



LIIKUNTATAPAHTUMAN SUUNNITTELEMINEN JA KEHITTÄMINEN

Case: Elixia Hölkkä

Janita Tenhilä

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2012
Matkailun koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

JANITA TENHILÄ: Liikuntatapahtuman suunnittelemisen ja kehittäminen
Case: Elixia Hölkä

Opinnäytetyö 38 s., josta liitteitä 3 s.
Huhtikuu 2011

Tämä opinnäytetyö kertoo tapahtuman järjestämisestä sekä Liikuntakeskus Elixiaassa järjestettävästä Elixia Hölkä tapahtumasta. Työssä käydään läpi tapahtumaprojektin eri vaiheita Elixia Hölkässä. Työssä tutkitaan tuotekehityksen eri vaiheita ja sitä miten laadukasta tuotekehitystä voisi toteuttaa Elixia Hölkässä. Työn tavoite on selvittää kuinka järjestetään liikunnallinen matkailutapahtuma Elixialle siten, että se houkuttelisi ihmisiä myös muista kaupungeista joissa Elixia-keskuksia sijaitsee.

Työssä kerrotaan hieman Elixiaa ja Elixia Hölkästä. Työ vertailee Elixiaa ja Elixia Hölkää laajennettuun palvelutarjonnan malliin, sekä laadukkaaseen palveluun. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluna viidelle Elixian työntekijälle, joiden pohjalta analysoitiin tapahtumaa ja sen kehitysmahdollisuuksia.

Teemahaastattelusta tuli paljon hyviä kehitysehdotuksia tapahtumaan. Kävi ilmi että tapahtuma on pienessä mittakaavassa varsin toimiva. Mikäli tapahtumaa haluttaisiin laajentaa, tulisi eri osa alueita miettiä uudestaan.

Asiasanat: tapahtumajärjestäminen, tapahtuman laatu, liikuntamatkailu

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

JANITA TENHILÄ: Organizing and Developing a Sports Event
Case: Elixia Hölkkä

Bachelor's thesis 38 pages, appendices 3 pages
April 2012

The main idea of the thesis is to explore event organizing and an individual sports event. The study concerns an event organized by the sport club Elixia called "Elixia Hölkkä". The thesis goes through the steps of event organizing in theory and in practice. This thesis also presents the steps of the product development and ideas how Elixia can continue providing high-quality services. The aim of this thesis is to study how Elixia can organize a sports event that attracts customers from other cities with Elixia centres in them.

This study focuses on the extended service model and the quality of the event. Five people from Elixia were interviewed and helped coming up with good ideas for developing the event. The conclusion of this work is that the Elixia Hölkkä event had been successful, but Elixia must be prepared for a lot of changes if they intend to extend the event.

Key words: event management, event quality, sports tourism

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUSSUUNNITELMA, KÄSITTEET JA TEORIAMAT	6
2.1	Tutkimuksen kohde	6
2.2	Käsitteet ja teorianat	6
2.3	Tutkimuskysymykset	11
2.4	Aineisto ja menetelmät	11
2.5	Tutkimuksen kulku	13
3	ELIXIA JA ELIXIA HÖLKKÄ	14
3.1	Elixia	14
3.1.1	Elixia Hölkä	15
4	TAPAHTUMAN ARVIOINTI	17
4.1.1	Tapahtuma palvelutuotteena	17
4.1.2	Elixia palveluntuottajana	21
4.1.3	Palvelutuotteen laatu	22
4.2	Tuotekehityksen prosessi	24
4.3	Teemahaastattelu ja teemat	25
4.4	Validiteetti ja reliabiteetti	26
4.5	Haastattelun vastaukset	26
4.6	Analyysi	31
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	37
	LÄHTEET	39
	LIITTEET	41
	LIITE 1	431
	LIITE 2	42
	LIITE 3	43

1 JOHDANTO

Olen aina ollut kiinnostunut liikunnasta ja hyvinvoinnista. Olen työskennellyt yli neljä vuotta liikuntakeskuksessa, sekä ollut mukana monissa heidän järjestämissään tapahtumissa. Viime syksynä harjoittelin puolimaratonille, josta sain idean opinnäytetyöni tekemiseen. Elixialla järjestetään vuosittain liikuntatapah-tuma, jossa yksi osa-alue on puolimaraton. Tapahtuman järjestäminen vaatii suunnittelua, ideointia ja sitoutumista tapahtuman tavoitteisiin. Onnistuneesta tapahtumasta saa ideoita seuraaviin tapahtumiin. Tapahtuman suunnittelun do-kumentoinnista on suurta apua seuraaville vuosille.

Tässä työssä kerron tapahtumanjärjestämisen prosessin eri vaiheista. Tarkaste-lussa on laajennetun palveluajattelun malli sekä laadukas palvelu. Opinnäyte-työn tutkimus tehdään Liikuntakeskus Elixialle. Tutkimuksen tarkempi kohde on Tampereella järjestettävä Elixia Hölkkä. Apuna tapahtuman järjestämistä ja ke-hittämistä tutkiessa on käytetty myös tuotekehityksen teorianmallia. Opinnäytetyö kuvailee tarkasti hyvän tapahtuman järjestämisen aakkoset. Käsittelen tapah-tumaprosessien eri vaiheet hyvän palvelun ja laadun kannalta. Tämän työn tar-koitus on tutkia liikunnallisen matkailutapahtuman järjestämistä ja kehittämistä. Tutkin Elixia Hölkkä tapahtuman mahdollisuuksia laajentua liikunnalliseksi mat-kailutapahtumaksi. Tekemäni haastatteluiden perusteella etsin kehitys mahdol-lisuuksia tapahtumaan.

2 TUTKIMUSSUUNNITELMA, KÄSITTEET JA TEORIAT

Tässä luvussa esittelen tutkimussuunnitelmani, käsitteet ja teoriat. Teorioita, jotka tässä luvussa käyn läpi, esittelen tarkemmin analysoidessa omaa tutkimustani luvussa neljä. Kerron teorioiden pääpiirteet ja vertaan niitä käytäntöön seuraavissa luvuissa.

2.1 Tutkimuksen kohde

Opinnäytetyöni tarkoitus on kehittää vuotuista Elixia Hölkkää, siten että se houkuttelisi lisää uusia osanottajia Tampereen lisäksi myös muista kaupungeista, joissa Elixia liikuntakeskuksia sijaitsee. Tutkimuksen avulla halutaan selvittää mitkä asiat ovat tehneet Elixia Hölkästä hyvän, ja miten sitä voitaisiin vielä kehittää asiakaslähtöisemmäksi ja vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Elixia Hölkkä on tarkoitettu Elixian jäsenille maksuttomana lisäpalveluna. Muut kuin Elixian jäsenet saavat osallistua tapahtumaan 15€ hintaa vastaan. Tapahtuma järjestetään vuosittain aina helatorstaina, jotta mahdollisimman moni pääsisi osallistumaan. Tutustun työni ohessa myös liikuntamatkailuun Suomessa.

Valitsin opinnäytetyöni kohteeksi liikuntakeskus Elixian, koska olen työskennellyt kyseisen yrityksen palveluksessa jo pitkään. Tunnen yrityksen ja sen palvelut hyvin, joten uskon saavani aikaan yritykselle hyödyllisen opinnäytetyön. Olen erityisesti kiinnostunut liikuntamatkailusta ja harrastan myös itse paljon liikuntaa vapaa-ajallani. Olen myös itse harjoitellut puolimaratonin varten, ja se sai minut kiinnostumaan tästä aiheesta. Elixia Hölkkä, jonka yksi kilpailusarja on 21km:n mittainen puolimaratonin, sopi minun työni aiheeksi hyvin..

2.2 Käsitteet ja teoriat

Liikuntamatkailu on työssäni käsite. Liikuntamatkailu koskee työtäni siten että työni tavoite on saada ihmisiä houkuteltua Tampereelle liikunnallisen tapahtuman avulla. Matkailulla tarkoitetaan ihmisten liikkumista pois omasta normaalista toimintaympäristöstään (Vuoristo 2002, 20). Liikuntamatkailu voidaan määrit-

tää siten, että ulkopaikkakuntalainen matkustaa pois omalta kotiseudultaan seurataksaan tai osallistuakseen johonkin liikuntatapahtumaan. Oleellista ei ole se, osallistuuko matkailija fyysisellä suorituksella tapahtumaan, vaan se, että matkaan liittyy jollain lailla liikunta. (Verhelä & Lackman 2003, 125.) Matkustaminen ja liikunta on helppo linkittää keskenään, sillä lomamatkalla kynnys kokeilla uusia liikuntalajeja pienenee huomattavasti. Lomalla on myös enemmän aikaa kokeilla erilaisia liikunnallisia aktiviteetteja kuin normaalissa elinympäristössä. Lisäksi yleensä rahankäyttö lomamatkoilla on suurempaa kuin arkena. Loman aikana annetaan itselle mahdollisuus hemmotteluun vaikka siihen kuluisikin enemmän rahaa mitä normaalisti. (Aho 2001, 9.) Työni tarkoituksena on houkutella ulkopaikkakuntalaisia Elixia-keskusten jäseniä tulemaan Tampereelle osallistuakseen Elixia Hölkä -tapahtumaan. Pääosin tarkoitus on saada ihmiset mukaan aktiivisella osallistumisella.

Liikuntamatkailijat voivat olla maarajojen yli matkustavia vapaa-aika- tai liikematkalaisia. Liikuntamatkailijan profiiliin voi esimerkiksi määritellä seuraavasti: Liikuntamatkailija on aktiivinen nuori, naimaton ja lapseton, kaupungissa asuva mies. Myös tavallinen kunto-urheilija voi olla mahdollinen liikuntamatkustaja. Kasvava kohderyhmä on yli 55-vuotiaiden seniorimatkailijoiden aktiviteetti- ja liikuntamatkailu. Liikuntamatkailijoiden profiili muuttuu koko ajan niin, että se tavoittaa suurempia kohderyhmiä. (Verhelä & Lackman 2003, 127.)

Liikuntamatkailu voidaan jakaa aktiiviseen, passiiviseen ja nostalgiamatkailuun. Aktiivinen liikuntamatkailu on matkailua, jossa matkustaja osallistuu itse johonkin liikunnalliseen aktiviteettiin. Liikunta voi olla myös matkan motiivi. Passiivisessa liikuntamatkailussa matkailija ei osallistu itse aktiviteettiin vaan seuraa esimerkiksi urheilutapahtumaa. Nostalgialiikuntamatkailussakaan ei välttämättä aktiivisesti osallistuta itse liikuntaan, vaan mennään esimerkiksi merkittävien urheilutapahtumien tai suoritusten tapahtumapaikoille tai museoihin. Liikuntamatkailu on alkanut jo antiikin aikoihin, jolloin ihmiset matkustivat katsomaan olympialaisia pitkienkin matkojen päästä. Liikuntamatkailu nykyisessä muodossaan alkoi Suomessa vasta paljon myöhemmin 1980- ja 1990-luvuilla. (Verhelä & Lackman 2003, 125–131.) Elixia Hölkän kohderyhmänä ovat lähinnä aktiiviset matkailijat, jotka tulevat osallistuakseen Elixia Hölkkään. Mukana voi toki olla perheitä tai lapsia, jotka seuraavat passiivisesti tapahtumaa.

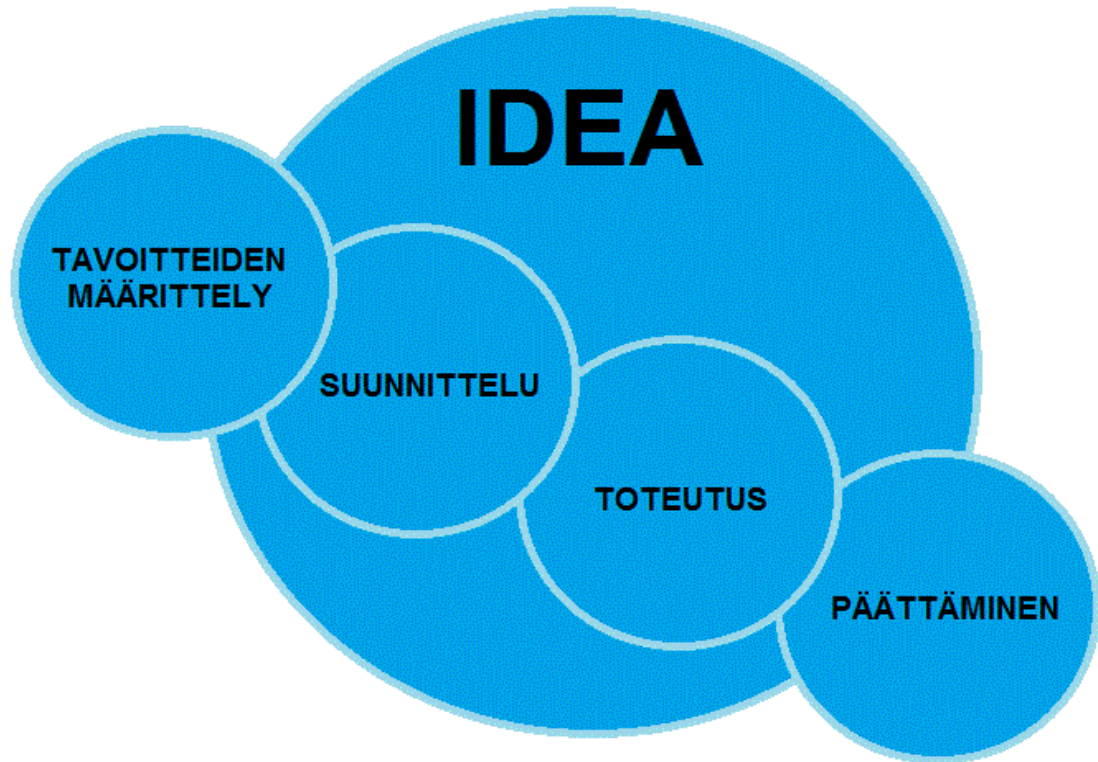
Liikuntamatkailun kysyntä on Suomessa ja muualla maailmassa lisääntynyt huomattavasti. Tämän voi huomata lisääntyneiden liikunnallisten oheispalveluiden tarjoamisena esimerkiksi hotelleissa. Terveys- ja liikuntamatkailun välinen raja on ohut. Mitä enemmän matkustamisen motiiveihin liittyy itsensä hoitaminen, sitä enemmän se voidaan luokitella terveysturmatkailuksi. Liikuntamatkailun ja oheispalveluiden kysynnän lisääntymiseen vaikuttaa lisääntynyt hyvinvointiajattelumalli sekä elämäntapojen ja arvomaailman muutokset. Työkyvyn ylläpitäviä ja hyvinvointia edistäviä toimenpiteitä tehdään nykyään enemmän, jotta ihmisten työikä pidentyisi ja sairauslomien määrä vähenisi. Toimenpiteitä voi esimerkiksi olla liikunnalliset lomat tai kuntoremontit. Yhä useammin työpaikkojen kannustamatkoihin liittyy liikunnallisia palveluita. Liikunta tuo mielihyvää ja elämyksiä ihmisille. (Verhelä, Lackman 2003, 126–127.)

Henkilökohtaisen fyysisen liikuntasuorituksen lisäksi myös joukkueessa tapahtuva liikunta ja sen myötä sosiaalinen kanssakäyminen ja suosio kasvattavat itsetuntoa ja lisäävät mielihyvää (Verhelä, Lackman (2003, 126). Harvoin arkisista liikuntalajeista kuten kävelystä, sauvakävelystä tai holkästä järjestetään kokonaista liikuntatapahtumaa (Verhelä, Lackman (2003, 131). Elixia Hölkän peruseriaate on tuoda ihmiset yhteen mukavan tekemisen ja kilpailun parissa. Elixia Hölkkä poikkeaa muista perinteisistä kävely-, sauvakävely- ja juoksutapahtumista siten että sen kohderyhmä on rajattu Elixian jäseniin.

Tapahtuman järjestäminen on työssäni sekä teoria että käsite. Liskola-Kesosen (2004, 23) mukaan tapahtuman järjestäminen on prosessi. Jos kuitenkin tapahtuma järjestetään toistuvasti, se ei enää ole prosessi vaan sitä voidaan kutsua yrityksen vakituiseksi toiminnaksi. Tapahtuman järjestämistä voidaan kutsua myös projektiksi. Tapahtumaprojektin vaihteita ovat idean keksimisen jälkeen tavoitteiden määrittely, suunnittelu, toteutus ja päättäminen. (Liskola-Kesonen 2004,23.). Tapahtumanjärjestämisen teoriasta kerron lisää analysoidessani omaa aiheitani luvussa 4.

Projekti-sana tulee latinasta ja tarkoittaa ehdotusta tai suunnitelmaa. Sana esiintyy jo antiikin historiassa jossa puhuttiin sotaretkien suunnittelusta. (Kauhanen & Juurakko & Kauhanen 2002, 23.) Tapahtuman järjestämisen projekti alkaa tavoitteiden määrittelyllä. Mietitään miksi ja kenelle tapahtuma tehdään,

onko syynä taloudellinen tuottavuus, imagon kohentaminen vai kilpailu. Tapahtuman tarkoitus voi olla myös jäsenien aktivointi tai paikkakunnalla tapahtuva kansan aktivointi. Hyvin mietityt tavoitteet saavutetaan todennäköisesti. (Iiskola-Kesonen 2004, 9.)

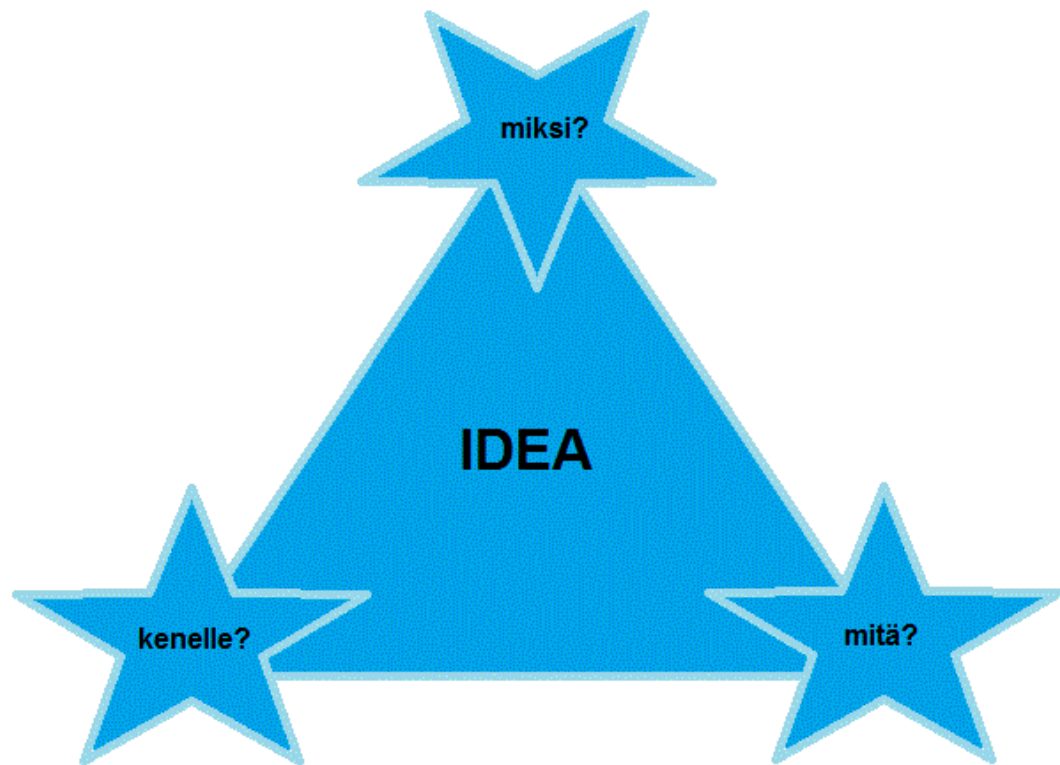


KUVIO 1. Tapahtumaprojektin vaiheet (Iiskola-Kesonen 2004, 8).

Vallon & Häyrisen (2008, 120) mukaan onnistunutta tapahtumaa voidaan kuvata tähdeksi, jonka kaikkien kolmen sakaran kysymyksiin tulee olla vastaus ennen tapahtuman suunnittelun käynnistymistä. Nämä sakarat ovat: miksi, kenelle ja mitä. *"Miksi tapahtuma järjestetään"* kannattaa miettiä tarkkaan syitä tapahtuman järjestämiseen. *"Miksi joku osallistuisi tapahtumaan"* on hyvä kysymys mietittäväksi ennen tapahtuman suunnittelun aloittamista. Kenelle tapahtuma on tarkoitettu ja kuinka kohderyhmä saavutetaan. *"Mitä ollaan järjestämässä"* ja millainen tapahtuma kannattaa järjestää ajatellen haluttua kohderyhmä. Kun kolmeen kysymykseen on vastattu, syntyy tapahtuman idea. (Vallo & Häyrisen 2008, 120–121.)

Elixia Hölkkä vastaa kysymyksiin seuraavasti. Tapahtuma tehdään jäsenten aktivoimiseksi sekä lisäarvon tuottamiseksi jäsenille. Kohderyhmänä toimivat

Elixian jäsenet ja erityisesti pyritään aktivoimaan passiivisempia jäseniä. Koska kyseessä on liikuntakeskus, on luontevaa järjestää liikuntatapahtuma. Elixialla on myös muita liikunnallisia tapahtumia jäsenilleen, mutta Elixia Hölkässä tärkeänä asiana on myös leikkimielinen kilpailu.



KUVIO 2. Strategia kolmio (Vallo & Häyrynen 2008, 120).

Tuotekehitys on tapahtuman järjestämisen tavoin työssäni sekä teoria että käsite. Komppulan & Boxbergin (2002,93) mukaan tuotekehityksellä tarkoitetaan olemassa olevan tuotteen kehittämistä. Tuotekehitystä tarvitaan, koska kilpailutilanne ja trendit muuttuvat koko ajan. Yleisimpiä syitä miksi tuotekehitystä tehdään, ovat lisämyynnin saanti, muutokset markkinatilanteessa, kulutustottumusten- ja kilpailutilanteen muutos. Syitä tuotekehitykseen on useita. Yleisimmät syyt ovat lisämyynnin hankinta, markkinatilanteen muutos, asiakkaiden kulutustottumusten muutos sekä kilpailutilanne. (Komppula & Boxberg 2002, 93–94.) Yhtenä syynä Elixia Hölkän kehittämiseen oli tavoitella lisää osallistujia tapahtumaan. Varsinaista lisämyyntiä Elixia ei uusista osanottajista saa, jos osanotta-

jat ovat Elixian jäseniä sillä tapahtuma on maksuton heille. Sen sijaan, Elixia saa näkyvyyttä ja mainosta, sekä tapahtuma lisää asiakastytyvääisyyttä.

2.3 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni päätutkimuskysymys on ”Kuinka järjestetään liikunnallinen matkailutapahtuma Elixialle?”. Kysymyksen tarkoituksena on saada selville millaisilla toimenpiteillä Elixia Hölkästä saataisiin niin kiinnostava, että se houkuttelisi kävijöitä muiltakin paikkakunnilta joissa sijaitsee Elixia-keskus. Toisena kysymyksenä on ”Miten Elixia Hölkkää voitaisi vielä kehittää?”

2.4 Aineisto ja menetelmät

Opinnäytetyöni koostuu laadullisesta ja toiminnallisesta tutkimuksesta. Aineisto kerätään teemahaastattelun avulla. Lummen & Leinsen & Leinon & Faleniuksen & Sundqvistin (2006) mukaan toiminnallinen tutkimus on kehittämistyö, joka tavoittelee käytännön toiminnan kehittämistä. Toiminnallisella tutkimuksella on yleensä toimeksiantaja, jolle tutkimus tehdään. On olemassa erilaisia toiminnallisten tutkimusten toteutustapoja kuten opaskirja, näyttely, messuosasto, kehittämissuunnitelma tai jokin muu tuotos. Toiminnallisen tutkimus ja opinnäytetyö voivat olla vain suunnitelmia kunhan suunnittelua on pohdittu kunnolla. (Lumme ym. 2006) Omassa työssäni teen niin sanotusti ”muun tuotoksen” sillä opinnäytetyöni ideana on tuottaa kehitysideoita Elixia Hölkkään.

Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan laadullista tutkimusta. Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän tarkoitus on kuvata ja selittää ilmiötä. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen menetelmä eivät ole vastakohtia toisilleen sillä kvalitatiivista tutkimusmenetelmää voidaan myös kuvailla numeroiden avulla. (Anttila 2000, 182.)

Aineiston keruu menetelmänä käytän haastattelua. Haastattelun Elixian työntekijöitä ja muita talkoolaisia, jotka ovat osallistuneet Elixia Hölkkä -tapahtumaan aiempina vuosina. Hirsjärven & Hurmeen mukaan (2004, 34) haastattelu on

hyvä menetelmä, sen joustavuuden takia. Siksi haastattelu sopiikin hyvin monenlaisiin tutkimuksiin. Haastattelussa ollaan kontaktissa vastaajan kanssa, jolloin kysymyksiä voidaan kohdistaa haluttuun suuntaan. Haastattelu on myös minun kohdallani hyvä, sillä tunnen entuudestaan lähes kaikki haastateltavat henkilöt. Verratessa haastattelua muihin tutkimusmuotoihin, saadaan sen avulla enemmän syvyyttä kysymysten vastauksiin. Haastattelun avulla pystytään liittämään vastaajan puhe laajempaan kontekstiin (Hirsjärvi & Hurme 2004, 35). On siis helpompi esittää kysymykset, kun voi olla varma, että vastaaja tietää ja tuntee aiemmin mainitun ”laajemman kontekstin” eli omassa tapauksessani yrityksen ja Elixia Hölkkä -tapahtuman.

Tutkimushaastattelun lajeista valitsin puolistrukturoidun teemahaastattelun. Hirsjärven & Hurmeen mukaan (2004, 47) puolistrukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan sellaista haastattelumuotoa, jossa kysymykset ovat kaikille vastaajille samat. Vastaajalle ei ole annettu erillisiä vaihtoehtoja, vaan vastaaja saa vastata kysymyksiin omin sanoin. Strukturoitu haastattelu puolestaan tarkoittaisi sitä, että tutkimuksessa esitettävät kysymykset on tarkasti ennakoon mietitty ja vastausvaihtoehdot ennalta annettuja. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysyjä voi myös vaihdella kysymysjärjestyksestä tai sanamuotoja tilanteen mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47.)

Puolistrukturoitua haastattelua voidaan kutsua myös teemahaastatteluksi, joka tarkoittaa kohdennettua haastattelua. Haastattelun lähtökohta on se, että vastaajat ovat kokeneet saman tilanteen. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47.) Omassa tapauksessani vastaajat ovat osallistuneet Elixia Hölkkään. Eräs teemahaastattelun piirre Hirsjärven & Hurmeen mukaan (2004, 47) on se, että tutkitaan ilmiön prosesseja, rakenteita, tärkeitä osia ja kokonaisuuksia. Haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen pohjalta, josta johtuu nimi teemahaastattelu (Hirsjärvi & Hurmeen 2004, 48.) Työssäni suunnittelen ennakoon valittavat teemat ja kysymykset. Kysymysten järjestyksellä ei ole väliä kunhan kaikkia teemoja tullaan käsittelemään haastattelun aikana.

2.5 Tutkimuksen kulku

Kolmannessa luvussa esittelen tarkemmin yrityksen, jolle opinnäytetyöni teen. Kerron myös lisää tapahtumasta johon tutkimukseni kohdistuu. Esittelen Elixian yrityksenä, jotta lukijan on helpompi ymmärtää tutkimusta. Kerron myös tarkemmin tapahtumasta, jotta tutkimuksen idea selkeentyy. Neljännessä luvussa käsittelen tutkimustani teorioiden pohjalta. Esittelen teorioita, jotka liittyvät tapahtuman järjestämiseen, hyvään tapahtumaan, tuotekehityksen prosessiin sekä palvelunlaatuun. Neljännessä luvussa kerron saadut haastattelu vastaukset ja analysoin niitä. Viidennessä luvussa pohdin saatuja tutkimustuloksia. Kerron omia mietteitäni aiheesta sekä työnetenemisestä.

3 ELIXIA JA ELIXIA HÖLKKÄ

Tässä luvussa kerron hieman lisää Elixiaista. Käyn läpi yrityksen perustiedot sekä avaan hieman enemmän Elixia-maailmaa, jotta työtä ja sen tuloksia olisi helpompi ymmärtää. Kerron myös yksityiskohtaisemmin tapahtumasta, jota opinnäytetyöni tutkii. Aiemmin Elixialle ei ole tehty opinnäytetyötä liikuntatapahtuman järjestämisestä.

3.1 Elixia

Elixia Holding AS on perustettu vuonna 2000, jolloin Frisk ja Colosseum fitness yhdistyivät. Elixian suurin osakkeenomistaja on Altor-rahasto. Elixian toimitusjohtaja on Ståle Angel ja talousjohtajana toimii Erik Frydenberg, jotka vuonna 2001 lanseerasivat Elixia-brändin. Oy Elixia Finland Ab toimi aluksi omalla organisaatiolla, jota johdettiin Suomesta. Vuonna 2004 norjalaiset ottivat johtotehtävät myös Suomen organisaatiossa, ja yhteiseksi nimeksi otettiin Elixia Nordic AS. Alussa Elixia-keskuksia oli vain kahdeksan, mutta tällä hetkellä Suomessa toimii 14 Elixia-keskusta, Norjassa 37 ja Ruotsissa 3. Jäsenien yhteismäärä on noin 140 000. (Elixia Nordic AS, A&B &E.) Oy Elixia Finland Ab:n liikevaihto vuonna 2010 oli 21 miljoonaa euroa (Kauppalehti, 2011).

Elixian visio on *“Keep member for life”* sekä *“See me, Talk to me, Inspire me”*. Elixia pyrkiiin tuottamaan asiakkailleen jatkuvasti uusia elämyksiä, ja pitämään heidät aktiivisina. Elixia on monipuolinen liikunta- ja hyvinvointikeskus, jonka kaikki keskuksat toimivat samalla strategialla maarajojen ylitse. Suomessa Elixia-keskuksat sijaitsevat Helsingissä, Vantaalla, Espoossa, Jyväskylässä, Turussa ja Tampereella. Elixian tavoitteena on avata 1-2 uutta liikuntakeskusta Suomessa joka vuosi. Elixia oli ensimmäisiä liikuntakeskuksia jotka pyrkivät jäsenyysajatteluun tuottaakseen parhaan mahdollisen jäsenkokemuksen ja tuloksen asiakkailleen. Jäsenyysajattelun ideana on se, että asiakas sitoutuu pidemmäksi ajanjaksoksi ja maksaa kiinteää kuukausihintaa, jonka vastineeksi asiakas saa ”lupauksen” tavoitteiden toteutumisesta ja käyttöönsä kaikki liikuntakeskuksen tarjoamat palvelut. (Elixia Nordic AS, E.)

Elixia tarjoaa jäsenilleen monipuoliset ryhmä- ja yksilöliikuntamahdollisuudet. Kaikille jäsenille kuuluu vapaa ryhmäliikuntatuntien käyttömahdollisuus sekä kaksi maksutonta personal training -tapaamista. Lisämaksua vastaan jäsen voi ostaa lisää yksilöohjausta personal trainereilta. Elixian ryhmäliikuntatarjonta on erittäin kattava. Eri lajeja on ryhmitelty värien mukaan, jotta jäsenet löytäisivät helposti tunneille, joita hakevat Elixialta. Siniset tunnit ”*Aloita helposti*” ovat helppoja, mutta tehokkaita tunteja, joille voi mennä vaikka kokemusta ryhmäliikunnasta ei vielä olisikaan. Sinisille tunneille voi myös mennä kokeneempikin liikkuja, koska haastavuutta on helppo vaihdella oman kunnon mukaan. Harmaat ”*Keho ja mieli*”-tunnit yhdistävät liikunnan ja mielen tasapainon. Harmaisiin tunteihin sisältyy esimerkiksi pilatesta, venyttelyä ja joogaa. Vihreät ”*Hikistä ja yksinkertaista*” ovat perustunteja, joilla hiki virtaa helpoilla askelkuvioilla. Vihreiden tuntien liikkeet ovat yksinkertaisia sekä ne kehittävät kestävyyttä ja lihasvoimaa. Oranssit, tanssilliset tunnit ”*Riehaannu ryhmästä*” puolestaan koostuvat erilaisista tanssillisista ja koreografisista tunteista. Keltaiset tunnit on suunnattu lapsille ja nuorille. Osaan lasten tunteista tullaan vanhempien kanssa ja osalla tunteista lapset liikkuvat keskenään. Lisäksi Elixian ryhmäliikunta tarjoaa sisäpyöräily eli Xycling-tunteja sekä väriltään mustat X-fit –tunnit, jotka ovat erityisesti suunnattu miesjäsenille. (Elixia Nordic AS, D.)

Elixialla on jäsenilleen keskuksista riippuen erilaisia lisäpalveluita. Elixia Hölkkä on eräs lisäpalvelu, jonka Tampereen Elixia-keskukset Kaleva ja Onkiniemi tarjoavat jäsenilleen. On myös lisämaksullisia kursseja, ja muita jäsenille kohdistettuja aktiviteetteja. Light Club -painonpudotusryhmät ovat uusimpia Elixia-tuotteita. Lisäksi uusimmissa Elixia- keskuksissa on Spa-alue, josta löytyy infrapunasauna, turkkilainen höyrysauna sekä hierovia suihkuja. (Elixia Nordic AS, A&B&E.)

3.1.1 Elixia Hölkkä

Elixia Hölkkä on Elixia Kalevan ja Elixia Onkiniemen järjestämä tapahtuma jäsenilleen. Tapahtumaan osallistuu noin 200-300 jäsentä vuosittain. Tapahtumalle ei ole budjetoitu omaa osuutta, vaan se lasketaan mukaan muiden jäsenille järjestettävien aktiviteettien kanssa. Tapahtuman tarkoituksena on tuottaa lisä-

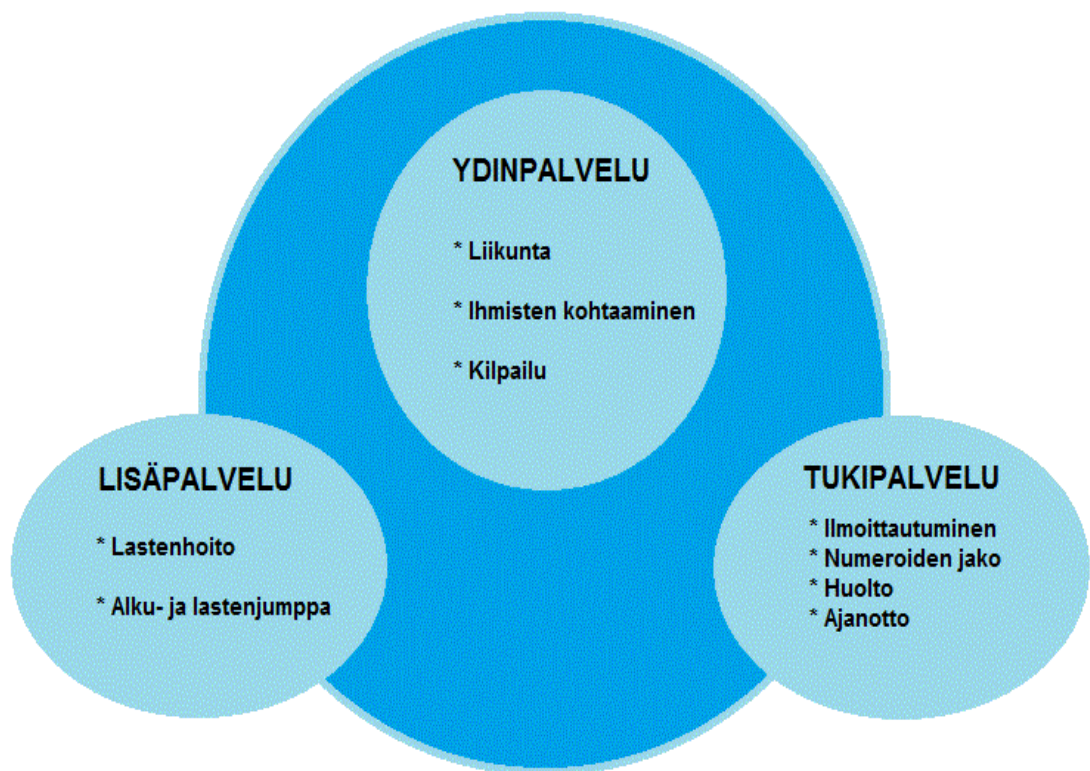
arvoa jäsenille, ja siksi siihen voikin osallistua maksuttomasti. Tapahtumaan voivat osallistua muutkin kuin Elixian jäsenet 15€ :n maksua vastaan. Kaikenkuntoiset liikkujat voivat osallistua tapahtumaan kunto- ja kilpasarjoissa. 10km:n kuntosarjat ovat sauvakävely ja kävely. Miesten ja naisten kilpasarjat ovat 10km:n ja 21km:n juoksu. Elixia Hölkkä on vuotuinen tapahtuma, joka järjestetään jo yhdeksättä kertaa. Tapahtuman ohessa järjestetään pientä oheisohjelmaa esimerkiksi lasten jumpat ja alkulämmittelyä. Vastaavaa tapahtumaa ei muissa kaupungeissa ole. Liitteissä 1 (s.41) ilmenee tarkemmin Elixia Hölkän aikataulu ja ohjelma.

4 TAPAHTUMAN ARVIOINTI

Tässä luvussa esittelen käyttämiäni teorioita oman aiheeni yhteydessä. Tämä luku käsittelee myös teemahaastattelun ja sen tulokset. Analysoin saatuja haastattelutuloksia teorioitteni pohjalta. Pohdin myös omaa suoriutumistani ja tunteuksiani tätä työtä tehdessä.

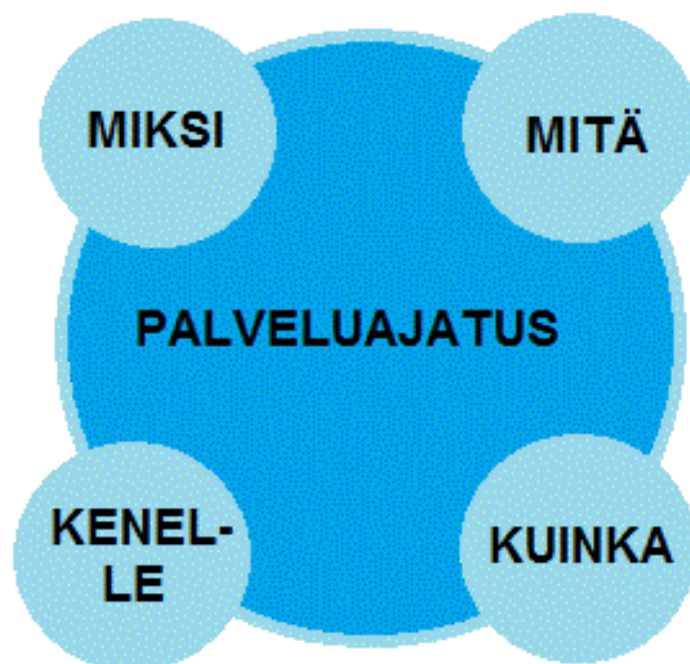
4.1.1 Tapahtuma palvelutuotteena

Tapahtuma on hyvin samanlainen kuin palvelu, sitä ei voi varastoida, myydä eteenpäin tai katsoa etukäteen. Palvelun, niin kuin tapahtumankin, arviointi on asiakkaan oman mielipiteen varassa, koska osallistujalle jää ainoastaan kokemus tapahtumasta sen jälkeen. Tapahtuman järjestelyä pitää hallinnoida ja seurata tarkasti, koska se ei järjesty itsestään. Kaikista tapahtuman osa-alueista on huolehdittava, jotta saadaan aikaiseksi onnistunut tapahtuma. (Iiskola-Kesonen 2004, 16.)



KUVIO 3. Tapahtuman peruspalvelupaketti Elixialla

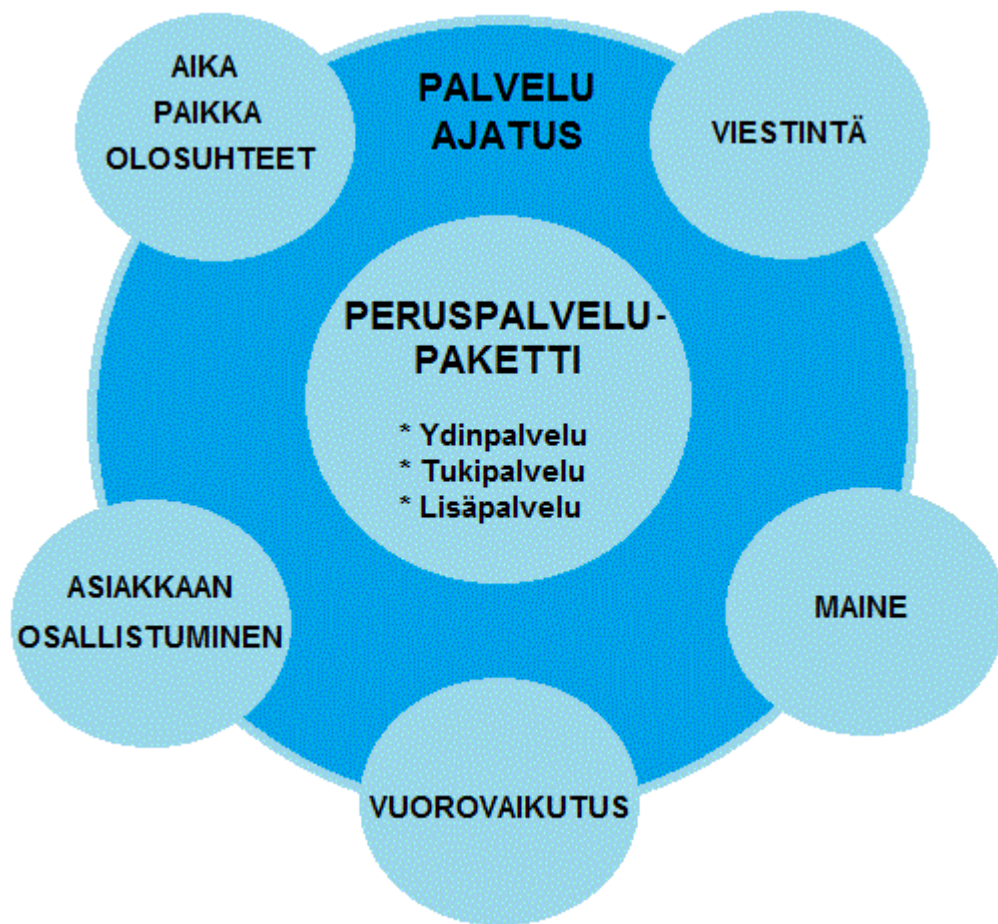
Tapahtumalla on aina peruspalvelupaketti, joka tarkoittaa tapahtuman olemassa olevaa ydintä (Iiskola-Kosonen 2004, 17). Peruspalvelupaketti kertoo asiakkaalle mitä tapahtuma tulee hänelle tarjoamaan, vaikka se ei kerrokaan sitä miten palvelu hänelle tullaan tarjoamaan ja miten asiakas sen kokee (Iiskola-Kosonen 2004, 18). Minun tapauksessani palvelun ydin on liikunta, muiden ihmisten kohtaaminen sekä kilpailu paremmuudesta. Tapahtumaan tullaan viettämään aikaa, tapaamaan tuttuja kevyen liikuntahetken parissa tai kilpailemaan juosten puolimaratonilla palkinnoista. Tapahtuma tarvitsee rinnalleen tukipalveluita. Tukipalveluilla tarkoitetaan sellaisia palveluita, mitä ilman tapahtuma ei voisi onnistua (Iiskola-Kosonen 2004, 17.) Elixia Hölkässä välttämättömiä tukipalveluita ovat ilmoittautuminen, numeroiden jako, huolto ja ajanotto. Toimintoja tai palveluita lisätään tapahtumaan, jotta se tuottaisi tapahtumaan lisäarvoa (Iiskola-Kosonen 2004, 17). Elixia Hölkässä lisäpalveluita on muun muassa lastenhoito, joka helpottaa monien vanhempien osallistumista tapahtumaan.



KUVIO 4. Tapahtuman palveluajatus mitä, miksi, kenelle, kuinka (Iiskola-Kosonen 2004, 18).

Palveluajatus tulee miettiä huolellisesti, jotta saadaan aikaiseksi hyvä tapahtuma. Palveluajatus on kuin yksinkertaistettu projektisuunnitelma, niin sanottu

punainen lanka, jonka mukaan tapahtumaa aletaan suunnitella. Miksi tapahtuma tullaan järjestämään, mitä se tarjoaa, kenelle tapahtuma suunnataan ja kuinka tapahtuma toteutetaan. Samalla palveluajatus antaa järjestäjille selkeitä tavoitteita, joita kohti lähdetään tähtäämään tapahtumaa järjestäessä. (Iiskola-Kesonen 2004, 19.) Elixia Hölkässä on selkeä palveluajatus: Elixia järjestää vuotuisen liikuntatapahtuman jäsenilleen helatorstaina. Liikuntatapahtuman tavoitteena on tuoda lisäarvoa jäsenille lisäpalvelun muodossa sekä aktivoida jäseniä. Tapahtuma tarjoaa mahdollisuuden leikkimieliseen kisailuun tai tavoitteisiin tähtäävään juoksu suoritukseen sekä mukavaan yhdessäoloon.



KUVIO 5. Tapahtuman laajennettu palvelutarjonta Christian Grönroosin mukaan (Iiskola-Kesonen 2004, 19).

Tapahtuman ajankohta ja paikka ovat tärkeitä, mietittäessä tapahtuman onnistumista. On mietittävä tarkasti mikä ajankohta saavuttaisi parhaiten osallistujia. On otettava myös huomioon tapahtumapaikan sijainti, kulkuyhteydet ja esimer-

kiksi omalla autolla saavuttaessa parkkipaikat. (Iiskola-Kesonen 2004, 20.) Elixia Hölkkä on aina sen olemassaolon aikana järjestetty helatorstaina, koska se on yleinen vapaa päivä suurimmalla osalla ihmisistä. Ajankohta on muutenkin sopiva, sillä kevät on jo pitkällä. Tapahtuma alkaa puolenpäivän aikaan, joten vapaapäiväläisten ei tarvitse herätä aikaisin osallistuakseen tapahtumaan. Tapahtuman aikanakin on kiinnitettävä huomiota aikaan, saavutettavuuteen ja opastukseen (Iiskola-Kesonen 2004, 20). Elixia Hölkkään ilmoittautuessa asiakas saa infopaperin, mihin hän voi tutustua ennakkoon (LIITE 3, s 43). Reitti on merkitty opastein: matkalla on kylttejä osallistujille sekä tietyin välimatkoin henkilökuntaa opastamassa. Asiakas voi itse parantaa kokemustaan tapahtumasta tutustumalla tapahtumaan ennakkoon ja keräämällä itse tietoa (Iiskola-Kesonen 2004, 20). Sen lisäksi, että asiakas saa infopaperin, on asiakkaiden mahdollisuus kysyä tapahtumasta Elixian asiakaspalvelusta paikanpäällä tai puhelimitse. Lisäksi tapahtumasta tiedotetaan aktiivisesti Facebook-sivustolla, jossa voi myös esittää kysymyksiä.

Viestintä on tärkeä osa tapahtuman onnistumisen kannalta. On olemassa hallittua ja hallitsematonta viestintää. Hallittu viestintä on tarkoituksenmukaista ja hallitsematonta viestintää ei hallita, vaan se tapahtuu samalla hetkellä kuin asiakkaan kokemus syntyy. Markkinointiviestintää käytetään paljon viestiessä tapahtumista. Sen keinoja ovat muun muassa myynninedistäminen ja PR-toiminta. Vuorovaikutuksessakin tapahtuu markkinointia esimerkiksi palvelutilanteessa. Markkinointiviestinnässä ja vuorovaikutusviestinnässä on eroja. Markkinointiviestintä yleensä lupaa asiakkaalle jotain, ja vuorovaikutusviestinnässä asiakas on jo tapahtumassa testaamassa lupauksia. Näiden kahden viestintämuodon lisäksi on tietenkin suullinen viestintä eli niin sanottu ”puskaraudio”, jolloin asiakkaat viestivät keskenään omista kokemuksistaan. (Iiskola-Kesonen 2004, 21.)

Asiakkaan kokemukseen tapahtuman onnistumisesta vaikuttaa myös vuorovaikutus henkilökunnan kanssa. Asiakas kohtaa usein järjestäjiä tapahtuman aikana. Työntekijöille on erityisen tärkeää palvelualttius ja käyttäytyminen asiakaskohtaamisissa. (Iiskola-Kesonen 2004, 20.) Elixialla panostetaan aina hyvään asiakaspalveluun ja niin myös Elixia Hölkässä. Elixia Hölkän työntekijät ovat

muutamia poikkeuksia lukuunottamatta työsuhteessa Elixialla, jolloin taataan hyvä palvelu asiakkaalle.

Maine on tapahtumalle erittäin tärkeä. Maineella tarkoitetaan sitä, mitä jostakin asiasta on mainittu, mitä ihmiset puhuvat, mitä ihmiset kuulevat ja mitä ihmiset kokevat. Maine vaikuttaa asiakkaan ennakko-odotuksiin tapahtumasta. Jos maine on positiivista tai negatiivista se vaikuttaa asiakkaan mielipiteeseen. Jos taas maine on neutraali sillä ei ole vaikutusta. Hyvän maineen etuna on se, että se suojaa tapahtumaa pieniltä virheiltä. Jos hyvämaineisessa tapahtumassa on pieniä epäkohtia, saatetaan niitä katsoa hieman läpi sormien, kun taas huonomaineisessa tapahtumassa pieniäkin epäkohtia tarkkaillaan kriittisesti. Maine vaikuttaa myös työntekijöiden suhtautumiseen ja asenteisiin tapahtumasta ja varsinkin vapaaehtoisten työntekijöiden osallistumista tapahtumaan. (Liskola-Kesonen 2004, 20–21.) Elixia Hölkän mainetta on helppo pitää yllä hyvän palvelun ansiosta. Osallistujat eivät maksa mitään osallistumisesta, eivätkä odotuksetkaan ole niin korkealla kuin esimerkiksi yleisötapahtumassa.

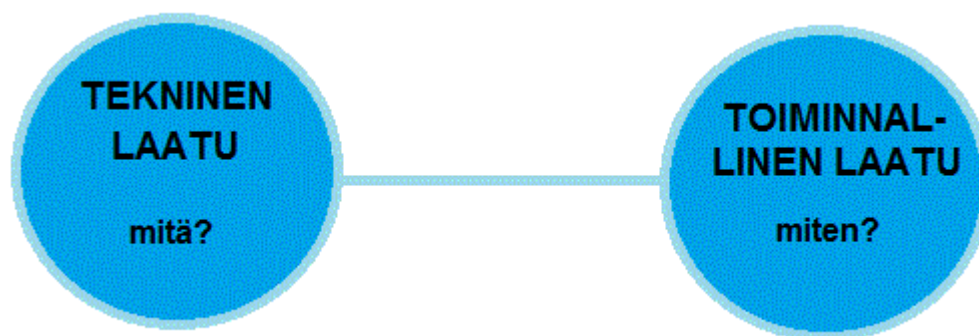
4.1.2 Elixia palveluntuottajana

Yleensä yrityksellä on yksi selkeä liikeidea. Yrityksen pääasiallinen tuotto tulee ydintuotteesta, jonka avulla yritys tuottaa hyötyä asiakkaille. (Komppula & Boxberg 2002, 13.) Elixialla tämä liikeidea on tuottaa laadukkaita liikunta- ja hyvinvointipalveluita jäsenilleen. Pääasiallinen tuotto tuleeekin liikuntapalveluiden järjestämisestä liikuntakeskuksissa. Elixia pyrkii erilaisten lisäpalveluiden avulla tuottamaan lisäarvoa asiakkailleen perus liikuntapalveluiden lisäksi. Komppulan & Boxbergin (2002, 13) mukaan yrityksen onkin vaikea tuottaa lisäarvoa asiakkailleen pelkän ydinpalvelun avulla. Asiakkaat arvioivat tuotetta laajasti ja heidän arvionsa perustavat muuhunkin kuin pelkkään ydinpalveluun (Komppula & Boxberg 2002, 13). Elixian ydinpalvelu on liikuntapalveluiden tuottaminen liikuntakeskuksessa ja sen ympäristössä, joten Elixia Hölkkä onkin yksi ydinpalvelun osa.

4.1.3 Palvelutuotteen laatu

Palvelutuotteen laadulla tarkoitetaan asiakkaan kokeman palvelun ja odotusten kohtaamista. Asiakas muodostaa ennakko-odotukset palvelusta, ja vertaa niitä toteutuneeseen palveluun. Asiakas muodostaa odotuksensa monen eri asian summasta. Millainen kuva asiakkaalla on koko yrityksestä, sen muista palveluksista ja aiemmista kokemuksista. Jos ennakko-odotukset ylittyvät, asiakas on tyytyväinen. Jos taas aiemmat kokemukset ovat olleet parempia, asiakas voi pettyä. Asiakas voi olla tyytyväinen, mutta ei koe saaneensa mitään lisäarvoa palvelusta. Tällöin asiakas ei osallistu enää uudelleen tarjottavaan palveluun, eikä esimerkiksi suosittele palvelua toisille. (Komppula & Boxberg 2002, 42–44.)

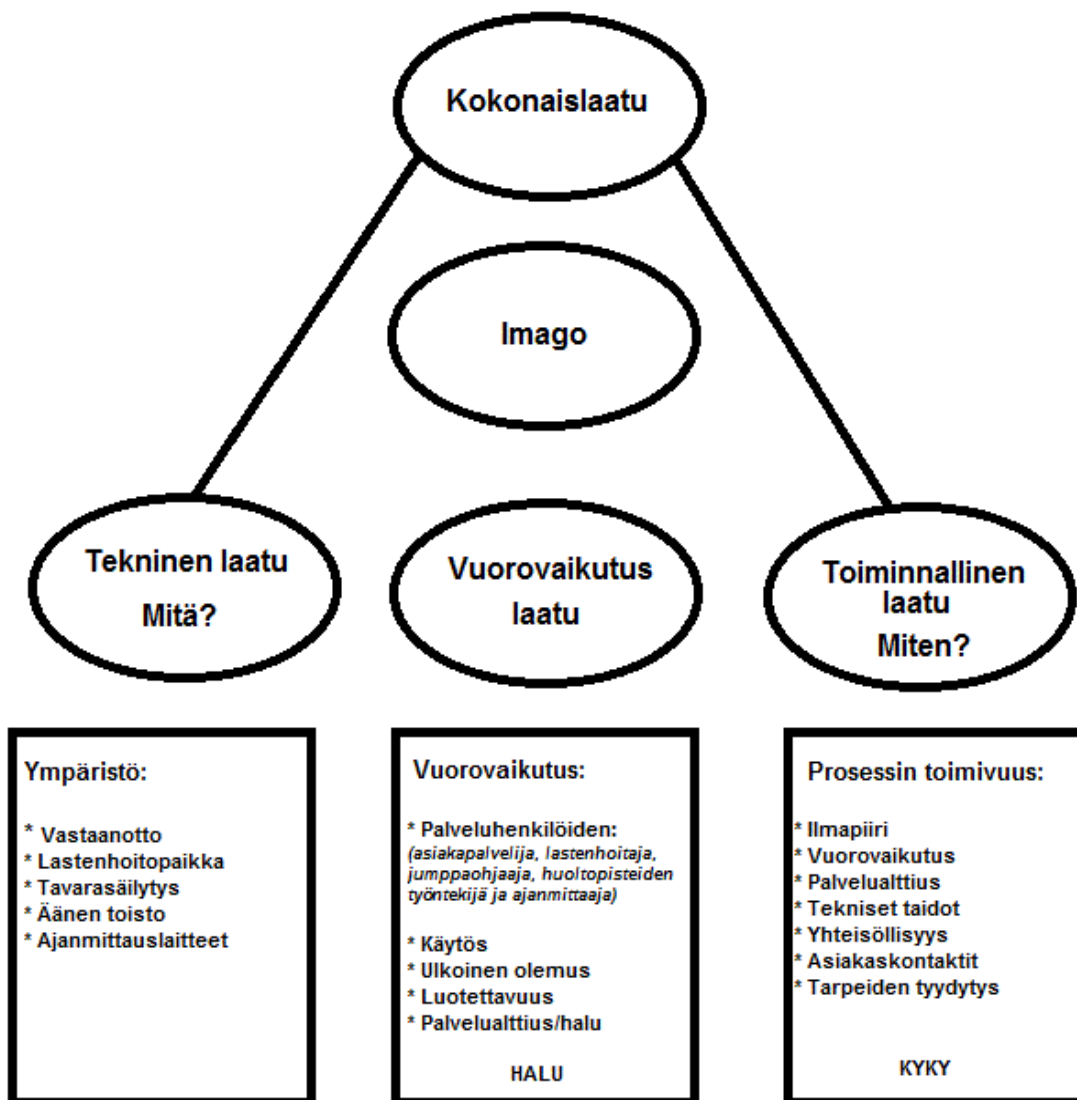
Laadulla, jonka asiakas kokee, on kaksi pääulottuvuutta: tekninen- ja toiminnallinen laatu. Tekninen eli lopputuloslaatu liittyy palvelupaikkaan, koneisiin ja muihin tekniseen laitteisiin ja ratkaisuihin. (Komppula & Boxberg 2002, 42; Iiskola-Kesonen 2004, 23.) Elixia Hölkässä teknistä laatua kuvaavat Elixia Kalevan numeroiden jakopiste, lastenhoito, tavarasäilytys, äänentoisto tapahtumapaikalla, ajanmittauslaitteisto ja tulosseuranta. Komppulan & Boxbergin (2002, 43) mukaan toiminnallisella laadulla, eli prosessilaadulla, tarkoitetaan sitä, miten asiakas kokee palveluprosessin aikana.



KUVIO 6. Palvelun laadun kaksi ulottuvuutta (Iiskola-Kesonen 2004, 23).

Toiminnalliseen ulottuvuuteen kuuluu paljon yrityskulttuuri, jonka asiakas havainnoi. Henkilökunnan ja muiden asiakkaiden vuorovaikutus kertoo toiminnallisesta laadusta. Näin palvelutuotteen yhdeksi ulottuvuudeksi voidaan lisätä vuorovaikutuslaatu. Henkilökunnan ammattitaito vaikuttaa myös suurelta osin koet-

tuun laatuun: kuinka hyvin henkilökunta huomio asiakkaan yksilölliset tarpeet ja kuinka häneen suhtaudutaan. (Komppula & Boxberg 2002, 43.) Elixia Hölkässä toiminnallista laatua kuvastavat numeroiden jako, tapahtuman toimivuus, vuorovaikutus palvelutilanteessa, lastenhoitajien ammattitaito, henkilökunnan toimet tapahtumapaikalla ja asiakkaiden henkilökohtaisten tarpeiden huomiointi.



KUVIO 7. Laadun ulottuvuudet Elixialla

4.2 Tuotekehityksen prosessi

Tuotekehityksen ensimmäisen askelma on ”*Asiakkaiden tarpeiden kartoittaminen*” (Komppula&Boxberg 2002, 99). Tavoitteena Elixia Hölkä kehittäessä on kerätä kattava aineisto Elixian asiakkailta, jotta tuotetta voidaan kehittää eteenpäin. Ideana olisi, että seuraavien vuosien Elixia Hölkä -tapahtumissa voitaisiin hyödyntää saatuja tietoja ja täten testata uudistunutta tuotetta. Kun uudet ideat on testattu seuraavissa mahdollisissa tapahtumissa, voidaan lanseerata uutuudet asiakkaiden tietoisuuteen. Lopuksi jääkin arviointi kannattiko tuotteen kehittäminen. Tätä kehitystä voi seurata uusilla tutkimuksilla ja kyselyillä.



KUVIO 8. Tuotekehitysprosessi (Komppula&Boxberg 2002, 99).

Aluksi on hyvä kartoittaa asiakkaiden tarpeet eli heidän resurssinsa: miten asiakkailla on käytettävissä rahaa sekä fyysiset että henkiset resurssit (Komppula &Boxberg 2002, 101). Elixia Hölkä on maksuton Elixian jäseniltä. Tapahtumaan osallistuminen ei tuota osallistujalle suuria kustannuksia, paitsi jos ei laskea mukaan yleensä juoksu- ja liikuntaharrastuksiin liittyviä kustannuksia esimerkiksi varusteita. Oletetaan, että kukin osallistuja suoriutuu jostain valittavana olevasta matkasta. Elixia Hölkässä asiakas osallistuu tapahtumaan aktiivisesti. Aktiivisen ja passiivisen tapahtuman erona on se, että passiivisessa tapahtu-

massa asiakkaan osallistuminen on vähäisempää (Komppula & Boxberg 2002, 102).

Palveluprosessin kehittäminen alkaa siitä, että eritellään erilaiset palvelun osat kuten ohjelma, aktiviteetit sekä ruoka ja juoma. Palveluprosessista voidaan suoraan laatia esimerkiksi esite asiakkaalle, jossa käy ilmi päiväohjelma ja tapahtumien kulku. Tällöin asiakkaan on helppo hahmottaa millaiseen tapahtumaan hän on osallistumassa. Uusia tuotteita olisi aina hyvä testata omalla henkilökunnalla ennen kuin ne julkistetaan yleisölle. (Komppula & Boxberg 2002, 107-108.)

4.3 Teemahaastattelu ja teemat

Haastattelututkimus tehtiin viidelle Elixian työntekijälle. Haastateltavat ovat edelleen Elixialla töissä ja ovat osallistuneet yhden tai useamman Elixia Hölkän järjestämiseen. Teemahaastattelukysymykset pohjautuivat laajennetun palveluajattelun malliin. Teemahaastattelukysymyksien runko (LIITE4, s.41) oli minulla etukäteen mietittynä, mutta olin varautunut esittämään tarkentavia lisäkysymyksiä tarpeen tullen. Kysymykset olivat samoja kaikille, vaikka kysymysten järjestys vaihtui joissain haastatteluissa haastateltavan kommentoidessa jo seuraavaa aihetta. Kirjoitin haastattelut sanatarkasti haastattelun aikana ja korjasin mahdolliset kirjoitusvirheet haastattelun jälkeen muistiinpanoihini.

Aluksi kysyin taustatietoja sen verran: vuodet milloin on osallistunut Elixia Hölkän järjestämiseen ja työtehtävät, joita heillä on tapahtumassa ollut. Jotkut olivat osallistuneet useampiin Elixia Hölkä -tapahtumiin, kun taas toiset vain muutamaaan tai vain yhteen. Kaikilla ei ole ollut tarkkoja työtehtäviä, vaan moni haastateltava oli osallistunut useampaan tapahtuman osa-alueeseen. Vain yksi haastateltava kertoi olleensa vastuussa vain yhdestä tapahtuman osa-alueesta. Taustatietojen jälkeen jatkoin kysymällä aiheittain haastateltavien mielipiteitä tapahtumapaikasta, ajankohdista, tuki- ja lisäpalveluista, tapahtuman ilmapiiristä, palkinnoista, tapahtuman onnistumisesta sekä kohderyhmänvalinnasta. Lopuksi kaikki saivat vielä kertoa omin sanoin kehitysehdotuksia tai muuta mieleentulleita asioita Elixia Hölkän onnistumisen kannalta.

4.4 Validiteetti ja reliabiteetti

Validiteetilla pyritään mittaamaan sitä, että tutkimus on luotettava. Varmistetaan se, että tarkastellaan sitä mitä on tarkoituskin sekä, että teoriapohja kysymyksille on riittävä. Reliabiliteetin tarkoitus on luotettavuuden mittaaminen ja tulosten yhdenmukaisuuksien tarkastelu. Jos tulokset eivät radikaalisti poikkea toisistaan ja ovat yhdenmukaisia, voidaan tutkimusta sanoa luotettavaksi. (Koivula ym. 2002, 28–34.) Omassa tutkimuksessani huomasin haastattelun aikana selviä yhtymäkohtia tutkittaviin teorioihin, sekä selkeää johdonmukaisuutta kaikissa vastauksissa. Pieniä näkemyseroja oli, mutta tapahtuman taustan ja yrityksen tuntien uskon, että ne eivät vaaranna tutkimukseni luotettavuutta. Kysymysten asettelu onnistui minulla hyvin, sillä kaikki ymmärsivät kysymykset oikein. Kysymykseni oli laadittu käyttämieni teorioiden pohjalta.

Haastattelutilanne oli hyvin vapaamuotoinen ja ilmapiiri oli rento. Vastausaika henkilöstä riippuen oli 10–20 minuuttia. Suhde haastateltaviin oli hyvä. Uskon, että kaikki vastasivat rehellisesti, sillä tunsin kaikki haastateltavat henkilökohtaisesti. Vastajaat olivat rauhallisia ja keskittyivät hyvin haastattelun aikana. Kaikki osoittivat mielenkiintoa tapahtumaa kohtaan ja olivat halukkaita miettimään kehitysehdotuksia ja pohtimaan tapahtumaa enemmän. Kaikki antoivat palautetta omien kokemusien perusteella. Ne, jotka aikovat olla mukana tapahtuman järjestämisessä tulevinakin vuosina vastasivat innokkaammin kysymyksiin, sekä miettivät kysymyksiä enemmän kehityksen kannalta.

4.5 Haastattelun vastaukset

Ensimmäisen kysymyksen teema liittyi aikaan, paikkaan ja juostavaan reittiin. Tapahtuma järjestetään aina helatorstaisin ja reitti kulkee Kaupin ja Niihaman maastoissa siten, että yksi lenkki on kymmenen kilometriä ja puolimaratoonarit juoksevat sen kaksi kertaa. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että helatorstai on hyvä päivä järjestää tapahtuma, koska se on lähes kaikilla vapaa. Tapahtumapäivä on keskellä viikkoa, jolloin ei tule välttämättä lähdettyä mihinkään reisuun. Tapahtuma on vastaajien mielestä vakiinnuttanut paikkansa helatorstailla. Pitempään Elixian jäsenenä olleet ovat saaneet helatorstain tapahtumasta perin-

teen, jota ei tulisi muuttaa millekään muulle päivälle. Yksi haastateltavista mainitsi myös hyvän seikan tapahtuman ajankohtaa ajatellen. Koska tapahtuman ajankohta on keväällä ennen muita kesän juoksutapahtumia, on se hyvä ponnahduslauta kesän juoksu-harrastuksia ajatellen. Sää on jo tuohon aikaan kevästä hyvä.

Tapahtumapaikasta ja juoksureitistä oltiin montaa eri mieltä, vaikkakin mielipiteet olivat pääosin yhdenmukaisia. Tämänhetkistä reittiä kaikki pitivät hyvänä ja toimivana: reitin varrella ei ole montaa tien ylitystä ja valtaosa reitistä on pururataa. Maasto on myös pitkänmatkanjuoksijalle suotuista, sillä reitin varrella on vain muutamia jyrkkiä mäkiä. Vaikka tapahtumapaikka ja reitti on koettu toimiviksi, esitettiin useita muutosehdotuksia, mitkä saattaisivat parantaa tapahtumaa. Tällä hetkellä reitti on 10km:n mittainen lenkki, jonka puolimaratoonarit juoksevat kaksi kertaa. Ainoastaan yhden haastateltavan mielestä reittiä ei kannattaisi jatkaa siten, että puolimaratoonarit juoksisivat eri reitin kuin kymmenen kilometriä juoksevat. Kaikkien muiden mielestä reittiä puolimaratoonareille voitaisiin muuttaa siten, että heille olisi kokonaan toinen reitti, joka osittain olisi sama kymmenen kilometriä juoksevien kanssa. Yksi ehdotus oli, että puolimaratoonarit juoksisivat ensin saman kymmenen kilometrin lenkin kuin muutkin, ja sitten jonkun toisen kymmenen kilometrin reitin. Ehdotettiin myös, että reitti voisi esimerkiksi kulkea Näsijärven kupeessa pidemmän matkaa, jotta maisemat vaihtelisivat enemmän. Reitin pidentäminen ja muutos vaatisi kuitenkin sen, että juomapisteitä pitäisi olla enemmän kuin mitä tällä hetkellä on. Yksi haastateltavista koki lähtöpaikan ja numeroiden jakopaikan välimatkan haasteelliseksi. Olisi parempi, että voitaisiin lähteä suoraan numeroiden jakopaikalta, jolloin saataisiin samalla näkyvyyttä tapahtumalla liikuntakeskuksella. Tapahtuma on aina lähtenyt Kalevan Elixialta. Eräs kommentti olikin, että koko tapahtuma siirrettäisiin lähteväksi Onkinimestä ja reitti kiertäisi Pispalan ja Pyynikin maastossa. Tampereella on paljon hienoja maisemia, mitä voisi käyttää hyväksi.

Toinen teema oli liittyen tukipalveluihin eli sellaisiin palveluihin, joita ilman tapahtuma ei olisi mahdollinen. Tukipalveluihin lähes kaikki olivat siten tyytyväisiä, sillä negatiivista palautetta ei ole asiakkailta saatu ongelmista huolimatta. Esimerkiksi joskus oli tankkauspisteiltä päässyt juoma loppumaan, eikä pisteellä ollut henkilö ole ehtinyt ilmoittaa asiasta ajoissa, jotta ehdittäisiin tuoda lisää

juomaa. Juomapisteillä tarjotaan veden lisäksi myös energiajuomaa. Aiemmilta vuosilta ei ole jäänyt mitään dokumenttia siitä kuinka paljon juomia milläkin pisteillä kuluu. On ollut myös joitain epäselvyyksiä työnjaossa ja tehtävänannoissa. Joitain välttämättömiä tavaroita on puuttunut huonon organisoinnin takia, joka on teettänyt lisätyötä ja stressiä. Yhtenä vuotena ongelmia oli ajanoton kanssa, mutta siihen saatiin ratkaisu muuttamalla maaliintulo järjestelyjä. Muutoksien kautta ongelmakohtia on saatu kuitenkin parannettua. Yhtenä vuotena kuitenkin ajanotossa oli ainoastaan sellaista henkilökuntaa, joka ei aiemmin ollut tehtävää suorittanut, ja täten ilmeni ongelmia. Yksi kehitysehdotus on tehdä tarkistuslistat kaikille työpisteille, ja kouluttaa henkilökuntaa paremmin tapahtumaan.

Kolmas teema koski lisäpalveluita. Kaikki sanoivat, että lisäpalveluista ei juuri ole tullut asiakkaiden suunnalta negatiivista palautetta ja pääosin kaikki on sujunut hyvin ja ongelmitta. Alkujumppaan kaikki olivat erittäin tyytyväisiä. Alkujumpan toteutus on ollut hyvä, ja osallistujat ovat pitäneet siitä. Alkujumppa on hyvä yhteishengen nostattaja ennen matkan alkua. Lasten jumppaa järjestettiin vain yhtenä vuotena. Yksi haastateltavista piti lastenjumpkaa hieman turhana. Kahdella ei ollut kokemusta lasten jumpasta, mutta pitivät ideasta järjestää ohjelmaa myös lapsille. Yksi haastatteluun osallistuneista oli järjestänyt lasten jumpan, ja oli sitä mieltä, että se olisi hyvä järjestää uudelleen. Lastenhoito on sujunut ongelmitta. Käytäntöä, jossa lastenhoito varataan ennakoon, pidettiin hyvänä. Lasten jumppa ja lastenhoito korostavat Elixian maksutonta lastenhoitopalvelua jäsenille. Monet, jotka normaalisti Elixialle tullessaan eivät käytä palvelua, saattavat innostua kuultuaan ja nähtyään palvelun tapahtuman yhteydessä. Myös muut kuin Elixian jäsenet havaitsivat tämän hienon palvelun. Haastattelussa tuli esille idea siitä, että Elixia Hölkän aikana voisi Elixia-keskuksilla järjestää oheistapahtumaa. Tällöin mahdollisimman moni pääsisi Elixia Hölkkä -tunnelmaan mukaan. Esimerkiksi juoksuun liittyvät workshopit, luennot ja muut oheisohjelmat saattaisivat kiinnostaa jäseniä.

Neljäntenä teemana oli ilmapiiri asiakkaiden ja henkilökunnan välillä, sekä talkoolaisten keskuudessa. Ilmapiiriä asiakkaiden ja henkilökunnan välillä pidettiin hyvänä. ”*Palvelu oli varmasti erinomaista, koska niinhän aina Elixialla*” oli yksi haastattelun kommentteista. Yhteishenki oli asiakkaidenkin keskuudessa hyvä. Jos joku tarvitsi apua, toista autettiin. Talkoolaisten välinen ilmapiiri jakoi hie-

man mielipiteitä. Osa oli sitä mieltä, että ilmapiiri oli hyvä, koska tapahtuma oli hyvin organisoitu. Jotkut taas olivat hieman sitä mieltä, että jotkut työtehtävät kuormittivat liikaa yksittäisiä henkilöitä. Loppujen lopuksi kuitenkin oltiin yhtä mieltä siitä, että tiimihenki oli hyvä koko tapahtuman ajan.

Viidentenä teemana olivat palkinnot. Tällä hetkellä palkinnot menevät niin, että kaikille osallistujille jaetaan tuotekassi maaliin tullessa. Tuotekassien sisältö vaihtelee sponsoreista riippuen. Puolimaratonin voittajat (naisten ja miesten sarja) saavat 6 kuukautta ilmaista harjoittelu-aikaa Elixialla sekä diplomin. Puolimaratonilla toiseksi ja kolmanneksi tulleet sekä kymmenen kilometrin voittajat saavat myös diplomit. Kaikkien mielestä palkinnot ovat hyvät, sillä niistä ei koidu kustannuksia Elixialle. Palkintokasseissa on kuitenkin useina vuosina ollut suuria eroja. Haastateltavien mukaan olisi hyvä, että pussissa olisi enemmän konkreettisia tuotteita kuin esitteitä. Kaikkien haastateltavien mielestä palkintoja voisi olla enemmän. Esimerkiksi puolimaratonin toiselle ja kolmannelle voisi olla palkintona ilmaista harjoittelua Elixialla 1-3 kuukauden ajan tai sponsoreiden lahjakortteja. Haastattelussa nostettiin esiin myös tapahtuman idea palkintoja suunniteltaessa. Itsensä ylittäminen suoritusmatkoilla on jo sinänsä palkinto. Palkintoja on mukava jakaa, ja jos sponsorointia saadaan, niin miksei enemmänkin palkintoja jaettaisi. Esimerkiksi lahjakortit sponsoreiden liikkeisiin toisivat myös lisänäkyvyyttä yrityksille jotka ovat mukana sponsoroinnissa.

Kuudes kysymys käsitteli Elixia Hölkän eroja muihin liikuntatapahtumiin verrattuna. Kukaan vastaajista ei ollut koskaan osallistunut itse mihinkään muuhun vastaavanlaiseen tapahtumaan. Monilla oli kuitenkin tietoa muiden tapahtumien ideasta. Yhdeksi eroksi osattiin sanoa se, että verrattuna esimerkiksi Tampereella järjestettävään Likkojenlenkki tai Ideapark-juoksuun, Elixia Hölkkä on enemmän liikunnallinen tapahtuma. Vaikka tarkoituksena on kohottaa yhteishenkeä ja viettää aikaa yhdessä, on pääpaino liikunnallisilla suorituksilla. Elixia Hölkkä ei kuitenkaan ole niin totinen tapahtuma, kuin esimerkiksi Tampere Puolimaraton. Elixia Hölkän erilaisuuteen vaikuttaa se, että suurimmalla osalla osallistujista on yhteinen tekijä, he ovat Elixian jäseniä. Elixia Hölkkä on tapahtumana pienempi kuin monet pääosin suurelle yleisölle suunnatut tapahtumat.

Seitsemäntenä kysymysteemana oli tapahtuman kohderyhmät. Tällä hetkellä Elixia Hölkää markkinoidaan vain Elixia Kalevan ja Onkiniemen jäsenille, sekä jäsenten kautta heidän tuttavilleen. Infoa tapahtumasta on myös lähetetty yhteistyöryitykselle, joista tähän mennessä ei ole suurta osanottajamäärää Elixia Hölkään saatu. Kysymys herätti erilaisia näkemyksiä ja keskustelua. Monet miettivät sitä, että tapahtumaa olisi hyvä laajentaa, jotta Elixia saisi enemmän näkyvyyttä. Laajentaminen kuitenkin vaatisi tiettyjä toimenpiteitä, ja kasvattaisi kustannuksia. Tapahtuma tarvitsisi jotain erilaista, jotta se houkuttelisi jäsenten lisäksi ulkopuolisia osanottajia. Yksi haastateltavista oli ehdottomasti sitä mieltä, että tapahtumaa pitäisi laajentaa. Toinen taas päinvastoin halusi pitää tapahtuman ennallaan. Muut haastateltavat olivat neutraaleja, mutta silti tapahtuman kasvattamisen kannalla. Jäsenten kautta muille markkinointia pidettiin hyvänä ideana. Kaikkien haastateltavien mielestä jäsenten kautta markkinointia voitaisiin jopa lisätä. Jäsenten kautta on helppo markkinoida tapahtumaa muille, ja saada lisää potentiaalisia jäsen ehdokkaita. Kaikki olivat myös yhtä mieltä siitä, että jos tapahtumaa lähdetään laajentamaan, olisi hyvä idea kutsua muiden Elixia-kaupunkien jäsenet mukaan. Muissa kaupungeissa ei vastaavaa tapahtumaa ole. Yksi haastateltavista pohtikin voitaisiinko tapahtuma lanseerata koko Elixia-ketjulle, ja sitä kautta järjestää massiivinen tapahtuma esimerkiksi Helsingissä. Laajentuessaan tapahtuma tarvitsisi enemmän sponsoreita, jotta kustannukset saataisiin katettua.

Viimeiseksi kaikki saivat vielä pohtia ja keskustella aiheesta, ja korostaa niitä asioita mitä heidän mielestään tulisi ottaa huomioon Elixia Hölkässä. Kaikkien haastateltavien vastaukset olivat samansuuntaisia. Eräs haastateltavista sanoi että, hyvä yhteishenki yllätti. Vaikka kömmähdyksiä ajanmittaamisessa ja juomapisteillä tuli, ei se pilannut tunnelmaa. Yllättävää oli se, että hyvä tunnelma säilyi loppuun saakka sekä tapahtuman jälkeenkin. Yleisesti tapahtuman jälkeen valtaosa palautteesta on ollut positiivista. Kaikkien mielestä tapahtumaa pitäisi suunnitella tarkemmin, ja ottaa oppia edeltävien vuosien Elixia Hölkä tapahtumista. Tällä hetkellä suunnitelmia ei ole talletettu mihinkään, vaan tieto riippuu henkilöistä ketkä ovat tapahtumaa järjestäneet. Talkoolaisten vaihtumisen ja tapahtuman kehittämisen kannalta olisi tärkeää saada tietoa kaikille. Varsinkin jos tapahtumaa lähetään kehittämään isommaksi, tulisi tähän kiinnittää huomiota. Tällä hetkellä ei ole määrätty mitään erillistä työaikaa organisoijille.

Kaikki suunnittelu tapahtuu muiden töiden ohessa, johon pitäisi erityisesti haastateltavien mielestä kiinnittää huomiota. Jos tapahtumaa alettaisiin markkinoida muille kuin Elixian jäsenille, tulisi reittiä suunnitella uudestaan. Tapahtumalle tulisi myös tarkemmin suunnitella tavoitteet, ja ottaa esimerkiksi mallia muiden tapahtumien suunnittelusta, jotta Elixia Hölkää saataisiin kehitettyä.

4.6 Analyysi

Viitaten Iiskola-Kesosen (2004, 8-9) tapahtumaprojektin vaiheisiin, on tärkeää suunnitella tapahtuma kunnolla. Tapahtuman suunnittelussa ei saa kiirehtiä vaan antaa suunnittelulle aikaa. Tapahtumaprojektin vaiheet ovat tavoitteiden määrittely, suunnittelu, toteutus ja päättäminen (Iiskola-Kesonen 2004, 8). Tapahtuman suunnittelu vaatii kovaa työtä. Tutkimuksessa kävi selkeästi ilmi, että tavoitteiden määrittely ja suunnittelu olivat jääneet vain puheen tasolle. Mitään konkreettista ei ole kirjattuna, ja siten kehittäminen tuleville vuosille on vaikeaa. Mielestäni olisi hyvä myös kirjata suunnitelmat tapahtuman toteutusta varten. Tulisi tarkkaan nimetä vastuuhenkilöt ja heidän tehtävät, jotta esimerkiksi ajanottoa koskevalta epäonnistumiselta vältyttäisiin.

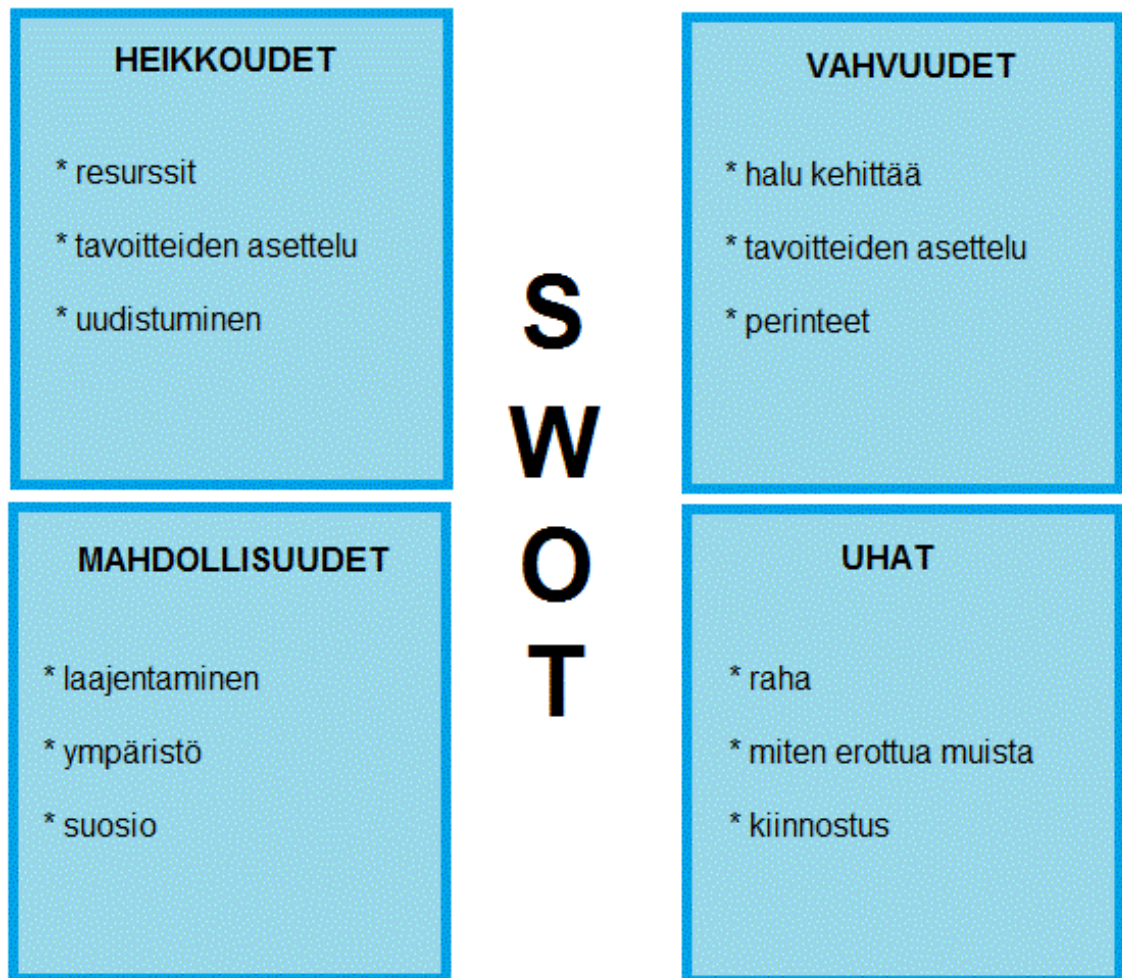
Toteutus on tapahtuman se osa, jonka asiakkaat näkevät. Usein asiakas ei edes ymmärrä kuinka paljon enemmän työtä on tehty ennen varsinaista tapahtumaa. Tapahtuman toteutuksessa voidaan arvioida projektijohtajien ammattitaitoa tarkkaillessa toteutuksen onnistumista ja aikataulusuunnitelmien pitämistä. Kun tapahtuma alkaa, tulisi kaiken olla valmiina. Jos pieniä puutoksia ilmenee, voidaan niihin kiinnittää heti huomiota. Hyvällä perehdytyksellä saadaan luotua talkoolaisille hyvä ilmapiiri, mikä auttaa monien pienten ongelmien ratkaisussa. (Iiskola-Kesonen 2004, 12.) Tässä käy hyvin ilmi se, että Elixia Hölkässä talkoolaisien perehdytyksellä olisi säästyty monelta ongelmatilanteelta. Kun talkoolaiset tietävät mitä tekevät, ja heillä on laajempi näkemystapahtumasta, on heidän helpompi ennakoida ja reagoida nopeasti eri tilanteisiin.

Viimeinen, ja tapahtuman uudelleenjärjestämisen kannalta, myös tärkein osio on tapahtuman päättäminen. Tapahtumaa suunnitellessa tulee huomioida myös se, että henkilökuntaa riittää loppujärjestelyiden hoitamiseen. Palautteen ke-

rääminen on tärkeää, jos suunnitellaan tapahtumalle jatkoa. Palautetta on hyvä kerätä niin asiakkailta kuin henkilökunnaltakin. Yhteistyökumppaneita ja työntekijöitä tulee kiittää tai muistaa jollakin eleellä. On hyvä dokumentoida kaikki asiakirjat, suunnitelmat ja budjetit, jotta niistä voidaan ottaa mallia seuraavalla kerralla. (Iiskola-Kesonen 2004, 12.) Suurin epäkohta mielestäni on ollut se, että palautetta tapahtumasta eri ole aiemmin kerätty. Esimerkiksi tapahtuman jälkeen tehtävä kysely esimerkiksi sähköpostin välityksellä, auttaisi seuraavien vuosien suunnittelussa ja tapahtuman kehittämisessä.

Tulevia tapahtumia ajatellen palautteen kerääminen olisi hyödyllistä tapahtuman kehityksen kannalta (Iiskola-Kesonen 2004, 12). Tässä mielestäni olisi kehittämisen aihetta. Vaikka Elixia päättäisikin jättää tapahtuman tämänhetkiseen mitakaavaansa, mitään haittaa arkistoinnista ei varmasti olisi. Jos tapahtuman laajentamista aletaan miettiä, tulee tavoitteiden suunnitteluun käyttää enemmän aikaa. Laajentumisen yhteydessä tulee miettiä uudestaan miksi ja kenelle tapahtuma järjestetään. Suunnittelun tulisi myös olla sen mukainen millaiset tavoitteet on asetettu. Minun mielestäni on selvää että jos tavoitteita ei ole selkeästi asetettu, eikä niistä ole kerrottu kaikille työntekijöille ei niihin millään voida päästä. Haastattelussa ilmeni, että organisoinnista vastaaville henkilöille oli annettu liian vähän aikaa tapahtuman suunnitteluun ja järjestämiseen, vaikka tämä onkin koko tapahtuman yksi tärkeimmistä osioista. Mielestäni kiireellä ei kannata lähteä tapahtumaa tekemään. Ei myöskään ole mitään järkeä, jos muut työt kärsivät siitä, että on mukana tapahtuman järjestelyprojektissa.

Suunnittelulla voidaan arvioida ovatko tapahtuman tavoitteet realistiset. Tavoitteet kannattaa ilmaista selkeästi, jotta tieto saadaan helposti kaikille projekti-ryhmään kuuluville. (Iiskola-Kesonen 2004, 9.) Vaikka tapahtuma olisikin järjestäjille entuudestaan tuttu, on hyvä pitää tapahtumabrief, jotta kaikki saavat kaiken tarvittavan informaation. Tapahtumabrief kokoaa yhteen kaikki tapahtuman järjestämiseen tarvittavat tiedot. (Vallo & Häyrinen 2008, 180.) Suunnittelun kautta löydetään keinot joilla tavoitteisiin päästään. SWOT-analyysi auttaa tapahtuman suunnittelussa. Tapahtuman projektisuunnitelma kertoo tavoitteet ja miten niihin päästään, konkreettiset toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi sekä tapahtuman budjetin. (Iiskola-Kesonen 2004, 9-10.) ”Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty” viittaa myös Iiskola-Kesonen (2004, 9) kirjassaan.



KUVIO 9: SWOT-analyysi Elixia Hölkästä

SWOT-analyysin avulla voidaan analysoida hyvin tapahtuman vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. SWOT-kirjanyhdistelmä on lyhenne sanoista *Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities* ja *Threats*. SWOT-analyysin avulla voidaan tarkastella analysoitavaa asiaa nelikenttämällin mukaan. (Opetushallitus 2002)

Elixia Hölkän vahvuutena on tutkimuksessa ilmennyt halu kehittää tapahtumaa. Kehittämällä Elixia Hölkkää, tapahtumalla on mahdollisuuksia levittää koko Elixia-ketjun tietouteen. Pienessä mittakaavassa järjestetyille tapahtumalle tämän hetkinen tavoitteiden asettelu on onnistunut, sillä tapahtumat ovat pääsääntöisesti olleet onnistuneita. Elixia Hölkän pitkät perinteet tekevät hyvän pohjan tapahtuman kehittämiseksi, ja ainakin tämän hetkisessä muodossaan tapahtuma on suhteellisen toimiva.

Heikkouksina näkisin resurssit, koska niihin ei ainakaan tässä vaiheessa ole panostettu paljoa. Työtaakka ei ole jakautunut tasaisesti, vaan organisoijan harjoille on jäänyt iso osa työstä. Viitaten aiempaan, tavoitteiden asettelun tulisi olla tarkempaa. Tavoitteet pitäisi kirjata ylös, ettei idea pääse unohtumaan tapahtuman järjestämisen edetessä. Tähän mennessä tapahtuma on pysynyt lähes samanlaisena. Keräämällä palautetta ja ideoimalla tapahtumasta saataisiin vetovoimaisempi, mikäli tapahtumaa uudistettaisiin. Suunnittelulla osataan jakaa resursseja, jotta nämä heikkoudet saadaan käännettyä vahvuuksiksi.

Elixia Hölkän mahdollisuuksia on lähteä kehittämään sitä suurtapahtumaksi tai laajentaa sitä Elixia-jäsenten keskuuteen. Myöskään koko Tampereella oleva jäsen potentiaali ei ole vielä käytössä. Kehittämällä tapahtumaa, laajeneminen on mahdollista. Tapahtumalla ovat hyvät puitteet, vaikka kaikkia resursseja ei ole hyödynnetty. Tampereella on kauniita ulkoilualueita ja puolimaratonin juoksijalle voisi olla mukavaa vaihtelua nähdä erilaisia maisemia. Elixia Hölkässä on kaikki peruselementit kohdallaan. Mielestäni Elixia Hölkällä on edellytykset kehittyä vetovoimaiseksi tapahtumaksi, jonne jäsenet haluavat osallistua.

Elixia Hölkän laajentumisen uhkana on se, ettei se välttämättä investoinneista huolimatta saavuta haluttua suosiota. Jos tarpeeksi hyvää vetonaulaa ei keksitä, voi tapahtumasta tulla floppi. Tapahtumassa ei tällä hetkellä ole lastenhoidon lisäksi mitään millä se erottuisi muista tapahtumista. Tampereen alueella on jo olemassa monenlaisia liikuntatapahtumia ja kilpailuja. Vaikka tapahtuma saataisiin nostettua ketjutasolle, niin että kaikki Elixia-keskukset olisivat mukana budjetissa, ilman erottuvaa ideaa, massatapahtuman luominen on hankalaa varsinkin jos suuria sponsoreita ei saada.

Tutkimus osoitti, että tapahtuman ydinpalveluihin oltiin tyytyväisiä. Liikunnallinen osuus tulee vahvasti esille tapahtumassa, mutta hyvä yhteishenki osoittaa myös sen että tapahtuma on kohtaustapaikka Elixian jäsenille liikunnallisissa merkeissä. Jos tapahtumaa lähdetäisiin kehittämään isommaksi, tulisi miettiä ydinpalvelua uudelleen sen osalta voisiko tapahtuma palvella myös suurempaa yleisöä. Tukipalveluihin oltiin tyytyväisiä siten, että kaikki toimi hyvin, jotta suuremmilta ongelmilta välttyttiin. Organisointia kuitenkin helpottaisi suunnitelmien kir-

jaaminen ja selkeä työnkuva talkoolaisille, jotta tyhmiltä virheiltä välttyttäisiin. Lisäpalveluita voisi tutkimuksen mukaan kehittää siten, että lapsille suunnattu jumppa voitaisiin ottaa ohjelmistoon takaisin. Muita ehdotuksia haastattelussa ei mainittu, mikäli tapahtuma pysyy samankokoisena kuin nyt. Jos tapahtumaa taas laajennetaan, tulee se ottaa huomioon myös lisäpalveluiden suunnittelussa. Tapahtuman jälkeen osallistujia on muistettu tuotepaketeilla, joka on osana jälkimarkkinointia. Palautetta tapahtuman jälkeen ei ole kerätty vaikka siitä saataisiinkin tärkeää tietoa tulevia tapahtumia ajatellen.

Kuinka helppo tapahtumaan on tulla, millaiset liikenneyhteydet, ajankohta sekä kellonaika vaikuttavat asiakkaan päätökseen osallistua tapahtumaan. Saavutettavuuden ja opasteiden on oltava hyviä, jotta osallistuja pääsee parhaalla mahdollisella tavalla hyödyntämään palveluita. (Iiskola-Kesonen 2004, 20) Haastattelussa kävi ilmi, että ajankohtaa pidettiin hyvänä siksi, että helatorstai on vapaapäivä keskellä viikkoa ja harvoin kukaan työssäkäyvä lähtee pidemmälle yhden päivän mittaisen vapaan takia. Ajankohta on keväällä, joten yleensä sääolosuhteet ovat suotuisat. Pohdintaa oli tapahtumapaikasta ja saavutettavuudesta siten, että pitäisikö lähtöpaikan olla numeroiden jakopisteen yhteydessä, jolloin ei tulisi ylimääräistä kävelyä lähtöpaikalle. Vallon & Häyrisen (2002, 132) mukaan ulkotapahtumissa tulisi aina varautua huonoonkin säähän esimerkiksi järjestämällä sateensuojia ja suojaamalla tavarat. Näihin kuitenkin on varauduttu Elixia Hölkässä, sillä juosta voi huonossakin säässä ja teltat ja auto suojaavat tavaroita lähtö- ja maalialueilla.

Henkilökohtaisen fyysisen liikuntasuorituksen lisäksi myös joukkueessa tapahtuva liikunta ja sen myötä sosiaalinen kanssakäyminen ja suosio kasvattavat itsetuntoa ja lisäävät mielihyvää (Verhelä, Lackman (2003, 126). Uskon, että tämä on yhtenä syynä siihen että Elixia Hölkässä on ollut niin hyvä yhteishenki. Vuorovaikutus henkilökunnan kanssa on myös ehkä parempi kuin jossain tapahtumassa missä osallistujat eivät tunne järjestäjiä entuudestaan. On muistettava, että asiakkaalle jää tapahtumasta omanlaisensa kokemus ja positiiviset kokemukset saavat hänet osallistumaan uudestaan (Iiskola-Kesonen 2004, 20).

Tutkimuksessa ilmeni myös se, että tapahtumalla on hyvä maine sekä tapahtumasta on muodostunut perinne joillekin kävijöille. Kun tapahtuman ulkopuolinen

markkinointi perustuu vain jäsenien kautta tapahtuvaan viestintään, eikä muuta PR-toimintaa lainkaan ole, tulee maineen olla hyvä, jotta tapahtuma saa osanottajia. Negatiivinen palaute tapahtuman jälkeen on ollut vähäistä, joten tapahtuman maine jäsenten keskuudessa on positiivinen. Jos tapahtumaa lähdettäisiin kehittämään, tulisi miettiä miten tapahtumaa kannattaisi tuoda paremmin esille, jotta sama hyvä yhteishenki välittyy asiakkaalle.

Jos tapahtumaa lähdettäisiin laajentamaan, tulisi miettiä uudelleen mitä, miksi ja kenelle tapahtuma halutaan tehdä. ”*Miksi joku osallistuisi tapahtumaan?*” on Vallon & Häyrisen (2008, 120–121) mielestä kysymys, joka on hyvä miettiä ennen tapahtuman suunnittelun aloittamista. Niin kuin haastateltavienkin mielestä tapahtuma tarvitsisi laajentuakseen jonkun erilaisen idean millä se erottuisi muista tapahtumista. Elixia Hölkän tavoitteet, suunnittelu, toteutus ja päättäminen tulisi miettiä uudelleen. Tällä hetkellä tapahtuma kulkee hyvin liskola-Kesosen (2004, 8) tapahtumaprojektin vaiheet -kaavion mukaan.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkiessani kuinka järjestetään liikunnallinen matkailutapahtuma Elixialle, huomasin, että pienimuotoiseksi tapahtumaksi Elixia Hölkkä on järjestetty tällä hetkellä hyvin. Tapahtumaa tulisi kuitenkin kehittää monilta osa-alueilta, mikäli haluttaisiin houkutella mukaan muiden Elixia-kaupunkien jäseniä tai enemmän ulkopuolisia osanottajia. Tällä hetkellä tapahtuma on toimiva pienelle osanottajamäärälle, mutta suunnitellessa tapahtuman laajentamista tulisi kaikkien keskusten yhdistää budjettinsa jotta tapahtumasta saataisiin järjestettyä suurempi. Suurempi tapahtuma vaatii isomman budjetin. Jos tapahtumaa lähdetäisiin laajentamaan isommalle yleisölle, olisi koko ketjun mukaan tulo välttämätöntä. Suuria sponsoreita on vaikea hankkia ilman koko ketjun mukanaoloa. Mielestäni tapahtuman laajentaminen olisi hyvä aloittaa

Haastattelujen perusteella tärkeimpiä kohtia mitä tapahtuman laajentumisen yhteydessä pitäisi miettiä ovat resurssit, budjetti ja tapahtuman imago. Juoksureittiä olisi hyvä muuttaa siten, että se kiertäisi monipuolisesti Tampereen alueella. Tämä voisi olla myös yksi vetovoimainen tekijä tapahtumalle, sillä Tampereella on paljon kaunista maastoa ja järvinäköalaa. Tampereen seudulla on paljon muita liikunnallisia tapahtumia, joten Elixia Hölkän markkinointi paikallisesti voi olla haastavaa. Markkinoinnin suuntaaminen ulkopaikkakuntalaisille Elixian jäsenille voisi kuitenkin olla toimiva ratkaisu. Samalla tapahtuman alkuperäinen idea säilyisi.

Haastateltavien mielestä asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä tapahtumaan, mutta koska mitään palautteenanto mahdollisuutta ei ole voi jotkut tyytymättömät asiakaspalautteet jäädä saamatta. Kaikki juoksijat palaavat Elixia Kalevaan juoksun jälkeen, joten kehitysehdotus tähän kohtaan olisikin, että tapahtuman jälkeen heti Elixia-keskuksella olisi mahdollisuus jättää palaute tapahtumasta. Palaute voisi olla avoin tai strukturoitu, mutta tärkeää olisi, että sitä pyydetäisiin. Olisi myös hyvä kirjata työntekijöiden ajatuksia tapahtumasta ja arkistoida samanlailla kuten asiakaspalautteet ja suunnitelmat.

Kysymykseen tapahtuman kehittämisestä saatiin paljon hyviä kehitysideoita haastattelujen pohjalta. Tapahtumalla on pitkät perinteet, joten tietoa tapahtuman järjestämisestä on, mutta sitä ei ole kirjattu mihinkään. Iiskola-Kesosen (2004, 12) mukaan tapahtuman kaikki asiakirjat tulisi dokumentoida, jotta niistä voitaisiin ottaa oppia seuraavina vuosina. Elixia Hölkän suunnittelua helpottaisi, mikäli olisi tehtynä selkeä runko tapahtuman tavoitteista, suunnittelusta, toteutuksesta ja päättämistoimenpiteistä. Suunnittelun runko voisi olla valmiina edeltäviltä vuosilta, mutta kuitenkin joka vuosi tavoitteet olisi hyvä kerrata ja päivittää, jotta suunnittelu ja toteuttaminen onnistuisivat paremmin. Toinen asia, joka tuli esiin tapahtuman järjestämisessä oli resurssien hallinta, työnjako ja talkoolaisten koulutus. Kun aiempien vuosien suunnitelmat dokumentoidaan, on uusienkin talkoolaisten helppo omaksua työnkuva ja sen edellyttämät vaatimukset. Mielestäni hyvä kehitysehdotus olisi esimerkiksi tehdä tarkistuslistat jokaiselle työpisteelle tarvittavien asioiden osalta. Esimerkiksi, mitä maaliin tai lähtöön tarvitaan, mitä tarvikkeita ajanottaja tarvitsee ja kuinka paljon juomaa kullakin juomapisteellä on aiempina vuosina mennyt. Suunnittelussa tulisi ottaa huomioon organisoinnista vastaavien henkilöiden muut työtehtävät ja selkeästi varata aikaa vain Elixia Hölkkä -tapahtuman järjestämiseen, eikä esimerkiksi ajoittaa samalle ajalle muita aikaa vieviä projekteja.

Työtä oli mieluisa tehdä, ja olen itse tyytyväinen tähän työhön. Tästä aiheesta olisi helppo jatkaa seuraavaan opinnäytetyöhön aloittamalla tutkimustulosten toteutuksen, ja suuremman tapahtuman suunnittelun. Lisää kehitysehdotuksia voisi myös saada tekemällä asiakaskysely tapahtuman jälkeen. Olisi hyvä myös tehdä kysely toisten Elixia-kaupunkien jäsenille ja henkilökunnalle, siitä olisivatko he kiinnostuneita lähteä kehittämään yhteistä isompaa Elixia Hölkkä-tapahtumaa.

LÄHTEET

Aho, S. 2001. Kylpylät, formulat ja maratonit: Liikunta löysi matkailun. Liikunta ja Tiede. 5/2001, 9 – 11.

Anttila, P. 2000. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. 3.painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Elixia Nordic AS. A. Dette er Elixia. Luettu 28.2.2012
<http://www.elixia.no/info/?menu=15000014&id=150000599>

Elixia Nordic AS. B. History of Elixia. Luettu 28.2.2012.
<http://www.elixia.no/info/?menu=15000014&id=150000600>

Elixia Nordic AS.C. Mitä Elixia tarjoaa. Luettu 2.3.2012.
<http://www.elixia.fi/info/?menu=15000005>

Elixia Nordic AS.D. Ryhmäliikunta. Luettu 2.3.2012.
<http://www.elixia.fi/info/?menu=15000007>

Elixia Nordic AS.E.Tietoa Elixia. Luettu 28.2.2012.
<http://www.elixia.fi/info/?menu=15000014>

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5.uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirvisjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimus-haastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Iiskola-Kesonen, H. 2004. Mitä, miksi, kuinka? Käsikirja tapahtumajärjestäjille. Suomen Graafiset Palvelut Ltd 2004.

Kauhanen, J., Juurakko, A. & Kauhanen, V. 2002. Yleisötapahtumien suunnittelu ja toteutus. Vantaa: WSOY.

Kauppalehti 2011. Päivitetty 8.7.2011. Luettu 28.2.2012.
<http://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/tulostiedote/tiedote.jsp?selected=kaikki&oid=20110701/13101309241190&liikevaihtoluokka=&toimiala=45&paikkakunta=>

Koivula, U., Suihko, K., Tyrväinen J. 2002. Mission: Possible. Opas opinnäytteen tekijälle. 2. uudistettu painos. Tampere: Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja C. Oppimateriaalit. Nro 1.

Kompula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lumme, R., Leinonen, R., Leino, M., Falenius, M. & Sundqvist, L. 2006. Virtuaaliammattikorkeakoulu. Monimuotoinen/Toiminnallinen opinnäytetyö. Päivitetty 5.8.2006. Luettu 12.3.2012.
<http://www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>

Opetushallitus 2012. Säädökset ja ohjeet. Laadun hallinnan tuki. Päivitetty 9.2.2012. Luettu 28.3.2012.
http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi

Vallo, H. & Häyrinen, E. 2008. Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. 2. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Vehmas, H. 2002. Liikuntamatkailu: Urheilun megatapahtumista elämys- ja aktiivimatkoihin. Liikunta & Tiede 5/2002, 57 – 60.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WSOY.

LIITTEET

ELIXIA HÖLKKÄ ESITE 2012

LIITE 1



ELIXIA HÖLKKÄ

TO 17.5.2012

Tule mukaan keväiseen tapahtumaan ulkoliikunnan merkeissä!
 Nautiskele Kaupin ja Niihaman luonnosta, raittiista ilmasta ja
 reippaasta lenkkiseurasta yksin tai ystävien kanssa.
 Valitse sarja oman tyylin mukaan, juosten tai kävellen!

Sarjat

Kilpasarja (Naisten ja miesten sarjat)

Puolimaraton 21km
Juoksu 10km

Kuntosarja

Kävely / Sauvakävely 10km

Nejā - kahdeksan juomapistettä matkasta riippuen

Kaikille osallistujille mukava yllätyspaketti!
Puolimaratonin voittajille 6kk ilmaista treeniaikaa!

Aikataulu

Numeroiden jako, ELIXIA Kaleva	10:30-11:30
Siirtyminen lähtöalueelle omaan tahtiin	
Yhteinen alkuverryttely, lähtöalue	11.40-11.55
Startti (suoritus aika max 3h)	12.00

Tarjolla pientä naposteltavaa juoksun jälkeen ELIXIA Kalevassa

Ilmoittautumiset 7.5 mennessä!

Kaleva 03-3216 2500
 Onkiniemi 03-3454 6000

Kaveri mukaan hölkälle?
 Osallistumismaksu 15€. ELIXIA:n jäsenille ILMAINEN

KILPAILUOHJEET

Kilpailunumerot

Laita numerolappu siten, että numero on etupuoellasi ja on luettavissa.

Kirjoita numerolapun taakse läheisesi puhelinnumero ja info mahdollisista sairauksista/lääkityksestä.

Lähtö

Lähtö on Kaupin pesäpallokentän laidalta. Lähtö tapahtuu klo.12:00 (yhteislähtö).

Ajanotto lähtee yhtäaikaaisesti käyntiin.

Reitti

Reitti on merkitty oranssilla kapealla nauhalla.

Reitti kulkee kuntopolkua pitkin suuntana Niihaman maja. Niihaman majalta jatketaan Pikku-Niihamantietä (hiekkatie) pitkin Luhtaantielle (hiekkatie). Luhtaantie vaihtuu Niihamantiekseksi, jota pitkin mennään aina Teiskontielle asti. Teiskontien ali menee alikulkutunneli, jota pitkin siirrytään tien toiselle puolelle.

Teiskontien reunassa menee leveä pyörätie, jota pitkin reitti kulkee. Maali on tämän pyörätien varressa ennen Kissanmaan risteystä. Maali on merkitty selkeästi.

Puolimaratonarit jatkavat reittiä maalin jälkeen ja ylittävät Teiskontien. Tästä matka jatkuu Kuntokatua pitkin Biokadulle ja siitä uudestaan kuntopolulle.

Tutustu reittikarttaan ennen lähtöä, varsinkin, jos reitti ei ole ennestään tuttu! Puolimaratonareiden reitillä on yksi vaarallinen risteys (Teiskontien ylitys lähdetäessä uudelle lenkille) ja kaikilla muutamia pikkuristeyksiä. Ole niissä varovainen; älä luota, että autot pysähtyvät!

Juomapisteet

Reitin varrella on neljä juomapistettä

2 km - 3,9 km - 6,7 km - 10 km – 13 km - 15km - 17,8 km – 21 km

Yleistä

- Jos keskeytät juoksun / kävelyn, ilmoitta siitä joko juomapisteelle tai asiakaspalveluun 050 361 1187. Mikäli juoksitkin ilmoittamasi matkan sijasta toisen matkan, ilmoita siitä heti maaliin tullessasi.
- Kilpailu tulee suorittaa 3 tunnin aikana.
- Jokainen sarja on numeroitu erikseen.
- Jokainen maaliviivan ylittänyt saa ELIXIA- tuotepussin.
- Kalevan vastaanotossa on tarjolla pientä purtavaa juoksun jälkeen.
- Mikäli lainaat ELIXIAN kävelysauvoja, muistathan palauttaa ne vastaanottoon!
- Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.
- Puolimaratonin voittaja (sekä miesten että naisten sarjan) palkitaan puolen vuoden ilmaisella harjoittelulla ELIXIA Kalevassa.

TEEMAHAASTATTELU KYSYMYKSET

LIITE 3

TEEMAHAASTATTELUN KYSYMYKSET

Taustatietoja:

Vuodet jolloin työskentelit Elixia Hölkässä?

Miltä teit Hölkässä? Oliko joitain vastuu alueita?

Kysymykset:

Mitä mieltä olet tapahtuman ajankohdasta ja paikasta? (Kauppi/Niihama ja Hel-taorstaista)

Tukipalvelut ovat tapahtumalle välttämättömiä palveluita eli numeroiden jako, tankkauspisteet, ajanotto. Mitä mieltä olet niistä Hölkän aikana?

Mitä mieltä olet tapahtumassa tarjottavista lisäpalveluista? Esimerkiksi lasten-hoito, jumpat. Tarvittaisiinko jotain lisää?

Millainen ilmapiiri asiakkaiden ja henkilökunnan välillä on tapahtumassa ollut? Entä talkoolaisten?

Mitä mieltä olet palkinnoista?

Miten Elixia Hölkkä eroaa mielestäsi muista vastaavista liikuntatapahtumista(jos olet osallistunut johonkin aiemmin)?

Yllättikö joku tapahtumassa positiivisesti/negatiivisesti?

Tämänhetkinen Hölkän kohderyhmä on Elixia Kaleva ja Onkiniemi? Mitä mieltä olet ulkopuolisesta markkinoinnista jäsenten kautta? Entä toisiin kaupunkeihin missä Elixia sijaitsee?

Kehitysehdotuksia, mietteitä?