



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN

Projektina Katanpään Muinaistulien yö 2018

Emma Itäranta

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2019
Palveluliiketoiminta



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminta

ITÄRANTA EMMA:
Tapahtuman järjestäminen
Projektina Katanpään Muinaistulien yö 2018

Opinnäytetyö 56 sivua, joista liitteitä 1 sivu
Huhtikuu 2019

Opinnäytetyön tarkoituksena oli järjestää onnistunut tapahtuma nimeltä Katanpään Muinaistulien yö 2018 ja suorittaa asiakastytyväisyyskysely koskien kyseistä tapahtumaa. Tapahtuman kokoluokkaa haluttiin kasvattaa ja tapahtumaa markkinoitiin tehokkaasti, mitä kautta pyrittiin saamaan väkeä paikalle sekä lisäämään Katanpään tunnettuutta. Asiakastytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta tavoitteena oli laatia kehittämissuhteita tulevien vuosien Muinaistulien yö –tapahtumia varten.

Tapahtuma suunniteltiin tarkoin ja toteutettiin elokuussa 2018 Kustavin saaristoon sijoittuvassa vierasvenesatamassa nimeltä Katanpää. Työn toimeksiantajana toimi Katanpään toimintaa ja palveluja ylläpitävä yritys nimeltä Captain's Table Ay. Työn teoriaosuudessa perehdyttiin tarkoin projektiin johtamiseen, tapahtuman järjestämiseen sekä asiakaspalautteen merkitykseen tapahtuman osalta.

Katanpään Muinaistulien yö 2018 oli projektiluontoinen tapahtuma. Projekti sisälsi ideointi-, suunnittelu-, toteutus ja päättämävaiheen. Ideointi ja suunnittelu tehtiin kesän aikana ja elokuun lopussa siirryttiin toteutusvaiheeseen. Toteutuksen jälkeen päättämävaiheessa arviointiin tapahtuman onnistuneisuutta ja kiitettiin sekä osallistujia että järjestäjiä. Tapahtuma oli kesäpäätösjuhla, joka järjestettiin Katanpäässä viidettä kertaa. Paikalle saapui runsaasti veneilijöitä, risteilyaluksilla matkanneita risteilymatkustajia sekä päiväkävijöitä ja majoittuvia asiakkaita.

Tutkimus toteutettiin asiakastytyväisyyskyselynä, jossa tiedusteltiin vastaajien mielipiteitä tapahtumasta. Lisäksi selvitettiin, oliko vastaaja osallistunut ennen Katanpään Muinaistulien yöhön, miksi hän oli nyt saapunut paikalle ja mitä kautta hän oli kuullut tapahtumasta. Tutkimustulokset olivat hyvin positiivisia ja lähes kaikki vastaajat määrittelivät tapahtuman onnistuneeksi. Iso osa lomakkeen palauttaneista osallistuivat ensikertaa Katanpään Muinaistulien yöhön ja tapahtuman osalta suoritettu markkinointi todettiin onnistuneeksi.

Kehittämissuhteita tehtiin ruokatarjoilun parantamisen, tapahtumapäivän aikana suoritettujen tiedottamisen sekä vierasveneiden satamaan ohjaamisen osalta. Tutkimus oli onnistunut, koska vastauksia saatiin runsaasti ja myös sopivissa määrin kaikkien asiakasryhmän edustajilta, mikä tekee tuloksista luotettavia.

Asiasanat: tapahtuman järjestäminen, projekti, vierasvenesatama,
asiakastytyväisyyskysely

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

ITÄRANTA, EMMA:
Organizing an Event
Katanpään Muinaistulien yö 2018

Bachelor's thesis 56 pages, appendices 1 page
April 2019

The purpose of this thesis was to organize an event called the Katanpään Muinaistulien yö 2018 and to explore the reception of the event among the participants. The plan was to extend the event, market it effectively to attract more participants and to spread awareness of the Katanpää island generally. The aim of this study was also to offer suggestions on how to improve the happening, something that could be used when organizing the following events. This thesis was commissioned by Captain's Table Ay, the company that runs the business in Katanpää.

The idea behind the event is to celebrate the ending summer, and this was the fifth time it was organized in Katanpää. The participants arrived with their own boats or with cruise ships. Organizing the event was a project, which included four sections: ideation, planning, execution and closing.

A customer satisfaction inquiry was handed out to the participants on the spot, and the questions measured the customers' satisfaction of the happening. The results were positive and almost all of the respondents said the event was successful. The majority of the respondents had not attended the event previously, so the marketing had been successful. The results indicated that some improvements could be done in the upcoming events. The study was reliable because the majority of the participants responded to the inquiry, and the clientele was well represented.

Key words: organizing an event, project, guest harbor, customer satisfaction inquiry

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	PROJEKTIN JOHTAMINEN	7
	2.1 Projektin määritelmä.....	7
	2.2 Projektin elinkaari.....	8
	2.3 Projektipäällikkö projektin johtajana.....	10
3	TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN	15
	3.1 Tapahtuman määritelmä	15
	3.2 Onnistunut tapahtuma	16
	3.3 Tapahtuman ideointi ja suunnittelu.....	18
	3.4 Tapahtuman toteutus	23
	3.5 Tapahtuman päättäminen ja arviointi	26
4	TAPAHTUMAN TUOTANTO	28
	4.1 Katanpään linnakesaari	28
	4.2 Muinaistulien yö	29
	4.3 Katanpään Muinaistulien yö 2018	30
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	38
6	TULOKSET	41
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET.....	47
8	POHDINTA.....	52
	LÄHTEET.....	54
	LIITTEET	56
	Liite 1. Asiakastytyväisyyskysely	56

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä perehdytään projektin johtamiseen, tapahtuman järjestämiseen sekä asiakaspalautteen merkitykseen tapahtumien osalta. Käytännön osuutena järjestettiin perinteeksi muodostunut kesänpäättöjuhla nimeltä Muinaistulien yö ja sen jälkeen tutkimuksen keinoin selvitettiin, kuinka tapahtuma onnistui. Tapahtuma järjestettiin 25.8.2018 Katanpäässä, joka on Kustavissa sijaitsevan Lyyrtin saaren niemenkärki. Muinaistulien yötä odotettiin saapuvan juhlistamaan noin 200 henkeä. Työn toimeksiantajana toimi Katanpään toimintaa ylläpitävä yritys nimeltä Captain's Table Ay.

Työn tavoitteena oli onnistuneen tapahtuman järjestäminen, keskittyen erityisesti ohjelman suunnitteluun ja toteutukseen. Työskentelin itse kesän 2018 Katanpäässä ja toimin tämän tapahtuman projektipäällikkönä. Tämä oli viides kerta, kun Muinaistulien yö järjestettiin Katanpäässä ja tällä kertaa tapahtumasta haluttiin tehdä isompi. Näin tavoiteltiin myös uutta asiakaskuntaa ja paikan tunnettuuden kasvua. Toisena päätavoitteena oli tapahtuman jälkeen selvittää, miten päivä onnistui. Näiden tavoitteiden mukaan työn teoriaviitekehys koostuu kahdesta eri osa-alueesta. Ensimmäinen keskittyy projekteihin ja projektipäällikön työskentelyyn. Toinen keskittyy tapahtuman järjestämiseen sekä siitä saadun palautteen keruuseen ja onnistumisen arviointiin.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli hyödyttää toimeksiantajaa sekä tämän kyseisen tapahtuman osalta että tulevaisuutta ajatellen. Tapahtumaa järjestettäessä Captain's Table Ay sai hyötyä sekä suunnittelutyöskentelyyn että itse tapahtuman toteutukseen. Tapahtuman jälkeen tehty tutkimus hyödyttää yritystä erityisesti tulevaisuudessa. Tutkimuksella selvitettiin asiakkaiden ajatuksia ja mielipiteitä järjestetystä tapahtumasta sekä itse tapahtumapaikasta. Asiakastytyväisyyskyselyn avulla kerättiin siis palautetta asiakkailta, minkä avulla Katanpään toimintaa voidaan jatkossa kehittää.

Tutkimus onnistui hyvin, sillä asiakastytyväisyyskyselyyn saatiin runsaasti vastauksia. Vastaajien otos oli hyvä ja tulokset olivat pääosin positiivisia. Kiitosta saatiin tapahtumassa vallinneesta tunnelmasta, päivän ohjelmasta, markkinoinnista ja positiivisesta henkilökunnasta. Kehujen lisäksi muutamia päivän aikana koettuja

ongelmakohtia nousi vastauksista esiin. Ruokajonon pituus oli ilta-aikaan hyvin pitkä ja tapahtumapäivänä paikan päällä koettiin olleen liian vähän tiedotusta siitä, mitä milloinkin tapahtuu. Lisäksi henkilökunnan olisi pitänyt olla ohjeistamassa satamaan rantautuvia veneitä, koska tulijoita oli niin paljon. Näistä ongelmatekijöistä muotoutuivat työn kehityskohteet. Johtopäätöksenä voitiin todeta, että tapahtuma onnistui kaiken kaikkiaan hyvin ja se kannattaa järjestää tulevinakin vuosina.

2 PROJEKTIN JOHTAMINEN

2.1 Projektin määritelmä

Sana ”projekti” saa alkunsa latinasta ja tarkoittaa suunnitelmaa tai ehdotusta. Suomessa synonyyminä käytetään joskus sanaa ”hanke”, mutta tällöin yleensä viitataan laajempaan työkokonaisuuteen, sillä hanke voi sisältää useita eri projekteja. ”Projekti on joukko ihmisiä ja muita resursseja, jotka on tilapäisesti koottu yhteen suorittamaan tiettyä tehtävää.” (Ruuska 2012, 18–19.) Projektit ovat tänä päivänä niin yleisiä, että nyky-yhteiskuntaa on kuvattu myös projektityhteiskunnaksi. Projektilla on aina selkeä tavoite ja projektityön tarkoituksena on saavuttaa se. Projekti perustetaan, koska tavoitteen täytyminen vaatii projektiryhmän työskentelyä. (Kettunen 2003, 15.)

Tavoitteen lisäksi projektilla on aina aikataulu ja kiinteä budjetti sekä tietyt tyypillisiä piirteitä. Projektilla on elinkaari ja se on itsenäinen kokonaisuus, sillä projekti ei ole jatkuvaa toimintaa, vaan rajattu kokonaisuus. Tavoitteisiin pääseminen vaatii ryhmätyöskentelyä ja elinkaaren aikana havaitaan erilaisia vaiheita. Projekti on ainutlaatuinen, koska se ei ole toistettavissa samanlaisena ihmisten ja ympäristötekijöiden muuttumisen vuoksi. Myös projektin aikana ilmentyy useita muutoksia, joilla saattaa olla vaikutusta projektin toimintaan. Seurannaisperiaatteen mukaan varmuudella ei voida tietää, mitä projektin tulevissa vaiheissa tapahtuu, sillä edellisen vaiheen tulokset toimivat määrittävänä tekijänä. Projekti on tilaustyö, koska se perustuu asiakkaan tilaukseen ja osa töistä hoidetaan aina alihankintoina. Alihankkijoiden määrä riippuu projektin suuruudesta. Viimeinen projektille tyypillinen piirre on siihen liittyvä riski ja epävarmuus. Riskien määrää ja epävarmuutta voidaan vähentää hyvin tehdyllä suunnittelutyöllä. (Ruuska 2012, 19–20.)

Projekteja voidaan luokitella monella eri tavalla. Luokitteluperusteena voi olla esimerkiksi tehtävän luonne tai ajankäyttö. Käytettävissä olevan ajan mukaan voidaan puhua normaalista projektista, pikaprojektista tai katastrofiprojektista. Ensimmäisessä aikaa on varattu riittävästi, toisen kohdalla aikaa joudutaan jo ostamaan pääomaa lisäämällä ja viimeisessä ajan säästämiseksi voidaan tehdä melkein mitä tahansa, koska aikataulusta ollaan jo niin pahasti myöhässä. Tämä nostaa pääomakustannuksia yleensä rajusti ja laatu saattaa kärsiä. (Ruuska 2012, 24–25.)

Projekteja voidaan luokitella myös tavoitteen ja käytännön työn mukaan. Tällöin saadaan erilaisia projektityyppejä, joita ovat esimerkiksi yritysten sisäiset kehitysprojektit, toimitusprojektit, tutkimusprojektit, toteutusprojektit, rakennusprojektit sekä tuotekehitysprojektit. (Kettunen 2003, 17.) Tämän opinnäytetyön kannalta olennaista on kertoa tarkemmin toteutusprojektista, sillä tapahtuma kuuluu tähän projektityyppiin.

Toteutusprojektien tavoitteena on tehdä toteutus, jonka lopputulos on ennalta määritelty. Toteutusprojekteja ovat tapahtuman lisäksi esimerkiksi näytelmä, seminaari tai koulutus ja monesti nämä ovat toistuvia tapahtumia. Järjestäminen noudattaa tiettyjä toimintatapoja, mutta joka kerta se on oma projektinsa. Toteutusprojektien haasteena on joustamaton aikataulu, jonka mukaan muun projektin tulee elää. Riskejä toteutusprojekteissa kasvattavat monet ulkoiset tekijät, joihin ei välttämättä pysty edes vaikuttamaan. Näitä ovat esimerkiksi sääolosuhteet sekä kilpailevien tapahtumien ja tilaisuuksien tarjonta. Nämä voivat aiheuttaa haasteita projektin läpiviemiselle sekä taloudelliselle tulokselle. Toteutusprojekteissa työryhmän tulee joustaa paljon ja olla valmistautunut erilaisiin yllättäviin tilanteisiin, joita joudutaan ratkomaan nopealla aikataululla. Työmäärä ja kiire kasvavat projektin loppua kohden ja useimmiten vasta toteutuksen jälkeen sen onnistumista voidaan arvioida. (Kettunen 2003, 23–24.)

2.2 Projektin elinkaari

Projektin elinkaari on vaiheiden ketju, jossa projekti toteutetaan ideoinnin sekä suunnittelun avulla ja sen jälkeen projekti päätetään sekä arvioidaan. Projekti on monesti osa laajempaa kokonaisuutta, mikä tulee ymmärtää, jotta saavutetaan menestyksenkäs toteutus. (Arto, Martinsuo & Kujala 2006, 47.) Erityisen tärkeää on määrittellä elinkaari tarkasti. Projektilla pitää olla selkeä alkamis- ja päättymishetki. Työt tulee aloittaa heti projektin asettamisen jälkeen ja saattaa päätökseen, kun alkuperäinen tavoite on saavutettu. (Ruuska 2012, 52).

Projektin elinkaari alkaa **ideointivaiheesta**, jossa nimensä mukaisesti ideoidaan ja valmistellaan projektia. Yleisötapahtumaa järjestettäessä idean kehittäminen vaatii järjestelmällistä miettimistä ja työskentelyä. Ideoita saattaa olla useita, joten jollakin

tavalla on valittava kehityskelpoisin idea. Valinnan tulee olla selkeästi arvioitu ja arvioinnin voi suorittaa esimerkiksi SWOT-analyysin avulla, jossa jokaisesta ideasta listataan vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Analyysin pohjalta valinta on helpompi tehdä ja joskus ratkaisuna voi olla myös projektista luopuminen. (Kauhanen, Juurakko & Kauhanen 2002, 27.)

Kun idea on valittu, kasataan projektille projektiryhmä ja valitaan joukosta projektipäällikkö. Lisäksi tehdään tarvittavat tausta- ja esiselvitykset, jotka tekee yleensä yksi tai muutama henkilö rajatussa ajassa. Tarkoituksena on selvittää muun muassa mahdollisia yhteistyökumppaneita ja sponsoreita. Tapahtumaa järjestettäessä erityisen tärkeää on selvittää, ollaanko samalle kohderyhmälle järjestämässä muita yleisötapahtumia samaan aikaan. (Kauhanen ym. 2002, 27–28.) Saatujen tietojen perusteella voidaan laatia esitutkimus, josta ilmenee projektin tavoitteet, keskeiset ongelma-alueet, tavoiteaikataulu, kustannusarvio ja resurssitarve, onnistumisedellytykset sekä lopputulos. Esitutkimuksen avulla tehdään päätös, kannattaako projektia viedä pidemmälle. Jos projekti päätetään toteuttaa, käynnistetään projektisuunnittelu. (Ruuska 2012, 35–36.)

Suunnitteluvaiheessa määritellään projektin toteutukseen liittyvät tehtävät ja niiden edellyttämät resurssit. Näiden perusteella laaditaan tehtävien ja työn toteutussuunnitelma, tarkennettu aikataulu sekä tarkennettu resurssi- ja kustannusrakenne. Suunnitteluvaiheen tuloksena syntyy projektisuunnitelma. (Artto ym. 2006, 49.) Projektisuunnitelman laatimisesta vastaa projektipäällikkö ja sen tulee olla yksityiskohtainen sekä kattava kuvaus projektin suunnitellusta toteutuksesta. Jotta projektisuunnitelma voidaan laatia, tulee projektin rajauksesta olla selkeä sopimus. Suunnitelmaan kannattaa asettaa myös selkeitä välitavoitteita. Nämä lisäävät työtehoa aina deadline lähestyessä ja samalla parantavat työmotivaatiota. (Ruuska 2012, 37, 53.)

Projektisuunnitelma tulee yleensä tehdä melko lyhyessä ajassa ja se hyväksytetään organisaation ylimmällä johdolla. Tapahtumaa järjestettäessä oleellisia seikkoja projektisuunnitelmassa on selvittää muun muassa, miten ja milloin se aiotaan järjestää ja kuinka laajasta tapahtumasta on kyse. (Kauhanen ym. 2002, 28.) Projektisuunnitelman avulla voidaan mitata projektin etenemistä ja se voi toimia varoittavana tekijänä, jos projekti ei etene suunnitelman mukaan. Suunnitelman tulee

kuitenkin yksityiskohtaisuudestaan huolimatta olla muokattavissa, sillä erittäin usein projektin edetessä kohdataan muutoksia. (Lehtimäki 2010.)

Toteutusvaiheessa hankitaan tarvittavat resurssit sekä toteutetaan itse työ projektisuunnitelman mukaisesti. Resurssit tulee kohdistaa tavoitteiden kannalta oikeaan tekemiseen oikeaan aikaan. Työskentely tapahtuu projektiryhmän toimesta ja ryhmän keskinäiset vastuut ja toimintatavat tulee olla selvillä. (Artto ym. 2006, 49.) Kuten todettua toteutusvaiheessa kohdataan monesti muutoksia ja muutostenhallinnalla suunnitelmia muutetaan sen ollessa perusteltua. Muutokset tulee kuitenkin pitää aisoissa ja niiden seuraamukset miettiä sekä käsitellä tarkasti. (Lehtimäki 2010.)

Projekti ei ole jatkuvaa toimintaa, vaan ajallisesti rajattu tehtävä, joten sillä tulee olla selkeä päätepiste. Monesti projektin myötä syntyy kehitysehdotuksia, joita ruvetaan työstämään. Tämä ei kuitenkaan ole enää osa alkuperäistä projektia, vaan kehitysehdotusten työstämisestä tulee luoda erillinen projekti. (Ruuska 2012, 40.)

Päätämismvaiheessa projektiryhmä laatii loppuraportin ja pitää päättämiskokouksen. Tapahtuman kohdalla loppuraportissa käsitellään esimerkiksi tavoitteita ja niiden toteutumista, tapahtuman ajallista ja taloudellista onnistumista sekä tapahtumassa havaittuja ongelmia. (Kauhanen ym. 2002, 30.)

Päätämismvaiheen tärkeä osio on myös arviointi. Arviointia tehdään yleensä jo projektin aikana, mutta toteutuksen jälkeen pystytään arvioimaan lopullista onnistuneisuutta. Arviointia voivat tehdä muun muassa projektiryhmä, yhteistyökumppanit, sponsorit sekä itse asiakkaat. (Kauhanen ym. 2002, 30.) Artton ym. (2006, 50) mukaan oppimisen kannalta on erityisen tärkeää kerätä asiakastyytyväisyyspalautetta. Tärkeää on muistaa myös arvioida projektiin osallistuneita henkilöitä antamalla heille palautetta sekä palkita heidät sopivalla tavalla. Tämän jälkeen projektiryhmä puretaan ja projekti on saatettu päätökseen. (Kauhanen ym. 2002, 30.)

2.3 Projektipäällikkö projektin johtajana

Projektin alussa kasataan projektiryhmä ja työskentelyn onnistumisen kannalta on tärkeää panostaa heti alussa tutustumiseen. Ryhmä muodostuu joukosta ihmisiä, jotka saattavat olla toisilleen täysin tuntemattomia tai ainakaan he eivät välttämättä ole

aikaisemmin työskennelleet samanlaisissa tehtävissä ja rooleissa. Ryhmän henkilöt on hyvä tutustuttaa toisiinsa yhteisen tekemisen avulla, mistä syntyy yhteisiä kokemuksia ja elämyksiä. Tekemisen ei tarvitse liittyä itse projektiin, vaan on tärkeää oppia tuntemaan ihmisten asenteita, vahvuuksia ja heikkouksia. Työskentelytapojen ja luonteenpiirteiden tullessa tutuksi ryhmäläiset löytävät omat roolinsa ryhmässä. Projektin onnistumisen kannalta on tärkeää olla avoin sekä rehellinen ja tunnustaa omat puutteet. Ryhmän tutustumisesta vastaa projektia johtava projektipäällikkö. (Kauhanen ym. 2002, 94–95.)

Projektipäällikkö toimii projektissa keskeisenä toimijana, jolla on useita eri työrooleja. Näitä ovat projektiryhmän vetäjä, asiantuntija, asiakasyhteyshenkilö, neuvottelija, tilaaja ja tiedottaja. Projektiryhmän vetäjänä päällikkö johtaa koko projektin toteutumista ja toimii monesti esimiesasemassa muihin projektiryhmän jäseniin nähden. Projekteissa, joissa projektipäällikkö osallistuu projektin sisällön määrittelyyn, hän toimii asiantuntijan roolissa. Neuvottelijana projektipäällikkö joutuu toimimaan muun muassa kokouksissa ja ryhmän jäsenten välisissä ristiriitatilanteissa. Projektilla on aina tilaaja ja projektipäällikön tehtävänä on toimia asiakasyhteyshenkilönä asiakkaan suuntaan. Tilaajana projektipäällikkö itse toimii muun muassa alihankintojen kohdalla. Tiedottajan roolissa projektipäällikkö huolehtii, että ryhmän jäsenillä on käytettävissään tarvittava informaatio, raportoi projektin etenemisestä ja toimii tiedonvälittäjänä projektin sidosryhmien välillä. (Mäntyneva 2016, 31–32.)

Tärkein projektipäällikön työrooli on projektiryhmän vetäjänä toimiminen. Päällikön vastuulla on projektin käytännön toteuttaminen ja johtaminen. Projektiryhmän vetäjänä päällikön tulee suunnitella, organisoida, seurata projektin etenemistä ja raportoida siitä, kontrolloida muutoksia sekä hallita riskejä. Organisoinnin osalta erityisen tärkeää on huolehtia työnjaosta. (Mäntyneva 2016, 32–33.)

Projektipäällikön tulee muistaa projektissa työskentelevien henkilöiden ryhmähengen edistäminen ja ylläpito. Kaikki projektiin osallistuvat henkilöt eivät välttämättä ole mukana työskentelyssä projektin alusta loppuun. Tällöin avoin viestintä sekä tiedonkulku ovat oleellisessa asemassa ja hyvä ryhmähenki edistää tätä. Lisäksi projektipäällikkö on ryhmän vetäjänä se, joka puuttuu ongelmatilanteisiin. Ongelmat tulee ratkaista jämäkästi ja niitä voi syntyä esimerkiksi aikataulussa

pysymättömyydestä, poissaoloista, väärinymmärryksistä ja ristiriidoista. (Mäntyneva 2016, 33.)

Hyvän esimiestyön toimintamallit soveltuvat projektipäällikön työhön, vaikka päällikkö ei välttämättä toimikaan virallisena esimiehenä. Projektipäällikön tehtävänä on seurata ryhmänsä toimintaa ja ratkoa projektin toiminta-alueeseen liittyvät ongelmat. Projektiryhmäläisten henkilökohtaiseen elämään projektipäällikön ei kuitenkaan tule puuttua, vaan se on varsinaisten esimiesten tehtävä. (Kettunen 2003, 34.)

Sekä Ruuska (2012) että Mäntyneva (2016) ovat laatineet hyvän projektipäällikön ominaisuuksista pitkän listan. Ruuskan mukaan (2012, 140–141) projektipäälliköksi haetaan henkilöä, joka on

- ”osaava ja tietävä
- älykäs ja luova
- tavoitteisiin sitoutunut ja päättäväinen
- avoin ja kommunikointikykyinen
- riippumaton aloitteentekijä
- rohkea ja karismaattinen
- innostava ja huumorintajuinen.”

Luettelon jälkeen todetaan kuitenkin, että kyseessä on yhteenveto ominaisuuksista, joita hyvällä projektipäälliköllä katsotaan olevan alan kirjallisuuden mukaan. Todellisuudessa luultavasti kuka tahansa tuntee itsensä vajavaiseksi listan luettuaan, joten tärkeimpänä kannattaa pitää hyvän aloite- ja yhteystyökyvyn omaamista. (Ruuska 2012, 141.)

Mäntyneva (2016, 39) toteaa, että joskus projektipäälliköksi valikoituu henkilö, jolla on asiantuntemusta projektin aiheen osalta, mutta ei välttämättä niinkään projektiosaamista. Tällöin olisi tärkeää, että hänellä on perusominaisuuksiensa puolesta kyky johtaa ihmisiä, sillä se on projektipäällikön päätehtävä. Kokonaisuutta tulee osata hallita, jotta kykenee huolehtimaan monesta asiasta samanaikaisesti. Projektipäällikön tulee olla tavoitehakuinen sekä tarkka ja rohkea puuttumaan epäkohtiin. Näiden lisäksi tulisi omata vahva itsetunto, esiintymistaito sekä hyvät viestintä- ja neuvottelutaidot.

Monien tutkimusten mukaan projekteja on epäonnistunut huonon ja puutteellisen viestinnän vuoksi. Tämän takia projektipäällikön viestintätaitoja painotetaan. Päällikön tulee muistaa, että on tärkeää huolehtia sekä sisäisestä että ulkoisesta viestinnästä. Sisäisen viestinnän toimimisen varmistamiseksi on tarjottava asianmukaiset viestintävälineet ja sovittava viestintäkanavista. Ulkoisessa viestinnässä tulee muistaa sekä yhteistyössä toimivat sidosryhmät että itse asiakas. Sidosryhmien välillä viestinnän tulee toimia, jotta pysytään kartalla projektin etenemisestä ja voidaan tarpeen tullen sopia muutoksista. Asiakkaan suuntaan viestintä on informoimista, mutta tärkeää on myös kuunnella asiakkaan mielipiteitä ja toivomuksia. Tehokkaalla viestinnällä ja yhteydenpidolla edesautetaan asiakkaan sitoutumista projektiin. (Lehtimäki 2010.)

Yksi projektipäällikön keskeisistä tehtävistä on projektiryhmän jäsenten osaamisen ja ammattitaidon hyödyntäminen. Lähes poikkeuksetta ryhmästä löytyy tietoa ja taitoa, mitä projektipäälliköllä itsellä ei ole. Projektin edistämiseksi kaikki osaaminen tulee hyödyntää ja tällä tavoin ryhmäläisiä saadaan myös sitoutettua projektiin. Sitoutumisen varmistamiseksi tulee kiinnittää huomiota yhteistyötä korostavaan ilmapiiriin. Sekä sitouttaminen että hyvä ilmapiiri motivoi projektiryhmän jäseniä. (Mäntyneva 2016, 34.)

Projektipäällikkö pystyy sitouttamaan ja motivoimaan ryhmän jäseniä myös delegoimalla omia tehtäviään näille. Tämä on monesti ehdotonta projektipäällikön oman jaksamisen vuoksi. Päällikön tulee viettää aikaa projektiryhmäläisten keskuudessa, jotta hän oppii tuntemaan jäsenten vahvuudet ja heikkoudet. Vahvuuksien mukaan projektipäällikkö pystyy jakamaan vastuuta ja tehtäviä. Tämän tehtyään päällikön on luotettava ryhmäläisiin ja heidän ammattitaitoonsa. Projektipäällikön tulee kannustaa ja auttaa tarvittaessa, mutta säästää projektiryhmäläiset turhalta niskaan hengittämiseltä. (Mäntyneva 2016, 34–35.)

Delegoinnissa tärkeää on ensin kertoa selvästi, mistä tehtävässä on kysymys ja antaa työntekijälle kaikki tarvittava tieto työtehtävän suorittamiseen. Lisäksi tulee kertoa, milloin työ pitäisi olla valmis ja varmistaa, että aikataulutavoite on realistinen. Tämän jälkeen tulee luottaa työntekijään, eikä puuttua tekemiseen tarpeettomasti. Projektipäällikön kokonaisuuden hallintaa helpottaa, kun pitää listaa delegoiduista tehtävistä ja kunkin tehtävän sovitusta valmistumisaikataulusta. Viimeisenä on tärkeää

kiittää ja antaa palautetta tehdystä työstä. Kiitos motivoi projektiryhmän jäseniä ja näin he hoitavat jatkossakin delegoidut tehtävät hyvin. (Mäntyneva 2016, 36.)

Projektipäällikön päävastuulla on projektin menestyksellinen toteuttaminen sekä projektinhallinta. Projektia tulee siis vetää tulostavoitteisesti ja huolehtia, että koko projektiryhmä sitoutuu tavoitteiden saavuttamiseen. Tärkeää on huolehtia mahdollisimman tehokkaasta työskentelystä. Projektipäällikön tehtävät vaihtelevat projektin luonteen mukaan, mutta konkreettisia työtehtäviä voivat olla esimerkiksi projektin suunnittelu ja aikatauluttaminen, sen laajuuden määrittäminen ja rajaaminen, kustannusten arviointi ja budjetointi, riskienhallinta, projektin etenemisen seuraaminen, työntekijöiden rekrytointi sekä motivointi ja johtaminen, laadunvarmistus sekä yhteistyösuhteiden ja asiakassuhteen hoitaminen. Tehtävistä suoriutuminen vaatii luonnollisesti projektipäälliköltä osaamista ja se onkin monesti tekijä, joka määrittää projektin onnistumisen. (Mäntyneva 2016, 37–38.)

Kaikilla projekteilla on asiakas, joka on monesti myös projektin tilaaja. Asiakas on siis kaiken lähtökohta, mikä tekee asiakassuhteen hoitamisesta yhden projektipäällikön tärkeimmän tehtävän. Asiakassuhteen hoitamisessa projektipäällikön tulee kuunnella asiakasta, sillä tämän toiveet, murheet ja huolet on huomioitava. Projektin etenemisestä päällikön tulee raportoida säännöllisesti, vaikka asiakas ei sitä pyytäisikään. Tällöin asiakas pidetään jatkuvasti tietoisena projektista ja raportit todentavat edistymistä, vaikka mitään konkreettista edistymistä ei olisikaan nähtävillä. Lisäksi raportointi ja yhteydenpito asiakkaaseen kasvattavat luottamusta, mikä on tärkeää muun muassa jatkoprojekteja ajatellen. (Kettunen 2003, 34–35.)

3 TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN

3.1 Tapahtuman määritelmä

Tapahtumasta on useita määritelmiä. Lain mukaan puhutaan yleisötilaisuudesta ja sivistyssanakirja määrittelee tapahtuman asiaksi, joka tapahtuu sekä julkiseksi tilaisuudeksi, joka sisältää ennalta suunniteltua ohjelmaa. Lisäksi tapahtuma on aina projekti. (Leskinen 2011, 2.) Kokoontumislaki määrittää tapahtuman yleisölle avoimeksi tilaisuudeksi, jota ei pidetä yleisenä kokouksena. Tilaisuus voi olla esimerkiksi kilpailu, näytös tai ulkoilmakonsertti. Poliisilla on lupa lain nojalla kieltää tai keskeyttää tapahtuma eli yleisötilaisuus. (Lampinen 2011, 11.)

Tapahtumia on olemassa laaja kirjo, sillä teemat ja aihepiirit vaihtelevat suuresti. Myös tapahtuman koko vaihtelee, sillä tapahtumasta voidaan puhua oli sitten kyseessä perhejuhla tai tuhansia ihmisiä keräävä tilaisuus. Tapahtumia voidaan järjestää vuodenaikojen, uskontojen tai juhlanaiheen innoittamana. Paljon tapahtumia järjestetään myös työelämään liittyen. Tapahtumien laajasta kirjosta huolimatta suunnittelu ja järjestäminen toimivat pitkälti saman kaavan mukaan, sillä perusasiat ovat samat. (Leskinen 2011, 2.)

Tapahtuman voidaan sanoa olevan projekti, sillä tapahtuman järjestäminen on projektiluontoista työtä. Tapahtumalla on paljon projektin ominaispiirteitä, kuten selkeät tavoitteet, aikataulu, budjetti ja kertaluontoisuus. Projektin tavoin tapahtuma on selkeästi määritelty kokonaisuus, josta on vastuussa sitä varten kasattu työryhmä. Myös tapahtuman elinkaari vastaa projektin elinkaarta, koska siinä on ideointi-, suunnittelu-, toteutus- ja päätösvaihe. Lisäksi tapahtumalla on selkeä alku- ja loppupiste. (Leskinen 2011, 3.)

Tapahtumasta voidaan puhua kestäväenä, kun järjestäjä huomioi koko järjestämiseen liittyvän lainsäädännön, sen asettamat velvoitteet, tilaisuuden vaatimat tehtäväsällöt ja niiden mitoitus. Lisäksi tulee selvittää, miten tapahtuma vaikuttaa luonnonympäristöön. Kestävää tapahtumaa järjestettäessä otetaan huomioon kestäviä toimintatapoja ja toimitaan niiden mukaisesti. (Lampinen 2011, 11–12.)

Lampisen (2011, 12) mukaan nämä toimintatavat voivat kohdistua esimerkiksi:

- ”luonnonympäristön säästämiseen
- joukkoliikenteen ja kimpakyytien suosimiseen
- energian ja veden kulutuksen minimoimiseen
- laaja-alaisesti erilaisten energiamuotojen hyväksikäyttöön
- hankintoihin, materiaaleihin ja niiden uudelleenkäytettävyyteen
- jätteiden määrän vähentämiseen sekä niiden ohjautumiseen käytettäväksi uusioraaka-aineena.”

Ympäristölle aiheutuva kuormitus, kuten alueen talleantuminen ja roskaantuminen tai äänentoistolaitteista ympäristöön kulkeutuva melu, tulee minimoida. Ympäristöseikkojen huomioonottamisesta voidaan kestävässä yleisötilaisuudessa luoda elämyksiä osallistujille ja samalla edistetään ihmisten ympäristötietoisuutta. Joissain tapahtumissa on syytä asettaa ympäristökriteerejä, jotta ympäristökuormitusta saadaan pienennettyä. Kriteerinä voi toimia esimerkiksi osallistujamäärän rajoittaminen. (Lampinen 2011, 12.)

3.2 Onnistunut tapahtuma

Tapahtumaa suunniteltaessa ja järjestettäessä tavoitteena on luonnollisesti onnistua projektissa. Kun tapahtuma onnistuu, sen tuntee. Tilaisuuden tunnelma on ainutkertainen ja sekä osallistujat että järjestäjät ovat innoissaan. Tapahtuman onnistuminen edellyttää, että sekä sisältö että tunne ovat kohdallaan. Vallo ja Häyrinen ovat kirjassaan kuvanneet onnistunutta tapahtumaa kuusisaraiseksi tähdeksi, joka koostuu kahdesta eri kolmiosta. Molemmat kolmiot sisältävät kolme eri kysymystä, joihin tulee osata vastata jo ennen varsinaista suunnitteluvaihetta. Toinen kolmio koostuu **strategisista kysymyksistä** ja toinen **operatiivisista kysymyksistä**. Kolmioiden tulee olla keskenään tasapainossa, jotta tapahtuman kaikki osa-alueet toimivat. (Vallo & Häyrinen 2016, 121.)

Onnistunutta tapahtumaa kuvaava tähti sisältää strategisten kysymysten kolmion. Näitä kysymyksiä ovat miksi tapahtuma järjestetään, kenelle se järjestetään ja mitkä ovat

tapahtuman lähtökohdat eli mitä, missä ja milloin tapahtuma järjestetään. Nämä ovat ensimmäiset kolme peruskysymystä, jotka tulee olla selvillä alettaessa suunnitella tapahtumaa. Vastaus pitää olla organisaation johdolla tai muulla järjestävällä taholla. Strategiset kysymykset synnyttävät monesti koko tapahtuman idean. (Vallo & Häyrinen 2016, 121, 123.)

On tärkeää tietää, miksi tapahtuma järjestetään. Tapahtuman tavoite tulee olla selvillä, sillä tapahtuman järjestäminen on projektityötä, joka puolestaan on tavoitteellista työtä. Jos tähän kysymykseen ei osata vastata, kannattaa tapahtuma unohtaa. Seuraava tärkeä tekijä on miettiä, kenelle tapahtuma järjestetään eli mikä on tilaisuuden kohderyhmä. Kohderyhmä tulee tuntea, jotta osataan vastata odotuksiin ja kiinnostuksen kohteisiin sekä saavuttaa haluttu yleisö. (Vallo & Häyrinen 2016, 121–122.)

Tapahtuman lähtökohdat tulee olla selvillä alusta alkaen. Koko projektiryhmän pitää tietää, mitä ollaan järjestämässä eli minkälainen tapahtuma on kyseessä. Myös tapahtumapaikka eli missä tapahtuma järjestetään tulee päättää. Paikkaa valittaessa kannattaa huomioida muun muassa sen saavutettavuus ja sen luomat rajat sekä mahdollisuudet. Lopuksi pitää päättää ajankohta eli milloin tapahtuma järjestetään. Tässä kannattaa tarkistaa, ettei samankaltaisia tapahtumia järjestetä samaan aikaan. (Vallo & Häyrinen 2016, 122.)

Toinen onnistuneen tapahtuman tähden kolmioista koostuu operatiivisista kysymyksistä. Näitä kysymyksiä ovat miten tapahtuma järjestetään, millainen tapahtuman ohjelma tai sisältö on ja kuka on vastuussa tapahtuman järjestämisestä. Myös näihin kysymyksiin tulee olla vastaukset, jotta tavoitteet ja vastualueet ovat selvillä. (Vallo & Häyrinen 2016, 125.)

Tärkeää on miettiä, miten tapahtuma toteutetaan eli millainen tapahtumaprosessi on. Tapahtumalla on aina tavoite ja monesti halutaan myös välittää jotakin viestiä. Tulee siis miettiä, miten tapahtuma onnistutaan järjestämään niin, että tavoite saavutetaan ja viesti välittyy. Tapahtumaprosessi sisältää kolme vaihetta, joita ovat suunnittelu-, toteutus- ja jälkimarkkinointivaihe. Kaikki vaiheet tulee ottaa huomioon alusta alkaen, koska kaikki liittyvät kysymykseen, miten tapahtuma järjestetään. Tavoite, haluttu viesti ja kohderyhmä määrittävät monesti tapahtuman sisällön ja ohjelman. Näistä tärkeintä on huomioida kohderyhmä. Tapahtumanjärjestäjällä on vastuu siitä, että hän tuntee

kohderyhmän tarpeeksi hyvin, jotta osaa valita sopivan ohjelman sisällön. Viimeiseksi tulee olla selvillä tapahtuman vastuuhenkilöt. Heti alussa tulee valita selkeä projektipäällikkö, joka on päävastuussa tapahtuman järjestämisestä ja joka jakaa pienempiä vastuualueita projektiryhmän muille jäsenille. (Vallo & Häyrinen 2016, 125–127.)

3.3 Tapahtuman ideointi ja suunnittelu

Tapahtuman järjestäminen alkaa **ideointivaiheella**, johon kannattaa käyttää riittävästi aikaa, sillä ideointi on yksi avaintekijä koko projektin kannalta. Ennen virallisten suunnitelmien tekoa ideointia tulee tehdä useasta eri näkökulmasta. Tarkoituksena on luoda idea tapahtumalle, jota on helppo lähteä suunnittelemaan, mutta joka on monipuolinen kokonaisuus. Lisäksi tulee miettiä tapahtuman tavoitteet ja lähtökohdat. (Leskinen 2011, 4.)

Ideointivaiheessa kerätään ensin mahdollisimman paljon erilaisia ideoita, joista myöhemmin karsitaan paras. Ideointia on hyvä tehdä koko projektiryhmän kesken, koska monesti ideoita syntyy parhaiten useiden ihmisten kanssakäymisestä. Lisäksi kannattaa tutustua erilaisiin ideointimenetelmiin ja hyödyntää niitä. Hyviä ideointimenetelmiä ovat esimerkiksi mind map, jossa avainsanan ympärille kerätään siitä syntyneitä mielikuvasanoja luoden miellekartan, sekä jo aiemmin mainittu SWOT-analyysi. Menetelmä kannattaa valita oman mieltymyksen sekä tilanteeseen soveltuvuuden mukaan. Tärkeintä on muistaa, että tavoitteena on luoda perusteellinen pohja suunnitelmien laatimiselle. (Leskinen 2011, 4,7.)

Ideointivaiheessa on tärkeää miettiä, mitkä ovat tapahtuman tavoitteet. Tavoitteita voi esimerkiksi olla taloudellisia, imagollisia tai kilpailullisia ja huolellisesti mietityt tavoitteet saavutetaan todennäköisemmin. (Iiskola-Kesonen 2004, 9.) Tavoitteiden määrittely monesti selventää myös tapahtuman lähtökohtia. Kyseessä voi olla asiatapahtuma tai viihdetapahtuma ja se voidaan järjestää itse tai ostaa ulkopuoliselta organisaatiolta. Aluksi tulee miettiä, mitä halutaan järjestää eli mistä tapahtumassa on kokonaisuudessaan kyse. Lisäksi tulee selvittää miksi, kenelle, miten, missä ja milloin tapahtuma järjestetään sekä mikä on tapahtuman kesto. (Leskinen 2011, 4–5.)

Ideointivaiheessa mietitään siis vastaukset kappaleessa 3.2 esitettyihin strategisiin ja operatiivisiin kysymyksiin.

Ideointivaihetta seuraa **suunnitteluvaihe** ja tapahtuman järjestämisessä sanonta ”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty” pätee. Huolellisella suunnittelulla voidaan arvioida, ovatko asetetut tavoitteet realistisia ja selkeästi määriteltyjä. Tavoitteet tulee olla yksinkertaisessa muodossa, jotta ne on helppo välittää kaikille tapahtuman järjestämiseen osallistuville henkilöille. Selkeästi määritellyt tavoitteet viestivät myös ammattitaitoisesta järjestäjästä. Suunnittelulle on tärkeää varata tarpeeksi aikaa, sillä toiminta on tehokkainta, kun se on hyvin suunniteltua. (Iiskola-Kesonen 2004, 9–10.)

Tapahtuman suunnittelu on ajattelutyötä ja siinä tulee miettiä tapahtuman kulku alusta loppuun, jotta vältyttäisiin yllätyksiltä. Suunnitteluvaihe on pisin yksittäinen vaihe tapahtuman järjestämisessä. Tapahtuman koosta riippuen esimerkiksi tapahtumapaikka saatetaan joutua varaamaan jo useita vuosia ennen toteutusta, joten suunnittelu tulee aloittaa riittävän varhaisessa vaiheessa. Mahdollisimman aikaisessa vaiheessa suunnitteluun kannattaa ottaa mukaan koko projektiryhmä ja kaikki, jotka osallistuvat tapahtuman järjestämiseen. Tämä sitouttaa kyseisiä henkilöitä projektiin, mikä taas osaltaan edesauttaa tapahtuman onnistumista. Myös kohderyhmä suositellaan otettavaksi mukaan jo suunnittelutyöhön, sillä näin lisätään yhteisöllisyyttä ja saadaan uusia ideoita. (Vallo & Häyrynen 2016, 191–192.) Tärkeää suunnitteluvaiheessa onkin ottaa huomioon juuri tapahtuman kohderyhmä, mutta myös yhteistyökumppanit ja sidosryhmät sekä oma henkilöstö (Kauhanen ym. 2002, 48).

Suunnitteluvaiheessa laaditaan tapahtuman projektisuunnitelma eli toteutussuunnitelma. Suunnitelmasta ilmenee projektin tavoitteet ja se, millä konkreettisilla toimenpiteillä ne aiotaan saavuttaa. Projektisuunnitelmaan laaditaan karkea toteutusaikataulu ja toteutusstrategia eli suunnitelma siitä, kuka tekee mitäkin. Myös käytettävissä olevat resurssit ja mahdolliset riskit tulee miettiä. (Iiskola-Kesonen 2004, 10.)

Työtehtävät tulee miettiä sekä jakaa ja laatia sen perusteella henkilöstösuunnitelma. Suunnitelmasta tehdään selkeä ja työt voidaan listata tehtäväluettelon muotoon, jotta projektiryhmän jäsenten on helppo lukea sitä ja tarkistaa omat tehtävänsä. Luettelosta muodostuu hyvä tarkistuslista projektipäällikölle toteutuspäivää varten. Eri työtehtäville on tärkeää asettaa myös vastuuhenkilö, millä varmistetaan se, että kaikki tulee tehtyä.

Sekä työnjako että vastuuhenkilöt listataan henkilöstösuunnitelmaan. (Kauhanen 2002, 50–51.)

Vallo ja Häyrinen (2016, 196) puhuvat toteutussuunnitelmasta tapahtumakäsikirjoituksena. Käsikirjoitus alkaa vieraiden saapumisesta ja päättyy näiden poistumiseen. Tapahtumakäsikirjoitus toimii työkaluna projektiryhmälle. Tapahtuman toteutusta voidaan verrata näytelmään siten, että yleisölle näkyvät asiat ovat estradilla, mutta niin kutsutuissa kulisseissa tapahtuu paljon. Juuri näistä ”kulissityötehtävistä” järjestäjät ovat vastuussa ja aikataulutettu käsikirjoitus toimii varmistuksen lähteenä työntekijöille. Tärkeää on muistaa myös, että aina kaikki ei mene käsikirjoituksen mukaan, mutta tästä ei tule hätkähtää. Näytelmän tavoin voi ajatella, että eihän yleisö tiedä, mitä oli suunniteltu. Tällöin käsikirjoituksen muutoksista kannattaa vaieta ja todennäköisesti yleisö ei huomaa mitään.

Tapahtuman suunnitteluvaiheessa on tärkeää kartoittaa riskejä. Riskikartoitus on prosessi, jossa arvioidaan tapahtuma-aikana yleisön ja työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle ilmenevästä vaarasta aiheutuva riski. Prosessi alkaa riskien tunnistamisella, minkä jälkeen mietitään toteutumisen todennäköisyys. Lopuksi arvioidaan riskien merkitystä eli sitä, mitä riskien toteutumisesta voi seurata. Tarkoituksena on etukäteen kartoittaa riskejä ja näin tehdä työ- ja tapahtumaympäristöstä mahdollisimman turvallinen. (Lampinen 2011, 65.)

Vuoripuro (2007, 22) painottaa oppaassaan, että tärkeimpiä ovat henkilöturvallisuuteen liittyvät riskit ja sen jälkeen tulevat omaisuuteen ja ympäristöön kohdistuvat riskit. Riskikartoituksen perusteella päätetään toimenpiteet, joilla riski voidaan joko kokonaan poistaa tai ainakin pienentää. Lisäksi päätetään, miten toteutuneen riskin seuraukset saadaan minimoitua. Tapahtumaa järjestettäessä riskikartoituksessa tulee Vuoripuron (2007, 22) mukaan huomioida seuraavia asioita:

- ”yleisön ikäjakauma, erikoisryhmät (vip, potilasryhmät), seisova vai istuva yleisö
- ohjelma, esiintyjät, fanikulttuuri, tilaisuuden kesto
- alkoholitarjoilu ja/tai –myynti
- huumeiden käytön ja levittämisen todennäköisyys alueella
- tilapäisrakennelmat ja käytettävissä olevien tilojen erityispiirteet

- alueen laajuus ja sen erikoistekijät, esimerkiksi vesistö tai vaikea maasto
- sään vaikutus ja tapahtuman vuorokaudenaika.”

Ennen tapahtumaa tulee anoa tarvittavat luvat. Tapahtuman koosta ja sisällöstä riippuen lupia voidaan tarvita useita erilaisia. Kokoonntumislaki ja pelastuslaki pääosin säätelevät tapahtumia ja niiden turvallisuusmääräyksiä. Lisäksi laki järjestyksenalvoista ja terveydensuojelusta ovat monesti tärkeässä roolissa. Lupa-anomukset ja ilmoitukset tehdään kunnan eri viranomaisille. Tärkeintä on kuitenkin muistaa, että tapahtuman järjestäjä vastaa itse tapahtuman turvallisuudesta. (Leskinen 2011, 10.)

Lähes kaikkia tapahtumia koskettaa poliisille tehtävä kirjallinen ilmoitus yleisötilaisuuden järjestämisestä. Poikkeuksena on tapahtumat, joissa yleisömäärä on vähäinen tai tilaisuuden luonne tai järjestämispaikka ei edellytä toimia järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi. Lupaa ei myöskään tarvitse anoa, jos sivullisille tai ympäristölle ei aiheudu haittaa tai jos tapahtumaa varten ei tarvita erityisiä liikennejärjestelyjä. Ilmoitus tulee tehdä vähintään viisi vuorokautta ennen tapahtuman alkua ja samalla pitää toimittaa ilmoitus, josta selviää muun muassa järjestäjän tiedot, tapahtumapaikka ja -aika, tilaisuuden tarkoitus, järjestyksenalvojat, anniskelu ja yhteystietoineen. Poliisi ei aina myönnä lupaa, koska sillä on oikeus myös kieltää tai keskeyttää tapahtuma. (Iiskola-Kesonen 2004, 87.)

Suuremmissa tapahtumissa tulee olla järjestyksenalvojat, jotka ovat suorittaneet järjestyksenalvojakoulutuksen ja jotka hyväksytetään poliisilla. Lisäksi vuodesta 2004 lähtien pelastuslain mukaan suuria tapahtumia varten on pitänyt laatia kirjallinen pelastussuunnitelma. Muuten tapahtumia voivat koskettaa sisällöstä riippuen esimerkiksi elintarvike- ja alkoholiluvat, maasto- ja vesiliikenneluvat tai meluilmoitus. (Leskinen 2011, 14.)

Elintarvikkeita myytäessä tulee aina huomioida siihen liittyvät riskit. Erityisesti kesällä lämpimällä säällä elintarvikkeet pilaantuvat helposti. Omavalvonnasta ja hyvästä hygieniasta tulee huolehtia elintarvikemyynissä. Tilapäisen elintarvikkeiden myyntiluvan myöntää elintarvikevalvontaviranomainen. Tilapäistä anniskelulupaa sen sijaan haetaan kunnan aluehallintovirastolta ja sen saaminen edellyttää anniskelupaikan vastaavan ja varavastaavan nimeämistä. Maasto- ja vesiliikennelupia tulee anoa, jos

kyseessä on huomattavasti haittoja aiheuttava tapahtuma ja kirjallinen meluilmoitus tulee tehdä ympäristönsuojeluviranomaiselle, jos tapahtumasta aiheutuu tilapäistä ympäristöä häiritsevää ääntä tai melua. (Leskinen 2011, 16–19.)

Tapahtuman suunnitteluvaiheeseen kuuluu erilaisten sopimusten teko. Näitä ovat sopimukset yhteistyökumppaneiden ja esimerkiksi tapahtuman esiintyjien ynnä muiden kanssa. Yhteistyökumppanit voivat olla yrityksiä, jotka ovat osana tapahtuman toteutusta tai yrityksiä, jotka toimivat sponsoreina. Tärkeää on laatia selkeä sopimus kunkin tahon kanssa hyvissä ajoin ennen itse tapahtumaa. (Vallo & Häyrynen 2016, 233.)

Erityisen tärkeä osa-alue ennen tapahtuman toteutusta on tapahtuman markkinointi. Markkinointi on kehittynyt aikojen saatossa runsaasti lähtien 1920-luvulta, kun ensimmäiset mainostoimistot perustettiin Suomeen. Markkinointi on muuttunut tuotelähtöisestä asiakaslähtöiseksi ja nykyisin markkinoinnin lähtökohtana onkin asiakas ja erityisesti tietty kohderyhmä. (Iiskola-Kesonen 2004, 53.)

Tapahtuman markkinoinnilla pyritään saavuttamaan tapahtuman tavoitteet. Tässä kohtaa on erityisen tärkeää muistaa, mikä tapahtuman kohderyhmä on. Tapahtuman tulee olla kiinnostava ja asiakkaan tarpeiden mukainen. Pitää siis miettiä, mitä kohderyhmä haluaa, minkälaisia toiveita sillä on tapahtumalle ja miksi nämä ihmiset tulevat tapahtumaan. Tämän jälkeen mietitään, miten tapahtuman markkinointi toteutetaan. (Iiskola-Kesonen 2004, 56–57.) Vallon ja Häyrysen (2016, 70) mukaan markkinointia voi suorittaa esimerkiksi internetin, radion, television, lehtien, sosiaalisen median tai suorapostituksen kautta.

Tänä päivänä hyvin yleinen markkinointikanava on sosiaalinen media. Sen avulla tapahtumia pystytään markkinoimaan hyvinkin laajalle alueelle, mutta samalla kohdennetulle asiakasryhmälle. Sosiaalinen media mahdollistaa tapahtuman markkinoinnin sitä ennen, sen aikana ja sen jälkeen. Ennen tapahtumaa pyritään tekemään tapahtuma tunnetuksi ja herättämään asiakkaiden kiinnostus niin, että he haluavat osallistua tapahtumaan. Sosiaalisessa mediassa tapahtumasta jaetaan tietoa ja sitä voidaan mainostaa myös maksullisesti. Tiedon jakamista auttavat muu jäsenistö. Markkinointi onkin monesti todella tehokasta sosiaalisessa mediassa, koska myös asiakkaat voivat jakaa markkinointiaineistoa, kuten tehtyjä päivityksiä. Lisäksi

tapahtumasta voi luoda erillisen tapahtumasivun esimerkiksi Facebookiin, jonka kautta ihmisiä voidaan kutsua mukaan ja he voivat taas jakaa kutsua eteenpäin. (Seppälä 2011, 82–83.)

Tapahtuman aikana markkinointia voidaan toteuttaa lisäämällä sosiaaliseen mediaan ja esimerkiksi Facebookiin luodulle tapahtumasivulle kuvia, videoita ja muuta materiaalia parhaillaan käynnissä olevasta tapahtumasta. Myös asiakkaiden julkaisemat päivitykset ja kuvat levittävät tietoa tapahtumasta ja näin ollen toimivat markkinointivälineenä. Järjestäjän kannattaakin kehottaa osallistujia käyttämään sosiaalista mediaa tapahtuman aikana. Tapahtuman jälkeen on tärkeää muistaa kiittää asiakkaita osallistumisesta. Tämän voi helposti tehdä sosiaalisessa mediassa. Mikäli tapahtumaan on liittynyt arvontaa tai kilpailuja, kannattaa voittajat julkaista verkossa. Noin viikon ajan tapahtuman jälkeen kuvien ja videoiden lisääminen tapahtumasta herättää vielä ihmisten mielenkiinnon, sillä tapahtuma on edelleen heidän mielissä. Tätä voi kutsua viimesilaukseksi onnistuneen tapahtuman päätteeksi ja esimerkiksi vuosittain toistuvien tapahtumien kannalta tämä voi olla hyvinkin merkittävää. Kun asiakkaille jää hyvä fiilis, osallistuvat he todennäköisemmin seuraavanakin vuonna tapahtumaan. (Seppälä 2011, 84–86.)

3.4 Tapahtuman toteutus

Tapahtuman **toteutusvaihe** on se, jolloin kaikki suunniteltu muuttuu todeksi. Tässä kohtaa projektiryhmäläisillä tulee kaikilla olla selkeä käsitys omasta roolistaan ja osuudestaan suuressa kokonaisuudessa. Yhteistyön on toimittava hyvin, jotta tapahtumasta saadaan onnistunut. (Vallo & Häyrinen 2016, 198.) Tapahtuman järjestelyiden etenemisestä ja aikataulussa pysymisestä vastaa projektipäällikkö. Toteutusvaiheessa on tärkeää, että koko tekijäjoukko on perehdytetty hyvin ja että saadaan luotua hyvä ilmapiiri ja tunnelma. Positiivinen ilmapiiri innostaa työtehtävissä ja välittyy aina loppukäyttäjälle asti. (Iiskola-Kesonen 2004, 11.)

Tapahtuman toteutusvaiheeseen liittyy paljon asioita, jotka on pitänyt miettiä etukäteen, mutta jotka käytännössä kuuluvat vasta tähän vaiheeseen. Näitä ovat esimerkiksi tapahtumaympäristöön liittyvä turvallisuus, ensiapupiste ja jätehuolto sekä palveluihin kuuluvat tarjoilu, ohjelma, opasteet, kuljetukset ja saniteettitilat. Kaikkien osa-alueiden

hallitseminen vaatii paljon töitä ja tärkeää on muistaa tapahtumakävijöiden lisäksi myös henkilökunnan tarpeet. (Leskinen 2011, 29–34.)

Turvallisuus on tärkeä osa tapahtuman toteuttamista. Tulee muistaa, että päävastuu sekä henkilökunnasta että asiakkaista on aina järjestäjällä. Kuten edellisessä kappaleessa kerrottiin, isommissa tapahtumissa vaaditaan järjestyksenvalvoja paikalle ylläpitämään järjestystä ja näin takaamaan osallistujien turvallisuus. Suurissa tapahtumissa on laadittava myös pelastussuunnitelma sekä huomioitava ensiapupisteen tarve. Myös pienemmissä tapahtumissa ensiavusta on huolehdittava. Yleisimmät ensiaputarvikkeet kuten laastarit, sidetarpeet, kylmäpaketit ja desinfiomisaine pitää olla helposti saatavilla, jos tarve syntyy. Henkilökunnan tulee olla tietoinen, mistä ensiaputarvikkeet löytyvät. Erityisen tärkeää on, että etukäteen on mietitty, miten toimitaan, jos jotain suurempaa tapahtuu. (Leskinen 2011, 31.)

Osa turvallisuuden takaamisesta on elintarviketurvallisuudesta huolehtiminen. Elintarvikkeiden valmistamiseen ja tarjoiluun liittyy riskejä, jotka tulee huomioida tarkasti. Riskejä ovat esimerkiksi pilaantuneen elintarvikkeen aiheuttama ruokamyrkytys tai tartuntatautien leviäminen ruuan kautta. Elintarvikkeiden käsittelyssä tulee siis olla erityisen tarkka valmistuksen, säilytyksen ja hygienian osalta. Elintarvikkeiden myynti tai tarjoilu ulkona kasvattaa riskiprosenttia ja lämpimänä vuodenaikana tulee olla erityisen tarkka ruuan säilyvyyden osalta. Suurin osa tapahtumien yhteydessä tapahtuneista ruokamyrkytyksistä onkin johtunut virheellisen säilytyksen aiheuttamasta ruuan pilaantumisesta. Tapahtuma-alueelle voidaan rakentaa myös tilapäinen ravintola, mutta tällöinkin varustetason ja hygieniatason tulee olla korkea. Lisäksi on huolehdittava, että jokaisella elintarvikkeita valmistavalla sekä käsittelevällä henkilöllä on voimassa oleva hygieniapassi. (Välikylä 2003, 10, 22.)

Tapahtuman aikana toteutettava tarjoilu kannattaa miettiä sen mukaan, millainen tapahtuma on kyseessä. Tarjoilun tulee vastata asiakkaiden tarpeita ja tärkeää on huomioida myös erityisruokavaliot. Elintarvikkeiden myyntipisteiden sijoittaminen tulee harkita tarkkaan. Esimerkiksi hiekalle sitä ei kannata sijoittaa, sillä tuulisella säällä hiekkaa voi lentää tuotteisiin. Suositeltavia alustoja ovat asfaltti ja puupinnat. (Leskinen 2011, 30, 32–33.)

Jätehuolto on tapahtuman järjestäjän vastuulla ja yleinen siisteys on tärkeää jo tapahtuman imagonkin osalta. Jätehuoltoon kuuluu jätteiden kerääminen, käsittely, lajittelu ja kuljetus. Lähtökohtaisesti jätteiden synty tulee minimoida mahdollisimman vähäiseksi. Tätä edesauttaa esimerkiksi kertakäyttöastioiden ja turhien pakkausten välttäminen sekä uusiutuvan wc-paperin käyttö. Etukäteen on mietittävä, missä ja mitä jätettä tapahtumassa syntyy, minkä mukaan hankitaan tarvittava määrä jäteastioita ja sijoitetaan ne järkeviin paikkoihin. Näitä ovat yleensä elintarvikkeiden myyntipisteiden läheisyys sekä kulkureittien varret. Roska-astioita on tyhjennettävä riittävän usein, jotta yleinen siisteys säilyy. Yleistä siisteyttä tulee ylläpitää myös siistimällä koko tapahtuma-aluetta säännöllisesti. Tapahtuman koosta ja luonteesta riippuen tapahtuman järjestäjä ja henkilökunta voi itse hoitaa siivouksen tai se voidaan ulkoistaa ammattisiivoojille. (Leskinen 2011, 30.)

Tapahtumassa on ehdotonta olla tarpeeksi käymälöitä osallistujamäärään nähden. Saniteettitilojen tulee olla hygieeniset ja mielellään eroteltu erikseen miehille ja naisille. Siivouksen yhteydessä tulee muistaa siistiä myös käymälät säännöllisesti. Tilat on pidettävä siistinä koko tapahtuman ajan ja huolehdittava esimerkiksi paperin ja käsidesin riittävyydestä. Käymälöitä tulee olla ympäri tapahtuma-aluetta ja opasteiden avulla pystytään takaamaan niiden helppo löydettävyys. Riittävän käymälöiden määrän ja niiden korkean siisteystason sanotaan olevan merkki hyvin tuotetusta tapahtumasta. (Leskinen 2011, 30–31.)

Tapahtumapaikalle voidaan järjestää kuljetuksia. Kuljetusta saatetaan tarvita sekä tavarankuljettamista että yleisöä varten. Asiakkaita varten järjestetyt kuljetukset tehdään monesti yhteistyössä jonkin paikallisen toimijan kanssa. On oleellista miettiä hyvissä ajoin, mitä kuljetuksia paikalle tarvitaan ja sopia yhteistyöstä. Kuten aiemmin on todettu, tapahtuman saavutettavuus on yksi avaintekijöistä. Tämän vuoksi yleisökuljetukset voivat olla hyvinkin ratkaisevassa asemassa. Sekä kuljetuksia varten että itse tapahtumaympäristössä on tärkeää olla opasteita. Erilaisin kyltein voidaan osoittaa, mistä löytyy mitäänkin. Nämä helpottavat asiakkaita ja muitakin ulkopuolisia toimijoita. (Leskinen 2011, 33–34.)

Suunnitelmista huolimatta tapahtuman aikana ilmenee lähes poikkeuksetta ongelmatilanteita ja muutoksia. Tähän on hyvä olla henkisesti valmistautunut, jotta ongelmat kyetään ratkomaan mahdollisimman nopeasti. Kaikilla tapahtuman

järjestäjillä tulee olla ongelmanratkaisukykyä, mutta erityisesti projektipäällikkö on vastuussa tästä. Hän ei saakaan kiinnittää itseään tapahtuman ajaksi mihinkään tiettyyn työtehtävään, vaan hänen tulee olla valmis toimimaan siellä, missä tarvitaan. Lisäksi hän tarkkailee tapahtuman onnistumista ja kannustaa työntekijöitä. Projektipäällikön on tärkeää muistaa säilyttää aina rauhallisuutensa, vaikka ongelmia tai odottamattomia tilanteita ilmenisi. Ne ratkaistaan kulisseyksissä niin, ettei ne näy tapahtuman osallistujille. (Iiskola-Kesonen 2004, 11.)

Tapahtuman toteutusvaihe on se vaihe, jolloin mitataan tapahtuman laatu. Mittaajana toimii tapahtuman yleisö. Tapahtuman laatu koostuu teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. Se, mitä osallistuja saa konkreettisesti käteen ja mikä jää hänelle, on teknistä laatua. Tapahtuman kohdalla esimerkiksi muistoesine tai ohjelmalehtinen. Toiminnallinen laatu sen sijaan koostuu aineettomista tekijöistä, joita tapahtumassa on yleensä huomattavasti enemmän. Näitä ovat osallistujan kokemat elämykset sekä tapa, jolla häntä palvellaan. Toiminnallinen laatu liittyy läheisesti vuorovaikutustilanteisiin ja tapahtumanjärjestäjän toiminnalla on suuri vaikutus tähän. Pitkälti toiminnallisen laadun tekee tapahtuman henkilökunta. Tapahtuman onnistumiseen vaikuttavaa tapahtuman laatua, kuten myös itse onnistumista arvioidaan tapahtuman järjestämisen viimeisessä vaiheessa eli päättämisvaiheessa. (Iiskola-Kesonen 2011, 22–23.)

3.5 Tapahtuman päättäminen ja arviointi

Tapahtuman toteutuksen jälkeen projekti tulee viedä päätökseen. Viimeisessä vaiheessa tapahtuma selkeästi **päätetään ja arvioidaan**. Arviointi suoritetaan tapahtuman onnistumisen osalta, järjestäjiä ja yhteistyökumppaneita kiitetään, omaa väkeä voidaan palkita ja lopuksi tapahtumasta laaditaan kirjallinen loppuraportti. (Kauhanen ym. 2002, 125.) Näiden lisäksi heti tapahtuman jälkeen käytännön työnä järjestäjän tulee huolehtia tapahtumapaikan siivouksesta. Tapahtumapaikka tulee hoitaa alkuperäiseen kuntoon ja tehdyt rakenteet purkaa sekä lainatut tavarat palauttaa. (Paasonen 2013, 83.)

Tapahtuman viimeistä vaihetta voidaan kutsua myös jälkimarkkinointivaiheeksi. Tähän kuuluu aina palautteen kerääminen sekä osallistujilta että omalta organisaatiolta. Palautteesta kootaan yhteenveto, jota analysoidaan ja tätä kautta tapahtuman järjestäjä myös oppii siitä. Järjestäjälle kertyy osaamis-pääomaa, mistä on valtavasti hyötyä

seuraavia tapahtumia järjestettäessä. Jälkimarkkinointiin kuuluu myös osallistujien sekä tapahtumatekijöiden kiittäminen. (Vallo & Häyrinen 2016, 220–221.)

Tapahtuman kehittämisen osalta on erittäin tärkeää saada tietää, miten osallistajat kokivat tapahtuman, mitä olisi voitu tehdä toisin ja mikä oli heidän mielestä erityisen hyvää. Saatuja tuloksia verrataan alussa asetettuihin tapahtuman tavoitteisiin, mistä selviää, saavutettiinkö nämä tavoitteet. Tapahtuman tehtävänä on täyttää osallistujien odotukset ja mielellään jopa ylittää ne. Palautteista selviää, onnistuttiinko tässä. Lisäksi palautteet kasvattavat organisaation tai järjestäjän hiljaista tietoa ja osaamista. Jokaisesta kerrasta opitaan seuraavaa kertaa varten ja huomataan, mitä tulee välttää. (Vallo & Häyrinen 2016, 224.)

Palautetta voidaan kerätä erilaisilla menetelmillä. Se voidaan suorittaa kirjallisella tai sähköisellä kyselylomakkeella, sähköpostitse tai puhelimitse jälkikäteen. Jos palaute kerätään kirjallisena, kannattaa se suorittaa tapahtumapaikalla tapahtuman lopuksi ennen pois lähtöä. Tänä päivänä käytetään paljon erillisiä mobiilisovelluksia tai sähköisiä kyselyjä, jolloin osallistujille lähetetään linkki kyselyyn esimerkiksi sähköpostitse. Mitä tahansa menetelmää käytettäessä palaute kannattaa kerätä mahdollisimman nopeasti tapahtuman jälkeen, jolloin kaikki on vielä hyvin muistissa. (Vallo & Häyrinen 2016, 225.)

Toisinaan palautekyselyyn voi olla hankala saada tarpeeksi vastauksia. Jotta tältä vältyttäisiin, vastaamisen tulee olla mahdollisimman helppoa ja kysymysten tulee olla selkeitä. Palautteen merkityksellisyydestä tulee kertoa ja vastaamisesta muistuttaa sekä tapahtuman aikana että sen jälkeen. Palaute tulee voida jättää nimettömänä ja tulosten hyödyntämisestä eli siitä, mihin palautetta oikeasti käytetään, on hyvä kertoa vastaajille. Myös kyselyn visuaalisuudella on merkitystä, joten sen ulkonäköön tulee panostaa. (Vallo & Häyrinen 2016, 226–227.)

Tapahtuman jälkeen on tärkeää muistaa kiittää kaikkia siihen osallistuneita. Tapahtuman järjestämiseen osallistuneita tulee kiittää ja kertoa saadusta osallistujapalautteesta varsinkin, jos se on ollut hyvää ja tavoitteisiin on päästy. Tapahtuman jälkeen voidaan järjestää päätöspalaveri, jossa kiitokset kerrotaan tai vaihtoehtoisesti toimittaa ne muulla tapaa esimerkiksi pienen lahjan kera. Erityisen tärkeää on muistaa kiittää myös osallistujia. Tämä on helppoa esimerkiksi sosiaalisen

median välityksellä varsinkin, jos tapahtumaa on siellä tuotu jo ennestään esille. Kiitokset tulee julkaista mahdollisimman nopeasti tapahtuman jälkeen, jolloin se on osallistujilla vielä mielessä. (Vallo & Häyrinen 2016, 221.)

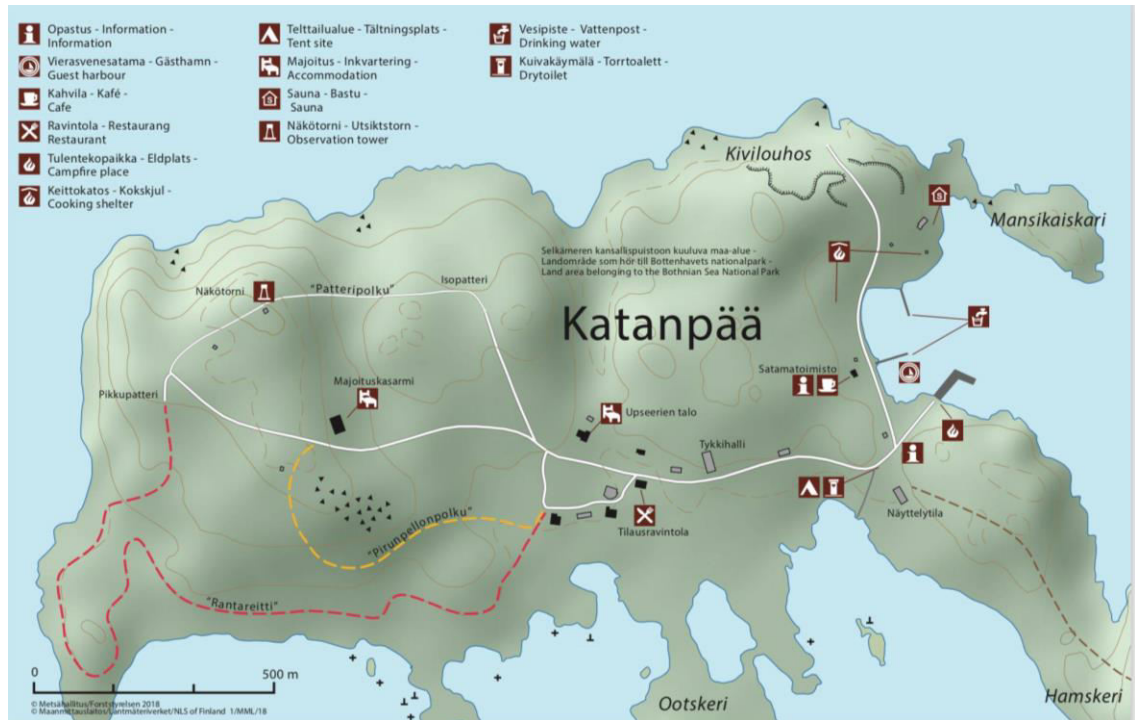
4 TAPAHTUMAN TUOTANTO

4.1 Katanpään linnakesaari

Katanpää on Kustavissa sijaitsevan Lypertön saaren niemi, jolla on varsin pitkä ja merkittävä historia. Vuosina 1915-1917 Katanpäähän rakennettiin Venäjän tsaarin Nikolai II:n määräyksestä linnake, joka oli osa Pietari Suuren merilinnoitusketjua. Kyseessä on yksi maailman suurimmista merilinnoitushankkeista, joka rakennettiin Venäjän laivaston tuhouduttua vuonna 1905 käydyssä Tsushiman taistelussa Japanissa. Linnoitusketju ulottui Viron rannikolta Suomeen sekä Ahvenanmaalle ja Katanpää oli sen pohjoisin linnake. Rakennusvuosina Katanpäähän rakennettiin kaksi tykkipatteria sekä kahden kilometrin pituinen tykkitie, mitkä saarella ovat edelleen. Myös suurin osa tuolloin tehdyistä noin kahdestakymmenestä rakennuksesta on säilynyt tähän päivään ja lisäksi saarella sijaitsee edelleen neljä toimivaa, joskin deaktivoitua tykkiä. (Pakola 2014, 3–5, 8.)

Suomen itsenäistyttyä Katanpään linnake siirtyi venäläisten vallasta ensin Turun sotasaaliskonttorille ja vuonna 1921 se luovutettiin Suomen rannikkotykkistölle, jonka alaisuudessa paikka oli aina vuoteen 1999 asti. 1930-luvulla Katanpäässä toimi vankila ja vangit louhivat katukiveä saaren pohjoisosassa sijaitsevassa kivilouhoksessa. Tämän lisäksi Katanpäässä on toiminut muun muassa merivartiosto. Lopulta kuitenkin vuonna 1999 paikan omistajuus siirtyi Puolustusvoimilta Metsähallitukselle ja 2000-luvun alusta alkaen aiemmin suljettu sotilassaari on ollut avoin kaikille kävijöille. (Pakola 2014, 18–19, 47, 70, 80.)

Tänä päivänä Katanpää toimii vierasvenesatamana sekä matkailijoiden käyntikohteena. Vuodesta 2014 lähtien paikan toimintaa ja palveluja on pyörittänyt yritys nimeltä Captain's Table Ay. Katanpään palvelut ovat monipuolisia ja lähtökohtana on vaalia paikan historiaa sekä luontoa. Palveluja ovat muun muassa syvä satama, kahvilapalvelut, opaskierrokset, saunat, tilausruokala, erilaiset majoitusvaihtoehdot, luontopolut sekä vuosittain vaihtuva taidenäyttely. Katanpään historiaan sekä luontoon pääsee tutustumaan saarella kulkevaa tykkitietä ja luontopolkuja pitkin (kuva 1). Myös pohjoisen puoleista kallioista rantaviivaa pitkin pääsee kulkemaan melko hyvin. Parhaat maisemat avautuvat saaren luoteisosassa sijaitsevasta näkötorresta. (Siekinen 2018.)



KUVA 1. Katanpään kartta. (Katanpään Facebook-sivusto 2018.)

Katanpäähän pääsee ainoastaan vesiteitse, joten asiakkaat tulevat omilla veneillä, risteilyaluksilla tai yksityiskuljetuksella. Asiakaskunta muodostuu pitkälti veneilijöistä, lähialueen mökkiläistä, risteilymatkustajista sekä erilaisista tilausryhmistä. Paikka on auki keskimäärin toukokuun alusta lokakuun loppuun, jolloin ”Captain’s Table Ay” nimen alla toimiva yrittäjäpariskunta asuu saarella, mutta pääsesonki ulottuu kesäkuusta elokuun loppuun. (Siekkinen 2018.) Katanpää on edelleen Metsähallituksen omistuksessa ja lisäksi se on osa vuonna 2011 perustettua Selkämeren kansallispuistoa. Nykyään Katanpäässä vierailee vuosittain tuhansia kävijöitä. (Katanpään linnakesaari 2018.)

4.2 Muinaistulien yö

Tämän päivän Muinaistulien yön perinne on vielä nuori, mutta itse muinaistulien historia ulottuu viikinkiajalle asti. Muinaistulia on aikoinaan käytetty merkkitulina ja viestintävälineenä vanhimpien kirjallisten lähteiden mukaan. Itämeren alueella merkkitulien avulla pystyttiin osoittamaan turvallinen reitti rantaan tai satamaan. Laivaväylien läheisyyteen syytettiin tuliketjuja, jotka toimivat valvontajärjestelmänä. Tähän jokaisen rannikolla asuvan yhteisön tuli osallistua syyttämällä tulia ja

huolehtimalla niistä. Viestin katketessa syyllisiä rangaistiin ankarasti. Tulia voitiin sytyttää myös näkyvälle paikalle merkiksi uhkaavasta vaarasta, jolloin ne loistivat kymmenien mailien päähän. (Muinaistulien yö 2018.) Turun Sanomien artikkelin ”Muinaistulien yö toi mukanaan historian ja syksyn takaisin” (2006) mukaan tällainen vaara saattoi esimerkiksi olla ryöstelevät viikingit.

Muinaistulet olivat pitkään sammuneina, mutta vuonna 1992 ne syttyivät jälleen. Tuolloin vietettiin Suomen itsenäisyyden 75. juhluvuotta, minkä kunniaksi etelärannikolla sytytettiin tulia ja alettiin juhlia Muinaistulien yötä. Suomesta tapa levisi ensin Viroon ja sen jälkeen useisiin Itämeren rannikon maihin, kuten Ruotsiin, Latviaan, Liettuaan, Puolaan, Saksaan ja Tanskaan. Muinaistulien yötä vietetään aina elokuun viimeisenä lauantaina. Tänä päivänä voidaankin puhua Itämeren rannikon maiden yhteisestä tapahtumasta. (Muinaistulien yö 2018.)

Nykyään Muinaistulien yö toimii kesänpäätösjuhlanä, mutta erityisesti sillä halutaan korostaa Itämeren suojelua ja sen maiden yhtenäisyyttä. Tulia sytytetään symboloimaan halua säilyttää Itämeren kulttuuriperintö ja muistuttamaan mereen liittyvästä historiasta. Samalla ne viestivät lupauksesta ryhtyä toimiin Itämeren suojelemiseksi. Monet voivat sytyttää tulensa rakkaan menetetyn läheisen muistoksi, sillä muinaistulia poltetaan myös niiden muistoksi, jotka eivät koskaan palanneet merimatkaltaan. (Muinaistulien yö 2018.)

Katanpäässä Muinaistulien yötä on vietetty vuodesta 2014 lähtien eli siitä lähtien, kun nykyinen yrittäjäpariskunta on saaren toimintaa ylläpitänyt. Elokuun viimeisenä viikonloppuna vierasvenesatama täyttyy veneistä ja Katanpään lähisaarien sekä läheisimpien kaupunkien ja kuntien ihmisiä saapuu paikalle juhlimaan Muinaistulien yötä. Päivän ja illan ohjelma on vuosien mittaan vaihdellut, mutta juhlan on aina päättänyt upea satama-altaan ylle ammuttu ilotulitus. Katanpäässä voidaan jo puhua perinteeksi muodostuneesta Muinaistulien yöstä.

4.3 Katanpään Muinaistulien yö 2018

Vuonna 2018 Katanpään Muinaistulien yöhön haluttiin panostaa entistä enemmän. Ohjelmaa alettiin suunnitella hyvissä ajoin ja erityisesti markkinoinnin osalta tehtiin

paljon töitä. Ohjelmasta saatiin koko päivän kattava toimiva paketti ja markkinointi tavoitti halutun asiakaskunnan. Veneilijöiden lisäksi paikalle saapui väkeä järjestetyillä risteilyaluksilla. Päivän aikana saarelle saapuneet asiakkaat pääsivät nauttimaan livemusiikista, grilliruuasta, hyvistä juomista ja muista kahvilan tuotteista, saunomisesta, pelastuslautan laukaisunäytöksestä, sadoista kynttilöistä muodostuneesta valaisevasta tuliketjusta sekä ilotulituksesta.

Katanpään Muinaistulien yö 2018 oli tapahtuma eli projekti, joka täytti myös useita projektille tyypillisiä piirteitä. Tällä tapahtumalla oli selkeä aikataulu sekä elinkaari. Elinkaari muodostui perinteisistä vaiheista eli ideoinnin ja suunnittelun kautta päästiin toteutukseen ja lopulta päättämävaiheeseen. Katanpäässä toimintaa ja erilaisia tapahtumia oli läpi kesän, mutta Muinaistulien yö oli täysin itsenäinen kokonaisuus, kuten projektit ovat. Tapahtuman järjestäminen vaati ryhmätyöskentelyä ja matkan varrella tuli runsaasti muutoksia. Päivä oli hyvin ainutlaatuinen ja sen järjestämiseen liittyi riskejä ja epävarmuutta. Kaikki tämä on tyypillistä projektille.

Aikataulun puolesta Katanpään Muinaistulien yön voi luokitella olevan normaali projekti, sillä järjestämiseen oli varattu riittävästi aikaa, eikä loppujärjestelyjenkään osalta syntynyt aikatauluongelmia. Käytännön ja tavoitteiden mukaan Muinaistulien yö luokitellaan toteutusprojektiksi, kuten tapahtumat yleensäkin. Tapahtuman lopputulos oli pitkälti ennalta määritelty ja riskejä muodostui esimerkiksi sääolosuhteiden osalta sekä kilpailevista tapahtumista. Kyseessä oli toistuva tapahtuma, mutta vuoden 2018 Muinaistulien yö oli oma projekti. Työmäärä ja kiire kasvoivat loppua kohden ja tapahtuman onnistumista pystyttiin arvioimaan vasta jälkikäteen, mikä on toteutusprojektille tunnusomaista.

Tapahtuman projektiryhmänä toimi pitkälti saaren oma henkilökunta sekä apuun kutsutut ystävät ja sukulaiset. Näin ollen projektiryhmäläiset olivat toisilleen entuudestaan tuttuja, joten tutustuttamista ei tässä kohtaa enää tarvittu. Kesän mittaan henkilöt olivat tottuneet työskentelemään yhdessä ja tiedossa oli kaikkien vahvuudet ja heikkoudet. Tämän vuoksi työjako oli melko helppo suunnitella ja toteuttaa.

Katanpään Muinaistulien yö 2018 alkoi **ideointivaiheella** ja siirtyi nopeasti **suunnitteluvaiheeseen**. Tapahtuman pääidea oli melko pitkälti tiedossa edeltävien vuosien johdosta. Kyseessä oli viides kerta, kun tapahtuma järjestettiin Katanpäässä,

joten ihan projektin alusta ei tarvinnut aloittaa. Tapahtuman suunnittelu aloitettiin hyvissä ajoin kesän aikana. Jo kesän alussa käytiin ensimmäisiä keskusteluja, mutta heinäkuun pahimpien kiireiden hellittäessä ruvettiin tapahtumaa suunnittelemaan aktiivisesti. Muinaistulien yöstä haluttiin tehdä tänä vuonna isompi tapahtuma ja panostaa koko päivän ohjelmaan. Vahvana tavoitteena oli saada paljon väkeä paikalle sekä erityisesti kasvattaa paikan tunnettavuutta. Haluttiin siis lisätä ihmisten tietoisuutta Katanpään tarjoamista palveluista, upeasta sijainnista ja luonnosta sekä ylipäättään paikan olemassaolosta.

Suunnitteluvaiheessa kartoitettiin tapahtuman riskejä. Tällaisiksi muodostui tapahtumapaikan sijainti meren äärellä, sääolot, kilpailevat tapahtumat sekä päivän aikana tapahtuva alkoholitarjoilu. Riskien toteutuminen pyrittiin minimoimaan mahdollisimman hyvin. Suunnitteluvaiheessa sovittiin, kuka on vastuussa asiakkaiden turvallisuudesta siltä osin, että seurataan, ettei kukaan tipu mereen. Sääoloihin ei luonnollisesti pysty itse vaikuttamaan, joten huonon sään riski oli olemassa loppuun asti. Riski siitä, että asiakkaat eivät tule Katanpään, vaan osallistuvat johonkin toiseen samana päivänä järjestettävään tapahtumaan pyrittiin minimoimaan hyvällä ja aktiivisella markkinoinnilla. Viimeinen riski eli alkoholitarjoilusta aiheutuva riski liian päihtyneistä ihmisistä minimoitiin jo suunnitteluvaiheessa selväksi tehdyllä linjauksella, että liian päihtyneille ei enää anniskella.

Tapahtuman pienestä koosta ja syrjäisestä sijainnista johtuen kirjallista ilmoitusta yleisötilaisuuden järjestämisestä ei tarvinnut tehdä. Myöskään järjestyksenvalvoja ei tapahtumapaikalle vaadittu. Merellä oltaessa viranomaisena toimii merivartiosto ja Katanpään läheisyydessä sijaitsee merivartioasema. Muinaistulien yöstä ja siitä aiheutuvasta lisääntyvästä veneliikenteestä informoitiin merivartioasemalle hyvissä ajoin. Näin ollen he osasivat varautua mahdollisiin onnettomuuksiin ja avuntarpeeseen tapahtumapaikalla. Pienempiä haavereita varten oltiin varauduttu paikan päällä kunnollisilla ensiapuvälineillä, jotka sijaitsivat kahvion ensiapukaapissa. Tämän tapahtuman osalta virallisia lupa-asioita jouduttiin hoitamaan ainoastaan ilotulitukseen liittyen. Poliisille tehtiin ilmoitus ilotulitusnäytöksestä, josta ilmeni näytöksen paikka, aika ja millaisia ilotulitteita käytetään.

Sopimuksia tapahtumaan liittyen tehtiin esiintyjien sekä kuljetusyrittäjien kanssa. Tapahtumapäivänä paikalla oli esiintymässä kaksi eri musiikillista kokoonpanoa, joiden

kanssa sopimus tehtiin jo hyvissä ajoin. Katanpäähän ei ole lautta- tai lossiyhteyttä, minkä vuoksi paikalle pääsee normaalisti vain omalla veneellä sekä erikseen varattavilla risteilyillä. Muinaistulien yöhön haluttiin järjestää mahdollisuus saapua paikalle, vaikka ei omaa venettä omistaisikaan. Saman yrityksen kautta järjestettiin vesibussikuljetus Kustavista sekä kuljetus Uudestakaupungista vanhalla purjelaivalla. Myös tästä sovittiin hyvissä ajoin. Kaikki sopimukset tehtiin alustavasti puhelimitse ja varmistettiin sähköpostitse.

Muinaistulien yö oli järjestetty Katanpäässä jo neljä kertaa aiemmin, mutta tällä kertaa tapahtumasta haluttiin isompi. Tämän vuoksi markkinointiin panostettiin paljon. Markkinointi suoritettiin sosiaalisen median kautta, pääsääntöisesti Facebookissa. Tapahtumasta laadittiin hyvissä ajoin juliste, joka julkaistiin Katanpään sivustolla. Julisteita laitettiin esille myös paikan päällä, jotta saatiin informoitua tulevasta tapahtumasta ja herätettyä asiakkaiden mielenkiinto. Facebookiin tehtiin useita päivityksiä ennen tapahtumaa ja suurimpana vetonaulana toimi pari viikkoa etukäteen julkaistu markkinointivideo. Video suunniteltiin ja kuvattiin itse saarella. Videon kesto oli 50 sekuntia ja siinä kerrottiin tapahtuman ohjelmasta, miten paikalle voi saapua ja mistä saa lisätietoja. Osa videosta kuvattiin rantakallioilla auringon paisteessa ja osa vanhan purjelaivan kannella. Videosta pyrittiin saamaan mahdollisimman houkutteleva. Erillisiä päivityksiä Facebookiin tehtiin myös kuljetusten osalta. Kaikki tapahtumaa koskevat päivitykset keräsivät mukavasti tykkäyksiä ja kommentteja.

Tapahtuman ohjelmasta haluttiin saada monipuolinen ja koko päivän kattava. Erityisesti livemusiikkiin ja tunnelman luontiin haluttiin panostaa. Ruokaa ja juomaa sekä erilaisia ohjelmanumeroita tuli olla tarjolla läpi päivän. Pitkien pohdintojen jälkeen päivän ohjelmasta muodostui seuraavanlainen:

- Klo 9-10 Aamiainen tarjolla satamakahviossa
- Klo 12-14 Grilliruokaa tarjolla terassilla + livemusaa by SÄRÖ
- Klo 12-14 Saunat 5€/hlö
- Iltapäivällä Pintapelastusnäytös (Super Puma mikäli ei hälytyksiä)
- Klo 16-18 Grilliruokaa tarjolla terassilla + livemusaa by SÄRÖ
- Klo 19-20 Tulien/kynttilöiden sytytys
- Klo 20-> Grilliruokaa tarjolla terassilla + livemusaa by L5WP
- Klo 22 Ilotulitus rannassa

Katanpään vuoden 2018 Muinaistulien yön **toteutusvaiheeseen** siirryttiin tapahtumapäivänä eli lauantaina 25.8.2018. Moni osallistujista oli saapunut paikalle omalla veneellään jo edeltävänä päivänä taatakseen paikan saannin. Tämä olikin hyvin aiheellista, sillä tapahtumapäivänä satama täyttyi aivan ääriään myöden täyteen ja lopulta veneitä jouduttiin jo käännättämään tilan puutteen vuoksi (kuva 2). Kaikki halukkaat eivät siis päässeet paikalle. Jo iltapäivällä voitiin todeta markkinoinnin onnistuneen todella hyvin, sillä väkeä oli paikalla enemmän kuin oltiin osattu edes toivoa. Arvion mukaan tapahtumaan osallistui noin 300 henkeä, mikä oli 100 enemmän kuin oli odotettu.



KUVA 2. Satama täyttyi tapahtumapäivänä erinäköisistä vierasveneistä. (Itäranta 2018.)

Päivän ohjelma alkoi satamakahviossa tarjolla olevalla aamiaisella, minkä jälkeen puolenpäivän aikaan oli ensimmäisen livemusiikkisetin aika. Samaan aikaan halukkaat saivat käydä päiväsaunassa. Iltapäivälle oli suunniteltu pintapelastusnäytös, jonka haluttiin olevan sekä informoiva että viihdyttävä. Satama-altaassa kaikkien nähtävillä laukaistiin kaikilta isommilta aluksilta löytyvä pelastuslautta, mitä harva on päässyt näkemään. Tämän jälkeen lautta ankkuroitiin satama-altaaseen ja lapset pääsivät leikkimään sen kanssa. Toiveena oli myös, että Super Puma oltaisiin saatu paikalle pitämään pelastusnäytöksen, jossa ihminen vinsataan merestä kopteriin. Valitettavasti Super Pumalla oli kuitenkin hälytyksiä samanaikaisesti, jolloin luonnollisesti se ei päässyt paikalle.

Neljältä iltapäivällä jatkui musiikkiesitykset ja grilliruuan tarjoilu terassilla. Samanaikaisesti kuljetuksilla Uudestakaupungista ja Kustavista saapuvat vieraat rantautuivat satamaan. Katanpäässä on tapana ollut sytyttää koko satama-alueelle Muinaistulien yössä kynttilöistä muodostuva tuliketju. Tänä vuonna uutena ideana oli, että osallistujia kehoitettiin tuomaan omat kynttilät mukanaan, jolloin he pääsivät osaksi tuliketjun luontia. Todella moni oli kynttilän mukaansa ottanut ja niille, joilla omaa kynttilää ei ollut, annettiin sellainen heille saaren puolesta. Ihmiset olivat hyvin innokkaita osallistumaan kynttilöiden sytytykseen. Tämä toteutettiin iltaseitsemän ja kahdeksan välillä, jolloin pimeän tultua tulet paloivat jo valmiina.

Kahdeksalta illalla esiintyjä vaihtui terassilla ja siirryttiin hieman menevämpään tunnelmaan. Ruokaa oli edelleen tarjolla terassilla ja juomaa sekä kahvilatuotteita sai kahviosta sisältä kuten koko päivän ajan. Osallistujat viihtyivät todella hyvin ja tunnelma oli korkealla. Kaikesta pystyi aistimaan, että tapahtuma oli onnistunut. Iltakymmeneltä päivä huipentui satama-altaan ylle ammutulla ilotulituksella, joka sai valtavasti kiitosta (kuva 3).



KUVA 3. Illan pimetessä terassi oli täynnä väkeä ja ilotulitus kruunasi tapahtuman. (Itäranta 2018.)

Päivän tarjoilu toteutettiin käytännössä niin, että kaikki juomat sekä kahvilatuotteet olivat myynnissä kahviossa sisällä ja ulkona terassilla tarjoiltiin grilliruokaa. Elintarviketurvallisuudesta pidettiin hyvää huolta. Annosten komponentit oli pakattu tiiviisti kylmälaatikoihin, joissa oli kylmäkallet takaamassa viileän lämpötilan. Ruokaa valmistamassa oli ammattikokki ja alustana työpisteellä oli puupintainen terassi.

Jätehuolto tapahtumassa järjestettiin kuten saarella muutenkin. Roskia kuljetettiin aktiivisesti niille tarkoitettuun lukittuun varastoon, jolloin ympäristö säilyi siistinä. Tapahtuman jälkeen jätteet kuljetettiin mantereelle Katanpään omaan jäteastiaan, joka käydään tyhjentämässä säännöllisesti. Käymälöitä vierasvenesatamassa on yhteensä kuusi ja niiden siisteydestä huolehtimiseen oli koko päiväksi asetettu henkilöstöä. Käymälöissä oli aina saatavilla paperia, käsienpesuvettä sekä käsidesiä ja tilat olivat yleisesti siistejä.

Kuten jo sanottua tapahtuman voitiin todeta jo tapahtumapäivänä olleen onnistunut. Paikan päällä saatiin kiitosta hyvin järjestetystä tapahtumasta ja erityisesti ohjelmasta. Tunnelmaa välitettiin myös saaren ulkopuolelle päivän aikana tehdyllä Facebook-päivityksellä, jossa hehkutettiin aivan täynnä olevaa satamaa ja hyvää fiilistä. Sekä osallistujat että henkilökunta olivat koko päivän hyvällä mielellä ja sääolosuhteet olivat todella hyvät.

Tapahtumapäivän ollessa ohi siirryttiin **päätätävämisvaiheeseen**. Ensimmäisenä arvioitiin onnistumista, mikä alkoi jo samana iltana. Koko henkilökunnasta sekä yhteistyökumppaneista aisti onnistumisen tunteen. Kaikki voisivat todeta päivän olleen onnistunut sekä taloudellisesti että tunnelmansa osalta. Esiintyjät olivat tyytyväisiä, sillä ihmiset olivat innoissaan kuuntelemassa ja iltaa myöden suuri osa intoutui myös tanssimaan. Kuljetusfirma puolestaan oli tyytyväinen, koska molemmat alukset olivat loppuunmyytyjä. Asiakkaiden osalta tyytyväisyyttä pystyi aistimaan ja sanallista palautetta saatiin jo tapahtuman aikana. Syvemmin asiakastyytyväisyyttä päästiin analysoimaan kerätyn kirjallisen palautteen pohjalta. Tästä tarkemmin seuraavassa Tutkimuksen toteuttaminen –luvussa.

Päätätävämisvaiheeseen kuuluu tapahtumapaikan siivous ja alkuperäiseen malliin järjestäminen. Siivottavaa ei valtavasti ollut, koska siivoamisesta huolehdittiin päivän aikana aktiivisesti. Grillipiste tuli purkaa ja terassille ripustetut lyhdyt sekä satama-

alueelle levitetyt kynttiläpurkit kerättiin pois. Roskat sekä tyhjät pulloet kuljetettiin omalla kalustolla mantereelle ja käymälät sekä saunatilat puhdistettiin perusteellisesti.

Viimeisenä osana tapahtuman järjestämisketjussa oli kiittäminen. Henkilökuntaa kiitettiin hienosta päivästä ja todella hyvin tehdystä työstä. Yhteistyökumppaneiden kanssa puhuttiin päivän onnistumisesta ja kiitettiin tehdystä yhteistyöstä. Uskottavasti yhteistyö tulee jatkumaan jatkossakin. Osallistujia kiitettiin Facebookin välityksellä, koska se oli toiminut markkinointikanavana ja tällä tavoin tavoitettiin suurin osa väestä. Päivityksessä kiitettiin sekä tapahtumaan osallistumisesta että kirjalliseen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaamisesta. Näin haluttiin taata, että kaikille jäi hyvä mielikuva tapahtumasta ja saatiin aikaiseksi mieliinpainuva kokemus.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä työssä tutkimuksen kohteena oli Katanpään Muinaistulien yö 2018 –tapahtuman onnistuneisuus asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena asiakastyytyväisyyskyselynä (ks. Liite 1). Kysely oli tulostettu paperiversioksi ja lomakkeita jaettiin paikan päällä. Sekä vastaaminen että palauttaminen suoritettiin Katanpäässä, jolloin prosessi oli mahdollisimman helppo vastaajalle. Kyselyssä kartoitettiin osallistujien tyytyväisyyttä tapahtumaa kohtaan.

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui määrällisen tutkimuksen käytetyin aineistonkeruumenetelmä eli kysely, koska vastaajia oli niin paljon ja kyseessä olivat vastaajan omat mielipiteet. Kyselyn avulla jokaiselta saatiin kysyttyä samat kysymykset, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Monivalintakysymysten kautta vastaukset pystyttiin käsittelemään tilasto-ohjelmalla ja tulokset saatiin numeerisessa muodossa prosentteina.

Katanpään Muinaistulien yö 2018 –tapahtumaa koskeva asiakastyytyväisyyskysely haluttiin tehdä mahdollisimman kiinnostavaksi ja vastaaminen helpoksi. Kysely yhdistettiin tapahtuman käsiohjelmaan, jolloin samassa lehtisessä oli osallistujalle informaatiota tapahtumasta, kuten päivän aikataulu sekä tutkijan terveiset. Näin ollen kysely ei ollut vain erillinen lomake. Kyselyt jaettiin paikan päällä, jolloin osallistujille kerrottiin henkilökohtaisesti, miksi tutkimusta tehdään. Näin saatiin korostettua sen tärkeyttä ja innostettua osallistujia vastaamaan. Myös palauttaminen tapahtui paikan päällä, jolloin vastaajan ei tarvinnut erikseen jälkikäteen toimittaa lomaketta mihinkään. Palauttaessa vastaaja sai kiitokseksi kahvin tai teen ja halutessaan sai osallistua seuraavan kauden kausiviirin arvontaan. Arvonta suoritettiin tapahtuman jälkeen ja voittaja julkaistiin Katanpään Facebookissa. Voittajaan oltiin myös henkilökohtaisesti yhteydessä.

Kyselyn alussa kartoitettiin vastaajan perustietoja eli sukupuoli, ikä ja mihin asiakasryhmään vastaaja kuuluu. Ikähaarukat valittiin Facebookin määrittelemien ikähaarukoiden mukaan, koska Facebook on Katanpään päätiedotuskanava ja suurin osa saaren asiakkaista seuraa Katanpään sivuja. Eri asiakasryhmiä kyselyssä olivat kausiviiriläinen, veneilijä, päiväkävijä, risteilymatkustaja sekä avoin vaihtoehto ”Muu,

mikä?”. Tämä tieto haluttiin saada, koska näiden asiakasryhmien edustajien välillä on eroja.

Kausiviiriläinen on asiakas, joka ostaa koko kaudeksi viirin, jolla saa yöpyä vierasvenesatamassa niin monta yötä kuin haluaa. He ovat siis saaren kanta-asiakkaita ja tuntevat paikan hyvin. Veneilijät ovat tottuneet asumaan pienissä veneissään ja ovat monesti hyvinkin omavaraisia. Heillä on usein omat ruuat ja juomat mukanaan, jolloin he eivät käytä saaren ravintolapalveluita kovinkaan paljoa. Päiväkävijät ovat asiakkaita, jotka tulevat pääsääntöisesti pienillä avoveneillä käymään saarella. Vierailun yhtenä pointtina on monesti tulla nauttimaan terassille kylmä olut tai iltapäiväkahvi. Risteilymatkustajat tulevat saarelle kuljetuksella, jolloin he eivät ole omavaraisia ruuan tai juoman suhteen. Heidän voidaan siis olettaa käyttävän saaren ravintolapalveluja. He ovat myös monesti asiakkaita, jotka eivät ole aiemmin vierailleet Katanpäässä ja haluavat näin saada uusia elämyksiä. Suurimmat erot asiakasryhmien välillä ovat siis ostokäyttäytyminen sekä tietoisuus saaren palveluista.

Perustietojen jälkeen kartoitettiin, onko vastaaja ennen osallistunut Katanpään Muinaistulien yö –tapahtumaan ja mikä sai hänet tänä vuonna tulemaan. Valmiita vastausvaihtoehtoja olivat perinne, tunnelma, ilotulitus sekä muu ohjelma. Näiden lisäksi oli avoin kohta, johon vastaaja sai kirjoittaa, jos syynä oli jokin muu tekijä. Suuren Facebook-markkinoinnin vuoksi haluttiin myös selvittää, mistä vastaaja sai tietää tämän vuoden tapahtumasta. Tavoitteena oli siis selvittää, kuinka suuren osan paikalle saapuneista sosiaalisessa mediassa tehty markkinointi oli saavuttanut.

Seuraavaksi siirryttiin itse tapahtuman toteutukseen liittyviin seikkoihin. Katanpäässä ei ole tarjoiltu ennen väkeviä alkoholijuomia, mutta tämän tapahtuman yhteydessä haluttiin testata, olisiko tuotteille menekkiä. Tapahtumassa tarjolla oli paikan henkeen sopiva väkevä snapsi nimeltään ”Ankkurisnapsi”. Kyselyssä tiedusteltiin, maistoiko vastaaja kyseistä snapsia ja toivoisiko hän tämänkaltaisia tuotteita Katanpään pysyvään juomavalikoimaan. Kartoitettiin siis tulevaisuuden osalta, onko juomavalikoimaa tarvetta laajentaa. Seuraavat kaksi kysymystä käsittelivät vuoden 2018 tapahtuman uutta kynttiläideaa, jossa osallistujat saivat itse tuoda mukanaan kynttilän ja sytyttää sen osaksi rannan tuliketjua. Haluttiin tietää, kuinka moni vastaajista oli kynttilän mukanaan tuonut ja pidettiinkö tästä ideasta.

Tapahtumassa ollutta ruokatarjontaa, juomatarjontaa, musiikkia, palvelua sekä päivän ohjelmaa kokonaisuudessaan pyydettiin arvioimaan numeerisesti. Jokaisen tekijän kohdalla vastaaja ympäröi parhaiten omaa mielipidettään kuvaavan vastauksen vaihtoehtoina todella huono (1), huono (2), kohtalainen (3), hyvä (4) tai todella hyvä (5). Nämä tekijät olivat niitä, joihin erityisesti panostettiin tapahtumaa suunniteltaessa ja järjestettäessä, minkä vuoksi haluttiin kategorioittain selvittää, miten näissä onnistuttiin. Tämän jälkeen vastaajaa pyydettiin määrittämään, oliko tapahtuma hänen mielestään onnistunut ja antamaan tälle vastaukselle perustelut.

Kyselyn lopussa oli vielä avoin kohta, johon sai jättää toiveita tai ideoita Katanpään kehittämistä koskien. Tämä ei liittynyt enää tutkimukseen koskien Muinaistulien yö 2018 –tapahtuman asiakastyytyväisyyttä, minkä vuoksi näitä kommentteja ei tässä työssä käsitellä. Tämä kohta haluttiin kyselyyn kuitenkin osaksi liittää, koska sen avulla Captain's Table Ay sai arvokasta tietoa saaren toiminnan kehittämiseen liittyen.

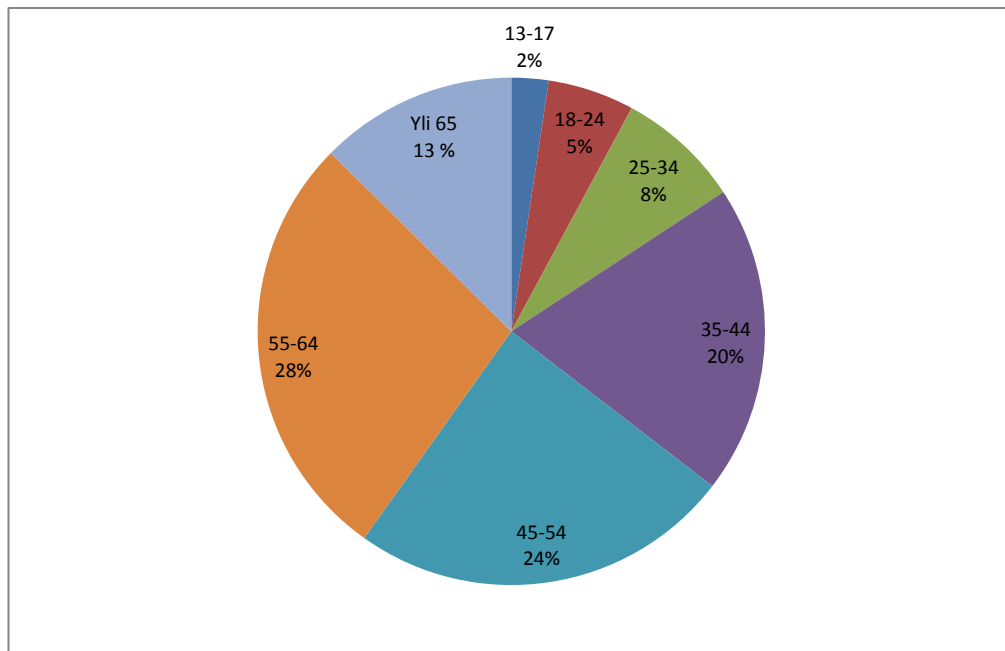
Asiakastyytyväisyyskysely sai tapahtuman osallistujilta hyvän vastaanoton ja tutkimuksesta kerrottaessa vastaajat olivat pääosin kiinnostuneita. Kyselylomakkeita jaettiin paikan päällä 170 kappaletta, joista täytettyinä palautui 127 kappaletta. Vastausprosentti oli siis hyvä. Oletettavaa on myös, että yhdestä veneseurueesta jokainen ei palauttanut omaa kyselyä, vaan seurue saattoi täyttää yhdessä yhden lomakkeen. Vastaajia kiitettiin sekä lomaketta palauttaessa että jälkikäteen Facebookin kautta samassa päivityksessä, jossa julkistettiin kausiviirin arvonnin voittaja.

Kyselylomakkeet käytiin huolellisesti läpi ja monivalintakysymysten vastauksista luotiin Exceliin havaintomatriisi. Matriisi syötettiin tilasto-ohjelma Tixeliin, jonka avulla vastauksista saatiin luotua graafisia kuvioita. Tixel ilmoittaa vastausten tulokset prosentuaalisina ja kuviot helpottavat näiden tulosten tulkintaa. Tixelin avulla tehtiin sekä yksiulotteisia jakaumia että ristiintaulukointeja.

Kyselyn viimeinen kysymys ”Oliko tapahtuma mielestäsi onnistunut?” sisälsi avoimen perustelukohdan. Nämä avoimet vastaukset kirjattiin kaikki järjestelmällisesti Wordiin, minkä jälkeen vastauksista haettiin yhtäläisyyksiä. Kukin yhtäläisyys maalattiin omalla värillään, jolloin oli helppoa tulkita vastauksissa eniten painottuvat tekijät. Näiden tulosten pohjalta vastauksia pystyttiin myös analysoimaan.

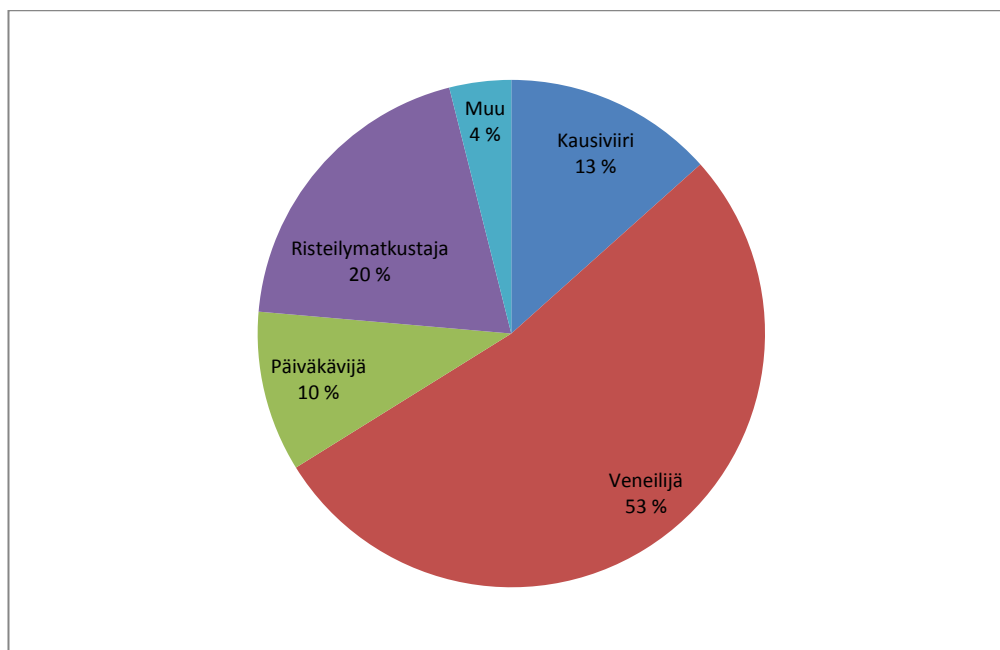
6 TULOKSET

Kyselylomakkeita palautettiin täytettyinä yhteensä 127 kappaletta eli 75 % jaetuista lomakkeista. Vastaajista naisia oli 51 % ja miehiä 49 %. Ikäjakauma oli melko laaja, mutta painottui selkeästi kuitenkin varttuneempaan väkeen. Yli 45-vuotiaita oli 65 % vastaajista, joista 55–64-vuotiaita oli eniten (kuvio 1).



KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma.

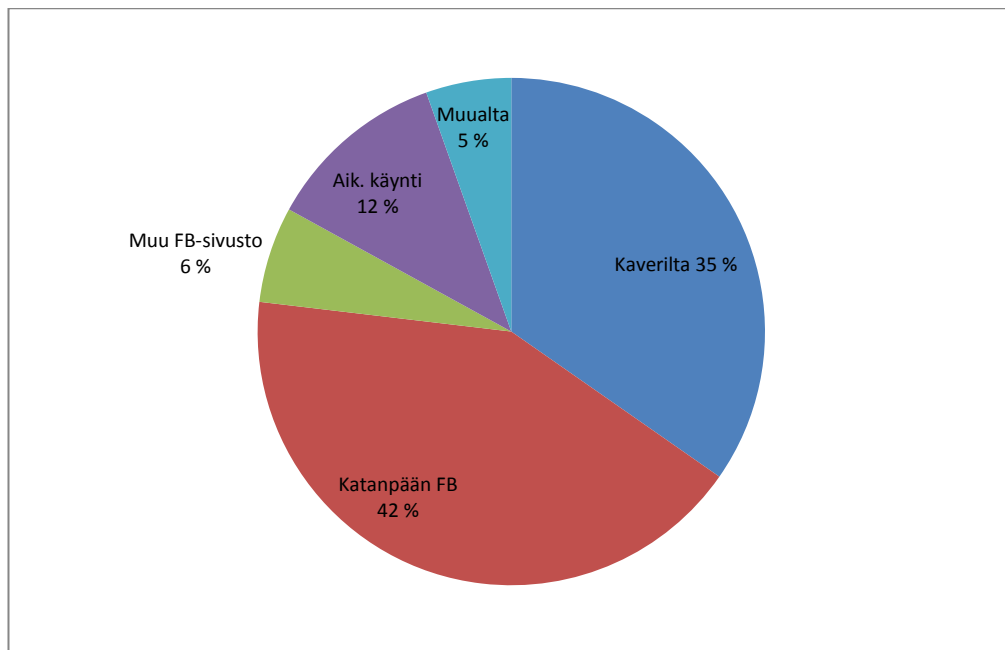
Kyselyyn vastanneista yli puolet olivat veneilijöitä eli asiakkaita, jotka saapuivat omalla veneellään Katanpähän. Omalla veneellään saapuivat myös kausiviirin ostaneet eli niin kutsutut saaren kanta-asiakkaat. Heitä oli 13 % vastanneista. Yhteensä siis 66 % saapui paikalle omatoimisesti ja yöpyi veneissään. Risteilymatkustajia vastanneista oli viidesosa ja asiakkaita, jotka kävivät päivän aikana Katanpäässä, mutta eivät yöpyneet, oli 10 %. Loput 4 % valitsivat kategorian ”muu” ja olivat tällöin saarella majoittuvia asiakkaita. Asiakasryhmien jakautuman näkee selkeästi seuraavan sivun ympyrädiagrammista (kuvio 2).



KUVIO 2. Vastaajien jakautuminen eri asiakasryhmien kesken.

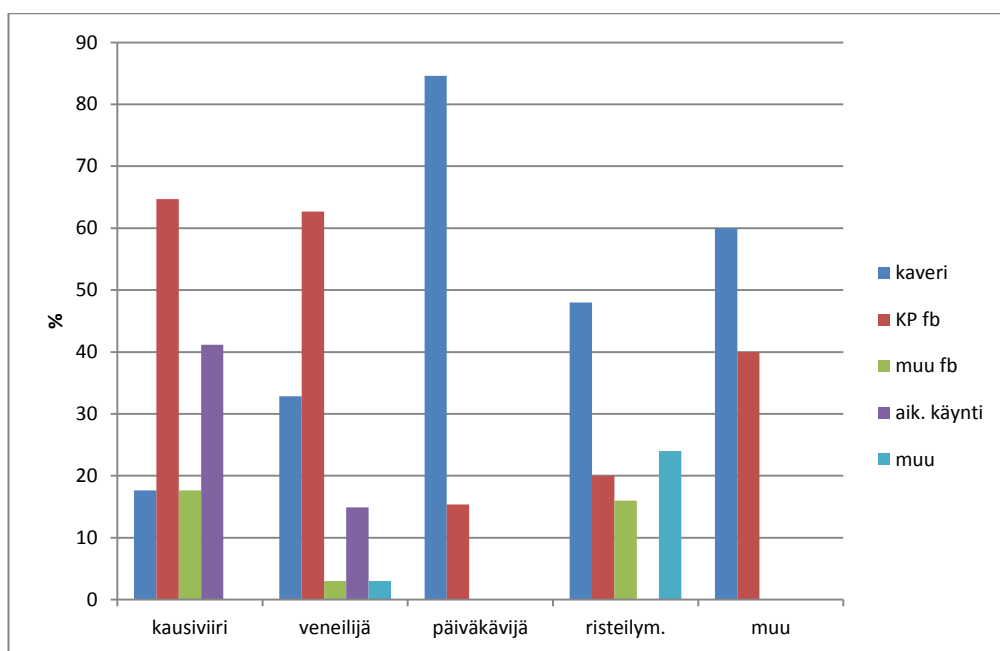
Kyselyn palauttaneista ehdoton enemmistö, 72 % ei ollut ennen ollut Katanpään Muinaistulien yössä. Tämä oli siis suurimmalle osalle väestä ensimmäinen kerta, kun he osallistuivat kyseiseen tapahtumaan. Syy paikalle saapumiseen jakautui eri tekijöiden kesken. Suurimmaksi tekijäksi nousi tunnelma 35 prosentilla. Ilotulituksen oli valinnut 18 % vastaajista ja muun ohjelman 13 %. Tapahtuman perinteeksi muodostumisen vuoksi paikalle oli saapunut 9 % vastaajista. Joka neljännellä vastaajasta tapahtumaan osallistumiseen oli jokin muu syy. Enemmistölle tämä syy oli ystävät, perhe tai muut tuttavat, joiden kanssa paikalle tultiin. Paljon oli määritetty syyksi myös tapahtuman hyvä markkinointi ja sen kautta herännyt kiinnostus. Loput syistä olivat melko yksittäisiä, kuten oman mökin läheinen sijainti tai tapahtumapäivänä vallinnut hyvä sää.

Vastaajista yhteensä lähes puolet oli saanut tiedon Katanpään Muinaistulien yö – tapahtumasta Facebookin kautta (kuvio 3). Näistä melkein kaikki eli 42 % oli törmännyt tapahtuman markkinointiin Katanpään omilla Facebook-sivuilla ja loput 6 % oli tiedon löytänyt joltakin muulta sivustolta. Kaverin tai muun tuttavan kautta tieto oli kantautunut 35 prosentin osuudelle vastanneista ja 12 % oli kuullut tulevasta tapahtumasta vieraillessaan Katanpäässä aiemmin kesän aikana. Loput 5 % kertoi saaneensa tiedon jostakin muualta, joka vastausten mukaan oli Uudenkaupungin tai Kustavin matkailutoimiston nettisivujen kautta.



KUVIO 3. Tiedon saanti Katanpään Muinaistulien yö 2018 –tapahtumasta.

Kyselyn tuloksia ristiintaulukoitaessa saatiin selville, mitä kautta eri asiakasryhmät olivat saaneet tiedon Katanpään Muinaistulien yö 2018 –tapahtumasta (kuvio 4). Selkeitä eroja ilmeni omalla veneellään liikkuvien (kausiviiri + veneilijä) ja muiden asiakasryhmien välillä. Suurin osa omalla veneellä liikkuvista oli saanut tiedon tapahtumasta Katanpään Facebook-sivujen kautta, kun taas päiväkävijät, risteilymatkustajat sekä ”muu”-kategoriaan itsensä luokitelleet olivat saaneet tiedon kaverin tai tuttavan kautta. Aikaisemman käynnin yhteydessä tieto tulevasta tapahtumasta oli saavuttanut vain kausiviirin omistajat sekä veneilijät. Sen sijaan muuta kautta eli vastauksista ilmenneiden Uudenkaupungin sekä Kustavin matkailutoimistojen nettisivujen kautta tieto oli saavuttanut selkeimmin risteilymatkustajat. Päiväkävijöiden kohdalla tulos oli kaikista selkein, 85 % oli kuullut tapahtumasta kaverin tai tuttavan kautta.

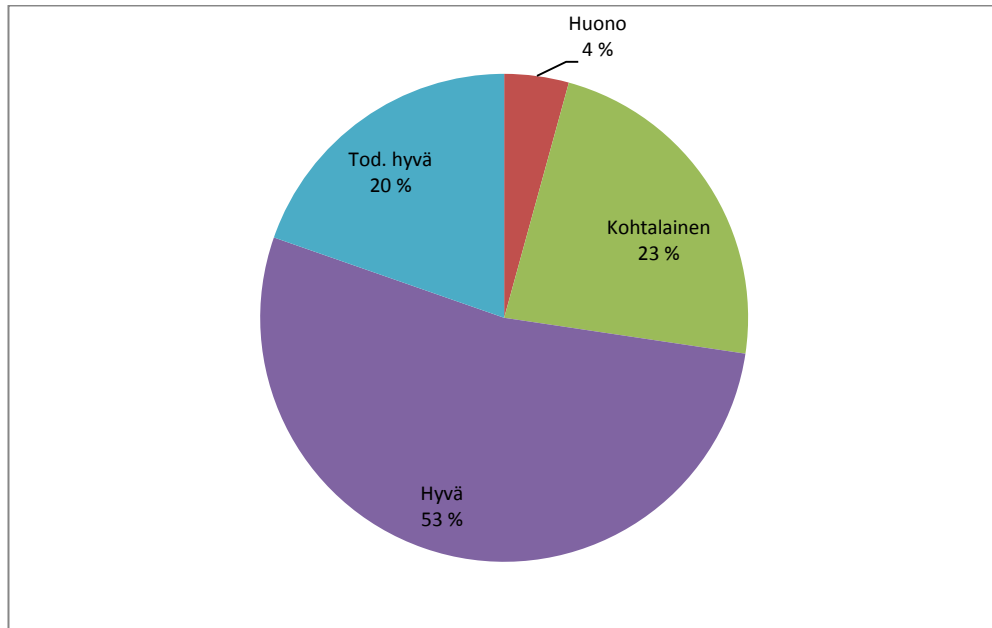


KUVIO 4. Eri asiakasryhmien tiedon saanti tapahtumasta.

Katanpään Muinaistulien yö 2018 –tapahtumassa oli ensimmäistä kertaa alkoholijuomavalikoimassa tarjolla myös väkevämpi vaihtoehto. Kyselystä selvisi, että suurin osa, 68 % vastaajista ei maistanut kyseistä Ankkurisnapsia eli vain noin kolmasosa maistoi. Vastaajista neljäsosa haluaisi tämän kaltaisia väkevempiä juomia Katanpään pysyvään juomavalikoimaan. Vastaajista 8 % ei haluaisi ja enemmistölle eli 67 prosentille tällä ei ole merkitystä.

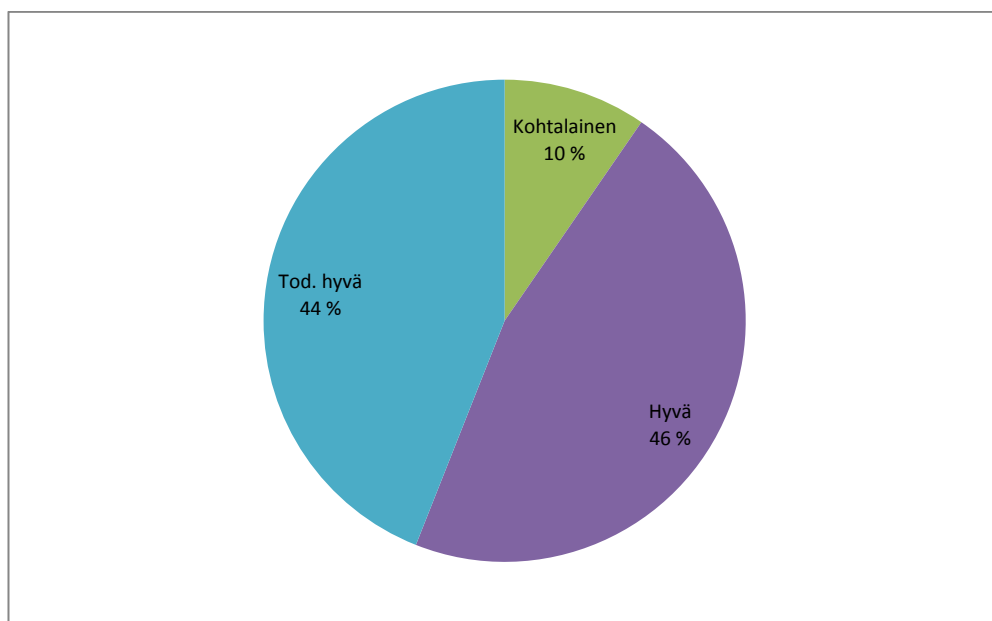
Vuonna 2018 Katanpään Muinaistulien yöhön osallistuneille oli mahdollista itse osallistua rannan tuliketjun luomiseen tuomalla saarelle oman kynttilän ja sytyttämällä sen. Kyselyn vastaajista hieman reilu puolet toi oman kynttilän mukaan. Lähestulkoon kaikki vastaajista eli 96 % piti tästä uudesta ideasta. Lopulla neljällä prosentilla vastaajista ei ollut mielipidettä asiaan. Kukaan ei siis vastannut, että ei olisi pitänyt ideasta.

Numeerisesti arvioiduista tekijöistä musiikki oli ainut, joka jakoi eniten mielipiteitä. Vastaajista kuitenkin vain yksi prosentti oli sitä mieltä, että se oli todella huonoa samoin kuin yksi prosentti antoi arvosanan 2 eli huono. Noin puolet vastaajista koki sen olleen hyvää. Ruokatarjonta aiheutti myös hajontaa. Tässäkin suurin osa vastaajista antoi arvosanan hyvä, mutta kaiken kaikkiaan vastaukset hajautuivat arvosanojen 2-5 välille (kuvio 5).



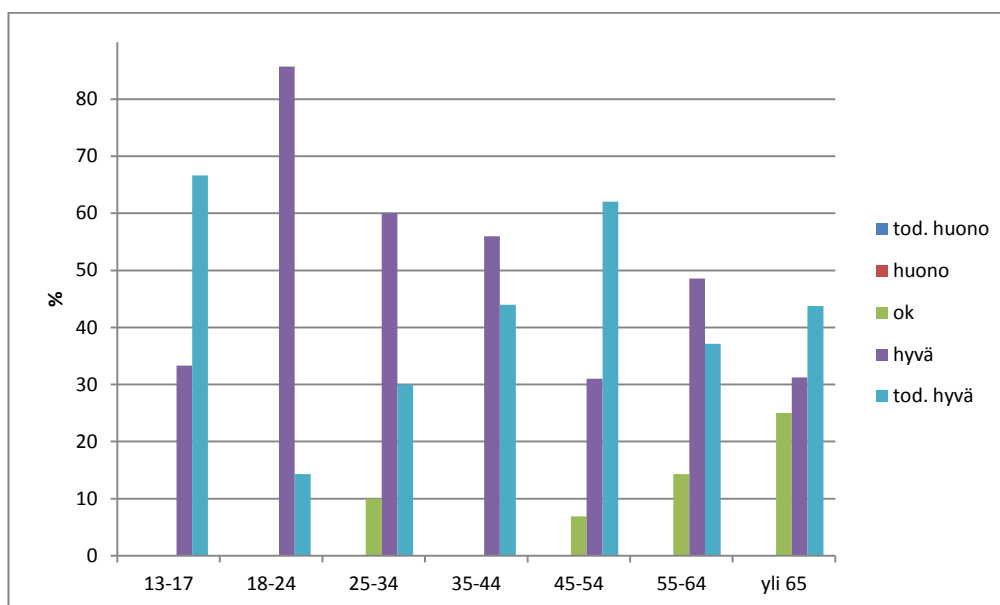
KUVIO 5. Tapahtuman ruokatarjonta.

Juomatarjonnan osalta 60 % vastaajista oli sitä mieltä, että se oli hyvä, vajaan neljäsosan mielestä todella hyvä ja vajaan viidesosa antoi arvosanan 3 eli kohtalainen. Palvelu erottui muista tekijöistä, sillä yli puolet antoi sille arvosanaksi todella hyvä. Vastaajista 38 % piti sitä hyvänä ja vain 5 % arvioi sen olleen kohtalaista. Viimeinen tekijöistä eli tapahtuman ohjelma kokonaisuudessaan hajautui arvosanojen 3-5 välillä (kuvio 6). Hyvän (46 %) ja todella hyvän (44 %) välillä oli vain niukka ero. Loput 10 % piti ohjelmaa kohtalaisena.



KUVIO 6. Tapahtuman ohjelma kokonaisuudessaan.

Ristiintaulukoinnilla selvitettiin myös eri ikäisten vastaajien mielipidettä tapahtuman ohjelmasta (kuvio 7). Ikäryhmistä 13–17-vuotiaat, 45–54-vuotiaat ja yli 65-vuotiaat enemmistö arvioi ohjelman olleen todella hyvää. Muissa ikäryhmissä suurimman osan äänistä sai arvosana 4 eli hyvä. Eniten suhteessa muihin ikäryhmiin arvosanaa 3 eli kohtalainen (taulukossa ”ok”) antoivat yli 65-vuotiaat.



KUVIO 7. Eri ikäisten mielipide ohjelmasta.

Vastaajista 93 % piti tapahtumaa onnistuneena ja loput 7 % kohtalaisen onnistuneena. Kukaan ei arvioinut tapahtumaa epäonnistuneeksi. Vastaajia pyydettiin perustelemaan mielipidettään myös sanallisesti. Suurimmiksi onnistumisen tekijöiksi vastauksista nousi esiin tapahtumassa vallinnut tunnelma, päivän mielenkiintoinen ja monipuolinen ohjelma sekä iltapimeässä ammuttu näyttävä ilotulitus. Näiden lisäksi henkilökuntaa ja erityisesti palvelua keuhuttiin paljon. Onnistumiseen vaikutti vastausten mukaan myös tapahtumasta tiedottaminen sekä se, miten hyvin kaikki toimi paikanpäällä. Tapahtuma oli siis vastaajien mukaan hyvin järjestetty. Ongelmakohtiksi vastauksista nousi ruokajonon pitkä kesto ilta-aikaan, riittävän kuuluttamisen puuttuminen tapahtumapaikalla sekä veneiden satamaan ohjaamisen puuttuminen tapahtumapäivänä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista voidaan helposti todeta Katanpään Muinaistulien yö 2018 –tapahtuman olleen onnistunut. Paikalle saapui kaikenikäistä väkeä, mutta enemmistönä oli yli 45-vuotiaat. Tämä oli odotettavaa, koska Katanpään asiakaskunta koostuu normaalistikin nuorison sijasta varttuneemmasta väestä. Myös jakauma asiakasryhmien välillä oli odotettavaa, koska eniten tapahtumaan odotettiin osallistuvan omilla veneillään saapuvia asiakkaita. Risteilymatkustajia vastanneista oli viidesosa, mikä oli hyvin suhteessa koko osallistujajoukkoon nähden. Myös 10 prosentin päiväkävijöiden osuus on todenmukainen ajatellen päivän aikana saarella käyneitä asiakkaita. Vastauksia saatiin siis sopivissa määrin kaikkien asiakasryhmän edustajilta, mikä tekee tutkimustuloksista luotettavia.

Mielenkiintoista ja hieman yllättävääkin oli, että paikalle oli saatu niin paljon ensikertalaisia. Tämän perusteella voidaan todeta markkinoinnin onnistuneen todella hyvin ja saavuttaneen uusia asiakkaita. Markkinointi oli tehokasta ja sillä onnistuttiin selvästi herättämään kuluttajien mielenkiintoa. Positiivista palautetta saatiin runsaasti markkinointivideosta, joka julkaistiin Katanpään Facebook-sivuilla. Monet kertoivat sen olleen syy tapahtumaan osallistumiselle. Tässä kohtaa markkinoinnin osalle asetettu tavoite oli siis saavutettu.

Markkinoinnin ohella suurin osa vastaajista oli määritellyt tunnelman tapahtumaan osallistumisen syyksi. Tämä on johtunee siitä, että Katanpää on paikkana todella upea ja vuonna 2018 tapahtumaan todella panostettiin. Ennustetusti isolle osalle ilotulitus oli myös syynä, minkä vuoksi se haluttiinkin järjestää myös vuonna 2018. Hienoa oli huomata, että yhdeksälle prosentille vastaajista tapahtumasta oli jo muodostunut perinne. Ymmärrettävää on myös, ettei luku voinut olla suurempi ottaen huomioon, että 72 % vastaajista osallistui tapahtumaan ensimmäistä kertaa.

Sosiaalisessa mediassa tehty markkinointi voidaan todeta onnistuneeksi senkin takia, että vastaajista lähes puolet kertoi saaneensa tietää Katanpään Muinaistulien yö 2018 –tapahtumasta Facebookin välityksellä. Suuri osa oli myös saanut tiedon kaverin tai tuttavan kautta, minkä voidaan todeta olevan luonnollista. Uudenkaupungin tai Kustavin matkailutoimistojen nettisivujen kautta tieto oli saavuttanut pääosin risteilymatkustajia,

mikä johtunee siitä, että kyseenomaisia risteilyjä mainostettiin näiden kanavien kautta. Tätä yhteistyötä kannattaa siis jatkaa jatkossakin. Loput vastaajista kertoi saaneensa tietää tulevasta tapahtumasta vieraillessaan aikaisemmin kesän aikana Katanpäässä, mistä voidaan todeta tapahtuman mainostamisen paikan päällä olevan myös olennaista.

Tuloksista voidaan päätellä, ettei Katanpään asiakaskunta sen suuremmin perusta väkevistä alkoholijuomista. Suurempi menekki on selvästi viinien ja mietojen alkoholijuomien kohdalla. Tulevaisuutta ajatellen juomavalikoimaan voitaisiin ottaa jokin yksi snapsi, mutta laajemmalle väkevien alkoholijuomien valikoimalle ei missään nimessä tämän kyselyn perusteella ole tarvetta.

Kynttiläideaan onnistuttiin osallistuttamaan positiivisen paljon väkeä. Ideasta kerrottiin ainoastaan Facebookin välityksellä ja pientä epävarmuutta oli sen osalta, kuinka suuren joukon tieto tavoittaa. Vastanneista kuitenkin yli puolet oli oman kynttilän mukanaan tuonut. Koska lähestulkoon kaikki vastanneista pitivät tästä uudesta ideasta, kannattaa siitä tehdä perinne tuleviinkin Katanpään Muinaistulien yö –tapahtumiin. Osallistujia voi innostaa korostamalla yhteistä tekemistä ja tunnelman luontia.

Tapahtumapäivän ruokatarjonnan osalta vastaajien mielipiteissä oli hajontaa. Tämä selittyy osaltaan avoimissa vastauksissa julki tulleen ruokajonon pituuden avulla. Grilliruokaa oli tarjolla terassilla pitkin päivää, mutta ilta-aikaan ruuan menekki pääsi yllättämään. Näin suureen menekkiin ei oltu osattu varautua, sillä edeltävinä vuosina Muinaistulien yössä ruualle ei ollut esiintynyt niin suurta kysyntää. Ruokajonosta muodostui valitettavan pitkä puuttuvien resurssien takia. Sekä grillejä että grillaajia olisi pitänyt olla enemmän, jotta ruuan valmistaminen olisi ollut tehokkaampaa. Myös grillauspisteen sijainti olisi voinut olla toinen. Nyt asiakkaat jonottivat terassilla pöytien keskellä ”tanssilattian” läpi. Jatkoa ajatellen ruokapiste kannattaa sijoittaa terassin ulkopuolelle, jolloin jonottaminen ei häiritse terassin muuta toimintaa. Ruuan mausta tai laadusta ei tullut negatiivista palautetta, joten tuotteen voidaan todeta olleen kohdallaan. Ruuan saatavuutta tulee siis kuitenkin jatkossa tehostaa.

Juomatarjontaan oltiin kyselyn mukaan melko tyytyväisiä ja koska Katanpää tunnetaan pienenä ja idyllisenä paikkana, voidaan olettaa, ettei asiakaskunta kaipaa valtavaa repertuaaria juomienkaan osalta. Päivän live-esiintyjien musiikki jakoi hieman mielipiteitä vastaajien keskuudessa. Koska kuitenkin enemmistö määritteli sen olleen

hyvää tai todella hyvää, live-esiintyjien valinta voidaan todeta onnistuneeksi. Musiikki oli erityisesti ilta-aikaan hyvin menevää ja suuri osa terassin väestä intoutui tanssimaan. Tästä näki, että asiakkaat viihtyivät ja samalla se nostatti illan tunnelmaa entisestään. Erityisesti tässä kohtaa oli ymmärrettävissä teoriaosuudessa ilmi tuotu Vallon ja Häyrisen väite siitä, että tapahtuman onnistumisen tuntee. Tämä oli illan aikana aistittavissa selkeästi ja sekä osallistujat että järjestäjät olivat innoissaan.

Kyselyn tulosten mukaan palveluun ja tapahtuma-aikana saarella olleeseen henkilökuntaan oltiin hyvin tyytyväisiä. Yli puolet vastaajista antoi palvelulle parhaan arvosanan 5. Tämä on hyvin tärkeä tekijä, sillä kuten teoriaosassa todettiin, tapahtuman toiminnallinen laatu muodostuu pitkälti henkilökunnan luomien vuorovaikutustilanteiden kautta. Hyväksi koettu palvelu jää osallistujien mieleen ja he kokevat tapahtuman toiminnallisen laadun olleen korkea. Tällöin syntyy elämyksiä ja muistijälkiä, jotka edesauttavat kävijöiden halua osallistua tapahtumaan seuraavanakin vuonna.

Tapahtuman ohjelmaan kokonaisuudessaan oltiin tyytyväisiä. Avoimista vastauksista nousi esille, että erityisesti ohjelman monipuolisuutta pidettiin positiivisena. Koko päivän oli pientä ohjelmaa ja kehuja sai erityisesti ihanaksi luokiteltu kynttiläidea, upea ilotulitus sekä livemusiikki. Monet totesivat etukäteen julkaistun ohjelman olleen syy lähteä juhlimaan Muinaistulien yötä Katanpään. Voidaan siis todeta, että ohjelmaan kannattaa panostaa niin rahallisesti kuin luovuudenkin osalta. Ilotulitus, live-esiintyjät ja tapahtuman suunnitteluun käytetty työaika luovat kustannuksia, mutta kyselyn perusteella voidaan todeta sen olleen ehdottomasti kannattavaa. Tämä kannattaa muistaa tulevien vuosien Muinaistulien yötä järjestettäessä.

Vastaajien mielipide tapahtuman onnistuneisuudesta oli hyvin selkeä. Lähes kaikki olivat sitä mieltä, että Katanpään Muinaistulien yö 2018 oli tapahtumana onnistunut. Vastaajien perusteluista eniten esille nousi päivän aikana vallinnut hyvä tunnelma. Tähän vaikutti varmasti livemusiikki, henkilökunnan palvelualltius, pimeän tultua sytytetyt kynttilät ja tulet sekä tapahtuman osallistujien yleinen hyvä fiilis. Suuressa osassa oli varmasti myös päivän aikana vallinnut hyvä sää. Päivä oli pääosin aurinkoinen ja lämmin. Terassilla taivasalla juhlintiin illan loppuun asti, eikä kukaan joutunut olemaan kylmissään. Merellä oltaessa monesti tuuli viilentää lämpötilaa, mutta tapahtumapäivänä siitäkään ei ollut harmia. Päivän tunnelma olisi voinut olla hyvinkin

erilainen, jos koko päivän olisi satanut ja tuullut. Säähän kun ei voida vaikuttaa, voidaan vain todeta, että kelin suhteen oltiin onnekkaita.

Tunnelman lisäksi vastaajien perusteluissa siitä, miksi tapahtuma oli onnistunut ilmeni myös jo käsitellyt hyvä ja monipuolinen ohjelma sekä palveluallittis henkilökunta. Näiden lisäksi todella paljon kehuttiin illan ilotulitusta. Ilotulitus jakaa tänä päivänä jo mielipiteitä, kun ihmiset ovat yhä tietoisempia ympäristötekijöistä. Monet kokevat sen olevan ympäristöä saastuttavaa rahojen hukkaan heittämistä. Muutama tämänkaltainen kommentti saatiin Katanpäässäkin ammutun ilotulituksen osalta, mutta ehdoton enemmistö kiitti upeasta ilotulituksesta. Vielä ei siis ainakaan ole aika jättää Katanpään Muinaistulien yön loppuhuipennuksena toimivaa ilotulitusta ohjelmasta pois.

Viimeisenä perusteluissa useasti esiintyneenä positiivisena tekijänä oli hyvin järjestetty tapahtuma. Vastaajat kokivat, että järjestelyihin oli panostettu, tapahtumasta oli tiedotettu ajoissa ja laajasti, paikan päällä päivä eteni aikataulun mukaisesti, eikä järjestyshäiriöitä ollut. Enemmistön mielestä kaikesta huokui halu järjestää hyvä tapahtuma. Itse tapahtumapäivänä muutamien vastaajien mielestä selostusta päivän kulusta olisi saanut kuitenkin olla enemmän. Jälkikäteen ajateltuna tämä on ymmärrettävää. Toki tiedottaminen paikan päällä on hieman haastavaa, sillä tapahtumapaikkana on iso saari. Kuulutusten aikana aina osa osallistujista on kiertämässä saarta tai esimerkiksi saunomassa. Voidaan kuitenkin todeta, että selostusta olisi saanut olla enemmän kuin mitä nyt oli. Tulevien tapahtumien osalle voisi ottaa käytännöksi kuuluttaa ohjelmanumeroista esimerkiksi aina puoli tuntia etukäteen ja uudestaan juuri ennen ohjelmanumeron alkamista. Näin tieto saavuttaisi varmasti suuremman joukon paikalla olijoista.

Selostuksen puutteellisuuden sekä aiemmin käsitellyn ruokajonon keston lisäksi ongelmakohtaksi oli luokiteltu veneiden satamaan ohjaamisen puuttuminen. Tälle olisi ehdottomasti ollut tarvetta, sillä satama täyttyi ennätysmäisesti aivan ääriään myöten täyteen. Paikkojen ollessa lähes täynnä uudet saapujat joutuivat pyörimään satamaltaassa etsien vapaata tilaa ja tämä aiheutti pienimuotoista kaaosta. Jatkossa kannattaa ehdottomasti kiinnittää ainakin yksi työntekijöistä veneiden ohjaamiseen. Paikat kannattaa täyttää mahdollisuuksien mukaan järjestyksessä ja kukin vene ohjata omalle paikalleen. Näin vältetään kaaokselta ja osoitetaan ammattitaitoisuutta. Lisäksi veneilijöiden on helpompaa ja turvallisempaa löytää oma paikkansa satamasta.

Kyselyn tulokset osoittivat, että tapahtuman järjestämisessä onnistuttiin niin etukäteen hoidetun markkinoinnin kuin tapahtumapäivän järjestelyidenkin osalta. Tehokkaan markkinoinnin avulla herätettiin todella monen osallistujan kiinnostus tapahtumaa kohtaan ja suuri osa vastaajista juhlisti tätä kesänpäätösjuhlaa ensimmäistä kertaa vuonna 2018 Katanpäässä. Markkinoinnin lisäksi positiivista mieltä ja asennetta huokui henkilökunnasta asiakkaisiin, joten työntekijät kannattaa valita tarkoin. Palvelualtis ja iloinen henkilökunta on tällaisessa paikassa kaiken perusta. Kehitysehdotukset painottuvat lähinnä vuoden 2018 Katanpään Muinaistulien yö –tapahtuman osalta nousseiden ongelmakohtien korjaamiseen. Näitä tuloksia ja johtopäätöksiä hyödyntämällä tapahtumasta voidaan tehdä entistä parempi.

8 POHDINTA

Tämä opinnäytetyö on kokonaisuudessaan melko kattava ajatellen koko tapahtumanjärjestämisprojektia ja itse tapahtuman arviointia. Teoriaosuus tukee vahvasti käytännön työtä sekä tutkimusosuutta. Työn tavoitteena oli järjestää Katanpään Muinaistulien yö 2018 –tapahtuma ja sen jälkeen tutkimuksen keinoin arvioida, kuinka tapahtuma onnistui. Nämä tavoitteet saavutettiin ja tulokset olivat positiivisia.

Tapahtumaa suunniteltaessa ja järjestettäessä työn teoriaosuudesta oli huomattavaa hyötyä ja raportoinnissa nojaututaan vahvasti teoriaan. Tutkimuksen tulosten avulla Katanpään toimintaa pystytään jatkossa kehittämään ja erityisesti tulevien vuosien Muinaistulien yö –tapahtumista voidaan tehdä entistä parempia. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla saatiin palautetta suoraan tapahtuman kuluttajilta, joiden toiveita ja tarpeita pyritään mahdollisimman hyvin täyttämään. Tulokset sekä niiden pohjalta tehdyt johtopäätökset ja kehittämissuositukset voivat jatkossa toimia tapahtuman järjestämisen pohjana. Tällä tavoin Captain's Table Ay hyötyy tästä työstä, kuten oli tarkoituskin.

Asiakastyytyväisyyskyselyjä palautettiin yhteensä 127 kappaletta, jolloin vastausprosentti oli 75 %. Kyselyn perusjoukko koostui eri asiakasryhmien edustajista ja kunkin ryhmän vastaajien osuus koettiin olevan hyvin suhteessa koko tapahtumaan osallistuvien henkilöiden kesken. Voidaan siis todeta, että otos edustaa hyvin perusjoukkoa, jolloin tulokset ovat luotettavia. Kyselyn vastaukset syötettiin huolellisesti tilasto-ohjelmaan ja kaikki avoimet vastaukset käsiteltiin systemaattisesti. Näiden tekijöiden perusteella tutkimuksen voidaan arvioida olevan reliabeeli.

Heikentävänä tekijänä voidaan kuitenkin pitää tutkijan osuutta tutkimuksen toteuttamisessa. Koska työskentelin itse tapahtumapäivänä osallistujien keskuudessa, saattoi sillä olla vaikutusta vastaajien ajatusmaailmaan. Osasta tapahtuman osallistujista oli myös tullut minulle tuttuja kesän aikana. Näin ollen voidaan epäillä, että jos tutkimus toteutettaisiin samanlaisena jonkun muun henkilön toimesta, tulokset saattaisivat olla toisistaan poikkeavia. Olisikin mielenkiintoista, jos Katanpään Muinaistulien yö –tapahtumista tehtäisiin tulevina vuosina jatkotutkimuksia. Näitä

tuloksia voitaisiin verrata vuonna 2018 toteutetun asiakastytyväisyyskyselyn tuloksiin ja nähdä, mihin suuntaan on tapahtunut kehitystä.

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa osallistujien mielipiteitä Katanpään Muinaistulien yö 2018 –tapahtuman onnistuneisuudesta ja erityisesti selvittää, mitkä tekijät vaikuttivat siihen. Asiakastytyväisyyskyselyn avulla tässä onnistuttiin hyvin, mikä on tutkimuksen validiutta arvioitaessa olennaista. Kyselyssä vastaajia pyydettiin erikseen arvioimaan, miten tapahtuman eri osa-alueissa oli onnistuttu ja lopulta perusteluiden kera arvioimaan tapahtuman onnistumista kokonaisuudessaan. Kysely tehtiin helposti ymmärrettäväksi vastaajalle, eikä siinä käytetty arkikielestä poikkeavaa termistöä.

Joitakin epätarkkuuksia kyselyn tuloksissa oli havaittavissa, kuten kysymyksessä, jossa tiedusteltiin, mitä kautta vastaaja oli saanut tietää tapahtumasta. Useampi vastaaja oli ympyröinyt vaihtoehdon ”muu” ja antanut avoimena vastauksena esimerkiksi ”vaimon kautta” tai kirjoittanut viivalle tutkijan nimen. Nämä vastaukset olisivat kuuluneet kategoriaan ”kaverilta tai tuttavalta”. Samankaltaista epätarkkuutta oli havaittavissa kysymyksessä, jossa tiedusteltiin, mikä sai vastaajan osallistumaan kyseiseen tapahtumaan. Tässäkin oli saatettu valita vaihtoehto ”muu” ja kirjata vastaukseksi ”kynttiläidea ja pelastuslautta”, mikä olisi kuulunut suoraan vastausvaihtoehdon ”muu ohjelma” alle. Näiden perusteella voidaan todeta, että vastausvaihtoehdot olisivat voineet olla selkeämpiä, ettei tällaisia epätarkkuuksia tuloksissa olisi päässyt syntymään. Kaiken kaikkiaan tutkimuksen voidaan kuitenkin todeta näillä perusteilla olevan melko validi.

Tämä opinnäytetyöprosessi oli hyvinkin opettavainen niin teoriaosuutensa, käytännön tapahtumanjärjestämisen kuin tutkimuksenkin osalta. Aihe oli mielenkiintoinen ja työ hyödytti sekä tekijää että toimeksiantajaa. Opinnäytetyön voidaan todeta olevan onnistunut, sillä tavoitteet saavutettiin ja asiakastytyväisyyskyselyn tulosten sekä kehittämisehdotusten avulla Katanpään Muinaistulien yö –tapahtumasta voidaan tulevaisuudessa tehdä entistä parempi sekä asiakkaan että järjestävän tahon näkökulmasta katsottuna.

LÄHTEET

Artto, K., Martisuo, M. & Kujala, J. 2006. Projektiliiketoiminta. 1. painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Iiskola-Kesonen, H. 2004. Mitä, miksi, kuinka? Käsikirja tapahtumajärjestäjille. Iisalmi: Suomen Liikunta ja Urheilu ry.

Katanpään Facebook-sivusto. 2018. Facebook.com. Katsottu 10.4.2019.
<https://www.facebook.com/katanpaa/photos/a.159046887638309/854649118078079/?type=3&theater>

Katanpään linnakesaari. 2018. Luontoon.fi. Luettu 10.8.2018.
<http://www.luontoon.fi/katanpaa>

Kauhanen, J., Juurakko, A. & Kauhanen, V. 2002. Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus. 1. painos. Vantaa: WSOY.

Kettunen, S. 2003. Onnistu projektissa. Helsinki: WSOY.

Lampinen, J. 2011. Ekologisen ja turvallisen yleisötilaisuuden järjestämisopas. Pori: Suomen Ympäristö- ja Terveysalan Kustannus Oy.

Lehtimäki, J. 2010. Projektin onnistumiseen vaikuttavat tekijät. Hypermedian opetus. Luettu 20.4.2018. <https://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/projektin-onnistumiseen-vaikuttavat-tekijat.html>

Leskinen, S. 2011. Tapahtumajärjestäjän opas. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Luettu 27.4.2018.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/35251/Leskinen_Satu.pdf?sequence

Muinaistulien yö. 2018. Mikä on muinaistulien yö. Luettu 20.11.2018.
<http://www.ancientlights.eu/osallistu/mika-on-muinaistulien-yo>

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti. Jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. 1. painos. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.

Paasonen, J. 2013. Yleisötilaisuuksien turvallisuus. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Pakola, J. 2014. Kustavin Katanpää. Seksmiilarin portinvartija. Sastamala: Vammalan kirjapaino.

Ruuska, K. 2012. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. 7. painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Seppälä, P. 2011. Kiinnostu ja kiinnosta. Näin markkinoit järjestöäsi sosiaalisessa mediassa. 2. painos. Lahti: Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry.

Siekinen, M. yrittäjä. 2018. Haastattelu 20.8.2018. Haastattelija Itäranta, E. Kustavi. Katanpää.

Turun Sanomat. 2006. Muinaistulien yö toi mukanaan historian ja syksyn takaisin. Luettu 20.11.2018.

<https://www.ts.fi/viihde/1074142890/Muinaistulien+yo+toi+mukanaan+historian+ja+syksyn+takaisin>

Vallo, H. & Häyrynen, E. 2016. Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Vuoripuro, J. 2007. Suurten yleisötilaisuuksien turvallisuusopas. Helsinki: Suomen Pelastusalan keskusjärjestö.

Välikylä, T. 2003. Turvallinen yleisötilaisuus. Vammala: Vammalan kirjapaino.

LIITTEET

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Tässä olisi pieni kysely, johon toivon kovasti sinun vastaavan. Palauta kysely kahvioon ennen lähtöäsi, niin tarjoamme sinulle kahvin/teen. Lisäksi kaikkien vastanneiden kesken arvotaan ensi kauden kausiviiri. Voittaja julkaistaan Katanpään Facebook-sivuilla ja häneen ollaan yhteydessä myös henkilökohtaisesti. Kiitos tuhannesti jo etukäteen!

- 1) Sukupuoli
 - a. Nainen
 - b. Mies
- 2) Ikä
 - a. 13-17v
 - b. 18-24v
 - c. 25-34v
 - d. 35-44v
 - e. 45-54v
 - d. 55-64v
 - f. yli 65v
- 3) Asiakasryhmä
 - a. Kausiviiriläinen
 - b. Veneilijä
 - c. Päiväkävijä
 - c. Risteilymatkustaja
 - d. Muu, mikä? _____
- 4) Oletko ollut ennen Muinaistulien yössä Katanpäässä?
 - a. Kyllä
 - b. En
- 5) Mikä sai sinut tulemaan tänä vuonna? Voit valita myös useamman.
 - a. Perinne
 - b. Tunnelma
 - c. Ilotulitus
 - d. Muu ohjelma
 - e. Jokin muu, mikä? _____
- 6) Mistä sait tietää tämän vuoden Katanpään Muinaistulien yöstä?
 - a. Kaverilta/tuttuvalta
 - b. Katanpään Facebook-sivulta
 - c. Joltain muulta Facebook-sivulta
 - d. Aikaisemman käynnin yhteydessä
 - e. Muualta, mistä? _____
- 7) Maistoitko Ankkurisnapsia?
 - a. Kyllä
 - b. En
- 8) Haluaisitko tämänkaltaisia väkevempiä juomia Katanpään pysyvään juomavalikoimaan?
 - a. Kyllä
 - b. En
 - c. Ei merkitystä
- 9) Toitko oman kynttilän mukana?
 - a. Kyllä
 - b. En
- 10) Piditkö tästä kynttiläideasta?
 - a. Kyllä
 - b. En
 - c. Ei mielipidettä
- 11) Arvioi asteikolla 1-5 seuraavia tekijöitä:
(1=todella huono, 2=huono, 3=ok, 4=hyvä, 5=todella hyvä)

Ruokatarjonta	1	2	3	4	5
Juomatarjonta	1	2	3	4	5
Musiikki	1	2	3	4	5
Palvelu	1	2	3	4	5
Ohjelma kokonaisuudessaan	1	2	3	4	5
- 12) Oliko tapahtuma mielestäsi onnistunut?
 - a. Kyllä
 - b. Kohtalaisen
 - c. Ei

Perustelusi:
- 13) Onko sinulla toiveita/ideoita Katanpään kehittämiseen?
Vapaa sana.

Jos haluat osallistua kausiviirin arvontaan, jätähän tähän nimesi ja puhelinnumerosi: