



Turvallisuuden tunteen tekijät ja turvallisuuden palvelupolku

**Asiakaskokemuksia arjessa
ja tapahtumissa**

Petri Murtomäki, Tuija Ylä-Viteli, Satu Kylmälä,
Carita Forsgren, Ari Koivumäki ja Antti Perälä



Turvallisuuden tunteen tekijät ja turvallisuuden palvelupolku

Asiakaskokemuksia arjessa ja tapahtumissa

Petri Murtomäki, Tuija Ylä-Viteli, Satu Kylmä,
Carita Forsgren, Ari Koivumäki ja Antti Perälä

Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisu.

Sarja B. Raportteja 133.

ISSN 2736-8459 (verkkojulkaisu)

ISBN 978-952-7266-58-8 (PDF)

Tampere 2021



CITY OF TAMPERE

TAMPERE.
FINLAND

SURE!
TAMPERE.



EUROPEAN UNION
European Regional Development Fund



SUOMEN ITÄMERI-INSTITUUTTI
THE BALTIC INSTITUTE OF FINLAND

 Tampere University
Tampere University of Applied Sciences

BUSINESS
TAMPERE



INSTA

NOKIA

SISÄLLYS

1 Sure-hanke	5	4 Tapahtuma-turvallisuuden suunnitteluun vaikuttavia tekijöitä.....	36
2 Tavoitteet	7	4.1 Tapahtumaturvallisuus	36
3 Käyttäjätiedon kerääminen	9	4.2 Käyttäjätiedosta nousseita ohjenuoria	37
3.1 Mitkä asiat vaikuttavat turvallisuuden tunteeseen?	9	4.3 Turvallisuuden palvelupolku	38
3.2 Keskeisiä havaintoja.....	14	4.4 Asiakasprofiilit	40
3.3 Erityisryhmien kokemuksia turvallisuudesta	15	5 Turvallisuuden tunteen tausta.....	43
3.4 Lapsiperheiden kokemuksia.....	19	5.1 Aistit, kehollisuus ja kokemus	43
3.5 Ammattitaito, asiakaspalvelu, ennakointi	21	5.2 Kuuloaisti, kuunteleminen.....	44
3.6 Valvonta, ahdistavat tilanteet ja erilaisuuden kohtaaminen	22	5.3 Kaupunkitilassa oleminen, liikkuminen, toimiminen.....	46
3.7 Keskustorin turvalliset ja turvattomat alueet.....	25	6 Yhteenveto tuloksista	47
3.8 Ratina ja Sorsapuisto	32	Lähteet	49
3.9 Öisiä havaintoja arjen turvallisuudesta	35	Liitteet	51



1

SURE-HANKE

SURE - Smart Urban Security and Event Resilience Project - on Euroopan Unionin rahoittama hanke, joka liittyy Urban Innovative Actions -toimintalinjaan. Sen tavoitteena on tehdä Tampereella asuvien ja kaupungissa vierailevien ihmisten arki ja tapahtumavierailut turvallisemmaksi kehittämällä ja pilotoimalla tapahtumapainotteiseen ympäristöön liittyviä älykkään turvallisuuden ratkaisuja.

Tavoitteena on myös parantaa varautumista tapahtumiin liittyviin turvallisuusuhkiin turvallisuus- ja tapahtumatoimijoiden välistä yhteistyötä ja sen välineitä kehittämällä, sekä lisäämällä kansalaisten osallistumista kaupunkiturvallisuuden ja siihen liittyvien ratkaisujen kehittämiseen.

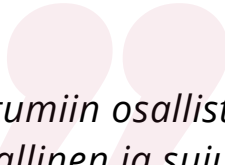
Hankkeessa turvallisuutta käsitellään kolmesta eri näkökulmasta. Arkipäivän kaupunkiturvallisuus, jolloin kaupungissa liikkuvat lähinnä Tampereella ja lähiseudulla asuvat. Toinen tarkastelukulma on dynaaminen turvallisuus yleisötapahtumien aikana, joka edellyttää turvallisuusvalmiuksien kohottamista. Valmiuden kohottamisella pyritään tapahtumiin osallistuvien suurien yleisö määrrien sujuvaan ja turvalliseen liikkumiseen kaupungin keskustassa. Kolmas tarkastelunäkökulma on turvallisuuden poikkeustilanteet, kuten tulipalo, onnettomuus, terrorismi, ym.

Kehittämistyön tuloksena voidaan luoda tilannekuva, jonka avulla saadaan tietoa mahdollisista turvallisuushkista nykyistä aiemmin ja turvallisuusviranomaiset voivat reagoida uhkiin yhä nopeammin. Turvallisuusratkaisujen toteuttamisen ja käytön tavoitteena on järjestelmä, joka parantaa sekä sujuvaa kaupunkilaisen arkea että tapahtumiin osallistumista. Turvallisuusratkaisu perustuu sekä tekniseen kehittämiseen että kaupungin, tapahtumajärjestäjien ja viranomaisten yhteistyön kehittämiseen. Tapahtumiin osallistujien turvallinen ja sujuva tapahtumaelämys on keskiössä.

TAMKin tehtävänä hankkeessa oli kerätä käyttäjätietoa Tampereen kaupunki- ja tapahtumaturvallisuuden kehittämiseksi. Keskeisiä kohteita olivat Keskustori ja Ratina ympäristöineen, lisäkohteena Sorsapuisto. Tiedonkeruun kohteena oli kaupunkilaisten ja tapahtumakävijöiden turvallisuudentunne sekä siihen vaikuttavat tekijät.

Arkiturvallisuuden turvallisuudentunteen aineistoa kerättiin monipuolisilla palvelumuotoilun menetelmillä mm. haastattelemalla Ratinan kauppakeskuksessa kävijöitä sekä Keskustorin osalta työpajoilla ja internetkyselyillä.

Tapahtumaturvallisuuteen liittyen aineistoa kerättiin Ratinan stadionin ja Keskustorin osalta mm. haastatteluilla, 360 asteen kuvauksilla, työpajoilla sekä internetkyselyillä. Hanke käynnistyi 2019 ja päättyi 2022.




*Tapahtumiin osallistujien
turvallinen ja sujuva
tapahtumaelämys on
keskiössä.*

2

TAVOITTEET

Yksi SURE-hankkeen tavoitteista on selvittää, miten kansalaisten arkea ja kaupunkiympäristöä voisi kehittää turvallisemmaksi käyttämällä kohderyhmiä osallistavia ja luovia menetelmiä ([Smart Urban Security and Event Resilience 2019](#)).

Päämääränä on lisätä sekä asukkaiden arjen että tapahtumiin osallistuvien turvallisuutta ja luoda parempia turvallisuusjärjestelmiä. TAMKin osana hankkeessa on kerätä kokemuksia ja havaintoja erilaisilta kohderyhmiltä käyttäjälähtöisin menetelmin. Alun perin tarkoituksena oli järjestää erilaisia turvallisuuskävelyjä (go-along menetelmästä Kusenbach 2003, 455–485; Keränen ym. 2013, 132) erityisryhmien kanssa, pitää erilaisia työpajoja, osallistua erilaisiin tapahtumiin ja kohdata yhteisöjä kaupunkiympäristössä tai luoda draamallisia tilanteita heidän kanssaan. Covid-19 pandemia esti osan suunnitelmista, lopulta käyttäjätietoa kerättiin järjestämällä virtuaaliset työpajat tapahtumien osallistujille ja erityisryhmille (yhteensä 82 osallistujaa), tekemällä kävijähaastatteluja tapahtumissa ja julkisissa paikoissa (89 henkilöä) sekä asiantuntija- ja tutkijahaastatteluja (8 henkilöä). TAMKin tutkimusryhmä toteutti myös lomakekyselyn ja kyselyjä sosiaalisen median ryhmissä (575 vastaajaa), interaktiivisia 360-esityksiä, 360-videoita sekä niihin liittyvän lomakekyselyn (103 vastaajaa). Saatua materiaalia ja analyysiä on tarkoitus hyödyntää jatkossa SURE-hankkeen partnereiden kesken.



*Miten esimerkiksi
väkijoukkojen
osallistumista ja
liikennettä voidaan
hallita turvallisuuden
kannalta?*

Tampereen keskusta-alueella on useita tapahtumapaikkoja, joita kaupunki haluaa kehittää entistä turvallisemmiksi. Tämä on tärkeä vetovoimatekijä asukkaiden viihtyvyyden kannalta, se on nähtävissä kaupungin julkaisemassa mainosvideossa ["Safe living in the Tampere region"](#) (2020).

Tapahtumilla tässä yhteydessä tarkoitetaan Tampereen Keskustorilla tapahtuvia isoja yleisötapahtumia, kuten esim. maajoukkuevoittojen yhteydessä järjestettäviä voitonjuhlia sekä Laikunpuistossa pidettäviä kesäisiä konsertteja tai vaikkapa Joulutoritapahtumaa. Toisena isompana tarkastelukohteena on ollut Ratinan stadionilla järjestettävät urheilukilpailut tai isot konsertit Ratinanniemessä.

Toimiva turvallisuusjärjestelmä on kilpailuetu suur tapahtumien järjestämisessä (Klauser 2012, 1039–1052). Tapahtuman sijoittaminen kaupungin keskelle on vaikea toteuttaa niin ettei se haittaa asukkaiden arjen toimintaa. Miten esimerkiksi väkijoukkojen osallistumista ja liikennettä voidaan hallita turvallisuuden kannalta? Mitä suunnittelussa tulee ottaa huomioon? Miten riskejä voidaan ennakoida? Keitä ovat kohderyhmät: asiakkaat, tapahtumajärjestäjät, muut viranomaistahot? Myös Tampereen yliopisto osallistuu SURE-hankkeessa samaan työpakettiin TAMKin kanssa, tehtävänä osallistaa kaupunkilaiset ja sidosryhmät turvallisuussuunnitteluun, etsiä edellä mainittuihin kysymyksiin ratkaisuja, toimenpiteitä, määritellä ja analysoida käyttötapauksia.

3

KÄYTTÄJÄTIEDON KERÄÄMINEN


3.1 Mitkä asiat vaikuttavat turvallisuuden tunteeseen?

Tapahtumaturvallisuuden ja arjen turvallisuuden käyttäjäkokemuksia kerättiin erilaisilla menetelmillä. Tavoitteena oli saada selville, mitkä asiat, tilanteet tai ympäristöön liittyvät asiat vaikuttavat turvallisuuden tunteeseen. Tapahtumien asiakaskokemuksen kehittäminen pohjautuu asiakkaan syvälliselle ymmärtämiselle ja tuntemiselle.

Saarijärvi ja Puustinen määrittelevät asiakaskokemuksen ”asiakaspolun eri kosketuspisteissä rakentuvaksi, subjektiivisesti määrittyväksi kognitiiviseksi, emotionaaliseksi, sosiaaliseksi ja sensoriseksi kokemukseksi” (Saarijärvi & Puustinen 2020,55). Asiakaskokemuksella on ajallinen luonne. Se muodostuu kaikessa asiakkaan ja yrityksen välisessä vuorovaikutuksessa. Asiakaskokemus ei synny ainoastaan ostamishetkellä vaan asiakaspolun kaikissa vaiheissa, joita on ennen ostamista, ostamisen aikana ja ostamisen jälkeen. Asiakkaan ja organisaation välisiä vuorovaikutustilanteita kuvataan kosketuspisteiksi. Vuorovaikutustilanteet koetaan

subjektiivisesti. Asiakkaan kognitiivinen, emotionaalinen, sosiaalinen ja sensorinen kokemus tuo esille sen moniulotteisuuden. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 54.)

Käyttäjätiedon keräämisellä pyritään saamaan selville asiakkaan tarpeet, ongelmat ja piilevät (latentit) merkitykselliset asiat. Mahdollisimman monipuolisia laadullisia menetelmiä käyttäen tämä onnistuu. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 50.) Mitä paremmin asiakkaan toiminnalliset-, tunne- ja merkitystason tarpeet tunnustetaan, sitä helpompi on lähteä kehittämään palvelua (Tuulaniemi 2011, 75).



Käyttäjätiedon keräämisellä pyritään saamaan selville asiakkaan tarpeet, ongelmat ja piilevät (latentit) merkitykselliset asiat.

Palvelumuotoiluun perustuva kehittäminen on iteratiivinen prosessi missä osallistetaan palvelun käyttäjät ja sidosryhmät yhteiskehittämiseen prosessin eri vaiheissa. Kehittäminen etenee vaiheittain, jolloin hyödynnetään aikaisemmin kerättyä tietoa. Palvelun kehittämisessä huomioidaan asiakkaiden tarpeiden lisäksi yrityksen liiketoiminnalliset tavoitteet. Kehittämiskäytännön on oltava asiakastarpeista lähtevä, mutta sen tulee olla myös yritykselle kannattava. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 50-51.)

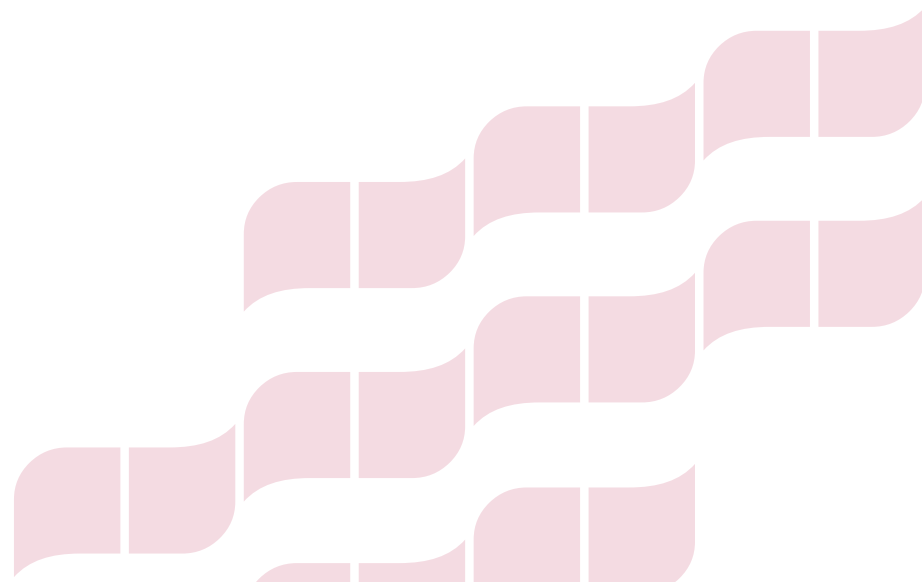
SURE-hankkeessa käyttäjätiedon kerääminen tehtiin eri menetelmin vuoden 2020 aikana. Oheisessa taulukossa (taulukko 1.) on tiivistetty menetelmät ja niiden avulla tavoitetut ja osallistuneet asiakkaat henkilömäärinä. Virtuaalisesti Zoom-yhteydellä toteutetuissa työpajoissa oli mukana yhteensä 82 henkilöä, erilaisiin kyselyihin vastaajia 575 henkilöä, visuaalisiin kyselyihin vastaajia 103, haastatteluja käytiin 89 henkilön ja asiantuntijahaastatteluja kahdeksan henkilön kanssa. Lisäksi videoiden katselukertoja oli 91. Taulukossa 1. osallistujat on värikoodattu seuraavasti: työpajat, erilaisiin kyselyihin vastaajat, visuaalisiin kyselyihin vastaajat, haastattelut, asiantuntijahaastattelut, videon katselukerrat.

Palvelumuotoilun mukainen iterointi ja vaihteellisuus huomioitiin toteutuksessa. Keväällä 2020 kerätyn tiedon pohjalta suunniteltiin syksyn 2020 toteutuksia. Kuviossa 1. on kuvattu eri menetelmien keskinäinen sijoittuminen vuoden 2020 aikana.



Kuvio 1. Käyttäjälähtöisten menetelmien toteutus

Perheitä käyttäjäryhmänä haastateltiin vuoden alussa. Erityisryhmien ja tapahtumiin osallistujien työpajat olivat huhti-toukokuussa. Interaktiiviset ja videomuotoiset menetelmät toteutuivat pääasiassa toukokuun aikana. Elokuun alussa tehtiin koontia kevään tuloksista ja sen pohjalta jäsentyivät teemat syksyn käyttäjälähtöiseen tiedonhakuun, johon mm. Ratinan stadionilla järjestettyä Suomi-Ruotsi -maaottelua voitiin hyödyntää.



Taulukko 1. SURE WP4 Käyttäjälähtöiset menetelmät -yhteenveto

Käyttäjätiedon hankinta	Ajankohta	Osallistujia/ vastaajia	Kohde
Erityisryhmien työpajat	16.4.2020 4.5.2020 5.5.2020	19 hlö + 2 tulkkia	Keskustori
Tapahtumien osallistujien työpajat	19.5.2020 26.5.2020	36 hlö	Keskustori Ratina
Ahdistavat tilanteet -puhelinhaastattelu -Facebook-kysely -työpaja 10 hlö	syyskuu 2020 syyskuu 2020 23.9.2020	20 hlö 27 hlö 10 hlö	Keskustori, Joulutori
Valvonta -kysely -työpaja -kuvakysely	syyskuu 2020 23.9.2020 18.9.2020-5.9.2020	23 hlö 4 hlö 16 hlö	Ratina, EM-jalkapallo (8.6.2019, 5.9.2019 tai 8.9.2019 osallistuneita)
Valvonta -asiantuntijahaastattelut -nettikysely sosiaalisen- median kanavissa	syyskuu 2020	2 hlö 65 hlö	Keskustori, Tammerfest
Erilaisuuden kohtaaminen -kysely Facebook-ryhmät kautta -haastattelut sähköpostitse	syyskuu 2020 8.9.2020	34 hlö 5 hlö	Keskustori, MM-kultajuhla 2019
Pandemia ja ennakointi -lomakekysely 2 Tammerfestin Facebook-sivun ja Instagramin kautta -lomakekysely 1, tapahtumakävijät yleensä -työpaja 1 -haastattelut -asiantuntijahaastattelu Riikka Fagerholm, tapahtumajohtaja, Nelonen Media Live	syyskuu 2020 23.9.2020 syyskuu 2020 8.9.2020	269 hlö 83 hlö 13 hlö 12 hlö 1 hlö	Ratina, Tammerfest ja tapahtumakävijät yleensä



Käyttäjätiedon hankinta	Ajankohta	Osallistujia/ vastaajia	Kohde
Pandemia ja ennakointi -kysely facebook-ryhmissä -haastattelut (kauppiaita ja tapahtumissa olleita)	14.9-21.9.2020 11.9-20.9.2020	58 hlö 4 hlö	Keskustori
Lapsiperheet -lapsiperheiden yksilöhaastattelut Ratinan kauppakeskuk- sessa -lapsiperheiden yksilöhaastattelut tutkijoiden omien ver- kostojen kautta	vko 8, 2020 helmikuu 2020	38 hlö 12 hlö	Keskustori ja Ratinan alue arkena ja tapah- tumien aikaan
Haastattelut, joista tehty 360-videotaltiointi ja dokumentti	5.9.2020	10 hlö	Koivumäki (2020) Ratina Suomi-Ruotsi -yleisurheilumaaottelun aikana 5.9.2020
Haastattelut FEMA-ryhmä (Anna Kupari, Hanna Kahrola ja Tuija Touhu- nen) sekä äänimaisematutkija Meri Kytö	17.9.2020	4 hlö	Koivumäki (2020) Tampereen kaupunkiy- mpäristö, keskusta-alue
Asiantuntijahaastattelu Henri Rikander	11.9.2020	1 hlö	turvallisuus
360 Panoraamat Keskustorilta verkkokysely, toteutus Antti Perälä	Avoinna 14.5.2020- 31.5.2020	70 hlö	Perälä (2020) Keskustori
Interaktiivinen 360-esitys Keskustorin eri puolista ja tunnel- mista sekä siihen liittyvä kysely, toteutus Carita Forsgren	Toukokuu 2020	27 hlö	Forsgren Keskustori (2020 A)
Osittain fiktiivinen 360-video "Ratinamonologi" Ratinan stadionille kulkemisesta, katsojakysely Carita Forsgren	Huhti-toukokuu 2020	91 katselukertaa 6 vastausta kyselyyn	Forsgren Ratinan stadion (2020 C)

3.2 Keskeisiä havaintoja

Seuraavissa alaluvuissa kuvataan menetelmäkohtaisesti käyttäjätiedon keräämistä sekä keskeisiä havaintoja. Erilaisilla menetelmillä saadaan erilaista käyttäjätietoa. Sanders jakaa ihmislähtöiset suunnittelumenetelmät kolmeen kategoriaan: (1) haastattelut (mitä ihmiset sanovat), (2) havainnoinnit (mitä ihmiset tekevät ja käyttävät) ja (3) luovat sessiot (mitä ihmiset tietävät, tuntevat ja unelmoivat). Perinteisiä menetelmiä ovat haastattelut ja kyselyt, joilla saadaan tarkkaa tietoa. Havainnointi on näkyvän tiedon keräämistä. Osallistavalla menetelmällä päästään piilevän tiedon ääreen. Tämä on subjektiivista eikä sillä tavoitella suuria väkimääriä. Piilevä tieto mahdollistaa uuden luotaamisen. (Mattelmäki 2012, 27-29.)

SURE-hankkeen käyttäjätiedon keräämisessä on hyödynnetty monenlaisia menetelmiä. On tehty perinteisiä haastatteluja ja kyselyjä, virtuaalisissa Zoom-työpajoissa on käytetty osallistavia menetelmiä. Videomateriaalin ja videoinnin avulla on paitsi havainnoitu asioita, myös vuorovaikutteisuudella tavoiteltu piilevää tietoa.

Alkuperäiset käyttäjätiedon hankinnan suunnitelmat muuttuivat Covid-19 vuoksi. Tavoitteena oli järjestää TAMKin monitoimitilassa draamapajoja. Tarkoitus oli myös hyödyntää TAMKin uutta virtuaalitalaa (Sote Virtual Lab) käyttäjätiedon keräämisessä. Tilassa voi näyttää

360-videomateriaalia, jolloin mikä vain ympäristö olisi helposti tuotavissa virtuaalisesti yhteen tilaan. Palvelupolkutyöpajat suunniteltiin järjestettävän TAMKin tiloissa. Tapahtumien havainnointiin suunniteltiin go along-kävelyjä. Siinä tapahtuman palvelupolku kuljetaan asiakkaan mukana ja hän saa kuvailla havaintojaan ja kertoa niiden herättämistä ajatuksistaan reaaliajassa, eikä vain muistinvaraisesti tai kuvittelemalla. Yhteinen matka voidaan samalla tallentaa. Covid-19 johdosta suunnitellut menetelmät muokattiin virtuaalisiksi toteutuksiksi tai muuten korvaavaan muotoon. Olennaista oli, että menetelmillä tavoitettiin käyttäjiä, joilla oli kokemuksia erilaisista tapahtumista. Toki olimme kiinnostuneita myös perusteista, miksi asiakas ei mahdollisesti osallistunut tapahtumiin.



Covid-19 johdosta suunnitellut menetelmät muokattiin virtuaalisiksi toteutuksiksi tai muuten korvaavaan muotoon.

3.3 Erityisryhmien kokemuksia turvallisuudesta

Toukokuussa 2020 järjestettiin erityisryhmille kolme Zoomin välityksellä toteutettua työpajaa: 4.5. kaksi ja 5.5. yksi työpaja. Yksi työpajoista oli kohdennettu apuvälineitä käyttäneille ja kaksi aistivammaisille. Yhteensä työpajoihin osallistui 19 henkilöä ja kaksi tulkkia. Työpajan kesto oli kaksi tuntia. Huhtikuussa 16.4 järjestettiin testikerta Zoomissa erityisryhmäläisten kanssa. Testin tarkoituksena oli saada kokemuksia työpajan toteuttamiskäytänteistä sekä järjestäjien että osallistujien näkökulmasta. Erityisryhmien työpajoissa sisällöllinen painotus oli Keskustori (Joulutori/ Puistokonsertti). Työpajojen markkinointia tehtiin Tampereen seudun erityisryhmien yhdistysten ja kaupungin yhdenvertaisuuskoordinaattorin sekä SUREn markkinointikanavien kautta.

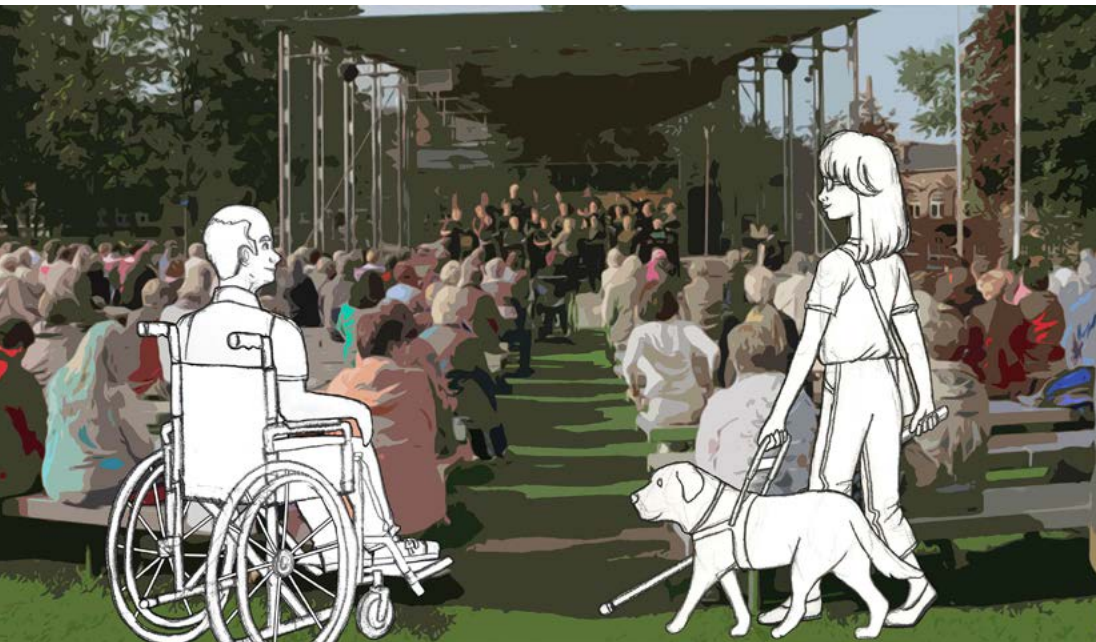
Tapahtumiin osallistujien työpajat olivat 19.5. (22 osallistujaa) ja 26.5. (14 osallistujaa). Yhteensä työpajoihin osallistui 36 henkilöä. Nämä työpajat toteutettiin myös Zoomissa ja työpajan kesto oli kaksi tuntia. Käyttäjätietoa kerättiin sekä Ratinan että Keskustorin tapahtumista. Osallistujat saivat itse valita vierailukohteensa, koska näin saatiin aitoja käyttäjäkokemuksia. Työpajojen markkinointia kohdennettiin Tampereen ammattikorkeakoulun henkilöstölle ja opiskelijoille (noin reilulle 10 000 hengelle) sekä SUREn markkinointikanavien kautta kaupunkilaisille. Erityisryhmien (liite 1.) ja tapahtumaosallistujien työpajojen (liite 2.) kutsut liitteinä.

Työpajojen tavoite oli saada selville, mitkä asiat vahvistavat turvallisuuden tunnetta ja mitkä asiat horjuttavat sitä. Asioita jäsenneltiin palvelupolun mukaisesti ennen, aikana ja jälkeen tapahtuman. Kahden ensimmäisen työpajan perusteella keskeisiksi asioiksi nousivat Keskustori kohtaamispaikkana, tapahtumaviestintä ja avunsaanti. Näitä teemoja käsiteltiin kolmannessa työpajassa tarkemmin iteroinnin mukaisesti.

Kohtaamispaikan, valaisun ja kulkureittien merkitys

Turvallisuuden näkökulmasta erityisryhmille tärkeimmät asiat ovat ympäristöön liittyen valaistus, kulkureitit, kohtaamispaikka ja ympäristön rauhallisuus sekä avunsaanti ja viestintä. Erityisryhmäläiset käyttävät kuljetuspalveluita ja avustajia esimerkiksi tulkkeja. Sekä kuljetuspalveluiden että avustajien kanssa sovitaan kohtaamispaikka, missä tavataan avustaja tai mihin kuljetuspalvelu tuo tai hakee erityisryhmään kuuluvan. Kohtaamispaikkaan on kätevä pääsy. Odottelupaikkana sen tulisi tarjota suojaa sateelta, tuulelta ja tuiskulta: olla lämmin ja turvallinen.

Hyvä valaistus tuo turvallisuutta. Hyvä valaistus on tasaista, eikä sen voimakkuus vaihtele liikaa. Kohdevalaistus ja yleisvalaistus tulisi olla tasapainossa. Oikeanlaisella valaistuksella voidaan myös ohjata suunnistamista alueen sisällä. Kesäaikaan illan hämäräys tuo turvattomuutta ennen kuin valaistus kytkeytyy päälle. Inva-WC-tilat tulisi olla hygieniasyistä hyvin valaistuja. Tammerkosken vieressä oleva reitti kaipaisi parempaa valaistusta.



Kuva 1. Anna Laukkanen: Puistokonsertti

Kulkureittien pitäisi mahdollistaa tulkin ja avustajan kulkemisen rinnakkain. Kulkusuunnat tulisi merkitä selkeästi. Jos reitit ovat suorassa, niin kulkeminen helpottuu. Kaapelisillat ja käänköskulmat ovat hankalia pyörätuoleilla liikkuville. Tapahtumien aikaan Keskustorilla ei ole aina merkitty, mikä on tapahtuma-alue ja mikä muuta aluetta. Myyntikojujen asetteluun toivotaan selkeyttä, esimerkkinä [Joulutori 2020](#) kuvattuna 360-kameralla. Myyntikojujen merkintä ja asemointi tietyn suuntaisesti helpottaa kulkemista. Useat sisäänkäynnit voivat luoda kaoottisen vaikutelman.

Laikunlavan ympäristössä kävelyreitit ovat lähiympäristön pyöräilijöiden ja lautailijoiden ahkerassa käytössä. Alueen keskellä oleva reitti pitäisi olla suljettu kevyeltä liikenteeltä tapahtumien aikana. Tapahtumatiedotteeseen kaivataan infoa, että pyörät ja sähköpotkulaudat jätetään määrätulle alueelle.

Viestintä ennen tapahtumaa on tärkeää

Tapahtumaselostetta/saavutettavuusselostetta toivotaan automaatioksi tapahtumiin. Tapahtuman aikana alueella voisi olla vapaaehtoisia, tunnistettavia tapahtuma-avustajia, jotka kiertävät alueella. Nämä henkilöt olisivat järjestöjen kouluttamia avustajia erityisryhmien ohjaamiseen. Tapahtumasovelluksia ja erityissovelluksia tulisi hyödyntää tapahtuman aikaisessa viestinnässä ja muistettava kaikkien aistien huomiointi ja käyttö. Esimerkiksi opastetaulujen lisäksi tarvitaan myös ääniviestintää. Opastetaulut olisi laitettava sopivalle korkeudelle, eikä liian ylös, esimer-

kiksi pyörätuolia käyttävän asiakkaan näkökulmasta. Opastetauluissa on huomioitava värien käyttö. Opasteita toivottiin valaisinpylväisiin.

Tapahtumia suunniteltaessa on huomioitava esteettömyys ja saavutettavuus. Tapahtumajärjestäjillä on mahdollisuus ottaa järjestöt mukaan jo tapahtumasuunnittelun alkuvaiheessa. Tapahtumasuunnittelu yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa mahdollistaa ihmisläheisen suunnittelun.

Opastus ja valvonta tarpeen jo ennen tapahtuma-aluetta


Tapahtumakävijöiden työpajoissa ryhmät saivat valita tapahtuman, jossa olivat olleet mukana: rock-konsertti, Suomen jalkapallotapahtuma Ratinassa, Keskustorin ilmaistapahtuma tai omavalintainen tapahtuma Tampereella. Ryhmät piirsivät Flinga-sovelluksen avulla valittuun tapahtumaan turvallisuudentunteeseen vaikuttavat asiat ja tekijät palvelupolun eri vaiheissa ja tilanteissa ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana ja tapahtuman jälkeen. Saaduista palvelupoluista jäsennettiin yhteisiä toistuvia asioita.

Tapahtumaan tullessa opastus ennen tapahtumaa on oleellista. Opastamista tulee olla jo liikenneasemilla. Valvontaa toivotaan jo matkan varrelle ennen kuin saavutaan tapahtumapaikalle. Samoin kaivataan mahdollisuutta ruokailuun ennen tapahtuma-alueelle siirtymistä. Toiminta turvatarkastuspisteellä nousi usein merkittäväksi vaiheeksi.

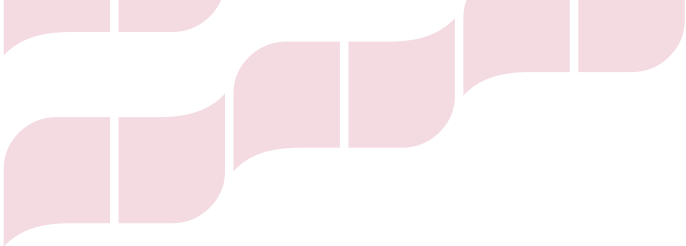


Kuva 2. Anna Laukkanen: Ratinan tapahtumassa

Tapahtuman aikana aikataulujen pitäminen ja kiireen välttäminen on tärkeää. Odottaminen aiheuttaa liikehdintää ja levottomuutta. Jos tapahtuman aikana, yleisön keskellä, asiakkaalle tulee hätä tai sairaskohtaus, niin turvattomuutta aiheuttaa huoli mistä ja miten hän saa tällöin apua itselleen. Tapahtuma-alueella tulee myös olla riittävästi WC-tiloja ja vesipisteitä hygienian vuoksi.



Riittävä määrä järjestysmiehiä tarkoittaa "kun käännän päätäni, niin näen järjestysmiehen".



Tapahtuman jälkeen tapahtumasta poistuminen nousi kriittiseksi seikaksi. Poistuminen koettiin riskialttimmaksi kohdaksi tapahtumassa. Toiveena ovat hyvät, selkeät ja turvalliset uloskäynnit sekä poistumisreitit. Tavoitteena on kulku ilman ruuhkaa, tallautumista ja tönimistä. Ideana esitettiin, että jo lipunmyyntivaiheessa katsomoalueet voisi jakaa lohkoihin. Tällöin voisi varata erityisiä katsomo-osia niille asiakkaille, jotka haluavat lähteä tapahtuman jälkeen nopeasti pois omaa reittiään. Asiakkaille, joilla ei ole niin kiire ja jotka haluavat "hengailta tunnelmassa", voisi olla oma alueensa.

Järjestyksenvalvojilla on tapahtumissa iso merkitys turvallisuudentunteeseen. Tapahtumissa tulee olla riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa. Riittävä määrä järjestysmiehiä tarkoittaa "kun käännän päätäni, niin näen järjestysmiehen". Heiltä odotetaan uskallusta puuttua häiriötilanteisiin. Kamerat tuovat turvallisuutta, mutta niiden ohella kaivataan ihmisläheisyyttä.

Hankkeen yhteydessä kuvattiin ja haastateltiin Suomi-Ruotsi -yleisurheilutilaisuuteen osallistuvia Ratinan stadionilla 5.9.2020. Edellä mainittuja seikkoja on kuultavissa [tallenteelta](#).

3.4 Lapsiperheiden kokemuksia

Ratinan kauppakeskuksessa haastateltiin lapsiperheitä helmikuussa 2020. Asiakasymmärryksen keräämisen menetelmänä oli lapsiperheiden yksilöhaastattelut kyselylomakkeen avulla. Haastattelut tehtiin iltapäivällä työpäivän jälkeen, jolloin lapsiperheitä liikkuu Ratinan kauppakeskuksessa. Haastattelujen aikaan helmikuussa 2020 oli menossa Etelä-Suomen talvilomaviikko. Haastatteluja tehtiin yhteensä 38 Ratinassa ja 12 haastattelua haastattelijoiden omien verkostojen kautta muussa ympäristössä, yhteensä haastatteluja oli 50. Tutkimuksen toteutuksesta vastasivat Toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun keinoin –opintojakson YAMK opiskelijat Korkiakoski Minna, Ritari Jaakko, Sillanpää Sisko-Liisa, Suojanen Elina ja Viskari Laura. Haastattelujen avulla oli tavoitteena selvittää, mikä tekee Ratinan alueesta ja Keskustorista turvallisen lapsiperheille arkena ja/tai tapahtumien aikaan.

Tulokset on tiivistetty kuvioon 2. Lapsiperheiden turvallisuutta lisää asioiden ennakoitavuus. Tiedottaminen, ohjeet ja opasteet etukäteen mahdollistavat ennakoitua. Toimiva vuorovaikutus muiden kanssa tarkoittaa sitä, että ihmismäärät on mitoitettu tilan mukaan. Ihmissaljoudesta johtuvaa ahtaisiin paikkoihin joutumista pyritään välttämään. Selkeät kulkuväylät tuovat turvallisuutta. Edelleen turvallisuutta lisää, jos kulkureitit ovat tuttuja. Lapsiperheet toivovat jalankulkijoille alueita, joissa ei ole autoja, autoteitä tai parkkipaikkoja. Toiveena olisi, että lapsi



Lapsiperheille hyvä ilmapiiri tarkoittaa sitä, että ihmiset ovat rauhallisella ja hyvällä mielellä.

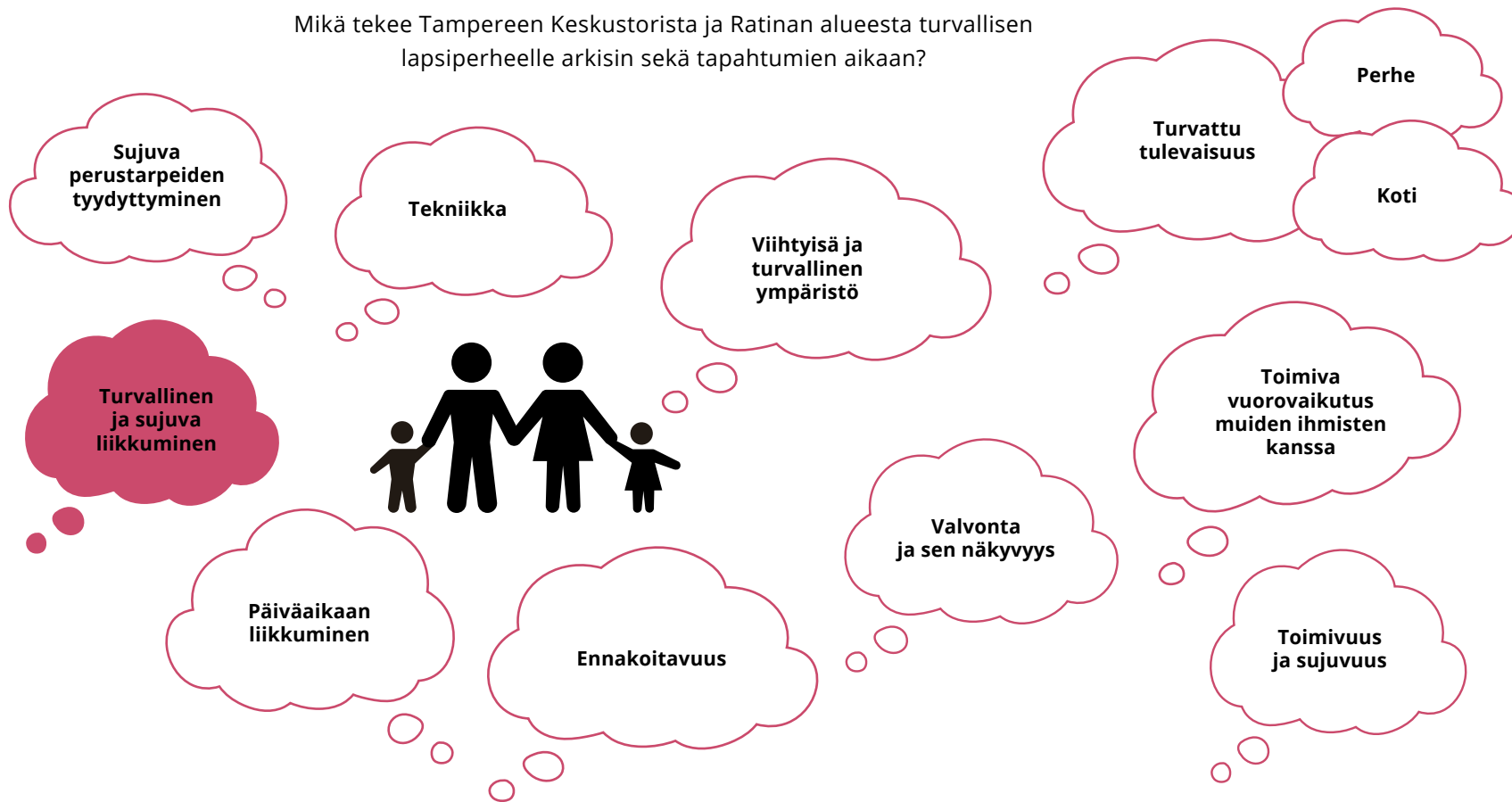
itsenäisenä liikkujana myös huomioitaisiin. Toisaalta omalla autolla liikkuminen koetaan turvallisuutta lisääväksi asiaksi. Tämän vuoksi yksityisautoilun mahdollistamista toivottiin Ratinan ja Keskustorin alueella. (Korkiakoski ym. 2020.)

Lapsiperheille hyvä ilmapiiri tarkoittaa sitä, että ihmiset ovat rauhallisella ja hyvällä mielellä. Viihtyisä ympäristö syntyy kaupunkiympäristön siisteystydestä, vehreydestä, taiteesta, väreistä ja oleskelualueista. Valvontaa toivotaan näkyvästi sekä arkena että tapahtumissa. Poliisi, järjestysmiehet ja vartijat tuovat turvaa puuttuessaan asioihin. Turvakamerat ovat hyvä asia. Matkapuhelimien toimivuus tulisi olla aina varmistettu. (Korkiakoski ym. 2020.)

Lapsiperheille turvallisuutta luo perustarpeiden sujuvuus ja helppous. WC-käynnit, ruokailu, lastenhoitotilojen siisteys ym. tulisi hoitua mahdollisimman vaivattomasti. (Korkiakoski ym. 2020.)

Suunnitteluajurit


Mikä tekee Tampereen Keskustorista ja Ratinan alueesta turvallisen lapsiperheelle arkisin sekä tapahtumien aikaan?




Kuvio 2. Mitkä seikat luovat turvallisuutta lapsiperheelle? (Korkiakoski ym. 2020,13.)

3.5 Ammattitaito, asiakaspalvelu, ennakointi

Asiantuntijahaastatteluna tehtiin tunnin teemahaastattelu Teamsin välityksellä. Haastattelun tavoitteena oli saada myös asiantuntijan näkemys esille nousseisiin teemoihin. Haastateltavana oli yli 10 vuotta turvallisuusalan konsulttina toiminut henkilö, joka on myös itse työskennellyt turvallisuustehtävissä sekä ravintoloissa, että eri kokoisissa tapahtumissa. Teemat haastatteluun nousivat aikaisemmista työpajoista syntyneen tutkimusmateriaalin iteraatiosta. Ne olivat valvonta, ahdistavat tilanteet, erilaisuuden kohtaaminen sekä pandemia ja ennakointi.



Tapahtumissa on aina jonkun johdettava tilanteita ja hänellä on oltava koko ajan kokonaistilannekuva selvillä.

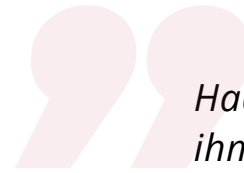


Pandemiat lienevät myös tulevaisuutta ja tämä tulee muuttamaan kaikkien tapahtumissa kävijöiden ja järjestäjien toimintaa.

Haastattelussa nousi esille valvonnan osalta järjestysmiesten ammattitaidon tärkeys ja sen omaksuminen, että he ovat asiakaspalvelutehtävissä. Tapahtumissa on aina jonkun johdettava tilanteita ja hänellä on oltava koko ajan kokonaistilannekuva selvillä. Tilanteet koetaan ahdistavina, jos turvallisuushenkilöstöä ei ole näkyvissä. Yleiskuva tapahtumissa pitää olla siisti, valaistusta pitää olla riittävästi ja sisäänkäynnit pitää olla selkeästi merkityt. Ihmiset tarkkailevat toisiaan ja miettivät, kuka näyttäisi siltä, että hän ei kuuluisi joukkoon. Jos joku käyttäytyy odotusarvon vastaisesti eikä kuulu viiteryhmään, niin hänet koetaan erilaiseksi. Pandemiat lienevät myös tulevaisuutta ja tämä tulee muuttamaan kaikkien tapahtumissa kävijöiden ja järjestäjien toimintaa. Strategis-operatiivisen suunnittelun ja ennakoinnin merkitys tulee lisääntymään. Massatapahtumissa tullaan ottamaan entistä enemmän teknisiä ratkaisuja käyttöön ja tapahtuma-aluetta osastoidaan yhä enemmän.

3.6 Valvonta, ahdistavat tilanteet ja erilaisuuden kohtaaminen

Myös TAMKin monimuoto-restonomien palvelumuotoilun opintojaksolla Tuotteistan palveluni tehtiin SUREn toimeksiantona käyttäjätiedon hankintaa edellä mainituista teemoista. Ryhmiä oli yhteensä 8, jossa kussakin oli noin 5 opiskelijaa. Yhtä teemaa käsitteli aina kaksi ryhmää, toinen kohdentaen valitsemaansa Keskustorin tapahtumaan ja toinen johonkin Ratinan tapahtumaan. Ohjeistuksen mukaan jokainen ryhmä hyödynsi käyttäjätiedon hankinnassa työpajatyöskentelyä, haastattelua ja kyselyä. Taulukossa 1. näkyy tarkat tiedot kunkin teeman toteutuksesta (menetelmät, ajankohta, osallistuja/vastaajamäärä). Saatu käyttäjätieto oli samansuuntaista kuin muilla menetelmillä ja tavoilla saatu tieto. Seuraavia poimintoja tehtiin:

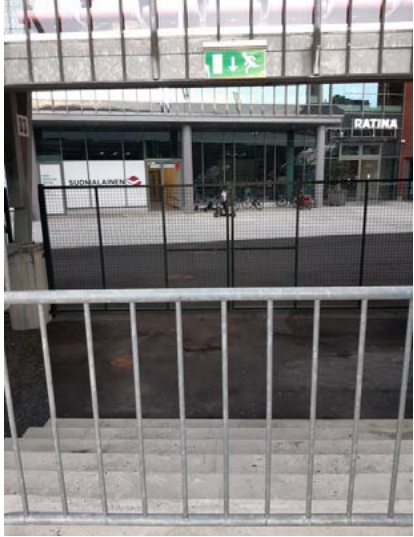


Haastatteluista kävi ilmi, että ihmisen läsnäolo koettiin rauhoittavaksi ehkäisemään alkavia konflikteja.

Valvonta

Haastatteluista kävi ilmi, että ihmisen läsnäolo koettiin rauhoittavaksi ehkäisemään alkavia konflikteja. Ihminen koetaan enemmän auktoriteetiksi kuin pelkän kameravalvonnan käyttäjä. Kameroiden kykyä ihmisten ilmeiden ja eleiden havainnointiin väkijoukossa epäiltiin – ihminen pystyy havainnoimaan tarkemmin, oli oletus. Turvallisuudentunnetta lisää tieto kameravalvonnasta, vaikka kamerat eivät näkyisikään suoraan asiakkaalle. Poliisin läsnäoloa toivottiin. Toisaalta mellakkapoliisin läsnäolon koettiin kertovan piilevästä uhasta, jota tapahtuman järjestäjä osasi ennakoida. Valaistukseen liittyen koettiin sähkökatkosten lisäävän turvattomuutta huomattavasti iltaotteluiden aikana. Eräs mieshenkilö kertoi jättävänsä Ratinan alakerran tilat käyttämättä juuri hämäryyden ja likaisuuden takia.





Kuvat 3 ja 4. Poistumisreitit merkin edessä on este (kuva Nina Nieminen 2020)



Kuva 5. Reitti yleisön wc-tiloihin on hämärä ja pelottava (kuva Nina Nieminen 2020)



Kuva 6. Firman mainostelttaa voi erehtyä luulemaan ensiaputeltaksi (kuva Nina Nieminen 2020)




Kuva 7. Näkyvät viestintävälineet herättävät luottamusta (kuva Nina Nieminen 2020)

Ahdistavat tilanteet

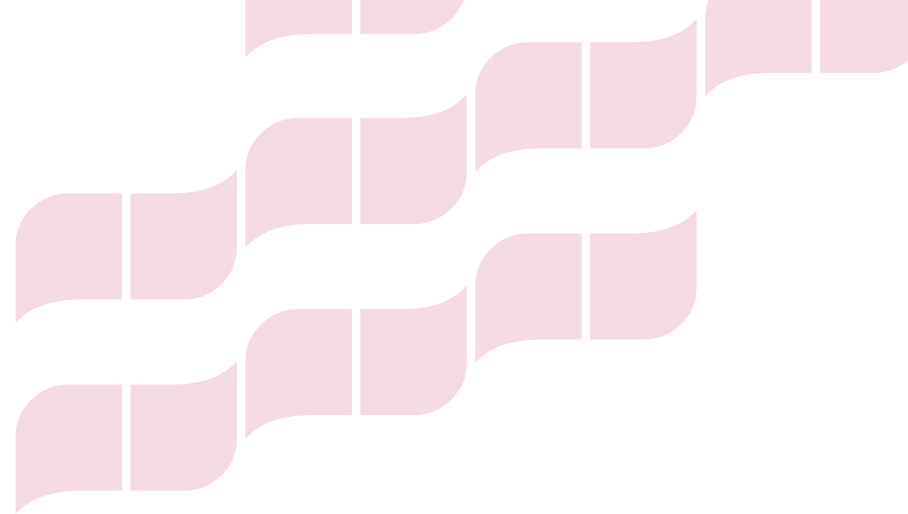
Ahdistaviksi asioiksi koettiin pandemiaan liittyvät huolenaiheet, kuten suuret väkimäärät. Arvaamattomasti käyttäytyvät ihmiset ja päihtyneet ihmiset tulivat myös esille samoin kuin erilaisuuden kohtaaminen, jonka yksi haastateltavista määritteli seuraavalla tavalla:

”Jokainen ihminen määrittää erilaisuuden itse, sillä jokaisella on olemassa ajatus normista tai siitä millainen heidän mielestään on ym. valtavirran edustaja. Erilaisuuden voi määrittää ihonväri, pukeutuminen, puhetyyli, asuintyyli, sosiaalinen ympäristö, kulttuuri...”

Turvattomuutta lisäsi yhä avoimempi huumeiden käytön näkeminen päi-
väaikaan (piikittäminen). Haastatteluissa tuli myös esille, etteivät kaikki haastateltavat ole kokeneet turvattomuutta tapahtumissa.



*Ahdistaviksi asioiksi koettiin
pandemiaan liittyvä huolenaiheet,
kuten suuret väkimäärät.*



Pandemia ja ennakointi

Haastattelujen yhteydessä kävi ilmi, että vastaajat voisivat tulla mukaan tapahtumiin, jos järjestelyt tehtäisiin turvallisiksi ja niistä pidettäisiin kiinni. Jonojen minimointi, turvavälien noudattaminen ja kulkureitit tulivat esille. Järjestäjiltä odotetaan selkeitä ohjeita ja ennakkotietoja. Valvonnan merkitystä korostettiin. Fyysisten kontaktien minimoimiseksi toivottiin erilaisia digitaalisia ratkaisuja. Tapahtuman aikainen siivous ja puhtaanapito on tärkeää. Henkilökohtaisen hygienian ylläpitäminen tulee olla mahdollista, käsienpesupisteet ja käsidesinfiointiautomaatit tarvitaan. Jokaisen tapahtumaan osallistujan oma vastuu korostui haastatteluaineistossa.

3.7 Keskustorin turvalliset ja turvattomat alueet

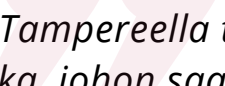
Työpajoissa käydyn keskustelun, haastatteluaineiston ja kyselyvastausten yhteydessä on tehty seuraavia kansalaisten arkipäivään liittyviä havaintoja turvallisuuden näkökulmasta Keskustorilta Ratinan suuntaan.

Ensinnäkin Keskustori on arjen toiminta-alue. Torilla järjestetyt tapahtumat ovat yleensä ilmaistapahtumia, kestoiltaan päiviä tai johonkin teemaan liittyen enintään viikon, harvemmin kaksi. Ratina on toisenlainen tapahtumapaikka, usein suljettu ja tapahtumien yhteydessä sisäänpääsyä valvotaan.

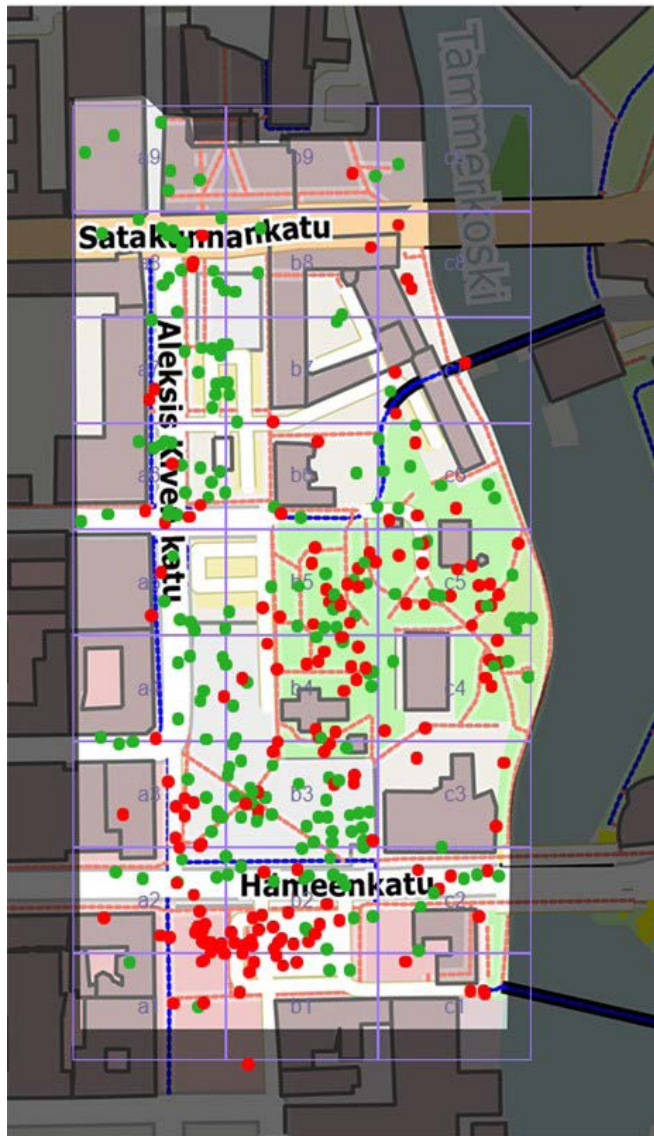
Keskustori on Tampereella tärkeä arjen kohtaamispaikka, johon saavuttaessa on erikseen pohdittava, miten sinne tullaan, mitä siellä tehdään ja miten tapahtumista päästään pois. Siksi esimerkiksi esteettömyysasiat tulee huomioida suunnittelussa. Kohtaamispaikkojen sijainti Keskustorilla on sovittava etukäteen, esimerkiksi "Vanhan Kirkon portaat", "suihkulähteen luona" tai "jouluukuusen lähellä".

Antti Perälä toteutti hankkeen yhteydessä Keskustorin alueelta 360-tekniologialla virtuaalisen kävelyhaastattelun ja tiedonkeruun osana opinnäytetyötään (Perälä 2020, 46–52). Keskustorin aluetta kuvattiin aineis-

tossa turvalliseksi: "ei ole mitään ihmeellistä. Turvallisuuden tunne on eikä mikään sitä horjuta. Ei sitä erikseen tarvitse lisätä." Turvallisuuden tunnetta parantavina seikkoina on kuitenkin mainittu mm. valaistuksen lisääminen, "hyvä näkyvyys joka suuntaan, kun on paljon muitakin alueella liikkuvia", ehdotuksia kuten "pensasmaisesta kasvillisuudesta siirtyminen puihin, joissa ei ole alhaalla oksia tai varpukasveihin", sillä "iso aukea alue lisää turvallisuuden tunnettani". Kirjasimme havaintoja kuten: jalkakäytävät ovat tarpeeksi leveät ja selkeät. Bussiparkki on selkeä ja rajattu. Auto- ja henkilöliikennettä ympäri vuorokauden.



Keskustori on Tampereella tärkeä arjen kohtaamispaikka, johon saavuttaessa on erikseen pohdittava, miten sinne tullaan, mitä siellä tehdään ja miten tapahtumista päästään pois.



Kuvassa on nähtävillä Keskustorin turvallisuuden tunteita kuvaava lämpökartta. Kartasta näkyy miten tietyille alueille, kuten Keskustorin eteläpähän ja Vanhan Kirkon puistoon, on keskittynyt selvästi suurempi määrä turvattomuudesta viestiviä punaisia palloja. Vihreitä palloja on keskittynyt erityisesti Aleksis Kiven Kadun varrelle. (Perälä 2020, 51.)

Perälän kokoaman aineiston mukaan ”turvallisuuden tunnetta lisää se, että Keskustorilla on tuttu, siellä on paljon ihmisiä ja avointa, eikä siellä tunne turvattomuutta. Kahvilatoimintaa tuotu Keskustorille. Selkeä erottelu jalankululle ja pyöräilijöille. Välillä huomaa eksyvänsä pyöräkaistalle ja pyöräilijät päinvastoin. Finlaysonin alue on turvallista: leffateatteri ja ravintolat. Rauhallinen pysäköintialue. Ravintolan asiallinen terassi. Katujen selkeys ja leveys, kävelytien ja autotien selkeä erottaminen toisistaan, rauhallisuus.” (Perälä 2020)

Lisäksi tehtiin ehdotuksia kuten ”ei maleksimista mahdollistavia penkkejä/näkösuoja, penkkien poistaminen, joissa istuu narkkeja, pulsuja ja muita sellaisia...”, Perusteluina esimerkiksi ”Pimeää ja hiljaista. Erilaisia laitapuolen kulkijoita näkee puistossa. Pahin paikka on mielestäni ennen alarantaan menoa oleva välikkö ja sen edusta. Taitaa olla bussikuskien taukotilat siinä. Aina todella hämähäpäperäistä toimintaa. Keskellä päivää. Keskusta on muuttunut paljon levottomammaksi viimeisien vuosien aikana.” (Nainen 40 v.)

”Näillä kulmilla olen useasti nähnyt melko varmasti jotain huume-/lääkekauppaa, Juveneksen ympärillä notkuu usein muutakin epämääräistä väkeä. Öiseen aikaan en yksin uskaltautuisi sinne. Kerjäläiset ovat toinen ahdistava näky. Eiväthän ne toki omaa turvallisuuttani uhkaa, mutta aiheuttavat epämukavan tunteen, jonka vuoksi mieluummin sivuutan koko alueen.” (Nainen 42 v.)

Kuva 8. Keskustorin turvallisuuden lämpökartta (Perälä 2020)

”Alueella on satunnaisesti useita päihtyneiltä vaikuttavia henkilöitä sekä erilaisia aatteen tai tavaran kaupustelijoita. Kyse tässä kohtaa lähinnä epämääräisestä epämiellyttävyydestä kuin turvattomuudesta - suomalaisesta nihkeydestä sosiaaliseen kontaktiin silloin, kun sitä ei erityisesti hae.” (Mies 34 v.)

Vastaavia havaintoja on tehty myös aiemmissa tutkimuksissa (Keränen ym. 2013, 133). Nuorison lisäksi hämmennystä ja pelkoa aiheuttavat leivottomat ja poikkeavasti käyttäytyvät henkilöt, erityisesti päihteiden väärinkäyttäjät. Heidät koetaan hankaliksi muun muassa arvaamattomien reagoititapojen vuoksi ja kanssakäymistä alkaa leimata pelko, huoli ja jatkuva tarkkailu, jotta ei joutuisi hankaliin ja jopa vaarallisiin tilanteisiin.

”.. paikka kerää myös puoleensa kaikenlaista liikkujaa, etenkin iltaisin parkkipaikalle kerääntyy yleensä ihmisiä autoilla paljon ja yleensä kyydissä olevat ovat humalassa ja parkkipaikalla kuuleekin ja näkee todella paljon huutelua ja uhkaavaa käytöstä.” (Mies 23 v.)

Uhkaavien ja epävarmuutta herättävien tilanteiden dramatisointi

Alun perin SURE WP4-työpaketin työryhmä suunnitteli draamatyöpajoja pidettäväksi keväällä 2020. Näissä työpajoissa oli tarkoitus dramatisoida uhkaavia tai epävarmuutta herättäviä tilanteita, joita kävijät voivat kokea julkisissa tapahtumissa sekä kerätä dramatisointien jälkeen tehtävillä haastatteluilla osanottajien kokemuksia, tunteita ja muistikuvia

todellisista tilanteista, joihin he olivat mahdollisesti joutuneet. TAMKin suomen- ja englanninkielisten tutkinto-ohjelmien mediaopiskelijoita pyydettiin mukaan taltioimaan ja dokumentoimaan työpajoja videoin sekä kuvituspiirroksin.

Tarkoituksena oli myös käydä eri kävijäryhmiin kuuluvien ihmisten kanssa erilaisissa julkisissa tapahtumissa sekä dokumentoida heidän kokemuksiaan paikan päällä. Suunnitelmat muuttuivat, kun Covid19-viruksen aiheuttama pandemia iski keväällä maailmanlaajuisesti ja Suomessakin suljettiin käytännössä kaikki oppilaitokset, ihmiset siirtyivät tekemään töitä etänä aina kun mahdollista, ja julkiset tapahtumat joko peruutettiin tai siirrettiin seuraavaan vuoteen.

Dramatisointityöpajat - jotka oli suunniteltu järjestettäväksi TAMKin tiloissa - peruttiin. Sen sijaan päätettiin valmistaa verkossa julkaistavaa materiaalia, jota käytettäisiin kävijäkokemusten keräämiseen. Lisäksi mediaopiskelijoille annettiin tehtäväksi visualisoida piirroskuvituksin ja animaatioin arjen tilanteita kaupungin julkisilla paikoilla sekä erilaisia tilanteita ja kävijöitä julkisissa tapahtumissa. Paikoiksi valittiin Ratinan stadion ja Keskustori, sekä pienemmässä määrin Tampere-talo ja sitä ympäröivä Sorsapuiston alue. Edellä kerrottu Antti Perälän opinnäytetyö limittyi tähän kokonaisuuteen.



Kuva 9. Anna Laukkanen: Humalaiset Keskustorilla häiritsevät arjen kulkijaa

Piirroksuvitukset ja animaatiot

Englanninkielisten Interactive Media -opintojen Visual design project -kurssilta saatiin kaksi opiskelijaa, Anna Laukkanen ja Ere Kreula, jotka toteuttivat piirroksuvituksia sekä animoituja storyboardoja eli animaticeja hankkeen käyttöön. Tässäkin raportissa käytetyt piirroksuvat ovat Anna Laukkanen käsialaa.

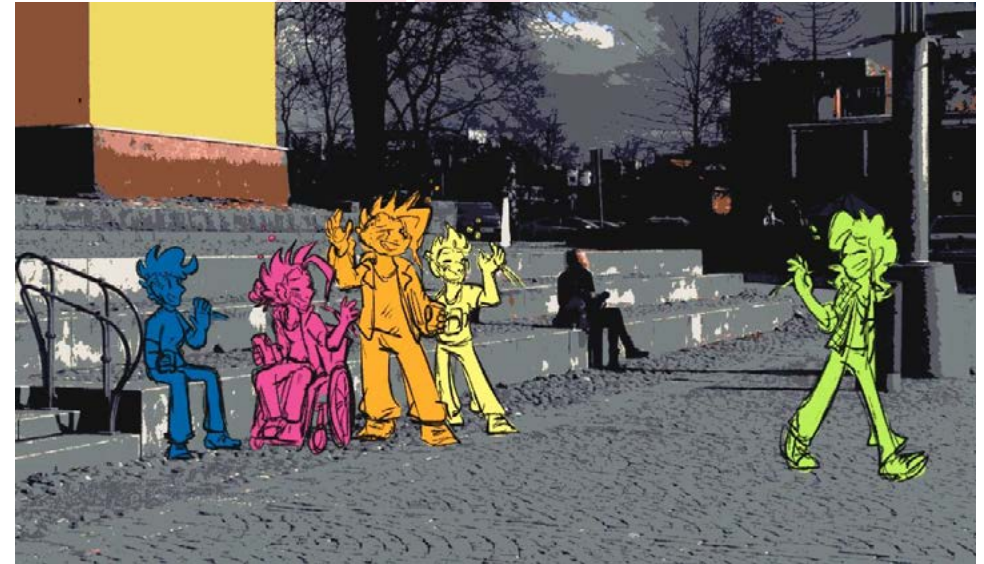


Kuva 10. Anna Laukkanen: Mielenosoitus Keskustorilla



Kuva 11. Anna Laukkanen: Äiti ja lapsi joulutorilla

Turvallisuuden tunnetta parantavina seikkoina on kuitenkin mainittu mm. valaistuksen lisääminen.

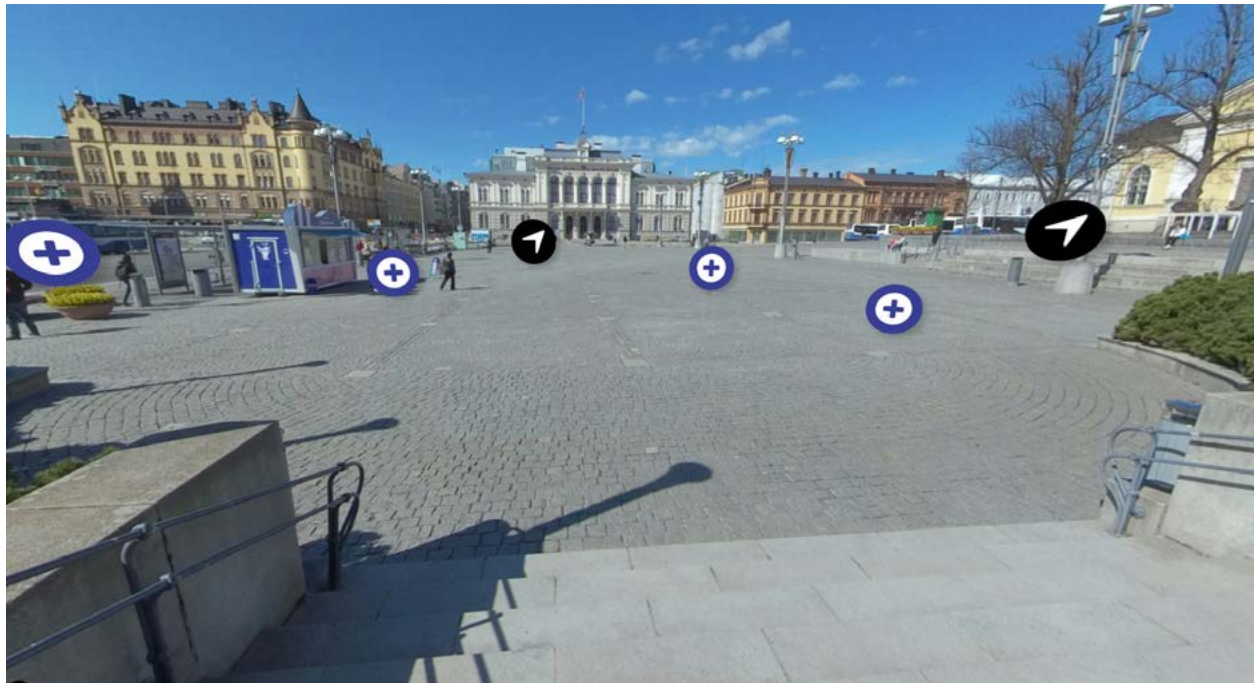


Kuva 12. Ere Kreula: Kotiinlähtö Keskustorilta

Interaktiivinen esitys Keskustorista

Kyselytutkimuksen tueksi Carita Forsgren, TAMKin Interactive Median visuaalisen suunnittelun lehtori, suunnitteli ja koosti interaktiivisen esityksen Keskustorin tapahtumista eri vuodenaikoina ja vuosina. Julkaisualustaksi esitykselle ja kyselylle valittiin Digicampus.fi, joka on suomalaisten yliopistojen ylläpitämä Moodle-pohjainen kurssialusta. Forsgren kävi José Pesu-Inácio'n kanssa kuvaamassa vapun tienoilla 2020 Keskustorilta 360-kuvia paikoista, joissa tapahtumia yleensä järjestetään.

Digicampus valittiin alustaksi, sillä se salli interaktiivisten video-, ääni- ja tekstilinkkien istuttamisen 360-panoraamakuvien sisälle. Alkuperäisenä suunnitelmana oli istuttaa näitä linkkejä 360 asteen videoihin, mutta lopulta selvisi, ettei julkista kaupallista tai ilmaista sovellusta tällaisen esityksen toteuttamiseen ollut saatavilla. Esitys koostettiin käyttäen H5P:n Virtual Tour (360) -työkalua.



Kuva 13. Interaktiivinen Keskustori-esitys Digicampus.fi:ssä (Forsgren & Pesu-Inácio)



Kuva 14. Interaktiivinen Keskustori-esitys Digicampus.fi:ssä (Forsgren & Pesu-Inácio)

Esityksen ideana on kulkea virtuaalisesti ympäri Keskustoria (mustat nuolipallot) ja poimia matkan varrelta videoita, kuvia, ääniä ja tekstejä (sinipohjaiset plusmerkit). Tarkkaavainen kävijä voi löytää matkan varrelta Keskustorin ja Tampereen kaupungin välisen fiktiivisen vuoropuhelun sekä puolittain piilotetun alueen, jossa on videopätkiä Keskustorin nurjemmasta puolesta eli öisistä levottomuuksista. Kaikki videot on otettu julkisesta lähteestä eli YouTubeista.

Esityksen hyväksi puoleksi todettiin, että se toimi ja oli kiinnostava. Sen sijaan samalle Digicampus-alustalle laadittu käyttäjäkysely oli esitystä vaikeakäyttöisempi ja muistutti ulkonäöltään liiaksi tenttiä. Lisäksi Digicampus – vaikka se julkinen onkin – vaatii kävijältään aina kirjautumista ja käyttäjätunnuksen luomista, mikä teki esityksen vaikeammin saatavaksi. Mikäli SURE-hankeella olisi ollut blogi, jonne esityksen olisi voinut istuttaa (H5P toimii myös esimerkiksi Wordpressillä luoduilla verkkosivustoilla), siitä olisi ollut huomattavasti apua useampien vastausten saamiseksi. Tällaista blogia ei valitettavasti ollut SURE WP4-ryhmän käytössä.

3.8 Ratina ja Sorsapuisto

Ratinan alueen kävijäkyselyiden tueksi tehtiin myös kaksi osaksi fiktiivistä 360 asteen videota, jotka julkaistiin YouTube-kanavalla. Molempien videoiden kuvaajana toimi José Pesu-Inácio TAMKista. Carita Forsgren leikkasi ja käsikirjoitti videot sekä äänitti ja näytteli niiden puheosuudet. Kamerana käytettiin InstaPro2:sta, joka takasi melko laadukkaan jäljen. 360-video toimii parhaiten silloin kun kameraa ei juuri liikuteta, joten lyhytelokuvat koostettiin 30–45 sekunnin mittaisista jalustalla kuvatuista otoksista, joista kuhunkin liitettiin tarinaa eteenpäin vievä puhuttu/näytetty osuus.

Ratinamonologi (2020) kertoo toiselta paikkakunnalta saapuneesta henkilöstä, joka koettaa löytää tiensä jalkaisin Keskustorilta Ratinan stadionille. Stadion oli kuvausajankohtana toukokuussa 2020 suljettu yleisöltä, eikä kuvausryhmälläkään ollut pääsyä sinne, joten käsikirjoitusta muokattiin siten, ettei vallitseva tilanne koronapandemian kanssa näkynyt tarinassa. Tarinasta tehtiin sekä suomen- että englanninkielinen versio.



Kuva 15. Ratinamonologi (Forsgren & Pesu-Inácio)

Ratinamonologi-videot keräsivät vuoden 2020 loppuun mennessä n. 100 katselukertaa YouTubessa. Forsgren ja Pesu-Inácio kuvasivat kesäkuussa 2020 toisen videon, tällä kertaa Sorsapuiston ja Tampere-talon ympäristöstä. Tampere-talo on paikka, jossa järjestetään säännöllisesti maksullisia konserttitapahtumia sekä erilaisia konferensseja, ja sen vieressä sijaitsevassa Sorsapuistossa puolestaan on ilmaiskonsertteja, opiskelijatapahtumia sekä esimerkiksi viikottaisia puistokirpputoreja. Lisäksi Sorsapuiston hyvin varusteltu leikkipuisto on lapsiperheiden suosiossa, joten hankeryhmän teemaan sopivia arjen tapahtumia löytyy sieltä runsaasti.

Ajankäyttöön ja laiteongelmiin liittyvien haasteiden vuoksi Sorsapuisto-video saatiin valitettavasti julkaistua YouTubessa vasta lokakuussa 2020, eikä se ehtinyt mukaan kyselytutkimuksiin. Tyyliään tämä lyhytelokuva on edellistä surrealistisempi ja animaisempi, sillä sen aiheena on julkisten paikkojen synnyttämät mielikuvat kävijöissä. Kuvauspäivänä Sorsapuistossa sattui olemaan kirpputoritapahtuma ja lisäksi päivä oli lämmin ja aurinkoinen, joten paikalla oli väkeä n. 250–300 hengen verran.



SORSAPUISTO
A Fading Dream of Park Sorsapuisto

Kuva 16. Sorsapuistovideo (Forsgren & Pesu-Inácio)



SORSAPUISTO
A Fading Dream of Park Sorsapuisto

Kuva 17. Sorsapuistovideo (Forsgren & Pesu-Inácio)

Syyskuun 5. päivänä 2020 järjestettiin Ratinan stadionilla Suomen ja Ruotsin välinen yleisurheilun maaottelu, jonne SURE-hankeesta lähetettiin ryhmä haastattelemaan kävijöitä sekä taltioimaan ottelun kulkua 360-kameralla. Haastattelijana toimi Ari Koivumäki (2020), kuvaajana José Pesu-Inácio ja äänittäjänä Mark Malyshev. Noin 25 minuuttia pitkän dokumentaarisen videon koosti ja julkaisi YouTubessa Carita Forsgren.



TAMPEREEN STADION
SURE-hanke: Kävijähaastatteluja Ruotsi-ottelusta Ratinassa 5.9.2020

Kuva 18. Kuvakaappaus 1. Ruotsiottelu-videosta (Koivumäki, Pesu-Inácio, Malyshev, Forsgren)



TAMPEREEN STADION
SURE-hanke: Kävijähaastatteluja Ruotsi-ottelusta Ratinassa 5.9.2020

Kuva 19. Kuvakaappaus 2. Ruotsiottelu-videosta

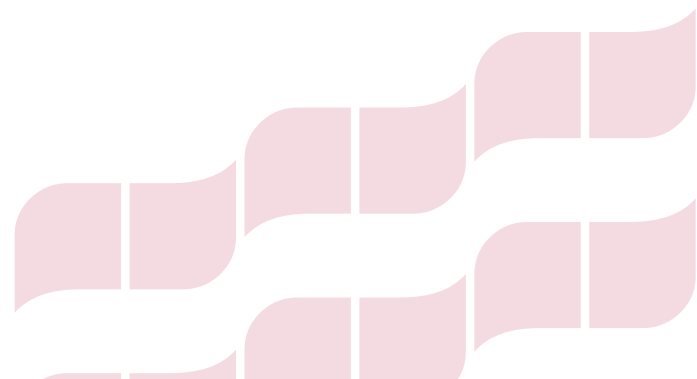
3.9 Öisiä havaintoja arjen turvallisuudesta

Öisiä havaintoja arjen turvallisuudesta kävi ilmi FEMA-kollektiivin eli kolmen naisen ja äänimaisematutkijan haastattelussa (Koivumäki 2020). Esimerkiksi turvallisuuden kokeminen toisen puolesta: huolen syntyminen havainnosta, onko joku avun tarpeessa, mitä kuulijan pitäisi tehdä tai toimia? Eräs humaltunut nuori ei ottanut vastaan apua, koska koki että häntä uhataan sillä, että apuaan tarjoavat ovatkin "sosiaalialan henkilöitä". Keräsen (2013, 180) mukaan sosiaalitoimi näkee kontrollin ja valvonnan ongelmallisena ratkaisuna julkisilla paikoilla ilmeneviin turvallisuusongelmiin. Esimerkiksi vartijoiden lisääntynyt määrä on ollut omiaan vahvistamaan valta-asemointia, josta sosiaalitoimi itse yrittää päästä eroon.

Laukontorista on tullut em. FEMA-ryhmälle "heidän paikkansa": heidän sanojensa mukaan se on alueena kiva, jossa on mukavaa, että jotain tapahtuukin yöllä klo 2–3 aikaan, sillä öiden hiljaisuus, rauhallisuus oli yllättänyt ryhmän. Toisaalta öiden mielikuva vaihtelee, niillä on erilainen rytmi, väliin dynaaminen, sisältäen erilaisia kohtaamisia. Hämärän aikaan avoin tila pienenee, tuntuu erilaiselta. Ryhmä ei kaivannut ympäristöön "ylivalaisua".

Ryhmän jäsenet tekivät Keskustorin liepeillä havaintoja huumeikätköistä ja -kaupasta. Sitä he eivät kokeneet pelottavana, vaan enemmän kokivat myötätuntoa "miten käyttäjät pärjäävät". Laukontorilta uimaan lähteviä oli "paimentaminen", psykoottisessa tilassa olevan naisen kohtaamasta autostalkkaajasta ryhmä teki ilmoituksen poliisille, mutta jäi epä tietoisiksi, miten tilanne jatkui. Miten turvallisuuden tunne palautuu? Miten huoli väistyy?

Yhdessä kulkeminen luo öiseen liikkumiseen turvallisuutta, yksin kokemus olisi toisenlainen. Aiemmissa tutkimuksissa on havaittu (Keränen ym. 2013, 147) että osalle henkilöistä turvattomuuden tunnetta aiheuttaa alueen autious – se, ettei lähistöllä näy ihmisiä. Esimerkiksi puistot olivat monelle pelon paikkoja juuri sosiaalisen kontrollin ja mahdollisten auttajien puutteen vuoksi. Näkymättömissä vaanivia "väijyjä" – ryöstäjiä, pahoinpitelijöitä ja raiskaajia – pelkäsivät erityisesti naiset. Siinä missä miehet pelkäävät joutuvansa ravintolan edustalla nyrkkitappeluun, naiset pelkäävät hyökkäystä paikoissa, joissa ei ole muita ihmisiä (Keränen ym. 2013, 147–148).



4

TAPAHTUMA- TURVALLISUUDEN SUUNNITTELUUN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ

4.1 Tapahtumaturvallisuus

Tapahtumilla tässä työpaketissa tarkoitetaan Tampereen Keskustorilla tapahtuvia isoja yleisötapahtumia, kuten esim. maajoukkuevoittojen yhteydessä järjestettäviä voitonjuhlia sekä Laikunpuistossa pidettäviä kesäisiä konsertteja tai vaikkapa Joulutoritapahtumaa. Toisena isompana tarkastelukohteena on ollut Ratinan stadionilla järjestettävät urheilukilpailut tai isot konsertit Ratinan niemessä.


Arjen turvallisuudella on tässä hankkeessa tarkoitettu Tampereen keskustan läheisyydessä liikkumista, mukana mm. Laukontori, Ratina ja Tampere-talon ympäristö eli Sorsapuisto. Keskustorilla on selvästi tiettyjä alueita, jotka koetaan muita turvattomimmiksi. Kaksi selkeintä aluetta tämän suhteen olivat Keskustorin eteläpää ja Vanhan Kirkon ja Laikunlavan välissä oleva puistoalue. Turvattomuutta arjessa aiheuttavat mm. päihteiden käyttäjät ja epäselvät liikennejärjestelyt. Turvallisuutta tuovat muut alueella liikkuvat ihmiset, turvakamerat, hyvä näkyvyys, suojatiet ja selkeät omat kaistat jalankulkijoille ja pyöräilijöille.

4.2 Käyttäjätiedosta nousseita ohjenuoria



Seuraavaksi kuvatuilla suunnitteluajureilla eli käyttäjätiedosta nousseilla ohjenuorilla pyritään selkeyttämään ja kiteyttämään asioita konseptointiprosessin avuksi ja tueksi.

Tärkein havainto on, että asiakaskokemus rakentuu moniammatillisesti turvallisuuden palvelupolun eri kosketuspisteiden yhteistyönä. Asiakas on kaikkia eri osapuolia yhdistävä tekijä. Kriittisimmät turvallisuuden tunteen kosketuspisteet löytyvät ennen ja jälkeen varsinaista tapahtuma-aluetta. Muuten asiakkaalle välittyy kuilu tapahtuma-alueen ja muun ympäristön välillä.

Tapahtumassa turvallisuushenkilöstö on edistämässä palvelun turvallisuutta. Valvonta vapauttaa tapahtuman työntekijät keskittymään itse palveluun, kun heidän ei tarvitse jännittää häiriötekijöitä. Koetaan, että sosiaalinen kontrolli luo turvallisuutta ja tästä on yhtenä esimerkkinä se, että tapahtumassa näkyy turvallisuudesta vastaavaa henkilöstöä. Turvatomuuden tunteen laukaisee ihmisten poikkeava käyttäytyminen sekä asiakkaille että henkilöstölle. Ympäristön viihtyisyys luo omalta osaltaan turvallisuutta, samoin sujuva liikkuminen. Erilaisissa poikkeustilanteissa, kuten esimerkiksi pandemian aikana, koettiin, että yksilön vastuu nousee esille. Erityisryhmille muotoiltu hyvä asiakaskokemus parantaa kaikkien asiakkaiden palvelukokemuksen laatua.



*Tapahtumassa
turvallisuushenkilöstö
on edistämässä palvelun
turvallisuutta.*



*Tässä palvelupolussa
on kuvattu myös
asiakkaan tunnepolku
ja millaisilla asioilla sitä
voitaisiin parantaa eri
kontaktipisteissä ennen,
aikana ja jälkeen.*

4.3 Turvallisuuden palvelupolku

Palvelupolulla kuvataan tietyssä kontekstissa kokonaisuutta, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla ennen, aikana ja jälkeen tapahtuman. Turvallisuuden palvelupolussa kuvataan turvallisuudentunteen tekijöitä ja kerrotaan niistä joitain esimerkkejä polun eri vaiheissa. Tässä palvelupolussa on kuvattu myös asiakkaan tunnepolku ja millaisilla asioilla sitä voitaisiin parantaa eri kontaktipisteissä ennen, aikana ja jälkeen. Asiakas on omistajana kaikissa palvelupolun vaiheissa, mutta muuten omistajuus vaihtelee tapahtumajärjestäjän, muiden kumppaneiden ja asiakkaiden välillä eri kontaktipisteissä tapahtumakohtaisesti. Polun on visualisoinut Iida Kontkanen, liite 3.

TURVALLISUUDEN PALVELUPOLKU

SURE!
TAMPERE.



Omistajuus vaihtelee eri kontaktipisteissä tapahtuma kohtaisesti	Asiakas	Asiakas	Asiakas	Asiakas	Asiakas	Asiakas	Asiakas	Asiakas	Asiakas
	Tapahtumajärjestäjä	Tapahtumajärjestäjä		Tapahtumajärjestäjä	Tapahtumajärjestäjä	Tapahtumajärjestäjä		Tapahtumajärjestäjä	
	Muut kumppanit	Muut kumppanit	Muut kumppanit	Muut kumppanit	Muut kumppanit	Muut kumppanit	Muut kumppanit	Muut kumppanit	
		Toiset henkilöt	Toiset henkilöt	Toiset henkilöt	Toiset henkilöt	Toiset henkilöt	Toiset henkilöt	Toiset henkilöt	Toiset henkilöt
Mahdollisuudet	Ennakointi ja varautuminen	Eri reitit tapahtumapaikalle tutuksi	Ihmisten kohtaaminen yhdessä	Ensivaikutelma elämykseen ja luottamukseen	Elämys ydinpalveluna toteutuu	Kriittinen piste - tässä on onnistuttava!	Muiden palveluiden hyödyntäminen	Halutaan antaa palautetta --> yhteinen juttu	

ENNEN

AIKANA

JÄLKEEN

Turvallisuuden palvelupolku	Etukäteisinformaatio	Saapuminen	Palvelut ennen tapahtumaa	Sisääntulo tapahtuma-alueelle	Tapahtumaelämys	Tapahtumasta poistuminen	Palvelut tapahtuman jälkeen	Palaute	
Turvallisuuden tunteen tekijät	Tapahtuma-alue tutuksi Tapahtumaseloste Viestintä-reaktiivisuus	Opastus ja ohjeistus Kuljetuspalvelut	Kohtaamispaikka	Ammattimaisuus	Ihmiset Ympäristö	Selkeä viestintä	Riittävä resurssointi	Vuorovaikutteisuus ja vaikuttavuus	
Esimerkkejä	Tapahtuma-alue ja toimintaohjeet etukäteen -saavutettavuus	Liikenneasemilta opastus tapahtumapaikalle Pysäköinti	Ennakkoon nimetty paikka, tapaan ystäväni Kuljetuspalvelu tuo	Ammattiasut ja olemus Turvatarkastus ovelta	Hyvä ilmapiiri, siisteys, sujuvuus, hygienia, näen turvahenkilöstön	Infotaan poistuminen reaaliaikaisesti	Opastus jatkoille, siirtyminen sujuvaksi	Palautetta voi antaa eri tavoin --> näkyy tulevissa tapahtumaselosteissa	

Kuva 20. Turvallisuuden palvelupolku

4.4 Asiakasprofiilit

Palvelumuotoilussa kuvataan asiakasprofiileja (-persoonia). Niillä kiteytetään käyttäjätietoa ja esitetään se havainnollisessa muodossa. Asiakasprofiili on täten kuvaus ryhmästä, jonka jäsenillä on samankaltaisuuksia, esimerkiksi arvoissa. Profiilit kuvaavat ensin asiakkaita yleisellä tasolla ja sen jälkeen kerrotaan, millaiset asiat horjuttavat heidän turvallisuudentunnettaan, mitkä lisäävät turvallisuudentunnetta ja lopuksi mitä he haluaisivat, jotta palvelukokemus olisi mahdollisimman hyvä.

Saadun käyttäjätiedon perusteella syntyi kuusi erilaista asiakasprofiilia, joihin on pyritty kiteyttämään keskeisin tieto asioista, jotka vaikuttavat turvallisuuden tunteen syntymiseen. Profiilit ovat Yrjö Yhteisöllinen, Maija Manselainen, Tarmo Tarkkailija, Heli Huolehtija, Fanni Fiilistelijä ja Perhe Mukava.

Kuva 21. Yrjö Yhteisöllinen

YRJÖ YHTEISÖLLINEN



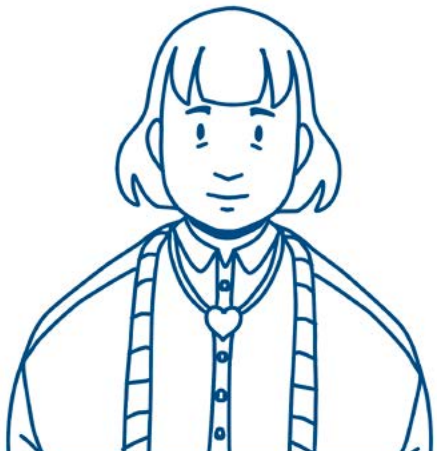
Olen kolmekymppinen mies ja menossa Suomen jalkapallomaajoukkueen EM-karsintaotteluun Ratinaan. Menen sinne yhdessä vanhojen opiskelukavereiden kanssa. Osa asuu Tampereella ja osa matkustaa tapahtumaa varten pariiksi päiväksi kaupunkiin ja yöpyy hotellissa. Matkustan Rovaniemeltä junalla, osa tulee Helsingistä ja yksi lentäen Tukholmasta Pirkkalaan. En tunne Tamperetta kovin hyvin, joten toivon, että rautatieasemalla olisi hyvä opastus ja info Ratinan stadionille. Olemme sopineet tapaamisen Ratinan kauppakeskuksen ravintolaan, jossa syömmme ja nostamme maljat tapaamisen kunniaksi ennen peliä. Odotan Ratinassa huikeaa tunnelmaa, jossa yhdessä hurraten ”räjähtävään riemuun reveten Suomi tekee maalin”. Pelin loppuvaiheessa alkaa jo vähän ennakoimaan, miten ahdistavaksi poistuminen stadionilta muodostuukaan. Yksi kaveri joutuu lähtemään omalla autolla heti pelin jälkeen Helsinkiin. Toivottavasti poliisi on ohjaamassa liikennettä eri väylille.

TURVALLISUUDEN TUNNETTANI HORJUTTAA	TURVALLISUUDEN TUNNETTANI LISÄÄ
<ul style="list-style-type: none">• Jos jono turvatarkastukseen on pitkä• Jos WC-tiloihin kuljetaan huonossa valaistuksessa ja tilat ovat likaisia• Jos mellakkapoliisit ovat paikalla tapahtumassa, koska se kertoo minulle piilevästä uhasta• Jos ihmisvirrassa ihmisten ilmeet ja eleet jää pelkässä kameravalvonnassa huomioidmatta• Jos hätäpoistumisteillä on esteitä	<ul style="list-style-type: none">• Järjestyksenvalvojen ja poliisien läsnäolo• Järjestyksenvalvojen näkyvät viestintävälineet• Koulutetut ammattimaiset järjestyksenvalvojat ja heidän kehon kielensä• Hätäpoistumisteiden selkeä merkintä

HALUAN

- Turvatarkastuksen ilman taputteluja teknologiaa hyödyntäen
- Valvontakameroiden reaaliaikaista seuranta, koska luotan viranomaisiin
- Yhteisöllisen ja iloisen kokemuksen jalkapallomatsista

MAIJA MANSELAINEN



Olen 65-vuotias Kaakinmaalla asuva perheetön nainen ja vierailen Tammelassa parhaan ystäväni luona viikoittain. Reittini kulkee Hämeenkatua länteen ja Keskustorilta lähden kohti Kaakinmaata. Kun Keskustorilla on isoja tapahtumia ja menen kotiin vasta illalla yhdeltätoista, niin tunnen toisinaan oloni turvattomaksi.

TURVALLISUUDEN TUNNETTANI HORJUTTAA

- Jos tapaan reitilläni paljon humalaisia ja huumeiden käyttäjiä
- Jos jalankulkuväylät ovat ahtaat
- Jos katuvalaistus on hämärä

TURVALLISUUDEN TUNNETTANI LISÄÄ

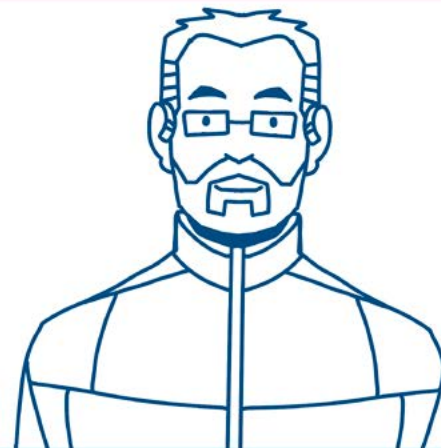
- Kaduilla liikkuva turvallisuushenkilöstö
- Riittävä määrä roska-astioita
- Itseni ikäiset iltakävelyllä olevat pariskunnat
- Selkeästi rajatut tapahtuma-alueet

HALUAN

- Selkeitä liikennejärjestelyjä
- Nauttia kauniista ja viihtyisästä kaupunkiympäristöstä
- Päästä kävelen turvallisesti kotiin

Kuva 22. Maija Manselainen

TARMO TARKKAILIJA



Olen kuulovammaisen ja heikkonäköinen keski-ikäinen mies, olen lähdessä Keskustorin joulutorille. Tapahtumissa käydessäni käytän apuvälineitä, avustajia ja kuljetuspalveluja. Nyt jännitän, tuleeko taksi hakemaan minut sovittuun aikaan kotoa. Tulkin kanssa on sovittu treffit tapahtumapaikalle. Joulutorille on tulossa myös pyörätuolia käyttävä ystäväni. Toivottavasti hänen kulkemistaan hankaloittavia kaapelisiltoja on mahdollisimman vähän. Minulle valaistuksen vaihtelu kirkkaasta hämärään vaikeuttaa näkemistä ja kuulen huonosti tapahtumakuulutukset. Minun kannattaa välttää aggressiivisia ihmisiä, koska heikkonäköisenä en osaa tulkita ihmisten kasvonilmeitä. Olen päättänyt mennä Joulutorilta takaisin bussilla ja toivon, että bussikuski ei ole rallikuski.

TURVALLISUUDEN TUNNETTANI HORJUTTAA

- Jos tapahtumapaikalla ei ole kohtaamispaikkaa, missä tapaan tulkin
- Jos ympäristö on niin sekava, että en osaa selittää, missä olen
- Jos opasteet ovat vain näkeville ja kuuleville
- Jos voimakkaat taustäännet häiritsevät avustajan/tulkin puhetta

TURVALLISUUDEN TUNNETTANI LISÄÄ

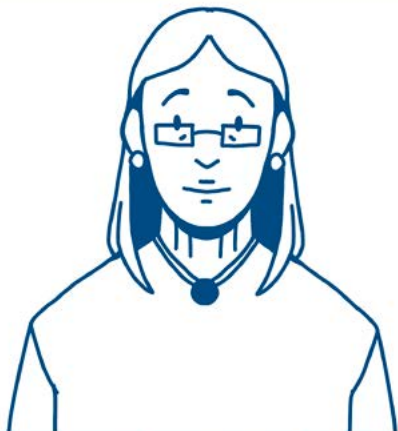
- Saavutettavuus ja esteettömyys
- Ennakkoinformaatio /tapahtumaseloste
- Oikeanlaisella tavalla suunnistamista ohjaava valaistus
- Varmuus avunsaannista
- Esim. induktiosilmukan käyttö yhtenä teknologisenä ratkaisuna

HALUAN

- Kulkea tulkin kanssa vierekkäin
- Käydä ruokailmassa niin, että minua autetaan palvelutilanteessa
 - Osallistua hyvillä mielin kaikenlaisiin tapahtumiin

Kuva 23. Tarmo Tarkkailija

HELI HUOLEHTIJA



Olen 40-vuotias tampereläinen nainen ja olen perinteisesti menossa ystäväni kanssa kesän konserttiin. Itse keikka ei aiheuta turvattomuutta, koska turvallisuudentunteen parantamiseksi voin tehdä itse paljon. Olen ottanut etukäteen selvää tapahtumajärjestäjän ohjeista ja lukenut tarkkaan tapahtumasivuja. Seuraan aina erityisesti sitä, miten edellisestä tapahtumasta antamaani palautteeseen on reagoitu. Näin pandemia aikana, olen kyllä pohtinut vielä tarkemmin, miten uskallan tulevaisuudessa lähteä tapahtumiin. Voin käyttää maskia, jos tapahtumajärjestäjä niin määrää.

TURVALLISUUDEN TUNNETTANI HORJUTTAA

- Jos ennakkoinformaatiota ei ole tarjolla
- Jos turvatarkastus on tehty huolimattomasti
- Jos en näe järjestyshenkilöitä
- Jos jos muut osallistajat toimivat vastoin ohjeita

TURVALLISUUDEN TUNNETTANI LISÄÄ

- Tapahtumaan osallistujien vastuullinen käyttäytyminen.
- Porrastettu aikataulutus sisääntuloon.
- Erilaiset hygieniäa tukevat ratkaisut.
- Tapahtuman aikaiset ohjeet ja opasteet
- Järjestyksenvalvojen puuttuminen häiriötilanteisiin

HALUAN

- Hyvin suunniteltuja ja viihtyisiä tapahtumia
- Tapahtumajärjestäjien tekevän tapahtuman järjestelyt turvallisiksi ja pitävän niistä kiinni

FANNI FIILISTELIJÄ



Olen 35-vuotias nainen ja olen menossa mieheni kanssa rock-konserttiin. Olemme käyneet paljon erilaisissa tapahtumissa. Viimeksi olimme yhdessä saman yhtyeen konsertissa Virossa. Tampereella on organisoidummat tapahtumat, Virossa enemmän puistohenkinen festaritapahtuma. Seuraamme muiden ihmisten toimintaa tapahtumissa ja pyrimme näin välttämään suurimmat ruuhkat - ei tarvitse jonottaa niin kauan portilla tai ostoskojuille. Konsertin jälkeen käymme muun muassa Eteläpuistossa, Laukontorilla ja siitä vielä menemme ravintolaan.

TURVALLISUUDEN TUNNETTANI EI HORJUTA

- Koska en ole ikinä tapahtumissa kokenut turvattomuutta
- Koska en juuri huomaa järjestyshenkilöitä
- Mutta tanssimiseni ja hyppimiseni joskus ärsyttää muita ja minua vähän tönitään

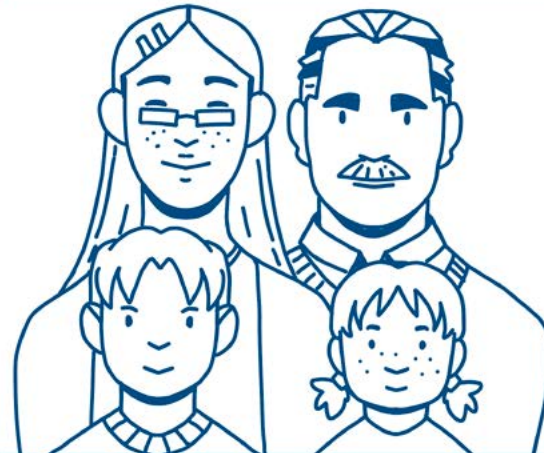
TURVALLISUUDEN TUNNETTANI LISÄÄ

- Tapahtuman sujuvuus
- Puolisoni mielestä selkeät väylät ja hätäpoistumistie, ettei tule tukoksia
- Jos en tanssimiselläni häiritse muita.

HALUAN

- Ruuhkameren keskelle tanssimaan ja kuuntelemaan
- Tulevaisuudessakin suuria ihmismääriä osallistumaan konsertteihin
- Jatkossakin nauttia "oman heimoni" ja puolisoni kanssa hyvästä musiikista

PERHE MUKAVA



Olemme lapsiperhe Nokialta äiti Leena 37v, isä Pekka 40v sekä kaksi lasta, Oiva 4- ja Lotta 2-vuotta. Tykkäämme käydä perheen kanssa tapahtumissa Tampereella, erityisesti koko perheen musiikkitapahtumat Tampereella kiinnostavat. Nyt olemme menossa konserttiin Ratiina. Menemme tapahtumaan omalla autolla, koska koemme sen turvallisemmaksi. Ratinan ja Keskustorin alueella toivomme yksityisautoilun helpottumista. Meille tapahtumissa on tärkeää, että ihmiset ovat iloisella mielellä ja tunnelma on rauhallinen.

TURVALLISUUDEN TUNNETTAMME HORJUTTAA

- Jos kännykät eivät toimi
- Jos alue on epäsiisti ja siellä on häiriökäyttäytymistä
- Jos ympärillä viuhuu sähköpotkulautailijoita ja pyöräilijöitä

TURVALLISUUDEN TUNNETTAMME LISÄÄ

- Peruspalveluiden huomioiminen lapsiperheen
- Etukäteen saatavilla olevat ohjeet ja informaatio
- Kulkureittien tuttuus
- Autottomat hyvät kävelyreitit

HALUAMME

- Pitää lapset lähellä, kun liikutaan Keskustorin ja Ratinan alueella.
- Lasten itsenäisen liikkumisen olevan myös mahdollista ilman autoja, autoteitä ja paikoitusalueita
 - Kokea asioita yhdessä perheenä

Kuva 24. Heli Huolehtija

Kuva 25. Fanni Fiilistelija

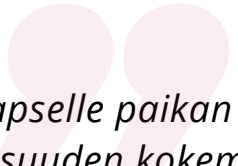
Kuva 26. Perhe Mukava

5

TURVALLISUUDEN TUNTEEN TAUSTA

5.1 Aistit, kehollisuus ja kokemus

Turvallisuuden tunteen taustalla vaikuttavat aistit, kehollisuus ja kokemus. Aistimista - kuulemista tai näkemistä, ei voi irrottaa ihmisen kehosta (enaktiivinen teoria, Anttila ym. 2017, 6.3). Kehollisen kokemuksen vuoksi ympäristö koetaan eri tavoin. Liikkuessaan ihminen havainnoi maailmaa ja tulkitsee sitä kokonaisvaltaisesti. Tututkin äänet voivat saada erilaisia merkityksiä. Keholliseen kokemukseen vaikuttaa myös sosiaalinen tilanne. Yhdessä on turvallisempaa, porukkaan on mukava kuulua, mutta yksin on valppaampi. Toisen puolesta jännittää ja kokee huolta. Aika ja paikka koetaan toisin, vaikka silloin kun lykätään lastenvaunuja tai ulkoilutetaan koiraa. Kehollisuuteen kuuluu myös intuitio, aikomus, tekemisen ja liikkumisen tavoite sekä aikaisemmat kokemukset ja odotukset, esimerkiksi kiireen tai eksymisen tunne. Uimosen mukaan ”tietoisuus rakentuu kehollisella ja aistimellisella tasolla, mutta vuorovaikutuksessa yhteisön asettamien mahdollisuuksien ja rajoitusten kanssa” (Uimonen 2020, 4). Siksi mikään maantieteellinen paikka tai ajallinen olosuhde ei voi suoraan vaikuttaa turvallisuuden kokemukseen: turvallisuuden tunne vaihtelee.



*Lapselle paikan
turvallisuuden kokeminen
voi olla erilainen kuin
vanhuksella.*

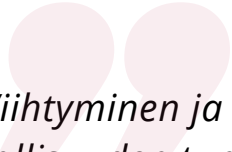
Paikkatietoisuuteen vaikuttaa se, millaista tietoa kukin on etukäteen hankkinut ympäristöstään ja sen olosuhteista. Lapselle paikan turvallisuuden kokeminen voi olla erilainen kuin vanhuksella. Paikan turvallisuuden tunteeseen vaikuttavia seikkoja voivat olla esimerkiksi tilan koko, vallitseva näkyvyys ja kuuluvuus, paikan muoto (esteet, umpikujat), ihmisten määrä ja käytös (ilkivalta, järjestyshäiriöt), tapahtuman luonne (juhla, markkina, mielenosoitus), ennakkotieto, kokemus tai ymmärrys turvallisuuden järjestämisestä ja sen valvonnasta (poliisit, vartijat, järjestysmiehet, toiset henkilöt, valvontakamerat, hälytyslaitteet, mobiiliverkon toiminta).

5.2 Kuuloaisti, kuunteleminen

Kuuloaistin avulla henkilö voi hallita ympäristöään joka suunnasta, toisaalta kukin voi tutussa ympäristössä kulkea omissa ajatuksissaan, hajamielisenä. Kuulon avulla on mahdollista äänen etäisyyden ja laadun erottaminen, äänilähteen tunnistaminen ja äänen lähestymisen havainnointi, joka on merkittävää mm. liikenteen turvallisuuden kannalta.

Lisääkö parempi erottamiskyky ja tunnistaminen turvallisuuden tunnetta? Vertaa paikkoja kuten öinen puisto ja hämärä parkkiluola keskenään! Jälkimmäisessä voidaan taustamusiikilla peittää yksittäisiä ääniä ja lisätä paikan viihtyisyyttä. Usein juuri äänen laatu ratkaisee: urheilukentän äänet voivat luoda turvallisen maiseman, samoin lasten leikkikentän äänet, nuorisojengin torailu taas ei. Olennaista on tunnistaa toiminnan laatu: onko sitä mukava seurata sivusta vai voiko se kohdistua kuulijaan? Olisiko oltava huolissaan?

Ympäristöstä saatavaan kuuntelukokemukseen vaikuttaa sekin, mitä on paikan päällä tekemässä. Joskus voi vain ulkoilla ja ihaila maisemia: viipyillä ja oleskella aikansa kuluksi, toisina päivinä on tehtävä työtä ja saada jotain aikaiseksi - tai siirryttävä paikasta toiseen osallistuakseen erilaisiin tilaisuuksiin. Ääniympäristön merkitys vaihtelee tällöin toiminnan myötä.



*Viihtyminen ja
turvallisuuden tunne
voivat kytkeytyä
ääniin.*

Viihtyminen ja turvallisuuden tunne voivat kytkeytyä ääniin: kauppakeskusten muzakilla luodaan tunnelmaa, musiikkitapahtumissa hallittuna kaaoksena tuotetaan ”melun taidetta”, sen myötä koetaan elämyksiä yhdessä muiden kanssa, voidaan seurustella ja viettää aikaa. Joskus voi viihtyä turvallisesti omassa yksityisessä äänimaisemassaan, kuunnella kuulokkeilla äänikirjaa tai radiota kaupungilla liikkeussaan tai kuntoillessaan.

Äänet voivat yllättää ja pitää valppaana, koska niiden merkitys vaihtelee tilanteen mukaan: esimerkkinä varoitus- tai hälytys- ja äänimerkit, niiden voimakkuus, liikenteen melu (vrt. hiljaiset sähköautot, raitiovaunu, polkupyörät, sähköpotkulaudat vs. mopot, raskas liikenne). Myös äänen sointi vaikuttaa: tunneäänet (hätäntynyt, lapsen itku, vihan huuto) voivat tarttua ja ärsyttää. Pelko voi syntyä esimerkiksi irrallaan juoksevista eläimistä, tarttuvista taudeista (yskiminen), epäselvästi kuullusta puheesta tai kutsuhuudoista ynnä mielikuvitusta lietsovista valeuutisista, juoruista, huhuista, jotka vaikuttavat kuulemisen tulkintaan. (Koivumäki 2018.)


Aiemmassa tutkimuksessa, mikä toteutettiin urbaanien aluekeskusten turvallisuusratkaisujen kehittämiseksi ja jonka tavoitteena oli selvittää asukkaiden näkemyksiä ja kokemuksia asuinympäristöjen viihtyisyydestä ja turvallisuudesta, havaittiinkin että ”ihminen toimii pitkälti sen mukaan, miten hän kokee ja mieltää asiat – ei sen mukaan, miten asiat todellisuudessa ovat ” (Keränen ym. 2013, 134).

5.3 Kaupunkitilassa oleminen, liikkuminen, toimiminen

TAMKin keräämästä aineistosta käy ilmi, miten kaupunkiympäristö tehdään turvalliseksi mm. siihen tutustumalla. Tämä edellyttää kykyä havainnoida muita, sitä miten paikassa toimitaan sekä ennakkotietoa ihmisistä ja heidän käytöksestään. Siksi turvallisuuden tunne lähtee itsestä! Se on oman paikan, tilan, ”reviirin” löytämistä (FEMA-ryhmä 2020). Aiemmassa tutkimuksessa (Keränen ym. 2013, 188) onkin esitetty, miten tärkeää kaupunkiturvallisuutta suunniteltaessa ja kehitettäessä on sen analysointi, milloin jokin ilmiö on joko todellinen tai koettu turvallisuusriski, milloin kysymys on häiriökäyttäytymisestä kuten vaikkapa nuorisojoukon hulinoinnista, ja milloin turvattomuus johtuu esimerkiksi huonosti hoidetun tai epäsiistin kaupunkiympäristön aiheuttamista epävarmuuden tunteista.

Kaupunkitilassa liikkumiseen yhdessä toisten kanssa liittyy erilaisuuden kohtaaminen. Erilaisuus on jotain tavallisesta ja totutusta poikkeavaa, joka herättää kiinnostusta ja välillä ihmetystä. Erilaisuus määrittää sen kautta, mikä yhteiskunnassa ja ympäristössä on muodostunut tavalliseksi ja arkipäiväiseksi: kaikki siitä poikkeava on erilaista. Jokainen ihminen määrittää erilaisuuden itse, sillä meillä kaikilla on ajatus normista tai siitä millainen on ”valtavirran” edustaja. Erilaisuuden voi määrittää ihon-

väri, pukeutuminen, puhetyyli, asuintyyli, sosiaalinen ympäristö tai kulttuuri. SURE-hankkeessa kerättiin käyttäjätietoa, jolla pyrittiin asukkaiden syvälliseen ja empaattiseen ymmärtämiseen sekä löytämään piileviä ja merkityksellisiä seikkoja, jotka eivät välttämättä ole tiedostettuja.



*Kaupunkitilassa
liikkumiseen yhdessä
toisten kanssa
liittyy erilaisuuden
kohtaaminen.*




6

YHTEENVETO TULOKSISTA

Yleisötapahtumat järjestetään osallistujia varten ja osallistuvat tulevat niihin kokemaan, näkemään ja saamaan elämyksiä. Onnistuneen sujuvan, turvallisen ja elämyksellisen tapahtumakäynnin jälkeen on todennäköistä, että tulevaisuudessa kävijä osallistuu uudestaan vastaavanlaisiin tapahtumiin.

Monipuolisilla palvelumuotoilun menetelmillä tehtyjen selvitysten tuloksena muodostettu tapahtumakävijän turvallisuuden palvelupolku avaa tiivistetysti niitä seikkoja, mitkä vaikuttavat tapahtumakävijöiden turvallisuudentunteeseen joko parantavasti tai heikentävästi.

Huomionarvoista on se, että turvallisuudentunteeseen vaikuttavia tekijöitä on itse tapahtuman organisoinnin lisäksi jo ennen tapahtumaa ja sen jälkeen. Turvallisuudentunteeseen vaikuttavat tekijät vaihtelevat voimakkuudeltaan tapahtumakävijän profiilin mukaisesti. Tapahtumat ovat myös luonteeltaan hyvin erilaisia vaihdellen kansainvälisistä konferensseista sisätiloissa aina ulkona Ratinassa pidettäviin 30 000 osallistujan rockkonsertteihin ja Keskustorin maksuttomiin tapahtumiin. Turvallisuudentunteeseen vaikuttavat tekijät vaihtelevat myös tapahtuman luonteen mukaan.



*Tapahtumakävijän kannalta
sujuva ja turvallisuuden
kannalta hyvin onnistunut
tapahtuma alkaa
ennakkoinformaatioon
tutustumisella.*

Tapahtumakävijän kannalta sujuva ja turvallisuuden kannalta hyvin onnistunut tapahtuma alkaa ennakkoinformaatioon tutustumisella. Informaation tulisi olla selkeää ja kattavaa. Liikenneyhteyksien tapahtumapaikalle tai sen läheisyyteen tulisi olla toimivaa. Opastukset julkisen liikenteen asemilta ja pysäköintialueilta tulisi olla selkeät. Tieto tapahtuma-alueen läheisyydessä olevista palveluista on tarpeen.

Tapahtumaan sisälle menon eli lippu- ja turvatarkastuksien tulisi olla sujuvia eikä ruuhkia saisi syntyä. Suurissa yleisötapahtumissa, väkijoukkojen ohjaamisessa, on syytä olla riittävästi hyvin koulutettuja järjestyksenvalvoja. Tapahtuman palveluiden eli esim. ruoka-, juoma-, ja WC-palvelujen mitoitus tulisi olla riittävä. Tapahtuman päättyessä ja yleisön poistuessa tulisi olla mahdollista välttää ruuhkia erillisillä poistumisteillä. Kotimatalle ja kaupungille siirtyvien tapahtumavieraiden turvallisuudesta on tarve huolehtia myös varsinaisen tapahtuma-alueen ulkopuolella.

Onnistunut, sujuva ja turvallinen tapahtumakäynti edellyttää hyvää suunnittelua ja yhteistyötä tapahtumajärjestäjien, tapahtuman alihankkijoiden, kaupungin, viranomaisten, alueen yritysten sekä muiden palveluntuottajien kesken. Hankkeessa määritellyt asiakasprofiilit kuvaavat ryhmiä, joiden jäsenillä on samankaltaisia arvoja turvallisuuteen liittyen: millaiset asiat horjuttavat turvallisuuden tunnetta ja mitkä sitä lisäävät. Nämä on otettava huomioon, jotta palvelukokemus olisi mahdollisimman hyvä.

LÄHTEET

Anttila, E., Pohjola, H., Löytönen, T., Kauppila, H. (2017) Ihmis- ja oppimiskäsitykset taideopetuksessa. Helsinki: Teatterikorkeakoulu. Viitattu 31.3.2021. <https://disco.teak.fi/anttila/6-3-kehollinen-tieto/>

Forsgren, C., Pesu-Inácio, J. (2020 A) Keskustori Virtual Tour (360). Interaktiivinen Keskustori-esitys. Viitattu 31.3.2021. <https://h5p.org/virtual-tour-360>

Forsgren, C., Pesu-Inácio, J. (2020 B) A Fading Dream of Park Sorsapuisto. Viitattu 31.3.2021. <https://youtu.be/9g4cNeKrOLg>

Forsgren, C., Pesu-Inácio, J. (2020 C) SURE-hanke esittää: Ratinamonologi, SURE: *A Ratina Monologue* , viitattu 31.3.2021. <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=2Nu0XKEr5ns&feature=youtu.be> ja <https://www.youtube.com/watch?v=czBGeWXVj4Y>)

Halmeenmäki, M. 2012. Käyttäjälähtöiset suunnittelumenetelmät sekä osallistava suunnittelu muotoilukonsultoinnin osana. Taiteen maisterin opinnäytetyö tieteellinen/produktiivinen. Aalto yliopisto. Taideteollinen korkeakoulu. pdf.

Joulutori 2020. Video. Viitattu 31.3.2021. <https://www.youtube.com/watch?v=P-vQvAL0tj8&feature=youtu.be>

Keränen, J., Vaattovaara, M., Kortteinen, M., Raivio, R., Koski, H., ja Rantala, T (toim.). (2013) Turvalliset kaupunkiympäristöt. Rakenteelliset taustat, asukkaiden kokemukset ja arjen turvallisuusratkaisut. Espoo: VTT Technical Research Centre of Finland, VTT Technology 88, 2013. Viitattu 31.3.2021. <https://www.vttresearch.com/sites/default/files/pdf/technology/2013/T88.pdf>

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Koivumäki, A. (2018) Maiseman äänittäminen. Äänimaisematutkimus äänisuunnittelun tukena. Helsinki: Aalto ARTS Books. Viitattu 27.5.2021. https://shop.aalto.fi/media/filer_public/bf/30/bf30f7d2-45dd-451a-b678-525c2b4e310c/koivumaki_a.pdf

Koivumäki, A. (2020) Henkilöhaastattelut: Ratinan stadionilla Suomi-Ruotsi -yleisurheilumaaottelun aikana 5.9.2020. Kuvaus José Pesu-Inácio, äänitys Mark Malyshev, editointi Carita Forsgren; FEMA-ryhmä (Anna Kupari, Hanna Kahrola ja Tuija Touhunen) sekä äänimaisematutkija Meri Kytö. 17.9.2020. Ryhmän toiminnasta ks. <https://fema-tyo-ryhma.blogspot.com/?m=1> ja esimerkki <https://www.facebook.com/watch/?v=4153731541367394> Viitattu 31.3.2021.

Korkiakoski, M., Ritari, J., Sillanpää, S-L., Suojanen, E. & Viskari, L. 2020. Toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun keinoin, SURE-hanke kaupunki- ja tapahtumaturvallisuus. Toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun

keinoin YAMK opintojakson opiskelijaprojektiraportti. TAMK.

Perälä, Antti. (2020) Virtuaalisen kävelyhaastattelun toteutus 360-tekniologiolla: SURE-hankkeen tiedonkeruu poikkeusolosuhteissa. Tampere: TAMK. Viitattu 31.3.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020120726548>

Saarijärvi, H. ja Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo

Safe living in the Tampere region. 10.2.2020. Video. Viitattu 31.3.2021. <https://www.youtube.com/watch?v=SliK3nF2V3s>

Tampere Smart Urban Security and Event Resilience 2019. Verkkosivu. Viitattu 31.3.2021. <https://www.uia-initiative.eu/en/uia-cities/tampere>

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

Uimonen, H. (2020) Kertojien kaupungit: Aistielämäkerrallinen kävely ympäristön ja muistamisen tutkimusmenetelmänä. Alue Ja Ympäristö, 49(1), 19-35. Viitattu 31.3.2021. <https://doi.org/10.30663/ay.79502>

LIITTEET

SURE: Smart Urban Security
and Event Resilience

SURE!
TAMPERE.

Tampereen tapahtuma-
turvallisuuden kehittäminen

Rock-konsertti Ratinassa? Jalkapallo-ottelu Ratinassa? Keskustorin vapputapahtuma?

Jos olet osallistunut Tampereella tapahtumiin, niin tervetuloa mukaan Zoomin kautta pidettäviin työpajoihin jakamaan asiakaskokemuksiasi Tampereen tapahtumaturvallisuuden kehittämiseksi. Workshopissa saatuja käyttäjätietoja hyödynnetään SURE-hankkeessa.



SURE-hankeinfo

1. Päätaavoite on tehdä Tampereella asuvien ja täällä vierailevien ihmisten arki turvallisemmaksi kehittämällä ja pilotoimalla tapahtumapainotteiseen kaupunkiympäristöön liittyviä älykkään turvallisuuden ratkaisuja.
2. Toisena tavoitteena on parantaa varautumista tapahtumiin liittyviin turvallisuusuhkiin kehittämällä turvallisuus- ja tapahtumatoimijoiden välistä yhteistyötä ja sen välineitä, sekä lisäämällä kaupunkilaisten/käyttäjien osallistumista kaupunkiturvallisuuden ja siihen liittyvien ratkaisujen kehittämiseen.
3. Kolmanneksi tavoitteena on tarjota paikallisille asiantuntija-organisaatioille mahdollisuuksia kehittää ja testata kaupunki- ja tapahtumaturvallisuuteen liittyviä innovaatioita, tuotteita ja palveluita.

ZOOM-työpajat erityisryhmille

Maanantai 4.5.2020

klo 10.00-12.00 aistivammaryhmä

TAI

klo 13.00-15.00 muu erityisryhmä (apuvälineiden käyttäjät, esim. pyörätuoli)

Keski viikko 5.5.2020

klo 10.00-12.00 aistivammaryhmä

TAI

klo 13.00-15.00 muu erityisryhmä

Ilmoittautuminen

Ilmoittautuminen sähköpostilla viimeistään 27.4.2020 mennessä tuija.yla-viteli@tuni.fi. Saat vahvistuksen osallistumisesta sähköpostiisi ja linkin Zoom -työpajaan. Ilmoita samalla valitsemasi workshopin päivä ja kellonaika!



SURE: Smart Urban Security
and Event Resilience

SURE!
TAMPERE.

Tampereen tapahtuma-
turvallisuuden kehittäminen

Rock-konsertti Ratinassa? Jalkapallo-ottelu Ratinassa? Keskustorin vapputapahtuma?

Jos olet osallistunut Tampereella tapahtumiin, niin tervetuloa mukaan Zoomin kautta pidettäviin työpajoihin jakamaan asiakaskokemuksiasi Tampereen tapahtumaturvallisuuden kehittämiseksi.

Workshopissa saatuja käyttäjätietoja hyödynnetään SURE-hankkeessa.



SURE-hankeinfo

1. Päätavoite on tehdä Tampereella asuvien ja täällä vieraillevien ihmisten arki turvallisemmaksi kehittämällä ja pilotoimalla tapahtumapainotteiseen kaupunkiympäristöön liittyviä älykkään turvallisuuden ratkaisuja.
2. Toisena tavoitteena on parantaa varautumista tapahtumiin liittyviin turvallisuusuhkiin kehittämällä turvallisuus- ja tapahtumatoimijoiden välistä yhteistyötä ja sen välineitä, sekä lisäämällä kaupunkilaisten/käyttäjien osallistumista kaupunkiturvallisuuden ja siihen liittyvien ratkaisujen kehittämiseen.
3. Kolmanneksi tavoitteena on tarjota paikallisille asiantuntija-organisaatioille mahdollisuuksia kehittää ja testata kaupunki- ja tapahtumaturvallisuuteen liittyviä innovaatioita, tuotteita ja palveluita.

ZOOM-työpajat tapahtumiin osallistujille ja kaupunkilaisille

Tiistai 19.5.2020

klo 13.00-15.00

Tiistai 26.5.2020

klo 10.00-12.00

Ilmoittautuminen

Ilmoittaudu sähköpostilla viimeistään 18.5.2020 mennessä osoitteeseen tuija.yla-viteli@tuni.fi. Saat vahvistuksen osallistumisesta sähköpostilla ja linkin Zoom-työpajaan. Ilmoita samalla valitsemasi workshopin päivä ja kellonaika!

INSTA NOKIA



TURVALLISUUDEN PALVELUPOLKU

SURE!
TAMPERE.



Omistajuus vaihtelee eri kontaktipisteissä tapahtuma kohtaisesti	Asiakas	Asiakas	Asiakas	Asiakas	Asiakas	Asiakas	Asiakas	Asiakas	Asiakas
	Tapahtumajärjestäjä	Tapahtumajärjestäjä		Tapahtumajärjestäjä	Tapahtumajärjestäjä	Tapahtumajärjestäjä		Tapahtumajärjestäjä	
	Muut kumppanit	Muut kumppanit	Muut kumppanit	Muut kumppanit	Muut kumppanit	Muut kumppanit	Muut kumppanit	Muut kumppanit	
		Toiset henkilöt	Toiset henkilöt	Toiset henkilöt	Toiset henkilöt	Toiset henkilöt	Toiset henkilöt	Toiset henkilöt	Toiset henkilöt
Mahdollisuudet	Ennakointi ja varautuminen	Eri reitit tapahtumapaikalle tutuksi	Ihmisten kohtaaminen yhdessä	Ensivaikutelma elämukseen ja luottamukseen	Elämys ydinpalveluna toteutuu	Kriittinen piste - tässä on onnistuttava!	Muiden palveluiden hyödyntäminen	Halutaan antaa palautetta -> yhteinen juttu	
	ENNEN			AIKANA			JÄLKEEN		
Turvallisuuden palvelupolku	Etukäteisinformaatio	Saapuminen	Palvelut ennen tapahtumaa	Sisääntulo tapahtumapaikalle	Tapahtumaelämys	Tapahtumasta poistuminen	Palvelut tapahtuman jälkeen	Palaute	
Turvallisuuden tunteen tekijät	Tapahtuma-alue tutuksi Tapahtumaseloste Viestintä-reaktiivisuus	Opastus ja ohjeistus Kuljetuspalvelut	Kohtaamispaikka	Ammattimaisuus	Ihmiset Ympäristö	Selkeä viestintä	Riittävä resurssointi	Vuorovaikutteisuus ja vaikuttavuus	
Esimerkkejä	Tapahtuma-alue ja toimintaohjeet etukäteen -saavutettavuus	Liikenneasemilta opastus tapahtumapaikalle Pysäköinti	Ennakoon nimetty paikka, tapaan ystäväni Kuljetuspalvelu tuo	Ammattiasut ja olemus Turvatarkastus ovella	Hyvä ilmapiiri, siisteys, sujuvuus, hygienia, näen turvahenkilöstön	Infotaan poistuminen reaaliaikaisesti	Opastus jatkoille, siirtyminen sujuvaksi	Palautetta voi antaa eri tavoin -> näkyy tulevissa tapahtumaselosteissa	