



LAUREA

AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Tapahtumien järjestämisprosessin kartoittaminen ja kuvantaminen:

Case Laurea EduGATE - täydennyskoulutukset

Anna Smati

2018 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

**Tapahtumien järjestämisprosessin
kartoittaminen ja kuvantaminen:
Case Laurea EduGATE -
täydennyskoulutukset**

Anna Smati
Liiketalous
Opinnäytetyö
Toukokuu 2018

Anna Smati

**Tapahtumien järjestämisprosessin kartoittaminen ja kuvantaminen:
Case Laurea EduGATE -täydennyskoulutukset**

2018

Sivumäärä 64

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa täydennyskoulutuksien järjestämisprosessia Laurea-ammattikorkeakoulussa ja tehdä tästä prosessista prosessikuvaus. Prosessikuvaus on sähköinen dokumentti, joka sisältää prosessikaavion, esittelyn keskeisistä sidosryhmistä, tarkistuslistan täydennyskoulutuksien järjestäjille, vastualueiden jaon, sekä olennaista tietoa prosessista. Prosessikuvauksella pyritään selkiyttämään järjestämisprosessia täydennyskoulutuksien parissa työskenteleville. Työn tilaajana oli tapahtumatoimisto Laurea Events, joka toimii täydennyskoulutuksien järjestäjänä Laurea-ammattikorkeakoulun W-yksikössä.

Opinnäytetyön tietoperustana käytettiin tapahtuma-alan ammattikirjallisuutta, toimeksiantajan antamaa materiaalia, sekä opinnäytetyön tekijän omaa työkokemusta toimeksiantajaorganisaatiossa. Osana opinnäytetyötä suoritettiin haastattelututkimus, jonka aikana haastateltiin täydennyskoulutuksien järjestämisprosessille olennaisia sidosryhmiä. Tutkimuksen tuloksia käytettiin myös pohjana työn tuotokselle, eli prosessikuvaukselle.

Opinnäytetyö saavutti tavoitteensa. Sidosryhmiltä pyydettiin palautelomakkeen avulla palautetta työn hyödyllisyydestä ja toimeksiantajalta sähköpostitse. Palautelomakkeen tulosten ja toimeksiantajan palautteen perusteella voidaan todeta, että työ on tuonut hyödyllistä apua täydennyskoulutuksien järjestämiselle ja sen prosessin hahmottamiseen. Kuitenkin tarve prosessikuvauksen kehittämiseksi vielä tarkemmaksi, kuin suunniteltiin, löytyi.

Prosessin kartoittaminen on ensimmäinen askel sen kehitystyössä. Seuraava askel olisi tunnistaa prosessin kehityskohdat ja kuinka kehitystyö voitaisiin toteuttaa. Markkinatutkimuksella voitaisiin edistää organisaation liiketoimintaa täydennyskoulutuksien kentällä. Tämän prosessikuvauksen osaprosesseista voitaisiin tehdä omat prosessikuvaukset vielä yksityiskohtaisemman kokonaisuuden hahmottamiseksi.

Asiasanat: prosessikuvaus, prosessikartoitus, tapahtuma, tapahtumatuotanto

Anna Smati

**Charting and Imaging the Organizational Process of Events:
Case Laurea EduGATE-Professional Development Courses**

2018

Pages

64

The purpose of this thesis was to chart the process of organizing professional development courses at Laurea University of Applied Sciences and to create a process description for that process. The process description is an electronic document that contains a process flowchart, an introduction of all the central stakeholders, a checklist for the course organizers, the division of labour and essential information on the process. This process description aims to clarify the organizational process to people working on organizing the courses. The thesis was commissioned by Laurea Events, an event management organization that carries out professional development courses in the W-unit of Laurea University of Applied Sciences.

Theoretical framework of the thesis consisted of professional literature from the event field, material received from the client, as well as the work experience of the thesis writer gained at the client organization. As a part of this thesis, a survey was conducted, in which the central stakeholders of the organizational process were interviewed. The results of this survey were also utilized as a base for the outcome, the process description.

The thesis accomplished its goals. Using an electronic form, feedback about the usefulness of the process description was inquired from the stakeholders. Feedback from the client was requested via e-mail. Based on the results of the survey, as well as the feedback of the client, it can be stated that the thesis has provided aid in organizing professional development courses and in understanding the organizational process. However, a need for developing the process description to be even more detailed than planned was found.

Charting a process is the first step in developing it. The next step would be to identify the process' development areas and how the development could be realized. A market study could be used to advance the organization's business in the field of professional development courses. To receive an even more detailed image of the organizational process, process descriptions could be conducted on every sub-process involved.

Keywords: process description, charting a process, event, event management

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tapahtumatoimisto Laurea Events	6
1.2	Mikä on Laurea EduGATE?	7
1.3	Työn tavoitteet	7
1.4	Työmenetelmät ja työn rajaukset	8
2	Tapahtumajärjestämisen prosessin vaiheet	8
2.1	Tapahtuma on projekti	8
2.2	Aloituvaihe	10
2.3	Suunnitteluvaihe	13
2.4	Toteutus- ja valmisteluvaihe	17
2.5	Tapahtumavaihe	17
2.6	Jälkityövaihe	17
3	Haastattelututkimus	19
3.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys	19
3.2	Tutkimuksen rajaukset	20
3.3	Tutkimusmenetelmät	20
3.4	Tutkimuksen kohderyhmä	21
3.5	Haastattelukysymykset	22
3.6	Tutkimuksen tulokset	22
3.7	Tutkimuksen laatu ja luotettavuus	24
3.8	Tutkimuksen eettisyys	25
4	Prosessikuvauksen toteutus	25
4.1	Mikä on prosessikuvaus	25
4.2	Lähtökohdat	25
4.3	Toteutus	26
5	Arviointi ja johtopäätökset	28
5.1	Palautelomakkeen tulokset	28
5.2	Toimeksiantajan palaute	33
5.3	Johtopäätökset	33
6	Jatkokehitys- ja tutkimusehdotukset	34
	Lähteet	35
	Kuviot	37
	Liitteet (Salattu)	38

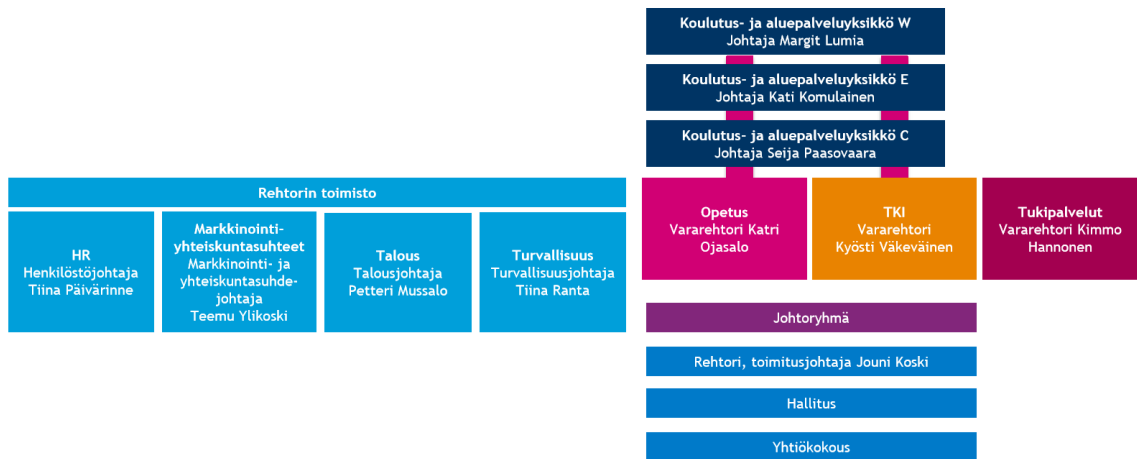
1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheen valinta tehtiin yhdessä Laurea Events tapahtumatoimiston tapahtumapäällikön kanssa tarkastelemalla organisaation työhön liittyviä hankaluuksia ja kehityskohteita.

Aiheeksi valittiin Laurea EduGATE täydennyskoulutuksien järjestämisprosessin kartoittaminen ja kuvantaminen, sillä prosessista ei oltu luotu tarkkaa prosessikuvausta ja työn tekijä on itse ollut mukana koulutusten järjestämisessä. Sen puuttuminen on aiheuttanut hämmennystä ja väärinkäsityksiä työntekijöiden kesken liittyen työtehtäviin. Työtavat ovat muodostuneet hiljaiseksi, eli ei sanalliseksi tiedoksi, työntekijöiden keskuuteen. Tästä opinnäytetyöstä syntyvä prosessikuvaus antaisi jokaiselle täydennyskoulutuksen parissa työskentelevälle henkilölle kokonaisvaltaisen näkemyksen siitä, miten täydennyskoulutuksia järjestetään ja mitä juuri heidän vastuualueisiinsa kuuluu. Näin saataisiin yllä mainittuja ongelmia poistettua.

1.1 Tapahtumatoimisto Laurea Events

Laurea Events on pääkaupunkiseudulla toimiva tapahtumatoimisto, joka tarjoaa tapahtumapalveluitaan kaikille toimialoille sekä julkisella, että yksityisellä sektorilla. Tapahtumatoimiston asiakkaita ovat myös Laurea-ammattikorkeakoulun sisäiset asiakkaat ja yksityishenkilöt. Sen tapahtumapalveluihin kuuluu tapahtumien järjestäminen alusta loppuun. Tämä tarkoittaa tapahtuman suunnittelua, läpivientiä ja raportointia. Laurea Events auttaa asiakasta löytämään tämän tapahtumalle sopivan kokonaisuuden, jolla tapahtuman tavoitteet saavutettaisiin. (Laurean brändikäsikirja 2018, liite 3, 4)



Kuvio 1 Laurea-ammattikorkeakoulun organisaatiokaavio. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2018) Laurea Events toimii osana W-yksikköä.

Laurea Events on Laurea-ammattikorkeakoulun maksullista palveluliiketoimintaa ja se toimii osana Laurean organisaatiota W-yksikössä. Laurea Events toimii koordinoivassa roolissa Laurea EduGATE täydennyskoulutuksien järjestämisessä sisäisten asiakkaiden tilauksesta, pääasiallisesti W-yksikössä. C- ja E-yksiköissä toimivat erilliset täydennyskoulutuskoordinaattorit samassa roolissa kuin Laurea Events. Muut yksiköt kuitenkin tilaavat Laurea Eventsiltä ajoittain palveluita, esimerkiksi koulutusten markkinointipalveluja.

1.2 Mikä on Laurea EduGATE?

Laurea EduGATE on Laurea-ammattikorkeakoulun alabrändi, jonka alle kuuluu kaikki organisaation tarjoamat maksulliset täydennyskoulutukset. Brändin kohderyhmänä ovat työssäkäyvät asiantuntijat ja esimiehet, sekä Laurean alumnit. (Laurean brändikäsikirja 2018, liite 3, 2)

Täydennyskoulutuksilla on Laurea EduGATE -brändikäsikirjassa listattu kolme tavoitetta: nostaa alueen toimijoiden osaamistasoa ja samalla mahdollistaa elinikäinen oppiminen, vahvistaa Laurean tunnettua ja asiantuntijuutta sen valitsemilla alueilla ja kasvattaa Laurean liikevaihtoa niin, että toiminta on taloudellisesti kannattavaa. (Laurean brändikäsikirja 2018, liite 3, 2) Täydennyskoulutuksia järjestetään Laurea-ammattikorkeakoulun jokaisessa yksikössä.

1.3 Työn tavoitteet

Tällä opinnäytetyöllä on siis kaksi tavoitetta. Ensimmäinen tavoite on luoda konkreettinen dokumentti, prosessikuvaus, täydennyskoulutuksien järjestämiseen Laurea-ammattikorkeakoulussa. Prosessikuvaus sisältää prosessikaavion, esittelyn sidosryhmistä, tarkistuslistan tekijöille (joka toimii myös prosessin kuvauksena askel askeleelta), vastualueiden jaon, sekä muuta olennaista tietoa. Työn toisena tavoitteena on luoda täydennyskoulutuksien järjestämisessä mukana oleville työntekijöille selkeä kuva järjestämisprosessista, jotta he voivat tehdä työtään määrätietoisemmin.

Toimeksiantajan organisaatio tulee käyttämään dokumenttia työvälineenä ja he hyötyvät samalla muiden yksiköiden työryhmien osaamisesta.

1.4 Työmenetelmät ja työn rajaukset

Tämä opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena työnä. Toiminnallisen työn tavoitteena on tuottaa toiminnallinen tuotos, jonka avulla esimerkiksi ratkaistaan jokin ongelma tai kehitetään toimintaa (Metropolia, 2018). Tästä opinnäytetyöstä on syntynyt konkreettinen tuotos, jolla pyritään parantamaan työntekijöiden toimintaa ja ratkaisemaan organisaatiossa esiintyneitä ongelmia.

Työn tuotoksena on sähköinen dokumentti. Työn aikana on toteutettu tutkimus, jossa haastateltiin Laurea-ammattikorkeakoulun henkilökuntaa. Tutkimus toimi toiminnallisen osuuden pohjatyönä.

Tässä työssä kartoitettiin nykyinen järjestämisprosessi kuvannettavaan muotoon. Tarkoituksena ei ollut kehitystyö.

Työtä tehtiin ainoastaan Laurea-ammattikorkeakoulun täydennyskoulutuksien parissa. Tähän ei siis lukeudu Laurea Events tapahtumatoimiston muu tapahtumatuotanto tai Laurea-ammattikorkeakoulun tilaus- ja tutkintokoulutukset. Tilaukoulutuksilla tarkoitetaan yhdelle asiakkaalle räätälöityjä täydennyskoulutuksia ja tutkintokoulutuksilla tutkintoon johtavia maksuttomia koulutuskokonaisuuksia.

Työn aikana ei toteutettu konkreettista tapahtumaa.

2 Tapahtumajärjestämisen prosessin vaiheet

Tässä luvussa esitellään tapahtuma-alan ammattikirjallisuuden avulla muodostettua prosessirunkoa tapahtumien järjestämiselle. Prosessiin kuuluu viisi eri vaihetta: aloitusvaihe, suunnitteluvaihe, toteutus- ja valmisteluvaihe, tapahtumavaihe ja jälkityövaihe. Ensimmäisenä käsitellään projektityön luonnetta ja ominaisuuksia, sillä projektityön menetelmät ovat lähtökohta tapahtumatyölle. Tässä luvussa esiteltyä runkoa käytettiin pohjana opinnäytetyön tuotoksessa, kun täydennyskoulutuksien järjestämisprosessin kokonaisuutta hahmotettiin.

2.1 Tapahtuma on projekti

Tapahtumien toteuttaminen mielletään projektityöksi, koska tapahtumat myötäilevät projektien ominaispiirteitä. Alan ammattikirjallisuudessa esitellään usein projektihallinnollinen pohja tapahtumatyölle. Projektityön metodeilla on kuitenkin rajoitteita, jotka tekevät niistä hankalasti soveltuvia tapahtuma-alalle. Projektityön

suunnitelmallinen ja tarkka työote on ristiriidassa tapahtumien yllätyksellisen ja impulsiivisen luonteen kanssa. Varsinkin sellaisten tapahtumien kohdalla, jotka ovat kytköksissä ajankohtaisiin trendeihin, projektijohtaminen voi johtaa liialliseen luovuuden kontrollointiin suunnitelmallisuuden varmistamiseksi. Se asettaa suuren riskin tapahtuman onnistumiselle. (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 177)

Koska tapahtumatyössä suunnitelmallisuus on kuitenkin tärkeää, jotta vältytään turhilta ongelmilta ja voidaan poistaa epävarmuutta luovia tekijöitä, on joustava projektityö kuitenkin sopivin menetelmä nykypäivän tapahtumatyölle. (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 178)

Projekti on määritelty tavoitteelliseksi työksi, jolla on tietty kesto. (Kettunen 2009, 15) Projektin erottaa kaikesta muusta toiminnasta yksi keskeinen piirre: se on uniikkia työtä (Marks 2012, 2). Projektin vaatimat työtehtävät eivät kuulu organisaation työntekijöiden jokapäiväisiin työtehtäviin, tai yksityisihmisen jokapäiväiseen elämään. Jokainen projekti on erilainen. Projektityö on yleensä suunniteltua ja ohjattua. (Kettunen 2009, 15)

Tapahtumat luokitellaan toteutusprojektien kategoriaan. Toteutusprojektien tavoite on ennalta määritelty lopputulos. Työtavat myötäilevät tätä lopputulosta. Isoimpina haasteina toteutusprojekteissa on joustamaton aikataulu ja riskejä luovien ulkoisten tekijöiden suuri määrä. Varautumissuunnitelmia on tehtävä useita ja työryhmän tulee olla joustava. Heidän täytyy pystyä varautumaan yllätyksiin, joihin täytyy reagoida nopeasti. (Kettunen 2009, 24-25)

Projektityön ammattikirjallisuudesta tulee ilmi, että projektien jakaminen neljään työvaiheeseen on vakiintunut. Nämä työvaiheet ovat tarpeen tunnistaminen ja projektin määrittely, suunnittelu, toteutus, sekä projektin päättäminen. (Kettunen 2009; Marks 2012)

Ensimmäisessä vaiheessa tunnistetaan tarve, jonka projekti täyttää. Tämä tarve voi löytyä monella eri tapaa, esimerkiksi asiakkaan toimesta tai jonkin kehityskohdan löytymisestä. (Kettunen 2009, 49) Projektin määrittelyllä tarkennetaan, mitä projektilla halutaan saavuttaa. Lisäksi tutkitaan sen kannattavuutta ja tehdään päätös siitä, onko sitä järkevää toteuttaa. (Kettunen 2009, 51; Marks 2012, 9) Suunnitteluvaiheelle on hyvä varata paljon aikaa, koska hyvällä suunnittelulla ehkäistään ongelmia ja mahdollistetaan projektin tehokas toteutus. Suunnitteluvaiheen aikana syvennetään projektin tavoitteita, kartoitetaan miten näihin tavoitteisiin päästään ja kiinnitetään tarvittavat resurssit. (Kettunen 2009, 54) Toteutusvaiheen aikana toteutetaan suunnitteluvaiheessa tehdyt suunnitelmat ja niiden edistymistä valvotaan. (Marks 2012, 9) Projektin päättämisen vaiheessa vapautetaan resurssit uuteen käyttöön, arvioidaan projektin tuloksia, kirjoitetaan tarvittavat raportit ja tehdään muut tarvittavat toimenpiteet, jotta voidaan keskittyä tulevaisuuden töihin. (Kettunen 2009, 181)

Tapahtumatyö mukailee näitä neljää vaihetta, mutta se sisältää myös yhden vaiheen lisää: tapahtumavaiheen. Tapahtumapäivä on hyvä pitää erillään muusta toteutuksesta, sillä se vaatii usein täysin eri työmenetelmiä ja suunnittelua. Seuraavissa alaluvuissa esitellään projektityön vaiheet tapahtumatyölle räätälöityinä.

2.2 Aloitusvaihe

Tapahtuman järjestäminen aloitetaan luomalla tapahtumakonsepti. Konseptin lähtökohtana on tapahtuman päämäärä ja alustavat tavoitteet. Päämäärä asetetaan miettimällä minkä tarpeen tapahtuma voisi täyttää tai minkä ongelman se voisi ratkaista. Tapahtumakonsepti vastaa viiteen kysymykseen: Miksi, Kuka, Milloin, Missä ja Mikä - miksi tapahtuma järjestetään, kuka tai ketkä ovat sidosryhmät, milloin tapahtuma järjestetään, missä tapahtuma järjestetään ja mikä on tapahtuman sisältö tai tuote. Konsepti sisältää esimerkiksi tapahtuman tarkoituksen, kohderyhmän, ajoituksen ja tapahtumapaikan. (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 138-141)

Kun tapahtumakonsepti on luotu, suoritetaan tapahtuman kannattavuuden arviointi ennen tarkempaa suunnittelua. Kannattavuuden arvioinnin pohjalta tehdään päätös siitä, että järjestetäänkö tapahtumaa ollenkaan tai täytyykö konseptia esimerkiksi muuttaa. Tapahtuma on kannattava silloin kun se voi saavuttaa päämääränsä asetetuilla resursseilla. Tapahtuman kannattavuus selvitetään viemällä tapahtumakonsepti kolmen seulan läpi. Nämä kolme seula ovat markkinaseula, operatiivinen seula ja taloudellinen seula. (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 143; Shone & Parry 2010, 79)

Markkinaseulonnan tarkoituksena on selvittää, tuleeko tapahtuma täyttämään tavoitteensa kohderyhmän markkinoilla. Seulonnan aikana suoritetaan siis markkinointitutkimusta tavalla tai toisella. Isommissa projekteissa, joilla on paljon rahoitusta, voidaan suorittaa virallinen laaja tutkimus. Kun budjetti on pieni, on turvaututtava itsetehtyyn tutkimukseen. Seuraamalla mediaa ja haastatteleamalla kohderyhmää saadaan jonkinlainen kuva nykymarkkinoista. Samalla voidaan ottaa selvää muista samantapaisista tapahtumista ja tehdä kartoitusta sopivista tapahtumapäivistä. (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 143; Shone & Parry 2010, 80)

Operatiivinen seulonta kertoo, onko työryhmällä tarpeeksi taitoa ja resursseja tapahtuman järjestämiseen. Huomioon on otettava tapahtumaan tarvittavat logistiset resurssit, henkilöresurssit, ajalliset resurssit ja esimerkiksi mahdollisten tapahtumapaikkojen määrä. Tapahtuma saattaa esimerkiksi olla mahdoton järjestää, jos tarvittavaa asiantuntijuutta ei löydy vapaaehtoisten joukosta. Resurssien lisäksi tarkoituksena on selvittää, voiko projekti

kaatua liian suuriin riskeihin tai lakiasioihin (kuten lupiin). (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 143-144; Shone & Parry 2010, 82)

Taloudellisen seulonnan aikana kehitetään tapahtumalle alustava budjetti. Tämän aikana taloudelliset tavoitteet ovat tärkeitä: oliko tarkoitus tuottaa tulosta vai juuri kattaa kustannukset? Joidenkin tapahtumien tarkoituksena on vain tuottaa elämys, jolloin tuloja ei synny, ainoastaan menoja (esimerkiksi häät). Budjettia suunniteltaessa kannattaa ottaa huomioon myös tapahtuman mahdollinen kassavirta. (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 144; Shone & Parry 2010, 84-86)

Näiden seulojen lisäksi kannattavuutta arvioidaan SWOT- ja PESTLE-työkalujen avulla. (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 108)

SWOT-työkalua käytetään apuna strategisessa suunnittelussa. Sen avulla voidaan arvioida ja näin kehittää jotakin kohdetta. SWOT on lyhenne seuraavista sanoista, jotka edustavat myös neljää eri kategoriala:

Strengths (Vahvuudet) - Analysoitavan kohteen vahvuudet verrattuna muihin vastaaviin

Weaknesses (Heikkoudet) - Analysoitavan kohteen heikkoudet verrattuna muihin vastaaviin

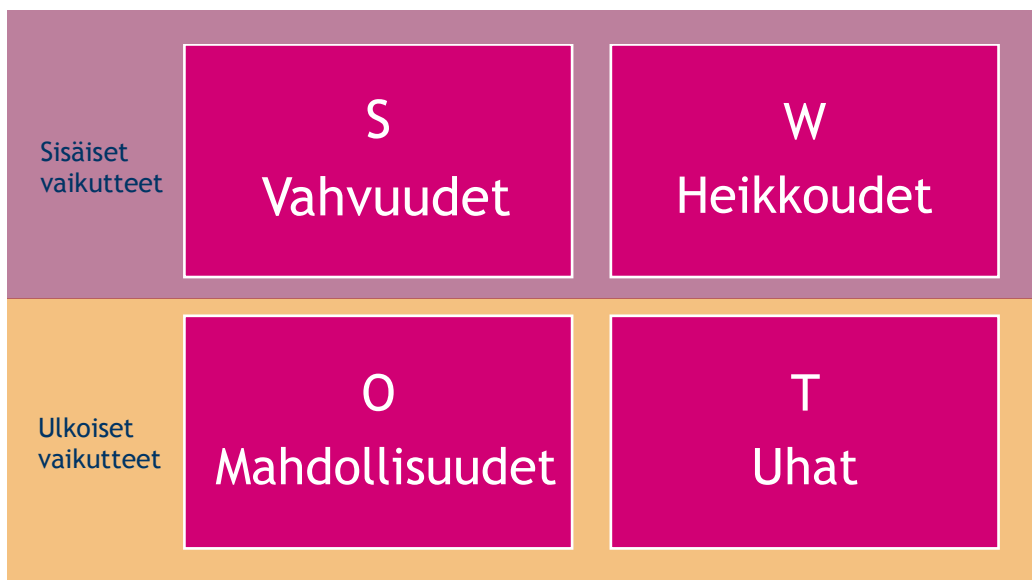
Opportunities (Mahdollisuudet) - Ulkoiset, eli ympäristölliset asiat, joita analysoitava kohde voisi hyödyntää

Threats (Uhat) - Ulkoiset, eli ympäristölliset asiat, jotka voivat aiheuttaa ongelmia analysoitavalle kohteelle

(Lindroos & Lohivesi 2004, 217-218)

Nämä neljä ovat siis kategorioita, joihin analysoitavan kohteen ominaisuuksia voidaan luokitella.

Nämä kategoriat voidaan vielä jakaa kahteen eri luokkaan: sisäiset ja ulkoiset vaikutteet. Vahvuudet ja heikkoudet kuuluvat sisäisiin vaikutteisiin ja mahdollisuudet ja uhat taas ulkoisiin. Sisäiset vaikutteet käsittävät asiat, joihin organisaatio tai henkilö on itse vastuussa (esimerkiksi tapahtuman kesto). Ulkoisilla vaikutteilla tarkoitetaan ympäristöllisiä tekijöitä, joiden luonnissa organisaatiolla tai henkilöllä ei ole ollut osaa (esimerkiksi tapahtumapäivän sää).



Kuvio 2 SWOT-analyysi kuvannettuna

PESTLE-työkalu on ikään kuin tarkennus SWOT-työkalulle. Se käsittää kuusi kategoriaa, joita voidaan käyttää apuna miettiessä analysoidavan kohteen SWOT-ominaisuuksia. (Pestleanalysis.com 2018)

PESTLE on lyhenne sanoista:

Political (poliittinen) - Miten tietyn maan poliittinen tilanne tai kansainvälinen poliittinen tilanne vaikuttaa analysoidavaan kohteeseen? Esimerkiksi verotukset tai pakotteet.

Economical (taloudellinen) - Miten taloudellinen tilanne vaikuttaa analysoidavaan kohteeseen? Esimerkiksi inflaatio ja asiakkaiden ostovoima.

Social (sosiaalinen) - Mitkä sosiaaliset tekijät vaikuttavat analysoidavaan kohteeseen? Esimerkiksi ajankohtaiset trendit ja väestötieteelliset tutkimustulokset (tämä ikäryhmä pitää asiasta X).

Technological (teknologiallinen) - Mitkä teknologiset innovaatiot ja tekijät vaikuttavat analysoidavaan kohteeseen? Esimerkiksi automaation kehittyminen, teknologisen tutkimuksen vaikutus markkinoihin tai tietyn kohderyhmän tekniikkatietoisuus.

Legal (laillinen) - Mitkä lait vaikuttavat analysoidavaan kohteeseen? Esimerkiksi kuluttajansuojalain vaikutukset tapahtumien sisältöön.

Environmental (ympäristöllinen) - Mitkä ympäristölliset tekijät vaikuttavat analysoidavaan kohteeseen? Esimerkiksi sää, ilmaston muutos tai tapahtumapaikan ominaisuudet.

(Pestleanalysis.com 2018)

SWOT-työkalun jokaisessa neljässä vaiheessa voi analysoida kohteen ominaisuuksia miettiä PESTLE-kategorioiden näkökulmasta. Kuitenkaan ei kannata keskittyä ainoastaan näihin aiheisiin ja yrittää pyrkiä ajattelemaan myös luovasti. (Pestleanalysis.com 2018)

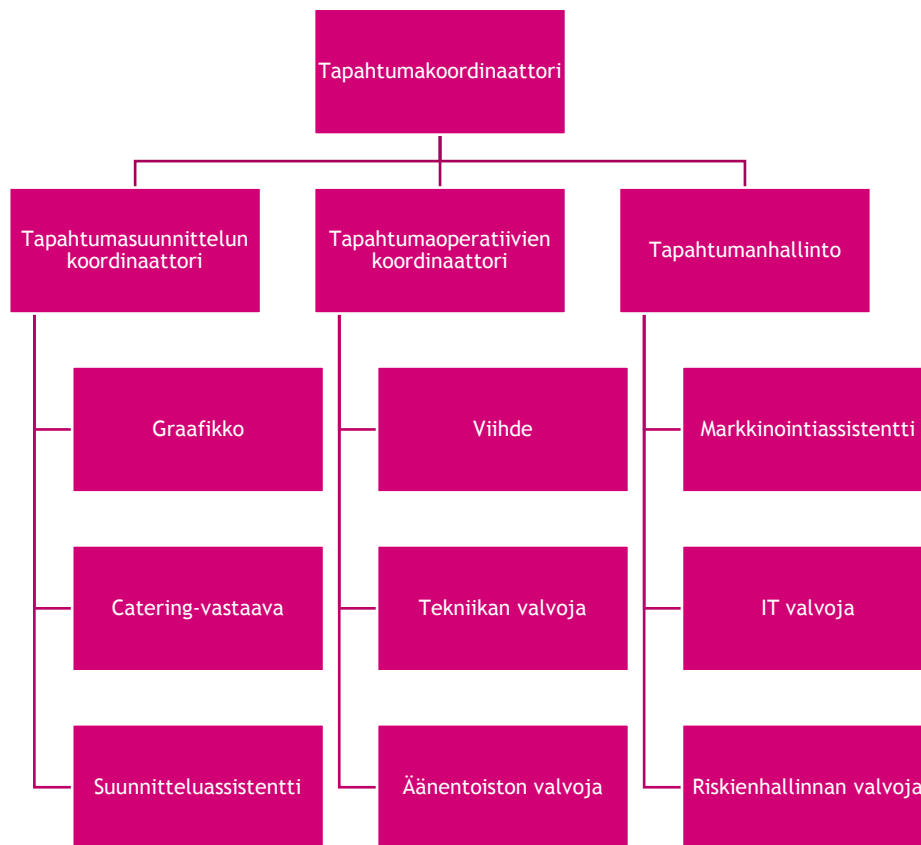
Kartoittaessa tapahtuman kannattavuutta, on tärkeää arvioida sen SWOT-ominaisuuksia verrattuna kilpailijoihin. Esimerkiksi jos markkinoilla toimii lähes identtinen musiikkitapahtuma, jolla on suurempi budjetti ja tunnetumpia esiintyjä, kannattaa tapahtuma jättää toteuttamatta. Mutta jos oma tapahtuma onkin katsojille ilmainen, sillä on vahvuus, joka saattaa tehdä siitä kannattavan kilpailijoista huolimatta. (Shone & Parry 2010, 89)

2.3 Suunnitteluvaihe

Kun tapahtuma todetaan kannattavaksi, on tapahtuman toteuttamista varten määritettävä vastuujaoit niin suunnittelulle, kuin käytännön toteutuksellekin. Tapahtuman työryhmästä on luotava organisaatorakenne ja -kaavio. (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 95; Bladen, Kennell, Abson & Wilde 2012, 28-29)

Organisaatorakenne kertoo, kuinka organisaatio toimii, eli kuinka sen toiminta ja ihmisten väliset suhteet on järjestetty. Siitä tulee ilmi toiminnan järjestys, työnjako ja ohjaussuhteet. Se määrittelee ihmisten tehtävät, vastualueet, roolit, työsuhteet ja viestintäverkostot. Organisaatiokaaviolla kuvannetaan organisaatorakennetta yksinkertaisessa muodossa. Sen avulla on helppo hahmottaa tapahtumatoiminnan kokonaisuus. (Lämsä & Hautala 2005, 151-153)

Organisaatorakenne voi olla jo valmiiksi määritelty, jos tapahtumatoimintaa tehdään organisaatiossa usein. Kuitenkin eri kokoisilla tapahtumilla on usein eri resurssit ja vaatimukset. Siksi on kannattavaa luoda organisaatorakenne jokaiselle tapahtumalle erikseen. (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 95)



Kuvio 3 Supistettu esimerkki hierarkkisesta ja funktionaalisesta rakennekaavioista tapahtumatyössä (Bladen, Kennell, Abson & Wilde 2012, 29)

Organisaatorakenteen valmistuttua voidaan ryhtyä tapahtuman suunnitteluun. Tapahtuman suunnittelu aloitetaan määrittämällä sen tarkoitus, jonka pohjalta suunnitellaan sen päämäärä ja tavoitteet.

Tapahtuman tarkoitus ohjaa kaikkea tapahtuman järjestämiseen liittyvää toimintaa. Tarkoitus käsittää vastauksen kysymykseen ”Miksi tapahtuma järjestetään?”. Tapahtumaa järjestävän organisaation visio ja tehtävä voivat tarkentaa tapahtuman tarkoitusta. Visiolla tarkoitetaan organisaation tavoitetta pitkällä aikavälillä. Tehtävillä tarkoitetaan listaa toiminnasta, jonka avulla visio saavutetaan. Tapahtuman tarkoitus yhdessä organisaation vision ja tehtävien kanssa luovat motivaatiota sidosryhmissä ja työntekijöissä, sekä ohjaavat heidän toimintaansa. Jos tapahtuman koko on pieni ja sidosryhmien määrä alhainen, niin pelkästään tapahtuman tarkoituksen määrittäminen riittää sen toteutukseen. (Allen, O’toole, Harris & McDonnell 2011, 106-107)

Kun tapahtuman tarkoitus on päätetty, on aika suunnitella sen päämäärä ja tavoitteet. Vaikka nämä kaksi termiä tarkoittavat periaatteessa samaa asiaa, niillä on kaksi eri tarkoitusta. Päämäärä on laajempi toteamus, joka ohjaa kaikkien projektissa mukana olevien toimintaa. Tavoitteet taas ovat tarkkoja etappeja, joiden saavuttaminen tarkoittaa päämäärien

toteutumista. Lisäksi niiden avulla mitataan tapahtuman onnistuneisuutta. Hyvät tavoitteet ovat mahdollisimman tarkasti pohdittuja. Tapahtumajärjestämisessä käytetään lyhennettä ”SMART” auttamaan tavoitteiden määrittelyssä. Kirjaimet edustavat englannin kielisiä sanoja specific, measureable, assignable, realistic, time-related. (Allen, O’toole, Harris & McDonnell 2011, 106-107; Bladen, Kennell, Abson & Wilde 2012, 35) Suomeksi käännettynä sanat voitaisiin järjestellä näin (Lupatehdatoisin.fi 2018):

S - Selkeästi määritelty. Tarkka ja hyvin määritelty tavoite on selkeästi ilmaistu ja keskittyy toteuttamaan tapahtuman päämäärän

M - Mitattavissa. Tavoitteen on oltava mitattavissa, jotta voidaan arvioida tapahtuman kulkua ja onnistumista.

A - Aikaan sidottu. Tavoite on oltava saavutettavissa tietyn ja realistisen aikaraamin sisällä.

R - Realistinen. Tavoitteen on oltava realistinen suhteessa tapahtuman resursseihin.

T- Tavoittelemisen arvoinen. Tavoitteen tulee olla sen tavoittelijoille järkeenkäypä ja mieluinen.

Taulukko 1 Työn tekijän esimerkki kuvitteellisen tapahtuman tarkoituksesta ja tavoitteista

Tarkoitus	Esitellä elektroniikka-alan yrityksiä ja toimijoita kuluttajille pääkaupunkiseudulla
Visio	Luoda elektroniikka-alan toimijoille tunnettuutta ja vahvistaa alan yritysten brändejä
Tehtävä	”Luomme ympäri Suomea uniikkeja ja innovatiivisia tapahtumia, jotka tuovat esille elektroniikka-alan toimijoita mielenkiintoisessa ympäristössä.”
Päämäärä	<ul style="list-style-type: none"> – Tuoda tapahtumassa kattavasti esille elektroniikka-alan yrityksiä – Mahdollistaa osallistuminen myös pääkaupunkiseudun ulkopuolisille
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> – Saada tapahtumaan 100 yritystä esille – Lisätä pääkaupunkiseudun ulkopuolella asuvien osallistumista 20%

Kun tapahtuman päämäärä ja tavoitteet on asetettu, voidaan alkaa suunnittelemaan tapahtuman strategiaa, eli tarvittavia toimintoja joilla tavoitteet voidaan saavuttaa. Strategia tulee pohjustaa tapahtumalle suoritettuun SWOT-analyysiin, jotta se hyödyntää tapahtuman vahvuuksia ja mahdollisuuksia, kompensoi sen heikkouksia, sekä ehkäisee sen uhkia. Hyvällä strategialla pyritään esimerkiksi kasvattamaan, ylläpitämään tai pienentämään tapahtuman kokoa pitkällä aikavälillä ja samalla lisätä sen arvoa ja mainetta kävijöille. Tällainen strategia sopii toistuville, esimerkiksi vuosittaisille tapahtumille. Kertaluontoiset tapahtumat eivät välttämättä tarvitse pitkän aikavälin strategiaa, ellei niiden tarkoituksena ole jättää pitkäaikaista vaikutusta ihmisiin tai ympäristöön. (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 108)

Strategisia vaihtoehtoja on tarpeellista arvioida, jotta voidaan valita niistä paras. Strategian kannattavuutta voidaan tutkia monella eri tapaa, mutta prosessin avuksi on listattu kuusi kriteeriä, joiden näkökulmasta sitä voidaan tarkastella: johdonmukaisuus tavoitteiden kanssa, sopivuus, luotettavuus, toteuttamiskelpoisuus, liiketaloudelliset riskit ja houkuttelevuus sidosryhmille. (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 110)

Strategian tulee olla johdonmukainen tapahtuman päämäärän ja tavoitteiden kanssa, koska ristiriitaisuudet hankaloittavat niihin pääsemistä. Strategian täytyy olla tapahtumalle sopiva ottaen huomioon sen ympäristön ja resurssit. Strategian luotettavuus riippuu siitä, kuinka tutkituille oletuksille se perustuu: esimerkiksi uskomus lipunmyynnin noususta täytyy perustella tutkitulla tiedolla. Toteuttamiskelpoisuudella tarkoitetaan tapahtuman mahdollisuuksia onnistua strategiassa, eli onko esimerkiksi sen toteuttavalla työryhmällä heikkouksia, jotka saattaisivat estää onnistumisen. Liiketaloudelliset riskit täytyy arvioida tapahtumaa järjestävän organisaation näkökulmasta: jos mahdolliset taloudelliset häviöt ovat sille liian suuret, on parasta miettiä uutta strategiaa. Jos tapahtuman järjestämisessä on mukana muita sidosryhmiä, täytyy strategian olla myös heille mieluinen. (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 110)

Kun sopiva strategia on valittu, aloitetaan operatiivinen suunnittelu. Operatiiviset suunnitelmat kattavat kaikki strategian toteuttamiseen tarvittavien toimintojen toimintasuunnitelmat. Tyypillisiä toimintoja, ovat talous, markkinointi, hallinto, tutkimus ja arviointi, turvallisuus ja riskienhallinta, sponsorointi, ympäristöllinen hallinta, kuljetus, tuotteistus, sekä henkilökunta. Jokaiselle toiminnolle luodaan oma erillinen suunnitelmansa omine tavoitteineen. Jokaisen suunnitelman toteutukselle luodaan myös ohjausjärjestelmä, jonka avulla valvotaan niiden etenemistä ja onnistumista suhteessa tavoitteisiin. (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 111)

Lopuksi suunnitellaan tapahtuman arviointimenetelmät, sulkumenetelmät ja raportointimenetelmät. Arviointimenetelmiä hyödynnetään tapahtuman jälkityövaiheessa, kun tapahtuman onnistumista arvioidaan. Tapahtuman sulkemiselle tehdään oma operatiivinen suunnitelma, koska se vaatii eri organisaatorakenteen. Näitä käsitellään tarkemmin tämän opinnäytetyön alaotsikossa 3.5 jälkityövaihe. Raportointimenetelmät kattavat tavat, joilla raportointi organisaation sisällä ja mahdollisten sidosryhmien kanssa hoidetaan. (Allen, O’toole, Harris & McDonnell 2011, 111-113)

2.4 Toteutus- ja valmisteluvaihe

Projektityön neljäs vaihe, toteutus, on jaettu tapahtumatyössä kahteen osaan: toteutus ja valmistelut, sekä tapahtuma. Itse tapahtumapäivä on niin suuri kokonaisuus, että se kannattaa erotella sitä valmistelevista työvaiheista. Toteutus- ja valmisteluvaiheessa ideana on kaikkien suunnitteluvaiheessa tehtyjen suunnitelmien toteuttaminen, eli tapahtumapäivään valmistautuminen. Tämän aikana on tärkeää kontrolloida ja valvoa tapahtuman toteutuksen edistymistä ja jo valmiiksi tehtyjen päätöksiä sopivuutta käytäntöön. Aktiivinen riskienhallinta ja mahdollisten sidosryhmien kanssa viestiminen mahdollistaa ongelmien ennakoinnin ja niiden nopean ratkaisemisen. (Allen, O’toole, Harris & McDonnell 2011, 158)

2.5 Tapahtumavaihe

Tapahtumapäivänä ei voida käyttää enää samaa organisaatorakennetta kuin sitä edeltävissä vaiheissa, koska vastuualueet ovat erilaiset. Jokaiselle toiminnolle on nimitettävä vastuuhenkilö. Isommissa tapahtumissa, joissa työvoimaa on suurempi joukko, täytyy olla jokaisen toiminnon kohdalla valvoja, esimies, joka varmistaa työtehtävien toteutumisen. Yksi tapahtumapäällikkö on usein vastuussa koko tapahtuman sujuvasta kulusta. Hän on paikalla koko tapahtuman ajan varmistamassa, ettei ongelmia tule ja ilmenneet ongelmat ratkaistaan nopeasti. Tämän vaiheen aikana tarkistuslistat ja tehokkaat viestintämetodit ovat tärkeitä, jotta turhilta ongelmilta vältyttäisiin. (Allen, O’toole, Harris & McDonnell 2011, 159; Shone & Parry 2010, 213-219)

2.6 Jälkityövaihe

Projektityön viides vaihe on projektin päättäminen. Tapahtumatyössä myös tämä vaihe on jaettu kahteen osaan: tapahtuman sulkua ja tapahtuman jälkityöt.

Tapahtuman sulku käsittää kaksi eri osaa: hallinnolliset tehtävät ja fyysinen työ. Kummallekin osalle on tehty suunnitelma jo suunnitteluvaiheen aikana. (Shone & Parry 2010, 240) Tässä vaiheessa voidaan palata tapahtumavaihetta edeltävään organisaatorakenteeseen. (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 159)

Hallinnollisiin tehtäviin kuuluu sopimusasioiden päättäminen, viimeisten laskujen ja laskutusten hoitaminen, henkilöstöhallinto sekä viimeiset markkinointitehtävät. Fyysiseen työhön kuuluu kaikki tapahtumapaikalla tehtävät purku- ja siivoustyöt. (Shone & Parry 2010, 240-241)

Mahdollisimman pian tapahtuman sulun jälkeen siirrytään arviointivaiheeseen. Arvioinnin aikana mitataan tapahtuman onnistuneisuutta, arvioidaan sen aikana käytettyjä prosesseja ja pohditaan kehityskohtia. Tapahtuman jälkiarvioinnissa voidaan pohtia ja tehdä muun muassa seuraavia asioita:

- Tapahtuman tulosten mittaaminen
- Tapahtuman osallistujien demograafisen profiilin luonti
- Tapahtuman kehityskohtien tunnistaminen
- Tapahtuman maineen parantaminen
- Tapahtuman johtamis- ja hallintoprosessien arviointi

(Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 494; Ferdinand & Kitchin 2017, 242-243)

Tapahtuman tuloksia mitataan suunnitteluvaiheessa asetettujen tavoitteiden avulla. Tavoitteet toimivat onnistumisten mittareina. Laskemalla kuinka lähelle asetettuja tavoitteita päästiin, voidaan hahmottaa mitä pitää seuraavaa toteutusta varten kehittää ja mikä meni suunnitellusti. (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 494; Ferdinand & Kitchin 2017, 242)

Tapahtuman osallistujien profilointi on tärkeää tulevaisuudessa markkinoinnin kannalta ja mahdollisesti uusien tapahtumakonseptien kehittyessä. Profilointiin kuuluu esimerkiksi osallistujien määrän, sukupuolen, asuinpaikan, iän, koulutustason ja tulojen selvittäminen. Lisäksi on hyvä kartoittaa mistä osallistujat ovat kuulleet tapahtumasta. (Allen, O'toole, Harris & McDonnell 2011, 494)

Tapahtuman kehityskohtia voidaan kartoittaa esimerkiksi kuulustelemalla tapahtuman osallistujia tai suorittamalla palautekysely. Tärkeintä on saada tietää mistä osallistujat pitivät

ja mitä heidän mielestään voisi tapahtumassa kehittää. (Allen, O’toole, Harris & McDonnell 2011, 494)

Tapahtuman mainetta parannetaan usein median avulla. Julkistamalla tapahtuman saavutukset voidaan rakentaa sen mainetta ja uskottavuutta. Tämä on tärkeää varsinkin silloin, jos tapahtuman negatiiviset puolet tai vaikutteet saavat huomiota. (Allen, O’toole, Harris & McDonnell 2011, 495)

Tapahtuman johtamis- ja hallintoprosessit käsittävät kaikki tapahtuman toteutukseen liittyvät toiminnot: esimerkiksi markkinointi, riskienhallinta, raportointimenetelmät, työnjako, aikataulu ja taloushallinto, sekä monet muut dokumentit ja työkalut täytyy arvioida. Näitä kehittämällä ja päivittämällä tapahtumapäällikkö ei vain paranna omaa ammattitaitoaan, vaan samalla mahdollistaa seuraavan tapahtuman paremman toteutuksen. (Allen, O’toole, Harris & McDonnell 2011, 495)

Yllämainittujen asioiden lisäksi tapahtumaa voidaan arvioida myös monen muunkin näkökulman kautta riippuen tapahtuman koosta ja sidosryhmien toiveista ja tavoitteista (Allen, O’toole, Harris & McDonnell 2011, 495). Esimerkiksi isojen tapahtumien yhteydessä on hyvä arvioida myös turistiteollista ja taloudellista vaikutusta ympäröivään kaupunkialueeseen, sekä tapahtuman vaikutusta luontoon (Ferdinand & Kitchin 2017, 243).

3 Haastattelututkimus

Tässä luvussa kerrotaan työn aikana toteutetusta haastattelututkimuksesta: sen lähtökohdista, työmenetelmistä ja tuloksista. Lisäksi pohditaan tutkimuksen laatua, luotettavuutta ja eettisyyttä.

3.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys

Tämän opinnäytetyön aikana suoritettiin tutkimus, jonka tarkoituksena oli kartoittaa tietoperustaa toiminnalliselle osuudelle. Yhdessä toimeksiantajan kanssa tultiin päätökseen, että haastatteluilla saavutettaisiin parhaat tulokset. Tutkimuksella pyrittiin vastaamaan kysymykseen ”Mitä asioita täydennyskoulutuksien järjestämisessä täytyy kaikkien sidosryhmien kannalta ottaa huomioon, jotta järjestämisestä saataisiin mahdollisimman tehokasta ja suunniteltua?”.

3.2 Tutkimuksen rajaukset

Tutkimuksen aikana kartoitettiin jokaisen haastateltavan vastuualueet ja työtehtävät täydennyskoulutuksien järjestämisessä, sekä heidän kokemukseen pohjautuvan mielipiteensä siitä, miten he saisivat tehtyä työnsä tehokkaasti. Tutkimuksen tarkoituksena ei ollut kartoittaa kehityskohtia, sillä tässä opinnäytetyössä oli päämääränä prosessin kartoittaminen, ei kehittäminen.

3.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus oli kvalitatiivinen, eli laadullinen, sillä aineisto on kerätty luonnollisesti ihmisten kautta ja se perustuu ainutlaatuisiin tapauksiin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164). Valitut tiedonhankinta- ja analysointimenetelmät perustuvat näille laadullisen tutkimuksen piirteille.

Tiedonhankintamenetelmäksi valittiin haastattelu, koska tarkoituksena oli kartoittaa kirjoittamatonta tietoa. Lisäksi tutkimuskysymykseen tahdottiin vastata myös ihmisten kokemusten pohjalta. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 41)

Tutkimusotteeksi voitiin valita strukturoitu, puolistrukturoitu tai strukturoimaton. Strukturoidulla otteella tarkoitetaan esimerkiksi lomakehaastattelua, jossa kaikki haastateltavat saavat samat kysymykset ja samassa järjestyksessä. Strukturoimaton ote taas antaa haastattelijalle mahdollisuuden kysyä haastatellulta hänelle räätälöityjä kysymyksiä ja rakentaa myös jatkokysymyksiä saatujen vastausten pohjalta haastattelutilanteessa. Puolistrukturoitu ote asettuu näiden kahden välille. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 44-46)

Koska tässä tutkimuksessa aihe oli jokaiselle haastateltavalle kokemuksen pohjalta tuttu ja jokaiselta tahdottiin vastaus saman aihealueen kysymyksiin, valittiin tutkimusotteeksi puolistrukturoitu. Näin haastatteluista saatiin mahdollisimman hyödynnettävää ja kohdennettavaa tietoa, mutta tarpeellinen mahdollisuus räätälöidä ja muovata kysymyksiä, sekä esittää lisäkysymyksiä oli silti mukana.

Tiedonhankintamenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, joka on piirteiltään puolistrukturoitu menetelmä. Menetelmänä se eroaa muista haastatteluista sen valmiiksi asetetulla teemalla ja oletuksella, että kaikki haastateltavat ovat kokeneet saman ilmiön. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 47)

Kolme haastattelutilannetta suoritettiin parihaastatteluna, sillä haastateltavat toimivat lähes identtisessä roolissa työyhteisössä. Tällä pyrittiin maksimoimaan saatu tieto. Koska haastattelun aikana haastateltavat voivat täydentää toisiaan, he luovat yhtenäisemmän kuvan sidosryhmän vastuualueista.

Pääteemana tutkimukselle toimi ”sidosryhmän rooli täydennyskoulutuksien järjestämisessä”. Tämän teeman ympärille saatiin rakennettua kysymyksiä, jotka vastasivat tutkimuskysymykseen.

Tarkentavia teemoja olivat seuraavat:

- Sidosryhmän työnkuva
- Sidosryhmän rooli koulutustapahtuman suunnittelussa
- Sidosryhmän rooli koulutustapahtuman toteutuksessa
- Sidosryhmän työtä helpottavat tekijät
- Muita huomioon otettavia seikkoja sidosryhmän näkökulmasta

3.4 Tutkimuksen kohderyhmä

Sidosryhmät, eli haastateltavat henkilöt, valittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Näin kartoitettiin avainhenkilöt, joiden näkökulmasta saataisiin eniten hyödyllistä tietoa.

Kohdeorganisaatiossa on kolme eri yksikköä (W, E ja C), joista jokainen hoitaa täydennyskoulutuksien järjestämisen omalla tavallaan. Tämän vuoksi haastateltavia pyrittiin saamaan jokaisesta yksiköstä.

Haastateltavat sidosryhmät olivat seuraavat:

- Koulutus- ja palveluyksikön johtajat
- Kehittämispäälliköt
- Koulutussuunnittelijat
- Täydennyskoulutuskoordinaattorit
- BarLaurea
- Markkinointitiimi
- Lehtorit
- Opintotoimisto
- Talouspalvelut

Haastattelut suoritettiin kaikki kasvotusten. Niitä oli kaikkiaan kaksitoista, yhteensä siis kahdeksantoista henkilöä. Jokaisesta sidosryhmästä saatiin vähintään yksi otos, luukuun ottamatta koulutussuunnittelijoita, täydennyskoulutuskoordinaattoreita ja talouspalveluita.

Nämä ryhmät jäivät tutkimuksesta kokonaan pois haastateltavien aikataulullisten haasteiden vuoksi.

3.5 Haastattelukysymykset

- Mikä on työnimikkeenne ja työnkuvanne?
- (Jos useamman jäsenen edustaja) Mikä on työryhmäsi työnkuva?
- Kuinka tuttuja EduGATEn täydennyskoulutukset teille ovat?
- Oletteko olleet mukana niiden järjestämisessä?
- Miten kuvailisit roolianne täydennyskoulutusten järjestämisessä? (Eli suunnittelussa ja toteutuksessa.)
- Mitä asioita pitäisi täydennyskoulutuksien järjestäjän ottaa juuri teidän kannaltanne huomioon, jotta pystyisitte tekemään työtänne mahdollisimman tehokkaasti?
- Onko muuta huomioitavaa?

3.6 Tutkimuksen tulokset

Tässä kappaleessa tutkimuksen tulokset on esitelty kuvailemalla haastattelun avulla selvitettyä sidosryhmän roolia täydennyskoulutuksien järjestämisprosessissa, sekä vastauksista selvinnyttä järjestämisprosessia helpottavaa hiljaista tietoa. Tuloksia hyödynnettiin lopullisessa tuotoksessa, eli prosessikuvauksessa.

Yksiköiden johtajat ovat vastuussa yksiköiden tuloksellisuudesta ja sujuvasta toiminnasta. Täydennyskoulutuksien järjestämisprosessissa heidän roolinsa on päättää, onko koulutusta kannattavaa järjestää vai ei. Lisäksi johtajat osallistuvat aloitusvaiheessa muun muassa täydennyskoulutusten hinnoitteluun ja ajoittain myös sisällön suunnitteluun. Johtajien näkökulmasta täydennyskoulutuksien järjestäminen kannattaisi aloittaa hyvissä ajoin ennen suunniteltua alkamispäivää, jotta resurssien käyttöä voitaisiin suunnitella mahdollisimman hyvin.

Kehittämispäälliköitä on jokaisessa yksikössä useampia. He toimivat lehtoreiden esimiehinä ja hallitsevat henkilöstöresursseja. Kehittämispäälliköt valitsevat täydennyskoulutuksille sopivia

lehtoreita kouluttajiksi ja vastuulehtoreiksi. Heidän kannaltaan on tärkeää, että koulutuksien ajankohdat päätettäisiin hyvissä ajoin, sillä he vastaavat lehtoreiden työtuntien jaosta. Lyhyellä varoitusajalla on vaikeaa löytää tarpeeksi resursseja koulutuksien toteuttamiselle.

Lehtoreilla on kaksi roolia täydennyskoulutuksissa: vastuulehtori ja kouluttaja. Vastuulehtori on vastuussa täydennyskoulutuksien sisällöstä ja kouluttajien koordinoinnista. Vastuulehtori valitsee yhdessä kehittämisspäällikön kanssa sopivat kouluttajat koulutukseen. Kouluttajien vastuulla on oman opetuksen hallinnointi, sekä opiskelijoiden arviointi. Lehtorit auttavat myös markkinointisisällön luomisessa asiantuntijan roolissa. Haastatteluissa tuli ilmi myös lehtoreiden toive aloittaa koulutuksien järjestäminen hyvissä ajoin, jotta heillä olisi aikaa osallistua.

Markkinointitiimi toimii apuna täydennyskoulutuksien markkinoinnissa. He hallinnoivat osaa Laurean markkinointikanavista tai toimivat jonkin kanavan yhteyshenkilöinä.

Sisällöntuotannossa heidän tehtävänsä on muotoilla valmiiksi tuotettua tekstimateriaalia. Lisäksi he tuottavat kuvamateriaalia tilaustyönä, esimerkiksi someen. Kaikki tilattu materiaali pitäisi pyytää ajoissa ja tarvittava lähdemateriaali pitäisi liittää pyyntöön mukaan. He eivät tuota markkinointitekstiä alusta asti, sillä täydennyskoulutuksien osalta heillä ei ole tarvittavaa asiantuntijaosaamista: esimerkiksi riskienhallinnan koulutuksessa täytyy tuntee aihe, jotta siitä voi kirjoittaa.

BarLaurea toimii täydennyskoulutuksien catering-palveluna Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran kampuksella. Täydennyskoulutuksia järjestettäessä BarLaurean kanssa pidetään palaveri, jonka aikana käydään läpi toiminnan tavoitteet, katsottaisiin mihin ja milloin tarjoilut toimitetaan, sekä keskusteltaisiin halutuista tuotteista tarkemmin. Tärkeää on myös ottaa huomioon erityisruokavaliot, sillä niitä myötäilevät raaka-aineet täytyy tilata erikseen.

Opintotoimisto hoitaa opetushallinnolliset tehtävät. Jokainen täydennyskoulutukseen osallistuva täytyy rekisteröidä Laurean opiskelijarekisteriin, mikä hoituu opintotoimiston kautta. Lisäksi he järjestävät osallistujille tunnukset Laurean opiskelijajärjestelmiin, hallinnoivat opiskelijan koulutuksen päättymistä ja ovat mukana todistuksien luonnissa ja lähetyksessä. Heille on tärkeää, että opiskelijoiden tiedot ja yksityiskohdat todistuksista lähetetään heille ainakin kaksi viikkoa ennen koulutuksen alkua.

Talouspalvelut hallinnoivat täydennyskoulutuksista aiheutuvia kustannuksia, sekä hoitavat koulutuksiin osallistuvien laskutusta. Heiltä tulee tilata seurantakohde, eli koodi jokaiselle täydennyskoulutukselle, jota käytetään heidän järjestelmässään sen tunnistimena. Lisäksi heille tulee ilmoittaa, kun osallistujia on laskutettu. He hoitavat myös laskujen mitätöinnin.

3.7 Tutkimuksen laatu ja luotettavuus

Haastattelun laatu pyrittiin pitämään niin hyvänä kuin yhden hengen resursseilla oli mahdollista. Laadun mittareina voidaan pitää haastattelijan kokeneisuutta, haastattelujen rungon tarkkaa suunnitelmallisuutta, jo haastattelun aikana tehtyä hyvää litterointia, sekä tekniikan hyvää laatua ja sen toimivuuden varmistamista. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 184-185)

Haastattelija ei ollut aiemmin suorittanut vastaavaa haastattelututkimusta, mutta pyrki tutustumaan alan kirjallisuuteen mahdollisimman hyvin ja valmistautumalla näin haastattelutilanteisiin. Haastattelutilanteissa pyrittiin välttymään väärinymmärryksiltä toistamalla saatuja vastauksia, jotta haastateltava pystyi näitä kommentoimaan. Haastatteluille luotiin yhteinen runko. Rungon kysymyksiä räätälöitiin aina tarpeen mukaan. Lisäkysymyksiä kuitenkin esiintyi, mutta tämä on luontaista valitulle haastattelumenetelmälle (Hirsjärvi & Hurme 2006, 184). Haastattelutilanteet suoritettiin kohdeorganisaation tiloissa. Jokainen tila oli hiljainen, jotta häiriötekijöiltä vältyttiin. Paikalla oli vain haastattelija ja haastateltava. Haastattelut nauhoitettiin puhelimen videokuvaus-toiminnolla (vain ääntä nauhoitettiin) ja litteroitiin pääpiirteisesti tietokoneella käsin kirjoittamalla. Tekniikan toimivuus testattiin ennen jokaista haastattelua. Aineisto tallennettiin internetiin pilvipalveluun, jotta se säilyisi laitteiston vikojen ilmetessä.

Osittain tutkimuksen laatuun vaikuttivat negatiivisesti muun muassa haastateltavan taipumus puhua asiaan liittymättömistä asioista, sekä haastateltavan tiukka aikataulu ja malttamattomuus.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tutkia ottamalla huomioon sen laatu, reliabelius ja validius. Reliabeliudella tarkoitetaan tutkimuksen tulosten toistettavuutta. Sitä voidaan tutkia esimerkiksi pohtimalla voiko kaksi tutkijaa päästä samoihin tuloksiin samoja menetelmiä käyttäen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231) Tämän tutkimuksen reliabelius on hyvä, sillä esittämällä samat kysymykset henkilöille eri tilanteessa saataisiin samantyyppisiä vastauksia: vastaukset kertovat heidät työtehtäviinsä, jotka eivät ole sidonnaisia päivittäisiin muuttujiin. Haastattelutilanne on kuitenkin aina vaikea toistaa, mikä tarkoittaa tulosten mahdollista muuttumista (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231). Validiuksella tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä; se vastaa kysymykseen ”Kuinka hyvin tutkimusmenetelmä mittaa sitä, mitä sen on tarkoitus mitata?” Laadullisessa tutkimuksessa pätevyyttä voidaan arvioida sillä, kuinka hyvin ja tarkasti tutkimustilannetta on kuvattu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 232). Tässä työssä on pyritty kuvaamaan tutkimuksen suorittamista mahdollisimman yksityiskohtaisesti.

3.8 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimusta tehdessä noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä. Kohdeorganisaatiolta hankittiin tutkimuslupa henkilöstön haastattelua varten. Jokainen haastattelu on sovittu henkilökohtaisesti haastateltavien kanssa sähköpostia käyttäen. Haastateltavat henkilöt pidettiin tässä työssä anonyymeina. Tuloksissa ei täsmennetä yhden henkilön antamia vastauksia anonymiteetin säilyttämiseksi myös organisaation sisällä. Saatu aineisto on sekä nahoitettua videota, että litteroimisella tuotettua kirjallista aineistoa. Mitään turhaa ja tutkimukselle epäolennaista tietoa ei säilytetä. Tutkimuksen päätyttyä tulokset hävitetään. Mitään henkilökohtaista ei haastateltavilta kysytty, mutta tämän luonteisia asioita ilmeni haastatteluiden aikana. Näitä ei tulla julkistamaan tai säilyttämään. Tutkimuksen raportti on kirjoitettu rehellisyyttä käyttäen ja vilppiä tai sepittämistä ei olla harjoitettu.

4 Prosessikuvauksen toteutus

Tässä luvussa esitellään mikä on prosessikuvaus, mitkä olivat lopullisen tuotoksen lähtökohdat ja kerrotaan, kuinka lopputulokseen päästiin.

4.1 Mikä on prosessikuvaus

Prosessi tarkoittaa yksinkertaisimmillaan tapahtumasarjaa (Suomisanakirja.fi 2018). Laajennettuna prosessi merkitsee joukkoa toisiinsa liittyviä toimintoja, joiden suorittamisesta syntyy tuotos (Amk.fi 2018).

Prosessin kuvantamisella tarkoitetaan näiden toimintojen esittämistä sanallisesti tai graafisesti, jotta toiminnan hahmottaminen helpottuu (Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2018). Prosessikuvauksen hyötyjä on lisäksi vastuujaon selkeentyminen, toiminnan kehittämiskohteiden löytyminen, resurssien helpompi valvonta ja mittareiden helpottunut seuraaminen (Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2018; JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2012, 3).

4.2 Lähtökohdat

Lähtökohtina opinnäytetyön tuotokselle toimivat toimeksiantajan antamat dokumentit, työn tekijän työkokemus toimeksiantajaorganisaatiossa, työn aikana toteutetun haastattelututkimuksen tulokset, sekä tapahtuma-alan ammattikirjallisuus.

Toimeksiantajan antamat dokumentit olivat Laurea Eventsin tapahtumapäällikön hahmotelmia täydennyskoulutuksien järjestämisprosessista. Näitä käytettiin tuotoksen lähtökohtana. Niistä saatua tietoa järjesteltiin ja muutettiin.

Tämän opinnäytetyön tekijä oli ennen työn aloittamista työsuhteessa Laurea Eventsillä ja oli itse osallisena täydennyskoulutuksien järjestämisprosessia. Tämä työjakso antoi kattavan näkemyksen järjestämisprosessista ja sen kehityskohdista. Tätä näkemystä käytettiin tuotoksessa tukipilarina olennaisen tiedon hahmottamiselle. Lisäksi tämä työkokemus oli syy, miksi Laurea Events ei ollut osana haastattelututkimusta.

Opinnäytetyön aikana toteutettu tutkimus, jonka aikana haastateltiin täydennyskoulutuksien järjestämisprosessin kannalta tärkeitä sidosryhmiä ja avainhenkilöitä, toimi monipuolista kokonaisuutta rakentavassa roolissa. Haastattelun tulokset mahdollistivat järjestämisprosessin kuvantamisen kattavasti, koska tietoa saatiin useasta eri näkökulmasta. Ilman tätä tutkimusta tuotoksesta olisi tullut suppea ja puutteellinen, ja siitä olisi ollut vähemmän hyötyä toimeksiantajalle.

Tapahtuma-alan kirjallisuus toimi tuotoksen teoriapohjana. Koska täydennyskoulutuksien järjestäminen on tapahtumatuotantoa, tapahtumatuotannon tutkitut työmenetelmät olivat sopiva lähtökohta. Teoriapohjaa hyödynnettiin suunnitellessa tuotoksen rakennetta ja pohtiessa tapahtumatyöntekijän näkökulmasta mitä tietoa olisi olennaista sisällyttää.

4.3 Toteutus

Työ aloitettiin tutustumalla kattavasti tapahtuma-alan kirjallisuuteen, jotta täydennyskoulutuksien järjestämisprosessille saataisiin runko. Sekä suomen-, että englanninkielisistä lähteistä saatua tietoa verrattiin toisiinsa, jotta saataisiin kuva siitä, mikä tapahtuma-alalla on hyväksi nähty menetelmä järjestää tapahtumia. Koska tapahtumatyöllä on selkeä yhteys projektityöhön, tutustuttiin myös projektityöskentelyn menetelmiin. Järjestämisprosessille valittiin viisi vaihetta sisältävä runko. Nämä vaiheet olivat aloitusvaihe, suunnitteluvaihe, toteutus- ja valmisteluvaihe, tapahtumavaihe ja jälkityövaihe.

Kun järjestämisprosessin runko oli hahmotettu, pureuduttiin toimeksiantajan antamaan materiaaliin, sekä omien mielipiteiden ja näkemyksien tarkastelu. Toimeksiantajan materiaalista löytyi valmiiksi listattuna joitain työtehtäviä, sekä vastuuhenkilöitä. Materiaalista saatu tieto lajiteltiin katsomalla mihin vaiheeseen mikäkin työtehtävä kuului. Kun materiaali oli hyödynnetty, täydennettiin runkoa omalla näkemyksellä ja tiedolla.

Pohjatiedon valmistuttua aloitettiin tutkimuksen valmistelu. Tutkimuskirjallisuuteen perehdyttiin kattavasti, jotta saataisiin hyvä kokonaiskuva sen suorittamisesta. Sitten tehtiin

tutkimussuunnitelma, johon sisältyi seuraavat asiat: tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet, tutkimusmenetelmät, tutkimuksen kohderyhmä, tulosten analysointimenetelmät, aikataulu, sekä arvio tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisyydestä. Tutkimussuunnitelmaa tehtäessä palaveroitiin toimeksiantajan kanssa, jotta saatiin yhteinen näkemys kohderyhmästä ja menetelmistä. Palaverissa muodostettiin lista sidosryhmistä ja henkilöistä, keitä tulaisiin haastattelemaan. Suunnitelma viimeisteltiin kehittämällä haastattelukysymykset, valitsemalla tulosten analysointimenetelmät ja arvioimalla sen luotettavuus ja eettisyys. Tutkimussuunnitelman valmistuttua haettiin tutkimuslupaa Laurea-ammattikorkeakoululta. Hakemus tuli takaisin hyväksyttynä.

Kun valmistelut tutkimukselle oli tehty, aloitettiin yhteydenotto haastateltaviin. Tämä suoritettiin sähköpostitse. Sähköpostissa pohjustettiin haastattelun tarkoitusta, kerrottiin tulosten säilytysmenetelmistä ja kerrottiin sen luvallisuudesta.

Haastattelut suoritettiin kohdeorganisaation omissa tiloissa, jotka varattiin toimeksiantajan avustuksella. Koska organisaatiolla oli tiloja monessa eri kaupungissa pääkaupunkiseudulla ja sen läheisyydessä, haastateltavat saivat itse valita haastattelupaikan. Tilat olivat suotuisat haastatteluille niiden yksityisyyden ja hiljaisuuden vuoksi. Haastattelutilanteessa oli vain haastattelija kannettavan tietokoneen ääressä ja haastateltava, joka istui vastapäätä haastattelijaa. Haastattelut nauhoitettiin puhelimen videokuvaus-toiminnolla, mutta vain ääntä nauhoitettiin anonyymiteetin varmistamiseksi. Haastattelija kysyi kysymyksiä, jotka oli laatinut etukäteen, mutta esitti lisäkysymyksiä nähdessään sen tarpeelliseksi. Saatuja vastauksia litteroitiin tietokoneelle samanaikaisesti.

Osa halutuista haastateltavista ei vastannut yhteydenottoon tai tapaaminen olisi ollut aikataulullisesti mahdotonta. Heidän kohdallaan saamatta jäänyttä tietoa pyrittiin kompensoimaan heidän työtovereidensa vastausten perusteella ja opinnäytetyön tekijän päättelykyvyn avulla. Tutkimuksesta saatujen tulosten avulla täydennettiin järjestämisprosessille laadittua runkoa. Tutkimuksen jälkeen järjestämisprosessi oli kokonaisuutena selkeä.

Tutkimuksen päätyttyä voitiin aloittaa lopullisen tuotoksen rakentaminen. Tässä vaiheessa laadittiin tarkistuslista, joka toimi myös prosessin yksityiskohtaisena, ”vaihe vaiheelta”, esittelynä. Tarkistuslistan pohjalta luotiin vastuuhenkilötaulukko, josta selventyy mikä listan tehtävistä on kenenkin vastuulla. Sitten tehtiin prosessikaavio, josta nähtiin järjestämisprosessi helposti hahmotettavassa muodossa. Kaikista sidosryhmistä kirjoitettiin esittely, josta ilmeni heidän roolinsa järjestämisprosessissa. Alkuun lisättiin johdanto, jossa kerrottiin, mikä tuotos oli, mihin sitä voi käyttää ja kuka sitä voi käyttää. Loppuun lisättiin vielä tärkeitä huomioita, jotka tulivat ilmi haastatteluissa. Lopuksi paranneltiin dokumentin ulkoasua ja lisättiin tärkeä liite.

5 Arviointi ja johtopäätökset

Kun prosessikuvaus-dokumentti oli valmis, lähetettiin se toimeksiantajalle alustavaan arviointiin. Toimeksiantajan palautteen pohjalta tehtiin pieniä muutoksia, joiden jälkeen tuotos voitiin laittaa sidosryhmille arvioitavaksi.

Arviointia pyydettiin sähköisen palautelomakkeen muodossa. Palautteen pohjalta tehtiin vielä viimeisiä muutoksia tuotokseen ja arvioitiin työn onnistuneisuutta. Toimeksiantajalta pyydettiin vielä erillinen palaute sähköpostitse.

5.1 Palautelomakkeen tulokset

Palaute lomake tehtiin internet-pohjaiseen Google Forms -lomakepalveluun.

Palautelomakkeen linkki lähetettiin sähköpostilla kaikille henkilöille, joiden oli tarkoitus olla mukana haastattelututkimuksessa. Palautteen vastausprosentti oli 40%: 18 henkilöstä vain 7 vastasi palautekyselyyn. Suurin osa vastaajista tuli W-yksiköstä ja C-yksiköstä vastauksia ei tullut ollenkaan. Palaute on siis todella yksikköpainotteista ja täten vain suuntaa antavaa koko työn onnistuneisuudesta koko organisaation tasolla. Palautekyselyssä oli kaiken kaikkiaan 8 kysymystä, joiden tulokset esitellään tässä kappaleessa.



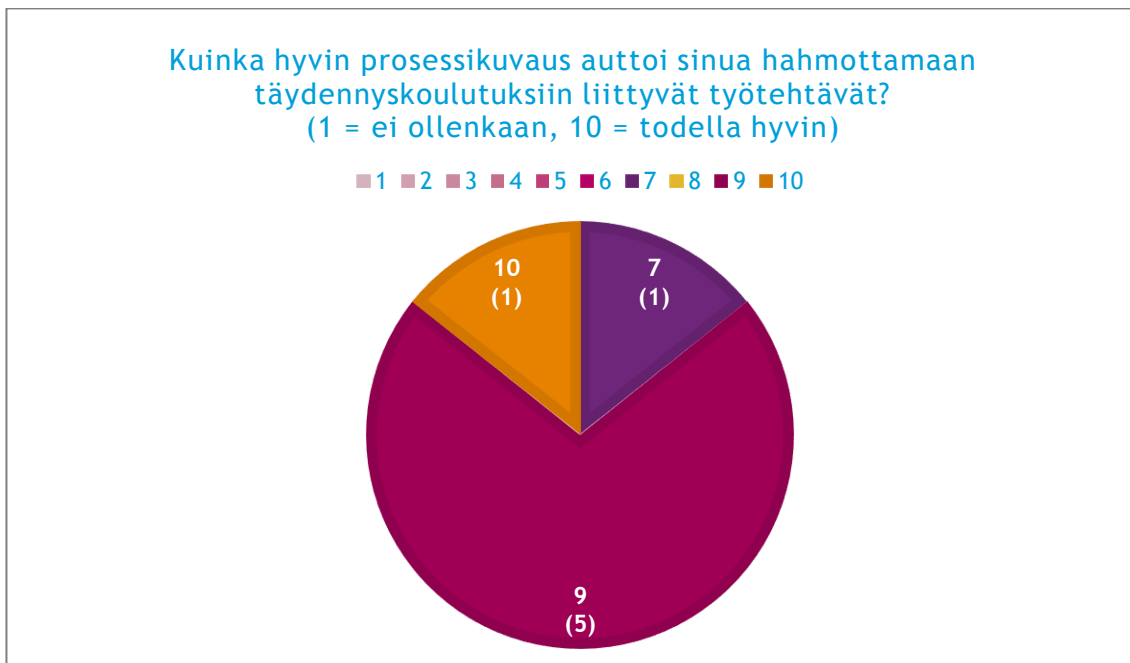
Kuvio 4 Palautekyselyn kysymys 1

Eniten vastaajia tuli W-yksiköstä. E-yksiköstä vastauksia saatiin pari ja C-yksiköstä ei saatu vastauksia yhtään.



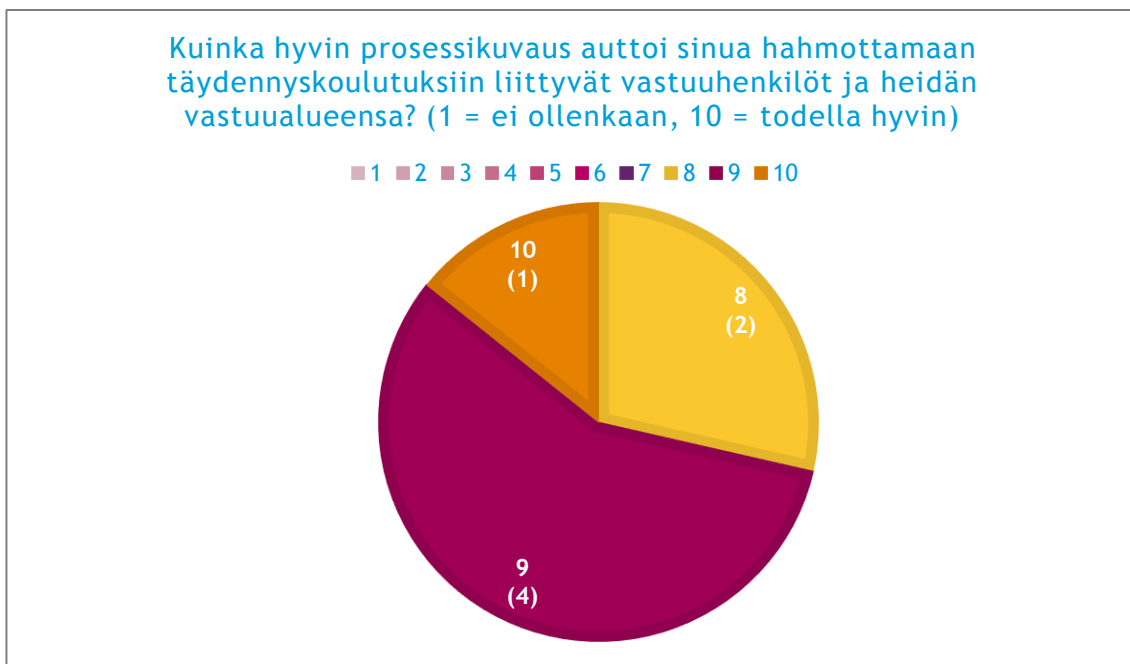
Kuvio 5 Palautekyselyn kysymys 2, sulkeissa vastaajien määrä

Tuntemus täydennyskoulutuksien järjestämisen prosessista oli vaihtelevaa, mutta kuitenkin yleisesti todella hyvä.



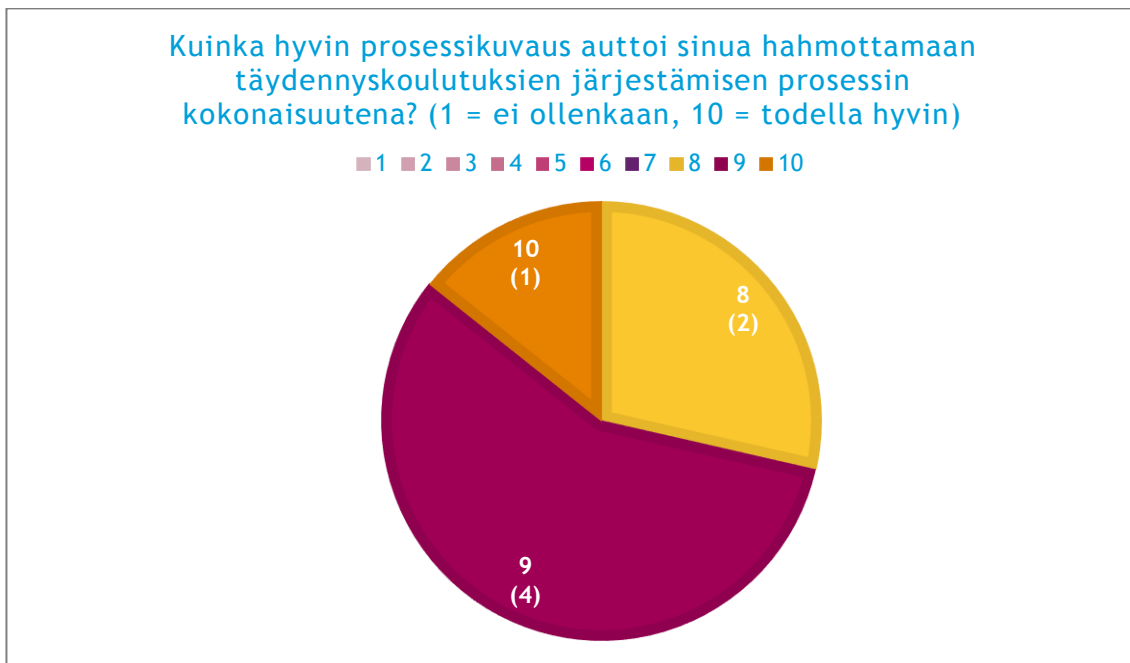
Kuvio 6 Palautekyselyn kysymys 3, sulkeissa vastaajien määrä

Keskiarvona työtehtävien kuvauksesta oli 9. Tämä tarkoittaa, että jotain olisi vielä tarvinnut tarkentaa.



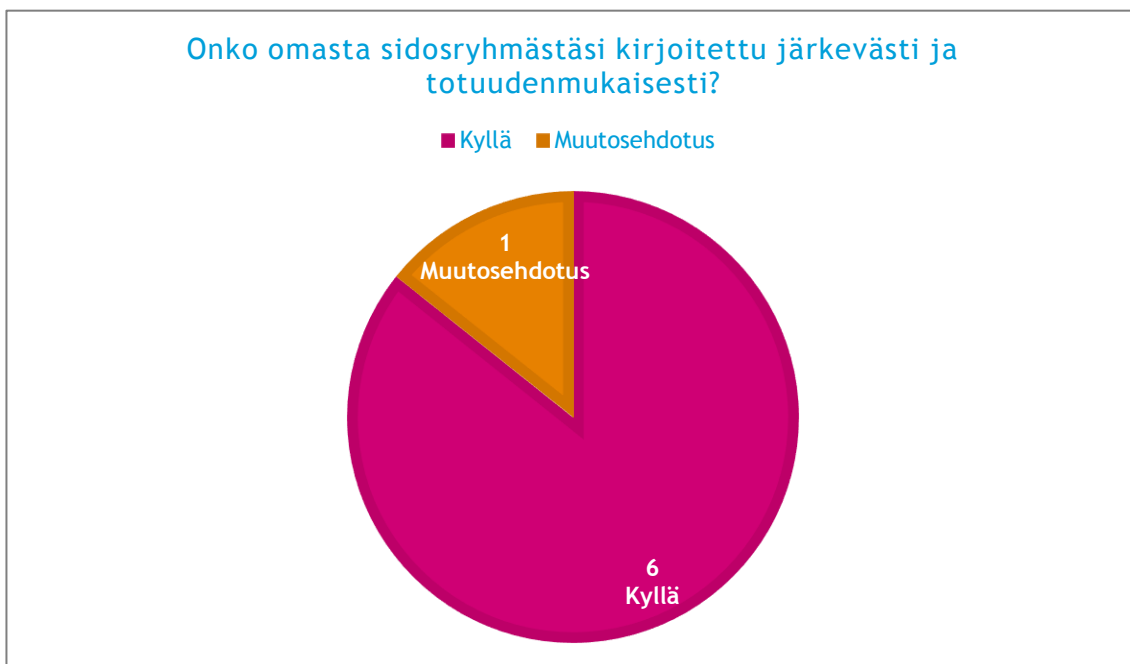
Kuvio 7 Palautekyselyn kysymys 4, sulkeissa vastaajien määrä

Keskiarvona vastuuhenkilöiden ja alueiden hahmottamiselle oli 9. Tälläkin alueella olisi siis kehitettävää.



Kuvio 8 Palautekyselyn kysymys 5, sulkeissa vastaajien määrä

Yleiseksi arvosanaksi muodostui keskiarvoltaan 9. Huonoin arvosana oli vain 8 ja paras 10, mikä kertoo prosessikuvauksen olleen kuitenkin ollut avulias.



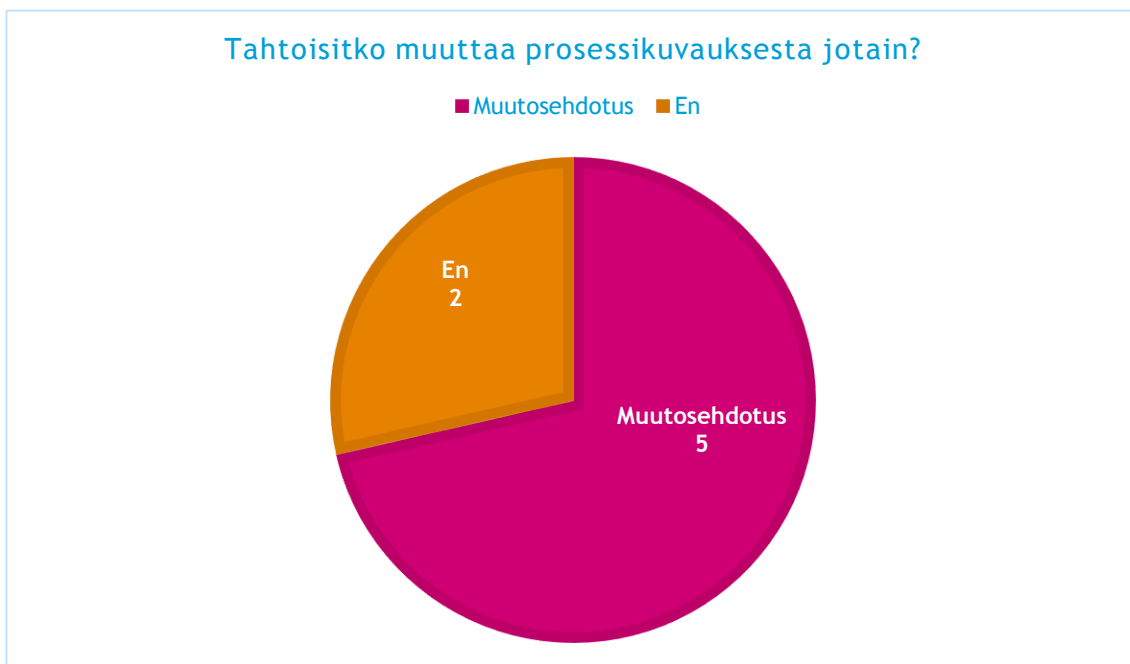
Kuvio 9 Palautekyselyn kysymys 6

Vain yksi vastaajista kommentoi tähän kysymykseen. Hän toivoi kattavampaa kuvausta omasta sidosryhmästään.



Kuvio 10 Palautekyselyn kysymys 7

Prosessikuvauksen dokumentin rakenne oli yksimielisesti selkeä ja helposti ymmärrettävä. Tähän ei tullut muutostoiveita.



Kuvio 11 Palautekyselyn kysymys 8

Muutosehdotuksia prosessikuvauksen sisältöön tuli viideltä vastaajalta. Suurin osa toivoi kattavampaa kuvausta tiettyjen osaprosessien toiminnoista. Muutama vastaajista täsmensi

pienimuotoisia muutoksia työtehtävien järjestykseen tai kirjoitusasuun. Lisäksi tuli muutama ehdotus lisättäväksi ”huomioitavaa” osioon.

5.2 Toimeksiantajan palaute

”Opinnäytetyö Laurea EduGATE -täydennyskoulutusten prosessikuvausten luomiseksi vastasi todelliseen organisaation sisällä tunnistettuun tarpeeseen. Prosessikuvaus on ensimmäinen askel sisäisen toiminnan tehostamiseen ja vastuiden jakautumiseen niin, että täydennyskoulutusten prosessi saadaan kehitettyä laadukkaammaksi, tasalaatuisemmaksi ja tuottavammaksi toiminnaksi. Yhteistyö opinnäytetyön tekijän kanssa sujui erittäin sujuvasti. Tekijän kokemus täydennyskoulutusten järjestämisestä helpotti yhteistyötä ja nopeutti asioita. Prosessikuvaus valmistui nopeassa aikataulussa, joten kaikki sidosryhmät eivät ehtineet sen sisältöön vaikuttaa, vaikka mahdollisuus kaikille annettiin. Tästä tekijästä riippumattomasta syystä prosessikuvaus vaatii vielä jonkin verran täsmennystä ja kehittämistä jatkossakin. Prosessikuvaus on tavoitteiden mukainen ja antaa hyvän pohjan toiminnan kehittämiseksi jatkossa.” (Laurea Eventsin tapahtumapäällikkö 2018)

5.3 Johtopäätökset

Opinnäytetyöllä oli kaksi tavoitetta: luoda selkeä kuva täydennyskoulutuksien järjestämisprosessista siinä mukana oleville sidosryhmille, sekä luoda sähköisenä dokumenttina prosessikuvaus tästä prosessista. Prosessikuvaus saatiin tehtyä aikataulussa ja se oli palautteen mukaan rakenteellisesti hyvä. Saadun palautteen mukaan sisällössä on kehittämisen tarvetta. Palautteessa kuitenkin ilmaistiin työn olevan hyödyllinen, mikä kertoo ensimmäisen tavoitteen saavuttamisesta. Toimeksiantaja koki työn hyödylliseksi suhteessa tavoitteisiin, mutta ilmaisi myös kehittämisen tarvetta lopputuloksessa, tosin työn tekijästä riippumattomista syistä. Voidaan siis sanoa, että opinnäytetyö onnistui pääsemään tavoitteisiinsa.

Työn suurimpina haasteina olivat tiukka aikataulu ja haastatteluista hyödyllisten tulosten saaminen. Työn suorittamiseen oli aikaa hiukan alle puoli vuotta, mikä rajoitti haastatteluiden otantaa, sekä jatkohaastatteluiden järjestelyä. Työn tekijän kokemattomuus haastattelututkimuksista teki tutkimuksen suunnittelusta haasteellista: kuinka haastatteluista saataisiin haluttu tulos? Tiukasta aikataulusta huolimatta lopputuloksesta tuli hyvä ja tutkimuksesta saatiin hyviä tuloksia.

Jälkeenpäin ajateltuna työlle olisi pitänyt varata kuukausi tai kaksi lisää työaikaa jatkohaastatteluiden tekemiseksi. Palautteessa ilmeni kritiikkiä osaprosessien

tarkentamisesta, jonka pohjalta olisi tarvittu uusia haastatteluja työn täydentämiseksi. Ensimmäisen version tuotoksesta nähdessään haastateltavat keksivät lisää materiaalia, jotka he olisivat tahtoneet siihen sisällyttää. Lisäksi lisääika olisi ehkä mahdollistanut niiden haastatteluiden suorittamisen, jotka estyivät haastateltavan aikataulun vuoksi.

Opinnäytetyön toteuttaminen oli antoisaa ja mielenkiintoista. Tapahtumatyöstä kiinnostuneelle tämä oli loistava mahdollisuus tehdä työ tapahtumien rakenteesta ja järjestämisestä. Toimeksiantajan, eli Laurea Eventsin tapahtumapäällikön kanssa yhteistyö sujui hyvin ja mutkattomasti. Kommunikointi oli helppoa ja nopeaa. Opinnäytetyön tekeminen opetti paljon prosessien kartoittamisesta ja niiden kehittämisestä. Tapahtumalan teorian hyödyntäminen käytännössä oli kehittäväää ja todella mielenkiintoista. Teoriapohjaa kootessa tuli vastaan olennaisen tiedon suodattamisen haaste, joka kuitenkin onnistui hyvin. Työ oli kaikin puolin asiantuntijuutta kehittäväää, että myös sitä osoittavaa.

6 Jatkokehitys- ja tutkimusehdotukset

Prosessin kartoittamiselle luonnollinen seuraava askel olisi kehittää prosessia. Tätä opinnäytetyötä tehdessä tuli selkeästi esille, että täydennyskoulutuksien sisäiselle järjestämisprosessille kaivattaisiin työntekijöiden keskuudessa kehitystyötä. Jatkotutkimuksena olisi hyvä kartoittaa henkilöstön mielipiteitä kehityskohdista ja miten kehitystyötä voitaisiin toteuttaa. Samalla voitaisiin kehittää Laurea EduGATE:n strategiaa sen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Markkinatutkimus liittyen täydennyskoulutuksiin ja kartoitus markkinoilla toimivista kilpailijoista auttaisi kartoittamaan hyviä tuotteita ja asiakkaita Laurea EduGATElle. Myös nykyisten tuotteiden kannattavuutta voisi tutkia. Lisäksi tutkimus isojen kuntatoimijoiden koulutustarpeesta olisi eduksi sekä kunnille, että Laurea-ammattikorkeakoulun liiketoiminnalle.

Palautteesta tuli ilmi, että prosessikuvaukseen kaivattaisiin joidenkin osaprosessien yksityiskohtaisempaa kuvailua. Näistä osaprosesseista voitaisiin kehittää oma prosessikuvaus.

Lähteet

Painetut

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.-17. painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 4. painos. Helsinki: Yliopistopaino.

Allen, J., O'Toole, W., Harris, R. & McDonnell, I. 2011. Festival and Special Event Management. 5. painos. Australia: John Wiley & Sons Australia, Ltd

Ferdinand, N. & Kitchin P.J. 2017. Event Management - An International Approach. 2. painos. Iso-Britannia: CPI Group Ltd.

Bladen, C., Kennell, J., Abson, E. & Wilde, N. 2012. Events Management - An Introduction. 1. painos. USA & Kanada: Routledge

Shone, A. & Parry, B. 2010. Successful Event Management - A Practical Handbook. 2. painos. Iso-Britannia: SOUTH-WESTERN, a division of Cengage Learning Inc.

Kettunen, S. 2009. Onnistu Projektissa. 2. painos. Helsinki: WSOYpro

Marks, T. 2012. 20:20 Project Management. 1. painos. Iso-Britannia & USA: Kogan Page Limited

Lindroos, J., Lohivesi, K. 2004. Onnistu strategiassa. 2. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Lämsä, A., Hautala, T. 2005. Organisaatiokäyttäytymisen perusteet. 1.-3. painos. Helsinki: Edita Prima Oy

Sähköiset

Laurea-ammattikorkeakoulu. 2018. Viitattu 2.4.2018.
<https://www.laurea.fi/laurea/laurea-organisaationa/organisaatio>

Metropolia. 2018. Viitattu 2.4.2018.
<https://wiki.metropolia.fi/pages/viewpage.action?pageId=57182852>

Pestleanalysis.com. 2018. Viitattu 20.4.2018.
<http://pestleanalysis.com/what-is-pestle-analysis/>

Lupatehdatoisin.fi. 2018. Viitattu 23.4.2018.
<https://www.lupatehdatoisin.fi/tyokalut/smart-tavoite/>

Suomisanakirja.fi. 2018 Viitattu 10.5.2018.
<https://www.suomisanakirja.fi/prosessi>

Amk.fi. 2018. Viitattu 10.5.2018.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0303012/1106227851022/1106577077518/1107020071174/1149232240773.html>

Oulun seudun ammattikorkeakoulu. 2018. Viitattu 10.5.2018.
<http://www.oamk.fi/hankkeet/pkk/pakki/prosessit.htm>

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2002. Päivitetty 2012. JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Viitattu 11.5.2018.
<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.pdf>

Julkaisemattomat

2018. Laurean brändikäsikirja, Liite 3: Alabrändit. Sähköinen julkaisu. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Laurea Eventsin tapahtumapäällikkö. 2018. Sähköposti. 16.5.2018. Laurea-ammattikorkeakoulu - Laurea Events.

Kuviot

Kuvio 1 Laurea-ammattikorkeakoulun organisaatiokaavio. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2018) Laurea Events toimii osana W-yksikköä.	6
Kuvio 2 SWOT-analyysi kuvannettuna	12
Kuvio 3 Supistettu esimerkki hierarkkisesta ja funktionaalisesta rakennekaavioista tapahtumatyössä (Bladen, Kennell, Abson & Wilde 2012, 29)	14
Kuvio 4 Palautekyselyn kysymys 1	28
Kuvio 5 Palautekyselyn kysymys 2, sulkeissa vastaajien määrä	29
Kuvio 6 Palautekyselyn kysymys 3, sulkeissa vastaajien määrä	30
Kuvio 7 Palautekyselyn kysymys 4, sulkeissa vastaajien määrä	30
Kuvio 8 Palautekyselyn kysymys 5, sulkeissa vastaajien määrä	31
Kuvio 9 Palautekyselyn kysymys 6	31
Kuvio 10 Palautekyselyn kysymys 7	32
Kuvio 11 Palautekyselyn kysymys 8	32

Taulukot

Taulukko 1 Työn tekijän esimerkki kuvitteellisen tapahtuman tarkoituksesta ja tavoitteista .	15
--	----

Liitteet (Salattu)

Liite 1: Tuotos, prosessikuvaus (SALATTU)	X
Liite 2: Toimeksiantajan antamat materiaalit (SALATTU)	X