



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Paula Niemi

Viestintää ja jaettua vastuuta

Maailma kylässä -festivaalin ruokapalveluiden tuotantoprosessi
ympäristötyön välineenä

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Kulttuurituottaja (YAMK)
Kulttuurituotannon koulutusohjelma
Opinnäytetyö
1.4.2020

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Paula Niemi Viestintää ja jaettua vastuuta: Maailma kylässä -festivaalin ruokapalveluiden tuotantoprosessi ympäristötyön välineenä 79 sivua + 2 liitettä 1.4.2020
Tutkinto	Kulttuurituottaja (YAMK)
Tutkinto-ohjelma	Kulttuurituotannon koulutusohjelma
Ammatillinen pääaine	
Ohjaaja(t)	Lehtori Niina Torkko
<p>Maailma kylässä -festivaalilla on kahdenlaisia asiakkaita: tapahtumassa vierailevia kulluttajia sekä palvelutuotantoon osallistuvia yhteistyökumppaneita kuten ruokamyymiä. Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata Maailma kylässä -festivaalin ruokapalveluiden tuotantoprosessi, määritellä etenkin ydinprosessiin (tapahtumanaikainen vaihe) liittyviä kehityskohteita sekä edistää festivaalin ruokamyymien ympäristötyötä prosessia kehittämällä. Työn tilasi Maailma kylässä -festivaalin tuotantopäällikkö Laura Valoma.</p> <p>Menetelminä työssä käytettiin teemahaastatteluja, benchmark-haastatteluja ja oppilaitosyhteistyönä Stadin ammattiopiston kanssa organisoitua palveluideoiden kehittämistä. Nykyisen tuotantoprosessin kuvaamista varten haastateltiin festivaalin tuotantopäällikköä ja hänen sijaistaan. Kehitysideoita kerättiin festivaalin vastaavien haastatteluista. Benchmark-haastatteluihin kutsuttiin Flow Festivalin, Provinssin ja Tikkurila Festivaalin kierrätyksestä ja jätehuollosta sekä aluetuotannosta vastaavia henkilöitä. Lisäksi haastateltiin festivaalin ruokamyymiä. Haastattelujen lisäksi aineistona käytettiin vuoden 2019 ruokamyymien ohjeistuksia ja koulutusmateriaaleja.</p> <p>Tuloksissa todettiin, että viestintä on avainasemassa ruokapalveluiden prosessia kehitettäessä. Tärkeimpiä kehitysehdotuksia olivat tapahtumanaikaisen ruokamyymävastaavan palkkaaminen, ruokamyymien valvonnan ja sanktioiden kehittäminen, ruokamyymille suunnatun viestinnän kehittäminen ja selkokielen käyttöönotto, ruokamyymien oman koulutusvastuun korostaminen sekä tehostettu tapahtumanaikainen opastus, tapahtumien ruokapalveluiden koulutusvideoiden tuottaminen, sisäisen viestinnän kehittäminen etenkin digitaalisten työkalujen tehokkaalla käytöllä, Fingo ry:n jäsensuhteiden hoitaminen kohtaamisia lisäämällä, vapaaehtoiisiin liittyvien tehtävien keskittäminen vapaaehtoisvas- taavalle sekä huoltoalueiden ja niiden jätehuollon uudistaminen</p> <p>Kehitysehdotusten avulla Maailma kylässä -festivaalin ruokapalveluiden tuotantoproses- sia, viestintää ja ympäristötyötä voidaan tehostaa ja näin vähentää festivaalin ruokamyym- jien tukemiseen tarvittavia vapaaehtois- ja vastaavaresursseja. Tuloksia voidaan hyödyn- tää myös muiden tapahtumien ruokapalveluiden järjestämisessä.</p>	
Avainsanat	tapahtumatuotanto, festivaalit, tuotantoprosessit, ruokapalve- lut, aluetuotanto, kierrätys, jätehuolto, ympäristötyö, viestintä

Author(s) Title	Paula Niemi Communications and Shared Responsibility: World Village Festival Food Production Process as an Environmental Management Tool
Number of Pages Date	79 pages + 2 appendices 1.4.2020
Degree	Master's Degree in Culture and Arts
Degree Programme	Cultural Management
Professional Major	
Instructor(s)	Niina Torkko, Senior Lecturer
<p>World Village Festival has two types of customers: consumers visiting the festival and partners such as food vendors participating in the service production process. The purpose of this thesis was to describe the World Village Festival's food production process, define areas of development especially for the core (at the festival time) process and enhance food vendors' environmental work by suggesting improvements.</p> <p>Several themed and benchmark interviews were conducted for this study. Work was started by interviewing the festival production manager and her to-be substitute. A description of the current process based on the interviews was then created. Further development of the service ideas, gathered from the interviews of the festival supervisors, was organized in co-operation with Helsinki Vocational College. Flow Festival, Provinssi, and Tikkurila Festivaali staff responsible for waste management, recycling, and area production participated in benchmark interviews. Food vendors from the World Village Festival were also interviewed. In addition, food vendor instructions and training material from the 2019 World Village Festival were used as a source of information.</p> <p>The results revealed the importance of communications in the food production process. Essential improvements proposed were hiring a food vendor supervisor, enhancing supervision and sanctions, improving external communications, using plain language in communications, creating a plain language guide for festivals, emphasizing the food vendors' responsibility for training staff, intensifying food vendor guidance during the festival, planning and producing training videos for the food vendors, improving internal communications especially by utilizing digital tools, nurturing Fingo's relationship with member organizations by enabling more social encounters, centralizing all volunteer-related tasks to the volunteer supervisor, and improving service areas and waste management.</p> <p>The World Village Festival food production process, communications and environmental work can be enhanced by introducing the proposed improvements. This will reduce the volunteer and staff resources needed to attend the food vendors. The results of the study can also be utilized in other festivals.</p>	
Keywords	event production, festivals, production processes, food services, area production, recycling, waste management, environmental management, communications

SISÄLLYS

1	Johdanto	1
2	Maailma kylässä -festivaali	2
2.1	Tapahtuman historia ja sisältö	2
2.2	Henkilökunta ja vapaaehtoiset	3
2.3	Rahoitus	4
3	Festivaalin ruokapalvelut	5
3.1	Vastuulliset ruokapalvelut	5
3.2	Vastuullisuusviestintä	8
3.3	Ruokapalveluita koskevat lait ja säädökset	8
3.4	Tapahtuma-alue	9
4	Ruokamyymä festivaalin asiakkaana	13
4.1	Palvelupaketit	13
4.2	Palvelutarjous	14
4.3	Toiminnan asiakaskeskeisyys	14
4.4	Palvelun arvo	15
5	Palvelun kehitysprosessi ja tuotteistaminen	16
5.1	Nykyisten palveluiden analyysi ja palveluidean määrittely	17
5.2	Palvelumallin laatiminen	20
5.3	Palvelun käyttöönotto ja lanseeraus	21
6	Tutkimuskysymykset	22
7	Kehittämistyön menetelmät	23
7.1	Nykyisten palveluiden analyysi	23
7.2	Palveluideat	24
7.3	Tuotantokonseptit ja palvelumallit	27
8	Ruokapalveluiden tuotantoprosessin haasteet	29

8.1	Ruokamyymäjien asiakaspalvelu	31
8.2	Ruokamyymäjille viestiminen	37
8.3	Sisäinen viestintä	43
8.4	Fingo ry:n jäsenjärjestöt	44
8.5	Vapaaehtoisresurssit	46
8.6	Huoltoalueet	47
9	Kehittämissuodotukset	50
9.1	Ruokamyymäjien asiakaspalvelu	51
9.2	Ruokamyymäjille viestintä	57
9.3	Sisäinen viestintä	62
9.4	Fingo ry:n jäsenjärjestöt	63
9.5	Vapaaehtoisresurssit	64
9.6	Huoltoalueet	66
10	Pohdinta	68
	LÄHTEET	72
	LIITTEET	
	Liite 1 Ruokapalveluiden tuotantoprosessin kuvaus	
	Liite 2 Ruokamyymäjän tarkastuslista	

1 Johdanto

Maailma kylässä -festivaali kokoaa vuosittain Helsingin keskustaan, Kaisaniemen puistoon ja Rautatientorille, kymmeniä tuhansia kävijöitä. Tapahtuma tarjoaa asia- ja musiikkiohjelman lisäksi kävijöille myös mahdollisuuden tutustua järjestöihin ja eri maiden ruokakulttuureihin. Paikalla on runsaasti ruokamyymiä, joille onnistunut tapahtuma on hyvä tulonlähde. Moni kävijä tulee maksuttomaan ja kaikille avoimeen tapahtumaan ennen kaikkea syömään.

Maailma kylässä -festivaalilla on kahdenlaisia asiakkaita: tapahtumassa vierailevia kuluttajia sekä palvelutuotantoon osallistuvia yhteistyökumppaneita kuten ruokamyymiä ja näytteilleasettajia. Festivaaliorganisaatio voi omilla toimillaan pyrkiä vaikuttamaan asiakkaiden siihen, miten asiakkaat toimivat festivaalilla. Vuosien varrella olemme kehittäneet ohjelmaa, kuluttajien palveluita ja vapaaehtoisprosesseja. Nyt on aika tarttua ruokamyymille tarjottaviin palveluihin.

Kehittämistyöni on tapaustutkimus, jonka avulla pyritään löytämään keinoja Maailma kylässä -festivaalin ruokapalveluiden tuotantoprosessin parantamiseen. Perimmäisenä tavoitteena on kehittää Maailma kylässä -festivaalin kestävää tuotantoa sitouttamalla ruokamyymiä festivaalin ympäristötyöhön. Aihe on valittu yhdessä tilaajan kanssa ja se pohjaa sekä festivaaliorganisaatiosta että ruokamyymiltä kerättyyn palautteeseen. Osana työtäni kuvaan ruokapalveluiden tuotantoprosessin sen alusta loppuun asti. Keskityn työssäni kuitenkin ydinprosessiin eli ruokamyymien tapahtumanaikaisten palveluiden kehittämiseen. Pyrin osoittamaan kehityskohteita ja keräämään eri toimijoilta ideoita siihen, miten prosessin osa-alueita voitaisiin kehittää.

Työni on tilannut Maailma kylässä -festivaali, jossa yhteyshenkilönä toimii tuotantopäällikkö Laura Valoma. Tapahtuman järjestää Fingo ry (vuoteen 2018 nimellä Kefa ry). Olen työskennellyt festivaalin siivousvastaavana 2006-2014 ja taas vuodesta 2016 eteenpäin. Lisäksi osallistun festivaalin rakennukseen ja purkuun. Teen koko festivaaliviikon ajan erittäin tiivistä yhteistyötä tuotantopäällikön, rakennuspäällikön ja kierrätysvastaavan kanssa, ja tunnen festivaalin, sen avainhenkilöstön sekä infrastruktuurin hyvin. Suhtaudun työn to-

teuttamiseen ja aiheeseen perehtymiseen tutkimusmatkana, jonka avulla kehitämme kofestivaaliani.

Työni ei ole syntynyt tyhjiössä. Tuotantopäällikkö Laura Valoma ja hänen sijaisensa Rafael Campos ovat käyttäneet työaikaansa ohjaamiseen. Festivaalin kierrätysvastaava Ville Heinilä toimii Kierrätyskeskuksessa ympäristövastaavana ja kouluttajana ja on toiminut työni asiantuntijana ja sparraajana. Lisäksi festivaalin ympäristöasioista aiemmin vastaanut Niko Wilkinson (nykyisin Helsingin juhaviikkojen Huvila-teltan vastaava tuottaja) on keskustellut kanssani isojen yleisötapahtumien talouteen ja ympäristötyön priorisointeihin liittyvistä teemoista ja näin kirkastanut näkemystäni siitä, mihin työssäni kannattaa keskittyä.

Oman organisaation tuen lisäksi tein kesän 2019 aikana esityötä, joka on perehdyttänyt minua työni teemoihin. Vierailin Flow Festivalin rakennustyömaalla tapaamassa siivouksen ja kierrätyksen tuottaja Susse Salosta, joka esitteli minulle festivaalialuetta. Tirehtööri Juuso Liukkonen jakoi omia kokemuksiaan tapahtumien jätehuollon ja kierrätyksen tuotantoprosesseihin liittyen samalla, kun rakensimme Malmin lentokentällä Ed Sheeranin jättikonsertteja. Provinssin Stiina Väänänen ja Peppi Arrimo puolestaan toimivat erinomaisina sparraajina, kun pohdin Sheeranin rakennustyömaan tauoilla työhöni liittyviä teemoja. Heidän ideansa, kykynsä kyseenalaistaa rutiinit ja halunsa kehittää omaa erikoistumisaluettaan ovat antaneet minulle vankan pohjan, jolta ponnistaa.

2 Maailma kylässä -festivaali

2.1 Tapahtuman historia ja sisältö

Vaasan Kehitysmaaseura järjesti 1980-luvulla Mahdollisuuksien tori -tapahtuman esitelmäkseen kansalaistoimintaa uudella tavalla. Mahdollisuuksien tori -tapahtumaa järjestetään yhä säännöllisesti vuosittain eri puolella Suomea. Helsingin Mahdollisuuksien tori muuttui Maailma kylässä -festivaaliksi vuonna 1995. Tapahtuma oli samalla Euroopan rasisminvastaisen kampanjan Suomen päätapahtuma ja Kepan 10-vuotisjuhla. Alussa festivaali järjestettiin vuorovuosin Helsingin Mahdollisuuksien tori -tapahtuman kanssa. Vuodesta 2005 festivaali on järjestetty vuosittain. Maksuton ja ikärajan festivaali on erikäisten kaupunkilaisten suosiossa. Ennätysvuonna 2012 paikalla oli 105000 kävijää kah-

dessa päivässä. (Maailma kylässä 2019.) Vuosittain kävijöitä on keskimäärin noin 80000 (Maailma kylässä 2019b). Festivaali on valittu Finland Festivalsin Vuoden festivaaliksi 2014 (Finland Festivals 2013) ja se on palkittu TAKU-tuottajapalkinnolla 2015 (Taku 2017).

Maailma kylässä -festivaali käyttää markkinoinnissa slogania ”festivaali oikeudenmukaisen maailman puolesta”. Tunnuslause on peräisin Kehitysyhteistyön palvelukeskus Keparin toiminta-ajatuksesta, joka kokonaisuudessaan kuuluu ”Kepa kokoaa ja innostaa suomalaista kansalaisyhteiskuntaa toimimaan rohkeasti oikeudenmukaisen maailman puolesta” (Kehitysyhteistyön palvelukeskus Keparin ry, 2011). Festivaali olikin ennen vuotta 2018 Kepan järjestämä. Vuonna 2018 Keparin ja toinen kehitysjärjestö, Kehitysyhteistyöjärjestöjen EU-yhdistys Kehys ry, yhdistyivät ja syntynyt uusi kehitysyhteistyön kattojärjestö sai nimekseen Fingo ry. Nykyään Maailma kylässä -festivaali järjestetään osana Fingon toimintaa. (Fingo 2018.)

Maailma kylässä -festivaali on Suomen suurin järjestö- ja kulttuuritapahtuma: ruoka- ja kulttuurifestivaali, kansalaisjärjestöjen messutapahtuma sekä ajankohtaisten aiheiden keskusteluareena. Tapahtuman tavoitteena on esitellä kansalaisjärjestöjen toimintaa ja houkutella ihmisiä mukaan niiden toimintaan. (Fingo 2019.) Tapahtumassa on noin 400 näytteilleasettajaa: kaupallisia myyjiä, järjestöjä ja yhteistyökumppaneita. Heille on tarjolla eri kokoisia osastoja sekä erilaisia teema-alueita. (Maailma kylässä 2019b.) Festivaalilla on lisäksi runsaasti musiikkia, paneelikeskusteluja ja muuta asiaohjelmaa, katutaidetta, elokuvia, lastenohjelmaa, klubeja ja työpajoja (Maailma kylässä 2019c). Festivaalialueella on tällä hetkellä ohjelmaa lauantaina klo 11-21 ja sunnuntaina klo 11-19 (Maailma kylässä 2019c).

2.2 Henkilökunta ja vapaaehtoiset

Festivaalin vakituinen henkilöstö koostuu ohjelmapäälliköstä, tuotantopäälliköstä sekä viestintä- ja varainhankintapäälliköstä. Lisäksi festivaalin järjestelyihin osallistuu vuosittain joitain harjoittelijoita. Ydintiimin lisäksi tapahtuman järjestämiseen osallistuu noin 40 vastaavaa sekä 250 vapaaehtoista. (Maailma kylässä 2017.)

Vuonna 2019 festivaalin rakentaminen aloitettiin keskiviikkona, varsinaisia tapahtumapäiviä olivat lauantai ja sunnuntai ja alue luovutettiin kaupungille siivottuna tiistaina.

Rakennus- ja purkuvaiheeseen osallistuu vapaaehtoisten lisäksi palkattua työvoimaa: työnjohto, tapahtuma-alan alihankkijat sekä erilaisten järjestöjen, esimerkiksi Suomi-Gambia -yhdistys ry:n, kautta tulevat työntekijät. Järjestöjä käytetään paikkaamaan vapaaehtoisten puutetta, sillä tarjolla olevien vapaaehtoisten määrä on vuosi vuodelta vähentynyt. Osa teknisestä tuotannosta, muun muassa vesi- ja sähkötyöt, loppusiivous sekä turva, on kokonaan ulkoistettu kyseisten alojen ammattilaisille. Rakennuspäällikkö on Pågå Oy:n palveluksessa. Hän koordinoi työnjohtajia ja toimii tiiviissä yhteistyössä festivaalin tuotantopäällikön kanssa. (Valoma 2019.)

2.3 Rahoitus

Festivaalin rahoituksesta alle puolet tulee kattojärjestö Fingo ry:ltä, jota puolestaan tukee Ulkoministeriö kansalaisjärjestöjen kehitysyhteistyövaroista. Suurin osa tapahtuman muusta rahoituksesta hankitaan muun muassa näytteilleasettajapaikkojen myynnin avulla sekä erilaisina avustuksina. (Maailma kylässä 2018.) Lisäksi tapahtumalla on yhteistyökumppaneita: esimerkiksi vuonna 2019 pääyhteistyökumppaneita olivat Ulkoministeriön lisäksi Euroopan Unioni, Ympäristöministeriö ja Maailman Kuvalehti. Pienempiä yhteistyökumppaneita oli useita, muun muassa Valio, Sitra, Plan International ja Pågå. (Maailma kylässä 2019e.)

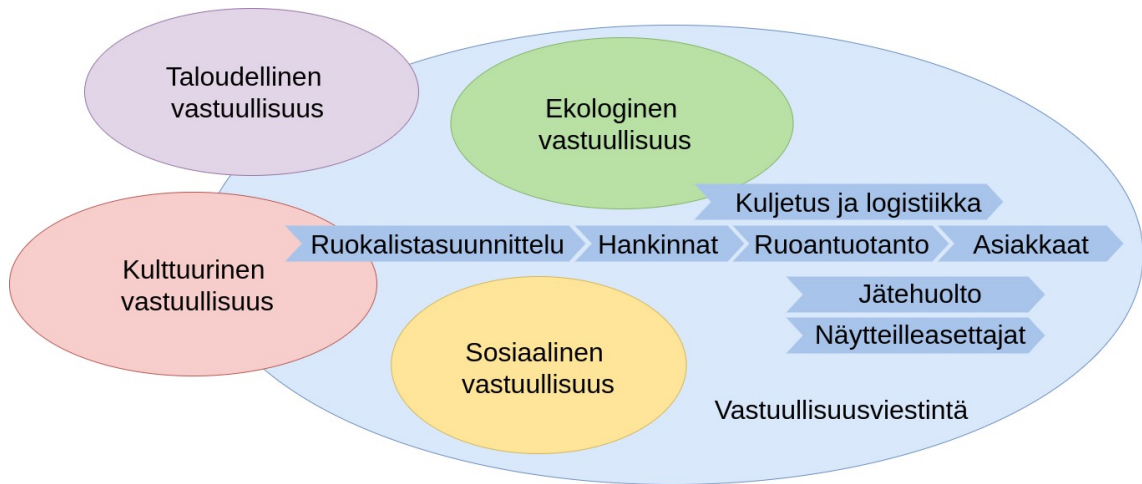
Suomen hallituksen vuoden 2016 alussa kansalaisjärjestöjen kehitysyhteistyöhön kohdistamat leikkaukset johtivat siihen, että festivaalin vuosittaista toimintatukea pienennettiin (Maailma kylässä 2017). Kansalaisjärjestökentän pienenevä rahoitus lisää avustusten, apurahojen ja yritysyhteistyön merkitystä rahoituksen hankkimisessa. Painetta luo myös tuotannon kulujen kasvu, esimerkiksi henkilöstö- ja teknisen tuotannon kustannukset. Tapahtuma halutaan tulevaisuudessakin säilyttää ilmaisena, mutta kustannusten nousu suhteessa omarahoituksen tasoon asettaa tuotannolle haasteita. (Maailma kylässä 2018.)

3 Festivaalin ruokapalvelut

Ruoka- ja viinitapahtumissa tarjoiltavat ruoka-annokset ovat yksi niiden vetovoimatekijöistä (Allen, O'Toole, Harris & McDonnell 2011, 470). Vaikka Maailma kylässä -festivaali ei ole yksinomaan ruokatapahtuma, eri kulttuurien ruokia esittelevät myyntikojut ovat olennainen osa festivaalin identiteettiä: esimerkiksi Fingo ry:n kustantaman Maailman Kuvalehden festivaalitärpeissä ”maailmanruoka” nostetaan yhdeksi festivaalivinkiksi (Hedberg 2018), ja vuoden 2020 festivaalia markkinoidaan ”ruokakarnevaalina” (Fingo 2019).

3.1 Vastuulliset ruokapalvelut

Tapahtumia ei järjestetä tyhjiössä, vaan niillä voi olla joko negatiivisia tai positiivisia vaikutuksia yhteiskuntaan, yhteisöön ja ympäristöön. Vaikutukset voidaan jakaa neljään ryhmään: sosiokulttuurisiin vaikutuksiin, ympäristövaikutuksiin, poliittisiin vaikutuksiin ja turismi- ja talousvaikutuksiin. Positiivisia vaikutuksia ovat esimerkiksi jaetut kokemukset, traditioiden elävöittäminen, yhteisöllisten ryhmien vahvistaminen ja kulttuuristen näkökulmien laajentaminen (sosiokulttuuriset vaikutukset), ympäristötietoisuuden lisääntyminen (ympäristövaikutukset), sosiaalinen koheesio ja kansainvälinen tunnettuus (poliittiset vaikutukset) sekä työllisyysvaikutukset ja lisääntynyt myynti (turismi- ja talousvaikutukset). Negatiiviset vaikutukset puolestaan esimerkiksi vieraannuttavat ja häiritsevät yhteisöä, vahingoittavat ympäristöä sekä haittaavat tapahtuman imagoa ja taloutta. (Bowdin, Allen, O'Toole, Harris ja McDonnell 2012, 81.) Festivaalin ruokapalveluissa kaikki nämä vaikutukset kietoutuvat toisiinsa. Lisääntynyt tietoisuus ja nopea tiedonvälitys ruoan tuotantoon liittyvistä väärinkäytöksistä, ympäristöongelmista ja epäoikeudenmukaisuudesta ovat muuttaneet kuluttajien arvomaailmaa ja synnyttäneet kysyntää luottamusta herättäville ja läpinäkyville tuotantotavoille ja toimitusketjuille (Turkki 2017, 18).



Kuvio 1: Kestävyys ja vastuullisuus tapahtumien ruokapalveluissa Taina Harmoisen mukaan (Parkkinen 2019, 8).

Harmoisen kuvaaman prosessin (Kuva 1) mukaan tapahtumien vastuulliset ruokapalvelut muodostuvat kulttuurisesta, taloudellisesta, sosiaalisesta ja ekologisesta vastuullisuudesta. Nämä eri osa-alueet sijoittuvat eri vaiheisiin tapahtumatuotantoa.

Kulttuurinen ja taloudellinen vastuullisuus liittyvät erityisesti esipalveluun eli aikaan ennen varsinaista tapahtumaa, sosiaalinen ja ekologinen vastuullisuus puolestaan ydinpalveluun (tapahtuman aikana tai juuri sitä ennen) tai jälkipalveluun (tapahtuman jälkeen). Kulttuurisessa vastuullisuudessa huomioidaan erityisesti perinteisen tapa- ja ruokakulttuurin vaaliminen, perinneruoat ja sesonkiruoat. (Parkkinen 2019, 8.) Maailma kylässä -festivaalilla kulttuurinen näkökulma on huomioitu erityisen vahvasti ruokamyymäjien valinnassa: festivaali pyrkii esittelemään eri maiden autenttisia ruokakulttuureja ja tarjoaa paljon sellaista ruokaa, mitä ei muissa tapahtumissa myydä. (Valoma 2019.) Ruokamyymäjille on erillinen ohjeistus, jossa korostetaan kasvis-, luomu- ja lähiruoan suosimista ruokamyymäjien valinnassa. Tapahtumaan valitut ruokamyymäjät sitoutuvat tarjoamaan vähintään yhden kasvisruokavaihtoehdon. (Maailma kylässä 2019f.)

Taloudellinen vastuullisuus sisältää eettisen kilpailutuksen, läpinäkyvän sidosryhmädialogin ja kestävät asiakassuhteet (Parkkinen 2019, 8). Ruokamyymäjien valinnassa huomioidaan myös taloudellinen vastuullisuus. Maailma kylässä -festivaalilla on vuosittain noin 60 ruokamyymäjää, joista noin 40 toimii Kaisaniemen kentällä, loput Kaisaniemen puistossa ja Rautatientorilla (Maailma kylässä 2017). Noin puolet ruokamyymäjistä edustaa kansalaisjärjestöjä: he keräävät festivaalin ruokamyynnistä varoja muuhun toimintaansa (Finland Festivals 2016). Yhteistyö sekä kaupallisten ruokamyymäjien että järjestöruokamyymäjien kans-

sa on yleensä pitkäkestoista ja ruokamyymyjille tarjotaan ennen tapahtumaa mahdollisuus osallistua tilaisuuteen, jossa he voivat vaikuttaa tapahtuman toteuttamiseen (Valoma ja Campos 2019). Sosiaalisen vastuullisuuden näkökulmasta tapahtuma tukee paikallista tuotantoa ja työllisyyttä paitsi suosimalla lähiruokaa, myös tarjoamalla kansalaisjärjestöille mahdollisuuden ruokamyynnin harjoittamiseen. Lisäksi tapahtumassa on useiden vuosien ajan ollut Eetti ry:n organisoima Reilun kaupan kahvila (Tolmunen 2016).

Ekologinen vastuullisuus korostuu varsinaisen tapahtuman aikana: esimerkiksi logistiikka, materiaalitehokkuus sekä jätteen vähentäminen ja lajittelu ovat tapahtumanaikaisen prosessin osa-alueita. (Parkkinen 2019, 8.) Jo aiemmin mainitsin kasvis-, luomu- ja lähiruoan suosimisen Maailma kylässä -festivaalin ruokavalinnoissa. Lisäksi Ekokompassi-sertifioitu festivaali (Isomäki 2019) tekee pitkäjänteistä ympäristötyötä tapahtumatuotannossaan muun muassa käyttämällä tuulivoimalla ja Nesteen kokonaan jätteistä valmistetulla MY dieselillä tuotettua sähköä, kierrättämällä kaikki tapahtuman aikana syntyneet jätteet, kompensoimalla artistien lennoista syntyneet päästöt ja opastamalla festivaalivieraita lajittelussa tapahtuma-aikana (Maailma kylässä 2019g; Wilkinson 2019). Wilkinsonin mukaan Maailma kylässä -festivaalin ympäristötyössä pyritään paitsi ohjaamaan yhteistyökumppaneita kestäviin valintoihin, myös osallistumalla Ekokompassi-yhteistyöhön vaikuttamaan proaktiivisesti tapahtumien tuottamisen trendeihin. Hänen mukaansa Ekokompassi on verkosto, joka voi vaikuttaa muun muassa alihankintaketjuihin ja yhteiskunnalliseen keskusteluun sekä vaatia muutosta eri tavalla kuin yksittäinen tapahtuma. (Wilkinson 2019.)

Terveystuolain nojalla yleisötilaisuuksien jätehuolto ja hygieeniset olosuhteet tulee järjestää niin, ettei niistä aiheudu terveyshaittaa. Elintarvikkeiden valmistus-, myynti- ja tarjoilualueet ovat yksi jätehuollon painopistealueista. Jätelaki puolestaan velvoittaa huolehtimaan, että jätettä syntyy mahdollisimman vähän. (Lampinen 2011, 51.) Käytännössä tapahtuman on siis huolehdittava mahdollisimman tehokkaasta kierrätyksestä. Maailma kylässä -festivaali toteuttaa kierrätyspisteet yhteistyössä Kierrätyskeskuksen kanssa. Yhteistyötä on tehty vuodesta 2008 asti. (Raatikainen 2013.) Festivaalin kierrätysvastaava suunnittelee lajittelupisteet, kouluttaa vapaaehtoiset ja valvoo tapahtuman aikana kierrätyspisteiden toimintaa. (Heinilä 2019; Karjalainen 2019.) Kaisaniemen puiston puistoaueella on kaupungin jäteastioita yleisön käyttöön. Niiden lisäksi alueelle tuodaan yleisöä varten noin 60 sekajäteastiaa. Myös kierrätyspisteet rakennetaan tapahtumaa varten

erikseen. Ruokamyymiä varten on varattu harmaavesisäiliöitä sekä säiliöitä ruoanvalmistuksessa syntyville, kierrätettäville öljyille ja rasvoille. (Heinilä 2019.)

3.2 Vastuullisuusviestintä

Vastuullisen ruoantuotannon eri osa-alueita sitoo yhteen vastuullisuusviestintä. Savolaisen mukaan pienet, yksinkertaiset ja itsestään selvät vastuullisuusteot eivät aina näy päällepäin tapahtumissa, vaan niistä tulisi viestiä eri tavoin. Lisäksi vastuullisuuslupaukset tulee lunastaa toimintana ja tekoina. Merkittävässä roolissa vastuullisten ruokapalveluiden onnistumisessa on sisäinen viestintä, jonka tavoitteena on perehdyttää tapahtuman ruokapalveluista vastaavat henkilöt ruokapalveluihin liittyviin ohjeistuksiin ja vastuullisuuden liittyviin tavoitteisiin. Erityisen tärkeää tämä on tapahtumissa, joissa käytetään paljon vapaaehtoisia. Sisäiseen viestintään panostaminen edistää ruokapalveluiden sujuvuutta, turvallisuutta, laadukkuutta ja hävikin vähentämistä. (Savolainen 2019, 51-52).

Maailma kylässä -festivaalille ruokamyymiksi valituille organisaatioille viestitään ennen tapahtumaa sekä sähköpostitse että osallistujille pakollisissa ruokamyymä- ja näytteilleasettajakoulutuksissa. Koulutusten materiaalit lähetetään ruokamyymille sähköpostitse koulutuksen jälkeen. Koulutukseen osallistuneet toimijat huolehtivat siitä, että kaikki myyntipisteellä toimivat työntekijät ovat perehtyneet ohjeistuksiin. Tapahtumien välisenä aikana tapahtumassa mukana olleet ruokamyymät ja näytteilleasettajat saavat lisäksi tapahtuman uutiskirjeen, jossa kerrotaan seuraavan tapahtuman organisoimiseen liittyvistä asioista. (Valoma 2019.) Kierrätyksen ja ekologisuuden merkitystä tapahtuman tuottamisessa korostetaan muun muassa tiedotteissa (esimerkiksi Isomäki 2019) ja koulutusmateriaaleissa (Maailma kylässä 2019h, Maailma kylässä 2019j-m).

3.3 Ruokapalveluita koskevat lait ja säädökset

Yleisötilaisuus on järjestettävä niin, ettei siitä aiheudu haittaa osanottajille, sivullisille tai ympäristölle. Jos yleisötilaisuutta järjestettäessä otetaan ennakkoon huomioon lainsäädännön ja paikallisten määräysten velvoitteet, voidaan tilaisuuden sanoa olevan näiltä osin kestäväällä tavalla järjestetty. (Lampinen 2011, 12, 14.) Tapahtuman ruokamyymänti on usein lainsäädännön ja kunnallisten määräysten noudattamista valvovan tuottajan vas-

tuulla (Allen, O'Toole Harris & McDonnell 2011, 470). Maailma kylässä -festivaalilla ruokamyymyjien toimintaa koordinoivat tapahtuman eri vaiheissa tuotantopäällikkö, tuotantoassistentti sekä aluevastaavat (Valoma & Campos 2019).

Festivaalin ruokamyyntiin ja anniskeluun vaikuttavia määräyksiä on useita. Tapahtumalle tulee hakea anniskeluoikeuksia, laatia jätehuoltosuunnitelma, huolehtia riittävästä hygieenisistä järjestelyistä, talous- ja jätevesihuollosta sekä paloturvallisuudesta. Lisäksi tapahtumalle on laadittava ympäristöohjelma. Ruokamyymyjien on lisäksi tehtävä ilmoitus elintarvikkeiden tilapäisestä myynnistä, valmistamisesta ja tarjoilusta. (Lampinen 2011, 15-32.) Tapahtumien ja festivaalien tilapäisen luonteen sekä niissä työskentelevien kokemattomien vapaaehtoisten suuren määrän vuoksi ruokapalveluiden järjestämiseen voi liittyä isoja riskejä. (Bowdin, Allen, O'Toole, Harris ja McDonnell 2012, 544.)

Maailma kylässä -festivaalilla ruokaa myyville organisaatioille järjestetään keväällä ennen varsinaista tapahtumaa koulutuspäivä. Koulutuksessa käydään läpi elintarvikkeiden myyntiin liittyvää lainsäädäntöä ja lainsäädännön käytännön sovelluksia (esimerkiksi ruoan esikäsittelyyn ja valmistukseen, varastointiin ja säilytykseen sekä muuhun elintarvikkeiden hygieniaan liittyviä asioita). Lisäksi ruokamyymyjät perehdytetään jätehuoltoon, kierrätykseen sekä turvallisuusasioihin, esimerkiksi nestekaasun turvalliseen käsittelyyn ja säilytykseen. Koulutus on ruokamyymyjille pakollinen ja siitä voi kieltäytyä vain painavasta syystä. (Valoma 2019.)

Lisäksi järjestetään kaikille näytteilleasettajille, myös ruokamyymyjille, suunnattu koulutus, jossa näytteilleasettajat perehdytetään muun muassa omien myyntipisteiden rakentamiseen ja purkuun sekä logistiikkaan (Valoma 2019). Ajoneuvojen ennakkoreititys on osa alueen turvallisuussuunnittelua (Lampinen 2011, 44), ja näytteilleasettajat saavat ajaa alueelle ja sieltä pois vain ennalta sovittuina aikoina (Valoma 2019).

3.4 Tapahtuma-alue

Kun tapahtumapaikkaa valitaan, festivaalijärjestäjän tulee huomioida paikan soveltuvuus tapahtumakäyttöön. Huomioitavia seikkoja ovat esimerkiksi alueen koko, sinne turvallisesti mahtuvan yleisön määrä, liikenneyhteydet sekä tekniset valmiudet (muun muassa sähkö, talousvesi ja viemärointi). Koska tapahtuma-alue tulisi säilyttää sellaisena kuin se

oli ennen tapahtumaa, tarvittaessa kiinteitä rakenteita ja kasvillisuutta voidaan suojata esimerkiksi aidoilla tai peittämällä. (Lampinen 2011, 36.) Kaisaniemen puistossa muun muassa osa puista on suojeltu asemakaavalla. Lisäksi puistoalueella oleva vesialue ja istutukset on huomioitava tapahtuman suunnittelussa ja toteutuksessa. (Helsingin kaupunki 2019c.) Tapahtuman jälkeen Kaisaniemen puiston ja kentän lopputarkastuksessa kiinnitetään erityistä huomiota viheralueiden kuntoon. Helsingin kaupunki voi sanktioida vuokraajaa, mikäli viheralueet ovat vaurioituneet, tai viime kädessä kieltäytyä vuokraamasta aluetta uudelleen toimijan käyttöön. Siksi ruokamyymien pisteet on sijoitettava alueelle tarkasti istutuksia ja nurmikiintiä varoen (Kuva 2). (Valoma 2019.)



Kuvio 2: Kaisaniemen puistoon sijoitetut ruokamyymien kojut (kartan keltaiset ruudut). Vihreät ruudut ovat basaarimyyjiä ja punaiset näyttelleasettajia (mukaan lukien Kaisaniemen kentän jätiteltta). Ohjelma-alueet ovat oransseja. (Maailma kylässä 2019o.)

Isojen ulkoilmatapahtumien käyttöön soveltuvia paikkoja on kaupungeissa tarjolla melko vähän (Lampinen 2011, 37). Tapahtuma-alueilla on harvoin valmiina sellaista tekniikkaa, jota ruokapalveluiden järjestäminen vaatii. Joillain erityisesti tapahtumakäyttöön suunnitelluilla alueilla kuten Kantolan tapahtumapuistossa (Hämeenlinna) on valmiina esimerkiksi sähkö-, vesi- ja viemäriveroja tapahtumien käyttöön (Kantola tapahtumapuisto 2019). Helsingissä kaupungin tapahtumakäyttöön varaamia alueita ovat esimerkiksi Suvilahti, Alppipuisto, Mäntymäenkenttä & Olympiastadionin aukio, Kansalaistori ja Töölönlahdenpuisto, Senaatintori, Rautatien tori sekä Kaisaniemen kenttä ja puisto (Helsingin kaupunki 2019b). Kaupungin näillä alueilla tarjoama valmis tapahtumainfrastruktuuri vaihtelee huomattavasti.



Kuvio 3: Kaisaniemen puisto. Keltaiset merkit ovat sähköliittymiä, sininen vesiliittymä ja punainen viemäri liittymä. (Helsingin kaupunki 2016.)

Talousveden saanti ja viemäroinnin kapasiteetti voivat rajoittaa tapahtuman elintarvikeyrityksien määrää (Lampinen 2011, 45). Maailma kylässä -festivaali järjestetään Rautatientorilla sekä liki 25000 m²:n kokoisessa Kaisaniemen puistossa, jossa valmiita sähköliittymiä on kaksi ja vesi- ja viemäriliittymiä vain yksi (Kuva 3). Vertailun vuoksi Senaatintorilla (noin 6500 m²) sähköliittymiä on neljä ja vesi- sekä viemäriliittymiä molempia kaksi (Helsingin kaupunki 2019c, Helsingin kaupunki 2019d). Suurin osa ruokamyymien myyntipisteistä sijaitsee Kaisaniemen puistossa, joten Maailma kylässä -festivaali joutuu rakentamaan ruokamyymien tarpeisiin täydentävää sähkö- ja vesi-infrastruktuuria vuosittain.

Ruokapalveluiden aluesuunnittelun näkökulmasta Kaisaniemen puisto on haastava. Hiekkakenttä, jolla anniskelualue sekä suurin osa ruokamyymien myyntipisteistä sijaitsee, on kahden aidan välissä. Toinen aita kulkee hiekkakentän Kaisaniemen puistokujan puoleista sivua, toinen aita taas erottaa Kaisaniemen kasvitieteellisen puutarhan muusta puistoa-alueesta. Kasvitieteellisen puutarhan aidan vieressä kulkee kapea nurmikaistale, jota festivaaliorganisaation tulee varjella vahingoittumiselta. Ruokamyymien on Kaisaniemen puistossa lisäksi myös Kansallisteatterin takana sijaitsevan vesialueen pohjoispuolella niin sanotussa hevosenkengässä. Muutama koju (H367 ja H368) on puistokäytävällä: nämä pisteet myyvät lähinnä herkkuja kuten makeisia. Kun hiekkakentälle sen rajoitukset huomioiden mahdutetaan ruokamyymien lisäksi myös muita näytteilleasettajia, iso Mahdollisuuksien tori -telta, anniskelualue ja Savanni-lava, uhkana on kulkuväylien liiallinen kapeneminen. Siksi ruokamyymien myyntipisteiden taakse ei voida rakentaa huoltoalueita. (Maailma kylässä 2019d, 41, 38; Valoma ja Campos 2019.)

Helsingin kaupungin kaupunkiympäristölautakunta hyväksyi maaliskuussa 2019 Kaisaniemen puiston puistosuunnitelman lähtökohdat ja tavoitteet jatkosuunnittelun pohjaksi. Suunnitelmassa todetaan, että Kaisaniemenpuisto on keskeinen tapahtumapaikka, jonne jatkossa osoitetaan yhä suurempia yleisötapahtumia. Muiden uudistusten lisäksi tavoitteena on parantaa kentän tapahtumainfrastruktuuria (sähkö- ja vesiverkko), uusimalla kentän pinnoite sekä valaisemalla tapahtumakenttä valonheittimin. (Helsingin kaupunki 2019.) Uudistukset saadaan kuitenkin käyttöön vasta useiden vuosien kuluttua. Sitä ennen Kaisaniemen puistossa ja -kentällä toteutettavissa tapahtumissa tapahtumaorganisaatiot joutuvat yhä itse rakentamaan tarvittavaa infrastruktuuria.

4 Ruokamyyjä festivaalin asiakkaana

Kinnunen toteaa, että tuottajalle palvelu on immateriaalinen tapahtumien ja prosessien summa, asiakkaalle jonkin hyödyn tuottava toimenpiteiden sarja. Asiakas puolestaan osallistuu palvelun tuottamiseen ja tuo siihen mukaan palvelun tuottajalle hallitsemattoman osuuden. (Kinnunen 2003, 1.) Maailma kylässä -festivaalilla asiakkaita on kahdenlaisia: tapahtumassa vierailevia kuluttajia sekä palvelutuotantoon osallistuvia yhteistyökumppaneita kuten ruokamyymiä ja näytteilleasettajia (Valoma 2019). Festivaaliorganisaatio voi omilla toimillaan pyrkiä vaikuttamaan ruokamyymien toimintaan, mutta käytännössä jokainen ruokamyyjä toimii omalla tavallaan. Asiakas [tässä tapauksessa ruokamyyjä] keskittyy palvelua kuluttaessaan omiin tavoitteisiinsa, ei tuottajan [Maailma kylässä -festivaali] suorittamiin toimenpiteisiin tai prosesseihin (Kinnunen 2003, 1).

4.1 Palvelupaketit

Palvelut muodostavat palvelupaketteja: ydinpalvelun ympärillä on lisä- ja tukipalveluita, joista ydinpalvelu vastaa asiakkaan keskeiseen tarpeeseen. Lisäpalvelut ovat ydinpalvelun käytölle lähes välttämättömiä palveluita, ja tukipalvelut tekevät palvelun käytöstä miellyttävämpää. (Kinnunen 2003, 10.) Maailma kylässä -festivaalilla myyntipaikka festivaalialueella on ydinpalvelu, johon kuuluu varsinaisen myyntipaikan lisäksi mahdollisuus käyttää ruokamyymien wc:tä, erillisiä vesi- ja pesupisteitä sekä kierrätys- ja jätehuoltopisteitä. Ruokamyymän on itse tuotava paikalle myyntiteltoa, sen alle tuleva matto, kylmä- ja kuumakalusteet, työvälaineet, lämpömittarit, säilytysastiat, pisarasuoja, sammutuspeitto ja myyntipisteeseen sijoitettava käsienpesupiste. Lisäpalveluna festivaali tarjoaa sähköliittymän (voimavirta) ja tukipalveluina vuokrakalusteita (pöydät ja tuolit), mahdollisuuden kaasupullojen vaihtoon maksua vastaan sekä alennuksen mainostilasta. (Maailma kylässä 2019h, Maailma kylässä 2019i).

4.2 Palvelutarjous

Palvelutarjous puolestaan määrittelee paitsi asiakkaan palvelusta saaman hyödyn ja palvelun osat ja prosessit, myös asiakkaan toiminnalle asetetut vaatimukset. Palvelutarjouksessa asiakkaalle kuvaillaan paitsi palvelun hyödyt, myös ne toiminnalliset ja taloudelliset uhraukset, jotka asiakas joutuu palvelua käyttäessään tekemään. Palvelut tuotetaan palvelutarjouksen mukaan osapuolten keskinäisiä prosesseja koordinoiden ja tarvittaessa sopeuttaen (Kinnunen 2003, 11-12). Maailma kylässä -festivaalin ruokamyymälille asetetut vaatimukset määritellään näytteilleasettajien osallistumisehdoissa (Maailma kylässä 2019j), koulutusmateriaaleissa (Maailma kylässä 2019h ja 2019l) sekä kierrätys-, turvallisuus- ja yleisohjeissa (Maailma kylässä 2019k, 2019m ja 2019n).

Asiakassuhde muodostuu toteutuneista palvelutapahtumista. Henkilökohtaisen vuorovaikutuksen riittävä määrä parantaa asiakkaan mielikuvia ja luo uskottavuutta tuottajaa kohtaan. Luottamus vaikuttaa siihen, miten paljon asiakas itse on valmis panostamaan palvelun tuottamiseen. (Kinnunen 2003, 13-14.) Palvelun tuottajan, tässä tapauksessa siis Maailma kylässä -festivaalin, kannattaakin panostaa henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen, sillä se parantaa asiakassuhteita.

4.3 Toiminnan asiakaskeskeisyys

Organisaation asiakaskeskeisyyden tasoa voidaan kuvata pyramidimallilla. Alimmalla tasolla yritys keskittyy asiakkaisiin, tuntee heidän tapansa ja tavoittelee lisämyyntiä. Seuraavalla, reagoivalla tasolla asiakkailta kerätään palautetta ja toimintaa pyritään kehittämään sen avulla. Toiseksi ylimmällä tasolla yritys sitoutuu asiakkaisiin ja pyrkii luomaan pitkiä asiakassuhteita myös tunnetason huomioiden. Asiakkaille pyritään luomaan odotukset ylittäviä kokemuksia ja luomaan heistä suosittelijoita. Ylimmällä tasolla käydään dialogia koskien koko asiakkaan elämää, ja asiakkaille pyritään luomaan arvoa tavoilla, joita hän ei osaa odottaa. (Löytänä & Korkeakoski 2014, 24-25.)

Maailma kylässä -festivaali on asiakaskeskeisyydessä reagoivalla tasolla. Näytteilleasettajilta kerätään vuosittain palautetta, jossa arvioidaan muun muassa heidän tyytyväisyyttään tapahtuman markkinointiin, ohjeistukseen, kävijämäärään ja festivaalialueeseen

(Sjöström 2019). Lisäksi festivaalin jälkeen järjestetään vastaavien palautetilaisuus, jossa käydään läpi tapahtumaorganisaation henkilökunnan ja vapaaehtoisten palaute ja kehittämisehdotukset. Ruokamyyjiltä tulee satunnaisesti myös muuta palautetta, joka käsitellään organisaatiossa. Tapahtumaa pyritään kehittämään näiden eri palautemuotojen tulosten pohjalta. (Valoma 2019).

4.4 Palvelun arvo

Palvelun lopputulos voidaan jakaa kolmeen osaan: prosessin lopputulokseen (kanssakäyminen palvelun tuottajan kanssa), tekniseen lopputulokseen (sovitun mukaan toteutettu palvelu) ja taloudelliseen lopputulokseen (asiakkaan saama hyöty). Palvelun lopputulos voi olla positiivinen tai negatiivinen sen mukaan, onko palvelun käytöstä ollut asiakkaalle hyötyä tai haittaa. (Kinnunen 2003, 15-16). Vuonna 2019 festivaalin vastaavien palautetilaisuudessa havaitsin, että moni vastaava raportoi ruokamyyjien kommentteja, joilla osoitettiin tyytymättömyyttä tekniseen lopputulokseen (etenkin sähkösaannin ongelmat) ja taloudelliseen lopputulokseen (rajun vesisateen vuoksi aiempia vuosia vähäisempi kävijämäärä ja sen myötä heikompi myynti).

Kinnusen mukaan palvelun arvo on palvelun tuottaman hyödyn ja sen aikaansaamiseksi tarvittavien taloudellisten ja toiminnallisten uhrausten erotus. Myös asiakassuhde ja asiakkaan omat toimet vaikuttavat palvelun arvoon. (Kinnunen 2003, 21). Palvelun laatu on vaikeasti määriteltävä kokonaisuus, mutta yleensä sillä tarkoitetaan asiakkaan odotusten ja kokemusten eroa. Odotuksia nostavat muun muassa asiakkaalle annetut lupaukset, markkinointiviestintä, mielikuvat ja asiakkaan arvot ja tarpeet. Jos asiakas kokee saavansa sitä, mitä tilasi, laatu on korkea. (Kinnunen 2003, 17). Onnistuneen palvelun on siis tuotettava arvoa sekä sen tuottajalle että asiakkaalle. Palvelujen onnistumisen ja arvon määrittely on kuitenkin hankalaa ja vaikeasti mitattavaa. Vaikka näytteilleasettajatutkimuksen mukaan festivaali sai kokonaisarvosanan 8,7 ja tuottajan ohjeistus koettiin pääosin onnistuneeksi (Sjöström 2019, 25, 37), osa ruokamyyjistä koki tapahtuman silti pettymykseksi. Rankkasateet aiheuttivat yleisökatoa ja teknisiä ongelmia, joita festivaaliorganisaatio ei voinut estää. (Valoma 2019.)

5 Palvelun kehitysprosessi ja tuotteistaminen

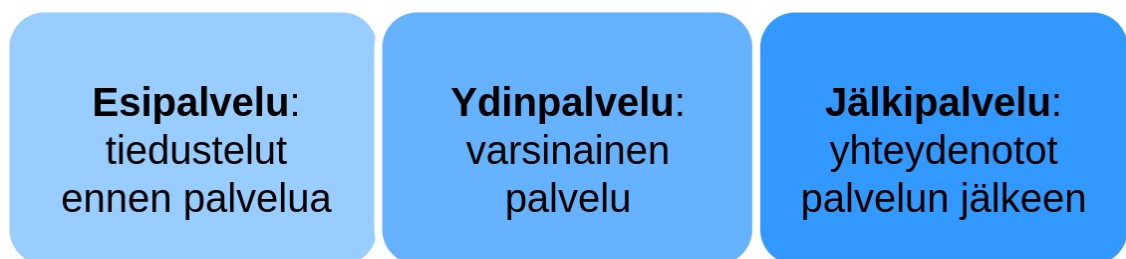
Palvelujen suunnittelu on usein yrityksen ja erehdyksen sarja harkitun ja järjestelmällisen prosessin sijaan (Kinnunen 2003, 31). Kinnusen mukaan palvelun kehitysprosessi voidaan yksinkertaistaa neljään vaiheeseen. Ideointivaiheessa pyritään luomaan mahdollisimman suuri määrä ideoita, joista parhaat karsitaan jatkoon. Näistä laaditaan palvelun tuotantokonsepti, jota testataan asiakkaiden ja asiantuntijoiden avulla. Palvelumalli laaditaan testin läpäisseiden ideoiden pohjalta. Lopuksi palvelumallia aletaan soveltaa käytäntöön. Suunnitelmat muuttuvat vaihe vaiheelta konkreettisemmiksi, ja niitä testataan kaikissa vaiheissa asiakkailla ja asiantuntijoilla. Kehitysprosessi on myös oppimisprosessi, jossa palataan tarvittaessa takaisin aiempaan vaiheeseen. (Kinnunen 2003, 96-97.)

Kehitysprosessille tyypillistä on syklinen luonne: muutoksia testataan ja palautetaan suunnittelupöydälle, mikäli ne eivät toimikaan. Reitti kohti uudistettua palvelua ei siis ole suora, vaan siinä on useita iteraatioita. Jatkuvaan ideoimiseen, testaamiseen ja tulosten pohjalta jatkokehittämiseen perustuva prosessi sopii mielestäni hyvin festivaalin kaltaiselle tapahtumalle, jonka organisaatio on liikkeessä. Kinnusen kuvailemaa prosessia voidaan jatkaa periaatteessa loputtomiin aina uusia kehittämiskohteita määritellen, ja jokainen työntekijä ja vapaaehtoinen tuo oman osaamisensa ja kokemuksensa pohjalta uusia ideoita kehitysprosessiin.

Palvelun tuotteistamisprosessi muistuttaa sen kehitysprosessia. Tuotteistaminen on palvelun ja sen arvon kiteyttämistä eri osia kuvaamalla ja vakioimalla. Tuotteistaminen lähtee liikkeelle tunnistetusta tuotteistamistarpeesta. Ensin selkeytetään tavoite ja kartoitetaan nykytilanne, sitten ravistellaan näkemyksiä ja kiteytetään näkemys uudesta tuotteesta tai palvelusta. Lopuksi arvioidaan ja simuloidaan lopputulosta, viedään lopputulos käytäntöön ja pidetään se elävänä. Eri vaiheissa mukana ideoimassa ja testaamassa on palvelun tuottajan lisäksi asiakkaita ja yhteistyökumppaneita. Työ dokumentoidaan huolellisesti palvelumalliin. (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, 12-13.)

Omassa kehittämistyössäni tarpeellista on paitsi palvelun kehittäminen, myös sen tuotteistaminen eli palvelutuotannon kuvaaminen ja yhdenmukaistaminen. Sisäisessä tuot-

teistamisessa on olennaista miettiä, miten tuotantoprosessi näyttäytyy asiakkaalle ja mitkä ovat asiakkaan prosessit. Ulkoisessa tuotteistamisessa puolestaan kuvataan asiakkaalle näkyviä palveluelementtejä, jotka kiteytetään palvelukuvauksiin ja myyntimateriaaleihin. Palvelun tuotteistamisesta on paljon hyötyä organisaatiolle: palvelusta tulee tasalaatuisempi, toistettava, sisäinen tiedonjako ja yhteistyö tehostuvat ja palvelun markkinointi, myynti ja jatkokehittyminen helpottuvat. (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, 5, 7.) Palvelu kannattaa tuotteistaa, jos siihen liittyy toistuva asiakastarve, toteutuksessa on toistuvia osia, se on taloudellisesti kannattava ja yrityskuvaan sopiva. Lisäksi palvelun toteuttamiseen ja tuotteistamiseen tulisi löytyä kokemusta ja osaamista. (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, 8.)



Kuvio 4: Palvelun vaiheet Tuulaniemen (2011, 78-79) mukaan.

Tuulaniemen mukaan palvelu voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen (Kuva 4). Esipalvelu valmistele palvelua (esimerkiksi tiedustelut ja ilmoittautumiset), ydinpalvelu on varsinainen palvelutapahtuma (vaikkapa ruoan myyminen festivaalialueella) ja jälkipalvelu puolestaan ajallisesti palvelutapahtuman jälkeen sijoittuva yhteydenotto (esimerkiksi palautekysely). (Tuulaniemi 2011, 78-79.) Käytän työssäni Tuulaniemen vaiheistusta ruokapalveluiden tuotantoprosessin määrittelyyn.

5.1 Nykyisten palveluiden analyysi ja palveluidean määrittely

Palveluidea voidaan määritellä karkean tason luonnehdinnaksi uudesta toiminnasta, jonka avulla ratkaistaan asiakkaan ongelma tai tyydytetään jokin asiakkaan tarve (Kinnunen 2003, 42). Uutena palveluideana voidaan pitää paitsi aivan uutta palvelua, myös olemassa olevan palvelun uudelleensuunnittelua: palvelusta tehdään toimivampi, nopeampi, helppokäyttöisempi ja taloudellisempi (Kinnunen 2003, 10). Ruokamyymälöiden palveluiden kehittämisessä on kyse juuri tästä: me tarjoamme ruokamyymälöille palveluita jo nyt, mutta niitä tulisi kehittää vastaamaan paremmin heidän tarpeitaan. Kinnusen mukaan tässä tarvi-

taan luovuutta, kykyä tarkastella asioita uudesta näkökulmasta, vanhojen toimintatapojen kriittistä tarkastelua sekä innovatiivisuutta eli uuden luomista luovuuden aikaansaamasta kaaoksesta (Kinnunen 2003, 10).



Kuvio 5: Ideointi nykyisten palvelujen analysoinnin avulla (Kinnunen 2003, 52).

Olemassa olevia palveluja kehittäessä työn tulisi alkaa nykyisten palveluiden analyysillä ja arvioinnilla (Kuva 5). Samalla tulisi selvittää asiakkaalta vaadittu tietotaso ja toimenpiteet sekä se, tuottaako palvelu asiakkaalle arvoa. (Kinnunen 2003, 52).

Kokemukseni mukaan sekä palvelun kehitysprosessin että sen tuotteistamisprosessin tavoitteena on kuvata palvelu siten, että se voidaan toistaa mahdollisimman samanlaisena. Käytännössä mikään malli ei voi kuvata prosessia täydellisesti, sillä palveluun liittyvät vuorovaikutustilanteet tekevät niistä aina uudenslaisia. Kuvaukset ovat pikemminkin ymmärryksen väline kuin palvelun aukoton kuvaus.

Varsinainen ostotapahtuma [myyntipaikan lunastaminen] on vain pieni osa prosessia, jossa asiakas ja organisaatio ovat kontaktissa. Asiakaskokemusta voidaankin kehittää läpi asiointiprosessin, jo ennen kuin asiakas on tehnyt varsinaisen ostopäätöksen - tai festivaalin tapauksessa saapunut tapahtumakentälle myymään tuotteitaan. Asiakas voidaan kohdata aikaisemmin (tarpeen kartoitus), asiakkaan näkökulmasta turhat vaiheet voidaan poistaa (valinta), asiakkaalle tuotetaan lisäarvoa (neuvonta) tai asiakkaan viihtymistä liiketoimissa pitkitetään (nauttiminen). Ostotapahtuma jää neuvonnan ja nauttimisen väliin. (Löytänä & Korkeakoski 2014, 32-33.)

Uusien palveluiden ideat syntyvät usein organisaation jäsenten oivalluksina käytännön tarpeiden myötä (Kinnunen 2003, 40). Vaikka asiakaslähtöisyys on palvelun kehittämisen keskiössä, aina asiakkaat eivät ole selvillä tarpeistaan tai ongelmistaan. Palvelun tarjoajan tehtävä on luotsata asiakasta ja osoittaa karikat, joita palvelua käyttämällä voidaan välttää (Kinnunen 2003, 42). Työ alkaa usein sillä, että pyritään poistamaan suurimmat kipupisteet, joita asiakkaalle aiheutetaan (Löytänä & Korkeakoski 2014, 37).

Kinnunen toteaa, että asiakkaiden todellisten tarpeiden ja ongelmien selvittäminen on suunnittelutyön keskeisin vaihe. Jos lähdetään liikkeelle vääristä oletuksista, palvelu ei koskaan voi tyydyttää asiakkaan tarpeita. (Kinnunen 2003, 44.) Kun lähdetään kehittämään olemassa olevaa palvelua, nykyisten palveluiden analysointi on prosessin ensimmäinen askel. Palvelu arvioidaan ja samalla selvitetään, vastaako se asiakkaiden tarpeisiin, onko prosessi asiakasodotusten mukainen ja onko kyetty saavuttamaan toivottu palvelun laadun taso. Myös asiakkaalta vaadittu tietotaso ja häneltä edellytetyt toimenpiteet palvelun tuottamisessa tulisi arvioida. (Kinnunen 2003, 52.)

Palveluja kehitettäessä on huomioitava rajoitteet, joita organisaatiossa palveluiden kehittämiseen liittyen on. Esimerkiksi tilat, henkilöstön osaaminen ja talous voivat rajoittaa sitä, millaisia palveluita voidaan toteuttaa. Resurssit ylittävien palveluiden kehittäminen ei ole järkevää. (Kinnunen 2003, 59.) Maailma kylässä -festivaalin epäkaupallisuus sekä festivaaliin osallistuvien järjestöruokamyyjien taloudellinen tilanne ovat tällaisia rajoitteita, ja ne vaikuttavat uudistusten ja palveluiden toteuttamiseen.

5.1.1 Tuotantokonseptin laatiminen

Kun asiakkaiden tarpeet ja toiveet on läpikäyty ja palveluideat määritelty, voidaan laatia konkreettisempi tuotantokonsepti. Tuotantokonsepti on kehitettävän palvelun toiminnallinen kuvaus joka kertoo sen, mitä asiakkaalle tarjotaan ja mitä ja millaisten prosessien avulla tullaan tekemään. Tuotetta konseptoidessa tulee kuvata paitsi palvelun tuottajan toimet, myös asiakkaalta edellytetyt toimet. Tuotantokonsepti kuvaa keskeiset toimijat, prosessit ja lopputuloksen, ja sen avulla voidaan testata uutta palvelua. Testaamisen pää-tarkoituksena on selvittää, kannattaako esitettyä palvelua kehittää edelleen. Konseptin testaamisen ongelmana on se, että kilpailusystä kehitettävä palvelu halutaan pitää salaisena. (Kinnunen 2003, 64-65.) Maailma kylässä -festivaalin kaltaisessa voittoa tavoittelemattomassa organisaatiossa testaaminen ei aiheuta samanlaisia riskejä kuin yrityksessä.

Palvelun varsinaisen lopputuloksen arviointi on konseptointivaiheessa hankalaa, sillä asiakkaiden onnistumista roolissaan on vaikea simuloida. Kyseessä on aina ainutkertainen vuorovaikutusprosessi. (Kinnunen 2003, 65.) Suunnittelun näkökulmaksi kannattaa kuitenkin ottaa asiakkaiden tyypillinen tapa toimia, sillä näistä näkökulmista suunnitellun

palvelun käyttäjien on helpompi omaksua uusi palvelu ja sen käyttäjälleen asettamat vaatimukset (Kinnunen 2003, 66). Mitä enemmän sopeutumista asiakkaalta vaaditaan, sitä huonommaksi hän palvelun todennäköisesti kokee.

5.2 Palvelumallin laatiminen

Palvelumalli on palvelun tuottajan näkökulmasta esitetty palvelun tuotantokaavio, jonka lähtökohtana on asiakkaan kulkema reitti ja asiakkaan päätökset palvelun käyttäjänä. Mallissa kuvataan myös kontaktipinnan, tukihenkilöstön ja organisaation johdon palveluun liittyvät toimenpiteet ja päätökset. (Kinnunen 2003, 77). Palvelumallissa tulisi huomioida myös normalisointijärjestelmät eli ne tavat, joilla asiakas saa hyvityksen jo epäonnistuneen palvelun aikana. Henkilökunnalla tulisi olla selkeät toimenpideohjeet epäonnistumisten varalle. (Kinnunen 2003, 78.) Palvelumalliin voidaan kuvata myös brandikontaktit eli ne pisteet, joissa palvelun tuottajan tulisi huomata olevansa luomassa palvelun brandia (Kinnunen 2003, 95).

Poikkeustilanteet eli tilanteet, joissa asiakkaan odotukset alitetaan, ovat suurin syy asiakassuhteen päättymiseen. Yllättävää kyllä asiakkaat eivät aina valita tai reklamoi yritykselle poikkeustilanteissa. Sen sijaan he usein kertovat tilanteista ulkopuolisille esimerkiksi somessa. (Löytänä & Korkeakoski 2014, 106-107.) Poikkeustilanteiden hoidossa epäonnistutaan usein: niitä ei tunnisteta, ne aliarvioidaan tai ongelmaa katsellaan vain yrityksen näkökulmasta. Poikkeustilanteiden onnistunut hoitaminen on kuitenkin mahdollista muun muassa toimimalla nopeasti ja kohtelemalla jokaista asiakasta arvokkaana sekä varmistamalla asiakkaalta, että ongelman ratkaisussa onnistuttiin. (Löytänä & Korkeakoski 2014, 107-109.)

Löytänä ja Korkeakoski esittelevät kirjassaan Robert Bacalin nelivaiheisen menetelmän, jolla poikkeustilannetta kannattaa lähestyä: 1) hallitse (osoita, että hallitset tilannetta), 2) hyväksyminen (osoita asiakkaalle, että aidosti hyväksyt hänen pettymyksensä yrityksen aiheuttamaksi), 3) fokusointi (fokusoi asiakas pois pettymyksestä ja kohti ratkaisua) sekä 4) ratkaise ongelma (ratkaise ja varmista, että asiakas on tyytyväinen) (Löytänä & Korkeakoski 2014, 110-111).

Perushyvä palvelu ei kosketa asiakkaita, vaan asiakkaista tulee suosittelijoita vasta kun

heidän odotuksensa ylitetään. Palvelulla tulee toki olla niin sanottu hygieniataso eli toiminta on aina riittävän tasokasta. Koska jokainen asiakas kuitenkin muodostaa käsityksensä palvelun tasosta suhteessa omiin aiempiin kokemuksiinsa, asiakkaiden kokemus palvelun laadusta vaihtelee suuresti, mikäli kaikkia palvellaan samalla tavalla. (Löytänä & Korkeakoski 2014, 119-120).

Kaikien palvelun, myös voittoa tavoittelemattoman palvelun, tulee olla tuottajan näkökulmasta kannattavaa. Epäkaupallisen palvelun kannattavuus tarkoittaa sitä, ettei sen tuottaminen kuluta resursseja yli tarpeen. Kinnusen mukaan kannattavuus paranee, jos sama palvelu saadaan aikaan pienemmillä resursseilla. Jos asiakas ei ole mukana tuotantoprosessissa, kannattavuutta voidaan usein parantaa minimoimalla palvelun tuottamiseen käytetty aika. Jos asiakas viettää palvelun piirissä runsaasti aikaa, toimintaa voi olla hankala tehostaa. (Kinnunen 2003, 91.)

Palvelua suunniteltaessa myös palveluympäristön suunnitteluun tulisi kiinnittää huomiota. Kinnunen erittelee asiakkaan kokeman palveluympäristön kolmeen osa-alueeseen: ympäristötekijöihin (kyltit, materiaalit, rakennukset), asiakkaiden kokemaan ympäristöön (mukavuus, symboliset arvot, odotukset) sekä käyttäytymiseen palveluympäristössä (houkutteleva / luotaantyöntävä ympäristö). Mitä merkittävämpi palveluympäristön vaikutus on, sitä huolellisemmin se tulisi suunnitella. (Kinnunen 2003, 86.) Palveluympäristöllä on huomattava vaikutus palvelukokemukseen. Asiakas viihtyy siistissä ja toimintaan sopivassa ympäristössä, ja muun muassa valot, kyltit ja kulkutiet vaikuttavat palvelukokemukseen joko negatiivisesti tai positiivisesti. Ympäristö voi helpottaa tai vaikeuttaa palvelun käyttöä ja se muokkaa vahvasti asiakkaan palveluodotuksia. (Kinnunen 2003, 85.)

5.3 Palvelun käyttöönotto ja lanseeraus

Palvelumallin käytännön toteutusta on verrattu performanssiin: palveluja toteuttaessa rooleja saa harvoin esittää rauhassa ja käsikirjoituksen mukaan. Asiakkaan mukanaolon vuoksi lopputulos ja prosessi ovat aina hieman erilaisia. (Kinnunen 2003, 84). Kun palvelu on kuvattu palvelumallissa, se tulisi testata esimerkiksi rajatulla asiakasryhmällä. Testauksessa määritellään palvelun kriittiset vaiheet, joilla on merkittävä vaikutus lopputulokseen. (Kinnunen 2003, 80). Lisäksi henkilökunta ja asiakkaat tulee tarvittaessa kouluttaa

(Kinnunen 2003, 82-83).

Käyttöönoton tavoitteiden tulee olla realistisia, mitattavia ja aikaan sidottuja. Ne voivat liittyä esimerkiksi talouteen, imagoon tai toimintaan. Parhaimmillaan tavoitteet ohjaavat toimintaa: seurattavat asiat nousevat henkilöstön keskuudessa tärkeiksi. Tavoitteisiin sitoutuminen luo laatua. (Kinnunen 2003, 121, 124.) Ennen palvelun lanseeraamista on vielä varmistettava, että palvelu todella vastaa asiakastarpeita. Lisäksi lanseerauksen lähtökohtia on hyvä pohtia esimerkiksi SWOT-analyysin avulla. Näin ympäristön aiheuttamiin uhkiin ja mahdollisuuksiin voidaan reagoida jo lanseerausvaiheessa. (Kinnunen 2003, 113-114.) Uuden palvelun käyttöönotosta tulee kertoa asiakkaalle. Palvelua lanseeratessa asiakasviestinnän tavoitteena on myönteisen asennoitumisen luominen kohderyhmissä sekä tiedon lisääminen organisaation palveluista. Myös negatiivisen julkisuuden hallintaan on syytä varautua. (Kinnunen 2003, 130.)

Asiakaskokemusta kehittäessä yrityksen tulee muodostaa yhteinen ajattelutapa, joka koskee kaikkia. Jos yhteistä ajattelutapaa ei ole, jokainen työntekijä tulkitsee häneltä odotetun toiminnan omalla tavallaan ja toteuttaa tätä omasta mielestään oikeaa ajattelutapaa. (Löytäne & Korkiakoski 2014, 182.) Taustalla on tarve muuttaa yrityskulttuuri asiakasta arvostavaksi ja asiakkaan odotukset ylittäväksi. (Löytäne & Korkiakoski 2014, 164.)

6 Tutkimuskysymykset

Kehittämistyöni on tapaustutkimus, jonka avulla pyritään löytämään keinoja Maailma kylässä -festivaalin kaupallisten ruokapalveluiden tuotantoprosessin kehittämiseen. Tavoitteena on myös tuotantoprosessia kehittämällä sitouttaa ruokamyymiä festivaalin ympäristötyöhön ja näin edistää Maailma kylässä -festivaalin kestäväää tuotantoa.

Liikkeelle olemme lähteneet peruskysymyksistä. Millainen Maailma kylässä -festivaalin ruokapalveluiden tuotantoprosessi on? Kuka ohjaa ja opastaa ruokamyymiä heidän työhönsä? Millaisia haasteita ja puutteita prosessissa on? Millä keinoilla ruokapalveluiden tuotantoprosessia voitaisiin parantaa? Viimeksi mainittuun kysymykseen liittyy olennaisesti myös ympäristötyö: miten prosessin osia voidaan kehittää niin, että ruokamyymäjät sitoutuvat paremmin festivaalin ympäristötyöhön (kierrätys ja jätehuolto)?

Tarkastelen työssäni koko tuotantoprosessia, mutta organisaationa haluamme kehittää erityisesti prosessin tapahtumanaikaisia vaiheita alueelle saapumisesta sieltä poistumiseen. Työssäni kokoan palveluideoita organisaatiossa jatkokehitettäväksi.

7 Kehittämistyön menetelmät

Lokakuussa 2019 työni toteutuksen jo alettua kävi ilmi, että festivaali järjestetään vuonna 2020 todennäköisesti toistaiseksi viimeistä kertaa Kaisaniemen puistossa. Helsingin kaupunki remontoi Kaisaniemen puiston ja tapahtuman on siksi muutettava. Vuosina 2021-2023 tapahtuma on tarkoitus järjestää näillä näkymin Kansalaistorilla ja Töölönlahdenpuistossa, Keskustakirjasto Oodin, Musiikkitalon, Sanomatalon ja Kiasman kupeessa.

Muutto tulee vaikuttamaan merkittävästi festivaalin järjestelyihin ja tekniseen tuotantoon. Siksi sovimme työni tilaajan kanssa, että kehitysehdotuksia kootaan erityisesti vuoden 2021 festivaalia silmällä pitäen.

Koska vuoden 2021 tuotannon suunnittelu alkaa aikaisintaan huhti-toukokuussa 2020, palvelun kehittämisprosessin myöhemmät vaiheet eli tuotantokonseptien ja palvelumallien rakentaminen rajautuvat pääasiassa tämän työn ulkopuolelle.

7.1 Nykyisten palveluiden analyysi

Aloitin kehittämistyöni analysoimalla ruokamyymälöiden nykyisiä palveluita. Analyysi toteutettiin haastattelemalla festivaalin avainhenkilöitä. Työn tuloksena syntyi kuvaus festivaalin ruokapalveluiden tuotantoprosessista.

Asiantuntijahaastattelu

Haastattelin Helsingin juhlatuotantoyhtiön Huvila-teltan vastaava tuottaja Niko Wilkinsonia Maailma kylässä -festivaalin ympäristötyön kehittämiseen liittyen. Wilkinson on toiminut aiemmin Maailma kylässä -festivaalin ohjelmapäällikkönä ja koordinoi festivaalin Ekokompassi-työtä.

Tuotantoprosessin kuvaus

Tutustuin tuotantopäällikkö Laura Valomalta saamiini ruokapalveluiden tuotantoprosessiin liittyviin dokumentteihin: aluekarttoihin, näytteilleasettajatutkimukseen, ruokamyymien ja näytteilleasettajien koulutus- ja viestintämateriaaleihin sekä turvallisuus- ja ympäristö-ohjeistuksiin. Tämän jälkeen tapasin kahdesti tuotantopäällikön. Jälkimmäisellä kerralla mukana oli myös Rafael Campos, joka toimii hänen sijaisenaan marraskuusta 2019 alkaen. Kävimme yhdessä ruokapalveluiden tuotantoprosessin läpi keskustellen.

Ensimmäisen tapaamisen jälkeen kuvasin prosessin Excel-taulukkoon ja jälkimmäisessä tapaamisessa kävimme läpi prosessikuvauksen sekä siihen liittyvät avoimet kysymykset.

7.2 Palveluideat

Festivaaliorganisaation jäsenten haastattelut

Haastatteluiden muodostaman itsearvioinnin avulla on tarkoitus selvittää, mitä on kehitettävä, mistä organisaatiossa ollaan samaa tai eri mieltä ja mihin ihmiset ovat sitoutuneet (Niva & Tuominen 2005, 7). Festivaaliorganisaatiossa on useita henkilöitä, joiden toiminta vaikuttaa suoraan ruokamyymien palveluihin. Haastattelin työtäni varten kaluste-, kaasu- ja konttivastaava Antti Heimoa, kierrätysvastaavia eli Ville Heinilää sekä Kaisa Karjalaista (Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus) ja festivaalin aluevastaavia Maria Huhtaa ja Valpuri Saarista. Lisäksi haastattelin tapahtuman festivaali- ja tuotantoassistenttina toiminutta Jaakko Penttilää.

Osa haastatteluista oli ryhmähaastatteluja: haastattelin useita ihmisiä yhtä aikaa. Hirsjärven ja Hurmeen mukaan ryhmähaastattelu on keskustelua, jonka tavoitteet ovat verrattain vapaita ja jonka osanottajat kommentoivat asioita melko spontaanisti, tekevät huomioita ja tuottavat monipuolista tietoa tutkittavasta kohteesta (Hirsjärvi & Hurme 2010, 61).

Kehittämistyöni haastattelut olivat teemahaastatteluja: haastattelu kohdennettiin tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu eteni tiettyjen keskeisten teemojen varassa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47-48.)

Haastattelut toteutettiin tuotantoprosessin kuvauksen jälkeen. Valitsin haastattelujen teemoiksi ruokapalveluiden tuotantoprosessin vaiheet: esipalvelun (tapahtumat ennen festivaalialueelle saapumista), ydinpalvelun (tapahtumat festivaalialueella) sekä jälkipalvelun (tapahtumat festivaalin jälkeen). Haastatteluissa painotettiin ydinpalvelua eli festivaalialueella tapahtuvaa prosessin vaihetta.

Benchmarking-haastattelut

Benchmarking on tapa määritellä oman organisaation menestykselle tärkeä asia ja etsiä itseä siinä selvästi parempi. Benchmarking on tapa oppia avoimesti paremmilta ja soveltaa opittua omaan organisaatioon. (Niva & Tuominen 2005, 5.) Asiakastyytyväisyyden ja tuotantojärjestelmien vertailu ja niistä oppiminen on prosessi-benchmarkingia (Niva & Tuominen 47), joka voi paljastaa isoja eroja eri tapahtumien näennäisesti samankaltaisten prosessien välillä. Siksi festivaaleja vertailemalla on mahdollista löytää uusia ideoita omassa tapahtumassa kokeiltavaksi. Benchmarking on kuitenkin soveltamista, ei kopiointia (Niva & Tuominen, 28), ja kaikki toisaalla toteutetut ideat eivät sellaisenaan sovellu oman tapahtuman käyttöön.

Myös benchmarking-haastattelut olivat teemahaastatteluja, joissa käytin ruokapalveluiden tuotantoprosessin vaiheita haastattelurunkona. Haastattelin työtäni varten Provinssin, Tikkurila Festivaalin ja Flow Festivalin kierrätyksestä, jätehuollosta ja aluetuotannosta vastaavia henkilöitä. Haastattelujen tavoitteena oli selvittää, miten ruokapalveluiden tuotantoprosessin jätehuoltoon ja kierrätykseen liittyviä haasteita on näissä tapahtumissa ratkottu. Haastattelujen yhteydessä tarkasteltiin tarvittaessa aluekarttoja ja tapahtuman ohjeistuksia nimenomaan kaupallisten ruokamyymäjien tuotantoprosessien näkökulmasta.

Haastateltavaksi valitsin isojen yleisötapahtumien edustajia. Vuonna 2019 kaikki kolme tapahtumaa olivat kolmipäiväisiä: Flow Festivalilla vieraili 83000 (Flow Festival 2019b), Provinssissa 73000 (Provinssi 2019b) ja Tikkurila Festivaalissa yli 35000 kävijää (Helsingin Sanomat 2019).

Flow Festival on tehnyt määrätietoista ympäristötyötä ja on yksi maailman ensimmäisistä hiilineutraaleista festivaaleista (Flow Festival 2019). Flow Festivalin organisaatiosta haastattelin siivouksen ja kierrätyksen tuottaja Susse Salosta sekä ruokamyymäjien kierrätyskoordinaattori Anu Haapamäkeä. Provinssi on asettanut tavoitteekseen olla hiilineutraali vuo-

teen 2019 mennessä (Provinssi 2019). Provinssista haastattelin toimistopäällikkö (aiemmin ympäristökoordinaattori) Peppi Arrimoa ja tuotantopäällikkö Ville Koivistoa. Tikkurila Festivaali puolestaan on ollut ensimmäinen kotimainen festivaali, joka on käynyt 100% tuulisähköllä (Tikkurila Festivaali 2019). Tikkurila Festivaalilta haastattelin siivousvastava Juuso Liukkosta.

Ruokamyymyjien haastattelut

Ruokamyymyjien palveluita ei voi kehittää vain sen varassa, mitä muut olettavat ruokamyymyjien tarpeista. Siksi haastattelin työtäni varten myös ruokamyymyjien edustajia. Tapahtumassa on kahdenlaisia ruokamyymyjä: kaupallisia ruokamyymyjä (joiden elinkeino syntyy ruokamyynnistä ja jotka kiertävät eri tapahtumissa) sekä niin sanottuja järjestöruokamyymyjä (Fingo ry:n jäsenjärjestöjä, joille Maailma kylässä -festivaali on ainoa tapahtuma, jossa he myyvät ruokaa). Eri ruokamyymyjärhmien tarpeet ja ammatillinen kokemus poikkeavat toisistaan, joten haastattelin molempien ryhmien edustajia.

Kaupallisista ruokamyymyjistä haastateltavaksi pyydettiin Tortillas La Familia (Noora Hautakoski ja Ivan Chavez), järjestöruokamyymyjistä African Pots (Fatima Usman) sekä Suomi-Gambia -yhdistys (Keba Sabbally). Haastateltavat valittiin yhdessä tuotantopäällikkö Laura Valoman kanssa.

Haastattelujen analyysi

Käytin haastattelujen runkona ruokapalveluiden tuotantoprosessia, jonka kävin läpi haastateltavien kanssa. Nauhoitin kaikki haastattelut. Haastattelujen jälkeen purin haastateluaineistot ja teemoittelin kehittämisehdotukset.

Haastatteluissa löytyi runsas määrä pieniä ja isoja kehitysehdotuksia, joita haastateltavat esittivät muun muassa kritiikin ("sähköille pitäisi tehdä jotain"), valmiiden palveluideoiden ("ruokamyymyjät on vastuutettu viemään täydet astiat väljättöön") ja ongelmien kuvauksen muodossa ("noi niinku [vapaaehtoisten] vuorojen tekemiset on aina ongelma – Tosi vaikee tehdä niinku järkevii vuoroja tyypeille, koska noi on just vaan tunnin auki noi kontit").

7.3 Tuotantokonseptit ja palvelumallit

Tuotantokonsepteja ja palvelumalleja on pääsääntöisesti tarkoitus suunnitella vasta ke-säkuun 2020 jälkeen tuotannon aikataulun vuoksi. Osa palveluideoiden jatkokehitykses-tä oli kuitenkin tarkoitus toteuttaa jo vuoden 2020 festivaalia varten yhteistyössä Stadin ammattiopiston kanssa.

Aluehallintovirasto kielsi 13.3.2020 kaikki yli 500 hengen yleisötilaisuudet Manner-Suomessa koronaviruksen (COVID-19) aiheuttaman infektion leviämisen ehkäisemisek-si. Päätös on voimassa 12.4.2020 klo 24.00 asti, mutta Aluehallintoviraston mukaan kiel-toa saattaa olla tarve jatkaa päätöksen voimassaolon umpeutuessa. (Aluehallintovirasto 2020.) Aluehallintoviraston kiellon vuoksi vuoden 2020 Maailma kylässä -festivaali päätet-tiin 13.3.2020 perua, sillä festivaalin siirtämisen vaatimia ohjelma- ja teknisen tuotannon uudelleenjärjestelyjä olisi ollut hyvin vaikea toteuttaa epävarmassa aikataulussa (Maail-ma kylässä 2020).

Lisäksi Valtioneuvosto antoi asetuksen valmiuslain käyttöönnotosta (Valtioneuvoston ase-tus (ilm. EK:lle) VNK/2020/32). Tätä seurasi opetuksen ja koulutuksen laajamittainen siir-tyminen etäopetukseen, jonka vuoksi palvelumallien jatkokehitystä oppilaitosyhteistyönä ei voitu toteuttaa suunnitellulla tavalla. Kuvailen kuitenkin alla, miten jatkokehitys oli tar-koitus toteuttaa.

Stadin ammattiopisto: Jäte- ja kierrätysneuvonnan KOS-jakso

Sovimme vuoden 2019 lopussa, että Kierrätyskeskus ja Maailma kylässä -festivaali järjes-tävät keväällä 2020 Stadin ammattiopiston opiskelijoille valinnaisen jäte- ja kierrätysneu-vonta -KOS-jakson (koulutussopimusjakso, aiemmin työssäoppimisjakso) Maailma kyläs-sä -festivaalilla.

Opiskelijat jaettiin KOS-jakson alussa kahteen ryhmään, jotka molemmat jatkokehittivät haastattelujeni tuloksena syntyneitä palveluideoita projektitöissään. Tavoitteena oli, et-tä opintojaksoon osallistuvat opiskelijat konseptoivat, tuottavat ja testaavat käytännössä uudistettuja palveluita yhteistyössä festivaaliorganisaation kanssa. Yksi ryhmä keskittyi ruokamyymien kierrätyspisteiden ja huoltoalueiden, niihin liittyvien opasteiden, lajitteluoh-

jeiden ja kierrätykseen liittyvien koulutusmateriaalien kehittämiseen. Toinen ryhmä taas valmisteli vuoden 2021 festivaalin kierrätys- ja jätehuoltosuunnitelmaa sekä vuoden 2021 tapahtuma-alueen aluekarttaa jätehuollon näkökulmasta.

Palvelujen prototyypeillä voidaan kuvailla ja testata palvelua, sen elementtejä ja konsepteja asiakkailta (Tuulaniemi 2011, 196). KOS-opintojakson tuloksena syntyneitä prototyyppejä havaintomateriaalia oli tarkoitus käyttää aineistona palveluja jatkokehittäessä ja arvioitaessa.

Olin mukana festivaaliorganisaation työryhmässä, joka koordinoi opintojaksoa sekä suunnitteli projektitöiden teemat ja toteutustavan. Lisäksi ohjasin yhdessä festivaalin kierrätysvastaava Ville Heinilän ja va. tuotantopäällikkö Rafael Camposin kanssa opiskelijoiden työtä. Opiskelijoiden projektit oli tarkoitus toteuttaa kevään 2020 aikana niin, että kirjallisten materiaalien tuottamisen lisäksi kaikki opiskelijat työskentelisivät kevään 2020 festivaalilla, testaisivat suunnittelemaansa uudistuksia sekä havainnoisivat niiden käyttökelpoisuutta. Sovimme opiskelijoiden projektien ja työharjoittelun arviointikeskustelut kesäkuulle 2020.

Aluehallintoviraston kiellon vuoksi Stadin ammattiopiston opiskelijoiden KOS-jakson käytännön osuus festivaalin aikana jouduttiin perumaan. Samalla menetimme mahdollisuuden testata käytännössä oppilaiden suunnittelemaa kierrätys- ja huoltoalueiden uudistuksia. Valmiuslain käyttöönoton vuoksi myös oppilaiden festivaalia varten tuottamien, uudistettujen viestintämateriaalien (muun muassa kierrätysohjeet) valmistelu keskeytyi.

8 Ruokapalveluiden tuotantoprosessin haasteet

Nykyisten palveluiden analyysin tuloksena syntyi kuvaus ruokapalveluiden tuotantoprosessista (Liite 1). Haastateltuani tuotantopäällikkö Laura Valomaa (2019) ensimmäisen kerran kokosin havaintojani Excel-taulukkoon. Täydensin taulukkoa Niko Wilkinsonin (2019) haastattelun pohjalta. (Kuva 6.)

ASIAKKAAN TOIMINTA	Järjestön jäsenkirje, some, muut mahdolliset tavat tavoittaa omia vapaaehtoisia	Ruokamyymäksi ilmoittautuminen (lomake: kysytään kaasu, kalusteet, sähkö, haluaako talkoomyyjäksi, kontaktihenkilö alueella, alue eli Kaisaniemi vai Rautatientori sekä teltan sijaintitoive) talkoomyyjän ilmoitettava Y-tunnus (11-02 puoliväli)	
MK-ORGANISAATION ASIAKASVIESTINTÄ	Tapahtumasta tiedotetaan netissä, somessa + uutiskirjeessä (kaikkien tilattavissa, tilaajissa paljon jo aiemmin mukana olleita ruokamyymäjiä)	Kiitos ilmoittautumisesta -sivu ja sähköposti, jossa ilmoittautumisen tiedot + kehoitus tarkastaa + koska vahvistetaan	
MK-ORGANISAATION TOIMINTA			Ruokamyymäjien valinta (02 loppu / 03 alku) - Järjestöjä ja kaupallisia noin 50/50-suhteessa - Talkoomyyjien valitseminen

Kuvio 6: Nykyisten palveluiden analyysin tuloksia Excel-taulukkoon koottuna (yksityiskohta).

Prosessi tarkentui haastattelujen edetessä. Toiseen haastatteluun osallistui Laura Valoman lisäksi hänen tuleva sijaisensa Rafael Campos, jota Valoma perehdytti tehtäviinsä. Kävimme prosessin yhdessä keskustellen läpi. Samalla sain vastauksia avoimeksi jääneisiin kysymyksiin sekä tarkennuksia ensimmäisen haastattelun jäljiltä epäselväksi jääneisiin yksityiskohtiin. (Valoma & Campos 2019.) Tuotantoprosessin kuvaaminen on osa palvelun tuotteistamista, ja prosessikuvauksen avulla voidaan kehittää palveluelementtejä ja asiakkaille suunnattua dokumentaatiota, esimerkiksi ohjeita ja viestintämateriaaleja.

Käytin tuotantoprosessin kuvausta teemahaastattelujen runkona. Haastateltuani muita festivaalin työntekijöitä sekä ruokamyymiä teemoittelin haastatteluaineiston. Kanasen mukaan teemoittelussa saman teeman alle siirretään kaikki haastateltavien vastaukset, jotka luokitellaan. Teeman alta voidaan etsiä yhteisiä rakenteita, malleja ja tyypillistä toimintaa. (Kananen 2012, 117)

Haastatteluista nousi esiin kuusi teemaa (Kuva 7), jotka esittelen alla. Kaikki teemat liittyvät joko suoraan tai välillisesti ruokapalveluiden tuotantoprosessiin. Ne vaikuttavat siihen, miten sujuvasti ruokamyymille viestintä sekä varsinainen ruokamyynti sujuvat sekä miten tehokkaasti ruokamyymät pystyvät osallistumaan tapahtuman ympäristötyöhön.



Kuvio 7: Haastatteluista löytyneet teemat.

Lainaan tekemiäni haastatteluja tekstissä kahdella tavalla. Osa haastateltavista toivoi, ettei heidän nimiään mainittaisi lainausten yhteydessä. Niinpä ruokamyymien ja festivaaliorganisaation jäsenten haastatteluja lainatessani merkitsen lähteeksi ainoastaan sen, mihin ryhmään haastateltu kuuluu, sekä vuosiluvun. Ryhmiä on kaksi, ruokamyymä ja vastaava. Vastaava-sanalla viitataan kaikkiin Maailma kylässä -festivaaliorganisaatiossa työskente-

leviin henkilöihin. Benchmark-haastatteluja lainatessani käytän normaalisti lähdeviitteitä. Lisäksi olen suomentanut englanninkieliset lainaukset.

8.1 Ruokamyymyjien asiakaspalvelu

Tärkein haastatteluissa esiin noussut teema oli ruokamyymyjien asiakaspalvelu. Asiakaspalveluun liittyvät toiminta kiireessä, verkostoituminen ja tunnelmajohtaminen, ruokamyymyjien palveluiden kehittäminen sekä ongelmatilanteet ja sanktiot.

8.1.1 Kiire, ohjaaminen ja opastaminen

Ennen tapahtumaa ruokamyymyjiin liittyvistä asioista vastaavat tuotantopäällikkö ja hänen apunaan tuotantoassistentti. Tuotantoassistentti avustaa ennen tapahtumaa ruokamyymyjien ilmoittautumisissa, koulutuksissa ja sopimusasioissa. Tapahtuman aikana hän vastaa ruokamyymyjien ohjauksesta ja kohtaamisesta. Haastatteluissa kävi ilmi, että ruokamyymyjien koordinaatio on kuitenkin vain osa hänen toimenkuvansa. Tuotantoassistentti avustaa tuotantopäällikköä tarvittaessa kaikissa tehtävissä, ja tapahtuman aikana hänen tehtävänsä vaihtelevat näytteilleasettajien kanssa neuvottelusta mielenosoittajien rauhoitteluun ja kävijöiden ongelmatilanteiden ratkomiseen.

Näytteilleasettajat [ovat vastuullani] tälleen ympäripyöreästi, käytännössä kaikki [näytteilleasettajat], kuka nyt vaan tarvii jotain jeesiä. Isolta osin ruokamyymyjien kans toimiminen. Käytännös kaikki silleen et [tuotantopäällikkö] pysyy keskittymään isompaan kuvaan ja juomaan vähän enemmän kahvia ja mä voin juosta siellä ympäriinsä. (Vastaava 2019.)

Tällä hetkellä ruokamyymyjien ohjeistamisesta ja auttamisesta huolehtivat tuotantoassistentin lisäksi muun muassa aluevastaavat sekä kierrätys- ja siivousvastaavat jätehuollon osalta. Etenkin aluevastaavat kertoivat olevansa paljon tekemisissä ruokamyymyjien kanssa ja muun muassa valvovansa, että ruokamyymyjät noudattavat annettuja ohjeita.

Kaikilla festivaaliorganisaation jäsenillä, joita haastattelin, oli selkeä tahtotila ohjata ja opastaa ruokamyymyjä. Ongelmaksi muodostui kiire: vaikka he olisivat halunneet käyttää

aikaa ruokamyymyjien opastamiseen, he kokivat ettei se aina ollut mahdollista. Heillä kaikilla on myös muita tehtäviä ja he paikkasivat mahdollista vapaaehtoisten puutetta tekemällä itse myös vapaaehtoisten tehtäviä. Nykyisellä työnjaolla kenelläkään ei ole aikaa keskittyä yksinomaan ruokamyymyjien asioihin.

Haastatteluissa todettiin, että etenkin tuotantoassistentin työmäärä haittasi ruokamyymyjien asiakaspalvelua. Aikaa asiakaspalveluun oli rajallisesti, ja usein tilanteet ratkottiin mahdollisimman nopeasti. Vastaavien mukaan ideaalitulanteessa aikaa keskusteluun ja ruokamyymyjien kohtaamiseen olisi niin paljon, että heitä ehtii ohjeistaa tapahtumapäivinäkin. Tällöin ohjeistaminen voisi tapahtua keskustellen ja tärkeimpiin asioihin keskittyen.

Parhaiten homma toimii kun sulla on itellä vähän löysää, niilläkin on vähän löysää, sit sä vaan käyt kiertelees ja juttelees niiden kans et tämmönen ois menossa, meillä on tämmönen tilanne –. (Vastaava 2019.)

Muun muassa Tikkurila Festivaalilla ja Flow Festivalilla osa ennakkoon jaetuista ohjeista ja yhteystiedoista kerrataan vielä tapahtuman alussa, kun siivouksesta ja kierrätyksestä vastaavat henkilöt kiertävät kertaamassa ohjeita ennen ruokamyymynnin kiireen alkamista (Liukkonen 2019, Haapamäki ja Salonen 2019). Opastamiseen käytetty aika vaikuttaa olevan tehokas tapa edistää ympäristötyötä, sillä se muuttaa konkreettisesti ruokamyymyjien toimintaa.

Siinä kolmessa-neljässä vuodessa minkä oon ollut mukana niin osa Flow Festivalin ruokamyymyjistä on parantanut ihan huikkeesti [jätehuoltoaan]. Yhdellä raflalla – oli palkattuna kierrätysvastaava, hän teki safkaa mutta sit se oli samalla niinku neuvoja. – Hän oli tehnyt jopa omat kierrätysohjeet. (Haapamäki ja Salonen 2019.)

Maailma kylässä -festivaalin vastaavien mielestä tapahtumanaikainen ohjeistus kannattaisi ajoittaa tapahtuman alkuun niin, että ruokamyymyjillä on vielä aikaa kuunnella ja ottaa tietoa vastaan. He totesivat myös, että tällä hetkellä festivaaliorganisaation jäsenillä voi festivaalipäivinä olla ajoittain niin kiire, että he eivät ehdi käyttää aikaa ruokamyymyjien opastamiseen.

8.1.2 Verkostoituminen ja tunnelmajohtaminen

Haastatellut ruokamyymälät nostivat keskustelussa toistuvasti esiin sen, että etenkin maahanmuuttajataustaisille ruokamyymälöille luottamus ja suhteiden rakentaminen on tärkeää. He korostivat haastatteluissa puhelimesta puhumisen ja kasvokkain tapaamisen merkitystä pelkän sähköpostin lähettämisen sijaan ja totesivat, että tuntemattoman ihmisen ohjeita tai neuvoja ei kuunnella samalla tavalla kuin tutun.

Jos mietit suomalaisia, jos mietit ulkomaisia, meillä on erilaiset kulttuuriset kompetenssit ja erilainen kulttuurinen ymmärrys. - [J]oten on hyvä puhua heille kasvokkain, kysyä heiltä, ymmärtää mitä ne sanoo, tiedätkö. Uudelleen ja uudelleen ja uudelleen. Mun mielestä kasvokkain näkeminen on tosi tärkeää. (Ruokamyymälä 2020.)

Haastatellut ruokamyymälät kertoivat, että sähköpostitse lähetettyjä yhteydenottoja ei välttämättä luettu lainkaan. Niitä pidettiin myös vähemmän tärkeinä kuin puhelimitse tai kasvokkain toimitettuja viestejä. Toisaalta puhelimitse annettuihin ohjeisiin suhtauduttiin vakavasti. Vastaavasti vastaavat totesivat, että jos ruokamyymälöihin oli ennen tapahtumaa pidetty yhteyttä puhelimitse, tapahtuman aikana he olivat hyvin helposti lähestyttäviä ja ystävällisiä. Lyhyidenkin puhelinkeskustelujen tai kasvokkaisten tapaamisten kautta luodut suhteet edistivät kanssakäymistä tapahtuma-aikana.

Tuotantoassistentti vaihtuu vuosittain ja jokainen tuotantoassistentti aloittaa suhteiden rakentamisen alusta. Myös muiden ruokamyymälöiden kanssa toimivien vastaavien työsuhteet ovat määräaikaista ja vastaavat voivat vaihtua. Haastatteluissa kävi ilmi, että festivaalin työntekijät jäävät tämän vuoksi ruokamyymälöille vieraisiksi. Festivaaliorganisaation toiminnassa ei tapahtumille tyypillisesti ole taattua jatkuvuutta ydintiimiä lukuun ottamatta. Teoriassa koko organisaatio tuotantopäällikköä myöden voi vaihtua vuodessa. Monet ruokamyymälät sen sijaan käyvät tapahtumassa vuodesta toiseen.

Me ollaan käyty täällä niin monta vuotta etten osaa edes laskea. (Ruokamyymälä 2020.)

Ihan alusta lähtien. Oliko se -94 tai -95. Silloin kuin se alkaa se ihan ensimmäinen. – Eli ihan siitä lähtien me oltiin mukana. Me ollaan tämmönen tiivis kumppani –. (Ruokamyymä 2020.)

Pitkän tapahtumahistorian vuoksi ruokamyymät tuntevat toisensa ja ovat vuosien saatossa luoneet festivaaleilla omia verkostoja. He luottavat toisiinsa ja festivaaliorganisaation sijaan kysyvät usein toisiltaan neuvoa ongelmatilanteissa. Tavallaan he siis paikkaavat jatkuvuuden puutetta, joka festivaaliorganisaatiossa on.

Ja mä autan aika paljonkin näitä muut järjestöt, koska he on nähneet mua monta vuotta – ja jos ongelma ne tulee sanon mulle. “– [M]iksi tossa on tätä, miks ei te laita roskis tässä, ja mä koko aika vie [asioita] eteenpäin –.” – [K]ato kun ei ne [ruokamyymät] tunne kaikki [festivaaliorganisaation jäseniä] koska siellä on aika paljon vaihtuu. Ne tuntee ketkä on niinku vastuussa ja tämmönen, ja mä tiedän ketkä on vastuussa. Ja mä helposti sanon niinku “hei, tossa on tämmönen valitus ja tässä on tämmönen ja tossa on tommonen” ja se toimii. (Ruokamyymä 2020.)

Muiden apuna toimiminen ei ole yksinomaan hyvä asia, vaan saattaa herättää myös kauteutta. Haastatteluissa todettiin, että hyvät suhteet järjestäjään voidaan tulkita myös tavaksi saavuttaa etuja, joita muilla ei ole, esimerkiksi parempia myyntipaikkoja.

Erityisesti ruokamyymät tuntuivat arvostavan sitä, että joku haluaa kuulla heidän kuulumisiaan ja huolehtia siitä, että ruokamyymä sujuu hyvin. He siis kaipasivat tunnelmajohtajaa, jolla on aikaa myös keskustella ja tutustua ihmisiin muulloinkin kuin ongelmatilanteissa.

Ihan vaan silleen et [jos organisaation edustaja kysyy, miten asiat sujuvat] huomaa et sä [ruokamyymä] olet – yks järjestäjästä. Ja silti jopa niitä jotka on tavallaan meitä ylempänä kiinnostaa se, et miten siellä asiakkaiden kesken hommat toimii. (Ruokamyymä 2020.)

Se olis hyvä jos välillä kävisi ja kysyisi ”miten sujuu, onko kaikki ok?” ja niin edespäin. – Viime vuonna satoi tosi paljon. Olisi ollut hyvä ihmisille tulla

käymään ja rauhoittamaan ihmisiä. Koska koko ryhmä oli tosi hermostunut.
(Ruokamyymä 2020.)

Kuulumisten kysyminen ja ajan käyttäminen ruokamyymäjien huomioimiseen koettiin kunnioitukseksi. Haastatteluissa korostui lisäksi autenttisuuden ja sosiaalisten taitojen merkitys. Järjestöruokamyymäjät mainitsivat ihailevansa etenkin ystävällisyyttä, läsnäoloa, muiden ajan ja tarpeiden kunnioitusta (muun muassa takaisin soittamista ja nopeaa viesteihin vastaamista) sekä viestintätaitoja. Ylipäätään haastatteluista välittyi se, että taitavaa verkostoitujaa ja viestijää kuunnellaan tarkemmin ja hänen kehotuksensa otetaan vakavasti.

8.1.3 Ruokamyymäjien palvelujen kehittäminen

Tuotantoassistentin jatkuva vaihtuminen on todennäköisesti hidastanut ruokamyymäjien palvelujen kehittämistä.

Se [tuotantoassistentti] on joka vuos uus tyyppi, niin tavallaan se ei niinku oikein pysty kehittäään sitä omaa toimenkuvaansa ja ottaan opiksensa niistä vanhoista. Vaikka se kuinka dokumentois ja kuinka perehdytettäisiin. Se on ihan eri juttu. Se on aina eka kerta. Joka kerta. (Vastaava 2019.)

Kun henkilö poistuu organisaatiosta, hän vie mukanaan verkostot ja hiljaisen tiedon. Vaikka tehtäviä dokumentoitaisiin, niitä ei dokumenttien avulla sellaisenaan voida siirtää henkilöltä toiselle. Niinpä työnkuvan ja vastuiden kehittäminen on ollut sirpaleista. Haastatteluissa kävi ilmi, että eri vuosina on toteutettu erilaisia kehittämisideoita, mutta palveluprosessia ei vaihtuvuuden vuoksi ole kehitetty alusta loppuun asti.

Haastatteluissa todettiin myös, että koska tuotantoassistentti vaihtuu vuosittain, yhteisten linjausten ja eri vastuualueiden välisten joustojen suunnittelu on vaikeampaa. Uusi tuotantoassistentti ei tunne tapahtuman eri osa-alueita ja vastaavien työnkuvia, joten tehtäviä on hankalampi jakaa ja priorisoida ketterästi.

8.1.4 Ongelmatilanteet ja sanktiot

Viestintäketju ja työnjako organisaation eri jäsenten välillä ei ole kaikilta osin selkeä. Tämä korostuu etenkin kiireessä ja ongelmatilanteissa.

Sääntöjen noudattamista valvovat aluevastaavat. Myös kierrätys- ja siivousvastaavat huomauttavat ruokamyyjille, mikäli he eivät huolehdi jätehuollosta sovitulla tavalla. Viime kädessä tuotantoassistentti ja tuotantopäällikkö puuttuvat ongelmiin. Vaikka ruokamyyjille jaetaan passit, joiden kääntöpuolelta löytyvät tärkeimmät yhteystiedot, välillä heille oli epäselvää, kuka ongelmatilanteita hoitaa. Kaikki erikoistilanteet saatiin kyllä ratkotua, mutta viestinnän vastuunjaon epäselvyydet hankaloittivat tiedonkulkua. Muun muassa sähköjen katkeaminen sai ruokamyyjät raportoimaan ongelmista kaikille virallisen oloisille tahoille.

Et nythän ne [ruokamyyjät] soittaa kaikissa ongelmissa pomolle, ja pomo soittaa [tuotantoassistentille], ja sit siit tulee omanlaisensa rikkinäinen puhelin. (Vastaava 2019.)

Ne soitti aika usein niinku mulle tai tuotantopäällikölle. Tietysti ensimmäiset kontaktit mitä niillä on. Oli yks et ne kans juoksi aika paljon infoon – ja infosta tuli sit viestiä [radioon] että täällä ei oo sähköjä. (Vastaava 2019.)

Pahimmillaan useat henkilöt saattoivat ilmoittaa samasta ongelmasta. Tämä johti infrastruktuurista vastaavien henkilöiden kuormittumiseen ja ongelmien ratkomisen hidastumiseen. Festivaaliorganisaation jäsenet toivoivat, että kommunikaatioketjua tarkennettaisiin. Erityisesti toivottiin sitä, että kaikki ilmoitukset tulisivat yhdelle henkilölle, joka välittäisi viestiä eteenpäin.

Vaikka organisaation käytössä on tapoja sanktioida rikkeistä (esimerkiksi kaupallisten ruokamyyjien panttimaksu), huomautusta raskaampien sanktioiden käyttö on tiedonkulun puutteiden vuoksi vaikeaa. Siksi ruokamyyjille joudutaan huomauttamaan samoista asioista uudelleen ja uudelleen. Lisäksi kukaan ei tarkalleen tiedä, kenelle ja miten monta kertaa puutteista on huomautettu. Eri henkilöt (esimerkiksi aluevastaavat, siivousvastaava ja kierrätysvastaava) saattavat huomauttaa samalle ruokamyyjälle puutteista, mutta

huomautuksia ei kirjata kollektiivisesti muistiin.

Järjestöruokamyymäjät totesivat haastatteluissa, että he toivoisivat festivaaliorganisaatiolta terävämpää rikkeisiin tarttumista. Esimerkiksi he nostivat biohajoavien kertakäyttöastioiden käytön, johon ruokamyymäjät on veloitettu. Järjestöruokamyymäjät kokivat, että tavallisten kertakäyttöastioiden käyttökieltoa ei valvota riittävän tarkasti, vaan osa ruokakauppiaista käyttää rangaistuksetta tavallisia astioita. Haastateltujen mukaan tämä on epäreilua niitä ruokamyymäjiä kohtaan, jotka noudattavat sääntöjä.

Rikkeisiin puuttuminen on kuitenkin haastavaa, sillä järjestöruokamyymäjiltä ei kerätä siivouspanttia, ja aluevastaavien käytössä olevat keinot ovat hyvin rajalliset.

[M]eillä ei oo samoja valtuuksia kuin hänellä [tuotantopäällikkö]. Niin sit se, me ei voida sanoa et tää [ruoan myynti] loppuu –. (Vastaava 2019.)

Ruokamyynnin keskeyttämisestä päättävät tuotantopäällikkö ja elintarviketarkastaja. Enimmäkseen ruokamyymäjille jaetaan huomautuksia. Ilman aitoja sanktioita aluevastaavat ovat varsin aseettomia rikkeiden edessä. Tässä mielessä vain kaupallisten ruokamyymäjien kanssa toimivat, kaikkia ruokamyymäjiä sanktioivat tapahtumat ovat paremmassa asemassa. Isoissa yleisötapahtumissa on parhaimmillaan mahdollisuus ansaita hyvin. Ammattimaiset ruokamyymäjät haluavat sääntöjen noudattamisella välttää sanktiot ja varmistaa paikkansa tapahtumissa myös jatkossa.

8.2 Ruokamyymäjille viestiminen

Iso osa tapahtuman ruokamyymäjistä on maahanmuuttajataustaisia. Haastatteluissa esiin tuli useita sinänsä pieniä viestintään liittyviä yksityiskohtia, joilla kuitenkin on merkitystä viestin välittymisen ja ymmärtämisen kannalta.

8.2.1 Kirjallinen viestintä

Ensimmäinen havainto oli se, että monelle ruokamyymäjälle ja heidän myyntipisteessään työskentelevälle vapaaehtoiselle suomen kieli on vasta toinen tai kenties kolmas käytös-

sä oleva kieli. Etenkin myyntipisteiden vapaaehtoisissa on paljon henkilökuntaa, jonka suomen kielen taito on auttava. Moni ei myöskään osaa englantia erityisen hyvin: etenkin Afrikan maista tulevilla esimerkiksi ranska on usein vahvempi kieli kuin englanti.

Festivaalin kirjalliset ohjeet sekä festivaaliorganisaation ruokamyymyjille lähettämät sähköpostit on kirjoitettu yleiskielellä eli kielellä, joka on tarkoitettu kieliyhteisön eri ikä- ja ammattiryhmille (Selkokeskus 2017). Ohjeita on myös tiivistetty niin, että esimerkiksi kierrätysohjeissa ei ole enää kuvia ja eri kieliversiot ovat samassa dokumentissa. Viestinnässä olisi kuitenkin tärkeää huomioida järjestöruokamyymyjien kielitaito.

Meidän pitää niinku muistaa vaan, nää järjestö, suurin osa on – maahanmuuttajajärjestö, niillä on muut geeni kuin suomi. Mitä selkeempi, sen parempi. Eli ei näitä niinku ihan vaan lähetetä sillä tavalla ku lähetetään joku tavallinen suomalaiselle kirje. (Ruokamyymyjä 2020.)

Yleiskieli voi olla liian haastavaa luettavaa työntekijälle, jolle suomen kieli ei ole äidin-kieli. Haastatteluiden perusteella pitkät sähköpostiviestit ja kirjalliset ohjeet saavat lukijan luovuttamaan ennen kuin he pääsevät dokumentin loppuun.

Mä muistan et yheltä pisteeltä sanottiin silleen et “kun te ootte allekirjoittaneet tän sopimuksen jossa tää kohta lukee”, kun ne oli ihan silleen et “mitkä biohajoavat astiat?”. Ja sit ne on et “mut ku siel oli niin paljon kaikkee”. (Vastaava 2019.)

Festivaaliorganisaation jäsenet puolestaan totesivat, että asioita käydään läpi koulutuksissa ja sen jälkeen luotetaan siihen, että työhön tulijat osaavat lukea ohjeista, missä esimerkiksi kierrätyspisteet ovat.

Kiinnostava yksityiskohta oli myös se, että kaikki maahanmuuttajataustaiset ruokamyymyjät ja festivaalivieraat eivät osaa lukea karttaa tai he eivät käytä karttoja suunnistamisen apuna.

Te suomalaiset käytätte paljon karttoja, ja monet maahanmuuttajat ei oikeastaan käytä karttoja. – Meillä on ihmisiä [kulkureittien] kulmissa jotka oh-

jaa muita [myyntipisteelle], koska kaikki ei osaa lukea karttaa. (Ruokamyymä 2020.)

Suomessa kartanlukutaito opitaan peruskoulussa, joten sitä pidetään arjen kansalaistaitona. Festivaaliorganisaatio käyttää karttaa muun muassa osoittamaan, missä kierrätyspisteet ja myyntikojut sijaitsevat. Todennäköisesti myös ruokamyymäjien joukossa on henkilöitä, jotka eivät käytä karttoja alueella suunnistamiseen. Sen sijaan he kysyvät neuvoa tuttaviltaan ja muilta ruokamyymäjiltä.

Ruokamyymäjät pohtivat myös ohjeiden välittymistä myyntipisteen vastaavalta tai koulutukseen osallistuneilta henkilöiltä eteenpäin. Vaikka festivaaliorganisaatio lähettää materiaalit kaikille ilmoittautuneille, alueella työskentelevät henkilöt eivät välttämättä näe ohjeita lainkaan. Tiedonkulun ongelmat eivät ole yksin Maailma kylässä -festivaalin haaste. Myös muiden tapahtumien edustajat puhuivat vastaavista haasteista ja painottivat etenkin myyntipaikan vastaavan asenteen ja kannustuksen merkitystä tiedon välittämisessä.

Ja yks mikä musta tuntuu, et tulee – [Flow Festivalin] ruokamyymäjillä kierrätysvirheitä, on se et niillä saattaa olla vaikka kakskyt työntekijää tai enemänkin, siis eri ihmistä, viikonlopun aikana. – Silleen mä ymmärrän että se info ei välttämättä mee jokaiselle. Ja kaikki heistä on yksilöitä. Mut kyl se silti on mun mielestä isosti kiinni siitä pomosta tai siitä asenteesta, et ”hei lue toi”. (Haapamäki ja Salonen 2020.)

Puuttuvista tai huonosti luetuista ohjeista seuraa ongelmia, kun ruokamyymäjät eivät esimerkiksi osaa varata kaikkia tarvitsemiaan varusteita tai he eivät tiedä, missä heitä varten varatut fasilitteetit sijaitsevat. Näissä tilanteissa he turvautuvat helposti muihin ruokamyymäjiin tai esimerkiksi alueella liikkuviin järjestyksenvalvojiin.

[K]un meidän piti sitten kun hommat oli hoidettu ja juhlat loppu niin mihis me laitetaan kaikki tää vesi. Niin kysyttiin sitten siltä [viereinen ruokamyymäjä] tai joltain. Tai se oli joku järkkäri. Mut joku kuitenkin. Siinon se poistoletku niin ”voidaanko me nyt ihan vaan tästä avata toi tulppa niin sit siinä – on se pieni nurmikkoalue”. (Ruokamyymä 2020.)

Järjestyksenvalvoja tai viereisen myyntikojun ruokamyymä eivät kuitenkaan välttämättä tunne ohjeita ja osaa neuvoa, miten ruokamyymien tulisi toimia. Esimerkiksi edellisen esimerkin vedet päätyivät harmaavesisäiliön sijaan nurmelle, koska kirjalliset ohjeet eivät olleet tavoittaneet työntekijöitä.

8.2.2 Koulutukset

Haastattelemi ruokamyymät kertoivat osallistuvansa tunnollisesti koulutuksiin, koska osallistuminen on yksi tapahtumaan osallistumisen ehdoista. Koulutukset koettiin myös tärkeiksi tiedonvälityksen kannalta. Kaikki ruokamyymien myyntipisteissä työskentelevät henkilöt eivät kuitenkaan osallistu festivaalin järjestämiin koulutuksiin eivätkä välttämättä edes tiedä, että koulutuksia järjestetään. Omien työntekijöiden perehdytys on ruokamyymien omalla vastuulla ja koulutuskäytännöt vaihtelevat paljon.

Haastatteluissa todettiin, että osa ruokamyymistä järjestääkin virallisen koulutuksen jälkeen omia koulutustilaisuuksia, joissa tieto välittyy myös muille osallistujille, tai välittää tiedon omalle tiimilleen muilla tavoin.

Me ei järjestä omia koulutuksia. Eli se koulutus minkä järjestö – järjestää, ne ketkä osallistuu ne on ketkä saa [tiedon] mutta he ilmoittaa kokouksessa [muille myyntipisteen työntekijöille] mikä on siellä sanottu. (Ruokamyymä 2020.)

Meillä on myös oma koulutus meidän vapaaehtoisille. Koska vain kaksi meistä tulee sinne [ruokamyymäkoulutukseen] ja kaikki haluaa tulla [festivaalille]. Se ei ole yksi koulutus, se on iltoja ennen, niin kuin pari iltaa ennen tapahtumaa. Me puhutaan kaikista festivaalin ohjeista ja säännöistä. (Ruokamyymä 2020.)

Koulutus on erityisen tärkeä järjestöruokamyymille, joiden vapaaehtoiset eivät usein ole ravintola-alan ammattilaisia. Lisäksi vapaaehtoisten määrä saattaa yksittäisessä myyntipisteessä olla hyvin suuri, ja vapaaehtoisten ikä ja koulutustaso vaihtelevat. Osa työntekijöistä tekee vain yksittäisiä, lyhyitä vuoroja ruokamyyminnissä.

Kuten luvussa 8.2.1 totesin, kaikki tieto ei välttämättä tavoita alueella työskenteleviä työntekijöitä. Vastuu tiedonsiirrosta on myyntipaikkojen vastuuhenkilöillä eikä festivaaliorganisaatiolla ole mahdollisuutta kontrolloida, että tarvittava tieto siirtyy eteenpäin. Haastattelussa vastaavat totesivat, että välillä koulutuksiin osallistuu ihmisiä vain muodon vuoksi.

Osan toimijoiden kanssa on se, et ne lähettää jonkun pojan tai tytön sinne, ja sit ne räplää kännykkää. Ei kiinnitä huomiota. Sit ne ei myöskään lue mitään infomatskua. (Vastaava 2019.)

Koulutuksiin osallistujat toivoivat koulutuksilta vuorovaikutteisuutta ja ilmapiiriä, joka kannustaa kysymään kysymyksiä. He mainitsivat myös käytännön esimerkkien ja kuvien käytön koulutuksessa tärkeänä viestinnän keinona. Lisäksi he toivoivat, että kouluttaja selittää asiat rauhallisesti ja olennaiseen keskittyen. Vastaavat puolestaan toivoivat, että koulutusmateriaalit suunniteltaisiin yhdessä niin, että vastaavat voisivat kommentoida omaan vastuualueeseensa liittyviä sisältöjä ennen koulutusta. Näin varmistettaisiin se, että uudistukset on varmasti huomioitu materiaalissa.

8.2.3 Palautteenanto

Maailma kylässä -festivaali tekee vuosittain palautekyselyn, johon kaikkien näyttelleasettajien, myös ruokamyymyjien, toivotaan vastaavan. Käytännössä ruokamyymyjien osuus vastaajista on pieni: vuonna 2019 kyselyyn vastasi 27% näyttelleasettajista ja vastanneista 8% eli noin kahdeksan henkeä oli ruokamyymyjä (Sjöström 2019). Haastatteluissa arveltiin, että palautteeseen vastaa useimmiten myyntipaikan vastuuhenkilö, joka ei välttämättä ole lainkaan töissä festivaalin aikana. Kukaan haastatelluista ei ollut varma siitä, onko palautteeseen vastattu.

Tapahtumassa työskennelleiden ruokamyymyjien palaute ei siis välttämättä tavoita järjestäjää muutoin kuin siltä osin, mitä palautetta annetaan tapahtuma-alueella esimerkiksi aluevastaaville tai tuotantoassistentille. Haastatteluissa todettiin, että tapahtuman aikana annettu palaute voi osin olla epäasiallistakin.

[N]o yks meistä ainakin – otti asiaa hoitaakseen niin siitä [puutteellisesta

ohjeistuksesta] kyl puhelimitse antoi välitöntä palautetta. Mistä mä annoin siten sille [palautetta] että ehkei ihan noin välitöntä palautetta ei tarttis antaa. (Ruokamyymä 2020.)

Festivaaliorganisaatioon kuuluvat vastaavat kokoontuvat tapahtuman jälkeen palautetilaisuuteen, jossa he kertovat, miten oman vastualueen työt festivaalin aikana sujuivat. Lisäksi jokainen vastaavista kirjoittaa raportin, johon kirjataan kehittämissuhteita. Haastatteluisissa todettiin kuitenkin, että kaikki alueella annettu palaute ei päädy vastaavien palautteeseen asti. Esimerkiksi osa ruokamyymijiltä saadusta palautteesta kohdistuu käytäntöihin, joita festivaaliorganisaatio ei voi muuttaa esimerkiksi lainsäädännön vuoksi. Tällaisia ovat vaikkapa elintarviketurvallisuuden ja kaasun säilytykseen myyntipisteissä liittyvät käytännöt.

Näytteilleasettajakysely järjestetään sähköisenä verkkolomakkeen kautta. Haastatteluisissa kävi ilmi, että maahanmuuttajataustaiset ruokamyymäjät eivät kuitenkaan aina vastaa sähköisiin kyselyihin niiden kasvottomuuden vuoksi.

Jos te vain laitatte sähköpostia ja sanotte, että haluatte palautetta. En edes vastaa siihen, koska en tiedä kenen kanssa puhun. (Ruokamyymä 2020.)

Sen sijaan ruokamyymäjät toivoivat haastattelussa Fingon jäsenjärjestöille järjestettävää palautetilaisuutta, jossa ruokamyymäjät voisivat keskustella festivaalista järjestäjien kanssa. Vastauksissa oli mukana realismia: palautetilaisuuteen osallistumisen tulisi olla osa myyntipaikan ehtoja. Haastatellut totesivat myös, että epämuodollinen tilaisuus, jossa tarjottaisiin pientä purtavaa ja muisteltaisiin festivaalia saisi ruokamyymäjät vapaaehtoisesti kertomaan, miten festivaalia tulisi heidän mielestään kehittää. Haastatellut totesivat, että henkilökohtainen tapaaminen vahvistaisi Fingon ja jäsenjärjestöjen suhteita sekä kokemusta siitä, että jäsenjärjestöjen mielipiteillä ja kokemuksilla on merkitystä. Haastatteluisissa muun muassa toivottiin, että ruokamyymijiin oltaisiin yhteydessä läpi vuoden ja että heitä kuultaisiin esimerkiksi festivaalin järjestelyihin liittyvissä kysymyksissä.

8.3 Sisäinen viestintä

Ruokamyymien ja festivaaliorganisaation välisen viestinnän lisäksi haastatteluissa puhuttiin paljon myös sisäisestä viestinnästä. Vastaavat kokivat, että organisaation tiedonkulkua voisi kehittää. Esimerkiksi tieto ennakkoon maksetuista kalusteista tai ruokamyymien kanssa tehdyistä erikoissopimuksista ei siirtynyt riittävän nopeasti organisaatiossa.

Mä en tiedä milloin se on päivitetty ja milloin niiltä on tullut lisätilaus jos siinon tullut. Niin sit mä joudun soittaa –. Kun mä soitan, se on jossain toisella puolen kenttää. Hän voi käydä kattoon läppäriä ja sit menee selaileen niit sähköposteja, [tarkastamaan] onko tosiaan näin. (Vastaava 2019.)

Vastaavat arvelivat, että haasteet liittyvät tapahtuma-alalle tyypilliseen työsuhteiden määrääkaisuuteen. Kaikki työtehtävät tehdään tiiviissä aikataulussa festivaalin aikana tai juuri ennen tai jälkeen festivaalin. Paljon vastaaville tärkeää tietoa on keskitettävä muutamalle henkilölle ja jaettava vasta melko viime hetkellä eteenpäin. Asioiden perään soittelu ja erilaisten listojen, sopimusten ja muun tiedon tarkastaminen ja odottelu hidastaa vastaavien työtä ja samalla heikentää ruokamyymien palvelukokemusta.

Kaikkea tietoa ei myöskään voi siirtää ennakkoon, vaan osa osaamisesta karttuu kokemuksen kautta. Siksi vastaavat joutuvat aina jonkin verran improvisoimaan, selvittelemään asioita ja pyytämään apua kokeneemmilta. Haastatteluissa todettiin myös, että koska vastaavien tehtävät ovat hyvin erikoistuneita, delegoinnissa piilee väärinymmärrysten riski.

[M]un mielestä on kiinnostavaa se mikä – voi olla iso gäppi – et tavallaan me ei olla koulutettu niitä aluevastaavia millään tavalla käymään sitä [kierrätys]asiaa niiden kaa läpi. (Vastaava 2019.)

Työnjaon näkökulmasta voimien yhdistäminen on hyödyllistä, mutta yhteistyön spontaanin vuoksi aluevastaavilla ei ole kaikkea perehdytyksessä olennaista tietoa. Tämä yhdistettynä ruokamyymäkoulutuksen tiedon siirtymisen haasteisiin johtaa helposti tilanteeseen, jossa ruokamyymillä on hatara käsitys kierrätysohjeista, vaikka niitä on yritetty

levittää montaa eri väylää.

8.4 Fingo ry:n jäsenjärjestöt

Ruokamyymien haastattelujen kiinnostavinta antia oli se, miten vahva identiteetti järjestöruokamyymillä oli Fingon jäsenjärjestöinä. Fingon jäsenyys nousi keskusteluissa toistuvasti esiin etenkin silloin, kun järjestöruokamyymät kommentoivat festivaalin kaupallistumista tai myyntipaikkojen hintaa. Haastatellut ruokamyymät totesivat, että festivaalin jäsenjärjestöilleen takaama ruokamyymintapaikka oli merkittävä hyöty ja siksi vuosittain hyvin tärkeä osa jäsenjärjestön toimintaa.

Fingon jäsenenä – tää on ainoa kerta kun pienemmät järjestöt tuntevat saavansa jotain, rehellisesti sanoen. Maksetaan jäsenmaksu ja se mitä saat, tämä on se mitä saat kerran vuodessa. (Ruokamyymä 2020.)

Haastatellut järjestöruokamyymät kokivat, että jäsenjärjestöinä heillä on oikeus vaatia Fingolta erityiskohtelua, esimerkiksi hyviä myyntipaikkoja ja sujuvaa palvelua. Fingon jäsenyys koettiin myös merkittäväksi järjestöruokamyymät kaupallisista myyjistä erottavaksi tekijäksi. Haastatellut totesivat, että festivaalin tulisi huolehtia siitä, että järjestöruokamyymät saavat Fingo ry:n jäsenyyden vuoksi vähintään yhtä hyvää ja mieluummin parempaakin palvelua kuin kaupalliset ruokamyymät.

Erityisen tärkeäksi kysymykseksi nousi myyntipaikan hinta. Keskustelu palasi uudelleen ja uudelleen kokemukseen siitä, että nousevat myyntipaikkojen hinnat karkottavat pieniä ruokamyymjiä.

Koska se hinta mikä nousee koko aika, kohta näitä pienjärjestöt ei voi osallistua. Ja se voi olla aika huono sitten että, se tarkoitus ei oo sillä että tuodaan ihan niinku tällainen markkinointirahantekoasia –. (Ruokamyymä 2020.)

Myyntipaikkojen hinnat ovat yhä hyvin kohtuulliset moneen muuhun isoon tapahtumaan verrattuna. Todennäköisesti kokemus siitä, että festivaali on kaupallistumassa, syntyy esimerkiksi varainhankinnan keinojen muuttumisen myötä. Tapahtumassa on sponsorei-

ta, joilla on brandattuja teltaosastoja hyvillä myyntipaikoilla. Sponsoreiden logot näkyvät myös festivaalin markkinointimateriaaleissa. Moni ruokamyymä on ollut mukana aivan tapahtuman alkuvuosista, jolloin järjestöruokamyymien rooli tapahtumassa oli näkyvämpi ja sponsoreiden pienempi.

Koettu festivaalin painopisteen muutos epäkaupallisesta kaupalliseksi tapahtumaksi aiheuttaa levottomuutta järjestöissä, joille tapahtuma on ennen kaikkea tärkeä promootio- ja verkostoitumistilaisuus. Toisin kuin haastatteluja aloittaessani kuvittelin, järjestöruokamyymät eivät tule tapahtumaan ensisijaisesti ansaitsemaan varoja. Sen sijaan he kertoivat tulevansa tapahtumaan esittelemään maataan ja kulttuuriaan, tapaamaan tuttavien ja viettämään aikaa yhdessä.

Festivaalin aikana järjestöruokamyymät esittelevät ruokakulttuurin lisäksi myös järjestöjensä toimintaa tapahtuman asiakkaille. Erityiseen rooliin nousee oman jäsenistön sekä potentiaalisten jäsenten tavoittaminen. Jo toiminnassa mukana oleville tapahtuma on sosiaalinen tilaisuus, jossa eri puolella Suomea asuvat jäsenet vaihtavat kuulumisia ja viettävät aikaa yhdessä. Järjestöjen jäsenille koko tapahtuma-aika rakennuksesta purkuun on paitsi vapaaehtoistyötä, myös yhteistä aikaa.

Järjestöt myös verkostoituvat keskenään tapahtuman aikana. Pitkään toiminnassa mukana olleet jäsenjärjestöt oppivat tuntemaan toisensa. Samalla opitaan tuntemaan muiden toimintaa ja muun muassa tietämään, millaisia järjestöjä kentällä toimii. Festivaali koetaankin Fingoa tärkeämmäksi kanavaksi sekä järjestöjen välisessä että järjestöjen ja jäsenten välisessä tiedonvälityksessä.

[E]i se tapahdu niinku sillä että mitä kirjeessä on. Koska kirjeessä on, että [Fingosta] saat tietoo. – [M]utta onko kaikilla – tieto siitä että mitä [Fingosta] saa? Yleensä se on tuttujen kautta. – [T]ää Maailma kylässä sä näät kaikki –. Avaa suun vaan, ja kysy muilta [heidän toiminnastaan]. (Ruokamyymä 2020.)

Haastatteluissa mainittiin, että järjestöruokamyymät myös ystävystyvät keskenään tapahtuman aikana. Yhteiset kokemukset yhdistävät yli kulttuurirajojen ja auttavat hälventämään myös ruokamyymien välisiä kulttuurisia ennakkoluuloja. Kokonaisuudessaan tapahtuma on jäsenjärjestöille aivan erityinen. He kokevat vahvasti olevansa yksi tapahtuman

järjestäjistä ja tuntevat syvää omistajuutta tapahtumaa kohtaan. Festivaaliviikonloppu on järjestöruokamyijille yksi vuoden kohokohdista.

Alussa se [festivaali] on niin kaunista, ja sitten siitä tulee niin surullista loppua kohden. Kun sä tiedät, että se loppuu. [...] Tämä on oikeastaan ihan eri maailma kun täällä ollaan. Sä unohdat kaiken muun. (Ruokamyijä 2020.)

8.5 Vapaaehtoisresurssit

Haastatteluissa viitattiin melko usein siihen, että vapaaehtoisten puute vaikeutti ruokamyijien palveluiden järjestämistä. Jos vapaaehtoisia ei ole tarpeeksi, vastaavilla on kiire koko viikonlopun ajan. Kiireessä he eivät voi käyttää aikaa ruokamyijien ennakoivaan opastamiseen.

Jos mä mietin sitä –, niin sillon ehkä se kun siinä tulee niin paljon kaikkea joka suunnasta. – Ja silleen tota pitää olla, repii itteensä hoitamaan jokaiseen suuntaan itteensä aika paljon hommaa. (Vastaava 2019.)

Vapaaehtoisten puute hankaloittaa erityisesti jätehuoltoa. Etenkin festivaalin päättyessä jätehuollossa on kiirettä, sillä vapaaehtoisten työvuorot päättyvät pian festivaalin loputtua. Kierrätyspisteet eivät siis ole enää toiminnassa, kun ruokamyijät purkavat kojujaan, ja ruokamyijien on selvittävä ilman ohjausta jätehuollosta.

Ylipäättään haastatteluissa kävi ilmi, että jokainen vastaava teki itse työvuorot vapaaehtoisilleen. Niinpä vapaaehtoisten vuorot eivät olleet yhteismitallisia: osa teki pitkää päivää, osa lyhyempää. Lisäksi haastatteluissa todettiin, että pulaa oli niin sanotuista jokerivapaaehtoisista, jotka voisivat tarvittaessa tarttua johonkin tehtävään lyhyellä varoitusajalla.

Mä oon niin kuin soitellu siellä viis vaille kun alkaa vuoro et missäs meet. Ja sit vastataan et joo et kun mä jouduinkin tuleen lääkäriin niin en pääsekään tänään ollenkaan paikalle. Se oli aika ongelmallista. (Vastaava 2019.)

Erityisen kuormittavaa haastatelluille vastaaville oli se, että he itse kontaktoivat oman tii-

minsä vapaaehtoisia sen sijaan, että tämä olisi keskitetty vapaaehtoisvastaavalle. Jos joku perui tulonsa tapahtuman aikana, vastaava joutui selvittämään asiaa, etsimään sijaista ja pahimmillaan itse tekemään puuttuvan vastaavan työtehtävät. Haastattelujen perusteella perumisia on erityisen paljon siivouksessa, kierrätyksessä ja muissa fyysisissä ja likaisissakin töissä. Näihin tehtäviin vapaaehtoisia on myös vaikea sitouttaa.

8.6 Huoltoalueet

Sekä ruokamyymälät että vastaavat nostivat esiin huoltoalueiden puutteen sekä jätehuollon haasteet. Tällä hetkellä huoltoalueiden kierrätyspisteet ovat valvomattomia ja ruokamyymälät vastaavat niiden siisteydestä. Haastatteluissa todettiin, että tämä ei toimi ongelmitta.

Viestinnän ja ruokamyymälä koulutusten ongelmat kiteytyivät jätehuollossa. Valvomattomat kierrätyspisteet eivät toimi, koska tieto kierrätysohjeista, esimerkiksi siitä että biojäte tulee kerätä erikseen, ei ole tavoittanut kaikkia ruokamyymälässä työskenteleviä. Osa haastatteluista totesi, että etenkin järjestöruokamyymälä määrä lisäsi kierrätyksen epäonnistumisen riskiä, sillä heillä ei ole rutiinia ja kokemusta jätehuollon järjestämisestä samalla tavalla kuin kaupallisilla ruokamyymälillä.

Mut ongelma on mun mielestä isosti siin, et ne ei oo tottunut käyttämään niitä [huoltoalueita]. Vaikka niille järjestäis jätehuollon. Koska ne on aina aikaisemmin tehny [eri tavalla]. – [P]itäs keksii sellanen systeemi mitä ei hirveesti muuteta. Se vuoden kokeilu ei siinä vaan riitä. Se pitää olla 3-4 vuotta –. (Vastaava 2019.)

Haastatteluissa todettiin useampaan kertaan, että pysyvyys on huoltoalueiden ja jätehuollon järjestämisen kanssakin avainasemassa. Jos muutoksia tehdään vuosittain, ruokamyymälille ei synny rutiineja. Jos heille ei synny rutiineja, ohjeiden noudattaminen on hankalampaa. Lisäksi todettiin, että tällä hetkellä asiakasalueilla on reilusti valvottuja kierrätyspisteitä, joilta kertyy melko vähän jätettä. Neuvontaa voisi siksi siirtää myös huoltoalueille.

Haastatteluissa todettiin myös, että nykyisillä huoltoalueilla jäteasiat ovat ruokamyymälä yhteisiä. Käytännössä on vaikea tietää, kenen jätteet ovat väärässä astiassa, mikäli kier-

rätysohjeita ei ole noudatettu. Toisaalta ruokamyymäjät totesivat, että jos he ovat pohtineet jätehuoltoa etukäteen, kierrätys ei aiheuta isoa vaivaa ruokamyymynnin aikana. He myös haastatteluissa neuvoivat festivaaliorganisaatiota muistuttamaan ruokamyymäjiä siitä, että myyntipaikat tarkastetaan jälkepäin rikkomusten varalta, ja tarvittaessa ottamaan yhteyttä ohjeita rikkoneeseen ruokamyymäjään. Osa ruokamyymäjistä kertoi jopa valokuvaavansa oman myyntipaikkansa purun jälkeen siltä varalta, että joku toinen rikkoo sääntöjä ja jättää jätteet naapurin myyntipisteeseen. Vastuu jätehuollon onnistumisesta on siis sekä festivaaliorganisaatiolla, joka ohjeistaa ja valvoo ruokamyymäjiä, että ruokamyymäjillä itsellään.

8.6.1 Benchmark: huoltoalueet ja jätehuolto

Benchmark-haastattelujen tärkeintä antia oli eri tapahtumien kierrätyksen ja jätehuollon toteutukseen tutustuminen. Haastattelujen perusteella tapahtumilla on karkeasti luokitellen kaksi tapaa toteuttaa ruokamyymäjien kierrätys ja jätehuolto. Flow Festivalilla huoltoalueilla on jatkuva vapaaehtoispäivystys, Provinssissa ja Tikkurila Festivaalilla vapaaehtoiset auttavat tarvittaessa.

Flow Festivalin ruokamyymynnin kierrätyskoordinaattori merkkää nimilapulla jokaisen myyntipisteen omat bio- ja energiajäteastiat ennen tapahtuman alkua. Siivoustiimi panostaa erityisesti ruokamyymyntipisteiden edustan siivoukseen. Ruokamyymäjät puolestaan on velvoitettu huolehtimaan oman myyntipisteen siivouksesta, jätehuollosta ja kierrätyksestä. He toimittavat itse omat jäteastiansa niin sanottuihin välijättöpisteisiin, joissa päivystävä vapaaehtoinen tarkastaa astian sisällön ennen sen vastaanottoa. Mikäli astioiden sisällössä on huomautettavaa eikä ruokamyymäjä itse lajittele astian sisältöä ohjeiden mukaan, vapaaehtoinen kirjaa muistiin ravintolan nimen, kellonajan ja rikkeen laadun. Mahdollisista rikkeistä sanktioidaan kahden varoituksen jälkeen: huomautukset kerätään keskitetysti ja niistä ilmoitetaan myös myyntipisteen vastaavalle jo tapahtuman aikana. Usein jo ensimmäiset huomautukset auttavat tilanteen korjaamisessa. (Haapamäki ja Salonen 2019.)

Välijättöpisteeltä niin sanottuina runnereina toimivat vapaaehtoiset siirtävät täydet jäteastiat puristinpisteille, jossa ne tyhjennetään. Puristinpisteillä päivystävät vapaaehtoiset puolestaan tarkastavat ripeästi kaikki puristinpisteelle tuotavat jäteastiat ja -säkit ennen kuin ne tyhjätyään puristimeen. Vapaaehtoiset työskentelevät useassa vuorossa varhai-

sesta aamusta pikkutunneille asti. (Haapamäki ja Salonen 2019.)

Flow Festivalin huoltoalueilla on nimikoitujen bio- ja energiajäteastioiden lisäksi kylmäkontit ja pesupisteet sekä ruokamyymyjien wc-tilat. Valvotuilta välijättöpisteiltä löytyvät lisäksi metalli-, pahvi- ja lasikeräysastiat. (Haapamäki ja Salonen 2019.)

Tikkurila Festivaalilla ruokamyymyjillä on myyntipisteiden takana pieni huoltoalue, jossa myyntipisteille on jaetut jäteastiat. Jäteastioita on suunnilleen yksi jokaista kolmea kojua kohden. Lisäksi ruokamyymyjille on oma valvottu kierrätyspiste, jossa on bio- ja sekajäteastioiden lisäksi lasi-, metalli- ja kartonkikeräys. Kierrätyspisteen kierrätysneuvojat opastavat ruokamyymyjä jäteastioiden tyhjämisessä ja kierrätyksessä. (Karjalainen 2019, Liukkonen 2019.)

Periaatteessa ruokamyymyjien tulisi tyhjentää omat jäteastiansa, mutta käytännössä vapaaehtoiset auttavat heitä astioiden tyhjentämisessä. Vapaaehtoiset työskentelevät vuoroissa niin, että osa heistä työskentelee aina festivaalin sulkeutumiseen asti. (Liukkonen 2019).

Myös Provinssissa ruokamyymyjillä on huoltoalue, jolta löytyvät wc:t, jäte- ja kierrätysastiat sekä kylmäkontit. Ruokamyymyjät saavat kierrätysohjeet etukäteen sähköpostitse, ja heidät on veloitettu pitämään oma myyntipiste siistinä. Festivaalin vapaaehtoiset vastaavat myyntikojujen edustan siisteydestä ja tyhjäävät ruokamyymyjien jäteastiat. (Arrimo ja Koivisto 2019.)

Vapaaehtoiset eivät päivystä Provinssin huoltoalueilla, eikä huoltoalueilla ole kierrätysneuvontaa. Festivaalin siivouskeskus sijaitsee kuitenkin huoltoalueen yhteydessä, joten mahdollisiin ongelmiin voidaan puuttua nopeasti. Vapaaehtoiset on myös ohjeistettu havainnoimaan huoltoaluetta säännöllisesti. Haastattelussa todettiin myös, että ruokamyymyjät neuvovat toisiaan kierrätykseen ja jätehuoltoon liittyvissä pulmissa. Festivaalialue on jaettu siivousalueisiin, joilla on omat vastaavat, ja vapaaehtoiset työskentelevät vuoroissa aamusta yöhön. (Arrimo ja Koivisto 2019.)

9 Kehittämissuhteet

Edellisessä luvussa kävin läpi ruokapalveluiden tuotantoprosessiin liittyviä haasteita. Tässä luvussa esittelen kehittämisehdotuksia, joilla näihin haasteisiin voitaisiin vastata. Kehittämissuhteita on niin esi-, ydin- kuin jälkipalveluunkin liittyen (Kuva 8).



Kuvio 8: Kehittämissuhteet palvelun eri vaiheissa. Palvelun vaiheet Tuulaniemen (2011, 78-79) mukaan.

Kehittämisehdotusten muotoilussa olen noudattanut luvussa 5 esittelemääni Kinnusen ideointiprosessia (Kuva 9), jossa palveluita suunnitellaan etenkin tekemällä muutoksia jo olemassa oleviin palveluihin (Kinnunen 2003, 52).



Kuvio 9: Ideointi nykyisten palvelujen analysoinnin avulla (Kinnunen 2003, 52).

Analysoin nykyisiä palveluita kuvaamalla ruokapalveluiden tuotantoprosessin ja haastatteleamalla festivaaliorganisaation jäseniä. Prosessikuvauksen ja haastattelujen toteuttamista varten kävin lisäksi läpi festivaalin vuoden 2019 materiaaleja kuten ruokamyymyjien ja näytteilleasettajien koulutus- ja viestintämateriaalit sekä turvallisuus- ja ympäristöohjeistukset.

Ruokamyymyjien todellisia tarpeita kartoitin haastattelemalla sekä kaupallisia ruokamyymjiä että järjestöruokamyymjiä. Myös festivaaliorganisaation jäsenten haastatteluista nousi esiin selkeitä ruokamyymyjien tarpeisiin liittyviä ideoita.

Palveluideoiden kokoamisessa hyödynsin muiden tekemiäni haastattelujen lisäksi myös benchmark-haastatteluita, joissa haastattelin Provinssin, Flow Festivalin ja Tikkurila Festivalin henkilökuntaa. Kehittämisehdotukseni muotoilin näiden palveluideoiden pohjalta.

9.1 Ruokamyymyjien asiakaspalvelu

Luvussa 4 totesin, että Kinnusen mukaan asiakassuhde vaikuttaa palvelun arvoon. Kun asiakkaan odotusten ja kokemusten välinen ero on pieni, palvelun laatu on korkea. (Kinnunen 2003, 17, 21.) Kaikki Maailma kylässä -festivaalin ruokamyymyjien asiakassuhteiden kehittämiseksi tehdyt toimenpiteet parantavat sekä palvelun arvoa että sen laatua asiakkaan silmissä. Tyytyväinen asiakas taas on valmis näkemään vaivaa sen eteen, että festivaaliorganisaatiokin pysyy tyytyväisenä.

9.1.1 Ruokamyjävastaava

Ruokamyjien asiakaspalvelussa oli useita resurssointiin liittyviä haasteita, jotka liittyivät kiireeseen, ohjaamiseen ja opastamiseen, verkostoitumiseen ja tunnelmajohtamiseen sekä ruokamyjien palveluiden kehittämiseen.

Benchmark-haastatteluja tehdessäni totesin, että sekä Tikkurila Festivaalilla, Flow Festivalilla että Provinssissa ruokamyjiä varten on erillinen tuottaja, joka vastaa ruokamyjistä ja heidän palveluidensa kehittämistä. Lisäksi alueita, joissa on ruokapalveluita, voidaan kehittää palvelemaan eri asiakasryhmiä. Esimerkiksi Tikkurila Festivaalin VIP-alue on muusta ruokamyynnistä erillinen alue, jota festivaalin aiempi vastaava tuottaja on kehittänyt vahvasti.

Ja sitä [Tikkurila Festivaalin VIP-aluetta] ollaan, just nimenomaan [aiempi vastaava tuottaja] on tän – konseptin itse ymmärtääkseni kehittänyt tähän näin –. Että se on just sellainen mini-Slush -tyyppinen, että siellä käy ihmiset minglaamassa ja tapaa yrityksiä –. (Liukkonen 2019.)

Tuottajien tehtävät ja vastuunjako vaihtelevat. Esimerkiksi Provinssissa festivaalijohtaja osallistuu ruokamyjien valintaan, mutta vendor-tuottaja (myyntipaikoista vastaava tuottaja) tekee sopimukset ja muun muassa ottaa ruokamyjät vastaan, kun he saapuvat festivaalialueelle (Arrimo ja Koivisto 2019). Flow Festivalilla taas on vendor-tuottajan lisäksi myös esimerkiksi oma kierrätyskoordinaattori ruokamyynnille (Haapamäki ja Salonen, 2019). Yhteistä eri tapahtumien ruokamyynnin tuottajille on kuitenkin se, että he käyttävät työaikaansa myös tapahtuman ruokamyynnin kehittämiseen ja toimivat ruokamyjien kontaktihenkilönä tapahtuman aikana (Arrimo ja Koivisto 2019, Haapamäki ja Salonen 2019, Liukkonen 2019).

Myös Maailma kylässä -festivaalin henkilökunta totesi haastatteluissa, että ruokamyjävastaavan palkkaaminen olisi työmäärän ja töiden organisoinnin näkökulmasta perusteltua. Vastaavat totesivat, että ruokamyjävastaava selkeyttäisi työnjakoa ja olisi saadun hyödyn vuoksi kannattava investointi. He myös pohtivat, että organisaationäkökulmasta ruokamyjävastaava voisi olla osa aluevastaavatiimiä, jolloin tiedonkulku ja esimerkiksi festivaaliin valmistautuminen olisi helpompaa. Ruokamyjävastaava voisi toimia ruoka-

myyjien ensisijaisena kontaktipisteenä, ja hän voisi tarvittaessa delegoida tehtäviä eteenpäin aluevastaaville. Hän myös vastaisi poikkeustilanteiden eli niiden tilanteiden, joissa asiakkaan odotukset alitetaan, onnistuneesta hoitamisesta.

Ruokamyjävastaavan tehtäväkuva koostuisi tehtävistä, jotka tällä hetkellä on hajautettu organisaatioon. Hän ottaisi ruokamyjät vastaan perjantai-iltana ja lauantai-aamuna sekä ohjaisi ja auttaisi heitä tapahtuman aikana ongelmatilanteissa noudattaen aiemmin esittelemääni Bacalin poikkeustilanteiden hallinnan nelivaiheista menetelmää: hallitse tilanne, hyväksy asiakkaan pettymys, fokusoi kohti ratkaisua ja ratkaise ongelma (Löytänä & Korkeakoski 2014, 110-111). Täysin uusia tehtäviä olisivat rikkeiden koordinointi ja niistä ilmoittaminen myyntipaikan vastuuhenkilölle. Lisäksi ruokamyjävastaava huolehtisi erityisesti järjestöruokamyjien tiedonsaannista ja tunnelman ylläpidosta sekä verkostoituisi ruokamyjien kanssa. Kuten luvussa 5.1 mainitsin, asiakkaita neuvomalla ja heidän viihtymistään parantamalla hän myös parantaisi asiakaskokemusta.

Tunnelman ylläpito tarkoittaa käytännössä aikaa tutustua ruokamyjiin, keskustella heidän kanssaan ja ratkoa ongelmia paitsi festivaalin aikana, myös ennen ja jälkeen festivaalin. Mielestäni olisi hyödyllistä, että ruokamyjävastaavan työ käytännössä painottuisi järjestöruokamyjien kanssa toimimiseen. Järjestöruokamyjien myyntipisteissä työskentelee paljon henkilökuntaa, jolle kasvokkaisista kohtaamisista olisi hyötyä ja joka arvostaa luottamusta ja suhteita.

Vaikka ruokamyjävastaavan toiminta painottuisi festivaaliviikonloppuun, käytännössä hän tekisi yhteistyötä tuotantopäällikön ja -assistentin kanssa jo ennen tapahtumaa. Hän osallistuisi ruokamyjien koulutukseen ja järjestäisi kierrätys-, siivous- ja aluevastaavien kanssa tapaamisia, joissa kehitetään ruokamyjien toimintaa ja sovitaan työnjaosta. Lisäksi ruokamyjävastaavan vastuulla olisi ruokamyynnin ja ruokamyjien palveluprosessin pitkäjänteinen kehittäminen yhteistyössä tuotantopäällikön ja tuotantoassistentin kanssa.

Vastaavan sitouttaminen osaksi organisaatiota olisi jatkuvuuden kannalta kriittistä. Lopullisena tavoitteena olisi toimiva ja jatkuva yhteistyö ruokamyjävastaavan, festivaaliorganisaation ja ruokamyjien välillä, jolloin ruokamyjävastaava toimisi tapahtumassa pitkään, kehittäisi vastuualuettaan ja ansaitsisi etenkin järjestöruokamyjien luottamuksen.

9.1.2 Valvonnan uudistaminen

Haastatteluiden mukaan ongelmatilanteet ja etenkin sanktiot aiheuttivat erityisen paljon haasteita festivaalin aikana. Koska kaikkia ruokamyymiä koskevan pantin ja selkeiden sanktioiden puuttuminen haittaa aluevastaavien työtä ja johtaa toistuviin rikkeisiin ehdotan, että myös Maailma kylässä -festivaalin sääntörikkeiden valvontaa kehitetään. Rikkeiden valvominen on osa edellisessä alaluvussa mainitsemaani poikkeustilanteiden onnistunutta hoitoa.

Rikkeitä pohtiessa tulee huomioida se, että suuri osa Maailma kylässä -festivaalin ruokamyymistä on ei-kaupallisia järjestöruokamyymiä, joilta tällä hetkellä ei kerätä panttimaksua ja joille festivaali on iso taloudellinen ponnistus. Esimerkiksi korkea panttimaksu voi johtaa tilanteeseen, jossa ruokamyymä ei voi lainkaan osallistua tapahtumaan. Toisaalta sanktio, joka ei haittaa ruokamyymän toimintaa, ei kannusta ruokamyymää muuttamaan toimintatapojaan.

Provinssissa, Flow Festivalilla ja Tikkurila Festivaalilla on käytössä panttijärjestelmä, jossa jokainen ruokamyymä maksaa tai voi joutua maksamaan panttimaksun. Panttimaksu peritään, mikäli oma myyntipiste luovutetaan epäsiistinä tai mikäli ruokamyymä ei noudata festivaaliorganisaation antamia ohjeita tapahtuman aikana. Panttimaksulla pyritään varmistamaan se, että jokainen ruokamyymä toimii annettujen ohjeiden mukaan. Pantti voidaan kerätä ruokapaikan varausmaksun yhteydessä tai Flow Festivalin tapaan jälkikäteen, mikäli rikkeitä esiintyy. (Haapamäki ja Salonen 2019, Liukkonen 2019, Arrimo ja Koivisto 2019.)

Pantti pidätetään [Flow Festivalilla] vasta jälkeenpäin. Maanantaiaamusta tehdään sellainen – kierros. Katsotaan onko telttä kunnossa, sähkönjakopiste kunnossa, kierretään kylmäkontit –. Mä raportoin nää kaikki [puutteet loppu-tarkastuksessa], – mulla on sellainen Excel-lista, siinä on rafla, ok tai sitten ei, lisätietoja ja linkki kuvatiedostoon tai muuta –. (Haapamäki ja Salonen 2019.)

Yksi tapa toteuttaa rikkeiden seuranta ja sanktiointi on Flow Festivalin kierrätyksessä käytössä oleva kolmen rikkeen järjestelmä (Haapamäki ja Salonen 2019), joka voidaan mielestäni toteuttaa niin selkeästi ja läpinäkyvästi, että se kannattaisi ottaa käyttöön myös

Maailma kylässä -festivaalilla. Käytännössä siis Flow Festivalilla sanktion saa, mikäli myyntipisteellä rikotaan sääntöjä kolme kertaa tapahtuman aikana. Tapahtuman aikana havaitut rikkeet kerätään koordinoitusti ja ruokamyynnin kierrätyskoordinaattori raportoi rikkeet välittömästi myyntipaikan vastaavalle. (Haapamäki ja Salonen 2019.)

Järjestelmän käyttöönotto paitsi edistäisi ympäristötyötä, myös säästäisi henkilöstöresursseja. Tällä hetkellä etenkin aluevastaavien aikaa kuluu paljon siihen, että he neuvottelevat myyntipaikkojen henkilökunnan kanssa ohjeiden noudattamisesta. Tämä työ kuuluisi myyntipaikkojen vastaaville, joiden vastuulla ohjeiden mukainen toiminta on. Uuden valvontajärjestelmän myötä vastuu siirtyisi takaisin sinne, minne se kuuluu.

Kolmen rikkeen järjestelmän kulmakivi on panttimaksu, joka tällä hetkellä kerätään vain kaupallisilta ruokamyymyjiltä. Ehdotankin, että myös järjestöruokamyymyjiltä kerätään jatkossa panttimaksu. Panttimaksu voi järjestöruokamyymyjien osalta olla pienempi kuin kaupallisten ruokamyymyjien pantti. Pantti voidaan kerätä etukäteen (jolloin se voi olla osa paikkamaksua) tai jälkikäteen lähetettävällä laskulla.

Etukäteen kerättävä panttimaksu sekä tieto siitä, että maksu palautetaan, mikäli myyntipisteellä on noudatettu festivaalin ruokamyymjäkoulutuksessa antamia ohjeita, voi motivoida ruokamyymjiä huolehtimaan oman henkilökuntansa perehdytyksestä paremmin. Lisäksi se voisi parantaa ohjeiden omavalvontaa. Jälkikäteen kerättävä panttimaksu puolestaan kohdistaa myyntipaikan hinnan korotuksen vain niihin ruokamyymjiin, jotka eivät noudata annettuja ohjeita. Molemmat tavat kerätä pantti työllistävät festivaaliorganisaatiota festivaalin ulkopuolella, mutta helpottavat työtä tapahtumapäivinä.

Panttimaksun lisäksi Maailma kylässä -festivaalilla on käytössä myös vuoden osallistumiskielto. Osallistumiskielto tarkoittaa sitä, että ohjeita rikkonut ruokamyymjä voidaan sulkea pois seuraavan vuoden tapahtumasta. Vuoden osallistumiskielto on sanktiona raskaampi kuin panttimaksu, ja ensisijaisesti ruokamyymjiä tulisivat sanktioida panttimaksu perimällä.

Rikkeiden seurannassa suosittelen Flow Festivalin metodia, jossa rikkeet mahdollisuuksien mukaan valokuvataan tai videoidaan ja sen jälkeen raportoidaan keskitetysti yhdelle henkilölle festivaaliorganisaatiossa. Hän pitää kirjaa tehdyistä rikkeistä ja toimittaa ne jo tapahtuman aikana myyntipaikkojen vastaaville sekä kehottaa heitä puuttumaan myynti-

paikkansa henkilökunnan toimintaan sanktion uhalla.

Myyntipaikkojen loppusiisteyden tarkastaminen kannattaa mielestäni tehdä vasta maanantaiaamuna, jolloin kierros voidaan tehdä rauhassa. Mahdolliset etukäteen kerätyt panttimaksut palautettaisiin sunnuntai-illan sijaan vasta tapahtuman jälkeen. Näin ruuhkaista purkuaikaa saataisiin rauhoitettua ja purkuajan resursseja ohjattua esimerkiksi liikenteenohjaukseen, kierrätysneuvontaan ja muuhun ohjaamiseen.

Että uusi valvonta toimisi, festivaaliorganisaation tulisi aluevastaavien johdolla sopia rikkeiden raportoinnin prosesseista. Kaikkien ruokamyymyjien kanssa toimivien vastaavien tulisi tietää, miten havaitut rikkeet ilmoitetaan eteenpäin ja mitä tietoja raporttiin sisällytetään. Lisäksi organisaatioon tarvitaan henkilö, jonka toimenkuvaan kuuluu viestiä myyntipaikkojen vastaavien kanssa rikkeistä sekä niiden noudattamisesta. Hänellä tulisi olla tähän työhön aikaa. Kokonaisuudessaan tarvittavan työvoiman määrän pitäisi kuitenkin jatkossa pysyä nykytasolla, sillä uuden järjestelyn myötä aluevastaavien ja muiden ruokamyymyjien kanssa toimivien vastaavien työmäärä todennäköisesti vähenee.

Olisi hyvä pohtia kriittisesti myös sitä, millaisia ohjeita tapahtumassa on: osa ohjeista voi todellisuudessa olla suosituksia, osan noudattamista taas vaaditaan ja niiden noudattamatta jättämisestä kirjataan jatkossa välittömästi rike. Mitä selkeämmät säännöt ohjeiden osalta ovat, sitä helpommaksi se tekee niiden noudattamisen. Yhtenäisten toimintatapojen näkökulmasta tärkeää olisi etenkin ensimmäisenä vuonna sopia siitä, minkä verran rikkeiden kanssa joustetaan. Näin vältetään tilanne, jossa joku vastaavista joustaa enemmän, joku vähemmän. Selkeintä on aina se, ettei rikkeiden kirjaamisesta jousteta. Sen sijaan ensimmäisenä vuonna varoitusten määrää voidaan väliaikaisesti kasvattaa yhdellä, jolloin sanktion saisi vasta neljännessä rikkeestä.

Jo aiemmin totesin, että Kinnusen mukaan uuden palvelun käyttöönotosta tulee kertoa asiakkaalle. Palvelua lanseeratessa asiakasviestinnän tavoitteena on myönteisen asennoitumisen luominen kohderyhmissä sekä tiedon lisääminen organisaation palveluista. Myös negatiivisen julkisuuden hallintaan on syytä varautua. (Kinnunen 2003, 130.) Mikäli rikkeiden valvontaa muutetaan, erityisen tärkeää on viestiä uudesta järjestelmästä ruokamyymyjille. Myyntipaikkojen vastaaville on tuotava selvästi esiin se, että heillä on velvollisuus huolehtia oman myyntipisteensä henkilökunnan koulutuksesta sekä siitä, että

kaikki suhtautuvat ohjeisiin vakavasti. Heille on myös ennakkoon kerrottava, että vastaavan on tapahtuman aikana oltava tavoitettavissa ja tarvittaessa valmis puuttumaan oman henkilökuntansa toimintaan. Heidän on myös saatava festivaalilta selkeä tarkastuslista, jonka avulla he voivat tarkastaa muun muassa oman myyntipaikkansa ja jätehuoltonsa ohjeiden mukaisuuden. Listassa voitaisiin luetella ne varusteet, joiden tulee olla käytössä tapahtuman aikana (esimerkiksi omat jäteastiat, käsienpesupiste, teltan painot ja pisarasuoja). Kokosin vuoden 2019 koulutusmateriaalien pohjalta tarkastuslistan mallin, jonka pohjalta voidaan rakentaa varsinainen tarkastuslista tulevaa festivaalia varten (Liite 2).

Viestintä on muutoksessa erityisen merkittävässä roolissa myös siksi, että uudistuksesta viestimisen sävyn on etenkin tapahtuman aikana oltava positiivista ja kannustavaa. Poliisimainen ote rikkeisiin ei ole suositeltavaa tilanteessa, jossa iso osa ruokamyijistä on tapahtumajärjestäjän jäsenjärjestöjä. Sen sijaan uudistus tulisi markkinoida ruokamyijille heidän ja asiakkaiden etua ajavana uudistuksena, jossa yhdessä kannetaan vastuuta tapahtuman onnistumisesta. Tapahtuman aikana rikkeitä koordinoivan henkilön olisi hyvä olla sosiaalisesti kyvykäs, jämäkkä ja hyvä asiakaspalvelija.

Tulosluvussa totesin, että etenkin järjestöruokamyijät ovat toivoneet tiukempaa puuttamista rikkeisiin. Viime kädessä rikkeiden valvonnassa onkin kyse reilusta pelistä, yhteisten pelisääntöjen noudattamisesta ja tasapuolisuudesta. Tavoite ei ole tehdä festivaaliorganisaation työtä helpommaksi vaan huolehtia siitä, että kaikki noudattavat ohjeita, joiden tarkoitus on turvata festivaalikävijöiden terveys ja hyvinvointi sekä varmistaa, että festivaalin ympäristötyö toteutuu suunnitellusti.

9.2 Ruokamyijille viestintä

Edellisessä luvussa totesin, että ruokamyijille viestimistä koskettaa moni pieni haaste. Nämä yhdessä hankaloittavat ohjeiden perillemeno ja sen myötä muun muassa ympäristötyötä. Erään haastateltavan mukaan ongelmiin on varsin yksinkertainen ratkaisu: viestintäsuunnitelma.

Vois olla hyvä et rakentais sellaisen ruokamyijien viestintäsuunnitelman –, jossa puhutaan oikeesti vain pelkästään ruokamyijistä. (Vastaava 2019.)

Tällä hetkellä ruokamyymyjille viestitään monesta eri suunnasta, eri kanavia käyttäen. Viestintäsuunnitelma, jossa määriteltäisiin viestinnän tavoitteet, viestintäkanavat sekä vastuunjako selkeyttäisi ja ohjaisi tätä viestintää. Ruokamyymyjien viestintäsuunnitelman lisäksi suosittelen myös muita toimenpiteitä, joiden avulla viestinnän tehokkuutta ja vaikuttavuutta voidaan lisätä.

Viestinnän kehittämisessä korostuu luvussa 5 esittelemäni palvelujen suunnittelun luonne oppimisprosessina, jossa palataan tarvittaessa takaisin aiempaan, mikäli palvelua on syytä korjata (Kinnunen 2003, 96-97). Viestintää uudistaessa muun muassa ohjeita ja opasteita voi olla tarpeen korjata moneen kertaan. Tämä prosessi on kuitenkin yksinkertainen tapa edistää tapahtuman ympäristötyötä, taloudellisuutta ja vastuullisuutta. Luvussa 3.3 totesin, että kun kaikki tuntevat ja noudattavat lainsäädäntöä ja paikallisten määräysten velvoitteita, tilaisuuden voidaan sanoa olevan kestäväällä tavalla järjestetty (Lampinen 2011, 12, 14). Onnistunut ulkoinen ja sisäinen viestintä edesauttaa sitä, että kaikki osallistujat, niin ruokamyymäjät kuin festivaaliorganisaation työntekijätkin, ymmärtävät annetut ohjeet ja noudattavat niitä. Käytännön tasolla ohjeiden noudattaminen tehostaa festivaalin ympäristötyötä ja edistää myös taloudellista tehokkuutta muun muassa hävikkiä vähentämällä.

9.2.1 Selkokieliisyys

Ohjeiden ymmärtäminen ja niiden eteenpäin välittäminen hankaloituu, mikäli käytetyn kielen ymmärtäminen on vaikeaa. Edellisessä luvussa totesin, että etenkin järjestöruokamyymyjien kielitaito, tapahtumassa työskentelevien ruokamyymyjien määrä sekä viestinnän katkokset haittaavat tiedonkulkua festivaaliorganisaatiosta eteenpäin.

Ehdotan, että ruokamyymyjille suunnatussa viestinnässä käytettäisiin jatkossa selkokieltä. Selkokeskuksen mukaan selkokielinen teksti on tekstiä, jonka sisältö, rakenne ja sanasto on yleiskieltä helpompaa lukea ja ymmärtää (Selkokeskus 2017). Selkokielen taso voi kohderyhmän mukaan vaihdella hyvin yksinkertaisesta tekstistä helppoa yleiskieltä lähellä olevaan tekstiin (Selkokeskus 2016b). Helppo tapa selkeyttää tekstiä on rakenteen mukauttaminen, esimerkiksi lyhyiden lauseiden ja virkkeiden suosiminen, sekä selkotaitto (Selkokeskus 2016, 2017).

Tekstin luettavuutta ja selkeyttä lisää myös erillisten kieliversioiden käyttö. Tällä hetkellä eri kieliversiot on esitetty samassa dokumentissa: asia kerrotaan ensin suomeksi ja sitten englanniksi. Lukijan kannalta selkeämpää olisi, jos kieliversiot olisivat eri dokumentteja.

Edellä mainittujen seikkojen pohjalta ehdottaisin myös kirjallisten materiaalien (ruokamyyjien ja näyttöilleasettajien koulutusmateriaalit, lajitteluohjeet, turvaohjeet sekä Tietoa näyttöilleasettajille -ohje) päivittämistä yleiskieltä selkeämmälle selkokielelle. Kielen taso voi lähestyä yleiskieltä, mutta tekstissä olisi hyvä suosia lyhyitä lauseita ja selkeitä ilmaisuja.

Kirjallisissa materiaaleissa olisi hyvä käyttää myös tekstilaatikoita ja helposti silmäiltäviä listoja luettavuuden parantamiseksi. Lisäksi olisi hyvä käyttää kuvia lisäämään tekstin ymmärrettävyyttä silloin, kun se on järkevää (esimerkiksi lajitteluohjeessa kuvat eri jätteistä).

Selkomukauttamisesta hyötyisivät kaikki, sillä selkokieli ja erilliset kieliversiodokumentit palvelevat kaikkia näyttöilleasettajia ja yhteistyökumppaneita, eivät vain maahanmuuttajataustaisia ruokamyyjiä. Lisäksi selkokielen käyttö edistää saavutettavuutta lisäämällä tekstin ymmärrettävyyttä (Yläanne 2017). Selkokielen kohderyhmiä ovat muun muassa eri vammaisryhmät, lukemis- ja kirjoittamishäiriöiset, vanhukset sekä suomen kieltä opettelevat (Rajala 1990). Juusolan arvion mukaan 11-14% väestöstä eli noin 650000 – 750000 henkeä tarvitsee selkokieltä arjessa (Juusola 2019). Jopa 12% lapsista ja nuorista, 10% työikäisistä ja 20% yli 65-vuotiaista tarvitsee selkokieltä, ja tietyissä tilanteissa jopa 25% väestöstä voi hyötyä selkokielestä (luvussa ovat mukana selkokielen käyttäjät) (Selkokeskus 2016c). Leealaura Leskelän mukaan selkokielen lisääminen ei haittaa ketään, mutta selkokielistä palvelua lisänneet viranomaiset ovat saaneet lähes yksinomaan hyvää palautetta selkokielisyydestä (Mikkonen 2019).

Uudistuksessa kannattaa huomioida myös tekstien käyttötarkoitus. Tällä hetkellä ohjeteksteissä on yhdistetty sekä promootiomateriaalia (esimerkiksi tapahtuman tavoitteiden ja ohjelman yleistä esittelyä) että tärkeitä käytännön ohjeita. Näyttöilleasettajien on toki hyvä saada tietoa myös festivaalin tavoitteista ja ohjelmasta, mutta nämä asiat voisi koota omaan dokumenttiin, mikäli ne halutaan jakaa myös kirjallisesti. Näin ruokamyyjien työn ja asiakasturvallisuuden kannalta tärkeät ohjeet eivät huku promootiomateriaalin sekaan.

Koska selkoviestiminen vaatii ammattitaitoa ja osaamista, erityinen tapahtumien selkopas olisi hyödyllinen paitsi Maailma kylässä -festivaalille, myös muille isoille tapahtumil-

le. Oppaassa voitaisiin käydä läpi sellaisia tapahtumatuotannon osa-alueita, joissa selkokielestä olisi hyötyä: sisäistä ja ulkoista viestintää, karttojen ja kuvien toteutusta, opasteiden suunnittelua ja selkotaiton periaatteita. Etenkin käytännön esimerkit festivaalitallassa toteutettavasta viestinnästä, joilla niin yleisöä kuin yhteistyökumppaneita ohjataan, olisivat hyödyksi kaikille tapahtumajärjestäjille. Oppaan toteutus voitaisiin tehdä yhteistyössä muiden tapahtumatoimijoiden, alan yhdistysten ja Selkokeskuksen kanssa.

9.2.2 Koulutukset ja tapahtuma-alueella opastaminen

Mikäli ruokamyymyjien valvontaa päädytään muuttamaan aiemmin ehdottamani mukaan, ruokamyymyjien koulutukseen sekä koulutusmateriaaleihin tulisi lisätä erillinen osio oman henkilökunnan kouluttamisesta. Tällä hetkellä koulutusmateriaaleissa todetaan, että kaikkien ruokamyymyjien sekä ruokamyymyntipaikoilla työskentelevien henkilöiden tulee tutustua huolellisesti festivaalin ruokamyymyjien ohjeisiin sekä Eviran ulkomyyntiohjeisiin (Maailma kylässä 2019h). Jatkossa ruokamyymyjille olisi koulutuksessa ja koulutusmateriaalissa hyvä selväsanaisesti todeta, että myyntipaikan vastuhenkilö on vastuussa oman henkilökuntansa kouluttamisesta. Mikäli henkilökunta ei tunne ohjeita eikä siksi noudata niitä, rikkeistä voi seurata panttimaksun menetys tai vuoden osallistumiskielto. Näin varmistetaan se, että vastuu ruokamyymyjien osaamisesta ja ohjeiden noudattamisesta on ennen kaikkea myyntipaikan vastaavalla. Festivaaliorganisaatiolla on puolestaan vastuu siitä, että jokainen myyntipaikan vastaava tuntee oman vastuunsa ohjeiden noudattamisesta.

Koska rajallinen osa alueella työskentelevistä ruokamyymyjistä osallistuu tapahtuman järjestämiin koulutuksiin, tapahtuman aikana jo tehtävää opastamista ja tiedottamista tulisi tehostaa. Erityisen tärkeää olisi sopia ennakkoon, kuka tai ketkä perehdytyskierroksen tekevät, sekä varmistaa että heillä on kaikki perehdyttämiseen tarvittava tieto. Keskeisten ruokamyymyjien kanssa työskentelevien vastaavien (esimerkiksi aluevastaavat, kierrätysvastaava, siivousvastaava ja tuotantoassistentti) olisi tärkeä käydä läpi ruokamyymyjille suunnatut ohjeet jo ennen tapahtumaa. Lisäksi he voisivat tehdä perehdytystä varten listan niistä asioista, jotka yleensä aiheuttavat ongelmia tapahtuman aikana. Tapaamisessa sovittaisiin myös, kuka ruokamyymyjät perehdyttää.

Tehostetussa opastamisessa sovitut vastuhenkilöt kävisivät tapahtuman alussa tapaa-

massa kaikkia ruokamyymiä. He kertaisivat olennaiset ohjeet sekä sen, mistä ruokamyymien palvelut (wc, vesipisteet, kierrätys- ja jätehuolto) löytyvät. Näin varmistettaisiin se, että myös kartanlukutaidottomat ruokamyymät tietävät, missä palvelut sijaitsevat. Lisäksi vastuuhenkilöt muistuttaisivat sanktioista, joita ohjeiden noudattamatta jättäminen aiheuttaa, ja kehottaisivat olemaan tarvittaessa yhteydessä omaan esimieheen.

Benchmark-haastatteluissa todettiin myös, että kaupalliset ruokamyymät hyötyvät eri tapahtumissa kiertämisestä, sillä tapahtumien ohjeet ovat pitkälti samansuuntaisia. Niinpä kaupallisten myymien kanssa usein riittää vähempi opastaminen tapahtuman aikana.

Tapahtuman aikana tapahtuvan opastuksen lisäksi haastatteluissa ehdotettiin myös koulutusvideoiden tekemistä. Lyhyissä opetusvideoissa käytäisiin läpi niitä asioita, joita ruokamyymien koulutuksissa käsitellään, esimerkiksi elintarvikehygieniaa, myyntipisteen rakentamista, elintarvikkeiden säilyttämistä ja valmistusta myyntipisteessä, käsihygieniaa, kierrätystä ja jätehuoltoa. Lyhyet videot täydentäisivät muuta koulutusmateriaalia, ja niitä voitaisiin käyttää koulutusten tukena vuodesta toiseen. Videoita voisivat käyttää myös muut yleisötapahtumat, joissa myydään ruokaa ja jotka noudattavat samoja viranomaisohjeita kuin Maailma kylässä -festivaali. Varsinainen videotuotanto voitaisiinkin selkoppaan tapaan toteuttaa yhteistyössä esimerkiksi oppilaitosten, viranomaisten ja muiden tapahtumien kanssa, ja videoiden kieliversiot voitaisiin luoda tekstittämällä suomenkieliset videot. Ruokamyymille sosiaalisessa verkkopalveluissa jaettavat koulutusvideot olisivat heille hyvä tapa perehdyttää myyntipisteiden henkilökuntaa tapahtuman ruokamyymäntä koskeviin ohjeisiin ja määräyksiin.

Haastatteluissa sivusimme myös järjestöruokamyymien yleisempiä koulutustarpeita, joihin Fingo ry voisi yksin tai yhteistyökumppaneidensa kanssa vastata. Esimerkkeinä voisi mainita somemarkkinoinnin kurssin, jolla jäsenjärjestöjä perehdytettäisiin oman myyntipisteen markkinointiin eri viestintäkanavissa, sekä kurssin, jolla pohdittaisiin hävikin vähentämistä. Tämän tyyppiset koulutukset voitaisiin järjestää mihin aikaan vuodesta tahansa. Mikäli ne keräisivät osallistujia, ne helpottaisivat välillisesti myös festivaalin tuotantoa. Lisäksi järjestöjen toimintaa tukeva koulutus nostaisi festivaalin järjestölle tuottamaa arvoa eli palvelun tuottaman hyödyn ja sen aikaansaamiseksi tarvittavien taloudellisten ja toiminnallisten uhrausten erotusta (Kinnunen 2003, 21), kun hävikin määrä vähenisi ja markkinointi saattaisi lisätä myyntiä.

9.3 Sisäinen viestintä

Haastatteluja analysoidessani havaitsin, että festivaaliorganisaation tilapäisyys hankaloittaa tiedonkulkua festivaalin työntekijöiden välillä. Tiedonkulkua voidaan tehostaa etenkin digitaalisesti.

Ruokamyymijien kanssa käydyissä, tapahtuman järjestelyihin liittyvissä sähköpostikeskusteluissa (tilaukset, erikoissopimukset ja vastaavat) kannattaa mahdollisuuksien mukaan käyttää yksityisen sähköpostin sijaan sähköpostialiaista, jonka avulla useampi henkilö voi seurata samaa keskustelua ja heistä jokaiselle jää omaan sähköpostilaatikkoon kopio käydyistä keskusteluista. Näin tieto ei jää vain yhden henkilön taakse. Aliaksia voidaan luoda tarpeen mukaan eri tiimeille tai tuotannon osa-alueille.

Mikäli aliaksia ei voida hyödyntää tulisi muilla keinoin varmistaa, että vastaavilla on hallussa kaikki heille tarpeellinen tieto. Yksinkertaisimmillaan tämä toteutuu, jos tietyn osa-alueen vastaava on mukana kaikessa omia tehtäviään koskevassa sähköpostinvaihdossa. Sekä aliaksia käyttäessä että sähköposteja jakaessa on muistettava huolehtia, että ruokamyymijien yksityisyyden suoja säilyy. Tarvittaessa tietojen salassapito on varmistettava asianmukaisin toimin.

Jo aiemmin mainitsin valokuvat ja videot rikkeiden dokumentoinnin välineinä. Valokuvia, videoita ja videopuheluita voidaan käyttää myös muissa tilanteissa. Ne helpottavat ongelmien kuvailua, vähentävät askelia, estävät ”rikkinäisen puhelimen” eli viestin väärintulkinnat ja auttavat priorisoimaan työtehtäviä.

Kuvien jakamiseen ja viestimiseen voidaan käyttää sosiaalisen median työkaluja. Ryhmiä kannattaa luoda koordinoitusti, jolloin niiden olemassaolosta voidaan tiedottaa kaikille festivaaliorganisaation jäsenille. Jokainen vastaava voi luoda ryhmän omalle tiimilleen; sen lisäksi tarvitaan kuitenkin myös ylätason ryhmiä, joissa vastaavat ja tarvittaessa festivaalin ydintiimi keskustelevat tuotantoon liittyvistä asioista. Tarvittaessa voidaan luoda myös ryhmiä tiettyjen tehtävien hoitoon, esimerkiksi rikkeiden raportoimiseen tai vaikkapa infrastruktuuriin liittyvien ongelmien (esimerkiksi sähkökatkot) hoitamiseen. Ongelmien ilmoittaminen jaettuun ryhmään vähentää päällekkäistä viestintää ja toimii samalla vielä tekemättä olevien tehtävien muistilistana.

Vaikka digitaaliset työkalut ovat kätevä tapa viestiä työyhteisön jäsenten kesken, kannattaa huolehtia myös mahdollisuudesta tavata kasvokkain, jakaa tietoa ja purkaa mieltä. Moni vastaava toimii hyvin itsenäisesti, mutta lyhyet kohtaamiset voivat edistää tiedonvälitystä ja viestintää. Lisäksi ne ylläpitävät hyvää henkeä. Jo nyt rakennustiimi kokoontuu aamuisin lyhyeen työnjakoon. Samankaltaiset tapaamiset voisivat tehostaa myös muiden vastaavien tiedonkulkua ja lisätä yhteenkuuluvuutta. Lisäksi vastaavat hyötyisivät omasta taukotilasta, jossa he voisivat purkaa ongelmatilanteita ja keskustella hienotunteisuutta vaativista asioista.

9.4 Fingo ry:n jäsenjärjestöt

Maailma kylässä -festivaali poikkeaa muista isoista festivaaleista ruokamyymälänsä vuoksi. Flow Festivalin, Provinssin ja Tikkurila Festivaalin ruokamyymälät ovat kaupallisia ruokamyymäläitä, jotka usein kiertävät tapahtumasta toiseen ja joille yksi tapahtuma muodostaa vain osan kesän toimeentulosta (Arrimo ja Koivisto 2019, Haapamäki ja Salonen 2019, Liukkonen 2019).

Iso osa Maailma kylässä -festivaalin ruokamyymälästä on niin sanottuja järjestömyymäläitä eli Fingon ry:n jäsenjärjestöjä, joille taataan myyntipaikka tapahtumassa. He osallistuvat tapahtumaan vuosittain. Järjestöruokamyymälänsä asiakaspalvelua kannattaa kehittää sekä tapahtuman sujuvuuden, ympäristötyön että Fingo ry:n maineyön näkökulmasta.

Edellä ehdottamani ruokamyymälävastaavan palkkaaminen on paitsi tapa sujuvoittaa ruokamyymälänsä tuotantoprosessia, myös osa Fingo ry:n jäsenyhteisönsä hoitamisesta. Ruokamyymälävastaavan toimenkuvaan kuuluu muun lisäksi verkostoituminen ja tunnelman ylläpito. Koska kaupalliset ruokamyymälät usein tarvitsevat vähemmän ohjausta kuin järjestöruokamyymälät, ruokamyymälävastaavan työ painottuisi järjestöruokamyymälänsä asiakaspalveluun. Käytännössä asiakaspalvelun tavoitteena olisi paitsi sujuva festivaali, myös tyytyväinen Fingon jäsenjärjestö.

Ehdotan myös, että sekä ruokamyymälänsä lähteissä sähköposteissa että koulutusmateriaaleissa ruokamyymälänsä markkinoidaan Fingo ry:n jäsenjärjestönsä tarjoamaa VINGO-järjestöbackstagea. VINGO eli Very Important NGO -backstage on taukotila, jossa jäsenjärjestöt voivat levähtää ja vaihtaa kuulumisia Fingo ry:n edustajien ja muiden järjestönsä

kanssa (Simonen 2012). Taukotilassa ruokamyymäjät voisivat ylläpitää sosiaalisia suhteita, jotka ovat heille tärkeä syy osallistua tapahtumaan. Taukotilan markkinoinnin symbolinen merkitys on huomattava, vaikka sitä ei ehtisikään käyttää tapahtuman aikana. Jo pelkkä mahdollisuus käyttää VIP-tilaa on Fingo ry:n jäsenjärjestölle osoitus jäsenien arvostuksesta ja merkityksestä.

Haastatellut järjestöruokamyymäjät pitivät tärkeänä sitä, että heitä kuullaan, ja he kokivat järjestöruokamyymäjien olevan tärkeä osa tapahtumaa. Tätä omistajuutta kannattaa vaalia kuulemalla järjestöruokamyymäjiä myös tapahtumaa kehittäessä. Ehdotankin, että järjestöruokamyymäjille järjestetään oma palaute- ja verkostoitumistilaisuus, jossa tarjolla on pientä syötävää ja ohjelmaa. Tilaisuutta ei mielestäni kuitenkaan kannata järjestää osana vuosittain kerättävää yleistä ruokamyymäjien palautetta. Sen sijaan se voitaisiin järjestää Fingo ry:n jäsenjärjestöille esimerkiksi 2-3 vuoden välein. Tapahtuma olisi paitsi palautetilaisuus, myös ennen kaikkea osa Fingo ry:n jäsensuhteiden hoitamista.

9.5 Vapaaehtoisresurssit

Vastaavat kertoivat haastatteluissa kiireestä, joka muun muassa hankaloitti ruokamyymäjien asiakaspalvelua. Erityiseksi haasteeksi koettiin festivaalin purku, jolloin vapaaehtoisten vuorot ovat pääosin loppuneet. Myös vapaaehtoisten kontaktointi sekä työvuorosuunnittelun ja työvuorojen pituuden erot tiimeittäin aiheuttivat ongelmia.

Ehdotan, että kaikki vapaaehtoisten kontaktoimiseen ja työvuoroihin liittyvät tehtävät siirretään vapaaehtoisvastaavalle. Vastaavien tehtäväksi jäisi ainoastaan omien vapaaehtoisten tauoista sopiminen aina kulloinkin vuorossa olevien vapaaehtoisten kanssa. Näin sairastumiset ja vuorojen perumiset, työtehtävien vaihtamiset ja muut työvuoroihin sekä tiimien kokoonpanoon liittyvät tehtävät hoidettaisiin koordinoitusti. Tämä vähentäisi vastaavien työmäärää erityisesti tapahtuman aikana. Lisäksi vapaaehtoisvastaavalla olisi näin parempi kokonaiskuva vapaaehtoistilanteesta.

Ehdotan myös, että vapaaehtoisten työvuorot muutetaan määrämittäisiksi. Tällöin kaikki tekevät saman pituisia vuoroja työtehtävistä riippumatta. Työvuorot voidaan suunnitella niin, että aiemmin päättyvistä tehtävistä siirrytään täydentämään muita tiimejä. Työvuorosuunnittelussa olisi hyvä käydä läpi vastaavien tarpeita ja suunnitella vuorot niin, että

vapaaehtoisia on riittävästi töissä kaikkina vuorokaudenaikoina ja varsinaisten festivaalipäivien lisäksi myös ennen ja jälkeen festivaalin. Lisäksi tulisi pohtia, miten ajoittaiset työpiikit, esimerkiksi ruokamyyjien kierrätyksen tukeminen lauantai- ja sunnuntai-iltoina tapahtuman sulkiessa, resursoidaan. Suurin osa vapaaehtoisten tekemistä tehtävistä hoidetaan varsinaisina festivaalipäivinä, mutta etenkin festivaalin päättyessä tekemistä on paljon.

Koska osa tehtävistä, esimerkiksi kierrätys ja siivous, ovat fyysisesti vaativia, työtehtäviä kannattaisi kierrättää. Jokainen vapaaehtoinen voisi esimerkiksi tehdä työvuorot eri tiimeissä. Näin mahdollisimman moni tekisi paitsi kuormittavaa, fyysistä työtä, myös helpommaksi koettuja tehtäviä. Tämä lisäisi vapaaehtoisten sitoutumista ja vähentäisi ilmoittautumisten perumisia. Vapaaehtoisten työnkierto vaatii vastaavilta enemmän perehdyttämistä, mutta toisaalta melko iso osa tehtävistä on niin yksinkertaisia, että niihin voidaan perehdyttää nopeasti. Perehdyttäminen on lisäksi yksinkertaisempaa ja nopeampaa kuin uusien vapaaehtoisten etsiminen ja työvuorojen organisointi.

Perehdyttäminen ja ohjaaminen ovat jo nyt iso osa vastaavien työnkuvaa kaikissa isoissa tapahtumissa. Haastattelussa Juuso Liukkonen kiteytti hienosti puhumisen merkityksen:

[K]un on niin paljon hommaa, niin sen pitää toimia niin että osaa ja jaksaa sanoittaa sitä mitä tehdään. Sillä tavalla, että tää vapaaehtoinen joka on ehkä ekaa kertaa duunissa ymmärtää sen miks hän siellä, mikä on hänen funktionsa ja miks sitä tehdään. – Kun eihän kukaan halua epäonnistua tahallaan. (Liukkonen 2019.)

Vapaaehtoiset tarvitsevat läpi festivaalin ohjausta ja tukea, jota he omilta esihenkilöiltään saavat. Vapaaehtoisten ohjaamiseen kannattaa panostaa, vaikka se on pois muiden töiden tekemisestä. Ohjaaminen säästää vastaavien askelia ja vähentää stressiä. Jos tehtäviä kierrätetään, ohjausta luonnollisesti tarvitaan enemmän. Runsaasti perehdytystä vaativat tehtävät kuten infopisteessä työskentely voidaan tarvittaessa rajata tehtäväkierron ulkopuolelle, jos työnkierron vaatima perehdytys arvioidaan työmäärältään liian vaativaksi.

Lopuksi ehdotan myös, että jokainen vastaava käy läpi oman tiiminsä tehtävät ja pohtii,

ovatko ne kaikki yhä tarpeellisia. Esimerkiksi festivaalin päätteeksi vuosien ajan organisoitu yhteinen loppusiivous, johon kaikki vapaaehtoiset voivat halutessaan osallistua, on mielestäni niin sanottu reliikkitehtävä. Loppusiivous on ajalta, jolloin tapahtumanaikainen siivous ei ollut yhtä toimivaa kuin nykyään. Siksi vapaaehtoisvoimin tehdystä loppusiivouksesta voidaan mielestäni luopua ja näin vapauttaa resursseja muihin tehtäviin. Oman tiimin tehtäviä kannattaa arvioida myös niin sanotun ”omatoimifestarin” näkökulmasta eli pohtien, onko tiimillä tehtäviä, joita festivaalivieraat voisivat itse tehdä tai joita voitaisiin hoitaa esimerkiksi tehokkaammalla tiedotuksella.

9.6 Huoltoalueet

Luvussa 5.2 totesin, että palveluympäristöllä ja sen suunnittelulla on huomattava vaikutus palvelukokemukseen, palvelun käyttöön ja asiakkaan palveluodotuksiin (Kinnunen 2003, 85). Tällä hetkellä Maailma kylässä -festivaalin ruokamyymyjien huoltoalueet eivät palvele festivaalia tyydyttävällä tavalla, vaan ne aiheuttavat ongelmia niin ruokamyymyjille kuin vastaavillekin etenkin festivaalin päättyessä.

Tilanteen korjaamiseksi ehdotan joitain toimenpiteitä, joilla huoltoalueet, jätehuolto ja niiden myötä festivaalin ympäristötyö saadaan sujumaan paremmin. Samalla parannetaan ruokamyymyjien palveluympäristöä ja todennäköisesti myös tyytyväisyyttä festivaalin tarjoamiin palveluihin. Tyytyväisyyden kasvaessa myös palveluiden käyttö kasvaa.

Lähivuosina tapahtuva muutto aivan uuteen ympäristöön on huoltoalueiden ja jätehuollon näkökulmasta ennen kaikkea mahdollisuus.

[T]ollases tilantees [festivaalin muutto uuteen paikkaan] – tavallaan ihmiset omaksuu sen infon kun ne alkaa niinku ihmettelee et minne me viedään nää roskat. Et kun ne ekaa kertaa hiffaa niin se jää päähän. Et siin mielessä mä näkisin sen mahdollisuutena. (Vastaava 2019.)

Kun festivaali muuttaa Kaisaniemen puistosta, tapahtuma-alueelle ruokamyymyjien myyntipisteiden välittömään läheisyyteen olisi tarpeen varata tilaa huoltoalueille. Ne kannattaa mielestäni toteuttaa ikään kuin yhdistelmänä edellisessä luvussa kuvailemistani Flow

Festivalin, Provinssin ja Tikkurila Festivaalin huoltoalueista ja sekä miehityksestä.

Huoltoalueille kannattaa varata joko joka kojulle omat tai muutaman myyntikojun kesken jaetut bio- ja seka- tai energiajäteastiat. Flow Festivalin tapaan suosittelen huoltoalueiden yhteyteen myös valvottuja välijätö- ja kierrätyspisteitä, jolloin ruokamyjät voivat käydä vaihtamassa täyttyneet astiat tyhjiin valvotussa pisteessä.

Ruokamyjille olisi hyvä järjestää huoltoalueiden välijätöpisteille omat kierrätyspisteet, jotka palvelevat heitä festivaalin alusta aina ruokamyjien purun loppuun asti. Ruuhka-aikoina (esimerkiksi lauantai- ja sunnuntai-illat) ruokamyjien kierrätyspisteellä voi työskennellä useampi kierrätysneuvoja.

Festivaalin muuton yhteydessä kannattaa arvioida, tarvitaanko yleisöalueella entinen määrä kierrätyspisteitä ja mikäli mahdollista, siirtää kierrätysneuvontaa yleisöalueilta huoltoalueille. Lisäksi siivous- ja kierrätystiimit voidaan yhdistää, jolloin tiimien vapaaehtoiset voivat työskennellä niin kierrätysneuvojina, siivouksessa kuin runnereina, jotka siirtävät täysiä jäteastioita tyhjennettäväksi. Selkeällä työnjaolla työtä voidaan tehostaa ja estää pullonkaulat. Jakamalla vapaaehtoiset eri tehtäviin voidaan myös varmistaa, etteivät kierrätyspisteet jää valvomatta sen vuoksi, että esimerkiksi puristimella on ruuhkaa.

Huoltoalueiden päivystäjät tarkastavat välijätöpisteelle tulevien jäteastioiden sisällön päällisin puolin. Mikäli astian sisältö ei vastaa sovittua, ruokamyjien tulisi itse lajitella sisältö. Mikäli astian sisältöä ei huomautuksesta huolimatta lajitella uudelleen, astian sisältö kuvataan ja rike kirjataan muistiin eteenpäin raportoitavaksi.

Logistiikan organisoinnin vuoksi olisi myös hyvä sopia, ettei irtosäkkejä oteta vastaan, vaan kaikki jätteet tulisi toimittaa välijätöpisteille jäteastioissa. Suljettujen jätessäkkien sisällön tarkastaminen ja niiden siirtäminen vapaaehtoisvoimin on hankalaa. Reitin puristimelle tulisi olla esteetön, että jäteastioita saadaan siirrettyä helposti.

Mielestäni ruokamyjät kannattaisi myös velvoittaa varaamaan omiin myyntikojuihinsa riittävän suuri seka- ja biojäteastia. Näin estettäisiin esimerkiksi biojätteen päätyminen sekajätteeseen. Tätä on testattu jo aiemmin hyvin tuloksin.

Me joku vuosi sitten jaettiin jokaiselle [Maailma kylässä -festivaalin ruoka-

myyjälle] – ämpäri ja sit pari Bioska-pussia. – Yllättävästi biojätteen keräys lähti nousuun ja sit monet tuli kysyyn oisko meillä lisää niitä Bioska-pusseja tai et oli käyny ostaan niitä lisää. (Vastaava 2019.)

Kierrätykseen kannustamiseksi ja oman myyntipisteen jätehuollon organisoinnin helpottamiseksi ruokamyymyjille olisi hyvä tehdä kirjallinen ohje eri jätelajeja varten tarvittavista asioista (esimerkiksi bio-, seka-, metalli- ja lasiastiat) sekä siitä, millaiset astiat sekä opasteet omaan myyntipisteeseen kannattaa varata.

Huoltoalueilla tulisi olla riittävä määrä opasteita ohjaamaan ruokamyymyjien toimintaa. Kierrätyspiste tulisi merkata erillisellä, kookkaalla kyltillä. Lisäksi jäteastiat tulisi merkata selvästi. Kaikissa opasteissa tulisi huomioida kieliversiot ja noudattaa aiemmin ehdottamaani selkokielisyyttä. Lisäksi myös ruokamyymyjien muille palveluille kuten pesupisteille ja wc:lle tulisi varata tilaa huoltoalueilta samaan tapaan kuin esimerkiksi Tikkurila Festivaalilla ja Flow Festivalilla on varattu (Liukkonen 2019, Haapamäki ja Salonen 2019).

Huoltoalueita rakentaessa voidaan huomioida myös ruokamyymyjien työrauha ja koettu turvallisuuden tunne aitaamalla huoltoalue yleisöltä, ja sinne voidaan sijoittaa myös muita ruokamyymyjien palveluita kuten kaluste- ja kaasupiste sekä yösäilö.

10 Pohdinta

Kehittämistyössäni totesin, että Maailma kylässä -festivaalin ruokamyymyjien tuotantoprosessia ja sen myötä festivaalin ympäristötyötä voidaan tehostaa melko yksinkertaisilla toimilla. Edellisessä luvussa esittelin kehittämisehdotukseni, joista tärkeimpiä ovat:

- Tapahtumanaikaisen ruokamyymjävästään palkkaaminen
- Ruokamyymyjien valvonnan ja sanktioiden kehittäminen
- Ruokamyymyjille suunnatun viestinnän kehittäminen, selkokielen käyttöönotto sekä tapahtumien selko-opas
- Ruokamyymyjien koulutusvastuun korostaminen sekä tehostettu tapahtumanaikainen opastus ja tapahtumien ruokapalveluiden koulutusvideoiden tuottaminen
- Sisäisen viestinnän kehittäminen etenkin digitaalisten työkalujen tehokkaalla käytöllä

- Fingo ry:n jäsensuhteiden hoitaminen kohtaamisia lisäämällä
- Vapaaehtosiin liittyvien tehtävien keskittäminen vapaaehtoisvastaavalle
- Huoltoalueiden ja niiden jätehuollon uudistaminen

Teoriaosuudessa totesin, että tapahtuman vastuullisen ruoantuotannon eri osa-alueita si-
too yhteen vastuullisuusviestintä ja etenkin sisäinen viestintä, jonka avulla voidaan edis-
tää ruokapalveluiden sujuvuutta, turvallisuutta, laadukkuutta ja hävikin vähentämistä (Sa-
volainen 2019, 51-52). Kehittämistyöni tulokset tukevat tätä, sillä kaikki kehittämisehdo-
tukseni liittyvät tavalla tai toisella viestinnän kehittämiseen. Olipa kyse festivaaliorgani-
saation sisäisen viestinnän kehittämisestä, ruokamyymyjien ohjaamisesta, huoltoalueiden
sijainnin kertomisesta ja huoltoalueen opasteista tai festivaaliorganisaation työnjaon ja
prosessien uudistamisesta, pohjimmiltaan aina on kyse viestinnästä. Mitä tehokkaammin
ja selkeämmin festivaaliorganisaatio viestii sekä ruokamyymyjille että organisaation jäsenten
kesken, sitä tehokkaammin ja selkeämmin festivaali ja etenkin sen ympäristötyö toimii.

Työtä kirjoittaessani yllätyin siitä, miten keskeiseen rooliin viestintä tuloksissani nousi.
Ensimmäisten haastattelujen jälkeen oletin, että tulokset ovat vielä konkreettisempia käy-
tännön toimia, joissa lapio lyödään multaan. Oletin myös, että tulokset liittyisivät ennen
kaikkea tekniseen tuotantoon. Analyysin myötä viestinnän ja sen yksityiskohtien merki-
tys kuitenkin korostui. Tuloksia tarkastellessa erityisen ilahduttavaa oli se, miten valmiita
festivaaliorganisaation jäsenet olivat auttamaan ja tukemaan ruokamyymyjä sekä se, miten
sitoutuneita järjestöruokamyymäjät tapahtumaan ja Fingo ry:n jäsenyyteen ovat.

Hämmästelin itse ehkä eniten niinkin itsestäänselvää asiaa kuin selkokielen tarvetta. Tä-
mä ei sinällään ole yllättävää, sillä saavutettavuuteen liittyvät asiat ovat vasta viime vuo-
sina saavutettavuusdirektiivin myötä nousseet julkiseen keskusteluun. Niinpä selkokieli
viestinnän välineenä usein unohtuu, ja suurin osa organisaatioista yhä viestii yleiskielel-
lä. Koska festivaalin viestinnän yleiskielisyydestä ei ole annettu palautetta aikaisemmin,
emme ole riittävästi osanneet huomioida selkokielen tarvetta.

Huoltoalueiden, viestintä- ja koulutusmateriaalien sekä jäsensuhteiden kehittäminen nos-
taa ruokamyymyjille tarjotun palvelupaketin sekä -tarjouksen laatua. Toisaalta ruokamyymyjien
valvonnan ja sanktioiden sekä Fingo ry:n jäsensuhteiden kehittäminen ohjaa vastuuta toi-
mivasta tapahtumasta ja sen ympäristötyöstä myös ruokamyymyjille. Asiakaskeskeisyyden

näkökulmasta kaikki kehittämistoimet lisäävät festivaalin sitoutumista asiakkaisiin ja heidän palveluidensa kehittämiseen. Toteutuessaan ne voivat nostaa festivaaliorganisaation luvussa 4.3 esittelemäni Löytänän & Korkeakosken asiakaskeskeisyyden pyramidimallin toiseksi ylimmälle tasolle sitoutumalla asiakkaisiin, luomalla pitkäkestoisia asiakkuuksia ja huomioimalla tunnetason toiminnassaan (Löytänä & Korkeakoski 2014, 25-26).

Jokainen tapahtuma on monella tapaa uniikki, mutta myös samanlainen kuin muut tapahtumat. Tapahtuman organisaatio, rakenteet ja käytännöt vaikuttavat siihen, millaisia kehittämiskohteita esiin nousee. Oma roolini paitsi kehittämistyön tekijänä, myös Maailma kylässä -festivaalin pitkäaikaisena siivousvastaavana, ohjasi tutkimustani ja haastatteluja ennen kaikkea kierrätyksen, jätehuollon ja niihin liittyvän viestinnän pariin. Tuottajan työn näkökulmasta viestinnän merkitys ruokamyymäjien ympäristötyöhön sitouttamisessa, selkoikielen tarpeellisuus ja käyttökelpoisuus kaikessa viestinnässä, kulttuurierojen huomioiminen sekä suhteiden ja tunnelmajohtamisen merkitys viestinnän onnistumiselle ovat sovellettavissa myös muihin tapahtumiin. Tapahtumien selko-opas sekä ruokamyymäjille suunnatut koulutusvideot ovat viestintämateriaalia, jota kaikki tapahtumat voisivat hyödyntää.

Olisi kiinnostavaa selvittää seuraavaksi, millaisin keinoin tapahtuman sisäistä viestintää voidaan kehittää. Etenkin digitaalisten työkalujen käyttöä, niihin liittyviä prosesseja sekä työkalujen käytön testausta tosioloissa eli festivaalin aikana olisi hyvä tutkia. Fingo ry:n kannalta olisi myös kiinnostavaa tutkia, miten jäsenjärjestöjen välinen tiedonvälitys festivaalin aikana käytännössä toteutuu ja mitä siitä voitaisiin oppia. Pohtimisen arvoista olisi myös se, miten maahanmuuttajataustaisten järjestöjen arvostamaa kasvokkaista kontaktia ja suhteiden ylläpitoa voisi lisätä digitaalisissa kanavissa. Voisiko ruokamyymäjävastaava esimerkiksi tapahtumaa edeltävinä viikkoina pitää lyhyitä virtuaalisia kahvihetkiä, joissa ruokamyymäjät voivat kysyä neuvoa ja keskustella tapahtumasta?

Olen ollut tyytyväinen siihen, miten tutkimusprosessini on edennyt. Asiat, jotka haittasivat tutkimuksen tekemistä, lähinnä COVID-19-virus ja päättäjien viime viikkoina asettamat poikkeustoimet, eivät ole olleet minun tai festivaaliorganisaation vallassa. Toisaalta hyvin poikkeuksellinen yhteiskunnallinen tilanne on myös osoittanut kehittämistyön tekijälle, miten haavoittuvainen jokainen festivaali kriisitilanteessa on. Toivon, että ensi vuoden festivaali toteutuu jo rauhoittuneissa olosuhteissa, jolloin pääsen kehittämään omaa jätehuollon ja ympäristötyön vastuualuettani tutkimustulosteni pohjalta. Etenkin huolto-

lueiden kehittäminen ja ruokamyymyjien tapahtumanaikainen ohjaaminen tulevat jatkossa olemaan prioriteetissani korkeammalla.

Festivaalin kehittämisen näkökulmasta seuraava askel on muutto uudelle alueelle, joka tulee väistämättä uudistamaan festivaalia. Uudistukset tulevat koskemaan kaikkia festivaalin osa-alueita aluesuunnittelusta ohjelmatuotantoon ja työprosesseihin. Ensi vuoden tapahtuman suunnittelussa voimme hyödyntää myös tämän työn kehitysehdotuksia. Samalla voimme pohtia, olisiko jotain kehittämissuositusten osa-alueita, esimerkiksi viestintäohjeiden toteuttamista, syytä vielä tutkia tarkemmin esimerkiksi testaamalla ohjeita fokusryhmällä. Muutto uuteen tapahtumapaikkaan onkin mielestäni meille hieno mahdollisuus ravistella kaikkia festivaalin rutiineja.

LÄHTEET

Painetut lähteet ja verkkolähteet

Ahvenainen, P., Gylling, J. ja Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Tee asiakastasi faneja. Helsinki : Helsingin seudun kauppakamari.

Allen, J., O'Toole W., Harris R. & McDonnell, I. 2011. Festival and Special Events Management. Fifth edition. Milton, Australia : Wiley.

Aluehallintovirasto 2020. Aluehallintovirasto kieltää yli 500 hengen yleisötilaisuudet Manner-Suomessa. Viitattu 14.3.2020. <https://www.avi.fi/web/avi/-/aluehallintovirasto-kieltaa-yli-500-hengen-yleisotilaisuudet-manner-suomessa>

Bowdin, G., Allen, J., O'Toole, W., Harris, R. & McDonnell, I. 2012. Events management. Third Edition. New York : Routledge.

Fingo 2018. Toiminta. Viitattu 29.11.2019. <https://www.fingo.fi/meista/toiminta>

Fingo 2019. Maailma kylässä -festivaali. Viitattu 29.11.2019. <https://www.fingo.fi/tapahtumat/maailma-kylassa-festivaali>

Finland Festivals 2013. Maailma kylässä -festivaali on ”Vuoden festivaali 2014”. Viitattu 29.11.2019. <http://www.festivals.fi/maailma-kylassa-festivaali-on-vuoden-festivaali-2014/>

Finland Festivals 2016. Maailma kylässä on herkkusuiden festivaali. Viitattu 29.11.2019. <http://www.festivals.fi/maailma-kylaessae-on-herkkusuiden-festivaali/>

Flow Festival 2019. Flow Festivalin hiilijalanjälki on laskettu – vastaa kolmen maitolitrin tuotantoa per kävijä. Julkaistu 1.10.2019. Viitattu 22.10.2019. <https://www.flowfestival.com/news/flow-festivalin-hiilijalanjalki-on-laskettu-vastaa->

kolmen-maitolitrin-tuotantoa-per-kavija/

Flow Festival 2019b. Flow Festival kokosi viikonloppuna Suvilahteen 83 000 kävijää. Viitattu 23.10.2019. <https://www.flowfestival.com/news/flow-festival-kokosi-viikonloppuna-suvilahteen-83-000-kavijaa/>

Hedberg, M. 2018. Hoi maailmankansalainen! 7 tärppiä Maailma kylässä -festivaalille. Viitattu 3.1.2020. <https://www.maailmankuvalehti.fi/pitkat/hoi-maailmankansalainen-7-tarppia-maailma-kylassa-festarille>

Helsingin kaupunki 2016. Kaisaniemenkenttä & puisto. Viitattu 27.11.2019. http://www.hel.fi/static/hkr/luvat/tapahtuma-aluekortit/kaisaniemi_kartta.pdf

Helsingin kaupunki 2019. Kaisaniemen puistosuunnitelman tavoitteet ja lähtökohdat. Viitattu 27.11.2019. https://www.hel.fi/static/public/hela/Kaupunkiymparistolautakunta/Suomi/Paatoshistoria/2019/Kymp_2019-03-05_Kylk_6_Pk/FB642446-F92D-C035-A1B1-69904F200004/Kaisaniemenpuiston_puistosuunnitelman_lahtokohdat_.html

Helsingin kaupunki 2019b. Tapahtuma-aluekortit. Viitattu 27.11.2019. <https://www.hel.fi/static/hkr/luvat/tapahtuma-aluekortit/etusivu.pdf>

Helsingin kaupunki 2019c. Tapahtuma-aluekortti: Kaisaniemenkenttä ja –puisto. Viitattu 27.11.2019. <https://www.hel.fi/static/hkr/luvat/tapahtuma-aluekortit/kaisaniemi.pdf>

Helsingin kaupunki 2019d. Tapahtuma-aluekortti: Senaatintori. Viitattu 27.11.2019. <https://www.hel.fi/static/hkr/luvat/tapahtuma-aluekortit/senaatintori.pdf>

Helsingin Sanomat 2019. Tikkurila-festivaali teki uuden kävijäennätyksen. Julkaistu 15.7.2019. Viitattu 23.10.2019. <https://www.hs.fi/paivanlehti/15072019/art-2000006173587.html>

Hirsjärvi, S. ja Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki : Gaudeamus.

Isomäki, N. 2019. Ekokompassi-sertifikaatti kolmannen kerran Maailma kylässä -festivaalille. Viitattu 29.11.2019. <https://www.maailmakylassa.fi/uutiset-ja-media/uutinen/>

ekokompassi-sertifikaatti-kolmannen-kerran-maailma-kylässä-festivaalille

Juusola, M. 2019. Selkokielen tarvearvio 2019. Viitattu 25.3.2020. <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2019/02/Tarvearvio-2019.pdf>

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä : Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kantola tapahtumapuisto 2019. Tekniset tiedot. Viitattu 27.11.2019. <http://www.kantolaan.fi/jarjestajille/tekniset-tiedot/>

Kehitysyhteistyön palvelukeskus Kepa ry 2011. Kepan toiminta-ajatus ja arvot. Viitattu 29.11.2019. <https://www.fingo.fi/sites/default/tiedostot/julkaisut/kepan-toiminta-ajatus-ja-arvot-2011.pdf>

Kinnunen, R. 2003. Palvelujen suunnittelu. Helsinki : WSOY.

Lampinen, J. 2011. Ekologisen ja turvallisen yleisötilaisuuden järjestämisopas. Pori : Suomen ympäristö- ja terveysalan kustannus.

Löytänä, J. & Korkiakoski, K. 2014. Asiakkaan aikakausi: Rohkeus + Rakkaus = Raha. Helsinki : Talentum.

Maailma kylässä 2017. Maailma kylässä -festivaalin tuotantosuunnitelma 2017. <https://docplayer.fi/55380176-Maailma-kylässä-festivaalin-tuotantosuunnitelma-2017.html>

Maailma kylässä 2018. Maailma kylässä -festivaalin tuotantosuunnitelma 2018. Viitattu 29.11.2019. <https://www.maailmakylässä.fi/sites/default/files/mk2018-tuotantosuunnitelma.pdf>

Maailma kylässä 2019. Historia. Viitattu 19.10.2019. <https://www.maailmakylässä.fi/info/historia>

Maailma kylässä 2019b. Yhteistyö. Viitattu 19.10.2019. <https://www.maailmakylässä.fi/info/yhteistyö>

Maailma kylässä 2019c. Ohjelma. Viitattu 19.10.2019. <https://www.maailmakylassa.fi/ohjelma>

Maailma kylässä 2019d. Festivaalilehti 2019. <https://www.maailmakylassa.fi/sites/default/files/mk2019-magazine-www.pdf>

Maailma kylässä 2019e. Pääyhteistyökumppanit, yhteistyössä. Viitattu 29.11.2019. <https://www.maailmakylassa.fi/>

Maailma kylässä 2019f. Ruokamyjäksi festivaalille. Viitattu 3.1.2020. <https://www.maailmakylassa.fi/yhteistyotahoille/ruokamyjajat>

Maailma kylässä 2019g. Ympäristö. Viitattu 3.1.2020. <https://www.maailmakylassa.fi/info/ymparisto>

Maailma kylässä 2019i. Näytteilleasettajien rekisteröinti. Viitattu 28.12.2019. <https://registration.maailmakylassa.fi/>

Maailma kylässä 2020. Maailma kylässä -festivaali perutaan viranomaisten suositusten mukaisesti. Viitattu 14.3.2020. <https://www.maailmakylassa.fi/maailma-kylassa-festivaali-perutaan-viranomaisten-suositusten-mukaisesti/>

Mikkonen, S. 2019 Selkokieli ja kielellinen saavutettavuus – kohti yhdenvertaisempaa yhteiskuntaa. Viitattu 25.3.2020. <https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kielikoulutus-ja-yhteiskunta-toukokuu-2019/selkokieli-ja-kielellinen-saavutettavuus-kohti-yhdenvertaisempaa-yhteiskuntaa>

Niva, M. ja Tuominen, K. 2005. Benchmarking käytännössä : itsearviointin työkirja : hyviä periaatteita ja benchmarking-tutkimuksia. Turku : Benchmarking.

Parkkinen N. 2019. Yleisötapahtumassa ruoka aiheuttaa osan tapahtuman ympäristövaikutuksista. Teoksessa Parkkinen N. (toim.) 2019. Opas kestäviin ruokapalveluihin yleisötapahtumissa. XAMK Inspiroi 19. Mikkeli : Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, s. 6-10.

Provinssi 2019. Provinssi ja ympäristö. Viitattu 22.10.2019. <https://www.provinssi.fi/ymparisto>

Provinssi 2019b. Provinssissa vieraili kolmen päivän aikana 73000 juhlijaa. Julkaistu 29.6.2019. Viitattu 23.10.2019. <https://www.provinssi.fi/uutiset/provinssissa-vieraili-kolmen-paivan-aikana-73000-juhlijaa>

Raatikainen, H. 2013. Tuuma neuvoi festarijätteet oikeaan pönttöön. Viitattu 29.11.2019. <https://www.helsinginuutiset.fi/kumppanit/paakaupunkiseudun-kierratyskeskus/239564-tuuma-neuvoi-festarijatteet-oikeaan-ponttoon>

Rajala, P. 1990. Selkokieli. <https://www.kielikello.fi/-/selkokieli>

Selkokeskus 2016. Selkojulkaisun typografia ja taitto. Viitattu 5.3.2020. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkojulkaisun-ulkoasu/selkojulkaisun-typografia/>

Selkokeskus 2016b. Yleisohjeet. Viitattu 5.3.2020. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokirjoitusohjeet/yleisohjeet/>

Selkokeskus 2016c. Mitä on selkokieli? Viitattu 25.3.2020. http://www.kansalaisareena.fi/ka2016/wp-content/uploads/2018/10/ty%C3%B6paja_selkopuhe.pdf

Selkokeskus 2017. Määritelmä. Viitattu 4.3.2020. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/maaritelma/>

Simonen, S. 2012. VINGO - keidas keskellä festivaaliumua. Viitattu 20.3.2020. <https://www.fingo.fi/ajankohtaista/blogit/vingo-keidas-keskella-festivaaliumua>

Taku 2017. Palkitut. Viitattu 29.11.2019. <http://tuottajapaiva.fi/palkinnot/palkitut/>

Tikkurila Festivaali 2019. Ympäristö. Viitattu 22.10.2019. <http://tikkurilafestivaali.fi/info/ymparisto/>

Tolmunen, S. 2016. Kahvin myyntiä oikeudenmukaisemman maailman puolesta. Viitattu 3.1.2020. <https://eetti.fi/2016/10/06/blog-kahvin-myyntia-oikeudenmukaisemman-maailman-puolesta/>

Turkki, P. 2017. Vastuullisuus elintarvikealalla. Teoksessa Turkki P. (toim) 2017. Vastuullisuudesta valttia. Ruoan lakisääteisestä kuluttajaviestinnästä kohti vastuullisuusviestintää. Mikkeli : Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-038-8>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki : Talentum.

Valtioneuvosto 2020. Valtioneuvoston asetus (ilm. EK:lle) VNK/2020/32. Viitattu 21.3.2020. <https://valtioneuvosto.fi/paatokset/paatos?decisionId=0900908f8068fe83>

Yläne, K. 2017 Mikä ihmeen saavutettavuusdirektiivi? <https://www.celia.fi/Blogi/mika-ihmeen-saavutettavuusdirektiivi/>

Painamattomat lähteet

Maailma kylässä 2019h. Ruokamyymien koulutus 14.3.2019. Powerpoint-esitys. Saatu Laura Valomalta 30.9.2019.

Maailma kylässä 2019j. Osallistumisehdot näytteilleasettajille. Pdf-dokumentti. Saatu Laura Valomalta 30.9.2019.

Maailma kylässä 2019k. Tietoa näytteilleasettajille. Pdf-dokumentti. Saatu Laura Valomalta 30.9.2019.

Maailma kylässä 2019l. Näytteilleasettajien info 8.5.2019. Powerpoint-esitys. Saatu Laura Valomalta 30.9.2019.

Maailma kylässä 2019m. Lajitteluohjeet näytteilleasettajille. Pdf-dokumentti. Saatu Laura Valomalta 30.9.2019.

Maailma kylässä 2019n. Turvaohjeistus näytteilleasettajille. Pdf-dokumentti. Saatu Laura Valomalta 30.9.2019.

Maailma kylässä 2019o. Festivaalialueen kartta. Pdf-dokumentti. Saatu Laura Valomalta 30.9.2019.

Sjöström, C. 2019. Maailma kylässä -festivaali. Näytteilleasettajatutkimus 2019. Powerpoint-esitys. Saatu Laura Valomalta 30.9.2019.

Haastattelut

Arrimo, Peppi ja Koivisto, Ville. Toimistopäällikkö ja tuotantopäällikkö. Provinssi. Haastattelu: 26.11.2019.

Campos, Rafael ja Valoma, Laura 2019. Va. tuotantopäällikkö ja tuotantopäällikkö. Maailma kylässä -festivaali. Haastattelu: 8.10.2019.

Chavez, Ivan ja Hautakoski, Noora 2020. Tortillas La Familia Oy Ltd. Haastattelu: 22.1.2020.

Haapamäki, Anu ja Salonen, Susse 2019. Ruokamyynnin kierrätyskoordinaattori, siivouksen ja kierrätyksen tuottaja. Flow Festival. Haastattelu: 14.10.2019.

Heimo, Antti 2019. Kaluste-, kaasu- ja konttivastaava. Maailma kylässä -festivaali. Haastattelu: 29.10.2019.

Heinilä, Ville 2019. Kierrätysvastaava. Maailma kylässä -festivaali. Haastattelu: 3.12.2019.

Huhta, Maria ja Saarinen, Valpuri 2019. Aluevastaavat. Maailma kylässä -festivaali. Haastattelu: 12.11.2019.

Karjalainen, Kaisa 2019. Kierrätysvastaava. Maailma kylässä -festivaali. Haastattelu: 3.12.2019.

Liukkonen, Juuso 2019. Siivousvastaava. Tikkurila Festivaali. Haastattelu: 31.10.2019.

Sabally, Keba 2020. Suomi-Gambia-yhdistys ry. Haastattelu: 20.1.2020.

Usman, Fatima 2020. African Pots, AFAES ry. Haastattelu: 17.1.2020.

Valoma, Laura 2019. Tuotantopäällikkö. Maailma kylässä -festivaali. Haastattelu: 23.9.2019.

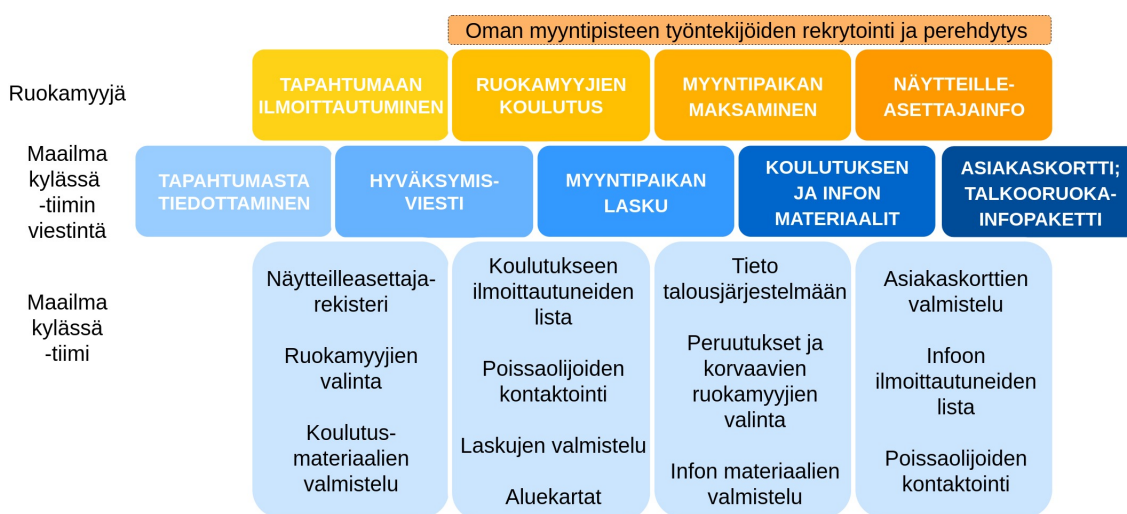
Wilkinson, Niko 2019. Vastaava tuottaja, Huvila-teltoa. Helsingin juhlaviikot. Haastattelu: 22.2.2019.

1 Ruokapalveluiden tuotantoprosessin kuvaus

Ruokapalveluiden tuotantoprosessi jakautuu kolmeen osaan. Esipalvelu kattaa ajan ennen tapahtumaa (suunnilleen tammi-toukokuu). Ydinpalvelu vastaa tapahtumanaikaista toimintaa. Se alkaa, kun ruokamyymyjä saapuu festivaalialueelle, ja päättyy hänen poistuesaan alueelta. Jälkipalvelu on tapahtuman jälkeistä toimintaa: alue on purettu ja festivaaliorganisaatio on palannut takaisin toimistotyöhön.

1.1 Esipalvelu

Esipalvelu alkaa, kun Maailma kylässä -festivaalin näytteilleasettajaksi ilmoittautumista aletaan markkinoida, ja se päättyy juuri ennen tapahtumaa (Kuva 10).



Kuvio 10: Maailma kylässä -festivaalin esipalveluprosessi.

Ennen festivaalia ruokamyymäjät ilmoittautuvat tapahtumaan, osallistuvat ruokamyymyjien koulutukseen sekä näytteilleasettajainfoon ja maksavat myyntipaikkansa. Ruokamyymyjien edellytetään osallistuvan festivaaliorganisaation järjestämiin koulutuksiin. (Kuva 11.) Myyntipaikka voidaan evätä ja jo tehty sopimus purkaa, mikäli ruokamyymäjältä ei ole edustajaa koulutuksissa. Festivaalin järjestämien koulutusten lisäksi festivaaliorganisaatio olettaa, että ruokamyymäjän edustaja rekrytoi ja perehdyttää oman myyntipaikkansa henkilökunnan. (Valoma 2019, Valoma ja Campos 2019.)



Kuvio 11: Ruokamyynnin toimet esipalveluprosessissa.

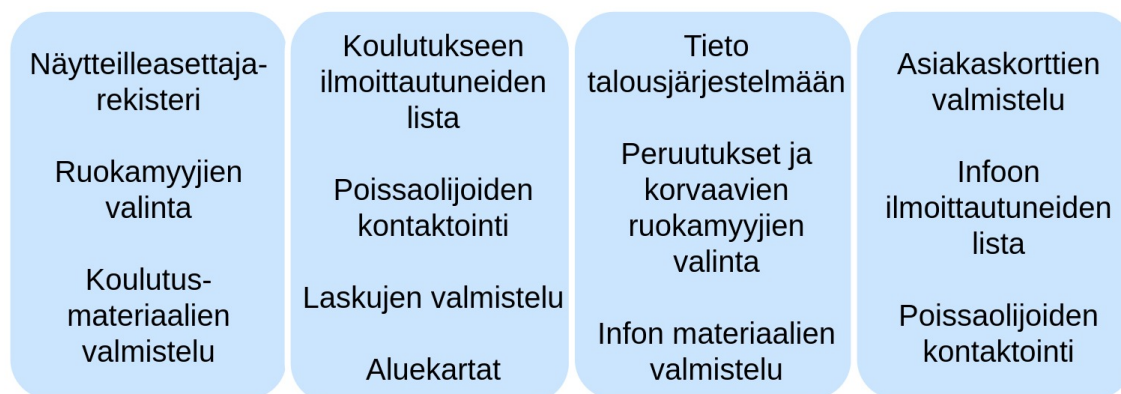
Työntekijöiden perehdytys on erityisen tärkeä prosessin vaihe, sillä kaikkien myyntipisteessä työskentelevien työntekijöiden ja vapaaehtoisten tulee tuntea festivaalin kierrätys- ja jätehuolto-ohjeet sekä noudattaa hygieniasta annettuja ohjeita. Myös myyntipistettä rakentavien työntekijöiden on tunnettava muun muassa myynnissä käytettävän teltan rakenteeseen, ruoan hygieeniseen varastointiin ja säilytykseen, pisarasuojaukseen sekä käsihygieniaan liittyvät vaatimukset, jotka käydään läpi ruokamyymyjien koulutuksessa. Lisäksi ruokamyymyjien tulee huolehtia siitä, että kaikki heidän työntekijänsä ovat saaneet ja ymmärtävät kaikille näytteilleasettajille jaettavan yleisinformaation ja turvallisuusohjeet. (Maailma kylässä 2019h.)

Maailma kylässä -festivaali viestii ruokamyymyjille ennen tapahtumaa säännöllisesti (Kuva 12). Esipalveluprosessi alkaa, kun festivaali tiedottaa tapahtumasta ja ruokamyymyjäksi ilmoittautumisen aikataulusta. Mukaan ilmoittautuneille ruokamyymyjille lähetetään hyväksymisviesti, lasku ja koulutusten jälkeen myös koulutusmateriaalit. Juuri ennen tapahtumaa ruokamyymyjät saavat asiakaskortin, jossa ilmoitetaan myyntipaikan numero sekä paikkaan tilattu sähkö ja kalusteet. Mikäli ruokamyymyjä myös talkooruokaa, hän saa talkooruokainfopaketin, jossa kerrotaan miten ruokalipukkeet laskutetaan. (Valoma 2019.)



Kuvio 12: Maailma kylässä -tiimin viestinnän vaiheet esipalveluprosessissa.

Muut Maailma kylässä -tiimin tehtävät esipalveluprosessissa liittyvät näytteilleasettajien valintaan ja koulutukseen (Kuva 13). Kun potentiaaliset ruokamyymyjät ovat ilmoittautuneet, Maailma kylässä -tiimi valitsee ruokamyymyjät festivaalille. Fingon jäsenjärjestöt saavat aina paikan. Vain aiempien vuosien vakavat sääntörikkomukset estävät heidän osallistumisensa. Kaupallisten myymyjien valinnassa pyritään siihen, että ruokavalikoima olisi mahdollisimman monipuolinen ja laadukas. Tarvittaessa tuotantoassistentti vertailee muun muassa ruokamyymyjien ruokalistoja päätöksenteon tueksi. (Valoma 2019, Valoma ja Campos 2019.)



Kuvio 13: Maailma kylässä -tiimin tehtävät ja ylläpidettävät osallistujalistat esipalveluprosessissa.

Ruokamyymyjä on vuosittain tarjolla enemmän kuin tapahtumassa on myyntipaikkoja. Mikäli jo ilmoittautunut ruokamyymyjä peruuttaa osallistumisensa, festivaalitiimi kutsuu mukaan korvaavan ruokamyymyjän. Festivaalitiimi valvoo myös, että kaikki ruokamyymyjät osallistuvat pakollisiin koulutuksiin. Mikäli ruokamyymyjä on koulutuksesta poissa ilman hyväksyttävää syytä, sopimus voidaan purkaa. (Valoma 2019.)

1.2 Ydinpalvelu

Ydinpalvelu kuvaa prosessin niitä vaiheita, jotka tapahtuvat juuri ennen ja jälkeen festivaalin sekä varsinaisina festivaalipäivinä (Kuva 14).



Kuvio 14: Maailma kylässä -festivaalin ydinpalveluprosessi.

Ruokamyynnin näkökulmasta tapahtuma alkaa, kun hän saapuu alueelle ja rakentaa myyntipisteensä, ja päättyy, kun myyntipiste puretaan (Kuva 15).



Kuvio 15: Ruokamyymien toimet ydinpalveluprosessissa.

Ruokamyymät voivat ajaa alueelle ja rakentaa pistettään perjantaina klo 18-22 ja lauantaina klo 8-10.15. Materiaalitäydennyksiä voi tuoda lauantai-iltana ja sunnuntaiaamuna tarkkaan rajattuna aikana. Saavuttuaan alueelle ruokamyymät etsivät oman myyntipisteensä aluekartan, asiakaskortin ja maahan maalattujen paikkamerkintöjen avulla. Mikäli ruokamyymä on tilannut kalusteita, hän noutaa ne itse kalustepisteestä rakennusvaiheessa. Telttapaikalla on valmiina sähkö, ja ruokamyymä työntekijöineen rakentaa itse teltan ja käsi pesupisteen koulutuksen ohjeiden mukaan. Ruokamyymät huolehtivat myös omat jäteastiat myyntipaikalleen. (Valoma 2019.) Varsinaista ruoan valmistusta ja myyntiä sekä kierrätystä ja jätehuoltoa ohjaavat ruokamyymien koulutuksessa annetut ohjeet. Ruokamyymät on veloitettu kierrättämään ja he vastaavat itse jäteastioidensa tyhjennyksestä. (Maailma kylässä 2019h.)

Tapahtumapäivän päätteeksi ruokamyymät joko sulkevat myyntipisteensä yöksi tai purkavat sen kokonaan (viimeinen tapahtumapäivä). Ennen festivaalialueelta poistumista heidän tulee varmistaa, että myyntipaikka on siisti ja kaikki jätteet on asianmukaisesti kierrätetty. Kun myyntipiste sunnuntai-iltana puretaan, mahdollinen pantti palautetaan vain, mikäli myyntipiste on siisti. Ruokamyymän osalta tapahtuma päättyy sunnuntai-iltana, jolloin oma myyntipiste puretaan klo 19-21 välisenä aikana. (Valoma 2019.)



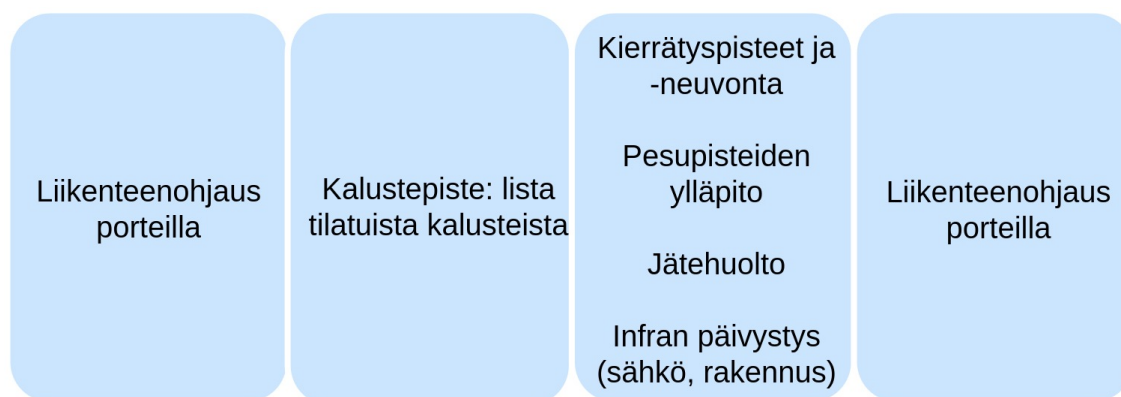
Kuvio 16: Maailma kylässä -tiimin viestinnän kontaktipisteet ydinpalveluprosessissa.

Viestinnän näkökulmasta (Kuva 16) ruokamyymien tärkeimpinä yhteyshenkilöinä festivaalin aikana toimivat aluevastaavat. Ruokamyymien saapuessa paikalle tuotantoassistentti auttaa heitä oman myyntipisteensä löytämisessä. Aluevastaavat puolestaan tekevät ennen

tapahtuman alkamista kierroksen, jossa käyvät vielä käytännön ohjeita ja säädöksiä läpi ruokamyymyjien kanssa. Samalla he keräävät myyntipaikkapantin kaupallisilta ruokamyymyjiltä ja jakavat talkoomyymyjille talkoomyyntikyltit. Elintarvikevalvoja taas tekee oman kierroksensa ennen tapahtuman ruokamyynnin alkamista. (Valoma 2019, Valoma ja Campos 2019.)

Mikäli ruokamyymijillä on haasteita esimerkiksi sähköön tai vastaavan kanssa, he voivat tapahtuman aikana soittaa tuotantoassistentille. Aluevastaavat kiertävät tapahtuman aikana alueella varmistamassa, että annettuja ohjeita noudatetaan. Niinpä he päätyvät usein hoitamaan myös muita ruokamyymyjien ongelmia. Elintarvikevalvojan vastuulla on pistokokein huolehtia elintarvikkeiden myyntiin liittyvien säädösten noudattamisesta. (Valoma 2019.)

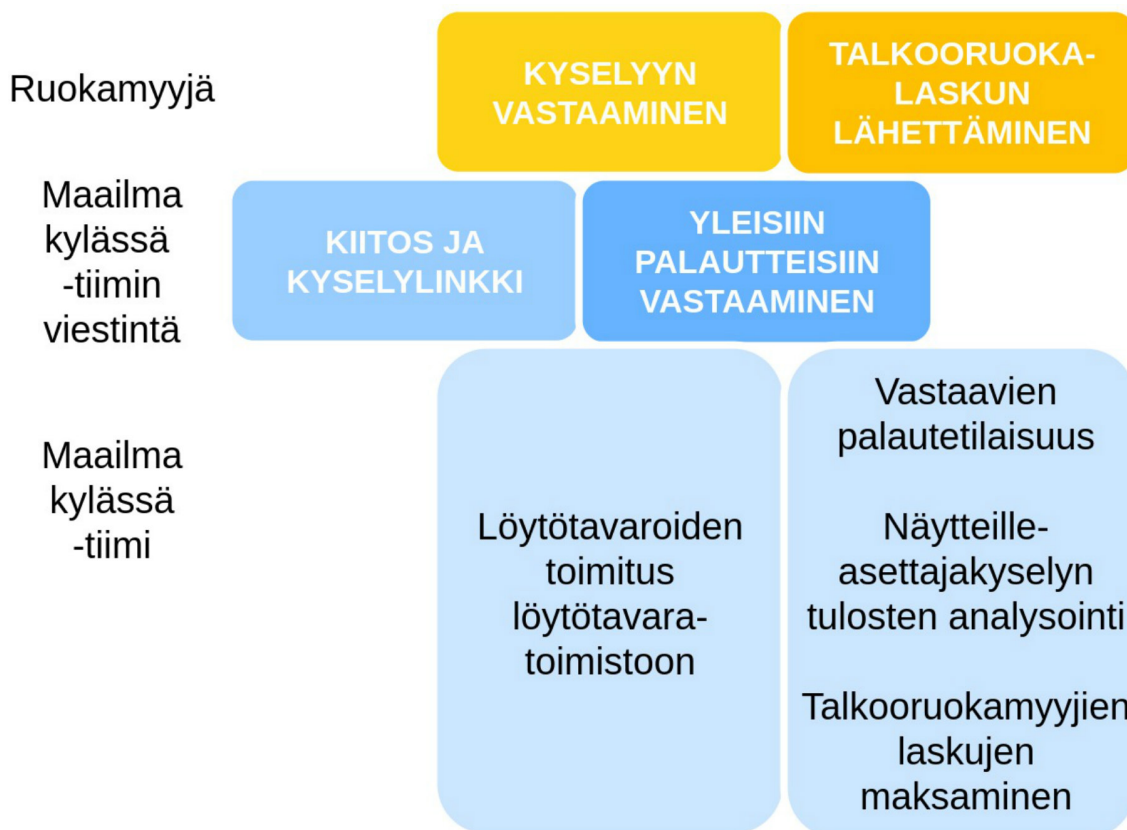
Tapahtuman lopussa aluevastaavat palauttavat pantin niille kaupallisille ruokamyymyjille, joiden myyntipaikka palautetaan siistinä.



Kuvio 17: Maailma kylässä -tiimin tehtävät ydinpalveluprosessin aikana.

Maailma kylässä -tiimin muut tehtävät ydinpalveluprosessin aikana liittyvät lähinnä infrastruktuurin ylläpitoon (Kuva 17). Tapahtuman rakentamisessa ja purussa liikenteenohjaajat ohjaavat porteilla ruokamyymjiä, jotka ajavat alueelle. Kalustepisteessä jaetaan ennakotilattuja kalusteita ja vuokrataan kalusteita niille ruokamyymyjille, jotka eivät ole maksaneet kalusteita ennakoon. Varsinaisen tapahtuman aikana festivaalin infrastruktuuri palvelee ruokamyymjiä: kierrätys- ja jätehuolto, pesupisteet sekä päivystävät sähkö- ja rakennusammattilaiset auttavat tarvittaessa ruokamyymjiä ongelmatilanteissa, esimerkiksi myyntipisteen sähköjen kadotessa. (Valoma 2019, Valoma ja Campos 2019.)

1.3 Jälkipalvelu



Kuvio 18: Maailma kylässä -festivaalin jälkipalveluprosessi.

Jälkipalvelu sijoittuu ajallisesti festivaalia seuraavaan aikaan (Kuva 18). Festivaalialue on purettu ja siivottu, ja festivaaliorganisaatio on palannut takaisin toimistoon.

Ruokamyymäjät vastaavat vielä festivaalin päätteeksi näytteilleasettajakyselyyn. Ne ruokamyymäjät, jotka ovat toimineet talkooruokamyymjinä, lähettävät keräämänsä ruokaliput ja laskun Maailma kylässä -festivaalille. (Valoma 2019.)

Maailma kylässä -tiimi lähettää ruokamyymäjille kiitosviestin ja linkin näytteilleasettajakyselyyn. Lisäksi vastataan yleisiin palautteisiin ja tiedusteluihin, mikäli niitä on ruokamyymäjiltä tullut. Tiimi toimittaa myös ruokamyymäjiltä jääneet löytötavarat löytötavaratoimistoon. Kun talkooruokamyymäjien laskut saapuvat, tiimi laskee ruokalipukkeet ja maksaa niiden määrän mukaisen korvauksen ruokamyymäjille. Näytteilleasettajakysely ja sen tulosten analysointi tehdään oppilaitosyhteistyössä, jolloin opiskelija tekee kyselystä opinnäytetyönsä. (Valoma 2019.)

Vastaavien palautetilaisuudessa koko kyseisen vuoden festivaaliprosessi käydään läpi

vastaavien näkökulmasta. Vastaavilla on mahdollisuus antaa palautetta paitsi omasta vastuualueesta, myös muista festivaalia koskevista asioista. Ruokamyyjiä koskettavat erityisesti kierrätys- ja siivousvastaavan, kaluste- kaasu ja konttivastaavan, aluevastaavien sekä tuotantoassistentin palautteet. Palautteiden ja näytteilleasettajakyselyn pohjalta suunnitellaan uudistuksia ja parannuksia seuraavan vuoden tapahtumaan. (Valoma 2019, Valoma ja Campos 2019.)

2 Ruokamyynnin tarkastuslista

Lisätietoa ja tarkat ohjeet löydät ruokamyynnin ja näytteilleasettajien koulutusmateriaaleista. Materiaalit jaetaan koulutuksiin osallistujille sähköisinä ja ne löytyvät myös festivaalin kotisivuilta: www.maailmakylassa.fi.

Ennen tapahtumaa:

- Maksa ilmoittautumismaksu eräpäivään mennessä.
- Tiedota tilapäisestä elintarvikemyynnistä (ohjeet ruokamyynnin koulutusmateriaalissa).
- Järjestä omille työntekijöillesi koulutus. Kaikkien työntekijöiden pitää tuntea ja ymmärtää festivaalin antamat ohjeet (ruokamyynnin koulutusmateriaali ja muut ohjeet, jotka on toimitettu sähköpostitse).
- Valmistele ruoka ennakkoon (ohjeet ruokamyynnin koulutusmateriaalissa).
- Kirjoita valmiiksi pakattuihin ruokiin elintarvikkeen nimi, ainesosat ja valmistuspäivä.
- Varmista, että ruokalistallanne on vähintään yksi kasvisruoka ja että ruokalistallanne suositte luomua, reilun kaupan tuotteita ja lähiruokaa.
- Jos vuokraat ruoanvalmistuksessa tarvittavia kalusteita (esimerkiksi pöytiä), tilaa ne ohjeiden mukaan.

Ruokamyynnissä tarvittavat varusteet:

- Biohajoavat tarjoiluastiat ja ruokailuvälineet asiakkaita varten. Voit käyttää myös pestäviä kestoastioita.
- Sähköjohdot ja muut omassa myyntipisteessä tarvittavat sähkötarvikkeet. Kaikkien tarvikkeiden tulee olla ulkokäyttöön tarkoitettuja.
- Päältä ja kolmelta sivulta suojattu myyntiteltilta. Teltilta ei saa olla helposti syttyvää materiaalia.
- Pressu, messumatto tai vastaava peite teltan koko pohjan peittämiseen.
- Painoja tai kiiloja, joiden avulla teltilta voidaan kiinnittää tukevasti.
- Kalusteet (esim. pöydät) ruoanvalmistusta varten.
- Kylmä- ja kuumasäilytyskalusteet.

- Riittävän monta lämpömittaria ruoan lämpötilan tarkastamiseen.
- Kannellisia ja tiiviitä astioita ruoan pakkaamiseen. Ruokaa ei saa säilyttää lämpö- tai kylmälaikussa ilman astiaa.
- Hyllyjä tai lavoja ruoan säilyttämistä varten. Ruokaa tai ruokapakkauksia ei saa säilyttää maassa.
- Pissarasuoja ruoan valmistuspisteen suojaamiseen.
- Vitriini tai kakkukupuja pullan, pasteijoiden ja muiden leivonnaisten suojaamiseen. Muovikelmu tai folio ei riitä.
- Riittävästi pihtejä ja lastoja. Ruokaan ei saa koskea käsin.
- Kannellisia säilytysastioita ruokatarpeita varten.
- Käsienpesupiste (ohjeet ruokamyyjien koulutusmateriaalissa), saippuaa ja riittävästi käsipyyhepaperia. Lisäksi esimerkiksi vedenkeitin käsienpesuveden lämmittämiseen.
- Festivaalin lajitteluohjeet (jaetaan etukäteen ja saatavilla myös tapahtuman aikana kierrätysvastaavalta).
- Roska-astiat sekajätteelle ja biojätteelle.
- Roskapsusseja sekajätettä ja biopusseja biojätettä varten.
- Sammutuspeitto.
- Ensiapuvälineet.
- Oma, max 6 kg kaasupullo (mikäli käytätte kaasua).
- Käsiammutin (mikäli käytätte kaasua).

Vain kaupalliset ruokamyjät:

- Haaroituspistorasia valovirrälle (Schuko).