



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Asiakkaalle merkityksellinen aistikokemus esimerkkinä Linnanmäki

---

Karonen, Niina

2012 Leppävaara

**Laurea ammattikorkeakoulu**  
Laurea Leppävaara

## **Asiakkaalle merkityksellinen aistikokemus esimerkkinä Linnanmäki**

Karonen, Niina  
Hotelli- ja ravintola-alan  
liikkeenjohdon koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2012

Karonen, Niina

### Asiakkaalle merkityksellinen aistikokemus, esimerkkinä Linnanmäki

Vuosi 2012 Sivumäärä 79

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten moniaistisuus vaikuttaa asiakkaan palvelukokemukseen Linnanmäen Valokarnevaalien kaltaisessa toimintaympäristössä - osana Matkailijan moniaistinen palvelukokemus -hanketta. Selvitys tehtiin aistitaulukoiden avulla, jotka oli kerätty vuosina 2010 ja 2011 Valokarnevaalien aikana. Tavoitteena oli kuvata aistiyhdistelmiä, jotka vaikuttavat palvelukokemukseen. Lisäksi selvitettiin, mitkä ulkoiset tekijät vaikuttivat tunnelman kokemisen muuttumiseen vuosien 2010 ja 2011 välillä. Tavoitteena oli myös löytää sopivimmat analysointimenetelmät tämänkaltaisen aineiston analysointiin.

Moniaistisuus tarkoittaa enemmän kuin kahden aistin stimuloimista samanaikaisesti. Aistiyhdistelmien tulee olla sopivia keskenään, koska väärin aistien stimuloiminen väärässä paikassa tuottaa vain negatiivisia tuntemuksia. Elämyksen luomisessa pyritään tuottamaan aistiärsykeitä, mutta niiden tulee olla harmoniassa keskenään, jotta ne vahvistaisivat tuotteen haluttavuutta. Niin elämys kuin kokemuskin ovat henkilökohtaisia ja niihin vaikuttavat yksilön tunteet, aistit ja ympäristö. Lähtökohtana on saada yksilö tuntemaan jotain uutta ja merkityksellistä.

Selvityksessä pyrittiin käyttämään mahdollisimman montaa erilaista analysointimenetelmää sopivimpien menetelmien löytämiseksi vastaavanlaisten aineistojen analysoinnissa. Analysointiin käytettiin käyttöympäristölistaa, käyttöympäristön kuvausta, kertomuksia, kulkutaulukoita, oivallusliuskoja ja sisällönanalyysiä. Parhaimmiksi analysointitavoiksi osoittautuivat lopulta kertomukset ja sisällönanalyysi.

Keskeisimpiä tuloksia opinnäytetyössä oli näkö-, kuulo- ja hajuaistin yhteisvaikutuksen merkitys. Valokarnevaaleissa erityisesti näköaistin merkitys korostui, koska valot tuovat näyttävyyttä. Kuulo- ja hajuaistien merkitys korostui huvipuistossa, koska huvipuiston ominaisuuksut ja hälinä, musiikki sekä kiljunta kuuluvat asiaan. Sääolojen erilaisuus tutkimusvuosina vaikutti tunnelman muuttumiseen ja se näkyi havainnoissa. Yksittäisenä aistina vaikutti erityisen paljon Valokarnevaalien viihtyvyyteen tuntoaisti, koska se säätelee lämmön ja kylmän tunnetta.

Valokarnevaalien tunnelmaa parantaisi se, että laitteisiin jonottajille olisi tarjolla vilttejä ja liikunnallista toimintaa. Karnevaalien ajaksi voisi houkuttaa esimerkiksi erilaisia koululaisryhmiä tuomaan elämää.

Karonen, Niina

**Meaningful Sensory Experience for Customers, Case Linnanmäki**

Year	2012	Pages	79
------	------	-------	----

---

The purpose of this thesis was to find out how multisensing affects customers' service experience in an environment such as the Carnival of Light in Linnanmäki. The study was conducted on sensory tables drawn up in 2010 and 2011. The objective was to describe sensory mixes, which affect the service experience, and what external stimuli affect its success and also what factors have affected the changes in the Carnival of Light experience in the years 2010 and 2011. Another objective was to find the best analyzing methods for the sensory tables for the project called the Multisensory Service Experience of a Tourist.

Multisensory means that there is more than two senses working at the same time. It is really important that the senses, which are working together, are compatible to each other in the same place. If they are not, they might create negative feelings. When creating experiences, senses need to be stimulated, but the stimulus must be in the right place at the right time so that they will increase the desire of the product. Experience is always personal and it is influenced by the individual's emotions, senses and environment. Its starting point is to get individuals to feel something new and meaningful.

In this report the endeavor was to use as many different analyzing methods as possible so that the best analysis model could be identified. For analyzing lists of environments, profiles of the environments, scenarios, task flowcharts, insight sheets and content analysis were used and the best were scenarios and content analysis.

The main results of this thesis were that the most effective sensory mix in the Carnival of Light was sight, hearing and smell. The importance of sight was highlighted because the core of Carnival of Light is based on beautiful lights which you can see. Hearing and smelling are important too because there are certain noises and smells that create the true feeling of an amusement park. In Finland October is a cold month so the importance of the sense of touch is great because it also affects how long or how fun people will have in the cold weather in the Carnival of Light.

So if the atmosphere were to be improved in the Carnival of Light there should be, for example, blankets to the waiting visitors and some exercise possibilities. Children could also be invited to the amusement park so that it would create more noise in the park resulting in a better experience for the customers.

Key-words Senses, multisensory, sensory table, analyzing methods

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Toimeksiantajahankkeen esittely .....	6
1.2	Linnanmäki ja Valokarnevaali.....	7
2	Moniaistinen palvelukokemus .....	7
2.1	Tutkimuksia moniaistisuudesta .....	8
2.2	Aistikokemus .....	8
3	Palvelukokemus Valokarnevaaleissa .....	10
3.1	Emotionaalinen kokemus eli elämys .....	11
3.2	Merkityksellinen kokemus .....	12
4	Lähtökohtana olevat aineistot .....	13
4.1	Aistitaulukko vuodelta 2010.....	14
4.2	Aistitaulukot vuodelta 2011.....	15
5	Palvelumuotoilu menetelmänä ja palvelumuotoilussa käytettävät menetelmät .....	15
5.1	Palvelumuotoilu .....	15
5.2	Aistitaulukoiden kerääminen palvelupolun avulla.....	16
5.3	Käytetyt analysointimenetelmät .....	17
5.3.1	Käyttöympäristölista & käyttöympäristön kuvaus.....	17
5.3.2	Kulkutaulukot - task flowcharts analysointimenetelmänä.....	19
5.3.3	Kertomukset analysointitapana .....	21
5.3.4	Oivallusliuskat - insight sheets .....	23
5.3.5	Sisällönanalyysi.....	24
6	Analysoinnin tekeminen ja sen tulokset .....	25
6.1	Linnanmäen pääsisäänkäynti.....	25
6.2	Vuoristorata .....	29
6.3	Pluton alue .....	32
6.4	Tulokset Valokarnevaalien tunnelmaan vaikuttavista tekijöistä .....	34
7	Johtopäätökset .....	37
	Lähteet .....	39
	Taulukot .....	41
	Liitteet.....	42

## 1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä käsitellään aisteja ja niiden merkitystä asiakkaalle. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka asiakkaalle saadaan tuotettua merkityksellisiä kokemuksia aistien kautta. Opinnäytetyössä käsiteltiin, miten eri aistit toimivat ja miten ne vaikuttavat kuluttajaan. Selvitin, miten moniaistisuutta voidaan hyödyntää, ja mitkä aistit yhdistettynä toisiinsa tuovat kuluttajalle eniten mielihyvää.

Tämä opinnäytetyö kuuluu hankkeeseen nimeltä Matkailijan moniaistinen palvelukokemus. Hanke on jatkumoa edellisestä hankkeesta nimeltä Mmm... Moniaistisuus matkailun markkinointiviestinnässä, jonka tulokset osoittivat, että moniaistisuudella saadaan hyötyä yritykselle, muun muassa lisääntyneenä myyntinä. Nykyisessä hankkeessa tarkoituksena on saada selville, millä tavalla moniaistinen palvelutarjonta ja multimodaalisuus vaikuttavat palvelujen kokemiseen, kohtaamiseen ja sitä kautta myös kysyntään. (Multisensorisuus 2012.)

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli saada selville, miten moniaistisuus vaikuttaa asiakkaan palvelukokemukseen Linnanmäen Valokarnevaaleissa. Tavoitteena oli kuvata sitä, miten eri aistiyhdistelmät ja ulkoiset tekijät vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen. Näitä selvitetään aistitaulukoiden kautta, jotka on tehty opintojakson yhteydessä palvelupolkuna Linnanmäen Valokarnevaaleissa vuosina 2010 ja 2011. Aistitaulukoissa on niin numeerisia kuin sanallisia havaintoja, joita opiskelijat ovat merkinneet palvelupolun yhteydessä. Analysoin aistitaulukoita monella eri analyysimenetelmällä, jotta sain selville, millaiset analysointitavat sopivat yhteen aikaisemman hankkeen opinnäytetyössä tuotettujen työkalujen pariin.

### 1.1 Toimeksiantajahankkeen esittely

Matkailijan moniaistinen palvelukokemus -hanke oli Laurea-ammattikorkeakoulun ja VTT:n yhteinen hanke, ja sen tarkoituksena oli tutkia moniaistisen palvelutarjonnan ja multimodaalisuuden vaikutuksia asiakkaan kokemukseen. Ajatuksena oli, että asiakas on aktiivinen osallistuja palveluissa. Moniaistisuudella ja palvelumuotoilun avulla asiakkaan kokemuksia voidaan rikastaa. Hankkeen tavoitteena oli tuottaa menetelmäpaketti, jolla voidaan mitata moniaistista kokemusta ja palveluiden muotoilemista moniaistisuus ja multimodaalisuus huomioiden. Tutkimustulosten ja pilottien analysoinnin avulla tuotetut menetelmäpaketit auttavat muun muassa vapaa-ajan palveluiden suunnittelussa. (Alakoski, Isacson & Bäck 2010, 6.)

Keskeisiä teemoja hankkeessa ovat esimerkiksi asiakkaan palvelukokemuksen mittaaminen ja analysointi moniaistisuuden näkökulmasta, palvelumuotoilun menetelmät ja niiden soveltaminen moniaistisen palvelukokemuksen suunnittelussa sekä palvelumuotoilun mittauskeinot ja menetelmäpaketti moniaistisen palvelukokemuksen mittaamiseksi matkailun ja vapaa-ajan yritysten käyttöön. Tuloksia voi hyödyntää matkailu- ja vapaa-ajanpalveluita tuottavat yritykset sekä palveluita ja tuotteita kyseenomaisille sektoreille tuottavat yritykset. (Alakoski ym. 2010, 6.)

## 1.2 Linnanmäki ja Valokarnevaali

Kuusi lastensuojelutyötä tekevää järjestöä perusti Linnanmäen vuonna 1950. Myöhemmin vuonna 1957 järjestöt perustivat Lasten Päivän Säätiön, joka vastaa Linnanmäen toiminnasta tänäkin päivänä. Linnanmäellä on käynyt perustamisesta tähän päivään jo yli 50 miljoonaa huvipuistovierasta ja se on Suomen suosituin huvipuisto, jossa on myös laajin laitevalikoima koko Pohjolassa. Se on vuosien varrella kerännyt yli 70 miljoonaa euroa lastensuojelujärjestöille. Ennen Linnanmäelle pääsi vain kesä kautena, mutta nykyään siellä on toimintaa pitkin vuotta, muun muassa teatteriesityksiä, sirkuskoulu, Merimaailma Sea Life sekä erilaisia tapahtumia pitkin vuotta, kuten valokarnevaalit ja talvirieha. (Linnanmäki 2012.)

Valokarnevaalit järjestettiin ensimmäisen kerran vuonna 2006 (Huvipuistot 2007). Valokarnevaalien aikana Linnanmäki täyttyy tuhansista valoista. Karnevaalit kestävät 10 päivää ja niiden päivien aikana ihmiset voivat nähdä muun muassa tuliesityksen kahdesti illassa ja mennä esimerkiksi luistelemaan Linnanmäen luistinradalle. Karnevaalien aikana huvipuistossa voi nähdä muun muassa kurpitsakansan liikkumassa ihmisten joukossa. Ohjelmaa on koko perheelle ja valaistuihin laitteisiinkin pääsee koko illan ajan. Viimeisenä iltana on ilotulitus, joka on samalla kesäkauden päätös. Valokarnevaalit ovat tärkeä loppurutistus Lasten Päivän Säätiön lastensuojelutyöhön kerättävien varojen hankkimisessa. (Linnanmäki 2011 & Metropoli 2011.)

## 2 Moniaistinen palvelukokemus

Moniaistisuudella tarkoitetaan monen aistin eli useamman kuin kahden aistin samanaikaista stimuloimista. Moniaistisuudella pyritään saamaan aikaan miellyttävämpi tai jännittävämpi kokemus asiakkaalle. Se on kuitenkin haastavaa, koska aistimusten tulisi sopia yrityksen brändiin sekä vahvistaa yrityksen tuottamaa palvelua. (Multisensorisuus 2012.)

## 2.1 Tutkimuksia moniaistisuudesta

Kaikkialla maailmassa panostetaan yritysten markkinointia logoilla ja mainoksilla eli pyritään stimuloimaan asiakkaiden näköaistia ja sen avulla saamaan heidän mielenkiintonsa. Vaikka näköaisti on tärkeä asiakkaan ostopäätöksessä, Martin Lindstrom (2009, 152 - 153) on todennut, että toisin kuin on jo kauan ajateltu, näköaisti ei kuitenkaan ole tärkein aisti ostopäätöstä tehdessä. Tutkimukset ovat osoittaneet, että usean aistin stimuloiminen samanaikaisesti tuottaa parempia asiakaskokemuksia kuin vain yhden aistin stimuloiminen, eli moniaistisuus on parempi vaihtoehto kuin aistien stimulointi yksitellen. (Lindstrom 2009, 152 - 153.)

Kuten aikaisemmassa kappaleessa jo mainittiin, Lindstromin (2009, 152 - 154) mukaan monen aistin samanaikainen stimuloiminen on tutkimusten mukaan tuottanut parempia tuloksia kuin vain yhden aistin käyttäminen. Tutkija kuitenkin huomauttaa kyseisessä tutkimuksessa, että aistiyhdistelmien tulee olla yhteensopivia, jotta kokemus olisi miellyttävä (Lindstrom 2009, 152-154). Maureen Morrin (2010, 80) kertoo tutkimuksesta, jossa kävi ilmi juuri Lindstromin mainitsema aistien yhteensopimattomuus. Tutkimuksessa haju- ja kuuloaistin yhdistäminen ostoskeskuksessa johti siihen, että asiakkaat ostivat vähemmän kuin silloin, jos ostoskeskuksessa oli vain musiikkia (Maureen Morrin 2010, 80).

Toinen tutkimus on osoittanut, että syödessä kuultava ääni vaikuttaa kuluttajan havaintoihin tuotteen mausta ja tuoreudesta (Meyers-Levy, Bublitz & Peracchio 2010, 151). Myös kuulo- ja näköaistien yhdistelmä on parempi kuin vain näköaisti tai kuuloaisti yksin. Tutkimus osoitti, että äänen ja kuvan yhdistelmä on kuluttajan mielestä mielenkiintoisempi ja he muistavat näkemänsä paremmin kuin pelkän yhden aistin varassa. (Lindstrom 2009, 169.) On siis paljon tutkittu, miten tietyt aistiyhdistelmät vaikuttavat kuluttajan ostokäyttäytymiseen.

## 2.2 Aistikokemus

Ihmisellä on viisi aistia, haju, maku, kuulo, tunto ja näkö. Ne tuottavat ihmiselle tietoa ympäristöstä kaiken aikaa. Aistihavainnot ohjaavat käyttäytymistä ja vaikuttavat jopa elintoimintoihin. Eri aistit kuuluvat eri aistipiireihin, niitä kuitenkin käytetään yhdessä. (Tuorila, Parkkinen & Tolonen 2008, 10 - 12.)

Hajuaisti on pitkäikäinen tai niin kuin Diane Ackerman (1991, 37) kertoo kirjassaan Aistien historia, meillä kaikilla on omat aromaattiset muistomme tietyt hajut voivat palauttaa muistoja ja tunnetiloja koko elämän ajalta, niin huonoja kuin hyviä. Tämä johtuu siitä, että hajuaisti on yhteydessä aivojen limbiseen järjestelmään, mikä hallitsee mielihyvän tunnetta, muistoja ja tunteita. Hajuaisti on myös ainut aisti, mihin reagoidaan samalla hetkellä kuin



haistaminen tapahtuu. (Lindstrom 2009, 156.) Tutkimus on osoittanut, että laventelin tuoksuissa pizzariassa vietettiin jopa 15 prosenttia enemmän aikaa, kuin sellaisessa, missä ei ollut tuoksua (Morrin 2010, 81).

Maut jaetaan viiteen ryhmään: happamaan, makeaan, suolaiseen, karvaaseen ja umamiin. Krishna ja Eleder (2010, 282 - 285) kertovat, että makuaisti on erityisen paljon yhteydessä muihin aisteihin. Hajuaisti kertoo jo ennen maistamista paljon ruuasta, esimerkiksi onko ruoka hyvän vai pahan tuoksuista, tuntoaisti taas kertoo ruoan lämpötilasta eli onko ruoka kylmää vai kuumaa. Tuntoaisti kertoo myös ruoan koostumuksesta, esimerkiksi onko ruoka paakkuista vai kiisselimäistä ja siitä, onko ruoka tai juoma hyvin mausteista eli polttavaa. Näköaisti sen sijaan kertoo, miltä ruoka näyttää ja minkä väristä se on ja kuuloaisti, miltä syötävä kuulostaa sitä syödessä. Kaikki muut aistit kertovat jotain syötävästä tai juotavasta jo ennen kuin se kulkeutuu makuaistille asti ja näin muut aistit usein vaikuttavat siihen, miltä ruoka maistuu. (Krishna & Elder 2010, 282 - 285.)

Kuulemme ääniä ympärillämme jatkuvasti joka paikassa (Ackerman 1991, 208). Lindstromin (2009, 165) mukaan äänet vaikuttavat tunteisiin ja käytökseemme. Kuulo voi vaikuttaa myös ostopäätöksiimme, kuten esimerkiksi kuullessaan tutun äänen, kuten limutölkin avaamisen, se saa ihmisen ajattelemaan tuttua juotavaa ja lopulta jopa mahdollisesti ostamaan sitä. Myös musiikki johdattaa kuluttajaa tiettyyn suuntaan ostoksia tehdessä. Tutkimus on osoittanut, että esimerkiksi tietynmaalainen musiikki voi vaikuttaa kuluttajan ostopäätökseen sen suhteen, minkä maan viiniä he ostavat. (Lindstrom 2009, 165 - 167.) Ääni onkin hyvin tärkeä osa kuluttajan kokemuksessa, joissain tapauksissa se voi olla jopa kriittinen asia tuotteessa (Meyers-Levy ym. 2010, 137).

Tuntoaistimus tapahtuu ihon alla reseptorien avulla. Näitä ovat iho itsessään, lihakset, jänteet ja nivelet. Resptorejem avulla tieto kulkeutuu hermojen kautta aivoihin, missä se prosessoituu tunnoksi. (Klatzky 2010, 33 - 34.) Asioiden koskettaminen on monille niin lapsille kuin aikuisillekin melkein vastustamaton kiusaus. Kuluttajat koskevat tuotteita useasta syystä. Kosketuksen voi liittää Joann Peckin mukaan neljään erityyppiseen käyttäytymisluokkaan. Hänen mielestään kolme ensimmäistä ovat tavoite-, ongelmanratkaisu- tai ennakoivaa käytöstä. Nämä kosketuksen tyypit tarkoittavat, että kuluttaja mahdollisesti ostaa tuotteen oman harkinnan jälkeen. Esimerkiksi, jos tomaatti on koskettaessa löysä ja rypyyinen kuluttaja oman harkintansa jälkeen todennäköisesti jättää sen ostamatta. Neljäs tyyppi on erilainen kuin kolme ensimmäistä, siinä kosketuksella on suurempi merkitys, koska ostaja tekee ostopäätöksensä vahvasti kosketuksen perusteella. (Peck 2010, 17 - 20.)

Tuntoaisti eroaa toisista aisteista usealla tavalla. Kosketus tuottaa vain yhden aistimuksen kerrallaan, kun taas näkö tuo koko ajan uusia aistimuksia näkökentästään. Tuntoaistimuksen

tulee myös olla kosketuksessa jonkun asian kanssa, jotta siitä tulee aistimus, poikkeuksena tähän on lämmön ja kylmän tunne. (Klatzky 2010, 33.) Kylmän ja lämmön tunne tulevat samalla tavoin ilmasta kuten muillekin aisteille. Koskettamalla tuotetta kuluttaja saa erittäin paljon informaatiota muun muassa siitä, paljonko tuote painaa, millainen sen pinta on, kuinka kova ja miten lämmin se on. Näitä tietoja ei voi saada vain katsomalla tuotetta. (Peck 2010, 18 - 19.) Kosketus ei tuo vain positiivisia tunteita vaan myös negatiivisia, kuten kipua, kutinaa ja kylmän tunnetta (Klatzky 2010, 33).

Näköaisti kertoo jo aluksi, vaikuttaako esimerkiksi jokin huone tai ruoka-annos houkuttelevalta. Voisi sanoa, että juuri näköaisti ohjaa muita aisteja toimimaan. Näköhermosta lähtee impulsseja näköhermoja pitkin aivoihin, missä impulssit prosessoidaan aikaisempien kokemusten perusteella. Näin usein asioista on jo tietynlainen ennako-odotus sen suhteen, miltä jokin haisee, maistuu tai tuntuu. Asioiden ulkonäkö voi johtaa pettymykseen, jos aikaisempien kokemusten perusteella tuotettu tieto on ollut parempi kuin nykyisessä tilanteessa tai, jos haju tai maku ei ole yhtä hyvä kuin esimerkiksi ruoka-annoksen ulkonäkö. (Tuorila ym. 2008, 18 - 19)

Värit ja visuaalinen rakenne ohjaavat aistihavaintoja tiettyyn suuntaan. Tietyn värinen juoma ajatellaan tietyn makuiseksi. Värit ohjaavat maku- ja hajuaisteja ja tuovat ennakoajatuksia siitä, kannattaako mädäntynyttä kalaa haistaa, tai miltä ruoka mahdollisesti maistuu (Tuorila ym. 2008, 20 - 23.) Lindstrom (2009, 162 - 164) kertoo, että väreillä on suuri vaikutus ostopäätöksiin. Ne pitää osata yhdistää oikeisiin asioihin ja oikeille kuluttajaryhmille, mutta värien avulla voi myyntiä nostaa huomattavia määriä. Seoul International Color Expon tutkimuksen mukaan värit voivat tuoda brändille lisää tunnettavuutta jopa 80 prosenttia. (Lindstrom 2009, 162 - 164.)

### 3 Palvelukokemus Valokarnevaaleissa

Asiakas ja asiakaspalvelija muodostavat yhdessä palvelukokemuksen. Siksi palvelukokemus on aina subjektiivinen kokemus, eikä sitä voi tästä johtuen suunnitella hetki hetkeltä etukäteen. (Tuulaniemi 2011, 26, 71.) Kuluttaja eli asiakas kuvailee palvelua kokemuksina, tunteina, luottamuksena sekä turvallisuutena. Palvelu mielletään yleensä aneettomaksi asiaksi, vaikka siihen voi myös liittyä konkreettisia asioita kuten ravintolassa ruoka. Yksi palvelun peruspiirteistä on se, että asiakas ei ole vain palvelun vastaanottaja vaan ikään kuin tuotantoresurssi sille. Asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä on aina vuorovaikutusta, mikä vaikuttaa siihen millaiseksi asiakkaan palvelukokemus muodostuu. (Grönroos 1998, 53 - 63.) Ihminen muodostaa joka kerta uuden käsityksen siitä, millainen palvelukokemus lopulta oli. Siksi asiakas on aina mukana oman palvelutapahtuman muodostumisessa. (Tuulaniemi 2011, 26.)

Palvelutapahtuman muodostumisessa tulee kuitenkin ottaa huomioon, että asiakkaalla on jo etukäteen odotuksia siitä, millaiseksi hän mieltää palvelukokemuksen. Asiakaskokemusten tulisi olla tasalaatuisia, jotta asiakassuhde säilyisi. (Lahtinen & Isoviita 2001, 44.) Palvelu on monille yrityksille kilpailuvaltti. Sillä voidaan sitouttaa asiakas yritykseen, mutta vain, jos vuorovaikutus asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä on hyvää ja palvelu tuottaa positiivisen mielen asiakkaalle. Palvelua ei voi säilöä mihinkään, mutta se ei myöskään kulu, kun sitä käytetään. Sen keskeinen osa on aineetonta hyötyä tai toimintaa asiakkaalle ja sen arvo muodostuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Keskeistä siinä on, että se ratkaisee asiakkaan ongelman. (Tuulaniemi 2011, 18, 59.)

Niin kuin Grönroos kertoo (1998, 53 - 63) palvelukokemuksessa tulee muistaa, että se on vuorovaikutusta asiakkaan ja asiakaspalvelijan kanssa, joten sen onnistumiseen tarvitaan molempia (Grönroos 1998, 53 - 63). Valokarnevaaleissa havainnoija kommentoi yhtä asiakaspalvelijaa muun muassa nauravaksi, mutta ei hyvällä tavalla, koska asiakaspalvelija ei kommunikoinut riittävän hyvin, vaan keskittyi nauramiseen. Tässä tilanteessa asiakaspalvelijan olisi pitänyt ymmärtää, että asiakas tulee ensin ja hänen pitäisi saada tarvitsemansa informaatio naurun sijaan. Toinen taas kertoi olleensa Safari-ravintolassa ja saaneensa erittäin hyvää palvelua. Myyjä oli aloittanut keskustelun ja ollut aidosti kiinnostunut asiakkaan päivästä Valokarnevaaleissa. Tämä oli johtanut onnistuneeseen palvelukokemukseen toisin kuin yllä mainittu esimerkki. Toisaalta samasta ravintolasta toinen sai aivan erilaisen kuvan, koska hänen mielestään henkilökuntaa oli liian vähän ja palvelutiski ei toiminut ollenkaan.

### 3.1 Emotionaalinen kokemus eli elämys

Elämys tarkoittaa emotionaalista kokemusta, jolla on usein positiivinen vaikutus. Toisin kuin ennen nykyään tunteiden annetaan vaikuttaa päätöksen tekoon ja jopa ohjailla toimintaa. Emotionaalisesta kokemuksesta voimme jo päätellä, että elämys on erittäin sidoksissa tunteisiin ja näin ollen se muun muassa tuottaa pelon tai ilon tunteita. Elämys on aina yksilöllinen kokemus, koska se koskettaa ihmisen henkilökohtaista elämää. Siinä korostuu ihmisen henkilökohtainen tausta ja historia. (Borg, Kivi & Partti 2002, 25 - 26.)

Elämyksen elementtejä ovat yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistinen, kontrasti ja vuorovaikutus (Elämyksen elementit 2010). Yksilöllisyydellä tarkoitetaan tuotetta, jonka voi räätälöidä uniikiksi asiakkaan halujen mukaan. Tuote on ainutkertainen ja ainutlaatuinen, koska samanlaista tuotetta ei löydy mistään muualta. Aitoudella tarkoitetaan sitä, että elämystuote on uskottava eli siitä voi nähdä tai tuntea alueen elämäntavan ja kulttuurin. Asiakas kuitenkin itse määrittää, pitääkö hän elämystuotetta uskottavana eli aitona vai ei.

Tarinalla sidotaan elementit yhteen ja tarina liittyy läheisesti tuotteen aitouteen. Hyvä tarina puhuttelee asiakasta ja se antaa tuotteelle ja kokemukselle sosiaalisen merkityksen ja sisällön. Tarina on ikään kuin tuotteen juoni. (Elämyksen elementit 2010.)

Moniaistinen tuote antaa ärsykeitä useille eri aisteille. Aistiärsykkeiden visuaalisuuden, äänimaailman, tuoksujen, makujen ja tuntoaistimusten tulisi olla harmoniassa keskenään, jotta ne vahvistaisivat haluttua teemaa ja tuotteen mukaansatempaavuutta. Kontrastilla tarkoitetaan elämyksen elementtinä sitä, että tuotteessa on jotain sellaista, mitä asiakkaan arkisiin tuotteisiin ei kuulu. Koetun tulee olla uutta, eksoottista ja tavallisesta poikkeavaa. Kontrastissa tulee ottaa huomioon asiakkaan lähtökohdat, koska esimerkiksi kulttuurista riippuen toisen arkiset asiat ovat toiselle hyvinkin eksoottista ja uutta. Uuden kokeminen vapauttaa arjesta ja voi vapauttaa näkemään itsensä toisesta näkökulmasta. Viimeisin elämyksen elementeistä, eli vuorovaikutus, on kommunikointia tuotteen ja muiden tuotteen kokijoiden kanssa. Vuorovaikutuksessa on suuressa osassa yhteisöllisyyden tunne eli koetaan jotakin yhdessä. Elämyksiä voi kokea myös yksin, mutta muiden kanssa koettu elämys mielletään hyväksytyksi ja arvostetuksi ja se voi nostaa kokijan sosiaalista asemaa. Elämyksessä vuorovaikutuksella on erittäin tärkeä rooli, koska se luo yhteisöllisyyden tunnetta ja elämyksen onnistumisen maksimoimiseksi tulee siinä olla aina vuorovaikutusta kokijan ja tuottajan välillä. (Elämyksen elementit 2010.)

### 3.2 Merkityksellinen kokemus

Elämyksellä tai kokemuksella on erilaisia tasoja. Ensimmäisellä tasolla havaitaan jotain näkö-, kuulo-, haju-, maku- tai tuntoaistien avulla. Tällöin reagoidaan havaintoon, mutta sitä ei ole vielä mietitty ja pohdittu, jolloin ei voida vielä puhua kokemuksesta. Kokemukseen kuuluu, että havainnolle annetaan merkitys, jolloin kokemus syntyy tietoisuuden tasolla. Elämyksen synnyssä on tärkeää tietoisuuden ensimmäinen taso eli havainnot, havaitseminen, fyysinen ympäristö ja aistit. Aistihavainnot ovat todella tärkeä osa elämysprosessissa. Voi jopa sanoa, että ne ovat sen peruslähtökohdat. Matkalla ollessa, mikä useimmiten mielletään elämykseksi, aistien on todettu jopa terävöityvän. (Borg ym. 2002, 26.)

Kuten elämys, merkityksellinen kokemus on yksilöllinen ja henkilökohtainen, kumpaakaan ei voi varastoida eikä siirtää. Jokainen ihminen hankkii itse kokemuksensa ja kuluttajat nimenomaan etsivät merkityksellisiä kokemuksia. Kokemukset tapahtuvat aistien kautta tekojen, tunteiden ja ajatusten prosessina. Nykypäivänä ärsykkeiden määrä on lisääntynyt merkittävästi entisestä ja ne lisääntyvät jatkuvasti, joten ärsykkeiden joukosta on vaikea löytää juuri itselleen sopivia merkityksellisiä kokemuksia. Palveluntarjoajat voivat kuitenkin auttaa näiden kokemusten hankkimisessa. Merkitysten luominen tapahtuu kahdentyyppisen henkisen prosessin tuloksena. Toisen prosessin tavoitteena on järjestyksen luominen ja toisen

ikäyvystymisen torjunta. Nämä prosessit liittyvät toisiinsa, ja niiden välille tulisi saada luotua tasapaino, jotta kuluttaja tuntisi elämänsä arvokkaaksi ja merkitykselliseksi. Tasapaino prosessien välillä tulee olla kuitenkin vain hetkellinen, koska liian kauan tasapainoisessa ja turvallisessa ympäristössä asiakas pitkästyy eikä aikaisempi merkityksellinen kokemus ole enää merkityksellinen. Tämän vuoksi tasapainon tulee olla vain väliaikaista ja se tulee luoda aina uudelleen ja uudelleen merkityksellisyyden ylläpitämiseksi. (Storbacka, Korkman, Mattinen & Westerlund 2001, 85 - 89.)

Kokemuksella on Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen julkaisun (Kokemuksen tasot 2010) mukaan viisi tasoa. Ne ovat motivaatio, fyysinen, älyllinen, emotionaalinen ja henkinen taso. Motivaation tasolla tarkoitetaan sitä, että asiakkaan kiinnostus herää tuotetta tai palvelua kohtaan niin, että hänellä on odotuksia sitä kohtaan ja hän haluaa osallistua tai kokea sen. Fyysisellä tasolla tarkoitetaan sitä, että asiakas kokee ympäristöään aistien kautta eli kokee, tuntee, havaitsee ja tiedostaa. Fyysisellä tasolla arvioidaan myös tuotteen laatu ja toimivuus. Älyllisellä tasolla prosessoidaan aistiärsykkeet, joiden avulla ajatellaan, sovelletaan tietoa ja muodostetaan mielipiteitä muun muassa siitä mitä tuotteesta pidetään. Emotionaalinen taso on varsinaisen elämyksen taso. Tunnereaktioita on vaikea hallita tai ennustaa. Toivottavaa on, että yksilö kokee jotain sellaista, mitä hän pitää merkityksellisenä eli kokee positiivisen tunnereaktion, esimerkiksi onnistumisen iloa, voitonriemua tai onnellisuutta. Henkisellä tasolla yksilö voi kokea erittäin voimakkaita tunnereaktioita, jotka voivat johtaa jopa siihen, että hän muuttaa elämäntapojaan. Yksilö kokee kehittyneensä ihmisenä ja omaksuneensa uutta. Elämyksen kautta voi omaksua uuden ajattelutavan tai löytää uusia voimavaroja. (Kokemuksen tasot 2010.)

#### 4 Lähtökohtana olevat aineistot

Tässä opinnäytetyössä tutkittuja vuoden 2010 aistitaulukkoja on käytetty edelliseen hankkeeseen tuotetussa opinnäytetyössä (Järvinen & Walther 2011): Service Design -menetelmien toimivuus moniaistisesta näkökulmasta, Case: Linnanmäki. Siinä aistitaulukko on ollut yksi monista menetelmistä joita testattiin Linnanmäellä. Aikaisemman opinnäytetyön tarkoituksena oli saada selville, mikä käytetyistä menetelmistä olisi toimivin Linnanmäen Valokarnevaalien tapaisissa tapahtumissa. Kyseisessä työssä käytettiin aistitaulukon eli havainnointitaulukon lisäksi empatiatyökalua, jota käytettiin siten, että toisilta havainnoijilta vietiin näköaisti pimennettyjen lasien avulla ja toinen kävijä ohjasi niin sanottua sokaistua havainnoijaa. Tällä tavoin saatiin selville, miten paljon näköaisti ohjaa elämystämme suuntaan tai toiseen. Muita käytettyjä menetelmiä olivat tarinankerronta ja tehtävävihko. Järvisen ja Waltherin opinnäytetyössä (2011, 27 - 46) analysoitiin, mitkä aistit hallitsivat tietyissä havainnointipisteissä, mikä havainnointipisteet koettiin miellyttäväksi ja epämiellyttäväksi, sekä mikä pisteistä oli saanut eniten positiivisia ja mikä eniten negatiivisia

havaintoja. Taulukon avulla saatiin kehitysehdotuksia muun muassa sisäänkäynnistä, missä monet havainnot olivat sellaisia, että sisäänkäynti ei ole houkutteleva ja se on turhan avara silloin, kun on vähän ihmisiä. Kehitysehdotus oli musiikki hiljaisina aikoina, jolloin tunnelma olisi houkuttelevampi juuri saapuville asiakkaille. Muutamia laitteisiin tuli myös kehitysehdotuksia; Salamaan ehdotettiin enemmän valoja ja ääniä, koska se ja sen ympäristö olivat kovin pimeitä; Kieppiin haluttiin enemmän äänimaailmaa, joten siihen ehdotettiin musiikkia; ja Kummitusjunaan haluttiin uusia hahmoja ja käänteitä sekä yllätyksiä. (Järvinen & Walther 2011, 27 - 46.)

Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena oli analysoida vuoden 2010 ja 2011 aistitaulukoita erilaisilla analysointimenetelmillä ja saada näin tietoa siitä, millaiset analysointimenetelmät sopivat tämänkaltaiselle aineistolle. Tavoitteena oli saada selville, millä tavoin tunnelma oli muuttunut vuodesta 2010 vuoteen 2011 vertaamalla aineistoja toisiinsa. Samalla oli tarkoitus selvittää, mitkä tekijät mahdollisesti vaikuttivat tunnelmaan ja mitkä aistit sekä aistiyhdistelmät liittyvät siihen.

#### 4.1 Aistitaulukko vuodelta 2010

Vuoden 2010 aistitaulukko (liite 1) on otsikoitu Palvelukokemuksen moniaistinen havainnointi. Taulukoita oli yhteensä 79 kappaletta. Taulukossa on ensimmäiseksi havainnointipisteen nimi tai tunniste, kellonaika ja päivämäärä sekä havaintojen kirjaajan nimi. Ensimmäisessä sarakkeessa esitetään havainnoinnin kohteet / aistimukset joita havainnoidaan, joita ovat näkymä, äänimaailma, tuoksut, kosketuspinnat, sosiaalinen ympäristö sekä kokonaisvaikutelma. Seuraavassa sarakkeessa on ensimmäisenä voimakkuus, joka on määritelty asteikolla 0-3. Määritelmä 0 tarkoittaa: ei lainkaan havaittavissa, 1 = havaittavissa, mutta lievä, 2 = selvästi havaittavissa ja 3 = erittäin voimakkaasti havaittavissa. Kaikkien muiden, paitsi sosiaalisen ympäristön, kohdalla pyydetään arvioimaan havainnon voimakkuutta.

Voimakkuuden viereisessä sarakkeessa arvioidaan miellyttävyyttä, joka on määritelty asteikolla -2 - +2. Asteikon -2 tarkoittaa: erittäin epämiellyttävä, -1 = hieman epämiellyttävä, 0 = neutraali, +1 = hieman miellyttävä ja +2 = erittäin miellyttävä. Miellyttävyyden jälkeen voi jokaisen aistihavainnon kohdalle kirjoittaa kuvauksen käyttäen avainsanoja: mitä näkyy, kuuluu, tuoksuu, tuntuu, ja millainen ympäristö on, sekä millainen kokonaisvaikutelma on ja millaisia mielikuvia piste herättää. Lopuksi viimeisessä sarakkeessa on havainnon merkitys, joka on määritelty myös asteikolla 0 - 3. Asteikossa 0 tarkoittaa: ei merkitystä, 1 = pieni merkitys, 2 = keskinkertainen merkitys ja 3 = suuri merkitys. Kunkin aistihavainnon kohdalle voi merkitä merkityksen, mutta kokonaisvaikutelman kohdalla merkitystä ei kysytä. Taulukon

alle on jätetty tilaa kirjallisille havainnoille ja kehitysideoille. Esimerkkitaulukko on tämän työn liitteenä (liite 1).

#### 4.2 Aistitaulukot vuodelta 2011

Vuoden 2011 palvelukokemuksen moniaistiset aistitaulukot (liite 2) ovat hieman erilaisia kuin edellisenä vuotena. Taulukoita myös kerättiin huomattavasti vähemmän kuin ensimmäisenä vuonna, vain 59 kappaletta. Aistitaulukoita oli kahta eri versiota, määrällisesti noin puolet ja puolet kumpaakin lajia. Molemmissa on vuoden 2010 taulukon tapaan aluksi tapahtumapisteen nimi tai tunnus ja havainnointien kirjaajien nimet sekä kellonaika ja päivämäärä. Molemmissa taulukoissa on samanlaiset asteikot voimakkuudessa 0 - +2 (0 = ei lainkaan, +1 = lievä, +2 = voimakas) sekä miellyttävyydessä -2 - +2 (-2 = erittäin epämiellyttävä, -1 = hieman epämiellyttävä, 0 = neutraali, +1 = hieman miellyttävä, +2 = erittäin miellyttävä) ja molemmista löytyy ensimmäisestä sarakkeesta havainnoinnin kohteet: näkö, näkymä, kuulo, äännet ja äänimaailma, kosketus, hajut ja maut sekä muut ihmiset.

Ensimmäisessä taulukkoversiossa on kuitenkin ennen aistihavaintoja myös kokonaisvaikutelma samalla asteikolla kuin muut havainnot ja toisessa taulukkoversiossa sen sijaan kokonaisvaikutelmaa arvioidaan hieman erilaisella asteikolla. Tämä erilainen asteikko on kuvattu erilaisilla kasvoilla. Ylärivissä kasvot on määritelty kuvaamaan mielialaa, jotka ovat surullinen, kielteinen, neutraali, iloinen ja onnellinen. Alarivissä on taas erilaiset oliot, joiden vatsassa on erilaisia kuvioita määrittelemässä niiden olotilaa, joka on unelias, rentoutunut, neutraali, jännittynyt tai hämmästynyt. Molemmissa taulukkoversioissa on vuoden 2010 tapaan tilaa myös kirjallisille havainnoille omana sarakkeena miellyttävyyden jälkeen. Esimerkit 2011 vuoden aistitaulukoista löytyvät työn liitteistä (liite 2).

### 5 Palvelumuotoilu menetelmänä ja palvelumuotoilussa käytettävät menetelmät

Tutkimusmenetelmän eli metodin avulla pyritään löytämään tietoa jostain asiasta tai ratkaisemaan käytännön ongelma. Menetelmän valintaan vaikuttaa se, mihin halutaan vastaus, keneltä se halutaan ja mistä sitä etsitään. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 183 - 184.)

#### 5.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu tarkoittaa koko palvelukokemusta sekä myös koko prosessia ja strategiaa, joka tarjoaa palvelun. Palvelumuotoiluun kuuluu Moritzin mukaan neljä vaihetta keksi, määritä, kehitä ja tuota. (2005, 39.) Tuulaniemellä on myös samoja elementtejä hänen palvelumuotoiluprosessissaan, mutta hän aloittaa prosessin määrittelyllä eikä keksimisellä

kuten Moritz. Tuulaniemen määrittelyvaiheessa mietitään tarkasti, mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa. Seuraavaksi prosessissa tulee tutkimus, missä tarkoituksena on saada selvä kuva kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista sekä käyttäjätarpeista. Kolme viimeistä vaihetta ovat suunnittelu, mikä on hyvin samanlainen Moritzin kehittämisen kanssa, palvelutuotanto ja lopuksi vielä arviointi, missä arvioidaan koko kehitysprosessin onnistumista. (2011, 127 - 128.) Palvelumuotoilussa on keskeistä, että ymmärtää asiakasta, yritystä, sen hetkisiä markkinoita, kehittää uutta eli innovoi ja kehittää niistä toteuttamiskelpoisia ratkaisuja. Tässä ei ole kyse vain lyhytaikaisesta palvelun kehittämisestä, vaan koko ajan palvelun mukana kulkevasta prosessista. Hyvä palvelumuotoilu rakentuu kiinni yritykseen ja sen liiketoimintaan sekä prosesseihin. (Moritz 2005, 39 - 40.)

Palvelumuotoilu on käyttäjäkeskeinen kehittämismuoto. Siinä loppukäyttäjä otetaan keskeiseksi osallistujaksi kehittämissuunnitelmassa. (Miettinen & Koivisto 2009, 142.) Palvelumuotoilussa suunnitellaan ja muotoillaan hyödyllisiä, käyttökelpoisia, haluttuja, tehokkaita ja ennen kaikkea vaikuttavia palveluelämyksiä. Palvelumuotoilu helpottaa asiakkaiden odotusten, kokemusten ja tarpeiden ymmärtämistä. Palvelumuotoilu on yksi ainoista kehittämisen muodoista, joissa asiakkaat eli loppukäyttäjät otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen. (Moritz 2005, 40.) Palvelumuotoilussa tarkoituksena onkin saada aikaan asiakkaalle mahdollisimman hyvä palvelukokemus. Siinä keskitytään asiakaskokemuksen kriittisiin pisteisiin muun muassa optimoimalla palveluprosessi, työtavat, tilat ja vuorovaikutus niin, että häiriötekijät poistuvat palvelusta. (Tuulaniemi 2011, 26.)

## 5.2 Aistitaulukoiden kerääminen palvelupolun avulla

Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus. Asiakkaan kokema palvelupolku kuvataan vaiheittain muun muassa asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta. Siihen kuuluu esipalvelu, kuten lippujen varaaminen etukäteen, ydinpalvelu, missä asiakas saa varsinaisen arvon ja jälkipalvelu eli esimerkiksi asiakaspalautteet. (Tuulaniemi 2011, 78 - 79.)

Palvelupolku jakautuu vaiheisiin, joita kutsutaan palvelutuokioiksi ja ne, palvelutuokiot koostuvat lukuisista kontaktipisteistä. Niiden avulla asiakas on yhteydessä palveluun kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Palveluntarjoaja voi yrittää vaikuttaa eri kontaktipisteissä asiakkaaseen kaikilla mahdollisilla aistiärsykkeillä. Tässä käytetään avuksi sellaista osaamisaluetta kuin ambient design, mikä tarkoittaa sitä, että käytetään hyväksi kaikkia aisteja. Siinä siis hyödynnetään ääniä, värejä, tuoksua, makuja ja materiaaleja erilaisten tunnelmien luomisessa, joilla taas pyritään suunnitelmallisesti vaikuttamaan asiakkaaseen. (Tuulaniemi 2011, 79 - 80.)



Yhtenä kontaktpisteenä ovat ihmiset. Siihen kuuluvat niin palvelun tuottavat kuin sitä kuluttavat ihmiset. Kontaktpisteitä ovat siis arvoa itselleen tuottava asiakas ja palvelun asiakaspalvelija. Kaikilla edellä mainituilla kontaktpisteillä pyritään ohjaamaan asiakasta määritetyille toiminta-alueille. Palveluntarjoaja pyrkii suunnittelemaan asiakkaan palvelupolun ja kontaktpisteet jo etukäteen. Palvelu tapahtuu erilaisissa ympäristöissä, kuten fyysisissä tiloissa, virtuaalisissa tai digitaalisissa ympäristöissä. Ympäristöllä on erittäin suuri vaikutus palvelun onnistumisessa. Fyysiset ympäristöt vaikuttavat voimakkaasti ihmisten mielialaan ja ohjaavat heidän käyttäytymistään esimerkiksi teemapuistoissa. Palvelun kuluttamiseen liittyy usein myös fyysisiä tavaroita, jotka mahdollistavat palvelun kuluttamisen. Viimeisenä kontaktpisteenä ovat toimintatavat millä tarkoitetaan palveluun kuuluvia ja palveluhenkilökunnan sovittuja vakioituja käyttäytymismalleja, esimerkiksi työvaatteet ja työntekijöiden ulosanti. (Tuulaniemi 2011, 81 - 82.)

### 5.3 Käytetyt analysointimenetelmät

Tässä kappaleessa käsitellään niitä menetelmiä, joita käytettiin aineistoa analysoitaessa. Nämä ovat Hackos & Redishin User and task analysis for interface design -teoksesta poimitut käyttöympäristölista, käyttöympäristön kuvaus, kulkutaulukko, oivallusliuskat ja kertomukset. Näiden lisäksi käytettiin sisällönanalyysia Metsämuurosen (2006, 124 - 125) teokseen pohjautuen.

#### 5.3.1 Käyttöympäristölista & käyttöympäristön kuvaus

Käyttöympäristölistalla tarkoitetaan sellaista listaa, mihin listataan käyttöympäristön eri alueita. Tämän kaltaisessa listassa tulee ottaa huomioon muun muassa, miten suuri käyttäjäryhmä on kyseessä kyseisellä alueella ja miten tärkeä tietty käyttöympäristö on tutkimuksen kannalta. (Hackos & Redish 1998, 305 - 306.) Tässä työssä käyttöympäristölista koostuu aistipolun eri pisteistä. Vuonna 2010 havainnoijat olivat käyneet yhteensä jopa 37 Linnanmäen havainnointipisteessä, kuten Sisäänkäynnillä, Pilotissa, Vuoristoradassa, Kummitusjunassa, Rinkelissä ja Pellen puodissa. Seuraavana vuonna 2011 havainnointipisteitä oli 25, esimerkiksi Pääsisäänkäynti, Vuoristorata, Pluton alue, Pelihalli, Hurjakuru sekä Safari-ravintola. Havainnointipisteet ovat työn liitteenä (liite 5).

Kohde 2010	Kohde 2011	Hyvää +	Kehitettävää -
Aurinkopatsas	Eteläkaarre Hepparata Hevosenkenkä Hurjakuru		
Infotaulu Jarrumies-ravintola Kammokuja Karuselli	Karuselli Kehrä	katusoittajat (elävä musiikki), keskeinen sijainti, muut ihmiset, kurpitsakulkue, valot,	Huvipuisto hajut jäivät puuttumaan 2011
Keskusaukio Kieppi Kieputin Kummitusjuna Kurpitsakulkue Leikkivät karhut Lintsi Burgerin edusta	Juhlatori		
Luistinrata	Luistelurata Meritori	Haamuluistelijoiden show, musiikki. 2010	sairaalamainen, tylsä, missä musiikki ja valot? 2011
Mustekala Muumitalo kauppa Nakkikoju	Nostalgiarinne		
Pallokaruselli	Panorama		
Pelikatos Pellen puoti Pikajuna	Pelihalli	hyvä valaistus 2010, paljon ääniä	haisi virtsa, valokarnevaalit eivät näy, tupakkapaikkavieressä epämiellyttävä 2011
Pilotti	Pluton alue Pookin puoti	Puron solina, visuaalinen, valot, musiikki, linnunlaulu	Huomaa huonosti, vähän valoja (2010), kävelysilta liukas
Puhuva roskis	Puistotie		
Pussauskoppi	Pussauskoppi Pusupolku	äänet, tuoksut, väritys (2011)	tunkkainen tuoksu, pinnat limainen, äänet 2010

Kohde 2010	Kohde 2011	Hyvää +	Kehitettävää -
Ravintola Lintsi Burger			ei viihtyisä, tylsän hämärä 2010, karu valaistus, liian vähän hlökuntaa tiski ei toiminut, sotkuinen 2011
Ravintola Safari	Safari-ravintola	hyvä asiakaspalvelu, kaakao	kylmät penkit, musiikki kovalla ja voisi olla iloisempaa
Rinkeli	Maailmanpyörä	Hienot valot ja maisemat	
Rollen tupa			
Salama		Kurpitsakansa portilla, rauhallista, musiikki	Autio, vähän nähtävää
Sisäänkäynti	Pääsisäänkäynti		
Spaceshot	Sumujen silta		
	Tanssivat vedet		
Tulireki	Tulishow		
Törmäilyautot	Valokäytävä		
Valopallo			
Vekkula			
Vuoristorata	Vuoristorata	Tervan tuoksu, ihmisiä, valot	
WC			
4D-teatteri			

Taulukko 1: Käyttöympäristölista 2010 & 2011, hyvät ja huonot ominaisuudet

Käyttöympäristökuvauksen tarkoitus oli parantaa listaa kehittämällä havainnointipisteiden yksityiskohtia ja tekemällä niistä muistettavampia. Ympäristön kuvaus voi olla listaus, kertomus tai visuaalinen kuvaus ja sen avulla voidaan löytää ongelmakohtia muun muassa käyttöympäristöstä, jolloin sitä on helpompi kehittää. (Hackos & Redish 1998, 309 - 310.)

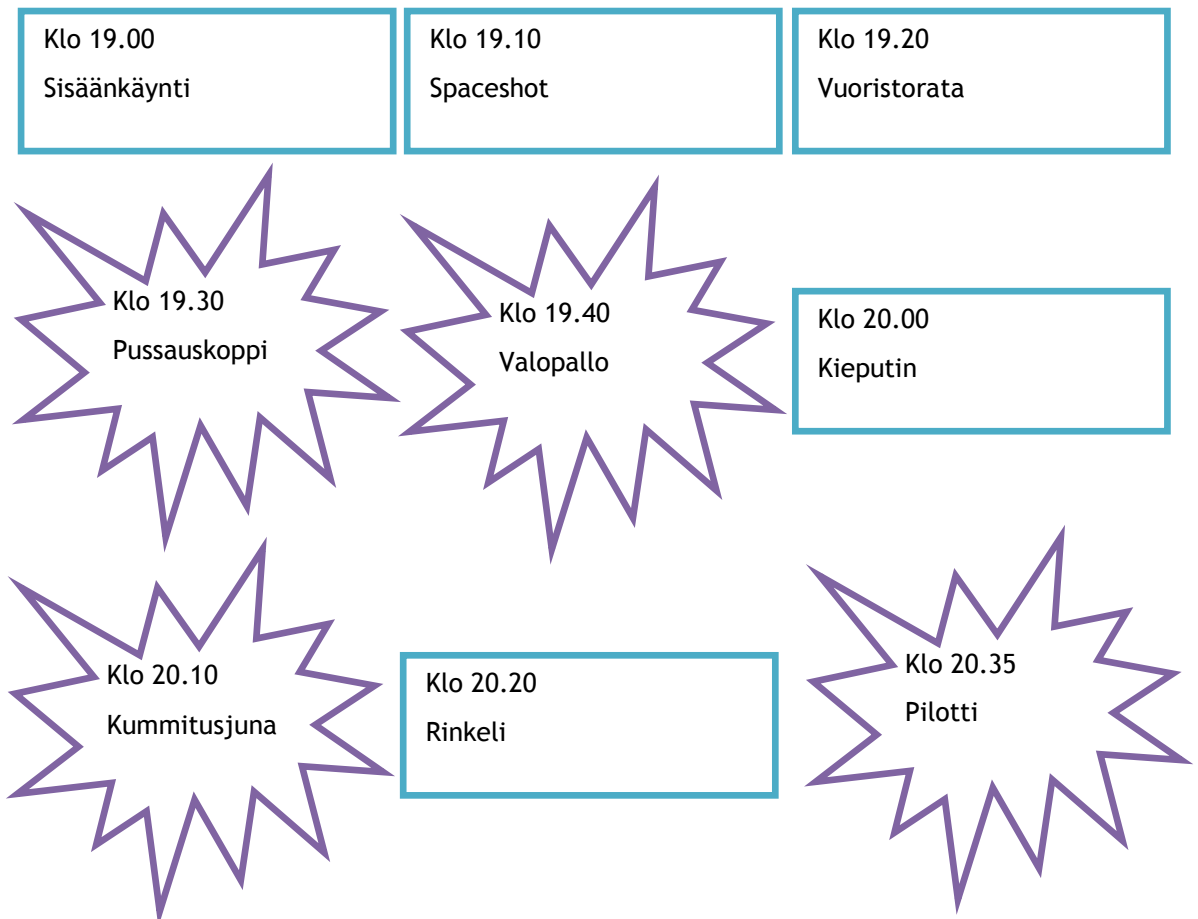
Tämän menetelmän avulla kuvattiin jokaisen aistipolun piste havainnoijien kommenttien ja havaintojen perusteella (liite 6).

### 5.3.2 Kulkutaulukot - task flowcharts analysointimenetelmänä

Joidenkin tehtävien toteutus tapahtuu monien päätösten, tekojen ja polkujen kautta. Ihmisillä on usein monia eri vaihtoehtoja tehdä asioita. Kulkutaulukossa on tarkoitus kuvata näitä päätöksiä ja vaihtoehtoisia polkuja. Kulkutaulukkoa tehdessä tulee löytää laukaisija aloitustapahtumalle ja tämän jälkeen piirtää sarja laatikoita, jotka kuvaavat ihmisten tekoja tehtävää tehdessä. Ja jos tehtävän kuluessa tulee vastaan päätöksiä, tulisi piirtää erilainen laatikko kuvaamaan päätöstä. Päätös kuvataan kysymyksen tavoin eli tekijä ei voi edetä ennen kuin hän vastaa kysymykseen ja tekee päätöksen miten etenee. Päätöshetket taannuttavat tekijän usein aikaisempiin kohtiin taulukossa tai riippuen vastauksesta jakavat

taulukon vaihtoehtoisiksi poluiksi. Kulkutaulukkoa tulee jatkaa samalla lailla niin kauan, että tehtävä loppuu. (Hackos & Redish 1998, 322.)

Kulkutaulukko helpottaa tehtävän vaiheiden ja päätösten näkemistä visuaalisesti. Taulukosta näkee, miten usein samat asiat toistuvat tehtävän edetessä ja sen miten vaikeaa haarautumien tekeminen on ihmisten tehdessä virheitä, lisäksi taulukosta näkee, kuinka turhia jotkut kohdat ylipäättään ovat. Sotkuinen kulkutaulukko on erinomaisen tehokas kuvaamaan, miten vaikeasti ja monimutkaisesti ihmiset toteuttavat tehtäviään. (Hackos & Redish 1998, 322.) Tässä työssä kulkutaulukko soveltui erittäin hyvin kuvaamaan havainnoijien päätöksiä muun muassa siitä, mihin pisteeseen he menevät seuraavaksi, ja tätä kautta päästiin vertaamaan havainnoijien aistipolkuja ja analysoimaan muun muassa sitä, olisiko toinen piste ollut mielenkiintoisempi - esimerkiksi muuna ajankohtana. Kulkutaulukkoa käyttämällä voitiin saada selville muun muassa miten ihmiset liikkuvat huvipuistossa ja, miten se näkyi heidän havainnoissaan. Kulkutaulukoiden avulla voidaan myös nähdä, kuinka paljon aikaa kukin havainnoija käytti huvipuistossa havainnointiin eli, kuinka kauan tämän kaltaista aistihavainnointia jatkettiin tai pystyttiin tekemään yhden illan aikana. Kulkutaulukoista voidaan päätellä hyvin paljon asioita, jos on aikaa niiden tutkimiseen. Kulkutaulukot on jaettu vuoden 2010 ja vuoden 2011 kulkutaulukoihin (liitteet 8 ja 9). Alla on yksi esimerkki kulkutaulukosta. (kuva 1)



Kuva 1: Kulkutaulukko, vuosi 2010, havainnoija Sinnemäki

Kuvan 1 esimerkissä yksi 2010 vuoden havainnoijista lähtee liikkeelle klo 19.00 pääsisäänkäynniltä. Hän liikkuu loogisesti kohti Spaceshot-laitetta, jonka jälkeen jatkaa matkaa Vuoristoradan suuntaan. Vuoristoradalta hän kuitenkin lähtee poikkeuksellisesti Pussauskopille ja kääntyy kohti Valopalloa, ja siitä hän jatkaa takaisin päin Kieputtimelle, mikä on aivan Valopallon vieressä. Sieltä hän kuitenkin kääntyy ympäri ja menee Kummitusjunalle, joka on aivan eri suunnassa, mutta Kummitusjunalta hän menee Kummitusjunan vieressä olevalle Rinkelille. Lopuksi hän vielä kävelee epäloogisesti aivan toiselle puolelle Linnanmäkeä, Pilotti-laitteeseen.

### 5.3.3 Kertomukset analysointitapana

Kertomukset voivat olla yksityiskohdiltaan eripituisia ja taseisia. Kertomus voi kertoa Hackosin ja Redishin mukaan (1998, 323) muun muassa palvelun käyttäjistä, heidän toiminnastaan, ympäristöstä, siitä miten he tekevät tehtävänsä tai esimerkiksi kaikkien edellä mainittujen elementtien yhdistelmästä. Kertomuksen vahvuus on se, että sen avulla saadaan ihmiset, ympäristö ja teot ”eläviksi”. Kertomuksen avulla voidaan saada selville myös käyttäjien arvot ja sellaiset asiat, mitkä helpottavat heitä, sekä sellaiset asiat mitä käyttäjät pitävät vaikeina tai jopa esteenä tavoitteiden täyttymiselle. Kertomuksia on erilaisia: lyhyt kertomus, lyhyt kuvaus, yksityiskohtainen kertomus ja valmis tehtäväkertomus. Lyhyellä kertomuksella tarkoitetaan kertomusta, jossa kerrotaan vain faktat tehtävän tilanteista eli mitä tehtävässä on pitänyt tehdä. Tässä kertomustyypissä ei kerrota miten tehtävät suoritettiin. Lyhyellä kuvauksella taas tarkoitetaan sellaista kertomusta, jossa lyhyesti kerrotaan tapahtuneesta. Tällaisessa kertomuksessa voi käyttää visuaalisia apukeinoja kuvaamaan tapahtunutta (käyttäjiä, ympäristöä) ja tapaa tehdä jotakin. Yksityiskohtaisella kertomuksella tarkoitetaan puolestaan sellaista kertomusta, jossa on enemmän yksityiskohtia. Kertomukseen voi ottaa mukaan haluttuja yksityiskohtia. Viimeisenä on valmis tehtäväkertomus, jossa kertomus kerrotaan kulkutaulukon alusta loppuun. Kertomukset ovat usein kirjallisia, mutta niihin voi lisätä kuvia ja kaavioita, jotta niistä saisi mahdollisimman eläviä ja mielenkiintoisia. (Hackos & Redish 1998, 322 - 324.)

Tämän työn aineistoja analysoitaessa käytettiin yksityiskohtaista kertomusta. Kertomukseen käytettiin kaikkia havaintoja ja kommentteja pisteen ympäristöstä. Kertomuksissa peilataan kertomusta aistihavaintoihin taulukoiden avulla. Yksityiskohtaisessa kertomuksessa on enemmän informaatiota muun muassa käyttäjästä ja ympäristöstä. Aineistoa on kuitenkin vain ympäristöstä, joten analysointi koskee vain sitä osa-aluetta. Kertomuksessa ei ole pelkästään enemmän informaatiota ja yksityiskohtia, vaan se tuo esille myös jonkin ongelman, jota

halutaan kehittää. Tässä kertomuksessa käytettiin hyödyksi niin aistihavaintojen numeerisia merkintöjä kuin myös kirjallisia havaintoja ympäristöstä ja siitä, mitkä tekijät vaikuttivat ympäristöön.

Vuonna 2010 pääsisäänkäynti oli valaistu pienin lattiavaloin ja Linnanmäen kyltti ja jokunen pylvä oli valaistu, mutta niiden valaistus toi mieleen enemmän joulun kuin karnevaalin. Välillä portilla oli vastassa kurpitsakulkue, joka toivotti asiakkaat tervetulleeksi, mutta muita asiakkaita ei ollut ryppääksi asti, joten äänimaailma oli melko vaatimaton. Taustalla kuitenkin kuului vaimeaa musiikkia, mikä koettiin jännittäväksi ja mystiseksi. Hajuja aistivat vain muutamat kävijät, jotka haistoivat karkin tuoksun jostain. Kuitenkin kokonaisvaikutelma jää pääsisäänkäynnillä latteaksi eikä se houkuttele nopeasti eteenpäin kohti muita elämyksiä. Vuonna 2011 pääsisäänkäynnin valaistuksena on ollut samat lattiavalot kuin edellisenä vuonna, ja kyltti oli valaistu tälläkin kertaa. Valoja olisi toivottu kuitenkin enemmän, jotta heti sisäänkäynniltä saisi Valokarnevaalien tunnelman. Äänimaailmasta nousee esiin jännittävä musiikki ja monet haistavat popcornin tuoksun. Muita asiakkaita tai ihmisiä ei juuri ollut, mikä hieman pilasi monen tunnelmaa.

Vuoristoradan kokonaisvaikutelma on ollut enemmistön mielestä erittäin miellyttävä kellon ajasta riippumatta. Vuoristoradan tervan tuoksu oli miellyttävä ja vanhanajan kolina toi tunnelmaa. Monet huomasivat kiljunnan, joka myös omalta osaltaan toi huvipuistotunnelmaa kuten myös se, että laitteeseen oli jonoa. Illan pimetessä laite muuttui näyttävämmäksi valojen kanssa ja laitteessa käyneet ihastelivat myös kaupungin valoja, jotka näkyvät laitteen kyydissä. Kokonaisvaikutelma on ollut kaikista positiivisin asia, mutta melkein yhtä miellyttäväksi nousee esiin näköaistin merkitys pisteessä. Vuoristoradan miellyttävyys on enemmistön mielestä erittäin miellyttävä, kuten myös sosiaalisen ympäristön havainnot. Vuonna 2011 vuoristorata ei ole noussut suureen suosioon. Kokonaisvaikutelma ei noussut yhtä miellyttäväksi kuin edellisenä vuonna eikä myöskään mikään yksittäisistä aisteista noussut suosikiksi. Havainnoista nousee kuitenkin esiin kellonajan merkitys. Ne jotka ovat käyneet jo aikaisiin, ennen pimeän tuloa, eivät ole huomanneet laitteessa mitään erityistä kesään verrattuna, mutta ne jotka ovat käyneet loppuillasta havainnoivat sen upeista valoista ja sen tervan tuoksusta, aivan kuten he jotka havaitsivat jotain erilaista, huomaavat muita havainnoijia useammin nostaa esiin myös muita aisteja.

Vuonna 2010 Pluton alue on saanut kovin erilaisia kommentteja jokaisena kellonaikana. Toisten mielestä paikka oli hienosti valaistu kun taas toisten mielestä paikka oli ankea ja vain vähän valaistu. Suurin osa on kuitenkin nostanut esiin kuuloaistimukset sanallisissa havainnoinneissa. Paikassa kuului puron solinaa, joka on varmasti hieman erilainen ääni, kuin mitä kuvittelisi kuulevansa huvipuistossa. Paikka oli kovin syrjässä useamman mielestä ja sen takia hieman ankea ja tyhjä. Seuraavana vuonna paikkaan oli ilmeisesti panostettu enemmän

tai ainakin havainnoijien mielestä paikka tuolloin oli hienosti valaistu ja veden solina on taas nostettu yhdeksi pääelementiksi kuuloaistin yhteydessä. Tänä vuonna 2011 tulishow pidettiin tällä alueella, joten monet ovat tehneet havainnon myös sen dramaattisesta musiikista. Paikasta pidettiin selkeästi enemmän, kuin edellisenä vuonna. Johtuen todennäköisesti siitä, että paikka oli valoisampi ja tapahtumarikkaampi.

#### 5.3.4 Oivallusliuskat - insight sheets

Oivallusliuska on nimensä mukaisesti pala paperia, johon kirjoitetaan jokin merkittävä oivallus palan ylälaitaan. Oivalluksen alapuolelle listataan esimerkkejä selittämään ja kuvailemaan oivallusta. Oivallusliuskassa voi olla myös oma alue oivalluksen seurauksille. Oivallukset voivat tulla toisten analysointimenetelmien kautta, kuten samankaltaisuuskaavion. (Hackos & Redish 1998, 331 - 333.) Tässä työssä kuitenkin käytettiin sisällönanalyysiä yhtenä analysointimenetelmänä, mikä on samankaltainen samankaltaisuuskaavion kanssa ja, siksi oivallusliuskaa käytettiin yhdessä sisällönanalyysin kanssa. Menetelmää voi kuitenkin käyttää myös itsekseen. Silloin ja joka tapauksessa aina, kun tutkimusmateriaalista tulee oivallus, tulee se laittaa paperille ja aina kun materiaalista löytyy erityisiä muistiinpanoja tai esimerkkejä oivallukseen liittyen laitetaan ne juuri sen oivalluksen alle. Oivalluksia kirjoittaessa tulee miettiä tarkkaan, miten ne merkitään, jotta niistä olisi hyötyä asiaa kehittäessä. Lopuksi merkittävimmät oivallukset on hyvä listata selkeästi, jotta ne voi jakaa muiden kanssa. (Hackos & Redish 1998, 331 - 333.) Tässä työssä oivallusliuskoilla haettiin niitä oivalluksia, joiden avulla pyrittiin löytämään selittävät tekijät erilaisuusien vuosien 2010 ja 2011 välillä sekä oivalluksia, jotka selittävät, mitkä asiat ovat vaikuttaneet muun muassa tunnelman vaihtumiseen tai pysymiseen samana aistipolun pisteissä. Menetelmällä pyrin saamaan selville selittävät tekijät muutoksissa.

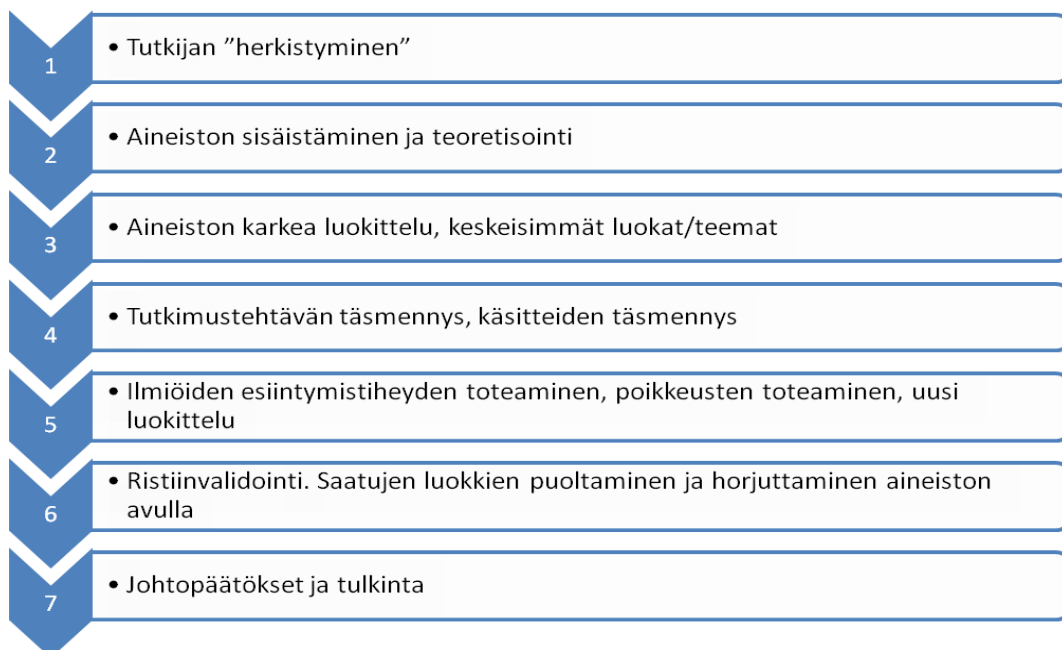
Seuraavaksi oivalluksia havainnoista:

Oivallus 1	Tutut tuoksut, kuten terva, mielletään positiiviseksi asiaksi, jos tuo mieleen hyviä muistoja
Oivallus 2	Illan pimetessä kokemus muuttuu miellyttävämmäksi, koska valot alkavat näkyä
Oivallus 3	Tervetulohenkilöstön (Kurpitsakansan) merkitys suuri Linnanmäelle saavuttaessa, jos sisäänkäynnissä ei ole muuta virikkeitä, kuten odotettuja valoja
Oivallus 4	Hyvät tuoksut, esim. popcorn, karkit lisäävät miellyttävyyttä sekä viihtyvyyttä
Oivallus 5	Kiljuminen huvipuistossa on hyvä asia ja sitä odotetaan kuulevan, kun sinne tullaan
Oivallus 6	Jonot suhteellisen tyhjässä huvipuistossa mielletään hyväksi asiaksi, koska silloin on myös ihmisiä ympärillä

Oivallus 7	Muut ihmiset erittäin tärkeitä huvipuisto tunnelman luomisessa
------------	--

### 5.3.5 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysin vaiheisiin kuuluu se, että tutkija tuntee aineistonsa perinpohjaisesti. Se edellyttää sitä, että hän on kerännyt ensin tutkimusaiheestaan kirjallisuutta. Tämä sen takia, jotta hän olisi omaksunut aiheensa keskeiset käsitteet perinpohjaisesti. Tämän jälkeen analyysin vaiheisiin kuuluu aineiston sisäistäminen ja teoretisointi eli ajattelutyö, josta seuraa aineiston karkea luokittelu keskeisimpiin teemoihin tai luokkiin. Näiden jälkeen on tutkimustehtävän ja käsitteiden tarkastaminen eli mitä tutkimustehtävällä lähdetään selvittämään ja mitkä ovat ne käsitteet, millä sitä tarkastellaan. Sitten seuraava vaihe on samankaltaisuuksien ja poikkeusten toteaminen sekä niiden pohjalta uusi luokittelu. Näiden jälkeen vielä ristiinvalidointi eli saatujen luokkien puoltaminen ja horjuttaminen aineiston avulla. Lopuksi tulevat johtopäätökset ja tulkinta. (kuva 2) (Metsämuuronen 2006, 124.)



Kuva 2: Sisällönanalyysin vaiheet (Metsämuuronen 2006. 124).

Aineiston sisällönanalyysiä voi helpottaa esimerkiksi käsittekartta. Etuina esimerkiksi on se, että se on visuaalinen, joten siitä on helppo ja nopea hahmottaa suuren kokonaisuuden. Se selkiyttää eri osioiden välisiä suhteita ja se nostaa esiin oleelliset ja ei oleelliset seikat. (Metsämuuronen 2006, 125.)



Tässä työssä sisällönanalyysiä käytettiin koko työn ajan. Aluksi muodostettiin kokonaiskäsitys moniaistisuudesta ja aisteista yksittäin. Myös elämyksestä ja kokemuksesta haettiin teorian tietoa, koska myös ne liittyivät erittäin keskeisesti Valokarnevaaleihin. Teorian jälkeen koottiin aineistoa omiin luokkiinsa. Ensimmäiseksi vuosittain 2010 omaan pinoon ja 2011 omaan. Tämän jälkeen aineisto luokiteltiin syvemmin eli aineisto luokiteltiin samoihin havainnointipisteisiin, minkä jälkeen analysointi oli helpompi aloittaa. Ennen sitä mietittiin erittäin tarkasti millä tavoin saataisiin parhaimpia tuloksia aikaan ja tehtiin päätös, että luokitellut aineistot luokitellaan vielä uusiksi niin, että analysoitiin vain niitä havainnointipisteitä, mitä oli havainnoitu molempina vuosina ainakin kolmen havainnoijan toimesta. Analysoinnin aikana sisällönanalyysiä käytettiin myös sillä tavoin, että saman havainnointipisteen kommentit luokiteltiin niin, että katsottiin kuinka paljon kommentteista olivat samankaltaisia keskenään ja kuinka moni oli erilaisia, analysoinnissa mietittiin mistä eroavaisuudet johtuvat.

## 6 Analysoinnin tekeminen ja sen tulokset

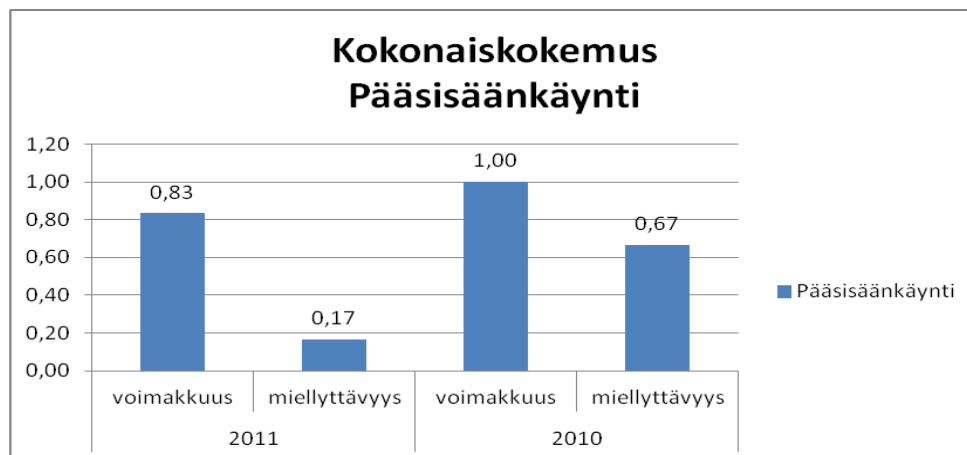
Käyttäen sisällönanalyysiä, käyttöympäristön kuvausta sekä kertomusta päästiin vertailemaan niitä havainnointikohteita, joita oli havainnoitu molempina vuosina. Sisällönanalyysiä hyväksi käyttäen saatiin selville molemmista vuosista havainnointipisteiden samankaltaisuudet, eli niin kuin jo yllä mainitaan, analysoitiin vain niitä havainnointipisteitä, joita on havainnoitu molempina vuosina Valokarnevaaleilla useamman, kuin kahden havainnoijan toimesta. Havainnointipisteet ovat Vuoristorata, pääsisäänkäynti sekä Pluton alue, vaikkakin viimeisintä on havainnoitu hieman erilailla eri vuosina. Vertailun tavoitteena oli selvittää, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet huvipuiston tunnelmaan, millä tavoin havainnot ovat eronneet vuosina 2010 ja 2011, ja mitkä tekijät ovat vaikuttaneet eroavaisuuksiin. Analysointi alkaa kokonaisvaikutusten kertauksella ja tämän jälkeen syvennyttään analysoimaan aistihavaintoja. Näin pyritään saamaan selville, mikä aisti tai mitkä aistit vaikuttavat eniten elämyksen syntymiseen Valokarnevaaleissa.

### 6.1 Linnanmäen pääsisäänkäynti

Pääsisäänkäynti ei ole ylittänyt havainnoijien odotuksia kumpanakaan vuonna, vaan jopa alittanut odotukset selvästi ja tämän vuoksi myös tiputtanut odotuksia koko illasta. Valokarnevaalien odotetaan näkyvän koko huvipuistossa ja valoja odotettiin olevan joka puolella ja paljon. Tunnelmaan vaikutti myös se, että portilla ei ollut ketään toivottamassa tervetulleeksi eikä musiikkia kuulunut. Muutamaa havainnoijaa sattui kurpitsakulkue olemaan vastassa, ja heidän kommenttinsa erovat muiden kommentteista selvästi. Yhden tällaisen kävijän mukaan kurpitsakulkueen läsnäolo toi jännitystä tulevaan iltaan. Sen vuoksi, että

hänellä oli jo suoraan portilla erilaista nähtävää, hän ei keskittynyt vain siihen, ettei valoja näy vielä heti portilta.

Vuonna 2010 havainnoijat ovat hieman positiivisempia kuin seuraavana vuonna (kuvio 1), monet havainnoijat ovat kuitenkin neutraaleilla tuntemuksilla liikkeellä vaikka paikka onkin heidän mielestään ”hieman laimea” ja se ”voisi olla houkuttelevampi”, sekä siinä ”ei huvipuistofiilistä”. Seuraavana vuonna 2011 paikasta ei ole kommentoitu yhtä laajasti kuin edellisenä vuonna, mutta paikka on kommenttien perusteella ”tavallinen” ja siitä saa ”arkisen vaikutelman” ja niin kuin edellisenä vuonna, myös tänä vuonna sisäänkäynnillä ”ei valokarnevaalin tuntua”. Yksi kommentti kertoi, että ”pitäisi olla enemmän nähtävää”, joten jos esimerkiksi kurpitsakulkue olisi ollut nytkin vastassa niin kuin edellisenä vuonna, olisivat havainnoijat voineet saada aivan erilaisen kuvan sisäänkäynnistä ja siitä mikä heitä odottaa sisällä huvipuistossa.



Kuvio 1: Pääsisääkäynnin kokonaiskokemuksen miellyttävyys ja voimakkuus vuosina 2011 (n = 5) ja 2010 (n = 6)

Vuonna 2010 miellyttävimmäksi aistihavainnoksi nousevat kuitenkin näköaistin kautta tapahtuva aistimukset (Kuvio 2). Kyseisenä vuonna on tehty havaintoja lattiavalosta, pylvään valoista, valaistusta Linnanmäki-kyltistä, siitä että paikka on valoisa ja houkutteleva sekä kurpitsakulkueesta, mikä oli tullut toivottamaan tulijat tervetulleiksi Valokarnevaaleille. Toisena vuonna näköaisti vaikutti voimakkaimmin havainnoijiin, mutta se ei ollut miellyttävän aistimus pääsisääkäynnillä. Tänäkin vuonna havainnoijat olivat havainnoineet lattiavalot maassa, mutta juuri niitä he eivät todennäköisesti odottaneet, koska muut havainnot olivat negatiivisempia kuten ”tosi vähän ihmisiä”, ”tyhjä, kuollut”, ”hieman lame” sekä ”läheystessä Linnanmäkeä puisto ei näyttänyt erityiseltä, eikä sisäänkäynnin äärellä”. Tämän vuoksi näköaisti vaikutti voimakkaimmin, mutta ei miellyttävimmän vuoden 2011 havainnoijiin, koska he odottivat enemmän näkemältään jo heti puistoon saapuessaan.

Eri vuosista voi havaita, että kävijöiden havainnointitavat olivat hieman erilaiset. Vuonna 2010 havainnoijat selkeästi yrittivät löytää havainnointikohteesta jotain hyvää sanottavaa, kun taas seuraavana vuonna havainnoijat olivat paljon kriittisempiä näkemänsä suhteen. Positiivisuuteen saattoi ensimmäisenä vuonna vaikuttaa esimerkiksi kurpitsakulkueen läsnäolo. Se varmasti elävöitti paikkaa ja sai havainnoijat ajattelemaan jotain muuta kuin valojen puuttumista.

Kuuloaistimus on vaikuttanut voimakkaimmin havainnoijiin pääsisäänkäynnin luona molempina vuosina, tosin vuonna 2011 kuuloaisti ja näköaisti ovat vaikuttaneet yhtä voimakkaasti (kuvio 2). Molempina vuosina havainnoista nousee esiin musiikki. Sisäänkäynnillä on ollut taustamusiikkia, mikä on vaikuttanut havainnoijiin voimakkaasti. Vuoden 2010 havainnoijista esimerkiksi kolme kuudesta kertoo kuulleensa musiikkia; ”hauska ja jännittävä musiikki hiljaisella”, ”musiikki taustalla” ja ”mystinen, pelottava noitamusiikki”. Seuraavana vuonna jopa neljä kuudesta kertoo kuulleensa musiikkia; ”pieni taustamusiikki”, ”musiikki, kauhu/seikkailuelokuva, mukava musa”, ”tunnelmallinen taustamusiikki” ja ”musiikkia & pelihuoneesta kaukaista kiljuntaa”.

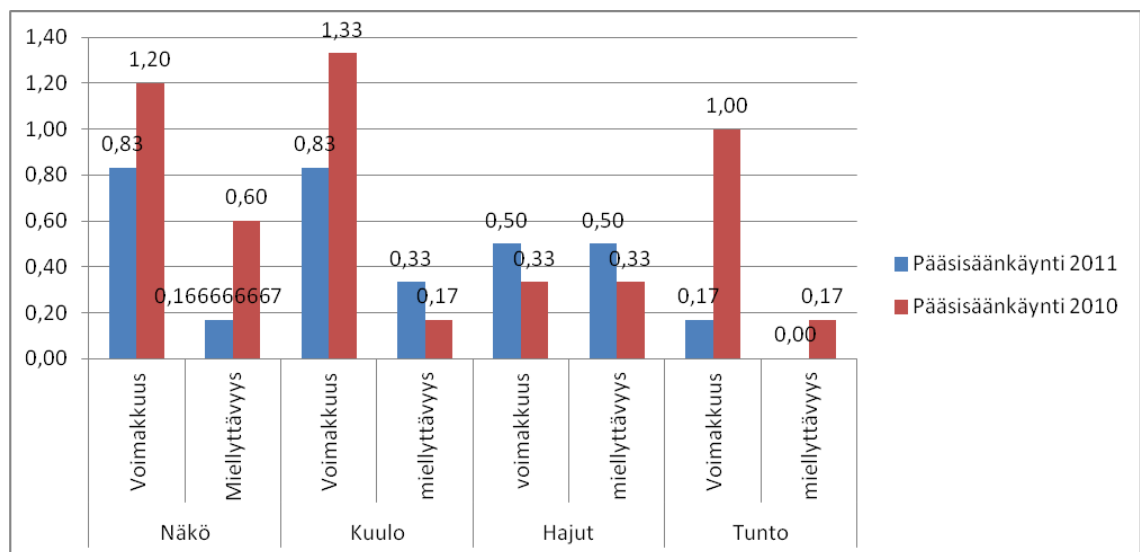
Aina musiikin kuuleminen ei kuitenkaan ollut positiivista, vuonna 2010 yhden havainnoijan kommentti pelottavasta musiikista ei ollut positiivinen asia, vaan sai jopa hieman epämiellyttävän arvion, mutta muuten musiikki on saanut hieman miellyttäviä arvioiteja. Vuonna 2011 vain havainto ”ei musiikkia” oli hieman epämiellyttävä. ”Tunnelmallinen taustamusiikki” sen sijaan on miellyttävyyssasteikon huipussa eli erittäin miellyttävä. Kuitenkin kaksi havaintoa musiikista sai vain neutraalin arvioinnin ”musiikkia ja pelihuoneesta kaukaista kiljuntaa” ja ”musiikki, kauhu/seikkailuelokuva mukava musa”. Joten vaikka havainnoijat kuuluivat musiikkia, se ei tarkoittanut, että he olisivat tyytyväisiä siihen. Ehkä he odottivat jotain muunlaista musiikkia tai eivät vain pitäneet siitä, tai musiikin kuuleminen oli heidän mielestään yhdentekevää.

Hajuaisti nousi vuonna 2011 havainnoijien mielestä miellyttävimmäksi aistiksi. Vuonna 2010 havainnoijat eivät haistaneet juuri mitään (Kuvio 2). Neljä kuudesta oli sitä mieltä, että paikassa ei ollut havaittavissa tuoksua, mutta kaksi taas haistoi makean ja karkkeja. Vuoden 2011 havainnoijien mielipiteet jakautuivat kahteen luokkaan eli kolme kuudesta ei haistanut mitään ja kolme haistoi herkkua, sipsejä ja popcornia, mikä nosti hajuaistin pääsisäänkäynnillä tehdyistä havainnoista keskimääräisesti laskettuna miellyttävimmäksi aistiksi 2011.

Yhdistäväksi tekijäksi vuosien välille voisi kuitenkin nostaa enemmän sen, että havainnoijat eivät haistaneet mitään. Tästä seuraa kysymys miksi toiset haistavat ja toiset eivät? Voiko olla niin, että ne jotka haluavat haistaa, haistavat, vai onko toisilla vain parempi hajuaisti kuin

toisilla? Näistä havainnoista voi päätellä, että silloin kun ei tuoksu miltään, hajuaiustus ei ole negatiivinen vaan neutraali eikä siis vaikuta kokonaiskokemukseen ollenkaan suuntaan tai toiseen. Hyvät tuoksut kuten makean tuoksu ja herkkujen tuoksut toivat positiivisen kokemuksen, joten jos paikan miellyttävyyttä halutaan lisätä, voidaan siihen päästä myös tuoksujen kautta.

Tuntoaistilla voi aistia niin konkreettisia käsin kosketeltavia asioita kuin lämpötiloihin liittyviä asioita. Vuoden 2010 havainnoijat ovat keskittyneet konkreettisiin käsin kosketeltaviin asioihin, kuten ”roskakori”, ”ukkelit”, ”kylmä penkki”, kun taas seuraavana vuonna havainnoijat laajensivat tuntoaistimuksiaan muihinkin asioihin, ja tällaisia ovat: ”tuulee”, ”pienä tuulta”, ”penkki millä istumme on kostea ja kylmä” sekä ”märkä, vilpoisa”. Havainnoista voi nähdä, että vuonna 2011 ilma oli selkeästi kylmempi ja tuulisempi sekä lähiaikoina oli satanut vettä, koska kaksi havainnoista kertoo, että oli kostea ja märkää. Luulenkkin, että kylmyys ja kosteus ovat vaikuttaneet havainnoijien viihtyvyyteen havainnointipaikassa (kuvio 2).



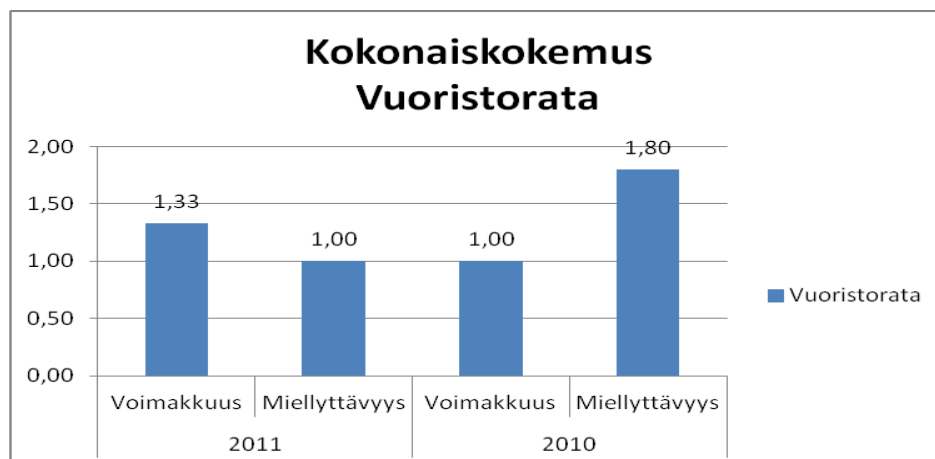
Kuvio 2: Pääsisäänkäynti 2011 (n = 6) / 2010 (n = 6), aistien voimakkuus ja miellyttävyys

Muiden ihmisten läsnäolo tai se, että muita ihmisiä ei ole, vaikuttavat eri ihmisiin erilailla. Pääsisäänkäynnillä oli vuonna 2010 yhden havainnoijan mielestä ”sopivasti väkeä” ja toisen mielestä ”rauhallista ja mukavaa, ei liikaa ärsykejä”, kun taas kolmannen havainto oli: ”ei muita ihmisiä” ja ”ei melua, negatiivinen”. Kun yksi nautti siitä, että ei ollut muita ihmisiä, toisia se ärsytti. Vuoden 2011 havainnoista selviää, että ihmisiä oli ilmeisesti edes vähän enemmän sisäänkäynnin luona, koska esimerkiksi kaksi havainnoijaa on havainnoinut, että oli ”vähän ihmisiä”. Kuitenkin yksi kertoo, että ”ei muita ihmisiä”, toinen taas: ”ensin ei näkynyt ihmisiä, mutta yhtäkkiä niitä tuli monta” ja kolmas havainnoi, että ”muut ihmiset luovat tunnelmaa”. Yhdistävänä tekijänä molempina vuosina on se, että ihmisiä oli vähän. Vuonna

2011 muiden ihmisten vähäisyys ei näy negatiivisena asiana, mutta edellisenä vuonna muita ihmisiä olisi selvästi kaivattu lisää.

## 6.2 Vuoristorata

Vuoristorata herättää monen mielessä erilaisia tunteita. Kokonaisvaikutelman perusteella monetkaan vuoden 2011 havainnoijista eivät olisi pitäneet laitteesta. Heidän mielestään laite ei poikennut normaalista ja se oli jopa arkinen. Yhtenä kommenttina on kuitenkin, että laite on perinteinen ja hauska. Edellisenä vuonna 2010 havainnoijat ovat pitäneet laitteesta erittäin paljon (kuvio 3). Kävijöiden kommentteja ovat muun muassa: ”huikea”, ”ihanin hetki”, ”paljon taianomaisempi kuin kesällä” sekä ”oikea elämys!”. Kokonaisvaikutelman perusteella tulee mieleen, että vuonna 2011 havainnoijille on annettu ohjeeksi olla kriittisempiä ja hakea huonoja ominaisuuksia, koska havainnot eroavat erittäin jyrkästi toisistaan eri vuosina.



Kuvio 3: Vuoristoradan kokonaiskokemuksen miellyttävyyys ja voimakkuus vuosina 2011 (n = 6) ja 2010 (n = 5)

Vuoristoradassa miellyttävimmiksi aistihavainnoiksi nousee esiin näkö- ja kuulohavainnot, myös sosiaalinen ympäristö on merkittävä tekijä paikan miellyttävyydessä (kuvio 4). Vuonna 2010 havainnoituja asioita näköaistin kohdalla ovat muut asiakkaat, kaupungin valot, muut laitteet sekä se, millaisia fyysisiä ominaisuuksia laitteessa on, kuten pimeys ja nopeus. Havainnot keskittyivät siis muihin tekijöihin kuin itse Valokarnevaaleihin. Seuraavan vuoden havainnoista huomaa selkeästi, että kävijät havainnoivat nimenomaan Valokarnevaalien näkymistä laitteessa. Siksi tässäkin kohteessa nousee esiin kysymys, onko Valokarnevaaleihin panostettu enemmän vuonna 2011, koska havainnot keskittyvät juuri Vuoristoradan valaistukseen. Vuoristorataa kuvaillaan valoisaksi ja valot korostava radan mutkia, ja jopa puut ovat koristeltu hienosti. Alkuillasta valoja ei tosin vielä näy, joten havaintoihin mahtuu myös yksi kommentti siitä, että valoja ei ollut tarpeeksi ja näkymä ei poikennut normaalista.

Kuuloaisti vuonna 2010 (kuvio 4) on tuonut havaintoja Vuoristoradan äänistä kuten rätinä, vauhdin äänet, kolina sekä sosiaalisesta ympäristöstä kantautuvista äänistä - muun muassa ihmisten kiljunnasta ja myös ympäristöstä kantautuvista kovista äänistä ja kaiuttimista kuuluvista kuorolaulusta sekä vanhanaikaisista äänistä. Seuraavana vuonna on havainnoitu muun muassa musiikkia, sosiaalista ympäristöä sekä laitteen ääniä. Neljä havainnoijaa kuudesta nostaa esiin musiikin, sitä on kuvailtu niin vanhanajan musiikiksi kuin sirkusmusiikiksi ja samalla vanhaksi suomalaiseksi musiikiksi. Yksi on havainnut, että lähellä vuoristorataa on vettä, joka lorisee taustalla. Neljä mainitsee ihmisten äänet ja kaksi kuvailee ääntä kiljumisena. Vuoristoradasta itsestään lähtee myös ääntä, jota on kuvailtu muun muassa kolinana.

Monet ovat molempina vuosina nostaneet esiin taustalla soivan musiikin, mitä on kuvailtu vanhanajan musiikkina. Musiikki on nostettu esiin vanhanaikaisena varmaankin siksi, että se on soinut niinkin vanhan laitteen edustalla kuin Vuoristorata, tästä tulee mieleen voisiko sama musiikki saada jonkun uuden laitteen edustalla erilaisen kuvauksen? Musiikki on varmasti vaikuttanut havainnoijien elämukseen laitteessa, koska se on niin selkeästi nostettu esiin, kuten myös kiljumisen laitteessa. Kiljumista yleisesti pidetään negatiivisena asiana, koska siihen liittyy kaikkea pelottavaa ja pahoja mielikuvia, mutta huvipuistossa se on suoraan verrannollinen hyvän tunnelman kanssa. Monet ovat nostaneet kiljunnan positiiviseksi asiaksi havainnoissa, koska se on tarkoittanut sitä, että laitteessa on myös ihmisiä.

Sosiaalisella ympäristöllä on havaintojen perusteella suuri vaikutus huvipuiston viihtyvyyteen, koska molempina vuosina Vuoristoradan kohdalla havainnot ovat olleet positiivisia juuri sen takia, että ihmisiä oli. Vuonna 2010 sosiaalinen ympäristö on yltänyt erittäin miellyttävän tasolle juuri sen takia, että vaunu oli täysi, laitteesta kuului kiljuvien lasten ääniä sekä naurua ja myös ihmisten puhetta. Yhden havainnoijan mielestä oli myös plussaa, että kerrankin oli jonoa.

Seuraavana vuonna 2011 sosiaalista ympäristöä on kuvailtu miellyttäväksi. Tänäkin vuonna oli positiivista, että laitteessa oli ihmisiä, tosin joillekin havainnoijille ei ollut sattunut kuin muutama kanssakokija tai ei yhtään. Molempina vuosina nostettiin esiin muiden ihmisten läsnäolon merkitys ja, juuri heidän läsnäolonsa teki kokemuksesta positiivisen. Tästä voi päätellä, että muut ihmiset vaikuttavat kokemukseen huvipuistossa, ja riippuen heidän läsnä- tai poissaolostaan siihen, onko kokemus positiivinen vai negatiivinen.

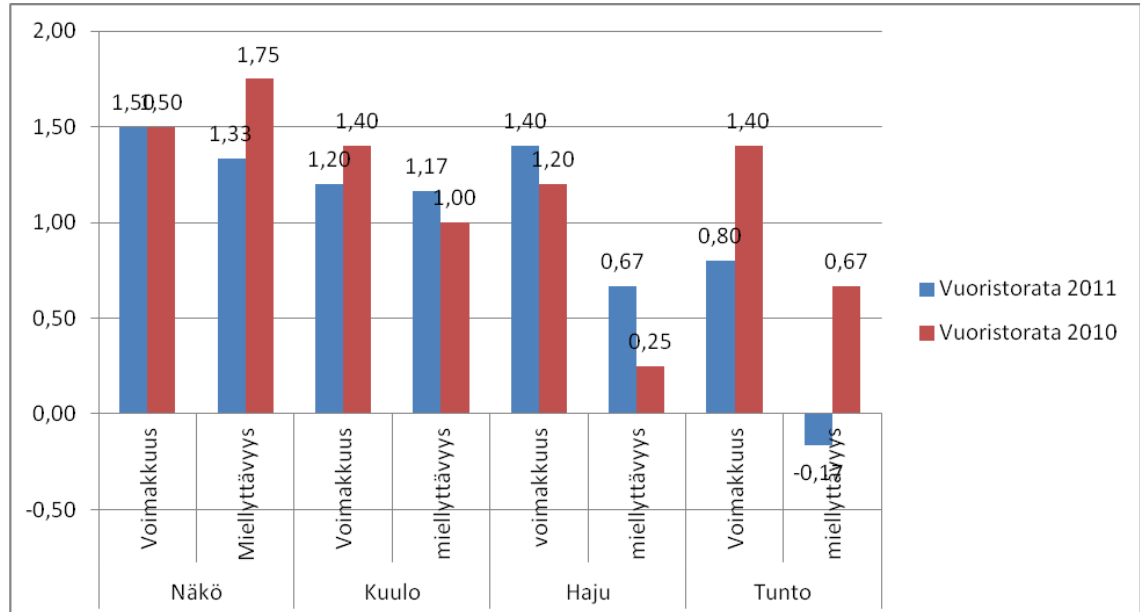
Tuntoaisti ei ole saanut kovinkaan hyviä havaintoja kumpanakaan vuonna (kuvio 4). Vuonna 2010 tuntoaistin kohdalla on kuvailtu konkreettisia tuntoaistilla kosketeltavia asioita, kuten laitteessa olevaa kumista tankoa, pehmustetta, penkkiä sekä yhtenä havaintona ahdasta

vaunua. Sitten on myös laitteesta johtuva värinä, kolina ja vauhti. Yksi havainnoija on nostanut esiin myös adrenaliinin ja jännittävyyden tunteen. Tuntoaistilla voi siis havainnoida monia asioita, niin konkreettisia asioita kuten laitteen tankoa ja omassa kehossa tuntuja asioita kuten adrenaliinia.

Vuonna 2011 havainnoijat eivät havainnoineet laitteen ominaisuuksia vaan monet ovat nostaneet esiin ilman lämpötilan, eli sen että heillä oli kylmä. Monet ovat havainnoineet, että laitteessa tuuli jonkun verran, mutta yksi huomautti, että adrenaliini lämmitti, ja toinen sanoo myös, että laitteessa oli tiivis tunnelma. Ilman lämpötilat selkeästi vaikuttavat kokemukseen, koska tuntoaisti oli vuonna 2011 miellyttävyyssasteikolla hieman epämiellyttävän ja neutraalin rajamailla, kun taas edellisellä vuonna 2010 se oli miellyttävän ja neutraalin rajalla, jolloin ilmaan ei kiinnitetty niinkään huomiota.

Molempina vuosina on havainnoitu hajuaistin kautta (kuviot 4) tervan ja puun tuoksua sekä vuoristoradan ominaistuoksua ja perinteistä vuoristoradan tuoksua. Yhdistävänä tekijänä molempina vuosina on siis tervan tuoksu. Tästä päättelin, että kaikki havainnoijat ovat selvästi käyneet ennenkin vuoristoradassa tai sen lähetyillä, koska tunnustivat sen ominaistuoksuksi tervan. Molempina vuosina hajuaisti on noussut miellyttäväksi aistitaulukossa.

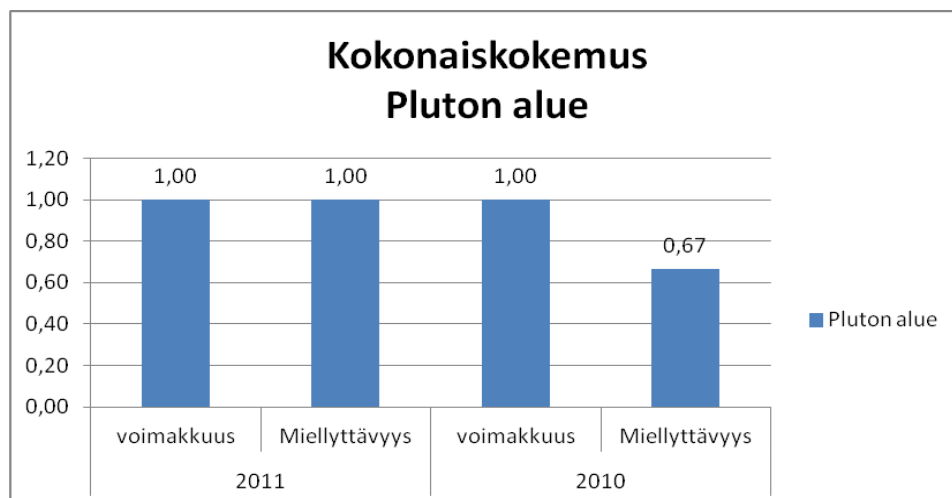
Hajuaistin merkitys on suuri elämyksen syntymisessä, koska tietyt tuoksut mielletään positiivisiksi ja toiset negatiivisiksi, mutta ennen kaikkea tutut tuoksut tuovat muistoja mieleen ja voivat horjuttaa kokemusta suuntaan tai toiseen aikaisemman kokemuksen perusteella. Tässä tapauksessa joku on voinut pelätä vuoristorataa nuorena ja saanut siitä huonoja kokemuksia, joten tervan tuoksu voisi tuoda tämän huonon kokemuksen mieleen, tai vuoristorata on ollut toisen lempilaitte nuorena, ja tämä perinteinen, jopa nostalginen tuoksu, voi tuoda kaikki ne hyvät hetket takaisin ajatuksiin. Toki tervan tuoksu on muualtakin tuttu, etenkin suomalaisille saunasta, joten se myös voi tuoda muistoja mieleen, mutta tuttu tuoksu ja tuttu paikka tuovat todennäköisemmin ne muistot mieleen, joita siinä paikassa on koettu.



Kuvio 4: Vuoristorata 2011 (n = 6) / 2010 (n = 5), aistien voimakkuus ja miellyttävyys

### 6.3 Pluton alue

Pluton alue ei ole ollut samanlainen havainnointikohde molempina vuosina, koska vuonna 2010 aluetta havainnoitiin enemmän yhden laitteen, Pilotin, kuin koko alueen, kautta. Vuonna 2010 paikka oli monen mielestä syrjässä ja unohdettu, mutta samalla siellä oli hieno valaistus ja paikka oli rauhoittava. Seuraavana vuonna tulishow pidettiin alueella, ja paikkaa kuvailtiin kokonaisvaikutelmana erilaiseksi ja jopa parhaaksi paikaksi. Vuonna 2011 paikkaan oli selvästi panostettu enemmän, koska havainnoista ei noussut esille samanlainen eristyneisyyden tunne kuin edellisen vuoden havainnoista, johtuen varmasti siitä, että tulishow oli alueella ja paikkaa katsottiin suuremmissa mittakaavassa (kuvio 5).



Kuvio 5: Pluton alue (Pilotti 2010) kokonaiskokemuksen miellyttävyys ja voimakkuus vuosina 2011 (n = 5) ja 2010 (n = 6)



Tätä paikkaa havainnoitaessa näköaisti oli sekä miellyttävin että voimakkain aisti vuonna 2010 (kuvio 6). Paikkaa on kuvailtu syrjäiseksi ja siellä oli yhden havainnoijan mielestä vain ”vähän valoja” ja paikan ”huomasi huonosti”. Toinen havainnoija, joka on havainnoinut Pilottia, kertoo, että vain sen ”kyltti on valaistu”. Kuitenkin joukkoon mahtuu niitä, jotka kuvailevat paikkaa valoisaksi, rauhoittavaksi ja poikkeavaksi paikaksi. Yksi havainnoija myös kertoo paikan olevan ”visuaalinen” ja ”oikein ihana, purot, valot”. Seuraavana vuonna jopa viisi kuudesta kertoo paikan valoista. Yksi on kuitenkin sitä mieltä, että ”liian vähän valoja, mutta silti eniten muihin verrattuna”.

Monet myös nostavat esiin paikassa olevan puron. Yhdistäväksi tekijäksi nousee vesi, rauhoittavuus ja valot pisteessä. Koko Pluton alue on miellyttävämpi laajemmin hahmotettuna kuin vain yhden laitteen (Pilotin) kautta, koska aluetta kuvaillaan muun muassa sanoilla ”valoisa”, ”rauhoittava”, ”vesi” ja ”joki”, kun taas Pilottia kuvaillaan muun muassa sanoilla ”syrjässä”, ”vähän valoja”, ”vain kyltti valaistu”. Syrjäinen alue ei häiritse havainnoijia niin kauan kun he huomaavat jotain, mikä sopii syrjäiseen paikkaan, eli tässä tapauksessa vesielementti, joka syrjäisessä paikassa rauhoitti havainnoijia.

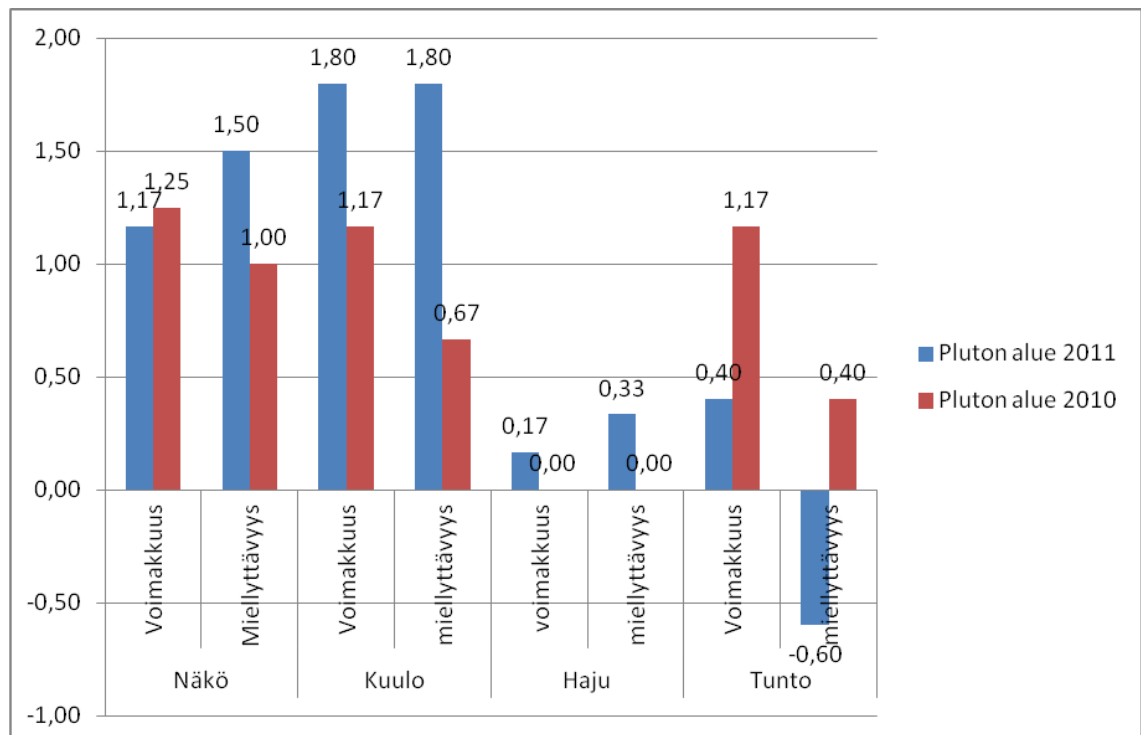
Kuuloaistin kautta tapahtunut havainnointi laajensi 2010 vuonna havainnoijien havainnointikohdetta myös Pilotin ulkopuolelle, esimerkiksi viisi kuudesta on havainnoinut kuulleensa veden ääntä. Kolme havainnoi myös, että viereisestä laitteesta, eli mustekalasta, kantautui ääniä. Kun edellisenä vuonna näköaisti oli miellyttävin ja voimakkain alueella, vuonna 2011 kuuloaisti oli sekä miellyttävin että voimakkain (kuvio 6). Vuonna 2011 havainnoijat kuuluivat veden ääntä, mutta ennen kaikkea he kuuluivat kovaa musiikkia, joka kantautui alueella järjestetystä tulishowsta.

Monet ovat myös havainnoineet linnunlaulua, mikä on ilmeisesti ollut keinotekoisesti tehtyä, koska niin monet kuuluivat sen. Aluetta on todennäköisesti paranneltu edellisestä vuodesta, koska muutamalle havainnoijalle tuli alueesta mieleen ”luonnon ääniä” ja ”satumetsän tunnelmaa”. Veden äänet yhdistettyinä linnun lauluun on ollut erittäin hyvä keino tehdä syrjäisestä alueesta miellyttävä. Ainakin vuoden 2011 kommenttien perusteella asiassa on onnistuttu. Myös tulishown järjestäminen alueella on varmasti lisännyt viihtyvyyttä myös senkin takia, että alueelle eksyy silloin enemmän ihmisiä.

Vuonna 2010 hajuaisti ei ole tuonut ollenkaan havaintoja. Seuraavana vuonna havainnoijat ovat havainnoineet raikasta tuoksua, palaneen hajua, neutraalia tuoksua sekä satunnaisia ruokien tuoksua. Hajuaisti ei vaikuta tässä tapauksessa kokemukseen millään tavalla (kuvio 6). Tuntoaistin kohdalla havainnot toistavat samaa kaavaa kuin edellisissä havainnointipisteissä. Vuoden 2010 havainnoijat nostavat esiin kaiteen, kylmän, muovisen

penkin. Monet eivät koskeneet mihinkään. Yksi kuitenkin kertoo, että paikka oli rauhallinen ja luonnonläheinen (kuvio 6).

Vuonna 2011 havainnoijat kertovat, että paikassa oli kylmä ja kostea sekä yksi havainnoija kertoo, että puinen kävelysilta oli liukas. Paikkaa kuvailtiin myös tunnelmalliseksi. Havainnoista saa edelleen sellaisen kuvan, että 2011 ilma oli kylmempi kuin edellisenä vuonna ja tämä on varmasti vaikuttanut havainnoijien viihtyvyyteen ulkona. Fyysisillä ominaisuuksilla ei ole niin suurta merkitystä tuntoaistissa kuin lämmöntunteella.



Kuvio 6: Pluton alue 2011 (n = 6) / 2010 (n = 6), aistien voimakkuus ja miellyttävyys

Tässäkin paikassa on ollut suurimmaksi osaksi ajasta vain vähän ihmisiä tai ei ollenkaan. Muutamalla vuoden 2011 havainnoijalla on sattunut, että ihmisiä oli paljon paikalla. Yhdistävänä tekijänä molempina vuosina on ollut se, että yleisesti muita ihmisiä ei ole ollut paljoa ja paikkaa on kuvailtu rauhalliseksi. Ihmisten vähäisyys ei ole kuitenkaan haitannut tässä tapauksessa, koska paikan tarkoitus on varmasti ollut antaa rauhallisen ja yksityisen tunteen muun muassa puron solinan kautta. Muut ihmiset olisivat voineet jopa pilata tämän tunnelman. Se, että muita ihmisiä ei ole ei tarkoita, että paikasta saisi negatiivisen kokemuksen. Ei ainakaan tässä tapauksessa, kun aluetta on kuvailtu rauhalliseksi muidenkin aistien kautta.

#### 6.4 Tulokset Valokarnevaalien tunnelmaan vaikuttavista tekijöistä

Moniaistisesta näkökulmasta Sisäänkäynnillä vaikutti eniten aistiyhdistelmä näkö, haju ja kuulo. Ne vaikuttivat omalta osaltaan paikan tunnelmaan sekä viihtyvyyteen. Sisäänkäynnillä molempina vuosina saatiin monin paikoin samanlaisia havaintoja, mutta niistä huomaa selkeästi sen, että ensimmäisenä vuonna 2010 Kurpitsakansan oleminen sisäänkäynnin läheisyydessä paransi tunnelmaa huomattavasti. Muuten tunnelmaan vaikutti valojen vähäisyys, mikä paistoi läpi suurimmaksi osaksi kaikista havainnoista, joten se on tärkeä tekijä, millä tunnelmaa saisi nopeasti paremmaksi. Jo näillä kahdella asialla (paljon valoja, kurpitsakansa tai muu tervetulohenkilökunta) saisi paikan tunnelman paremmaksi niin, että havainnoijat eivät olisi kommentoineen paikkaa liian avaraksi. Myös huvipuistolle ominaiset tuoksut kuten popcorn tai karkkien tuoksu parantaisivat paikan viihtyvyyttä. Muutamat havainnoijat, jotka olivat niitä haistaneet havainnoivat paikan miellyttävämmäksi kuin ne, jotka eivät olleet, mutta hajuaistimusten puuttuminen ei myöskään tuonut kuin yhdelle negatiivisia tunteita.

Monet kommentoivat myös musiikista ja äänistä. Niillä on samankaltainen merkitys kuin tuoksuilla, ne voivat parantaa viihtyvyyttä, mutta eivät vaikuta poissaolollaan myöskään negatiivisesti. Yhden havainnoijan kohdalla kävi jopa niin, että musiikki miellettiin pelottavaksi ja se latisti hänen osaltaan tunnelmaa ja toisen kohdalla hiljaisuus oli epämiellyttävää, mutta suurimmaksi osaksi se miellettiin mukavaksi asiaksi. Tunnelmaa oli eniten muuttanut Kurpitsakansan poissaolo seuraavana vuonna, ja se myös näkyi paikan viihtyvyydessä.

Vuoristoradan havainnoinnissa moniaistisesta näkökulmasta katsottuna on vaikuttanut eniten niin ikään näkö, haju ja kuulo aistien yhdistelmä. Haju vaikutti hyvin voimakkaasti myös niin, että jos ei tuoksunut miltään, vaikutus oli voimakas, mutta kielteisessä mielessä. Tervan tuoksua osattiin varmasti odottaa, koska monet kertoivat sen olevan nostalginen tuoksu, ja samalla se osattiin yhdistää Vuoristoradan ominaistuoksuksi, ja siksi todennäköisesti se, että ei tuoksunut miltään, miellettiin kielteisemmäksi, kuin muissa pisteissä. Valot saivat myönteisteisiä havaintoja, ja tässä pisteessä niitä oli tarpeeksi ja se miellettiin hyväksi asiaksi.

Musiikin kerrottiin olevan vanhanaikaista musiikkia tai sirkusmusiikkia, ja sen yhdistäminen vanhaan laitteeseen sai havainnoijat todennäköisesti pitämään laitteesta enemmän, kuin ilman musiikkia. Myös muut ihmiset vaikuttivat tunnelman luomiseen tässä laitteessa, koska monet kertoivat, että kuulivat kiljuntaa ja oli hyvä, että ihmisiä oli laitteessa. Tunnelman vaihtumiseen vaikuttivat suuresti sääolosuhteet. Vuonna 2011 sää oli kylmempi ja märempi, kuin edellisenä vuonna ja se vaikutti havainnoijien viihtyvyyteen ulkona. Oli paikassa miten hienot valot ja ihanat tuoksut hyvänsä, kylmä ilma vaikuttaa tunnelmaan aina enemmän, koska asioista ei vain pysty nauttimaan samalla lailla, jos itsellään on kylmä koko ajan.

Pluton alueella on vaikuttanut moniaistisesta näkökulmasta katsottuna eniten kuulo-, näkö- ja tuntoaistit. Paikan pyrkimys on todennäköisesti olla rauhallinen paikka asiakkaille, ja siinä on myös onnistuttu. 2010 paikka oli kuitenkin hieman syrjässä eikä mikään vetänyt sinne päin, mutta jo silloin paikkaa kuvailtiin rauhalliseksi alueeksi. Seuraavana vuonna paikkaan oli panostettu ehkä enemmän, koska monet olivat huomanneet paikan hienouden. Alueella oli hienot valot ja vesielementit vaikuttivat oikean tunnelman luomisessa. Jo 2010 havainnoijat nostivat vesielementin esiin kommentteissaan niin näköaistin kuin kuuloaistin kohdalla. Tunnelman muuttumiseen on vaikuttanut se, että alueella on todennäköisesti ollut enemmän valoja vuonna 2011, ja enemmän musiikkia tulishowsta, joka järjestettiin alueella ainakin vuonna 2011 ja alueelle oli tänä viimeisenä vuonna tehty ilmeisesti keinotekoisesti linnunlaulua, mikä myös omalta osaltaan vaikuttivat rauhallisen tunnelman syntymiseen. Tässäkin pisteessä tosin vaikutti sääolosuhteet erityisesti juuri vuonna 2011, koska paikkaa kuvailtiin märäksi, liukkaaksi ja kylmäksi.

Kaiken kaikkiaan havainnoista selviää, että Valokarnevaaleissa odotetaan ennen kaikkea sitä, että valoja on paljon, koska sen jo nimi lupaa. Valojen puuttuminen mielletään erittäin ikäväksi asiaksi ja jopa loukkaavaksi, koska niiden takia huvipuistoon on saavuttu. Sääolosuhteet vaikuttavat erittäin paljon siihen kuinka kauan karnevaaleissa on mukava olla, ja kuinka kauan paikalla halutaan olla. Mukavuuteen voisi vaikuttaa esimerkiksi vilteillä Rinkelissä ja muissa rauhallisissa laitteissa sekä sellaisissa missä joutuu jonottamaan, jolloin jonottaminen ei tunnu niin ikävältä ja laitteesta voi taas nauttia enemmän. Tunnelmaan vaikuttavat myös muut ihmiset. Huvipuistotunnelmaa ei saa tyhjässä huvipuistossa, joten paras olisi, jos huvipuistoa pyrittäisiin rajaamaan Valokarnevaalien ajan jollain tapaa koskemaan vain tiettyjä osia huvipuistoa, jolloin ihmiset liikkuisivat ehkä edes vähän enemmän samoilla suunnilla.

## 7 Johtopäätökset

Työn tekeminen on ollut haastavaa alusta loppuun. Aluksi vaikeuksia tuotti todella laaja aineisto ja se, että oli tutustuttava koko aikaisempaan tutkimukseen asiasta. Sekä se, etten itse ollut mukana aiemmassa tutkimuksessa, vaan käytin jo hankittua raaka-aineistoa selvitykseni pohjana. Laajan aineiston läpi käyminen ja purkaminen veivät paljon aikaa, enkä silti ollut varma, kuinka lähtisin sitä analysoimaan, mutta ohjauksien aikana asiat selkeytyivät ja pääsin lopulta jyvälle siitä, mitä minun odotetaan tekevän. Seuraavaksi minulle tuotti vaikeuksia analysoida aineistoa järkevästi, koska eri vuosina oli havainnoitu eri tapahtumapisteitä, eikä aineistoja ollut helppoa verrata toistensa kanssa. Ensimmäisenä vuonna oli havainnoitu 37:ää eri pistettä ja vuonna 2011 25:tä pistettä. Kahtena vuonna oli vain yhdeksän samaa havainnointipistettä ja niistäkin vertailukelpoisia vain kolme pistettä, joita oli havainnoitu enemmän kuin kahden ihmisen toimesta molempina vuosina. Havainnoijille ei ole annettu samoja ohjeita molempina vuosina, eikä vuonna 2010 todennäköisesti osoitettu mitään tiettyjä pisteitäkään mihin mennä, koska pisteitä oli todella paljon ja monessa vain yksi havainnoija. Tämä hidasti erittäin paljon työtäni, mutta lopulta sain mielestäni hyviä tuloksia, vaikkakin vain kolmesta havainnointipisteestä.

Tavoitteenani oli selvittää hankkeelle, mitkä analysointimenetelmät sopivat yhteen jo aikaisemmasta hankkeesta saatujen työkalujen seuraksi. Mielestäni parhaimpia analysointimenetelmiä ovat olleet kertomukset, käyttöympäristön kuvaus, sisällönanalyysi ja kulkutaulukot. Näistä menetelmistä kahdella ensimmäisellä saa paljon tietoa halutusta paikasta ja havainnoijien tunnelmista kommenttien perusteella. Menetelmät ovat aikaa vieviä, mutta mielestäni kuitenkin erittäin käteviä. Sisällönanalyysi osoittautui erittäin käyttökelpoiseksi muun muassa, kun halusin löytää yhteneväisyydet ja eroavaisuudet pisteiden välillä. Kulkutaulukoiden avulla pääsin helposti tarkastamaan, milloin havainnoijat olivat missäkin pisteessä, olisiko kulkeminen voinut vaikuttaa aistikokemukseen, ja kulkivatko havainnoijat epäloogisesti puiston laidalta toiselle vai loogisesti viereisestä paikasta toiseen.

Tunnelman muuttuminen puistossa eri vuosien välillä oli erittäin näkyvää. Löysin kuitenkin tunnelman muuttumiselle vain muutaman selityksen, ja niitä ovat sääolosuhteet, asenteet tai tässä tapauksessa tehtävänanto sekä valojen määrä tai niiden sijoittaminen oikeisiin paikkoihin. Kolmantena tarkoitukseni oli löytää niitä aisteja tai aistiyhdistelmiä, jotka vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen positiivisesti tai negatiivisesti. Löysinkin monia yhdistelmiä, mutta keskeisimmiksi nousivat näkö-, kuulo- ja hajuaistin yhdistelmät. Erityisesti näköaisti vaikuttaa Valokarnevaaleissa, koska valot tuovat näyttävyyttä ja niitä on menty katsomaan. Kuulo- ja hajuaistit olivat tärkeitä, koska huvipuistoissa kuuluu tuoksua erityisesti popcorn ja muut makeiset sekä laitteiden ominaisuudet. Kuuloaistimuksen kautta tuli eniten kielteisiä havaintoja, koska myös hiljaisuus on kuulemista ja se koettiin kielteisenä

asiana, koska huvipuistossa haluttiin, että on paljon ääniä eli haluttiin kuulla naurua, kiljuntaa ja muuta hälinää sekä huvipuistolle ominaisia laitteiden ja musiikin ääniä. Ulkoisia tekijöitä tunnelmaan vaikuttamassa ovat ihmiset ja heidän vähäinen määränsä vaikutti myös negatiivisesti, koska tuolloin huvipuistossa ei kuulunut yhtä paljon kiljuntaa tai muuta hälinää, mihin on totuttu kesällä. Yksittäisenä aistina haluan kuitenkin nostaa esiin tuntoaistin, koska se vaikutti erityisen paljon 2011 vuonna havainnoijien tunnelmaan puistossa. Se vaikuttaa muun muassa kylmän ja lämpimän tuntemiseen, ja kylmä sää pilasi monen havainnoijan palvelukokemuksen karnevaaleissa. Tähän helppo ratkaisu olisi esimerkiksi vilttien jakaminen jonottajille ja sellaisiin laitteisiin, jossa vain istutaan, kuten Rinkeliin.

## Lähteet

Alakoski, L., Isacsson, A. & Bäck, A. 2010. Projektisuunnitelma: Matkailijan moniaistinen palvelukokemus - Mmp. Espoo: Laurea-ammattikorkeakoulu.

Ackerman, D. 1991. Aistien historia. Juva: WSOY.

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

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY.

Hackos, J. & Redish, J. 1998. User and task analysis for interface design. New York: Wiley.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Järvinen, J. & Walther, M. 2011. Service Design-menetelmien toimivuus moniaistisuuden näkökulmasta, Case: Linnanmäki. Espoo: Laurea-ammattikorkeakoulu

Klatzky, R. 2010. A Gentle tutorial with implications for marketing. Teoksessa Krishna, A. 2010. Sensory marketing. London: Routledge.

Krishna, A. & Elder, R. 2010. The Gist of Gustation - An exploration of taste, food and consumption. Teoksessa Krishna, A. 2010. Sensory marketing. London: Routledge.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Lindstrom, M. 2009. Buyology - Ostamisen anatomia. Helsinki: Talentum.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Meyers-Levy, J., Bublitz, M. & Peracchio, L. 2010. The sound of the marketplace. Teoksessa Krishna, A. 2010. Sensory marketing. London: Routledge.

Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009. Designing services with innovative methods. Keuruu: Otava.

Morrin, M. 2010. Scent Marketing. Teoksessa Krishna, A. 2010. Sensory marketing. London: Routledge.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOY.

Peck, J. 2010. Does Touch Matter? Insights from haptic research in marketing. Teoksessa Krishna, A. 2010. Sensory marketing. London: Routledge

Storbacka, K., Korkman, O., Mattinen, H. & Westerlund, M. 2001. RED. Porvoo: WSOY.

Tuorila, H., Parkkinen, K. & Tolonen, K. 2008. Aistit ammattikäyttöön. Helsinki: WSOY.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

## Sähköiset:

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2010. Elämyksen elementit. Viitattu 10.5.2012  
<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=4321>

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2010. Kokemuksen tasot. Viitattu 10.5.2012  
<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=4320>

Huvipuistot 2007. Valokarnevaalit Linnanmäellä. Viitattu 24.4.2012  
<http://www.huvipuisto.net/valokarnevaali.html>

Linnanmäki 2012. Historia. Viitattu 24.4.2012  
<http://www.linnanmaki.fi/index.php/historia/>

Linnanmäki 2011. Linnanmäen Valokarnevaalia vietettiin 7.-16.10.2011. Viitattu 28.3.2012  
<http://www.linnanmaki.fi/index.php/valokarnevaali-2011/>

Metropoli 2011. Valokarnevaali sytyttää Linnanmäen upeaan väriloistoon. Viitattu 25.4.2012  
<http://www.metropoli.net/kaupunkilehti/uutiset/viihde/valokarnevaali-sytyttaa-linnanmaen-upeaan-variloistoon/>

Moritz, S. 2005. Service Design - Practical access to an evolving field. London  
[http://stefan-moritz.com/welcome/Service\\_Design\\_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf](http://stefan-moritz.com/welcome/Service_Design_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf)

Multisensorisuus 2012. Matkailijan moniaistinen palvelukokemus. Viitattu 2.10.2012  
<http://multisensorisuus.fi/Etusivu>



## Kuvat

Kuva 1: Kulkutaulukko, vuosi 2010, havainnoija Sinnemäki .....	21
Kuva 2: Sisällönanalyysin vaiheet (Metsämuuronen 2006. 124). .....	24
Kuva 3: Linnanmäen kartta.....	46

## Kuviot

Kuvio 1: Pääsisäänkäynnin kokonaiskokemuksen miellyttävyys ja voimakkuus vuosina 2011 (n = 5) ja 2010 (n = 6) .....	26
Kuvio 2: Pääsisäänkäynti 2011(n = 6) / 2010 (n = 6), aistien voimakkuus ja miellyttävyys .....	28
Kuvio 3: Vuoristoradan kokonaiskokemuksen miellyttävyys ja voimakkuus vuosina 2011 (n = 6) ja 2010 (n = 5) .....	29
Kuvio 4: Vuoristorata 2011 (n = 6) / 2010 (n = 5), aistien voimakkuus ja miellyttävyys	32
Kuvio 5: Pluton alue (Pilotti 2010) kokonaiskokemuksen miellyttävyys ja voimakkuus vuosina 2011 (n = 5) ja 2010 (n = 6) .....	32
Kuvio 6: Pluton alue 2011 (n = 6) / 2010 (n = 6), aistien voimakkuus ja miellyttävyys	34

## Taulukot

Taulukko 1: Käyttöympäristölista 2010 & 2011, hyvät ja huonot ominaisuudet .....	19
--	----

## Liitteet

Liite 1: Aistitaulukko vuodelta 2010 .....	43
Liite 2: Aistitaulukot vuodelta 2011 .....	44
Liite 3: Linnanmäen infokartta .....	46
Liite 4: Linnanmäen infokartan pisteet .....	47
Liite 5: Käyttöympäristölista .....	50
Liite 6: Käyttöympäristökuvaus.....	52
Liite 7: Raaka-aineisto .....	55
Liite 8: kulkutaulukot 2010.....	69
Liite 9: Kulkutaulukot 2011 .....	74

Liite 1: Aistitaulukko vuodelta 2010

4

**Palvelukokemuksen moniaistinen havainnointi**

Pisteen nimittunnisto Vuoden 2010

Kellonaika ja päivämäärä 10.10.2010 10:20

Havaintojen kirjaajan nimi Karlo Linnonmäki

	Voimakkuus 0 = ei lainkaan havaittavissa 1 = havaittavissa, mutta heikot 2 = selvästi havaittavissa 3 = erittäin voimakkaasti havaittavissa	Miellyttävyys -2 = erittäin epämiellyttävä -1 = epämiellyttävä 0 = neutraali +1 = hieman miellyttävä +2 = erittäin miellyttävä	Kuvans Kirjoita väinnsolun eteen esim. mikä jussat... mitä näkyi koko kuvaus vaikutelmasta (ei kirjoita mitään ei: kuva piste hääntä, esim. aistin, mielen, yllä, ota, kuva)	Merkitys 0 = ei merkitystä 1 = pieni merkitys 2 = keskikokoinen merkitys 3 = suuri merkitys
Näkyvä	0 1 2 3	-2 -1 0 1 +2	hoppaa, sumea, pimeä mutta valoisa, huikea	0 1 2 3
Äänimaailma	0 1 2 3	-2 -1 0 1 +2	keuhut, äänneet, fiiris	0 1 2 3
Tuoksaus	0 1 2 3	-2 -1 0 1 +2	raikas, teeva	0 1 2 3
Kosketuspinnat	0 1 2 3	-2 -1 0 1 +2	jännittävä, odpe rakini	0 1 2 3
Sosiaalinen ympäristö	XXXXX XXXXXX XXXXXX XXXXXX	-2 -1 0 -1 +2	tyhtiä säälisyyttä, jännittäviä, myötätuntoa	0 1 2 3
Kokonaisvaikutelma	0 1 2 3	-2 -1 0 +1 +2	huikea	XXXXXX XXXXXX XXXXXX XXXXXX

Muita havaintoja pisteestä, esim. ihmisten käyttäytymisestä, kehitysideoita, yms.:

Liite 2: Aistitaulukot vuodelta 2011

**Palvelukokemuksen moniaistinen havainnointi**

Pisteen nimi/tunnus: Pääperäti

Havainnoijan kirjain nimi: Sallamari Johanna Eloa Klo: B 45 10.10.2011

	Voimakkuus 2 = voimakas 1 = lievä 0 = ei tunke	Miellyttävyys -2 = ei lain miellyttävä -1 = lievästi miellyttävä 0 = neutraali +1 = lievästi epämiellyttävä +2 = aika epämiellyttävä	Kuvaus Käytettyjä aistisanoja aistittujen värien lisäksi, tai mikä niistä? Kokemuksen aikana osallistujien, muiden mielikuvia piste lausua, värit, aistit, tunteita, yllätyksiä, innokkuutta
Kokonaisvaikutelma	0 -2 ①	0 +2 ① -1 -2	Pitäisi olla enemmän nähtävää.
Näkö, näkyvä	0 +2 ①	0 +2 ① -1 -2	Kivoja valoja, suht vähän, hieman laimea, ei
Kuulo, äänet, äänimaailma	0 +2 ①	0 +2 ① -1 -2	tonnemaalinen taustamusiikki, tuli kohistelee kylttejä
Kosketus	0 +2 ①	0 +2 ① -1 -2	ei kosketusta, tuntuu.
Hajut ja maut	0 +2 ①	0 -2 ① -1 -2	Popcornin tuoksu Pöykistä
Muut ihänse:	0 -2 ①	0 +2 ① -1 -2	ei mutta ihmisiä, Jos olisi enemmän ihmisiä tuntuu voisi olla +2 tai -2

Muista ottaa huomioon tunteiden ja kirjallisuuden mukaan  
Tärkeä havainnoijan numeeriset arvot vertaamalla värien voimakkuuden arvosta miellyttävyys arvoon

**Palvelukokemuksen monlaistinen havainnointi**

Pisteen nimi/tunnus: Pääsisäinkäynti

Havaintojen kirjaajan nimi: Mira & Taw

Klu: 18.30

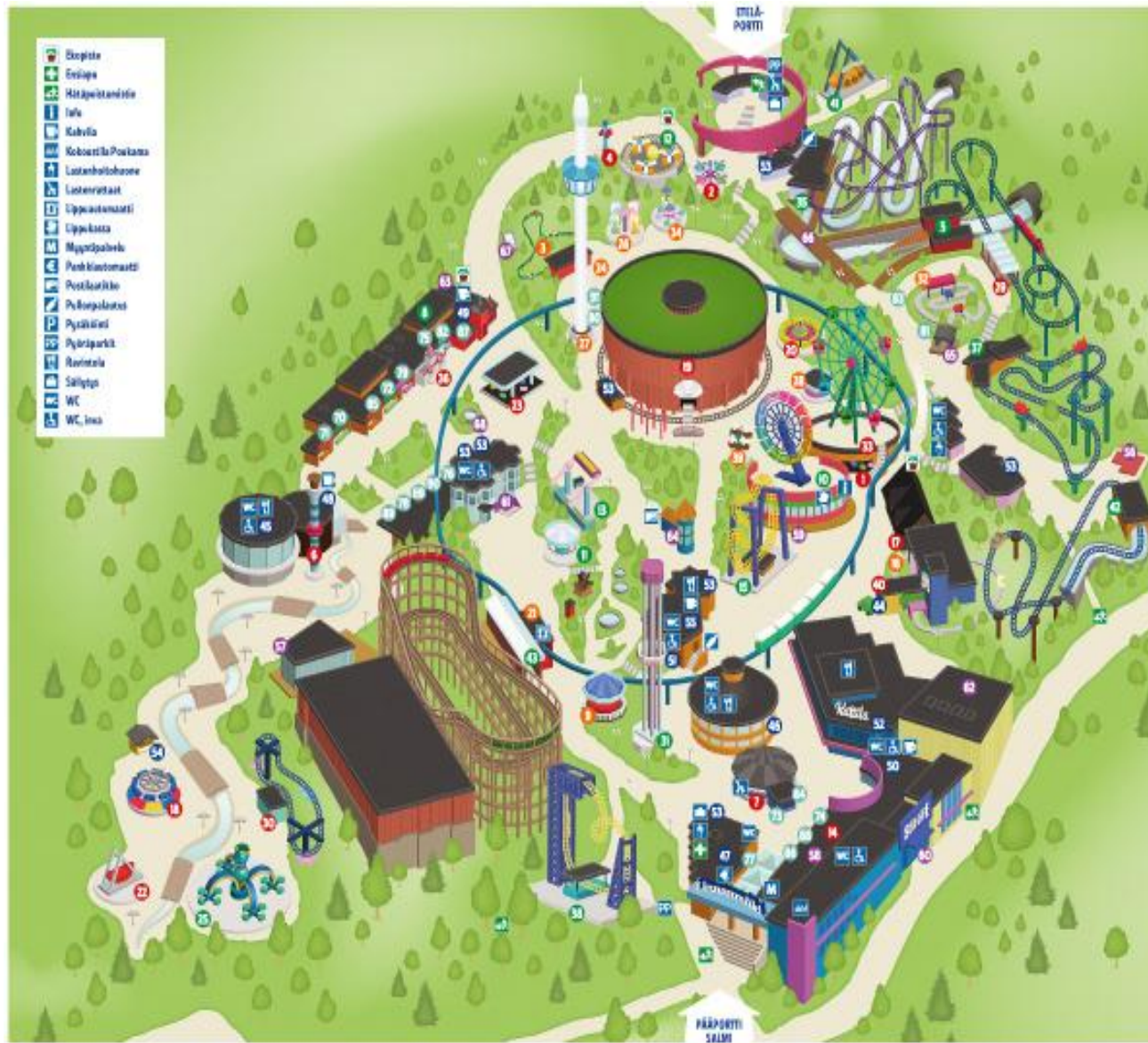
11 . 10. 2011

<p><b>Kokonaisvaikutelma</b></p> <p>Yläivi: surullinen, kielteinen – iloinen, onnellinen</p> <p>Alarivi: onnellis, rentoutunut – jännittyneet, hämmästyneet</p>					
	<p><b>Voimakkuus</b></p> <p>+2 = vahva +1 = heik. 0 = ei vaikutusta</p>	<p><b>Mieliytyvyys</b></p> <p>2 = erittäin miellyttävä -1 = vähän miellyttävä 0 = neutraali -1 = hieman epämiellyttävä -2 = erittäin epämiellyttävä</p>	<p><b>Kuvaus</b></p> <p>Kuorin voimansaaju, lylytys, oita, mikä tuntuu, tai mitkä tunteet kokonaisvaikutelman osalla sinä, mitä mieltä olet, mitä tunteita, oita: mielen, mielen, yllä, innostava</p>		
<p>Näkö, näkymä</p>	<p>0 (+1) 2</p>	<p>0 (-1) 1 (-2)</p>	<p>Tosi väkän ihmisä, ei kukaan valoksa? Ei kukaan tuntuu. fivalei laittossa</p>		
<p>Kuulo, ääret, äänimaailma</p>	<p>0 (+1) +2</p>	<p>0 (-1) -2</p>	<p>Pieni taustamusiikki, ei ihmisten ääniä fivalei</p>		
<p>Käsketus</p>	<p>0 (+1) +2</p>	<p>0 (-1) 1 2</p>	<p>Penkki jolla istumme on kylmä ja vähän koston.</p>		
<p>Hajut ja maust</p>	<p>0 (+1) -2</p>	<p>0 (-1) +1</p>	<p>Haistamme heikkosia! ♥</p>		
<p>Muut ihmiset</p>	<p>0 (+1) -2</p>	<p>0 (-1) +2</p>	<p>Ensin ei näkynyt ihmisiä, mutta yhtäkkiä niitä tuli monta.</p>		

Valokameraa! =lintsi pimeällä

Muista olla hyvä tussi tai lyijykynä, ja kirjoituslaskusta mukaan!  
Kirjaa havaintojen numeralliset arvot valomalla viivojen voimakkuuden arvosta, miellytyvyysarvosta.

Liite 3: Linnanmäen infokartta



Kuva 3: Linnanmäen kartta

Liite 4: Linnanmäen infokartan pisteet

LAITTEET

- 1 Autorata 1964
- 2 Helikopteri 2006
- 3 Hepparata 1982
- 4 HipHop 2000
- 5 Hurjakuru 1998
- 6 Hyytin 2009
- 7 Kahvikuppikaruselli 2002
- 8 Kammokuja 2003
- 9 Karuselli 1959
- 10 Kehrä 2009
- 11 Ketjukaruselli 1977
- 12 Kieppi 2003
- 13 Kieputin 1994
- 14 Kino 2005
- 15 Kirnu 2007
- 16 KotKot 1993
- 17 Kummitusjuna 1950
- 18 Kuuputin 2003
- 19 Linnunrata 2000
- 20 Lohikäärme 1998
- 21 Maisemajuna 1979
- 22 Merirosvolaiva 1988
- 23 Miniautot 1978
- 24 Muksupuksu 1967
- 25 Mustekala 1985
- 26 Pallokaruselli 1997
- 27 Panorama 1987 MAKSUTON
- 28 Pienoiskaruselli 1966
- 29 Pikajuna 1990
- 30 Pilotti 2010
- 31 Raketti 1999
- 32 Rekkaralli 1995
- 33 Rinkeli 2006
- 34 Rumpukaruselli 1991
- 35 Salama 2008
- 36 Taikasirkus 2005

37 Tulireki 2004

38 Ukko 2011

39 Vankkuripyörä 1996

40 Vekkula 1961

41 Viikinkilaiva 1981

42 Vonkaputous 2001

43 Vuoristorata 1951

#### RAVINTOLAT, KIOSKIT JA KAHVILAT

44 Ben & Jerry´s -jäätelöauto UUTUUS

45 Funky Kitchen UUTUUS

46 Hampurilaisravintola Lintsiburger

47 Herkkumyymälä Pookin Puoti

48 KahVille Jälkkäri UUTUUS

49 KahVille Linnankulma UUTUUS

50 KahVille Merimaailma UUTUUS

51 KahVille Vanha Mylly

52 Kattila UUTUUS

53 Kioskit

54 Pluton Laku

55 Ravintola Jarrumies

#### MUUT

56 Angry Birds UUTUUS

57 Estradi UUTUUS

58 Kinect & Xbox -pelialue

59 Kummipiste

60 Merimaailma SEA LIFE, erillinen pääsymaksu

61 Naurupolku

62 Peacock-teatteri, erillinen pääsymaksu

63 Pelihalli

64 Pellen Puoti

65 Rollen Tupa UUTUUS

66 Sumujen Silta

67 Tanssivat Vedet

68 Toivomuskaivo

#### PELIT



- 69 Derby
- 70 Eiku
- 71 Hau ja Miau
- 72 Heinähatut
- 73 Hevisaurus
- 74 Kino-Tombola
- 75 Lautaset
- 76 Meirän Keittiö
- 77 Merkki-onnenveto
- 78 Noppa
- 79 Nuijat
- 80 Onginta
- 81 Onnenkoukku
- 82 Onnenveto
- 83 Pistejahti
- 84 Retro
- 85 Suklaa-onnenpyörä
- 86 Taffel -pyörä
- 87 Tähtipallot
- 88 Tikat
- 89 Tombola
- 90 Tykinkuulat
- 91 Vesileikki

## Liite 5: Käyttöympäristölista

Vuonna 2010 havainnoijat olivat käyneet yhteensä jopa 37:ssä eri havainnointipisteessä. Ne ovat:

Sisäänkäynti

Jarrumies-ravintola

Mustekala

Leikkivät karhut

Lintsi Burgerin edusta

Ravintola Lintsi Burger

Rinkeli

Puhuva roskis

Tulireki

Pellen puoti

Kummitusjuna

Pilotti

Vuoristorata

Salama

Kieppi

Kieputin

Muumitalo kauppa

Luistinrata

Ravintola Safari

Törmäilyautot

WC

Kurpitsakulkue

4D-teatteri

Pikajuna

Keskusaukio

Pallokaruselli

Aurinkopatsas

Pelikatos

Karuselli

Vekkula

Pussauskoppi

Valopallo

Infotaulu

Nakkikoju

Kammokuja  
Spaceshot  
Rollen tupa

Vuonna 2011 havainnoijat olivat käyneet niin samoissa paikoissa kuin myös hieman eri paikoissa vuoden 2010 havainnoijiin nähden. Nämä alueet ovat:

Pääsisäänkäynti  
Vuoristorata  
Safari-ravintola  
Pelihalli  
Hevosenkä  
Sumujen silta  
Hurjakuru  
Juhlatori  
Pluton alue  
Tulishow  
Luistelurata  
Meritori  
Hepparata  
Panorama  
Pookin puoti  
Puistotie  
Maailmanpyörä  
Kehrä  
Nostalgiarinne  
Karuselli  
Valokäytävä  
Tanssivat vedet  
Pusupolku  
Eteläkaarre  
Pussauskoppi

## Liite 6: Käyttöympäristökuvaus

Sisäänkäyntiä on kuvailtu valoisaksi sen lattiavalaisuksen takia, mutta muuten suhteellisen ankeaksi sen avaruuden ja tyhjyyden takia. Kokonaisvaikutelma oli molempina vuosina jäänyt laimeaksi, koska muun muassa Linnanmäelle ominaista musiikkia ei ollut, eikä Valokarnevaalien erikoisvalaistusta näkynyt vielä sisäänkäynnillä. Jarrumies-ravintolaa on kuvailtu liian hiljaiseksi, mutta samalla tunnelmalliseksi ja vanhanaikaiseksi paikaksi. Epäiltiin, että paikka ei ole kannattava, koska siellä oli kovin hiljaista ja voimakas rasvan haju ei ollut miellyttävä. Mustekala oli saanut huomattavasti paremmat arvostelut havainnoijilta. Sitä kuvailtiin kauniiksi ja hyvin valaistuksi sekä värikkääksi. Leikkivät karhut ovat havainnoijien mielestä hauskoja, mutta samalla huomautettiin, että ääni oli kova ja ääninauha olisi voinut olla pidempi. Lintsi Burgerin edustalla on ollut havainnoijia eri kellon aikana, joten aikaisemmin päivällä olleet olivat sitä mieltä, että Lintsi Burger on ollut auki liian aikaisin, koska valot näkyvät vasta illalla. Myöhemmin havainnoineet huomauttivatkin, että valot olivat nätit ja ne välkkyivät hienosti. Molemmat olivat sitä mieltä, että tunnelma olisi ollut parempi, jos ihmisiä olisi ollut enemmän. Tunnelmaa luonnehdittiin jouluiseksi ilmeisimmin kuorolaulumusiikin takia. Ravintola Lintsi Burgerin sisätiloja kuvailtiin rauhalliseksi ja kutsuvan näköiseksi, toiset taas kuvailivat paikkaa värittömäksi ja puiseksi missä oli outo haju.

Rinkeliä on kuvailtu erittäin valoisaksi jossa oli huikeat näkymät. Muuten paikka oli hieman tuulinen ja kylmä. Puhuva roskis, joka kiittää roskista sai toiset nauramaan kun taas toiset pelästymään. Tulireki oli havainnoijien mielestä hauska ja hieno valojen ja vauhdin takia. Paikassa oli jonkun verran ääniä ja tuoksu oli raikas. Pellen puodista havainnoijat ovat olleet yhtä mieltä, että se on värikäs. Äänimaailma on kuitenkin ollut erilainen jokaisella havainnoijalla. Toinen kuulee laitteiden ääniä ja ihmisten puhetta kun taas toiset linnun laulua, lasten ääniä, rapinaa ja hälinää. Havainnoijat koskettelivat muun muassa pehmoleluja ja rapistettavia pakkauksia. Ihmisiä oli paljon ja sai paikan tuntumaan ahtaalta, mutta toisen mielestä se taas loi Linnanmäen tunnelmaa. Kummitusjuna oli yhden havainnoijan mielestä hyvin valaistu toisen mielestä taas vanhentunut ja sääliittävä. Muut eivät kommentoineet näkymää ollenkaan. Äänimaailma koostui mörähdyksistä, kiljahduksista, muiden laitteiden äänistä. Tuoksut koostuivat tunkkaisuudesta ja savun hajusta. Kokonaisvaikutelma oli toisten mielestä pelottava ja toisten mielestä ei, mutta myös legendaarinen ja sää toi lisää aistimuksia laitteen käyttöön.

Pilotti oli toisten mielestä syrjässä ja huonosti valaistu kun taas toisen mielestä paikka oli visuaalinen, jossa oli ihana puro ja valot. Äänimaailma oli suurimman osan mielestä sama puron solina, joka toi tunnelmaan rauhallisuutta. Vuoristoradan kerrotaan olevan hieno valojen takia, monet kuuluivat kolinaa ja joidenkin mielestä tuoksui tervalle, mitä kuvailtiin

oikein miellyttäväksi. Vuoristoradan läheisyydessä kuului paljon kiljuntaa, mikä miellettiin tunnelmaa luovaksi asiaksi. Salama on kuvailtu erottuvaksi ja vauhdikkaaksi. Laite ei saanut yksipuolisia arviointeja. Toiset olivat sitä mieltä, että laite oli mahtava ja pimeys vain lisäsi tunnelmaa, kun taas sellainen, jolla oli pimennetyt lasit piti kokemusta tylsänä ja ankeana, koska laitteen erikoistehosteet kuten tulet eivät näkyneet ja muutenkin hiljaisuus ei tuonut havainnoijalle tuntemuksia. Kieppi oli valaistu kunnolla, mikä herätti mielenkiinnon laitetta kohtaan. Monet kuulivat kiljahduksia ja laitteen ääniä. Kokonaisvaikutelma oli kaikilla havainnoijilla sama, laite oli hurjan näköinen. Kieputin oli valoisa ja laitteessa oli asiakkaita tuomassa tunnelmaa, mutta kuitenkin kokonaisvaikutelma laitteesta jäi erilaiseksi kuin kesällä ja ainakin toista havainnoijaa se ärsytti.

Seuraavia pisteitä, mitä kuvailen, on havainnoitu vain yhden havainnoijan tai havainnoija parin toimesta. Muumitalo oli valoisa ja lämmin sekä värikäs. Kaupassa kuului muiden puheensorina ja ihmisiä oli paljon, mistä tuli hyvä tunnelma. Luistinradalla oli paljon valoja ja ihmisiä sekä tapahtumaa kuten haamuluistelijoiden show, mikä oli havainnoijan mielestä ilo silmälle. Ravintola Safari ei ollut kovin miellyttävä vaikka tunnelmaa pyrittiin luomaan kynttilöillä. Kokonaisvaikutelma jäi tylsäksi. Törmäilyautot oli karnevaalien teeman tapaan koristeltu valoilla. Havainnoijan mielestä laite oli vauhdikas ja siellä oli tunnelma kohdallaan. WC:tä oli myös havainnoitu ja se oli siisti safari teemainen, mutta samalla kolkko ja levoton, mikä voi johtua siitä, että sen ympäristössä oli hyvin hiljaista. Kurpitsakulkuetta oli kuvailtu hauskaksi ja se sai ihmiset hilpeiksi. Sen ympäristössä tuoksui ravintolat ja taustalla oli paljon hälinää. 4D-teatteri voi jäädä helposti muiden kauppojen ja kojujen varjoon, koska on suoraan sisäänkäynnin läheisyydessä. Äänet ja kuva tuottivat toivotun lopputuloksen, eli havainnoija tunsu olevansa junassa. Laite myös sai ihmiset nauramaan ja äänteleämään.

Pikajuna oli puiden takana piilossa ja sen lähiympäristössä kuului tuuli ja laitteen kolina eikä lähetyvillä ollut muita ihmisiä, se ei kuitenkaan haitannut havainnoijia, koska tunsivat saavansa yksityisen ajelun. Keskusaukiota on kuvailtu tyhjäksi avaraksi tilaksi keskellä puistoa ja sen äänimaailma koostui laitteiden äänistä, katusoittajista ja ihmisten äänistä. Siellä tuoksui ruoka ja popcorn. Sosiaalista ympäristöä kuvaillaan positiivisena, koska ihmiset olivat syömässä sekä samaan aikaan ihastelemassa valoja ja katusoittajia sekä kurpitsakulkuetta. Pallokaruselli oli hyvin valaistu ja se teki siitä kauniin ja huomiota herättävän. Musiikki oli turhan lujalla, mutta muuten äänimaailma oli hyvä. Alueella oli paljon ihmisiä ja sen ympäristö oli erittäin kaunis. Aurinkopatsaan ympärillä oli paljon kurpitsoja ja kummitukset pyörivät sen ympärillä. Kuorolaulu oli tuomassa tunnelmaa ja pisteen ympäristössä oli lapsiperheitä. Pelikatoksen alueella oli paljon ääniä ja valaistus oli havainnoijan mielestä hyvä. Karuselli oli värikäs ja valoisa. Perinteinen sirkusmusiikki sopi laitteeseen. Laite oli kuitenkin autio eikä ympäristössä ollut muita ihmisiä. Muutenkin laitteessa tuli kylmä ja penkit olivat kovat.

Vekkula oli koristeltu kirkkailla väreillä ja siinä oli paljon valoja. Ääniä oli paljon niin kuin myös ihmisiä. Piste toi havainnoijille lapsuusajat mieleen. Pussauskopin alue oli havainnoijan mielestä hyvin ristiriitainen, se oli romanttinen, mutta samalla likainen. Äänet olivat samalla huvittavia ja ärsyttäviä sekä tuoksu oli tunkkainen. Sosiaalinen ympäristö oli taas luotaan työntävä sekä intiimi. Valopallo oli näyttävä ja jopa maaginen, äänimaailman musiikki sopi tilanteeseen. Lähetyvillä tuoksui popcorn ja kokonaisvaikutelma oli huikea. Infotaulu oli havainnoijan mielestä maaginen sekä informatiivinen, sen lähetyvillä kuului lasten ääniä ja sen lähetyvillä kävi paljon ihmisiä. Nakkikojulla tuoksui popcorn, rasva, sinappi ja nakkisämpylä, tuoksut eivät olleet miellyttäviä. Havainnoijalla oli pimennetyt lasit joten hänellä ei ole havaintoja näkymästä. Tunnelmaa ei parantanut laimea myyjä, joka nauroi, mutta ei puhunut havainnoijan mielestä.

Kammokujan näkymä oli säälittävä ja hämmentävä, äänet sen sijaan olivat huvittavia sekä tuoksu oli tunkkainen. Sosiaalinen ympäristö oli pisteen tarkoituksen mukaisesti pelokas. Spaceshotin näkymä oli havainnoijien mielestä monumentaalinen ja unohdettu, tuoksuina oli hampurilainen ja popcorn, sosiaalinen ympäristö oli pettynyt, koska laite ei ollut käytössä. Rollentupa toi mieleen historiallisuuden ja siellä oli mielenkiintoisia valokuvia sekä nukkia seinällä. Valaistus oli myös hyvä. Musiikkina kuului viulunsoittoa ja havainnoija kertoo sen tuovan tunnelmaa. Tuoksuna havainnoija nostaa esiin puun ja hänen mielestään kyseisessä pisteessä Valokarnevaalit tulivat esille. Sosiaalisessa ympäristössä tunnelma oli lämmin vaikka olikin vain vähän ihmisiä.

## Liite 7: Raaka-aineisto

## Sisäänkäynti 2010 (6 havainnoijaa / havainnoijaparia):

Sisäänkäynti		sanna klo 17.20	S&S klo 17.00
Kokonaiskokemus	voim.	1	1
	miel.	+1	+1
Näkö	voim.	2	2
	miel.	+1	0
	merkitys	3	3
Kuulo	voim.	0	1
	miel.	0	+1
	merkitys	0	3
Hajut	voim.	0	1
	miel.	0	+1
	merkitys	0	2
Kosketus	voim.	1	0
	miel.	0	0
	merkitys	0	1
Muut ihmiset	miel.	0	+2
	merkitys	0	3
		Näkö: kurpitsa tyypit portilla, lapsellinen, hauska, erilainen	Näkö: lattian valot oli kivat, pylvään valot aika joulumaiset
		Äänet: ei tuonut mitään aistimuksia	Hajut: jostain tuli karkin tuoksu
		Hajut: kuten ei myös tuoksut	Kosketus: kylmä ilma.
		Kosketus: ukkelit (ei koskenut)	Äänet: Hauska jännittävä musiikki hiljaisella, yllättävän hiljainen äänimaailma
		Sosiaalinen ympäristö: ei herättänyt mitään ajatuksia	Kosketus: roskakori, muuta ei ole
		Kokonaisvaikutelma: loi jännitystä tulevaan iltaan, lintsille tuttu musiikki puuttui, lapset oli innoissaan	Sos.ymp: sopivasti väkeä Kokonaisvaikutelma: hieman laimea

V&M klo 18.45	Hanna klo 21.45
2	1
+1	+1
1	
+1	
2	
2	3
+1	+1
2	3
0	0
0	+1
0	3
2	3
+1	+1
2	2
+2	-1
2	2
Näkö: Linnanmäki kyltti valaistu = näkyvyttä, lattiavaaistus	Näkö: ei kerrottavaa
Äänet: musiikki taustalla, lasten ja huvipuiston ääniä	Äänet: ei tarpeeksi porukkaa, on jopa autio
Hajut: tuoksuja ei havaittavissa	Hajut: tuoksu neutraali, ei tuoksu karkille
Sos. Ymp: paljon asiakaspalvelijoita huomiointi, rauhallista ja mukavaa ei liikaa ärsykeitä	Kosketus: ei tylsä ollenkaan
Kokonaisvaikutelma: neutraalit fiilikset vielä tässä vaiheessa, rauhallista, voisi olla houkuttelevampi, voisi tulla kunnon huvipuistofilis, "wow-elämys" puuttuu! - ei kiire rynnätä sisään	Sos.ymp. Ei melua, negatiivinen Kokonaisvaikutelma: neutraali, ei positiivinen. Silmät sidottuna äänien merkitys kasvoi, portilla ei ollut paljon ihmisiä, sen kuuli äänettömyydestä. Olisi toivonut enemmän speaktaakkeli ääniä/musiikkia joka toivottaa tervetulleeksi



A&S klo 17.25	Sinnemäki klo 19.00
2	2
-1	+1
1	3
0	+1
2	3
3	3
-1	-1
3	1
0	1
0	0
0	0
1	2
-1	0
1	0
-1	-1
2	2
Näkö: kurpitsakulkue toivotti tervetulleiksi	Näkö: valoisa ja houkutteleva
Äänet: mystinen, pelottava noitamusiiikki	Äänet: meluisa, sekava
Hajut: tuoksuja ei ollut	Hajut: tuoksu makea
Kosketus: kylmä penkki	Kosketus: valoisa
Sos.ymp: ei muita ihmisiä	Sos.ymp: odottava, kireä
Kokonaisvaikutelma: kylmä, autio	Kokonaisvaikutelma: hapan

## Pääsisäänkäynti 2011 (6 havainnoijaa / havainnoijaparia):

		Mira & Taru klo 18.50	Jan & Maria klo 17.05
<b>Pääsisäänkäynti</b>			
Kokonaiskokemus	tunne	0	
	energia	-1	
	voim.		
	miel.		
Näkö	voim.	+1	+1
	miel.	0	0
Kuulo	voim.	+1	+1
	miel.	+1	0
Kosketus	voim.	+1	0
	miel.	-1	+1
Hajut, maut	voim.	+1	+1
	miel.	+2	+1
Muut ihmiset	voim.	+1	0
	miel.	+1	+1
		Näkymä: Tosi vähän ihmisiä, ei kauheen valoisa, Ei kamevaalin tuntua + valot lattiassa	Näkymä: Valoja maassa, tyhjä, kuollut, lampussa valoja, linnanmäki-kyltti
		Äänet: pieni taustamusiikki	Äänet: musiikki, kauhu/seikkailuelokuva, mukava musa
		Kosketus: penkki millä istumme on kostea ja kylmä	Kosketus: märkä, vilposa
		Hajut: haistamme herkkuja	Hajut/maut: sipsit, popcornit
		Muut ihmiset: Ensin ei näkynyt ihmisiä, mutta yhtäkkiä niitä tuli monta.	Muut ihmiset: vähän ihmisiä, 2 ihmistä 2 hlökuntaa
		Muut kommentit: valokamevaalit = Lintsi pimeällä	

Sallamari, Johanna, Elina klo 18.45	Emmi&Niina klo 18.18
+1	0
+1	0
+1	0
+1	0
+2	+1
+2	0
0	0
0	0
+1	0
+1	0
0	+1
+1	0
Kokonaisvaikutelma: pitäisi olla enemmän nähtävää	Kokonaisvaikutelma: vaisu, ei näytä huvipuistolta, jossa erityinen Valokarnevaali. Arkinen vaikutelma
Näkymä: Kivoja valoja suht vähän. Hieman laimea	Näkymä: lähestyttäessä Linnanmäkeä puisto ei näyttänyt mitenkään erityiseltä, eikä myöskään siskäynnin äärellä
Äänet: Tunnelmallinen taustamusiikki, tuuli kolistelee kylttejä	Äänet: hieman hälinää
Ei kosketusta, tuulee	Kosketus: pientä tuulta
Hajut: popcornin tuoksu	ei hajuja
Ei muita ihmisiä, jos olisi enemmän ihmisiä, tunnelma voisi olla +2 tai -2	Muut ihmiset: vähän ihmisiä, mutta ei erityistä huvipuisto hulinaa /ihmismassaa. Ei myöskään tervetuloa henkilökuntaa

Marjaana&Jenni klo 18.40	Annukka,Milla,Sara klo 20.40 (1)
	0
	0
+1	
0	
+1	+1
0	0
0	0
-1	0
0	0
0	0
0	0
-1	0
+1	0
+2	0
Kokonaisvaikutelma tavallinen, Valokarnevaalit ei näy	Näkymänä maavalot
Ei näkymää	Kuulo ja äänet: musiikkia ja pelihuoneesta kaukaista kiljuntaa
Äänet: ei musiikkia ei kommentteja kosk.pin.	Ei kosk.pint. Ei hajuja / makuja
Hajut: ei tuoksuja, missä popcornit?	Ei kommentteja muista ihmisistä
Muut ihmiset luovat tunnelmaa	

## Vuoristorata 2010 (5 havainnoijaa / havainnoijaparia):

Vuoristorata		Seija klo 17.40	V&M klo 21.15
Kokonaiskokemus	voim.	3	3
	miel.	+2	+2
Näkö	voim.	2	3
	miel.	+2	+2
	merkitys	2	3
Kuulo	voim.	2	2
	miel.	+1	+1
	merkitys	2	2
Hajut	voim.	0	1
	miel.	-2	0
	merkitys	0	1
Kosketus	voim.	3	2
	miel.		-1
	merkitys	3	2
Muut ihmiset			
	miel.	+2	+1
	merkitys	3	2
		Näkymä: asiakas alkoi juttelemaan äänimaailma kolina ei tuoksuja koskpin. Tärinä sos.ymp puhe Kokonaisvaikutelma miellyttävä kokemus	Näkymä: hienot kaupungin valot, pimeys äänet: vaunujen rätinä, ihmisten kiljunta, vauhdin äänet lievä puuntuoksu koskpinn. Ahdas vaunu, kolina/rätinä, vauhti? sos.ymp Ihmisten kiljunta yms Kokonaisvaikutelma: kokemus oli mahtava. pimeää, valot, maisemat. Paljon "taianomaisempi" kuin kesäpäivänä. Jännittävämpi! Oikea elämys! ei huonoa sanottavaa

A&S klo 18.13	Sinnemäki klo 19.20
2	3
+1	+2
2	3
+1	+2
2	3
1	3
+1	+1
1	3
3	2
+2	+1
3	2
2	3
+2	+1
2	2
+1	+2
3	3
Näkymä: woristorata, karuselli vieressä, valoja näkyy, mutta ei selkeästi vielä, kaupungin valot	Näkymä: nopea, sumea, pimeä, mutta valoisa, huikea
Äänet: kuorolaulu kajuttimesta, kiljuntaa	kovat äänet, fiilis
tervan tuoksu	raikas tuoksu, terva
koskpinn. Kuminen tanko, mistä pitää kiinni	koskpinn. Jännittävä, adrenaliini
sos.ymp täysi vaunu, kiljuvat lapset	sos.ymp yhteisöllisyys, jännittävä,
Kokonaisvaikutelma: ihan kiva	myötätunto
Ihmiset ei kiljuneet yhtä paljon kuin kesällä	Kokonaisvaikutelma: huikea

Hanna klo 21.32
+2
3
3
1
+2
Ei näkymää (lasit)
äänet olivat vanhanaikaiset, kolina & tuuli
ihanat
Tervan tuoksu ihana
Kosketuspinn pehmuste miellyttävä, penkki
kova, muovinen
sos.ymp kuulin naurua & ihmisten puhetta
kuulin, että kerrankin oli jonoa. Plussaa
Kokonaisvaikutelma: ihanin hetki!
Vahvimmat tunnetilat side silmillä. Vauhti,
tuuli, kolina, nauru & terva olivat ihana yhdistelmä.
silmät auki vs silmät kiinni = silmät kiinni tunteet
voimakkaammat, koska ei tiennyt mitä tulee
seuraavaksi.

#### Vuoristorata 2011 (6 havainnoijaa / havainnoijaparia):

Vuoristorata		Taru ja Mira klo 20.30	Maria ja Jan klo 18.00
Kokonaiskokemus	tunne	+1	+1
	energia	0	
	voim.		
	miel.		
Näkö	voim.	+1	+1
	miel.	+1	+1
Kuulo	voim.	+1	
	miel.	+1	+2
Kosketus	voim.	0	
	miel.	0	0
Hajut, maut	voim.	+1	
	miel.	-1	0
Muut ihmiset	voim.	+1	
	miel.	+1	0
		Näkymä: ihan kivat valot, korostaa hyvin radan mutkia	Näkymä: Puut koristeltu valoin
		Äänet: kuuluu musiikkia ja kiljuntaa	Äänet: Vanhanajan musiikki
		Kosketus: ei mainittavaa, ilma kylmenee koko ajan	Kosketus: puu, kylmä
		Hajut: edelleen haisee ruokakojut, koska havainnointiin vaan ulkopuolelta, ei haissut vuoristoradan ominaisuuksut	ei hajuja/makuja
		Muut ihmiset: eniten ihmisiä kyydissä kuin missään muussa laitteessa	ei kommentteja muista ihmisistä

Sallamari, Johanna, Elina klo 20.20	Emmi ja Nina klo 18.20
+2	+1
+2	+1
+2	+1
+2	+1
+1	+1
+1	+1
0	+1
0	-1
+2	+1
+2	+1
+1	+1
+1	+1
Ei kommentteja kokonaisvaikutelmasta	Kokonaisvaikutelma: ok, mutta ei poikennut normaalista eikä hätkähdyttänyt. Arkinen
Näkymä: hyvin valoisa, vuoristoradan valot upeat. Useita eri värejä mm. puut valaistu	Näkymä: ihan ok, mutta ei tarpeeksi valoja. Laite ei poikennut perus käynnistä
Äänet: Sirkusmusiikkia, vanhaa suomalaista, jää kuitenkin taka-alalle. Vesi lorisee	Äänet: laitteen ääntä, ihmisten hälinää
Ei kommentteja kosketuksesta	Kosketus: viima tuuli vähän kasvoihin, mutta adrenaliini lämmitti
Hajut: nostalginen puun/tervan tuoksu	Hajut: vuoristoradan ominaisuus
Muut ihmiset: muutama häiskä	Muut ihmiset: ei kanssakokijoita
Marjaana ja Jenni klo 20.24	Annukka, Milla, Sara klo 20.20 (6)
	+1
	0
+2	
+2	
+2	+2
+2	+1
+2	+1
+1	+1
+2	+1
+1	-1
+2	+1
+2	0
+2	+1
+2	+1
Kokonaisvaikutelma: perinteinen, hauska	Näkymä: Radassa + ulkopuolella paljon valoja
Näkymä: Upeat näköalat, kivasti valaistu	Äänet: musiikkia, kiljuminen + kolina
Äänet: ihmisten äänet, laitteiden äänet	Kosketus: Tuuli
Kosketus: tiivis tunnelma, ilmavirta	Hajut: Terva
Hajut: terva, vanha, perinteinen	Muut ihmiset: muutamia jännittyneitä lapsia
Muut ihmiset: kiva, että niitä oli	

## Pilotti 2010 (6 havainnoijaa / havainnoijaparia):

Pilotti		S&S klo 19.55	xx klo 20.35
Kokonaiskokemus	voim.	1	2
	miel.	-1	+1
Näkö	voim.	1	2
	miel.	0	0
	merkitys	2	2
Kuulo	voim.	0	3
	miel.	0	+2
	merkitys	0	2
Hajut	voim.	0	0
	miel.	0	
	merkitys	0	
Kosketus	voim.	2	1
	miel.	0	
	merkitys	1	
Muut ihmiset	miel.	0	+2
	merkitys	1	2
		Näkymä: vähän syrjässä, vähän valoja huomaa huonosti äänimaailma ei päällä (ei kyytiläisiä) ei tuoksuja emme käyttäneet laitetta, joten emme koskeneet mihinkään. Vaikutti kovalta, tavalliselta huvipuistolaitteelta sos.ymp vain laitteen käyttäjä istui yksin kopissa Kokonaisvaikutelma: pimeä, ei suosittu laite, syrjässä	Näkymä: kyltti ainoastaan valaistu äänimaailma vesi ja mustekala ei tuoksuja ei kosketuspintoja testattu ei sos.ymp.



Santtu klo 19.10	Sinnemäki klo 20.35
1	2
0	+2
	2
	+2
	3
2	1
+1	-1
3	3
0	0
0	0
2	1
0	3
0	+2
1	3
+1	+1
3	1
Ei näkymää (lasit??)	Näkymä: rauhoittava, poikkeava, valoisa
äännet: puron solina "Alfasaurus" (mustekala)	äännet: puron solina, erillinen
ei tuoksuja	tuoksu neutraali
ei kosketusta	kosk.pint. Luonnon läheisyys, rauhoittava
sos.ymp pari muuta ihmistä. Iloisia, mutta varautuneita	sos.ymp lame, tahmea
Pitäisi olla enemmän ihmisiä	Kokonaisvaikutelma: rauhoittava
	Hieno valaistus
	tunnelma kuin päivällä, muttei kuitenkaan
	erillään, unohdettu

Hanna klo 20.55	V&M klo 20.30
1	3
0	+2
	3
	+2
	3
1	3
0	+2
0	3
0	0
0	0
0	0
3	2
-1	+1
0	2
-1	+1
0	2
ei näkymää (lasit?)	Näkymä: visuaalinen!
äänet: viereinen laite toi huvipuistomaisuutta	Oikein ihana, purot, valot
veden lotina = rauhallinen	Äänet: veden solina
huvittava kopterin ääni, hassu kolina	ei tuoksuja
toi mieleen kummistumaailman	kosketuspinnat: kaiteet, eri tasot
ei tuoksuja	kiinnostava ympäristö
kosketuspinnat kylmä ja muovinen,	sos.ymp rauhallista
kylmä penkki	Kokonaisvaikutelma: innoittava
sos.ymp heikko, ei muita laitteissa	jopa ylellinen
rauhallinen	Kivoin ja kaunein
Kokonaisvaikutelma: lapsille tarkoitettu	mukava yllätys, uusi paikka
laite, ei aiheuttanut tunnetiloja, tylsä	ja elämys meille
"ei ketään muuta kävijää, hieman nolotti,	koju olisi kiva, esim poppari, laku
koska aavistin, että se oli lastenlaite."	enemmän opasteita pitäisi olla!

Pluton alue 2011 (6 havainnoijaa / havainnoijajaparia):

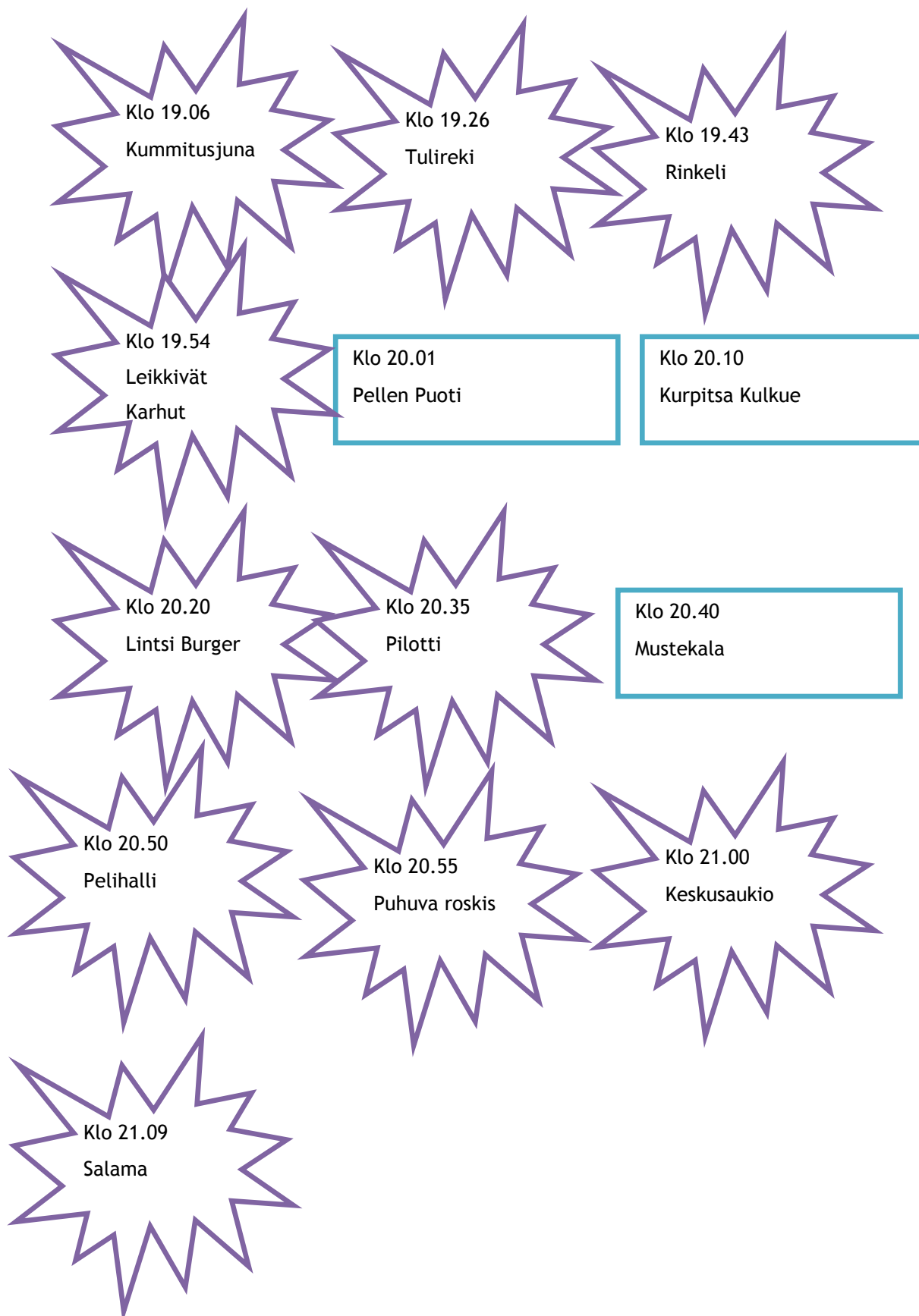
Pluton alue		Mira ja Taru klo 19.30	Jan ja Maria klo 17.45
Kokonaiskokemus	tunne		0
	energia		
	voim.		
	miel.		
Näkö	voim.	+1	+1
	miel.	+2	+1
Kuulo	voim.	+2	+2
	miel.	+2	+2
Kosketus	voim.	+1	0
	miel.	-1	-1
Hajut, maut	voim.	+1	0
	miel.	+1	0
Muut ihmiset	voim.	+1	0
	miel.	+1	0
		Näkymä: erivärisiä valoja, hienoja ja sopii vesiputoukseen	Näkymä: spotit kaiteessa, kontrasti, tumma tausta --> keltaista
		Äänet: Tunnelmaa luova musiikki	Äänet: veden sorina, lintujen laulu, --> voimakas musiikki
		laitteiden äänet, linnunlaulu	taisteluelokuvasta rupesi soimaan
		Satumetsän tunnelmaa	Kosketus: kylmä, kostea
		Kosketus: puinen kävelysilta aika liukas, meinattiin kaatua	Hajut/maut: palanut
		varpaat ja nenä kylmät	Muut ihmiset: ei näy kuin työntekijöitä
		Hajut/maut: raikas tuoksu	
		Muut ihmiset: aika vähän ihmisiä, ei tarvitse olla tungoksessa	

Sallamari, Elina ja Johanna klo 19.05	Emmi ja Nina klo 18.50
+2	+1
+2	+2
+2	+1
+2	+2
	+2
	+2
	+1
	-1
0	0
+1	0
0	+2
+1	0
Kokonaisvaikutelma: tulishow peruttu :(	Kokonaisvaikutelma: Paras
Näkymä: kirkkaat valot, vesimaalaus seinässä, vesi-joki juttu	Näkymä: liian vähän valoja, mutta silti eniten muihin verrattuna, show
Äänet: Kiljuntaa, dramaattista musiikkia, linnunlaulua, mustekala laite ulvoi	Äänet: paljon ääniä, veden solina, linnut, hurina, ihmisten äänet, shown musiikki
Kosketus: liukas, märkä	Kosketus: Mustekalan penkit kosteat, viima kasvoissa, alkoi hieman ripsiä
Hajut/maut: neutraali	Hajut/maut: satunnaiset ruokien tuoksut
Muut ihmiset: ei ollut muita	Muut ihmiset: oli sopivasti ihmisiä!

Marjaana ja Jenni klo 18.56	Annukka, Milla, Sara klo 18.27 (4)
	+1
	-1
+1	
+1	
+1	+1
+1	+1
+2	+1
+2	+1
0	0
0	0
0	0
0	0
+2	+1
+1	+1
Kokonaisvaikutelma: erilainen	Näkymä: vesi, linnunlaulu, rauhallisuus, (kesäilta) hämärä
Näkymä: erilaiset + kivat valot	Äänet: veden solina, tuuli, linnunlaulu
Äänet: luonnon ääniä, tulishown musiikki	Kosketus: tunnelmallinen
Kosketus: tyhjä	Hajut/maut: ei maistu/haise
Hajut/maut: tyhjä	Muut ihmiset: rauhallisuus, ei vaadi paljon ihmisiä
Muut ihmiset: melko paljon ihmisiä	

Liite 8: kulkutaulukot 2010

Havainnoija xx



Havainnoija A&S

Klo 17.25  
Sisäänkäynti

Klo 17.34  
Lintsi Burgerin edusta

Klo 17.46  
Leikkivät  
karhut

Klo 18.00  
Aurinkopatsas

Klo 18.13  
Vuoristorata

Klo 18.21  
Karuselli

Klo 18.50  
Mustekala

Klo 19.10  
Pellen Puoti

Klo 19.27  
Vekkula

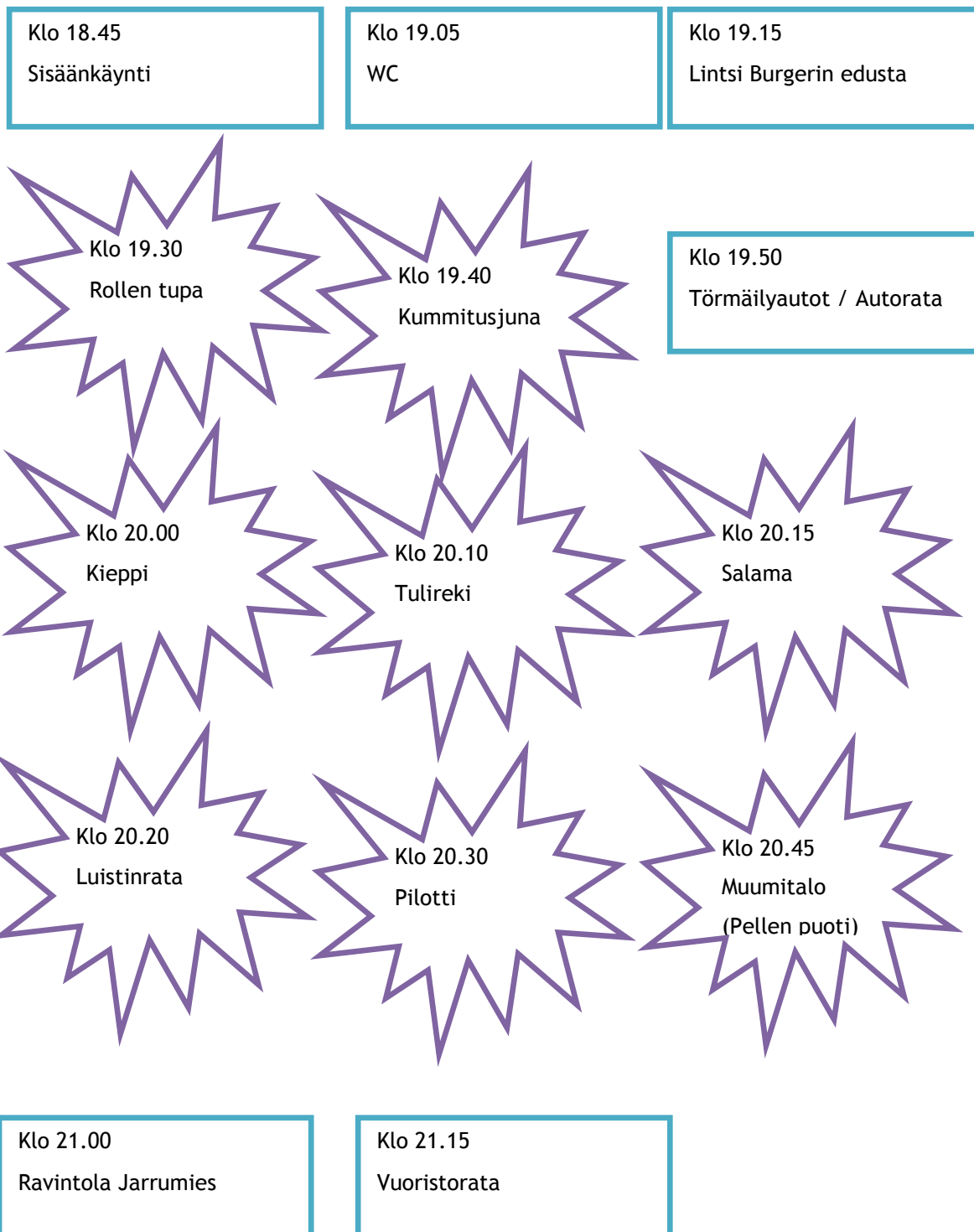
Klo 19.35  
Kummitusjuna

Klo 19.40  
Salama

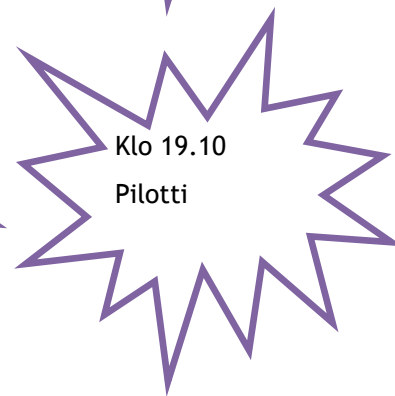
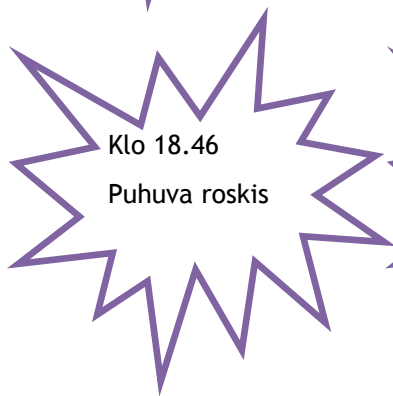
Klo 19.55  
Kieputin

Klo 20.45  
Lintsi Burger

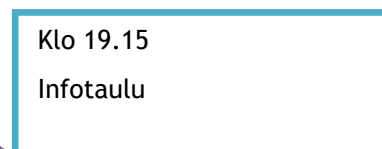
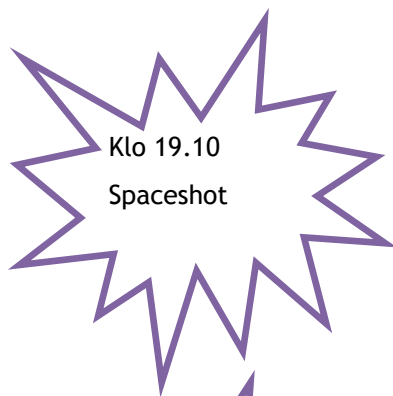
Havainnoija V&M



Havainnoija Santtu



Havainnoija Sistonen





Havainnoija S&S

Klo 17.00  
Sisäänkäynti

Klo 18.45  
4D-teatteri

Klo 19.00  
Kummitusjuna

Klo 19.15  
Pikajuna

Klo 19.30  
Salama

Klo 19.45  
Kieppi

Klo 19.55  
Pilotti

Klo 20.00  
Pellen Puoti

Klo 20.00  
Keskusaukio

Liite 9: Kulkutaulukot 2011

Havainnoijat Marjaana ja Jenni

Klo 18.40  
Pääsisäänkäynti

Klo 18.56  
Pluton alue

Klo 19.00  
Tulishow

Klo 19.10  
Luistelurata

Klo 19.15  
Pelihalli & hevosenkenkä

Klo 19.25  
Eteläkaarre

Klo 19.35  
Sumujen silta

Klo 19.45  
Juhlatori

Klo 20.00  
Safari-  
ravintola

Klo 20.24  
Vuoristorata

Havainnoijat Sallamari, Johanna ja Elina

Klo 18.45  
Pääsisäänkäynti

Klo 19.05  
Pluton alue

Klo 19.30  
Pelihalli

Klo 19.30  
Puistotie

Klo 19.30  
Sumujen silta

Klo 20.20  
Vuoristorata

Klo 20.25  
Juhlatori

Klo 21.10  
Safari-  
ravintola

Klo 21.20  
Nostalgiarinne

Klo 21.30  
Maailmanpyörä

Havainnoijat Mira ja Taru

Klo 18.50  
Pääsisäänkäynti

Klo 19.00  
Tulishow

Klo 19.30  
Pluton alue

Klo 19.48  
Pelihalli

Klo 20.05  
Juhlatori

Klo 20.16  
Safari-  
ravintola

Klo 20.30  
Vuoristorata

Klo 20.35  
Sumujen silta

Klo 20.40  
Valokäytävä

Klo 21.10  
Maailmanpyörä

Havainnoijat Jan ja Maria

Klo 17.05  
Pääsisäänkäynti

Klo 17.10  
Juhlatori

Klo 17.19  
Sumujen silta

Klo 17.30  
Tanssivat  
vedet

Klo 17.40  
Pelihalli & Hevosenkenkä

Klo 17.45  
Pluton alue

Klo 17.50  
Karuselli

Klo 18.00  
Vuoristorata

Klo 18.05  
Kehrä

Klo 18.15  
Safari-  
ravintola

Havainnoijat Emmi ja Niina

Klo 18.18  
Pääsisäänkäynti

Klo 18.20  
Vuoristorata

Klo 18.25  
Panorama

Klo 18.50  
Pluton alue

Klo 19.30  
Sumujen silta

Klo 19.39  
Safari-  
ravintola

Klo 19.55  
Hepparata

Klo 20.04  
Juhlatori

Klo 20.08  
Pookin puoti

Havainnoijat Annukka, Milla ja Sara

