



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Leena Tsuchiya

Festivaalin tuotantomanuaalin kehittäminen

Tapaus Superwood Festival

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Kulttuurituotanto AMK

Kulttuurituotanto

Opinnäytetyö

30.5.2018

Tekijä Otsikko	Leena Tsuchiya Festivaalin tuotantomanuaalin kehittäminen Tapaus Superwood Festival
Sivumäärä Aika	35 sivua + 2 liitettä 30.5.2018
Tutkinto	Kulttuurituotanto AMK
Tutkinto-ohjelma	kulttuurituotanto
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaaja	Niina Torkko, kulttuurituotannon opettaja
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitä asioita tulee mainita festivaalin tuotantomanuaalissa. Tässä opinnäytetyössä tuotantomanuaalilla tarkoitetaan palveluntuotannon toteutusvaiheen välinettä, joka kertoo sen järjestämiseen osallistuville henkilöille tarvittavaa ja hyödyllistä tietoa tapahtumaan liittyen.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys perustuu tapahtuman tarkasteluun palveluliiketoimintaan, sekä yleisötapahtuman tarkasteluun projektina.</p> <p>Työ on toteutettu tapaustutkimuksena Ivana Helsingin Superwood Festival – tapahtumalle. Tässä tapaustutkimuksessa käytetyt menetelmät koostuivat tapahtuman tuottajan haastattelusta, tapahtuman palveluprosessin blueprinting -mallinuksesta, sekä vuoden 2017 Superwood Festivalin jälkeen toteutetusta asiakaspalautekyselyn dokumenttianalysistä.</p> <p>Menetelmien perusteella kartoitettiin tapahtuman kokonaisuuteen vaikuttavat asiat ja tekijät. Näiden avulla todennettiin tapahtuman tehtävät ja perusteltiin, mitä asioita tämän tapahtuman järjestämiseen osallistuvien henkilöiden tulee täten tietää.</p> <p>Kartoituksen tuloksena selvisi tapahtuman palveluprosessin mahdollistavien toimien koskevan sisäisen prosessin tukitoimia. Sisäisen prosessin keskeisimpiä elementtejä olivat tapahtuman kokonaisuuteen perehdytys, tukitoimien kytkeytyminen tapahtumassa tarvittaviin fasiliteetteihin, sekä inhimillisiin tarpeisiin vastaaminen ja yhteistyön merkitys. Näistä asioista tiedon tarjoaminen ilmeni edellytyksenä tapahtumassa asiakkaan kannalta tärkeäksi koetun asioinnin sujuvuudelle. Näin myös itse tuotantomanuaalin tarve sisäisen prosessin perehdyttävänä tukitoimena konkretisoitui.</p> <p>Tuloksien perusteella opinnäytetyössä on esitetty kehitysehdotuksena Superwood Festival –tapahtumaa koskevan tuotantomanuaalin sisällysluettelo pääpiirteineen. Tuotantomanuaalin käyttöönotto helpottaa tapahtumaan liittyvää tiedonkulkua, ja edesauttaa tapahtuman järjestämiseen osallistuvien henkilöiden toimimista. Tätä opinnäytetyötä koskevat menetelmät ja tulokset ovat myös sovellettavissa muille tapahtuma-alan samankaltaisille toimijoille.</p>	
Avainsanat	Palveluprosessi, tuotantomanuaali , tapahtumatuotanto

Author Title	Leena Tsuchiya Development of a Festival Production Manual, Case Superwood Festival
Number of Pages Date	35 pages + 2 appendices 30 May 2018
Degree	Bachelor of Culture and Arts
Degree Programme	Cultural Management
Specialisation option	
Instructor	Niina Torkko, Lecturer in Cultural Management
<p>This Bachelor's thesis is a case research study for the development of a festival production manual for the Superwood Festival. The purpose of the festival production manual in this case was to provide necessary and useful information for the people who are working in the festival and participating to the production of it.</p> <p>The aim of this thesis was to examine what the production manual for the Superwood Festival should consist.</p> <p>The theoretical framework of this study is based on considering festivals both as a service from a customer's point of view and as a project from the perspective of the organizer.</p> <p>The methods conducted for this cause were an interview of the festival producer, constructing a festival service process blueprint and a documental analyse out of the previous Superwood Festival customer feedback survey. These methods were carried out in order to identify the factors behind the customers' service process and to clarify the requirements of provided information.</p> <p>The results of the used methods showed that the enabling factors of the festival service process were primarily based on to the internal supportive functions. The results showed the need for an overall induction of the festival, addressing the specific facilities required, response to basic human needs and the importance of the prevailing co-operational approach. Informing about these factors was shown to be premise to the important fluency for the customers' service experience in the festival. As a conclusion the results addressed the substantial need of the production manual itself.</p> <p>Based on the results, a proposal of the content of the production manual was suggested in the form of table of contents, with its main features.</p> <p>Once exploiting the production manual in action it will serve both the organiser, its participants and eventually its clients in the production of the service process. Furthermore, the methods used and the results of this case example, can be also applied into other similar cases.</p>	
Keywords	Service process, production manual, event production

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Teoreettinen viitekehys	2
2.1	Yleisötapautuma palveluna	3
2.2	Yleisötapautuma projektina	4
3	Tilaaja	8
3.1	Superwood Festival	8
3.2	Superwood Festival –tapautuman tuotantomanuaali	9
4	Tutkimuskysymykset	10
5	Tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmät	11
5.1	Lähestymistapana tapaustutkimus	11
5.2	Strukturoitu haastattelu	12
5.3	Prosessianalyysi eli blueprint	13
5.4	Dokumenttianalyysi	14
6	Tutkimusten tulokset	16
6.1	Superwood Festival –tapautuma järjestäjän näkökulmasta	16
6.2	Superwood Festival –tapautuman palveluprosessin blueprinting mallinnus	18
6.3	Dokumenttianalyysi palautekyselystä	23
6.4	Dokumenttianalyysin tulosten yhteenveto ja johtopäätökset	26
7	Kehittämisehdotus tuotantomanuaalin sisällysluettelosta	28
8	Pohdinta	32
	Lähteet	35

1 Johdanto

liskola-Kesonen (2004, 9) toteaa, että sanonnan ”Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty” sisältämä viisaus soveltuu myös tapahtuman järjestämiseen. Omasta mielestäni hyvästä suunnitelmasta on hyötyä, mutta jos tapahtuman toteutusvaihetta ei toteuteta suunnitelman mukaisesti, ei tällöin suunnitelmallakaan ole merkitystä. Tapahtumatuotantojen parissa toimiessani olen useasti törmännyt eri nimillä esiintyviin tapahtumaa koskeviin ohjeistuksiin; tuotantomanuaaleihin, -infoihin tai vastaaviin tietopaketteihin. Näillä ohjeistuksilla on pyritty takaamaan tapahtuman järjestämiseen osallistuville tarvittava tieto, jotta tapahtuman kokonaisvaltainen, onnistunut ja sujuva järjestäminen on mahdollista. Toisinaan on kohdalleni tullut myös tapauksia, joissa tapahtumassa työskennellessä on tarvittavia tietoja käytännön asioista joutunut etsimään monista eri paikoista, eri kanavista ja useiden sähköpostiviestien avulla.

Vaikka tuotantomanuaalien hyödyntäminen tapahtumatuotannon alalla on kokemukseni mukaan osittain vakiintunut käytäntö, ei aiheesta ole kuitenkaan vielä erityisemmin kirjoitettu. Opintojeni aikana tutustuttuani alan perusteeksiin, niissä korostettiin projektin tai tapahtuman suunnittelun vaiheita. Toteutusvaiheen toimenpiteiden suorittaminen nähtiin lähinnä itsestään selvyytensä. Tapahtumissa puhuttaessa koko suunnitteluvaihe kuitenkin kulminoituu siihen h-hetkeen, jolloin tapahtuma toteutetaan.

Opinnäytetyöni tarkoitus on kartoittaa ja selvittää mitä asioita tapahtuman tuotantomanuaalin tulee sisältää. Tuotantomanuaalilla pyritään jakamaan tapahtuman järjestäjille käytännön tietoa oman työnsä tueksi.

Opinnäytetyöni on toteutettu tapaustutkimuksena Ivana Helsingin järjestämälle Superwood Festivalille. Kyseessä on kaksipäiväinen festivaali, joka yhdistelee musiikkia, taidetta, kasvisruokaelämyksiä sekä asiantuntijoiden puheenvuoroja merellisessä ympäristössä Hotelli Rantapuiston alueella Helsingissä. Onnistunut tapahtuma saa jatkoa myös tänä vuonna 12.–14.10.2018. Nuoren, mutta yhä kansainvälistyvän festivaalin organisaatiossa onkin koettu tarve toteuttaa tuotantomanuaali, johon on järjestelmällisesti ja tarkoituksenmukaisesti koottu tarvittavaa ja hyödyllistä informaatiota tapahtuman järjestämiseen osallistuville henkilöille.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön kolme eri tiedonkeruumenetelmää koostuvat tapahtuman tuottajan Pirjo Suhosen strukturoidusta haastattelusta, tapahtuman

Palveluprosessin –blueprinting mallinnuksesta sekä 2017 Superwood Festival tapahtuman jälkeen toteutetun asiakaspalautekyselyn dokumenttianalyysistä. Tutkimuksen tavoitteena on pyrkiä kartoittamaan tapahtuman kokonaisuuteen vaikuttavat asiat ja konkretisoida tapahtuman käytännön toteutukseen liittyvät asiat. Tutkimuksen perusteella on tarkoitus luoda käsitys siitä, mitä kaikkea tapahtuman järjestämiseen osallistuvien tulee tietää sen kulusta.

Tutkimuksen tulosten perusteella esitän kehitysehdotuksena tapausta koskevan tuotantomanuaalin sisällysluettelon suunnitelman. Tutkimus toimii siis taustatutkimuksena Superwood Festivalia koskevan tuotantomanuaalin rakenteen koostamisessa. Opinnäytetyöni perusteella tulen muodostamaan myöhemmin erillisen englanninkielisen tuotantomanuaalin sisältöineen palvelemaan 2018 järjestettävää Superwood Festival -tapahtumaa. Englanninkielisen tuotantomanuaalin konkreettisineen sisältöineen luovutan sovisti tilaajan käyttöön 2018 touko-kesäkuussa erillisenä tuotoksena.

Aiheeseen tarttuminen tuntui luontevalta, sillä aihevalinta ikään kuin konkretisoi kulttuurituotannon opintoni. Opinnäytetyö toimii näytteenä kulttuurituotannon eli kulttuurihankkeiden ja elämysten mahdollistamisen osaamisestani. Kulttuurituottajan tehtävänä on vastata, että kulttuuritapahtuma tai -palvelu suunnitellaan hyvin ja toteutetaan realistisesti, tavoittaen sen taloudelliset sekä taiteelliset päämäärät. Kulttuurituottajana on tärkeää tiedostaa, miten omalla osaamisella voi edesauttaa tapahtuman tarkoituksenmukaista toteutumista. Tässä esimerkissä tapahtuman tarkoituksenmukaiseen toteutukseen pyritään vastaamaan tuotantomanuaalin avulla. Vaikka opinnäytetyöni on toteutettu tapaustutkimuksena tilaajaorganisaatiolle, uskon että tuloksesta on hyötyä myös muille tapahtuma-alalla toimiville, sillä tieto voi olla sovellettavissa samankaltaisiin tapahtumiin.

2 Teoreettinen viitekehys

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni teoreettista viitekehystä, joka koostuu yleisötapahtuman tarkastelusta palveluna. Tämän lisäksi avaan myös yleisötapahtuman vertaamista projektiin. Teoreettisen viitekehysten myötä pyrin ymmärtämään, miten asiakas kokee tapahtuman palveluna, sekä mitä tapahtuman järjestämiseen osallistuvien tulee tietää, jotta tapahtuma onnistuu projektina.

2.1 Yleisötapautuma palveluna

liskola-Kesosen mukaan tapahtuma voi olla verrattavissa palveluun. Tapahtuman osallistuja muodostaa mielikuvan tapahtuman onnistumisesta tapahtumasta saadun kokemuksensa perusteella. Tapahtumien ydinpalvelu vaihtelee tapahtuman tyypin mukaan, jota täydentävät lisä- ja tukipalvelut. Esimerkiksi musiikkifestivaaleilla ydinpalveluna on musiikki ja sitä täydentävänä tukipalveluna voidaan pitää tapahtumaan ennakkoilmoittautumista. Lisäpalvelulla voidaan tarkoittaa puolestaan tapahtuman ravintolapalveluita. Tapahtuman onnistumisen kannalta on hyvä hahmottaa tapahtuman ydin-, lisä- ja tukipalvelut, sillä onnistunut tapahtuma nitoo osa-alueet toisiinsa ja on selkeästi etenevä kokonaisuus. (liskola-Kesonen 2004, 16-17.)

Tapahtuman järjestäjän onkin mietittävä ennen tapahtumaa, mitä se haluaa viestiä tapahtumassa tai mitä tapahtumalla on tarve viestiä. Jokaisessa tapahtumassa on useita eri elementtejä, jotka viestivät itsessään. Se millaisia tapahtumia se järjestää, kertoo organisaatiosta ja sen arvoista. Tapahtuman itsessään viestivien elementtien, kuten teeman, tarjoilun, ohjelman, isäntien ja heidän käyttäytymisensä hallinta on täten yksi keskeinen onnistuneen tapahtuman edellytys. (Vallo & Häyrynen. 2012. 113-114.)

Ihmisten tuottama palvelu toisille ihmisille on siis palveluliiketoimintaa (Fischer, Vainio 2014, 16). Palveluliiketoiminnassa kyseessä on systeemi, jossa kaikki vaikuttaa kaikkien. Keskeistä on ymmärtää, että asiakaskokemuksessa kaikkien valinnat vaikuttavat lopputulokseen. (Fischer & Vainio 2014, 7.) Vaikka tapahtuman kulissit ja ideat ovat kopiaitavissa, ei ihmisten välille luotua henkeä pysty toistamaan. Tapahtuma on suoraan ihmiseen vaikuttamista ja kun tapahtuman sisältö on kunnossa, osallistujien ja puitteiden välille sillan rakentavat tapahtuman palveluntarjoajat. (Vallo & Häyrynen. 2012, 241.) Palvelukokemus luodaan yhdessä työyhteisön voimin, mutta onnistuminen on lopulta riippuvaista jokaisen valinnoista. (Fischer & Vainio 2014, 60.) Näin ollen myös itse osallistujat vaikuttavat tapahtuman onnistumiseen (liskola-Kesonen 2004, 16). Kokonaisvaltainen sujuvuus on osa koettua tapahtuman laatua (Vallo & Häyrynen. 2012, 241). Positiivinen asiakaskokemus syntyy, kun palvelun laatu on korkea ja lupaukset pidetään (Fischer & Vainio 2014, 7). Eritahojen saumaton yhteistyö on edellytys onnistuneelle tapahtumalle. Tällöin jokaisen tapahtumassa työskentelevän on tiedostettava oma roolinsa ja osuutensa suuressa kokonaisuudessa. (Vallo & Häyrynen, 2012, 163.)

Helsinki Festival Forumin ja Helsingin kaupungin yhteistyössä tehdyssä kyselytutkimuksessa kartoitettiin näkemyksiä festivaaleista 2318 henkilöltä. Tutkimuksessa kuvataan, että festivaaliosallistumisen motivaatiotekijöiden tyypillisenä lähtökohtana toimii (Iso-Aholan, 1982) klassinen seeking-escaping malli. Seeking- escaping –mallissa seeking –termi kuvastaa henkilöiden sisäisiä tarpeita, mitkä ilmenevät osallistumisesta saatavana hyötynä tai ilona, ja escaping –termillä tarkoitetaan sitä mitä pyritään unohtamaan. Tämä kävi ilmi myös tehdyssä tutkimuksessa, jossa vastanneiden festivaaliosallistumisen tärkeimpiä seeking -sytä olivat ohjelmiston kiinnostavuus, halu pitää hauskaa tai halu kokea jotain uutta ja ainutlaatuista. Escaping –termiä edustavana osallistumiseen vaikuttamisen syynä oli vahvasti halu irrottautua arjesta. (Kinnunen 2018, 11.)

Merkittävien helsinkiläisten festivaalien välittämän festivaalikyselyn mukaan asiakkaan näkökulmasta tärkeimpinä asioina festivaaleissa olivat saavutettavuus joukkoliikenteellä, kohtuullinen hintataso, asiointin sujuvuus, siisteys, hyvä sää, kansainväliset esiintyjät, yhteisöllinen tunnelma sekä suvaitsevaisuuden ja syrjimättömyyden kannattaminen. Tutkimuksen yhteydessä todetaan myös, että tämän hetkiseen kansainväliseen tilanteeseen liittyen festivaalikävijät nostavat toiveitaan näkyvämmistä turvallisuusjärjestelyistä (Kinnunen 2018, 27.)

2.2 Yleisötahtuma projektina

Yleisötahtuman tuottaminen on verrattavissa myös projektiin. Yleisötahtumien suunnittelussa ja toteuttamisessa on tarkoituksenmukaista hyväksikäyttää projektityöskentelyn periaatteita, sillä ajatellessa mitä tahansa yleisötahtumaa, samankaltaisuus projektiin on havaittavissa (Kauhanen & Juurakko & Kauhanen 2002, 25.) Yleisötahtumat ovat rinnastettavissa projektiin, jolla on selkeästi alku ja loppu, sillä useimmiten yleisötahtumat ilmenevät kertaluontoisia tai toteutetaan kerran vuodessa (Kauhanen ym. 2002, 8). *Yleisötahtuman suunnittelu ja toteutus* -teoksessa projekti määritelläänkin seuraavasti:

”Projekti on selkeästi asetettuihin tavoitteisiin pyrkivä ja ajallisesti rajattu kertaluonteinen tehtäväkokonaisuus, jonka toteuttamisesta vastaa varta vasten perustettu, johtosuhteitaan selkeä organisaatio, jolla on käytettävissään selkeästi määritellyt voimavarat ja panokset” (Kauhanen, ym. 2002, 25).

Yleisötapahtumat voivat olla hyvinkin erilaisia, mutta yhteistä niille on kuitenkin monitahoisuus niiden järjestäjän kannalta. Tapahtuman järjestämisen suhteen on huomioitavaa, että harvemmin kukaan pystyy olemaan kaikkien asioiden asiantuntijana. Vaikka projektiin osallistuukin paljon eri osapuolia ja yhteistyökumppaneita, on vastuu keskitetty tietylle henkilölle tai ryhmälle. (Kauhanen, ym. 2002, 23-25.) Järjestävä taho on tapahtumasta vastuussa (Vallo & Häyrynen 2012, 223).

Järjestäjä vastaa myös siitä, miten yhteistyökumppanit toimivat ja toimiiko tapahtumassa kaikki niin kuin pitää. Järjestäjän on täten välitettävä yhteistyökumppaneille tapahtuman tavoite, kohderyhmät ja se millaista mukanaoloa toivotaan. (Vallo & Häyrynen 2012, 223.) Projektin käytännön toimenpiteiden tulisi aina linkittyä strategisiin tavoitteisiin sekä inhimilliseen kapasiteettiin ja kyvykkyyteen eli ihmisiin (Valpola & Hasse & Heimonen & Niutanen & Lillkäll & Masalin & Kalin 2010, 35). Ihmisiä eli tekijöitä ja osajia tarvitaan aikaansaamisessa (Valpola ym. 2010, 31). Järjestäjälle keskeinen tehtävä on johtaa ihmisiä tarvittavia käytännötoimenpiteitä strategian toteuttamisessa päätepisteesseen saakka (Valpola ym. 2010, 35). Strategian viemiseksi käytäntöön vaaditaan kurinalaista ja aikaansaavaa toimintaa, eli toimimista sovitun mukaisesti. (Valpola ym. 2010,31.)

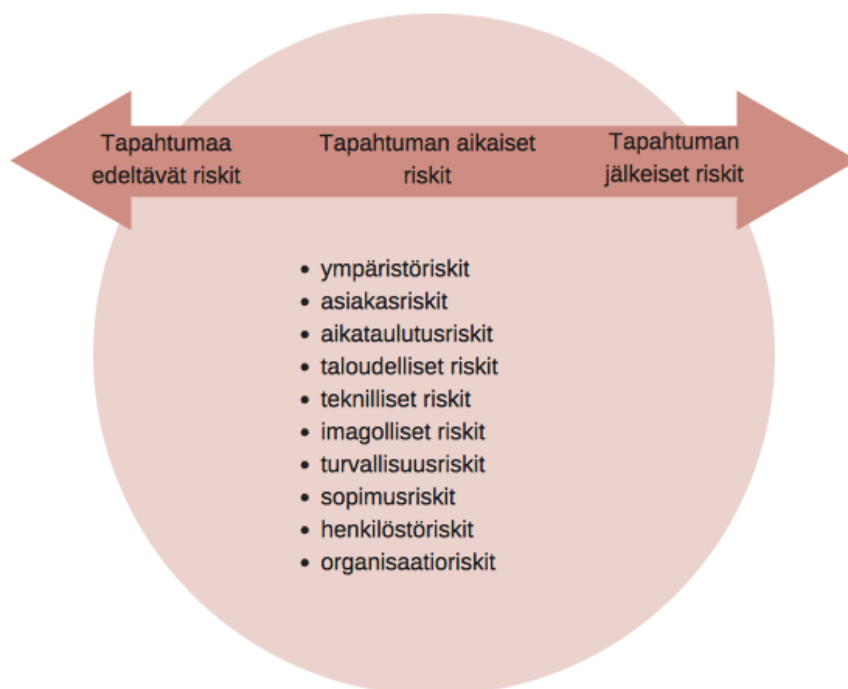
Menestys syntyy monen asian yhteensopivuudesta: kyvykkyydet saadaan käyttöön, yhteinen ymmärrys syntyy ja suunnitelmaa toteutetaan määrätietoisesti (Valpola ym. 2010, 11). Hyvällä strategialla organisaatiota viedään kohti sitä tilaa, minkä se haluaa saavuttaa. Strategialla myös kohdistetaan ja yhtenäistetään organisaatioiden eri osien johdonmukaista toimintaa ja sillä rakennetaan organisaation identiteettiä. (Valpola ym. 2010, 80.) Ihmiset, strategia ja operatiivinen toiminta limittyvät toisiinsa yhdeksi kokonaisuudeksi käytännön toiminnaksi (Valpola ym. 2010, 35).

Muita projekteille tyypillisinä yksityiskohtaisempina piirteinä voidaan pitää mm. sen muutosellisuutta, vaiheistusta, sekä yhtenäisyyttä ja epäyhtenäisyyttä. Alkuperäiseen suunnitelmaan verrattuna projektit usein kokevat elinkaarensa aikana eri syistä mahdollisia muutoksia. Yleisesti ottaen projektit koostuvat useasti monimutkaisesta joukosta ja erilaisista muuttujista, liittyen ihmisiin, kulttuureihin, tekniikkaan sekä työvälineisiin. Näistä syistä myös seurannaisperiaate on läsnä, sillä projektin edellisten vaiheiden tulokset ovat yleensä vaikuttavia tekijöitä sen seuraavan vaiheen tehtäviin, yksityiskohtien tarkentuksessa projektin edetessä. (Kauhanen, ym. 2002, 24-25.)

Tapahtuman toteutusvaihe on se hetki tai hetkien kokonaisuus, jotka tekevät suunnitelmasta toden (Vallo & Häyrynen 2012, 163). Tapahtuman toteutus koostuu rakennusvaiheesta, itse tapahtumasta, ja sen purkuvaiheesta. Näistä eniten aikaa vievänä osuutena voidaan pitää tapahtuman rakennusvaihetta, milloin tapahtumaa varten puitteet laitetaan kuntoon. Kauan suunniteltu tapahtuma on hetkessä ohi ja mahdollisuudet tapahtumaan vaikuttamiseen sen alettua ovat rajalliset. Tapahtuman purkuvaihe viimeisen vieraan lähdettyä on useasti paljon nopeammin ja tehokkaammin toteutettavissa kuin sen rakennusvaihe. Vallo ja Häyrynen kuvailevat tapahtumaa sen alettua liikkuvaksi junaksi, mikä kolistelee eteenpäin kuin virtaava joki, mahdollisista vastoinkäymisistäkin huolimatta. (Vallo & Häyrynen 2012, 164.)

Olenaisena osana projektityön luonteeseen kuuluvatkin riskit ja epävarmuus. (Kauhanen, ym. 2002, 24-25.) Näin ollen ”projektinjohtamisessa on aina myös huomioitava riskienhallinta” (Saksala 2015, 170). Hyvällä suunnitelmalla on mahdollista minimoida riskejä (Kauhanen ym. 2002, 25). Projektin onnistumista on mahdollista edesauttaa hyvällä riskien suunnittelulla sekä niiden hallinnalla. Tärkeää on kuvata jokainen riski erikseen, sekä miten riskiin varaudutaan ja millaisia vastatoimenpiteet ovat. Riskienhallinnan avulla pyritään välttämään riskejä ja pienentämään toteutuneiden riskien vaikutuksia. Pää tarkoitus on, että riskit tunnistetaan, ja jo se, että erinäköisten riskien mahdollisuutta mietitään, voidaan pitää riskien hallintana. (Valpola ym. 2010, 73.) Riskienhallintaa on tarpeellisten suunnitelmien ja päätöksien teko riskien siirtämiseksi muille, niiden minimoimiseksi tai eliminoimiseksi. Asioiden suunnitelmallinen toteuttaminen ja aktiivinen johtaminen, kuten mm. yhteiset pelisäännöt, tiedonkulku ja koordinointi auttavat siis strategisen projektin onnistumisessa. (Valpola ym. 2010, 67.)

Yleisötapahtumaan liittyvät riskit voidaan jaotella eri tavoin, mitä havainnollistan alla olevassa kuvassa numero 1, mukaillen Kauhanen ym. (2002, 54 ja 150-151).



Kuvio 1. Yleisötapahtuman riskien jaottelu

Yllä olevassa kuviossa 1. esitellään, kuinka yleisötapahtuman riskit voidaan jaotella tapahtumaa edeltäviin, sen aikaisiin ja jälkeisiin riskeihin, tai asiaryhmittäin. (Kauhanen, ym. 2002, 54). Näitä asiaryhmiä ovat esimerkiksi ympäristö-, asiakas-, aikataulus-, taloudelliset-, teknilliset-, imagolliset-, turvallisuus-, sopimukseen ja henkilöstöön sekä organisaatioon liittyvät riskit (Kauhanen, ym. 2002, 150-151). Joskus näiden kahden jaottelun käyttö samanaikaisesti on perusteltua, havainnollistaen kaikki mahdolliset riskit ja niiden mahdolliset ajankohdat (Kauhanen, ym. 2002, 54). Riskienhallinta niin etukäteen kuin myös tapahtuman aikanakin on tärkeää, sillä esimerkiksi tietyt riskit, kuten suurin osa turvallisuusriskeistä voivat toteutuakin vasta itse tapahtuman aikana (Kauhanen, ym. 2002, 57).

Turvallisuuden on oltava kunnossa kaikissa tilaisuuksissa ja vastuu siitä on aina järjestäjällä (Vallo & Häyrinen 2012, 179). Useat turvallisuutta koskevat lait säätelevät järjestäjän toimintaa. Tapahtuman järjestämiseen liittyvät lait koskevat mm. kokoontumislakia, järjestyksenvälontaa ja pelastuslakia. Järjestyksenvälontojen tehtävänä on pitää huoli yleisönturvallisuudesta. Heidän tulee olla laissa määrätysti poliisin hyväksymiä henkilöitä. Keskeisenä järjestyksenvälontajan tehtävänä on toimenpiteissään vältettävä suurta

vahinkoa ja haittaa. (Iiskola-Kesonen 2004, 88.) Pelastuslaki sen sijaan velvoittaa tapahtumanjärjestäjän varautumaan vaaratilanteisiin ja mahdollisiin pelastustoimenpiteisiin. Myös terveydensuojalaki on otettava huomioon tapahtumassa elintarvikkeita koskien. (Iiskola-Kesonen 2004, 87.)

3 Tilaaja

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni tilaajan eli Superwood Festival –tapahtuman. Tämän lisäksi määrittelen myös kehittämistyöni kohteen ja opinnäytetyössäni keskeisenä käsitteenä olevan termin *Tuotantomanaali*.

3.1 Superwood Festival

Opinnäytetyöni tilaaja on Ivana Helsingin Superwood Festival -tapahtuma. Superwood Festival on aiemmin muotibrändinä tunnetuksi tulleen Ivana Helsingin perustajien Paola ja Pirjo Suhosen luotsaama kahden vuorokauden mittainen kaupunkifestivaali aikuisille. Yritys ilmoitti alkavansa järjestämään tapahtumia ja tilaisuuksia uudistettuaan liiketoimintaansa ja luovuttua perinteisistä sesonkivaatemallistoistaan. (Perttula 2017). Superwood Festival on ensimmäinen Ivana Helsingin järjestämä suurempi yleisötapahtuma.

Festivaali järjestettiin ensimmäistä kertaa 20.–22.10.2017. Ivana Helsingin tuottaja Pirjo Suhonen toteaa Markkinointi & Mainonta -lehden haastattelussa, että Superwood Festival päätettiin järjestää, sillä Suomesta puuttui lokakuuhun ajoittuva, aikuisille ihmisille suunnattu festivaali. Tapahtuman eräänlaisena innoittajana on toiminut Yhdysvalloissa Nevadassa keskellä autiomaata järjestettävä Burning Man –festivaalikonsepti. Tapahtumalla on haettu ainutlaatuista ”twinpeaks” tunnelmaa. Festivaalin ytimessä on yhdistää musiikki, taide, puhe ja seikkailu kulttuurifestivaaliksi syksyisessä Helsingissä. Suhosen mukaan kyseessä on aikuisille tarjottu ”helppo viikonloppuloma, jossa voi kokonaisvaltaisesti ja miellyttävästi nauttia hyvästä musiikista ja sisällöstä, ystävistä, ruuasta ja juomasta” (Perttula 2017.) Superwood-festivaalin taiteellinen johtaja Paola Suhonen, joka on myös Ivana Helsinki -brändin takana, kuvailee tapahtumaa urbaaniksi kollektiiviseksi mökkiviikonlopuksi keskellä Helsinkiä (Radio Rock 2017).

Tapahtuma järjestetään myös tänä vuonna 12.–14.10.2018 toisen kerran, yhteistyössä Radio Helsingin kanssa. Tapahtuman lokaationa toimii ensimmäisen vuoden mukaisesti jälleen Hotelli Rantapuistossa Itä-Helsingissä. Ragnar ja Martta Ypyän suunnittelema,

1960-luvulla rakennettu uniikki hotelli on alun perin tarkoitettu Pohjoismaiden yhdyspankin kokouskeskukseksi. Hotellin puitteet mahdollistavat noin 700-900 päiväkävijän kapasiteetin tapahtumalle. Sijainnin mainitaankin olevan yhtä tärkeä elementti tapahtumalle kuin sen itse ohjelmistokin on. (Superwood Festival 2018.)

Tapahtuman ympärivuorokautinen ohjelmisto koostuu musiikista, taideinstallaatioista, elokuvista sekä ajankohtaisista 20 minuutin kestoista akateemisista puheenvuoroista. Musiikki esitykset ovat valikoima niin tunnettuja kuin nousevia esiintyjiä indie-, rock-, elektro- ja pop- genreistä. Paola Suhosen kuratoimassa elämyksellisessä Wood Tour- kierroksessa yleisö pääsee nauttimaan ainutlaatuisista tapahtumaan suunnitelluista musiikin ja esittävän taiteen esityksistä metsäisessä miljöössä. Superwood Festival –tapahtuman ruokatarjonta koostuu yksinomaan kasvisruuasta. Festivaalin koko tapahtuma-alue on anniskelualue. Myös muita oheispalveluita on tarjolla kävijöille, suunniteltuja yöllätyksellisiä elementtejä unohtamatta. (Superwood Festival 2018.) Paola Suhonen kertoo City –lehden haastattelussa tapahtumasta seuraavasti: "Toivon, että kävijät jättävät perjantaina arjen taakseen ja festareille tullessaan ylittävät jonkinlaisen rajan toispuoleiseen maailmaan" (City 2017).

Tapahtumaan on tarjolla kahdenlaisia lippuja. Päiväkohtaisten yhden tai kahden päivän lippujen lisäksi voi viikonlopulle ostaa myös hotellimajoituksen ja aamupalan sisältävän lipun. Tapahtuman ikäraja on 18-vuotta. (Superwood Festival 2018.)

Nuori, mutta suosiota jo niittänyt festivaali on yhä kansainvälistymässä. Markkinointi ja Mainonta -lehden haastattelussa (Perttula 2017) Pirjo Suhonen kertookin, että festivaalia ollaan viemässä ulkomaille. Näillä näkymin tapahtuma järjestetään todennäköisimmin myös Aasiassa vuonna 2019, tarkoituksenaan viedä Suomea maailmalle.

3.2 Superwood Festival –tapahtuman tuotantomanuaali

Opinnäytetyöni keskeinen käsite ja kehittämiskohteeni on *Tuotantomanuaali*, jota on sovittu käytettävän tässä yhteydessä opinnäytetyöni tilaajan eli Superwood Festival:in kanssa. Opinnäytetyöni tavoite on tuottaa tilaajalle kehitysehdotuksena sisällysluettelo Superwood Festival –tapahtuman tuotantomanuaalista. Tuotantomanuaalilla tarkoitetaan tässä yhteydessä Superwood Festival –tapahtumaan liittyvää tietopakettia, johon on kirjattu ylös hyödyllistä tietoa tapahtumaan osallistumisesta, sen kulusta ja siellä toimimisesta sen järjestämiseen osallistuvia henkilöitä varten. Hyödyllisellä tarkoitetaan Isokankaan ja Vassisen mukaisesti sitä, että sisältö tarjoaa ratkaisun vastaanottajan

konkreettiseen ongelmaan, eikä sen enempää eikä vähempää. Kun vastaanottaja ei ole vielä itse tunnistanut ongelmaansa, sisällön tuottaja on määritellyt sen hänen puolestaan. (Isokangas & Vassinen 2011, 67.)

Tapahtumiin liittyen voi alalla törmätä eri nimikkeillä esiintyviin samantyyliisiin ”tietopaketteihin”, kuten *tuotanto* – ja *tapahtumainfoihin*, *käsikirjoihin*, *yleisiin ohjeistuksiin*, jos tietoa on edes kerätty jaettavaksi. Tuotantomanuaaleissa, joihin itse olen törmännyt, on tyypillisesti käyty läpi mm. yhteystietoja, turvallisuusasioita, sekä muita yleisiä käytännön asioita, kuten kulkulupia yms. tapahtumaan liittyvää tietoa.

Tuotantomanuaali tarkoitus on siis toimia pääsääntöisesti sisäisen viestinnän ja tiedonkulun välineenä, niiltä osin, kun se kunkin tapahtuman järjestämiseen osallistuvan kohderyhmän toimintaa tarkoituksenmukaisesti koskettaa. Tuotantomanuaali koskee tapahtuman toteuttamisen toimeenpanovaihetta, eikä näin ollen koske tai ota kantaa tapahtumansuunnitteluun tai sisällöntuotantoprosesseihin tai ole sopimustekninen väline. Tuotantomanuaalilla pyritään selkeyttämään tapahtumassa toimimista, samalla helpottaen tiedonkulkua tapahtuman järjestämiseen liittyen.

4 Tutkimuskysymykset

Tässä luvussa käyn läpi opinnäytetyöni lähtökohtana toimivat tutkimuskysymykset. Opinnäytetyössä käyttämäni lähestymistapa sekä aineistonhankintamenetelmät ovat valittu esittämieni tutkimuskysymysteni pohjalta.

Opinnäytetyöni tarkoitus on kartoittaa ja selvittää, mitä asioita tulee mainita Superwood Festival –tapahtumaa koskevassa tuotantomanuaalissa, tarkoituksenaan tukea palveluntuotantoa yleisötapahtuman toteutusvaiheessa. Näin ollen konkreettinen päätutkimuskysymys työssäni on ytimekkäästi:

- **Mitä Superwood Festivaalin tuotantomanuaalin tulee sisältää?**

Opinnäytetyöni teoreettisessa viitekehyksessä käsittelen yleisötapahtumaa sekä palveluna, että projektina. Näiden teemojen perusteella etsin vastausta opinnäytetyöni päätutkimuskysymyksiin seuraavien alakysymysten avulla, joiden tarkoitus on antaa syvällinen käsitys kehityskohteeni aiheesta.

- (1) **Mistä asioista ja tekijöistä Superwood Festival -tapahtuman palvelukokonaisuus muodostuu?**
- (2) **Mikä on oleellista hyödyllistä tietoa tapahtuman järjestämiseen osallistuville henkilöille?**

Ensimmäisellä alakysymyksellä pyrin kartoittamaan tapahtuman kokonaisuuteen vaikuttavat asiat sekä tekijät, jotta tapahtumaan osallistuvien henkilöiden roolit ja tehtävät konkretisoituvat. Toisen alatutkimuskysymyksen avulla selvitän, mitä tapahtuman järjestämiseen osallistuvien henkilöiden tulee tietää identifioituihin tehtäviin liittyen, jotta heidän tarkoituksenmukainen osallistuminen tapahtumaan on mahdollista. Tarkoituksena on, että manuaali on ohjeistus tapahtuman järjestämisessä mukana oleville henkilöille. Täten edesauttaen onnistuneiden kokemusten tuottamista. Tuotantomanuaali ohjeistaa tapahtuman järjestämiseen osallistuvia toimimaan yhtenäisen suunnitelman mukaisesti. Tapahtumalla ei ole vielä tällä hetkellä toimintaansa tukevaa tuotantomanuaalia käytössä ja tästä syystä kartoitus on tarpeellinen.

5 Tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmät

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyössäni käytetyt tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmät, sekä kerron niiden toteutuksesta.

5.1 Lähestymistapana tapaustutkimus

Opinnäytetyöni lähestymistapana on tapaustutkimus, missä pyrin kartoittamaan mitä Superwood Festivalia koskevassa tuotantomanuaalissa tulee mainita. Tapaustutkimuksessa tuotetaan tietoa nykyajassa tapahtuvasta ilmiöstä sen todellisessa tilanteessa ja toimintaympäristössä. Tapaustutkimus soveltuu kehittämistyön lähestymistavaksi, kun tarkoituksena on tuottaa kehittämis ehdotuksia, sillä se pyrkii tuottamaan syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta tapauksesta. Tapausta tutkitaan huomioimalla paikalliset, ajalliset ja sosiaaliset tilanteet ja yhteydet, eikä tutkimuksella pyritä tilastolliseen yleistämiseen. (Ojasalo ym. 2014, 52-53.)

Tapaustutkimuksen lähtökohta perustuu tyypillisesti analysoitavaan kohteeseen tai tutkittavaan ilmiöön, eikä niinkään pelkkiin yleisiin teorioihin. Aiheeseen perehdyttyä käytännössä ja teoriassa, tapaustutkimuksen seuraavana vaiheena on niiden perusteella

kehittämistehtävän täsmennys. Kehittämistehtävän tarkennuttua voidaan etsiä kehittämistä täsmentäviä kysymyksiä, jotka auttavat tausta aineiston hankinnassa. Pohjatyöstä huolimatta kehityskohde täsmentyy myös itse prosessin edetessä, ja alkuperäistä kehittämistehtävää pitää muuttaa tai muokata, jos se ei ole enää tärkeä. (Ojasalo ym. 2014, 54.)

Jotta kehittämisen kohteesta saadaan kokonaisvaltainen kuva, tapauksen tutkimiseen on suositeltavaa käyttää rinnakkain useita erilaisia tiedonhankintamenetelmiä (Ojasalo ym. 2014, 37, 40). Triangulaatiolla eli tutkimalla ilmiötä useista eri näkökulmista, esimerkiksi käyttämällä erilaisia aineistoja ja tiedonkeruumenetelmiä, voidaan lisätä tulosten luotettavuutta (Ojasalo ym. 2002, 105). Edellä mainituin keinoin kehittämistyöhön liittyvään kehittämisehdotusten päätöksentekoon saadaan täten varmuutta (Ojasalo ym. 2014, 40).

Tapaustutkimuksen mukaisesti opinnäytetyöni aineistonkeruumenetelmiksi valikoitui useampi menetelmä. Käyttämäni menetelmät ovat Ivana Helsingin tuottajan Pirjo Suho- sen strukturoituhaastattelu, tapahtuman palvelupolun prosessianalyysi eli blueprint, sekä vuoden 2017 Superwood Festival -tapahtuman jälkeen toteutetun palautekyselyn dokumenttianalyysi. Valitsemieni aineistonkeruumenetelmien perusteella pyrin tarkoituksen mukaisesti tulosten triangulaatioon selvittämällä tapausta syvällisesti niin järjestäjän, tapahtumaan osallistuvien ulkopuolisten tekijöiden sekä tapahtuman asiakkaan näkökulmista.

5.2 Strukturoitu haastattelu

Opinnäytetyössäni yhtenä kehittämistehtäväni lähtökohtana ja ratkaisua edistävänä tiedonkeruumenetelmänä olen käyttänyt haastattelua. Haastattelut ovat useasti käytetty syvällistä tietoa tuottavana aineistonkeruumenetelmänä tapaustutkimuksessa. Tapaustutkimuksessa tutkitaan tyypillisesti ihmisten toimintaa eri tilanteissa, ja tällöin haastattelu sopii aineistonkeruumenetelmäksi. Haastattelulla pystytään korostamaan yksilöä tutkimustilanteen subjektina. Haastattelemalla kehitettävän ilmiön asiantuntijoita, eli itse toimijoita, saadaan selville mahdollisimman vapaasti heitä koskevia asioita, heidän kuvaamina ja selitettynä. Haastattelun avulla on täten mahdollista kerätä uusia näkökulmia avaavaa aineistoa, kehittämistehtävän selventämiseksi ja syventämiseksi. (Ojasalo ym. 2014, 55, 106.)

Kehityskohteeni asiantuntijana haastattelin Superwood Festivalin tuottajaa Pirjo Suhosta, saadakseni aineistoksi tapahtuman järjestäjän näkökulmasta muodostettua syvällistä tietoa kehityskohteesta. Haastattelun tarkoitus oli myös varmistaa ymmärrystäni Superwood Festival -tapahtumasta, jotta lähtökohtani muiden menetelmieni käyttämiseksi olisivat selkeät. Valitsin menetelmäkseni strukturoidun haastattelun, mikä tarkoittaa valmiiksi muotoiltujen ja ennalta määrättyssä järjestyksessä kysyttyjen kysymysten esittämistä, missä ainoastaan kysymysten vastauksen sisältö jätetään haastateltavalle avoimeksi (Ojasalo ym. 2014, 109.) Strukturoitu haastattelu toteutettiin puhelimitse 23.5.2018. Haastattelu äänitettiin, ja litteroitiin. Litteroidun haastattelun perustella toin ilmi Pirjo Suhosen näkökulmia kehityskohteesta. Haastattelussa esitetyt kysymykset löytyvät opinnäytetyön liitteestä: haastattelut.

5.3 Prosessianalyysi eli blueprint

Prosessianalyysissa luodaan prosessikaavio –blueprint. Prosessianalyysin muotona Blueprint -kaaviossa palveluprosesseista piirretään etenemiskartta, missä esitetään asiakaan ja palveluntarjoajan prosessit sekä niiden yhtymäkohdat. (Ojasalo ym. 2014, 44.) Palvelun ollessa prosessi, palvelun kuluttaminen tarkoittaa aika-akselille sijoittuvan kokemuksen kuluttamista. Se, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla, kuvataan palvelupolulla. Palvelupolun aikana käyttäjä kokee erilaisia ja erimittaisia palvelun vaiheita, joita kutsutaan palvelutuokioksi. Palvelutuokiot sisältävät kontaktipisteitä, missä käyttäjä on yhteydessä palveluun kaikilla aisteillaan. Näitä erilaisia palvelun kontaktipisteitä ovat ympäristöt, esineet ja toimintatavat, joilla palvelua tarjotaan asiakkaalle. (Tuulaniemi 2011, 78–81.)

Blueprinting -mallinnuksen avulla voidaan nähdä palvelukokonaisuus sekä palveluntarjoajan että asiakaan näkökulmasta. Havainnollistamalla prosessin eri vaiheet, on mahdollista selvittää palveluprosessin kriittisiä kohtia, ja löytää ratkaisuja identifioituihin ongelmiin. Näin ollen blueprint on hyödyllinen menetelmä etenkin palveluorganisaatioiden kehittämisessä. (Ojasalo ym. 2014, 44.) Palvelun prosessikaaviosta käy ilmi yksityiskohteisesti palveluprosessin eteneminen asiakaspalvelusta kulissien takana tapahtuvaan toimintaan, sekä osallistujien keskeiset roolit. Visuaalisessa kaaviossa ilmenee täten kaikkien osapuolten, palveluntarjoajan sekä muiden oleellisten tekijöiden tehtävät. Tulos näyttää prosessit käyttäjäkokemuksen taustalla ja toimii karttana varsinaisen palvelun

tuottamiseen. (Stickdorn & Schneider 2011,158-159.) Palveluprosessin suunnittelemisella palvelun tarjoaja pystyy suunnittelemaan, kuinka asiakkaan käytös palvelussa on ennakoitavissa ja ohjattavissa (Tuulaniemi 2011, 78–81).

Ihannetapauksessa palvelun blueprint -kaavio olisi päivitettävissä määräajoin, varmistaen se olevan jatkuvasti kytköksissä sen toimintaympäristöön ja käyttäjien vaatimuksiin. Kyseisen dokumentin jatkuva päivittäminen tehostaa palveluntarjoajan tutkimustoimintaa kohti toimivan palvelun tarjoamista. Päivitetty kaavio mahdollistaa reagoimisen väistämättömiin muutoksiin ihmisten elintavoissa ja toimintaympäristössä. (Stickdorn & Schneider 2011,158-159.)

Opinnäytetyössäni esittelen tekemäni blueprint -mallinnuksen Superwood Festival –tapahtuman kulusta. Palveluprosessin blueprinting mallinnuksen toteutin strukturoidun haastattelun tuloksien, tapahtuman verkkosivujen materiaalien, ja hyödyntämäni niin sanotun hiljaisen tiedon perusteella. Hiljaisella tiedolla tarkoitan virallisiin lähteisiin viittamatta muodostuneeseen käsitykseen aiheesta, omien työ- ja opiskelukokemusteni myötä sekä tapahtuman tuottajan Pirjo Suhosen kanssa käydyn vapaamuotoisemman keskustelun perusteella.

Superwood Festival –tapahtuman toteutusvaiheen palveluprosessin blueprinting -kaavion mallinnus on toteutettu mukaillen ”*Kehittämistyön menetelmät*” -kirjassa sivulla 159 esiteltyä esimerkkiä (Ojasalo ym. 2014. 159). Blueprint -mallikaavion muodostaminen koostui esitetyn Ojasalon ym. mallin mukaisesti prosessin ja asiakas- sekä tekijäryhmien rajaamisesta, sekä asiakkaan palveluprosessissa esiintyvien palvelutuokioiden ja niiden fyysisten todisteiden merkitsemisestä. Tämän lisäksi kaavion koostamiseksi määriteltävänä oli palveluprosessin muodostavien palvelutuokioiden liittyvät asiakkaalle näkymättömät tehtävät sekä tukitoimet.

5.4 Dokumenttianalyysi

Dokumenttianalyysissä on kyse pyrkimyksestä tehdä päätelmiä kirjalliseen muotoon saatetusta verbaalisesta, symbolisesta tai kommunikatiivisesta aineistosta. Työelämässä erilaisiin tarkoituksiin tuotetut dokumentit sisältävät useasti hyvin monenlaista ja käyttökelpoista tietoa kehittämisen kohteesta, vaikkei niitä alun perin olekaan tarkoitettu tutkimusta varten. (Ojasalo ym. 2014, 43.) Menetelmän vahvuus piilee asiayhteyden herkkyydelle, eli millaisena kehittämisen kohteena oleva ilmiö esiintyy luonnollisessa ympäristössään (Ojasalo ym. 2014, 136).

Dokumenttianalyysissa tavoite on analysoida dokumentteja järjestelmällisesti, luoden sanallisen ja selkeän kuvauksen tutkittavasta ja kehitettävästä asiasta. Loogiseen päätelyyn ja tulkintaan perustuvan aineiston käsittelyn tarkoituksena on muodostaa osiin hajotusta, käsitteellistystä tai uudelleen kootusta aineistosta looginen kokonaisuus. Dokumenttianalyysin tavoitteena on luoda selkeyttä aineistoon, jotta siitä voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä, lisäten aineiston informaatio arvoa. (Ojasalo ym. 2014, 137.)

Dokumenttianalyysin kaikissa vaiheissa on läsnä kriittinen tarkastelu tulosten laadun ja luotettavuuden takaamiseksi. Kriittisellä tarkastelulla pyritään tunnistamaan ja korjaamaan eri vaiheiden toteuttamisessa ja niiden tuloksissa mahdollisesti esiintyviä virheitä tai vääristymiä. (Ojasalo, ym.2014, 138-139.)

Opinnäytetyössäni käytin dokumenttianalyysin aineistona vuoden 2017 Superwood Festival -tapahtuman jälkeen toteutetun palautekyselyn tuloksia. Sähköinen kysely oli tuotettu anonymisti verkossa surveymonkey.com palvelussa, ajalla 21.10.2017 – 19.11.2017. Kyselyn tarkoitus oli selvittää, mitä mieltä kävijät olivat olleet järjestetystä tapahtumasta. Kyselyn yhteydessä pyydettiin myös ehdotuksia, mitä vuoden 2018 Superwood Festival -tapahtumassa voidaan tehdä paremmin. Kyselyn tulokset sisälsivät myös tietoa, jotka olivat tärkeää tietoa tapahtuman järjestäjälle, mutta eivät ole relevantteja dokumenttianalyysini tarkoitukselle.

Tässä yhteydessä kyselyn dokumenttianalyysissä tutkin erityisesti sitä, kuinka kyselyyn vastanneet olivat kokeneet tapahtuman palvelukokonaisuuden. Tämän myötä pyrin selvittämään, mitkä asiat ovat sen perusteella oleellista ja hyödyllistä tietoa tapahtuman toteutuksen järjestämiseen osallistuville tahoille. Tämän vuoksi valitsin dokumenttianalyysini materiaaliksi kyselyssä esitetyistä kysymyksistä kahden eri kysymyksen tulokset.

Dokumenttianalyysin aineistona käyttämäni kysely ei ole siis toteutettu varta vasten opinnäytetyöni tutkimukseen, mutta sen asiayhteyden herkkyyks kehittämisen kohteeni esiintymiseen sen luonnollisessa ympäristössä teki siitä varsin käyttökelpoisen aineiston dokumenttianalyysiin. Yleisesti ottaen kysely sopii usein hyvin lähtötilanteen selvittämiseen. Kun tutkittava aihealue tunnetaan jo hyvin, kysely auttaa varmistamaan sen paikkaansa pitävyyden. Kyselyllä voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto kysymällä monia asi-

oita suurelta määrältä ihmisiä, jotta saataisiin tilastollisesti käsiteltävää, numeroihin perustuvia tuloksia. Kyselystä saatavat tulokset ovat luotettavaa tietoa, mutta pinnallista tietoa. Pinnallisen tiedon heikkous voi ilmetä, jos vastaajat eivät ole suhtautuneet vakavasti kysymyksiin tai koko tutkimukseen. Kyselyn avulla tutkittavaa ilmiötä pyritään kuvailemaan ja selittämään järjestelmällisien havaintojen avulla. (Ojasalo ym. 2014, 121.)

Dokumenttianalyysin toteutin sisällönanalyysimenetelmällä. Sisällönanalyysilla tarkoitan Ojasalon mukaisesti (2014, 137) pyrkimystä kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti, tavoitellen tekstin merkitysten etsimistä ja tunnistamista. Dokumenttianalyysini lähtökohdaksi oli aineiston pelkistäminen eli sen sisällön selkeyttäminen ja tiivistäminen, jotta informaatio on käytettävissä johtopäätösten tekoon. Tämä tarkoittaa monimuotoisen ja runsaan aineiston rajaamista tunnistettuun pieneen määrään näkökulmia. Tiivistäminen tapahtuu karsimalla alkuperäisaineistosta havaintojen määrää tunnistamalla aineiston osissa esiintyviä toistuvia yhteisiä piirteitä tai nimittäjiä. (Ojasalo, ym.2014, 139-140.)

Dokumenttianalyysissa käyttämäni kyselyn tulokset ovat käsitelty opinnäytetyössäni täysin luottamuksellisesti. Kyselyn tietoja ei ole annettu ulkopuolisille, eikä esittelemiäni tuloksia ole mahdollista yhdistää kyselyyn vastanneiden henkilöllisyyksiin. Dokumenttianalyysissä käytetyn kyselyn runko löytyy opinnäytetyön liitteestä: Superwood Festival 2017 asiakaspalaute -kysely.

6 Tutkimusten tulokset

Tässä kappaleessa raportoin edellisessä luvussa esiteltyjen käyttämieni aineistonkeruumenetelmien toteutuksen tuloksineen. Tulkitsen tutkimuksen tuloksia ja analysoin vertailemalla niitä keskenään aiemmin esiteltyyn teoriaosuuteen, sekä omien työ- ja opiskelukokemusteni kautta karttuneeseen hiljaiseen tietoon. Aineiston tulkinnan tarkoitus on pyrkiä tuomaan esiin jotain uutta kohdeilmiöstä (Ojasalo ym. 2014, 199).

6.1 Superwood Festival –tapahtuma järjestäjän näkökulmasta

Tässä strukturoidussa haastattelussa halusin tuoda esiin tapahtuman järjestäjän näkökulmaa. Haastattelussa esittämieni kysymysten perusteella selvitin tarkemmin mistä tapahtumassa on kyse ja mikä on ollut koettu tarve tuotantomanaualille.

Haastattelussa Pirjo Suhonen korosti, että Superwood Festival –tapahtuman ydinpalveluna voidaan pitää itse asiassa tapahtuman koko kokonaisuutta, mikä muodostuu tapahtuman kaikkien lisäpalveluiden summasta. Tapahtuman tarkoituksena ei ole mennä esimerkiksi niin sanotusti vain musiikki edellä. Ydinpalvelu on täten hänen mukaan kokonaisvaltainen, ainutlaatuinen viikonloppu elämys, joka koostuu laaja-alaisesti kulttuurista kuten, taiteesta, ruuasta, lokaatiosta, ja ajankohdasta tapahtuman lisäpalveluita unohtamatta.

Tapahtumalla pääviestinä on, Pirjo Suhosen mukaan ainutlaatuinen kokonaisvaltainen, elämys, syksyisessä Helsingissä. Hän haluaa nimenomaan korostaa syksyistä pimeää ajankohtaa, sillä tapahtuman ajankohdalla on haluttu kulkea niin sanotusti vastavirtaan, tyypillisestä kauniista Suomen festivaali sesongista kesä-elokuusta poiketen. Lähtökohdana festivaalille toimi ajatus siitä, milloin on juurikin pimeintä, kurjinta eivätkä ihmiset lähde ulos kodistaan. *”[Tapahtuma] on vähän sellainen Twin Peaks meets Kaurismäki meininki Rantapuistossa”* –(Suhonen 2018.)

Tapahtuman arvoja ovat Suhosen mukaan ehdottomasti sen yhteisöllisyys ja elämyksellisyys. Yhteisöllisyyden alle hän määrittelee myös vastuullisuuden. Vastuullisuudella tässä tapauksessa hän tarkoittaa vastuullisuutta siitä, että tapahtumassa on hyvinkin ympäristötietoinen *”meininki”* kaikissa materiaaleissa ja tapahtuman ruokatarjonta on yksinomaan kasvisruokaa, tämän lisäksi hän sanoo vastuullisuuden koskettavan myös muista ihmisistä välittämistä. *”Yksi parhaimpia tapahtuman palautteista oli se, että ihmisillä oli sellainen tunne, että [tapahtumassa] oli hyvä henki, eikä kävijöille tullut ulkopuolisuuden tunnetta, heidän ei tarvinnut esittää mitään tullakseen hyväksytyksi.”* –(Suhonen 2018.)

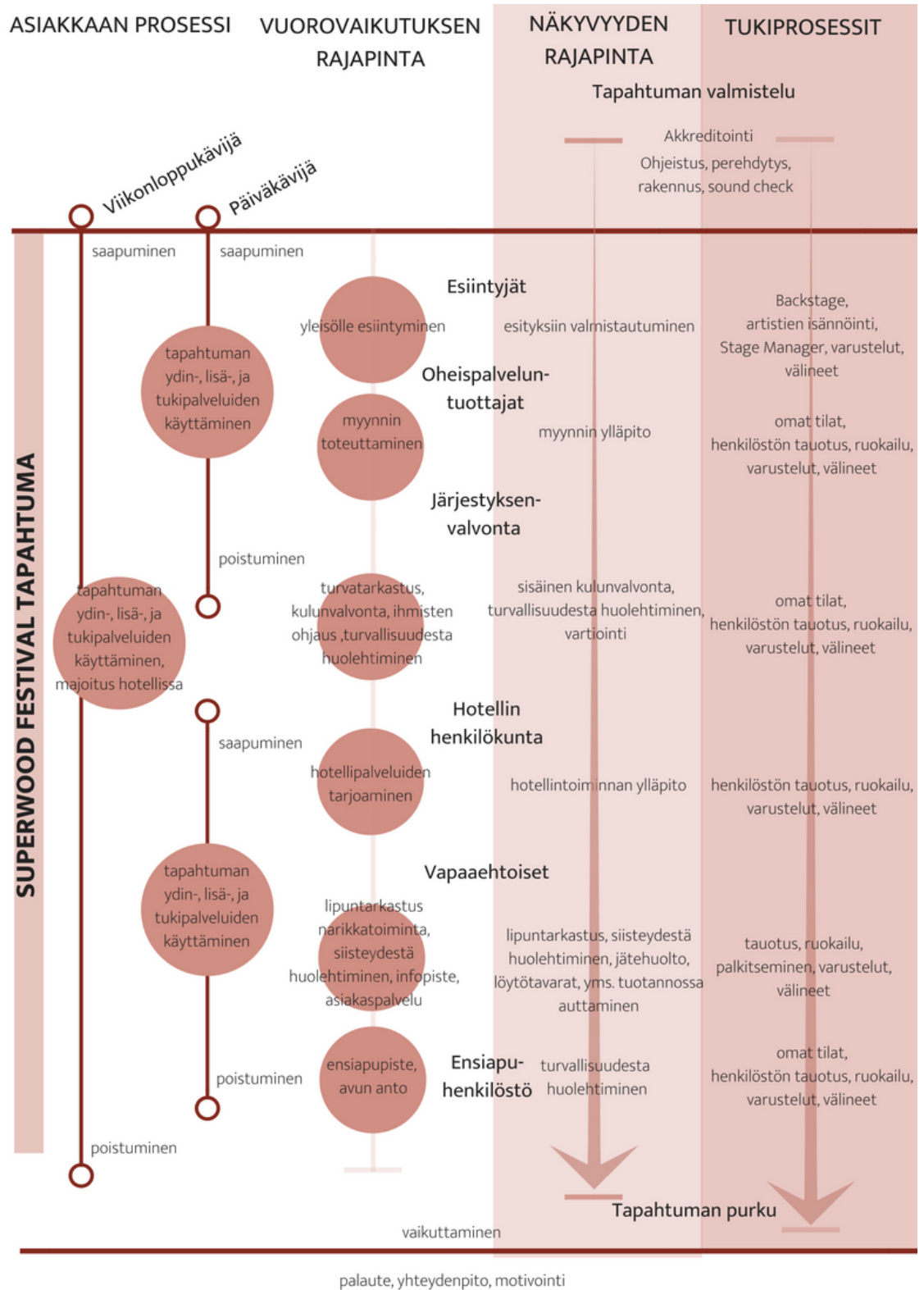
Pirjo Suhosen mukaan, vastuullisuus tulkitaan tänä päivänä tyypillisesti vastuusta ympäristöarvoista tai kestävästä kehityksestä. Yhtään ympäristöarvoja ja kestävää kehitystä väheksymättä hän kuitenkin toteaa, että välillä unohtuu vastuun tarkoittavan myös toisista ihmisistä välittämistä. Hänelle onkin tärkeää, että ihmisillä on hyvä olla tapahtumassa ja kaikki kuuluvat joukkoon, eikä ketään jätetä yksin. Tuotantomanaalilla halutaan hänen mukaan välittää tietoa tapahtuman kokonaisuudesta, ja on ensi arvoisen tärkeää välittää sen järjestämiseen osallistuville tietoa myös tapahtuman arvoista. –(Suhonen 2018.)

Koska tapahtuma koostuu monesta eri tekijästä, ja tapahtumassa on paljon monenlaisia toimijoita, on hän kokenut tarpeen tuotantomanuaalille. Tarkoitus olisi siis, että kaikilla olisi sama yhteneväinen käsitys siitä, että mistä kokonaisuudessa on kyse, mitä tehdään, miksi tehdään ja kuinka toimitaan. Hän toteaa, että välillä on huomattavissa suullisissa perehdytyksissä, ihmisten vireystilasta tai keskittymiskyvystä johtuen kaikki asiat eivät välttämättä välity aina toivotusti. Tuotantomanuaaliin halutaan tästä syystä hyvissä ajoin ennen festivaalia niin sanotusti mustaa valkoisella, eli painettua sanaa olennaisimmista asioista. –(Suhonen 2018.)

Hän myös kertoo, että tapahtumaa ollaan parhaillaan hyvinkin konkreettisella tasolla viemässä ulkomaille. Täten hän kokee että, tuotantomanuaali antaisi raamit myös toisella laisessa kulttuurissa toimimiseen, missä kirjoitettu versio tapahtuman tuotantomanuaalista järjestämiseen osallistuville henkilöille on erityisen käytännöllinen. –(Suhonen 2018.)

6.2 Superwood Festival –tapahtuman palveluprosessin blueprinting mallinnus

Tässä kappaleessa esittämäni Superwood Festival –tapahtuman blueprinting –mallinnuksen yksityiskohdat perustuvat hiljaisen tiedon kartoitukseen. Kartoitus on muodostettu 2017 Superwood Festival tapahtuman ohjelmiston perusteella, sekä keskusteltuani tapahtumasta sen tuottajan Pirjo Suhosen kanssa. Superwood Festival –tapahtuman palveluprosessin blueprinting mallinnuksen esitän alla olevassa kuvassa numero 2.



Kuvio 2. Superwood Festival –tapahtuman palveluprosessin blueprinting mallinnus

Edellisellä sivulla esitelty kuvio 2. ilmentää Superwood Festival –tapahtuman toteutusvaiheen palveluprosessin asiakkaan ja tapahtuman tuotantoon osallistuvien tekijöiden osalta. Mallissa tapahtuman ajanjakso on kuvattu etenevän suuntaa antavasti kronologisesti ylhäältä alaspäin. Kaaviossa esitetyt kuviot eivät ole kuitenkaan suhteutettu konkreettisesti oikeisiin realistisiin mittoihin. Vasemmalta oikealle kaaviossa on luettavissa ensin asiakkaan pääpalvelupolku, eriteltynä Superwood Festivalin kahden tyyppisiin kävijöihin, eli hotelliin koko viikonlopuksi majoittuviin sekä tapahtuman päiväkävijöihin. Asiakkaan prosessissa ilmenee koko viikonlopuksi hotelliin majoittautuvien kävijöiden mahdollisuus tapahtuman palveluihin ympärivuorokautisesti ilman tarvetta poistua alueelta, näin halutessaan. Tapahtuman päiväkävijöiden pääsylipuilla voi olla alueella perjantaina 15.00–04.00, lauantaina 13.00–4.00 välisenä aikana. Asiakkaiden tapahtuman toteutuksen palvelupolku alkaa alueelle saapumisesta, ja päättyy sieltä lähdettyä.

Kaaviossa ei ole huomioitu tapahtuman itse järjestäjää erillisenä toimijana, sillä tapahtuman järjestäjä ei suoranaisesti toimi tapahtumassa palvelutuokioiden välittäjänä, vaan liittyy enemmän yleisesti ottaen kaikkien esiteltyjen osien hallintaan ja on vastuussa tapahtuman kokonaisuudesta teoreettisen viitekehityksen mukaisesti. Kuviossa ei tapahtuman järjestäjän toimia ei ole kuvattu erillisinä, sillä se ei varsinaisesti koske kehittämis-kohteenani olevaa tapahtuman tuotantomateriaalin sisältöä.

Tapahtuman toteutusvaiheen vuorovaikutuksen rajapintaa kuvaavalla osiolla tarkoitetaan tapahtumassa asiakkaalle näkyviä toimenpiteitä eli palveluprosessin kokonaisuuden muodostavia fyysisiä todisteita eli palvelutuokiota. Vuorovaikutuksen rajapintaa kuvaavissa kohdissa on luettavissa eriteltynä tapahtuman pääpalvelutuokiot, rinnakkain niiden välittäjän kanssa. Asiakkaalle välitettyihin pääpalvelutuokioihin lukeutuivat seuraavat fyysiset todisteet:

- esiintyjien esiintyminen yleisölle
- oheispalveluntuottajien myynnin toteuttaminen
- järjestyksenvalvonnasta vastaavien turvatarkastukset, kulunvalvonta, ihmisten ohjaus ja turvallisuudesta vastaaminen
- ensiapuhenkilöstön ensiapupiste ja avunanto
- hotellin henkilöstön hotellipalveluiden tarjoaminen
- vapaaehtoisten työntekijöiden rooli muun muassa lipuntarkastuksessa tapahtuman natriikkapalvelusta vastaamisesta, huolehtiminen yleisestä siisteydestä, infopisteen asiakaspalvelusta

Tapahtuman palvelutuokiot ovat kuvattuna koko tapahtuman ohjelmaa kuvaavalle viivalle, mikä tarkoittaa edellä mainittujen palveluiden olevan läsnä läpi tapahtuman, kuten tapahtuman verkkosivuillakin todetaan (Superwood Festival 2018).

Kaaviossa näkyvyyden rajapinnan alla esitellään asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa tapahtuviin palvelutuokioihin liittyvät tehtävät, mitkä eivät näy asiakkaalle vuorovaikutuksessa. Nämä tehtävät ovat esiintyjien valmistautuminen esityksiin, oheispalvelun tuottajien myynnin ylläpito, järjestyksenvalvonnan huolehtiminen sisäisestä kulunvalvonnasta, turvallisuudesta huolehtiminen sekä vartiointi, hotelli henkilökunnan hotellitoiminnan ylläpito ja vapaaehtoisten huolehtiminen tapahtuman yleisestä siisteydestä, jätehuollosta, löytötavaroista ja muusta tapahtuman tuotannollisissa tehtävissä auttaminen. Edellä mainitut tehtävät ovat kuvattuna viivalle tapahtuman valmistelusta tapahtuman purkuun asti. Tapahtuman luonteen vuoksi näiden asioiden tulee olla valmisteltuna ja ylläpidettynä asiakkaan koko palvelupolun ajan, jotta palvelutuokioiden toteutuminen on mahdollista aina ensimmäisistä vieraista viimeisen vieraan lähdettyä tapahtuman purkuun asti.

Asiakkaalle näkymättömissä tapahtuvat sisäiset tehtävät mahdollistavat tapahtuman tukitoimet. Tukitoimina valmistelu vaiheeseen kuuluvat tehtäviin perehdytys sekä ohjeistus. Esiintyjän esityksiin valmistautumisen tukitoimet ovat tapahtumaa ennen tapahtuvat sound checkit, yhdessä stage managerin/ artistituottajan kanssa. Tapahtuman stage manager tai artistituottaja on tekemisissä yhdessä artistin kanssa varmistaen sekä ollen vastuussa esitysten tekniikasta. Esiintyjien isännöinnillä pidetään myös huolta esiintyjien viihtyvyydestä. Tapahtuman oheispalveluntuottajilla on käytössään omat fasilitetit, kuten tekniikat, ja tilat, sekä sähkö ja vesi myynnin ylläpitämiseksi. Oheispalveluntarjoajiin liittyen tulee myös pitää huolta heidän fyysisistä tarpeista niin ruokailun kuin taukojenkin avulla. Samat tukitoimet koskevat myös tapahtuman järjestyksenvalvoja ja ensiavusta vastaavia, sekä hotellin henkilökuntaa. Tapahtumaan osallistuvien vapaaehtoisten kohdalla pätevät myös samat tekijät, mutta näiden lisäksi heidän palkitsemisensa on erittäin tärkeää, sillä he työskentelevät tapahtumassa vain työtodistusta ja pääsylippua vastaan. Tukitoimet ovat koko tapahtumantoteutusvaiheiden ajan läsnä valmistelusta purun päättämiseen.

Asiakkaan prosessin sekä asiakkaalle näkymättömän sisäisen toiminnan alla on mallinuksessa myös vaikuttaminen eli yhteydenpito, palaute ja motivointi, koskien kaikkia tapahtumaan osallistuvia. Nämä toimet ovat kuvattu olevan läsnä koko tapahtumaprosessin ajan.

Analysoimalla tehtyä mallinnettua kaaviota on huomattavissa, kuinka asiakkaalle näkyvien palvelutuokioiden mahdollistavien sisäisten näkymättömien tehtävien onnistumisen merkitys korostuu niitä tukeviin tukitoimiin. On siis perusteltua väittää, että erityistä huomiota tulee kiinnittää näiden asioiden sujuvuuteen. Ilman näitä tukitoimia fyysiset palvelutuokioiden todisteet eivät välity asiakkaan palvelupolkuun. Esimerkiksi tekniikan pettäessä tai artistin epätyytyväisyys voi näkyä siinä, että esitys joudutaan perumaan, eikä näin ollen yleisö pysty nauttimaan tapahtuman ydinpalvelusta. Sama pätee myös oheispalveluihin. Tekniikan pettäessä eivät asiakkaan fyysiset ostotapahtumat mahdollisesti käy toteen. Jotta tunnistetuilta ja mahdollisilta riskeiltä välttyään, tarvitaan riskienhallintaa, kuten viittasin teoreettisessa viitekehyksessä. Esimerkissäni mainitsemaan tekniikan pettämiseenkin tulisi siis osata varautua. Tätä varten tulisi tiedostaa mitkä olisivat tässä esimerkkitilanteessa vaadittavat vastatoimenpiteet riskin välttämiseksi, tai sen vaikutuksien pienentämiseksi. Tämä pätee kaikkiin tapahtuman mahdollisiin riskeihin.

Tämän lisäksi myös inhimillisen kapasiteetin eli tekijöiden tukitoimissa tulee esille perusedellytykset työskentelylle eli ohjeistuksen, perehdytyksen, taukojen ja ruokailujen merkitys. Ilman näitä tukitoimia ei tekijät pysty toimimaan tehtävissään palvelutuokioiden toteuttamiseksi. Tässä esimerkiksi vapaaehtoisten työtehtävien onnistuminen kulminoituu etenkin heidän ohjeistukseen ja perehdyttämiseen. Näille tukitoimille olennaista on niiden sijoittuminen, tiettyyn niille varattuihin tiloihin, kuten artistien takahuoneisiin eli back stage -tiloihin ja henkilöstölle varattuihin tiloihin ja tavaransäilytykseen liittyviin tiloihin. Asiakkaalle näkymättömissä sisäisissä prosesseissa moni asia linkittyy myös eri tahojen yhteistyöhön. Esimerkissä järjestyksenvalvojat pitävät huolta myös tapahtuman sisäisestä turvallisuudesta, koskien muun muassa esiintyjien turvallisuutta sekä yleisestä kulunvalvontaa.

Eri tahojen osallistuessa tapahtumien keskeisien tehtävien toteutukseen tulee sisäisen tiedonkulun välittää tietoa järjestämiseen osallistuvista tekijöistä, heidän rooleistaan, tehtävistään, ja tarvittavista tukitoimista. Tätä johtopäätöstäni tukee myös opinnäytetyöni teoreettisessa viitekehyksessä todettu eritahojen saumattoman yhteistyön olevan edellytyksenä onnistuneelle tapahtumalle, sen lisäksi, että jokaisen jokaisen tapahtumassa

työskenneltävän on ymmärrettävä oman roolinsa lisäksi myös osuutensa suuressa kokonaisuudessa (Vallo & Häyrynen, 2012, 163). Näin ollen myös itse tuotantomanaalin tarpeellisuus konkretisoituu, sillä se toimii jo itse tapahtumaan perehdyttävänä ja ohjeistavana tekijänä.

Oleellista asiakkaan palveluidentoteuttamisen mahdollistavissa tukitoimissa oli myös niiden kytkeytyminen fyysisiin fasiliteetteihin eli varusteluihin, välineisiin ja tiloihin. Tekijöiden tulee täten olla tietoisia näistä palvelunsa toteutumiseen tarvittavista ja käytettävistä asioista, sekä niiden asiantuntijoina toimivista yhteyshenkilöistä. Näitä ovat esimerkiksi tavantoimitus- ja -säilytystilat, veden- ja sähköjakelu, artistien stage managerit ja backstage alueet, tapahtumien järjestämisessä toimivat esimiehet, isännät, sekä jätehuoltoon liittyvät asiat.

Tämän lisäksi erityistä huomiota herätti festivaalin järjestämiseen osallistuvien henkilöiden inhimillisiin tarpeisiin vastaaminen palveluntuottamisen edellytyksenä. Näin ollen palveluntuottajien tulisi siis tiedostaa miten nämä asiat eli muun muassa- henkilökohtaiset tilat, tauot, ruokailut ja saavutettavuus heidän kohdallansa toteutuvat tapahtumassa.

Mallinnuksen koko tapahtumaprossia koskevat alaosioiden merkitykset yhteydenpito, palaute ja motivointi, ovat erittäin tärkeässä roolissa, sillä ne mahdollistavat asioihin reagoinnin prosessissa. Jotta nämä toimet ovat mahdollisia täytyy tietää vaikuttamisen kanavat.

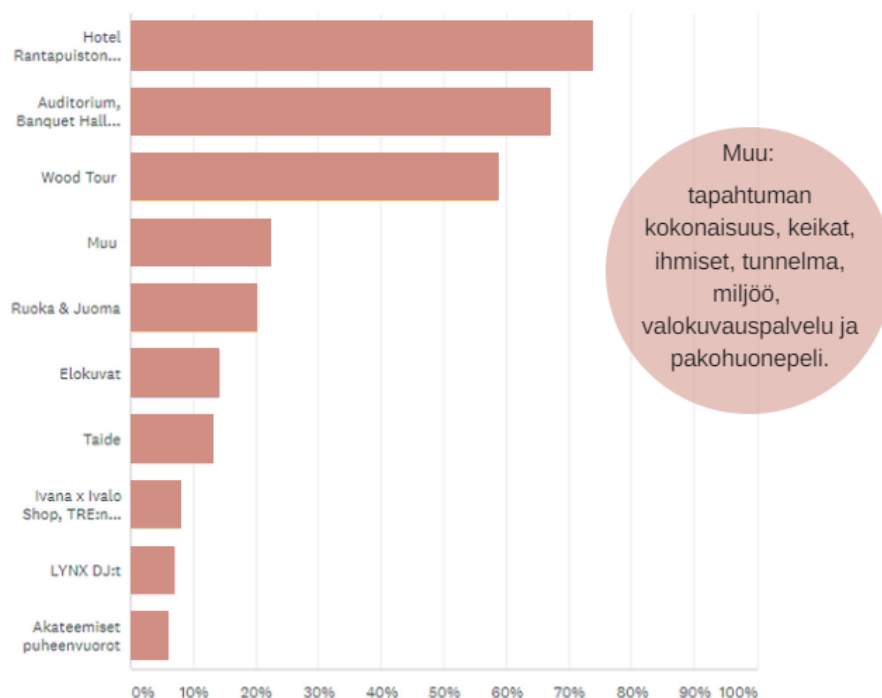
6.3 Dokumenttianalyysi palautekyselystä

Tässä luvussa käsittelen tekemäni dokumenttianalyysin tulokset. Tuloksien perusteella muodostan tulkintoja verraten niitä aiemmin esittämäni teoriaan.

Kyselyn kysymyksessä numero 2 kysyttiin, *mikä oli parasta Superwood Festival tapahtumassa*. Tähän kysymykseen kyselyn perusjoukosta eli sadasta henkilöstä oli vastauksia kertynyt 99 kappaletta ja vain yksi vastaajista oli ohittanut kyseisen kysymyksen. Kyselyn vastausvaihtoehtoina olivat Auditorium, Banquet Hall ja Cellar artistit, Wood Tour, LYNX DJ:t, Taide, Ruoka & Juoma, Elokuvat, Akateemiset puheenvuorot, Hotel Ranta- puiston puitteet, Ivana x Ivalo Shop, TRE:n salakauppa, Vintage Boutique, sekä mahdollisuus kirjoittaa muu oma vaihtoehto kyselyn lomake osioon. Vastausvaihtoehtoista oli mahdollista valikoida kolme mieleisintä tekijää. Kyselyn tulokset ovat esiteltynä seuraavassa kuvassa numero 3.

Parasta Superwoodissa oli..

Vastattu: 99 Ohitettu: 1

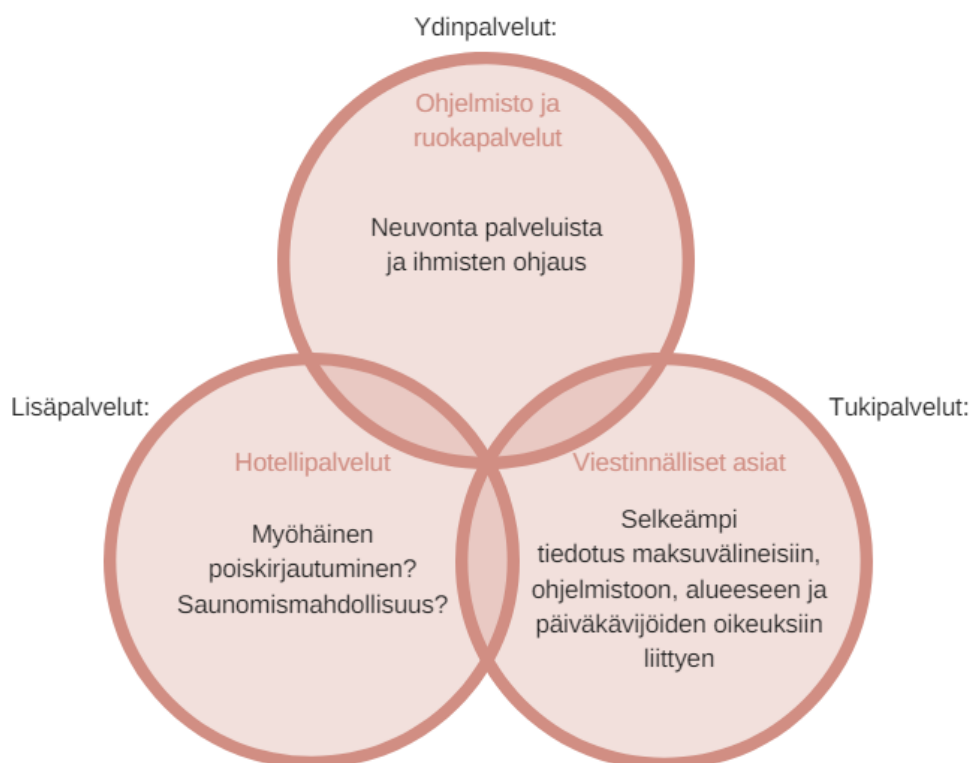


Kuvio 3. Kyselyn kysymys numero 2, - mikä oli parasta Superwood Festival tapahtumassa tulokset

Yllä olevasta kuvasta 3. käy ilmi kyselyyn vastatuista vaihtoehtoista suosituimman olleen *Hotel Rantapuiston puitteet*, sen osuus tuloksista oli täten 73,74 prosenttia. Seuraavaksi suosituin vaihtoehto oli *Auditorium, Banquet Hall ja Cellar artistit*, joka keräsi 66,67 prosenttia vastauksia. Kolmantena oli *Wood Tour* 58,59 prosentilla. Neljänneksi suosituin vastausvaihtoehto oli kysymykseen avoimeksi jätetty *Muu* vaihtoehto, mihin vastaajalla oli mahdollisuus ilmaista itse kokemansa muu paras asia Superwood Festival 2017 –tapahtumasta. Tästä seuraavat asiat olivat *Ruoka & Juoma vaihtoehto* 20,20 prosentilla, *Elokuvat* 14,14 prosenttia, *Taide* 13,13 prosenttia, *Ivana x Ivalo Shop, TRE:n salakauppa, Vintage Boutique*, eli tapahtumassa olevat kaupat olivat 8,08 prosenttia vastauksista ja vähiten vastattuina vaihtoehtoina olivat *LYNX DJ:t* vaihtoehto 7,07 prosenttia sekä *Akateemiset puheenvuorot* 6,06 %.

Avoimeksi jätetty *Muu* vaihtoehto koostui 22 yksilöllisestä vastauksesta. Näistä tapahtuman palveluprosessiin liittyvinä asioina mainittiin mm. tapahtuman kokonaisuus, keikat, ihmiset, tunnelma, miljöö, sekä oheispalvelut, kuten valokuvauspalvelu ja pakohuonepelejä.

Kyselyn kysymyksessä numero 5 pyydettiin vastausta, *Mitä voimme tehdä paremmin vuoden 2018 Superwoodissa*. Tämän kysymyksen vastaus oli jätetty täysin avoimeksi vastaajalle. Kysymyksen oli ohittanut 13 ihmistä, eli yksilöllisiä vastauksia kertyi siis yhteensä 87 kappaletta. Vastauksista huomioin vain sellaiset seikat, joihin tapahtuman tuotantomanuaalilla voidaan vastata. Avoimet vastaukset keräsin yhteen taulukkoon ja ryhmittelin ne loogisesti vastauksissa ilmenevien pääpiirteiden mukaisesti. Keskeisimmistä tuloksista koostin alla olevan havainnollistavan kuvan numero 4.



Kuvio 4. Kyselyn kysymys numero 5, *Mitä voimme tehdä paremmin vuoden 2018 Superwoodissa?* tulokset

Ylläolevassa kuvassa 5. kysymysten vastausten perusteella nousseet teemat ryhmittelin teoreettisessa viitekehyksessä esittelemääni tapahtuman palvelun ydin-, lisä ja -tukipalveluihin. Tapahtuman ydinpalveluiden otsikon alle ryhmittelin ohjelmistoon ja ruokapalveluihin liittyvät huomioid, vaikka tapahtuman ytimenä Pirjo Suhosen mukaan on kokonaisuus, oli niin sanottuun laaja-alaiseen kulttuurilliseen ohjelmistoon liittyvät asiat selkeämpi luokitella täten. Lisäpalveluita kuvaavan otsikon alle lukeutui hotellipalveluita koskevat esille tulleet seikat. Viestinnällisiin asioihin kantaa ottavien vastauksien pääteemat kuuluivat tapahtuman tukipalveluita kuvaavan otsikon alle.

Tapahtuman ydinpalveluihin lukeutuvissa vastauksissa, *mitä vuoden 2018 Superwood Festival –tapahtumassa voisi tehdä paremmin*, ilmi tulleita asioita olivat ohjelmistoa ja ruokapalveluita koskevat palautteet. Ohjelmistoon liittyen toiveina oli, että esitykset olisivat paremmin katseltavissa siten, että ihmisiä ohjattaisiin alueella paremmin ja heitä osattaisiin neuvoa paremmin ohjelmistosta. Tapahtuman ruoka- ja juoma tarjontaan liittyen toivottiin myös, että tapahtuman henkilökunta osaisi neuvoa paremmin ruokatarjonnan saatavuudesta.

Tapahtuman lisäpalveluihin liittyvät palautteet koskivat hotellipalveluita, kuten myöhäistä poiskirjautumista ja saunomisen mahdollisuutta.

Tukipalveluita kuvaavat palvelut koskivat tapahtuman viestintää. Tapahtuman maksuvälineisiin, ohjelmistoon, alueeseen ja päiväkävijöiden oikeuksiin liittyviä ohjeistuksia toivottiin selkeämmiksi.

6.4 Dokumenttianalyysin tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

Koin kyselyn tulokset luotettavaksi tiedoksi, sillä kyselyyn oli vastannut 100 henkilöä. Etenkin yksilöllisten avoimien vastauksien perusteella sain paljon tietoa mikä vaikutti siltä, että asiaan oli suhtauduttu vakavasti eikä kovinkaan pinnallisesti.

Kyselyn kysymyksen numero 2, *mikä oli parasta Superwood Festival tapahtumassa*, dokumenttianalyysin keskeisempänä tuloksena voidaan pitää vastanneiden arvostaneen erityisesti tapahtumapaikkaa, ja tapahtuman koko ohjelmistoa. Tämän lisäksi erityisesti 22:den yksilöllisen vastauksen perusteella parasta olivat muun muassa tapahtuman kokonaisuus, keikat, ihmiset, tunnelma, miljöö, sekä oheispalvelut. Koska edellä mainitut tekijät olivat vastaajien perusteella parasta tapahtumassa, ovat näiden asioiden onnistuminen sekä hallinta tärkeää.

Kyselyn kysymyksessä numero 5, *mitä vuoden 2018 Superwood Festival –tapahtumassa voisi tehdä paremmin?* esitetyissä yksilöllisissä vastauksissa oli tulkittavissa toiveita erityisesti paremmasta opastuksesta tapahtumassa mitä tulee ohjeistukseen tapahtuman palveluista ja käytännön asioista sekä ihmisten ohjaamisesta. Koska tapahtuman ohjelmisto koettiin kyselyn tuloksissa tapahtumassa yhdeksi parhaimmaksi asiaksi, on muun muassa ohjelmiston katseltavuuteen kiinnitettävä erityistä huomiota. Tähän oli kyselyn tuloksissa toivottu esimerkiksi ihmisten parempaa ohjaamista. Ohjelmistosta

nauttimisen palvelutuokioiden toteuttamiseksi tapahtuman palveluprosessin järjestämiseen osallistuvien ihmisten olisi siis hyvä tarvittaessa osata osallistua ihmisten neuvomiseen. Täten tuotantomanuaalin merkitys perehdyttävänä ja ohjeistavana välineenä korostuu ja on perusteltua, että tapahtuman järjestämiseen osallistuvat tahot ovat tietoisia koko tapahtumaprosessista. Tämä edes auttaa tapahtumaan osallistuvien asiainninnin sujuvuutta. Asiainninnin sujuvuuden tärkeys festivaalikävijöille ilmeni myös opinnäytetyöni teoriassa käyttämäni ”Festivaali Kysely 2017” mukaan. (Kinnunen 2018, 27). Valloon ja Häyriiseenkin viitaten, heidän mukaansa teoriaosuudessa kävi ilmi, että kokonaisvaltainen sujuvuus on osa koettua tapahtuman laatua (Vallo & Häyriinen. 2012, 241).

Teoreettisessa viitekehyksessä mainitseman Helsinki Festival Forum:in ja Helsingin kaupungin tuottamassa kyselyssä mainittiin myös, että festivaalikävijöille tärkeänä oli saavutettavuus julkisilla kulkuvälineillä (Kinnunen 2018, 27). Vaikka dokumenttianalyysin tuloksissa mainitut toiveet toiveet julkisen liikenteen saavutettavuuteen liittyen, varsinaisesti ole itse tapahtuman palveluprosessiin kuuluvia tuki- tai lisäpalveluita olisi niihin myös hyvä kiinnittää huomiota. Asiainninnin sujuvuutta lisäten tapahtuman järjestämiseen osallistuvien olisi täten hyvä tietää myös tapahtuman saavutettavuudesta, jotta he osaat tarvittaessa neuvoa kävijöitä.

Superwood Festival –tapahtumassa yhdeksi parhaimmaksi asiaksi koettiin tapahtuman tunnelma. Opinnäytetyöni teoreettisessa viitekehyksessä mainitsin tapahtuman viestistä sekä hengestä, mitkä mielestäni vastaavat tunnelmaa. Vallon ja Häyriisen mukaan tapahtuman viesti koostuu sen erilaisien elementtien lisäksi ihmisistä, eikä tätä ihmisten välille muodostuvaa henkeä pystyä kopioimaan samalla tavalla kuin mitä kulisseeja tai ideaa voi (Vallo & Häyriinen. 2012, 241). Dokumenttianalyysin ja käyttämäni teorian perusteella tapahtuman järjestämiseen osallistuvien henkilöiden olisi siis tiedostettava myös millaista tunnelmaa Superwood Festival -tapahtumassa halutaan vaalia. Eli kuvaus tapahtuman tunnelmasta tulisi sisällyttää osaksi tuotantomanuaalia.

7 Kehittämisehdotus tuotantomanuaalin sisällysluettelosta

Tässä luvussa vastaan opinnäytetyöni päätutkimuskysymykseen *Mitä Superwood Festivalin tuotantomanuaalin tulee sisältää?* esittelemällä kehittämissuosituksena tutkimukseni tuloksien perusteella muodostetun tuotantomanuaalin sisällysluettelon. Alla olevassa kuvassa numero 5 on kuvattuna kehityssuosituksena opinnäytetyöhöni perustuva sisällysluettelo Superwood Festival -tapahtuman tuotantomanuaalista.

SUPERWOOD FESTIVAL - TAPAHTUMAN TUOTANTOMANUAALI	
SISÄLLYSLUETTELO	
• JOHDANTO	-Mistä tuotantomanuaalissa on kyse ja keille se on tarkoitettu
• KUVAUS SUPERWOOD FESTIVAL – TAPAHTUMASTA	-Mistä tapahtumassa on kyse: tapahtuman sisältö, aika, paikka, tapahtuman järjestämiseen osallistuvat roolit, tapahtuman arvot, mistä tapahtumaan saa lippuja
• TAPAHTUMAN VAIHEET	-Tapahtuman valmistelu-, toteutus-, ja purkuvaiheiden ajankohtien erittely
• KULKU ALUEELLE	-Tapahtuman saavutettavuus, alueelle pääsemisen kulkumatat, akkreditointi, lupien ja lippujen erittely, tavarantoimitus, esteetön kulku
• HENKILÖSTÖN FASILITEETIT	-Henkilöstön tilat, ruokailu, välineet, varusteet, vaatetus, sähkön- ja vedenjakelu, jätehuolto tapahtumassa
• YHTEYDENPITOKANAVAT TAPAHTUMASSA	-Vaikuttamisen kanavat tapahtumassa, infopiste, sosiaalisen median viralliset kanavat, yhteystiedot
• TAPAHTUMAN TURVALLISUUS	-Mitä tapahtuma alueelle ei saa tuoda, mitä alueella ei saa tehdä, kuinka toimia riskitilanteissa
• LOPPUSANAT	-Kehitys ottaa esitetyt asiat huomioon tapahtumassa, kiitokset, mistä tarvittaessa lisätietoa

Kuvio 5. Kehityssuositus Superwood Festival –tapahtuman tuotantomanuaalin sisällysluettelosta pääpiirteittäin

Edellisellä sivulla olevassa kuvassa esitetyt tuotantomanuaalin sisällyksen luvut ovat seuraavat:

- Johdanto
- Kuvaus Superwood Festival –tapahtumasta
- Tapahtuman vaiheet
- Kulku alueelle
- Henkilöstön fasilitetit
- Yhteydenpitokanavat
- Tapahtuman turvallisuus
- Loppusanat

Kaavioon on merkittynä myös sisällysluettelon päälukuihin liittyvät oleelliset maininnan arvoiset asiat, jotka ovat opinnäytetyöni perusteella tapahtuman järjestämiseen osallistuville hyödyllistä tietoa.

Sisällysluettelon johdannossa tulisi tulla ilmi mistä tuotantomanuaalissa on kyse ja keille se on tarkoitettu. Näin tuotantomanuaalin lukijan on mahdollista ymmärtää mitä asiaa tuotantomanuaali koskee ja keille tuotantomanuaalin tietoja kuuluu välittää. On tärkeää, että tuotantomanuaali tavoittaa kaikki tapahtuman järjestämiseen osallistuvat henkilöt. Palvelun teoriassa Valpolan ym. mukaan käytännön toiminnan kokonaisuuden muodostavat suunnitelman lisäksi ihmiset ja heidän operatiivinen toimintansa. (Valpola ym. 2010, 35.) Unohtamatta, että palveluliiketoiminnan systeemissä kaikki vaikuttaa kaikkien (Fischer & Vainio 2014, 7). Eli tässä yhteydessä esimerkiksi tapahtumassa toimivien palveluntarjoajien kuten alihankkijoiden olisi hyvä välittää tietoa myös heidän alaisilleen, jotka toimivat tapahtumassa, ellei tapahtuman järjestäjä ole heitä tavoittanut. Samalla myös tehdään ero sille keille tapahtumaa koskevia tietoja ei tulisi välittää, esimerkiksi turvallisuuteen liittyen.

Tapahtuman kuvauksella tarkoitetaan tapahtumaan perehdyttämistä, kertoen lukijoille mistä tapahtumassa on kyse. Tähän kappaleeseen tulisi Vallon ja Häyrisen mukaan tapahtuman järjestäjän määritellä yhteistyökumppaneille, eli tässä tapauksessa kaikille tapahtuman järjestämiseen osallistuville tapahtuman tavoite, kohderyhmät ja se millaista mukanaoloa toivotaan (Vallo & Häyrinen 2012, 223). Konkreettisesti tapahtuman kuvauksen on tarkoitus esitellä myös tapahtuman koko sisältö, paikka ja aika, keistä tapahtuma koostuu, mitkä ovat tapahtumassa toimivien keskeiset roolit, sekä tapahtuman arvot. Arvojen merkitys Superwood Festivaalissa oli haastattelun tuloksien perusteella oleellinen, ja täten on ensisijaisen tärkeää viestiä sen järjestämiseen osallistuville henkilöille, mitä näillä arvoilla tarkoitetaan.

Tapahtuman paikkaan liittyen tulee tietää, kuinka sinne pääsee ja mistä tapahtumaan on saatavilla lippuja. Tutkimukseni perusteella yhdeksi keskeisimmäksi tulokseksi nousi asiakaskokemuksen kannalta, että tapahtumassa toimivien on hyvä tietää kokonaisuuteen liittyvät asiat. Näin asiakkaita osattaisiin neuvoa tarvittaessa paremmin vaikuttaen asiain sujuvuuteen.

Palveluna koetun tapahtuman teoriassa kävi myös ilmi, että tapahtumissa on viesti sekä itsessään viestiviä elementtejä, mistä järjestäjä on vastuussa. Täten on määriteltävä mitä tapahtumalla halutaan viestiä. Tämän perusteella todettiin lisäksi, että tapahtuma kertoo sen organisaatiosta ja sen arvoista. (Vallo & Häyrynen. 2012. 113-114). Superwood Festival –tapahtuman tunnelma ilmeni dokumenttianalyysissäni erittäin tärkeäksi tapahtuman asiakkaille. Sen vuoksi tapahtuman perehdytyksessä tulisi mainita myös tapahtumassa vaalittavasta tunnelmasta, mikä muodostuu tapahtuman elementtien lisäksi ihmisistä. Samalla perehdytetään siis arvoihin, joiden tulee ohjata toimintaa.

Tapahtuman vaiheiden tulisi selkeyttää tapahtumanprosessia sen järjestämiseen osallistuville henkilöille. Vaiheissa tulisi käsitellä tapahtuman valmistelu-, toteutus-, ja purkuvaiheiden ajankohdat, sekä niiden pääpiirteet. Tämä mahdollistaa onnistuneen yhteistyön eri tahojen välillä, mikä oli teoriaosuudessa esitelty olevan edellytys onnistuneelle tapahtumalle Vallon ja Häyrysen mukaan (2012, 163). Yhteistyön merkitys kävi myös ilmi tapahtuman palvelutuokioiden mahdollistajana blueprint kaaviossa käsiteltyihin tukitoimiin liittyen.

Tutkimuksessani yksi keskeisimmistä huomioista oli myös tapahtuman tukitoimien kytkös fyysisiin tiloihin eli varusteluihin, tiloihin ja välineisiin. Sen vuoksi tuotantomanuaalin alueelle kulkua koskevassa luvussa tulisi käsitellä aluksi, kuinka alueelle pääsee. Tämä tarkoittaa konkreettisesti ensinnäkin tapahtumaan pääsyn mahdollistavia kulkuvälineitä, eli millä kulkuvälineillä alueella saa olla ja mistä ja miten nämä saa. Tapahtumassa toimimiseen oikeuttavat pääsyliput ja henkilöstön passit tulisi käydä läpi, jotta järjestämiseen osallistuvat tekijät tietävät millä tunnisteella, ja millä oikeuksilla heillä on lupa toimia tapahtumassa. Alueella olemiseen ja toimimiseen liittyvien tunnisteiden jakamiseksi oikeille henkilöille, tulee heille kertoa mistä ja miten nämä luvat saadaan. Tyypillisesti tapahtumissa sovittujen lupien nouto tapahtuu ennalta määritellystä akkreditointipisteestä. Huomioitavaa on siis täten myös tavarantoimitukseen liittyvät seikat, kuten milloin, minne ja miten voi tapahtumassa tarvittavia tavaroita toimittaa ja mitä alueelle edes saa tuoda, sekä missä niitä voi säilyttää. Tässä kohdassa olisi myös omasta mielestäni hyvä

mainita miten tapahtumassa on huomioitu esteetön kulku, koskien tavarantoimituksen lisäksi myös ihmisten esteetöntä kulkua.

Henkilöstön fasilitaattoreita koskevassa luvussa vastataan tutkimuksessani oleellisena tuloksena noussutta inhimillisiin tarpeisiin vastaamista ja tapahtuman teknillisiä tukitoimia. Täten tämä luku käsittäisi muun muassa henkilöstölle varatut tilat, ruokailua koskevat asiat, sekä muuhun tarvittavaan varusteluun, välineisiin ja toivottuun vaatetukseen liittyvät asiat. Varustelulla tarkoitetaan tarvittavia välineitä, joita tarvitaan työtehtävien toteuttamiseen. Tekijöiden tulee siis tietää mitä he tarvitsevat ja mistä nämä varusteet saadaan. Sama koskee myös sitä, minkälaista vaatetusta toivotaan. Jo pelkästään henkilöstön vaatetus toimii tapahtumassa itsessään viestivänä elementtinä. Vaatetus auttaa myös henkilöstöä ja yleisöä tunnistamaan eri toimijoita paremmin. Vaatetuksen yhteydessä olisi hyvä todeta varautumaan säänmukaiseen pukeutumiseen, sillä tapahtuma-alueella on myös hotellin ulkoalueet. Tämän lisäksi tämän luvun yhteydessä maininnan arvoista olisi myös tapahtuma-alueella käytössä olevat fasilitaattorit, kuten tapahtuman sähkön- ja veden jakelupisteisiin liittyvät asiat, kuin myös jätehuoltoon liittyvät seikat.

Koko tapahtumaprosessia koskeva vaikuttaminen ja siihen reagoiminen tuli esiin tehdyssä blueprint – mallinnuksessa, tarkoittaen tapahtuman kaikkien osapuolien yhteydenpitoa, palautetta ja motivointia. Tuloksissa totesin, että jotta vaikuttaminen olisi mahdollista tulee tapahtumassa mukana olevien tiedostaa siihen käytössä olevat kanavat. Tässä tapaustutkimukseni kohteessa vaikuttamisen kanavien esimerkkinä on muun muassa tapahtumassa oleva infopiste, sosiaalisen median viralliset kanavat, sekä tärkeät yhteystiedot.

Tuotantomanuaalin viimeisenä, muttei lainkaan vähäisimpänä oleva kappale koskee tapahtuman turvallisuutta. Tämän kappaleen merkitys riskienhallinnan välineenä korostuu, sillä siinä esitettyjen käytännön toimien ohjeistuksien avulla on mahdollista välttää riskejä tai minimoida niiden vaikutuksia. Kappaleessa tulisi täten käsitellä konkreettisesti muun muassa mitä alueelle ei saa tuoda, sekä mitä siellä ei saa tehdä. Sen lisäksi olisi myös tärkeää käydä läpi, kuinka tapahtumassa tulee toimia, jos jokin riski käy toteen, eli mitkä ovat mahdollisten riskien vastatoimenpiteet.

Teoreettisessa viitekehyksessä Kauhaseen ym. viitaten todettiin, että yleisötapahtumaan liittyvät riskit ovat jaoteltavissa kahdella tavalla niiden ajoituksen sekä asiaryhmien

perusteella. Mainitut riskien asiaryhmät olivat esimerkiksi ympäristö-, asiakas-, aikataulus-, taloudelliset-, teknilliset-, imagolliset-, turvallisuus-, sopimuksiin ja henkilöstöön sekä organisaatioon liittyvät riskit. Ajoitukseen perustuvassa jaotellussa riskit luokitellaan tapahtumaa edeltäviin, sen aikaisiin ja jälkeisiin riskeihin. (Kauhanen, ym. 2002, 150-151). Tapahtuman turvallisuudesta puhuttaessa voivat edellä mainitut riskit olla konkreettisina esimerkkeinä mm. tulipalovaara, häiriökäyttäytymistapaukset, rahankuljesta/säilytystä koskevat seikat, hätätilanteet, sairauskohtaukset tai vaikka työturvallisuuteen tai tekniikkaan liittyvät riskit. Jotta esimerkiksi tulipalolta välttyttäisiin, on hyvä mainita tupakoinnin ja tulenkäytön säännöistä tapahtumassa. Akuutin hätätilanteen sattuessa on luonnollisestikin ensisijaisen tärkeää tietää, kuinka omalla toiminnallaan voi edesauttaa tilanteenhallintaa. Tästä konkreettisena esimerkkinä on muun muassa tiedostaa missä tapahtumassa sijaitsee ensiapupiste, tai mikä on edes yleinen hätänumero.

Edellä mainittujen tietojen perusteella tulee ilmi käsitys siitä, että mistä kokonaisuudessa on kyse, mitä tehdään, miksi tehdään ja kuinka tapahtumassa toimitaan. Tapahtuman järjestämiseen osallistuville hyödyllisien tietojen esittämisen jälkeen on syytä kiittää, että he ottaisivat asiat huomioon, ja kertoa mistä he tarvittaessa saavat vielä lisätietoa toimintansa tueksi.

8 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tuloksena syntyi kehitysehdotuksena esittelemäni Superwood Festival –tapahtuman tuotantomanaalin sisällysluettelo. Tuotantomanaalin sisällysluettelo koostui käyttämäni aineistonkeruumenetelmien tuloksista. Nämä menetelmät olivat tapahtuman tuottajan Pirjo Suhosen strukturoitu haastattelu, tapahtuman palveluprosessin –blueprinting mallinnus, sekä asiakaspalautekyselyn dokumenttianalyysi. Menetelmien avulla saavutin tulosten triangulaation, selvittämällä tapausta syvällisesti niin järjestäjän, tapahtumaan osallistuvien ulkopuolisten tekijöiden sekä tapahtuman asiakkaan näkökulmista. Näin ollen sain syvällistä tietoa kehittämiskohteeni aiheesta, kartoittaen samalla tapahtuman palveluprosessin kokonaisuuteen vaikuttavat asiat sekä tekijät. Tämän perusteella oli mahdollista konkretisoida tapahtumaan osallistuvien henkilöiden roolit sekä tehtävät, minkä myötä oli mahdollista selvittää mitä heidän tulee tietää identifioituihin tehtäviin liittyen, jotta tarkoituksenmukainen osallistuminen tapahtumaan on mahdollista.

Tutkimustuloksien perusteella keskeisimmäksi huomioksi nousi tapahtuman palveluprosessin mahdollistaviksi tekijöiksi asiakkaille näkymättömissä olevat sisäiset tukitoimet. Tämän vuoksi tuotantomanuaalin sisällyksessä korostui palveluprosessin toteutuksen edellytyksenä ymmärrys tapahtuman kokonaisuuteen liittyvistä asioista. Keskeisimmät asiat olivat konkreettisemmin tapahtumassa toimivien perehdyttäminen kokonaisuuteen ja heidän keskuudessa vallitsevan yhteistyön merkitys, tekijöiden käytössä olevat fasilitteetit, sekä tapahtuman riskienhallinta liittyen tapahtuman turvallisuuteen. Täten samalla tuli esille myös itse kehittämiskohteen merkitys palveluprosessiin perehdyttämisen tukitoimena.

Olen tyytyväinen opinnäytetyöni tulokseen ja koen, että valitsemieni menetelmien ja käytettyjen aineistojen pystyin onnistuneesti saavuttamaan opinnäytetyöni tavoitteen. Esittämäni kehitysehdotus on perusteltu menetelmien lisäksi myös käyttämäni teoriaan viitaten eli tapahtuman tarkasteluun palveluna, sekä projektina.

Opinnäytetyöni toimii mielestäni hyvänä esiselvityksenä tapauksesta tulevaa kehitystyötä varten, eli itse tuotantomanuaalin toteutukselle sisältöineen. Koen, että olen saanut kerättyä kattavasti tutkimuksellista tietoa tukemaan kehittämistyötä.

Tämän opinnäytetyön aiheen käsittelyä olisi mahdollista myös laajentaa moneen eri suuntaan. Jatkotutkimuksena voisi toimia syvälinen perehtyminen mm. tuotantomanuaalin kytköksestä johtamiseen, sisäiseen viestintään tai jopa brändinhallinnan työkaluna. Oleellista olisi myös mielestäni valmiin tuotantomanuaalin testaaminen käytännössä ja siitä palautteen kerääminen. Tuotantomanuaalin jalostamiseksi käyttöön otettavaksi tulee myös tehdä päätös, millaisessa muodossa ja milloin se halutaan jakaa. Tuotantomanuaalin käyttöönottoon liittyen voi myös pohtia, mitä tarvittavia tehokeinoja perehdyttämiseen voisi sen lisäksi hyödyntää. Tuotantomanuaalin voisi käydä vielä kasvatusten läpi tapahtuman järjestämiseen osallistuvien kanssa, vaikkapa itse tapahtuma alueella. Tällöin tapahtumassa työskentelevillä olisi mahdollista esittää suoraan siitä heränneitä kysymyksiä ja tutustua toisiinsa kuin myös alueeseenkin.

Tuotantomanuaalia varten voisi myös hyödyntää yhteisöllisiä ideointimenetelmiä yhdessä tapahtuman järjestämiseen osallistuvia eri tahoja. Tämä saattaa kuitenkin osoittautua haasteeksi, sillä etenkin kansainvälisten toimijoiden osallistaminen voi olla helpommin sanottu kuin tehty. Opinnäytetyössä alun perin ajattelin käyttää bench marking -menetelmää vertailemalla muiden alan toimijoiden tuotantomanuaaleja. Kävi kuitenkin

ilmi, ettei niitä olisi voinut hyödyntää opinnäytetyössä virallisina lähteinä, sillä ne sisälsivät yksityiskohtaista ja salassa pidettäviä arkaluonteisia tietoja, esimerkiksi tapahtumien turvallisuuteen liittyen. Tästä syystä myös kehitysehdotukseni on esitelty vain pääpiirteittäin, eikä sisällä tarkkoja yksityiskohtia Superwood Festival – tapahtumasta.

Koen opinnäytetyöni vahvistaneen näkemystäni kulttuurituottajan tehtävästä vastata siitä, että kulttuuritapahtuma tai -palvelu suunnitellaan hyvin ja toteutetaan realistisesti, sen tavoitteiden mukaisesti. Sain opinnäytetyöni perusteella paljon tietoa festivaalikävijöiden näkemyksistä sekä tapahtuman toteutusvaiheeseen vaikuttavista tekijöistä. Lisäksi uskon, että opinnäytetyöstäni on esimerkkiä muille tapahtuma-alalla toimiville, jotka haluavat kehittää toimintaansa tuotantomanuaalin avulla. Toivon, että kehitysehdotukseni käyttöönotolla pystytään keventämään järjestäjän viestinnällistä työtaakkaa ja, että se palvelee hyödyllisenä välineenä myös tapahtuman järjestämiseen osallistuvilla henkilöillä sekä edesauttaa tapahtuman palveluprosessin toteutumista asiakkaalle.

Lähteet

City 2017. "toivon, että kävijät ylittävät rajan toispuoleiseen", Superwood-festaria järjestävä Paola Suhonen sanoo. City [artikkeli]. <<https://www.city.fi/opas/toivon+etta+kavijat+ylittavat+rajan+toispuoleiseen+superwood-festaria+jarjestava+paola+suhonen+sanoo/1130> > (luettu 22.5.2018)

Fischer, Merja & Vainio, Satu 2014. Potkua palvelubisnekseen: asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.

Iso-Ahola, Seppo. 1982. Toward a social psychological theory of tourism motivation: A rejoinder. *Annals of Tourism Research*. 9(1), 256-262.

Isokangas, Antti & Vassinen, Riku 2011. Digitaalinen jalanjälki. Helsinki: Alma Talent.

Kauhanen, Juhani & Juurakko, Arto. & Kauhanen, Ville. 2002. Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus. Porvoo: WSOY.

Kinnunen, Maarit 2018. Festivaalikysely 2017. Helsinki Festival Forum, (01/2017), 11 & 27.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyönmenetelmät Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Perttula, Ville 2017. Ivana Helsinki vie The Superwood Festivalin Aasiaan – Pirjo Suhonen: "Tässä viedään pala Suomea maailmalle". Markkinointi & Mainonta. [artikkeli]. <<https://www.marmai.fi/uutiset/ivana-helsinki-vie-the-superwood-festivalin-aasiaan-pirjo-suhonen-tassa-viedaan-pala-suomea-maailmalle-6668350>> (luettu 22.5.2018).

Radio Rock 2017. "monitaituri paola suhola nyt myös festarijärjestäjänä: "urbaani kollektiivinen mökkiviikonloppu". Radio Rock [haastattelu]. <<https://www.radiorock.fi/#!/post/59e9ab7812ee2e0400d7a43d>> (luettu 22.5.2018).

Saksala, Elina 2015. Tuottajan käsikirja. Helsinki: Like kustannus Oy.

Schneider, Jakob & Stickdorn, Marc 2011. This is service design thinking. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.

Superwood Festival –tapahtuman tuottajan Pirjo Suhosen haastattelu 23.5.2018

The Superwood Festival 2018. <<https://www.superwoodfestival.com/>> (luettu 16.5.2018).

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vallo, Helena ja Häyrinen, Eija. 2014. Tapahtuma on tilaisuus. Helsinki: Tietosanoma.

Iiskola-Kesonen, Hanna. 2004. Mitä, miksi, kuinka?. Helsinki: Suomen liikunta ja urheilu.

Valpola, Anneli & Kvist, Hasse & Heimonen, Jussi & Lillkåll, Lea & Kalin, Riitta & Niu-tanen, Kenny & Masalin, Leena 2010. Strategia toimeksi - muutosvoimana ihmiset. Espoo: Painotalo Redfina Oy

Liite 1 - Superwood Festival 2017 asiakaspalaute kysely**Sain tietää Superwood Festivaalista**

- ☐ Ivana Helsingin kanta-asiakaskirjeestä tai päämyymälästä
- ☐ Sosiaalisesta mediasta
- ☐ Ystävältä
- ☐ Ulkomainonnasta
- ☐ Radio-mainonnasta
- ☐ Muualta:

Parasta Superwoodissa oli..

- ☐ Auditorium, Banquet Hall ja Cellar artistit
- ☐ Wood Tour
- ☐ LYNX DJ:t
- ☐ Taide
- ☐ Ruoka & Juoma
- ☐ Elokuvat

- ☐ Akateemiset puheenvuorot
- ☐ Hotel Rantapuiston puitteet
- ☐ Ivana x Ivalo Shop, TRE:n salakauppa, Vintage Boutique
- ☐ Muu

Superwoodista tekee erityisen ja kiinnostavan

- ☐ Syksyinen ajankohta
- ☐ Hotelli tapahtumapaikkana
- ☐ Artistikattaus
- ☐ Ympäri vuorokautinen ohjelma
- ☐ Musiikkia, taidetta ja puheita yhdistävä ohjelmakokonaisuus
- ☐ Muu, mikä?

Superwood 2017

- ☐ Ylitti odotukseni
- ☐ _____ Täytti odotukseni
- ☐ Ei täyttänyt odotuksiani

Mitä voimme tehdä paremmin vuoden 2018 Superwoodissa?

A rectangular text input field with a thin grey border. On the right side, there is a vertical scrollbar with a small grey handle. On the bottom left, there are two small square buttons: the left one has a left-pointing arrow, and the right one has a right-pointing arrow.

Suosittelisitko tapahtumaa ystävällesi?

☐ Kyllä

☐ En

Haastattelut

Puhelimitse 23.5.2018 toteutetun, Superwood –Festival tapahtuman tuottajan Pirjo Suhosen strukturoidussa haastattelussa esitetyt kysymykset:

- Mistä koostuu Superwood Festival –tapahtuman ydinpalvelu?
- Mikä on Superwood Festival –tapahtuman pääviesti?
- Mitä arvoja Superwood Festival –tapahtuman on tarkoitus edustaa?
- Mitä Superwood Festival –tapahtuman järjestäjän näkökulmasta koettuja konkreettisia ongelmia tuotantomanuaalilla halutaan välttää?