrjintayhdyshenkilo>
- Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: Sanoma Pro Oy. E-kirja.
- Opetushallitus 2024. Opettajat ja kasvattajat. Yhteisöllisyys. Viitattu 18.2.2024. <https://www.oph.fi/fi/opettajat-ja-kasvattajat/yhteisollisyys#>
- Paalumäki, Anni & Vähämäki, Maija 2020. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja.
- Pori Jazz 2024. Info. Vastuullisuus. Turvallisuus ja esteettömyys. Viitattu 17.4.2024. https://porijazz.fi/fi/info/vastuullisuus/turvallisuus-ja-esteetto-myys/?_gl=1*snt269*_up*MQ..*_ga*MTc1ODQ0MzQwMC4xNzEzMzY1ODg5*_ga_063J4E0M00*MTcxMzM2NTg4OC4xLjEuMTcxMzM2Njc4MC4wLjAuMA..

- Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja.
- Raitasalo, Kirsimarja & Huhtanen, Petri & Miekkala, Mari 2016. Nuorten päihteiden käyttö Suomessa 1995–2015. ESPAD-tutkimusten tulokset. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-572-1>
- Ruisrock.fi 2024. Ruisrock. Viitattu 17.4.2024. <https://ruisrock.fi/ruisrock/>
- Suomen Nuorisovaltuusto liitto 2019. Nuorten osallisuudesta elinvoimaa – Vinkkejä ja kokemuksia osallisuuden edistämiseen kunnissa. Viitattu 29.3.2024. <https://nuva.fi/wp-content/uploads/2022/10/nuorten-osallisuudesta-elinvoimaa.pdf>
- Suomen Punainen Risti 2015. Käsikirja Nuori nuorelle -ystävöimintään. Viitattu 15.3.2024. <https://rednet.punainenristi.fi/ystavananuorelle>
- Suomen Punainen Risti 2022. Ystäväryhmä – ohjaajan opas. Ystäväryhmätoimintamalli nuoret osaksi yhteisöämme 2019–2022. Grand Oy Oulu. Viitattu 15.3.2024. <https://rednet.punainenristi.fi/ystavananuorelle>
- Suomen YK-liitto 2024. Turvallinen tila. Viitattu 26.2.2024. <https://www.ykliitto.fi/turvallinen-tila>
- Särkelä-Kukko, Mona 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Mistä puhumme, kun puhumme osallisuudesta? Teoksessa A. Jämsén & A. Pyykkönen, A. (toim.), oSallisuuden jäljillä (34–49). Joensuu: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/oSallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024. Maahanmuutto- ja kulttuurinen moninaisuus. Työn tueksi. Sanasto. Viitattu 25.5.2024. <https://thl.fi/aiheet/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/kasitteet>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023. Mielensterveyshäiriöt. Nuorten mielensterveyshäiriöt. Viitattu 26.6.2024. <https://thl.fi/aiheet/mielensterveys/mielensterveyshairiot/nuorten-mielensterveyshairiot>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023. Osallisuuden edistäjän opas. Ohjaus 10/2023. Verkkojulkaisu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-088-0>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022. Turvallisempien tapahtumien periaatteet THL:ssä. Viitattu 26.2.2024. <https://thl.fi/ajankohtaista/tapahtumat/turvallisempien-tapahtumien-periaatteet-thl-ssa>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022. Tilastoraportti 21/2022. Viitattu 6.3.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022060342738>
- Tilastokeskus 2023. Elinolotilastot 2022. Yksinäisyyttä koko 29,7 % 16 vuotta täyttäneistä henkilöistä vuonna 2022. Viitattu 5.3.2024. <https://www.stat.fi/julkaisu/cl8sh640so9n30bw7s21tu6s8>
- Tuulaniemi, Juha 2021. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy. E-kirja.

Työterveyslaitos 2024. Kaikki mukaan – Yhteisöllisyyden ja verkostojen rakentaminen. Oppimateriaali. Viitattu 25.2.2024. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/monimuotoisuus-ja-inklusiivisuus-asiantuntijaorganisaatiossa/kaikki-mukaan-yhteisollisyyden-ja-verkostojen-rakentaminen>

Vihreät liitto 2024. Häirintäyhdyshenkilöt. Viitattu 17.4.2024. <https://www.vihreat.fi/hairintayhdyshenkilot/>

Vilka, Hanna 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja.

Vilka, Hanna 2011. Seksuaalinen häirintä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virolainen, Jutta 2015. Kulttuuriosallistumisen muuttuvat merkitykset. Katsaus kulttuuriin ja taiteeseen osallistumiseen, osallisuuteen ja osallistumattomuuteen. Cuporen verkkojulkaisu 26. Viitattu 10.3.2024. https://www.cupore.fi/wp-content/uploads/migrated-assets/tiedostot/kulttuuriosallistumisenmuuttuvatmerkitykset_000.pdf

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014

HAASTATTELUT

Airaksinen, Hinna 2023. Zoom, 15.12.2023. Haastattelija: Jemina Joensuu

Silvasto, Maria 2023. Zoom, 15.12.2023. Haastattelija: Jemina Joensuu

LIITTEET

Liite 1. Abiristeily 2024/25 kyselylomake runko

Tervetuloa vastaamaan Abiristeilyjen ohjelmakyselyyn! 🥰🎉

Me Abikaverit olemme jo täällä kovasti suunnitelleet teidän pääenne menoksi paljon hauskaa ohjelmaa. Olemme mukana risteilyllä teitä varten, jotta kaikilla olisi hauska ja turvallinen risteily. Kyselyn tarkoituksena on kuulla toiveenne ja ajatuksenne abiristeilyn ohjelmasta laivalla sekä maissa. Arvostamme mielipidettänne, jonka avulla voimme luoda teille abeille ikimuistoisen kokemuksen Itämeren yllä! ❤️🌊

Kysely on osa opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on kehittää Abiristeilyn toimintaa. Kyselyn vastauksia käytetään opinnäytetyön tutkimuksessa hyväksi. Kun opinnäytetyö on valmis, se tullaan julkaisemaan Theseus palvelussa. Lippuarvontaa varten kerätyt henkilötiedot eivät ole osa opinnäyttekyselyä. Arvonta on erillinen osa, minkä takia henkilötietoja ei pysty yhdistämään kyselylomakkeen vastauksiin.

1. Oletko osallistumassa Abiristeilylle?
 - a. Kyllä, vuonna 2024
 - b. Kyllä, vuonna 2025
 - c. En
 - d. En ole vielä varma
2. Kenen kanssa olet tulossa risteilylle?
 - a. Isolla kaveriporukka (yli 5 henkilöä)
 - b. Parin kaverin kanssa (alle 5 henkilöä)
 - c. Yksin
 - d. En vielä tiedä
3. Mikä abiristeilyllä kiinnostaa eniten? Valitse enintään kolme (3) vaihtoehtoa.
 - a. Artistien kuunteleminen
 - b. Kavereiden kanssa hengailu
 - c. Tutustuminen uusiin ihmisiin
 - d. Juhliminen
 - e. Järjestetty oheisohjelma ja aktiviteetit
 - f. Päihteetön tekeminen

g. Tukholmassa oleminen

Seuraavaksi pääset vaikuttamaan ohjelmasisältöön.

4. Kuinka paljon laivalla oleva ohjelma kiinnostaa? (1 ei lainkaan, 4 todella paljon)
 - a. Amazing Race (tehtäväpisteitä)
 - b. Bingo Tieto- ja musavisa / Quiz
 - c. Beer pong (alkoholillinen tai -holiton)
 - d. Karaoke
 - e. Lautaj- ja korttipelit
 - f. Käsityöt ja kuvataide
 - g. Kasvomaalaus, uv maalaus tai glitterpiste
 - h. Jooga
 - i. Pikakaverihaku (Speed friending)
5. Mitä muuta toivoisit ohjelmanumeroksi?
6. Laiva on satamassa kuusi (6) tuntia. Aiotko...?
 - a. Mennä maihin
 - b. Jäädä laivaan
 - c. En tiedä vielä
7. Kuinka paljon maissa oleva ohjelma kiinnostaa? (1 ei lainkaan, 4 todella paljon)
 - a. Vasa-museo
 - b. Fotografiska museo (Valokuvausmuseo)
 - c. Paradox museo
 - d. The Viking museo
 - e. Shoppailu
 - f. Pelihallit (keilaaminen, biljardi, minigolf tms.)
 - g. Kiertely kaupungilla / nähtävyydet
 - h. Vanha kaupunki
 - i. Abien kanssa ruokailu
 - j. Paikalliset tapahtumat
8. Mitä muuta aiot tai haluaisit tehdä maissa?
9. Mitä haluaisit tehdä laivalla, sen olessa Tukholman satamassa?
 - a. Nukkua, levätä, oleskella
 - b. Juhlia
 - c. Shoppailla

- d. Aktiivista oheisohjelmaa (amazing race, jooga, karaoke tms.)
- e. Rauhallista oheisohjelmaa (bingo, tietovisa, lautapelit tms.)

10. Mitä muuta haluaisit tehdä laivassa, sen ollessa satamassa?

Nyt on meidän aika esittäytyä kunnolla. Mikä ihmeen Abikaveri? Pyörimme laivalla koko risteilyn ajan, joten tulet varmasti törmäämään meihin Abikavereihin. Olemme teidän Abien apuna ja tukena tilanteessa kuin tilanteessa. Kaveri hukassa? Me autamme! Ilon tai murheen aiheita? Me kuuntelemme! Et tiedä missä on menoa? Me tiedämme! 🤩 Voit liittyä Abikaverien seuraan milloin tahansa yksin tai kaverien kanssa, kun kaipaatte tekemistä, juttuseuraa tai muuten vain breikkiä. Jos juominen ei ole sun juttus, järjestämme risteilylle myös päihtetöntä ohjelmaa, johon kaikki ovat tervetulleita matalalla kynnyksellä. Haluamme pitää huolen siitä, että kaikilla on hyvä ja turvallinen fiilis eikä kukaan jää yksin.

11. Kuinka hyödylliseksi koet Abikaverien toiminnan itsellesi?

- a. Hengailu Abikavereiden kanssa
- b. Hengailu rauhallisessa tilassa (yksin tai kaverin kanssa)
- c. Saada tukea Abikavereilta matalalla kynnyksellä
- d. Abikaverien järjestämä oheisohjelmat (pelit, visailut tms.)
- e. Paikka, missä voi tutustua uusiin ihmisiin / löytää kavereita

12. Kiinnostaako kaverihaku somessa ennen risteilyä?

13. Onko jotain muuta mitä toivot tai odotat Abikavereilta?

14. Jaa tähän toiveesi, ajatuksesi, mietityksesi Abiristeilyä kohtaan

15. Vahvistus *

- a. Vahvistan osallistumiseni kyselyyn ja hyväksyn vastausten tallentamisen. Suostun, että vastauksiani käytetään opinnäytetyön kehitystyössä.

Kiitos vastauksistasi!

Arvomme vastaajien kesken 2 hengen 3 päivän festarilippupaketin voittajan valitsemalle festivaalille vuodelle 2024 (Himos Juhannus, Suomipop Festivaali Oulu, Tikkurila Festivaali tai Kuopiorock). Jos haluat osallistua lippuarvontaan, vastaa vielä viimeiseen kysymykseen "Kyllä" ja paina "lähetä".

Kysely ohjaa tämän jälkeen toiselle sivustolle, johon pääset jättämään yhteystietosi. (Huom, älä sulje sivua. Siirtymisessä voi mennä pieni hetki.) Yhteystietoja ei yhdistetä tämän kyselyn vastauksiin.

16. Osallistutko arvontaan?

- a. Kyllä
- b. En

Liite 2. Haastattelurunko Helsinki Rock and Roll oy:n haastatteluun

Helsinki Rock and Roll haastattelu 12.12.2023 Zoom

Haastattelurunko:

Festivaaliystävä

Mikä on festivaaliystävä ja kenelle se on suunnattu?

Missä kyseistä konseptia hyödynnetään?

Mistä festivaaliystävä idea lähti liikkeelle? Toisin sanoen, mikä tarve oli palvelulle?

Mikä on festivaaliystävän tarkoitus ja tavoite?

Miten tämä näkyy käytännössä kentällä?

->Tarkennettuna asiakaskontaktissa ja työntekijäkontaktissa.

Festivaaliystävän kehitys ja tulevaisuus

Minkälaista palautetta palvelu on saanut työntekijöiltä ja asiakkailta?

Miten olette kehittäneet palvelua, joko palautteiden pohjalta tai muuten?

Miten palvelu on onnistunut teidän mielestänne?

Tuletteko jatkossa käyttämään festivaaliystävää tulevilla festivaaleilla?

Turvallisuus ja turvallinen tila

Miten festivaaliystävä edistää turvallisuutta ja turvallista tilaa festivaaleilla?

Mitä festivaaliystävän pitää ottaa huomioon turvallisuudessa?

Yhteisöllisyys ja osallisuus

Miten festivaaliystävä edistää yhteisöllisyyttä ja osallisuutta festivaaleilla?

Mitä festivaaliystävän pitää ottaa huomioon yhteisöllisyydestä ja osallisuudesta?

Liite 3. Havainnointiraportti

Osio 1. Työvuoro

1. Valitse oikea päivä
 - a. perjantai 9.2.
 - b. lauantai 10.2.
 - c. sunnuntai 11.2.
 - d. torstai 15.2.
 - e. perjantai 16.2.
 - f. lauantai 17.2.
2. Työskentelyaika
3. Työskentelypaikka
 - a. Lounge
 - b. Kiertävä / ohjelmavetäjä
 - c. Maissa

Osio 2. Abien kanssa toimiminen

4. Abin kanssa juttelu (yleistä keskustelua) lukumäärä yhteensä
5. Abin kanssa syvällisempi juttelu (murheista yms.), lukumäärä yhteensä
6. Ilmenikö keskusteluissa abien kokeneen häirintää, syrjintää, ahdistavia tilanteita tms.
7. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, kerro tarkemmin.
8. Toimiminen abin kanssa esim. pelaaminen, lukumäärä yhteensä
9. Abien kuvaamista heidän pyynnöstään, lukumäärä yhteensä

Osio 3. Abien avustaminen ja ohjaaminen

10. Auttaminen etsimään abin hukassa olevia ystäviä, lukumäärä yhteensä.
11. Auttaa abia tutustumaan uusien ihmisten kanssa tai osallistumaan ohjelmaan, lukumäärä yhteensä.
12. Abin ohjaaminen / neuvominen oikeaan paikkaan, lukumäärä yhteensä.
13. Minne opastit abin? Yleiset tilat, info, kauppa, baari, laivapalvelu, hytti, muu kerro tarkemmin.

14. Järjestyksenvalvojalta avun pyytäminen, lukumäärä yhteensä.
15. Saattoja ensiapuun, lukumäärä yhteensä.
16. Muuhun henkilökuntaan yhteyden ottaminen, kerro tarkemmin.

Osio 4. Ohjelmasisältö ja maissa oleminen

17. Maissa olleet: Mitä teitte abien kanssa, kuinka monta osallistui?
18. Mitä ohjelmanumeroa olit vetämässä? Miten onnistui ja paljon oli osallistujia?

Osio 5. Kokemukset ja ajatukset

19. Tunsitko itsesi jossain kohtaa työvuoron aikana uhatuksi/epämukavaksi, jos kyllä, miksi?
20. Mitä positiivisia kokemuksia, keskusteluita yms. koit työvuoron aikana, jotka jäivät erityisesti mieleen?
21. Asiat, jotka nousivat kysymyksissä/keskusteluissa esiin esim. palautteet yms.
22. Missä koit eniten kohtaamisia abien kanssa?
23. Milloin koit eniten kohtaamisia abien kanssa ja millaisia kohtaamisia? (aamu, iltapäivä, ilta, yö)
24. Muuta erityistä työvuorossa?