

TAPAHTUMATURVALLISUUDEN MERKITYS ASIAKASKOKEMUKSEN MUODOSTUMISESSA – CASE: M19

Tiivistelmä

Tekijä(t) Kanninen, Alpo Salomaa, Miika	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika Kevät 2020
	Sivumäärä 62	
Työn nimi Tapahtumaturvallisuuden merkitys asiakaskokemuksen muodostumisessa – Case: M19		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Tämän työn tavoitteena oli selvittää asianmukaisesti huomioidun ja suunnitellun tapahtumaturvallisuuden suhdetta positiivisen asiakaskokemuksen muodostumiseen tapahtumatuotannossa. Työn tuloksena syntyi turvallisen tapahtuman järjestämisopas LAB-ammattikorkeakoulun Lahden NiemiCampuksen Mikkulankatu 19-kiinteistöön (M19). Työ toteutettiin LAB-ammattikorkeakoulun toimeksiannosta.</p> <p>Työn tietopohja koostuu tapahtumaprojektin yleisistä elementeistä, tapahtumaturvallisuuden osa-alueista sekä asiakaskokemuksen muodostumisesta tapahtumissa. Teoriaosuuden tiedonhankinta koostui kirjallisista lähteistä ja verkkolähteistä sekä asiantuntijahaastatteluista.</p> <p>Kerätyn tiedon perusteella pystyttiin osoittamaan selkeä yhteneväisyys tapahtumaturvallisuuden ja asiakaskokemuksen välillä. Kävi myös ilmi, ettei tapahtumaturvallisuuden sekä asiakaskokemuksen muodostumisen suhdetta ole suurissa määrin tutkittu. Koronaviruspandemian aikana työn merkityksellisyys korostui huomattavasti.</p>		
Asiasanat Tapahtumatuotanto, asiakaskokemus, tapahtumaturvallisuus		

Abstract

Author(s) Kanninen, Alpo Salomaa, Miika	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2020
	Number of pages 62	
Title of publication The importance of event safety in the formation of customer experience – Case: M19		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis was to find out the relationship between properly considered and planned event safety and the formation of positive customer experience in event production.</p> <p>As a result, a guide for organizing a safe event was created for LAB University of Applied Sciences' Mukkulankatu 19 property (M19). The work was carried out for LAB University of Applied Sciences.</p> <p>The knowledge base of the thesis consists of the general elements of an event project, event safety and how customer experience is formed. The information acquisition of the theoretical part consisted of written and online sources as well as expert interviews.</p> <p>As a result, it was possible to show a clear similarity between event safety and the customer experience. We also found out that the relationship between event safety and the formation of customer experience has not been studied to a large extent. During the coronavirus pandemic, the importance of this thesis was greatly heightened.</p>		
Keywords Event management, customer experience, event safety		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TAPAHTUMAJÄRJESTÄMISEN PÄÄPERIAATTEET	3
2.1	Onnistuneen tapahtuman elementit	3
2.2	Suunnitteluvaihe	4
2.3	Toteutusvaihe	13
2.4	Jälkitoimenpiteet	14
3	TAPAHTUMATURVALLISUUS	15
3.1	Tapahtumaturvallisuudesta yleisesti	15
3.2	Riskienhallinta ja riskianalyysi	16
3.3	Riskienhallintaprosessi	17
3.4	Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma	20
3.5	Luvat, ilmoitukset ja vakuutukset	22
3.6	Huomioita tietosuojasta ja tietoturvasta tapahtumissa	24
3.7	Tapahtumaturvallisuudessa huomioitava lainsäädäntö	26
4	ASIAKASKOKEMUKSEN MUODOSTUMINEN TAPAHTUMASSA	28
4.1	Asiakaskokemuksen määritelmä ja merkitys	28
4.2	Asiakaskokemuksen muodostuminen ennen tapahtumaa	30
4.3	Kokemus tapahtuman aikana	32
4.4	Kokemus tapahtuman jälkeen	33
4.5	Asiakaskokemuksen mittaaminen	33
4.6	Tapahtumaturvallisuus tukemassa asiakaskokemusta	34
5	TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTO	36
5.1	Työn perusta	36
5.2	Menetelmät	37
5.3	Oppaan toteutus	38
5.4	Kehittämistyön tulokset	39
5.1	Reliabiliteetti ja eettisyys	39
6	POHDINTA	40
	LÄHTEET	43
	LIITTEET	48

1 JOHDANTO

Tämän työn tavoitteena on selvittää asianmukaisesti huomioidun ja suunnitellun tapahtumaturvallisuuden suhdetta positiivisen asiakaskokemuksen muodostumiseen nykyaikaisessa tapahtumatuotannossa. Työn tavoitteena on luoda turvallisen tapahtuman järjestämisopas LAB-ammattikorkeakoulun Lahden NiemiCampuksen Mikkulankatu 19-kiinteistöön (M19).

Tapahtumien järjestäminen eri mittakaavoissa on entistä suositumpaa. Nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä tapahtumajärjestäjien on löydettävä uusia kilpailuetuja ja panostettava turvallisuuteen. Erityistä painoarvoa tapahtumaturvallisuuden suunnittelulle sekä asiakaskokemukseen panostamiselle luo käsillä oleva koronaviruspandemia. Tapahtumajärjestäjien on kasvavissa määrin otettava huomioon turvallisuussuunnitteluun liittyviä seikkoja, joiden painoarvoa ei välttämättä aina tunnisteta.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään nykypäivän tapahtumatuotantoa erityisesti asiakaskokemuksen sekä tapahtumaturvallisuuden näkökulmista. Työn ajatuksena on selkeyttää onnistuneen tapahtumaprojektin elementtejä, valottaa lukijalle tapahtumaturvallisuuden merkitystä sekä tuoda ilmi tapahtumaturvallisuuden suhde positiivisen asiakaskokemuksen syntymiseen.

Työ koostuu tietopohjasta sekä toiminnallisesta osuudesta. Teoriaosuudessa käsitellään aihepiiriin näkökulmasta relevantteja teemoja, kuten tapahtumaprosessin eri vaiheita, tapahtumaturvallisuuden osa-alueita sekä asiakaskokemuksen syntyyn vaikuttavia tekijöitä. Toiminnallisessa osiossa toteutettiin turvallisen tapahtuman järjestämisopas kohdennettuna LAB-ammattikorkeakoulun Lahden NiemiCampuksen M19-kiinteistöön. Vastaavaa, M19-kiinteistöön kohdennettua opasta ei ole aikaisemmin toteutettu. Opas on luotu konkreettiseen, toimeksiantajan työtä tukevaan käyttöön. Oppaan loppukäyttäjät ovat kaikki kiinteistön tiloihin tapahtumia suunnittelevat tahot. Oppaan on tarkoitus valottaa turvallisen ja asiakasystävällisen tapahtumajärjestämisen pääperiaatteita selkokielellä. Työn toimeksiantajana toimii LAB-ammattikorkeakoulu. Opas tehtiin pdf-muotoon toimeksiantajan toiveiden mukaisesti.

Teoriaosuuden tietolähteinä käytettiin runsaasti ajankohtaisia verkkolähteitä. Toimialan trendit ja tulevat muutokset ovat pääosin nähtävissä erilaisten ammattilaisten tuottamien verkkojulkaisujen muodossa. Työn lähtökohtana pidettiin ajantasaisen ja relevantin tiedon hankkimista moninaisista lähteistä. Kirjallisten- ja verkkolähteiden lisäksi haastattelimme tapahtuma-alan asiantuntijoita teemahaastattelun menetelmää hyödyntäen.

Teoriaosuuden luvuissa käsittelemme tapahtumajärjestämisen pääperiaatteita, tapahtumaturvallisuutta sekä asiakaskokemuksen muodostumista tapahtumissa. Teoriatiedon valossa selvitetään myös tapahtumaturvallisuuden merkitystä asiakaskokemuksen muodostumiseen. Tietopohjan jälkeen käydään läpi työn toiminnallista osuutta. Toiminnallisessa osuudessa esitellään työn taustoja, valittuja menetelmiä, työn tuloksia sekä pohditaan omaa onnistumista sekä omia kehityskohteita.

2 TAPAHTUMAJÄRJESTÄMISEN PÄÄPERIAATTEET

2.1 Onnistuneen tapahtuman elementit

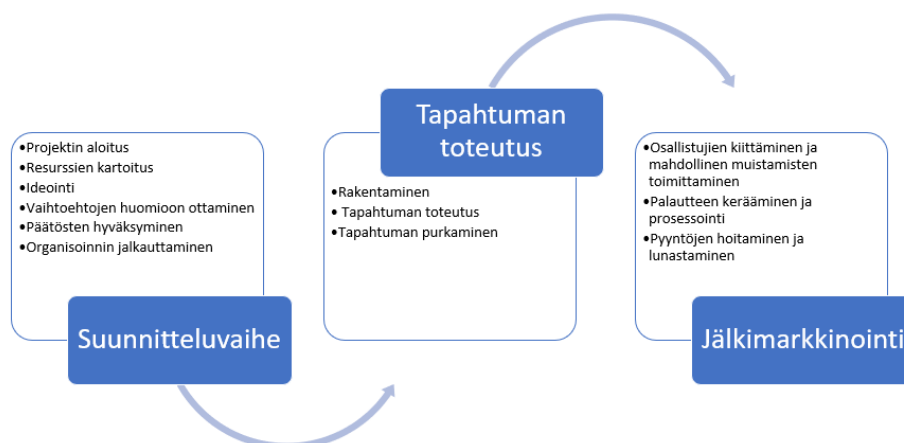
Tapahtumaa suunniteltaessa on luotava yhteiset pelisäännöt ja määriteltävä kulmakivet, joiden rajoissa tapahtumaa lähdetään rakentamaan. Tapahtuman turvallisuus on otettava huomioon jo varhaisessa vaiheessa. Turvallisuusalan ammattilainen voi huomioida asioita eri näkökulmasta kuin tapahtumajärjestäjä. Jokaisen tapahtumajärjestäjän tavoitteena on kuitenkin toteuttaa turvallinen sekä asiakaslähtöinen tapahtuma. (Hakulinen 2020.) Vallon & Häyrisen (2016, 121-123) mukaan ensimmäisenä on mietittävä, miksi tapahtuma järjestetään ja mikä on sen tavoite. *Mitä, miksi ja kenelle*, ovat avainkysymyksiä tapahtumaa suunniteltaessa. Näistä muodostuu yhteinen tavoite ja motiivi, joita koko organisaation on seurattava prosessin jokaisessa vaiheessa.

Kiinnostus tapahtumajärjestämistä kohtaan on kasvanut Suomessa. Tapahtumakirjo kotimaassamme on moninainen, erilaisia tapahtumia järjestetään kaikissa kokoluokissa. Eri-tyisesti suuren kokoluokan tapahtumat ovat yleistyneet. (Catani 2017.)

Vallo & Häyrisen (2016, 188) toteavat onnistuneet tapahtuman aikajänteen suunnitteluvaiheesta jälkimarkkinointivaiheeseen kestävän minimissään muutaman kuukauden. Tätä lyhyemmässä ajassa toteutetut tapahtumat joutuvat eittämättä luopumaan jostain halutusta päämäärästä. Esimerkiksi halutuista tiloista, esiintyjistä tai muusta rekvisiitasta saatetaan joutua tinkimään.

Ennakoitu ja onnistunut suunnittelutyö takaa budjetin pitävyyden, halutun päämäärän saavuttamisen, jonka lisäksi se säästää organisaation ja sen yhteistyökumppaneiden resursseja ja varantoja (Catani 2017).

Kuviossa 1 on esitelty stereotyyppisen tapahtumaprojektin elinkaari merkittävimpien toimintoineen.



Kuvio 1. Tapahtumatuotannon prosessikuvaus (mukailtu Vallo & Häyrinen 2016,189)

2.2 Suunnitteluvaihe

Tapahtuman suunnitteluvaihe on tapahtumaprojektin pisin ja monipuolisin vaihe. Mitä paremmin tapahtuma suunnitellaan, sitä paremmin se usein myös toteutuu. Suunnitteluvaiheen pituus on sidonnainen tapahtuman luonteeseen ja laajuuteen; isojen festivaalien suunnittelu vie enemmän aikaa kuin pienten maalaismarkkinoiden. (Vallo & Häyrinen 2016, 191.) Tähän lukuun on nostettu esiin suunnitteluvaiheen eri elementtejä.

Ideoi ja suunnittele

Suunnitteluvaihe on tapahtumaprosessin aikaa kuluttavin vaihe; se kattaa noin 75% kokotapahtumaprojektista. Ideointivaiheeseen kerätään mukaan kaikki ne, jotka tulevat työskentelemään tapahtuman parissa sen päättymiseen saakka. Onnistunut ideointivaihe sitouttaa henkilöstöä saavuttamaan yhteisiä tavoitteita. Mitä monipuolisemmin erilaisia ihmisiä saadaan mukaan, sitä vaihtelevampia ja monipuolisempia näkemyksiä saadaan esille. Tapahtuman idea voi syntyä esimerkiksi yrityksen arvoista tai historiasta. Myös aikakauden ilmiöt tai tapahtuman tavoitteet ovat hyvä väylä pohtia tapahtuman sisältöä. (Vallo & Häyrinen 2016, 191-192.) Turvallisuusalan asiantuntija tulee ottaa mukaan työryhmään jo tapahtuman alkumetreillä. Tällöin saadaan ennaltaehkäistyä niitä ongelmakohtia, joihin heikko turvallisuussuunnittelu voi johtaa. Virheet turvallisuussuunnittelussa voivat käydä myös järjestäjälle kalliiksi. Äärimmäisessä tapauksessa koko tapahtuma joudutaan

perumaan tai keskeyttämään. Tapahtumajärjestäjällä ei välttämättä ole riittävää osaamista tapahtumaturvallisuudesta, on myös mahdollista, että tapahtumajärjestäjän taloudelliset tavoitteet ohjaavat järjestämisprosessia liikaa. (Hakulinen 2020.)

Ideointivaiheen tukena voidaan hyödyntää erilaisia ideointimenetelmiä. Näitä ovat muun muassa aivorihi ja benchmarking (ns. esikuva-analyysi). Aivoriheen edellytyksenä on avoin ja turvallinen ympäristö, jossa luovia ideoita uskalletaan tuoda julki. Aivorihi on ideaali työväline silloin, kun osallistujat uskaltavat tuoda esiin lennokkaitakin ajatuksia. Esiin tulleet ajatukset kirjataan ylös visuaaliseen muotoon, jonka jälkeen ryhmä valitsee näistä parhaat. (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2015, 83-84.) Itä-Suomen yliopiston (2020) mukaan Benchmarkingin lähtökohtana on kriittisyys omaa toimintaa kohtaan ja halu oppia muilta. Usein inspiraatiota haetaan itseä jollakin tasolla paremmasta organisaatiosta, tässä tapauksessa laadukkaammasta tai menestyneemmästä tapahtumajärjestäjästä.

Edellä mainituista lähteistä päätellen tapahtuma-alalla aivoriihestä voidaan hyötyä esimerkiksi kutsumalla eri alojen asiantuntijoita kokoon ja keräämällä monialaisia näkökulmia yhteen. Esimerkki benchmarkingin hyödyntämisestä voi olla vierailu kilpailevissa tapahtumissa ja tekemällä huomioita asioista, jotka voisivat tukea oman tapahtuman kehittämistä. Tapahtumavierailun aikana olisi hyvä käyttää aikaa tehtyjen ratkaisujen havainnointiin ja miettiä, mitä itse tekisi toisin.

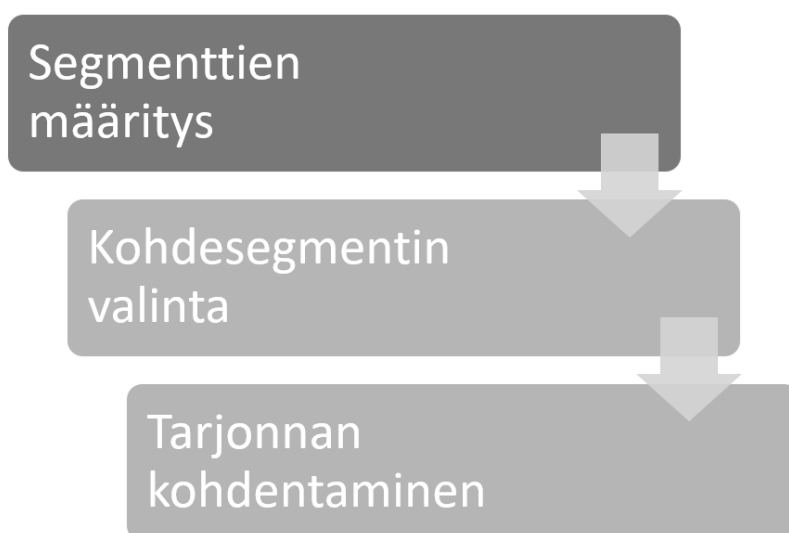
Määrittele tavoitteet ja kohderyhmä

Jokaisella tapahtumalla tulee olla selkeä tavoite. Tavoite tulee määritellä riittävällä tarkkuudella, ja siihen tulee käyttää riittävästi aikaa. Ilman selvää tavoitetta tulee lopputuloksen arvioinnista jälkikäteen mahdotonta. Tavoitteet voivat olla taloudellisten hyötyjen sijasta olla vaikkapa julkisuuden hankkimista järjestäjän tärkeäksi katsomalleen kohteelle. Tätä voidaan mitata esimerkiksi ansaitusta medianäkyvyydestä tai varainkeruun onnistumisesta. Tavoitteena voi myös olla henkilökunnan sitouttaminen. (Vallo & Häyrinen 2016, 131-135.) Kokemus onnistuneesta tapahtumasta on aina subjektiivinen, eikä sitä voida koskaan toistaa täysin samanlaisena. Tapahtuma-alan koventunut kilpailu edellyttää yrityksiä kohdistamaan ja rajaamaan tilaisuutensa paremmin ja kehittämään kiinnostavampia tapoja palvella asiakkaitaan. Esimerkiksi yritystapahtuman järjestäminen on kallista, joten on luonnollista pyrkiä asetettuihin tavoitteisiin. (Catani 2017.)

Tapahtuman kohderyhmä on määriteltävä selkeästi ja sen mielenkiinnon kohteet tulee tuntea riittävän hyvin. Kohderyhmän tunteminen on edellytyksenä kiinnostavan tapahtuman luomisessa; eri kohderyhmiä puhuttelevat erilaiset tapahtumat. Kohderyhmät voidaan karkeasti jakaa suureen yleisöön sekä rajattuihin- ja avoimiin kutsuvierasjoukkoihin. Esimerkiksi stadionkonsertit luetaan suurelle yleisölle kohdennetuiksi tapahtumiksi, sillä

tavoitettava kohderyhmä on laaja. Rajatuille kutsuvieraille tarkoitetut tilaisuudet ovat kohdennettu nimensä mukaisesti tietylle kohderyhmälle. Tämän kaltaisia tapahtumia voivat olla esimerkiksi kokoukset ja konferenssit. (Vallo & Häyrynen 2016, 145.)

Valloa & Häyristä mukaillen (2016, 147-148) tapahtuman konseptiin ja sisältöön tulisi vaikuttaa muun muassa oletettujen osallistujien sukupuoli, ikäjakauma, harrastuneisuus sekä ruokailutottumukset. Kohderyhmää hahmotellessa on tärkeää muistaa, ettei tapahtumaa järjestetä omien mieltymysten mukaan, vaan tapahtumakävijän intressejä ajatellen. Potentiaalisia kohderyhmärajoituksia ovat esimerkiksi organisaation oma henkilöstö, asiakkaat, yhteistyökumppanit tai lehdistön edustajat. Kuviossa 2 on hahmoteltu segmentointiprosessin kronologista järjestystä.



Kuvio 2 Segmentointiprosessi (mukailltu Vallo & Häyrynen 2016,145.146)

Kohderyhmän tunteminen on kriittistä myös tapahtumaturvallisuuden kannalta. Tapahtuman riskejä ja mahdollisia ongelmakohta voidaan määrittää tarkasti jo etukäteen. Tämä edellyttää kuitenkin kohdeyleisön toimintamallien tuntemusta. Kannattaa muistaa, että olettamukset eivät palvele tapahtumajärjestäjää. Esimerkiksi metallimusiikkifestivaalit mielletään rauhattomiksi, jopa pelottaviksi tapahtumiksi. (Montonen 2020; Hakulinen 2020.) Tapahtumaturvallisuuden näkökulmasta heavy- ja rock-festivaalit ovat kuitenkin poliisitehtävillä mitattuna rauhallisia. Lounais-Suomen poliisin valvonta- ja hälytyssektorin johtaja ylikomisario Timo Malisen (2018) mukaan esimerkiksi Helsingissä järjestettävä Tuska-festivaali poliisin näkökulmasta tylsä tapahtuma. Yleisötapahtumien turvallisuudesta vastaa entistä ammattitaitoisempi henkilökunta, joka osaa toimia asiakkaiden

kanssa, iästä, sukupuolesta tai kulttuuritaustasta riippumatta. Esimerkiksi raskaan rockin kuuntelijakunta koetaan usein hurjana, vaikka tilastojen valossa todellisuus on toinen.

Määritä tapahtuman aika-, paikka- ja sisältö

Tapahtuman teema, idea tai ohjelmasisältö voivat vaikuttaa tapahtuman toteutuspäivään ja aikataulutukseen. Suuremmissa tapahtumissa, kuten festareilla, vakiintuneet päivämäärät tai pääesiintyjien kiertueaikataulut saattavat vaikuttaa aikataulutuksen suunnitteluun. (Catani 2017.)

Lappeenranta Eventsin (2020) mukaan tapahtuman ajoitusta ja aikataulua tulee harkita tarkkaan. Suomessa erityisesti vuodenajat ja kausiluonteisuus aiheuttavat päänsäryä tapahtumajärjestäjille. Suurempia tapahtumia tuotettaessa on varmistuttava, ettei kilpailevia tapahtumia järjestetä lähialueella samalle kohderyhmälle. Vallo & Häyrinen (2016, 174-176) tarkentavat, että yritystapahtumaa suunniteltaessa kannattaa perehtyä kohderyhmän aikatauluihin ja välttää kiirehuippuja. On varmistuttava, että yleisö pääsee paikalle, unohtamatta oman organisaation aikatauluja.

Tiloja ja paikkaa suunniteltaessa on huomioitava tapahtuman konkreettiset vaatimukset. Esimerkiksi tekniikka- ja äänentoisto sekä somistusmahdollisuudet on selvitettävä etukäteen. Paikan tulee vastata osaltaan myös tapahtuman tyyliä ja tunnelmaa. Tapahtumaympäristön tulee palvella järjestäjää, kävijöistä sekä yhteistyökumppaneita. Esimerkiksi pysäköintitila, oheistoiminnot ja saavutettavuus tulee ottaa huomioon tapahtumapaikkaa suunniteltaessa. Kiinnostava tapahtumamiljöö vetää itsessään jo puoleensa kävijöitä. (Bowdin, Allen, O'Toole, Harris, & McDonnell 2011, 246.) Hakulinen (2020) korostaa turvallisuusasioiden huomioimista myös aluesuunnittelussa. Tapahtuma-alueella tulee huomioida viranomais määräykset muun muassa pelastusväylien avoimuudesta sekä myyntitelttojen sijoittelusta. Hyvä aluesuunnittelu tukee turvallisen tapahtuman toteutumista sekä onnistuneen asiakaskokemuksen syntymistä.

Hyvänä esimerkkinä poikkeavaan ympäristöön sijoitetusta tapahtumasta toimii Padasjoen Auttoisilla järjestettävä Sonnirokki. Tapahtuma järjestetään Keinuhongan maatilalla, joka itsessään tekee miljööstä etenkin kaupunkilaisille kiehtovan. Alueella hyödynnetään maatilan elementtejä somistukseen, tarjoiluihin sekä oheisohjelmaan. (Sonnirokki 2020.)

Tapahtuman järjestäminen syrjäseuduilla on kuitenkin riski, ja lisää usein kustannuksia. Esimerkiksi ylimääräiset matkustuskustannukset voivat vaikuttaa potentiaalisen asiakasryhmän osallistumisaktiivisuuteen. (Vallo & Häyrinen, 2016, 167.) Sonnirokki on huomionnut osallistumisaktiivisuuteen liittyvät riskit järjestämällä riittävät kuljetusmahdollisuudet lähikuntiin sekä innovoimalla uusia majoitusratkaisuja. (Sonnirokki 2020.)

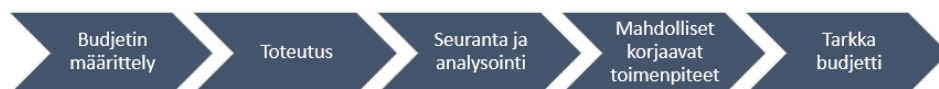
Tapahtuman sisältöä suunnitellessa tulee huomioida näkökulmana myös se, minkälaisen viestin tapahtuma ulospäin välittää. Esimerkiksi poliittiset tai uskonnolliset ohjelmasisällöt voivat antaa ristiriitaista kuvaa tapahtumasta. Tietyt teemat, kuten politiikka, saattavat myös provosoida osallistujia. Tällöin tapahtuman tarkoitus voi kääntyä itseään vastaan ja aiheuttaa ongelmatilanteita. Provokatiiviset ohjelmasisällöt tulee huomioida myös turvallisuussuunnittelussa, sillä ne saattavat aiheuttaa korostuneita riskejä. (Montonen 2020; Hakulinen 2020.)

Mikäli tapahtumaan tiedetään osallistuvan liikuntaesteisiä, on tapahtumapaikan valinnassa huomioitava esteettömyys (Vallo & Häyrinen 2016, 169). Invalidiliiton mukaan (2020) tällöin tulee ottaa huomioon muun muassa seuraavia tekijöitä:

- opasteet ovat selkeitä ja tarpeeksi suurikokoisia
- liikkuminen tapahtuma-alueella apuvälineitä käyttäen on sujuvaa
- liikuntarajoitteiset ovat otettuna huomioon tapahtumaa suunniteltaessa.

Budjetoi ja suunnittele henkilöresurssit

Budjetti on numeraalinen toimintasuunnitelma tietylle ajanjaksolle. Budjetti nojaa useimmiten pitkän aikavälin suunnitelmiin sekä strategiaan linjauksiin. Budjettia voidaan ajatella tavoitteena, jota toteutetaan budjetoimalla varantoja hallitusti. Toteuttamalla säännöllistä budjettiseurantaa, voidaan budjetin toteutumista seurata ajantasaisesti. (Jormakka, Koivusalo, Lappalainen & Niskanen 2015, 172.)



Kuvio 3. Budjetoinnin prosessikuvaus (mukailtu Jormakka ym. 2015, 172)

Kuten kuviossa 3 on huomioitu, budjetin ja käytettävissä olevien resurssien hahmottaminen tulee aloittaa ennen konkreettisiin toimenpiteisiin ryhtymistä. Tapahtuman toteutuksen kannalta on olennaista tietää realiteetit ja taloudelliset reunaehdot. Kulurakennetta tulee seurata ja ennalta-arvaamattomiin menoeriin on varauduttava. Tarvittaessa on turvauduttava lisärahoitukseen. Epävarmuutta voidaan välttää perusteellisella suunnittelutyöllä - realistisen kuvan tapahtumaprosessin kokonaiskustannuksista saa perehtymällä aiempien projektien budjetteihin. Budjetissa tulee huomioida menojen lisäksi tulot. Tuloiksi luetaan muun muassa pääsymaksut sekä myyntuotot. (Vallo & Häyrinen 2016, 177-179.)

On täysin tapahtumasta ja tapahtumapaikasta riippuvaista, mistä kuluerät syntyvät. Sopimuksista tulisi käydä yksityiskohtaisesti ilmi, mitä esimerkiksi tilavuokra pitää sisällään. Esimerkiksi äänentoisto ja jätehuolto saattavat sisältyä vuokrahintaan. Yleisimmiksi kuluuriksi tapahtumatuotannossa voidaan lukea alue- ja tilavuokrat, henkilöstömenot, markkinointi sekä tilapäisrakenteet. Kuviossa 4 on hahmoteltu kuvitteellisen tapahtuman kulurakennetta. (Vallo & Häyrinen 2016; Liveto 2020; Visit Tampere 2020, 9.)

Esimerkkibudjetti			
-Tilavuokra			700 €
-Ruokatarjonta			1 500 €
-Jätehuolto			400 €
-Ohjelma/esiintyjät			3 000 €
-Henkilöstöpalkat			800 €
-Somistus			300 €
Yhteensä:			6 700 €
Osallistujat 150 henkilöä:			45€ /hlö

Kuvio 4. Pelkistetty budjettilaskelma (mukailtu Vallo & Häyrinen 2016, 178)

Tapahtumajärjestäjän tulee ymmärtää, että kulueriä muodostuu maksettavaksi jo ennen tapahtumaa; tuloja virtaa vasta tapahtuman käynnistyttyä. Monessa tapauksessa tapahtuman rahoituksessa on mukana myös ulkopuolinen taho. (Visit Tampere 2020, 9.)

Tapahtumaorganisaatio on aina vastuussa tapahtuman onnistumisesta. Varsinkin suurimmissa tapahtumissa organisaatio saattaa olla laaja-alainen ja mukana voi olla useita yhteistyökumppaneita. Pelkästään budjetoinnin kannalta on tärkeää, että henkilöstöresurssit ovat järkevästi suunniteltuja ja toiminta rationaalista. Tapahtumaprojekteissa johdetaan aina asioiden lisäksi ihmisiä. Keskeisin rooli organisaatiossa on projektipäälliköllä. (Vallo & Häyrinen 2016, 265-267.)

Tapahtuma koostuu monista eri elementeistä ja osa-alueista. Ei ole realistista olettaa yhden ihmisen hallitsevan kaikkea, vaan osajia eri osa-alueilta tarvitaan. Esimerkiksi suurissa tapahtumissa tarvitaan erityisosaamista muun muassa markkinoinnissa ja taloushallinnossa. (Visit Tampere 2020, 8.)

Turvallisuusorganisaatio, tai ainakin turvallisuudesta vastaava henkilö kannattaa sisällyttää tapahtumaprojektin ydinryhmään. Tällöin turvallisuusnäkökulma pysyy mukana koko prosessin ajan. Tällöin myös kaikki turvallisuuden kannalta relevantti tieto on helposti saatavilla. Turvallisuudesta vastaavalle henkilölle kannattaakin antaa mieluummin liikaa kuin liian vähän informaatiota. Turvallisuusvastaava suodattaa itse tarpeettoman tiedon pois. Usein käy niin, ettei muu henkilöstö jaa kaikkea tarvittavaa tietoa, sillä oletuksella, ettei tietoa kukaan muu tarvitse. Liian myöhään aloitettu turvallisuussuunnittelu aiheuttaa useimmiten ylimääräisiä kustannuksia ja altistaa tapahtuman turhille riskeille. Myös asiakaskokemus kärsii, sillä esimerkiksi kiireessä tilatut järjestyksenvalvovat eivät välttämättä tunne tapahtumaa, eivätkä osaa siten palvella kysyviä asiakkaita. (Hakulinen 2020.)



Kuvio 5. Esimerkki tapahtumaprojektin organisaatiosta (mukailtu Montosen teemahaastattelusta 2020)

Kuten kuviosta 5 käy ilmi, projektipäällikkö on tapahtumaorganisaation avainhenkilö. Projektipäälliköllä tulee olla suurin päätäntävalta tapahtumaprojektiin liittyvässä

päätöksenteossa. Projektipäällikköä valitessa on substanssiosaamisen lisäksi huomioitava tämän halu sitoutua tehtävään koko projektin ajaksi. Projektin henkilöstö koostuu usein kuvion 5 mukaisista tehtäväkokonaisuuksista. Perinteisesti asiantuntemusta tarvitaan ainakin markkinoinnin ja viestinnän, turvallisuuden, logistiikan sekä taloudenhallinnan tehtäväkentiltä. Tapahtuman koko määrittää suuresti sen, kuinka laaja-alaisesti osaajia tarvitaan mukaan suunnittelu- ja toteutustyöhön. Tehtäväkokonaisuuksia on myös mahdollista yhdistää; esimerkiksi turvallisuus- ja logistiikka-asioista voi vastata sama henkilö. (Montonen 2020.)

Vallon & Häyrisen mukaan (2016, 267) projektipäälliköltä vaaditaan erityisesti vahvaa päätöksentekotaitoa. Osaava projektipäällikkö kykenee erottamaan omat mieltymyksensä projektin tavoitteista. Hyvän projektipäällikön ominaisuuksiin kuuluu myös kyky delegoida työtehtäviä ja toimia inspiroivana johtajana.

Johda tapahtumaprojektia

Etenkin suuremmissa tapahtumaprojekteissa tulee huomioida projektinhallinnalliset näkökulmat. Työtä tulee aikatauluttaa ja organisoida, jotta oikeita asioita tulee tehtyä oikeaan aikaan. Suurempien projektien henkilöstön tulisi koostua pienemmistä tiimeistä, jotka raportoivat toimistaan projektipäällikölle. Vastuu projektin onnistumisesta on tällöin jakautunut tasaisemmin. On kuitenkin tärkeää huomioida viestinnästä tiimien välillä, jottei samoja asioita tule tehtyä turhaan useita kertoja. Projektipäällikön vastuulla on huolehtia, että kaikki pakolliset tehtävät tulevat tehdyiksi. Projektipäällikön on hyvä järjestää tiimipalavereita säännöllisin väliajoin, jotta eri tiimien suoriutumista voidaan seurata ja mahdollisia ongelmakohtia selvittää. Erityisesti tapahtumaprojektin alussa ja juuri ennen itse tapahtumaa palavereita on hyvä järjestää usein, sillä tällöin kysymyksiä nousee esille eniten. Henkilöstön osalta on tärkeää muistaa psyykkiset sekä fyysiset rajat. Tapahtumien suunnittelussa ja toteutuksessa tulee väkisin vastaan takarajoja, jotka aiheuttavat stressiä henkilöstölle. Liiallisen rasittunut henkilöstö tekee huolimattomaa työtä ja asettaa koko tapahtumaprojektin alttiiksi virheille. Tämä voi esimerkiksi olla kriittistä monesta eri näkökulmasta; tapahtuman imago, tapahtumajärjestäjän talous, tai jopa tapahtumakävijän turvallisuus voi vaarantua. (Vallo & Häyrisen 2016, 271-273; Pääskylä-Malmström 2016.)

Tapahtumissa törmää usein myös kansainvälisiin ihmisiin – niin työntekijöinä kuin tapahtumakävijöinä. Tapahtumakentän luonteen vuoksi on relevanttia ajatella monikulttuurisuuden hyötyjä ja haasteita tapahtumatuotannon näkökulmasta.

Maahanmuuttajien ja ulkomaisen työvoiman määrä on kasvanut merkittävästi Suomen työmarkkinoilla tällä vuosituhanella (SAK 2019). Suomeen tulee eri syistä merkittävä määrä ulkomaalaista työvoimaa. Voidaan yleisesti todeta suomalaisen työelämän

monikulttuuristuvan. (TTL 2020a.) Suuremmissa tapahtumaprojekteissa on mahdollista kohdata tilanteita, joissa työryhmään kuuluu työntekijöitä useista eri kulttuureista. Monikulttuurisessa työympäristössä työskentelevän johtajan on tärkeää kommunikoida autenttisesti ja avoimesti sidosryhmien kanssa. Onnistunut kommunikaatio on avain yhteisymmärryksen ja luottamuksen syntymiseen. Organisaation on huolehdittava siitä, että ymmärrys monikulttuurisesta työympäristöstä on oikea. Sovituista toimintamalleista on pidettävä kiinni ja ne on kyettävä jalkauttamaan onnistuneesti. Mikäli monikulttuuriset toimintamallit jäävät johtajilla vain toteamusten tasolle, voi henkilöstö kokea tämän teatraalisena sanahelinänä. Esimiehillä ja työntekijöillä on oltava selkeä käsitys ja ohjeet siitä, mitkä toimintamallit ovat hyväksytyjä. (Lahti 2008, 119-122.) Usein hankalia tilanteita syntyy puhtaista väärinkäsityksistä. Suomalaisten tapa toimia vuorovaikutustilanteissa eroaa jokin verran muista kulttuureista. Luottamuksen syntyminen yksi on toimivan työyhteisön kulmakivistä. Luottamuksen rakentumisprosessit poikkeavat toisistaan eri kulttuureissa. Perehtyminen kulttuurien erityispiirteisiin kannattaa, jotta turhat konfliktitilanteet saadaan ennaltaehkäistyä. Esimerkiksi sanat, ilmeet ja eleet voidaan väärinymmärtää tahattomasti. Pahimmillaan kulttuuriset eriävyydet voivat johtaa konkreettisiin ongelma- ja vaaratilanteisiin. Esimerkiksi silloin, jos työryhmän jäsen ei kulttuuritaustansa vuoksi uskalla kyseenalaistaa auktoriteettia. Tällöin kriittisiä kysymyksiä esimerkiksi rakenteiden pystyttämisen oikeista menetelmistä on voinut jäädä esittämättä (Lahti 2008. 87-89. Hakulinen 2020.)

Muista velvollisuudet – luvat, turvallisuus ja riskienhallinta

Vastuu tapahtuman turvallisuudesta on aina tapahtumajärjestäjällä (Vallo & Häyrynen 2016, 217). Tapahtumaturvallisuuden piiriin kuuluu muun muassa yleisöturvallisuus, paloturvallisuus, elintarviketurvallisuus sekä ensiapu ja järjestyksenvalvonta. Järjestämisprosessiin kannattaa ottaa mukaan turvallisuus- ja pelustusalan ammattilaisia, jotta riskit tunnistetaan ja niihin voidaan reagoida ajoissa. On tärkeää huomioida, että päävastuu turvallisuudesta on järjestäjällä, vaikka turvallisuudesta vastaisi ulkopuolinen toimija. (Tukes 2020.) Pelastuslain 14§ mukaan järjestäjän on varauduttava vaaratilanteisiin. Laissa puhutaan omatoimisesta varautumisesta, joka edellyttää perehtymään tapahtumasta aiheutuviin vaaratilanteisiin ja niiden ennaltaehkäisyyn. (Pelastuslaki 379/2011, 14 §.)

Tapahtuman järjestäjän on selvitettävä mitä lupia tilaisuus edellyttää haettavaksi, ja mitä ilmoituksia tulee laatia. Tämä osaltaan aktivoi järjestäjää perehtymään mahdollisiin vaaroihin ja riskeihin. Suurin osa hakemuksista ja vaadittavista dokumenteista löytyy digitaalisina ja niiden täyttäminen on vaivatonta. Järjestäjän tulee huomioida lupien käsittelyajat. (Catani, 2017; Visit Tampere 2020, 12.)

Tapahtuman koosta ja luonteesta riippuen viranomainen voi vaatia laadittavaksi turvallisuus- ja pelastussuunnitelman. Määrittäviä tekijöitä ovat muun muassa suuri osallistujamäärä tai poikkeuksellinen tapahtumaympäristö. (Poliisi 2019.) Suunnitelmissa kartoitetaan tapahtuman riskejä, niihin varautumista ja toimintaa häiriötilanteissa. Ajatuksella ja kattavasti tehty turvallisuussuunnitelma on olennainen työkalu onnettomuuden sattuessa. Tällöin voidaan jälkikäteen tarkastella, oliko turvallisuuteen panostettu ja riskejä minimoitu. (Paasonen 2013, 23-33.) Vakavista onnettomuuksista, tapaturmista sekä läheltä piti-tilanteista on raportoitava Tukesille. Mikäli tapahtumassa havaitaan selvästi yleisöä vaarantava tekijä, joudutaan tilaisuus keskeyttämään tai lopettamaan kokonaan. Lähtökohtana on, ettei tilaisuutta voida jatkaa, ennen kuin vaara on poistettu ja ympäristön turvallisuudesta varmistuttu. (Tukes 2020.)

Riski tulkitaan puhekielessä yleensä vaaran tai uhkan synonyymiksi. Sana pitää sisällään viittauksen negatiiviseen tai epäedulliseen tapahtumaan henkilölle itselleen, jollekin toiselle tai omaisuudelle. Riski koostuu kolmesta osatekijästä: tapahtuman epävarmuus, odotukset seurauksista sekä seurausten laajuus ja vakavuus. Useimmiten riski määritellään vertaamalla sen todennäköisyyttä seurausten vakavuuteen. (Juvonen, Koskensyrjä, Kuhanen, Ojala, Pentti, Porvari & Talala 2014, 8-9.)

Riskienhallinta on päätöksentekoa. Se on hallittua, tilannekohtaista ja ajantasaista toimintaa, joka perustuu sillä hetkellä käytettävissä olevaan tietoon. Onnistunut riskiarvio tukee onnistuneen asiakaskokemuksen syntymistä, sillä ennakoimalla potentiaalisia ongelmia, pystytään niihin myös ennalta varautumaan. Riskien arvioinnin tulee sisältää riskien tunnistamista, niiden analysointia sekä merkittävyyden arviointia. Prosessin tuloksena pyritään hahmottamaan riskien luonnetta ja määrittämään riskitasoa. Merkitystä arvioitaessa tulee pohtia, onko riski hyväksyttävä, vai vaatiiko se käsittelyä. Tavoitteena on tunnistaa ja muokata uhkaavia riskejä. Viestintä, tiedonvaihto ja seuranta ovat olennaisia osia riskienhallintaa. (Juvonen ym. 2014, 18; Hakulinen 2020.)

2.3 Toteutusvaihe

Toteutusvaihe on tapahtumaprosessin kriittisin hetki. Tällöin kaikki suunniteltu muuttuu käytännöksi. Mitä paremmin tapahtuma on suunniteltu, sitä paremmin se todennäköisesti myös toteutuu. Etelä-Pohjanmaan liiton tapahtumaoppaan (2020) mukaan tärkeintä toteutusvaiheessa on suunnitelmien ja aikataulujen seuraaminen. Projektipäällikön keskeisiin tehtäviin tapahtuman aikana kuuluu toteutuksen kulun seuranta esimerkiksi välitavoitteiden avulla. Projektipäälliköllä on oltava käsitys kokonaiskuvasta, jotta ohjeistusta tarvitsevia työntekijöitä voi päämäärätietoisesti ohjata oikeaan suuntaan.

Tapahtuman toteutusvaihe voidaan yleisesti kuvata kolmeen eri vaiheeseen. Ensimmäisenä on rakennusvaihe, joka vie yleensä eniten aikaa. Rakennusvaiheeseen kuuluu tapahtuma-alueen rakentaminen, kuten opasteiden pystytys, tekniikan virittäminen, lavan rakentaminen sekä kaikki muu, mikä on suunnitelmassa sovittu tehtäväksi. Toinen vaihe on itse tapahtuma, joka koostuu tapahtuman suunnitelmallisesta toteuttamisesta ja tapahtuman onnistumisesta huolehtimisesta. Usein vastaan tulee äkillisiä muutoksia ja ongelmatilanteita; näihin on pyrittävä vastaamaan ammattimaisesti ja ratkaisukeskeisesti. Huolellinen suunnittelu ja ennakointi tukevat onnistuneen toteutusvaiheen toteutumista. Kolmantena on purkuvaihe, jolloin tapahtuma on ohi ja kulissee aletaan purkamaan. Tämä on samankaltainen vaihe kuin rakennusvaihe, mutta käänteisessä järjestyksessä. Purkaminen ja vaatii yhtä paljon organisointia kuin rakentaminenkin, sillä samat tavarat täytyy pakata ja kuljettaa pois. (Vallo & Häyrinen 2016, 199-200.)

2.4 Jälkitoimenpiteet

Tapahtuman jälkeen yleisesti arvioidaan, miten tapahtuma sujui kokonaisuudessaan. Mikäli tapahtumassa tuli vastaan yllätyksiä, tai tapahtumassa jouduttiin tekemään äkinäisiä muutoksia, tulee näiden syitä ja seurauksia analysoida. Vaikka tapahtuma ei olisi mennyt alkuperäisten suunnitelmien mukaan, ei se kuitenkaan välttämättä tarkoita, etteikö tapahtuma olisi ollut onnistunut. Tapahtumasta on hyvä tehdä jälkiraportti, josta selviää, missä asioissa onnistuttiin, ja mihin jäi parantamisen varaa. Raporttia varten tulisi haastatella työntekijöitä ja heidän tuntemuksiaan, miten ongelmakohtiin on suhtauduttu ja kuinka niiden ratkaisussa on onnistuttu. Haastattelut helpottavat tulevaisuuden tapahtumatuotantoa, sillä esiin nousseita ongelmia voidaan torjua jo ennakkoon. Se edellyttää kuitenkin avointa organisaatiokulttuuria, jotta havaitut ongelmat ja huonot käytänteet uskalletaan nostaa esiin. Palautteiden kerääminen tapahtumakävijöiltä antaa realistisen kuvan siitä, miten tapahtuma onnistui asiakkaan näkökulmasta. Palautekyselyiden laatimiseen kannattaa käyttää aikaa – kyselyt tulee laatia helpoiksi ja nopeiksi täyttää. (Etelä-Pohjanmaan liitto 2020; Catani 2017.)

3 TAPAHTUMATURVALLISUUS

3.1 Tapahtumaturvallisuudesta yleisesti

Kokoontumislain 2§ määrittelee yleisötilaisuuden olevan yleisölle avoin huvitilaisuus, kilpailu, näytös tai muu näihin rinnastettava tapahtuma. Kokoontumislain 3§ puolestaan edellyttää yleisötilaisuutta järjestettäväksi rauhanomaisesti sekä kenenkään turvallisuutta tai oikeuksia vaarantamatta. (Kokoontumislaki 1999/530, 2§; Kokoontumislaki 1999/530, 3§.) Tapahtumaturvallisuuden hallinta on aina kokonaisuuksien hallintaa. Turvallisuus liittyy välillisesti lähes kaikkeen tapahtumatuotannon toimintaan, sillä tapahtumaympäristöstä löytyy lähes poikkeuksetta huomioitavia riskitekijöitä. Yleensä yleisötilaisuuksien turvallisuudesta vastaa erikseen palkattu turvallisuusorganisaatio. Erityisesti suuremmissa tapahtumissa turvallisuussuunnittelu- ja toteutus on usein ulkoistettu ammattilaisille. On kuitenkin muistettava, että lopullinen vastuu turvallisuudesta on aina tapahtuman järjestäjällä. (Paasonen 2013, 29-34.) Kokoontumislain 17§ velvoittaa tapahtumajärjestäjää huolehtimaan järjestyksen ja turvallisuuden säilymisestä sekä lakien noudattamisesta tilaisuuden aikana (Kokoontumislaki 1999/530, 17§).

Tapahtuman järjestäjä voi asettaa yleisötilaisuusalueelle sekä sen välittömään läheisyyteen järjestyksenvalvojia ylläpitämään järjestystä ja turvallisuutta, sekä ennaltaehkäisemään onnettomuuksia ja rikoksia. Järjestyksenvalvojien toimialueen tulee kuitenkin rajoitua siten, ettei se laajene enempää kuin tilaisuuden kannalta on välttämättä tarpeen. (Paasonen 2013, 34-36.)

Useat tapahtumaturvallisuuteen liittyvät riskit ja ulkoiset tekijät ovat kasvaneet ja muuttuneet viime vuosina. Asenteissa tapahtumaturvallisuutta kohtaan on vielä parantamisen varaa. Osa tapahtumajärjestäjistä kokee turvallisuuden edelleen raskaana, kalliina ja jopa ylimääräisenä toimintona. ”Ei meillä ennenkään ole mitään tapahtunut”- ajattelumalli on edelleen voimissaan, ja se kuuluisi jo unohtaa. Nykypäivän tapahtumaturvallisuus on ennen kaikkea ennen kaikkea ongelmatilanteita ennakoivaa, tapahtuman kokonaisvaltaista onnistumista tukevaa ja asiakaskokemusta nostattavaa. Turvallisuusorganisaation ja tapahtumajärjestäjän yhteistyön on oltava saumatonta, jotta tavoiteltava yhteinen linja pystytään säilyttämään. Vastakkainasettelu tapahtumajärjestäjän ja turvallisuusorganisaation välillä on täysin turhaa, sillä turvallisuusorganisaatio huolehtii myös tapahtumajärjestäjän eduista. Usein muillakin osa-alueilla, kuin turvallisuudessa. Onnistunut turvallisuussuunnittelu, riskiarvio, palveluhenkinen henkilökunta ja lukuisat muut tekijät tukeva tapahtuman onnistumista ja hyvän asiakaskokemuksen syntymistä. (Hakulinen 2020.)

3.2 Riskienhallinta ja riskianalyysi

Riskienhallinta ja niiden tunnistaminen on turvallisuussuunnittelun- ja johtamistyön perusta. Riskien kartoittamiseen tulee käyttää riittävästi aikaa ja resursseja. Hyvin arvioidut ja tunnistetut riskit voidaan minimoida tai poistaa jopa kokonaan. (Paasonen 2013, 27.) Tapahtumatuotannossa huomioon tulee ottaa tapahtuman osallistujakunta, mukaan lukien työntekijät. Työsuojelu-verkkopalvelun (2015) mukaan riskit ovat lain mukaan alennettava tasolle, jossa työsuojelua koskevien lakien ja säännösten vähimmäisvaatimukset tulevat täytetyksi.

On tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten turvallisuuden tunne ja potentiaaliset riskit koetaan. Turvallisuutta voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta. Jaottelu voidaan jakaa kahteen eri osa-alueeseen, subjektiiviseen ja objektiiviseen turvallisuuteen. Eroavaisuus löytyy riskien määrittelystä; subjektiiviset riskit ovat riippuvaisia yksilön empiirisistä kokemuksista ja uskomuksista, kun taas objektiiviset riskit ovat aina olemassa, tiedostetaan ne tai ei (Leppänen 2006, 43-44.) Kokemukset riskien merkityksistä ja vakavuuksista saattavat poiketa huomattavasti, koska psykologisesta näkökulmasta turvallisuuden tunteen kehittymiseen vaikuttaa olennaisesti tieto riskien olemassaolosta ja niiden todennäköisyyksistä. (Leppänen 2006, 54).

Yleisötilaisuuksissa riskejä arvioidaan useimmiten todennäköisyyslaskennalla. Tällöin mitataan riskin todennäköisyyttä ja siitä aiheutuvan haitan suuruutta. Riskejä arvioidessa tulee ottaa huomioon taloudellinen näkökulma; kuinka paljon riskin toteutuminen vahingoittaa taloudellisesti? Riskien minimoinnilla saavutetaan käytännön tasolla suoria säästöjä vahinkoja ennaltaehkäistäessä. (Paasonen 2013, 27-28.) Kuvassa 1 on esitelty mallinnus perinteisestä riskienhallintamatriisista. Matriisin tarkoituksena on havainnollistaa ja selvittää, millaisia riskejä tapahtumassa voidaan hyväksyä ja mihin riskeihin tulee kohdistaa toimia. Tunnistetulle riskille annetaan sen toteutumisen ja seurauksien vakavuuksien perusteella arvo, joka määrittää riskin vakavuuden. Riskienhallintamatriisi auttaa tapahtumajärjestäjää selkeyttämään tapahtumaa kohtaavien riskien merkityksiä.

Tapahtuman todennäköisyys	Seurauksien vakavuus		
	Vähäinen	Haitallinen	Vakava
Epätodennäköinen	1. Merkityksetön	2. Vähäinen	3. Kohtalainen
Mahdollinen	2. Vähäinen	3. Kohtalainen	4. Merkittävä
Todennäköinen	3. Kohtalainen	4. Merkittävä	5. Pakottava

Kuva 1 Perinteinen riskienhallintamatriisi (mukailtu TTL 2020b)

Työterveyslaitos (2020) ohjeistaa toimenpiteisiin riskin pienentämiseksi, mikäli riskin seurauksen vakavuus on vähintään kohtalainen. Jos riski on merkittävä tai pakottava, ei työtä pidä aloittaa, ennen kuin riskiä on pienennetty. Mikäli pakottavaa riskiä ei saada pienennettyä, tulee työn olla kiellettyä. Merkityksettömiin ja vähäisiin riskeihin ei tarvitse panostaa, mutta pitkällä aikajänteellä niistäkin voi koitua suurempaa harmia.

Olennaista on ymmärtää ja tunnistaa ne riskit, jotka liittyvät järjestettävään tapahtumaan. Tapahtumatuotanto on toimialana hyvin muuttuva ja kehittyvä toimintaympäristö. Tapahtumatuottajan onkin jatkuvasti oltava tietoinen siitä, minkälaisia muutoksia alalla tapahtuu. Perusteellisella ja asianmukaisella riskiarviolla onkin suora yhteys tapahtuman onnistumiseen ja positiivisen asiakaskokemuksen syntymiseen. Esimerkiksi yllättävä sade voi aiheuttaa turvallisuustason alenemisen ja vaikuttaa asiakaskokemukseen. Maa voi muuttua mutaiseksi ja liukkaaksi aiheuttaen esimerkiksi tapaturmia tai yleisiä turhautumisen tunteita. Varautumalla, ennakoimalla ja arvioimalla riskejä ennakoon pystytään ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä.

3.3 Riskienhallintaprosessi

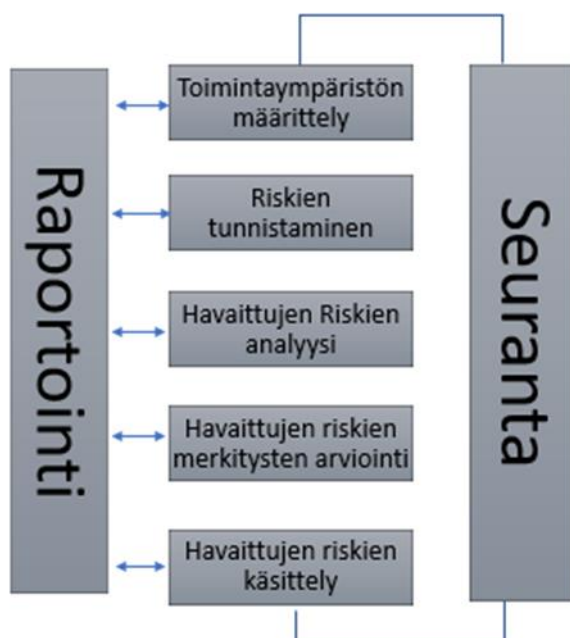
Valtiovarainministeriön ohjeistuksessa (2017) todetaan onnistuneen riskienhallinnan olevan pohjimmiltaan jatkuvaa reagoimista muutoksiin. Riskienhallinta ei ole kertaluontoinen työ, vaan sitä on kehitettävä jatkuvasti ja päämäärähakuisesti. Toimintaympäristöissä tapahtuu jatkuvasti muutoksia alasta riippumatta. Walden (2018) huomauttaa tapahtumaturvallisuutta käsittelevässä blogikirjoituksessaan, että poikkeavat ja ennakoimattomat tilanteet tulevat yllättäen ja nopeasti. Siksi huolellinen riskienhallintatyö ja suunnittelu ovat suuressa roolissa tapahtumaan koosta riippumatta. Muistuttamista kaipaakin, ettei turvallisuus ole tapahtuman mittasuhteista riippuvaista; elementit ovat vain eri mittakaavoissa. Turvallisuuden tulee aina olla prioriteetti, oli kyseessä minkälainen tilaisuus tahansa.

Tapahtumatuotannossa jokainen tapahtuma on erilainen ja sisältää yksilöllisiä riskejä. Turvallisuussuunnitteluun sekä riskikartoitukseen tulee ottaa huomioon tapahtumapaikkaan, kävijöihin, ohjelmaan sekä muihin tapahtumakohtaisiin tekijöihin liittyviä erityispiirteitä. Silvers (2008, 57) huomauttaakin, että tapahtumajärjestäjiltä vaaditaan usein normaalia korkeampia standardeja ja laajempaa osaamista tunnistaa, analysoida ja ennaltaehkäistä riskejä. Johtopäätöksenä voidaankin todeta tapahtumajärjestämisen vaativan laaja-alaista ammattitaitoa ja perehtyneisyyttä. Usein tapahtumien turvallisuussuunnittelu ulkoistetaan ammattilaisille, jotta käytössä olevat resurssit voidaan hyödyntää tehokkaasti turvallisuustekijät huomioiden.

SFS-ISO 31000 -standardia pidetään riskienhallinnan perustyökaluna. Nieminen (2018) korostaa riskienhallintaa käsittelevässä blogikirjoituksessaan standardin ohjaavan riskienhallintaprosessia yhteen jatkuvan strategisen suunnittelun ja päätöksenteon kanssa. Samalla antaen painoarvoa sille, miten riskienhallinnasta on tullut keino luoda arvoa pelkäämään riskien toteutumisen välttämisen sijaan.

Yleismaallisesti voidaankin todeta riskienhallinnan olevan yksi tapahtumatuotannon tärkeimmistä prosesseista, sillä ennakoimalla ongelmakohtia voidaan säästyä monilta taloudellisilta sekä imagollisilta seurauksilta. Juridisesta näkökulmasta se on jopa välttämättöntä, sillä pelastuslain 4§:n määrittämä huolellisuusvelvollisuus sekä 14§:n omatoiminen varautuminen viittaavat velvollisuuteen selvittää ja ehkäistä mahdollisia vaaratilanteita. (Pelastuslaki 2011/379, 4§; Pelastuslaki 2011/379 14§).

SFS-ISO 31000 -standardissa riskienhallintaprosessi on jaettu viiden lohkon jatkumoon. Jatkuva seuranta ja viestintä muutoksista liittyy kiinteästi jokaiseen osa-alueeseen. Prosessin kulkua ja tapahtuvia muutoksia tulee seurata jatkuvasti ja toimintaa muokata tarpeen mukaan. Kuviossa 6 esitetään riskienhallintaprosessi visuaalisessa muodossa. Kuvio 6 havainnollistaa sitä, ettei riskienhallinta ole kertaluontoinen työ, vaan vaatii jatkuvaa tarkastelua ja havainnointia.



Kuvio 6 Riskienhallintaprosessi (mukaillen SFS-ISO 31000)

Prosessin vaiheita ovat:

- Toimintaympäristön määrittely

Määritellään ulkoiset ja sisäiset muuttujat, riskikriteerit sekä reunaehdot.

Tuloksena tiedetään tarkemmin, mitä riskejä tulee huomioida, millä intensiteetillä niihin täytyy reagoida, tällöin valintojen ja päätösten tekeminen helpottuu. Tapahtuman näkökulmasta tämä voi olla esimerkiksi tapahtumaan liittyvien poliittisten jännitteiden kartoittamista.

- Riskien tunnistaminen

Tavoitteena on määritellä ja havaita merkittävät riskit sekä niiden juurisyyt. Tärkeää on ymmärtää riskien vakavuuden vaikutusalueet niiden toteutuessa. Huomionarvoista on myös tunnistaa mahdollisuudet, joiden hyödyntämättä jättämisellä on esimerkiksi tuloksen kannalta negatiivisia vaikutuksia. Tapahtumien saralla riskien tunnistaminen voi tarkoittaa esimerkiksi yksittäisten riskitekijöiden määrittelyä, kuten aggressiivinen asiakas tai sähkökatkos.

- Riskianalyysi

Käsityksen muodostaminen siitä, mitä riskejä voidaan ottaa, kuinka todennäköisesti riski voi toteutua sekä mitä riskin toteutumisesta voi seurata.

Riskitekijöitä kannattaa käsitellä monesta eri näkökulmasta, sillä arviot todennäköisyyksistä tai seurauksista saattavat vaihdella subjektiivisen näkemyksen mukaan. Tapahtumien kannalta on olennaista analysoida, mitä riski voi toteutuessaan aiheuttaa. Esimerkiksi konsertin aikana ilmenevä sähkökatkos, johon ei ole varauduttu, voi aiheuttaa esityksen keskeytymisen. Konsertin keskeytyminen voi osaltaan johtaa uusien riskien syntymiseen.

- Riskien merkityksen arviointi

Työkalu päätöksentekoon. Arvioidaan esiin tulleita riskejä ja priorisoidaan resursseja havaittuihin tarpeisiin. Samalla saadaan reaaliaikaista tietoa siitä, mihin suuntaan projektia voi viedä hallitusti. Tapahtumissa on aina rajattu määrä resursseja, joten on tärkeää priorisoida riskejä ja arvioida, mitä riskejä on varaa ottaa. Tähän kannattaa käyttää aikaa, sillä yksikin huolimattomasti käsitelty riski voi toteutuessaan saada suuret mittasuhteet.

- Riskien käsittely

Päätöstentekoa havaittujen riskien suhteen. Tehdään ratkaisuja, aikatauluja sekä vastuita riskienhallintatoimenpiteille. On kuitenkin muistettava, että käsittelyprosessin epäonnistuminen voi itsessään olla ja johtaa uusiin riskeihin. Tapahtumissa on

oltava selkeä linjaus siitä, miten riskienhallintaa toteuttaa ja kenellä on vastuu kokonaisuuden hallitsemisesta. Tilannetta, jossa riskit todetaan, mutta niihin ei reagoi, ei saa syntyä. (Valtiovarainministeriö 2017.)

Näiden ohella jatkuva seuranta ja raportointi tukevat tehokkaan riskienhallintaprosessin toteutumista. Vain aktiivisella viestinnällä ja seurannalla pystytään havaitsemaan ongelmia ja reagoimaan muutostarpeisiin. Olennaisena osana viestintää liittyy dokumentointi, sillä asiakirjojen tulee olla jälkeenpäin saatavissa. Tämä on ensiarvoisen tärkeää oppimisen, kustannusseurannan ja ennen kaikkea asianmukaisten toimien osoittamiseksi ristiriitatilanteissa. (Valtioneuvosto 2017.)

3.4 Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma

Laki määrittää tapahtumajärjestäjälle useita velvollisuuksia koskien tapahtumien turvallisuusjärjestelyjä. Turvallisuussuunnitelma kannattaa tehdä jokaiseen tapahtumaan, sillä riskien kartoittaminen ja ennaltaehkäisy sekä yleisten turvallisuusasioiden kerääminen samaan asiakirjaan luo varmuutta ja sujuvoittaa ongelmatilanteita. Mikäli tilaisuudesta tulee tehdä yleisötilaisuusilmoitus, tulee silloin automaattisesti laatia myös turvallisuussuunnitelma. Pääsääntöisesti tällöin laaditaan myös pelastussuunnitelma toimitettavaksi paikalliselle pelastuslaitokselle. Suuremmissa tapahtumissa turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat on nivottu yhteen dokumenttiin. Pelastussuunnitelman sisällöstä ja laatimisvelvollisuudesta säättää pelastuslaki. Eroa turvallisuus- ja pelastussuunnitelman välillä voi kuvata seuraavasti: turvallisuussuunnitelmassa kuvataan ne toimet, jolla haluttu turvallisuustaso saavutetaan. Sieltä löytyvät kaikki tapahtuman sujuvaan ja turvalliseen toteuttamiseen liittyvä data, selkeät toimintaohjeet, vastuut ja yhteystiedot. Pelastussuunnitelmassa kuvataan osaltaan toiminta niissä tilanteissa, joissa ennakoitu riski toteutuu. Esimerkiksi tulipalo, onnettomuus tai sairauskohtaustilanne. (Varsinais-Suomen pelastuslaitos 2020; Hakulinen 2020.)

Turvallisuussuunnitelma laaditaan aina tapahtumakohtaisesti, eikä siihen voi yksiselitteisesti laatia valmista mallia. Tiedot perusasiat tulisi kuitenkin käydä ilmi. Näitä ovat:

- Mahdolliset vaaratilanteet ja niiden arviointi (riskiarvio)
- Toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi
- Tapahtuman avainhenkilöiden ja turvallisuusorganisaation tiedot
- Selvitys siitä, kuinka turvallisuusasiat perehdytetään koko tapahtumaorganisaatiolle

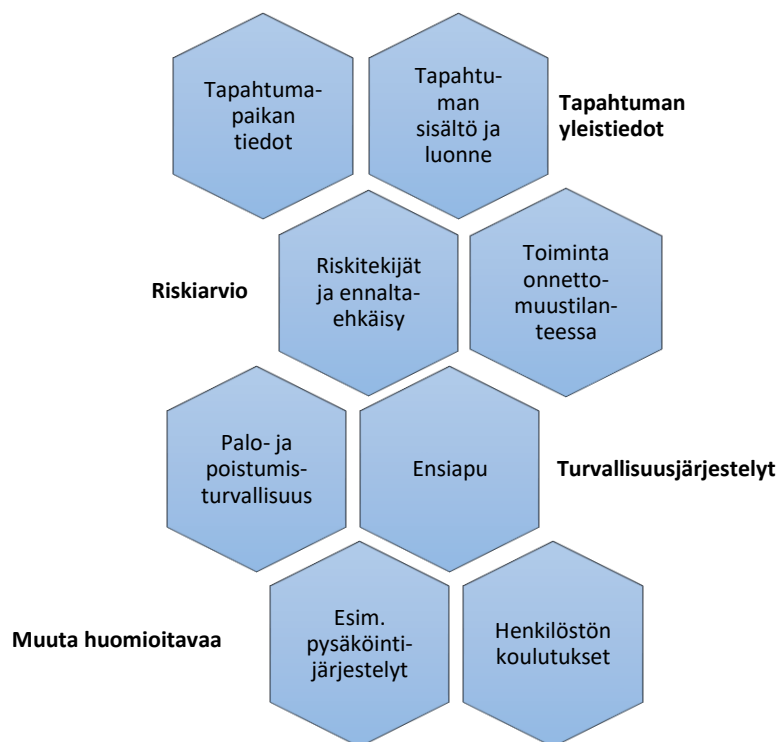
- Toimintaohjeet onnettomuus-, vaara- tai vahinkotilanteissa. (Etelä-Pohjanmaan Liitto 2020; Hakulinen 2020.)

Pelastussuunnitelma tulee laatia yleisötilaisuuksiin sekä muihin tapahtumiin, mikäli osallistujien suuren määrän tai muun erityisen syyn vuoksi tapahtumaan kohdistuu merkittävä henkilö- tai paloturvallisuusriski (Pelastuslaki 379/2011, 16 §). Määrittäviä tekijöitä voivat olla esimerkiksi yli 200 yhtäaikaisen osallistujan läsnäolo, räjähdeterkkien kemikaalien tai pyrotekniikan käyttö, tapahtuman järjestäminen poikkeuksellisissa tiloissa, tai tapahtuman poikkeuksellinen, erityistä vaaraa osallistujille aiheuttava luonne. Paikallinen pelastuslaitos kuitenkin määrittää lain puitteissa itse sen, minkälaisiin tilaisuuksiin ja millä laajuudella se haluaa suunnitelmia laadittavan. (Pelastuslaki 379/2011, 16 §; Varsinais-Suomen Pelastuslaitos 2020.) Tapahtumia, joihin pelastussuunnitelma yleensä vaaditaan, ovat esimerkiksi:

1. Keskisuuret- ja suuret konsertit, festivaalit
2. Tapahtumat, joissa on alkoholianniskelua ja korostunut henkilöturvallisuusriski
3. Hankalien kulkuyhteyksien päässä olevat tapahtumat, esimerkiksi saarella järjestettävä leiri
4. Tapahtumat tiloissa, joita ei ole suunniteltu tapahtumakäyttöön (yli 100 osallistujaa)
5. Tapahtumat, joissa käytetään pyrotekniikkaa
6. Sellaiset tapahtumat, joihin osallistuu erityisryhmiä, kuten lapsia, kehitysvammaisia tai vanhuksia. Siis sellaiset osallistujaryhmät, jotka eivät kykene huolehtimaan itsestään. (Yli 100 osallistujaa). (Hakulinen 2020).

Pelastussuunnitelma on toimitettava alueen pelastusviranomaiselle viimeistään 14 vuorokautta ennen tapahtuman alkamispäivämäärää. Mikäli yleisötilaisuuteen odotetaan osallistuvan yli 2000 henkeä, tulee tällöin laatia myös ensiapusuunnitelma. (Varsinais-Suomen Pelastuslaitos 2020.)

Pelastussuunnitelmasta tulee käydä ilmi ainakin kuviossa 7 esitetyt asiakokonaisuudet.



Kuvio 7 Pelastussuunnitelman mallisisältö (mukaillen Varsinais-Suomen Pelastuslaitos 2020)

3.5 Luvat, ilmoitukset ja vakuutukset

Tapahtuma saatetaan järjestää sellaisessa paikassa, tai se voi pitää sisällään ohjelmaa, tai olla luonteeltaan sellainen, joka vaatii luvan tai hyväksynnän viranomaiselta tai muulta toimijalta. Tapahtuma-alaan liittyvää byrokratiaa on kritisoitu monimutkaiseksi, mutta riittävällä pieteetillä tehtynä työ palvelee myös järjestäjää. Lupien ja ilmoitusten tärkein tehtävä on usein varmistua siitä, että järjestäjä on tietoinen tapahtuman osa-alueista ja riskeistä.

Liveton (2020) Tapahtuman pelikirjan mukaan esimerkkejä haettavista luvista, vakuutuksista ja tehtävistä ilmoituksista ovat:

- **Ilmoitus yleisötilaisuudesta**

Tehdään paikalliselle poliisilaitokselle vähintään viisi vuorokautta ennen tapahtuman alkamista. Laaditaan jokaiseen tapahtumaan, mikäli osallistujamäärä on suuri tai tilaisuus vaatii muita poikkeavia turvallisuusjärjestelyjä. Ilmoitus on kuitenkin laadittava aina tilanteissa, joissa järjestäjä katsoo tarpeelliseksi asettaa järjestyksenvalvoja tai liikenteenohjaajia yleisille tieosuuksille.

- **Liikenteenohjaussuunnitelma**

Mikäli tilaisuus edellyttää poikkeavia liikennejärjestelyjä tai tilaisuuteen asetetaan

liikenteenohjaajia, tulee liikenteenohjaussuunnitelma hyväksyttävä paikallisella poliisilaitoksella viisi vuorokautta ennen tilaisuuden alkamista.

- **Pelastussuunnitelma**

Laaditaan paikalliselle pelastuslaitokselle, mikäli tapahtumaan osallistuu vähintään 200 henkeä, tapahtumassa käytetään avotulta, tapahtuma aiheuttaa vaaraa tai järjestetään poikkeuksellisessa paikassa tai poikkeuksellisissa olosuhteissa. Paikallinen pelastuslaitos määrittää lain puitteissa pelastussuunnitelman laajuuden ja tarpeellisuuden tapauskohtaisesti. Pelastussuunnitelmassa tulee myös olla tiedot hyväksyttäväksi haetuista ilotulitteista, pyrotekniikasta tai muista räjähteistä.

- **Tapahtumapaikan ja maanomistajan luvat**

Esimerkiksi kaupungin keskustassa järjestettävään tapahtumaan tarvitaan kunnalta lupa. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelman liitteeksi kannattaa laittaa kopio alueen tai kohteen käyttöoikeudesta.

- **Anniskelulupa**

Anniskelulupaa tulee hakea aluehallintovirastolta reilusti ennen tapahtumaa, mikäli tilaisuudessa halutaan anniskella alkoholia. Lupahakemusten käsittelyaika on usein vähintään muutaman kuukauden.

- **Ilmoitus elintarvikkeiden tilapäisestä myynnistä (elinkeinonharjoittajat)**

Ammattimaisesta elintarvikkeiden myynnistä tulee ilmoittaa paikalliselle ympäristöterveydenhuollolle ennen tapahtumaa. *Vähäriskisestä, ei elinkeinonomaisesta elintarvikemyynnistä ei tarvitse tehdä erillistä ilmoitusta.*

- **Musiikkiluvat julkiseen esittämiseen**

Lupaa musiikin julkiseen esittämiseen haetaan Teostolta. Musiikkiluvan hintaan vaikuttaa muun muassa tapahtuman osallistujamäärä.

- **Vastuuvakuutus**

Poliisi- ja pelastusviranomaiset vaativat tapahtumajärjestäjältä voimassa olevan vastuuvakuutuksen. Kopio tästä liitetään yleensä turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan. Vastuuvakuutuksesta ja sen sisällöstä voi tiedustella omalta vakuutusyhtiöltä. Vastuuvakuutus turvaa tapahtumajärjestäjää sekä tapahtumaan osallistuvia ihmisiä. Olennaista on kuitenkin ymmärtää, ettei vakuutus korvaa järjestäjän vastuuta tapahtuman turvallisuudesta. Vakuutus kattaa henkilö- ja omaisuusvahinkoja, joista tapahtumajärjestäjän voidaan oikeudellisesti katsoen olevan vastuussa. Vakuutus voi kattaa esimerkiksi yleisön jäsenen loukkaantumisen tapahtumassa.

- **Työnantaja- ja talkoovakuutus**

Jos tapahtumassa työskentelee palkallisia, velvoittaa laki ottamaan työnantajan vastuuvakuutuksen työntekijöiden loukkaantumisen varalta. Mikäli tapahtumassa työskentelee talkoolaisia palkatta, kannattaa heille hankkia vapaaehtoinen talkoovakuutus.

3.6 Huomioita tietosuojasta ja tietoturvasta tapahtumissa

Tapahtumaturvallisuuteen liitetään usein ensimmäisenä mielikuvana fyysinen turvallisuus. Huolella suunniteltu ja toteutettu tietosuoja ja tietoturva ovat kuitenkin olennainen osa tapahtuman turvallisuutta. Erityisesti poikkeusaikoina, kun fyysiset tapahtumat ovat rajoitettuja, siirtyvät tapahtumat entistä enemmän verkkoalustoille. Tällöin yritysten on huomioitava riskejä uudesta näkökulmasta. Harva yritys haluaa yrityssalaisuuksien leviävän verkossa tai tapahtumaosallistujien henkilötietojensa joutumisen väärin käsiin. Epäonnistessaan tällä on valtava merkitys asiakaskokemuksen syntymiseen. Järjestäjän maine saattaa kokea myös kolauksen, mikäli esimerkiksi henkilötietojen leviäminen vuotaa julkisuuteen.

Verkkotapahtumia suunnitellessa tulee huomioida useita turvallisuuteen ja asiakaskokemukseen liittyviä seikkoja. Tapahtumassa jaettavan sähköisen materiaalin tulee olla turvallista ja tarkastettua, jotta virukset tai haittaohjelmat eivät pääse leviämään tahattomasti. On myös varmistuttava, etteivät osallistujat jaa materiaalia eteenpäin asiattomasti, tai ettei esimerkiksi osallistujan kanssa samassa tilassa olevat saa tietoonsa arkaluontoisia tietoja. On hyvä myös varmistaa, millä laitteilla on oikeus liittyä esimerkiksi verkkokokoukseen. Asiakaskokemus heikkenee, mikäli esimerkiksi tietyn tyyppisellä laitteella ei pääse osallistumaan kokoukseen. Tämä voi olla kuitenkin perusteltua tietoturvasyistä. (Montonen 2020.)

Monelle kyberrikollisuus ja tietoverkkomurrot kuulostavat kaukaisilta ja hankalilta asioilta käsittää. Usein näiden ennaltaehkäisy on kuitenkin helppoa ja kiinni pienistä teoista. Manner (2020) kirjoittaa ajankohtaisessa artikkelissaan yleisimpien tapahtumien tietoturva-aukkojen olevan perinteisesti suojaamattomat wlan-verkot, tietokoneiden usb-portit ja tapahtumien työntekijöiden liiallinen into jakaa tietoa tahallisesti tai tahattomasti ulkopuolisille. Sosiaalinen media ja sen arkipäiväinen käyttö on lisännyt tietoturvariskejä huomattavasti. Huoleton tapahtumantekijä saattaa jakaa kuvan kulkulupakortistaan julkisesti sosiaalisessa mediassa seurauksia miettimättä. Tällöin henkilötiedot sekä esimerkiksi yksityiseen käyttöön tarkoitettu QR- tai viivakoodi voivat päätyä väärin käsiin.

Tapahtumajärjestäjän on ohjeistettava henkilökuntaansa varautumaan riskeihin. Kriittisiä tietoja tapahtumasta, tai esimerkiksi henkilötietoja ei kannata jakaa sähköpostilla. Mikäli näin kuitenkin toimitaan, tulee sähköpostien suojausohjelmien toiminnasta varmistua. Laitteita, joissa on arkaluonteista tietoa ei tule kytkeä julkisiin usb-paikkoihin, sillä esimerkiksi usb-latauspistokkeesta voi kylkiäisenä saada laitteeseensa haittaohjelman. Tärkeintä on pitää laitteet hyvässä tallessa ja salasanalla suojattuna. (Manner 2020).

Henkilötietojen keräämiseen ja säilyttämiseen on aina noudatettava tietosuojalainsäädännön periaatteita. Esimerkiksi tapahtumaan ilmoittautuneiden henkilötietoja on käsiteltävä huolellisesti ja tiedostaa, ettei henkilötietoja ole annettu muuhun, kuin tapahtumaa koskevaan käyttöön. Tietoja ei esimerkiksi saa jakaa eteenpäin, ellei tähän ole henkilön nimenomaista suostumusta. Tärkeää on määrittää, ketkä henkilötietoja saavat käsitellä ja miten tietoja säilytetään. Esimerkiksi tapahtuman osallistujalistasta muodostuu henkilörekisteri, josta tulisi laatia tietosuojaseloste. Selosteesta tulee käydä ilmi rekisteriin päätyneiden tietojen käytöstä ja rekisteröityjen oikeuksista tietojen suhteen. Mikäli tapahtuma on maksullinen, tulee huomioida muu henkilötietojen säilyttämiseen liittyvä lainsäädäntö. Esimerkiksi kirjanpitolaki edellyttää säilyttämään tietoja kuusi vuotta. Arkaluonteiset tiedot, kuten terveystiedot, tulee hävittää heti tapahtuman jälkeen. (Manner 2020, Montonen 2020.)

3.7 Tapahtumaturvallisuudessa huomioitava lainsäädäntö

Työssä on todettu tapahtumaturvallisuuden nojaavan pitkälti erilasiin lainsäädäntöihin. Onkin ymmärrettävää, ettei maallikko osaa huomioida kaikkia pykälä tai löydä jokaista relevanttia lainkohtaa. Tämä on yksi syy, jonka vuoksi tapahtumaturvallisuus ulkoistetaan ulkoiselle ammattilaisesti. Tässä osiossa on esitelty lyhyesti muutama tapahtumaturvallisuuden kannalta olennainen laki.

Kokoontumislaki

Kokoontumislaisissa määritetään tapahtumajärjestämisen kannalta oleellisin lainsäädäntö. Jokaisen tapahtumajärjestäjän tulisi hallita ainakin yleisötilaisuuksia koskevat määräykset.

Kokoontumislakia sovelletaan yleisötilaisuuksiin sekä yleisiin kokouksiin. Yleisötilaisuudessa tarkoitetaan yleisölle avoimia huvitilaisuuksia, näytöksiä, kilpailuja tai muita näihin rinnastettavia tapahtumia. Yleisellä kokouksella tarkoitetaan kokoontumisvapauden käyttämiseksi järjestettyä tilaisuutta, kuten mielenosoitusta. Yleiseen kokoukseen tai sitä seuraamaan voi osallistua muutkin kuin kutsutut henkilöt. (Kokoontumislaki 1999/530, 2§.) Tätä työtä käsitellään yleisötilaisuuksien järjestämisen ja turvallisuuden näkökulmasta.

Kokoontumislain luvuissa 3 sekä 4 käsitellään tapahtumajärjestämisen kannalta olennaisia osioita.

Pelastuslaki

Erityisesti suuremmissa tapahtumissa pelastuslaki on tärkeä osa turvallisuussuunnittelun onnistunutta toteuttamista. Vaikka tapahtuman turvallisuusjärjestelyt olisi ulkoistettu, tulee tapahtumajärjestäjän perehtyä pelastuslain sisältöön. Monet järjestäjän vastuista ilmenevät pelastuslaista.

Erityisesti lain momentit 4§ huolellisuusvelvollisuus; 14§ omatoiminen varautuminen sekä 16§ yleisötilaisuuden pelastussuunnitelma sisältävät asioita, joista tapahtumajärjestäjä on velvollinen huolehtimaan. On myös muistettava, että on järjestäjän velvollisuutena pitää uloskäytävät, poistumistiet sekä pelastustiet esteettöminä. (Pelastuslaki 2011/379 4§; 10§; 11§; 14§; 16§.)

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista

Vuonna 2017 voimaan tullut laki yksityistä turvallisuuspalveluista korvasi aikaisemman yksityistä turvallisuuspalveluja koskevan lain sekä lain järjestyksenvalvojista. Laki säättää yksityisestä vartioimisliiketoiminnasta, järjestyksenvalvojatoiminnasta ja turvasuojaustoiminnasta. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 2015/1085, 1§.)

Tapahtumaturvallisuuden näkökulmasta huomiota erityistä tulee kiinnittää lain 2. ja 3. lukiin, jotka käsittelevät vartioimisliiketoimintaa sekä järjestyksenvalvojatoimintaa.

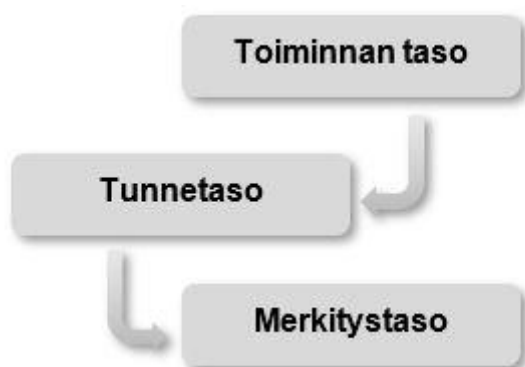
Laki määrittelee muun muassa vartijoiden ja järjestyksenvalvojien tehtävät, toimialueen ja toiminnan yleiset periaatteet, joita työtehtävissä tulee noudattaa. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 2015/1085 4§; 6; 25§; 26§ 29§).

4 ASIAKASKOKEMUKSEN MUODOSTUMINEN TAPAHTUMASSA

4.1 Asiakaskokemuksen määritelmä ja merkitys

Löytänä & Kortesus (2015, 11) toteavat asiakaskokemuksen olevan asiakkaan kokema mielikuvien ja tunteiden summa, jonka tämä luo itselleen yrityksen toimintaa ajatelleessaan. Huomionarvoista on ymmärtää asiakaskokemuksen olevan aina subjektiivinen; myös alitajuiset tekijät vaikuttavat sen syntyyn. Yritykset voivat vaikuttaa siihen, minkälaisen asiakaskokemuksen luovat brändillään. Eskelinen (2015) puolestaan näkee onnistuneen asiakaskokemuksen olevan seurausta arvolupauksen lunastamisesta. Arvolupauksen ei tule olla organisaation iskulause, vaan sen tulee viestiä asiakkaille, mitä he saavuttavat valitessaan kyseisen tuotteen tai palvelun.

Asiakaskokemus on mahdollista jaotella kolmeen lohkoon, kuten kuviossa 8 on esitetty. Ensimmäinen lohko kuvaa toiminnan tasoa, joka viittaa asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseen. Toinen lohko tarkoittaa tunnetasoa, joka kattaa kaikki asiakkaan kokemat tuntemukset sekä kokemukset. Viimeisenä kolmantena on merkitystaso, joka kuvaa asiakkaan henkilökohtaisuutta, mielikuvia sekä merkitystä. (Eskelinen 2020.)



Kuvio 8 Asiakaskokemuksen muodostumisen prosessin kolme vaihetta (mukailtu Eskelinen 2020)

Onnistuneesta asiakaskokemuksesta on tullut yksi yritysten tärkeimmistä tavoitteista. Digiajan asiakaskokemuksessa on useita eri kontaktipintoja, joka edellyttää onnistumista jokaisella tasolla. Ruusuvaari (2016) toteaaakin blogissaan epäonnistuneen asiakaskokemuksen tuottavan yrityksille merkittävää taloudellista haittaa. Vaikka asiakaskokemuksen muodostuminen on aina subjektiivinen kokemus, koostuu se silti aina tietyistä elementeistä. Näitä ovat:

- **Asiakaslähtöinen ajattelu**

Tarkastele lähtökohtia aina asiakkaan näkökulmasta

- **Johtaminen**

Systemaattinen johtaminen, jossa asiakas on asetettu keskiöön, luo asiakasläh- töistä ajattelua läpi organisaatiohierarkian

- **Organisaatiokulttuuri**

Organisaation on oltava sitoutuneena yhteisiin, asiakaslähtöisiin tavoitteisiin. Ko- konaisuus muodostuu usein useista eri kontakteista yritykseen. Hyvä ja toimiva työyhteisö tuottaa helpommin hyvää asiakas- ja palvelukokemusta.

- **Asenne ja arvontuotanto**

Selvitä, mitä asiakkaasi haluaa ja miten pystyt vastamaan tarpeeseen parhaiten. Pidä asiakassuhdetta arvossa. Tavoitteena tulee olla aina asiakkaan tarpeiden täyttäminen organisaation strategian mukaisesti.

- **Realistiset lupaukset ja välittäminen**

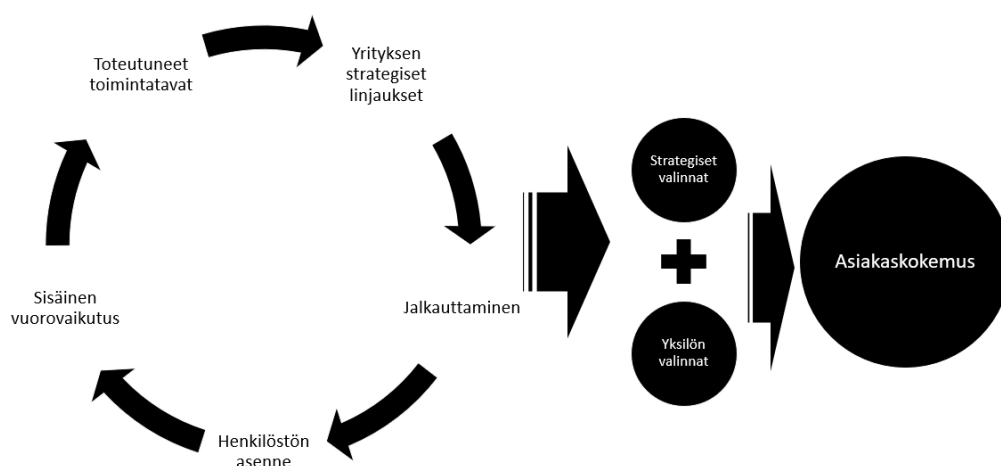
Älä lupaa turhia; lupausten lunastaminen on asiakaskokemuksen tärkein mittari. Kohtaa asiakas aina ihmisenä ja ole kiinnostunut tämän tarpeista. Huomioi asiak- kaan näkökulmasta kriittiset tekijät.

Asiakkaille syntyvä onnistunut asiakaskokemus on merkittävä etu yritykselle monesta nä- kökulmasta. Uitto & Sundell (2017) kirjoittavat blogissaan hyvän ja kokonaisvaltaisen asia- kaskokemuksen olevan huomattavassa roolissa yrityksen kannattavuutta mitatessa. Asia- kaskokemukseen panostaminen ei ole turha pehmeä arvo, vaan korreloi suoraan taloudel- liseen tulokseen. Nykypäivän markkinoilla on saatavilla lähes aina kilpaileva tuote tai pal- velu, jolloin muut tekijät, kuten hyvä asiakaskokemus, antavat yritykselle merkittävän etu- lyöntiaseman. Tyytyväisten asiakkaiden lojaalisuus yritystä kohtaan on jopa nelinkertai- nen. Löytänä & Kortesus (2015, 13-14) puolestaan kertovat onnistuneen asiakaskoke- muksen vähentävän jälkeensä tehtävää työtä; asiakaspalveluun ja reklamaatioihin kuluu huomattavasti vähemmän resursseja, kun työtä on tehty asiakkaan tarpeet edellä. Asia- kasvaihuvuus on myös huomattavasti pienempi, sillä asiakas arvostaa henkilökohtaista ja asiakaslähtöistä palvelua. Hyvän asiakaskokemuksen kokevat asiakkaat ovat yritykselle tuottavampia.

Yritysten on aina muistettava, että he ovat olemassa asiakkaita varten ja on heidän teh- tävä tarjota asiakkailleen jotakin merkityksellistä. Yrityksen laittaessa asiakkaan etusijalle ja muuttaessa ajattelutapansa asiakaslähtöisiksi, maksimoivat he samalla oman

tuottonsa. Tärkeää on saada asiakaslähtöinen ajattelutapa osaksi jokapäiväistä toimintaa läpi organisaatiohierarkian. (Löytänä & Kortesus 2015, 41-45.)

Alla olevassa kuviossa 9 on havainnollistettu, miten asiakaskokemus syntyy organisaation sisäisten mekanismien vaikutuksesta. Yritys tekee uuden strategisen linjauksen, joka jalkautetaan organisaation henkilöstöön. Henkilöstön asenne muutokseen voi olla negatiivista tai positiivista. Sisäisen vuorovaikutuksen myötä määrittyvät toteutuneet toimintatavat, joiden summana yksilöiden valinnat vaikuttavat suoraan asiakaskokemuksen toteutumiseen ja yrityksen lupauksen lunastamiseen.



Kuvio 9 Organisaatiossa tapahtuvan muutoksen jalkauttamisen prosessi, joka vaikuttaa asiakaskokemukseen (mukailtu Fischer & Vainio 2014,166)

On siis selvää, ettei asiakaskokemuksen johtaminen ja mittaaminen ole turhaa. Ilman asiakaskokemukseen panostamista ei pärjää nykypäivän kilpailussa. Pähkinänkuoressa asiakaskokemus on organisaation hyvinvoinnin mittari, joka kertoo yrityksen nykytilasta sekä tulevaisuudesta (Korkiakoski 2014a).

4.2 Asiakaskokemuksen muodostuminen ennen tapahtumaa

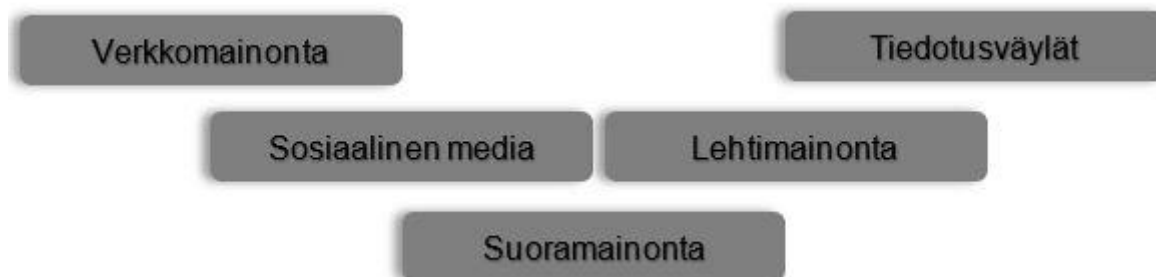
Lupa-asioiden, lakipykälien ja turvallisuuden huomioiminen ennen tapahtumaa tukee onnistunutta asiakaskokemusta. Näitä, sekä tapahtuman laajuutta, sisältöä, toteutusta ja markkinointia on lähdettävä ajattelemaan asiakaslähtöisesti jo suunnitteluvaiheessa.

Tapahtuman laajuutta mietittäessä on otettava huomioon oletettu yleisömäärä ja hahmoteltava, keistä asiakaskunta koostuu. Asiakaskokemuksen näkökulmasta tämä määrittää

sitä, mihin asioihin tapahtuman tuottamisessa keskitytään. (Laatikainen & Puranen 2020, 5-6)

Asiakaskohtaamisen suunnittelu on aina aloitettava asiakaskeskeisesti, sillä asiakkaiden kokemat positiiviset tunteet ovat asiakasuskollisuuden ydin. Tärkeää on, että jokainen asiakaskokemukseen vaikuttava yksityiskohta otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon, ja ylitetään se. (Nieminen, 2019.) Tapahtumatuotannon suunnitteluvaiheessa tämä tarkoittaa jokaisen toiminnon huomioimista mahdollisimman asiakaslähtöisesti, joihin järjestäjä voi vaikuttaa.

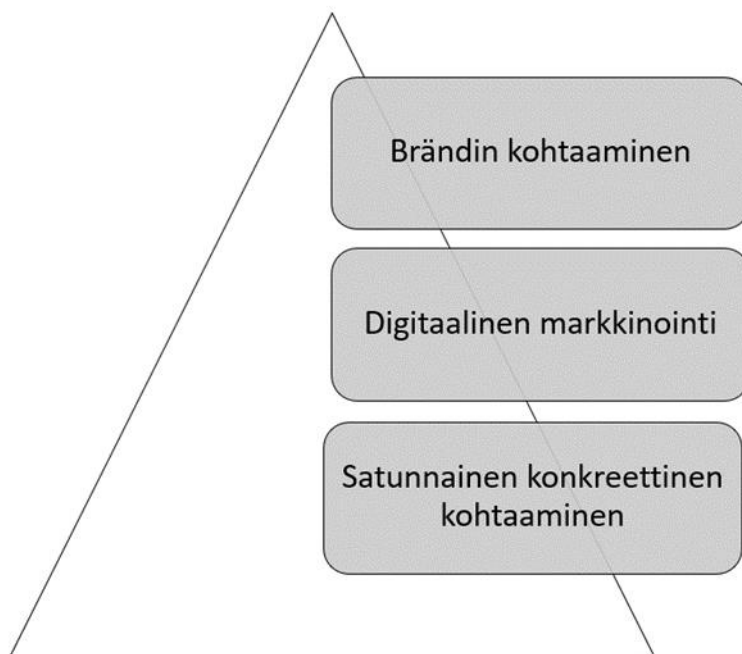
Tapahtumamarkkinointi luo osaltaan asiakaskokemusta ja määrittelee niitä arvoja, joita tapahtuman tulee lunastaa. Launonen (2018) kertoo markkinointioppaassaan, että jokaista markkinoinnin muotoa on hyödynnettävä, jotta jokainen potentiaalinen kohderyhmä saavutetaan. Kuviossa 10 on esitelty erilaiset markkinoinnin väylät.



Kuvio 10 Markkinoinnin muodot (mukailtu Launonen 2018)

Onnistunut mielikuva tapahtumasta luodaan hyödyntämällä monikanavaista viestintää. Monikanavaisuus on vuorovaikutusta asiakkaan sekä yrityksen välillä usean kanavan välityksellä. Monikanavaisuuden tarkoituksena on luoda sama arvolupaus ja vuorovaikutus kanavasta riippumatta. Samaan segmenttiin kuuluvia asiakkaita tavoitetaan lähes aina eri kanavista eri vuorokaudenaikaan, jolloin monikanavaisuudesta tulee välttämätöntä. Huomionarvoista on pitää kaikkien kanavien luoma asiakaskokemus identtisenä, jotta ostokokemus olisi kanavasta riippumatta sama. (Heimonen 2020.)

Laajan ja monikanavaisen asiakaskokemuksen nähdään koostuvan kuviossa 11 esitetyistä kolmesta osakokonaisuudesta. Useimmiten esiintyvä osa asiakaskokemuksen muodostumista on satunnainen kohtaaminen, jossa asiakas ja yritys kohtaavat konkreettisesti tapaamisen muodossa. Nykypäivänä digitaaliset alustat, kuten sosiaalinen media ovat apuna asiakaskohtaamisissa. Kolmantena osa-alueena on brändin kohtaaminen, jossa kaikki aiemmat oletukset, tunteet ja ennakkoluulot vaikuttavat kokonaisvaltaisesti. (Ahvenainen, Gyllin & Leino 2017, 34.)



Kuvio 11 Laajan asiakaskohtaamisen kolme osa-aluetta (mukailtu Ahvenainen, Gyllin & Leino 2017, 33)

4.3 Kokemus tapahtuman aikana

Ensivaikutelmaan vaikuttaa merkittävästi se, minkälaisen kulkuyhteyksien varrella tapahtumapaikka sijaitsee. Asiakkaan on kyettävä kulkemaan tapahtumaan yleisillä kulkuneuvoilla, jalan tai yksityisautolla, joten sijainti ja ajoneuvopaikotusmahdollisuus ovat suuressa roolissa ensivaikutelmaa luodessa. Nykyaikana myös polkupyöräsäilytykseen kannattaa panostaa. Tapahtuma-alueen yleisilme, rakennusten ja eri toimintojen sijoittelu vaikuttavat vahvasti siihen, minkälaisella mielellä asiakas tapahtumaan saapuu. Asiakkaan tarpeet tulee olla keskiössä, jotta tapahtuma jää tälle mieleen positiivisena asiakaskokemuksena. (Julia 2018.)

Tapahtuman kulku on suunniteltava siten, että asiakkaalle jää kokonaisuudesta hyvä mielikuva ja siten suosittelee tapahtumaa myös eteenpäin. Poikkeuksetta tapahtuu kuitenkin myös niitä tilanteita, joissa asiakas kohtaa tai kokee syystä tai toisesta huonoa asiakaspalvelua tai vääryyttä. Tärkeää tällöin on kääntää negatiivinen kokemus voitoksi. On todettu, että ihminen kokee negatiiviset tunteet useita kertoja positiivisia tunteita voimakkaammin. Asiakkaan kohdatessa ongelman tai virheen, on se kyettävä oikaisemaan mahdollisimman nopeasti ja kattavasti, jolloin negatiivinen kokemus pystytään kääntämään yritykselle edulliseksi tilanteeksi. Hyvin hoidettu reklamaatio voi kääntää asiakkaan jopa suositelijaksi. Se edellyttää yritykseltä kuitenkin tosiasiallista tahtoa nähdä asia asiakkaan

näkökulmasta ja prosessien luomista ennakkoon ongelmatilanteita varten. (Löytänä & Kortesus (2015, 215-219.)

4.4 Kokemus tapahtuman jälkeen

Asiakkaalle on tärkeää, että tapahtumajärjestäjä arvostaa kävijöitä. Sen tulee näkyä tapahtuman loppumetreillä sekä tapahtuman jälkeen. Panostamalla jälkimarkkinointiin ja muistamalla, että onnistuneenkin tapahtuman voi pilata epäonnistuneella lopetuksella. Järjestäjän on otettava huomioon myös se, kuinka vaivatonta poistuminen tapahtuma-alueelta on. Sujuva poistuminen tapahtumasta jättää hyvän mielikuvan tapahtumasta. Asiakasta voi myös muistaa myös kiitoslahjalla, jonka voi luovuttaa tämä lähtiessä tapahtumasta. Mieluisa kiitoslahja nostattaa asiakaskokemusta varmasti. (Julia 2018.)

4.5 Asiakaskokemuksen mittaaminen

Vaikka asiakaskokemus on subjektiivinen ja välittyy eri tavoin, on sen mittaaminen silti mahdollista. Asiakaskokemuksen kansainvälisesti käytetyin mittari on NPS (Net Promoter Score), eli asiakasuskollisuuden mittari (Löytänä & Kortesus, 202-203.) Mittarilla selvitetään asiakkaan tyytyväisyyttä yrityksen palveluun. Asteikko on 1-10, jossa kymmenen tarkoittaa täysin tyytyväistä, jolloin asiakas on valmis suosittelemaan yritystä. Yksi on taas huonompi ääripää. (Roidu 2019.)



Kuvio 12 Asiakaskokemuksen mittaamiseen käytetyt tiedonkeruumuodot (mukailtu Roidu 2019)

Kuviossa 12 on eriteltynä asiakaskokemuksen mittaamisessa käytetyt lähteet, joiden vastausten perusteella saadaan yrityksen, organisaation tai tapahtuman NPS-arvo. Arvo tuodaan usein esille organisaation viestinnässä, mikäli arvo on kilpailijoihin nähden huomattavan suuri (Korkiakoski & Löytänä 2014).

4.6 Tapahtumaturvallisuus tukemassa asiakaskokemusta

”Jos tehdään tapahtuma, eikä sitä ole varaa tehdä turvallisesti, ei sitä pidä tehdä ollenkaan!” (Auvinen 2016, Pääskylä-Malmström 2016).

Tapahtumakävijä saattaa kokea tapahtumaturvallisuuden olevan enemmänkin haitta kuin hyöty. Tämä johtuu puhtaasti siitä, ettei tapahtumaturvallisuuden merkitystä välttämättä ymmärretä oikein. Tapahtumakävijän voi olla hankala ymmärtää tiukkojen turvamääräysten perusteita. Tapahtumaturvallisuus koostuu useista eri elementeistä ja toiminnoista, joista näkyvin yleisölle on järjestyksenvälitys tai esimerkiksi turvatarkastukset porteilla. Se kuitenkin ole tapahtumaturvallisuuden ainut muoto. Useimmiten tapahtuman turvallisuusjärjestelyt ovat huomattavasti merkittävämpi taustatekijä tapahtuman onnistumisen kannalta. Tapahtumaa kannattaakin miettiä asiakkaan näkökulmasta. Se, kuinka asiakas kokee esimerkiksi opasteiden sijoittelun tai pysäköintijärjestelyt, saattaa poiketa järjestäjän näkökulmasta. Mukautuviin tilanteisiin on helpompi reagoida, kun mahdolliset skenaariot tunnetaan mahdollisimman tarkkaan. Asiantunteva turvaorganisaatio pystyy tunnistamaan jo ennalta tilanteita, joista voi koitua ongelmia. Esimerkiksi fanien järjestämä nimikirjoitusjono voi olla tilanne, johon ei ole varauduttu. (Auvinen 2016, Pääskylä-Malmström 2016; Koivuniemi 2016.)

Jopa tapahtumajärjestäjät voivat kokea tapahtuman turvallisuusjärjestelyt liioiteltuina ja dramaattisina. Pienilläkin huomioimattomilla turvallisuustekijöillä voi olla huomattava merkitys asiakaskokemuksen heikkenemiseen. Esimerkiksi liukastumisvaaran aiheuttama hiekoittamaton jää, tai kompastumisvaaran aiheuttava maton reuna vaikuttavat suoraan siihen, minkälainen kokemus tapahtumasta jää. Erityisesti silloin, jos riski kaatumisesta tai kompastumisesta toteutuu. Jopa kokonaisia konsertteja voidaan joutua keskeyttämään, mikäli väärän kaltainen savukoneen tuottama usva aiheuttaa yleisölle hengitystieoireita. Huolimattomasti kattoon ripustetut kaiuttimet voivat aiheuttaa jopa hengenvaaran yleisölle. Tällöin voidaan vain spekuloida, miksei riskejä kartoitettu ja tarvittaviin toimiin ryhdytty etukäteen. (Marjeta 2020; Auvinen 2016, Pääskylä-Malmström 2016.)

Tapahtumien turvallisuussuunnittelun merkitys asiakaskokemuksen muodostumiseen on merkittävä. Avainasemassa on se, kuinka tapahtumajärjestäjä kokee turvallisuuden merkityksen. Riittävän ajoissa suunniteltu ja oikeassa mittakaavassa toteutettu turvallisuussuunnittelu tukee tapahtumaa monesta näkökulmasta. Tapahtumajärjestäjä säästyy monelta vaivalta sekä mahdollisesti vakaviltakin seurauksilta; samalla tapahtumakävijän kokemuksesta tulee rikkaampi. Esimerkiksi hyvin suunniteltu järjestyksenvälityksen sijoittelu tukee onnistuneen asiakaskokemuksen muodostumista. Turvallisuusvastaavan tulee tuntea oman henkilöstönsä voimavarat, jotta ne kyetään sitomaan yhteisiin päämääriin.

Esimerkiksi ammattitaitoiset ja asiakaspalvelualttiit järjestyksenvälvojat kannattaa asettaa pääportille suorittamaan turvatarkastuksia. Näin tapahtumakävijä saa hyvän ja asiantuntevan kokemuksen jo tapahtuma-alueelle saapuessaan. (Hakulinen 2020.)

Hyvin hallittu ja suunniteltu turvallisuus varmistaa, ettei tapahtuman imago tai brändi kärsi epäammattimaisesti toteutusta turvallisuussuunnittelusta. Tällöin tapahtumajärjestäjän asiakaskokemus turvallisuuspalvelujen tilaajana paranee. Tapahtumassa tapahtuva onnettomuus vahingoittaa useimmiten tapahtuman mainetta, vaikkei fyysisiä henkilövahinkoja tapahtuisikaan. Etenkin riittävään paloturvallisuuteen tai ensiapuvalmiuteen panostamatta jättäminen saattaa kostautua dramaattisesti. Suurempien onnettomuuksien tapahtumaketjuja saatetaan spekuloida mediassa, jolloin seuraukset voivat olla mittavia. Tapahtumatuottaja voi myös hyödyntää turvallista tapahtumatuotantoaan brändiarvona. Tällöin tapahtuman osallistujat ja yhteistyökumppanit voivat varmistua siitä, että turvallisuusasiat ovat hoidettu asianmukaisesti. (Manner 2019; Marjeta 2020.)

Tapahtumaturvallisuuden ammattimaisuuden kehittyminen näkyy myös entistä kehittyneempänä palvelukokonaisuutena. Esimerkiksi ammattimainen järjestyksenvälvonta osaa toimia erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa, vaikkei asiakaspalvelua alan koulutuksissa koulutetakaan. Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista edellytetään järjestyksenvälvojan laittavan etusijalle ne työtehtävät, jotka edistävät yleisön turvallisuutta. Usein kuitenkin asiakaspalvelulliset toimenpiteet ovat juuri niitä, jotka ennalta ehkäisevät vaaratilanteita syntymästä. Ammattimainen järjestyksenvälvonta osaa tulkita ja havaita ongelmia ennen kuin tilanne eskaloituu. Tämä tarkoittaa myös sitä, että tapahtumajärjestäjän tulee ymmärtää antaa turvallisuushenkilöstön hoitaa omia tehtäviään, eikä sitoa näitä esimerkiksi yleishyödyllisiin töihin. Hälyttävä esimerkki on sellainen, jossa tapahtuman turvallisuudesta vastaavat järjestyksenvälvojat esimerkiksi purkavat kuormaa tai tekevät muun henkilöstön töitä, täysin poissa omista työtehtävistään. Tämä ei tarkoita sitä, etteikö turvallisuushenkilöstö voisi joustaa, mikäli tilanne sen sallii. Turvallisuuden ylläpito ja ongelmien ennakointi on turvallisuusorganisaation ydintehtävä. Fokuksen tulee silloin olla näiden toteutumisessa. (Hakulinen 2020, Koivuniemi 2016.)

5 TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTO

5.1 Työn perusta

Molemmat kirjoittajat kokevat yleisötapaukset ja kulttuurituotannon arvokkaana ja suurena osana henkilökohtaista elämää. Kokemusta aihepiiristä on kertynyt musiikkiharjoittelun ja töiden tapahtumaturvallisuuden parista useiden vuosien ajalta. Työn tavoitteena oli kerryttää syventävää osaamista tapahtuma-alalta tukemaan ammatillista kasvua ja uramahdollisuuksia. Molemmille työn tekijöille oli selvää jo opintojen alkuvaiheessa, että opinnäytetyö tullaan toteuttamaan toiminnallisessa muodossa. Päätös oli rationaalinen, sillä toteutuksen luonteen vuoksi työssä kyetään yhdistämään käytännön hyöty ja osaaminen.

Opinnäytetyöprosessi toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka konkreettisenä tuotoksena syntyi opas turvallisen tapahtuman järjestämiseen LAB-ammattikorkeakoulun Lahden M19-kampuksella. Työn toimeksiantajana toimi LAB-ammattikorkeakoulu. Idea opinnäytetyöhön syntyi toisen kirjoittajista työskennellessä oppilaitoksen järjestämän tapahtumaprojektin parissa. Lahden kampus on suosittu paikka järjestää moninaisia tapahtumia, eikä kiinteistöön ole aikaisemmin tehty vastaavaa opasta. Valmiin tuotoksen tarkoituksena on selventää tapahtumajärjestämistä kiinteistössä turvallisuusnäkökulma edellä. Tavoitteena oli laatia LAB-ammattikorkeakoulun tapahtumakoordinaattorille työkalu, jonka avulla hän voi esittää mahdolliselle tapahtumajärjestäjälle yleisimmät kiinteistössä tapahtumajärjestämiseen liittyvät kysymykset. Ohjenuorana pidimme alusta asti sitä, että opaan tulee olla helppolukuinen ja käytännöllinen. Ainoastaan silloin sillä saavutetaan haluttu lisäarvo, sillä liian hankalaselkoisena opas jää käyttäjältä lukematta.

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus on pyrkiä jonkin käytännön parantamiseen työelämässä. Tarkoituksena voivat olla muun muassa toiminnan kehittäminen opastamalla, parantamalla ohjeistuksia tai järjestelemällä toimintaa uudelleen. Lähtökohtaisesti on toivottavaa, että työ tehdään työelämänkäytännön tarpeita vastaavaksi. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.) Salonen (2013) painottaa toiminnallisen opinnäytetyön olevan myös mahdollisuus opiskelijalle kehittää omaa osaamistaan siten, että opittuja jää hyödynnettäväksi myös myöhemmässä työelämässä. Tutkimuksellisen ja toiminnallisen opinnäytetyön suurin ero löytyy työn tuloksista. Toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena syntyy konkreettinen tuotos, kuten opas tai prosessikuvaus. Tutkimuksellisen työn tavoitteena on synnyttää uutta tutkimustietoa. Tällöin tuloksena on useimmiten tutkimusraportti. Airaksinen (2009) kuvaa toiminnallista opinnäytetyöprosessia myös kasvuksi työn aiheen ammattilaiseksi. Työssä hyödynnetään kaikkea opintojen aikana kerrytettyä asiantuntijuutta sekä

ammattitaitoa. Opinnäytetyöprosessin voidaankin todeta alkavan teoriassa jo suoraan opintojen alkuvaiheessa.

5.2 Menetelmät

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Laadullisessa tutkimuksessa pyrittiin ymmärtämään sekä tulkitsemaan tapahtumatuotantoa, sekä asiakaskokemuksen suhdetta tapahtumaturvallisuuteen. Pitkärannan (2014) mukaan kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään saamaan vastauksia esimerkiksi kysymyksiin *miksi, miten ja millä tavalla*. Onnistuessaan tutkimus lisää ymmärrystä, mahdollistaa uusia tulkin-
toja sekä mallintaa tutkittavaa ongelmaa. Laadullinen tutkimus ei ole anonyymiä; esimerkiksi haastattelutilanteissa voidaan käyttää tietyn alan yleisesti tunnettuja asiantuntijoita. Luottamus ja avoimuus ovat olennainen osa kvalitatiivisen tutkimuksen onnistumista.

Opinnäytetyöhön hyödynnetyt haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina. Haastattelumenetelmän ajatuksena on edetä ennalta määritettyjen teemojen ja kysymysten varassa keräten merkityksellistä dataa tutkittavaan aiheeseen. Aihepiiristä jo tiedettyihin faktoihin haetaan täydennystä tai jopa kokonaan uusia näkökulmia. Puolistrukturoidun haastattelun tuloksissa korostetaan haastateltavan tulkintoja ja aiheelle annettuja merkityksiä. (Pitkäranta 2014, 92-93.) Haastatteluiden avulla kyettiin saamaan ajankohtaista tietoa tapahtumakentän ytimeistä. Haastatteluiden avulla saatiin vastauksia niihin kysymyksiin, joihin ei teoriaa kirjallisista lähteistä löytynyt. Haastateltava pystyi kertomaan omia mielipiteitä, tunteita ja käsityksiä aihealueen kysymyksistä valitsemassaan laajuudessa.

Puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltavilla esitetään identtiset kysymykset samassa järjestyksessä, vastausvaihtoehtoja määrittelemättä. Tällöin haastateltava pystyy itse tuomaan esille oman näkökulmasta, omat mielipiteensä ja tunteesta käsiteltävästä asiasta. (Pitkäranta 2014, 93-94.)

Teoreettisen tiedon keräämisen ja hankkimisen tärkeimpänä elementtinä nähtiin tiedon ajantasaisuus. Kirjallista materiaalia tapahtumatuotannosta on saatavilla verrattain vähän. Useimmat alan merkkiteokset alkavat olla tietosisällöiltään jo vanhentuneita, joten niiden käytön nähtiin olevan jopa vahingollista työn teoriaosuudelle. Työssä on hyödynnety kirjallisten lähteiden lisäksi runsaasti e-lähteitä, sillä ajantasaista kirjallista aineistoa työn teemoista ei ollut saatavilla. Teemahaastattelut tukivat tiedonhankintaa ajankohtaisilla, suoraan tapahtuma-alan ytimeistä saaduilla vastauksilla. Pinnalla oleva poikkeustilanne on kuitenkin rajoittanut tiedonhankintaa, sillä esimerkiksi kirjastot ovat olleet suljettuina tiedonhankinnan kannalta kriittisimpinä ajanjaksoina.

5.3 Oppaan toteutus

Opas toteutettiin toimeksiantajan tarpeita mukaillen. Tietopohjaan hankittua teoretietoa hyödynnettiin oppaan sisällön tuottamisessa. Opasta tehtiin osittain samaan aikaan teoria-osuuden kanssa. Näin saatiin nivottua työt tukemaan toisiaan. Oppaan tarkoituksena on herättää ajatuksia, antaa ohjeita ja olla ennen kaikkea selkolukuinen apuväline turvallisuuden ja asiakaskokemuksen huomioimiseen yksilöllisessä tapahtumaympäristössä. Oppaan työstämisen periaatteena oli selkeäkielisyys ja käyttäjälähtöisyys. Järjestimme toimeksiantajan kanssa etätapaamisia säännöllisin väliajoin, jotta varmistuimme oppaan vastaavan toimeksiantajan toiveita.

Oppaan ajateltiin ensimmäiseksi olevan tekstimuodossa oleva asiakirja, mutta toimeksiantajan kanssa käydyssä tapaamisessa päätimme yhdessä, että oppaasta tulee selkeämpi ja käyttöarvoltaan suurempi Microsoft PowerPoint-dioiksi toteutettuna. Tällöin oppaasta tuli suunniteltua tiiviimpi ja asiasisällöiltään selkeämpi. Mikäli opas olisi toteutettu pelkkänä tekstiasiakirjana, olisi käyttöarvo voinut jäädä pienemmäksi visuaaliseen toteutukseen verrattuna.

Ensimmäinen versio oppaasta toteutettiin markkinoivalla näkökulmalla. Ajatus kuitenkin hylättiin, sillä työn ydinajatuksena on luoda käyttäjäystävällinen opas, ei markkinoiva. Totesimme, että oppaan tulisi olla käytännöllinen ja ohjeistava, sillä oppaan loppukäyttäjä on jo perehtynyt LAB-ammattikorkeakouluun mahdollisena palveluntarjoajana tilojen vuokraamiseen.

Oppaan sisältö valikoitui teoriapohjasta. Opas toteutettiin turvallisuusnäkökulma edellä, jonka vuoksi kaikkia tapahtumajärjestämisen elementtejä ei käsitellä oppaassa. Esimerkiksi markkinointia emme käsitelleet oppaassa tai tietopohjassa, sillä LAB-ammattikorkeakoulu ei järjestä tapahtumia, vaan jälleen vuokraa kiinteistön tiloja. Kerättyä tietoa sovelletaan oppaassa kohdennetusti M19-kiinteistössä järjestettäviin tapahtumiin. Oppaassa käydään läpi muutamia tapahtumajärjestämisen yleisperiaatteita sekä M19-kiinteistöön kohdennettuja tilatietoja. Oppaassa on otettu huomioon myös tapahtumaturvallisuuteen sekä asiakaskokemukseen viittaavia näkökulmia, sillä näiden yhteyden merkitys on osoitettu tietopohjassa. Näistä on yhdistetty turvallisen tapahtuman järjestämisopas. Opas on aloitettu onnistuneen tapahtuman yleisistä näkökulmista, josta siirrytään kohdentamaan informaatiota koskemaan M19-kiinteistöä ja sen erityispiirteitä. Tämän jälkeen oppaassa käsitellään tapahtumaturvallisuutta yleisesti ja kohdennetusti M19-tiloissa, kuitenkin painoarvona asiakaskokemuksen huomioiminen. Oppaasta löytyy myös työkalut siihen, mitä tulisi huomioida turvallisuuden ja asiakaskokemuksen näkökulmasta ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana, ja sen jälkeen.

5.4 Kehittämistyön tulokset

Toiminnallisen työn tarkoituksena oli tarjota ratkaisu havaittuun puutteeseen. LAB-ammattikorkeakoulu halusi edesauttaa tapahtumajärjestäjiä järjestämään onnistuneita ja turvallisia tapahtumia kampuksella. Työn tuloksena syntyi toimeksiantajan tarpeita vastaava opas. Oppaan nähdään olevan käyttökelpoinen jaettavaksi hyötykäyttöön sellaisenaan. Työ helpottaa siis tapahtumakoordinaattorin sekä ulkopuolisten tapahtumajärjestäjien työtä. Opas vastaa useimmin esitettyihin kysymyksiin esimerkiksi tilojen kapasiteeteista, käyttömahdollisuuksista sekä anniskelusta. Teoriaosuudessa selvitimme myös tapahtumaturvallisuuden merkitystä asiakaskokemuksen syntymiseen, johon saimme ajankohtaista ja arvokasta uutta näkemystä. Työn aihepiiri pakotti etsimään ajankohtaista tietoa ja samalla opetti myös kirjoittajia - teimme myös itse uusia oivalluksia.

Opinnäytetyön tuloksena toteutettu opas antaa myös markkina- ja kilpailuetua, sillä oppaan esille tuomat näkökulmat helpottavat tapahtumajärjestäjien työtä. Lisäarvoa loppukäyttäjälle tuo myös näkökulmat kiinteistöön, turvallisuuteen ja asiakaskokemukseen liittyen, joita ulkopuolinen ei välttämättä osaa ottaa huomioon.

5.1 Reliabiliteetti ja eettisyys

Lähteitä valikoidessamme kiinnitimme erityisesti huomiota lähteiden luotettavuuteen ja ajankohtaisuuteen. Asiantuntijahaastatteluita, artikkeleita, blogeja tai kirjoituksia hyödynnettäessä varmistimme kirjoittajan taustat ja kompetenssin asiasisältöön nähden. Tapahtuma-alan jatkuvan kehityksen vuoksi näimme asianmukaiseksi peilata vanhempaa teoriatietoa ajankohtaisiin näkemyksiin. Näin saavutimme laaja-alaisen ymmärryksen aiheesta. Myös toimialalla tapahtunutta muutosta oli helpompi ymmärtää hyödyntämällä lähteitä pitkältä aikaväliltä. Koska tarkoituksenamme oli tuottaa ajantasainen työ, priorisoimme lähteiden käytön pääosin tuoreisiin verkkolähteisiin sekä kirjallisuuteen. Tuoreen lähteen kriteerinä pidimme vähintään vuoden 2010 jälkeen julkaistuja tuotoksia.

Työn tietopohjaa kirjoittaessa olemme pyrkineet välittämään tiedon alkuperäiseltä kirjoittajalta mahdollisimman vääristymättömänä. Lähteiden merkitsemisessä olemme noudattaneet ammattikorkeakoulun ohjeistuksia. Jäimme kuitenkin pohtimaan, kuinka paljon asiantuntijoiden henkilökohtaiset näkemykset ja tavoitteet vaikuttavat annettuihin lausuntoihin, ja onko julki tuotujen asioiden takana kuitenkin jokin toinen tarkoitusperä. Lähdimme kuitenkin siitä olettamasta, että lähteet ovat eettisesti tarkasteltuna luotettavia.

6 POHDINTA

Tämän työn tavoitteena oli selvittää, miten hyvin suunniteltu tapahtumaturvallisuus tukee positiivisen asiakaskokemuksen muodostumista nykyaikaisessa tapahtumatuotannossa. Liian usein tapahtumaturvallisuuden painoarvoa aliarvioidaan – tapahtumaturvallisuus yleisesti saatetaan kokea pakollisena, jopa hyödyttömänä kulueränä. Tätä näkemystä halusimme tarkastelemaan ja muokkaamaan.

Työtä suunnitellessa perehdyimme ajantasaiseen teorian tietoon yleisistä tapahtumajärjestämisen elementeistä, asiakaskokemuksesta sekä tapahtumaturvallisuudesta. Tapahtumakävijöiden vaatimustaso ja odotukset sekä tapahtumaturvallisuuden merkitys ovat kasvaneet merkittävästi. Tapahtumatarjonta on etenkin sesonkiaikana hyvin kattavaa, joka edellyttää tapahtumajärjestäjiä miettimään omat kilpailuetunsa tarkkaan. Asiakaskokemuksen voidaan nähdä olevan tärkein tekijä kokonaisvaltaisesti onnistuneen tapahtuman takana. Joten lienee paikallaan todeta, ettei asiakaskokemukseen panostamisesta ainaakaan haittaa ole.

Ajantasaisen tiedon sekä asiantuntijahaastattelujen kautta pyrimme ymmärtämään, kuinka kankeana pidetty tapahtumaturvallisuus saadaan tukemaan onnistuneen asiakaskokemuksen syntymistä. Olisiko esimerkiksi vuoden 2018 Helsingin Weekend-festivaalin kaoottiseksi muodostunut aloitus ollut ennaltaehkäistävässä paremmalla suunnittelulla? Puutteellinen suunnittelu ja ongelmat turvatoimissa johtivat tuhansien ihmisten pakkautumiseen sisäänkäyntialueelle, joka johti uusien riskien syntymiseen sekä konkreettisiin vaaratilanteisiin. Useiden ihmisten loukkaantuminen väentungoksessa olisi voinut olla vältettävissä, mikäli toteutunut riski tapahtuman viivästymisestä olisi tunnistettu aikaisemmin. Kävijät luonnollisesti pettyivät järjestäjien sekä turvallisuusorganisaation toimintaan, joka vaurioitti tapahtuman imagoa. Monelle vierailu kyseisellä festivaalilla jäi viimeiseksi. Tapahtumaturvallisuuden puutteet olivat suoraan yhteydessä huonon asiakaskokemuksen syntymiseen.

Onnistuimme työssä löytämään selviä turvallisuuden ja asiakaskokemuksen kohtaamis-pisteitä. Erityisesti ajankohtaisissa lähteissä turvallisuuden merkitystä tapahtuman kokonaisvaltaisen onnistumisen kannalta oli korostettu. Tämä oli arvokas havainto, sillä vanhempien tietopohjien perusteella esimerkiksi turvallisuuden merkitystä ei tuoda riittävällä tasolla julki. Koemme onnistuneemme päivittämään ymmärrystä tapahtumatuotannon nykypäivän vaatimuksista Yhdistämällä ja keräämällä havaintoja eri lähteistä löysimme konkreettisia puutteita, joihin työ antaa vastauksia. Esimerkiksi puutteellisesti laadittu riskiarvio tai ammattitaidottoman turvallisuushenkilöstön palkkaaminen johtaa usein väistämättä tapahtumakävijöiden heikentyneeseen asiakaskokemukseen. Uskomme näiden

havaintojen antavan monelle tapahtumajärjestäjälle enemmän työkaluja ja näkemystä onnistuneen tapahtuman tuottamiseen. Toteutettuun oppaaseen saimme kiteytettyä olennaimmat aihealueen teemat lyhyeen ja selkokieleiseen muotoon.

Opinnäytetyön tekemisessä oli myös haasteensa. Tarkoituksena oli tuottaa syvempää analyysiä eritoten turvallisuus- ja asiakaskokemusaspektiin nykyhetken ja tulevan näkökulmista. Jäimme kaipaamaan erityisesti kattavampaa kommentointia johtavilta tapahtuma-alan toimijoilta. Koko kevään kestänyt koronaviruspandemia on kuitenkin rajoittanut tiedonsaantia. Moni tapahtuma-alan yritys on kriisissä, sillä yleisötilaisuuksia ei hallituksen määräysten mukaisesti saa tällä hetkellä järjestää. Ajoitus työn tekemiseen on kuitenkin oikea. Vaikkakaan sisällöllisesti työ ei yltänyt odotuksiimme, on kuitenkin työn idea nähtävä arvokkaana ajankohtaan nähden. Rohkenemme väittää, että jatkossa tapahtumamarkkinoinnin yhtenä pääpainopisteenä on turvallisuus. Esimerkiksi slogan ”meillä on huolehdittu turvallisuudesta ja hygieniasta” on jo nyt arvokas kilpailuetu. Tapahtumajärjestäjien on huolehdittava annettujen lupausten lunastamisesta. Erityisesti tällä hetkellä vallitseva koronaviruspandemia on luonut aivan uudet raamit asiakaskokemuksen muodostumiselle. Yksittäisen työntekijän hygieniaohteiden laiminlyönti saattaa johtaa todella negatiivisen asiakaskokemukseen. Tämä voi esimerkiksi olla viaton yskäisy kämmeneen, vaikka ohjeiden mukaan kuuluisi yskiä hihaan. Tieto laiminlyönnistä voi leviää laajasti ja todella nopeasti sosiaalisen median kanavissa. Ihmiset ovat tällä hetkellä todella huolissaan turvallisuudestaan, joka korostaa työn ajankohtaisuuden merkitystä. Työtä aloittaessa ja suunniteltaessa koronaviruspandemiasta ei vielä ollut tietoa. Nopeasti muuttuva toimintaympäristö on tarjonnut sekä mahdollisuuksia, että suuria haasteita työn toteuttamisen näkökulmasta.

Mitä tekisimme toisin? Työn suunnittelua ja hahmottamista aloittaessa emme määritelleet tavoitteita tai toimintatapoja tarpeeksi tarkkaan. Muun muassa työn sisällölliset seikat muuttuivat useaan otteeseen. Linjaukset yhteisen päämäärän tavoittamisesta rönssyivät työn aikana. Kirjoittajilla ei aika ajoin ollut selvää, mihin työllä tosiasiallisesti pyrittiin. Lopua kohden päämäärä yhteneväistyi ja selkeni. Kommunikointi ja hiljaisen tiedon välittäminen parani, mitä pidemmälle työ eteni. Työn toiminnallinen osuus olisi pitänyt aloittaa aikaisemmin, sillä se olisi antanut tarkempia linjauksia työn tarkoitukseen. Toisaalta, perehtyminen aiheeseen kokonaisvaltaisesti työn teoriavaiheessa antoi näkökulmia toiminnallisen osion tekemiseen. Tämä kuitenkin johti tilanteeseen, jossa toiminnalliselle osiolla jäi hyvin rajallisesti aikaa. Alkuperäisenä ajatuksena oli hyödyntää ulkopuolista osaamista oppaan visuaalisen ulkoasun suunnitteluun ja toteutukseen. Aikataululliset haasteet kuitenkin ohjasivat meidät toteuttamaan oppaan kokonaan itse.

Syntynyt opas turvallisen tapahtumajärjestämiseen vastaa kuitenkin alun perin määritellyjä tavoitteita. Oppaasta muotoutui selkokielen ja käytännöllinen sekä asiasisällöltään toimeksiantajan tarpeita vastaava. Oppaan syvin ajatus siitä, kuinka turvallinen toimintaympäristö tukee asiakaskokemuksen muodostumista, on nähdäksemme mukailtavissa lähes kaikkien tapahtumatuotantoon. Opas on kohdennettu M19-kiinteistöön, mutta ideologia pätee myös muihin tapahtumaympäristöihin. Oivalsimme myös, että samat periaatteet turvallisuuden ja asiakaskokemuksen muodostumisen suhteesta toimivat myös toisilla toimialoilla. Vallitsevan tilanne pakottaa esimerkiksi kaupan alan huomioimaan turvallisuus- ja hygieniatekijät tarkemmin kuin koskaan aikaisemmin. Uskomme, että oppaan sisällön merkitys tulee korostumaan tulevaisuudessa.

Työn tuloksista nousi esiin selviä kehitysehdotuksia ja jatkotutkimusaiheita. Työn tietoperustasta käy ilmi heikentyneen asiakaskokemuksen johtuvan usein puutteellisesti laaditusta riskiarviosta tai turvallisuushenkilöstön ammattitaidottomuudesta asiakaspalvelutilanteissa, kuten Hakulinen (2020) totesi haastattelussa. Puutteellinen riskiarvio voi johtaa tilanteeseen, jossa ennaltaehkäistävissä oleva riski toteutuu. Turvallisuushenkilöstö on usein suorassa kontaktissa asiakasrajapinnan kanssa, jolloin on ensiarvoisen tärkeää, että myös asiakaspalvelulliset näkökulmat on huomioitu. Yksikään tapahtumajärjestäjä tuskin haluaa tarkoituksenmukaisesti välittää huonoa asiakaskokemusta turvallisuuden kautta, mutta ongelmaksi muodostuukin ymmärtämättömyys näiden välillä. Mahdollista on, ettei tapahtumajärjestäjä huomioi turvallisuuden suhdetta asiakaskokemukseen, toisaalta myös turvallisuushenkilöstön toimintamallit saattavat olla ristiriitaisia. Haluammekin kannustaa tapahtumajärjestäjiä pohtimaan turvallisuusorganisaation valintaa monesta näkökulmasta. Tapahtumajärjestäjien kannattaa perehtyä miten ja millä periaatteilla turvallisuusorganisaatio toimii. Haluamme korostaa Hakulisen (2020) näkemystä siitä, kuinka asiakaskokemuksen toiminnassaan huomioiva turvallisuuspalveluita tuottava yritys nostaa usein myös tapahtuman arvoa ja järjestäjän imagoa. Viimeistään nyt turvallisuusalan yritysten tulisi ottaa asiakaspalvelulliset näkökulmat ja asiakaskokemus huomioon henkilöstön koulutuksissa, sillä missään lain vaatimissa koulutuksissa ei huomioida näitä kokonaisuuksia. Esimerkiksi järjestyksenvälvojan peruskurssilla ei puhuta asiakaspalvelusta sanallakaan. Uskomme tämän luovan kilpailuetua turvallisuusalan yrityksille, sillä tapahtumaturvallisuuden merkitys tulee korostumaan tulevaisuudessa. Olisikin mielenkiintoista tutkia, kuinka suuriin mittasuhteisiin teemat tulevaisuudessa nousevat. Selvää kuitenkin on, että mikäli poikkeusolosuhteet jatkuvat tai yleistyvät, nousee opinnäytetyön ydinajatus täysin uudelle tasolle.

LÄHTEET

- Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus: Tee asiakkaistasi faneja. 1. painos. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.
- Catani, J. 2017. Onnistunut yritystapahtuma – Järjestäjän käsikirja 1. painos. Helsinki: Alma Talent.
- Juvonen, M., Koskensyrjä, M., Kuhanen, L., Ojala, V., Pentti, A., Porvari, P., & Talala, T. 2014. Yrityksen riskienhallinta. 1. painos. Helsinki: Finanssi ja vakuutuskustannus Oy FINVA
- Kortessuo, K & Löytänä, J. 2015. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. 3. painos. Helsinki: Talentum.
- Lahti, L. 2008. Monikulttuurinen johtaminen. Juva: WS Bookwell Oy.
- Jormakka, J., Koivusalo, K., Lappalainen, J. & Niskanen, M. 2015. Laskentatoimi. 4. Painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä, turvallisuusjohtamisen portfolio. Helsinki: Talentum Oyj
- Paasonen, J. 2013. Yleisötilaisuuksien turvallisuus. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Rutherford Silvers, J. 2008. Risk Management for Meetings and Events. Iso-Britannia: Butterworth-Heinemann.
- Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Airaksinen, T. 2009. Toiminnallisen opinnäytetyön kirjoittaminen. LinkedIn. Diasarja [viitattu 18.4.2020]. Saatavissa: <https://www.slideshare.net/TiinaMarjatta/toiminnallinen-opinnytety-tekstin>
- Eloranta, S., Hautala, T., Kinos, S. & Salonen, K. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turku AMK. Verkkojulkaisu [viitattu 15.2.2020]. Saatavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>
- Eskelinen, H. 2015. Asiakaslupaus. Prezi [viitattu 9.4.2020]. Saatavissa: <https://prezi.com/dy532o5nqnyx/asiakaslupaus/>
- Eskelinen, K. 2020. Asiakaskokemuksen määritelmä – mitä asiakaskokemus on, miten se rakentuu ja miten sitä johdetaan? Trustmary. Blogi [viitattu 12.4.2020]. Saatavissa:

<https://www.trustmary.com/fi/blogi/asiakaskokemus/asiakaskokemuksen-maaritelma-mita-asiakaskokemus-on/>

Etelä-Pohjanmaan liitto. 2020. Tapahtumajärjestäjän opas. Opas [viitattu 25.4.2020].

Saatavissa: https://www.epliitto.fi/images/C_57_Tapahtumajarjestajan_opas.pdf

Heimonen, M. 2020. Monikanavainen asiakaskokemus tehostaa asiakashankintaa ja parantaa asiakaspitoa. eCraft. Blogi [viitattu 9.4.2020]. Saatavissa:

<https://www.ecraft.com/fin/blog/2019/6/6/monikanavainen-asiakaskokemus-tehostaa-asiakashankintaa-ja-parantaa-asiakaspitoa>

Invalidiliitto 2020. Miten järjestää esteetön tapahtuma? Verkkojulkaisu [viitattu 22.2.2020].

Saatavissa: <https://drive.google.com/file/d/1aPqZql0jaQx18MB39oXqyal4Yx927QwW/edit>

Julia 2018. Mistä tapahtumakävijän asiakaskokemus rakentuu? Liveto. Blogi [viitattu

13.4.2020]. Saatavissa: <http://blog.liveto.io/blog/mista-tapahtumakavijan-asiakaskokemus-rakentuu>

Koivuniemi, H. 2016. Ennakoi riskit. Evento. Artikkelit [viitattu 29.4.2020]. Saatavissa:

<https://eventolehti.fi/artikkelit/ennakoi-riskit/>

Kokoontumislaki 22.4.1999/530. Finlex. [Viitattu 9.2.2020 & 14.4.2020]. Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990530>

Korkiakoski, K & Löytänä, J. 2014. Näkökulmia asiakaskokemuksen mittaamiseen. ASML.

Blogi [viitattu 14.4.2020]. Saatavissa: <https://www.asml.fi/blogi/nakokulmia-asiakaskokemuksen-mittamiseen/>

Korkiakoski, K. 2014. Mistä asiakaskokemus on tehty? Wordpress. Blogi [viitattu

14.4.2020]. Saatavissa: <https://karikko.wordpress.com/2014/03/27/mista-asiakaskokemus-on-tehty/>

Laatikainen, T. & Puranen, T. 2020. Ihmiset koolle – opas. Kehitysvammaisten tukiliitto.

[viitattu 13.4.2020]. Saatavissa: https://storage.googleapis.com/tukiliitto-production/2017/10/opaslapsiperhetapahtumanjarjestajalle_2015.pdf

Lappeenranta Events 2020. Aikataulut. Verkkoteksti [viitattu 10.4.2020]. Saatavissa:

<https://lappeenrantaevents.fi/fi/Jarjesta-tapahtuma/Suunnittelu/Aikataulut>

Launonen, J. 2018. Tapahtuman markkinointiopas. Hämeenraitti. [viitattu 13.4.2020].

Saatavissa: <https://suomenkylat.fi/wp-content/uploads/2019/06/Tapahtumien-markkinointiopas-H%C3%A4meenraitti.pdf>

Lautaniemi, E. 2019. Maahanmuuttajat suomalaisilla työpaikoilla – Millaista on hyvä monikulttuurinen henkilöstöpolitiikka? SAK. Verkkojulkaisu [viitattu 22.2.2020].

Saatavissa: <https://www.sak.fi/serve/maahanmuuttajat-suomalaisilla-tyopaikoilla-millaista-hyva-monikulttuurinen-henkilostopolitiikka>

Liveto 2020. Tapahtuman pelikirja. Verkko-opas [viitattu 15.2.2020]. Saatavissa:

<https://liveto.io/tapahtumanpelikirja/>

Manner 2020. Tietoturva on tärkeä osa tapahtuman turvallisuutta. Evento. Artikkelit [viitattu 23.4.2020]. Saatavissa: <https://eventolehti.fi/artikkelit/tietoturva-on-tarkea-osa-tapahtuman-turvallisuutta/>

Marjeta, S. 2020. Turvallisuus ennen kaikkea. Tapahtumantekijät. Blogi [viitattu 28.4.2020]. Saatavissa: <https://www.tapahtumantekijat.fi/fi/blog/turvallisuus-ennen-kaikkea>

Nieminen, J. 2019. Top 6 keinoa luoda ylivertainen asiakaskokemus. Toshiba. Blogi [viitattu 13.4.2020]. Saatavissa: <https://www.togetherinformation.fi/blogit/top-6-keinoa-luoda-ylivertainen-asiakaskokemus/>

Nieminen, O. 2018. ISO 31000 uudistui – yksinkertaisuus ja strategisuus kunniaan.

Riskiblogi. Blogi [viitattu 5.4.2020]. Saatavissa: <https://riskiblogi.fi/?tag=sfs-iso-310002018>

Pelastuslaki 29.4.379/2011. Finlex. [Viitattu 8.2.2020, 15.2.2020 & 10.4.2020].

Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>

Poliisi 2020. Yleisötilaisuuden järjestämisessä huomioitavaa. [Viitattu 22.2.2020].

Saatavissa: <https://www.poliisi.fi/lounais-suomi/yleisotilaisuudet>

Pääskylä-Malmström, T. 2016. Turvassa tapahtumassa? Evento. Artikkelit [viitattu 28.4.2020]. Saatavissa: <https://eventolehti.fi/artikkelit/turvassa-tapahtumassa/>

Roidu 2019. Asiakaskokemuksen mittaaminen. Roidu. [viitattu 14.4.2020]. Saatavissa:

https://roidu.com/asiakaskokemuksen-mittaaminen/?gclid=Cj0KCQjwj7v0BRDOARIsAGh37ip-7uVUknNP6TxzTXkDvqm42kd6mzVPn5NNIvNVtuBCdLqs_vAvZw0aAqZGEALw_wcB

Rousku, K. 2017. Ohje riskienhallintaan. Valtiovarainministeriö. Verkkojulkaisu [viitattu 5.4.2020]. Saatavissa:

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80013/VM_22_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruusuvuori, M. 2016. Hyvän asiakaskokemuksen 7 elementtiä. LinkedIn. Blogi [viitattu 14.4.2020]. Saatavissa: <https://www.linkedin.com/pulse/hyv%C3%A4n-asiakaskokemuksen-7-elementti%C3%A4-minna-ruusuvuori>

Salminen, S. 2018. IL-jättiselvitys: Tässä ovat Suomen pahimmat rähinäfestarit – Tuska-pomo paljastaa yllätyksen esimerkillisen tuloksen takaa: ”Juomme kuin sienet”. Iltalehti. Artikkelit [viitattu 25.4.2020]. Saatavissa: <https://www.iltalehti.fi/kotimaa/a/201807132201073020>

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön – Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Opas [viitattu 18.4.2020]. Saatavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

Sonnirokk.fi 2020. [Viitattu 22.2.2020]. Saatavissa: <https://www.sonnirokk.fi/>

Sundell, M. & Uitto, T. 2017. Oppeja asiakaskokemuksen päivittäisjohtamisesta: Kovaa dataa, herkkää havainnointia ja määrätietoista toimeenpanoa. ASML. Blogi [viitattu 15.3.2020]. Saatavissa: <https://www.asml.fi/blogi/asiakaskokemus-liiketoiminta-tulos/>

Tukes 2020. Yleisö- ja tapahtumaturvallisuus. [Viitattu 22.2.2020]. Saatavissa: <https://tukes.fi/tapahtumaturvallisuus>

Työsuojelu.fi 2020. Riskien hallinta. Verkkosivu [viitattu 8.4.2020]. Saatavissa: <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/vaarojen-arviointi/riskien-hallinta>

Työterveyslaitos 2020a. Monikulttuurinen työelämä. Verkkojulkaisu. [viitattu 22.2.2020]. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/monikulttuurinen-tyoelama/>

Työterveyslaitos 2020b. Riskien tunnistus ja hallintakeinot. Verkkojulkaisu [viitattu 14.4.2020]. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/vesihuoltolaitosten-tyoturvallisuus-opas/riskien-tunnistus-ja-hallintakeinot/>

Varsinais-Suomen Pelastuslaitos 2020. Yleisötilaisuudet. Verkkojulkaisu [viitattu 22.4.2020]. Saatavissa: <https://www.vspelastus.fi/yleisotilaisuudet>

Visit Tampere 2020. Tapahtumajärjestäjän opas. [Viitattu 15.2.2020 & 22.2.2020]. Saatavissa: https://visittampere.fi/wp-content/uploads/2020/02/Tapahtumaj%C3%A4rjest%C3%A4j%C3%A4n-opas_Tampere_verkko.pdf

Walden, V. 2018. Näin teet yksinkertaisen riskianalyysin tapahtumallesi. Opens. Blogi. [viitattu 5.4.2020]. Saatavissa: <https://opens.fi/2018/03/28/nain-teet-yksinkertaisen-riskianalyysin-tapahtumallesi/>

SFS-ISO 31000 Riskienhallinta-standardi 2018. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto.

Hakulinen, J. 2020. Turvallisuusasiantuntija. Leijonatorni Oy. Haastattelu 23.4.2020.

Montonen, L. 2020. Tapahtumakoordinaattori. LAB-ammattikorkeakoulu Oy. Haastattelu. 20.4.2020.

LIITTEET

1. Haastattelukysymykset:
2. Miten koet tapahtumaturvallisuuden muuttuneen viime vuosina? Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet tähän?
3. Mihin suuntaan kehitys on menossa?
4. Miten näet asiakaskokemuksen ja tapahtumaturvallisuuden kohtaavan?
5. Miten tapahtumaturvallisuus voi toimintona tukea onnistuneen asiakaskokemuksen syntymistä?
6. Miten olet itse huomionnut tätä oman yrityksesi ja henkilöstön toiminnassa?
7. Miten tämä on huomioitu edustamasi organisaation toiminnassa?

**Turvallisen tapahtuman
järjestämisopas LAB-
ammattikorkeakoulun Lahden
NiemiCampuksen Mukkulankatu
19-kiinteistöön.**

Esipuhe

Tämän oppaan tarkoituksena on toimia työkaluna juuri sinulle, joka haluat järjestää turvallisen tapahtuman LAB-ammattikorkeakoulun Lahden NiemiCampuksen M19- kiinteistössä. Opas auttaa ja ohjaa sinua kiinnittämään huomiota kiinteistön erityispiirteisiin.

Oppaassa esitellään kampuksen tarjoamia mahdollisuuksia – meillä voit järjestää tapahtumia laidasta laitaan, asiakastytyytyvyyttä ja turvallista toimintaympäristöä unohtamatta.

Jokainen tapahtuma on erilainen, mutta pääperiaatteet niiden järjestämisen taustalla ovat yhteneviä. Hyödyntämällä tämän oppaan vinkkejä teet tapahtumastasi entistä paremman. Hyvin suunniteltu ja toteutettu tapahtuma palvelee järjestäjää sekä vierasta.



Onnistunut tapahtuma

Jokaisen onnistuneen tapahtuman takana on huolellinen suunnittelutyö. Olethan ottanut kaiken huomioon? Sujuva saapuminen tapahtumapaikalle, onnistuneet tarjoilut sekä palveluaitis henkilökunta ovat omiaan luomaan positiivista kokemusta tapahtumasta. Tapahtumajärjestäjänä olet vastuussa näiden onnistumisesta.

Järjestäjän on tehtävä itselleen selväksi ydinkysymykset

Kenelle – määrittele **kohdeyleisö**

Miksi – määrittele tapahtumalle **tavoite**

Mitä - määrittele tapahtuman **sisältö**

Huomioithan myös tapahtumaturvallisuuden suunnittelun ajoissa. Järjestäjänä olet vastuussa tapahtuman turvallisuudesta, vaikka ostaisit turvallisuuspalvelut ulkopuoliselta toimijalta. Apua ja tarvittavia asiakirjoja, kuten kiinteistön pelastussuunnitelman saat pyytämällä



MIKSI M19?

- Keskeinen sijainti – helppo saapua monesta suunnasta
- Pysäköintitilaa saatavilla
- Tilojen muunneltavuus – yhdistä tai eristä tiloja
- Laadukkaat tekniset valmiudet jokaisessa tilassa - videotykkij; clickshare-esityksenjako; kattavat liitännät sekä kaapelit
- Ravintolapalvelut sekä anniskelumahdollisuudet
- Turvallinen tapahtumaympäristö
- Kilpailukykyiset vuokrahinnat
- Kiinteistö on suunniteltu liikuntaesteisille

Käy tutustumassa tiloihin virtuaalisesti

<https://360.lab.fi/>



Räätälöityjä ratkaisuja

- M19 tarjoaa monipuolisia ratkaisuja, olit sitten järjestämässä pienimuotoista luentoa tai satojen henkilöiden juhlatilaisuuksia. Tilamme muuntuvat tarpeittesi mukaan. Uusia ja moderneita tiloja suunnitellessa monikäyttöisyyden edistäminen oli prioriteettina. Suunnittelemme yksilökohtaisesti parhaan ratkaisun juuri sinulle!
- Kampus on monikäyttöinen tapahtumaympäristö – samassa kiinteistössä pystyt järjestämään niin viralliset kokoukset, sekä "ei-niin-viralliset" illanvietot.
- Tilojen lisäksi kiinteistössä on saatavilla esitystekniikkaa, äänentoistoratkaisuja sekä cateringpalveluja. Cateringpalvelut yksinoikeudella tuottaa ISS.

TILAT

Kiinteistössä on hyödynnettävissä lukuisia tiloja tapahtumakäyttöön. Suosituimpia kuitenkin ovat

- **Auditorio**
600-1000 istumapaikkaa; voidaan jakaa kolmeen osaan
Monikäyttöinen
- **Seminaaritila**
70 istumapaikkaa
Soveltuu kokous- ja seminaarikäyttöön
- **Tapahtuma-areena**
Toiminnallinen tila, esimerkiksi messut, luennot, juhlat tai workshopit, tilaa useille messuosastolle tai ständeille
- **Pienemmät kokoustilat**
Rauhalliset kokoustilat pieniin- ja keskisuuriin tapaamisiin

Kysy mahdollisuuksista muiden tilojen sekä ulkoalueiden hyödyntämiseen!





Ruoka & Juoma



Kauttamme saat niin pienet kuin suuretkin purtavat. Tarkempia tietoja ruoka- ja juomapuolesta saa tiedustelemalla. Kiinteistöstä löytyy myös rajatut anniskelualueet.

Otathan huomioon, ettei alkoholijuomia saa kuljettaa anniskelualueen ulkopuolelle. Tämä tulee huomioida tapahtuman suunnittelussa hyvän asiakaskokemuksen takaamiseksi.

Lisäpalvelut, kuten aulapalvelut räätälöidään tarpeen mukaan.

Tapahtumaturvallisuudesta yleisesti

- Jokaisen tapahtuman riskit tulee arvioida huolimatta tilaisuuden yleisömäärästä. Jokaiseen tapahtumaan liittyy riskejä
- Tapahtumajärjestämistä ohjaa erityisesti kokoontumislaki sekä pelastuslaki
- Huolehdiathan riittävästä vakuutuksista. Voit tarvita esimerkiksi vastuuvakuutuksen sekä työnantaja- ja talkoovakuutuksen. Lisätietoja saat vakuutusyhtiöstäsi.
- Huolehdiathan tapahtumasi tietoturvasta ja tietosuojasta. Tapahtumaa varten keräämiäsi henkilötietoja ei saa vuotaa ulkopuolisille. Varmistu myös, ettet jaa arkaluontoisia tietoja suojaamattomissa verkoissa.

”Jos tapahtumaa ei voida järjestää turvallisesti, ei sitä tule järjestää ollenkaan!”

Kokoontumislaki saatavissa:

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990530>

Pelastuslaki saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>



M19- TURVALLISUUS



Tapahtumajärjestäjänä olet aina vastuussa tapahtumasi turvallisesta toteuttamisesta

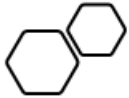
- Huomioithan kampuksen olevan julkinen tila, joten otathan kiinteistön muut käyttäjät huomioon
- Kiinteistö on suuri ja sokkeloinen, sisäänkäyntejä on useita. Varmista, että vieraat saapuvat oikeasta ovesta. Tarkkaile ympäristöä kutsumattomien vieraiden varalta.
- Kiinteistössä on herkkä automaattinen paloilmoinjärjestelmä. Jos harkitset esimerkiksi tehostesavun käyttämistä esityksessä, keskustele tästä kiinteistön edustajan kanssa.
- Anniskelu on sallittua ainoastaan rajatuilla alueilla.
- Selvitä asiantuntijoiltaamme reilusti etukäteen, tarvitseeko sinun laatia tilaisuudestasi esimerkiksi ilmoitus yleisötilaisuudesta tai hankkia järjestyksenvalvonta.
- Mitä aikaisemmin tunnistat tapahtuman riskit ja vaatimukset, sitä todennäköisimmin tulet ylittämään kävijöiden odotukset!

SUUNNITTELUSSA HUOMIOITAVAA

Otathan turvallisuussuunnittelun osaksi tapahtuman suunnittelutyötä alusta alkaen. Näin vältät ikävät ennen H-hetkeä tapahtuvat mahdolliset muutokset. Kompastumisriskin aiheuttama huolimattomasti sijoitettu johto tai hätäpoistumistien eteen asetettu ständi joudutaan siirtämään. Mikäli joudut vetämään johtoja lattiatasolla, voit tiedustella kaapelikourujen saatavuutta.

M19-kampus on julkinen tila. Otathan suunnittelussa huomioon, että etenkin päiväsaikaan kampuksella on usein paljon opiskelijoita, henkilökuntaa sekä muita kiinteistön käyttäjiä.





MUISTILISTA TAPAHTUMAJÄRJESTÄJÄLLE



ALOITUS

Määrittele itsellesi miksi, miten ja kelle järjestät tapahtumaa. Havainnollista myös reunaehdot ja käytettävissä olevat resurssit.



SUUNNITTELU

Huomioi suunnittelussa ainakin tapahtuman luonne, tekniset vaatimukset, esiintyjät, tarjoilut sekä asiakaslähtöisyys. Ota turvallisuusnäkökulmat ja riskien arviointi huomioon jo suunnitteluvaiheessa.



TOTEUTUS

Varmista, että suunnitelma pitää ja varaudu muutoksiin. Älä panikoi, vaikka suunnitelma pettää. Tärkeintä on saattaa tapahtuma hallitusti loppuun. Havainnoi, vuorovaikuta ja nauti tapahtumastasi.



JÄLKEEN

Arvioi tapahtuman onnistumista. Pohdi onnistumisia ja kehittämiskohteita. Kerää palautetta mahdollisuuksien mukaan. Muista kiittää vieraitasi.

Huomioi asiakaskokemus tapahtumassa



Asiakaslähtöisyyden tulee olla mukana koko tapahtumaprosessin ajan suunnittelusta jälkitoimenpiteisiin. Tapahtuma tehdään kävijöitä varten.



Ajoita tapahtuma siten, että mahdollisimman moni kutsutuista pääsee paikalle. Ota huomioon kohdeyleisön aikataulut.



M19 on sokkeloinen rakennus; järjestä riittävä opastus. Tällä säästät vieraiden aikaa ja hermoja.



Käy läpi tapahtuma kävijän näkökulmasta. Tee tilaisuudestasi asiakaslähtöinen.



Huomioi turvallisuus. Varmista, että havaitut riskit ovat hallinnassa. Varmista myös järjestyksenvalvojien ammatillinen osaaminen.



Pieni yllätyksellisyys tuo lisäarvoa tapahtumalle. Yllätä yleisösi vaikka aamiaistarjoilulla.

Turvallisen tapahtuman checklist

Ennen tapahtumaa	Tapahtumapäivänä
Perehdy kiinteistöön ja poistumisteihin	Käy turvallisuusasiat läpi henkilökunnan kanssa
Kartoita mahdolliset riskit	Suorita ns. turvakävely ja havainnoi mahdollisia turvallisuuspoikkeamia
Suunnittele tapahtuma siten, että poistumis- ja pelastustiet pysyvät avoimina	Varmista, että tarvittavat opasteet ovat paikallaan
Selvitä tarve järjestyksenvalvonnalle sekä ensiavulle→ yleensä 1 järjestyksenvalvoja / 100 henkeä.	Tarkasta, että pelastustiet ovat esteettömät
Selvitä anniskelualueen rajat	Torju liukkaus tarvittaessa (hiekoita piha ja pyyhi lattiat)
Älä epäröi kysyä neuvoa!	Varmista, ettei kulkureiteillä ole vaarallisia johtoja tai muita esteitä

**Onnea tulevaan
turvalliseen tapahtumaasi!**