

Niilo Oikari ja Matti Surkka

**Sensibus Festivalin kävijäkokemusta kartoittava tutkimus**

Opinnäytetyö

Kevät 2014

SeAMK Elintarvike ja maatalous

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Elintarvike ja maatalus

Koulutusohjelma: Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Tekijä: Niilo Oikari & Matti Surkka

Työn nimi: Sensibus Festivalin kävijäkokemusta kartoittava tutkimus

Ohjaaja: Tuija Pitkäkoski

Vuosi: 2014

Sivumäärä: 65

Liitteiden lukumäärä: 2

---

Tutkimus kuvaa ja analysoi elämyksiä ja niiden syntymistä keväällä 2014 Seinäjoen rytmikorjaamolla järjestetyn ruokaatapahtuma Sensibus Festivalin moniaistisessa ympäristössä. Tavoitteena oli selvittää, mitä asioita festivaalin vieraat kokivat mieleenpainuviksi, ainutlaatuisiksi ja ehkä myös elämyksellisiksi. Toimeksiantajana työlle toimi KUMURU-hanke.

Elämys on moniaistinen, merkittävä ja unohtumaton kokemus, joka voi tuottaa kokijalleen henkilökohtaisen muutoskokemuksen. Elämys perustuu aina kokijan omaan näkemykseen ja on tunteisiin pohjautuvana kokemuksena jokaiselle henkilökohtainen. Elämys on aina kokemus, mutta yksittäinen kokemus on elämys vain harvoin. Asiakaskokemuksella tarkoitetaan niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summaa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa.

Tutkimuksen aineisto kerättiin Sensibus Festivaalin moniaistiselta illalliselta ja Scent & Sound bistrosta. Illallisen aineisto kerättiin kuuden hengen ryhmäkeskustelusta ja bistron aineisto kahdeksasta teemahaastattelusta. Ryhmäkeskustelu ja teemahaastattelut toteutettiin Five aspects meal modelin mukaisesti, jossa ruokailutapahtuma jaetaan viiteen eri osatekijään.

Tuloksiksi saatiin, että moniaistisen illallisen kokonaistunnelma oli niin rikkonainen, ettei elämystä syntynyt. Suurimmaksi syyksi rikkonaisuuteen todettiin juonnon puuttuminen, liiallisten aistiärsykkeiden käyttäminen ja illan aikana esitetyt negatiivisia tunteita herättäneet performanssit. Vaikka elämystä ei syntynyt olivat keskustelijat kokeneet paljon positiivisia kokemuksia joista merkittävimiksi nostettiin odotukset ylittävä tila ja erinomainen ruoka. Scent & Sound bistrossa elämyksiä syntyi, koska se vastasi paremmin asiakkaiden ennako-odotuksiin ruoan ja musiikin yhdistävästä ruokatapahtumasta. Teemahaastatteluissa ainutlaatuisimmiksi kokemuksiksi nousivat ruokatarjoilun monipuolisuus, lähiruoka sekä ruoan ja musiikin yhdistäminen.

Avainsanat: ruoka, elämys, asiakaskokemus, moniaistisuus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Food and Agriculture

Degree programme: Degree Programme of Hospitality Management

Authors: Niilo Oikari & Matti Surkka

Title of thesis: Research of customer experience in Sensibus Festival

Supervisor: Tuija Pitkääkoski

Year: 2014

Number of pages: 65

Number of appendices: 2

---

This research describes and analyzes peak experiences and studies their development in the multisensory environment of Sensibus Festival. The aim of the research was to find out what kind of experiences the customers of Sensibus Festival found out memorable, unique or considered as peak experiences. The principal of the research was the KUMURU project.

Peak experience is a multisensory, significant and unforgettable experience, which can cause a personal change experience in the subject. Peak experience is always based on a person's emotions and views which make it personal. Peak experience always contains single experiences, but a single experience is rarely a peak experience. A customer experience means the whole of all encounters, conceptions and emotions, a customer compiles of the goods and services of a company.

The research data was collected from Sensibus Festival's multisensory dinner and Scent & Sound bistro. For the dinner, the data was collected from six person group conversation and the bistro data from eight thematic interviews. The group conversation and thematic interviews were conducted by using the Five Aspects Meal Model, which divides the meal event into five different factors.

The results showed that the overall atmosphere of the multisensory dinner was too scattered and it didn't produce any peak experiences. The main reasons for the fragmentation during the evening were the absence of hosting, excessive use of sensory stimulation and negative emotions caused by some performances. Although the peak experience was not produced, the debaters had experienced a lot of positive experiences such as excellent food and space above expectations. In the Scent & Sound bistro, peak experiences were born, as the event responded better to the customers' expectations towards the combination of food and music. In the thematic interviews, the most unique experiences were the diversity of dishes, local food, and combination of food and music.

Keywords: food, peak experience, customer experience, multisensory

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract .....	3
SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO.....	6
2 MONIAISTINEN ELÄMYS.....	8
2.1 Mitä elämys on? .....	8
2.2 Elämyksen elementit .....	10
2.3 Elämyksen tasot.....	13
3 ASIAKASKOKEMUS .....	15
3.1 Mitä tarkoitetaan asiakaskokemuksella.....	15
3.2 Asiakaskokemus ravintolassa .....	16
3.3 Tila osana kokemusta .....	17
3.4 Kohtaaminen osana kokemusta.....	18
3.5 Tuote osana kokemusta .....	18
3.6 Johdon valvontajärjestelmä osana kokemusta.....	19
3.7 Tunnelma osana kokemusta .....	19
4 ASIAKASKOKEMUKSEN TUTKIMINEN.....	20
4.1 Teatterimalli ja ryhmäkeskustelu .....	20
4.2 Teemahaastattelu.....	21
4.3 KUMURU-hanke ja Sensibus festival.....	22
4.4 Moniaistinen illallinen .....	22
4.5 Scent & Sound bistro.....	24
5 TUTKIMUSTULOKSET .....	26
5.1 Kokemuksia moniaistiselta illalliselta.....	26
5.1.1 Tila .....	27
5.1.2 Kohtaaminen .....	31
5.1.3 Tuote .....	34
5.1.4 Johdon valvontajärjestelmä.....	36
5.1.5 Tunnelma .....	37
5.1.6 Kehitysehdotukset.....	39

5.2 Kokemuksia Scent & Sound bistrosta .....	41
5.2.1 Tila .....	42
5.2.2 Kohtaaminen .....	44
5.2.3 Tuote .....	47
5.2.4 Tunnelma .....	49
5.2.5 Kehitysehdotukset.....	51
5.3 Johtopäätökset moniaistiselta illalliselta.....	53
5.4 Johtopäätökset Scent & Sound bistrosta .....	57
6 POHDINTA.....	61
LÄHTEET.....	64
LIITTEET .....	66

# 1 JOHDANTO

Tutkimus pyrkii kuvaamaan ja analysoimaan elämyksiä ja niiden syntymistä, Sensibus festivalin moniaistisessa ympäristössä, jossa ruoka, musiikki ja kulttuuri kohtaavat uusilla kokeilevilla tavoilla. Tavoitteena on selvittää mitä asioita festivaalin vieraat kokivat mieleenpainuviksi, ainutlaatuisiksi ja ehkä myös elämyksellisiksi.

Ensimmäisessä luvussa kerromme yleisesti elämyksen luonteesta, millaisista osatekijöistä se muodostuu ja miten ihmiset kokevat elämyksiä. Esittelemme Sanna Tarssasen elämyskolmiomallin jonka pohjalta arvioimme tapahtuman elementtien elämyksellisyyttä ja sitä millaisia elämyksiä ihmiset kokivat.

Elämys muodostuu kokemuksista. Elämys on aina kokemus mutta kokemus on elämys vain harvoin. Toisessa luvussa kerromme mitä tarkoitetaan asiakaskokemuksella, miten asiakaskokemus muodostuu ja siitä millaisilla keinoilla kokemusta saadaan parannettua. Keskitymme asiakaskokemukseen ravintolassa jota varten käytämme Five aspects meal model- (FAMM) mallia, joka on tarkoitettu kuvaamaan niitä osa-alueita joista ruokailukokemus muodostuu.

Kolmannessa luvussa esittelemme tutkimuksen aineiston keräämiseen käytetyt menetelmät. Kerromme teatterimallista jossa ravintolan elementtejä verrataan teatteriin ja sen hyödyntämisestä ryhmäkeskustelussa. Kerromme myös teemahaastattelumetodista jota käytämme Scent & Sound-bistron aineiston hankkimiseen.

Tutkimusaineisto kerättiin kahdesta eri tapahtumasta: torstain Moniaistiselta illalliselta ja perjantain Scent & Sound Bistrost. Torstaita varten kokosimme 6 henkeä sisältävän keskusteluryhmän, jonka ohjeistimme kiinnittämään huomiota tapahtuman tilaan, tuotteeseen, kohtaamiseen ja ilmapiiriin *five aspects meal model*-mallin mukaisesti.

Ryhmän jäsenet saivat olla tapahtumassa ihan normaalisti, mutta samalla he kiinnittivät tietoisesti huomiota etukäteen ohjeistettuihin asioihin. Myöhemmin tapahtuman jälkeen ryhmä kerättiin keskustelemaan tapahtumasta ja käymään läpi

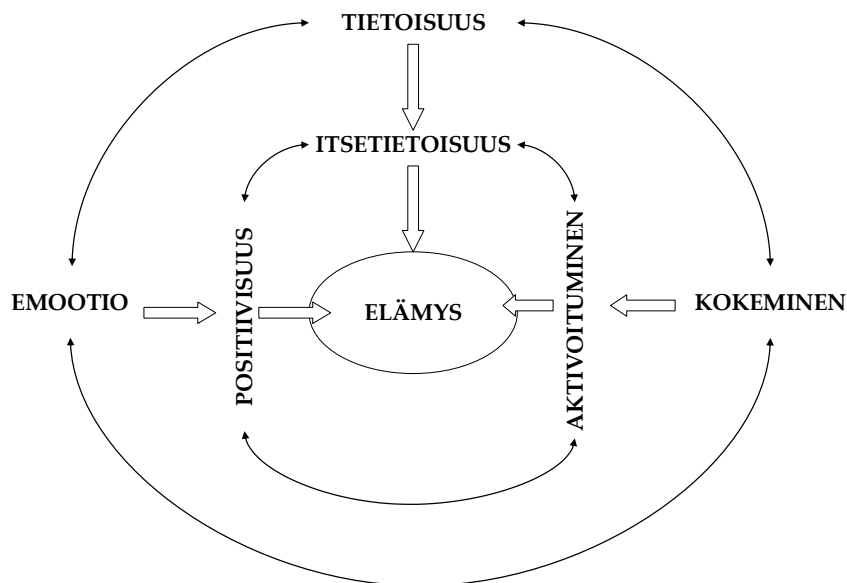
aiemmin ohjeistetut asiat. Keskustelu nauhoitettiin ja sitä käytetään aineistona tutkimuksen tekemiseen. Keskustelun pituus oli yksi tunti.

Perjantaina Scent & Sound bistrossa aineiston keruu tapahtui teemahaastattelun avulla, saman *five aspects of meal model*-mallin mukaisesti. Haastattelimme tapahtumassa paikan päällä olevia ihmisiä selvittääksemme millaisia välittömiä tunnelmia ja ajatuksia tapahtuma herätti. Haastattelimme yhteensä kahdeksaa henkilöä. Neljää naista ja neljää miestä. Kaikki haastattelut olivat kahden keskeisiä ja ne nauhoitettiin. Yhden haastattelun pituus oli noin 5-10 minuuttia.

## 2 MONIAISTINEN ELÄMYS

### 2.1 Mitä elämys on?

Elämys on moniaistinen, merkittävä ja unohtumaton kokemus, joka voi tuottaa kokijalleen henkilökohtaisen muutkokokemuksen. Muutkokemuksessa koetut ja opitut asiat voidaan omaksua osaksi omaa arkipersonaa. Joissakin tapauksissa elämyksen kokeminen johtaa jopa oman maailmankuvan muuttumiseen. Elämys ei ole pelkkä yksittäinen kokemus tai palvelu vaan se muodostuu monesta osatekiestä. Elämys perustuu aina kokijan omaan näkemykseen ja on tunteisiin pohjautuvana kokemuksena jokaiselle henkilökohtainen. (Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus, [Viitattu 21.2.2014])



Kuvio 1. Elämyksen keskeiset elementit ja niiden suhde (Pitkäkoski 2007, 34)

Elämyksen syntymisen kannalta on oleellista, että kokeminen tapahtuu moniaistisesti ja tunnetasolla. Sen lisäksi kokijan tulee tiedostaa kokemansa. Tämä ei yksinomaan riitä, vaan elämyksen syntymiseen tarvitaan enemmän. Moniaistisen kokemuksen tulee johtaa kokijan aktivoitumiseen, tunnekokemuksen tulee olla



positiivinen ja kokemuksen tiedostamiseen tulee liittyä kokijan tiedostaminen omasta itsestään ja identiteetistään. Tällä tietoisuuden tasolla ihminen uskaltaa olla kokemuksen aikana oma itsensä ja uppoutua kokemukseen. Aktiivisuus on edellytys elämyksen syntymiseen. Henkilön tulee olla aktiivinen reflektoidakseen kokemusta aikaisempiin kokemuksiinsa, mielipiteisiinsä, arvoihinsa ja omiin lähtökohtiinsa. Tämä johtaa kokemuksen tiedostamiseen, kokemuksen prosessointiin ja lopulta kokemuksen tulkintaan. (Pitkäkoski 2007, 34)

Joseph B. Pine II ja James H. Gilmore (1999) lanseerasivat vuonna 1999 termin *experience economy* eli elämystalous. Elämystaloudessa kuluttaja maksaa siitä että pääsee kokemaan jotain elämyksellistä. Heidän mukaansa tavallisessa palvelussa asiakkaalle tarjotaan jotain tiettyä tuotetta, kun taas elämystaloudessa asiakkaita kohdellaan kuin vieraita ja kokemukset räätälöidään heidän tarpeidensa mukaan. Palvelussa olennaisinta on se mitä asiakas saa, kun taas elämyksessä keskitytään siihen miten ja millainen kokemus vieraille luodaan. Palvelutalouden työntekijät ovat työnkuvansa mukaisia tarjoilijoita, oppaita, myyjiä. Elämystalouden työntekijät työskentelevät ikään kuin näyttämöllä, jossa heidän roolinsa ja työnkuvansa täydentävät asiakkaan kokemusta.

Elämyksiin liittyy usein myös positiivinen yllättyminen. Kun asiakas saa enemmän kuin mitä hän tuli hakemaan tai jos hänen ostamassaan tuotteessa tai palvelussa onkin jokin yllättävä vivahde, kokemus voi johtaa elämykseen. Mikään arkinen ja tavallinen luo vain harvoin elämyksiä. Yllättymisen tunne riippuu aina asiayhteydestä, sekä asiakkaan omista näkökulmista ja lähtökohdista. Yllättyminen on myöskin kulttuurisidonnaista: jokin toisessa kulttuurissa tavallinen asia saattaa muualla olla hyvinkin eksoottista ja yllättävää. (Löytänä & Kartesuo 2011, 45)

Elämyksiä voidaan eritellä niitä rakentavien elämyslähteiden mukaan riippuen siitä millaisista osatekijöistä elämys muodostuu. Teoksessa matkailuelämykset tutkimuskohteina Seppo Aho erittelee elämyksen elementit kolmeen eri elämyslähteeseen: fyysinen, sosiaalinen ja mentaalinen näkökulma.

Fyysinen aspekti pitää sisällään kaikki fyysisesti olemassa olevat asiat sekä kehon tuntemat aktiviteetit, kuten aterioiminen tai hieronta. Aspekti toteutuu rakennetuissa palvelutiloissa, niiden sisustuksessa, erilaisissa esineissä, kattauksessa sekä

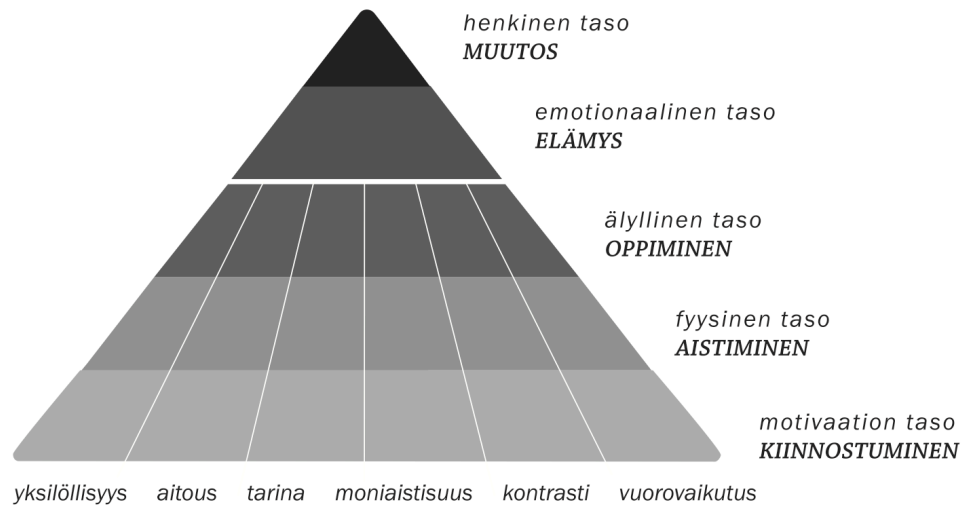
luonnon maisemissa. (Aho, 2001 s.36) Ravintolassa fyysisen aspektin voidaan ajatella toteutuvan ravintolan sijainnista, julkisivusta, sisustuksesta, kattauksesta, tarjoilijoiden vaatetuksesta, musiikista sekä itse syömiskokemuksesta.

Sosiaalinen aspekti koostuu sosiaalisista verkoista ja kontakteista. Esimerkiksi pöytäseuran mieleenjäävä vaikutus tai sosiaalinen palvelukohtaaminen tarjoilijan kanssa. (Aho, 2011) Tänäpäivänä aspektin vaikutus korostuu myös elämyskohteen ulkopuolella sosiaalisessa mediassa, jossa kuluttaja voi olla kanssakäymisessä palveluntuottajan kanssa jo ennen fyysistä kohtaamista tai sen jälkeen.

Mentaalinen eli henkinen aspekti muodostuu merkeistä, merkityksistä, kulttuuriyhteyksistä sekä kokijan henkilökohtaisista tunnoista. Erilaisissa elämyksissä esiintyy yhtä aikaa kaikkia kolmea elementtiä vaihtelevassa määrin. (Aho, 2011)

## **2.2 Elämyksen elementit**

Kirjassaan Elämystuottajan käsikirja Sanna Tarssanen on luonut elämyksiä kuvaavan Elämyskolmio-mallin jonka avulla on mahdollista analysoida ja ymmärtää tuotteiden ja palveluiden elämyksellisyyttä. Malli tarkastelee elämystä kahdesta näkökulmasta: Tuotteen elementtien tasolla, sekä asiakkaan kokemusten tasolla. Elämyksen elementit kuuluvat kolmion kantaan ja ne ovat kokemukseen ja sen syntymiseen vaikuttavat tekijät. Kolmion kylki taas kertoo sen, kuinka voimakkaasti ja millä tasolla ihminen kokee näitä asioita. Tarssanen jakaa elämyksen osatekijät kuuteen eri elämyselementtiin. Näitä elementtejä ovat: yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus. (Tarssanen 2009, 12)



Kuvio 2. Elämyskolmio (Tarssanen 2009, 11)

Elämyksen elementeistä yksilöllisyydellä tarkoitetaan sitä, että jokainen tuote on ainutkertainen ja ainutlaatuinen, eikä samanlaista kokemusta löydy muualta. Yksilöllisyys näkyy asiakaslähtöisyytenä ja siinä, miten palvelut räätälöidään jokaisen asiakkaan tarpeiden ja mieltymysten mukaan. Mitä pidemmälle tämä räätälöinti viedään, sitä kalliimmaksi sen toteuttaminen yleensä tulee. Palvelun tuottajien tulisi löytää tasapaino asiakaskohtaisen räätälöinnin ja kustannustehokkuuden väliltä. (Tarssanen 2009, 12)

Aitous tarkoittaa tuotteen uskottavuutta. Myös kopioitu tai muunneltu tuote voi olla aito. Esimerkiksi jotkin paikalliset ruoat voivat olla alun perin lähtöisin jostain muualta, mutta jos asiakas mieltää ne paikalliseksi hän kokee paikallisuuden aitona. Lähiruoka käsite riippuu näkökulmasta. Toisen mielestä maakunnassa tuotettu ruoka on lähiruokaa, kolmannen mielestä paikkakunnalla tuotettu ruoka on lähiruokaa. Joskus lähiruoka voi tarkoittaa vain kotimaassa tarkoitettua ruokaa, oli se sitten tuotettu Keravalla tai Kittilässä. Kokemukset ovat aitoja jos asiakas mieltää ne sellaisiksi. Absoluuttista aitoutta ei ole olemassa, vaan jokainen kokee aitouden omasta näkökulmastaan. Osa tuotteen aitoutta on myös sen kulttuuris-eettinen kestävyys. Jokainen kokemamme tuote muuttaa kokemustamme alkuperäisestä asiasta ja vaikuttaa näkökulmaamme aitoudesta. (Tarssanen 2009, 13)

Tarina tukee tuotteen aitoutta. Sen avulla saadaan liitettyä elämyksen elementit toisiinsa niin että asiakkaalle syntyy eheä yhtenäinen kokemus. Tarina luo koke-

mukselle sisältöä ja merkityksen, jolloin asiakkaalla on jokin syy kokea kyseinen asia. Kun asiakkaalla on syy kokea tai tehdä jokin asia, se helpottaa häntä heittäytymään kokemuksen vietäväksi ja kokemaan asioita emotionaalisella sekä älyllisellä tasolla. Tarinan suunnittelussa kannattaa kiinnittää huomiota siihen että jokainen yksityiskohta täydentää toisiaan eivätkä ole ristiriidassa keskenään. (Tarssanen 2009, 13)

Moniaistisuudella tarkoitetaan sitä että tuote on koettavissa fyysisesti mahdollisimman monin aistein. Tuotteen tulee tarjota ärsykejä eri asiteille: visuaalisuutta, tuoksua, äänimaailmaa, makuja ja tuntoaistimuksia. (Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus, [Viitattu 21.2.2014]) Kaikki aistiärsykkeet on suunniteltu tukemaan asiakkaan kokemusta, ja lisäämään sen mukaansa tempaavuutta. Mikäli aistiärsykkeet ovat häiritseviä tai, jos niitä käytetään liikaa, ne saattavat huonontaa kokonaisvaikutelmaa. (Tarssanen 2009, 14)

Onnistuneet elämykset jäävät kuluttajan mieleen. Kokemusten tuottajan tulisi pyrkiä herättelemään mahdollisimman monia eri aisteja, sillä niiden stimulointi helpottaa elämysten ja siitä syntyneiden tunteiden palautumista. (Markkanen 2008, 25)

Kontrasti tarkoittaa erilaisuutta asiakkaan näkökulmasta. Tuotteen on erotuttava muista palveluista sekä oltava riittävän erilainen verrattuna asiakkaan normaaliin arkeen. Asiakkaan on päästävä kokemaan uusia, tavallisesta poikkeavia asioita, joiden kautta hän näkee myös itsensä uudenlaisessa valossa. Erilaisuuden tavoittelussa täytyy huomioida asiakkaiden lähtökohdat, sillä joillekin uudet ja ihmeelliset asiat voivat olla toisen mielestä todella tavallisen tylsiä. (Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus, [Viitattu 21.2.2014])

Vuorovaikutus on kommunikaatiota tuotteen, tuottajan ja asiakkaiden välillä. Siihen liittyy voimakkaasti yhteisöllisyyden tunne. Elämyksiä voi toki kokea yksinkin, mutta yhdessä koetut elämykset, antavat kokijoille tunnetta kokemuksen yleisestä hyväksymisestä ja näin nostattavat kokijoiden sosiaalista statusta tai luovat ryhmäytymisen tunnetta. Vuorovaikutuksella tuotteen, tuottajan ja asiakkaiden välillä saadaan luotua entistä tiiviimpää tunnetta tuotteen yksilöllisyydestä ja ainutkertaisuudesta. (Tarssanen, 2009) Suuren ihmisjoukon läsnäolo on tärkeä osa useita tapahtumia, ja suuret massatapahtumat perustuvatkin yleensä kollektiiviseen tun-

nelmaan eli fiilikseen. Yksilöllisten elämysten rinnalla onkin tärkeä erottaa kollektiiviset elämykset omaksi ryhmäkseen. (Aho, 2001)

### **2.3 Elämyksen tasot**

Elämyskolmio-mallin pystyakselilla voidaan havainnoida asiakkaan kokemuksen muodostuminen kiinnostuksen heräämisestä kokemukseen, koetun rationaaliseen prosessointiin ja jatkuen tunnepitoiseen elämykseen, joka johtaa muutoskokemukseen. Elämyksen kokeminen voidaan jaotella viiteen eri tasoon joita ovat: motivaation taso, fyysinen taso, älyllinen taso, emotionaalinen taso ja henkinen taso. (Tarssanen 2009, 14)

Motivaation tasolla herätetään asiakkaan kiinnostus tuotetta kohtaan ja luodaan asiakkaalle odotuksia tuotetta kohtaan sekä halu ja valmius osallistua ja kokea. Motivaation tasolla tuote tuodaan asiakkaan tietoisuuteen, joten on tärkeää että mahdollisimman moni kuudesta elämyksen elementistä toteutuisi markkinoidessa tuotetta. Jotta tuotteen markkinointi onnistuisi elämyselementtejä käyttäen tulisi sen olla moniaistillista, aitoa, yksilöllistä, vuorovaikutuksellista sekä sisältää innostava tarina. (Tarssanen 2009, 14)

Fyysisellä tasolla asiakas havainnoi ja kokee tuotteen aistiensa kautta. Fyysisten aistimusten avulla asiakas tiedostaa, missä hän on ja mitä ympärillä tapahtuu. Hyvä tuote fyysisellä tasolla takaa asiakkaalle turvallisen ja miellyttävän kokemuksen; ei ole liian kuuma, kylmä, jano tai nälkä. Tuotteen tekninen laatu mitataan fyysisellä tasolla. (Tarssanen 2009, 14)

Ympäristöstä saatavia ärsykejä prosessoidaan älyllisellä tasolla ja niiden mukaan toimitaan, ajatellaan, opitaan, muodostetaan mielipiteitä ja sovelletaan tietoa. Älyllisellä tasolla päätämme olemmeko tyytyväisiä kokemaamme, vai emme. Asiakkaalle olisi hyvä älyllisellä tasolla tarjota mahdollisuuden oppia jotakin uutta tai antaa jotain uutta tietoa joko tiedostetusti tai tiedostomatta. (Tarssanen 2009, 15)

Varsinainen elämys koetaan henkisellä tasolla. Asiakkaan tunnereaktioita on vaikea hallita ja ennustaa. Kun tuotteessa on otettu huomioon kaikki elämyksen

peruselementit älyllisellä, fyysisellä ja motivaation tasolla, on hyvin todennäköistä että asiakas kokee positiivisen tunnereaktion, onnellisuutta, riemua, liikutusta ja oppimisen iloa – jotakin sellaista jonka yksilö kokee merkitykselliseksi. (Tarssanen 2009, 15)

Elämyksen ollessa positiivinen ja sisältäen voimakkaan tunnereaktion saattaa se johtaa henkilökohtaiseen muutkokokemukseen henkisellä tasolla, joka johtaa melko pysyviin muutokseen kohdehenkilön mielentilassa, elämäntavassa tai fyysisessä olotilassa. Tällöin yksilö kokee kehittyneensä ja muuttuneensa ihmisenä. Elämyksen kautta voi omaksua uuden ajattelutavan, löytää itsestään uusia voimavaroja tai uuden harrastuksen. Sohvaperunasta voi tulla aktiiviliikkuja tai entisestä arkajalasta voi tulla laskuvarjohyppääjä. (Tarssanen 2009, 15)

## 3 ASIAKASKOKEMUS

### 3.1 Mitä tarkoitetaan asiakaskokemuksella

Löytänä ja Kartesuo määrittelevät kirjassaan Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen, termin asiakokemus seuraavalla tavalla: Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa. (Löytänä & Kartesuo 2011, 45)

Määritelmä kiteyttää sen, että asiakokemus on asiakkaan tekemien yksittäisten tulkintojen summa. Voidaan siis todeta, että asiakaskokemus ei ole rationaalinen päätös vaan kokemus, johon vaikuttavat vahvasti myös alitajuisesti tehdyt tulkinnat sekä tunteet. Asiakaskokemus on sitä vahvempi, mitä voimakkaampina asiakas kokee tunteita, kohtaamisia ja mielikuvia. (Löytänä & Kartesuo 2011, 11, 45)

Ravintolan ei ole täysin mahdollista vaikuttaa siihen, millaisen asiakaskokemuksen asiakas muodostaa, mutta ravintolat voivat kuitenkin valita, millaisia kokemuksia ne pyrkivät luomaan asiakkailleen. (Löytänä & Kartesuo 2011, 11)

Luodessa asiakaskokemuksia on tärkeää asettaa asiakas toiminnan keskiöön, jolloin sen ympärille voidaan luoda arvoja ja kokemuksia asiakkaalle. Kun kokemuksia luodaan voidaan ne erilaistaa ainutlaatuiselle tasolle. Kun konseptin toiminta on ainutlaatuista, ei kilpailijoilla ole tarjota mitään vastaavaa, eikä asiakas voi tehdä hintavertailua. (Löytänä & Kartesuo 2011, 19)

Keskeinen osa onnistunutta asiakaskokemuksta on odotusten ylittäminen. Tänäpäivänä ei peruspalvelua tarjoamalla voi luoda kilpailuetua tai erottua massasta. Nykyaikainen asiakas on yhä useammin kulutushedonisti ja omaperäinen nautiskelija, joka ostaa tavaroiden sijasta aineettomia elämyksiä. (Heikkinen 2003, 102)

Asiakaskokemuksen perustana on aina asiakkaan saama ydinkokemus, eli yksinkertaisimmillaan se hyöty ja siitä muodostuva arvo, jonka takia asiakas ostaa tuotteen tai palvelun. Esimerkiksi monien ravintoloiden ydintehtävänä on tyydyttää asiakkaan ravinnon tarve. (Löytänä & Kartesuo 2011, 61)

Pelkkä ydinkokemuksen tuottaminen ei kuitenkaan yleensä riitä, jos halutaan saada aikaan odotukset ylittävä asiakaskokemus. Onnistuakseen tässä tavoitteessa yrityksen tulee lisätä kokemukseen jotain, joka laajentaa sen ydinkokemuksen ulkopuolelle, lisäten näin tuotteen tai palvelun arvoa asiakkaalle. (Löytänä & Kartesuo 2011, 62)

Laajennettuun kokemukseen voidaan päästä tuomalla ydinkokemukseen erilaisia elementtejä, jotka laajentavat asiakkaan kokemusta. Esimerkiksi ravintola voi liittää ruokiinsa jonkin tarinan, joka antaa asiakkaalle mielikuvia ja odotuksia ruoan suhteen luoden näin tuotteelle lisäarvoa. (Löytänä & Kartesuo 2011, 62-63)

### **3.2 Asiakaskokemus ravintolassa**

Asiakaskokemuksen muodostumista ravintolassa voidaan kuvata ruotsalaisella Five aspects meal model-mallilla (FAMM), joka jaottelee kokemuksen viiteen eri osa-alueeseen josta varsinainen asiakaskokemus muodostuu. FAMM-malli on palvelun tuottajan näkökulmasta tehty, ruokapalveluiden kehittämiseen tarkoitettu työkalu. Lähtökohtana malliinkuvaamiselle on asiakkaan vierailu ravintolassa eli tilaa koskeva kuvaus. Se alkaa kun asiakas astuu ravintolaan sisään, jolloin asiakas näkee ja havainnoi tilan, joka on ensimmäinen kuvattava asia. Toinen näkökulma on kohtaaminen, tähän kuuluu asiakkaiden välinen vuorovaikutus sekä ravintolan henkilökunnan välillä tapahtuva vuorovaikutus. Kolmas näkökulma on tuote, joka ravintolassa käydessä yleensä viittaa juomiin ja ruokiin sekä niiden valmisteluun. Neljäs näkökulma on johdon valvontajärjestelmä, jossa tarkkaillaan taloudellisia näkökohtia, logistiikkaa ja lakeja, joilla huolehditaan aterialta ja palvelukonaisuudesta. Nämä neljä näkökohtaa tuottavat yhdessä tunnelman/ilmapiiirin, joka on viides ja viimeinen näkökulma.

Suunniteltaessa ja tuottaessa ravitsemispalveluita, nämä viisi osatekijää ovat tärkeimmässä roolissa ja yhdessä ne muodostavat Five Aspects Meal Model:in (FAMM).

Ruokailun nautittavuuden ja hyväksyttävyyden kannalta on tärkeää se missä asiayhteydessä, eli kontekstissa ruoka tarjotaan. Kontekstin tulee sisältää ruoka



tuote, ruokailija ja ruokailuympäristö. Kontekstiin sisältyvien osa-alueiden tulee olla hyvin integroituna toisiinsa, sillä kukin osa-alue vaikuttaa toisiinsa.

Kvalitatiiviset tutkimukset ravintola-asiakkaista ovat löytäneen 8 pääkategoriaa jotka ovat tärkeimpiä ruokailukokemuksen muodostumisen kannalta. Näitä osa-alueita ovat: ravintolan atmosfääri, ruoan pääraaka-aineet, ravintolaympäristö, henkilökohtaiset palvelukokemukset, henkilökunnan ammattitaitoisuus, vierailijat, ravintolan päätösprosessit ja yksilölliset olosuhteet. Nämä kategoriat on helposti liitettävissä Five Aspects Meal Model:iin. Jokaisen osa-alueen ydin on riippuvainen asiakkaan omista näkemyksistä ja lähtökohdista. FAMM:in avulla pystytään siis suunnittelemaan ja kehittämään palvelutapahtumaa siten, että se lisää asiakkaiden tyytyväisyyttä. (Gustaffson ym. 2006)

### **3.3 Tila osana kokemusta**

Juomat, ateriat, ateriakokonaisuudet nautitaan aina jossakin tilassa. Tutkimukset ovat osoittaneet, että ruokailutilan värit, valot, äänet ja tekstiilit vaikuttavat suuresti ruokailutilanteeseen. Tämä on yksi avaintekijöistä siihen, miksi saman ruuan nauttiminen erilaisissa tiloissa vaikuttaa ruokailukokemukseen.

On huomattu, että ravintolan teeman muutos voi vaikuttaa tarjottavan ruuan hyväksymiseen. Tutkimukset ovat myös osoittaneet, että tarjottavan ruuan tulisi olla sopusuhteessa sen tilan kanssa, jossa se tarjotaan. (Gustaffson ym. 2006)

Ravintolan tulee tilallaan täyttää ne kriteerit mitä ne mainostavat asiakkaalleen. Kun asiakas haluaa vierailla esimerkiksi hienostoravintolassa, on tyypillistä valkoinen ja hopea pääväreinä pelkistettyine somistuksineen, kun asiakas taas vierailee paikallisessa pikaruoka-ravintolassa, esiintyy siellä useita eri värejä ja somistus on räväkkää.

Jos asiakas ei kohtaa odottaamansa tilaa astuessaan sisään ravintolaan, saattaa hän epäröidä tuleeko asiakkaaksi vai ei ristiriitaisen mainonnan vuoksi. Tällöin asiakkaalla ei ole enää luottamusta ravintolan antamaan imagoon, mikä saattaa vahingoittaa asiakassuhteita. Tästä johtuen on tärkeää, että ravintolan tilan kokonaisuus vastaa ravintolan imagoa sellaisena kuin sitä asiakkaalle mainostetaan.

### 3.4 Kohtaaminen osana kokemusta

Kohtaamiseen sisältyvät kaikki asiakkaan kokemat kohtaamiset. Ei pelkästään kohtaamiset asiakkaan ja henkilökunnan välillä vaan myös kohtaamiset toisten asiakkaiden kanssa. Kohtaamisessa voidaan tutkia palvelun laatua siltä kannalta kuinka asiakasta kohdellaan ravintolassa. (Gustaffson ym. 2006)

Asiakaspalvelijat ovat usein pääkontakti asiakkaan ja ravintolan välillä, joten heidän toiminallaan on vaikutus ruokailijan ateriakokemukseen. On siis tärkeää, että asiakaspalveluhenkilökunta on ammattitaitoista ja osaavaa, sillä huono asiakaspalvelu saattaa pahimmillaan pilata asiakkaan ruokailutapahtuman. (Gustaffson ym. 2006)

Ammattitaitoinen asiakaspalvelija pystyy havaitsemaan asiakkaan tarpeet yksilöllisesti. Hän neuvoo empivää tai epävarmaa ja ehdottaa ruokalistalta jotain suosittua annosta. Jos asiakas haluaa esiintyä mahtipontisena tai määräilevänä, hyvä asiakaspalvelija osaa käyttäytyä roolinsa mukaisesti. (Gustaffson ym.2006)

### 3.5 Tuote osana kokemusta

Tuotenäkökulma muodostuu tarjottavista juomista ja ruuista ja niiden yhdistelmistä. Ammattitaitoiset keittiömestarit pystyvät luomaan raaka-aineista maittavia ja esteettisesti kauniita ravintola-annoksia. (Gustaffson 2006)

Kun taas tarjoilijat käyttävät käytännöllistä ja teoreettista tietoa ruuasta ja juomista ehdottamalla tiettyä viiniä tietyn tyyppisen annoksen kanssa, tai ehdottamalla tiettyä ruokaa ruokalistasta asiakkaan kriteerien mukaan. On myös tärkeää, että tarjoilijat omaavat suuren tietopankin tarjottavien viinien vuosikerroista, rypälelajeista sekä aistittavasta laadusta sillä näistä kysyessään asiakas arvostaa asiantuntijamaista vastausta. Tämän tarkoitus on tyydyttää asiakkaan odotukset hyvästä juomien ja ruoan yhdistelmästä. (Gustaffson ym. 2006)

Tuotetta tarjoillessa on tärkeää, että asiakkaan odotukset saadaan tyydytettyä annoksen avulla. Ulkonäkö, tuoksu, rakenne ja annoksen lämpötila ovat kriittisiä tekijöitä ravintola-annoksessa. Yhdenkin näistä poiketessa liian suuresti saattaa asia-

kas saada hyvin negatiivisen kuvan ravintolasta. Kun ravintola-annoksen kokonaisuus toimii asiakkaan odotusten mukaisesti, hän saa positiivisen kokemuksen tai jos ne jopa ylittävät odotukset, asiakas saattaa yllättyä ja vieraillla ravintolassa uudestaan. (Gustaffson ym. 2006)

### **3.6 Johdon valvontajärjestelmä osana kokemusta**

Johdon valvontajärjestelmä toimii taustalla ja näin ollen asiakkaat eivät välttämättä sitä huomaa. Johdon valvontajärjestelmällä johdetaan kaikkia osatekijöitä palvelukokonaisuudessa ja se on kaiken yllä. Johdon valvontajärjestelmään sisältyy kaikki mitä tapahtuu palvelutapahtuman taustalla kuten logistiikka, ruuan valmistustavat, tarjoilijoiden pöytäkartat yms. On kuitenkin tärkeää huomata, että johdon valvontajärjestelmät voivat erota suuresti riippuen siitä minkälaisessa ravintolassa sitä käytetään. (Gustaffson 2006)

### **3.7 Tunnelma osana kokemusta**

Tunnelma syntyy tilan, kohtaamisen, tuotteen ja sekä johdon valvontajärjestelmän avulla. Näitä osatekijöitä asiakas tarkkailee kaikkien aistiensa avulla ja luo johtopäätöksiä ateriakokonaisuuden onnistuvuudesta. (Gustaffson 2006)

Näkö: eri tekijöiden värit, muodot, ulkonäkö, kiilto, hohto, läpinäkyvyys ja tekstiilien pinta  
 Kuulo: Äänet, jotka kuuluvat ruokailutilasta, ruoasta kuuluva ääni kun puret ja myös ne äänet jotka tulevat ruoan valmistustavasta, muun muassa liekityksestä.  
 Haju: Annoksesta tuleva tuoksu sekä ravintolan yleistuoksu.  
 Maku: Annoksesta saatavat erilaiset maku yhdistelmät  
 Tunto: Annoksen kokonais rakenne ja niin sanottu syötävyys.

Jotta annos/ateriakokonaisuus olisi hyvä, tulee kaikkien aistien olla harmoniassa. Ateriakokonaisuuden nauttimiseen vaikuttavat myös kulttuuriset ja sosiaaliset tekijät sillä ne ovat kriittisiä tekijöitä määrittämään sitä mitä me pidämme hyvänä tai pahana. (Gustaffson 2006)

## 4 ASIAKASKOKEMUKSEN TUTKIMINEN

### 4.1 Teatterimalli ja ryhmäkeskustelu

Yksi malli elämyksen tutkimisessa on Schechnerin vuonna 1988 laatima teatterimalli. Hänen teoriassa liiketoiminta voidaan kuvata teatteriksi, jossa työntekijät ovat sen näyttelijöitä. Liikeidea ja palvelukonsepti ovat näytelmän käsikirjoitus joka ohjaa näytelmän kulkua. Näytelmänä toimii tuote tai palvelu. Ravintolassa voidaan ajatella ravintolan toimivan näyttämönä, tarjoilijoiden näyttelijöinä ja asiakkaiden katsojina. (Markkanen 2008, 21-22)

Teatterimallia voidaan käyttää apuvälineenä asiakaskokemuksen tutkimiseen. Se on asiakaskriittinen lähestymistapa jossa tutkimusta ei tehdä asiakkaista vaan palvelusuorituksesta yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaat eivät siis ole pelkästään tiedon keruun kohteena, vaan myös oleellisessa roolissa palvelusuorituksen arvioijina. Malli keskittyy yllyttämään kuluttajia kriittiseen keskusteluun siitä miten he kokevat palvelusuorituksen. (Grove & Fisk, 1992; Harris, Harris ja Baron, 2003; Stuart & Tax, 2004; Williams & Andersson, 2005)

Keskustelussa pyritään saamaan selville se mitkä palvelukokonaisuuden asiat vaikuttavat asiakkaan arvon muodostumiseen ja asiakaskokemukseen. Samalla voidaan saada selville myös asiakkaan mielestä kehittämistä kaipaavat asiat sekä ehdotuksia siitä, miten palvelua tulisi kehittää. (Perustuu Patrice Pavisin artikkeliin 2011) Teatterimalli on siis palvelusuorituksen arvioinnin viitekehys joka on suunniteltu auttamaan arvioimaan palvelua kertomalla esteettisistä kokemuksista. Samalla teatterimalli mahdollistaa ajattelemaan palvelusuoritusta suurempana kokonaisuutena. (Grove & Fisk, 1992; Harris, Harris ja Baron, 2003; Stuart & Tax, 2004; Williams & Andersson, 2005))

Asiakkaita koskevan aineiston kerääminen teatterimaisella lähestymistavalla poikkeaa perinteisistä menetelmistä siten, että arvio keskittyy palvelusuorituksen yhtenäisyyteen ja johdonmukaisuuteen, eikä niinkään erillisten palvelusuoritusten erilaisiin ulottuvuuksiin. Menetelmä kiinnittää huomiota palvelun esteettisiin yksityiskohtiin, niiden vaikutuksen kokonaisuuteen sekä siihen vastaavatko asiakkaan

kokemukset palveluntuottajan tavoitteisiin. (Grove & Fisk, 1992; Harris, Harris ja Baron, 2003; Stuart & TAx, 2004; Williams & Andersson, 2005)

## 4.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on keskustelunomainen haastattelumuoto, joka kohdennetaan etukäteen suunniteltuihin teemoihin, jotka on laadittu teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Yleisimmin käytetty menetelmä on järjestää teemahaastattelu yksilöhaastatteluna. Haastattelupaikaksi kannattaa valita jokin mahdollisimman rauhallinen paikka, jossa ei ole häiriötekijöitä. Haastattelupaikka voi vaikuttaa merkittävästi haastattelutuloksiin, sillä jos haastattelupaikka ja tilanne on mukava ja rauhallinen on keskustelu on helpommin rentoa ja luontevaa. (Kajaanin ammattikorkeakoulu, [Viitattu 8.4.2014])

Teemahaastattelu eroaa tavallisesta lomakehaastattelusta siten, että se ei etene valmiiksi mietittyjen yksityiskohtaisten kysymyksiä kautta, vaan haastateltavalle esitetään joukko laajempia teemakysymyksiä, joihin on pakko myös vastata laajemmin. Jokaiselle haastateltavalle esitettävät teemat ovat samoja, mutta niissä liikutaan joustavasti ilman tiettyä etenemisreittiä tai johdatusta. Kaikkien haastateltavien kanssa ei tarvitse puhua kaikista teemoista yhtä laajasti, vaan niissä edetään sen mukaan miten haastateltava mihinkin teemaan vastailee. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006, [Viitattu 8.4.2014])

Teemahaastattelua varten tutkijalla on mukanaan mahdollisimman lyhyet muistiinpanot, jottei hän voi keskittyä vuorovaikuttamaan haastateltavan kanssa. Teemoista ja niiden alateemoista tullaan keskustelemaan varsin vapaasti. Teemahaastattelua käytetään usein silloin kun halutaan tietoa vähemmän tunnetuista asioista tai ilmiöistä. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006, [Viitattu 8.4.2014])

Jotta tutkija pystyy kohdentamaan keskustelun tiettyihin teemoihin, vaatii se häneltä tarkkaa aiheeseen perehtymistä sekä tilanteen tuntemusta. Teemahaastattelu on siitä hyvä tutkimustapa, että se antaa haastateltavalle mahdollisuuden puhua vapaasti omista kokemuksistaan ja ajatuksistaan. Haastattelulla kerätyt materiaalit

on myös helppo käsitellä teemoittain, mutta on mahdollista että lopulliset olennaisiksi osoittautuneet teemat ovatkin erilaisia kuin alunperin suunniteltiin. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006, [Viitattu 8.4.2014])

### **4.3 KUMURU-hanke ja Sensibus festival**

Tutkimuskohteenamme oli KUMURU-hankkeen Sensibusfestivaali. KUMURU oli kaksivuotinen EAKR-rahoitteinen tutkimus-, kehitys- ja innovointiprojekti, jonka tavoitteena on tuottaa "kulttuuri, musiikki ja ruoka" – teemasta uutta tutkimusta, uusia tapahtuma-aihoita ja innostaa yrityksiä kehittämään uutta toimintaa. KUMURU-hankkeella on pyrkimys löytää uusia näkökulmia elämyksen tuottamiseen yhdistämällä ruoka ja musiikki yhteiseksi aistielämykseksi. Näiden elämysten saavuttamiseksi hanke tekee tiiviisti yhteistyötä musiikin, ruoan, kulttuurin ja elämys-tuotannon ammattilaisten kanssa. Hanketta hallinnoi Turun yliopiston Funktionaalisten elintarvikkeiden tutkimuskeskus. Hanketta rahoittavat Etelä-pohjanmaan liitto, Euroopan Unionin aluekehitysrahasto, Seinäjoen kaupunki, Seinäjoen seudun elinkeinokeskus, Etelä-Pohjanmaan Korkeakoulusäätiö sekä Turun yliopisto. (KUMURU-hanke [Viitattu 2.3.2014])

Kaksivuotinen KUMURU-hanke huipentui Seinäjoella 12.- 15.3.2014 järjestettävään Sensibus Festivaliin. Se on kaikille avoin tapahtuma joka keskittyy moniaistisuuteen, musiikkiin ja maistamiseen. Festivaali piti sisällään interaktiivisia luentoja, performansseja, ruokaa ja musiikkia yhdisteleviä elämyksiä ja tutkimusta. Tavoitteena oli puhutella suurta yleisöä hankkeen teemasta, tarjota mielenkiintoisia kohtaamisia tutkijoille sekä vahvistaa verkostoja. (Sensibus Festival [Viitattu 2.3.2014])

### **4.4 Moniaistinen illallinen**

Sensibus Festivalin moniaistinen illallinen järjestettiin KUMURU-hankkeen toimesta Seinäjoella Rytmikorjaamolla torstaina 13.3.2014. Paikallisten oppilaitosten sekä ravintoloiden kanssa tilaisuuteen luotiin 5 ruokalajin illalliskokonaisuus. Keittiömestareina toimivat Arto Rastas, Jani Unkeri ja Joni Pulkkinen. Illalliseen oli

myös mahdollista ostaa erikseen viinipaketti, joka oli suunniteltu sopimaan yhteen ateriakokonaisuuden kanssa. Tarkoituksena oli tarjota asiakkaille kaikkia aisteja aktivoiva illallinen. Tämä toteutettiin illan aikana tapahtuvilla erilaisilla äänillä, tuoksuilla, performansseilla sekä annoksilla. Illallisen teemana olivat vuodenaajat, joita yritettiin tuoda esiin annosten ja esitysten lisäksi väreillä ja materiaaleilla. Sen lisäksi illallisella pyrittiin tuomaan esiin maailman viisi elementtiä, sekä niihin liittyviä värejä, materiaaleja ja vuodenaikoja.

Tapahtuma lähti käyntiin, kun asiakkaat otettiin aulassa vastaan ja heille jaettiin alkupalat, minkä jälkeen he jäivät odottamaan ovien aukeamista. Ennen ovien avaamista yleisölle lausuttiin eri vuodenaikoihin ja tapahtumissa syötäviin ruokiin liittyvä runo, jonka ideana oli johdatella asiakkaat illan teemaan ja antaa viittauksia siitä mitä tuleman piti. Aulassa oli taustalla keväinen äänimaisema, joka jatkui salin puolella ensimmäisen ruokalajin aikana. Tämän jälkeen asiakkaat siirtyivät saliin ja istuutuivat 10 hengen pöytiin, kuhunkin pöytään vapaasti, sillä paikkoja ei ollut ennakoon määritelty. Kaikkien asiakkaiden istuuduttua tarjoiltiin illan ensimmäinen alkuruoka: "Toukokuun ilta", eli marinoituja ja höyrytettyjä yrtejä, grillattuja kasviksia ja männynhavukaviaaria.

Asiakkaiden nautittua ensimmäisen alkuruoan tarjoilijat keräsivät lautaset. Tämän jälkeen esitettiin suomalaiseen talveen ja nuotiolla grillaamiseen liittyvä video. Videon tarkoitus oli kertoa ruoan matkasta lautaselle. Videossa ruokaa valmistettiin nuotio-olosuhteissa samoista aineksista, kuin mistä alkupala oli hienossa muodossa lautasella. Videon loputtua alettiin tarjoilla toinen alkuruoka: "Maaliskuun kolmastoista", eli valkoherukalla graavattu siikatartar, smetanalumi ja mallascrumble.

Kun asiakkaat olivat syöneet toisen alkuruoan, lautaset kerättiin ja esitettiin argentiinalaisen Bruno Meszin taiteellinen videoteos. Videon jälkeen tarjoiltiin pääruoka: "Elokuun kruunu", eli lammaskäärö maapetillä, marinoitua ohraa ja sammalkastiketta.

Kun pääruoka oli nautittu, tarjoilijat pyysivät asiakkaita siirtymään salista takaisin aulaan viettämään juhannusta kaupungissa. Aulassa asiakkaita odottivat kesäinen äänimaisema sekä tulenielijä, joka kuvasi modernilla tavalla juhannuskokkoa. Tulenielijän esityksen aikana tarjoiltiin ensimmäinen alkuruoka: "Juhannus kau-

pungissa”, eli kotoisammin ”peräseinäjoen mojito”, joka sisälsi vadelmasorbettia raparperigranitea ja sooda-grenadinevaahtoa. Kun esitys loppui, kesän päätti vesisade ja ukkonen, joka luotiin äänimaisemalla. Tarjoilijat tulivat sadetakit ja otsalamput päällä johdattamaan asiakkaat takaisin saliin joka oli pimennetty. Salissa asiakkaita odotti viimeinen jälkiruoka: ”Syksyn viimeinen aurinko”, eli tyrnivalkosuklaa brownie, crème fraiche ja tyrnikeitto. Annoksessa oli vahvat syksyn ja auringon värit, jotka tulivat tyrnikeitossa näkyviin koko lautasella. Jälkiruuan kanssa oli mahdollista juoda kahvia tai teetä. Jälkiruuan jälkeen sade lakkasi ja salin valaistus nostettiin takaisin. Tätä seurasi vielä Bruno Meszin, Maria Cenan ja Laura Molinan performanssi, jonka jälkeen tapahtuma oli ohi. Asiakkaille annettiin kotiin lähtiessä lahjakassi muistoksi illalliselta. Ulkona asiakkaita odotti tuliteatteri Flamman esitys.

#### **4.5 Scent & Sound bistro**

Scent & Sound bistro järjestettiin Seinäjoen Rytmikorjaamolla perjantaina 14.3.2014. Se oli kaikille suunnattu ruokatapahtuma, jonka tarkoituksena on luoda Seinäjoen rytmikorjaamolle eteläpohjalainen Bistro, jossa ruokaa yhdistetään musiikkiin, runonlausuntaan, tuoksuihin, visuaalisuuteen sekä tietenkin makuihin.

Bistron ravintolat olivat popup-tyyppisiä, eli ne rakennettiin vartavasten tapahtumaa ajatellen. Bistron otti osaa seitsemän eri ravintolaa: Hotelli-Ravintola Alma, Härmän kylpylä, Pancho Villa, Kropsula, Kaikki äitini reseptit-blogi, Tapas bar cafe ole sekä Powerpark. Sen lisäksi paikalla oli vuoden 2014 olutmestari Juha Sorsa joka tarjosi asiakkaille kokemuksia oluiden ja juustojen yhdistämisestä. Kolme ravintolaa muodostivat yhdessä Epasterian, joten käytännössä popup-ravintola pisteitä oli kuusi erilaista.

Ravintoloiden lisäksi tapahtumassa oli erilaisia ohjelmanumeroita moniaistisuuden tukemiseksi. Merja Kakko lauloi Ave Marian Raili Peltosen pianosäestyksellä. M.A. Numminen ja Chef Santeri esittivät underground runonlausuntaa, elektronisia rytmejä ja maistiaisia joita jaettiin bistron asiakkaille. Erik Fooladin ja Andreas Barthin Aroma jockey yhdisteli improvisoitua musiikkia sekä erilaisia tuoksuja. Näiden lisäksi tapahtumatilassa kierteli improvisaatioteatteri Snorkkeli joka hauskutti asiak-



kaita esityksillään. Varsinaisen bistron jälkeen rytmikorjaamolla alkoi Suomen euroviisuedustaja Softenginen keikka, jonka aikana osa ravintoloista jatkoi ruokamyyntiään.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

### 5.1 Kokemuksia moniaistiselta illalliselta

Moniaistisen illallisen kokemuksia käsittelevään ryhmäkeskusteluun osallistui viisi naista ja yksi mies. Alla olevasta taulukosta käy ilmi heidän ikänsä, ammattinsa ja kotipaikkakuntansa. Jokaiselle keskustelijalle olemme luoneet oman tunnisteensa, jota käytämme viitatessamme heidän kommentteihinsa. Ennen tapahtumaa kaikki ryhmäläiset perehdyttiin kiinnittämään huomiota illan tilaan, kohtaamiseen, tuotteeseen ja tunnelmaan. (Liite 1)

Taulukko 1. Ryhmäkeskusteluun osallistujat

Sukupuoli	Syntymävuosikymmen	Ammatti	Kotipaikkakunta	Tunniste
Mies	1980	Fysioterapeutti	Kauhajoki	1980 mies
Nainen	1980	Henkilökohtainen pankkineuvoja	Kauhajoki	1980 nainen
Nainen	1960	Projekti-insinööri	Seinäjoki	1960 nainen
Nainen	1950	Projektipäällikkö	Kauhajoki	1959 nainen
Nainen	1970	Sihteeri / Trade- nomi	Kauhajoki	1970 nainen
Nainen	1950	Opettaja	Kauhajoki	1950 nainen

### 5.1.1 Tila

Tässä kappaleessa käsittelemme tilaa jolla tarkoitetaan tässä tapauksessa ruokailutiloja, somistuksia, värejä, valaistusta, tuoksuja ja äänimaailmaa.

Illallinen oli katettu rytmikorjaamon klubitilaan jossa pöydät oli jaoteltu ja somistettu saliin eri vuodenaikojen mukaan. Värit sekä somisteet oli otettu maailman viiden elementin ja vuodenaikojen määritelmästä. Tila oli osalle haastateltavista entuudestaan tuttu, mutta he olivat positiivisesti yllättyneitä siitä miten niin isosta tilasta oli saatu niin miellyttävä. Tämä käy ilmi 1980-luvulla syntyneen naisen kommentteista.

*" Ja kuitenkin aika isosta tilasta oli silti saatu ihan sellanen miellyttävä ja kotoisamman olonen. Ku aattelis että tuo on kumminki aika karu betoni paikka mutta silti oli, että hyvi vähällä oli silti saanu. Tuntu kuitenkin ettei ollu niin isossa tilassa " (1980 nainen)*

Sali oli valaistu himmeällä yleisvalolla minkä lisäksi jokaisen pöydän vierellä oli Frostin jalkalamppu. 1959 syntynyt naishenkilö piti tilan hämäryydestä, sillä se peitti tilan betoniseinän. Toisaalta hän ei pitänyt siitä että hämäryys esti näkemästä salin erilaisia värimaailmoita.

*"On ja näistä lampuista se valo mikä siitä lähtee ni se on valtavan lämmin ja semmonen tunnelmallinen ja semmonen intensiivinen ja tietysti sitte se toisaalta se hämäryys ehkä esti sen ettei sitä erilaisuutta kokonaisuutta niin hyvin nähny mutta sit se armahti sen betonimörskän että siinon tietysti puolensa ja puolensa." (1959 nainen)*

Pöydissä oli keskenään erilaiset pöytäliinat ja pöytien alla oli eriväriset matot. Haastateltavien vastauksien perusteella kaikki eivät edes heti huomanneet salin erilaisia värimaailmoita, eivätkä kaikki huomanneet niitä lainkaan. Ne jotka huomasivat pitivät väri vaihtelua positiivisena asiana. 1980-luvulla syntynyt mieshenkilö kommentoi tilan ensivaikutelmaa seuraavalla tavalla.

*" Mä tykkäsin itte siitä että siellä oli eri mattoja ja eri värimaailmoja eri pöydissä että se ei ollu vaan yhtä ja samaa . Se oli sitte sillai tuotu sitä ulottuvuutta siihe" (1980 mies)*

Vuonna 1959 syntynyt naishenkilö oli sitä mieltä että pöydät olivat kauniisti katetut, mutta eivät mitenkään tavallisuudesta poikkeavasti, paitsi erilaisten värimaailmojen osalta. Hänellekin jäi kuitenkin epäselväksi minkä takia värimaailmat olivat erilaisia.

*" Mä kyllä kiinnitin huomiota siihen heti jo että ne on niinku eri pöytäliinat, ja erilaisia ja niin pois päin, mutta ehkä se hämäryys vaikutti sen että sitä ei niinkään erottanu muutaku ihan niinku viereisen pöydän ja niin pois päi ja sit just se idea siitä että miks ne oli erilaisia ni se jäi vähän hämäräksi. Mut muuten se oli kyllä ihan kauniisti katettu , mutta ei todellakaan mitenkää niinku et se ois poikennu mistään tämmösestä, muutaku näillä hiukan erilaisilla toisistaan poikkeavilla pöytäliinoilla ja matoilla." (1959 nainen)*

Haastateltaville jäi kattauksesta erityisesti mieliin metalliset leipäpuut, jotka koettiin todella loistavaksi ideaksi. 1959 syntynyt nainen kommentoi leipäpuita seuraavasti.

*"Se oli siis perus juttu että se oli metallinen , hyvin yksinkertainen ja sit tommonen pehmeä leipä roikkuu siinä ja nimenomaan kynnys ylittää et koskee siihen ja maistaa. Se vaati hieman sellasta naapuripöytiin kurkkailua." (1959 nainen)*

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että tilaisuuden tuolit eivät olleet ollenkaan hyvät ja, että niissä oli todella epämukava istua. 1980 syntyneen mieshenkilön mainitessa tuolit huonoksi, muut haastateltavat totesivat yhteen ääneen niiden olleen heidän mielestään kauheat.

*" Ne oli niinku sinne uppos näin ja: miten täältä ny oikein ruokaa ja kuinka täs istuu? Ne ois kaivannu, että ne ois ollu aivan erimuotose. Se vähä niinku tietyllä lailla latisti sitä tunnelmaa ja varsinki ku se istuma-aika oli aika pitkä." (1980 mies)*

Moniaistinen illallinen piti sisällään paljon erilaisia ääniä ja äänitehosteita jotka oli suunniteltu tukemaan ruokailusta saatavia kokemuksia. Tapahtuman alussa ruokailijat kuuluivat seesteistä linnunlaulua ja runonlausuntaa. Eri ruoka-annosten vä-

leissä nähtiin erilaisia videoita ja performansseja joissa ääni oli suuressa roolissa. Äänitehosteet herättivät haastateltavissa paljon reaktioita. He kokivat osan äänistä miellyttäväksi, mutta osaa he pitivät provosoivina ja ristiriitaisina. Ennen toista alkuruokaa vieraille näytettiin videokuvaa suomen luonnosta, jossa nuotiolla paistetaan kalaa ja kananmunaa rauhallisen kitaramusiikin soidessa taustalla. Alkupuolen äänimaailmaa ja videoa pidettiin positiivisena kokemuksena joka loi tilaan rauhallista ja seesteistä tunnelmaa. 1960-luvulla syntynyt naishenkilö kuvailee illan alkupuolen kokemuksia seuraavasti.

*" Joo, mun mielestä siinä alussa oli semmosia miellyttäviä kokonaisuuksia sen musiikin kanssa onnistuttu saamaan aikaan. Että oli se video ja sitte siinä yhteydessä sitä musiikkia ja" (1960 nainen)*

Ennen varsinaista pääruokaa illallisvieraille näytettiin Argentiinalaisen matemaatikko, muusikko Bruno Meszin laatima video, jossa syötiin lihaa kokeellisen lyömäsoitinmusiikin tahtiin. Keskustelijoiden mielestä video ei sopinut illan tunnelmaan. 1960-luvulla syntynyt naishenkilö oli pettynyt miehensä puolesta, jonka hän oli tuonut yllätysillalliselle. Hän olisi toivonut, että tilaisuudessa olisi keskitytty yhdistämään miellyttäviä kokemuksia syömiseen eikä ristiriitaisia.

*"Sen puolesta en ilahtunu tai mä olisin toivonu että siinä ois keskitytty siinä tilaisuudessa tuomaan tää yhdistämään miellyttäviä kokemuksia syömiseen eikä ristiriitasia." (1960 nainen)*

Keskustelijoiden mielestä video itsessään ei ollut huono, mutta se oli väärä valinta hienolle illalliselle. 1980-luvulla syntynyt naishenkilö kommentoi videon olleen persoonallinen ja hauska.

*"Kaiken kaikkiaan se lihansyöntivideo oli niinku persoonallinen ja taideteellinen kokonaisuus ja hauska. Mutta juuri tässä yhteydessä ehkä hieman outo." (1980 nainen)*

Myös illan kolmas video oli taideteos KUMURU-hankkeen kansainvälisiltä kumppaneilta. Videossa oli kuvattu hiekkarantaa ja rannalla oleilevia ihmisiä. Taustalla soi riipivä musiikki ja saliin suihkutettiin aurinkorasvan tuoksua. Keskustelijat pitivät tätäkin videona outona eikä heille ollut selvää, miten se liittyy kokonaisuuteen.

1960-luvulla syntynyt kertoi arvelleensa jälkiruoan cocktailimaisuuden liittyvän rantalomaan, mutta piti ajatusta hieman kaukaa haettuna.

*" Minä lähin sitte hakemaan että olisko, nyt sitte ku me menttiin sinne , sinne tota , se peräseinäjoen mojito jälkiruoalle siinä että siinä oli grenadiinia. Grenadiinia siinä jälkiruoassa. Onko se niin kaukaa haettu se ajatus että se grenadiini liitetään johonki rantaloman cocktailiin."*  
(1960 nainen)

Videossa pidettiin siitä, että siihen oli liitetty myös tuoksua, mutta myös tuoksun yhteys kokonaisuuteen jäi epäselväksi. 1980-luvulla syntynyt mieshenkilö kuvaili tuoksua seuraavasti.

*" Mulla tuli mieleen joku semmonen ranskalainen B-luokan motelli niistä tuoksuista. Video oli niinku sillee kiva että siinä oli vähä niitä hajujaki yhdistetty että varmahan sillai että jos sitä ois vaan niinku mietitty enemmän niinku sen ruokailun kannalta sitä hajumaailmaa ei niinkään sen videon mukaan ni se ois ehkä tuonu lisäarvoa siihen ruokailun yhteyteen."* (1980 mies)

Yleisesti ottaen keskustelijat pitivät siitä että tilassa käytettiin myös erilaisia tuoksuja, mutta 1970-luvulla syntynyt naishenkilö koki tuoksujen käytön jopa hieman liiallisena.

*" Mua jäi taas ittee jäi siinä kokonaisuudessa harmittamaan kun se tuoksujen liiallisuus loppua kohden, mulle tuli mieleen sellaset ihmiset jotka ovat allergikkoja hajuille ja tuoksuille että semmosta ei oltu kerrottu etukäteen että voi tulla tällänen tilanne."* (1970 nainen)

Ensimmäinen jälkiruoka tarjoiltiin rytmikorjaamon aulassa, mikä oli keskusturyhmän mielestä mukava aktivointi pitkän istumisen jälkeen. 1980-luvulla syntynyt mieshenkilö kuvaili asiaa seuraavasti.

*"Sitte ku se toinen jälkiruoka oli ihan eri tilassa ni se oli hyvää taukojump-paa siinä pitkässä istumisessa"* (1980 mies)

### 5.1.2 Kohtaaminen

Kohtaamisella tarkoitetaan tässä yhteydessä kaikkia kohtaamistilanteita joita keskustelijat kokivat illallisen aikana ja sitä millaisia kokemuksia niistä syntyi. Ensin käsitellään kohtaamista tarjoilijoiden kanssa, minkä jälkeen keskustellaan siitä millaisia kohtaamisia syntyi pöytäseurueissa muiden illallisvieraiden kesken. Lopuksi tarkastellaan esiintyjien ja asiakkaiden kohtaamista ja niiden vaikutuksista esityksien kokemiseen.

Illallisen aikana ruokien tarjoilemisesta vastasivat koulutuskeskus SEDU:n ravintola-alan opiskelijat, joita johtivat SeAMK:in Restonomiopiskelijat. Tarjoilijoilla oli tavoitteena saada samassa pöydässä istuville asiakkaille ruoat mahdollisimman yhtäaikaaisesti, mikä olisi tuonut juhlanan vaikutelman. 1950-luvulla syntynyt naisten mielestä tarjoilussa keskityttiin liikaa rytmittämiseen ja tarjoilukuvioihin, jolloin asiakkaan kanssa kohtaaminen jäi pieneen rooliin.

*" Siinä oli niin isosti tavoitteena se että se tapahtuis samanaikaisesti ja sillai tyylikkäästi. Sit siitä hävis tää kohtaaminen asiakaspalvelumiellessä" (1950 nainen)*

Yleisesti tarjoilun kuvailtiin olleen jäykähköä. Tarjoilijat tarjoilivat eri pöytiin illan aikana, ja samalle asiakkaalle oli eri ruokalajeissa eri tarjoilijat. Tästä syystä haastateltavat kertoivat kokeneensa asiakaspalvelun tason vaihtelevana. 1980-luvulla syntynyt nainen kuvailee kokemustaan tarjoilusta seuraavalla tavalla.

*"Mutta tosta asiakaspalvelusta yleisesti että , ku tarjoilijaki siinä ny sitte aina vaihtu ni osa sano olehyvä ja näin poispäi ja osa taas oli ihan tuppisuuna. Et mieluusti aina sitte kun taas ollaan hienolla illallisella ni yleensä nyt odottaa että se palveluki on sitte tietyytyypistä." (1980 nainen)*

Keskustelijat kuitenkin ymmärsivät että kyseessä oli oppimistilaisuus opiskelijoille joista osalla oli enemmän kokemusta tarjoilusta ja osalla vähemmän. Vaikka tarjoilun koettiin kestävän kauan ja ruokailussa oli pitkiä taukoja, niin se ei kuulemma haitannut keskustelijoita, sillä kaikille oli sattunut mukava pöytäseurue. 1980-

luvulla syntyneen mieshenkilön mielestä pöytäseurue vaikutti siihen ettei illan aikana syntynyt yhtään tylsää hetkeä.

*"Hyvin sellaseen keskusteluyhteyteen. Ilta meni vaikka siinä oli välillä niinku ruokailunki kanssa pitkiä taukoja niin se ei niinku sillai haitannu koska siinä oli kumminki koko aika semmosta tarinaa porukan kesken mitä jaettiin. Ei tullu sellasta niin sanottua tylsää hetkeä" (1980 mies)*

Salissa ei ollut etukäteen suunniteltua istumisjärjestystä ja asiakkaat saivat istua haluamiinsa pöytiin. Tästä johtuen jokaisessa pöydässä oli keskenään ennalta tuntematonta porukkaa. Keskustelijat eivät kuitenkaan pitäneet tätä huonona asiana sillä illallisen tavallisuudesta poikkeava luonne ja siihen liittyvät odotukset pitivät keskustelua yllä. Vuonna 1959 syntynyt naishenkilö kertoi yhteisten hämmennyshetkien yhdistäneen ihmisiä, jolloin vieraidenkin ihmisten kanssa syntyi helpommin keskustelua.

*"Varmasti just tuossa niinku vastakohtasuudet ja hämmennysketket myöskin yhdistää ihmisiä siinä ku on tavallaan niinku ulkopuolisena katsoo näytelmää joste tavallaan tiedä et, missä on mukana. Ni silloin sehän myöskin herkemmin pistää keskustelemaan naapurin kanssa kin vaikka sä et tuntis yhtään. Että se yhteinen hämmennys yhdistää myöskin." (1959 nainen)*

Esiintyjä illallisella olivat heti alussa esiintynyt runonlausuja, ensimmäisen jälkiruoan aikana esiintynyt tuliteatteri Flamma, viimeisen jälkiruoan jälkeen esiintyneet Bruno Mesz, Maria Ceña ja Laura Molina, sekä ihmisten lähtiessä pois uudelleen, mutta tällä kertaa ulkona esiintyvä tuliteatteri. Runonlausunta oli keskustelijoiden mielestä juhlava ja he pitivät siitä että se luettiin heti aulassa eikä vasta illallissalisissa. Runo oli heidän mielestään musikaalinen ja vaati mukavasti ajatustyötä. 1959 syntynyt nainen kuitenkin moitti runon liian nopeaa lukemistapaa.

*"Se oli niin upea kokonaisuus se runo että sille olis voinut antaa enemmän painoarvoa että nyt kun se meni nopeesti niinku luettuna niin se ei saanut sitä." (1959 nainen)*



1950-luvulla syntyneen naisen mukaan runon merkitys avautui paremmin vasta jälkikäteen.

*”Sen tajus vasta siellä kun näki sen menun ja sitten se oikein loksautti että olis voinu kuunnella sen tarkemmin että se tuli aika nopealla puhe tyyllillä että siinä oli voinu tulla vähän sitä pysähtelyä” (1950 nainen)*

Tuliteatterin tulennielentä esitys oli keskustelijoiden kommenttien mielestä positiivinen kokemus. Heidän mukaansa mukaan tulennielijän esitys oli mukavan persoonallinen ja loi hyvää kontrastia kylmään jälkiruokaan 1950-luvulla syntynyt naishenkilö kiteytti asian seuraavasti.

*” Syötiin kylmää ruokaa ja kattottiin kuumaa juttua. Se oli mun mielestä jotenki hienoa.” (1950 nainen)*

Viimeisen jälkiruokan jälkeen esitetty Impressions of Finland tanssiesityksestä oltiin kahta mieltä. Toisaalta se loi latinomaisuudessaan hyvää kontrastia ruoan ollessa erittäin Suomalaista mutta toisaalta siinä oli heidän mielestään tekotaiteellisuutta ja yliyrittämistä. He olivat yhtä mieltä siitä että viimeinen esitys ei ainakaan nostanut tunnelmaa, vaan pikemminkin latisti. Vuonna 1959 syntynyt naishenkilö koki esityksen myötä paluun nuoruutensa opiskeluaikoihin.

*”Joo mulle tuli vähän semmonen olo että kun mä kuuntelin sitä ja niit tuokuttettiin propelletettiin ja se leidi tanssi siinä et mulle tuli hiukan semmonen olo et olisin istunut kolkyt vuotta sitten jossain opiskelija bileissä turussa että semmonen yli tekotaiteellisuus ja ollaan täs niin viimesen päälle ja mä ymmärrän senkin maailman mut siin kohtaa sit vähän ehkä semmonen yliyrittämisen meinki tuli siin sitte. Hyppäsin takasin nuoruuteen hyvä näin, et tämmösii kyl on nähty mut siitä on muutama kymmenen vuotta aikaa.” (1959 nainen)*

### 5.1.3 Tuote

Tässä luvussa tarkastellaan tuotteesta esille nousseita asioita. Tuoteella tässä tapauksessa tarkoitetaan illallisen menukokonaisuutta johon sisältyi kaksi alkuruokaa, pääruoka ja kaksi jälkiruokaa.

Keskustelijoista vain yhdellä oli ennakkotietoa menukokonaisuudesta, kun taas muille menukokonaisuus oli tuntematon. Muut keskustelijat tiesivät vain että illallisen aikana tarjoillaan viiden ruokalajin illallinen ohjelman kera. Kaikkien keskustelijoiden mukaan menukokonaisuuden kaikki ruuat olivat hyviä. Vuonna 1959 syntynyt naishenkilö Kommentoikin ruuan kokonaislaatua seuraavasti:

*" Siis ruoka oli erittäin hyvää. Täydellistä ja kauniisti laitettu. Siellä oli hyviä tuoksujia, siellä oli niinku paljon sellasia elementtejä että... eihän teillä kuvii oo niistä annoksista? Siellä oli sekä rakenne että tota ulkonäkö. Suutuntuma aivan loistava vihanneksissa , lihassa , kaikessa mitä syötiin." (1959 nainen)*

Testihenkilöt kehuivat ruokien puhtaita makuja sekä suomilaisuuden näkymistä moderneissa annoksissa. Ruuissa pidettiin siitä että maut tulivat selvästi esille eikä annoksia ollut yritetty viimeistellä liioilla mausteilla, joka tulee selville esimerkiksi seuraavissa kommenteissa:

*"Semmosia mitä suomesta saa ja vaikka oli modernia annoksia niin siin oli sellanen suomalaisuus mukana." (1960 nainen)*

*"Nimenomaan se suomalaisuus ei oltu lähetty kikkailemaan liian monillamausteilla." (1980 nainen)*

*"Hirveen puhtaan ja hyvän makuista." (1959 nainen)*

*"Nimenomaan ne raaka-aineen maut olivat puhtaita eikä niitä oltu pillattu millään" (1980 nainen)*

Menukokonaisuuden ruokien makuja kehattiin myös paljon. Testiryhmän jäsenet pitivät siitä, että ruokien maut olivat sopivasti tasapainossa ja lähes jokaisen annoksen erilaiset maku- ja rakennevivahteet tulivat selvästi esille. Ainoastaan jälkiruoka

sorbettissa koettiin kokonaisuus hieman vaajavaiseksi. Menukokonaisuuden makuvivahteita kommentoitiinkin seuraavalla tavalla:

*" Mä tykkäsin eniten siitä lammasjutusta siin oli hauska idea se ku se oli sitä maapetiä ja ku sit se kumminki oli semmonen kirpeän rapsakka se ja sitte tuo ohra ni ne yhdisti niinku hyvällä tavalla sitä makua, makuementtejä" (1980 nainen)*

*"Ai vitsi se oli hyvä. Se oli aivan loistava se viimeinen jälkiruoka. Toi sorbetti oli ehkä semmonen et siin ei ehkä tullu niin ne makuvivahtee esiin mutta tuo tyrni systeemi." (1980 mies)*

*"Siinä haettiin sitten eri struktuureja sitten siinä on vähän suklaamaista se rakenne siinä kananmunassa ja sitten taas siinä on sellaista rapi-sevaa leivänmurua ja erilaisia elämyksiä." (1980 nainen)*

Keskustelua ja kommentteja testiryhmäläisillä syntyi myös molekyyli-gastronomias-ta, jota oli käytetty alkuruuissa. Testiryhmäläisille keskustelua aiheutti eritoten annosten sisällön avaamisen puuttuminen kun ruokia tarjoiitiin pöytiin. Koska selitys ruokien kokonaisuudesta puuttui jäi annoksen kokonais elämyksellisyys hieman vajaavaiseksi. Tämä käy ilmi keskusteluryhmän seuraavissa kommentteissa:

*"Siinä oli paljon yksityiskohtia, joita ei ehkä huomaa korostaa esim joku sammalkastike tai sitten tää männynhavukaviaari siis tätä molekyyli gastronomiaa ideoita tai sitten toi kananmunakeltuainen siin 68 asteessa joka niinku..." (1980 nainen)*

*"Se olis varmaan ollu jotakin jossa olisi juontajaa kaivannut, jossa olis kerrottu miksi nyt syödään tälläistä gastronomista huipputuotetta joka on tehty erikoisella tavalla." (1950 nainen)*

Menukokonaisuuden heikkoutena nähtiin pääasiassa kunnollisen juonnon puuttuminen annoksia tarjoiltaessa. Vaikka annokset olivat toistensa kanssa hyvin harmoniassa niin testiryhmäläiset olisivat toivoneet, että annokset oltaisiin kunnolla selitetty ennen tarjoilua jotta annosten kokonaiskuva olisi ollut selkeä. Tämä selviää esimerkiksi keskustelijoiden seuraavissa kommentteissa:

*”Jos jossain kohtaan kaipas sitä punasta lankaa tai juonta, yhteinäistä tarinaa sille illalle mun mielestä siinä menussa se erityisesti toteutu siinä menussa eri vuodenaikojen ja eri tuoksujen, äänien kanssa. Että siellä oli sateen ropinaa ja liplatusta ja savun tuoksua jota voi nyt mieltää esim kulotukseen mihin ikinä sen nyt haluaa mieltää mut siin mun mielestä se draaman kaari toimi siin menun juonena hirveen hyvin.”*  
(1959 nainen)

*”Se olis varmaan ollu jotakin jossa olisi juontajaa kaivannut, jossa olis kerrottu miksi nyt syödään tälläistä gastronomista huipputuotetta joka on tehty erikoisella tavalla.”* (1950 nainen)

Testiryhmän yleismielipide oli menukokonaisuudesta oli hyvin positiivinen. Ruuat olivat maultaan, tuoksultaan, rakenteeltaan ja ulkonäöltään miellyttäviä. Keskustelijat olivat myös hyvin tyytyväisiä siitä kuinka puhtaita maut olivat lähes jokaisessa ruokalajissa. Suomalaisuuden näkyminen ruuissa pidettiin hyvin positiivisena ja molekyyli-gastronomian käyttäminen ruokailutilanteessa huomioitiin erityisen elämykselliseksi.

#### **5.1.4 Johdon valvontajärjestelmä**

Asiakkaat eivät suoraan huomaa johdon valvontajärjestelmää vaan se on taustalla vaikuttamassa siihen miten asiat ravintolassa toimivat. Ryhmäkesustelun ohjeistuksessa ei erityisesti ohjeistettu kiinnittämään huomiota siihen, miten tapahtumaa johdetaan, mutta keskusteluissa nousi ilmi tarjoilun johtaminen. 1960-luvulla syntynyt naishenkilö huomasi, että tarjoilijoiden johtamista ei oltu ehkä suunniteltu loppuun asti.

*” Et joku johtaminen, joku organisointi, joku semmonen juonto puuttu siitä. Mä oisin kaivannu ehkä semmosta. Koska mun mielestä ruokalajitki ois kaivannu vähän enemmän avaamista ja mummielestä se on , mä ajattelisin että se on tarjoilijoitten tehtävä tai sit jonku joka kertoo sen kaikille.”* (1960 nainen)

### 5.1.5 Tunnelma

Tämä luku käsittelee keskusteluryhmän havainnoimia seikkoja illan tunnelmasta. Tunnelma muodostuu keskusteluryhmän subjektiivisista havainnoista sekä ulkoisista tekijöistä. Ilmapiirin kokeminen on aina henkilökohtainen ja kokemisen taso riippuu siitä, miten paljon ilmapiiri on ristiriidassa kokijan arvojen kanssa.

Ryhmäkeskustelijat pitivät illallisen alkutunnelmasta ja siitä minkälaisilla keinoilla sitä luotiin. Illallisen aloittanut runo aulassa oli keskustelijoiden mielestä miellyttävä ja se koettiin yhdistyvän hyvin ruokailukokonaisuuteen.

Koska suurinosa testihenkilöistä näkivät vasta ruokailutilassa menukokonaisuuden, olisivat he toivoneet runolausunnan kertaamisen ruokailutilassa. Näin he olisivat kokeneet vielä paremmin runon ja menukonaisuuden yhdistymisen.

Runonlausuntaa pidettiin hieman liian nopeatempoisena ja keskusteluryhmän jäsenet olisivat toivoneet että runolle olisi annettu hieman lisäarvoa. Haastateltavat kokivat myös, että runonlausuntaan olisi saanut antaa enemmän tunnelmallista arvoa valaistuksella. Haastateltavat kommentoivatkin runonlausunnan luomaa ilmapiiriä seuraavasti:

*”Yks kolleegani joka oli myös illallisella joka itse harrastaa lausuntaa niin oli sitä mieltä että se oli niin hieno teksti että sille olisi pitänyt antaa sellainen lausunnallinen arvo eikä pelkästään sellainen paperilta luettu, se oli niin upea kooste.” (1959 nainen)*

*”Semmosta dramatiikkaa ja semmosta ihan vaikka valojen käyttöä olis voinu saada sellasta tunnelmaa tai tunnelman vaihtoa , tunnelman tiivistämistä.” (1960 nainen)*

*”Mutta ajattelin että sitä olis ollut siinä ruokailun yhteydessä, että sitä olis voinut vielä yhdistää.” (1970 nainen)*

Keskustelun siirtyessä ruokailun ohessa oleviin esityksiin nousi erityisesti esiin pääruokaa edeltävä video, joka aiheutti keskustelijoiden mielestä ruokahalun menettämistä sekä rikkoi kaikkien mielestä illan kokonaistunnelmaa ja ilmapiiriä. Keskustelijat kommentoivatkin näin videon tuottamaa ilmapiiriä:

*" Ja siit tuli jotenki ku se oli aika sellanen hallitseva se mässäilyvideo siinä vaikka se ei ollu Onneks sitä ei ollu, siin kohtaa mä olin onnellinen ettei ollu kahta screeniä. Jotenki tuli hirveen huono omatunto hetkellisesti siitä että mä oon tullu syömään tänne viiden ruokalajin illallista ja että onks mä nyt todellaki tällanen mässäilijä. Et mulle tuli hiukan huono omatunto siitä ja se ei tietenkää oo hauskaa ku on tullu hakemaan sellasta miellyttävää kokemusta tietenki. Enhän mä sellaseen osallistu sen takia että, kyl mä haen sit niinku kauhuleffoja sen takia jos mä haluan epämiellyttäviä kokemuksia" (1959 nainen)*

*" Se joo ku se oli siihen saakka ollu aika semmonen hillitty ja miellyttävä ja niinku rauhallinen ni sit tuli hirvee vastareaktio siitä mässäilystä" (1959 nainen)*

*" Siinä pöydässä keskusteltiin että nyt meni ruokahalu. Ihmiset sano näin." (1960 nainen)*

Ruokailun siirtyessä kohti toista jälkiruokaa, jolloin tarjoilijat hakivat sadetakit päällään ruokailijat aulasta takaisin saliin samalla kun taustalla kuului sateen ja ukkosen äänimaailmaa. Yllättävän elementin takia keskustelijoiden mielestä tämä loi positiivista ilmapiiriä. 1959 syntynyt naishenkilö kommentoikin asiaa seuraavasti:

*"Loistavat sadetakit ja ukkoset ja jossain kohtaan tunti hajoavaisuuden takia kokenut jotain vaivaituneisuutta niin se korvas monta sellasta epämiellyttävää kohtaa kun oli kattonu kun asiat ei hirveen hyvin toimintu niin sitten taas tuli sellanen. Hitsi! Tosi hieno juttu. Vaikken tietenkään pettynyt ollut mutta kun oli sellasia toiminallisia asioita joita huomaa väkisinkin." (1959 nainen)*

Ilmapiirin kohottavina tekijöinä koettiin myös jälkiruuan kanssa oleva tulishow, joka oli testiryhmäläisten mielestä oli tunnelmaa kohottava ja loi lisäarvoa illalle. Aiheesta kommentoivatkin testiryhmäläisensä seuraavasti:

*" Mutta esityksistä vielä sen verran että mä tykkäsin siitä tulennielijästä se oli hyvin sellanen mukavan persoonallinen ja sitte ku se toinen*

*jälkiruoka oli ihan eri tilassa ni se oli hyvää taukojumppaa siinä pitkässä istumisessa." (1980 mies)*

*" Syötiin kylmää ruokaa ja kattottiin kuumaa juttua, se oli mun mielestä jotenki hienoa." (1950 nainen)*

*" Joo ihana yhdistelmä" (1959 nainen)*

Illan viimeistä esitystä pidettiin pienenä tunnelman latistajana siinä yhdistettiin tanssiesitys, livemusiikki sekä tuoksut tuulettimien avulla. Keskustelijoiden mielestä esitys oli liian taiteellinen ja melankolinen. Joka johti keskusteluryhmän mielestä pieneen tunnelman latistamiseen. Asiasta kommentoitiin seuraavasti:

*"Aika melankolista hehe" (1980 mies)*

*"Joo sama täällä kyllä. Liian taiteellista" (1970 nainen)*

*"Joo se ei nostanut tunnelmaa se viimeinen esitys se vaan vähän latisti" (1960 nainen)*

Ilmapiiiristä kokonaisuudessaan annettiin kovaa kritiikkiä molempiin suuntiin. Keskustelijoiden mielestä ilmapiiirin monenlainen vaihtuminen vaikutti tunnelmaan latistavasti. Silti iltaa pidettiin enemmän positiivisena kuin negatiivisena kokemuksena.

### **5.1.6 Kehitysehdotukset**

Tässä kappaleessa käydään läpi ryhmäkeskustelussa ylös nousseita asioita, joita keskustelijat halusivat kehittää vastaavien illallisten tulevaisuuden kannalta.

Kun ryhmä keskusteli kehitysideoista, esiin nousivat järjestelykysymykset. Haastateltavien mielestä olisi hienoa, jos tulevaisuudessa olisi mahdollista varata intiimimpiä paikkoja pienemmille pöytäseurueille, jotta esimerkiksi pariskunnat voisivat istua kahdestaan kynttiläillallisella. Tästä kommentoikin haastateltavat seuraavasti:

*"Että ei välttämättä olisi 150hengelle niin että se olisi vähän pienemälle porukalle ja niin et vois esittää tälläsen kynttilä illallis toivomuksen*

*että saisin istua kumppanini kanssa samassa pöydässä.” (1959 nainen)*

*”Voisi siinä ilmoittautumisvaiheessa valita että haluaako olla intiimisti omalla porukalla, ja montako paikka varattuna tai sitten ei ole väliä jos on vaikka ulkopuolisia ja sitten sitä mukaa tila järjestettäis miten on varattu.” (1980 mies)*

Keskustelijoiden mielestä myös tulevaisuudessa olisi hyvä panostaa lisää livemusiikkiin, joka loisi illalliseen lisäarvoa. Varsinkin kun ruokien välissä esitettiin viedoitte olisivat keskustelijat toivoneet, että näihin oltaisiin luotu lisäarvoa esimerkiksi viulun ja sellon säestyksellä. Haastateltavat kommentoivatkin näitä asioita seuraavasti:

*” Jos puhutaan noista odotuksista niin mulle ainakin ku oon musiikin suurkuluttaja ja itte harrastaa sitä ni. Niin mulle oli suuri pettymys se, kun sitä livemusiikkia ei ollu enempää. ” (1970 nainen)*

*” Jos ois ollu viulut tai sellot tai joku tämmönen niinku joka tois sitte. Että se oli sitte ehkä se sanotaa että mihinä mentii saaristoon ja se ennen tätä ni se oli mun mielestä tosi hyvä screeniltä vaan se. Mut sitte ois toivonu tosiaan enemmän sitä livenä.” (1970 nainen)*

Keskustelijat toivoivat myös, että tulevaisuudessa painotettaisiin enemmän teemojen yksityiskohtaiseen toteutukseen. Esimerkiksi, kun alkuruoka ruoka tuotiin höyryvässä kulhossa tarjolle, keskusteluryhmän mielestä olisi ollut hienoa, jos tarjoiluun olisi panostettu ulkoasussa enemmän. He olisivat toivoneet tarjoilijoille enemmän rekvisiittaa. Tarjoilijat olisivat voineet pukeutua esimerkiksi laborantin takkeihin ja turvakäsineisiin. Näin oltaisiin luotu annoksen tarjoiluun lisää elämyksellisyttä. Vuonna 1959 syntynyt naishenkilö kommentoi asiaa seuraavasti:

*”Se ois siinä teemassa, hiilihappojääteemassa. Turvakäsineet Et siihen ois saanu kyllä ympättyä paremmin ja pikkuruisen enemmän avattuna niin siitä olis saanu ehkä just. VAU” (1959 nainen)*

Asiakaspalvelussa nousi myös esille kehittämistoiveita. Haastateltavat totesivat, että olisi tulevaisuudessa tärkeää että tarjoilijat perehdytettäisiin kunnolla illan kul-



kuun ja pöytäjärjestelyn tilavaan asetteluun. Tästä asiasta vuonna 1959 syntynyt naishenkilö kommentoikin seuraavasti:

*" Mutta repsottavat paidanhelmat ja monet muut asiat jos se tilaisuus on kunnolla harjoiteltu ja briiffattu ni mä ajattelisin että jostain asioista kyllä ku niillä kaikilla pitäis olla varmaan joku vetovastuullinen kumminki että sellasten asioiden kautta sit. Kun sen näki et se ei niinku lähde toimimaan ihan niinku sinne pöytien väleihin ei mahtunu ku oli liian tiukasti vedetty yhteen ni sihe ois voinu luoda jonku toisenki mallin toimia niin että tarjoilijat ei seiso lämminruoka kädessä pitkin käytävää odottamassa koska ne mahtuu johonki väliin mihi ei kuitenkaan mahdu." (1959 nainen)*

Suurimpina kehityskohteina keskusteluryhmä nosti paikkojen etukäteen varaamisen, jonka voisi tulevaisuudessa luoda intiimimmäksi. Kehityskohteiksi keskustelijat nimesivät teemasuunnittelun, livemusiikin lisäämisen, toisen screenin järjestämisen, tarjoilu tilanteiden suunnittelun sekä mukavampiin tuoleihin panostamisen.

## **5.2 Kokemuksia Scent & Sound bistrosta**

Scent & sound bistron kokemuksia käsittelevä aineisto kerättiin kahdenkeskeisillä teemahaastatteluilta, FAMM-malliin perustuvaa haastattelurunkoa käyttäen (Liite 2). Haastatteluihin osallistui neljä miestä ja neljä naista. Alla olevasta taulukosta käy ilmi heidän ikänsä, ammattinsa ja kotipaikkakuntansa. Jokaiselle haastateltavalle olemme luoneet oman tunnisteensa, jota käytämme viitatassemme heidän kommentteihinsa.

Taulukko 2. Teemahaastatteluun osallistujat

Sukupuoli	Syntymävuosikymmen	Ammatti	Kotipaikkakunta	Tunniste
Mies	1990	Työtön	Kauhava	1990 mies
Mies	1980	Opiskelija	Ähtäri	1981 mies
Mies	1980	Opiskelija/ yrittäjä	Seinäjoki	1982 mies
Mies	1960	Puuteknikko	Seinäjoki	1960 mies
Nainen	1990	Opiskelija	Seinäjoki	1990 nainen
Nainen	1980	Taloussihteeri	Ähtäri	1981 nainen
Nainen	1980	Silmälääkäri	Ähtäri	1982 nainen
Nainen	1940	Eläkeläinen opettaja	Seinäjoki	1940 nainen

### 5.2.1 Tila

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimuksessa tilan kannalta ylös nousseita olennaisia aiheita. Tässä tapauksessa tilalla tarkoitetaan sitä paikkaa, jossa palvelutapah-tuma käydään läpi.

Haastateltavien mielestä valaistus oli hyvin onnistunut ja se loi iltaan mukavan ja mystisen tunnelman. Myös tapahtumassa käytettyjä harsojen kerrotiin luoneen viihtyisyyttä. Haastateltavat kommentoivatkin asiaa seuraavasti:

*"Noh itteasiassa en ole täällä koskaan ennen käyny mutta mun mielestä se oli erittäin viihtyisä ja niillä harsoilla joilla kasvimaan kasveja peitellähän ni niillä oli saatu sitä niinku valoisuutta sinne. Se oli viihtyisä, oikein hyvä." (1940 nainen)*

*"Ulkoasu must tosi viihtyisä ja ihan tosi hyvin järjestetty, paikka oli hyvä ja valaistus oli hieno tai se oli semmone ku tänne saapui tähän aulaan oli vähän tämmönen et okei tää on tällänen mesta mutta sit-tekun meni ite tänne festivaalitalaan tuli semmonen niinku vähä semmonen mystinen fiilis siitä ." (1990 mies)*

Yksi haastateltavista kertoi että tilan yleisulkoasu ei luonut ennakoedotuksia tapahtumapäivälle eikä sen perusteella voinut tietää mitä tapahtumapäivältä pitäisi sisällään. Yksi haastateltavista kommentoi aiheesta seuraavasti:

*"Tila oli viihtyisä. Tilan ulkoasu ei sillälaila luonut mitään odotuksia kyseiseen tapahtumaan. Että tota, se oli vähän sillai ,että ei oikein ulkoasun perusteella ei voinut tietää mitä odottaa, eikä se luonut mitään yhteyttä. Varsinaisesti se loi olon että nyt ollaan tapahtumassa, mutta ei sitä että minkälaisessa ja mitä tuleman pitää." (1990 nainen)*

Yhden haastateltavan mielestä rytmikorjaamo pidettiin erityisen hyvänä sijaintina tapahtumalle. Haastateltava oli ennenkin käynyt erilaisissa tapahtumissa, joita oli järjestetty rytmikorjaamon tiloissa ja piti siitä kuinka tapahtumatilassa soiva taustamusiikki oli sopivalla tasolla niin että pystyi rupattelemaan muiden ihmisten kanssa. Yksi haastateltavista kertoi asiasta seuraavasti:

*"Erittäin sopiva on tää rytmikorjaamo tällaiselle tilaisuudelle. Oon käyny täällä aikasemmin täällä rytmikorjaamolla ja jotenki tää vielä erityisen hyvin sopii tähän. Ja toi tila oli saatu kauheen tunnelmalliseksi. Ne oli kivat ne valot ja sit sopivalla tavalla tuli sitä musiikkia, että se ei ollu liian kovalla eikä muuta, pysty sitten rupattelemaan samaan aikaan. Erittäin toimiva oli kyllä tää. Joo kyllä." (1981 nainen)*

Yhden haastateltavan mielestä tila oli tosin liian suuri tapahtumalle ja hän olisi toivonut, että ravintolat olisivat olleet hieman kompaktimmin jotta kaikki tarjoilut olisivat olleet hahmoteltavissa paremmin. Hän kommentoi asiasta näin:

*"Pikkusen ehkä ois saanu olla kompaktimmin noi tarjoilupisteet ku tää on vähä iso tila oli tommoseen, että ne ois voinu olla pikkuse intiimimpi tila tavallaan ois saanu hahmotettua kaikki tarjoilut paremmin sitte."*  
(1960 mies)

Tilasta haastateltavat nostivat esille tilojen intiimisyyden, ulkoasun ja viihtyvyyden.

### 5.2.2 Kohtaaminen

Tämä luku käsittelee esiin nousseita asioita palvelutapahtuman ja asiakkaiden keskinäisistä vuorovaikutustilanteista. Tässä tutkimuksessa vuorovaikutustilanteilla takoitetaan ruuan tarjoilu tilanteita, esiintyjien kohtaamisesta asiakkaiden välillä sekä asiakkaiden välisiä kanssa kohtaamisia.

Haastateltavilta kysyttäessä mielipidettä asiakaspalvelun laadusta olivat kaikki tyytyväisiä asiakaspalvelun yleistason. Haastateltavat vastasivat aiheesta seuraavasti:

*"On ollut tosi hyvää asiakaspalvelu."* (1981 nainen)

*"Se oli hyvä. Oli hyvä asiakaspalvelu siellä."* (1981 mies)

Osa haastateltavista pitivät erityisesti siitä, kuinka hyvin ja ystävällisesti tarjottavista tuotteista kerrottiin asiakkaille. Haastateltavat kertoivat asiasta seuraavasti:

*"Todella positiivisesti yllättynyt siitä, että vaikka ku siinä tarjottiin niitä lisäksi niitä erilaisia tuotteita ku tultiin ni mun mielestä se oli tosi mukavasti ja oikein sillee ystävällisesti niitä tarjottiin ja oltiin valmiita kertoamaan niistä. Oikein tuli sellanen hyvä fiilis. Olin hämmästynyt että tämmöstä seinäjoella."* (1982 nainen)

*"Asiakaspalvelusta.... Nooh loppuen lopuksi aika vähän niinkun siinä... Että mun mielestä siinä kaikki oli ystävällisiä ja sillälailla asiantuntevia että kertoivat niistä tuotteestansa mitä oli ja näin." (1940 nainen)*

Tosin yhden haastateltavan mielestä tuotteista ja tuotteiden sisällöstä ei kerrottu tarpeeksi. Hän kommentoi asiaa seuraavasti:

*"Asiakaspalvelu oli ihan hyvää. Ei siinä ollu mitään moittimista. Tietysti noista ois voinu pikkuse enemmän kertoo annoksista mitä ne oli. Että ne tarjoiltiin vaa että niistä ei tavallaan kerrottu mitään mitä ne piti sisällä. Että niitä ois voinu valottaa vähä paremmin." (1960 mies)*

Yksi haastateltavista oli erityisen tyytyväinen asiakaspalvelun laatuun verrattuna muuhun suomalaiseen palveluun tapahtumassa. Haastateltava piti erityisesti siitä kuinka asiakaspalvelijat ottivat syvemmän kontaktin ja olivat halukkaita selittämään tarjottavia tuotteita.

*"Aivan älyttömän hyvää verattuna muuhun suomalaiseen palveluun. Huomattiin taas ettei olla niinku normaalissa ympäristössä noin niinku ravitsemuksen kannalta. Että sulla on tapahtuma, niin otettiin tosi avoimesti vastaan, ja että ihmiset oli entistä enemmän: otti sellasta syvempää kontaktia, halusivat esitellä sen mitä he olivat tarjoomassa täällä." (1990 nainen)*

Haastateltavilta kysyessä kuinka esiintyjät kohtasivat asiakkaan pitivät ne kohtaamista hyvänä. Yksi haastateltavista ei kommentoinut aiheesta ja yksi haastateltavista piti kohtaamistilannetta asiaankuluvana. Haastateltavat kommentoivat seuraavasti:

*"Hyvin, mutta osittain sitte ku seura on ollut niin hyvää niin sitten on ehkä jäänyt sitten seuraamatta se esitys, mutta se on ollutkin ehkä sitte hyvä sillä tavalla että siinä on saanu itte sitte vähän niinku valikoida että seuraanko mä sitten sitä esitystä. Että se on tullu sopivan verran siellä taustalla mutta sopivan verran myös niin että siihen on pystyny kiinnittämään huomiota jos on halunnu. Että ihan hyvin." (1981 nainen)*

*"Ei siinä mitään, mä ajattelin että ihan asiallisesti. Ei, joo. Ei mulla oo siitä mitään erityistä. Ei sitä en ehkä oikein analysoinu erityisesti. Joo ihan asiaankuuluvasti." (1982 nainen)*

*"He kohtasivat tosi hyvin, mutta ehkä aavistuksen jäivät etäisemmiksi." (1990 nainen)*

Muutama haastateltavista nostivat esille erityisesti M.A Nummisen ja Ave Maria esityksen. Näistä esityksistä pidettiin erityisesti ja ne loivat positiivisia elämyksiä.

*" Noh toi Nummisen oma oli, se oli mun mielestä tosi hyvä niinku että sehän anto meille luvan juora ja meni ittekki juomahan alkoholia nimenomaan. Että, se sopi hyvin ja sittenhän se. Sehän nyt jos saa sanoa niin paras ohjelmanumero kuitenkin tähän asti on se ave maria esitys. Sehän oli huippua mun mielestä." (1940 nainen)*

*"Sitten erityisen ihana oli se ave maria ja siihen liitetty se tarina." (1981 nainen)*

Tapahtumassa soivan musiikin ja esitysten äänenvoimakkuuden tasoa keuhuttiin haastateltavien puolesta. Sitä pidettiin juuri sopivana, koska he pystyivät hyvin kanssakäymään muiden kanssa esitysten soidessa taustalla. Asiasta haastateltavat kertoivat seuraavasti:

*" Mietittiin siellä kavereitten kanssa yhdessä oli se että oli mukavaa että se musiikki ei ollu liian kovalla että sillee just sopivasti oli semmosta keskustelua ja sit sitä hyvää ruokaa ja musiikkia et sitä niinku. Ei tarvinnu huutaa ja pysty keskustelelee niistä ruoista ja jakamaan sitä elämystä." (1982 nainen)*

*"hmm no tuota. Sillä lailla koin että tuota se että se musiikki oli sillälaila niinku sääretty sellaselle voluumille että sitä voi niinku samalla kun söi kuunnella ja nauttia siitä ettei se ollu niin kovalla että jos jotakin kysyy kaverilta niin pitää huutaa. Elikkä se oli todella miellyttävää." (1940 nainen)*

### 5.2.3 Tuote

Tässä luvussa tarkastellaan tuotteesta esille nousseita asioita. Tuoteella tässä tapauksessa tarkoitetaan tapahtuma päivänä tarjolla olleita erituotteita, joita eri ravintolat, blogihaasten voittaja Nanna sekä esiintyjät tarjosivat asiakkaille.

Tapahtuman ruoista pidettiin haastateltavien keskuudessa kovasti. Monet tapahtuman ruuista olivat lähiruokaa ja tämän myös haastateltavat huomasivat ja pitivät sitä erittäin hyvänä lisänä ruokailutapahtumassa sillä se loi heidän mielestään ruoalle lisäarvoa. Haastateltavien keskuudessa myös ruokien monipuolisuus oli positiivinen kokemus. Haastateltavat kommentoivatkin tapahtumien ruuista seuraavasti:

*"Tosi hyviä ruokia. Tosi hyviä! Kyllä!. Ja tosi monipuolisesti. Monipuolisemmin kun mitä mä ajattelin tänne tullessa. Ja sitte oli mukavaa että ne on ollu paikallisia ruokia. Tai ainakin mun käsittääkseni aika moni on niinku jostain lähituottajien ruokia. Se on hyvä ja sitte kivan sopivan verran oli niinku jälkiruokia ja sitte pääruokia. Ja vähä sellasta alkuruoanki tapasta että sillee ollaan sitte alotettu vähän niinku alkuruoilla ja lopetettu sitte jälkiruokaan." (1981 nainen)*

*"Oikein hyviä oli ruoat ja mun mielestä oli mukava että niitä oli vähä niinku joka makuja ja sitte sellasiaki asioita sai kokeilla mitä ei välttämättä muuten ois kokeillukkaa. Vaikka se kebab mää aattelin että se olis niinku että varmasti jokainen mieski löysi siitä niinku semmosen lihaisan herkun ja sitte siinä oli niinku vaikka justiin niitä espanjalaisia ja niistä tuli sitte erillaista. Ja sitte oli vielä niitä juomiaki laitettu että tähän sopivasti. Tässä oli nyt selkeästi joku oli niinku miettiny ja paneutunu tähän asiaan. Ja sitte oli mukava että oli niitä lähiruokajuttuja että oli niitä tyrnejä ja lähiruokajuttuja. Arvostan sellaista." (1982 nainen)*

*”Se oli ihan hyvää paikallista ruokaa huomasi heti. Tää blogi voittajan en oikein tunnenu sitä että oliko se paikallista vai ei mutta ainakin nää kaikki muut oli tuttuja ravintoloita missä ne oli ja ollu paril yhel toisel messuil vähän nauttinut vähän samankaltaisia ruokia siellä että ihan hyviä ruokia silti .” (1990 mies)*

Haastateltavilta myös kysyttiin kokivatko he ruokatarjoilussa jotain erikoista ja elämyksellistä. Tähän haastateltavat kommentoivat, että varsinaisesti uusia elämyksiä ruokatarjoilussa ei syntynyt, mutta erityisesti pidettiin M.A Nummisen muusikin ohessa tarjoiltavasta ruuasta sekä blogi haasteen voittajan nannan annoksesta. Haastateltavat kommentoivat asiaa seuraavasti:

*”Noh itteasiassa sehän liitty siihen nummisen ohjelmaan mutta tosiaan se siitepöly. Sitähän nautittiin siinä, se oli. Ja kyllä mä siitä Nannan pöydästä, siitä lusikallisesta mikä se oli, niin se tarjoilumuoto ja se mössö siinä niin se oli hyvää. Niinkun että sillälaila. En nyt muita erikoisia makukokemuksia elämyksiä niinku tuota erikoisia saanu. Koska minun täytyy sanoa että mä oon asunu niin paljon ulkomailla ja mulle noi kaikki ruoat tavallansa oli tuttuja. Että sillälaila ei tullu niinku oikein uusia ahaa elämyksiä näitten ruokien kanssa.” (1940 nainen)*

*” MA Nummisen aikana tarjoillut ruoat olivat hyviä. Oli mukava syödä musiikkiin liittyviä ruokia joita tarjottiin ympäri salia vaikka ensin sanottiin että ruokaa saa sieltä edestä. Oli mun mielestä hyvä veto.” (1981 mies)*

Tapahtumassa oli paikalla myös vuoden olutmestari Juha Sorsa. Olutmestarin pisteellä sai kokeilla erilaisten oluiden ja juustojen yhdistämistä. Oluen ja juustojen yhdistäminen koettiin uudeksi asiaksi joka kuitenkin ylitti siihen liittyvät odotukset.

*”No en osaa oikein sanoa että oliko mitenkään siinä mitenkään elämyksellistä olihan se viinin ja eiku korjaan oluen ja tota juuston yhdistäminen oli aika hienoo et se oli vähä uutta että yleensä se on just se viini ja juusto eikä olut ja juusto et se oli vähän mut muuten se oli aika*



*perinteistä tommosta maistelu meno periaattella että sitä mitä vähän odottiki ” (1990 mies)*

*”Sitten toi olut ja juusto yhdistelmä. Eipä oo tullu ennen tollasessa olua. Ei oo tullut keskittytyä juuston syömiseen ja oluen juomiseen niinku yhtä aikaa. Viiniä ja juustoa kyllä ja juustoa erikseen, mutta tuo oli niinku semmonen uus jota ei oo tajunnu kokeilla. Ja se oli se sopi paremmin ku odotin ” (1982 mies)*

Haastateltavilta kysyttiin myös miten he kokivat ruoan ja musiikin yhdistämisen ja moniaistisuuden yleensä. Haastateltavien mielestä tämä oli ehdottomasti positiivinen asia se loi tunnelmaa tapahtumalle, sekä heidän mielestään se aktivoi heidän analysoivan puolen itsestään ruokia nauttiessaan ja esityksiä seurattaessaan. Tästä kommentoitiinkin seuraavasti:

*"Loi mukavan tunnelman! Ja sit siinä oli viel oli jotenki mukava sit siinä oli kaverin kanssa saatto sitte vielä analysoida ja vähä sitä elämystä käydä niinku yhdessä läpittē." (1982 nainen)*

#### **5.2.4 Tunnelma**

Tämä luku käsittelee haastateltavien havainnoivia seikkoja illan tunnelmasta. Ilmapiiri muodostuu haastateltavien subjektiivisista havainnoista sekä ulkoisista tekijöistä. Ilmapiirin kokeminen on aina henkilökohtainen ja kokemuksen taso riippuu siitä, miten paljon ilmapiiri on ristiriidassa kokijan arvojen kanssa.

Testihenkilöiden mielestä illan kokonaistunnelma ja ilmapiiri oli hyvin onnistuttu samaan kotoisaksi ja mukavaksi. Hyvän tunnelman luojana pidettiin kanssaihmiset sekä ruokien erilaisuus tapahtumassa. Kysyttäessä haastateltavien mielipidettä illan kokonaistunnelmasta he vastasivat seuraavasti:

*"Oikein semmonen niinku hyvä mieli jäi tästä tapahtumasta. Tosi semmonen rauhallinen ja kotoisa, lämmin. Sit semmonen että jes ku täälläki jotain tapahtuu joskus vähä jotain erilaista!" (1981 nainen)*

*"Kokonaistunnelma oli, täytyy sanoa että se ei ollu yhtenäinen. Siitä ei tullu sellanen olo että mä oisin tullu vaan yhteen paikkaan. Vaa just sieltä nous sellasia erilaisia makuja, että käytiin... Käytiin vähä niinku espanjan mauissa, käytiin vähä tulisemmissa niinku meksikon maissa. Saatiin uusia asioita esille niitten perinteisten odotusten lisäksi. Että joo, meksiko on tulista ni se oli tulista, mutta sit sieltä löyty jotain paikallisuuteen liittyviä asioita. Ja sellanen yleinen tunnelma oli siis. Kauheen rento!" (1990 nainen)*

Yhdelle haastateltavista tunnelmallisia loi erityisesti esitykset. Niiden tavallisuudesta poikkeava musiikkityyli ja esittäminen loivat haastateltavalle yksilöllisen ympäristön sekä elämyksen. Hän kommentoikin asiaa seuraavasti:

*"Se saksalainen, se mikä olikaan se nimi, en nyt muista. Niin tota se herätti jo sellasen, ja siinä oli se musiikki jossa puhuttiin saksasta. Niin se loi sellasen ympäristön josta pelkästään jo tästä vois luoda uuden elämyksen. Että tuollainen niihin tiettyihin osiin pääs syvemmin sisälle" (1990 nainen)*

Haastateltavilta myös kysyttiin olivatko kokemukset positiivisia vai negatiivisia. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että illasta saadut kokemukset olivat enemmän positiivisia kuin negatiivisia. Hyvä ruoka, musiikki sekä esiintyjät olivat illan suurimmat tekijät positiivisen kokemuksen luomisessa. Haastateltavat olisivat toivonneet että tila olisi ollut hieman intiimimpi ja että asiakkaita olisi ollut hieman enemmän. Asiaa haastateltavat kommentoivatkin seuraavasti:

*"Pääsääntöisesti myönteisiä mutta ainoa oli se ku ne oli vähä hajallaan, että jos ois ollu vähä intiimimpi tila ni ois ollu vielä mutta siis ruoka oli hyvää ja musiikki oli vähä sitä mitä odotettiin että se ny oli tällasta kokeilevaa ja haettu jotain muuta ku normaalia nyky tavallaan populaarimusiikkia." (1960 mies)*

*"Iteasiassa koko ilta on ollut oikein mukava. Sitä vaan tota sääliteltiin*

*pöydässä että kun ei oo ihmisiä. Miksei tuu väkiä? Että todella sellanen rentouttava ja nautinnollinen ja mukava ilta on ollu." (1940 nainen)*

*"Ja sellanen yleinen tunnelma oli siis. Kauheen rento! Sellanen että ollaan ja vaikka mä oon tässä ollu vähän aikaa ni mulla on sellanen olo että mä oisin ollu tässä älyttömän ikuisuuden nauttimassa tästä ympäristöstä. Elikkä lyhkänenki aika riitti siihen että tuli sellanen olo että ois niinku avaruudessa jossa ei oo aikaa ollenkaan." (1990 nainen)*

Haastateltavien mielestä ilta oli positiivisesti onnistunut luomaan hyvää ja kotoista ilmapiiriä. Kanssaihmiset sekä ruoka ja musiikki olivat pääasialliset tunnelman luoajat.

### **5.2.5 Kehitysehdotukset**

Tässä luvussa tarkastellaan haastateltavien kehitysehdotuksia tapahtumalle ja niistä esille nousseita asioita. Kehitysehdotuksilla tässä tapauksessa tarkoitetaan tapahtumapäivän muutosehdotuksia haastateltavien havaintojen ja kokemusten mukaan, joilla voitaisiin parantaa tapahtumapäivän laatua.

Haastateltavilta kysyttäessä heidän kehitysehdotuksiaan tulevaisuuden tapahtumia varten, nousi ensimmäisenä asiana mainostaminen. Haastateltavat olivat kuulleet tapahtumista lähinnä ystäviensä ja tuttaviansa kautta, eivätkä oikeastaan tienneet, että tällaista tapahtumaan edes järjestetään ja mitä se pitää sisällään. Mainostamisen puuttumisesta kommetoivat haastateltavat seuraavasti:

*"Erityisesti mä kehittäisin mainontaa. Jotenki mun tota mun veljen vaimo laitto tästä viestiä, hän on kotitalousopettaja tässä lähikunnassa ja oli itse sitten työpaikan kautta osallistunu keskiviikon johonki tähän sensibus ohjelmaan. Mä sit kävin kattomassa netissä tästä tapahtumasta ja mulle jäi tosi epäselväks nettisivujen pohjalta että mikä juttu tää niinku on. Että mainontaa mä kehittäisin." (1981 nainen)*

*"Tiedottamisesta olin kyllä aika pettynyt. Mä kuulin tästä niinku vasta toissapäivänä ja mä kuulin tästä kotitalousopettaja tuttavaltani. Ku mä aika usein katon sieltä seinäjoen tapahtumakalenterista netistä että mitä tapahtumia on ja mä en , ei ollu kyllä niinku silmiin tullu mitään tällasta. Mä en työpaikan niinku vaikka isossa työpaikassa oon töissä ni siellä ei ollu ilmoitustaululla mitään tästä. Ni mä olin, nii, siitä olin että se tiedotus ehkä oli ny jääny vähäse tai. Kirjaston ilmoitustaululla en mä ainakaa muutama viiko sitte ollu nähny edes mitään semmosta. Aattelis että tällee mä ymmärsin että tää on niinku eu rahoilla osittain tehty että tää on niinku yhteisistä varoista tehty ni silloin mä olettasin että se tiedotus ois myös niinku hoidettu vähä asianmukaisemmin jotta tää sitte myöski tavoittais ne kansa niinku laajat kerrokset. Hieno homma ja ois mukava että jos ois tullu vielä enemmän ihmisiä." (1982 nainen)*

Myös muutama haastateltava olisi toivonut, että tilasta tehtäisiin tulevaisuudessa enemmän intiimimpi ja että tarjoiltavia tuotteita yhdistettäisiin enemmän festivaalin kanssa musiikkiin.

Haastateltavat kommentoivat asiaa seuraavasti:

*"Pikkusen ehkä panostaa tohon sisustamiseen ja tavallaan luoda vähä semmonen intiimimpi tota noinni niin ilmapiiri ja sitten tän ruoan tarjoamisen osalta vähän enemmän informaatiota mitä tavallaan mistä tuotteet on et tuodaan tavallaan se lähiruoka mahdollisesti jos lähellä tuotettua ruokaa niin tuodaan se aspekti esiin ja mitä siinä annoksessa on ja muuten periaatteessa oli ihan, ja sitte että saatais, onko ajankohta sitten viidetä yhdeksään perjantai-iltana semmonen että sillä tavotetaan ihmiset tähän että vai onko joku toinen ajankohta parempi että sitä kannattaa vähän miettiä koska tapahtumana ihan ok, että toivois että ihmisiä tulis vähä enemmän paikalle." (1960 mies)*

Haastateltavien mielestä suurimmat kehitykset tarpeet olivat mainonnassa, tilojen intiimyydessä sekä tapahtuman sisällön informoinnissa

### 5.3 Johtopäätökset moniaistiselta illalliselta

Kokonaisuudessaan moniaistinen illallinen herätti keskustelijoissa paljon mielipiteitä. Heillä oli illan suhteen monia ennako-odotuksia, joista osa toteutui, mutta joista osaan ilta ei pystynyt vastaamaan. Tilan suhteen odotukset kuitenkin ylittyivät ainakin joltain osin. Keskustelijat olivat positiivisesti yllättyneitä siitä, että iso betoninen tila oli saatu niin intiimiksi ja tunnelmalliseksi. Valaistus oli heidän mielestään miellyttävä ja väriltään lämmin, tehden tilasta kodikkaan oloisen. He pitivät pöytien kattauksista ja siitä miten se oli saatu eri pöydissä erilaisiksi tukien näin illan vuodenaikojenvaihtelu-teemaa. Myös tilan vaihdos ennen ensimmäistä jälkiruokaa oli heidän mielestään mukavaa vaihtelua pitkään istumiseen.

Tilan äänimaailma ei kaikilta osin vastannut keskustelijoiden odotuksia. Alun linnunlaulusta ja nuotiovideosta pidettiin sillä ne loivat rauhallista tunnelmaa ja sopivat hyvin ruokalajeihin. Keskustelijat eivät pitäneet lihansyöntivideon äänimaailmasta, koska se rikkoi heidän mielestään liikaa illan tunnelmaa, ja aiheutti osalla jopa ruokahalun vähenemistä. Rantavideon musiikkia kuvailtiin riipivänä eikä kukaan keskustelijoista oikein osannut kertoa mitä yhteyttä ruokaan sillä haettiin. Kaikki keskustelijat pitivät jälkiruokien välissä kuuluneesta sateen ropinasta ja siitä kuinka kaikki tarjoilijat olivat pukeutuneet sadetakkeihin. Lopun musiikki- ja tanssiesitystä pidettiin melankolisena, liian tekotaiteellisena ja tunnelmaa latistavana.

Tilan tuoksujen osalta keskusteluryhmä piti siitä että se oli heille aivan uudenlainen kokemus. Yleisesti ottaen he pitivät siitä että niitä käytettiin, mutta toisaalta he myös kokivat osan tuoksuista rikkovan kokonaisuutta liiallisuutensa ja keinotekoisuutensa vuoksi. Tuoksut myös jakautuivat saliin melko epätasaisesti ja keskustelijoiden mukaan osassa salia tuoksut tuntuivat jopa häiritsevän voimakkaina, kun taas jossain muualla tuoksua ei tuntenut juuri lainkaan. Heitä häiritsi tilassa myös muutenkin yleinen pöytäjärjestys, joka ei ollut ruokatarjoilun sujuvuuden kannalta hyvä. Istumajärjestys myös aiheutti sen, että osalla salista oli vaikeuksia nähdä esiintyjät ja valkokangas.

Kohtaamisen osalta keskustelijat olivat tietoisia siitä, että heitä tarjoilemassa on opiskelijaryhmä, minkä takia odotukset tarjoilun kulusta eivät olleet niin korkealla kuin esimerkiksi ruoan suhteen. Tarjoilusta he huomasivat jonkinlaisen johtamisen ja organisoinnin riittämättömyyden, minkä vuoksi tarjoilu näytti hieman sekavalta. Kohtaamistilanteisiin he olisivat toivoneet tarjoilijoilta enemmän puhetta ja tarjoiluun kuuluvia kohteliaisuuksia. He olisivat myös toivoneet että tarjoilijat olisivat kertoneet jotain ruoista, varsinkin ensimmäisen alkuruoan osalta jossa oma annos piti poimia hiilihappojäällä täytetystä astiasta. Muutenkin keskustelijat olisivat toivoneet iltaan jonkinlaisen juonnon, joka olisi kuljettanut heitä ruokalajista toiseen ja kertonut annoksista ja esityksistä.

Pöytäseurueiden välillä kohtaamisia pidettiin todella hyvänä. Keskustelua syntyi helposti tuntemattomienkin ihmisten kanssa, mikä sai pitkät odotusajat tuntumaan lyhyiltä. Keskustelijoiden mukaan yhteiset hämmennysshetket saivat ihmiset keskustelemaan tiiviimmin ja näin saivat pidettyä tunnelmaa yllä.

Keskustelijoiden kovimmat odotukset kohdistuivat illan ruokaan sillä kaikki tiesivät, että kyseessä on huippuammattilaisten suunnittelema menukokonaisuus. Ruoka vastasi odotuksiin ja makujen kerrottiin olevan puhtaita, suomalaisia ja sopivasti maustettuja. Keskustelijat nauttivat annosten yllätyksellisyydestä, raaka-aine valinnoista ja molegyylogastronomian hyödyntämisestä. Kaikkia ruoka-annoksia keuhuttiin ja ruoka nostettiin illan parhaaksi osa-alueeksi.

Illan tunnelma koostui monesta elementistä ja koska näistä elementeistä saatujen kokemusten laatu oli vaihteleva, oli myös illan kokonaistunnelma melko vaihteleva. Alussa keskustelijat kertoivat miellyttävistä kokonaisuuksista ja rauhallisesta, seesteisestä tunnelmasta, joka kuitenkin rikkoutui lihansyöntivideon aikana. Pääruoka korjasi tunnelmaa hieman, mutta sen jälkeen esitetty rantavideo taas latisti sitä. Ensimmäistä jälkiruokaa edeltänyt tilanvaihdos, ja sen aikana esitetty tulishow kohottivat tunnelmaa ja toisen jälkiruoan sadetakkitarjoilijat kohottivat sen takaisin hyvälle tasolle. Tunnelma kuitenkin latistui taas viimeisen tanssiesityksen aikana, jonka jälkeen ilta olikin ohi. Kokonaisuutena keskustelijat kuitenkin pitivät iltaa onnistuneena, tunnelman rikkonaisuudesta huolimatta. Suurin syy tähän näyttäisi olevan erinomaisena koetut ruoka-annokset, odotukset ylittävä tila, sekä mukavat pöytäseurueet.

Elämyskolmion mukaan ajateltuna iltaan sisältyi kaikkia elämyksen elementtejä vaihtelevassa määrin. Ilta oli rakennettu vuodenaika-runon mukaan, jolloin siihen muodostui eheä tarina. Videot ja esitykset tukivat annosten sisältöä ainakin suurimmilta osin linkittäen niitä yhteen runon kanssa. Tämä loi iltaan myös yksilöllisyyttä ja ainutkertaisuutta sillä kaikki oli suunniteltu juuri tätä illallista varten. Illallisella yhdistyivät kaikki aistiärsykkeet, mikä oli moniaistisella illallisella tarkoituksin. Elämyksen syntyyn vaikuttava moniaistisuuden elementti siis toteutui illallisella.

Joidenkin keskustelijoiden mielestä aistiärsykeitä käytettiin kuitenkin liiallisuuteen asti, varsinkin tuoksujen osalta. Tämä saattoi vaikuttaa illan kokonaistunnelmaan huonontavasti. Liiallinen keinotekoisten tuoksujen käyttö myös vähensi illan aitouden tuntua, joka on yksi elämyskolmion kuudesta elämyselementistä. Kaikki ruoat kuitenkin koettiin puhtaina ja rehellisinä Suomalaisen osaamisen gastronomisina huipputuotteina, joiden aitoutta ei kukaan keskustelijoista kyseenalaistanut. Annoksissa käytettiin paljon molekyyli-gastronomialla kikkailua, joten riski annosten uskottavuuden menetykseen oli olemassa.

Illallisella asiakkaiden mahdollisuus vuorovaikuttaa illan kulkuun oli jätetty melko pieneksi. Tarjoilijat eivät kohtaamistilanteessa tarjonneet tarjoakaan mahdollisuuksia vuorovaikutukseen ja suurin osa illasta istuttiin samoilla paikoilla. Ainoastaan jälkiruokia edeltäneet tilanvaihdokset aktivoivat asiakkaat liikkeelle. Sen sijaan vuorovaikutuksen elementti toteutui hyvin pöytäseurueiden sisällä. Juonnon puuttuminen vaati pohdintaa pöytäseurueiden keskuudessa, sillä kukaan ei selittänyt esimerkiksi pöydissäolevia metallisia leipäpuita. Tämä koettiin hyvänä asiana sillä se vaati naapuripöydistä mallin ottamista ja seurueen sisäistä keskustelua. Vuorovaikutusta syntyi myös annosten analysoinnissa, sillä jokaisen keskusteluryhmäläisen pöydässä oli sattumalta istunut joku, joka tiesi kertoa annoksista hieman enemmän, herättäen näin analysoivaa keskustelua.

Ilta oli monelta osaa tavallisuudesta poikkeava ja se erosi monin tavoin normaalista ravintolaillallisesta. Illallisella toteutui elämyskolmion kontrasti elementti. Asiakkaat pääsivät kokemaan uusia tavallisuudesta poikkeavia asioita, joista suurinta osaa pidettiin miellyttävinä, mutta joitakin hieman hämmentävinä. Keskusteluryhmä oli kuitenkin sitä mieltä, että osallistuisi vastaavalle illalliselle uudestaan milloin tahansa.

Elämyskolmion elämystasojen kautta tarkasteltaessa keskustelijoiden kokemukset sijoittuivat motivaation tasolle, fyysiselle, älylliselle ja osittain myös emotionaaliselle tasolle. Motivaation tasolla asiakkaat oli saatu innostumaan tapahtumasta jo etukäteen ja se loi heille paljon ennakko-odotuksia illallista kohtaan. Illan tunnelma sai pidettyä motivaatiota yllä hyvien ruokien, pöytäseurueiden ja joidenkin esitysten avulla.

Merkittävä osa illan kokemuksista koettiin fyysisellä tasolla. Illallisella keskityttiin stimuloimaan aisteja erilaisten makujen, rakenteiden, tuoksujen sekä visuaalisuuden avulla. Nämä aistimukset toteutuivat illan aikana etenkin menukokonaisuuden ruoissa. Fyysisellä tasolla koettiin myös aistien ristiriitoja joidenkin häiritsevien tuoksujen ja esitysten muodossa. Monia tuoksuja pidettiin liian keinotekoisina ja joidenkin videoiden äänimaailmaa sekä kuvamateriaalia pidettiin tilaisuuteen sopimattomina. Joitakin aistimuksen ristiriitoja pidettiin kuitenkin positiivisena. Keskustelijat pitivät siitä miten kuuma tulishow oli vastakohtainen kylmään jälkiruokaan nähden.

Elämyskolmion älyllisellä tasolla keskustelijoilla heräsi paljon ajatuksia. Illallisella oli paljon yksityiskohtia joita ei oltu suoraan selitetty, vaan asiakkaat joutuivat itse miettimään asioiden yhteyden yhdessä pöytäseurueidensa kanssa. Illan punaisena lankana toiminut runo sai keskustelijat pohtimaan sen yhteyttä menukokonaisuuteen. Myös erilaiset ohjelmanumerot herättivät paljon keskustelua ja pohdintaa. Ruoka annoksissa käytetyt erikoisemmat komponentit kuten männynhavukaviaari ja maapeti saivat asiakkaat ajattelemaan ruoanvalmistusmenetelmiä ja sitä miten annokset oli käytännössä toteutettu.

Kokemuksien emotionaaliselle tasolle pääseminen oli illan aikana haasteellista, sillä osa esityksistä koettiin tunnelmaa rikkovina ja niitä ei pidetty iltaan sopivina. Myös tuoksut koettiin liian keinotekoisina ja paikoin häiritsevän voimakkaina. Tunteet olivatkin usein ristiriitaisia ja välillä jopa negatiivisia. Positiivisia tunteita herätti kuitenkin erinomainen ruoka sekä jotkin yksittäiset elementit illan aikana kuten tarjoilijoiden sadetakit ja sateenropina ennen viimeistä jälkiruokaa. Yksi keskustelijoista kuvaili kokeneensa tässä kohdassa iltaa "vau-tunteen". Kukaan keskustelijoista ei kertonut kokeneensa erityistä liikutusta tai muuten erityisen voimakasta tunnereaktiota, mutta heidän kommentistaan voidaan päätellä, että illallisella ko-



ettiin kuitenkin positiivisia tunteita kuten riemua, onnellisuutta sekä jossain määrin myös oppimisen iloa. Nämä tunteet eivät kuitenkaan olleet riittävän voimakkaita jotta ilta olisi koettu elämuskolmion emotionaalisella tasolla.

#### **5.4 Johtopäätökset Scent & Sound bistrosta**

Haastateltavat eivät etukäteen tiedäneet millaisesta tapahtumasta oli kyse. He tiesivät ainoastaan että tapahtumassa tulisi olemaan popup-ravintoloita, livemusiikkia ja muita esiintyjä. He eivät siis monelta osin tiedäneet mitä odottaa ennenkuin saapuivat paikalle.

Haastatteluista käy ilmi, että tila koettiin viihtyisänä ja tunnelmallisena. He kehuivat valaistusta ja sitä miten suuri tila saatiin näyttämään intiimiltä ja kodikkaalta. Tosin yhden haastateltavan mielestä rytmikorjaamon tila oli tapahtumaan liian suuri. Haastateltavat kehuivat tilan äänimaailmaa. Musiikki ei heidän mielestään soinut liian kovalla edes esiintyjien aikana, jolloin asiakkaat pystyivät sujuvasti keskustelemaan keskenään, mutta kuitenkin halutessaan keskittymään illan esityksiin.

Haastateltavat pitivät illan esiintyjistä ja siitä miten he kohtasivat yleisön. Suurin osa haastateltavista koki illan aloittavan Ave Maria esityksen todella vaikuttavana ja tunteita herättävänä. M.A. Nummisen esitykseen kohdistui paljon odotuksia sillä Numminen oli kaikille tunnettu artisti. Odotukset kuitenkin täyttyivät ja jopa ylittyivät sillä haastateltavat kehuivat Nummisen esitystä ja siihen liittyvää ruoan ja musiikin yhdistelyä. Viimeisestä esityksestä Aroma Jockeystä haastateltavat kertoivat sen olleen tapahtumaan sopivaa musiikkia, jonka aikana oli miellyttävää nauttia hyvää ruoasta ja seurasta.

Tapahtuman ruoat koettiin pääosin hyviksi. Haastateltavat pitivät siitä että tarjolla oli monenlaisia annoksia, joissa osassa korostui myös suomalaisuus ja lähiruoka. Useiden haastateltavien mielestä oli mukavaa että pääsi kokeilemaan erikoisempiakin annoksia joita ei välttämättä olisi missään muualla tullut tilatuksi. Uusia kokemuksia haastateltaville tuli myös juoman ja ruoan yhdistämisessä, sillä osa haastateltavista eivät olleet koskaan kokeilleet oluiden ja juustojen yhdistämistä ja kertoivat sen ylittäneen ennako-odotukset. Myös ruoan ja musiikin yhdistäminen

koettiin onnistuneeksi etenkin Ave Marian ja M.A. Nummisen esitysten aikana. Se sai haastateltavien mukaan ajatukset syventymään ruoan analysointiin ja pohtimaan musiikin vaikutusta kokonaisuuteen.

Myös asiakaspalvelua keuhuttiin. Lähes kaikki olivat sitä mieltä että palvelu oli hyvää ja että ravintolat olivat valmiita kertomaan annoksistaan. Yhden haastateltavan mielestä asiakaspalvelussa olisi ollut parantamisen varaa lähinnä tuotteista kertomisessa, mutta kaiken kaikkiaan se oli hyvää.

Haastateltavien mielestä ilta oli kokonaisuudessaan todella mukava ja rento. He kuvailivat sitä rauhalliseksi, kotoiseksi ja lämpimäksi. Illan aikana asiakkaat kokivat monia eri ravintoloita ja esiintyjä, jolloin tunnelma vaihteli eikä pysynyt yhtenäisenä. Tätä ei kuitenkaan koettu negatiivisessa mielessä vaan kokemuksena siitä, etteivät he ole tulleet vaan yhteen paikkaan. Tunnelman ei myöskään odotettu olevan yhtenäinen sillä tiedettiin kyseessä olevan erilaisia popup ravintoloita erilaisine makumaailmoineen ja konsepteineen.

Elämuskolmion kannalta kaikki elämyksen elementit toteutuivat illan aikana. Asiakkaat saivat omaan tahtiin kierrellä bistrossa, valita istumapaikkansa ja itse päättää mitä annoksia mistäkin popup ravintolasta tilasivat. Tällä tavoin asiakkaat pääsivät itse luomaan oman iltakokonaisuutensa vuorovaikutuksessa ravintoloiden ja esiintyjien kanssa. Vuorovaikutusta syntyi myös yhdessä esiintyjien kanssa näiden kertoessa esityksiin liittyvistä ruoista ja tarjotessa niitä asiakkaille. Musiikin taso oli säädetty sellaiselle äänenvoimakkuudelle että asiakkaiden ei ollut pakko kuunnella, vaan he pystyivät keskustelemaan muiden ihmisten kanssa, mutta kuitenkin halutessaan myös keskittymään esiintyjään. Kommenteista on havaittavissa se, että haastateltavat kokivat valinnanvapauden tärkeänä osatekijänä positiivisen kokemuksen syntymisessä.

Haastateltavat kokivat ruoka-annokset aidoiksi. Espanjalainen ruoka oli aidosti espanjalaista ja mexicolainen ruoka oli mexicolaista. Erityisesti haastateltavat pitivät monien annosten suomalaisuudesta ja niissä käytetyistä lähellä tuotetuista raaka-aineista. He pitivät myös siitä, että joihinkin annoksiin liittyi tarina. Erityisen vaikuttavaksi koettiin ruokablogihaasteen voittaneen Nannan lusikassa tarjoilua mätiannosta, johon liitettiin tarina hänen häistään ja johon liittyen esitettiin Ave Ma-

ria pianosäestyksellä. Suurimmasta osasta annoksia kuitenkin puuttui tarina ja haastateltavat olisivatkin toivoneet sitä myös muihin illan ruokiin.

Illassa oli nähtävillä ainutkertaisuuden elementti. Haastateltavat kokivat että kokonaisuus oli suunniteltu hyvin ja oli nähty vaivaa juuri tätä iltaa varten. He pääsivät kokemaan uudenlaisia ruoka-annoksia sekä saivat kokemuksia ruoan ja musiikin yhdistämisestä. Monet uudet kokemukset kuten oluen ja juustojen yhdistäminen loivat kontrastia tavallisiin totuttuihin ravintolakokemuksiin.

Illan aikana pääosassa oli moniaistisuuden elementti. Tilassa ja tuotteessa oli ärsykejä kaikille aisteille sopivassa määrin, sillä kenenkään mielestä mikään aistiärsyke ei noussut häiritseväksi. Musiikki soi sopivalla voimakkuudella, salin valaistus ja ulkoasu näyttivät miellyttäviltä, sekä ruoat näyttivät, tuoksuvat ja maistuivat hyviltä.

Tarkasteltaessa kokemuksia elämyskolmion kokemisen tasojen mukaan, elämyksen elementtejä koettiin kaikilla muilla paitsi henkilökohtaisen muutoskokemuksen tasolla. Motivaation tasolla näiden elementtien vaikutus jäi aluksi pieneksi ja haastateltavat kokivat markkinoinnin olleen puutteellista. Tapahtumaan saapuessa haastateltavien motivaatio kuitenkin nousi ja he innostuivat tarjoilla olleista tuotteista ja palveluista niiden mielenkiintoisuuden, vaihtelevuuden ja paikallisuuden takia. Tapahtuman tila oli haastateltavien mielestä tunnelmallinen ja lisäsi tuotteiden houkuttelevuutta.

Fyysisellä tasolla asiakkaiden aisteille annettiin paljon prosessoitavaa. Aistiärsykejä oli paljon, mutta ne koettiin miellyttäväksi ja kokonaisuuteen sopiviksi. Ruokien laatu koettiin hyväksi. Haastateltavat kehuivat ruokien ulkonäköä, tuoksua ja makua. Myös esitysten laatu koettiin hyväksi ja niissä pidettiin siitä, kuinka esityksiin oli yhdistetty ruokatarjoilua. Haastateltavat nauttivat erityisesti ruoan ja musiikin yhdistämisestä ja olisivat toivoneet että sitä olisi ollut kaikissa ruoka-annoksissa.

Aistiärsykkeiden prosessointi tapahtui älyllisellä tasolla. Haastateltavat muodostivat mielipiteensä siitä, että kokemukset olivat miellyttäviä ja onnistuneita. Tapahtumassa haastateltavat saivat kokeilla paljon uusia asioita, kuten oluen ja juustojen yhdistäminen tai eksoottisemmat espanjalaiset ruoat, jotka antoivat heille op-

pimiskokemuksia. Ruoan ja musiikin yhdistäminen sai haastateltavat analysoidaan ruokia tarkemmin ja pohtimaan musiikin vaikutusta ruokailukokemukseen.

Kokemusten emotionaaliselle tasolle päästiin ruoan ja musiikin yhdistämisen avulla. Ave maria kokonaisuutta kuvailtiin tunteita herättävänä ja liikuttavana siihen liittyvän henkilökohtaisen tarinan takia. M.A Nummisen kerrottiin saavan aikaan uudenlaisen ympäristön, jossa varsinkin saksasta kertova musiikki- ja ruokakokonaisuus sai yhden haastateltavista tuntemaan kokeneensa elämyksen. Tapahtuman kokonaistunnelma sai osan haastateltavista irtautumaan täysin arkielämästään hämärtäen heidän ajan ja paikan tajunsa.

## 6 POHDINTA

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tehdä asiakaskokemusta kartoittava tutkimus, jossa analysoitiin haastateltavien asiakkaiden elämyksiä ja niiden syntymistä Sensibus festivaalin moniaistisessa ympäristössä. Suoritimme tutkimuksen kahdesta eri tapahtumapäivästä: scent & sound bistrosta sekä moniaistiselta illalliselta.

Tavoitteenamme oli saada molemmille illoille 5 – 8 hengen tarkkailuryhmä, joiden tavoitteena olisi ollut tarkkailla tapahtumapäivien elämyksellisyyttä teatteri- ja FAMM-mallin mukaisesti. Tapahtumapäivien jälkeen olisi ollut tarkoitus toteuttaa ryhmäkeskustelu, jossa oltaisiin käyty läpi ryhmän kokemuksia. Toimeksiantajan puolesta saimme tarkkailuryhmän moniaistiselle illalliselle ja scent & sound bistroon tarkkailuryhmän hankkiminen jäi meidän vastuullemme. Tämän tarkkailuryhmän hankkiminen muodostui hyvin haastelliseksi. Tämä johtui siitä, että tarvitsimme tutkimukseen tasaisen ikä- ja sukupuoli jakauman. Koska kumpikaan meistä ei ollut asuneet Seinäjoella kuin alle vuoden niin henkilöiden kokoaminen oli hankalaa puutteellisten kontaktien takia. Tapahtumapäivän lähestyessä totesimme, että haastattelu scent&sound bistroon on parempi toteuttaa paikanpäällä teemahaastatteluina.

Vertailemme näiden kahden haastattelumuodon tuloksia huomasimme suuria eroavaisuuksia. Ryhmäkeskustelun jäsenet moniaistisella illallisella olivat paljon kriittisempiä arvosteltavissa asioissa sekä informaation määrä oli laajempi. Tähän suurin syy oli luultavasti se, että ryhmäkeskustelu järjestettiin vasta viikko tapahtumapäivästä, jolloin keskustelijat olivat ehtineet pohtimaan illan tapahtumia paremmin ja muistiin oli jääneet kaikkein mieleenpainuvimmat kokemukset. Yleensä ihmisten mieleen jäävät enemmän ne asiat jotka olivat negatiivisia kuin positiivisia varsinkin, kun ihmiset arvostelevat jotakin. Tämän pystyy huomaamaan selkeästi keskusteluryhmän antamasta tarkasta kritiikistä, jossa korostetaan enemmän negatiivisia asioita kuin positiivisia, vaikka kriittikkiä tuli paljon ryhmäkeskustelijoiden jäseniltä pitivät he iltaa silti hyvin onnistuneena.

Vertaillessa tätä haastattelu muotoa teemahaastatteluun huomataan selkeä ero. Kun ihmiset olivat tyytyväisiä ja heitä haastateltiin heti tapahtuman jälkeen olivat

kommentit lähes poikkeuksetta positiivisia. Tämä saatta johtua siitä, että varsinaisia päivän kokemuksia ei ollut ehditty prosessoimaan kunnolla ja kommentit tulivat enemmänkin sen hetkisen tunnetilan painottamana.

Voidaan myös huomata, että haastateltavilta saatava arvostelumateriaali oli selvästi suppeampi ja yksitoikkoisempi verrattuna ryhmäkeskusteluun. Tämä johtui siitä, että teemahaastattelussa ei voida toteuttaa vapaata keskustelua samalla tavalla kuin ryhmäkeskustelussa, vaan siinä tulee käyttää valmista haastattelurunkoa, jotta tuloksia pystytään selkeästi vertaamaan.

Ryhmäkeskustelun selvänä positiivisena puolena voidaan myös mainita sen antaman asiakaspalautteen yhtenäisyyden toteaminen. Kun haastateltavat ovat yhdessä paikassa ja palautetta nousee esiin, voidaan todeta kuinka paljon haastateltavat ovat samaa mieltä eri asioista. Siksi samankaltaisten tutkimusten toteuttamisessa tulevaisuudessa olisi suositeltavaa käyttää meidän mielestä ryhmäkeskustelumallia, koska informaation määrä ja laatu on huomattavasti parempaa sekä sen prosessointi ja tulkinta on helpompaa.

Vertaillen moniaistisella illallisen ja scent&sound bistron tuloksissa oli todella paljon yhtäläisyyksiä. Molempien iltojen tilan somistuksia pidettiin tunnelmallisina ja tuotteita laadukkaina ja maukkaina. Suurin ero iltojen kokemuksissa syntyi niihin kohdistuneista ennako-odotuksista. Moniaistista illallista kohtaan odotukset olivat suuret. Keskustelijat odottivat paljon laajempaa ruoan ja musiikin yhdistämistä, livemusiikkia ja yhtenäistä tunnelmaa. Tunnelma ei kuitenkaan pysynyt kasassa, mikä johtui pääosin sitä rikkovista videoperformansseista ja juonnon puuttumisesta. Scent & Sound bistron tunnelmakaan ei ollut yhtenäinen, mutta koska siellä oli monta erilaista pop-up ravintolaa samassa tilassa, ei sen odotettukkaan olevan. Bistrossa toteutui paremmin myös musiikin ja ruoan yhdistäminen, vaikkakin osa haastateltavista olisi toivonut sen olevan vielä suuremmassa roolissa.

Mielestämme scent & sound bistron kaltainen tapahtuma on elämyksen syntymisen kannalta helpompi ympäristö, koska se antaa asiakkaalle valinnanvapauden oman iltansa kokonaisuuden rakentamiseen, eikä edellytä tapahtuman järjestäjältä niin perusteellista kokonaisuuden suunnittelua. Moniaistisella illallisella oli kaikki suunniteltu tarkasti noudattamaan haluttua kokonaisuutta. Mukana oli kuitenkin

paljon ulkoisija tekijöitä, kuten ulkomaalaiset esiintyjät, joiden kaikkia esityksiä ei tiedetty etukäteen. Ei siis voitu olla varmoja siitä sopisivatko ne illan kokonaisuuteen. Näin suuren yhtenäisyyteen pyrkiessä on haastaavaa saada kaikki yksittäiset elementit tukemaan illan kokonaistunnelmaa. Jos joku pienikin yksityiskohta rikkoo tavoiteltua kokonaisuutta, vaikuttaa se heti asiakkaan kokemukseen ja näin myös elämyksen syntymiseen.

## LÄHTEET

- Aho, S 2001. Matkailuelämys prosessina: Elämysten synnyn ja kehityksen vaiheet. Teoksessa: Aho Seppo, Honkanen Antti, Saarinen Jarkko: Matkailuelämykset tutkimuskohteena. Rovaniemi. B Tutkimusraportteja ja selvityksiä 6. Lapin yliopisto.
- Gustaffson, I-B. 2006. The Five Aspects Meal Model: a tool for developing meal services in restaurants. [Verkojulkaisu]. Grythyttan: Department of Restaurant and Culinary Arts, Örebro University. [Viitattu 8.4.2014]. Saatavana: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1745-4506.2006.00023.x/abstract>
- Harris, K. Harris, R., Elliot, D. & Baron, S 2011. A Theatrical Perspective on service performance evaluation: The Customer-Critic Approach, Journal of marketing management 27, 5-6, 477-502
- Heikkinen, V 2003. Kameleonttikuluttaja ikuista mielihyvää ja unelmaa etsimässä, Tampere: Haaga research center
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. Ei päiväystä. Opinnäytetyöpakki - Haastattelu [Verkkosivusto]. Kajaani: Kajaanin ammattikorkeakoulu. [Viitattu 8.4.2014]. Saatavana: <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Haastattelu>
- KUMURU-Hanke. Ei päiväystä. KUMURU-Blogi Info [Blogimerkintä]. Turku: Turun yliopisto. [Viitattu 2.3.2014]. Saatavana: <http://kumuru.blogspot.fi/p/tapahtumat.html>
- LEO. Elämys abc. Ei päiväystä. [WWW-sivu]. Rovaniemi: Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. [Viitattu 21.2.2014]. Saatavana: <http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=4321>
- Löytänä, L. & Kortesoja, K. 2011 Asiakaskokemus – Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum
- Markkanen, S. 2008. Myymäläympäristö elämysten tuottajana - Myymäläsuunnittelun työkalupakki. Helsinki: Talentum
- Pine II, B.J. & Gilmore J. H. 2011. The Experience Economy –updated edition- Boston: Harvard Business review press
- Pitkäkoski T. 2007. Elämyksen alkulähteillä: Erilaisiin ruokamatkailuelämyksiin liittyvien kuluttajakokemusten vertaileva analyysi. Markkinoinnin lisensiaattoritutkimus. Vaasan yliopisto. Kauppatieteellinen tiedekunta. Markkinoinnin laitos.



Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkosivusto]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 8.4.2014]. Saatavana:  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html)

Sensibus Festival. Ei päiväystä. Sensibus Festival-Blogi Etusivu [Blogimerkintä]. Turku: Turun yliopisto. [Viitattu 2.3.2014]. Saatavana:  
<http://sensibusfestival.blogspot.fi>

Tarssanen, S (toim.) 2009. Elämystuottajan käsikirja. [verkkojulkaisu] Rovaniemi: LEO Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus [viitattu 21.2.2014] Saatavana:  
<http://www.mek.fi/library/elamystuottajan-kasikirja/>

## **LIITTEET**

**Liite 1. Pohjustus moniaistiseen illalliseen**

**Liite 2. Scent & Sound bistron teemahaastattelurunko**

## LIITE 1 Pohjustus moniaistiseen illalliseen.

Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa mitkä asiat moniaistisella illallisella koettiin ainutlaatuisiksi ja mieleenpainuviksi, ehkä jopa elämyksellisiksi.

Kiinnitä huomiota tilaan, kohtaamiseen, tuotteeseen sekä näiden yhdessä synnyttämään ilmapiiriin.

Hyödynnä havainnoinnissasi teatterimallia:

Jos illallinen olisi teatteriesitys, miten kaikki osatekijät vaikuttavat yhtenäisen kokemuksen muodostumiseen? (Tarjoilijat ovat näyttelijöitä, asiakkaat ovat teatteriyhteisö, ravintolasali on näyttämö, palvelukonsepti on käsikirjoitus, jne...)

Alla on lueteltuna asioita joihin voit kiinnittää huomiota illan aikana:

Tila:

Kiinnitä huomiota tilan somistukseen, sen värimaailmaan ja valaistukseen.

Millaisia tekstiilejä on käytössä?

Millaisia lavasteita käytetään?

Miten pöydät on aseteltu?

Kiinnitä huomiota kattaukseen, ruokailuvälineisiin sekä tarjoiluastioihin.

Kiinnitä huomiota musiikkiin sekä muuhun äänimaailmaan.

Minkälaisia tuoksua tunnet?

Korostuuko mielestäsi tilassa jokin tietty teema tai kulttuuri?

Kohtaaminen:

Kiinnitä huomiota asiakaspalveluun yleisesti.

Kiinnitä huomiota siihen miten tarjoilijat kohtaavat asiakkaan.

Miten he tarjoilevat ruoan ja juoman, sekä keräävät astiat?

Miten esiintyjät kohtaavat yleisön? Miten yleisö reagoi esiintyjiin?

Miten seurueet ovat keskenään kanssakäymisessä?

Tuote:

Kiinnitä huomiota ruoan ulkonäköön: sen väreihin ja muotoihin.

Mistä pää raaka-aineista annos rakentuu?

Millainen on ruoan tuoksu, rakenne ja suutuntuma?

Miltä ruoka maistuu ja mitä makuja erotat ruoasta?

Miten juoma ja ruokayhdistelmät sopivat keskenään yhteen?

Millaisen ruokailukonaisuuden menu muodostaa?

Tunnelma:

Millaisena koet tunnelman illallisen aikana?

Tunnetko olosi mukavaksi ja rennoksi?

Miten palveluhenkilöstön toiminta vaikuttaa illan tunnelmaan?

Miten esiintyjät vaikuttavat ruokailun tunnelmaan?

Miten koet ruoan ja musiikin yhdistämisen?

## LIITE 2 Scent & Sound bistron teemahaastattelurunko

Teemahaastattelu haastattelurunko Sensibusfestivaalien Scent&Sound Bistron  
14.3.2014

1. Syntyävuosikymmen?
2. Sukupuoli MIES \_\_\_\_\_ NAINEN \_\_\_\_\_
3. Ammatti?
4. Kotipaikkakunta?
5. Oletko kokenut aikaisemmin jotakin vastaavanlaista elämyksellistä palvelua?  
KYLLÄ / EN

Jos vastasi kyllä, sitten lisäkysymys:

Montako kertaa olet kokenut jotakin vastaavaa? \_\_\_\_\_ kertaa.

### Tila:

- 1 Mitä mieltä olit tilan yleisestä ulkoasusta ja viihtyisyydestä?
- 2 Huomasitteko joitakin erityisen erottuvia eri aisteja stimuloivia asioita palvelutapahtumassa (tilaan, ruokiin tai juomiin, ohjelmaan tai johonkin muuhun elementtiin liittyen)? Jos huomasitte, niin mitä ne olivat?
- 8 .Olivatko kokemukset myönteisiä vai kielteisiä?

### Kohtaaminen:

9. Mitä mieltä olit asiakaspalvelusta?
10. Miten esiintyjät kohtasivat asiakkaat?

### Tuote:

- 11.Mitä mieltä olit tapahtuman ruoista?
- 12.Oliko ruokatarjoilussa jotakin erityistä ja elämyksellistä? Jos oli, niin voitko kuvailla tarkemmin, mitkä asiat koit elämyksellisiksi?
13. Miten koit ruoan ja musiikin yhdistämisen ja moniaistisuuden yleensä?

### Tunnelma:

14. Millaisena koit illan kokonaistunnelman?
15. Miten haluaisit kehittää tapahtumaa?