



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Janne Ballis

Korjaamo Culture Factory – kesäpihan palveluiden kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Kulttuurituotanto AMK

Kulttuurituotanto

Opinnäytetyö

2.4.2019

Tekijä(t) Otsikko	Janne Ballis Korjaamo Culture Factory – kesäpihan palveluiden kehittäminen 30 sivua + 4 liitettä 2.4.2019
Tutkinto	Kulttuurituotanto AMK
Tutkinto-ohjelma	Kulttuurituotannon tutkinto-ohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Kulttuurituotanto
Ohjaaja(t)	Lehtori Niina Torkko
<p>Tässä opinnäytetyössä keskitytään Korjaamon terassin kesäpihan tapahtuma- ja ravintola-palveluiden kehittämiseen. Työn tilaajana toimii Korjaamo Culture Factory.</p> <p>Tutkimusmenetelminä käytettiin sähköistä asiakaskyselyä, dokumenttianalyysia, aivoriihi-työpajaa sekä puolistrukturoitua haastattelua. Sähköisellä asiakaskyselyllä pyrittiin selvittämään, ketkä käyvät kesäpihalla, ja saada yleistä palautetta tapahtumista. Dokumentti-analyysillä selvitettiin yleisötapahtumien kannattavuus yritykselle. Aivoriihellä saatiin ideoita ja konsepteja uusille mahdollisille tapahtumille. Puolistrukturoidulla haastattelulla selvitettiin Korjaamon ydin-, liitännäis- ja taustapalvelu ja saatiin palautetta viime kesän yleisötapahtumista.</p> <p>Tuloksissa selvisi, että Korjaamon kesäpihan yleisötapahtumia pidettiin oleellisena osana terassin toimintaa. Dokumenttianalyysin avulla selvisi, että yleisötapahtumat olivat yritykselle myynnillisesti kannattavia. Eniten kehitettävää ilmeni kesäpihan ravintolapalveluiden ja yleisötapahtumien yhteistyön parantamisessa.</p> <p>Opinnäytetyön lopussa esitellään kehitysehdotuksia Korjaamon ravintolan Keittiö & Baarin ja kesäpihan yleisötapahtumien yhteistyön parantamiseksi ja Open Mic- ja Open Air Karaoke -tapahtumien kehittämiseen, sekä kesäpihan tulevaisuuden palvelupaketti, kun tavoitteena on olla Helsingin aktiivisin terassi.</p>	
Avainsanat	Palvelu, tapahtuma, kehittäminen, Korjaamo Culture Factory

Author(s) Title	Janne Ballis Developing services for Korjaamo Culture Factory summer yard
Number of Pages Date	30 pages + 4 appendices 2 April 2019
Degree	Bachelor of Culture and Arts
Degree Programme	Cultural Management
Specialisation option	Cultural Management
Instructor(s)	Niina Torkko, Lecturer in Cultural Management
<p>This thesis focuses on developing the restaurant and event services of Korjaamo on their summer terrace "summer yard". The objective of this study was to create development ideas for the company. The thesis was commissioned by Korjaamo Culture Factory, an organization which produces different types of culture events and happenings in Töölö Helsinki.</p> <p>The data for this study was collected through a digital customer survey, document analysis, brainstorm workshop and an interview. The digital customer survey was used to clarify the summer yard's customer base and to get open feedback from the customers. The document analysis was used to gather information on the viability of the events. Brainstorming was used to get new ideas and concepts for upcoming events. The interview was used to get a picture of Korjaamo's core-, facilitating and supporting services and also to get feedback from inside of the organization about last summer's events.</p> <p>There was a consensus in the results that the events on Korjaamo summer yard were very important considering the popularity of the terrace. The document analysis resulted that the summer events were financially profitable for Korjaamo. The interview resulted that the collaboration between summer yard's restaurant services and events was still in need for some more developing.</p> <p>In the end of the thesis there are some ideas for improving the collaboration between Korjaamo restaurant Keittiö & Baari and the events held on the summer yard. There are suggestions on how to evolve the events Open Mic and Open Air Karaoke. There is also an outline for a future service package for Korjaamo summer yard if the goal is to be the most event active terrace in Helsinki.</p>	
Keywords	service, events, developing, Korjaamo Culture Factory

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Teoreettinen viitekehys – palveluiden kehittäminen	3
2.1	Palvelu	3
2.2	Palvelupaketti	4
2.3	Palvelutarjooma	7
2.4	Palvelun arvo	9
3	Työn tilaaja – Korjaamo Culture Factory	10
3.1	Korjaamon kesäpiha	10
3.2	Korjaamo Culture Factory	11
4	Tutkimuskysymykset	12
5	Tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmät	13
5.1	Kysely	13
5.2	Dokumenttianalyysi	14
5.3	Aivoriihi	14
5.4	Puolistrukturoitu haastattelu	15
6	Tutkimuksen tulokset	15
6.1	Korjaamon kesäpihan palautekyselyn tulokset	15
6.2	Dokumenttianalyysi - myyntiraportit	20
6.3	Aivoriihiyöpaja Metropolia Arabian kampuksella	20
6.4	Puolistrukturoitu haastattelu	21
6.5	Yhteenveto	22
7	Kehittämisehdotukset	22
7.1	Tulevaisuuden palvelupaketti	23
7.1.1	Kehitysehdotuksia ja Korjaamo korjaa sun pop-up	24
7.1.2	Kehitysehdotukset liitännäispalvelut	26
7.1.3	Kehitysehdotukset taustapalvelut	27
7.2	Tapahtuma- ja ravintolapalveluiden kehittäminen kesäpihalla	27
8	Pohdinta	28
	Lähteet	30

Liitteet

Liite 1. Korjaamon kesäpihan palautekysely

Liite 2. Myynnit Korjaamon kesäpiha 2018

Liite 3. Aivoriihen tulokset

Liite 4. Haastattelurunko

1 Johdanto

Olen aina ollut kiinnostunut asioiden suunnittelusta, kaikenlaisesta innovoinnista ja kehittamisestä. Jo ihan pienestä pitäen olen kehittänyt aina jonkinlaisen tarinan tai juonen, jonka mukaan leikki on mennyt. Minulla on aina ollut hyvä mielikuvitus. Mielikuvituksellisuus ja erilaisten asioiden suunnittelu käy minulta luonnostaan, se on ollut mukana kaikessa tekemässäni – aina koulutehtävistä ravintola-alan töihin.

Tämän opinnäytetyön aihe sai alkunsa, kun huomasin sattumalta Korjaamo Culture Factoryn hakevan lisää työntekijöitä. Opintojeni takia en olisi pystynyt ottamaan vastaan kokopäiväistä työtä, mutta laitoin sähköpostia, että olisin kiinnostunut tekemään opiskelun ohella jonkinlaista harjoittelua tai osa-aikaista työtä. Sovittiin tapaaminen, jonka lopputuloksena pääsin mukaan tuottamaan Korjaamon kesäpihan tapahtumia kesäkaudelle 2018. Koska minua on aina kiinnostanut asioiden suunnittelu ja ideointi enemmän kuin itse toteuttaminen, oli todella mielenkiintoista ja opettavaista olla mukana kesäpihan 2018 tapahtumien ja aikataulun suunnittelussa alusta asti.

Kesäpihalla ei ole aikaisempina vuosina ollut yhtä paljon ohjelmaa ja tapahtumia kuin viime kesänä. Kesäkaudelle 2018 haluttiin selvästi panostaa enemmän yleisötapahtumiin, niinpä lähdimme suunnittelemaan yhdessä ohjelmapäällikkö Hanna Hynysen kanssa erilaisia tapahtumakonsepteja Korjaamon kesäpihalle. Toteutukseen päätettiin ottaa mm. Open Mic, Open Air Karaoke, Salsa Friday, jooga sekä pienpanimotapahtuma Craft Beer Garden Festival. Toimin itse vastaavana tuottajana Open Mic, Open Air Karaoke ja Salsa Friday -tapahtumissa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää viime kesänä toteutettuja tapahtumia, ideoida ja luoda uusia entistä asiakasystävällisemmiksi palveluiksi. Lähtökohtana opinnäytetyössäni oli ensin kartoittaa tarkemmin, mitä mieltä Korjaamon kesäpihan asiakkaat olivat viime kesän tapahtumista ja millaisia toiveita heillä on ensi kesää varten, sekä mahdollisesti saada vapaata palautetta ja kehitysideoita terassiin liittyvissä asioissa. Työni voidaan jakaa karkeasti kolmeen osaan: lähtötilanteen arviointi, asiakkaiden näkemysten kartoittaminen ja uuden kehittäminen. Aineistonhankintamenetelminä käytin kyselyä (sähköinen palautekyselylomake), dokumenttianalyysiä, aivoriihiyöskentelyä sekä puolistrukturoitua haastattelua.

Tavoitteena minulla oli lähteä kehittämään Korjaamon kesäpihan ja ravintolapalveluiden välistä yhteistyötä toimivammaksi kokonaisuudeksi. Opinnäytetyöni tuotoksena ovat ensi kesälle 2019 tehdyt ehdotukset uusista tapahtumakonsepteista. Lisäksi tavoitteena on tiivistää kesäpihan ja Korjaamon ravintolan Keittiö & Baarin yhteistyötä tekemällä erilaisia kehitysehdotuksia niiden yhteistyön kehittämiseen.

Opinnäytetyöni tilaaja on Korjaamo Culture Factory. Korjaamo on osa Korjaamo Group Oy:ta, joka tuottaa erilaisia tapahtuma-, ravintola-, elämys- ja asiantuntijapalveluita. Korjaamon näkökulmana työssäni on oman ravintolamyynnin lisääminen tapahtumien yhteydessä, kesäpihan ja Korjaamon vetovoimaisuuden parantaminen kesänvietto- ja tapahtumapaikkana sekä, "olla Helsingin aktiivisin terassi 2019". (Nordberg 2018).

Opinnäytetyöni viitekehyksenä on palveluiden kehittäminen, jonka näkökulmana on Korjaamon kesäpihalla tapahtuvan toiminnan ja ravintolapalveluiden kehittäminen entistä paremmin vastaamaan sen asiakaskunnan tarpeisiin.

Opinnäytetyöni on tapaustutkimus. Tapauksena on Korjaamon kesäpihan tapahtumien ja palveluiden kehittäminen yhteistyössä ravintolan kanssa. Olen rajannut työni kesäpihalla tapahtuvaan toimintaan, joita ovat yleisötapahtuma- ja ravintolapalvelut.

Aloitan opinnäytetyöni esittelemällä palveluiden kehittämisen viitekehyksen, jossa avaan käsitteet palvelu, palvelupaketti, tarjooma ja palvelun arvo. Kolmannessa luvussa käyn lyhyesti läpi työn tilaajan Korjaamo Culture Factoryn organisaation sekä tapahtumapaikan, Korjaamon kesäpihan. Esittelen tutkimuskysymykset luvussa 4, ja luvussa 5 perehdytään työssäni käyttämiini tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmiin. Kuudennessa luvussa puretaan tulokset ja analysoidaan ne, minkä jälkeen luvussa 7 esittelen tekemiäni kehitysehdotuksia kesäpihan toiminnan kehittämiseen saatujen tuloksien pohjalta. Viimeisessä luvussa 8 nivon koko työn yhteen loppupohdinnassa.

2 Teoreettinen viitekehys – palveluiden kehittäminen

Työni teoreettinen viitekehys on palvelujen kehittäminen; tässä tapauksessa kehitettävänä on Korjaamon kesäpihan tapahtumapalvelut. Käyn tässä luvussa läpi palvelujen kehittämisen keskeisimmät käsitteet, minkä jälkeen avaan ne lyhyesti Korjaamon kesäpihan näkökulmasta. Lähdetään liikkeelle palvelujen kehittämisen perusteista ja siitä, mitä käsite palvelu tarkoittaa. Tämän jälkeen tarkastellaan palvelupaketti-, palvelutarjooma- ja palvelun arvoa.

2.1 Palvelu

Palvelu on vaikea määritellä yksiselitteisesti, sillä kyse on monisyisestä asiasta. Se voidaan ilmaista lyhyesti prosessina, joka koostuu aineettomien toimintojen sarjasta ja jonka toiminnot ovat ratkaisuja asiakkaan ongelmiin ja ne tuotetaan asiakkaan ja palvelun tuottajan välisessä vuorovaikutuksessa. (Grönroos 2010, 76.)

Palvelu on aineeton, koska sitä ei voi nähdä, koskea tai kokeilla ennen ostotilannetta. Asiakkaan vastuulle jää päättelyminen palvelun ominaisuuksista, sen fyysisistä vihjeistä ja aineellisesta todistusaineistosta, joita palveluntarjoaja asiakkaalle välittää. Mikäli palvelusta ei ole tarjolla mitään fyysistä todistusaineistoa, joutuu asiakas luomaan mielikuvan palvelusta kokonaan vihjeiden avulla, joita ovat muun muassa henkilökunnan käytös ja palvelussa käytettävät laitteet. Muokkaamalla aineellisia palvelun tekijöitä, voidaan vaikuttaa asiakkaan mielikuviin ja odotuksiin. (Lämsä & Uusitalo 2002, 17- 18; Lehtinen & Niinimäki 2005, 9.)

Palvelun voidaan sanoa olevan ainutkertainen, koska se katoaa aina kuluttamisen jälkeen. Tämä johtuu siitä, että palvelua ei voida varastoida, säilyttää, myydä edelleen tai palauttaa, vaan se käytetään juuri sillä hetkellä, kun palveluntarjoaja sen tuottaa asiakkaalleen. Koska asetelma on kuten edellä mainittu, vaatii se yrityksiltä palveluiden kysynnän ennakoimista sekä sellaisten keinojen löytämistä, joiden avulla kysynnän vaihteluihin voidaan vaikuttaa. Palvelun palauttamisen mahdottomuus edellyttää yrityksiltä, että palveluprosessin aikana tapahtuvat epäonnistumiset pitää pystyä kompensoimaan oikein, koska palveluprosessi vaikuttaa suoraan asiakkaan kokemaan laatuun. (Lämsä & Uusitalo 2002, 18; Grönroos 2010, 81 - 82.)

Jokainen palveluprosessi on erilainen tapahtuma, minkä vuoksi ne ovat vaihtelevia (Ylikoski 2001, 26). Palveluita tuottavat ja kuluttavat viime kädessä ihmiset, minkä vuoksi sama palvelu muodostuu joka kerta hieman erilaiseksi. Koska palvelun tuottamiseen osallistuu eri henkilöitä, on niiden vaikutusta vaikea ennakoida. Asiakkaalle on luvattu tietty palvelutapahtuma ja useiden eri ihmisten osallistuminen palvelun tuottamiseen saattaa joskus hankaloittaa palvelulupauksen kontrolloimista. (Lämsä & Uusitalo 2002, 18; Ylikoski 1999, 17 - 26.) Edellä mainittujen määritelmien lisäksi yksi palvelun peruselementti on se, että palvelun tarkoituksena on ratkaista jokin asiakkaan ongelma. (Tuulaniemi 2011, 59). Korjaamon kesäpihan palvelut kuuluvat ajoittain tarjottaviin palveluihin - johtuen siitä, että terassi on auki ainoastaan kesäkauden ajan (toukokuu - syyskuu). (Grönroos 2009, 85).

2.2 Palvelupaketti

Palvelupaketti muodostuu, kun yhdistetään erilaisia yksittäisiä palveluita (Sipilä 1999, 65), jossa jokaisella palvelulla on oma roolinsa. Palvelupaketit koostuvat ydinpalveluista, liitännäispalveluista ja taustapalveluista. Eri palvelun roolien avulla syntyy kokonaiskuva palvelusta, jonka perusteella asiakas arvioi palvelua. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 39; Grönroos ym. 2007, 29.)

Alla olevassa kuviossa (kuvio 1) on havainnollistettu palvelupaketin sisältö, jossa palvelupaketti kootaan ydinpalvelun ympärille. Kokonaisuus pyritään rakentamaan siten, että asiakas saa positiivisia kokemuksia ennen ydinpalvelun käyttöä, sen aikana sekä sen jälkeen.

Taustapalvelu	Taustapalvelu	Taustapalvelu
Liitännäispalvelu	Liitännäispalvelu	Taustapalvelu
YDINPALVELU	Liitännäispalvelu	Taustapalvelu

Kuvio 1. Palvelupaketti (Jaakkola ym. 2007).

Ydinpalvelu on ymmärrettävästi paketin oleellisin ominaisuus, jota asiakkaalle tarjotaan. Se on markkinoilla olon syy. Ydinpalvelua voidaan kuvata kysymyksellä: ”Miksi asiakas haluaa ostaa sen tai miksi asiakas tarvitsee sitä?” Joskus voi kuitenkin olla, ettei pelkkä ydinpalvelu aina riitä täyttämään asiakkaan tarpeita, vaan sen avuksi tarvitaan liitännäispalveluita. Korjaamon kesäpihan ydinpalveluna on kesäterassi, jossa saa juomaa ja ruokaa. (Hynynen 2018).

Liitännäispalvelujen tarkoituksena on tehdä ydinpalvelun käyttö mahdolliseksi, jonka lisäksi ne toimivat lisäpalveluita, jotka tuottavat asiakkaalle vielä enemmän arvoa. Lehtisen ja Niinimäen (2005, 39) mukaan asiakkaan kokemat kokemukset palveluista eivät synny välttämättä ydinpalvelusta vaan usein nimenomaan liitännäispalveluista. Liitännäispalvelut saattavat olla siis merkittävä erottava tekijä kilpailijoihin nähden, joilla voidaan saada kilpailuetua. Kilpailuedun lisäksi ne antavat lisäarvoa ydinpalvelulle ja toimivat houkuttelevuustekijöinä. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 39; Grönroos 2010, 224.) Lisäksi liitännäispalvelut voivat olla lisäpalveluita, joista palvelun tuottaja saa rahallista vastinetta asiakkaalta. Yksi määritelmä liitännäispalvelulle on lisäarvotukipalvelu. Tällä tarkoitetaan sitä, että ne lisäävät palvelun arvoa asiakkaalle; tosin joskus voi olla vaikeaa määritellä, onko liitännäispalvelu lisäpalvelu ja lisäarvotukipalvelu. (Sipilä 1999, 64 - 65; Grönroos 2010, 224.)

Korjaamon kesäpihan liitännäispalvelut - ne millä paikka erottuu muista kilpailijoista - ovat siellä pidettävät erilaiset tapahtumat, terassin ainutlaatuinen puutarhamainen miljöö ja siellä vallitseva tunnelma. (Hynynen 2018).

Taustapalvelut ovat niin ikään asiakkaita koskettavia palveluita. Yleensä palvelun tarjoaja saattaa pitää näitä palveluja hallinnollisina, juridisina, taloudellisina tai teknisinä rutiineina, joilla ei ole suoranaista vaikutusta asiakkaan tarpeisiin. Toisin sanoen ne suoritetaan siten, että ne eivät olisi palveluita ollenkaan. (Grönroos ym. 2007, 29.) Korjaamon kesäpihan taustapalvelut ovat erityisesti tapahtumasuunnittelun- ja tuotannon tehtävät sekä esimerkiksi kiinnostavien artistien kiinnittäminen tapahtumiin. (Hynynen 2018).

Yleensä organisaatiot tarjoavat myös palveluita, joita ne eivät itse edes pidä palveluina. Näitä kutsutaan piilopalveluiksi. Piilopalvelut ovat palveluita, joista yritykset eivät saa lainkaan rahallista korvausta. Piilopalveluiden asiakaslähtöinen hoitaminen antaa asiakkaille tyytyväisyyden tunteen ja se saa asiakkaat käyttämään toistuvasti saman yrityksen palveluita. Piilopalveluita ei hallita ja kehitetä kuten normaaleja palveluja, jotka tuottavat asiakkaille arvoa, vaan niitä pidetään hallinnollisina rutiineina. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi reklamaatioiden ja palautteen käsittely. Rutiininomaisten piilopalveluiden kehittämien arvoa tuottavaksi palveluksi on yksi tapa erottua kilpailijoista ja saavuttaa kilpailuetua markkinoilla. (Grönroos 2010, 24.)

Korjaamon kesäpihan piilopalveluna tapahtumatuotannon näkökulmasta oli aktiivinen tapahtumaviestintä ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana ja mahdollisesti tapahtuman jälkeen, jossa asiakkaita informoitiin sään tai jonkun muun tekijän mahdollisesta vaikutuksesta tapahtumiin. Sekä nopea reagointi reklamaatioihin ja palautteeseen. (Hynynen 2018.)

Alla olevassa kuviossa (kuvio 2) on hahmoteltu, miltä Korjaamon kesäpihan palvelupaketti voisi näyttää tällä hetkellä.

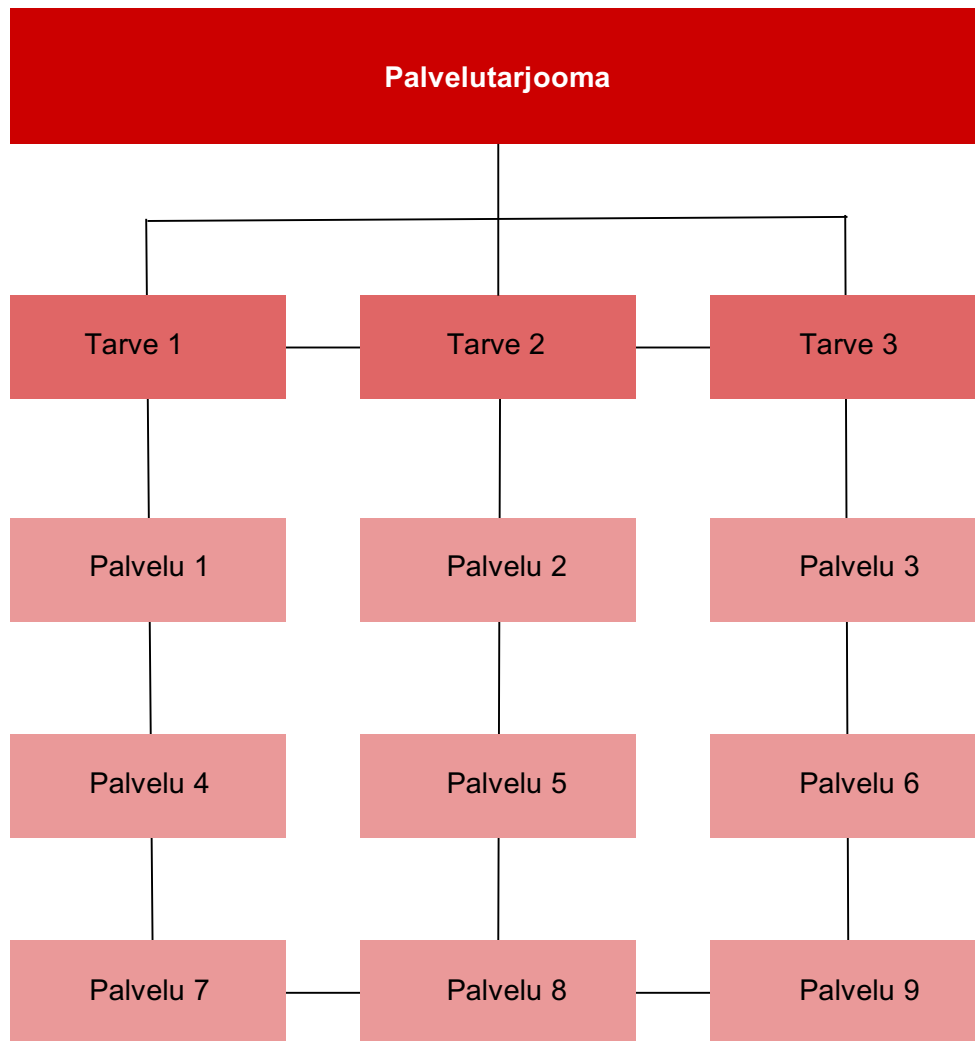
Tapahtuma-suunnittelun ja tuotannon tehtävät	Tapahtuma-suunnittelun ja tuotannon tehtävät	Tapahtuma-suunnittelun ja tuotannon tehtävät
Tapahtumat ja ainutlaatuinen puutarhamainen miljöö	Tapahtumat ja ainutlaatuinen puutarhamainen miljöö	Tapahtuma-suunnittelun ja tuotannon tehtävät
Kesäterassi, jossa voi nauttia ruokaa ja juomaa	Tapahtumat ja ainutlaatuinen puutarhamainen miljöö	Tapahtuma-suunnittelun ja tuotannon tehtävät

Kuvio 2. Korjaamon kesäpihan palvelupaketti.

2.3 Palvelutarjooma

Yrityksen ongelmiin tai erilaisiin tarpeisiin tarjoavien tavaroiden, palvelujen, tietojen, elementtien ja vuorovaikutuksien yhdistelmiä kutsutaan tarjoomiksi. Tarjoomalla tarkoitetaan yksittäistä tuotetta/palvelua kattavampaa vastausta asiakkaiden tarpeisiin. Tarjooma voi sisältää – riippuen tapauksesta – tavaroita ja palveluita, jotka on suunniteltu ja kehitetty parhaan tiedon ja osaamisen mukaan. (Tuulaniemi 2011, 40 - 41.)

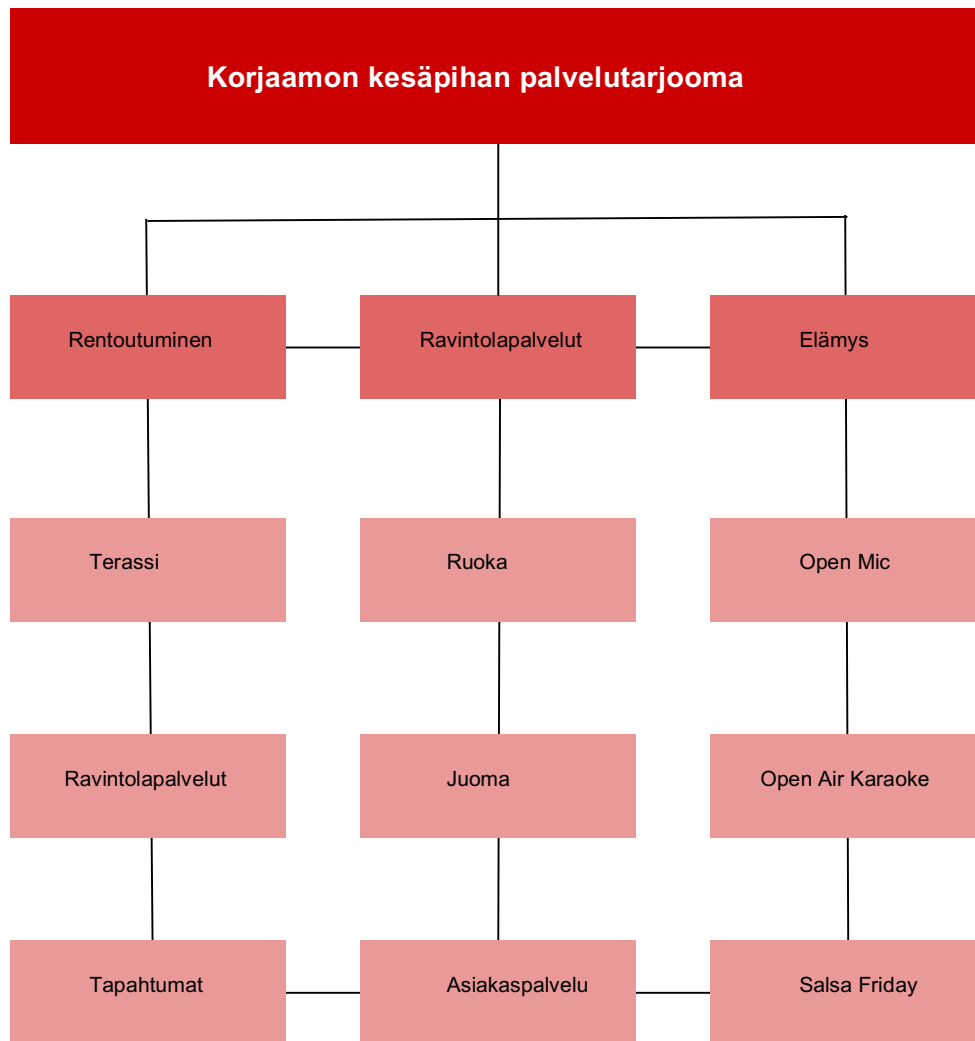
Palvelutarjoomalla kuvataan kaikkien yrityksen tarjoamien palvelujen kokonaisuutta, riippumatta siitä, millainen rooli kullakin palvelulla on. Jos palveluliiketoimintaa halutaan kehittää, tulee palvelutarjooman olla selkeästi määritelty. Palvelutarjoomaa kannattaa arvioida säännöllisesti, koska tällöin voidaan ohjata oikeat resurssit palvelujen kehitystyölle, sekä tunnistetaan paremmin tarpeet palveluiden kehityshankkeille. (Jaakkola ym. 2009, 7.) Alla olevassa kuviossa (kuvio 3) on esimerkki asiakaslähtöisestä palvelutarjoomasta, jossa palvelut syntyvät asiakkaan tarpeista.



Kuvio 3. Esimerkki asiakaslähtöisestä palvelutarjoomasta (Jaakkola ym. 2007).

Palvelutarjoomaa tulee kehittää jatkuvasti markkinaympäristössä tapahtuvien muutoksien ja asiakkaiden tarpeiden muutoksien mukaisesti. Tämän lisäksi muutoksia olisi hyvä ennakoida mahdollisuuksien mukaan, sillä ennakointi ja nopea reagointi markkinoilta kantautuviin muutossignaaleihin voi toimia keskeisenä kilpailutekijänä. (Jaakkola ym. 2009, 8.)

Tässä opinnäytetyössä palvelutarjoomalla käsitetään Korjaamon kesäpihan tarjoamien palvelujen kokonaisuutta. Alla olevassa kuviossa (kuvio 4) esimerkki kesäpihan palvelutarjoomasta.



Kuvio 4. Korjaamon kesäpihan palvelutarjooma.

2.4 Palvelun arvo

Palvelun arvo voidaan määritellä palvelun tuottamien hyötyjen ja palvelun aikaansaamiseksi tarvittavien uhrausten erotuksena. Asiakkaan uhraukset voivat olla taloudellisia ja toiminnallisia, kuten palvelun tuottajankin tekemät uhraukset. Taloudellisilla uhrauksilla tarkoitetaan maksua palvelusta tai esimerkiksi palvelun tuottajan tekemiä toimenpiteitä palvelun aikaansaamiseksi.

Palvelutapahtuman arvoon ja sen kokemiseen vaikuttaa myös asiakas itse omien toimiensa kautta kuten yleensäkin palveluja toteuttaessa. Asiakkaan oma valmistautuminen palvelutapahtumaan, ponnistelut asiakassuhteen rakentamiseksi palvelun tuotta-

jaan ja informaation jakaminen palvelun tuottajan kanssa vaikuttavat positiivisesti palvelutapahtuman arvoon. Sen sijaan tilanteet, joissa asiakas joutuu aktiivisesti puuttumaan palvelun tuottamiseen lopputulokseen pääsemisen varmistamiseksi, heikentävät asiakkaan käsitystä palvelun tuottamasta arvosta. (Kinnunen 2004, 21.)

Asiakkaan kokema arvo muodostuu siis käytännössä yrityksen ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta niiden erilaisissa kohtaamisissa ja kanavissa (asiakaspalvelu, internet, tuotteet, palvelut, tilat ja ympäristöt). Asiakkaalla on aina omat odotuksensa saata- vasta arvosta. Yleensä odotukset liittyvät aikaisempiin kokemuksiin, toiveisiin, tarpeisiin, yrityksen tarjoamaan viestintään ja maineeseen. Voidaan sanoa, että asiakas muodostaa käsityksensä saamastaan arvosta odotuksiensa ja toteutuneen yksilöllisen kokemuk- sensa perusteella. Yritykselle asiakkaan arvo realisoituu siinä, kuinka paljon rahaa hän käyttää ja kuinka kannattava asiakas on toimintansa perusteella yritykselle. (Tuulaniemi 2011, 33.)

Korjaamon kesäpihan palveluiden arvo muodostuu siitä, kun otetaan asiakkaiden toiveet ja palautteet huomioon erilaisissa tapahtumissa, tarjotaan hyviä ravintolapalveluita, asia- kaspalvelua sekä mielenkiintoisia tapahtumia aurinkoisella terassilla, jossa vallitsee viih- tyisiä puutarhamainen miljöö ja rento tunnelma.

3 Työn tilaaja – Korjaamo Culture Factory

Tässä luvussa kerron lyhyesti työn tilaajasta sekä kehittämiskohteesta. Korjaamon ke- säpiha on Korjaamo Culture Factoryn sisäpiha/terassialue. Korjaamo Culture Factory kuuluu Korjaamo Group Oy:n, joka puolestaan on osa 2016 perustettua Töölö Urban Oy- konsernia. Töölö Urban kokonaisuudessa ovat mukana kaiken kaikkiaan Korjaamo Cul- ture Factory, Jääpuisto, Korjaamo Kino (Töölö ja Bio Rex), Allas Sea Pool ja Sofia Future Farm. (Korjaamo 2018.)

3.1 Korjaamon kesäpiha

Kehittämiskohteeni Korjaamon kesäpiha on vanhojen raitiovaunujen huomassa oleva ai- nutlaatuinen vihreä sisäpihaterassi, jossa kasvaa omenapuita, pensaita ja muita istu- tuksia. Kooltaan se on noin 600 m². Tilaa alueella on noin 250 asiakkaalle. Kesäpihalle

paistaa aurinko koko päivän, mikä tekee siitä loistavan kesäpäivien viettopaikan. Pihalla on myös Korjaamon Baari & Keittiön hiiligrilli, josta voi ostaa ruokaa ja juomia. (Korjaamo 2018.)

Kokemukseni mukaan Korjaamon terassin tunnelmaa voisi kuvailla rennoksi, viihtyisäksi, kansainväliseksi, rauhalliseksi ja erilaisten mielenkiintoisten kulttuuristen tapahtumien kohtauspaikaksi. Yhtenä tavoitteena onkin tehdä kesäpihasta Helsingin monipuolisin ja aktiivisin tapahtumaterassi. (Nordberg 2018).

Viime kesänä Korjaamolla panostettiin kunnolla kesäpihan tapahtumiin: terassille palkattiin tapahtumavastaava, sinne hankittiin esiintymislava Korjaamon logolla ja tapahtumia markkinoitiin enemmän ennakoon sekä tapahtumien aikana. Kesäpihalla oli 10 erilaista tapahtumaa 29 päivänä toukokuun ja syyskuun välisenä aikana 2018 (kuva 1). Asiakkaita oli kesän aikana tapahtumissa, oman havainnoinnin mukaan – tapahtumasta riippuen - joogan 30:stä Craft Beer Gardenin 2500 kävijään. Viime kesän kokemukseni mukaan tapahtumat keräsivät kaiken kaikkiaan hyvin kävijöitä. Asiaan saattoi vaikuttaa myös viime kesän aurinkoinen, lämmin ja vähäsateinen sää. (Ilmatieteenlaitos 2018).

Toukokuu	Kesäkuu	Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu
24.5 Kesäpiha avajaiset Yona 28 -29.5 Kesäpihan viralliset avajaiset 30.5 Open Mic	9.6 Jooga 10.6 Jooga 12.6 Open Air Karaoke 16.6 Carlings Kesäfestivaali 28.6 Open Air Karaoke 30.6 Jooga	4.7 Open Mic 6.7 Salsa Friday 12.7 Open Air Karaoke 13.7 Salsa Friday 14.7 Jooga 19.7 Open Air Karaoke 25.7 Open Mic 28.7 Jooga	1.8 Salsa Wednesday 2.8 Open Air Karaoke 3 - 4.8 Craft Beer Garden 8.8 Open Mic 9.8 Open Air Karaoke 10.8 Salsa Friday 11.8 Jooga 18.8 Jooga 23.8 Taiteiden Yö	13.9 Kesän päättäjäiset feat Maria Gasolina

Kuva 1. Korjaamon kesäpihan tapahtumat kesäkausi 2018.

3.2 Korjaamo Culture Factory

Elävän kulttuurin koti Korjaamo Culture Factory, joka on perustettu vuonna 2004, sijaitsee vanhassa tunnelmallisessa ratikkahallissa Helsingin Töölössä. Korjaamon tarkoituksena on tarjota sielun ja ruumiin ravintoa kaikille kaupunkilaisille koko vuoden ympäri.

Korjaamon tilat ovat ahkerassa käytössä, sillä Korjaamossa pidetään vuosittain noin 400 kulttuuritapahtumaa sekä noin 300 yritystapahtumaa ja yksityistilaisuutta. Tarjolla on kotimaisia ja ulkomaisia tuotantoja, esiintyjiä ja taiteilijoita, joiden kohtaaminen ”jättää jäljen”. Tapahtumat keräävät vuosittain lähes 200 000 kävijää. (Korjaamo 2018.)

Tilaisuudet ja tapahtumat tuottavat Korjaamon vakituinen henkilökunta, joita on noin 20 henkilöä. Joukossa on tuottamisen, ravintola-alan, tekniikan, myynnin ja markkinoinnin osaajia, joiden lisäksi samoissa tiloissa työskentelee lukuisia ravintola-alan ja tekniikan freelancer-ammattilaisia. Korjaamolle tärkeitä arvoja ohjelmiston suunnittelussa ovat uutuus, ajankohtaisuus ja vuorovaikutus muun maailman kanssa. (Korjaamo 2018.)

Korjaamon tiloissa on sen oma ravintola Korjaamo Baari & Keittiö, vuokralla oleva Sushi Bar & Wine -ravintola, elokuvateatteri Korjaamo Kino, useita vuokrattavia tiloja erilaisiin tapahtumiin pienistä kokoustiloista isompiin saleihin sekä ratikkamuseo. Korjaamo kuuluu myös kansainväliseen itsenäisten kulttuurikeskusten Trans Europe Halles -verkkoon. (Korjaamo 2018.)

4 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää Korjaamon kesäpihan palveluita toimivaksi kokonaisuudeksi. Tarkoituksena on kehittää viime kesän tapahtumia entistä paremmiksi sekä luoda kesäpihalle aivan uusia tapahtumakonsepteja. Yrityksen puolesta ajatuksena on ollut tehdä kesäpihasta Helsingin aktiivisin terassi. Kehittämisen avain asemassa ovat terassin ravintola- ja tapahtumapalveluiden yhdentäminen toimivammaksi kokonaispalveluksi, josta hyötyvät niin asiakkaat kuin yritysikin.

Pääongelmani on etsiä vastaus kysymykseen: Miten Korjaamon kesäpihan ravintola- ja yleisötapahtumatoimintaa voisi kehittää edelleen toimivammaksi ja houkuttelevammaksi kokonaisuudeksi? Apukysymyksinä käytän seuraavia: Kuinka viime kesän tapahtumia voitaisiin kehittää paremmiksi? Sekä minkälaisia uusia tapahtumia tai tapahtumakonsepteja kesäpihalla voisi olla?

5 Tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmät

Opinnäytetyöni on tapaustutkimus, joka pyrkii kehittämään Korjaamon kesäpihan toimintaa sekä tuottaa erilaisia kehittämisehdotuksia ja ideoita. Tapaustutkimus soveltuu tässä tapauksessa parhaiten kehittämistyön lähestymistavaksi, sillä kohteena on osa yrityksestä (Korjaamon kesäpiha). Tapaustutkimuksen avulla saadaan syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta tapauksesta ja näin voidaan ymmärtää yrityksen toimintaa ja kehittämisen kohdetta kokonaisvaltaisesti sen realistisessa toimintaympäristössä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 52.)

Tapaustutkimusta voidaan soveltaa määrällisiä kuin laadullisia menetelmin tai yhdistelmällä niitä, esimerkiksi tekemällä kyselyjä. Tapaustutkimuksen menetelmiksi käyvät myös mm. aivoriihityöskentely, benchmarking ja erilaiset ennakoinnin menetelmät. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 55.)

Olen valinnut opinnäytetyöni aineiston keräämiseen tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmistä kyselyn (sähköinen kyselylomake), dokumenttianalyysin, aivoriihityöskentelyn ja puolistrukturoitu haastattelun. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää, ketkä käyvät kesäpihalla sekä saada yleistä palautetta tapahtumista, dokumenttianalyysin avulla saadaan tietoa siitä kuinka kannattavia tapahtumat ovat yritykselle, aivoriihellä hain ideoita ja konsepteja uusille tapahtumille, ja puolistrukturoidulla haastattelulla oli tarkoitus saada selkeys kesäpihan palveluiden kokonaisuudesta.

5.1 Kysely

Kyselytutkimuksen etuna on sen avulla saatava laaja tutkimusaineisto, jossa suurelta määrältä ihmisiä voidaan kysyä monia asioita. Menetelmänä se on verraten nopea ja tehokas. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 121.)

Kysely tehtiin sähköisellä kyselylomakkeella, joka on tänä päivänä varsin tyypillinen tapa kyselyiden toteuttamiseksi. Näitä sähköisiä kyselyitä ovat sähköpostitse levitettävät kyselyt, yrityksen tai muun organisaation omille kotisivuille liitetyt kyselyt sekä sosiaalisen median alustoille (esim. Facebook) liitettävät kyselyt. Sähköisen tiedonkeruun erityisiä vahvuuksia ovat edullisuus, nopeus ja vaivattomuus. Sähköinen tiedonkeruu on ekologista, sillä siinä ei synny paino- tai postituskuluja. Lisäksi tiedon kerääminen on nopeaa

- digitaalinen kysely mahdollistaa nopeutensa puolesta reaaliaikaisen ja jatkuvan tiedonkeruun ja hyödyntämisen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 128.) Sähköinen kysely toteutettiin Google Forms -lomakkeella Korjaamon Facebook-sivuilla, missä asiakkailla oli mahdollisuus vastata siihen 1.–9.11.2018.

5.2 Dokumenttianalyysi

Dokumenttianalyysi on menetelmä, jossa pyritään tekemään päätelmiä kirjalliseen muotoon saatetusta verbaalisesta, symbolisesta tai kommunikatiivisesta aineistosta. Näihin dokumentteihin luetaan kaikki tutkittavasta ilmiöstä kirjoitettu, puhuttu tai kuvattu materiaali. Dokumenttianalyysin vahvuus on se, että kehittämisen kohteena oleva ilmiö esiintyy luonnollisessa ympäristössä. Dokumenttianalyysin avulla voidaan myös saada lisänäkökulmaa työelämän dokumenttien (muistiot, raportit, tiedotteet, käsikirjat, budjetit, tilastot ja www-sivut) analysoimiseen. (Ojasalo ym. 2014, 136.)

Käytän dokumenttianalyysimenetelmää Korjaamon Baari & Keittiön viime kesän tapahtumapäivien myyntiraporttien analysoimiseen. Tällä analyysillä on tarkoituksena selvittää, lisäävätkö yleisötapahtumat kesäpihan ravintolamyyntiä verrattuna esimerkiksi normaaliin kesäpäivään? Eli onko tapahtumapalveluista Korjaamolle rahallista hyötyä.

5.3 Aivoriihi

Aivoriihi (brainstorming) on yksi luovan ongelmanratkaisun standardimenetelmistä, jolla pyritään tuottamaan ideoita ryhmässä. Aivoriihityöskentelyssä/työpajassa yleensä 6 - 12 hengen ryhmä pyrkii vetäjän johdolla ideoimaan uusia lähestymistapoja tai ratkaisua johonkin ongelmaan. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 160.)

Pidin aivoriihityöpajan kolmellekymmenelle kulttuurituottajaopiskelijalle Metropolia amk:n Arabian kampuksella 17.9.2018. Tarkoituksena oli ideoida uusia tapahtumia ja tapahtumakonsepteja Korjaamon kesäpihalle tulevalle kesäkaudelle 2019.

5.4 Puolistrukturoitu haastattelu

Haastattelu on yksi yleisimmistä tiedonkeruumenetelmistä tutkimus- ja kehittämissä työssä, koska sillä saadaan kerättyä nopeasti syvällistä tietoa. Valitsin viimeiseksi menetelmäksi puolistrukturoidun haastattelun. Puolistrukturoitu haastattelu tarkoittaa sitä, että kysymykset ovat luotu etukäteen, mutta haastattelutilanteessa niiden järjestyksestä voidaan vaihdella aina tilanteen niin vaatiessa. (Ojasalo ym. 2014, 106.)

Haastateltavina olivat Korjaamon toimitusjohtaja, ravintolapäällikkö sekä ohjelmapäällikkö. Haastattelu toteutettiin sähköpostilla. Sen tarkoituksena oli saada yrityksen oma näkemys kesäpihan palvelukokonaisuuteen, sekä saada palautetta viime kesän tapahtumista.

6 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen tulokset, jotka saatiin käyttämäni tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmillä. Avaan ensin Korjaamon kesäpihan sähköisen palautekyselyn tulokset, minkä jälkeen esittelen tapahtumapäivien myyntiraportit dokumenttianalyysin avulla. Tämän jälkeen käyn läpi aivoriihityöpajan- ja puolistrukturoidun haastattelun tulokset.

6.1 Korjaamon kesäpihan palautekyselyn tulokset

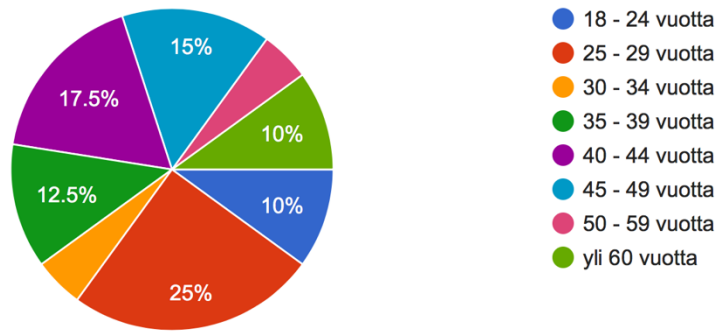
Korjaamon kesäpihan palautekyselyn tavoitteena oli tavoittaa viime kesänä kesäpihalla olleita asiakkaita. Sähköisen palautekysely oli paras vaihtoehto saada mahdollisimman paljon vastauksia suurelta määrältä ihmisiä lyhyessä ajassa, sosiaalisen median kanavana toimi Facebook. Kyselyyn vastanneiden kesken arvottiin kahden hengen lahjakortti Korjaamon brunssille. Vastauksia tuli yhteensä 40. Korjaamolla on yhteensä 19 000 seuraajaa Facebookissa. (Facebook 2019). Kyselyssä oli sekä moni valinta- että avoimia kysymyksiä (ks. liite 1 – *Sähköinen palautekysely*).

Vastauksista voitiin päätellä kesäpihan asiakaskunnan sukupuoli- ja ikäjakaumaa sekä minkälaiset tapahtumat heitä kiinnostavat viime kesänä. Vastaajista 82,9 % oli naisia ja loput 17,1 % miehiä. Suurin ikäryhmä kesäpihan asiakkaista oli 25–29-vuotiaita (25 %),

toiseksi eniten oli 40–44-vuotiaita (17,5 %) sekä 45–49-vuotiaita (15 %), joita oli melkein yhtä paljon, kuten alla olevasta kuviossa (kuvio 6) käy ilmi.

Ikäni

40 responses

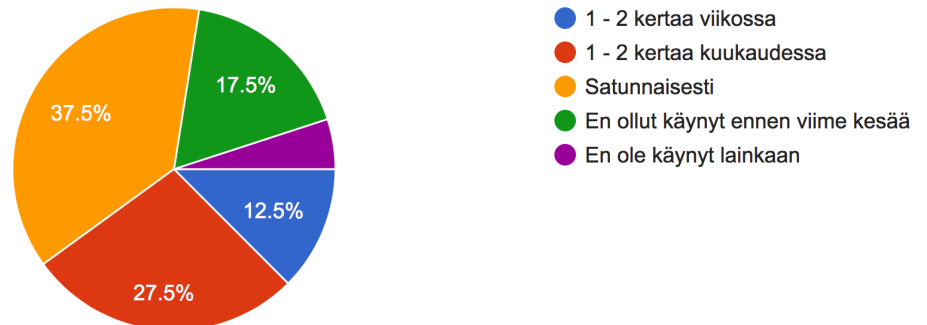


Kuvio 6. Palautekyselyn tulokset monivalintakysymykseen “Ikäni...”

Seuraavasta kuviosta (kuvio 7) selviää, kuinka usein ihmiset kävivät Korjaamon kesäpihalla viime kesänä 2018. Kuten kuviosta huomataan, suurin osa (37,5 %) ihmisistä kävi kesäpihalla vain satunnaisesti. 27,5 % ihmisistä kävi 1 - 2 kertaa kuukaudessa ja vain 12,5 % kävi kesäpihalla viikoittain. Suhteellisen iso joukko ihmisiä (17,5 %) oli löytänyt tiensä ensimmäistä kertaa terassille viime kesänä.

Kuinka usein kävit viime kesänä Korjaamon kesäpihalla?

40 responses

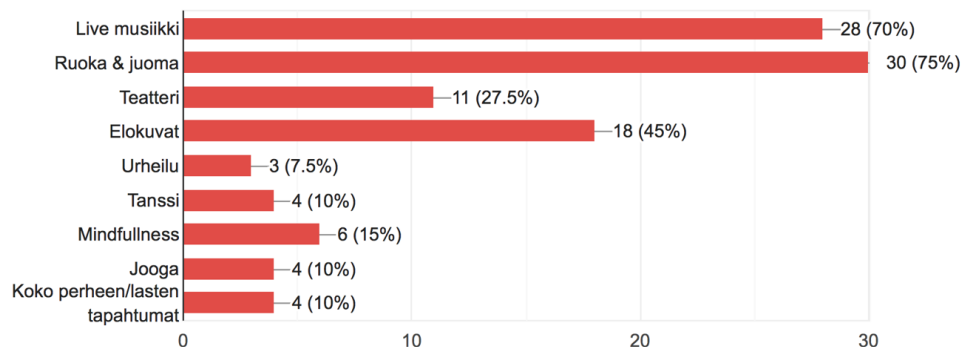


Kuvio 7. Palautekyselyn tulokset monivalintakysymykseen ”*Kuinka usein kävit viime kesänä Korjaamon kesäpihalla?*”

Kuviosta 8 ilmenee, minkälaiset asiat ihmisiä kiinnostavat Korjaamon kesäpihalla. Kyselyn perusteella voidaan todeta, että eniten vastaajia kiinnostavat live musiikki (28 vastausta) sekä ruoka ja juoma (30 vastausta). Tämän perusteella voidaan sanoa, että ihmiset haluavat nähdä livemusiikkitapahtumia ja nauttia samalla ravintolapalveluita. Seuraavaksi eniten ihmisiä kiinnosti elokuvat (18 vastausta) ja teatteri (11 vastausta).

Minua kiinnostaa

40 responses

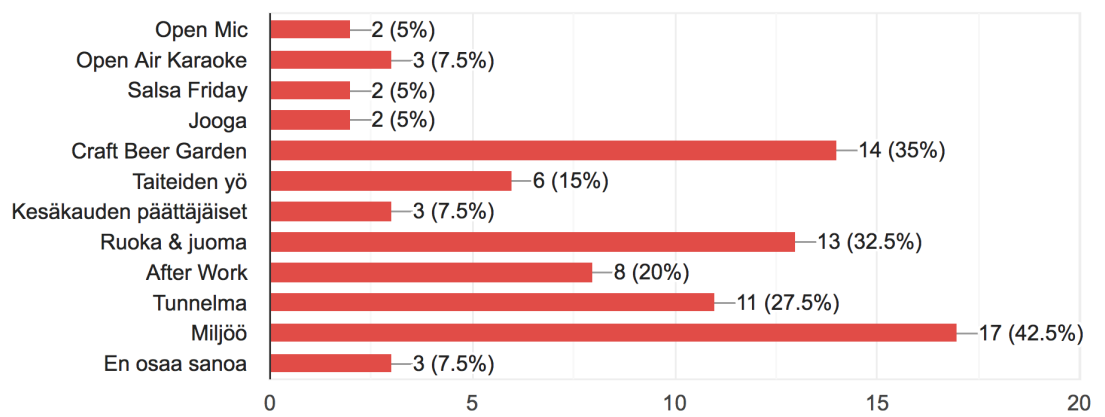


Kuvio 8. Palautekyselyn tulokset monivalintakysymykseen ”*Minua kiinnostaa...*”

Alla olevasta kuviosta (kuvio 9) saadaan käsitys siitä, mistä ihmiset pitivät eniten viime kesänä Korjaamon kesäpihalla. Kesäpihan miljöö (17 vastausta) ja tunnelma (11 vastausta) ovat ainutlaatuisia, jotka selvästi miellyttävät ihmisiä. Viime kesän suosituin tapahtuma terassilla oli ensimmäistä kertaa järjestetty Craft Beer Garden, joka oli 14 vastaajan mielestä parasta. Ravintolapalvelut olivat tässäkin monivalintakysymyksessä kärkisijoilla (13 vastausta).

Parasta kesäpihalla oli (kesäkausi 2018)

40 responses

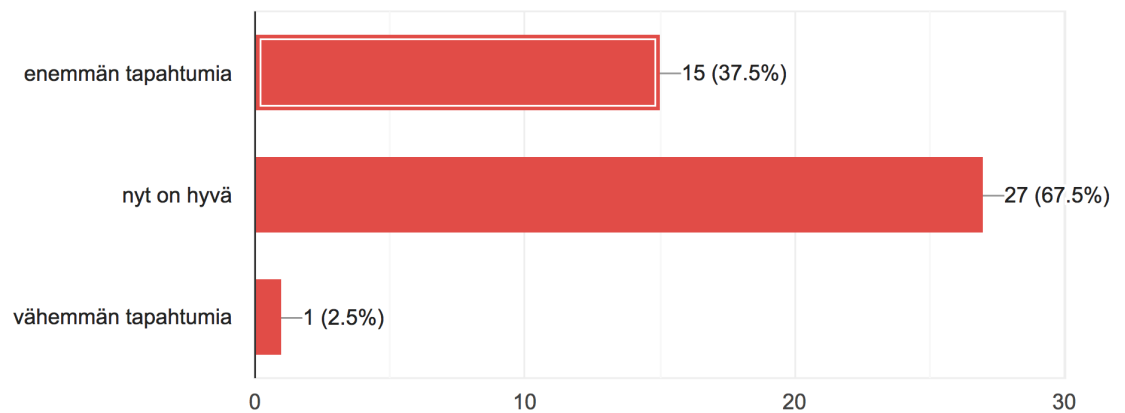


Kuvio 9. Palautekyselyn tulokset monivalintakysymykseen “Parasta kesäpihalla oli (kesäkausi 2018)...”

Palautekyselyssä haluttiin selvittää myös, mikä on ihmisten mielestä sopiva määrä erilaisia kulttuuritapahtumia kesän aikana. Kuten alla olevasta kuviosta (kuvio 10) nähdään, olivat ihmiset tyytyväisiä viime kesän tarjontaan (67,5 %), jolloin Korjaamon terassilla oli yhteensä 29 tapahtumaa kesän aikana, tai he olivat sitä mieltä, että tapahtumia voisi olla enemmän (37,5 %).

Haluaisin nähdä ensi kesänä 2019 kesäpihalla...

40 responses



Kuvio 10. Palautekyselyn tulokset kysymykseen *“Haluaisin nähdä ensi kesänä 2019 kesäpihalla...”*

Palautekyselyn lopussa oli avoimia kysymyksiä, joilla pyrittiin saamaan ihmisten omaa ääntä kuuluviin, osallistamaan heitä tapahtumien ideointiin sekä saamaan tärkeää palautetta. Avoimissa kysymyksissä pyydettiin palautetta kesäkauden 2018 tapahtumista ja yleisesti vapaata palautetta, kehitysehdotuksia ja tapahtumaideoita kesäpihalle. Molemmat kysymykset olivat pakollisia kyselyn täyttämässä, joten molempiin saatiin 40 vastausta.

Kesäkauden 2018 tapahtumien palautteesta 18/40 liittyi tapahtumiin (yleistunnelma sai eniten mainintoja 9/16, Craft Beer Garden sai 6/18 mainintaa, tapahtumat Open Mic-, Open Air Karaoke-, Salsa Friday-, jooga ja yksi yksittäinen konsertti saivat yhden maininnan). Terassi keräsi 11 palautetta, jotka jakautuivat seuraavasti: terassin viihtyisyys/tunnelma 7, miljöö 3 ja henkilökunta 1. Kesäpihan ravintola sai vain 4/40 palautetta, jotka liittyivät palveluun, ruokaan, tarjouksiin ja afterworkiin. Viestintään liittyviä palautteita tuli 4/40, joista kolme oli rakentavaa palautetta. Neljä vastaajaa ei osannut sanoa tai ei ollut osallistunut tapahtumiin.

Jaoin vapaan palautteen, kehitysehdotuksien ja tapahtumaideoinnin kysymyksen vastaukset kulttuuri (tapahtumat), ravintolapalvelut, terassi/miljö, viestintä/markkinointi, negatiivinen- ja hyvä palaute sekä ei osaa sanoa alakategorioihin. Eniten vastauksia sai kulttuuri, jossa ihmisiä selvästi kiinnostivat erilaiset yleisötapahtumat kesäpihalla.

6.2 Dokumenttianalyysi - myyntiraportit

Yhtenä tutkimusmenetelmänä käytin dokumenttianalyysiä, jotta saisin puolueettoman ja selkeän kuvan siitä, kuinka kannattavia viime kesän vakiotapahtumat (Open Mic, Open Air Karaoke ja Salsa Friday) olivat Korjaamolle. Dokumenttianalyysillä sain selvitettyä jokaisen edellä mainitun tapahtuman päivämyyntit sekä niin sanotun keskivertokesäpäivän myynnin, jotta näitä kahta voidaan verrata keskenään. Tehty analyysi pohjautuu Korjaamon Keittiö & Baarin myyntiraportteihin. Raporteista selvisi, että keskiverto kesäpäivän myynti 2018 – ilman erillisiä tapahtumia – oli 1500–2500 euroa, kun taas tapahtumapäivänä kesäpihan myynnit vaihtelivat 3800:n ja 11704 euron välillä (ks. liite 2 – *Myyntit Korjaamo kesä 2018*). (Turunen 2019).

Kaiken kaikkiaan Korjaamon kesän 2018 kokonaismyynti oli parempi kuin edellisen kesän 2017 kokonaismyynti. 2017 kesäpihalla ei ollut paljoa organisoitua ohjelmaa tai yleisötapahtumia. Dokumenttianalyysin perusteella voidaan siis todeta, että viime kesän tapahtumat auttoivat omalta osaltaan parantamaan kesäpihan tulosta. (Turunen 2019.)

6.3 Aivoriihityöpaja Metropolia Arabian kampuksella

Aivoriihityöpaja pidettiin 17.9.2018 30 kulttuurituottajaopiskelijalle Metropolian Arabian kampuksella opinnäytetyöni varten. Aivoriihen tarkoituksena oli saada uusia ideoita ja/tai konsepteja tapahtumille, joita voisi järjestää Korjaamon kesäpihalla tänä kesänä 2019. Aivoriihen tehtävänannon rajauksena oli, että tapahtuman tulee olla toteutettavissa ulkoilmassa sekä mielellään pääsymaksuton; muuten opiskelijoilla oli vapaat kädet ideoinnin suhteen. Kaiken kaikkiaan työpajassa ideointiin yhteensä 78 erilaista tapahtumaideaa tai konseptia. Aikaa ideointiin oltiin varattu noin 20 minuuttia. Työpajan tulokset ovat liitteenä (ks. liite 3 – *Aivoriihen tulokset*).

Käytin yhtä aivoriihessä syntynyttä tapahtumaideaa opinnäytetyöni kehittämisehdotuksissa. Uusi tapahtumakonsepti oli ”Korjaamo korjaa”, jota lähdin jatkojalostamaan; siitä enemmän luvussa 7.

6.4 Puolistrukturoitu haastattelu

Viimeisenä menetelmänä oli puolistrukturoitu haastattelu, joka toteutettiin sähköpostitse (ks. liite 4 – *Haastattelurunko*). Valitsin haastateltaviksi Korjaamon toimitusjohtajan, ravintolapäällikön ja ohjelmapäällikön. Haastattelun tarkoituksena oli saada organisaation näkökulma ja selkeyttää opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys kesäpihan osalta. Avasin ensin vastaajille haastattelun tärkeimmät käsitteet, jotta he ymmärsivät kysymykset mahdollisimman hyvin. Kysymyksiä oli yhteensä 8, joista seitsemän oli avoimia kysymyksiä. Kolmesta haastateltavasta ohjelmapäällikkö vastasi haastatteluun. Avaan seuraavaksi haastattelun vastaukset.

Haastattelun avulla sain Korjaamon kesäpihan palvelupaketin: ydin-, liitännäis-, tausta- ja piilopalvelut yrityksen omasta näkökulmasta. Kesäpihan ydinpalveluna oli kesäterassi, jossa voi nauttia juomaa ja ruokaa, liitännäispalveluna erilaiset tapahtumat sekä ainutlaatuinen puutarhamainen miljö, taustapalveluna tapahtumasuunnittelun- ja tuotannon tehtävät ja piilopalveluina aktiivinen tapahtumaviestintä.

Korjaamon kesäpihan viime kesän 2018 tapahtumia pidettiin ”erinomaisena kokonaisuutena”, joista erityisen hyvin onnistui Salsa Fridayt ja Craft Beer Garden Festival. Kysymykseen ”Tapahtuiko viime kesänä selkeitä epäonnistumisia? Mitä ne olivat? Vastattiin lyhyesti ”Ei”. Korjaamon ohjelmapäällikön mukaan kaikki tapahtumat olivat onnistuneita, mutta että Open Mic ja Open Air Karaoke tapahtumia voisi kehittää vielä eteenpäin. Kehittämisehdotuksia tuli Korjaamon ravintolaa profiloivia tapahtumia ajatellen. Haastattelussa pyydettiin arvioimaan asteikolla 1–5 (1 = ei tärkeä, 5 = todella tärkeä), kuinka tärkeitä erilaiset yleisötapahtumat ovat Korjaamon kesäpihalla, vastaus oli 5. Viimeisenä oli kysymys, kuinka Korjaamon ravintolapalveluiden ja tapahtumien välistä yhteistyötä voisi kehittää kesäpihalla. Toiveena oli enemmän ”yhdessä” tekemistä, sillä tällä hetkellä tapahtumat ja ravintola koetaan olevan hieman erillään toisistaan. Seuraavassa luvussa vielä nopea yhteenveto käyttämieni tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmien tuloksista.

6.5 Yhteenveto

Korjaamon Facebook-sivuilla tehdyn sähköisen palautekyselyn tuloksista saatiin selville, että iso osa kesäpihan asiakaskuntasta koostuu naisista (82,9 %) ja, että suurin ikäryhmä olivat 25–49-vuotiaat. Palautekyselyn avulla saatiin myös selville, että kesäpihan asiakkaita kiinnostavat erilaiset yleisötapahtumat, ravintolapalvelut sekä terassin miljöö. Näiden suuntaa antavien tulosten perusteella voidaan jatkossa fokusoida kesäpihan palveluita sen asiakaskunnalle. Kyselyn tuloksissa on huomioitava se, että vastaajia oli suhteellisen vähän verrattuna Korjaamon Facebook-ryhmän kokonaisjäsenmäärään, jolloin vastaukset eivät ole tilastollisesti luotettavia. (Facebook 2019).

Dokumenttianalyysin avulla selvisi, että erilaiset koko kesän kestäneet yleisötapahtumat olivat yrityksen kannalta rahallisesti kannattavia. Aivoriihityöpajan tuloksena saatiin paljon hyviä ideoita, joista lähdin kehittämään yhtä eteenpäin - ”Korjaamo korjaa”-idea muuntautui ”Korjaamo korjaa sun...” -pop-up-konseptiksi. Puolistrukturoidun haastattelun tulokset kertoivat, että viime kesäkauden 2018 yleisötapahtumat olivat organisaation mielestä onnistuneet ja niihin oltiin tyytyväisiä. Muutaman tapahtuman osalta (Open Mic ja Open Air Karaoke) löytyi kuitenkin tarvetta kehittämiseen. Haastattelun avulla saatiin myös selkeytettyä Korjaamon kesäpihan palvelupaketti. Seuraavassa luvussa 7 käyn läpi tätä opinnäytetyötä varten tekemäni kehitysehdotukset Korjaamon kesäpihan palveluiden kehittämiseksi tehtyjen tutkimusten tulosten pohjalta.

7 Kehittämissuhteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ideoida ja kehittää Korjaamon kesäpihan ravintola- ja yleisötapahtumapalveluita eteenpäin. Tutkimusten tuloksiin nojaten on tärkeää, että kesäpihan palvelujen kokonaisuus pysyy selkeänä läpi koko prosessin. Tässä opinnäytetyössäni olen pyrkinyt kehittämään erityisesti Korjaamon ravintolan ja terassin tapahtumien välistä yhteistyötä, ottamalla ravintolapalvelut vieläkin enemmän mukaan tapahtumasuunnittelussa. Tarkastellaan seuraavaksi Korjaamon kesäpihan tulevaisuuden palvelupaketin, jonka jälkeen annan konkreettisia kehitysehdotuksia tapahtuma- ja ravintolapalveluiden kehittämiseen.

7.1 Tulevaisuuden palvelupaketti

Alla kuviossa 11 on esimerkkiehdotus siitä, miltä kesäpihan palvelupaketti voisi näyttää tulevaisuudessa, mikäli Korjaamon kesäpihalla on tavoitteena olla Helsingin aktiivisin terrassi.

Kesäterassi, jossa on ainutlaatuinen puutarhamainen miljöö ja rento tunnelma	Kesäterassi, jossa on ainutlaatuinen puutarhamainen miljöö ja rento tunnelma	Kesäterassi, jossa on ainutlaatuinen puutarhamainen miljöö ja rento tunnelma
Hyvä ruoka, juoma ja asiakaspalvelu	Hyvä ruoka, juoma ja asiakaspalvelu	Kesäterassi, jossa on ainutlaatuinen puutarhamainen miljöö ja rento tunnelma
Mielenkiintoiset ja osallistavat yleisötaapahtumat	Hyvä ruoka, juoma ja asiakaspalvelu	Kesäterassi, jossa on ainutlaatuinen puutarhamainen miljöö ja rento tunnelma

Kuvio 11. Korjaamon kesäpihan palvelupaketti 2019.

Tällä hetkellä Korjaamon kesäpihan ydinpalveluna on kesäterassi, jossa voi nauttia ruokaa ja juomaa, liitännäispalveluna tapahtumat ja ainutlaatuinen puutarhamainen miljöö, taustapalveluna on tapahtumasuunnittelu- ja tuotannon tehtävät (Hynynen 2018).

Mikäli kesäpihasta halutaan tehdä tapahtumavetoinen, kaupungin ”aktiivisin” terrassi, pitäisi mielestäni silloin yleisötapahtumat nostaa ydinpalveluksi ja panostaa niihin entistä enemmän. Kehitysehdotukseni kesäpihan tulevaisuuden palvelupaketissa ydinpalveluna olisi siis mielenkiintoiset, monipuoliset ja osallistavat yleisötapahtumat, liitännäispalveluna hyvä ruoka, juoma ja asiakaspalvelu, taustapalveluna kesäterassi, jossa on ainutlaatuinen puutarhamainen miljöö sekä rento tunnelma. Piilopalveluina jatkaisivat edelleen aktiivinen tapahtumaviestintä ja asiakaspalautteisiin vastaaminen.

Erilaiset osallistavat tapahtumat toimisivat Korjaamon terassin vetonaulana - ydinpalveluna. Tässä tavoitteena olisi, että ihmiset tulisivat kesäpihalle jatkossa varta vasten siellä järjestettävien tapahtumien ja ohjelman takia, eikä sattumalta tai vahingossa. Niin kuin viime kesänäkin Korjaamon terassin yleisötapahtumat on tarkoitus pitää maksuttomina, jolloin kynnys osallistumiseen olisi mahdollisimman matala. Seuraavaksi kehitysehdotuksia tulevaisuuden palvelupaketin ydin-, liitännäis- ja taustapalveluiden tueksi.

7.1.1 Kehitysehdotuksia ja Korjaamo korjaa sun pop-up

Tekemäni palautekyselyn tulosten perusteella tapahtumia oli määrällisesti viime kesänä vastaajien mielestä sopivasti tai, että niitä voisi olla myös enemmän. Kehitysehdotukseni on, että yleisötapahtumia olisi yhden viikon aikana tasaisesti aina 2–3 kappaletta. Lisäksi tapahtumakauden voisi aloittaa aktiivisemmin jo toukokuussa, jolloin ihmiset tottuisivat siihen, että Korjaamon terassilla tapahtuu heti keväästä alkaen, ja näin herättää ihmisten kiinnostus aikaisessa vaiheessa. Paikan päällä olisi hyvä olla jonkinlainen oma ilmoitustaulu, josta näkisi koko kesän kesäpihan ohjelmiston ja aikataulun. Ilmoitustaulussa voisi olla myös kohta, johon asiakkaat voisivat antaa vapaata palautetta.

Yksi kehittelemäni idea on yleisötapahtumien tueksi mietitty, eräänlainen ”tukipalvelu”, joka ei veisi huomiota, olisi esteenä ydinpalvelulta tai miltään muilta palveluilta. Tukipalvelut voisivat toimia yhdessä tai erikseen yleisötapahtumien kanssa, niiden tarkoituksena olisi edistää kesäpihan ravintolamyyntiä. Tällaisena tukipalveluna olisi Korjaamo ”korjaa sun...” pop-up, joka tarjoaa asiakkaita kiinnostavia ja hyödyllisiä käytännön palveluita terassin välittömässä läheisyydessä.

Ajatuksena on, että asiakas voisi jättää esimerkiksi polkupyöränsä, lastenrattaat tai vaikka lempi vaatteitansa korjattavaksi sillä aikaa, kun hän menee itse syömään, juomaan ja rentoutumaan kesäpihalle. Korjauspalveluiden kesto olisi (työn koosta riippuen) 15 - 60 minuuttia. Pop-uppeja voisi olla, vaikka joka toinen viikko kello 11 - 18 välisenä aikana. Yhteistyötä tehtäisiin erilaisten lähialueen yritysten kanssa. Yritykselle varattaisiin oma pop-up tila Korjaamon etupihalta, tilasta ei otettaisi vuokraa, yritys huolehtii itse kaiken tilaan liittyvän rakentamisen ja muun siihen liittyvän työn. Yritys saisi pitää kaikki töistä tulleet tuotot itsellään. Yritys huolehtii itse maksupäätelaitteet sekä muun rahan liittyvän toiminnan. Markkinointi ja viestintä tehtäisiin yhdessä. Korjaamo hyötyisi popupeista saamalla syöviä ja juovia asiakkaita terassilleen. Ravintolamyynnin lisäksi Korjaamo saisi hyvää mainetta paikkana, jossa ajatellaan asiakkaita ja heidän tarpeitaan,

sekä että asiat onnistuvat kätevästi ja rennosti. Konsepti on monistettavissa ja sitä voi helposti kehittää erilaisiin asiakkaiden tarpeisiin. Mukana olevalle yritykselle pop-up on hyvä mahdollisuus markkinoida itseään, saada näkyvyyttä, mahdollisesti uusia asiakkaita sekä tuloja pienellä vaivalla ilman varsinaisia kustannuksia. Alla olevassa kuviossa (kuvio 12) esimerkkejä erilaisista Korjaamo korjaa sun...pop-ujeista.

<p>Korjaamo korjaa sun polkupyörän -pop-up yhteistyössä <i>Töölön Pyörän</i> kanssa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Polkupyöriin liittyviä huoltotöitä; renkaiden paikkausta, ketjujen vaihtoa ja muuta perushuoltotoimenpiteitä • Huoltotoimenpiteitä, joita voi toteuttaa noin 15 - 60 minuutissa
<p>Korjaamo korjaa sun lastenrattaat -pop-up yhteistyössä X kanssa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lastenrattaiden huoltoon ja korjaukseen liittyviä töitä; jarrujen putsasta, renkaiden täyttämistä, ja muita huoltotoimenpiteitä • Huoltotoimenpiteitä, joita voi toteuttaa noin 15 - 60 minuutissa
<p>Korjaamo korjaa sun vaatteet- pop-up yhteistyössä X kanssa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaatteisiin liittyviä pieniä korjaustöitä; nappien ompelua, housujen lyhennystä, parsimista, reikien korjaamista jne. • Korjaustöitä, joiden kesto on noin 15 - 60 minuuttia
<p>Korjaamo korjaa sun tukan ja meikit -pop-up yhteistyössä parturi-kampaamon X kanssa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nopeita meikkejä ja ehostuksia sekä kampauksia; helppoja miesten- ja naisten leikkauksia, meikkausta ja ehostusta yms. • Parturi-kampaamo- ja meikkaustöitä, joiden kesto on noin 15 - 30 minuuttia

Kuvio 12. Korjaamo korjaa sun...pop-up esimerkkejä.

Tekemäni puolistrukturoidun haastattelun tuloksissa selvisi, että viime kesän vakiotapahtumista Open Mic ja Open Air Karaoke tarvitsivat hieman kehittämistä (Hynynen 2018), joten esittelen seuraavaksi kehitysehdotuksia kumpaankin tapahtumaan, ensin Open Air Karaokeen ja sitten Open Miciin.

Open Air Karaokessa esiintymislavan taustakankaassa voisi lukea aina tapahtuman nimi, jotta ihmisille kävisi mahdollisimman selkeästi ilmi, mikä tapahtuma on menossa. Kullekin tapahtumalle voisi tehdä myös oman logon, joka voisi näkyä taustalla. Kara-

okessa olisi hyvä olla sama karaokeisäntä koko kesän, joku energinen ja hauska persoona, joka jaksaa innostaa ihmisiä laulamaan. Tapahtuman voisi aloittaa aina joku Korjaamon henkilökunnan jäsen, näin saataisiin ”rikottua jää”, ja samalla hän voisi toivottaa ihmiset tervetulleeksi tapahtumaan. Kappaleiden välissä voitaisiin pitää niin sanottua väliaikavisailua, jolla voidaan keventää, pitää yllä rentoa tunnelmaa ja saada ihmisiä osallistumaan tapahtumaan. Karaokeissa voisi olla myös erilaisia teemailtoja, kuten rap-, sokko-, vain balladeja- ja telenovela-karaoke, johon ihmisiä voisi pyytää pukeutumaan teeman mukaisesti.

Open Mic -tapahtumissa käytetään myös kesäpihan esiintymislavaa, joten tässäkin voisi olla karaoken tapaan oma logo tai tapahtuman nimi taustakankaalla. Myös Open Mic tarvitsisi oman isännän/juontajan, joka pitäisi tunnelmaa yllä ja esittelisi illan esiintyjät. Tapahtuman ohjelmaa voisi kehittää siten, että sinne saataisiin vieläkin monipuolisempia esiintyjiä, esimerkiksi improvisaatioteatteri, stand-up ja muut esittävät taiteet voisivat toimia hyvin. Erityisen tärkeää tässä tapahtumassa on innostava viestintä ja tapahtumamarkkinointi, jotta saataisiin esiintyjä ilmoittautumaan mukaan jo hyvissä ajoin. Yhtenä viestintään liittyvänä ehdotuksena olisi, että päiväkohtaiset Open Mic -aikataulut julkaisitaisiin Korjaamon sosiaalisen median kanavissa, jotta ne olisi ihmisten nähtävissä. Muuten Open Micin konsepti oli toimiva ja yhteistyötä Universal Music Finlandin kanssa kannattaisi ehdottomasti jatkaa edelleen.

7.1.2 Kehitysehdotukset liitännäispalvelut

Kesäpihan tulevaisuuden liitännäispalveluna ei olisi vain ruoka, juoma ja asiakaspalvelu, vaan terassin hiiligrillissä valmistetut herkulliset annokset, houkutteleva ja ajankohtainen juomavalikoima sekä osaava ja ystävällinen asiakaspalvelu. Tähän päästään kouluttamalla ja motivoimalla Korjaamon Keittiö & Baarin henkilökuntaa jatkuvasti eteenpäin.

Koen, että Korjaamon kesäpihan miljöö toimii itsessään eikä sitä tarvitse sinänsä kehittää, sillä uskon että ne asiakkaat, jotka ovat käyneet siellä miljöön takia, käyvät myös jatkossakin. Sen sijaan keskittyisin tapahtumien, ravintolapalveluiden ja asiakaspalveluiden kehittämiseen entisestään, sillä ne ovat mielestäni keinoja, joilla kesäpiha voisi saada lisää uusia asiakkaita ja samalla sitouttaa nykyisiä entistä paremmin.

7.1.3 Kehitysehdotukset taustapalvelut

Kehittäisin taustapalveluna toimivaa rentoa tunnelmaa kohdennetummalla ja mietitymmällä taustamusiikilla, joka olisi tehty juuri kesäpihan asiakaskuntaa varten. Hyvällä ja mietityllä taustamusiikilla saadaan asiakkaat viihtymään paremmin ja rentoutumaan, jolloin he käyttävät enemmän rahaa. (Gramex 2018).

Korjaamon ravintolahenkilökunnalla on iso rooli taustapalveluiden toimivuuden kannalta. Kouluttamalla ja kehittämällä henkilökunnan osaamista, sekä luomalla parempaa työilmapiiriä erilaisilla työnulkopuolisilla koko Korjaamon henkilökunnan tapahtumilla (esim. virkistys- ja siivouspäivät) - voitaisiin terassin rentoa tunnelmaa parantaa entisestään.

7.2 Tapahtuma- ja ravintolapalveluiden kehittäminen kesäpihalla

Seuraavaksi kehitysehdotuksia siihen, kuinka kesäpihan tapahtumien ja ravintolapalveluiden yhteistyötä voitaisiin parantaa. Ensimmäisenä ehdotuksena on, että kesäpihalla olisi oma tapahtumavastaava, joka vastaisi kesän tapahtumista, ohjelmistosta, aikatauluista, viestinnästä – periaatteessa kaikesta mitä Korjaamon terassilla tapahtuu kesäkauden ajan.

Kesäpihan vastaavan tehtäviä olisi tapahtumien dokumentointi (tapahtumien yleisömaarien kirjaaminen ylös, jonkinlaisen päiväkirjan pitäminen – mikä toimi, mikä ei toiminut jossain tapahtumassa, sekä suullisen palautteen kirjaaminen), organisaation osastojen välinen viestintä - erityisesti ravintolan ja tekniikan kanssa. Osastojen olisi hyvä pitää kesäpihaan liittyen yhteinen palaveri kerran kuussa, esimerkiksi kuun lopulla, jossa voitaisiin käydä mennyt kuukausi läpi ja valmistautua seuraavaan. Palaverissa voitaisiin jakaa keskenään tietoa, palautetta, tehdä mahdollisia muutoksia, löytää uusia toimivampia toimintamalleja ja konsepteja. Tarkoituksena tiivistää yhteistyötä, ideoida ja kehittää kesäpihaa reaaliajassa.

Tapahtumien ja ravintolapalveluiden kehittämisen tarkoituksena on edistää yrityksen ravintolamyyntiä. Myynninedistämistä varten, tärkeimpänä kehitysehdotuksena olisi ravintolapalveluiden tuominen ylipäätään paremmin esille. Tämä voitaisiin toteuttaa hyvinkin yksinkertaisilla asioilla, kuten viemällä ruoka- ja juomalistat terassipöydille, jotta asiakkaat tietäisivät ensinnäkin mitä on tarjolla, ja voisivat tutustua siihen kaikessa rauhassa. Viime kesänä ruoka- ja juomalistoja ei ollut lainkaan terassin pöydillä.

Toinen kehitysehdotus on tapahtumien yhteyteen brändätyt ruoka- ja juomatarjoukset/kampanjat. Tässäkin ideana on palveluiden tekeminen asiakkaalle näkyväksi, niiden houkuttelevuus sekä ostopäätöksen tekemisen helpottaminen. Ajatuksena niissä on ruoan ja juoman yhdistäminen. Tarjoukset ja kampanjat voitaisiin toteuttaa yhteistyössä Korjaamon yhteistyökumppaneiden kanssa, jolloin niiden markkinointiin saataisiin myös tukea. Esimerkki Korjaamon kesäpihalla tarjottavasta kampanjasta: kotimaisen pienpanimon CoolHead Brew'n hapanolut ja liha tai kasvishampurilainen terassin hiiligrillistä 20 € aina, kun kesäpihalla on Open Mic. Paikalla voisi olla aina joku panimon edustaja markkinoimassa.

8 Pohdinta

Tässä luvussa käyn läpi opinnäytetyöni taustaa, yhdistää tutkimukseni tulokset työni tuotoksiin ja kriittisesti arvioida työn kokonaisuutta omasta näkökulmastani. Opinnäytetyöni lähtökohta, tutkimusongelma oli selvittää Korjaamon kesäpihan palvelukokonaisuus ja kuinka sitä voitaisiin kehittää entistä toimivammaksi kokonaisuudeksi. Tutkimukseni keskittyi terassin ravintolapalveluiden ja yleisötapahtumien kehittämiseen. Työni tuloksena on kehitysehdotuksia kesäpihan yleisötapahtumien Open Mic ja Open Air Karaokeen kehittämiseen, ehdotus tulevaisuuden palvelupaketiksi sekä ehdotuksia ravintolapalveluiden ja yleisötapahtumien lähentämiseksi ja yhteistyön parantamiseksi, esimerkkinä uusi tapahtumakonsepti Korjaamo ”korjaa sun...” -pop-up.

Opinnäytetyöni taustaselvitystä helpotti se, että olin ollut töissä kehittämispäikassa yhden kesäkauden 2018, jolloin minulla oli valmiiksi näkemystä ja konkreettista omakohtaistakokemusta kehittämiskohteen yleisötapahtumista ja ravintolapalveluista. Tehtyjen taustaselvityksien tuloksissa ei ollut varsinaisia yllätyksiä, vaan ne vastasivat aika pitkälti omia näkemyksiä ja odotuksia kesäpihan toiminnan tilasta ja kehitystarpeista. Esimerkkinä vaikka yksi työni kehittämisen kohteista eli Korjaamon Keittiö & Baarin profiilin nostaminen tapahtumien yhteydessä. Toisin sanoen: terassilla on selvästi näkyviä ravintolapalveluita (hiiligrillipiste, josta saa ruokaa ja juomaa) sekä yleisötapahtumia, mutta ne toimivat kokemukseni mukaan irrallisina toisistaan. Tämä tarkoittaa, että näiden kahden palvelun potentiaalia yhdessä ei ole osattu vielä hyödyntää niin hyvin kuin voisi.

Opinnäytetyötäni ajatellen eniten parannettavaa olisi ollut aineistonkeruumenetelmien kanssa. Ensimmäisenä mieleeni tulee tekemäni asiakaspalautekysely Korjaamon Facebook-sivuilla, joka tehtiin auttamatta liian myöhään. Sen huomaa vastauksien vähäisestä määrästä, joita tuli yhteensä 40. Vertailuksi mainittakoon, että samana kesänä 2018 pidetyn Craft Beer Garden Festivalin palautekyselyyn vastasi 158 ihmistä. (Hynynen 2018). Erona on se, että Craft Beer -kysely tehtiin heti tapahtuman jälkeen ja tätä opinnäytetyötä varten tekemäni kysely, vasta kaksi kuukautta kesäkauden päättymisen jälkeen. Vastausten määrä ja laatu palautekyselyyn olisi luultavasti ollut huomattavasti parempi, mikäli kysely oltaisiin tehty oikea-aikaisesti elokuussa heti kesäkauden lopussa.

Toinen asia, joka tulee mieleen aineistonkeruumenetelmistä on Metropolian Arabian toimipisteessä pidetty aivoriihityöpaja, jonka avulla olisi voitu saada vielä enemmän hyötyä, jos se oltaisiin toteutettu hieman eri tavalla. Näin jälkeen päin olisi kannattanut jakaa mukana olleet opiskelijat heti alkuun kahteen isoon ryhmään, jonka jälkeen vielä pienempiin 3 - 4 henkilön tiimeihin. Toinen ryhmä olisi voinut ideoida keinoja Korjaamon Keittiö & Baarin ja yleisötapahtumien välisen yhteistyön tiivistämiseksi ja parantamiseksi. Samaan aikaan toisen ryhmän tiimit olisivat voineet keskittyä kehittämään uusia erilaisia ihmisiä osallistavia yleisötapahtumia kesäpihalle. Tällä tavoin olisin voinut saada enemmän, monipuolisempaa ja työtäni varten hyödyllisempää materiaalia.

Korjaamon kesäpihalla on potentiaalia tulla Helsingin aktiivisimmaksi kesäterassiksi. Viime kesän 2018 ohjelma oli onnistunut ja toimii tämän kesän ohjelmiston runkona. Muutama yleisötapahtuma, kuten Open Mic ja Open Air Karaoke tarvitsivat hieman lisää kehittämistä. Olisi tärkeää kysyä jatkossakin kesän lopulla asiakkailta heidän arviotaan ja mielipidettään, siitä kuinka tapahtumissa ja terassin toiminnassa onnistuttiin, jotta palveluita voitaisiin jatkuvasti kehittää entistä paremmiksi kesäpihan asiakkaille.

Luovutan tekemäni valmiit kehitysehdotukset Korjaamon ohjelmapäällikölle, joka vastaa kesäpihan yleisötapahtumista ja ohjelmistosta. Olisi hienoa, mikäli joitain kehitysehdotuksiani otettaisiin käyttöön tai, että niistä olisi jatkossa hyötyä kesäpihan toiminnan kannalta. Korjaamon terassilla on loistavat puitteet kehittyä ja se on varsinkin kesällä erittäin tärkeä osa Culture Factoryn kokonaisuutta. Oman näkemykseni mukaan terassin tilanne on tällä hetkellä hyvä, siellä on periaatteessa kaikki tarvittavat palaset, ne pitää enää vaan sovittaa yhteen.

Lähteet

Aivoriihityöpaja 17.9.2018, Metropolia amk Arabian kampus.

Osallistujina kulttuurituotannon opiskelijat: Aikio Katri, Astikainen Karoliina, Eloranta Iija, Heiskanen Hilja, Hopponen Maria, Immonen Sonja, Isokääntä Roosa, Kaukua Tuure, Koli Suvi, Korpela Nea, Laine Oona, Madetoja Laura, Matinaho Anniina, Puustelli Sirja, Virkkunen Karoliina, Heinilä Jemi, Klemetti Maaria, Leppänen Sonja.

Haastattelut

Hynynen, Hanna 2018. Ohjelmapäällikkö Korjaamo Culture Factory. Suullinen tiedonanto.

Nordberg, Sara 2018. Toimitusjohtaja Korjaamo Culture Factory. Suullinen tiedonanto.

Facebook 2019. Korjaamo. <https://www.facebook.com/Korjaamohki/insights/?section=navFollowers> (luettu 15.2.2019)

Gramex 2018. Tutkimuksia musiikin tehosta. <https://www.gramex.fi/portfolio-items/tutkimuksia-musiikin-tehosta-2/> (luettu 18.2.2019)

Grönroos, Christian 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro.

Grönroos, Christian 2010. Palvelujen markkinointi ja johtaminen. Juva: WS Bookwell Oy.

Ilmatieteenlaitos 2018. Vuosi 2018. <https://ilmatieteenlaitos.fi/vuosi-2018> (luettu 27.2.2019)

Jaakkola, Elina; Orava, Markus & Varjonen, Virpi 2007. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua: Opas yrityksille. Helsinki: Tekes.

Jaakkola, Elina; Orava, Markus & Varjonen, Virpi 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua: Opas yrityksille. Helsinki: Tekes.

Kinnunen, Ritva 2004. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Korjaamo 2018. Meistä. <<https://www.korjaamo.fi/fi/meista>> (luettu 24.10.2018).

Lehtinen, Uolevi & Niinimäki, Satu 2005. Asiantuntijapalvelut: tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Lämsä, Anna-Maija & Uusitalo, Outi 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita.

Ojasalo, Katri; Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät - Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Sipilä, Jorma 1999. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. Helsinki: WSOY.

Turunen, Teemu 2019. Ravintolapäällikkö Korjaamo Keittiö & Baari. Suullinen ja kirjallinen tiedonanto.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

Ylikoski, Tuire 1999. Unohtuiko asiakas. Helsinki: KY-palvelu.

Ylikoski, Tuire 2001. Unohtuiko asiakas (Lisäpainos). Helsinki: KY-palvelu.

Korjaamon kesäpiha palautekysely

Korjaamon kesäpihan palautekysely

Vastaamalla kyselyyn olet mukana tekemässä Korjaamon kesäpihasta entistä viihtyisämpää ja tapahtumarikkaampaa terassia. Mikäli haluat osallistua brunssilahjakorttien arvontaan, jätä sähköpostiosoitteesi kyselyn lopussa. Vastaajien kesken arvotaan kahden hengen lahjakortti Korjaamon brunssille. Voittajalle ilmoitetaan sähköpostitse 9.11.2018.

* Required

Ikäni... *

- 18 - 24 vuotta
- 25 - 29 vuotta
- 30 - 34 vuotta
- 35 - 39 vuotta
- 40 - 44 vuotta
- 45 - 49 vuotta
- 50 - 59 vuotta
- yli 60 vuotta

Kuinka usein kävit viime kesänä Korjaamon kesäpihalla?*

- 1 - 2 kertaa viikossa
- 1 - 2 kertaa kuukaudessa
- Satunnaisesti
- En ollut käynyt ennen viime kesää
- En ole käynyt lainkaan

Minua kiinnostaa *

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Live musiikki | <input type="checkbox"/> Tanssi |
| <input type="checkbox"/> Ruoka & juoma | <input type="checkbox"/> Mindfulness |
| <input type="checkbox"/> Teatteri | <input type="checkbox"/> Jooga |
| <input type="checkbox"/> Elokuvat | <input type="checkbox"/> Lasten tapahtumat |
| <input type="checkbox"/> Urheilu | <input type="checkbox"/> Joku muu |

Parasta kesäpihalla oli (kesäkausi 2018)... *

- | | | | |
|--------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Open Mic | <input type="checkbox"/> | Kesäkauden päättäjäiset |
| <input type="checkbox"/> | Open Air Karaoke | <input type="checkbox"/> | Ruoka & juoma |
| <input type="checkbox"/> | Salsa Friday | <input type="checkbox"/> | After Work |
| <input type="checkbox"/> | Jooga | <input type="checkbox"/> | Tunnelma |
| <input type="checkbox"/> | Craft Beer Garden | <input type="checkbox"/> | Miljöö |
| <input type="checkbox"/> | Taiteiden yö | <input type="checkbox"/> | En osaa sanoa |

Minkä arvosanan antaisit kesäkauden 2018 tapahtumille?

	Huono	Välttävä	En osallistunut	Hyvä	Mahtava!
Open Mic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Open Air Karaoke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salsa Friday	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jooga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Craft Beer Garden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taiteiden yö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kesän päättäjäiset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Palautetta kesäkauden 2018 tapahtumista...*

Haluaisin nähdä ensi kesänä 2019 kesäpihalla...*

- enemmän tapahtumia
- nyt on hyvä
- vähemmän tapahtumia

Vapaata palautetta, kehitysehdotuksia ja tapahtumia kesäpihalle*

Haluan osallistua brunssilahjakortin arvontaan - sähköpostiosoitteeni on:

_____ Liitteen sisältö

Myynnit Korjaamo kesä 2018

Toukokuu	Tapahtuma	Myynti (alv 0 %)
30.5.	Open Mic	10 718 €
Kesäkuu		
12.6.	Open Air Karaoke	13 776 €
28.6.	Open Air Karaoke	8 500 €
Heinäkuu		
4.7.	Open Mic	4 500 €
6.7.	Salsa Friday	3 800 €
12.7.	Open Air Karaoke	7 000€
13.7.	Salsa Friday	11 704 €
19.7.	Open Air Karaoke	6 400 €
25.7.	Open Mic	5 900 €
Elokuu		
1.8.	Salsa Friday	8 500 €
2.8.	Open Air Karaoke	8 400 €
8.8.	Open Mic	6 300 €
9.8.	Open Air Karaoke	9 900 €
10.8.	Salsa Friday	5 500 €

Aivoriihen tulokset

Perhe/eläimet

Keppihevostapahtuma
Pentukoiratapaaminen/vanhojen koirien tapaaminen
Koiratapahtuma/rescuekoiratapahtuma
Perheolympilaiset
Palapelin tekokisat
Töölön vauvatreffit/muskari
Pallomeri- perjantai
Pentutreffit
Lemmikkikemut
Aikuisten/lasten/perheiden jumppatunti

Musiikki

Open Mic
Keikat
Vanhan suomimusan fiilistelyä: tapahtuma, jossa soitetaan kaikenlaista tapanikansasettiä mihin voi tulla joko mumminsa kanssa (mummot pääsee verkostoitumaan) tai lavatanssi- tyypisesti kaverin kanssa. Vanha musa, stylet puitteet
Feministinen räppipaja

Muu esittävä taide

Leffat, yhteistyö Rakkautta & Anarkiaa
Ulkoilmaleffailta
Yhteinen leffa-/sarjailta
Stand-up
Runonlausuntaa
Ted Talks
Träppiä ja akrobatice "Töölön Ketterät" + muita hauskoja
(Silent Disco)
Osallistavat paneelit ("idioottien täysistunto", "idioottien ilmastonmuutos" jne)
Ulkoilmapiirrustustapahtuma
Suomennos/käännösiskelmä/sanotusbileet

Korjaamon "Salatut Elämät" - impro, joka jatkuu viikoittain
Hyviä paneeleita
Kirjatapahtuma

Tanssi/liikunta/urheilu

Silent Party - muitakin tanssikouluja
Itsepuolustuskurssi
Pöytäfudis/lätkä turnaus
Lisää tanssia, erilaisten tyylien kokeilutunteja, 30 min settejä esim Helsingin Tanssiopiston kanssa
Roller disco
Vesisotabileet
Pihapelit yms.
EA-tapahtuma
Retrovideopelitapahtuma
Lavatanssit/tanssikoulu, twerk
Vanhat lavatanssit

Politiikka

Vaalitapahtumat (paneelit, vaalivalvojaiset jne.) - yhteistyö puolueet ja kansalaisjärjestöt
Eduskuntavaalit (huhtikuu)
EU-vaalit (toukokuu)

Kilpailut/visailut

"Pubivisa"/bingo
Lautapelitapahtuma

Tapahtumat/työpajat

(eettisyys, ekologisuus, käytännön taidot jne.)

Yhteiskuntavastuu miitti - puhujia, dokkareita eri teemoilla
Kirppitapahtuma, jossa ei vaihdu rahaa vaan kaikki "saa ottaa"
Unelmatyöpaja: kaikki maksavat pienen osallistumismaksun ja yhdessä ideoidaan sen potin käyttötarkoitus/kohde - voi olla jonkun osallistujan unelma tai ulkopuolelta

Hyötykasviyhdistys/Martat - tietoisuutta kasveista, säilönnästä yms perinneruokien tekoa
Kulttuuripiknik "Culture Kitchen": tehdään grillillä safkaa turvapaikanhakijoiden ja/tai uusien maahanmuuttajien kanssa, jaetaan ruokaperinteitä ja luodaan yhteisöä

Savityöpaja, croquis- tunteja

Pyörähuolto-perjantai tai yhdistelemällä muilla korjaamojutsulla, Iphone-piste

Töölön Korjaamo (avoin tila -> ideat)

Markkinat, joissa jokainen myy omaa osaamistaan (käsityötä, valokuvausta, musaa, u name it)

Makrameekurssi

Mummojen ja pappojen somekoulu

Opi seisomaan käsilläsi -kässarikoulu

Ruoka ja juoma

Ruokakojuja

Rapujuhlat

Taste of Töölö / Taste of Korjaamo

Omenafestarit tms muut kausifestarit

K-18

Töölö goes Tinder

Tiedostava seksifestari (Wonderlust goes Korjaamo)

Aikuisten leikkiperjantai

Relax & Fuck

Sokkotreffitapahtuma

Aikuisten leirikoulu

Bileet/juhlat

Kymppisynttärät

Naamiaiset/teemabileet

Kaikki on oman elämänsä Elvis-naamiaiset

"Ennen kaikki oli paremmin" -tapahtuma

"Tee Perjantai" -teebileet

Muu

“Vietä yö ulkona”

“Päikkärit pihalla”

“Kauhujen Korjaamo”

Sitsit - yhteistyö opiskelijajärjestöt

LV- kuvaussessiot

Haastattelurunko

Mikä on mielestäsi **Korjaamon kesäpihan** ydinpalvelu, liitännäispalvelu ja taustapalvelu?

Ydinpalvelu= on sanansa mukaisesti se oleellisin ominaisuus, jota asiakkaalle tarjotaan. Ydinpalvelu on markkinoilla olon syy.

Liitännäispalvelut= Liitännäispalvelut tekevät ydinpalvelun käytön mahdolliseksi tai ne ovat lisäpalveluita, jotka tuottavat asiakkaalle enemmän arvoa. Liitännäispalvelut voivat siis olla differoiva tekijä kilpailijoihin nähden ja niiden avulla saavutetaan kilpailuetua. Lisäksi ne antavat lisäarvoa ydinpalvelulle ja toimivat houkuttelevuustekijöinä.

Taustapalvelu= Taustapalvelut ovat niin ikään asiakkaita koskettavia palveluita. Tavallisesti palvelun tarjoaja pitää kuitenkin näitä palveluja hallinnollisina, juridisina, taloudellisina tai teknisinä rutiineina, joilla ei ole suoranaista vaikutusta asiakkaan tarpeisiin. Tämä tarkoittaa sitä, että ne suoritetaan siten, että ne eivät olisi palveluita ollenkaan.

Onko **Korjaamon kesäpihalla** piilopalveluita?

(“Piilopalvelu= palveluita, joita yritys itse ei pidä palveluina. Piilopalvelut ovat sellaisia palveluita, joista yritykset eivät saa rahallista korvausta. Piilopalveluiden asiakaslähtöinen hoitaminen antaa asiakkaille tyytyväisyyden tunteen ja se saa asiakkaat käyttämään toistuvasti saman yrityksen palveluita. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi reklamaatioiden käsittelyt”)

Mitä mieltä olet **Korjaamon kesäpihan** tapahtumista kesäkaudella 2018?

Mikä onnistui?

Tapahtuiko viime kesänä selkeitä epäonnistumisia? Mitä ne olivat?

Miten kehittäisit **Korjaamon kesäpihan** tapahtumia tulevalle kesälle?

Arvioi asteikko 1-5 (1= ei tärkeä 5=todella tärkeä), kuinka tärkeitä mielestäsi erilaiset yleisötapahtumat ovat **Korjaamon kesäpihalla**?

Kuinka ravintolan ja tapahtumien välistä yhteistyötä voisi kehittää **kesäpihalla**?