



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

# KOKEILEVA KEHITTÄMINEN ELÄMYSSUUNNITTELUSSA

Case: SeaLife Helsingin syntymäpäiväjuhlat

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun ala  
Matkailun koulutusohjelma  
Elämysmatkailu  
Opinnäytetyö  
Syksy 2014  
Tea Perttula

Lahden ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma

PERTTULA, TEA:

KOKEILEVA KEHITTÄMINEN  
ELÄMYSSUUNNITTELUSSA  
Case: SeaLife Helsingin  
syntymäpäiväjuhlat

Elämysmatkailun opinnäytetyö, 63 sivua, 11 liitesivua

Syksy 2014

TIIVISTELMÄ

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää SeaLife Helsinki Oy:n lasten syntymäpäiviä entistä elämyksellisimmiksi. Työ keskittyi erityisesti ohjaajan rooliin elämyskokemuksen synnyssä ja se koostuu tietoperustasta, tutkimuksellisesta osuudesta sekä toiminnallisesta lopputuotoksesta. Tässä opinnäytetyössä on siis sekä tutkimuksellisen että toiminnallisen työn piirteitä.

Työn tietoperustan ensimmäisessä luvussa selvitin, mistä elämyksessä on oikeastaan kyse ja esittelin kolme eri näkökulmaa elämystalouteen: taloudellisen, yhteiskunnallisen ja tuotekehityksellisen näkökulman. Tietoperustan toisessa luvussa perehdyin elämyssuunnitteluun ja kerroin erilaisista elämyksellisten palveluiden kehittämismenetelmistä ja työkaluista.

Työn tutkimuksellisessa osuudessa aineistoni koostui omista havainnoistani juhlien aikana sekä lasten palautteesta. Pyysin lapsia aina juhlien lopuksi piirtämään, mikä heistä oli ollut juhlissa parasta. Aineiston perusteella ideoin uusia kokeiluita, jotka voisivat parantaa juhlien elämyksellisyyttä, ja kokeilin ideoita heti käytännössä. Tätä kehitysmenetelmää kutsutaan kokeilukulttuuriksi. Kehittämisprosessini oli siis toistuva kokeileminen, juhlien havainnointi sekä lasten palautteen analysointi ja uusien kokeiluiden ideointi. Havainnointipäiviä oli yhteensä viisi, ensimmäiset harjoitusjuhlat ja neljä kokeilupäivää.

Tutkimuksessani nousi esiin monia onnistuneita kokeiluita, jotka paransivat lasten juhlakokemusta. Näitä olivat muun muassa päivänsankarin huomiointi ja käsikkäin kulkeminen. Nämä toimintatavat jäävät ohjaajille käyttöön. Muissa kokeiluissa oli sekä hyviä että huonoja puolia ja osa ei toiminut laisinkaan. Opinnäytetyön tuotoksena on lisäksi ohjeistus SeaLife Helsingin syntymäpäivävetäjille elämyksellisten juhlien ohjaamiseen. Ohjeistuksessa on viisi teesiä, jotka olen perustellut sekä tietoperustani aineistolla sekä omilla tutkimustuloksillani.

Asiasanat: elämyssuunnittelu, kokeilukulttuuri, lastenjuhlat

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Tourism Management

PERTTULA, TEA:

Experimentation in experience design  
Case: SeaLife Helsinki's birthday parties

Bachelor's Thesis in Adventure Tourism, 63 pages, 11 pages of appendices

Autumn 2014

ABSTRACT

---

The objective of this thesis was to improve the experience of SeaLife Helsinki's birthday parties for children. It focused especially on the role of the instructor in creating experiences and consists of a theoretical framework, the research and a functional product. Therefore this thesis has features of both a research and a functional thesis.

In the first chapter of the theoretical framework of this thesis I explained what experiences are and presented three different views on experience economy: the economical, the social and the product design point of view. In the second theoretical chapter I focused on experience design and in this chapter I discussed different methods and tools for experience design.

In the research part of the thesis my material consisted of my own observations during the parties and of children's feedback. Each time I asked the children to draw what they found the best about the party. Based on my material I designed new experiments that could make the experience better, and tried them out in practice immediately. This design method is called experimentation culture. My design process was recurring experimenting, observing and analyzing the children's feedback and coming up with new experiments. There were all in all five observation days, the first practice party and then four experimentation days.

The research showed many successful experiments, which made the birthday experience better. These were for example paying attention to the birthday boy or girl and walking hand in hand. These experiments will be put to use by the instructors. The other experiments had both pros and cons and some of them didn't work at all. In addition, the product of this thesis is a guide for SeaLife Helsinki's birthday instructors on how to create a memorable birthday experience. There are five main points in the guide that I have based on the theoretical framework and my own research.

Key words: experience design, experimentation culture, children's parties

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tavoitteet, näkökulma ja aiheen rajaus	2
1.2	Toimeksiantaja SeaLife Helsinki Oy	2
2	ELÄMYSTALOUS	4
2.1	Elämykset yritysten kilpailukeinona	4
2.2	Asiakas elämisyhteiskunnan pääosassa	8
2.3	Palvelusta elämykseksi	10
2.4	Työn muutos elämystalouteen siirryttäessä	12
3	ELÄMYSSUUNNITTELU	14
3.1	Asiakkaan polku	14
3.2	Asiakas osana kokemusta	16
3.3	Vossin ja Zomerdijkkin viisi kehityskohtaa	18
3.4	Pinen ja Gilmoren viisi elämyssuunnittelun peruseriaatetta	20
3.5	Kokeilukulttuuri	22
4	TUTKIMUSMENETELMÄT	24
4.1	SEALIFE -syntymäpäivien lähtökohdat	24
4.2	Toiminnallisen ja tutkimuksellisen työn yhdistelmä	25
4.3	Kokeileva kehittäminen	26
4.4	Aineiston hankinta	28
4.5	Syntymäpäivien asiakkaan polku	30
5	TULOKSET	32
5.1	Harjoitusjuhlat: sunnuntai 28. syyskuuta	32
5.2	Kokeilupäivä 1: lauantai 4. lokakuuta	35
5.3	Kokeilupäivä 2: sunnuntai 5. lokakuuta	39
5.4	Kokeilupäivä 3: lauantai 11. lokakuuta	42
5.5	Kokeilupäivä 4: lauantai 25. lokakuuta	45
5.6	Tulosten peilaus tietoperustaan	47
5.7	Tuotos	50
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	54
6.1	Aineiston ja eettisyyden arviointi	55
6.2	Työn arvo	57
6.3	Jatkotutkimusehdotukset	58

LÄHTEET

60

LIITTEET

63

## 1 JOHDANTO

Suoritin kolmen kuukauden syventävän työharjoitteluni Merimaailma SeaLifessa huhti-kesäkuussa 2014. Koska pidin työstä, jäin harjoitteluni jälkeen yritykseen ensin kesätöihin ja sitten osa-aikaiseksi työntekijäksi. Työnkuvaani kuuluvat työtehtävät sekä lipunmyynnissä että oppaana. Jo työhaastattelussa kysyin mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyöni SeaLifelle, sillä ajattelin sen olevan käytännöllistä, koska yritys tulisi minulle pian hyvin tutuksi. Sain tähän heti kannustusta, mutta sopiva aihe ei noussut esiin kuin vasta myöhemmin.

Saimme kuulla kesän lopulla henkilökuntakokouksessa, että SeaLife aikoo syksyn aikana uudistaa syntymäpäiväjuhlakonseptiaan. Aiemmin lasten syntymäpäivät SeaLifessa on järjestänyt ulkopuolinen yritys. Nyt SeaLife aikoi kuitenkin ottaa ohjat omiin käsiinsä ja etsi mukaan kiinnostuneita ohjaajia. Lähdin itse juhlien vetäjäksi, ja päätimme samalla, että voisin tehdä uudistuksesta opinnäytetyöni.

Syntymäpäiväjuhlat ovat tapahtuma, jonka kaikki kokevat kasvaessaan. Monet vanhemmat muistavat lapsuutensa juhlat, joihin heidän äitinsä leipoi kakun itse jauhoista, kananmunista ja sokerista. Myöhemmin kauppoihin ilmestyivät valmiit kakkuainespaketit, joihin ei tarvinnut lisätä kuin ehkä vesi. Sitten kakkua ei enää tehty edes itse, vaan juhliin tilattiin valmis, kustomoitu kakku. Kananmunat ja jauhot maksavat muutaman euron, kun taas tilauskakku voi maksaa useita kymmeniä. (Pine & Gilmore 1999, 20–22.)

Jos tänä päivänä kysyy lapsilta, millaisissa juhlissa he ovat käyneet, saattaa vastauksena olla esimerkiksi synttärit McDonald'sissa tai HopLopissa. Uusin trendi onkin koko syntymäpäivien ulkoistaminen jollekin yritykselle. Tätä kutsutaan elämystaloudeksi, tuotteen arvon kehityksen uusimmaksi vaiheeksi, jossa asiakas ei maksa pelkästään palvelusta vaan myös sitä ympäröivästä kokemuksesta. (Pine & Gilmore 1999, 20–22.) Tähän liittyy läheisesti myös opinnäytetyöni aihe.

## 1.1 Tavoitteet, näkökulma ja aiheen rajaus

Yksi SeaLifen pääsyistä juhlapalvelun uudistamiseen oli se, että järjestäessään juhlat itse se voisi paremmin valvoa palvelun laatua. Yrityksen tarkoituksena on siis syksyn aikana kehittää juhliaan entistä paremmiksi. Opinnäytetyöni käsittelee tätä aihetta tuotekehityksen näkökulmasta. Koska olen suuntautunut elämysmatkailuun ja SeaLife panostaa kaikessa tekemisessään elämyksien tuottamiseen, oli syntymäpäivien elämyksellistäminen minulle itsestään selvä lähtökohta.

Keskityn tässä työssä erityisesti juhlien ohjaajan rooliin elämyksien synnyssä.

Esimerkiksi tilan fyysisiin puitteisiin tai juhlien tarjoiluihin voin antaa ainestoni pohjalta kehittämis ehdotuksia, mutta työni toiminnallisessa osuudessa keskityn erityisesti palveluprosessin vaiheiden sekä ohjaajan työn kehittämiseen.

Tavoitteenani on siis asiakkaiden syntymäpäiväkokemuksen parantaminen ja elämyksellistäminen. Tutkimusmenetelmänäni tulee olemaan juhlien havainnointi niitä ohjatessani sekä lasten palaute piirustusten muodossa. Tämän aineiston perusteella teen erilaisia kokeiluja juhlissa ja arvioin niiden vaikutusta asiakkaiden kokemukseen. Tätä kehitysmenetelmää kutsutaan kokeilukulttuuriksi.

Tutkimuskysymyksinäni opinnäytetyössäni on

- Kuinka kokeilukulttuuri toimii elämyksellisiä palveluita suunniteltaessa?
- Kuinka SEALIFEn kannattaa kehittää syntymäpäiväjuhlapalveluitaan?

Tämä työn lopputuotoksena tulee olemaan ohjeistus elämyksellisten juhlien luomiseen. Muistilistan tarkoitus on helpottaa sekä SEALIFEn nykyisten että uusien syntymäpäiväohjaajien työtä ja koulutusta.

## 1.2 Toimeksiantaja SeaLife Helsinki Oy

SeaLife Helsinki Oy, markkinointinimeltään Merimaailma SEA LIFE, on syyskuussa vuonna 2001 perustettu ja kesäkuussa vuonna 2002 ovensa avannut keskikokoinen yleisöakvaario. Se sijaitsee Helsingin Pasilassa, Linnanmäen huvipuiston vieressä. SeaLife tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden tutustua vedenalaiseen elämään noin 50 erilaisen altaan avulla, joissa uiskentelee

merieläimiä aina trooppisista kaloista mustekaloihin, haihin ja kotimaisiin kaloihin. SeaLife pyrkiikin elämysten avulla kertomaan ihmisille planeettamme vesistöistä ja niiden suojelun tärkeydestä. (SEA LIFE Työntekijän käsikirja 2013.)

SeaLifen visio on olla Helsingin alueen tärkein matkakohde talviaikaan sekä kolmen tärkeimmän kohteen joukossa kesäisin. Lisäksi SeaLife pyrkii olemaan Suomen tunnetuin yleisöakvaario sekä suosittu kohde myös naapurimaiden matkailijoille. Tähän se pyrkii laadukkaalla ja asiantuntevalla palvelulla sekä mielenkiintoisella ja jatkuvasti uudistuvalla näyttelyllä. SeaLife on auki ympäri vuoden ja vuosittainen asiakasmäärä on noin 230 000-240 000 kävijää. (SEA LIFE Työntekijän käsikirja 2013.)

SeaLife Helsinki Oy on osa englantilaisen Merlin Entertainments Group Ltd:n omistamaa maailmanlaajuista SeaLife -ketjua. SeaLife-keskuksia on tällä hetkellä 35 ympäri maailmaa, ja niissä vierailee noin 10 miljoonaa ihmistä vuosittain. Merlin on Euroopan suurin ja Disneyn jälkeen maailman toiseksi suurin matkailukohteiden omistaja, jonka eri kohteissa käy vuosittain noin 44 miljoonaa asiakasta. SeaLifen lisäksi Merlinin tunnetuimpiin brändeihin kuuluvat muun muassa Legoland sekä Madame Tussauds. Merlin Entertainments Group sekä suomalainen Lasten Päivän Säätiö, joka vastaa myös Linnanmäen toiminnasta, omistavat SeaLife Helsinki Oy:n puoleksi. (SEA LIFE Työntekijän käsikirja 2013.)

Vierailujen lisäksi SEALIFEssa voi muun muassa järjestää erilaisia tilaisuuksia aina kokouksista syntymäpäiväjuhliin. Lasten syntymäpäiviä voi Merimaailmassa viettää kahdella tavalla: Valmis syntymäpäiväpaketti pitää sisällään opastetun kierroksen näyttelyssämme, tarjoilut ja koristellun juhlatilan. Syntymäpäivillä on koko ajan mukana koulutettu ohjaaja, joka viihdyttää lapsia. Toinen mahdollisuus on järjestää omatoimiset juhlat, jotka sisältävät vain sisäänpääsyn ja koristellun juhlatilan. Kumpiinkin juhliin on myös mahdollista ostaa lisäpalveluja, kuten ongintaa tai kaverilahjat. (SeaLife Helsinki 2014.)



## 2 ELÄMYSTALOUS

Elämyksellisyys ja elämystalous eivät ole uusia keksintöjä. Jo antiikin aikaan Roomassa osattiin tienata ”leivällä ja sirkushuveilla”. Futuristi Alvin Toffler ennusti vuonna 1970 kirjassaan *Future Shock - Hätkähdyttävä tulevaisuus* ihmisten siirtyvän tulevaisuudessa materialistisista haluista aineettomiin tarpeisiin, kokemuksiin (Boswijk, Peelen & Olthof 2011, 4 mukaan). Aihetta käsiteltiin erilaisista sosiologisista ja filosofisista näkökulmista, mutta vasta 1990-luvun lopussa siirryttiin talousajatteluun, Joseph Pinen ja James Gilmoren julkaistessa menestysteoksensa *The Experience Economy* (1999). (Boswijk ym. 2011, 4.)

Tässä luvussa selvitän, mistä elämyksessä on oikeastaan kysymys. Esittelen myös kolme erilaista näkökulmaa elämystalouteen. Ensimmäinen näistä on edellä mainittu taloudellinen näkökulma, jonka edelläkävijöitä Pine ja Gilmore ovat. Toinen näkökulma on uudempi ja kokonaisvaltaisempi yhteiskunnallinen ajattelutapa, jossa syvennyttään yhteiskunnan muutoksiin ja ihmisten motivaatiotekijöihin. Suomessa ja muissa Pohjoismaissa elämyksiä on puolestaan lähestytty enimmäkseen tuotekehityksen kautta ja avaan hieman myös tätä näkökulmaa. Luvun lopussa kerron vielä elämystalouteen siirtymisestä ja sen aiheuttamista muutoksista yrityksiin ja työhön.

### 2.1 Elämykset yritysten kilpailukeinona

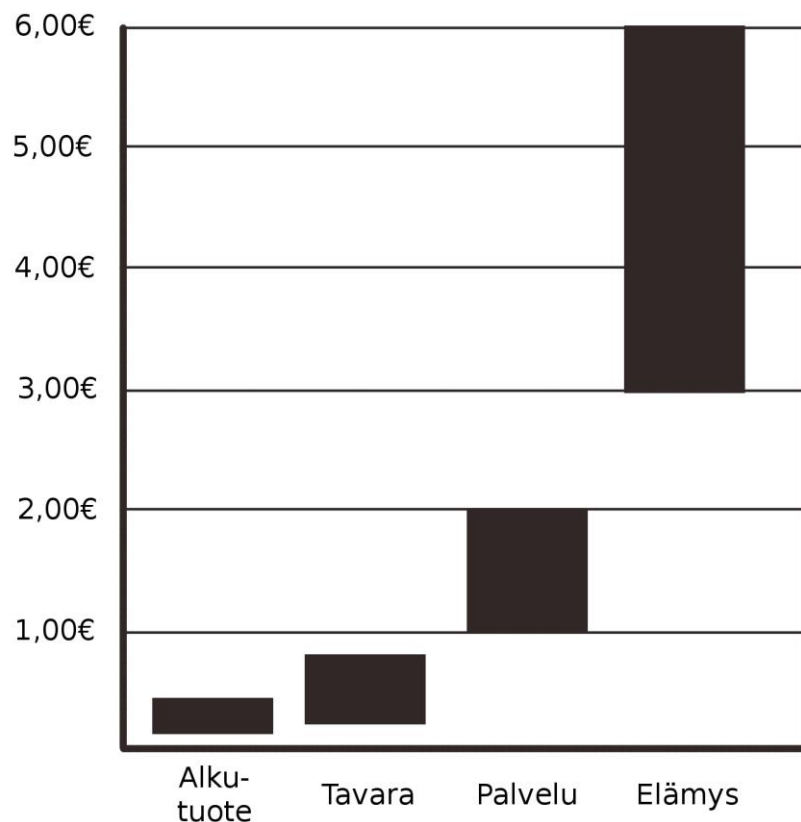
Taloudellisessa elämysajattelussa keskitytään erityisesti yrityksen kilpailukyvyn parantamiseen. Elämys nähdään taloudellisen arvon uusimpana kehitysvaiheena. Elämyksellisyys on yksi erottautumiskeino nykymaailmassa, jossa esimerkiksi hintakilpailu ei enää ole tuottoisaa. Se on tapa lisätä yrityksen arvoa ja saada tuote kaupaksi entistä parempaan hintaan. (Pine & Gilmore 1999, ix.) Elämystalous nähdään siis palvelutalouden jatkeena. Palvelut perustuvat fyysisiin ominaisuuksiin ja asioihin, mutta elämykset sen sijaan aineettomiin asioihin, esimerkiksi tunteisiin. (Snel 2011, 473–474.)

Taloudellisen arvon ensimmäinen vaihe on alkutuotanto. Alkutuotteet ovat yleensä suoraan luonnosta saatuja raaka-aineita. Seuraava vaihe on teollisesti

valmistettu tavara. Tavarat ovat aineellisia ja erilaistettuja eri asiakkaiden tarpeisiin. Aineettomat palvelut, jotka tuotetaan tietyn asiakkaan toiveiden mukaan, ovat kolmas vaihe. Taloudellisen arvon neljäs vaihe, elämys, eroaa palvelusta siinä, että se on unohtumaton kokemus. (Pine & Gilmore 1999, 2–12.)

Otetaan esimerkiksi alkutuote, kahvipapu. Sellaisenaan papu ei ole erityisen arvokas, kahvikupillista varten tarvittavat pavut maksavat muutaman sentin. Kun pavut jauhetaan, pakataan ja myydään kauppoihin, se muuttuu tavaraksi. Kahvinporoista kotona keitetty kahvi maksaa alle euron. Kahvipavusta on myös palveluksi. Kioskilta valmiina ostettu kahvikuppi maksaa yleensä jo euron tai pari. Näin pavun hinta kasvaa sen muuttuessa alkutuotteesta tavaraksi ja siitä palveluksi (kuvio 1). (Pine & Gilmore 1999, 1.)

Kahvikupillisesta ollaan kuitenkin valmiita maksamaan vielä enemmänkin. Espressobaarissa asiakkaan edessä valmistettu erikoiskahvi maksaa useita euroja ja Pariisin Champs-Élyséesin katukahvilassa voi isosta kahvikupposesta köyhtyä jopa kymmenen euroa. Kokemus, jonka asiakas saa kahvin tilatessaan ja sitä juodessaan nostaa tuotteen arvoa ja siten myös hintaa. Näin elämys on taloudellisen arvon neljäs askel. (Pine & Gilmore 1999, 1–2.)



Kuvio 1: Kahvituotteiden hinta (Pine & Gilmore 1999, 2)

Kuinka yritykset voivat sitten päästä tuotteen tai palveluntarjoajista elämyskokemusten tuottajiksi? Pine ja Gilmore kutsuvat tätä prosessia nimellä ”ing the thing”. Pääajatus on, että elämystuottaja ei keskity itse tuotteeseen ja siihen, kuinka se suoriutuu, vaan asiakkaan kokemukseen tuotetta käyttäessään. Yksinkertaistettuna esimerkiksi autovalmistajien ei tulisi keskittyä auton kehittämiseen vaan ajokokemuksen kehittämiseen, ja huonekalutehtaan tulee unohtaa tuolin kehittäminen ja kehittää istumiskokemusta. Englanniksi puhutaan driving experience’istä ja tästä nimitys ”ing the thing”. (Pine ym 1999, 15–16.)

Tuotekokemusta voi kehittää monellakin tavalla. Brändi ja yrityskuva ovat tärkeitä. Tästä hyvä esimerkki on Coca-Colan ja Pepsin kilpailu. Yritykset eivät kilpaile keskenään hinnasta tai tuotteen mausta, vaan luovat asiakkaalle erilaisia mielikuvia tuotteista ja siitä, millainen kokemus tuote on. Tuotteita voi tuottaa

vain rajatun määrän, tai niiden ympärille voi rakentaa eksklusiivisen kerhon. Nämä lisäävät ihmisten halua omistaa tuote ja ostotapahtumasta tulee kokemus. Tuotteen ympärille voi myös lavastaa tapahtumia, kuten opastettuja kierroksia tuotetehtaassa. Näin asiakas on osa jo tuotteen valmistusta. Lisäksi keinoja kokemuksen parantamiseen ovat moniaistisuus sekä elämyksellisten tuotteiden, kuten muistoesineiden valmistaminen. (Pine & Gilmore 1999, 16–20.)

Elämyksiä on tutkittu paljon erityisesti markkinoinnin ja yrityksen hallinnoinnin kannalta. Elämykselle ei kuitenkaan ole selkeää, yhteisesti hyväksyttyä määritelmää. Snel (2011, 473–474) on nykyisen kirjallisuuden perusteella erotellut kolme lähestymistapaa elämykseen. Näistä ensimmäinen on ympäristökeskeinen lähestymistapa. Sen mukaan elämys tapahtuu ympäristössä. Vaikutuskeskeisessä ajattelutavassa on tärkeää, mitä yksilölle tapahtuu. Kohtaamiskeskeinen lähestymistapa keskittyy ympäristön ja yksilön väliseen kontaktiin.

Koska suuressa osassa tutkimuksia on vahva yrityksellinen näkökulma, on näkemys elämystalouteen puuttellinen. Ympäristökeskeisessä näkemyksessä yrityksen roolia elämysten tuottajana korostetaan ja yrityksen tehtävä on määritellä ja tarjota tietynlaiset ominaisuudet omaava tuote. Elämyksen muut ominaisuudet jäävät huomioimatta. Vaikutuskeskeisessä ajattelussa yrityksen rooli on tuottaa tietynlaisia ennaltamääriteltyjä positiivisia kokemuksia yksilölle, mutta yksilön roolia kokemuksen syntymisessä ei ole otettu huomioon. Kontakti ympäristön ja yksilön välillä rajoittuu kohtaamiskeskeisessä näkökulmassa usein yksilön ja yrityksen välille. Yritys päättää, mitä arvoja yksilö investoi kokemukseen. Nämä arvot ovat usein raha ja aika. (Snel 2011, 473–474.)

Taloudellinen elämysajattelu keskittyy siis erityisesti yrityksiin. Elämykset ovat kilpailukeino, tapa erottua massasta ja luoda yritykselle arvoa. Elämykseen päästään yrityksen muuttaessa näkökulmansa tuotteen kehittämisestä kokemuksen kehittämiseen. Tässä näkökulmassa on hyvät ja huonot puolensa. Vaikka Pine ja Gilmorekin (1999) korostavat asiakkaan kokemusta, eivät he kuitenkaan keskity asiakkaaseen itseensä ja tämän motivaatiotekijöihin sekä rooliin elämyksen synnyssä. Myös muun muassa Snel (2011) on huomionut yritysten näkökulmasta

tehtyjen elämymäärittelyjen puuttellisuuden. Elämystalousajattelu on kuitenkin hyvä ja tukeva perusta elämyksen määrittelylle ja elämyssuunnittelulle.

## 2.2 Asiakas elämisyhteiskunnan pääosassa

Uudempi näkemys elämystalouteen on kokonaisvaltaisempi ja keskittyy yritysten sijaan asiakkaaseen. Voidaankin puhua pelkän elämystalouden sijaan elämisyhteiskunnasta. Suuret sosiologiset, ekonomiset ja teknologiset muutokset antavat ihmisille yhä enemmän valtaa hallitaa omaa elämäänsä ja he etsivätkin elämäänsä merkitystä ja sisältöä. Ihmiset haluavat nykyään ilmaista ja kehittää itseään. (Boswijk, Peelen & Olthof 2011, 14 & 98–99.) Merkityksellisyys onkin yksi uudemman elämysajattelun avainsanoja.

Boswijk, Peelenin ja Olthofin (2011, 168–169) mukaan elämyksen elementtejä on kymmenen. Nämä ovat lisääntynyt keskittyminen, ennako-odotukset, kaikkien aistien käyttö, ajantajun hämärtyminen, emotionaalinen osallistuminen, yksilöllisyys, aitous, leikkisyys, omien taitojen haastaminen sekä tekeminen tai kokeminen. Nathan Shedroffin (2014) mukaan elämyskokemus on puolestaan vuorovaikutusta tuotteen tai palvelun kanssa, joka koetaan kaikilla aisteilla sekä fyysisellä että tajunnan tasolla. Kokemus tapahtuu ajan mittaan ja sen rajat ovat laajat. Kokemus voi olla aistillinen, symbolinen, ajallinen tai merkittävä. Elämyksillä on hänen mukaansa siis ainakin kuusi ulottuvuutta; kesto, vuorovaikutteisuus, intensiivisyys, johdonmukaisuus, aistiärsykkeet ja merkityksellisyys.

On kuitenkin hankala määritellä, mitä merkityksellisyys on ja millainen tuote on merkityksellinen asiakkaille. Elämyksistä ja merkityksellisistä kokemuksista puhutaan paljon, mutta vähemmän puhutaan siitä, kuinka ne saavutetaan. Innovaatiot eivät voi perustua vain uutuusarvoon, vaan niiden tulee vastata asiakkaan tarpeeseen luoda elämäänsä merkitystä. Yrityksille merkityksen luominen on kuitenkin eduksi, sillä se tuo tuotteelle lisäarvoa ja lisää asiakasuskollisuutta, sillä nykyään uusia tuotteita tulee markkinoille jatkuvasti, mutta asiakas säilyttää itselleen merkitykselliset tuotteet elämässään. Yritykselle onkin siis kannattavaa kehittää tuotteitansa merkityksellisyys keskeisenä kehityskohtana. (Diller, Shedroff & Rhea 2005.)

Jotta yritys voisi tehdä tuotteestaan asiakkaalle merkityksellisen, sen täytyy ensin ymmärtää merkitysten vaikutus ihmisen elämässä, kuinka tuote voi olla merkityksellinen ja minkälaisia merkityksiä juuri tiettyyn tuotteeseen kannattaa liittää. (Diller ym. 2005.) Diller, Shedroff ja Rhea (2005) ovat eritelleet viisitoista merkitystä, jotka ovat nousseet esille heidän tutkimuksissaan. Nämä merkitykset vaikuttavat myös olevan maailmanlaajuisia ja kulttuuritaustasta riippumattomia arvoja. Nämä ovat saavuttaminen, kauneus, yhteisö, luominen, velvollisuus, valaistuminen, vapaus, harmonia, oikeus, ykseys, lunastus, turvallisuus, totuus, kelpaaminen ja ihme. (Diller ym. 2005.)

Jotta yritykset voisivat pysyä mukana yhteiskunnallisessa muutoksessa ja tarjota asiakkailleen elämyksellisiä palveluita ja tuotteita, tulee niiden muuttaa koko toimintamalliaan. Boswijk, Peelen ja Olthof (2011, 14 & 153) ovat havainneet elämyssektorilla toimivien yritysten liiketoimintamalleista monia yhteisiä piirteitä.

1. Tärkeintä on asiakkaan asettaminen koko toiminnan keskiöön ja kaikki on suunniteltu asiakkaan kokemuksen näkökulmasta.
2. Yritykset ovat verkostoituneita ja tekevät yhteistyötä parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen saavuttamiseksi.
3. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa tuotteeseen ja tehdä siitä yksilöllinen.
4. Asiakkaat ovat aktiivisia asiakasyhteisöissä ja sosiaalisessa mediassa, he vaihtavat paljon tietoa yrityksestä ja sen tuotteista ja odottavat myös yrityksen olevan helposti saavutettavissa.
5. Asiakaskontakti on autenttista, avointa ja asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti.
6. Asiakkaille ja organisaatiolle on tarjolla paljon sekä online että offline kanavia kommunikointiin.
7. Yrityksellä on elämysten taustalla tarvittava infrastruktuuri, teknologia ja osaaminen.

(Boswijk ym. 2011, 153.)

Modernimmassa elämystutkimuksessa puhutaan siis elämystalouden sijaan elämysyhteiskunnasta, jossa keskitytään ekonomisten muutosten lisäksi myös

kulttuurillisiin, sosiologisiin, teknologisiin ja yhteiskunnallisiin muutoksiin. Elämystalous on siis osa elämysyhteiskuntaa, mutta ei kata kaikkia muutoksia. Fokus siirtyy yrityksestä asiakkaaseen; millaisia elämysyhteiskunnan ihmiset ovat ja mitä he haluavat. Elämysyhteiskunta-ajattelussa pyritään ymmärtämään asiakasta ja muuttamaan yritysten toimintaa siten, että ne voisivat entistä paremmin vastata asiakkaidensa toiveisiin. Yksi tärkeimmistä toiveista on merkityksellisyys, sillä nykyään ihmiset pyrkivät ilmaisemaan itseään, omia arvojaan sekä kehittämään itseään.

### 2.3 Palvelusta elämykseksi

Suomessa elämystaloutta on lähestytty lähinnä tuotekehityksen kannalta: kuinka palvelusta tehdään elämys. Ajatuksena on, että elämyksiä voidaan tuotteistaa kuten palveluitakin. Kun palvelussa on kyse siitä, mitä tarjotaan, on elämyksessä olennaista se, miten tarjotaan. Elämyksellisten tuotteiden suunnitteluun on myös kehitetty monenlaisia työkaluja. Monet näistä perustuvat Pinen ja Gilmoren (1999) sekä muiden tutkijoiden ajatuksiin ajatuksiin elämystaloudesta. Kaiken taustalla on asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen entistä paremmin. (Tarssanen & Kylänen 2005, 17.) Hyvän elämyksellisen tuotteen sisältö ja toteutus ovat asiakaslähtöistä ja asiakkaan tarpeiden mukaan räätälöitäviä. Elämys eroaa palvelusta siten, että siinä on teema, se on draamallinen ja räätälöitävä sekä kokonaisvaltaisesti suunniteltu. (Palvelusta elämykseksi työkalut: teema, draama ja massaräätälöinti 2010.)

Yksi tuotekehityksen työkaluista on Lapin Elämysteollisuuden osaamiskeskus LEO:n kehittämä elämyskolmiomallin, jossa on kaksi tarkastelunäkökulmaa. Siinä on otettu huomioon elämyksen kaikki elementit sekä kokemuksen eri tasot. Elämyskolmiossa elämyksen elementtejä on kuusi: yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus ja sen mukaan elämyskokemuksen tasot ovat motivaation taso, fyysinen taso, älyllinen taso, emotionaalinen taso ja henkinen taso. Mallia voi käyttää hyödykseen elämyksellisiä tuotteita kehitettäessä ja soveltuu erityisesti matkailutuotteisiin. (LEO 2002, Tarssanen & Kylänen 2005, 8 mukaan.)

Toinen mahdollinen tuotekehityksen työkalu on draaman kaari. Tätä työkalua käytetään usein esimerkiksi teatterissa ja kirjallisuudessa, mutta se soveltuu myös muille aloille. Kun tuotteessa on selkeä juoni, tuote on muistettavampi, erottuva ja mukaansatempaava. Draaman kaari alkaa kokemuksen odottamisella ja jatkuu alkuhetkistä jännitteen voimistumiseen, kokemuksen huippukohtaa ja tasaantumisvaiheen kautta loppuun. Viimeinen draaman kaaren vaihe on kokemuksen muisteleminen ja siitä eteenpäin kertominen. (Draaman kaari 2010.)

Hyvässä elämystuotteessa on aina yksi yhtenäinen teema. Teema on tietoisesti valittu, sopii yrityksen arvoihin ja ympäristöön sekä on asiakkaista uskottava. Uskottavuutta lisää yhtenäisyys esimerkiksi fyysisessä tilassa ja henkilökunnan asuissa. Teema tuo elämystuotteeseen jotain arjesta poikkeavaa ja uutta. (Teema-työkalu 2010.) On myös tärkeä muistaa, että jokainen asiakas voi vaikuttaa tuotteen sisältöön, sillä elämys on henkilökohtainen kokemus (Komppula & Boxberg 2002, 27). On siis tärkeää tarjota yksilöllisiä ja räätälöityjä palveluita asiakkaille. Näin asiakas saa sen, mitä haluaa. Helpoiten tämä onnistuu, kun tuotteet on suunniteltu siten, että ne koostuvat pienistä, erillisistä moduuleista, joita voi yhdistää mielensä mukaan. (Massaräätälöinti 2010.)

Komppula ja Boxberg (2002) ovat syventyneet erityisesti matkailuelämysten tuotekehitykseen. Heidän mukaansa matkailuelämyksiä on kolmenlaisia. Fyysisiä matkailuelämyksiä ovat muun muassa liikuntamatkailu tai kauneudenhoitoon liittyvät kokemukset. Sosiaaliin elämyksiin liittyvät muut ihmiset. Tällaisia voivat olla esimerkiksi suuret konsertit tai lomamatka perheen kanssa. Mentaalisia elämyksiä ovat puolestaan esteettiset tai henkiset kokemukset kuten taiteen kokeminen. Kaikkia näitä kokemuksia voi myös sisällyttää samaan elämykseen. Matkailuelämyksestä voidaan myös erotella esielämys, kohde-elämys ja jälkielämys. Elämyskokemus kestää siis pidempään kuin pelkän palvelutapahtuman ajan. (Komppula & Boxberg 2002, 30–31.)

Elämyksiä on Suomessa siis lähdetty järjestelmällisesti tuotteistamaan. Elämysten suunnitteluun ja kehittämiseen on kehitetty monia erilaisia työkaluja ja toimintamalleja. Nämä työkalut perustuvat pitkälti muun muassa Pinen ja Gilmoren (1999) sekä muiden elämystutkijoiden näkemyksiin ja havaintoihin.



Tutkimusta on tehty ja työkaluja on sovellettu erityisesti matkailun alalla. Muutoin elämäntutkimus on Suomessa vielä melko vähäistä.

#### 2.4 Työn muutos elämystalouteen siirryttäessä

Tulevaisuuden markkinat perustuvat ihmisten tunteisiin, unelmiin ja tarinoihin (Borg, Kivi & Partti 2002, 30). Jotta yritykset pärjäisivät tulevaisuuden kilpailussa, tulisi niiden siis siirtyä tuotteista ja palveluista elämyksiin (Boswijk ym. 2011, 161). Tähän tarvitaan osaavia työntekijöitä ja tuotekehittäjiä. Elinkeinoelämän keskusliiton Oivallus-hankkeessa on tarkasteltu asiantuntijoiden avulla sekä edelläkävijöiden toimintatapoja tunnistamalla, millaista osaamista tarvitaan tulevaisuudessa. Teollisuusyhteiskunnassa työntekijälle riitti yhden taidon oppiminen. Työntekijät työskentelivät itsenäisesti ja työtehtävät olivat täsmällisesti määritetty. Nykyään ja tulevaisuudessa tällainen osaaminen ei kuitenkaan ole enään riitä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2011, 3–4.)

Tulevaisuudessa tulee olemaan kolmenlaisia työtehtäviä. Ensimmäisen tyypin työtehtävissä työn tavoite ja menetelmät ovat ennalta määriteltyjä ja usein vakioituja. Toisen tyypin tehtävissä tavoitteet on määritetty, mutta keinot sen saavuttamiseen ovat avoimia. Kolmas työtehtävätyyppi on sellainen, jossa sekä työn tavoitteet sekä työskentelymenetelmät ovat aluksi avoimia. Lopputulos tarkentuu vasta työtä tehdessä. Ensimmäisen tyypin työtehtäviä on aina ollut sekä tulee aina olemaan. Toisen ja kolmannen tyypin tehtävien määrä kasvaa kuitenkin koko ajan. Tämän tyyppisten työtehtävien tavoitteena on jatkuva uudistuminen ja uuden luominen sekä yrityksen kilpailukyvyyn parantaminen. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2011, 8 & 11.)

Tulevaisuudessa työtä tehdään lyhyinä projekteina vaihtuvissa kokoonpanoissa. Työn sisältö ja ohjeet määritellään yhdessä muiden kanssa ja luovuus on erityisen tärkeää. Tulevaisuuden osaamistarpeita ovat verkosto-osaaminen, kansainvälisyys, liiketoimintaosaaminen, teknologiaosaaminen, ympäristöosaaminen, palveluosaaminen sekä design-ajattelu. Yhden työntekijän ei kuitenkaan tarvitse osata näitä kaikkia vaan avainsana on osaamiskombinaatio, yhteistyö muiden osaajien kanssa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2011, 3, 8 & 12–13.) Ennalta määriteltyjen prosessejen sijaan yrityksen tulisi siis edistää suoraa

kommunikointia sekä työntekijöiden että asiakkaiden kesken ja välillä. Sen sijaan, että työskennellään yhdessä, elämykset luodaan yhdessä. Myös yhteistyöverkostoja muiden yritysten kanssa tulee suosia. (Boswijk ym. 2011, 161.)

Siirryttäessä elämystalouteen, muuttuvat yritysten toimintatapojen muutosten myötä myös henkilökunnan työtehtävät. Yhdessä luominen sekä työntekijöiden luovuus ovat tärkeitä osaamisalueita. Yritykset tekevät yhteistyötä keskenään sekä myös asiakkaidensa kanssa. Nämä ovat tärkeitä osa-alueita myös elämyksiä suunniteltaessa, sillä elämysten tuottaminen edellyttää useiden osaamisalueiden uudenlaista yhteistyötä (Saarinen 2002, 6). Tuotesuunnittelussa on usein tarkkaan valittu kehitystiimi, mutta aineettomia elämyksiä ja palveluita ovat mukana kehittämässä niin asiakaspalvelijat kuin asiakkaatkin (Voss & Zomerdijk 2007, 22–23).

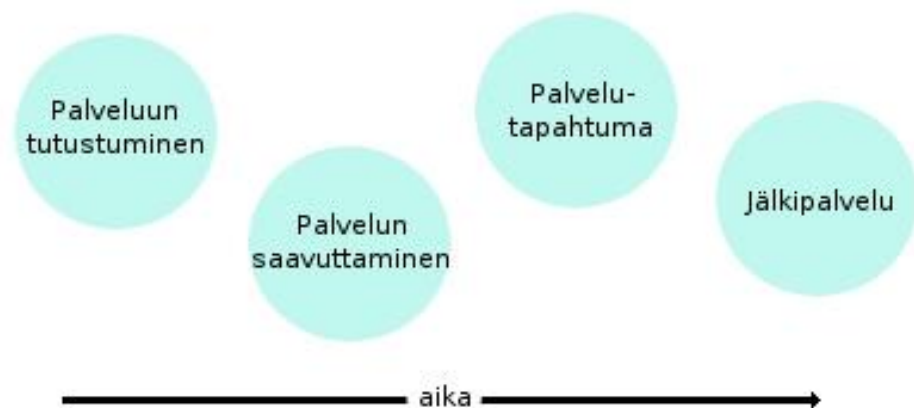
### 3 ELÄMYSSUUNNITTELU

Koska tunnemme monia elementtejä, jotka tekevät kokemuksista elämyksiä, voimme aktiivisesti kehittää elämyksellisiä palveluita. Elämyksellisten palveluiden suunnittelu ei ole uutta, mutta tieteenalana experience design eli elämyssuunnittelu on vielä nuori. (Shedroff 2014.) Elämys on kuitenkin aina asiakkaan henkilökohtainen kokemus, joten niiden syntyä ei voi täysin hallita. Yritykset voivatkin vain kehittää mahdollisimman otolliset olosuhteet elämyksien synnylle. (Komppula & Boxberg 2002, 27 & 29.)

Tässä luvussa esittelen erilaisia menetelmiä ja työkaluja elämyksellisten palveluiden suunnitteluun. Tapoja on todellisuudessa yhtä monta kuin on tutkijoitakin. Syvennyn aluksi asiakkaan polku -työkaluun, jota käytetään laajasti palvelusuunnittelussa. Lisäksi avaan niitä osallistumisen tasoja ja muotoja, joilla asiakkaan on mahdollista olla osa elämyskokemusta. Tarkemmin keskityn Vossin ja Zomerdijkin (2007) viiteen kehityskohtaan, joka on kattava lista asiakkaan elämyskokemuksiin vaikuttavista tekijöistä, sekä Pinen ja Gilmoren (1999) luomiin elämyssuunnittelun peruseriaatteisiin, joita olen täydentänyt uudempien tutkijoiden havainnoilla. Luvun lopussa kerron vielä aivan uudeltaisesta tuotekehitysmenetelmästä, kokeilukulttuurista.

#### 3.1 Asiakkaan polku

Vossin ja Zomerdijkin (2007, 7–8) tutkimuksen mukaan elämyksellisiä palveluita kehitettäessä tärkeintä on ajatella asiakkaan kokemusta matkana. Suomeksi tästä käytetään nimitystä asiakkaan polku tai palvelupolku. Palvelupolku kuvaa asiakkaan kulkemista ja kokemuksia palvelun aikana (kuvio 2). Palvelupolku jakautuu palvelutuokioihin, jotka koostuvat kontaktipisteistä. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristö, esineet ja toimintatavat. Kontaktipisteissä pyritään vaikuttamaan asiakkaaseen kaikilla mahdollisilla aistiärsykkeillä. (Tuulaniemi 2011, 78–80.)



Kuvio 2: Palvelupolku (Tuulaniemi 2011, 79)

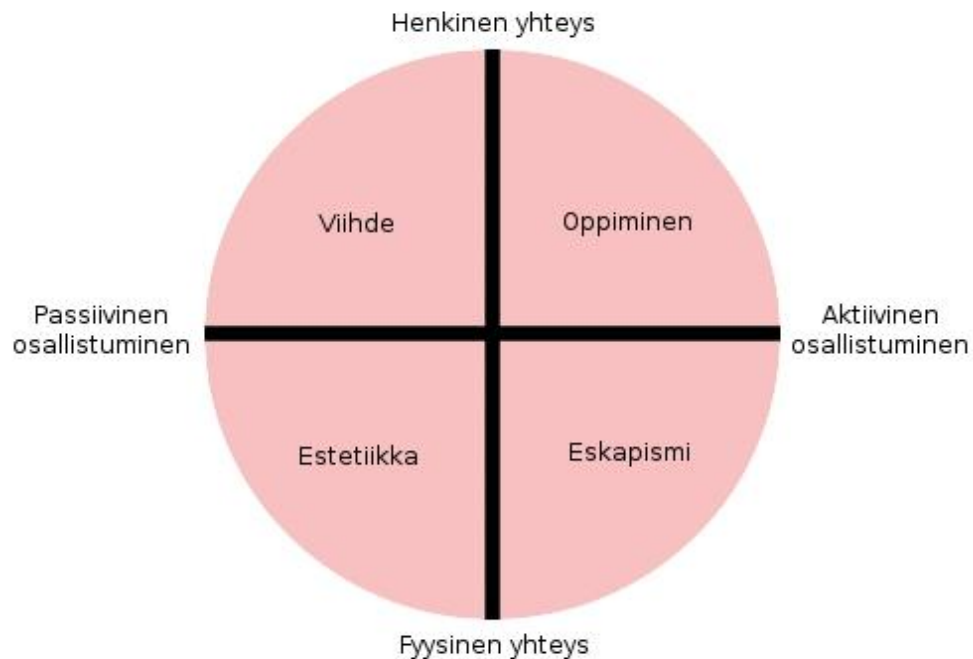
Polku alkaa jo ennen itse palvelutapahtumaa esimerkiksi yrityksen nettisivuihin tutustumisesta. Tätä kutsutaan esipalveluksi. Polku ei myöskään pääty heti palvelutapahtuman päätyttyä. Jälkipalveluksi kutsutaan sitä, kun asiakas kertoo kokemuksestaan tuttavilleen tai jättää ehkä myöhemmin yritykselle palautetta. Ydinpalvelu on itse palvelutapahtuma, josta asiakas saa palvelun varsinaisen arvon. (Tuulaniemi 2011, 78–80.)

Asiakkaan kokemus on tulosta tämän polun jokaisesta kontaktipisteestä ja siksi asiakkaan polun ymmärtäminen helpottaa palvelun suunnittelua. Elämysten luonnissa tuleekin kiinnittää huomiota asiakkaan polun jokaiseen vaiheeseen ja pyrkiä parantamaan niitä. Polkua voi kehittää myös lisäämällä kokonaan uusia tai poistamalla joitain kontaktipisteitä. (Voss ym. 2007, 7–8.) Palvelupolku antaa myös mahdollisuuden tarkastella yrityksen tarjoamaa tuotetta sekä sisäisten että ulkoisten asiakkaiden näkökulmasta. Ulkoisella asiakkaalla tarkoitetaan tuotteen käyttäjää, esimerkiksi matkailijaa. Sisäiset asiakkaat ovat yrityksen työntekijöitä. Kummallakin asiakasryhmällä on roolinsa tuotteen toteutuksessa ja siten elämyksen synnyssä. (Polkutyökalu 2010.)

Asiakkaan polku helpottaa siis tapahtuman tai palvelun kehittämistä, sillä siinä kuvataan palvelun jokainen vaihe. Näin on helpompi syventyä eri yksityiskohtiin ja huomata, mitä ylipäätään voisi ryhtyä parantamaan. Esi- ja jälkipalvelut kiinnittävät huomion hyvin myös esimerkiksi nettisivujen ja markkinoinnin tärkeyteen. Polun tarkasteleminen sisäisen asiakkaan eli työntekijän kannalta antaa uusia näkökulmia kehittämiseen.

### 3.2 Asiakas osana kokemusta

Pinen ja Gilmoren (1999, 30–31) mukaan asiakkaan tulee olla osa kokemusta, jotta elämyksen syntyminen on mahdollista. Osallistuminen on kuitenkin mahdollista monella eri tasolla. Tätä he ilmentävät elämyksen nelikentällä (kuvio 3). Kuvion vaaka-akseli ilmentää osallistumisen aktiivisuutta – osallistuuko asiakas itse tuotteen tekemiseen, kuten vaikka melontaretkeläiset, vai onko hän sivustaseuraaja esimerkiksi konsertissa. Pystyakseli puolestaan ilmentää sitä, onko asiakkaan yhteys tuotteeseen fyysinen vai henkinen, kuinka hän on mukana tuotteessa. Jos asiakas katselee televisiota, hän osallistuu tuotteeseen vain henkisellä tasolla. Jos asiakas puolestaan pelaa videopeliä, hän osallistuu siihen fyysisesti.



Kuvio 3: Elämyksen nelikenttä (Pine & Gilmore 1999, 30)

Nämä akselit synnyttävät elämyksien nelikentän: neljä erityyppistä elämystuotetta. Viihteellinen tuote koetaan passiivisesti käyttämällä aisteja, kuten esimerkiksi teatteriesitys. Kun asiakas osallistuu aktiivisesti, mutta on yhteydessä tuotteeseen vain henkisellä tasolla on kyseessä opettavainen kokemus. Eskapistinen tuote on sellainen, jossa asiakas on fyysisesti mukana ja pääsee aktiivisesti osallistumaan kokemukseen, kuten vaikka pelatessaan kasinossa. Esteettisessä kokemuksessa asiakas on fyysisesti mukana kokemuksessa passiivisena osallistujana. Tällaisia elämyksiä ovat esimerkiksi museot. (Pine & Gilmore 1999, 30–35.)

Myös Lapin Elämyseskus LEO:n luomassa elämyskolmiomallissa elämys voidaan kokea monella eri osallistumisen tasolla. Kolmiomallin mukaisessa hyvässä elämyskokemuksessa ovat kuitenkin mukana kaikki nämä tasot. Motivaation tasolla asiakkaan kiinnostus herää ja luodaan odotuksia tuotteesta. Markkinointi voi jo olla elämyksellistä. Fyysisellä tasolla asiakas kokee tuotteen

aistiensa kautta. Älyllisellä tasolla on hyvä tarjota asiakkaille mahdollisuus oppia tai kehittyä. Emotionaalisella tasolla asiakas kokee positiivisia tunteita. Jos asiakas kokee tuotteen merkitykselliseksi, syntyy elämys. Tämä voi johtaa muutkokemukseen ylimmällä, eli henkisellä tasolla. Elämyskolmion mukaan hyvä elämys on lisäksi yksilöllinen, aito, tarinallinen, moniaistinen, arjesta poikkeava sekä vuorovaikutuksellinen. (Tarssanen & Kylänen 2005, 8 & 12–13.)

Borgin, Kiven ja Partin (2002, 25–26) mukaan ihmisellä on kolme tietoisuuden tasoa. Ensimmäinen näistä on tietoisuus ympäristöstä ja sen havainnointi astien avulla. Toinen tietoisuuden taso on oman tietoisuutensa ymmärtäminen. Tähän tasoon liittyy esimerkiksi ihmisen mielikuivituskyky. Viimeinen tietoisuuden taso on tietoisuus omasta itsestään ja oma identiteetti. Nämä tasot liittyvät vahvasti elämyskokemuksiin. Elämyksen syntyyn ei riitä pelkkä tuotteen havainnoiminen ensimmäisellä tasolla, vaan aistihavaintoihin tulee antaa ensin merkityksiä, kuten ruuan maku ja kylläisyyden tunne. Lopulta havainnot liitetään omaan elämään ja identiteettiin esimerkiksi muistojen kautta.

Asiakkaan on siis oltava jollakin tavalla osa kokemusta, jotta siitä voisi syntyä elämys. Osallistumisen ei kuitenkaan tarvitse olla fyysistä ja asiakkaan ei tarvitse välttämättä osallistua itse tuotteen tekemiseen. Tuotteen kokeminen aisteja käyttämällä ja kokemusten liittäminen omaan itseensä on pääasia. Moni elämyspalvelu voi sisältää erilaisia vaiheita, joissa asiakas osallistuu eri tavoin. Esimerkiksi SeaLifessa vieraillessaan asiakas voi ensin tarkkailla kaloja aisteillaan ja päästä sitten mukaan kalojen ruokintaa.

### 3.3 Vossin ja Zomerdijkin viisi kehityskohtaa

Voss ja Zomerdijk (2007, 9) ovat tutkimuksessaan selvittäneet viisi tärkeää aluetta, jotka vaikuttavat asiakkaan elämyskokemukseen suoraan tai epäsuorasti. Nämä ovat fyysinen ympäristö, työntekijät, palveluprosessi, muut asiakkaat ja taustahenkilöt. Fyysinen ympäristö toimii palvelun tapahtumapaikkana ja tilana sekä asiakkaille että työntekijöille. Tila myös ohjaa asiakkaan toimintaa esimerkiksi jonotettaessa. Fyysinen ympäristö voi luoda asiakkaalle odotuksia tulevasta palvelutapahtumasta. Fyysistä ympäristöä kehitettäessä kannattaa ottaa huomioon, että liikkuminen on sujuvaa ja ensivaikutelma on vahva sekä

onnistunut. Moniaistisuus on myös tärkeää, tilan tulee stimuloida kaikkia viittä aistia. (Voss & Zomerdijsk 2007, 10–11.)

Myös Boswijk, Peelen ja Olthof (2011, 172–173) ovat huomioineet fyysisen ympäristön vaikutuksen asiakkaan käytökseen ja ensivaikutelmaan. Heidän mukaansa ympäristössä on usein ihmiselle niin paljon virikkeitä, että he eivät voi prosessoida niitä kaikki. Tämä johtaa yleensä joko siihen, että asiakas keskittyy siihen, minkä kokee olennaiseksi ympäristössään tai siihen, että asiakas pyrkii eliminoimaan tai jättämään huomioimatta osan virikkeistä. Ihmiset myös sopeutuvat ympäristönsä virikkeisiin, esimerkiksi kaupungissa asuvat tottuvat ympäristön meluisuuteen.

Työntekijät ovat tietenkin myös ensisijaisen tärkeässä roolissa palvelukokemuksen onnistumisessa. Työntekijöiden tulee olla auttamishaluisia, osaavia ja empaattisia. Työntekijöitä tulisikin kannustaa ottamaan asiakkaisiin kontaktia. Tunneside tekee kokemuksesta persoonallisemman ja muistettavamman sekä luo asiakkaan ja yrityksen välille asiakasuskollisuutta parantavan siteen. Työntekijöiden omiin kokemuksiin tulee myös kiinnittää huomiota. Tyytyväiset ja motivoituneet työntekijät pystyvät tarjoamaan asiakkaille parempaa palvelua. (Voss & Zomerdijsk 2007, 11–12.) Henkilökunnan tärkeyttä elämyskokemuksen synnyssä painottavat myös Boswijk, Peelen ja Olthof (2011, 172). Työntekijöiden toiminnan tulisi parantaa asiakkaan kokemusta.

Palveluprosessi eli kaikki tapahtumat palvelukohtaamisen aikana ovat totta kai tärkeä osa kokemusta. On kuitenkin tutkittu, että asiakas muistaa harvoin koko palvelutapahtuman yksityiskohtaisesti. Sen sijaan palvelun alku, loppu sekä kohokohdat jäävät mieleen ja näihin kannattaa panostaa. (Voss & Zomerdijsk 2007, 12–13.) Sen sijaan muut asiakkaat tuntuvat ensin ehkä olevan osa-alue, johon yrityksen on itse vaikea vaikuttaa. Ruuhka sekä muiden asiakkaiden huono käytös saattavat pilata asiakkaan kokemuksen. Positiivinen kanssakäyminen muiden asiakkaiden kanssa voi kuitenkin tehdä kokemuksesta elämyksellisen. Asiakkaita kannattaa siis kannustaa kontaktiin muiden asiakkaiden kanssa, joilla on samanlaiset kiinnostuksen kohteet. (Voss & Zomerdijsk 2007, 13–14.)



Viimeinen osa-alue on yrityksen muu henkilökunta, joka ei ole suorassa kontaktissa asiakkaiden kanssa. Tällaisia saattavat olla esimerkiksi toimistotyöntekijät ja siivojat. Heidän työnsä vaikuttaa kuitenkin omalta osaltaan asiakkaan kokemukseen. Siksi koko yrityksen toimintaketjun tulisi olla tietoisia toisistaan ja keskittynyt asiakkaan kokemuksen parantamiseen. (Voss & Zomerdijk 2007, 14–15.)

Nämä viisi kehityskohtaa ovat kattava kuvaus asiakkaan kokemukseen vaikuttavista tekijöistä. Ympäristön tulee olla toimiva, asiakasta ohjaava, odotuksia luova sekä moniaistinen. Työntekijöiden tulisi parantaa asiakkaan kokemusta empaattisuudellaan ja ottamalla asiakkaisiin aktiivisesti kontaktia, mutta myös taustalla työskentelevä henkilökunta, kuten siivojat, ovat osa kokemusta. Myös muut asiakkaat voivat vaikuttaa kokemukseen joko positiivisesti tai negatiivisesti.

### 3.4 Pinen ja Gilmoren viisi elämyssuunnittelun peruseriaatetta

Pine ja Gilmore (1999, 46–61) ovat puolestaan kehittäneet viisi pääperiaatetta mieleenpainuvan elämyskokemuksen luomiseksi. Heidän mukaansa elämyksellisessä tuotossa on aina selkeä teema. Muut periaatteet tukevat tämän teeman toteutumista.

1. **Teemoita tuote.** Hyvä teema on ytimekäs ja hyvin toteutettu. Kun teema näkyy yrityksen koko toiminnassa, se luo asiakkaalle tarinan. Tästä esimerkkinä ovat esimerkiksi Disneyland ja Hard Rock Cafe.
2. **Yhdenmukaista vaikutelma positiivisilla kontaktipisteillä.** Hyvä teema on kokemuksen perusta, mutta kontaktipisteet luovat asiakkaan mielessä vaikutelman, joka täydentää teemaa. Esimerkiksi Disneyland haluaa erottautua muista huvipuistoista siisteydellään, joten yritys on varmistanut, että asiakkaan läheisyydestä löytyy aina roskakori ja on lisäksi palkannut siivojia, joiden tehtävänä on roskien keräämisen lisäksi hymyillä asiakkaille.
3. **Poista negatiiviset kontaktipisteet.** Yrityksen tulee poistaa kaikki kontaktipisteet, jotka eivät sovi teemaan tai vievät siltä huomiota.

Disneylandin näyttelijöiden tulee pysyä roolissaan aina liikkueessaan puistossa sellaisilla alueilla, jonne asiakkaatkin pääsevät.

4. **Lisää muistoesineitä.** Ihmiset ovat aina ostaneet tavaroita, kuten postikortteja, matkamuuistoja ja keikkapaitoja, vain niiden tunnearvon takia, kokemuksista, jotka he haluavat muistaa.
5. **Vetoa kaikkiin aisteihin.** Mitä enemmän kokemus vetoaa kaikkiin aisteihin, sen muistettavampi se on. Aistiärsykkeiden tulisi myös tukea teemaa.

(Pine & Gilmore 1999, 46–61.)

Boswijk, Peelen ja Olthof (2011, 169–172) ovat omassa tutkimuksessaan todenneet nämä Pinen ja Gilmoren (1999) pääperiaatteet toimiviksi ja perustelluiksi. He ovat kuitenkin lisänneet näihin viiteen periaatteeseen vielä viisi uutta huomioitavaa kohtaa elämyksellisen tapahtuman suunnittelussa. Ensimmäinen näistä on tapahtuman tai tilanteen yleinen ilmapiiri. Tunnelmalla on vaikutusta asiakkaan kokemukseen. Ilmapiiriä voi parantaa esimerkiksi musiikin tai valaistuksen avulla.

Toinen lisäys on henkilökunta, jonka jäsenet ovat yrityksen tärkeimpiä näyttelijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen. Empaattisuus ja tilannetaju ovat hyvän työntekijän piirteitä. Draaman kaari tarkoittaa tapahtuman juonta: miten kaikki alkaa, kuinka asiakkaan mielenkiinto herätetään, mikä on tapahtuman huippuhetki ja kuinka se loppuu. Elämystä suunniteltaessa olisi tärkeää kiinnittää huomiota myös tähän. Lisäksi koko yrityksen henkilökunnan ja elämysten suunnittelijoiden tulee muistaa työskennellä aina kohti asiakkaan hyvinvointia. (Boswijk ym. 2011, 170–172.)

Viides lisäys, johon myös Pine ja Gilmore ovat itse syventyneet myöhemmin, on tapahtuman tai tuotteen autenttisuus (Boswijk ym. 2011, 171).

Elämysyhteiskunnassa ihmiset haluavat siis yksilöllisiä, ikimuistoisia kokemuksia, jonka seurauksena yritykset tarjoavat lavastettuja palveluita. Tämä saa ihmiset haluamaan jotain autenttista ja todenmukaista eli aitoa. Aitous onkin elämyksen tärkein arvo ja ostoperuste, samalla tavalla kuin palvelun arvo on laatu, tavaran hinta ja alkutuotteen saatavuus. Nykymaailmassa ihmiset myös pyrkivät

pysymään itselleen uskollisina ja ostoperusteena on se, sopiiko tuote asiakkaan minäkuvaan. (Gilmore & Pine 2007, 1–6.)

Kaikki ihmisten tarjoamat palvelut ja tuotteet ovat kuitenkin loppupeleissä epäaitoja ja jollain tapaa lavastettuja. Epäaitoa kokemusta ei kuitenkaan ole olemassa, sillä kokemukset tapahtuvat sisällämme. Jos asiakas kokee tuotteen aidoksi, se on aitoa. (Gilmore & Pine 2007, 81–82, 89.) Aitoudelle on kaksi tärkeää standardia: yrityksen tulee olla uskollinen itselleen sekä sitä mitä sanoo muille (Gilmore & Pine 2007, 96).

Pine ja Gilmore (1999, 46–61) painottavat siis elämyssuunnittelussa erityisesti tuotteen teemoittamista, tarinallistamista ja moniaistisuutta. Teeman tulee näkyä kaikessa toiminnassa. Tuotteen tulee olla myös asiakkaan mielestä aito. Aitous syntyy yrityksen ollessa uskollinen itselleen sekä oikeasti sitä, mitä sanoo olevansa. Boswijk, Peelen ja Otlhof (2011, 170–172) ovat lisänneet näihin ajatuksiin myös ilmapiirin, draamallisuuden, työntekijöiden vaikutuksen kokemukseen sekä sen, kuinka kaikkien yritysten työntekijöiden tulisi pyrkiä parantamaan asiakkaan kokemusta. Näissä näkemyksissä on siis monia yhteneväisyyksiä Vossin ja Zomerdijk (2007, 9–15) kehityskohtiin, joista kerroin edellisessä luvussa. Esiin nousevat muun muassa ympäristön moniaistisuus, palveluprosessin kontaktipisteet, työntekijä sekä taustahenkilökunta.

### 3.5 Kokeilukulttuuri

Voss ja Zomerdijk (2007, 19–20) ovat tutkimuksessaan selvittäneet, että yrityksillä on pääasiassa kaksi erilaista metodologiaa elämyksellisiä palveluita suunniteltaessa. Usein tuotesuunnittelussa käytettävää täsmällistä ja muuttumatonta kehittämismenetelmää Voss ja Zomerdijk kutsuvat tiukaksi metodiksi. Siinä suunnittelu- ja innovointityökalut, työskentelyn vaiheet sekä tekniikat on sovittu etukäteen. Ne ovat usein myös samanlaiset jokaisessa projektissa. Tiukat säännöt ovat toimivia mutta eivät joustavia. Osa yrityksistä kokee, että tämä rajoittaa luovuutta eikä välttämättä tuota parhaita tuloksia. He käyttävätkin palvelusuunnittelussa niin kutsuttua rentoa suunnittelumetodia. Siinä

suunnittelun vaiheet, työkalut ja tekniikat sovelletaan joka projektiin erikseen samalla kun toimitaan.

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra on organisaatio, joka pyrkii ennustamaan tulevia yhteiskunnallisia muutoksia ja suunnittelemaan uusia toimintamalleja yritysten kilpailukyvyn edistämiseksi (Sitra 2011). Yksi näistä tulevaisuuden haasteisiin vastaavista ratkaisuista on kokeilukulttuuri, joka on myös hyvä esimerkki rennommasta suunnittelu- ja kehittämismenetelmästä.

Kokeilukulttuurissa tutkimuksen ja suunnittelun rinnalla tehdään käytännön kokeiluja (SitraFund 2012). Kokeilu tarkoittaa, että tehdään jotain uutta rajatussa mittakaavassa. Se sopii esimerkiksi tuotekehitykseen, ryhmätyöskentelyyn, strategiaprosesseihin ja kehityshankkeisiin. Kokeilukulttuuri toimii ympäristössä, jossa kannustetaan kokeiluihin ja jossa hyväksytään rento suunnittelumetodi ja mahdolliset epäonnistumiset. (Berg, Hildén, & Lahti 2014, 11 & 13–14.)

Raportit eivät saa aikaan suuria innovaatioita ja vaikka tutkimukset ja selvitykset ovat tärkeitä, kaikkea ei voida suunnitella vain teoriassa. Uusien ideoiden ei tarvitse olla tarkkaan mietittyä ja ideoita kannattaa kysyä erityisesti niiltä, joita asia koskee. Käytännön kokeilut tehdään nopeasti ja pienellä budjetilla, jotta nähdään mikä toimii ja mikä ei. Tämä nostaa ideoiden laatua ja säästää aikaa ja rahaa. Myös epäonnistunut kokeilu on tulos, josta voi oppia. (SitraFund 2012.) Sen lisäksi, että kokeilut edistävät oppimista, ne luovat yrityksille uusia verkostoja ja valmiuksia sekä luovat visioista konkreettisia esimerkkitarinoita. Kokeiluilla voidaan myös lähestyä muutoin hankalaksi koettua aihetta. (Berg ym. 2014, 13–14.)

Kokeilukulttuuri on hyvä esimerkki rennosta suunnittelumetodista. Siinä ideoita voivat esittää kaikki yrityksen työntekijät ja ne, joita asia koskee, pääsevät käytännössä selvittämään ideoiden toimivuuden. Kokeilut ovat nopea ja helppo tapa selvittää, mitkä uudet ideat ovat toimivia ja mitkä eivät. Ne soveltuvat sekä uusien tuotteiden kehittämiseen että vanhojen parantamiseen. Erityisen hyvin kokeilukulttuuri sopii tilanteisiin, jossa tuotetta voi testata jatkuvasti. Esimerkiksi kerran vuodessa järjestettävän konsertin kehittämiseen kokeilukulttuuri ei välttämättä ole toimivin ratkaisu.

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Kerron tässä luvussa opinnäytetyöni empiirisen osuuden tutkimus- ja kehittämismenetelmistä. Luvun alussa avaan hieman sitä, millaisia syntymäpäiväjuhlia SeaLifessa on järjestetty aikaisemmin ja miksi juhlia päädyttiin kehittämään. Tässä minulla on sekundäärisenä lähteenä aiemmista juhlista saatu asiakaspalaute. Nostan palautteesta esille erityisesti kehittämissuhteet, sillä ne ovat olleet perustana juhlien uudistukselle. Tämä jälkeen kerron työni toiminnallisista ja tutkimuksellisista piirteistä sekä tutkimusprosessistani.

Kehitysmenetelmänäni tässä työssä on kokeileminen ja kokeiluiden onnistumisen arviointi sekä uusien kokeiluiden ideointi aineistoni perusteella. Aineistoni koostuu omasta havainnoinnistani sekä lasten antamasta piirrospalautteesta. Avaan tässä luvussa kehittämissuhteideni tarkasti prosessikaavion avulla (kuviokuva 5) sekä kerron aineistosta, sen hankkimisesta sekä hyödyntämisestä. Luvun lopussa kerron vielä siitä syntymäpäivärakenteesta, josta lähdin liikkelle ja jonka mukaan juhlit aluksi järjestetään. Tätä olen hahmottanut syntymäpäivien palvelupolulla (liite 3: Syntymäpäivien palvelupolku).

### 4.1 SEALIFE -syntymäpäivien lähtökohdat

Lastenjuhlit SeaLifessa on aiemmin järjestänyt ulkopuolinen yritys. Palaute juhlit oli kuitenkin ollut vaihtelevaa ja koska palvelun tasalaatuisuus ja asiakkaiden tyytyväisyys ovat SeaLifelle erittäin tärkeitä, päätettiin loppukesästä 2014 syntymäpäivien uudistuksesta. Juhlien järjestäminen siirtyisi kokonaan SeaLifen vastuulle. Yrityksessä on jo valmiiksi töissä koulutettua henkilökuntaa, joka on tottunut opastamaan isojakin lapsiryhmiä, joten omien työntekijöiden osaamista kannattaa hyödyntää. Lisäksi yrityksellä on resursseja ja mahdollisuuksia kehittää juhlapalveluitaan.

Aiemmistä juhlit kerätyn asiakaspalautteen perusteella suurimpia kehityskohteita olivat teema, yhteydenpito, ruoka sekä ohjaajien vaihteleva osaaminen. Juhlissa oli aikaisemmin valittavina useita eri teemoja. Ne eivät kuitenkaan aina toteutuneet toivotulla tavalla ja näkyneet juhlissa tarpeeksi.

Myöskin yhteydenpidossa ja tiedotuksessa on ollut ongelmia. Varauksen tekeminen tai erityistoiveista tiedottaminen on ollut hankalaa. Ruoka on ollut monen asiakkaan mielestä huonolaatuista, eikä hintalaatusuhde ole vastannut odotuksia. Lisäksi ohjaajien osaaminen sekä näyttelyn eläinten että lasten kanssa toimisen suhteen oli hyvin vaihtelevaa. Näiden kohtien perusteella juhlia lähdettiin uudistamaan.

Heti alkuun päätettiin aluksi lähteä järjestämään juhlia vain yhdellä teemalla. Teemaksi valikoitu yksinkertaisesti meri, sillä kiinnostus vedenalaiseseen elämään on suurimmalla osalla asiakkaista pääsyy siihen, että he valitsevat juhlapaikakseen SeaLifen. Myös ruokalista uudistettiin täysin ja herkut aina sipseistä karkkeihin sekä pääruokaan valittiin huolella. Samalla muokattiin muun muassa hieman palveluprosessin kulkua, nettisivujemme esittelytekstiä sekä varausjärjestelmää. Ovi jätettiin auki myös muille uusille muutoksille ja kehittämisehdotuksille, joita varmasti tulee jatkuvasti vastaan. Tältä pohjalta aloitin myös itse juhlien vetämisen sekä opinnäytetyöni tekemisen.

#### 4.2 Toiminnallisen ja tutkimuksellisen työn yhdistelmä

Tässä opinnäytetyössä on toiminnallinen lopputuotos: opas elämykselliseen syntymäpäivien ohjaamiseen. Olen kuitenkin arvioinut ja kehittänyt juhlia tutkimuksellisesti. Opinnäytetyötäni ei voi siis kutsua pelkästään toiminnalliseksi tai tutkimukselliseksi työksi. Tutkimusmenetelminäni käytän havainnointia ja lapsilta saatua palautetta ja kehittämismenetelmäni on kokeilukultturi. Aineistoni sekä tietoperustani pohjalta koottu lopputuotos on syntymäpäiväohjaajan muistilista elämyksellisiin juhliin.

Opinnäytetyöni tutkimuksellisen osuuden toteutan kvalitatiivisena tutkimuksena. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus pyrkii kuvaamaan todellista elämää käyttäen usein ihmistä tiedon lähteenä. Kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti eikä tuloksia pyritä yleistämään. Kvalitatiivisessä tutkimuksessa tutkitaan usein esimerkiksi jonkin asian laatua. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160–161.) Kvalitatiivinen menetelmä sopii opinnäytetyöhöni, sillä pyrin selvittämään juuri niiden henkilöiden mielipiteitä

syntymäpäiväjuhlistamme, jotka ovat niitä olleet viettämässä ja näin kehittämään syntymäpäivien laatua.

Toimintatutkimus on osallistuvaa ja osallistavaa tutkimusta. Siinä pyritään ratkaisemaan käytännön ongelma tai kehittään käytäntöä paremmaksi pienimuotoisella interventiolla eli väliintulolla ja tämän vaikutusten tutkimisella. Toimintatutkimuksen piirteitä ovat tilannesidonnaisuus, osallistuminen, itsensä tarkkailu sekä yleensä myös yhteistyö. Yksi työntekijä voi tehdä tutkimusta yksinkin, mutta yleensä tutkimus vaati kuitenkin koko yrityksen sitoutumisen mahdolliseen muutosprosessiin. (Metsämuuronen 2001, 102.) Työssäni on piirteitä toimintatutkimuksesta, sillä kehittämisprosessini on syklistä ja työni tavoitteena on kehittää käytäntöä entistä paremmaksi. Kehittämiseni on myös hyvin osallistuvaa.

#### 4.3 Kokeileva kehittäminen

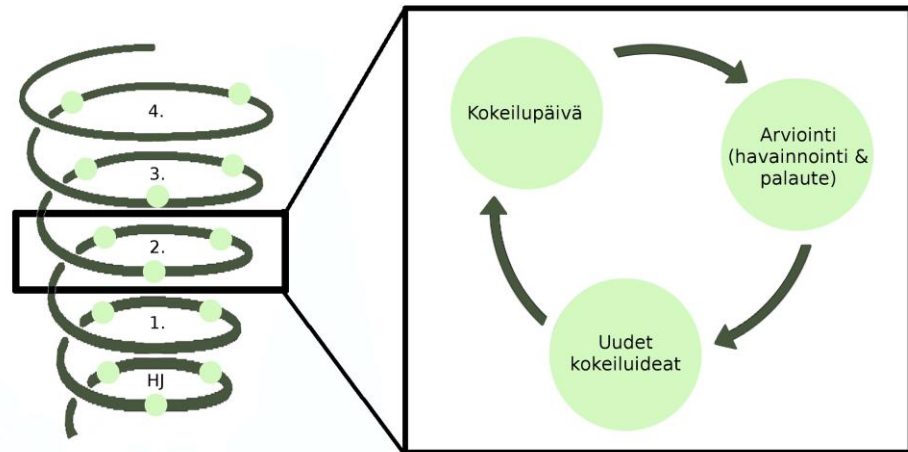
Omasta havainnoinnistani sekä lasten piirrospalautteesta koostuvan aineistoni avulla selvitin, mitä asiakkaat odottavat juhlilta, mistä he pitävät tai eivät pidä ja mikä heille on tärkeää. Tämän perusteella kehitin seuraavia juhlia aina parempaan suuntaan. Kehittämismenetelmänäni käytin kokeilukulttuuria, eli ideoin nopeasti havainnointieni ja palautteen pohjalta, mitä seuraavan viikon juhlissa voisi tehdä toisin ja kokeilin ideoiden toimivuutta saman tien (SitraFund 2012). Sama toistui aina uudestaan seuraavalla kokeilukerralla. Kokeilukertoja on yhteensä neljä ja lisäksi aluksi havainnoin juhlia harjoitussyntymäpäivillä ennen kokeilupäiviä.

Ensimmäinen havainnointipäivä oli 28. syyskuuta, jolloin järjestettiin harjoitusjuhlat, joissa pääsimme kokeilemaan juhlien ohjaamista käytännössä. Juhlat järjestettiin SEALIFEn markkinointipäällikön 5 vuotta täyttävälle pojalle ja näissä juhlissa testasimme ohjelmaa niin sanotusti oman henkilökunnan kanssa. Paikalla oli myös valokuvaaja, joka otti kuvia markkinoinnin käyttöön (liite 1: Kuvia harjoitusjuhlilta 28.9.). Kuvissa on sekä juhlatilamme, kattaus koristeluineen sekä kuvia palveluprosessin eri vaiheista: näyttelykierroksesta, kalojen ruokinnasta, ruokailusta ja leikeistä. Harjoitusjuhlien jälkeen aion kokeilla ja havainnoida neljänä eri päivänä. Kaikkina päivinä tulee olemaan 2-3 juhlat, joissa kokeilut sekä havainnoinnin toteutan.

Kehittämismenetelmäni selkeytän vielä prosessikaaviossa (kuvio 5). Kaaviossa on kuvattu kehitysprosessi spiraalina, jossa toistuvat kokeilut, havainnointi sekä palaute ja uusien kokeiluiden ideointi. Spiraali alkaa harjoitusjuhlista (HJ), jota seuraavat kokeilupäivät 1-4. Harjoitusjuhlissa havainnoin juhlien toimivuutta ensimmäisen kerran sekä pyysin lapsilta palautetta piirrosten muodossa. Havaintojeni, piirrosten sekä tietoperustassani esittelemien elämymallien perusteella ideoin harjoitusjuhlien jälkeen kolme kokeilua seuraavalle kokeilupäivälle, joka oli lauantaina 4. lokakuuta, ja kaksi kokeilua toiselle kokeilupäivälle, joka oli sunnuntai 5. lokakuuta. Ideoin heti kahta seuraavaa kokeilupäivää varten, sillä ne olivat samana viikonloppuna, joten päivien välissä ei ollut paljon aikaa. Molempina päivinä kokeilin ideoitani käytännössä sekä hankin aineistoa kokeiluiden onnistumisesta havainnoimalla ja piirustuspalautteella.

Toisen kokeilupäivän jälkeen ideoin jälleen kolme uutta kokeilua ja myös kolmantena kokeilupäivänä lauantaina 11. lokakuuta toistuvat ideoiden kokeileminen käytännössä, niiden onnistumisen arviointi aineiston perusteella sekä uusien ideoiden kehittäminen. Viimeisen eli neljännen kokeilupäivän jälkeen en tietenkään enää kehittänyt mitään uutta, mutta kokeilematta jääneistä ideoista kerron vielä luvussa 6.3 Jatkotutkimusehdotukset. Neljäs kokeilupäivä oli lauantaina 25. lokakuuta ja silloinkin kokeilin kolmea uutta kehitysideaa. Prosessikaavioni on kuvattu spiraaliksi, koska kehitysmenetelmäni oli toistuva ja sitä voisi käytännössä jatkaa loputtomiin.





Kuvio 5: Prosessikaavio

#### 4.4 Aineiston hankinta

Arvioin juhlien elämyksellisyyttä osallistuvalla havainnoilla juhlia ohjatessani. Havainnointi on tutkimusmenetelmä, jossa tutkija tarkkailee tutkimuksen kohdetta ja tekee muistiinpanoja tai kenttäraporttia havainnoistaan. Havainnointi voi olla joko osallistuvaa tai ulkopuolisena tehtyä. Osallistuvassa havainnoinnissa on kaksi osallistumisen astetta. Jos tutkija on enemmän tutkijan roolissa, hän on niin kutsuttu havainnoija osallistujana. Tutkija voi myös olla mukana toimijan roolissa eli osallistuja havainnoijana. Tämä on yleistä erityisesti toimintatutkimuksissa ja näin toimin myös itse havainnoidessani. (Metsämuuronen 2001, 43–45.)

Havainnointi sopii tutkimusmenetelmäkseni erityisesti siksi, koska olen joka tapauksessa tapahtumien keskipisteessä, ja olisi hölmöä jättää tämä hyödyntämättä. Havainnointi sopii myös tilanteisiin, jossa tutkittavat, eli tässä tapauksessa lapset, eivät välttämättä osaa ilmaista itseään kielellisesti. Oma osallistumiseni saattaa kuitenkin myös vaikeuttaa tutkimustani, sillä joudun tekemään kahta tehtävää samanaikaisesti ja kirjaamaan havaintoni muistiin myöhemmin. Myös objektiivinen näkökulma saattaa olla haastava. (Hirsjärvi ym. 2009, 213.)

Käytin havainnoidessani hyödyksi Vossin ja Zomerdijkin (2007) kehittämää viittä elämyksellisen palvelutuotteen kehityskohdetta. Nämä ovat fyysinen tila,

työntekijä, palveluprosessi, muut asiakkaat sekä muu henkilökunta. Lähdin havainnoimaan juhlia näiden viiden kehityskohdan pohjalta, sillä koen, että ne ovat hyvin kattava ja selkeä tapa tarkastella juhlien elämyksellisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Niiden pohjalta on helppo lähteä kehittämään erityisesti juhlien ohjaajan toimintaa syntymäpäivien aikana.

Kirjasin kaikki havaintoni ylös yhteen taulukkoon (liite 2: Havainnointitaulukko) aina jokaisen kokeilupäivän jälkeen. Taulukkoon olen kirjannut huomioni jokaisena havainnointipäivänä kaikkien viiden kehityskohdan osalta kiinnittäen huomiota erityisesti kokeilujeni onnistumiseen. Huomioin havainnoidessani erityisesti lasten reaktiota sekä juhlien eri osa-alueiden ja kokeiluideni toimivuutta käytännössä. Kirjasin havainnoidessani siis muistiin myös kokeiluihini liittymättömiä juhlien elämyksellisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Taulukkoon kirjaamistani päähavainnoista raportoin tulokappaleissa 5.1-5.5.

Havainnoinnin lisäksi pyysin lapsilta palautetta juhlista piirustusten muodossa. Lapsilta pyydetyn palautteen haastena voi olla sen tulkitseminen, varsinkin jos kyseessä on hyvin nuoria lapsia. Pyysin lapsia aina juhlien lopuksi piirtämään, mikä oli heistä kaikkein hauskinta juhlissa. Kerroin heille, että se voi olla mitä vain, jokin ohjelmanumero, eläin, ihminen tai vaikka ruoka. Kun lapset palauttivat piirroksia, pyysin heitä vielä selventämään mitä kuva esittää. Piirrosten perusteella tulkitsin, mikä juhlissa oli lapsista onnistunutta ja kiinnitin huomiota erityisesti siihen, vaikuttivatko kokeiluni piirrosten sisältöön.

Nämä kaksi tutkimusmenetelmää, havainnointi ja lasten piirustuspalautte, olivat siis ensisijainen aineistoni, jonka pohjalta juhliä kehitin. Hyödynsin aineistoa monella tavalla. Aineiston perusteella ideoin uudet kokeilut ja aineiston avulla myös arvioin kokeiluideni onnistumisen. Aineistosta nousi myös esiin muita juhlien elämyksellisyyteen vaikuttavia tekijöitä, kuten lasten mielipide juhlien kohokohdista sekä omat huomioni muun muassa fyysisen tilan tarjoamista mahdollisuuksista ja rajoitteista. Näistä kerron lisää luvussa 5 Tulokset. Aineistoni perusteella kehitin myös opinnäytetyöni lopputuotoksen, elämysohjeistuksen syntymäpäivien ohjaajalle, jossa tiivistin aineistoni tärkeimmät havainnot. Pohjasin lopputuotoksen myös tietoperustassani esittelemiini elämysteorioihin.

#### 4.5 Syntymäpäivien asiakkaan polku

Helpottaakseni koko palveluprosessin ja sen vaiheiden hahmottamista, päätin tehdä SeaLife-syntymäpäivistä asiakkaan polun (liite 3: Syntymäpäivien palvelupolku). Tämä palvelupolku on syntymäpäivien perusrakenne, joka kuitenkin saattaa vaihdella hyvinkin paljon eri asiakkaiden ja heidän toiveidensa mukaan. Tämä polku kuvaa myös harjoitusjuhlien palveluprosessia.

Peruskaavan mukaiset syntymäpäivät ovat kestoaltaan kaksi tuntia. Ne alkavat asiakkaiden vastaanottamisella yläaulassa sekä pienellä esittelyllä ja sääntöjen kertomisella, minkä jälkeen lähetään kierrokselle näyttelyyn. Ohjaajan lisäksi yksi aikuinen pääsee ilmaiseksi kierrokselle mukaan. Kierroksella ohjaaja kertoo eläimistä ja lapset saavat esittää kysymyksiä. Kierroksen aikana pysähdytään yhdelle altaalle ruokkimaan kaloja ja kaikki halukkaat lapset pääsevät ruokkimaan. Kierroksen kesto on ryhmästä riippuen vähintään puoli tuntia, useimmin noin 45 minuuttia. Kierroksen jälkeen palataan ylös ja siirrytään käsienpesun kautta juhlatilaan.

Juhlatilassa ohjaaja noutaa ja tarjoilee lapsille aluksi pasta bolognesen. Syötyään lapset saavat aloittaa pöydässä jo olevien sipsien, popkornin ja karkin syönnin. Kun kaikki ovat syöneet pastan, tarjoillaan lisäksi jäätelökakkua. Kun kakku leikataan, lauletaan päivänsankarille onnittelulaulu. Lasten syödessä herkkuja ohjaaja vetää Kuka kuvassa? -leikin lapsille. Siinä lapset arvuuttelevat seinälle heijastetuissa kuvissa piileskeleviä merieläimiä. Tämän jälkeen avataan lahjat. Juhlien loppu riippuu asiakkaan erityistoiveista sekä ajankulusta. Jos asiakkaat ovat ostaneet jonkin lisäpalvelun, kuten onginnan, suoritetaan se lopuksi. Synttärivetäjä voi myös ohjata piirrostehtävän juhlien parhaista hetkistä. Lopuksi ohjaaja opastaa asiakkaat aulaan odottamaan lasten vanhempia.

Koska asiakkaan kokemus alkaa jo ennen juhlatapahtumaa ja päättyy itse palvelun jälkeen, on tärkeää myös kiinnittää huomiota syntymäpäivien esi- ja jälkipalveluun. Nettisivujemme tulee olla selkeät ja juhlaesittelyn elämyksellinen ja houkutteleva. Juhlien varauksen tulisi olla helppoa ja palvelun jo tällöin ystävällistä ja avuliasta. Vieraiden kokemus alkaa kutsukorttien saamisesta.

Kutsun tulee herättää odotuksia juhlista. Kassalla asiakas kohtaa henkilökuntaamme ensimmäisenä.

Palvelupolun (liite 3: Syntymäpäivien palvelupolku) perusteella vaikuttaisi siltä, että juhlien parhaat hetket keskittyvät niiden alkuun. Juhlien lopun palvelutuokiota kannattaakin siis parantaa, jotta myös juhlien loppu olisi muistettavampi. Kun juhlat päättyvät, olisi asiakkaille hyvä jäädä jonkinlainen konkreettinen muisto juhlista. Tällöin asiakas muistaa kokemuksensa vielä myöhemminkin ja on luultavampaa, että hän kertoo kokemuksestaan tuttavilleen.

## 5 TULOKSET

Tässä luvussa kerron järjestyksessä jokaisesta havainnointipäivästäni. Päiviä on yhteensä viisi, harjoitusjuhlapäivä sekä neljä kokeilupäivää. Kerron aina ensiksi omista havainnoistani, mitä huomion juhlissa yleisesti sekä kuinka kokeilut ovat mielestäni vaikuttaneet juhliin. Havaintoni kirjoitin heti juhlien jälkeen ylös havainnointitaulukkoon (liite 2: Havainnointitaulukko). Sitten kerron millaista piirustuspalautetta lapset antoivat juhlista. Kerron, mitä kuvia lapset piirsivät ja vertaan tätä omiin havaintoihini. Jokaisesta havainnointipäivän palautteesta on liitteenä myös esimerkkipiirros (liite 4: Lasten piirroksia).

Havaintojeni sekä piirustuspalautteen jälkeen kerron mahdollisista uusista kokeiluista seuraavalle päivälle. Jokaisena havainnointipäivänä kokeilen kahta tai kolmea uutta kehitysidea, joiden arvelen lisäävän juhlien elämyksellisyyttä jollain tavalla. Kokeilut liittyvät erityisesti ohjaajan toimintaan ja sen vaikutuksiin juhlien tunnelmassa. Luvun lopussa analysoin myös tuloksiani tietoperustani pohjalta sekä esittelen tulosten perusteella kehittämäni syntymäpäiväohjaajan ohjeistuksen (liite 5: Synttäriohjaajan opas elämyksellisyyteen). Jokaisessa päivässä on siis kolme kohtaa, havainnointi, lasten palaute sekä uudet kokeiluideat.

### 5.1 Harjoitusjuhlat: sunnuntai 28. syyskuuta

Sunnuntaina 28.9. järjestimme ensimmäiset uudistuneet syntymäpäiväjuhlamme. Juhlissa oli yksitoista 4-8-vuotiasta lasta. Näissä harjoitusjuhlissa pyysin havaintoja myös toiselta juhlaohjaajalta. Molempien mielestä juhlien fyysinen ympäristö koristeluineen oli odotuksia luova, teemaan sopiva ja jännittävä. Itse juhlatila, sukellusvene Merimailman aulassa, on melko pieni. Tämä aiheutti ongelmia siinä vaiheessa, kun lapset halusivat liikkua ympäriinsä. Myöskään leikit, joissa lapset eivät voi istua pöydän ääressä, eivät oikein onnistu juhlatilassa.

Tilat ovat moniaistiset, mutta tätä voisi yrittää vielä parantaa esimerkiksi ottamalla kierrokselle tai juhlatilaan rekvisiittaa, kuten hain hampaita, soittamalla musiikkia tai esimerkiksi meren ääniä juhlatilassa tai vieraillemalla kierroksen aikana kalakeittiössä, jossa tuoksuu kalalta ja pääsee näkemään kalojen ruokia

lähietäisyydeltä. Juhlatila tullaan uudistamaan syksyn aikana, mikä helpottaa käytännön ongelmia, kun sinne saadaan esimerkiksi lisää pöytä- ja kaappitilaa. Myös vesipiste olisi hyödyllinen juhlatilassa, sillä sekä lapsien että ohjaajien tarvitsi juhlien aikana pestä käsiään. WC-tilat ovat onneksi kuitenkin hyvin lähellä.

Juhlien ohjaajat ovat työstään innostuneita ja motivoituneita. Heillä on asiakaspalveluhalukkuutta ja osaamista, jota tarvitaan opastetulla kierroksella lasten kysyessä kysymyksiä. Lapset uskalsivat lähestyä ohjaajia ja jutella heidän kanssaan. Ohjaajat ottivat myös itse kontaktia lapsiin. Tulevissa juhlissa ohjaajat voisivat pyrkiä yksilöllistämään jokaista juhlaa vielä enemmän opettelemalla esimerkiksi sankarin nimen ja iän etukäteen. Lisäksi ohjaajat voisivat kehittää tekemistä lapsille, jotka syövät muita nopeammin ja joutuvat sitten vain odottelemaan. Koska ohjaajilla ei ennestään ollut kokemusta juhlien vetämisestä, joutuivat he keskittymään paljon siihen, mitä kaikkea pitäisi muistaa tehdä ja missä järjestyksessä. Kun työhön tulee rutiinia, on heidän paljon helpompi keskittyä lapsiin. Näyttelyssä huomioin, että lapset eivät aina mahtuneet yhtä aikaa altaiden äärelle, mistä aiheutui tönimistä ja kinaa. Oppaan kannattakin hieman suunnitella opastustaan ryhmäkoon mukaan ja ohjeistaa lapsia antamaan tilaa muille.

Kaikki ohjelmanumerot onnistuivat juhlissa kummankin ohjaajan mielestä hyvin. Opastettu kierros tuntui olevan juhlien kohokohta. Lisäksi lapset näyttivät pitävän tarjoiluista ja erityisesti pienet karkkipussit herättivät ihastusta. Myös juhlien lopussa olisi hyvä olla jokin kohokohta, joka jäisi lasten mieleen. Ajankäyttö osoittautui juhlien haasteeksi, sillä etukäteen oli vaikea arvioida, kuinka kauan lapset käyttivät aktiviteetteihin. Monet olivatkin esimerkiksi syöneet eri aikaan. Kuka kuvassa -leikki, jota leikittiin syömisestä ohella, oli lapsista hauskaa. Sitä voisi kuitenkin vielä parantaa esimerkiksi antamalla oikeasta vastauksesta pieni palkinto, jolloin lapset osallistuisivat ehkä innokkaammin. Myös lahjojen avaamiseen tarvitaan jokin leikki, jotta muutkin lapset kuin itse päiväsankari jaksaisivat keskittyä siihen.

Muita asiakkaita oli näiden juhlien aikana melko vähän, joten jonoja ei ollut. Olimme silti hieman toistemme tiellä näyttelyssä. Juhlien osallistujat innostivat

toisiaan sekä hyvässä että pahassa. Yhden alkaessa juoksentelemaan liittyivät muut nopeasti seuraan, mutta lapset osallistuivat innokaasti myös ohjelmanumeroihin toistensa kanssa. Tämä ryhmä myös kuunteli ohjaajia hyvin. Isossa ryhmässä on kuitenkin aina hieman hiljaisempia ja ujompia lapsia, joten olisi tärkeää kiinnittää huomiota siihen, etteivät he jää ulkopuolelle.

Muu henkilökunta hoiti oman osuutensa juhlista mallikkaasti. Kahvilassa ruoka odotti sovittuun aikaan, kassalla oltiin valmiina juhlijoiden saapuessa ja akvaristit olivat laittaneet kalojen ruuat valmiiksi. Tilat olivat siistit ja toimistossa oli laitettu kaikki tarvittavat tavarat valmiiksi. Tiedonkulku onkin tärkeintä, jotta kaikki voivat tehdä oman osuutensa juhlista.

Yksi tärkeimmistä havainnoista oli se, kuinka pieni tila asettaa haasteita juhlille. Lapset ovat yleensä luonnostaan hyvin liikkuvaisia, joten ohjaajan on tärkeää keksiä heille tekemistä, joka on sekä hauskaa että rauhallista ja johon koko ryhmä pystyy helposti osallistumaan. Huomioin myös sen, kuinka monenlaisia mahdollisuuksia moniaistisuudelle juhlissa on. Juhlissa on mahdollista kuunnella musiikkia, katsella videota tai kuvia ja näyttää erilaista meriaiheista rekvisiittaa lapsille. Lisäksi juhlien onnistumisen kannalta on hyvin tärkeää, että tiedonkulku eri osastojen, kuten kahvilan, kassan ja toimiston välillä, toimii hyvin.

Syntymäpäivien lopuksi pyysin lapsia piirtämään, mikä oli ollut heistä kaikista kivointa tänään. Kerroin, että se voi olla mitä vain, esimerkiksi jotain mitä teimme tai jotain mitä näitte. Koska juhlien osallistujat olivat hyvin nuoria, monille tehtävänanto oli hieman vaikea. Osa piirustuksista ei siis liittynyt juhliin mitenkään, vaan kuvassa esiintyi esimerkiksi oma perhe. Neljässä piirustuksessa oli meritähti, joita oli juhlapöydän koristeena sekä seinälle heijastetussa kuvassa. Pari vanhempaa tyttöä oli piirtänyt näyttelyssä nähtyjä eläimiä, joista esimerkkipiirros liitteenä (liite 4: Lasten piirroksia). Kuvassa on mustekala, kalaallas sekä ihminen. Yksi piirros esitti lisäksi juhlatilaamme ja pöydässä istuvia juhlijoita. Yhteensä kolmessa kuvassa oli ihmisiä.

Näiden piirrosten perusteella voisi päätellä, että lapset pitivät näyttelykierroksesta, juhlien koristeluista sekä juhlatilasta ja juhlissa olleista ihmisistä. Myös lapsia havainnoidessani eläimet ja koristeet vaikuttivat kiinnostavan lapsia eniten. Moni

esimerkiksi otti meritähtikoristeita käteensä ja tarkasteli niitä lähemmin. On kuitenkin vaikea sanoa, kuinka paljon lapset ottivat piirtäessään vain satunnaisesti mallia ympärillään olevista asioista sekä muiden piirroksista. Ainakin muovisen meritähden käyttäminen sapluunana oli asia, jota monet halusivat kokeilla sen nähtyään.

Harjoitusjuhlien perusteella päätin lähteä kehittämään erityisesti fyysiseen ympäristöön, ohjaajaan ja palveluprosessiin liittyviä tekijöitä. Koen, että nämä ovat ne seikat joita voin eniten itse ohjaajana parantaa. Lauantaina aion keskittyä fyysisen tilan moniaistisuuteen sekä työntekijän tarjoamaan yksilölliseen palveluun. Aion vierailla lasten kanssa opastetun kierroksen aikana kalakeittiössämme. Kalakeittiössä valmistamme kaloillemme ruuat, ja asiakkaat eivät yleensä pääse sinne, elleivät erikseen osta lippua takatilakierrokselle. Tämä tuo vierailuun uutuusarvoa, sillä monet lapsista ovat ehkä käyneet meillä aiemminkin. Keittiössä tuoksuu usein myös kalalta, mikä lisää moniaistisuutta kierroksella. Lisäksi aion huomioida erityisesti juhlien sankaria, jotta asiakkaat kokevat, että juhlissa on otettu heidät huomioon. Jos päivässä on monet juhlat, on tärkeää, ettei asiakkalle jää tunne liukuhihnalla tuotetusta palvelusta.

Sunnuntaina aion pyrkiä parantamaan yhtä palveluprosessin kohokohtaa, lahjojen avaamista. Kokeilen lahjojen avaamista perinteisellä pullonpyöritysleikillä. Päivänsankari pyörittää pulloa, ja se johon pullo jää osoittamaan antaa lahjansa. Lahjan antaja saa pyörittää pulloa seuraavaksi. Ilman yhteistä leikkiä lahjojen avaaminen jää usein vain päivänsankarille hauskaksi puuhaksi. Pullonpyöritys saa myös lapset istumaan paikoillaan leikin ajan. Lisäksi pyrin sunnuntaina luomaan hyvän yhteishengen vieraiden kesken ja kuljemme paikasta toiseen esimerkiksi parijonossa tai käsi kädessä. Tämä toivottavasti lisää yhtenäisyyttä ryhmän jäsenten kesken. Aion myös molempina päivinä jakaa lapsille juhlien lopuksi pahviset haihatut muistoksi juhlista. Näin lapsille jää muistoesine, jota voi esitellä esimerkiksi kavereille ja näin mainostaa juhlapalveluamme.

## 5.2 Kokeilupäivä 1: lauantai 4. lokakuuta

Harjoitusjuhlia seuraavana viikonloppuna oli todella kiire. Lauantaina juhlia oli yhteensä kuudet ja sunnuntaina viidet. Itse ohjasin lauantaina kolmet juhlat



pääasiallisessa juhlatilassamme sekä sunnuntaina kahdet juhlat kokoustilassamme. Lauantain kokeiluina olivat siis

- vierailu kalakeittiössä kierroksen aikana
- juhlien sankarin huomiointi
- haihattujen jakaminen.

Alun perin tarkoitukseni oli kokeilla näitä vain kaksissa ensimmäisissä juhlissa ja verrata tätä kolmansien juhlien palautteeseen. Aamulla kävi kuitenkin ilmi, että kahdet viimeiset juhlat ovat saman perheen sisaruksille. Tämä johti tietenkin siihen, että pyrin sisällyttämään molempiin juhliin samat asiat, jotta kumpikaan ei jäisi paitsi mistään.

Kerroin kaikille ryhmille selkeästi aluksi oman nimeni ja monet lapsista käyttivätkin sitä juhlien aikana. Vaikka kerroimme nimemme toisen ohjaajan kanssa myös harjoitusjuhlissa, eivät lapset niitä silloin muistaneet. Yksi ohjaaja koko juhlien ajan vaikuttaakin hyvältä ratkaisulta, sillä silloin lapset voivat helpommin muodostaa jonkinlaisen tunnesiteen häneen. Juhlien loppu ei ollut yhtä selkeä kuin alku lasten lähtiessä eri aikoihin. Jonkinlainen yhteinen loppukiitos voisi ehkä antaa palveluprosessille enemmän rakennetta. Aikataulu toimi kuitenkin kaiken kaikkiaan hyvin kaikissa päivän juhlissa. Muut työntekijät hoitivat tänäänkin osuutensa hyvin. Ainoastaan kahvilan puolella ei aamulla oltu tietoisia päivän juhlista, joten ruoka oli hieman myöhässä. Tiedonkulku vaikuttaa siis yhä tärkeimmältä asialta muiden työntekijöiden kesken. Kuten aiemmin arvelinkin, juhlatilan ikkunoissa näkyi juhlien aikana muita asiakkaita katselemassa ja koputtelemassa. Tämä häiritsi ainakin joitain juhlijointa. Juhlatilan uudistuksessa tummemmat ikkunateippaukset voisivatkin olla paikallaan.

Vierailin kaikkien kolmen ryhmän kanssa kalakeittiössämme. Tämä oli lapsista jännittävää, sillä he eivät olleet käyneet siellä aiemmin. Reaktiot keittiössä olivat kuitenkin lähinnä ”hyi täällä haisee” ja ”voidaanko jo mennä”. Kokeilu ei siis toiminut yhtä hyvin kuin olin ajatellut. Uskonkin, että vaikka vierailu lisäsi kierroksen moniaistisuutta ja uutuusarvoa, eivät lapset ole ehkä kohderyhmänä oikea tähän lisäykseen. Sankarin huomiointi juhlien aikana toimi paremmin. Vaikka se ei vaikuttanutkaan palautteeseen, kuulu se kuitenkin mielestäni hyvään

palveluun. Sankarin asettaminen etusijalle helpotti myös kinastelua lasten kesken siitä, kuka saa olla ensimmäinen. Myös haihattujen jakaminen lopuksi vaikutti ilahduttavan lapsia. Aionkin jatkaa hattujen jakamista myös tulevilla juhlilla.

Päivän ensimmäisissä juhlissa oli 9 lasta, jotka olivat iältään noin 8-vuotiaita, osa oli hieman nuorempia. Näissä juhlissa valvojana ollut isä oli hyvin kiinnostunut olemaan mukana juhlien kulussa. Hän kyseli paljon eläimistämme ja osallistui mielellään leikkeihin lasten kanssa. Vaikka tämä ei haitannut juhlia, on ohjaajan kuitenkin tärkeä muistaa, että hänen huomionsa tulee keskittyä pääasiassa lapsiin. Päivän toiset juhlat olivat 7-vuotisjuhlat, joihin saapui 10 lasta. Tässä ryhmässä lapset halusivat itse leikkiä pullopyöritystä lahjoja avattaessa. Se, että leikille oli hyvin vähän tilaa, ei näyttänyt haittaavan lapsia.

Toiset ja kolmannet juhlat olivat saman perheen sisaruksille. Viimeisten juhlien päiväsankari täytti 9 vuotta ja juhlijoita oli yhteensä 17. Tämä ryhmä oli kokonsa puolesta melko haastava. Opastaessani kaikki eivät kuunnelleet ja viimeisenä kulkevat eivät päässeet altaiden äärelle muiden kanssa yhtä aikaa. Varsinkin näyttelykierroksella isompia lapsiryhmiä voisi siis pyytää viittaamaan. Tarkoitus ei kuitenkaan ole, että lapset kokevat olevansa koulussa, joten tunnelman tulisi silti säilyä rentona. Tämä ryhmä oli kuitenkin hyvin omatoiminen. Koska juhlatilassa ei ollut tilaa liikkua, päättivät lapset ruokailun aikana leikkiä rikkinäistä puhelinta. Tämä leikki toimi hyvin, sillä lapset olivat valmiiksi rivissä ja leikki viihdytti lapsia pöydän ääressä. Rikkinäinen puhelin voisikin olla yksi hyvä ”häätävaraleikki” varsinkin vähän vanhemmille lapsille silloin, kun juhlissa on ylimääräistä aikaa.

Koska pyrin tekemään sisarusten juhlista mahdollisimman samanlaiset, kokeilin lahjojen avaamiseen leikkiä myös tämän ryhmän kanssa. Pullonpyöritykselle ei ollut tilaa, mutta testasimme lahjojen avaamista musiikkileikin avulla. Tässä leikissä lahjat laitetaan kiertämään kädestä käteen musiikin soidessa. Kun musiikki loppuu, avaa päiväsankari sen lahjan, joka hänelle jää käteen. Leikissä oli hyvät ja huonot puolensa. Lapsilla oli selvästi hauskaa kierrättäessään lahjoja. Musiikki kuului kuitenkin hyvin hiljaa, sillä en ollut varautunut testaamalla laitteita etukäteen. Lisäksi lapset innostuivat leikistä hieman liikaa ja yrittivät

kierrättää lahjoja mahdollisimman nopeaan tahtiin. Tämä aiheutti hieman vaaratilanteita pöydässä olevien ruokien ja juomien suhteen.

Vaikka aluksi uskoin kalakeittiövierailun olevan hyvä lisä kierrokseen näyttelyssä, tämän kokeilun perusteella kävi ilmi, että lapset ovat ehkä väärä kohderyhmä vierailulle. Moniaistisuus kierroksella parani, mutta lapset reagoivat vierailuun negatiivisella tavalla. Sen sijaan huomioin, että harjoitusjuhliin verratessa yksi ohjaaja juhlien ajan vaikuttaa olevan hyvä ratkaisu. Näin lapset voivat luoda paremman tunnesiteen ohjaajaan. Yksi suurimmista häiriötekijöistä juhlissa olivat muut asiakkaat, jotka koputtelivat ja katselivat juhlatilaa ikkunoista. Tämä häiritsi selvästi juhlien lapsia.

Ensimmäisistä juhlista sain piirustuksia yhteensä 9, joista yhden tekijä halusi viedä mukanaan kotiin. Pyysin häntä ensin näyttämään sitä minulle, jotta voisin kirjoittaa sen aiheen muistiin. Myös jatkossa tulen toimimaan näin, jos juhlissa on lapsia, jotka haluavat viedä piirroksensa kotiin. Näiden juhlien lapset olivat tulleet kaikki paikalle samalla kyydillä, mikä näkyi myös piirustuksissa. Kaksi niistä esitti automatkaa juhliin. Viidessä piirustuksessa esiintyi meritähtiä. Neljässä oli muita näyttelyimme eläimiä: mustekala, merihevonen sekä kaloja. Yhdessä oli Coca-Cola -pullo ja yhdessä esiintyi ihmisiä.

Toisissa juhlissa vain 8 lasta tuli esittelemään minulle piirroksensa. Neljässä kuvassa oli taas meritähtiä. Kaksi kuvaa esitti suurinta valtameriälastamme sekä sen asukkeja, haita. Kahden lapsen mielestä hauskinda oli kalojen ruokkiminen. Yhdessä kuvassa oli mustekala ja muita merieläimiä. Viimeisten juhlien piirroksista monissa oli kuvattu erikseen useita kivoja asioita, tästä esimerkkipiirros liitteenä (liite 4: Lasten piirroksia). Kuvassa esiintyy muun muassa kakku, rikkinäinen puhelin, merieläimiä sekä lahja. Rikkinäinen puhelin -leikki näkyi kaiken kaikkiaan kahdessa kuvassa. Neljässä eri kuvassa oli lahjapaketti ja ilmapalloja oli kolmessa. Monessa kuvassa oli merieläimiä. Kilpikonna oli viisi, mustekaloja kolme, meritähtiä kaksi ja muita kaloja oli kuudessa eri kuvassa. Yhdessä kuvassa oli kakku, yhdessä oli synttärivetäjä ja yhdessä ihminen.

Näiden piirrosten perusteella voisi sanoa, että näyttelyn eläimet sekä niiden ruokkiminen ovat lapsista juhlien kohokohtia. Meritähdet, joita voi nähdä sekä koristeissa, näyttelyssä että tilan seinillä nousivat taas vahvasti esiin. Tämä voisi johtua myös siitä, että meritähti on melko helppo piirtää ja lapset ottavat usein piirtäessään jostain mallia. Koristeina olevat ilmapallot näkyivät muutamissa piirroksissa. Juhlia havainnoidessa on myös selvää, että ilmapallot ovat lapsista erityisen kivoja, sillä niitä käydään hypistelemässä vähän väliä. Viimeisissä juhlissa, jossa avasimme lahjat musiikin avulla, lahjojen avaus nousi monen suosikiksi. Tätä voisikin siis kokeilla uudestaan.

Muutaman mielestä tarjoilut (juoma ja kakku) olivat myös hyviä. Yksi lapsi piirsi kuvaan juhlaohjaajan. Tämä tukee havaintoani siitä, että yksi ohjaaja juhlissa on hyvä asia. On myös tärkeää huomata, että ensimmäisissä juhlissa kaksi lasta piirsi kuvan automatkasta juhliin. On vaikea sanoa, tekikö matkasta hauskan matkaseura, epätavallinen tilanne, juhlien odotus vai jokin muu. Selvästi lapset kuitenkin mielsivät juhlakokemuksen alkaneen jo ennen itse tapahtumapaikalle pääsyä.

### 5.3 Kokeilupäivä 2: sunnuntai 5. lokakuuta

Sunnuntaina ohjasin kahdet juhlat. Uusina kokeiluina olivat

- lahjojen avaus pullonpyöritysleikillä
- ryhmän yhtenäistäminen.

Yhtenäistäminen jäi oman kiireeni vuoksi melko vähäiseksi. Kuljimme kuitenkin ryhmien kanssa parijonossa. Lisäksi olosuhteiden vuoksi kokeilimme muun muassa sitä, miten videon katselu toimii tällaisissa juhlissa sekä mitä lapset pitävät onginnasta. Olimme juhlatilan sijasta kokoutilassamme, sillä juhlia oli päivän aikana niin monet. Kokoustila on juhlatilaamme isompi, mikä tietenkin helpotti juhlien kulkua. Lapsilla oli tilaa liikkua ja pystyimme järjestämään ohjelmaa myös istuen piirissä lattialla. Tilassa ei myöskään ole kurkistusikkunoita, jotka houkuttelisivat ulkopuolisia lapsia katselemaan. Kokoustilan huonoihin puoliin kuuluu se, että lähimmät vessat ovat eri kerroksessa. Esimerkiksi ensimmäisten juhlien aluksi jouduimme odottelemaan,

kun yksi vieraista lähti käymään yläkerrassa vessassa. Isoa tilaa on myös vaikeampi koristella yhtä runsaasti kuin pientä.

Päivän ensimmäisissä juhlissa oli yksitoista noin 5-vuotiasta lasta. Juhlat oli varattu jo ennen syntymäpäiväpaketin uudistusta ja niihin oli valittu merenneitoteema. Pyrimmekin siis juhlissa toteuttamaan tätä teemaa. Kattauksessa oli Disneyn Pieni Merenneito -astioita ja laitoimme myös kyseiseen elokuvan valkokankaalle pyörimään. Elokuva osoittautui kuitenkin huonoksi ideaksi. Lapsia harmitti, kun he eivät ehtineet nähdä sitä loppuun. Yhtä lapsista elokuvan jännittävimmät kohtaukset myös pelottivat. Lisäksi lapset keskittyivät täysin elokuvaan ja unohtivat nauttia herkuista eivätkä olisi halunneet keskeyttää katselua esimerkiksi lahjojen avaamisen takia.

Tämä ryhmä oli myös ostanut juhliin lisäohjelmaksi onginnan. Onginta suoritettiin pienessä piirissä magneettisella vavalla ja kulhossa kelluvilla kaloilla. Kalojen mahasta löytyi numero, joka kertoi, minkä palkinnon voitti. Palkinnot olivat pieniä muovieläimiä. Vaikka onginta oli lapsista hauskaa, aiheuttivat eri palkinnot hieman kinaa. Lopuksi kaikki onnistuivat kuitenkin vaihtelevaan palkintoja keskenään, kunnes saivat itselleen mieluiset. Heti onginnan jälkeen avasimme lahjat pullonpyöryksellä. Leikki on entuudestaan tuttu monille lapsille. Se keskitti vieraidenkin huomion lahjojen avaamiseen.

Ensimmäisessä ryhmässä lapset kulkivat paljon käsi kädessä. En kuitenkaan havainnut sen vaikuttavan erityisen paljon ryhmän yhteishenkeen. Opastuksen puolesta sen on kuitenkin toimiva ratkaisu, sillä näin pystyn pitämään ryhmän helpommin kasassa sekä antamaan tilaa muille asiakkaille. Minulla ei ollut näiden juhlien opastuksissa mikrofonia, sillä ne olivat kaikki päivän aikana käytössä. Tämä osoittautuikin haasteeksi, varsinkin päivän toisen ryhmän kanssa, sillä ryhmä oli melko äänekkäs. Jouduin useasti huutamaan tai taputtamaan käsiäni saadakseni lasten huomion. Mikrofoni onkin varsinkin isompien ryhmien kanssa opastuksessa välttämätön. Sunnuntain toisissa juhlissa lapset halusivat myös kulkea käsi kädessä minun kanssani. Juhlissa oli 12 juhluvierasta ja päiväsankari täytti 8 vuotta. Sankarin isä oli juhlissa valvojana ja tämän rento ja vitsikäs asenne tarttui hieman myös minuun, ja koen, että tämän ryhmän kanssa vitsailin ja pelleilin tavallista enemmän.

Jaoin sekä lauantaina että sunnuntaina lapsille juhlien lopuksi haihatut muistoksi juhlista. Lapset ilahtuivat hatuista ja muutama pyysi jopa sisarukselleenkin tuliaisen. Vaikka hatut eivät olekaan yksinomaan syntymäpäiväasiakkaidella tarjottava tuote, jää hatuista silti hauska juhlamuisto, joka on osa jälkipalvelua. On vaikea sanoa muistelevatko lapset myöhemmin juhlia tai kertovatko he niistä kavereilleen, mutta nyt siihen on ainakin mahdollisuus, joten aion jatkaa hattujen jakamista myös jatkossa.

Tärkein huomioni tänä kokeilupäivänä oli ehdottomasti se, että videon katselu ei ole hyvä idea syntymäpäivien aikana. Vaikka lapset istuvatkin rauhassa paikallaan, eivät he halua keskeyttää katselua minkään muun ohjelmanumeron vuoksi. Lisäksi havainnoin, että lapsilla on selvästi hausempaa silloin, kun ohjaajallakin on hauskaa. Ohjaajan asenne on siksi hyvin tärkeää juhlissa. Pullonpyöritys on leikkinä ihan toimiva, mutta ei erityisen mieleenpainuva tai elämyksellinen, sillä se on monille ennestään tuttu. Leikkiä voisikin siis vielä jotenkin kehittää.

Koska ensimmäisiin juhliin oli ostettu lisäpalveluna onginta, en ehtinyt pyytää lapsilta piirustuksia juhlien lopuksi. Kysyin kuitenkin suullisesti, mikä lapsista oli ollut kivointa. Vastauksiksi nousivat kilpikonnat, onginta sekä kalojen ruokkiminen. Toisten juhlien piirustuksissa eniten toistuva aihe olivat myös kilpikonnat. Niitä oli viidessä kuvassa. Meritähtiä oli piirtänyt neljä lasta ja ohjaajasta oli kolme piirrosta. Yksi piirros juhlaohjaajasta on liitteenä (liite 4: Lasten piirroksia). Kalojen ruokinnasta, sammakosta sekä popcornista oli kaikista yksi kuva. Näyttelyssä esillä oleva ametisti-kivi sekä rauskut esiintyivät kahdessa kuvassa.

Kalojen ruokkiminen vaikuttaisi siis olevan lasten mielestä yhä yksi juhlien kohokohdista. Kilpikonnia lapset näkevät sekä näyttelyssä että juhlien koristelussa, sillä juhlatilassa on suuria kilpikonna-foliopalloja. On vaikea sanoa, kumpi näistä vaikutti enemmän lapsiin. Meritähdet sekä sammakko-piirros ovat kuitenkin selkeästi saaneet inspiraationsa koristeluista. Lisäksi moni muisteli muita näyttelyssä näkemäänsä asioita ja eläimiä. Juhlien ohjaajan oli viimeisissä juhlissa piirtänyt kolme lasta. Tämä voisi ehkä johtua tavallista leikkisämmästä

ohjauksestani sekä siitä, että kävelin myös itse lasten kanssa käsikkäin ja olin siten ”osa ryhmää”.

Seuraavissa juhlissa kokeilen lahjojen avaamista uudestaan musiikkileikin avulla, sillä se vaikutti enemmän lasten palautteeseen kuin pullonpyörittäminen. Leikki, jossa lapset istuvat pöydän ääressä on välttämätön pienessä tilassa. Musiikki myös lisää tilan moniaistisuutta. Lisäksi yritän saada lapset innostumaan Kuka kuvassa? -leikkistä entistä enemmän jakamalla oikeista vastauksista lapsille palkinnoksi tarroja. Nämä kaksi kokeilua kehittävät siis palveluprosessin eri vaiheita. Lahjojen avauksesta pyrin saamaan elämyksellisemmän ja kiinnostavan koko juhlaporukalle. Kuka kuvassa? -leikki on toiminut hyvin myös ilman tarroja, mutta kokeilun tarkoituksena on selvittää, voisiko leikistä saada vieläkin paremman.

Aion myös juhlien aluksi erityisesti pyytää lapsia viittamaan opastuksen aikana, jos heillä on jotain kysyttävää. Näin kaikki saavat puheenvuoron ja opastus on sujuvampaa, kun ryhmä ei ole niin äänekäs. Aiemmin osa lapsista on viittanut ilman pyytämistäkin ja osa ei. Näiden kokeilujen lisäksi aion jatkaa aiemmissa juhlissa hyviksi havaittuja kokeiluita, kuten parijonossa kulkeminen, haihattujen jakaminen, sankarin huomiointi sekä itseni selkeä esittely.

#### 5.4 Kokeilupäivä 3: lauantai 11. lokakuuta

Lauantaina 11. lokakuuta ohjasin kolmet juhlat. Kokeiluina olivat

- musiikkileikki lahjojen avauksessa
- tarrojen jakaminen Kuka Kuvassa? -leikin aikana
- viittaaminen opastuksen aikana.

Havainnoin juhlista kaksia ensimmäisiä. Viimeisissä juhlissa lapset olivat erityisen vilkkaita ja meluisia poikia, joten näissä juhlissa päätin keskittää kaiken energiani ryhmän ohjaamiseen. Päivän ensimmäiset juhlat olivat 8 vuotta täyttävälle tytölle ja niissä oli 13 vierasta. Toisissa juhlissa oli kaksi synttärisankaria, jotka täyttivät molemmat 7 vuotta. Juhlissa oli 15 lasta. Juhlatilaa

oli nyt alettu uudistamaan. Sen lattia oli uusittu ja seinät maalattu. Tilasta tuli heti siistimpi ja uudistuksen jatkuessa myös tilan käytännöllisyys paranee.

Musiikkileikki lahjoja avatessa ei toiminut erityisen hyvin. Leikki oli yhä hieman vaarallinen pöydässä olevien ruokien ja juomien takia, vaikka painotin alussa rauhallisuutta. Pöydän kauimmaisessa päässä olevat lapset eivät kuulleet musiikkia ollenkaan, sillä emme saaneet kaiuttimia aamulla toimimaan. Lapset olisivat selkeästi kyllä halunneet kuunnella musiikkia, sillä osa sanoi niin myös ääneen. Musiikkia voisi siis soittaa juhlissa, kun tekniikka saadaan toimimaan. Toisissa juhlissa oli kaksi sankaria, joille molemmille oli omat lahjansa ja tämä teki lahjaleikistä mahdollottoman.

Tarrojen jakaminen palkinnoksi oikeista vastauksista Kuka Kuvassa? -leikissä lisäsi selvästi lasten keskittymistä. Molemmissa ryhmissä oli selkeästi muutama lapsi, jotka olivat leikissä parhaita. Yritin antaa vastausvuoron aina lapselle, joka viittaa ensimmäisenä. Helppimpien kuvien kohdalla moni käsi nousi kuitenkin yhtä aikaa. Päädyinkin lopuksi antamaan yhden tarran jokaiselle lapselle, parhaiten arvanneilla oli useampi. Tarrojen jakaminen siis toimi, mutta sitä voisi jatkaa ja kehittää vielä hieman, jotta selviää kuinka leikkimielisenä tai kilpailuhenkisenä leikki kannattaa pitää, että kaikilla olisi hauskaa.

Viittaminen näyttelyssä kierroksen aikana onnistui yhtä hyvin kuin aiemminkin, ennen kuin lapsia siihen erityisesti edes kehoitin, sillä osa varsinkin kouluikäisistä lapsista viittaa ilman erityistä käskyäkin. Melua syntyy silti lasten puhuessa kavereilleen, ihastellessaan kaloja ääneen ja aina, kun viittaminen unohtuu. Varsinkin isojen ja äänekkäiden ryhmien kanssa viittamiseen täytyykin ehkä vain ottaa hieman tiukempi linja, eikä vastata huudeltuihin kysymyksiin. Joka tapauksessa jokaisen ryhmän kanssa on hyvä sopia ainakin aluksi viittaussäännöstä, sillä se helpottaa opastamista.

Musiikkileikki osoittautui yhä hyvin hankalaksi, joten sitä ei kannata enään yrittää. Kokeilun tuloksena oli, että musiikki olisi lapsista hauskaa, mutta tämä leikki ei käy lahjojen avaukseen. Musiikkia voisi juhliin kuitenkin ehkä lisätä myöhemmin. Musiikki voisi moniaistisuuden lisäksi tukea juhlien teemaa. Tarrojen jakaminen lisäsi lasten keskittymistä ja teki leikistä hieman



kilpailullisemman. Tarroja voisi siis jakaa erityisesti sellaisten ryhmien kanssa, jotka eivät muuten keskity leikkiin.

Ensimmäisistä juhlista sain 13 piirrosta, jotka olivat hyvin yksimielisiä, sillä niissä kaikissa oli kuvattu näyttelymme eläimiä. Tämän ryhmän suosioon nousivat meritähdet, joita oli kahdeksassa kuvassa sekä meduusat, joita oli seitsemässä kuvassa. Useimmissa kuvissa oli monia eri eläimiä. Yhdessä oli kuvattu kalojen ruokkiminen näyttelyssä (liite 4: Lasten piirroksia). Yksi lapsi oli lisäksi piirtänyt kakun ja ilmapalloja.

Myös toisten juhlien suosikiksi nousivat merieläimet, joita esiintyi 11 kuvassa. Kaiken kaikkiaan kuvia oli 14. Yksittäisiä suosikkeja olivat muun muassa meduusat ja seeprahai. Merihevosia oli kolmessa kuvassa ja meritähtiä kuudessa. Eräs lapsi oli myös eritellyt, että hauskinta kierroksella oli se, kun ohjaaja näytti, kuinka ampujaketat suihkuttavat suustaan vettä. Yhteen kuvaan oli kirjoitettu, että parasta juhlissa oli synttärisankarit. Yhden lapsen mielestä hauskinta oli Arvaa Kuka? -leikki.

Kaiken kaikkiaan tämän päivän juhlissa näyttely ja sen eläimet näyttivät siis tehneen lapsiin suurimman vaikutuksen. Meritähdet ovat yhä kuvissa vahvasti mukana. Ensimmäistä kertaa joku myös piirsi Kuka Kuvassa? -leikin. On vaikea sanoa, johtuiko tämä leikkiin panostamisesta vai onko se vain sattumaa. Kokeilua tarrojen kanssa kannattaa kuitenkin jatkaa. Lahjojen avauksesta ei ollut kuvia, joten myöskään lapsista musiikkileikki ei ollut hyvä ratkaisu.

Näyttelykierros on ollut piirustusten perusteella niin selvästi lapsista juhlissa parasta. Edellisten piirrosten perusteella on ollut helppo huomata, mitkä näyttelymme eläimistä kiinnostavat lapsia eniten. Seuraavana kokeilupäivänä sekä myös jatkossa pidän tämän mielessä ryhmiä opastaessani. Esittelen lapsille erityisesti niitä eläimiä, jotka ovat osoittautuneet edellisten ryhmien suosikeiksi.

Koska lahjojen avaukseen ei ole vielä löytynyt tarpeeksi rauhallista, mutta kuitenkin lasten kiinnostuksen herättävää leikkiä, aion seuraavaksi kokeilla avausjärjestyksen arpomista. Kukin vieras saa kirjoittaa nimensä lapulle, joka taitetaan ja laitetaan kulhoon. Päivänsankari nostaa kulhosta sen vieraan nimen,

kenen lahja avataan seuraavaksi. Tämä voisi olla ratkaisu niihin tilanteisiin, jossa pullonpyöritys ei ole mahdollista.

Tämän lisäksi yritän selvittää, esiintyvätkö meritähtikoristeet pöydässä sekä seinälle heijastettu meritähden kuva lasten piirustuksissa vain siksi, että ne sattuvat olemaan esillä, vai koska meritähdet ovat lapsista erityisen kivoja. Nyt pöytään laitetaan rapukoristeet ja seinälle heijastetaan merihevosien kuva. Meritähden lapset näkevät nyt ainoastaan näyttelykierroksellamme.

#### 5.5 Kokeilupäivä 4: lauantai 25. lokakuuta

Lauantaina oli kolmet juhlat, joista päädyin havainnoimaan kaksia ensimmäisiä. Viimeisissä juhlissa oli paljon sekä lapsia että aikuisia ja heillä oli muutamia omia erikoistoiveita, joten keskityin näissä juhlissa energian ohjaamiseen. Kokeiluina olivat siis

- lasten suosikkieläimiin keskittyminen
- lahjojen avausjärjestyksen arpominen
- meritähtikoristeiden vaihtaminen rapukoristeisiin.

Juhlatilan remontti oli nyt melkein valmis. Tilassa on nyt enemmän kaappeja sekä muun muassa pakastin, jolloin jäätelökakkua ei tarvitse lähteä erikseen hakemaan. Tilasta puuttuvat enää uudet ikkunateipit, jotka toivottavasti vähentävät hieman näkyvyyttä ja koputtelua.

Aamun juhlat olivat pienet kuuden hengen 8-vuotisjuhlat. Koska lapsia oli vähän ja he olivat rauhallisia, oli juhlien ohjaaminen hyvin helppoa. Osa vieraista oli antanut lahjansa etukäteen tai kuului samaan perheeseen, joten lahjoja oli vain kolme. Tämän takia lahjojen avausjärjestyksen arpominen oli hieman turhaa, mutta kokeilun vuoksi teimme sen silti. Koska lapsia oli hyvin vähän, sujui esimerkiksi ruokailu paljon nopeammin kuin ryhmällä yleensä. Ylimääräisellä ajalla kehoitin lapsia leikkimään rikkinäistä puhelinta. Tämä toimi hyvin ja lapsilla oli hauskaa.

Toisissa juhlissa oli kahdeksan noin 6-vuotiasta lasta. He olivat tilanneet lisäohjelman onginnan. Tämä olikin hyvä, sillä lapset olivat hyvin energisiä ja

kaipasivat koko ajan uutta puuhaa. Lahjojen avausleikki toimi tämän ryhmän kanssa paremmin, kun lahjojakin oli enemmän. Leikki on ollut kokeilluista lahjaleikeistä rauhallisim, mutta ei tietenkään lapsista yhtä jännittävä kuin aiemmat, aktiivisemmat leikit. Rapukoristeet pöydässä eivät vaikuttaneet olevan lapsista yhtä hauskoja kuin meritähdet. Ainakaan niitä ei tarkasteltu eikä niillä leikitty yhtä paljon.

Meritähtikoristeet pöydässä ovat siis havainnointini perusteella lapsista hausempia kuin rapukoristeet. Lahjojen avausjärjestyksen arvonta oli rauhallinen vaihtoehto, joka sopisi erityisesti isommille ryhmille, joilla ei ole paljon tilaa liikkua. Pienien ja aktiivisten ryhmien kanssa ohjaaja voisi oman harkintansa mukaan myös käyttää pullonpyöritystä. Lasten suosikkien esittelyn näyttelyssä en havainnoinut erityisemmin vaikuttavan juhlien tunnelmaan tai lasten mielialaan.

Ensimmäisissä juhlissa kaikki kuusi lasta piirsivät jotain. Näistä piirroksista viidessä esiintyi merieläimiä. Suosituimpia olivat merihevoset, joita oli kolme, ja mustekalat, joita oli kahdessa kuvassa. Yksi kuvista esitti juhliloita juhlatilassa. Kuvassa oli selkeästi synttärisankari sekä herkkuja pöydässä. Yhdessä kuvassa oli eläinten lisäksi myös lahjapaketti. Toisissa juhlissa muutama lapsi ei halunnut piirtää laisinkaan. Sain silti kuusi piirrosta. Yksi ei tekijänsä mukaan esittänyt mitään. Lopuissa viidessä oli näyttelymme eläimiä. Hait ja merihevoset nousivat tämän ryhmän suosikeiksi. Haita oli neljässä kuvassa. Tässä ryhmässä yksi lapsi piirsi uuden pöytäkoristeemme ravun ja yksi vanhan koristeiden, meritähden. Meritähti on työssä liitteenä (liite 4: Lasten piirroksia).

Kuten edellisissäkin juhlissa, myös näissä näyttelyssä nähdyt eläimet olivat siis selkeästi lasten suosikkeja. Näissä juhlissa hyvin harva piirsi jotain muuta, mistä voisi päätellä, että lasten suosikkieläimiin keskittyminen näyttelykierroksella toimi. Kuten lähes kaikissa juhlissa, hait ja mustekalat olivat erityisen suosittuja. Pöytäkoristeiden sekä seinälle heijastetun kuvan vaihto vaikuttivat selvästi piirustuksiin. Meritähtiä ei piirretty käytännössä lainkaan, mutta moni oli selvästi ottanut mallia seinällä olleesta merihevosien kuvasta. Ravut eivät pöytäkoristeina olleet lapsista selkeästäkin yhtä hauskoja kuin meritähdet. Niitä piirrettiin vähemmän sekä lapset tarkastelivat niitä pöydässä vähemmän. Yksi lahjapiirros ja

yksi kavereita esittävä piirros erottuivat joukosta. Lahjojen avaaminen arpomalla oli siis ainakin jonkun lapsen mielestä hauskaa.

## 5.6 Tulosten peilaus tietoperustaan

Erilaisia kokeiluita oli siis yhteensä kaiken kaikkiaan yksitoista. Ensimmäisenä kokeilupäivänä lisäsin opastettuun kierrokseen vierailun kalakeittiössä, huomion erityisesti sankaria muun muassa opettelemalla hänen nimensä ja ikänsä etukäteen sekä jaoin lapsille juhlien lopuksi muistoksi haihatut. Toisena kokeilupäivänä avasimme lahjat pullonpyöritysleikin avulla sekä kuljimme yhdessä ryhmässä paikasta toiseen käsikkäin. Kolmannella kerralla avasimme lahjat musiikkileikin avulla, jaoin tarroja Kuka Kuvassa? -leikissä oikeista vastauksista sekä pyysin lapsia viittaamaan näyttelykierroksella. Viimeisenä kokeilukertana esittelin opastuksessa erityisesti aiempien ryhmien suosikeiksi nousseita eläimiä, arvoimme lahjojenavausjärjestyksen sekä vaihdoin meritähtikoristeet ruokapöydässä rapukoristeisiin.

Näistä kokeiluista voisi sekä havaintojeni että lasten palautteen perusteella sanoa, että sankarin huomiointi, haihatut, yhdessä ryhmässä liikkuminen, viittaminen sekä lasten suosikkeihin tutustuminen näyttelyssä onnistuivat erityisen hyvin. Myös musiikin kuuntelu juhlissa oli lapsista hauskaa, vaikkei se lahjojenavaamisleikiksi sopinutkaan. Muissa lahjojenavausleikeissä, pullonpyörityksessä sekä arvonnassa, ja tarrojen jakamisessa oli hyviä ja huonoja puolia. Nämä kokeilut ovat sellaisia, jotka toimivat hyvin vain tietynlaisilla, esimerkiksi tietyn kokoisilla ryhmillä. Kokeiluita, jotka eivät toimineet laisinkaan, olivat kalakeittiövierailu, musiikkileikki lahjoja avatessa sekä rapukoristeet juhlatilan ruokapöydässä. Nämä kokeilut kannattaa jättää pois juhlien ohjelmasta tai niitä tulisi kehittää. Havainnoillistan kokeiluiden onnistumista ja tuloksia vielä taulukolla (taulukko 1). Kokeiluiden lisäksi kirjasin taulukkoon myös muita tärkeitä havaintoja, jotka nousivat esiin juhlien aikana sekä itse havainnoidessani että lasten piirustuksista.

Taulukko 1: Kokeiluiden tulokset

Onnistuneet kokeilut, jotka jäävät käyttöön	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sankarin huomiointi</li> <li>• haihattujen jakaminen</li> <li>• käsi kädessä liikkuminen</li> <li>• viittaminen</li> <li>• lasten suosikkieläimiin keskittyminen</li> </ul>
Kokeilut, joissa oli hyviä ja huonoja puolia, ja jotka sopivat vain tietynlaisille ryhmille	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pullonpyöritys</li> <li>• lahjojen avausjärjestyksen arvonta</li> <li>• tarrojen jakaminen Kuka Kuvassa? -leikissä</li> </ul>
Epäonnistuneet kokeilut	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kalakeittiövierailu</li> <li>• musiikkileikki</li> <li>• rapukoristeet</li> </ul>
Muita tärkeitä havaintoja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• yksi ohjaaja juhlissa hyvä</li> <li>• videon katselu ei toimi</li> <li>• muut asiakkaat häiritsivät lapsia ikkunaa koputtelemalla</li> <li>• näyttelyn eläimet lapsista juhlissa parasta</li> <li>• lapset mieltävät juhlat alkaneeksi jo tulomatkasta</li> </ul>

Kokeiluiden sekä muiden havaintojeni perustana ovat olleet tietoperustassani esittelemät elämysteoriat ja elämysuunnittelun periaatteet. Pinen ja Gilmoren (1999, 46–61) mukaan elämystuotteen tulisi olla teemoitettu ja kaikkien kontaktipisteiden tulisi tukea tätä teemaa. Juhlien teema, meri ja sen eläimet, näkyy hyvin lähes kaikissa yksityiskohdissa. Kattaus, koristelut ja tilat sopivat teemaan, samaten opastettu kierros sekä Kuka Kuvassa? -leikki. Sen sijaan esimerkiksi ruoka, lahjojen avaukseen tarkoitetut leikit tai ohjaajan vaatetus eivät ole teeman mukaisia. Näitä voisi siis jatkossa vielä kehittää. Tilat luovat myös odotuksia tulevasta palvelutapahtumasta, kuten Voss ja Zomerdijs (2007, 10–11), sillä teema näkyy jo asiakkaan tullessa sisään lipunmyyntiaulaan. Aulasta voi myös kurkistella sisään juhlatilan ikkunoista, joista näkyy valmiiksi katettu ja koristeltu pöytä.

Työntekijän toiminnan tulisi Boswijkin, Peelenin ja Olthofin (2011, 172) mukaan parantaa asiakkaan kokemusta. Työntekijän osaaminen, työmotivaatio ja

empaattisuus ovat erityisen tärkeitä (Voss & Zomerdijsk 2007, 11–12). SeaLifen syntymäpäivien ohjaajat ovat asiantuntevia ja motivoituneita, sillä heidät on koulutettu juuri tähän työhön ja he ovat itse hakeutuneet mukaan juhlaohjaajiksi. Kun syntymäpäivillä on yksi ja sama ohjaaja koko juhlien ajan, ehtivät lapset hieman tutustua häneen ja muodostaa tunnesiteen. Emotionaalinen side yrityksen työntekijään parantaa asiakasuskollisuutta. Tunneside tekee kokemuksesta myös persoonallisemman ja yksilöllisemmän. (Voss ja Zomerdijsk 2007, 11–12.)

Sekä Pine ja Gilmore (1999, 46–61) että Voss ja Zomerdijsk (2007, 10–11) painottavat elämyssuunnittelussa moniaistisuuden tärkeyttä. Kokemuksen tulisi stimuloida kaikkia viittä aistia. Syntymäpäivillä kaikki aistit ovat käytössä. Lapset maistelevat ruokaa, kalojen ruokaa haistellaan ruokinnan aikana, koristelu stimuloi näköaistia ja usein lapset myös koskettelevat pöydässä olevia leluja. Näyttelyssä sekä juhlatilassa soi hiljaisella merellinen musiikki. Moniaistisuutta on kuitenkin helppo lisätä esimerkiksi esittelemällä kierroksen aikana erilaista rekvisiittaa, jota lapset saavat koskea tai kiinnittämällä lasten huomion popkornin tuoksuun juhlatilassa. Vaikka musiikkileikki ei toiminutkaan lahjoja avatessa, lapset selkeästi tykkäsivät musiikin kuuntelusta. Musiikkia tai ääniefektejä voisi kokeilla esimerkiksi osana jotakin toista ohjelmanumeroa. Kalakeittiövierailu ei kuitenkaan ollut onnistunut kokeilu, vaikka se olisikin lisännyt juhlien moniaistisuutta. Lapset keskittyivät keittiössä lähinnä negatiivisiin aistiärsyksiin, kuten pahaan hajuun.

Muut asiakkaat voivat sekä parantaa elämyskokemusta että tehdä siitä huonomman (Voss & Zomerdijsk 2007, 13–14). Syntymäpäivillä juhlien ulkopuoliset asiakkaat hieman häiritsivät juhlia esimerkiksi kurkistelemalla sisään juhlatilaan. Sen sijaan juhlissa olevat lapset innostivat toisiaan ja tekivät kokemuksesta paremman, sillä juhlissa lapset saivat leikkiä ja jutella kavereidensa kanssa. Ryhmän yhtenäistäminen käsi kädessä kulkemisella teki ryhmästä yhtenäisemmän ja lisäsi kommunikointia ryhmän jäsenten välillä. Näin kokeilu paransi juhlakokemusta. Haihattujen jakaminen juhlien lopuksi on puolestaan hyvä esimerkki muistoesineestä, jolla on tunnearvoa ja joka auttaa asiakasta muistamaan kokemuksen myöhemmin (Pine & Gilmore 1999, 46–61). Muistoesineet ovat myös osa jälkipalvelua, palvelupolun viimeistä vaihetta (Tuulaniemi 2011, 78–80).

Lasten suosikkien esitteleminen kierroksella, erilaiset lahjojenavausleikit sekä tarrojen jakaminen Kuka Kuvassa? -leikissä ovat kaikki kokeiluita, joiden tarkoitus oli kehittää palveluprosessin ja palvelupolun eri vaiheita. Asiakkaan kokemus on tulosta jokaisesta polun kontaktipisteestä (Voss & Zomerdijsk 2007, 7–8). Kokeilut mahdollistavat myös entistä yksilöllisemmän palvelun, sillä esimerkiksi pullonpyöritys ja lahjojen avausjärjestyksen arvonta sopivat hieman erilaisille ryhmille. Pienten ryhmien kanssa aktiivisempi pullonpyöritysleikki on mahdollinen ja isompi tai hieman villimpi ryhmä saadaan kiinnostumaan lahjojen avaamisesta arvonnalla. Uskon myös tarrojen jakamisen toimivan erityisen hyvin sellaisten ryhmien kanssa, jotka eivät ehkä muuten keskity leikkiin. Yksilöllisyys ja tuotteen muokattavuus asiakkaan mukaan ovat elämystuotteen tärkeitä piirteitä muun muassa Boswijkin, Peelenin ja Olthofin (2011, 168–169) sekä Kyläsen ja Tarssasen (2005, 8) mukaan. Työntekijän tarjoaman palvelun yksilöllisyyttä lisäsi myös kokeiluni sankarin huomiointi.

Syntymäpäiväjuhlissa on piirteitä kaikista neljästä Pinen ja Gilmoren (1999, 30–31) erittelemästä elämystuotteesta: viihteellisestä, opettavaisesta, eskapistisesta ja esteettisestä kokemuksesta. Lasten osallistuminen vaihtelee aktiivisesta passiiviseen, esimerkiksi Kuka Kuvassa? -leikistä opastuksen kuuntelemiseen. He ovat yhteydessä tuotteeseen välillä fyysisesti ja välillä henkisesti. Syödessään tarjoiltuja herkkuja osallistuvat he kokemukseen fyysisesti, kuunnellessaan oppaan puhetta on osallistumien henkistä. Juhlissa on opettavaisia ja viihteellisiä hetkiä, esimerkiksi ohjaajan kertoessa lapsille eläimistä ja eskapistisia hetkiä kuten kalojen ruokkiminen. Kun lapset ihastelevat kaloja näyttelyssä, on kokemus esteettinen. Kaikkein vähimmälle huomiolle jäävät ehkä viihteelliset kokemukset, jotka koetaan passiivisesti henkisellä tasolla, sillä suurimman osan ajasta lapset ovat itse mukana tekemässä ja esittävät esimerkiksi oppaalle kysymyksiä.

## 5.7 Tuotos

Näiden tulosten perusteella, päätin luoda selkeän ja tiiviin ohjeistuksen SEALIFEn syntymäpäivien ohjaajille. Ohjeistuksen tarjoituksena on helpottaa ohjaajan työtä ja antaa konkreettisia ohjeita siitä, kuinka juhlista saisi mahdollisimman elämykselliset. Yhdistelin ja tiivistin tuloksista viiden kohdan

listan, jonka nimeksi tuli ”Synttärionhaajan opas elämyksellisyyteen”. Nämä viisi teesiä on luotu omien havaintojeni sekä lasten palautteen perusteella pohjaten opinnäytetyöni tietoperustaan. Ohjeistuksen tarkoituksena on parantaa sekä nykyisten syntymäpäiväohjaajien toimintatapoja että helpottaa uusien ohjaajien koulutusta. Ohjeistus on työssäni liitteenä (liite 5: Synttärionhaajan opas elämyksellisyyteen).

Ensimmäinen teesi ohjeistuksessani on

1. Panosta kierrokseen näyttelyssä! Kierros on juhlien kohokohta, älä siis kiirehdi. Muista myös huomioida asiakkaasi tarpeet. Opastat lapsia eli esittele lasten suosikkieläimiä ja tee se lapsille sopivalla tavalla.

Sekä lapsilta saadun piirrospalautteen sekä oman havainnoinnin perusteella opastettu kierros on selvästi juhlien kohokohta. Moni aikuinen kertoi myös sen olleen syynä juhlapaikan valintaan. Koska pienessä juhlatilassa varsinkin isomman lapsiryhmän viihdyttäminen on vaikeaa, kannattaa kierrokseen käyttää aikaa. Lasten palautteesta nousivat selkeästi esille myös lasten lempieläimet, muun muassa mustekalat, kilpikonnat, hait ja merihevoset. Tätä kannattaa opastuksessa hyödyntää. Vossin ja Zomerdijkkin (2007, 12–13) mukaan tapahtuman kohokohta on usein yksi niistä asioista, jotka asiakas muistaa kokemuksesta myöhemmin, joten siihen kannattaa panostaa. Kierros liittyy myös hyvin olennaisesti juhlien teemaan, joka on Pinen ja Gilmoren (1999, 46–61) mukaan tärkeintä elämyksellisessä palvelussa ja luo asiakkaalle tarinan. Teema tuo kokemukseen jotain arjesta poikkeavaa ja uutta (Teema-työkalu 2010). Kierroksen muokkaaminen lapsille sopivaksi on lisäksi osa hyvää ja yksilöllistä palvelua (Boswijk ym. 2011, 168–169; Tarssanen & Kylänen 2005, 8).

Toinen ohjeistuksen teesi on

2. Kaikki aistit peliin! Äänet, hajut, maut, näkö- ja tuntoaistimukset ovat kaikki osa kokemusta. Kosketelkaa rekvisiittaa ja koristeita, maistelkaa ja haistelkaa ruokia, laulakaa onnittelulaulu, kuunnelkaa musiikkia ja ihastelkaa kalojen upeita värejä.



Lapset tuntuvat luonnostaan haluavan koskea ja tarkastella kaikkea aisteillaan. Moniaistisuus on tärkeä osa elämyskokemusta ja lisää kokemuksen muistettavuutta (Tarssanen & Kylänen 2005, 8; Pine & Gilmore 1999, 46–61; Voss & Zomerdijsk 2007, 10–11). Fyysinen ympäristö luo asiakkaalle myös odotuksia tulevista tapahtumista (Voss & Zomerdijsk 2007, 10–11). Koska ihmiset keskittyvät ympäristössään vain niihin virikkeisiin, jotka kokevat itse tärkeiksi (Boswijk ym. 2011, 172–173) on ohjaajan tehtävä pyrkiä kiinnittämään asiakkaidensa huomio olennaisiin asioihin.

Kolmas teesi on

3. Improvisoi ryhmän mukaan! Jokainen ryhmä on erilainen ja pelkästään ryhmäkoko voi vaikuttaa merkittävästi juhlien kulkuun. Sovella leikkejä, kierroksella katseltavia altaita ja omaa ohjeistustasi ryhmän mukaan. Pienessä ja rauhallisessa ryhmässä ei tarvitse viitata ja suuressa ryhmässä lapsilla pitää olla tekemistä pöydän ääressä.

Havainnoidessani huomasin, että juhlia viettävät ryhmät ovat hyvin erilaisia. Jotkut olivat hyvin hiljaisia ja rauhallisia, toiset olisivat halunneet juosta ja kiljahtelivat riemusta nähdessään hain. Siksi ohjaajan on tärkeä osata soveltaa toimintaansa ryhmän mukaan. Kokeilustani huomioin esimerkiksi sen, että ison ryhmän kanssa ei kannata jäädä katselemaan pieniä altaita, sillä kaikki eivät mahdu altaan äärelle yhtä aikaa. Elämyskokemuksen erottaa palvelusta nimenomaan sen räätälöitävyys ja asiakkaan tarpeiden mukainen sisältö (Palvelusta elämykseksi työkalut: teema, draama ja massaräätälöinti 2010). Siksi yksilöllisyys on yksi tärkeimpiä elämyksen elementtejä (Boswijk ym. 2011, 168–169; Tarssanen & Kylänen 2005, 8).

Neljäs kohta ohjeistuksessa on

4. Juhlakokemus ei rajoitu pelkkiin juhliin! Lapsille kokemus alkaa kutsukorttien lähettämisestä ja saamisesta sekä juhlapaikalle saapumisesta. Tiedonkulku ennen juhlia on tärkeää, jotta tunnet asiakkaidesi erityistoiveet ja synttärisankarin. Anna lapsille myös jokin muisto (esim. haihattu) juhlista kotiinviemisiksi, silloin he voivat muistella juhlia vielä myöhemminkin.

Jopa pienet lapset mieltävät juhlahetken alkavan jo ennen saapumista paikalle, kuten huomioon erään kokeilupäivän piirustuksista, jotka esittivät automatkaa juhliin. Esi- ja jälkipalvelu, eli tapahtumat ennen itse palvelua ja sen jälkeen, ovat osa asiakkaan polkua ja siten myös kokemusta (Tuulaniemi 2011, 78–80). Haihattujen jakaminen juhlien lopuksi ilahdutti selvästi lapsia. Muistoesineillä on tunnearvoa (Pine & Gilmore 1999, 46–61) ja ne muistuttavat asiakasta kokemuksesta myös myöhemmin. Myös taustalla toimivan henkilökunnan, esimerkiksi tässä tapauksessa syntymäpäivien varauksia tekevien toimistotyöntekijöiden, toiminta vaikuttaa asiakkaan kokemukseen. Ohjaajan tulee olla tietoinen asiakkaan erityistoiveista sekä esimerkiksi päivänsankarin nimestä ja iästä voidakseen tarjota parasta mahdollista palvelua. Kaikkien yrityksen työntekijöiden tulisi työskennellä asiakkaan kokemuksen parantamiseksi. Siksi tiedonkulku esimerkiksi toimiston ja ohjaajien välillä on erityisen tärkeää. (Boswijk ym. 2011, 170–172; Voss & Zomerdijsk 2007, 14–15.)

Viimeinen ja ehkä myös kaikista tärkein teesi on

5. Kun ohjaajalla on kivaa niin lapsillakin on kivaa! Ota siis rennosti, naura lasten kanssa äläkä välitä, vaikka kaikki ei sujukaan aivan niin kuin pitäisi. Lapsia ei haittaa, että vesilasi kaatuu pöydälle, koska silloin meritähtikoristeilla on uimaallas.

Lasten palautteen perusteella syntymäpäiväohjaaja oli lasten mielestä juhlien parasta antia erityisesti niissä tilanteissa, kun ohjaaja oli rennosti oma itsensä ja hassutteli lasten kanssa. Työntekijät ovat tärkeimpiä asiakkaan kokemukseen vaikuttavia tekijöitä. Empaattisuus ja tilannetaju ovat hyvän työntekijän piirteitä. Kun työntekijä ottaa aktiivisesti kontaktia asiakkaaseen syntyy tunneside, joka parantaa asiakkaan kokemusta. (Boswijk ym. 2011, 170–172; Voss & Zomerdijsk 2007, 11–12.) Elämys on aina vuorovaikutuksellinen kokemus (Tarssanen & Kylänen 2005, 8).

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli siis SeaLife Helsingin syntymäpäivien asiakkaan palvelukokemuksen elämyksellistäminen. Keskityin työssäni erityisesti juhlaohjaajan rooliin elämyskokemuksen synnyssä. Tutkimusmenetelmänäni oli havainnointi sekä lasten piirustuspalautteen analysointi ja kehittämismenetelmänäni kokeilukulttuuri. Tutkimukseni perusteella loin ohjeistuksen SeaLifen syntymäpäivävetäjille elämyksellisten juhlien ohjaamiseen. Tutkimuskysymyksinäni oli ”kuinka kokeilukulttuuri toimii elämyksellisiä palveluita suunniteltaessa?” ja ”kuinka SeaLifen kannattaa kehittää syntymäpäiväjuhlapalveluitaan?”.

Tämän työn perusteella voin sanoa, että kokeilukulttuuri soveltuu todella hyvin juuri elämyksellisten palveluiden suunnitteluun. Ideoiden kokeilu oli luontevaa, koska se ei vaatinut paljon ennakkovalmistelua ja toi heti tuloksia. Kokeilut voi rajata keskittyen vain joihinkin kehityskohtiin, kuten itse tein, mutta kokeilemista voi myös jatkaa käytännössä loputtomiin ja näin muokata tuotteen jokainen ominaisuus täydelliseksi. Erityisesti kokeilukulttuuri soveltuu palveluihin ja tuotteisiin, joita tuotetaan jatkuvasti. Esimerkiksi kerran vuodessa järjestettävässä tapahtumassa kokeileva kehittäminen tuskin toimii. Palveluita on helppo kehittää kokeilemalla, sillä se ei vaadi juuri ollenkaan resursseja ja tulokset näkee heti.

Kokeilut ovat luonteva tapa kehittää varsinkin omaa toimintaa. Uskon, että usein ihmiset tekevät sitä myös huomaamattaan testaamalla esimerkiksi uutta tervehdystä tai myyntitapaa asiakkaan kanssa. Tämä tukee Vossin ja Zomerdijkien (2007, 22–23) näkemystä siitä, että elämyksiä kehittävät tuotekehitystiimin lisäksi usein asiakkaat ja työntekijät yhdessä. Koska työtehtävät, joissa uudistuminen ja kehittäminen on jatkuvaa, lisääntyvät koko ajan (Elinkeinoelämän keskusliitto 2011, 8 & 11), yritysten kannattaa ehdottomasti harkita kokeilukulttuuria kehitysmetodinä.

Tutkimukseni perusteella olen kehittänyt ohjaajan toimintaa syntymäpäivien aikana. Ohjaajan rooli on elämyskokemuksen syntymisessä olennainen, sillä hän on mukana koko juhlien ajan ja vaikuttaa kaikkeen tekemiseen, lasten toimintaan ja juhlien yleiseen tunnelmaan. Nykyään huomioin aina juhlissa sankarin,

ryhmitymme aina tarvittaessa ryhmän kanssa pariin, esittelen lapsille näyttelyssä heidän suosikkieläimiään ja jaan juhlien lopuksi lapsille haihatut. Sovellan myös toimintaani ryhmän mukaan muun muassa lahjojen avaamisen, viittamisen ja Kuka Kuvassa? -leikin osalta. Nämä kokeilut olen havainnut toimiviksi ja SeaLifen syntymäpäivien elämyksellisyyttä parantaviksi. Kokeiluissani nousi esiin myös ideoita, jotka eivät kuitenkaan käytännössä erityisen hyvin toimineet, kuten vaikkapa videon katseleminen juhlien aikana. SeaLifen syntymäpäivillä on nyt hyvät edellytykset elämyksellisten kokemusten syntymiseen. Juhlia voi totta kai vielä myös kehittää, muista kehitysehdotuksistani kerron lisää kappaleessa 6.3 Jatkotutkimusehdotukset.

Työni lopputuotoksena tein ohjeistuksen SeaLifen syntymäpäivävetäjille elämyksellisten juhlien ohjaamisesta (liite 5: Synttäriohjaajan opas elämyksellisyyteen). Ohjeistuksessa on viisi pääkohtaa, jotka olen perustellut omalla aineistollani sekä aiemmilla tietoperustassani esittelemillä tutkimuksilla. Ohjeistus auttaa sekä nykyisiä että tulevia syntymäpäiväohjaajia elämyksellisten juhlien ohjaamisessa. Mielestäni saavutin siis työlle asettamani tavoitteet ja työni vastaa alussa asettamiini tutkimuskysymyksiin.

## 6.1 Aineiston ja eettisyyden arviointi

Opinnäytetyöni tietoperusta on uskoakseni hyvin luotettava, sillä olen käyttänyt enimmäkseen tunnettujen asiantuntijoiden kirjoittamia alkuperäisartikkeleita sekä suomen- että englanninkielisistä lähteistä. Sekundäärisenä aineistona, jonka perusteella juhliä lähdeitin kehittämään, toimi aiemmista juhlista saatu asiakaspalaute. Tätä palautetta ei kerätty erityisesti työtäni varten, mutta se antoi mielestäni laajan ja luotettavan kuvan aiemmista juhlista, sillä monet olivat vastanneet avoimeen kysymykseen juhlien kehittämisehdotuksista ja vastauksia oli useita kymmeniä. Oman aineistoni keräsin havainnoimalla itse juhliä niitä ohjatessani ja lapsilta pyysin palautetta piirustusten muodossa. Lapset antoivat palautetta siitä, mikä juhlissa oli heidän mielestään ollut parasta.

Havainnointi samalla, kun ohjasin juhliä, oli hyvin haastavaa. Lasten reaktioiden sekä kokeilujen onnistumisen tarkkailu oli vaikea pitää jatkuvasti mielessä samalla kun ohjasi ryhmän toimintaa. Luultavasti havainnointi olisi onnitunut

vieläkin paremmin, jos olisin ollut juhlissa vain tarkkailijan roolissa. Sellainen ei kuitenkaan ollut nyt mahdollista, sillä juhlia oli monet joka lauantai ja ohjaajia aluksi vain kaksi. Toisaalta osallistuessani tapahtumiin pääsin hyvin havainnoijana mukaan lasten kokemukseen. Myös havainnoin objektiivisuus oli haasteellista, ja on vaikea sanoa, ovatko omat ennako-odotukseni vaikuttaneet havaintoihini tai koko aineistoni tulkintaan. Kokeiluiden onnistuminen riippui hyvin paljon ryhmästä. Tulokset olisivat olleet luotettavammat, jos yhtä kokeilua olisi testattu hieman kauemmin, esimerkiksi kahtena tai kolmena viikonloppuna peräkkäin, ja molempien juhlaohjaajien toimesta.

Lasten piirrokset voidaan pitää todenmukaisena kuvauksena siitä, mistä lapset ovat juhlissa pitäneet. Vaikka lapsilla ei ole ollut mitään syytä valehdella palautteessaan, ovat piirustukset silti aineistona jossain määrin epäluotettavia. Lapset ottivat usein mallia ympärillään näkemistään asioista, joten kuviin vaikutti selvästi se, mitä lasten edessä oli juuri sillä hetkellä. Lisäksi he ottivat mallia toisiltaan. Kun yksi lapsi ryhmässä keksi käyttää muovista meritähtikoristetta sapluunana, halusivat muutkin kokeilla samaa. Samoin yhden keksiessä piirtää kilpikonnan liittyi moni samaan joukkoon. Lisäksi lasten piirroksiin luultavasti vaikuttivat heidän omat taitonsa, sillä jotkin aiheet ovat vaikeampia kuin toiset. Lapset myös kokivat piirtämisen leikiksi, joten he eivät ottaneet aiheenantoa erityisen vakavasti. Jotkin kuvat jättivät myös paljon tulkinnan varaan. Usein esimerkiksi yleistin mustekalapiirroksen kiinnostukseksi näyttelyn eläimiin. Todellisuudessa lapsesta hauskinda on voinut olla ohjaajan mustekala-aiheinen opastus.

Opinnäytetyöprosessini aikana kohtasin muutamia eettisiä ongelmia. En kertonut juhlissa lapsille enkä heidän vanhemmilleen tekeväni samalla tutkimusta. Asiakkaat eivät siis tieneet, että tein kokeiluja ja havainnoin juhlien kulkua. En myöskään kertonut käyttäväni piirustuksia tutkimusaineistona. Eettisten periaatteiden mukaan tutkimukseen osallistuminen tulisi aina olla vapaaehtoista. Osallistujien yksityisyys kuitenkin säilyy enkä tutkinut ketään yksilönä vaan ryhmien reaktiota ja toimintaa. Ehkä suurin eettinen ongelma työssäni oli se, julkaisenko lasten piirroksia osana työtäni, vaikka en pyytänyt julkaisulupaa lapsilta tai heidän vanhemmiltaan. Päädyin kuitenkin yhdessä opinnäytetyön ohjaajani sekä toimeksiantajayritykseni kanssa ratkaisuun julkaista muutama

piirros, sillä julkaisen ne nimettöminä esimerkkeinä enkä arvostele niitä millään tavalla. Piirrookset ovat vain esimerkki lasten kokemuksista. Sen sijaan harjoitusjuhlien valokuviiin minulla on julkaisulupa.

## 6.2 Työn arvo

Opinnäytetyöstäni on hyötyä sekä itselleni, toimeksiantajayritykselleni SeaLife Helsingille että laajemmin koko elämyksellisiä palveluita tarjoavalle alalle. Syvennyn opinnäytetyöni alussa elämystalouteen ja erityisesti kolmeen erilaiseen näkökulmaan aiheesta: perinteiseen taloudelliseen, uudempaan yhteiskunnalliseen ja suomalaiseen tuotekehitykselliseen elämysajatteluun. Aiemmin tällaista vertailua ei ole tietääkseni tehty. Lisäksi esittelen työssäni monia erilaisia työkaluja elämyksellisten palveluiden kehittämiseen. Erityistä uutuusarvoa on valitsemallani kehitysmenetelmällä, kokeilukulttuurilla. Kokeiluilla on kehittämismenetelmänä uutuusarvoa, sillä niiden toimivuutta on tutkittu varsin vähän verrattuna vakiintuneempiin kehitysmalleihin. Työni toimii siis esimerkkinä kokeiluiden kautta tapahtuvasta elämyksellisten tuotteiden kehityksestä.

Tärkeimpänä hyötynä opinnäytetyöstäni toimeksiantajayritykselleni SeaLife Helsingille on tietenkin työni tuotos, Synttäriohjaajan opas elämyksellisyyteen (liite 5: Synttäriohjaajan opas elämyksellisyyteen). Syntymäpäiväohjaajien koulutuksessa on keskitytty lähinnä käytännön seikkoihin, mutta nyt ohjaajille on tarjolla myös tietoa elämyksellisestä ohjauksesta. Koska syntymäpäiväohjaajan työ on SEALIFEssa uutta, on hyvä, että työni keskittyi siihen, eikä esimerkiksi näyttelyn oppaan toimintaan. Työtäni tehdessä olen kokeillut monia kehitysideoita, joista osa on ollut hyviä ja toimivia. Opinnäytetyöprosessini aikana olen siis onnistunut kehittämään SeaLife Helsingin syntymäpäiviä entistä paremmiksi. Opinnäytetyöni antaa SEALIFElle myös hyviä jatkokehitysehdotuksia.

Opin itse opinnäytetyöprosessini aikana erityisesti havainnoimaan omaa toimintaani työskennellessäni syntymäpäiväohjaajana ja huomaamaan oman toimintani vaikutuksen asiakkaan kokemukseen. Oli aluksi hyvin haastavaa kirjata havaintojani juhlista muistiin, sillä juhlia oli useimmiten kolmet päivässä, ja

niiden välissä vain pieni hetki syödä. Päivän lopuksi piti muistella kaikkia yksittäisiä havaintoja ja kirjata niistä olennaisimmat muistiin. Opettavaista oli myös tiedonhaku ja olennaisen tiedon rajaaminen laajoista lähdeeteoksista. Elämystalous ja sen asiantuntijat olivat pääosin minulle entuudestaan tuttuja. Sen sijaan elämyssuunnittelusta opin paljon uutta.

Vaikeinta prosessissa oli aikataulussa pysyminen sekä omien ajatusteni ilmaiseminen ja jäsenöinti. Aloitin opinnäytetyöprosessini syyskuussa, joten työn tekemiseen kului noin kolme kuukautta. Aluksi kirjoitin noin kolmena päivänä viikossa, mutta viimeisinä viikoina lähes kaikki vapaa-aikani kului työn ääressä. Koen silti, että aikaa työn viimeistelyyn oli riittävästi. Jos aloittaisin työni nyt alusta, käyttäisin enemmän aikaa tietoperustani suunnitteluun, tiedon hakemiseen ja sen rajaamiseen. Koen, että työni tietoperustasta olisi voinut saada vielä sujuvamman ja loogisemman. Hakisin myös mahdollisesti vielä lisälähteitä päälähteideni tueksi. Haastavaa oli myös omien ajatuksieni ilmaiseminen lukijalle mahdollisimman selkeästi, erityisesti kokeilupäivien havainnoinnissa ja tuloksia analysoidessani. Olen kuitenkin kaiken kaikkiaan tyytyväinen työhöni ja sen tekoprosessiin.

### 6.3 Jatkotutkimusehdotukset

Tutkimukseni käsitti harjoitusjuhlien lisäksi neljä kokeilupäivää. Näinä päivinä en kuitenkaan ehtinyt kokeilla kaikki ideoitani. Esimerkiksi palveluprosessin järjestyksen muuttaminen oli yksi vähän suurempi kokeiluehdotus, jonka tekemistä harkitsin, mutta en ehtinyt tutkimukseni aikana toteuttaa. Juhlien pääruoan, pastan, voisi esimerkiksi syödä heti aluksi, jonka jälkeen lähdettäisiin kierrokselle näyttelyyn. Myöskin moniaistisuudelle on paljon mahdollisuuksia, joita en kehitystyöni aikana ehtinyt kokeilla. Tästä on esimerkkinä teemaan sopivan musiikin soittaminen juhlatilassa tai hain hampaiden esittely.

Rajasin työni keskittymään erityisesti ohjaajan toimintaan ja sen mahdollisuuksiin. Kehittämissuhteita nousi työn aikana esiin myös muilta osa-alueilta. Osa syntymäpäivien palveluprosessin kontaktipisteistä ei myöskään tue juhlien teemaa, merta. Tällaisia ovat ohjaajan vaatetus, juhlissa tarjoiltava ruoka sekä lahjojenavausleikki. Ruoasta saisi teemaan sopivan vaikka pelkillä uusilla

nimilläkin, kuten merirosvopasta tai pallokalan popkornit. Tosin esimerkiksi kalan muotoiset snacksit olisivat hauska lisäys. Myöskään juhlien esipalvelu, markkinointi, juhlien varaaminen ja tiedotus, eivät ole erityisen elämyksellisiä. Syntymäpäivistä kertovista nettisivuista saisi varmasti vielä upeammat kuvilla, tarinallisuudella ja teemoituksella.



## LÄHTEET

Berg, A., Hildén, M. & Lahti, K. 2014. Kohti kokeilukulttuuria: Analyysi Jyväskylän resurssiviisaista kokeiluista strategisen kehittämisen työkaluina [viitattu 14.11.2014]. Sitran selvityksiä 77. Saatavissa:

<http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksiä-sarja/Selvityksia77.pdf>.

Borg, P., Kivi, E. & Partti, M. 2002. Elämyksestä elinkeinoksi:

Matkailusuunnittelun periaatteet ja käytäntö. 1. painos. Juva: WSOY.

Boswijk, A., Peelen, E. & Olthof S. 2011. Economy of Experiences. 3rd edition.

The European Centre for the Experience and Transformation Economy BV.

Diller, S., Shedroff, N. & Rhea, D. 2005. Making Meaning: How Successful

Businesses Deliver Meaningful Customer Experiences. Ote kirjajulkaisusta

[viitattu 19.11.2014]. Saatavissa: <http://www.makingmeaning.org/>.

Draaman kaari. 2010. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti [viitattu

24.11.2014]. Saatavissa: <http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja->

[/Tuotteistamiseen/Palvelusta-elamykseksi/Draaman-kaari](http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja-/Tuotteistamiseen/Palvelusta-elamykseksi/Draaman-kaari).

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2011. Oivallus: loppuraportti [viitattu 18.11.2014].

Saatavissa: [http://ek.fi/wp-content/uploads/Oivallus\\_loppuraportti.pdf](http://ek.fi/wp-content/uploads/Oivallus_loppuraportti.pdf).

Gilmore, J. H. & Pine, B. J. 2007. Authenticity: What Consumers Really Want.

Harvard Business School Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu

painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki:

Edita Publishing Oy.

Massaräätelöinti. 2010. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti [viitattu

24.11.2014]. Saatavissa: <http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja->

[/Tuotteistamiseen/Palvelusta-elamykseksi/Massaraatalointi](http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja-/Tuotteistamiseen/Palvelusta-elamykseksi/Massaraatalointi).

Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 2. tarkistettu painos. Viro.

Palvelusta eläm्यkseksi työkalut: teema, draama ja massaräätälöinti. 2010.

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti [viitattu 24.11.2014]. Saatavissa:

<http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja-/Tuotteistamiseen/Palvelusta-elamykseksi>.

Pine, B. J. & Gilmore J. H. 1999. The Experience Economy: Work Is Theatre and Every Business Is a Stage. Harvard Business School Press.

Polkutyökalu. 2010. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti [viitattu

4.11.2014]. Saatavissa: <http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja-/Tuotteistamiseen/Polkutyokalu>.

Saarinen, J. (toim.) 2002. Elämys: Teollisuutta, taloutta vai jotakin muuta?

Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

SEALIFE Työntekijän käsikirja. 2013.

SeaLife Helsinki. 2014. SEALIFE -synttärarit [viitattu 9.10.2014]. Saatavissa:

<http://www.visitSeaLife.com/helsinki/koulut-ja-ryhm%C3%A4t/syntym%C3%A4p%C3%A4iv%C3%A4%C3%A4/>.

Shedroff, N. 2014. Experience Design [viitattu 26.9.2014]. Saatavissa:

<http://www.nathan.com/index.html>.

Sitra. 2011. Sitra [viitattu 30.9.2014]. Saatavissa: <http://www.sitra.fi>.

SitraFund. 2012. Kokeilukulttuuri. Youtube [viitattu 30.9.2014]. Saatavissa:

<https://www.youtube.com/watch?v=1YEM2pQQNEc>.

Snel, J. M. C. 2011. For the Love of Experience: Changing the Experience Economy Discourse. Faculteit Economie en Bedrijfskunde: Amsterdam Business School Research Institute [viitattu 19.11.2014]. PhD thesis. Saatavissa:

<http://dare.uva.nl/record/1/359882>.

Tarssanen, S. & Kylänen, M. 2005. Elämys – mikä sen on? Teoksessa Tarssanen, S. (toim.) Elämystuottajan käsikirja. 2. painos. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 6-20.

Teema-työkalu. 2010. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti [viitattu 24.11.2014]. Saatavissa: <http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Tyokaluja-/Tuotteistamiseen/Palvelusta-elamykseksi/Teema>.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. 2. tarkistettu painos. Talentum.

Voss, C. & Zomerdijs L. 2007. Innovation in Experiential Services – An Empirical View [viitattu 26.9.2014]. Saatavissa: [http://www.researchgate.net/publication/228782913\\_Innovation\\_in\\_experiential\\_services\\_an\\_empirical\\_view/file/d912f50b97a2ee2153.pdf](http://www.researchgate.net/publication/228782913_Innovation_in_experiential_services_an_empirical_view/file/d912f50b97a2ee2153.pdf).

## LIITTEET

Liite 1: Kuvia harjoitusjuhlista 28.9.

Liite 2: Havainnointitaulukko

Liite 3: Syntymäpäivien palvelupolku

Liite 4: Lasten piirrokset

Liite 5: Synttäriohjaajan opas elämyksellisyyteen

Liite 1: Kuvia harjoitusjuhlista 28.9.







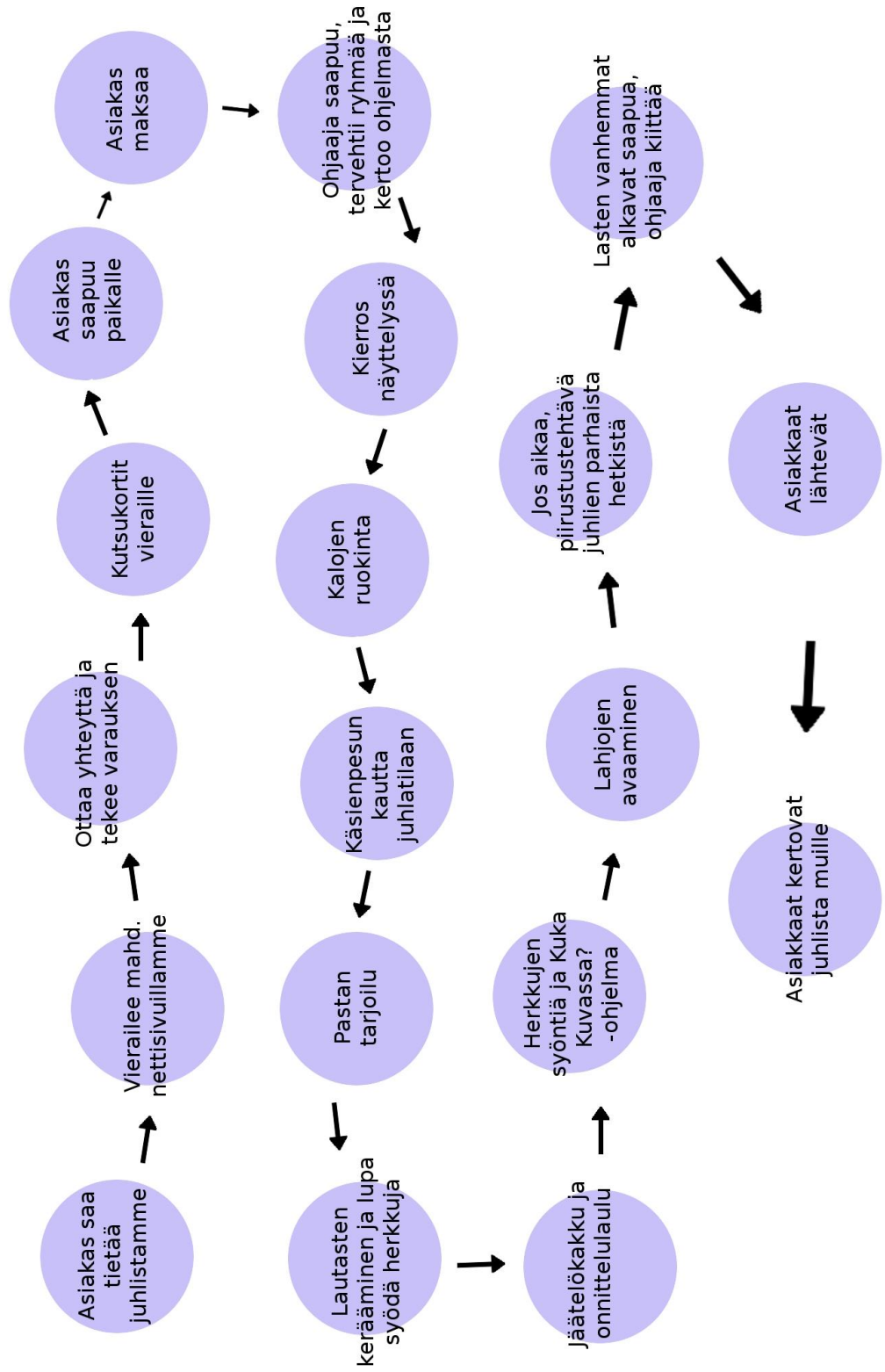
Liite 2: Havainnointitaulukko

	Fyysinen ympäristö	Työntekijä	Palveluprosessi	Muut asiakkaat	Muu henkilökunta
Harjoitusjuhlat 28.9. (sekä omat että toisen ohjaajan havainnot)	Juhlatila pienehkö, näyttelyssä ei mahdolluttu yhtäaikaan samaltaan äärelle, tilat/koristelut odotuksia luovat ja moniaistiset, tuleva uudistus helpottaa käytännön asioita → opastuksen muokkaus ryhmäkoon mukaan, moniaistisuuden kehittäminen, pienen tilan haasteet	Motivaatio, tietotaito ja asiakaspalvelu-halukkuus kohdillaan, lapset uskalsivat lähestyä ja kysellä → yksilöllistäminen, tekemistä muille kun osa vielä syö, innostaminen jokaisen ohjelmanumeron kohdilla	Opastus heti alussa, juhlat päättyvät piirustustehtävään, ajankäyttö oli haastavaa, juhlien kohokohtina kierros+kalojen ruokinta sekä tarjoilut → jokin kohokohta loppuun, ajankäytön hallinta, kuka kuvassa -leikin parantaminen, lahjojen avaamiseen leikki	Lapset innostivat toisiaan sekä hyvässä että pahassa, kuuntelivat kuitenkin ohjeita hyvin, melko vähän muita asiakkaita, ryhmä vaikeahko pitää kasassa ja saada kaikki osallistumaan yhtäläillä → ryhmän yhtenäistäminen ja kaikkien osallistuminen	Siivous/toimisto/kassa/kahvila/akvaristit kaikki hoitivat hommansa hyvin siltä osin mitä itse näin → tiedonkulku tärkeää, jotta kaikki osaavat varautua päivän juhliin, esipalvelun hoitaminen
Kokeilupäivä 1 4.10. (haihattujen jakaminen, vierailu kalakeittiössä ja sankarin huomionti)	Kalakeittiössä huomioitiin haju kuten odotinkin, ei ehkä jäänyt mieleen positiivisella tavalla, juhlatila liian pieni 17 lapsen ryhmälle → kalakeittiö enemmän aikuiseen makuun, isommille ryhmille juhlat kokoutilassa toimivat paremmin	Lapset kutsuivat minua nimeltä kun kerroin sen heille aluksi, ensimmäisissä juhlissa yksi vanhemmista vähän liiankin innokkaasti mukana, sankari sai olla ensimmäisenä, mikä vähensi kinastelua → yksi ohjaaja koko juhlien ajan on hyvä, oman huomion keskittäminen lapsiin, sankarin huomionti osa hyvää palvelua	Aikataulutus toimi kaikissa juhlissa hyvin, juhlien loppu usein epämääräinen kaikkien lähtiessä eri aikoihin, lahjojen avaus musiikkileikillä oli lapsista hauskaa joskin hieman vaarallista ruokapöydässä → lahjojen avaus musiikkileikillä kokeiluun, jonkinlainen yhteinen lopetus ennen kuin kukaan lähtee	Lapset kyselivät toistensa päälle ja vaikea huomioda kaikki tasavertaisesti, ulkopuoliset lapset häiritsivät hieman juhlia mm. koputtelemalla juhlatilan ikkunoihin → juhlatilan ikkunoiden tummennus, viittaussysteemi ainakin isommille ryhmille	Kaikki muut olivat tietoisia roolistaan ja ohjaajat saivat avustusta mm. ruokien kanssa, kahviossa ei oltu aamulla tietoisia päivän juhlista → tiedonkulku
Kokeilupäivä 2 5.10. (lahjojen avaus pullonpyörytyksellä ja ryhmän yhtenäistämisen parijonossa liikkumisella)	Ohjasin juhlia kokoustilassa: isompi ja lavuaari helpotti siivousta, vessa on kuitenkin hyvin kaukana, isoja tilaa vaikeampi koristella yhtä paljon kuin pientä	Varsinkin ensimmäinen ryhmä kulki paljon käsi kädessä, toisessa ryhmässä huumorintajuinen vanhempi lisäsi myös omaa rentoutta, lapset	Ensimmäisissä juhlissa oli ostettu lisäpalveluna onginta + taustalla elokuva, pullonpyörytys toimii mutta ei aiheuttanut suurta innostusta, toisissa juhlissa	Kokoustila juhlatilaa yksityisempi ja muut asiakkaat eivät häirinneet, vilkkaampana päivänä opastus hankalampaa	Kaikki sujui hyvin siltä osin mitä näin, kahviossa olisi voitu huomioda lapsiasiakkaat paremmin (erityisruokavaliot saivat valtavat annokset

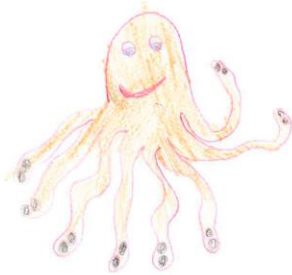


	→ juhlatila tarvitsisi lavuaarin	halusivat myös kulkea ohjaajan kanssa käsikkäin, mikrofonin puuttuminen haittasi kierrosta  → hauskuus ja vitsikkyyys vetoavat lapsiin, juhlien aikaan tarvitaan useampi mikrofoni	avasimme lahjat ennen jälkiruokaa, mikä oli myös ihan toimiva ratkaisu → onginta lapsista hauskaa ja saivat palkinnon kotiinviemisiksi, elokuva taustalla vei liikaa huomiota + yhtä lasta pelotti, pullonpyöritys ehkä liian tavallinen leikki + pienemmässä tilassa mahdoton		”aikuismaista” ruokaa) → luotto muun henkilökunnan kuten kassan, osaamiseen ja toimintaan, ruuista sopiminen kahvilan henkilökunnan kanssa
Kokeilupäivä 3 11.10. (lahjojen avaus musiikkileikillä, tarrapalkinnot Kuka Kuvassa? -leikkiin, viittäminen kierroksella)	Juhlatilan uusiminen oli jo käynnistynyt ja lattia sekä seinät oli uusittu, tiskit kertyivät yhä pöydille pinoihin ja yksissä juhlissa olisi ollut tarvetta lisäästiöille, musiikki olisi lapsista ollut hauskaa mutta se oli liian hiljaisella → yleisilme nyt siistimpi, musiikki lisäisi moniaistisuutta mutta vaatii paremmat laitteet	Viittausohjeistuksella ei tuntunut olevan lapsiin suurta vaikutusta, sillä kuten aiemminkin, osa viittasi ja osa ei → varsinkin isommilla ryhmillä tiukempi linja kierroksella	Musiikkia ei saanut tarpeeksi kovalle, toisissa juhlissa 2 sankaria mikä aiheutti ongelmia ja leikki ei toiminut, tarrapalkinnot saivat lapset keskittymään KK?-leikkiin, helpoimmista kuvissa moni viittasi yhtäaikaa, → lahjojen avaukseen tarvitsisi yhä jonkin muun leikin, tarrojen jakoa voisi jatkaa ja kehittää	Kuljimme toisen synttärivorukan kanssa hieman rinnakkain → ohjaajien tulee huomioida toisensa	Muun henkilökunnan toiminta, siltäosin mitä itse näin, yhä onnistunutta
Kokeilupäivä 4 25.10. (Lahjojen avausjärjestyksen arpominen, meritähtikoristeiden vaihto rapuihin, lasten suosikkien huomionti kierroksella)	Juhlatila lähes kokonaan uusittu, rapukoristeet eivät innostaneet yhtä paljon kuin meritähdet → uudet teippaukset puuttuvat, meritähdet takaisin	Kierroksella alkaa olla selkeä kaava perustuen lasten lemppareihin → helpottaa oppaan toimintaa	Rikkinäinen puhelin hyvä leikki jos aikaa jää, lahjojen avausleikki toimi mutta ei erityisemmin riemastuttanut lapsia → tätä voisi vielä kehittää mutta ideana toimiva sillä sopii pieneen tilaan	Paljon muita asiakkaita joista kantautui melua juhlatilaan → äänieristys tai kyltti juhlatilan ulkopuolelle	Kahvilassa kaikki valmiina ja avulialta, viimeisten juhlien asiakas epätietoinen esim ruuista tms → asiakkaan palvelu ja infoaminen jo juhlaa varatessa

Liite 3: Syntymäpäivien palvelupolku



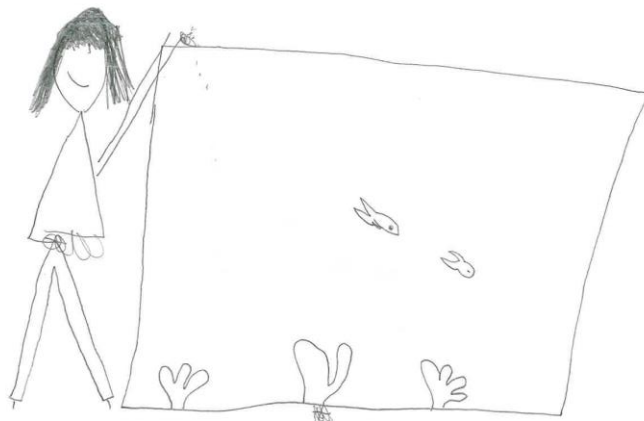
Liite 4: Lasten piirroksia



Vilma



TEA







# Synttärionhjaajan opas elämyksellisyyteen

eli kuinka tehdä synttäririkokemuksesta entistäkin parempi

1. **Panosta kierrokseen näyttelyssä!** Kierros on juhlien kohokohta, älä siis kiirehdi. Muista myös huomioida asiakkaasi tarpeet. Opastat lapsia eli esittele lasten suosikkieläimiä ja tee se lapsille sopivalla tavalla.



2. **Kaikki aistit peliin!** Äänet, hajut, maut, näkö- ja tuntoaistimukset ovat kaikki osa kokemusta. Kosketelkaa rekvisiittaa ja koristeita, maistelkaa ja haistelkaa ruokia, laulakaa onnittelulaulu, kuunnelkaa musiikkia ja ihastelkaa kalojen upeita värejä.
3. **Improvisoi ryhmän mukaan!** Jokainen ryhmä on erilainen ja pelkästään ryhmäkoko voi vaikuttaa merkittävästi juhlien kulkuun. Sovella leikkejä, kierroksella katseltavia altaita ja omaa ohjeistustasi ryhmän mukaan. Pienessä ja rauhallisessa ryhmässä ei tarvitse viitata ja suuressa ryhmässä lapsilla pitää olla tekemistä pöydän ääressä.



MERIMAAILMA  
**SEALIFE**  
HELSINKI



- 4. Juhlakokemus ei rajoitu pelkkiin juhliin!** Lapsille kokemus alkaa kutsukorttien lähettämisestä ja saamisesta sekä juhlapaikalle saapumisesta. Tiedonkulku ennen juhlia on tärkeää, jotta tunnet asiakkaidesi erityistoiveet ja synttärisankarin. Anna lapsille myös jokin muisto (esim. haihattu) juhlista kotiin vietäväksi, silloin he voivat muistella juhlia vielä myöhemminkin.
- 5. Kun ohjaajalla on kivaa niin lapsillakin on kivaa!** Ota siis rennosti, naura lasten kanssa äläkä välitä, vaikka kaikki ei sujukaan aivan niin kuin pitäisi. Lapsia ei haittaa, että vesilasi kaatuu pöydälle, koska silloin meritähtikoristeilla on uimaallas.

