

Merja Poikkimäki

Lapsi tapahtuman asiakkaana

Palvelutuotemallinnus lastentapahtumasta

Opinnäytetyö

Kevät 2013

Kulttuuri yksikkö

Kulttuurituotannon koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuuri

Koulutusohjelma: Kulttuurituotannon koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Musiikkipainotteinen sosiokulttuurinen työ

Tekijä: Poikkimäki, Merja

Työn nimi: Lapsi tapahtuman asiakkaana – Palvelutuotemallinnus lastentapahtumasta

Ohjaaja: Rumpunen, Sami

Vuosi: 2013

Sivumäärä: 40

Liitteiden lukumäärä: 4

Lastentapahtumat ovat ottaneet paikkansa suomalaisessa kulttuuritarjonnassa. Tämä opinnäytetyö on suunnattu aloitteleville lastentapahtumajärjestäjille linjaamaan seikkoja, jotka kannattaa huomioida järjestettäessä tapahtumia lapsille ja lapsiperheille.

Opinnäytetyön lähtökohtana oli palvelutuotemallin hyödyntäminen lastentapahtuma suunnittelussa ja toteutuksessa. Teoriaosuus käsittelee palvelutuotetta yleensä. Käytännön osiossa teorian palvelutuotemallia sovelletaan lastentapahtumaan. Lastentapahtuman palvelutuotemallinnus on koottu haastattelujen perusteella saaduista tuloksista. Haastatteluun osallistui viisi suomalaista lastentapahtumajärjestäjää ja yksi turvallisuusalan asiantuntija. Vastauksista löytyneiden yhtenäisyyksien perusteella käsiteltäviksi nousivat aiheet muun muassa lastentapahtumien ohjelmasta, turvallisuudesta ja ruokapalveluista. Työssä sivutaan myös muita oleellisia tarpeita, joita järjestäjän kannattaa miettiä lastentapahtuman suunnitteluvaiheessa.

Palvelutuotemalli on monipuolinen työkalu palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen. Jotta lastentapahtuman palvelutuotemallinnus saadaan soveltumaan myös lastentapahtumien järjestämiseen, on siihen yhdistettävä palvelutuotannon edellytykset (palvelukonsepti, -prosessi, järjestelmä) ja laadukkaan palvelun seitsemän kriteeriä.

Avainsanat: Lastentapahtuma, palvelutuotemalli, tapahtuma, lapsi

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Culture

Degree programme: Cultural management

Specialisation: Socio-Cultural Work (Music)

Author/s: Poikkimäki, Merja

Title of thesis: A child as an event customer – A product service modelling for children's event

Supervisor(s): Rumpunen, Sami

Year: 2013

Number of pages: 40

Number of appendices: 4

Children's events are becoming more prolific in the Finnish cultural event market. This thesis outlines important issues that should be taken into consideration by event organisers when organising events for children.

The premise for the thesis is the use of a service product model for planning and implementing events for children. The theoretical part of the thesis outlines service products in general. The practical part of the thesis outlines the application of the model in planning and implementing a children's event. The model is constructed based on the data collected from six interviews that were conducted with five event organiser experts and one event security expert. Important similarities regarding, to mention a few, the programme, security and food and beverage services were detected when analysing the data collected by the interviews. The thesis also outlines other essential requirements that should be considered when planning a children's event.

The service product model is a versatile tool for planning and implementing event services. In order for the service product model to accommodate the implementation of children's events, it needs to be accompanied by the prerequisites of service product management (service concept, service process and service system) and the seven criteria of high-quality service product.

Keywords: children's events, a service product model, event, child

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	5
Käytetyt termit ja lyhenteet	6
1 JOHDANTO	7
2 TAPAHTUMA ELÄMYKSELLISENÄ PALVELUTUOTTEENA.....	9
2.1 Elämyksellinen palvelutuote	9
2.2 Palvelukonsepti, -prosessi ja järjestelmä	12
2.3 Tapahtuma palvelukokonaisuutena.....	16
2.3.1 Ydinpalvelu	18
2.3.2 Välttämättömät palvelut.....	19
2.3.3 Lisäpalvelut.....	20
2.4 Yhteenveto.....	22
3 KOHDERYHMÄNÄ LAPSET JA LAPSIPERHEET	24
3.1 Lastentapahtumien järjestäminen	24
3.2 Metodologia	25
3.3 Lastentapahtuma palvelukokonaisuutena	27
3.3.1 Lastentapahtuma ydinpalveluna	28
3.3.2 Lastentapahtuman välttämättömät palvelut.....	29
3.3.3 Lastentapahtuman lisäpalvelut.....	33
3.4 Yhteenveto.....	34
4 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSSUOSITUKSET	36
LÄHTEET	38
LIITTEET	40

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Palvelutuotannon edellytykset.....	12
Kuvio 2. Palvelukonseptimalli	13
Kuvio 3. Tuotanto- ja kulutuskaavion rakenne	155
Kuvio 4. Palvelujärjestelmä malli	15
Kuvio 5. Ydinpalvelu	18
Kuvio 6. Välttämättömät palvelut.....	19
Kuvio 7. Lisäpalvelut	21
Kuvio 8. Palvelutuote malli.....	233
Taulukko 1. Haastatteluun osallistujat.....	26
Taulukko 2. Käymälöiden määrä yleisötilaisuudessa.....	31

Käytetyt termit ja lyhenteet

Palvelutuote Aineeton tuote, jota asiakas itse tuottaa ja kuluttaa samanaikaisesti. Tässä työssä sillä tarkoitetaan lastentapahtumaa.

Palvelutuotemalli Sisältää ydinpalvelun, välttämättömät palvelut ja lisäpalvelut. Tässä tarkoitettu kuvaamaan lastentapahtumaa palvelutuotteena.

Palvelutuotannon edellytykset

Palvelukonsepti, -prosessi ja -järjestelmä. Kuvaa lastentapahtuman tuotantomallia.

Palvelukonsepti On palvelutuotannon edellytyksen ydinpalvelu. Perustuu asiakkaan arvoon ja tarpeeseen.

Palveluprosessi Palvelutuotteen kuvaus siitä, mitä asiakas käy läpi palvelun eri vaiheissa.

Palvelujärjestelmä Kuvaa paikkaa, palveluita ja henkilöstöä. Edistää lastentapahtuman sujuvuutta.

Tuotteistaminen Konkretisoi palvelun näkyvämmäksi niin asiakkaalle, kuin palveluntarjoajallekin.

Palvelutarjoama Kuvaa lastentapahtuman lisäpalveluita.

1 JOHDANTO

Lasten maailmaan olen tutustunut 3-vuotiaan siskontyttöni ansiosta. Olen kiertänyt tämän pienen ihmisen kanssa useissa lastentapahtumissa ja tehnyt samalla huomioita palveluista, niiden puutteista ja hyvistä ominaisuuksista. Kulttuurituotanto-opintojen aikana olemme järjestäneet erilaisia tapahtumia ja työpajoja lapsille ja mielenkiinto tätä kohderyhmää kohtaan on näiden vuosien aikana kasvanut. Aloin etsiä tietoa lastentapahtumien järjestämisestä ja yllätyksekseni huomasin, että Internetin ihmeellisestä maailmasta ei löytynyt yhtään lapsille järjestettyjen tapahtumien dokumentointia. Tästä sain syyn tarttua aiheeseen.

Opinnäytetyöni avulla selvittelen, mitkä asiat ovat huomionarvoisia lastentapahtumaa järjestettäessä. Suunnitelma sisältää lastentapahtuman palvelutuotemallinnuksen, joka on kohdennettu tapahtumajärjestäjille, jotka järjestävät tapahtumia lapsille ja lapsiperheille. Kohderyhmänä ovat 0-12 -vuotiaat suomalaiset lapset ja nuoret. Työn tarkoituksena on tarkastella erityisesti lapsille ja lapsiperheille kohdistettujen tapahtumien palvelujen tarjontaa. Tarkastelun pohjana käytän Grönroosin (1991) klassista palvelutuotemallia, sekä Edvardssonin ja Olssonin (1996) palvelutuotannon edellytyksien käsitteitä palvelukonsepti, -prosessi ja -järjestelmä. Palvelujen tarjonnasta syvemmin perehdyn itse ydinpalvelun, eli lastentapahtuman ohjelmaan ja sen arvoihin, välttämättömiin palveluihin kuuluvaan turvallisuuteen, ruoka- ja hygieniapalveluihin, sekä lisäpalveluiden lisäarvon tuojiin kuten vuorovaikutustilanteen hallintaan ja siihen, kuinka esimerkiksi jokin teema voi olla tapahtuman kantava voima.

Työn tavoitteena on klassisen palvelutuotemallin hyödyntäminen lastentapahtuman palvelutuotemallinnuksessa. Käsittelen aihetta palvelutuotenäkökulmasta soveltaen klassista palvelutuotemallia lastentapahtumaan. Työssä pyrin selvittämään miten lastentapahtumia voidaan mallintaa palvelukokonaisuuksina, mitä kuuluu lastentapahtumien välttämättömiin palveluihin ja lisäpalveluihin sekä millaiset palvelut korostuvat lapsille kohdistetussa tapahtumassa ja miten. Lastentapahtuman palvelutuotemallinnusta voivat hyödyntää tahot, jotka järjestävät tapahtumia lapsille ja lapsiperheille. Rajaan aiheen kolmeen tutkimuskohtaan: ydinpalveluun, välttämättömiin palveluihin sekä lisäpalveluihin. Keskittymällä näihin kolmeen tapah-

tumatuotannon osa-alueeseen saadaan selville tärkeimmät seikat lastentapahtuman suunnittelu ja toteutus vaiheista. Jatkotutkimuksilla tätä työtä on mahdollista laajentaa.

Työ sisältää neljä päälukua. Ensimmäinen pääluke on johdanto-osuus. Toisessa pääluvussa käsittelen elämyksellistä palvelutuotetta yleisellä tasolla ja esittelen teorian lastentapahtuman palvelutuotemallinnuksen syntymiseen. Kolmannessa sovellan toisen pääluvun teoriaa lastentapahtuman järjestämiseen. Neljännessä pääluvussa esittelen jatkotutkimusehdotuksia ja johtopäätökset työn tuloksista. Työssäni käytän laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Opinnäytetyöni tiedonhankinta koostuu haastatteluista, havainnoista ja tieteellisten artikkeleiden keräämisestä ja näistä koostetun tiedon soveltamisesta.

Toisen pääluvun teoriapohja käsittelee palvelutuotemallin rakentumista. Palvelutuotemalleista olen hakenut tietoa useista eri lähteistä ja yhdistelemällä niitä olen löytänyt tavan soveltaa palvelutuotemallia lastentapahtumien järjestämiseen. Palvelutuotemalli rakentuu ydinpalvelusta, välttämättömistä palveluista ja lisäpalveluista. Palvelutuotemalli saadaan toimivaksi kokonaisuudeksi, kun siihen lisätään palvelutuotannon edellytykset, sekä laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä. Palvelutuotannon edellytyksiä tarkastelen Edvardssonin ja Olssonin (1996, 157) kehittämän palvelutuotannon edellytykset -mallin (engl. Prerequisites for services) mukaan. Komppula ja Boxberg (2002, 21) käyttävät samoja käsitteitä kuvaamaan asiakaslähtöisen palvelutuotteen mallia. Tässä työssä käytän termiä palvelutuotannon edellytykset kuvaamaan palvelukonseptia, -prosessia ja järjestelmää.

2 TAPAHTUMA ELÄMYKSELLISENÄ PALVELUTUOTTEENA

2.1 Elämyksellinen palvelutuote

On monia syitä lähteä koko perheen voimin viettämään yhteistä vapaa-aikaa. Oli kyseessä sitten konsertti, teatteri, huvipuisto tai jokin lapsille suunnattu peuhuopaikka, lähdetään sinne tavoittelemaan tietoisia tai tiedostamattomia elämyksiä. Kun päätös lähtemisestä on tehty, alkaa reissun suunnittelu ja mieltä kiehtova odotus. Asiakas luo tietyn mielikuvan tapahtumasta nähdyn mainonnan ja kuultujen puheiden perusteella. Elämyksellisen palvelutuotteen voi ostaa rahalla, mutta sen voi vain itse kokea. Komppula ja Boxberg (2002, 27) toteavat elämyksen olevan aina subjektiivinen kokemus, eikä se anna neuvottelusijaa oikeellisuudesta tai vääryydestä. Grönroosin (2009, 121) kokoamaa palvelun laatua tutkivaa seitsemän kriteerin menetelmää apuna käyttäen saadaan aikaan elämyksellinen palvelutuote, jonka kohderyhmänä tässä työssä ovat lapset ja lapsiperheet. Aikuisille ja lapsille järjestetyissä tapahtumissa on paljon samoja elementtejä, joita voidaan selvittää kohderyhmävertailun avulla.

Elämys on henkilökohtainen kokemus (Verhelä & Lacman 2003, 35; Komppula & Boxberg 2002, 27). Tapahtumasta asiakas lähtee hakemaan uusia kokemuksia ja tunnemaailman vaikutuksia. Palveluntarjoajalta odotetaan rahojen vastineeksi elämyksiä. Elämys ja odotukset syntyvät jokaisen mielissä ja ovat siksi yksilöllinen kokemus. Palveluntarjoaja luo edellytykset ja puitteet elämyksen toteutumiseen ja vaikuttaa näiltä osin kokemuksen syntymiseen.

Päätös tapahtumaan osallistumisesta ja mielikuvat luovat tietyt odotukset. Grönroos (2009, 133) puhuu asiakkaiden hämäristä, hiljaisista ja julki lausutuista odotuksista. Asiakas odottaa tapahtumalta jotain, mutta ei osaa itse määritellä mitä, näitä kutsutaan hämäriksi odotuksiksi. Hiljaiset odotukset ovat asiakkaille itsestään selviä palveluita ja niiden puute huomataan. Tapahtumissa näitä ovat esimerkiksi ruokapalvelut tai huonosti hoidettu hygienia. Asiakas kokee tullessa huijatuksi, jos julki lausutut palvelut jäävät vajavaisiksi tai puuttuvat kokonaan. Asiakkaille mainonnassa käytetyt myyntikeinot tulee huomioida myös itse tapahtumassa. Nämä odotusten määritelmät ovat laatukriteerin osatekijöitä.

Kohderyhmäajattelun tavoitteena on vertailla aikuisten- ja lastentapahtumia palvelutuotenäkökulmasta. Aikuisille tuotetuissa elämyksellisissä palvelutuotteissa korostuvat eri elementit kuin lapsille tuotetuissa vastaavissa palveluissa. Eroavuuksia vertailemalla saavutetaan elämyksellisesti onnistuneempi, arvot ja kriteerit täyttävä palvelutuotemallinnus lastentapahtumalle. Yksi suurimmista eroista lasten- ja aikuistentapahtumien välillä on päätöksen teko. Vaikka kyseessä on lastentapahtuma, niin kaikesta tapahtuman liittyvästä päätöksen tekee aikuinen.

Asiakastyytyvyyttä mitataan laatu tutkimuksilla. Grönroos (2009, 122) esittää laadukkaaksi koetun palvelun yhteenvetona seitsemän kriteerin laatu luettelo, jota voidaan käyttää johtamistarkoitukseen ja pitää laadukkaan palvelun kriteereinä. Hän käsittelee kriteereitä lopputulokseen, prosessiin ja imagoon liittyvinä laatuvaatimuksina. Grönroos määrittelee laadukkaan palvelun seitsemän kriteeriä seuraavasti:

1. Ammattimaisuus ja taidot

Asiakkaat ymmärtävät, että palveluntarjoajalla ja sen työntekijöillä on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ammattitaitoiseen ratkaisuun (loputulokseen liittyvä kriteeri).

2. Asenteet ja käyttäytyminen

Asiakkaat tuntevat, että asiakaspalvelijat (kontaktihenkilöt) kiinnittävät heihin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti (prosessiin liittyvä kriteeri).

3. Lähestyttävyyden ja joustavuus

Asiakkaat tuntevat, että palveluntarjoaja, tämän sijainti, aukioloajat työntekijät ja operatiiviset järjestelmät on suunniteltu ja toimivat siten, että palvelu on helppo saada ja että yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimuksiin ja toiveisiin joustavasti (prosessiin liittyvä kriteeri).

4. Luotettavuus

Asiakkaat tietävät, että mitä tahansa tapahtuu tai mistä tahansa on sovittu, he voivat luottaa palveluntarjoajan ja sen työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan (prosessiin liittyvä kriteeri).

5. Palvelun normalisointi

Asiakkaat ymmärtävät, että ainakin jotain menee pieleen tai kun tapahtuu jotain odottamatonta, palveluntarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyväksyttävän ratkaisun (prosessiin liittyvä kriteeri).

6. Palvelumaisema

Asiakkaat tuntevat, että fyysinen ympäristö ja muut palvelutapaamisen ympäristöön liittyvät tekijät tukevat myönteisesti kokemusta (prosessiin liittyvä kriteeri).

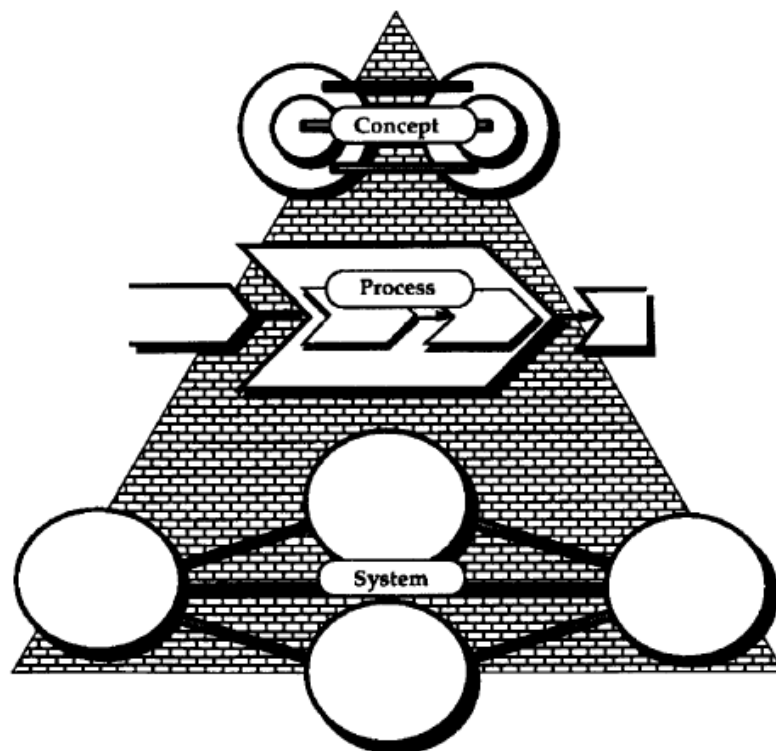
7. Maine ja uskottavuus

Asiakkaat uskovat, että palveluntarjoajan toimiin voi luottaa, että palveluntarjoaja antaa rahalle vastineen ja että sillä on sellaiset suorituskriteerit ja arvot, jotka asiakas voi hyväksyä (imagoon liittyvä kriteeri).

Laatukriteerit korostuvat lastentapahtumissa. Vanhemmat odottavat lastentapahtuman henkilökunnalta ammattimaisuutta ja lapsiystävällistä lähestymistapaa, jotta ensikertalaisen vuorovaikutustilanne olisi mahdollisimman helppo. Luotettavuus korostuu ennen kaikkea silloin, jos lapsi jätetään ohjattuun toimintaan ilman huoltajaa.

2.2 Palvelukonsepti, -prosessi ja järjestelmä

Palvelutuotannon edellytyksien määritelmä sisältää ydintuote (palvelukonsepti), palvelutuotannon vaiheet (palveluprosessi) sekä palvelutuotannon ulkoiset ja sisäiset resurssit (palvelujärjestelmä) (Komppula & Boxberg 2002, 21; Edvardsson ja Olsson 1996, 157). Nämä tekijät ovat palvelutuotteen tuotantomallin syntymiseen vaadittavat välttämättömät edellytykset. Näiden komponenttien avulla muodostuu palvelukokonaisuus, jonka tuotantoprosessista syntyy asiakkaalle subjektiivinen kokemus. Edvardsson ja Olsson (1996, 157) kuvaavat palvelutuotannon edellytykset seuraavanlaisella pyramidimallilla (Kuvio 1):

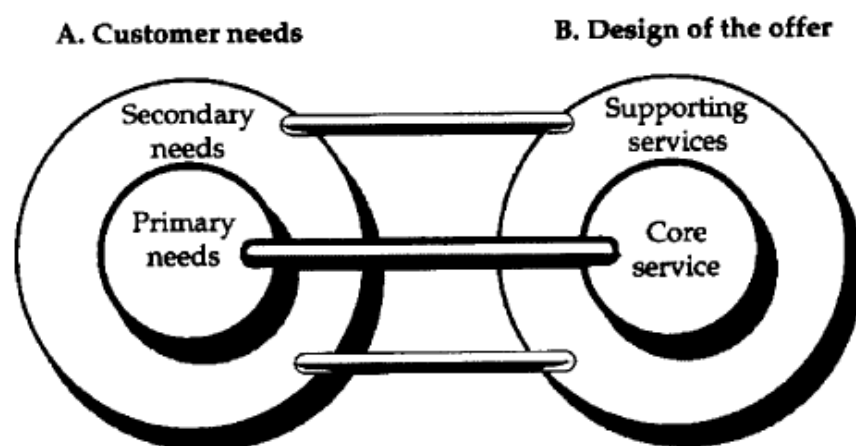


Kuvio 1. Palvelutuotannon edellytykset (model of the prerequisites of the services). Palvelukonsepti (Concept), palveluprosessi (Process) ja palvelujärjestelmä (System). (Edvardsson & Olsson 1996, 157.)

Palvelukonsepti (Concept). Palvelukonsepti syntyy Edvardssonin ja Olssonin mukaan ideasta. Konseptin kehitysvaiheessa Komppula ja Boxberg (2002, 22)

ottavat huomioon asiakkaan tarpeet ja minkälaisia arvoja palvelulla tavoitellaan. Palvelun tulee tuottaa jokin hyöty, jota asiakas lähtee tavoittelemaan. Asiakkaalle luodaan tietty mielikuva palvelusta, jota palvelun avulla voidaan saavuttaa ja mitä kokemuksia ja arvoja se sisältää. Edvardsson ja Olsson (1996, 149) täsmentävät palvelukonseptin näkökulmaa ottamalla huomioon asiakkaan toiveet, jotka lisäävät viihtyvyyttä ja parantavat laatua. Tapahtumatuotannossa palvelukonseptilla tarkoitetaan tuotannollista osaamista. Jotta itse tapahtuma voidaan toteuttaa, se vaatii tuotannon osaajia, jotka tekevät työn ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana ja tapahtuman jälkeen.

Komppulan ja Boxbergin (2002, 22) mukaan palvelukonsepti perustuu asiakkaan primäärisiin ja sekundäärisiin tarpeisiin (Kivio 2). Primäärinen tarve osoittaa syytä, miksi palvelua käytetään ja mihin se johtaa. Sekundäärinen tarve taas osoittaa, miten ja minne mennään ja minkälaisia päätöksiä voidaan tehdä kohteen sallimissa rajoissa. Edvardsson ja Olsson (1996, 149) jakavat palvelukonseptin asiakkaiden tarpeisiin (customer needs) ja tarjoajan suunnitelmaan (design of the offer). Asiakkaiden tarpeet sisältävät tässäkin tapauksessa primääriset ja sekundääriset tarpeet. Suunnitelman tarjoajat osiossa he perehtyvät lisäksi ydinpalveluun (core service) ja avustaviin palveluihin (supporting services), joissa palvelukonseptia tutkitaan palvelun tarjoajan näkökulmasta. Avustavilla palveluilla tarkoitetaan tässä palveluita, jotka tekevät ydinpalvelusta mahdollisen.

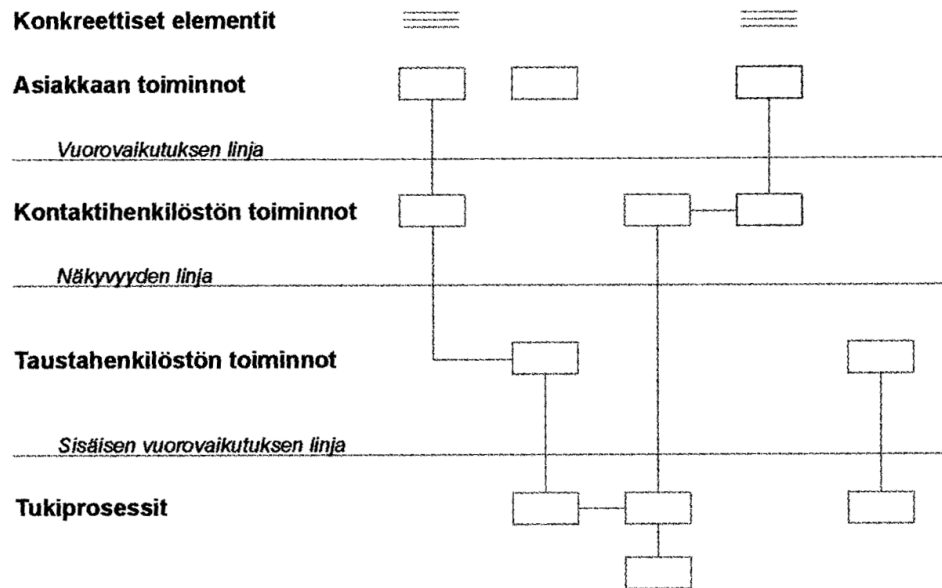


Kuvio 2. Palvelukonseptimalli (model of the service concept). (Edvardsson & Olsson 1996, 150).

Palveluprosessi (Process). Palveluprosessi on Komppulan ja Boxbergin (2002,22) mukaan palvelutuotteen kuvaus siitä mitä asiakas käy läpi palvelun eri vaiheissa. Palvelu voidaan kuvata toimintoketjuna, jossa huomioidaan kaikki asiakkaan ja henkilökunnan menettelytavat palvelun kulutusvaiheessa. Tapahtumatuotannossa toimintoketju voi kuvata esimerkiksi asiakkaan polun aina lipunmyynnistä alueelta pois lähtemiseen. Edvardsson ja Olsson (1996, 155) pitävät palvelun kehittämisen kannalta tärkeänä saada asiakas ymmärtämään prosessin tulos, liittää asiakas prosessin kehitykseen ja auttaa asiakkaita selventämään tarpeensa kuuntelemalla heidän toiveitaan.

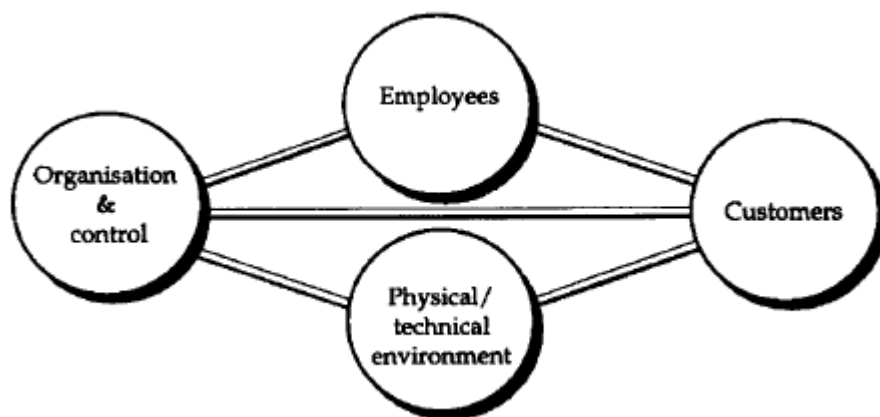
Komppula ja Boxberg (2002, 22) korostavat, että asiakas näkee palveluprosessista vain tietyn osan. Näitä asiakkaalle näkyviä prosesseja ovat esimerkiksi asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä tapahtuva vuorovaikutus tai mainoksessa esitetyn palvelutuotteen kuvaus. Tapahtumassa vuorovaikutustilanne voi olla esimerkiksi lipunmyyntitilanne, josta asiakas näkee pelkän myyntihetken, mutta ei tiedä mitä sen eteen on tehty, että lipunmyyntiprosessi on saatu aikaiseksi. Palveluntarjoajan toimintaa helpottaa tuotanto- ja kulutuskaavion (service blueprint) (Kuvio 3) luominen. Tämä toimintoketju kuvaa niin asiakkaan, kuin henkilökunnan toimintaprosessit palvelun kulutusvaiheessa, sekä niiden rajapinnat.

Toimintoketjua lähdetään koostamaan perehtymällä asiakkaan toimintoihin (Kuvio 3). Palveluntarjoaja tekee toimintoketjun, jossa käy läpi asiakkaan menettelytavat aina saapumisesta lähtöhetkeen. Vuorovaikutuksen linjalla tarkoitetaan asiakkaan ja henkilökunnan kohtaamista. Henkilökunnan ja taustahenkilöstön toiminnan rajalla kulkee näkyvyyden linja, joka osoittaa asiakkaille näkyvän ja näkymättömän toiminnon rajan. Asiakas ei tiedä, mitä taustahenkilökunta tekee asiakaspalvelutilanteen aikana/jälkeen. Sisäisen vuorovaikutuksen linja edellyttää organisaation sisäisten toimintojen sujuvuutta ja palveluiden toimivuutta myös taustahenkilöstön ja tukiprosesseista huolehtivien toimijoiden välillä.



Kuvio 3. Tuotanto- ja kulutuskaavion rakenne (service blueprint) (Zeithaml & Bitner 2000, 209).

Palvelujärjestelmä (System). Edvardssonin ja Olssonin (1996, 151) sekä Kompulan ja Boxberg (2002, 23) mukaan palvelujärjestelmä on luotu selventämään palveluprosessia. Järjestelmä koostuu sisäisistä ja ulkoisista resursseista. Jotta palvelun tuottaminen onnistuu, sen välttämättöminä edellytyksinä ovat asiakkaat (customers) ja heistä huolehtiva henkilökunta (employees), fyysinen ympäristö ja tekniset puitteet (physical/technical environment), sekä hallintaorganisaatio (organisation & control).



Kuvio 4. Palvelujärjestelmämalli (model of the service system) (Edvardsson & Olsson 1996, 154).

Henkilökunta on palveluvoimavara. Palvelua pidetään yleensä aineettomana, koska se ei sisällä konkreettisia elementtejä (Grönroos 2009, 80), mutta Edvardssonin ja Olssonin (1996, 151) mielestä aineeton palvelu muuttuu aineelliseksi henkilökunnan ja asiakkaan vuorovaikutustilanteessa. Palvelualtis henkilökunta on avain asiakastytyväisyyteen. Henkilökunnasta tulee huolehtia kouluttamalla ja motivoimalla heitä, sekä ottamalla huomioon heidän toiveensa, erikoistarpeensa ja pitämällä heidät tietoisina sisäisistä muutoksista.

Asiakas on osa palvelujärjestelmää (Edvardssonin & Olssonin 1996, 152). Markkinointi muodostuu siitä, että luodaan ja kehitetään luottamuksellisia ja tuottavia asiakassuhteita. Hyvä palveluntarjoaja pitää lupauksensa, ottaa huomioon asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset. Palveluprosessi tulee myös suunnitella niin, että asiakkaan on helppo osallistua sen tuottamiseen.

Edvardssonin ja Olssonin (1996, 152.) toteavat myös, että palveluprosessi ei onnistu ilman fyysistä ympäristöä eikä tarvittavia välineitä. Tarpeen ovat niin toimitilat, tietokoneet kuin muut tekniset välineet ja materiaalit. Teknologiakeskeinen yhteiskunta tuo omat haasteensa palveluntarjoajan tulokselliseen toimintaan, mutta kehityksessä mukana pysyminen antaa enemmän mahdollisuuksia kehittyä ja kehittää toimintaa.

Organisaatio hallinnoi, kehittää, suunnittelee ja kontrolloi palveluprosessia. Organisaatiojohto ottaa vastaan palautteet ja valitukset, sekä huolehtii käytännön asioista, kuten aukioloajoista ja erikoisvieraista. Edvardsson ja Olsson (1996, 154) esittävät kolme toimenpidettä, jotka ovat asiakassuhteiden kannalta merkityksellisiä: asiakastytyväisyyskysely, ennakko-odotusten turvaaminen, sekä asiakkaiden roolittaminen tuotantoprosessissa.

2.3 Tapahtuma palvelukokonaisuutena

Tapahtuma on palvelun tarjontaa (O'Neill, Getz, & Carlsen, 1999; Baker & Crompton, 2000; Tkaczynski & Stokes, 2010, 70). Se koostuu monista aineellisista ja aineettomista elementeistä. Tapahtumissa myydään ja/tai annetaan ruuan ja juoman lisäksi useita eri tuotteita. Aineellisten tuotteiden lisäksi tapahtuma koostu

aineettomasta tunnelmasta ja kokemuksista. Tapahtuma on kestoaltaan rajattu ja se järjestetään tietyssä, sille osoitetussa paikassa.

Aineettomat osat tekevät tapahtumasta palvelutuotteen (Komppula & Boxberg 2002, 10-11). Palveluntuottaja luo puitteet, jossa asiakas itse tuottaa ja kuluttaa palvelua samanaikaisesti. Palvelutuotteen ollessa aineetonta ei sitä voida konkreettisesti esittää eikä patentoida ja sen varastointi on mahdotonta. Palvelutuotteen laadunvalvonta on vaikeaa, sillä suurin osa palvelusta on henkilökohtaista vuorovaikutusta palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Koska palvelua ei voi etukäteen testata, ei epäonnistunutta palvelua voida palauttaa muuta kuin korvaavalla toimenpiteellä.

Getzin (1989, 126) mukaan on olemassa jatkuvia palveluita ja palveluita, joka tuotetaan vain kerran. Näitä palveluita ovat esimerkiksi erikoistapahtumat (special events), jotka järjestetään vain kerran, minkä takia niitä ei voida standardisoida. Grönroos (2009,81) kuvaa palveluita abstrakteilla sanoilla esimerkiksi kokemus tai luottamus. Tämän abstraktisuuden takia asiakkaan on hyvin vaikea arvioida palveluprosessia, koska konkreettinen tuote puuttuu. Palvelutuotteen käyttötilanteessa ei omistajuus vaihdu, vaan asiakas saa aineettoman kokemuksen. Asiakkailta on erilaisia tarpeita, odotuksia ja tavoitteita, joita hän palvelulta vaatii, siksi palvelukokemus on aina erilainen, heterogeeninen, kokonaisuus.

Palveluprosessissa asiakas tuottaa ja kuluttaa palvelua samanaikaisesti. Grönroos (2009, 86) arvioi, että on vaikea tietää, koska palvelutuotteen kulutus alkaa ja koska se päättyy. Asiakkaat ovat yksilöitä ja toimivat siksi eri tavoin saavuttaakseen palvelun tarjoaman arvon ja hyödyn. Toisille kulutus alkaa jo ensimmäisestä havainnosta tai päätöksestä osallistua tapahtumaan, kun taas toiset aloittavat kulutuksen vasta tapahtumapaikalla. Kulutus päättyy vasta, kun palvelusta ei enää keskustella.

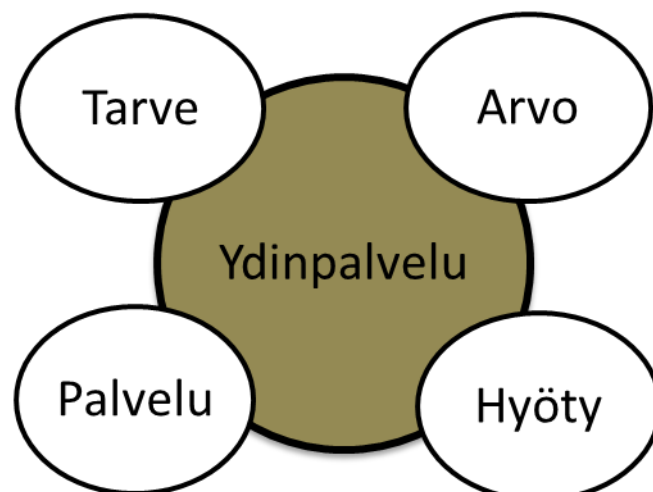
Palvelu vaatii tuotteistamisen. Ostajan on tiedettävä mitä hän ostaa ja myyjän on osattava kertoa mitä hän myy (Rope 2002, 110). Rope nimeää kolme tärkeintä perusosaa kaupattavalle palvelulle: nimi, sisältö ja hinta. Palvelulla on oltava nimi, jotta ostaja osaa kysyä mitä hän haluaa. Myyjän on osattava selittää palvelun si-

sältö, sillä asiakkaalla on oikeus tietää, mitä hän on ostamassa. Hinta on monien ostopäätöksiä ratkaiseva tekijä.

2.3.1 Ydinpalvelu

Ydinpalvelu on varsinainen tuote, joka on luotu asiakkaan arvojen mukaisesti (Komppula & Boxberg 2002, 13). Ydintuote on palvelu, jolla yritys tuottaa jonkin hyödyn asiakkaalle. Grönroos (2009, 82) toteaa palvelun olevan prosessi, joka tuottaa asiakkaan toimintaan arvoa ja täyttää tarpeen, josta on hyötyä. Asiakas odottaa palvelun tarjoajalta miellyttävien vuorovaikutustaitojen lisäksi hyvää palvelua ja ydinpalvelun perusteellista osaamista (Verhelä & Lackman 2003, 203). Itse tapahtuman ohjelma, arvonluoja, saa ihmiset viihtymään ja viettämään yhteistä aikaa uusia elämyksiä kokien.

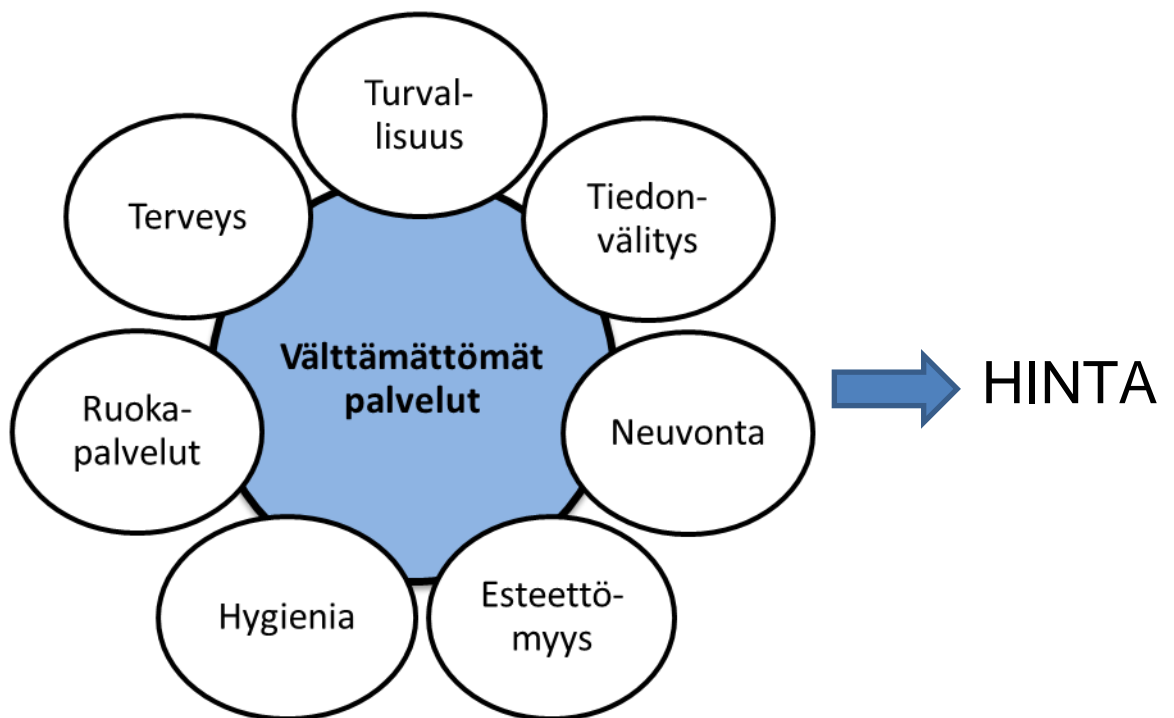
Maarit Kinnusen (2013, 51) tekemän tutkimuksen mukaan ohjelma on hyvin merkityksellisessä asemassa tapahtumien ydinpalvelussa. Tutkimusaineiston pohjalta voidaan todeta, että tapahtumassa esitettävä ohjelma on yksi tärkeimmistä osallistumismotivaatioista. Näin ollen ydintuote voidaan esittää asiakkaan näkökulmasta seuraavalla tavalla (kuvio 5):



Kuvio 5. Ydinpalvelu

2.3.2 Välttämättömät palvelut

Välttämättömät palvelut tekevät palvelutuotteesta onnistuneen kokonaisuuden (Getz 1989, 129). Vaikka asiakkaat eivät tietoisesti etsi tai tunnista näitä välttämättömiä palveluelementtejä, niiden puuttuminen tai epäonnistunut tarjonta voi lannistaa tai tuottaa pettymyksen. Tapahtumissa tavallisimpiin välttämättömiin palveluihin kuuluvat esimerkiksi ruokapalvelut. Komppula ja Boxberg (2002, 13) toteavat näiden välttämättömien palveluiden määräävän pitkälti palvelun hinnan. Palvelukokonaisuuteen saadaan vetovoimaa tarjoamalla lisäpalveluita, jotka lisäävät mukavuutta, luovat asiakkaalle turvallisuuden ja huolenpidon tuntua. Getz (1989, 129) käyttää välttämättömistä palveluista termiä olennaiset palvelut (essential service) ja tiivistää ne alla olevan kuvion 5 mukaisesti:



Kuvio 6. Välttämättömät palvelut (Getz 1989, 129)

Tapahtumissa palvelun tarjonta on laajaa. Kinnunen (2013, 63) toteaa tutkimuksessaan, että kaupunkialueella järjestetyt tapahtumat vaativat huomattavasti vähemmän panostusta asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen, kuin maaseudulla järjestettävä festivaali. Kaupungissa palveluiden saavutettavuus on helpompi toteuttaa, kun taas maaseutufestivaali vaatii huomattavasti enemmän tuotannollisia ponnisteluja, kuten esimerkiksi perustarpeisiin kuuluvat wc-tilat, sähkö ja vesi.

2.3.3 Lisäpalvelut

Lisäpalvelut mahdollistavat kilpailuedun. Lisäpalvelut eivät ole ydintuotteen kannalta välttämättömiä palveluita, mutta tuovat palvelutuotteelle lisäarvoa. Sekä Grönroos (2009 230), että Komppula ja Boxberg (2002, 19) esittävät lisäpalvelut laajennettuna palvelutarjoomana. He pitävät tärkeinä seikkoina lisäpalvelun saavutettavuutta, asiakkaan kokemaa vuorovaikutustilannetta ja prosessin toimintaan osallistumista. Palveluympäristön fyysiset tekijät tuovat viihteellistä lisäarvoa.

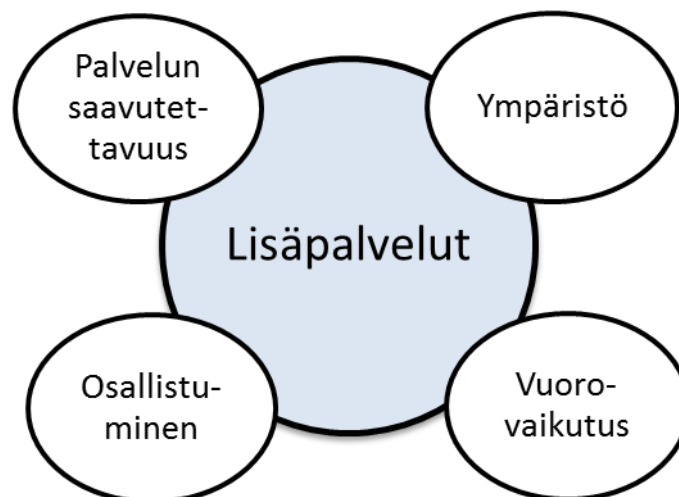
Palvelun saavutettavuudesta riippuu, kokeeko asiakas palvelun helpoksi vai vaikeaksi (Grönroos 2009, 226). Asiakkaalle on hyvä tehdä selväksi, miten palvelu saavutetaan, eli kuinka se ostetaan ja kulutetaan. Grönroos listaa tekijöitä, jotka vaikuttavat lisäpalvelun saavutettavuuteen:

1. Henkilökunnan määrä ja taidot
2. Aukioloaika, aikataulut ja eri tehtävien suoritukseen käytetty aika
3. Työpajojen ja palvelupisteiden sijainti, ulkonäkö ja sisustus
4. Toimintavälineet
5. Prosessiin samanaikaisesti osallistuvien asiakkaiden määrä ja osaamista-so.

Konkreettisen palvelun ensimmäinen askel on asiakkaan ja palveluhenkilöstön kohtaaminen (Komppula & Boxberg 2002, 20, 43). Tämän kohtaaminen on se totuuden hetki, jonka perusteella asiakas luo pitkälti mielikuvan palvelusta ja palvelun tarjoajasta. Ammattitaitoisen henkilökunnan kohdannut asiakas luottaa palvelun laatuun ja kokee sen olevan hyvää, jos ensimmäinen kontakti on onnistunut. Onnistuneen vuorovaikutustilanteen asiakas kokee, mikäli asiakaspalvelija on ys-

tävällinen ja palvelualtis, osaa puhua ymmärrettävästi, on ulkoiselta olemukseltaan siisti ja käyttäytyy moitteettomasti. Palvelun laatu on riippuvainen myös itse organisaatiosta. Hyvin koulutetut palveluosaajat ja kannustava toimintaympäristö, mukaan lukien muu henkilökunta ja johtoporras, jonka vastuunjakaminen ei synnytä luottamuspulaa, tukevat koko organisaation toimintaa. Muun muassa nämä tekijät luovat hyvän perustan miellyttävään asiakaspalvelutilanteeseen.

Ympäristö osoittaa tapahtumapaikan ja sen fyysiset elementit (Komppula & Boxberg 2002, 13). Lisäpalvelussa nämä luetaan mukavuustekijöiksi, jotka luovat viihtyvyyttä ja tuovat lisäarvoa, sekä parantavat kilpailukykyä. Ympäristön fyysisillä elementeillä pyritään saavuttamaan tiettyä tunnelmaa ja arvokkuutta parantamaan laatua. Näillä elementeillä tapahtuma pystyy luomaan ja parantamaan omaa imagoaan. Ympäristön puitteet mahdollistavat myös osallistumisen. Palveluntarjoaja luo puitteet ja edellytykset palveluprosessin syntymiselle. Asiakaan osallistuminen tuotantoprosessiin on palvelutuotteen yhtäaikaista kuluttamista tai käyttämistä yhdessä palveluntarjoajan kanssa.



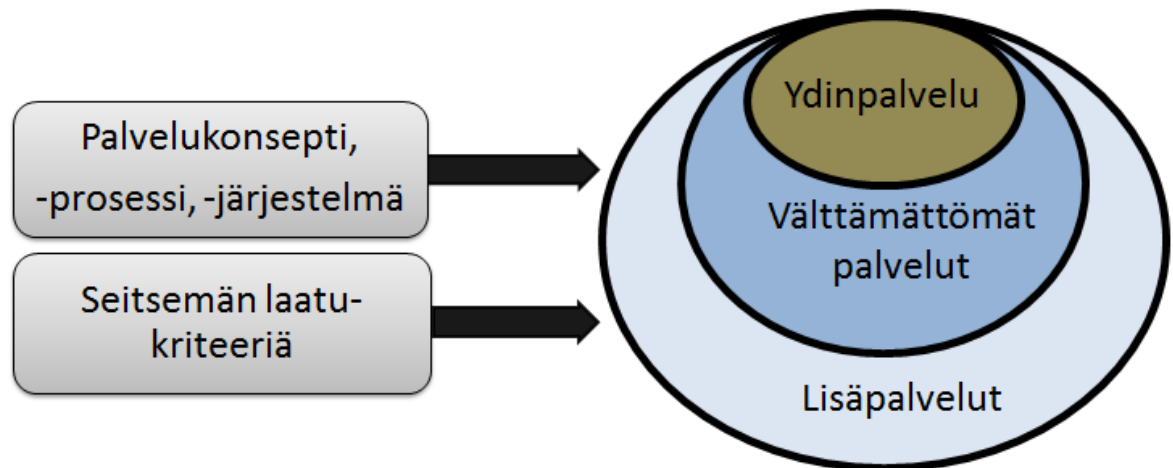
Kuvio 7. Lisäpalvelut (Mukaiillen Grönroos 2009, 227; Komppula & Boxberg 2002, 14).

2.4 Yhteenveto

Palvelutuotteen synty on projekti (Grönroos 2009, 77). Tapahtumatuotannossa tämä tarkoittaa tapahtuman järjestämistä sisältäen kaiken ideasta suunnitteluun, toteutukseen ja projektin loppuun saattamiseen. Grönroos sanoo tapahtuman olevan ydintuote, palvelukonsepti, jota ei voi konkreettisesti kokea, mutta sen voi joko ostaa tai myydä. Palveluprosessissa asiakas on läsnä ja vaikuttaa näiltä osin lopputuloksen lisäarvoon ja laatuun (Edvardsson, B & Olsson, J. 145). Asiakkaalle on tehtävä selväksi rooli ja vastuu tuotantoprosessissa. Palvelujärjestelmän kartoittaminen takaa toimivan järjestelmän, jossa jokainen työntekijä tietää paikkansa ja tehtävänsä. Palveluntarjoajan on pyrittävä noudattamaan seitsemää laatukriteeriä, jotta asiakastyytyväisyys palvelutuotteen laatuun pysyy ja säilyy.

Asiakkaalle tuotantoprosessin roolin selventäminen on erittäin tärkeä toimenpide palvelun kehittämisessä, kuten myös asiakasystävällisten ja pedagogisten asiakasprosessien rakentamisessa (Edvardsson & Olsson 145). Grönroos (2009, 93.) muistuttaa, että palvelutuotteen olennainen osa on itse konkreettisen tuotteen puuttuminen. Saadakseen halutun lopputuloksen asiakas käyttää palvelua vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan kanssa, jolloin kulutus- ja käyttöprosessista syntyy tietty arvo. Haasteena Grönroos esittää innovatiivisten tapojen löytämisen asiakkaiden ongelmien ratkaisemiseksi. Tavoitteena on lisäedun saavuttaminen ja näin ollen markkinoiden kilpailukeino. Komppulan ja Boxbergin (2002, 22) mukaan ammattitaitoisen henkilökunnan kohdannut asiakas luottaa palveluun. Tästä syystä tapahtumissa paljon käytetyt vapaaehtoiset tulee kouluttaa ja perehdyttää hyvin omaan toimenkuvaansa.

Palvelutuotemalli on ydinpalvelu, välttämättömät palvelut, sekä lisäpalvelut. Tämän muodostavat palvelutuotannon edellytykset ja Grönroosin (2009, 122) laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä. Palvelutuotemalli vastaa kysymykseen mitä palveluja tapahtumassa tarjotaan. Palvelutuotannon edellytykset (Palvelukonsepti, -prosessi, -järjestelmä) kuvaa palvelutuotteen tuotantovaiheita. Palvelutuotannon edellytykset -malli käy läpi kaikki asiakkaiden, sekä henkilökunnan toimenpiteet ja niiden rajapinnat. Palvelutuotemalli syntyy palvelutuotannon edellytysten täyttämisestä ja näiltä vaadittavien laatukriteerien yhdistämisestä.



Kuvio 8. Palvelutuotemalli, joka saadaan aikaan yhdistämällä palvelukonsepti, -prosessi, -järjestelmä ja Grönroosin seitsemän laatu-kriteeriä. Palvelutuote malli (Komppula & Boxberg 2002, 14; Kotler, Bowen & Makensin 1999, 276.)

Kolmannessa pääluvussa sovelletaan palvelutuotemallia lastentapahtumaan. Palvelutuotteen kehittämisessä on tärkeä huomioida laatu ja tuotantomalli. Hyvä laatu täyttää asiakkaan odotukset ja on edellytys palveluntarjoajalle asiakaskunnan pysyvyyden ja imagon kannalta. Asiakkaan odotuksista ja kokemuksista muodostuu tyytyväisyys palveluun (Rope 2002, 267). Ropen mukaan palvelun tyytyväisyysaste on suhteutettu odotukset täyttävään kokemukseen. Asiakkaiden odotuksiin ja kokemuksiin voidaan vaikuttaa pyrkimällä aikaansaamaan tyytyväisyyttä asiakaskunnassa. Valitsemalla palvelutuotteelle oikean kohderyhmän ja tyydyttämällä heidän tarpeensa lisätään ostomotiivia.

Lastentapahtuman palvelutuotemallinnusta voidaan käyttää apuna lastentapahtuman suunnittelussa. Mallinnuksessa tuodaan esille niin lasten, kuin aikuistenkin tarpeita mukavaan yhdessäolohetkeen. Epäonnistumisen riski pienenee, kun palvelutuotannon edellytykset on kattavasti huomioitu palveluprosessissa.

3 KOHDERYHMÄNÄ LAPSET JA LAPSIPERHEET

3.1 Lastentapahtumien järjestäminen

Suomessa järjestetään vuosittain satoja tapahtumia lapsille ja lapsiperheille. Yhteiskuntakehityksen myötä lapsitapahtumat ovat yleistyneet ja vaihtoehtoja löytyy aina lastenfestivaaleista poniratsastukseen. Oli kyseessä sitten iso tai pieni tapahtuma, yhteinen tekijä niissä on asiakkaina olevat lapset ja lapsiperheet, jolloin laatuvaatimukset ovat korkeat. Lapsiperhetapahtumien järjestäjä voi olla joko julkinen, yksityinen tai kolmas sektori. Tapahtuma on eräänlainen projekti/hanke, joihin rahoittajien löytyminen tuo omat haasteensa.

Lastentapahtuman voi periaatteessa järjestää kuka vaan. Tietoa tapahtuman järjestämisestä kannattaa hankkia etukäteen välttääkseen yleisimmät virheet ja viranomaisten kanssa käytävät neuvottelut jälkikäteen. Projektisuunnitelman teko auttaa hahmottamaan kokonaisuutta. Suunnitelmalla kartoitetaan tapahtuman tarve ja tavoitteet, sekä vastataan kysymyksiin: mitä, miksi, missä, kenelle, kuinka ja koska tehdään?

Opetus- ja kulttuuriministeriö myöntää vuonna 2013 kulttuurin ja taiteen aloille 445 miljoonaa euroa (www.minedu.fi). Näistä osansa saa myös julkisen sektorin järjestämät lastentapahtumat. Kaupunkien kulttuuritoimien järjestämät lastentapahtumat ovat usein ilmaisia tai osallistumaan pääsee pientä maksua vastaan, jolloin ne ovat tasapuolisesti kaikkien saavutettavissa. Tämä on valtion myöntämien määrärahojen perusedellytys.

Lastentapahtumia järjestetään myös usein aikuisille suunnattujen festivaalien yhteydessä. Tällä tavoitellaan laajempaa kävijämäärää ja luodaan imagoa lapsiperhetapahtumana sekä vahvistetaan muistijälkeä uuden asiakassukupolven houkuttelemiseksi. Lastentapahtuma on liitetty mm. seuraavien festivaalien yhteyteen: Flow festivaali, Tangomarkkinat ja Porispheren perhesunnuntai, Lasten Tammerfest, Kaustinen Folk Music Festivalin Lasten Kaustinen, Kotkan meripäivien Lasten meripäivät ja Saaristo Openin Saaristo Junior.

Yhdistykset, joko yhdessä tai erikseen, ovat yleisiä tapahtumajärjestäjiä. Tämä kolmannen sektorin toiminta on voittoa tavoittelematon ja perustuu usein vapaaehtoistoimintaan. Esimerkiksi Lasten Laulukilpailu ry järjestää vuosittain lapsille laulukilpailun Salossa (www.lastenlaulukilpailu.net). Laulukilpailu on saanut alkunsa 1990:lla muutaman vapaaehtoisen voimin ja on vuosien mittaan kasvanut kansainväliseksi Lasten Laulukilpailu Festivaaliksi. Kolmannen sektorin toimijoita yhdistysten lisäksi ovat mm. osuuskunnat ja säätiöt, jotka toiminnallaan pyrkivät edistämään yhteiskunnallista hyvinvointia.

Lastentapahtumien järjestämiseen voi anoa rahoitusta mm. kunnilta ja valtiolta (Kauhanen & Juurakko & Kauhanen 2002, 62, 70). Apurahoja myöntävät Suomen Kulttuurirahasto ja eri säätiöt. Yhteistyökumppaneita voivat olla myös yritykset, yksityiset henkilöt tai yhteisöt. Sponsorit ovat näkyvä osa tapahtumaa, minkä vuoksi tapahtumajärjestäjän tulee miettiä tarkkaan potentiaaliset organisaatiot, joiden kanssa haluaa tehdä yhteistyötä.

3.2 Metodologia

Opinnäytetyön menetelmänä käytetään kvalitatiivista, eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tulokset perustuvat asiantuntijahaastatteluihin sekä omiin havaintoihin. Asiantuntijoiksi valitsin kuusi lastentapahtumajärjestäjää, sekä yhden turvallisuusalan asiantuntijan. Lastentapahtumien järjestäjistä viisi vastasi kyselyyn. Haastattelut tapahtuivat kasvotusten ja sähköpostin välityksellä. Teoriaosuudessa käytettiin kirjallisuuteen perustuvaa palvelutuotemallia, jota sovellettiin käytäntöön lastentapahtumien järjestämisessä. Lastentapahtumien järjestämisestä ei löytynyt aiempaa julkaistua materiaalia suomeksi. Tämän takia laadullinen tutkimusmenetelmä, on ainoa keino selvittää mitä seikkoja järjestäjät pitävät tärkeänä.

Haastattelujen avulla haluttiin selvittää, mitkä asiat nousevat tärkeimmiksi ja esille lastentapahtumia järjestettäessä. Haastattelujen teemat valikoituivat teoriapohjaa tukeviksi. Haastattelukysymykset poikkesivat hieman toisistaan. Pääpiirteittäin kysymykset kuuluivat:

- Mitä erityisheitä pitää ottaa huomioon, kun lähtee suunnittelemaan tapahtumaa lapsille? Mitkä ovat välttämättömiä tarpeita?
- Miksi perheet osallistuvat lastentapahtumiin?
- Mitä ennakkoinformaatiota lapsiperhe tarvitsee, ennen kun saapuu tapahtumaan?
- Millaisia haasteita lapset/lapsiperheet tuovat tapahtumajärjestäjille ajattelun turvallisuutta ja terveyttä?

Haastateltaviksi valitsin Suomen suurimpia lastentapahtumajärjestäjiä, joilla on monen vuoden kokemus alalta ja laaja asiantuntemuspohja. Erilaisen näkökulman haastattelujen sisältöön antoi tapahtumien monipuolinen kirjo. Haastateltavina (Taulukko 1) oli lastentapahtumien järjestäjiä, jotka järjestävät tapahtumia sisätiloissa, ulkona festivaalialueilla sekä aikuisille suunnattujen tapahtumien yhteydessä perhepäivinä.

Taulukko 1. Haastatteluun osallistujat.

ORGANISAATIO	PAIKKAKUNTA	NIMI	NÄKÖKULMA	HAASTATTE- LUMUOTO
Hippalot	Hämeenlinna	Anni Puumalainen	Suomen suurin lastentapahtuma. Ohjelmaa sekä sisällä että ulkona.	Kasvotusten
Sibeliustalo Oy	Lahti	Samppa Rinne	Järjestää sisätiloissa tapahtumia lapsille.	Sähköpostilla
Lasten Meripäivät	Kotka	Heli Toikka	Kotkan meripäivien yhteydessä järjestetty lastentapahtuma, ulkona.	Sähköpostilla
Porispere	Pori	Harri Vilkuna	Porisperen yhteydessä järjestetty perhepäivä ulkona festivaalialueella.	Sähköpostilla
Local Crew	Hämeenlinna	Ville Ketonen	Tapahtumaturvallisuuden tuntemus.	Kasvotusten
Saaristo Junior	Kaarina	Tiina Nousiainen	Saaristo Openin yhteydessä järjestetty perhepäivä, ulkona festivaalialueella.	Sähköpostilla

Olen vierailut siskontyttöni kanssa useissa lastentapahtumissa kuluneen vuoden aikana. Havainnot perustuvat kokemuksiin, joihin olen tapahtumissa törmännyt. Omia havaintoja käytän tukemaan tutkimustulosta. Opinnäytetyölläni pyrin ohjeis-

tamaan tulevia lastentapahtumajärjestäjiä huomioimaan seikkoja, millä saadaan aikaan onnistunut lastentapahtuma.

Kokosin haastatteluista esille nousseet seikat yhteen seuraavaksi esiteltäviin ala-otsikoihin. Tieto perustu haastattelujen antiin, englantilaisen lastentapahtuman turvallisuuskäytäntöön sekä omiin havaintoihin. En koe tarpeelliseksi eritellä tarkemmin mitä kukin lastentapahtumajärjestäjä sanoi, sillä haastattelujen avulla oli tarkoitus yleisesti selventää tärkeimmät seikat lastentapahtumien järjestämisestä.

3.3 Lastentapahtuma palvelukokonaisuutena

Lastentapahtuma syntyy palvelukokonaisuuksista, jossa lapsella on erilaisia rooleja. Lapsi on mukana palvelutuotteen syntymisessä silloin, kun hän osallistuu itsen tekemiseen esimerkiksi leikkimällä muiden lasten kanssa ohjatussa toiminnassa. Turvallisissa leikeissä korostuvat koulutetut ohjaajat ja hyvin suunniteltu tapahtumaympäristö. Asiakkaat arvostavat palveluiden joustavuutta ja laatua, jonka koulutettu henkilökunta, olivat he sitten vapaaehtoisia tai palkallisia, pystyvät tarjoamaan. Lastentapahtuma on osallistujalleen elämys, ainutkertainen kokemus, jonka arvo muodostuu perheen yhteisestä ajasta ja kivasta tekemisestä. Kivat muistot ja mielikuvat jättävä tapahtuma saa asiakkaat palaamaan uudelleen.

Vapaaehtoiset pelastavat monen tapahtumajärjestäjän talouden. On hyvin yleistä, että tapahtumissa käytetään paljon vapaaehtoisia työntekijöitä asiakaspalvelutilanteissa. Jotta palvelu olisi mahdollisimman joustavaa ja molempia osapuolia tyydyttävää, on vapaaehtoisille järjestettävä riittävästi koulutusta ja perehdytystä omasta toimenkuvastaan. Vapaaehtoiselle kannattaa lähettää jo etukäteen tietoa tapahtumasta ja sen taustasta. Vapaaehtoisia kiinnostaa myös, mitä he saavat vastineeksi talkoilusta (esim. ruokaa, t-paita, kiitosjuhla, työtodistus). Jokaisen työntekijän on hyvä tietää, mistä mikin palvelu löytyy. Isomman tapahtuma-alueen hahmottamisessa auttaa kartta, jonka jokainen tunnollinen vapaaehtoinen taittelee taskuunsa. Sieltä se on helppo kaivaa esiin asiakkaan opastamista varten. Tapahtumajärjestäjä huolehtii karttojen saatavuudesta. Asiakaspalvelijan tehtävänä on luoda luottamuksellinen suhde vuorovaikutustilanteessa asiakkaan kanssa. Ta-

pahtumassa, jossa lapsi jätetään ohjaajan huostaan, on tämä luottamussuhde ensiarvoisen tärkeä.

Asiakkaat tutustuvat usein ennakkoon tapahtuman nettisivuihin. Hyväksi palveluksi koetaan nettisivut, joissa on kattavasti tietoa tapahtumasta. Lapsiperheelle tärkeää on tieto, milloin tapahtuma alkaa ja kauanko se kestää, paljonko se maksaa ja mitä maksu sisältää sekä onko ikärajasuosituksia. Lisäksi halutaan tietää, miten paikalle pääsee, onko lähellä parkkipaikkaa, mistä saa lippuja ja jos pankkikortti ei alueella käy, mistä saa nostettua käteistä rahaa. Tärkeää on myös mainita ohjelman lisäksi muutama sana oheisohjelmatarjonnasta, mitä alueelle saa tuoda ja mitä muita palveluita on tarjolla.

Toisin kuin aikuinen festivaaliyleisö, lastentapahtumaan lähteminen päätetään lähellä tapahtuman ajankohta tai peräti tapahtuma-aamuna. Suurin vaikuttava tekijä lähtemiseen on sää. Kun ilma on suotuisa, lapsiperheet lähtevät herkemmin liikkeelle. Tämä on tapahtumajärjestäjän kannalta haasteellinen yhtälö.

3.3.1 Lastentapahtuma ydinpalveluna

Lastentapahtumien tarkoituksena on koota perheet yhteen ja tulla viettämään laadukasta vapaa-aikaa yhdessä uusia elämyksiä kokien. Jotta tämä onnistuu, on tapahtumajärjestäjän luotava sellaiset puitteet, missä tämä arvo toteutuu. Kesälomien aikaan vanhemmat haluavat tarjota lapsille jotain kivaa tekemistä ja tällöin tapahtumien tarve onkin suurimmillaan. Laatuun kannattaa panostaa, sillä mukavat asiat muistetaan ja niistä kerrotaan eteenpäin. Haastateltavista osa pitikin tärkeänä juuri tapahtuman imagoa, jolloin vuosikymmeniä jatkuneessa lastentapahtumassa on mukana jo toinen sukupolvi. Eräs lastentapahtumajärjestäjä vastasi kysymykseen, miksi lapset osallistuvat tapahtumaan, näin.

Suurin osa tulee festivaaleille vanhempien tuomana, mutta tietenkin esiintyjät ja muu puuha ratkaisee. XXX monipuolinen ohjelma vetää yleisöä festivaalille. Meillä on jo toinen sukupolvi yleisöä meneillään eli moni vanhempi tuo lapsensa festivaalille nauttimaan samasta kokemuksesta, mistä on saanut itse lapsena nauttia.

Haastatteluista kävi ilmi myös laadukkaan lastentapahtuman tekijät: hyvä ja monipuolinen ohjelma, turvallinen tapahtumaympäristö, suotuista sää, siisteys, sekä ruokailumahdollisuudet.

Tapahtuman sisältöön kiinnitettiin huomiota kaikissa vastauksissa. Ohjelman suunnittelussa tulee huomioida lasten toiveet ja kuulostella ilmiöitä. Monesti yksi iso nimi kerää yleisöä enemmän kuin useammat ei niin tunnetut yhtyeet. Lapsille ei useinkaan riitä pelkkä esiintyjien kuuntelu vaan heille on suotavaa tarjota mahdollisuus energian purkuun myös muun tekemisen muodossa. Lapsiperheiden osallistaminen toimintaan tukee myös heidän tavoitteitaan ja luo arvoa yhteiselle tekemiselle. Kyselyssä nousi esiin myös kohderyhmäkohtaiset huomiot; mitä suppeampi kohderyhmä on, sitä tarkemmin on huomioitava kyseisen kohderyhmän tarpeet. Esimerkiksi sylivauvoilla on eri syömis- ja nukkumisrytmi kuin esikouluikäisillä. Ohjelma on suunniteltava kohderyhmäyleisö huomioonottaen.

3.3.2 Lastentapahtuman välttämättömät palvelut

Onnistunut tapahtuma vaatii onnistuneet palvelut. Asiantuntijat pitävät välttämättöminä palveluina muun muassa ruokapalveluita, saniteettitiloja ja turvallisuutta. Ruuan terveellisyyteen on syytä kiinnittää enemmän huomiota kuin aikuisille sunnataissa tapahtumissa. Saniteettitilojen tulee olla siistit ja niissä on oltava tarpeellinen ja riittävä varustus. Turvallisuuteen kiinnitetään nykypäivänä entistä enemmän huomiota. Tämä tietää järjestäjille suurta menoerää, mutta on asiakkaan viihtyvyyden kannalta välttämätön palvelu.

Ruokapalvelut. Lastentapahtumien toimivat ruokapalvelut edesauttavat viihtyvyyttä. Nälkäisenä lapset kiukuttelevat, minkä takia ruoka ja juoma tulee olla helposti saatavilla ja/tai ostettavissa. Kuumina kesäpäivinä veden saantiin on eritoten kiinnitettävä huomiota. Nykypäivänä monet vanhemmat arvostavat lähiruokaa (Kinnunen 2013, 65). Tapahtumajärjestäjän kannattaakin tehdä yhteistyötä lähiruokatuottajien kanssa, joko sponsorisopimuksella tai myymällä heille myyntipaikka tapahtumaan. Kinnusen tutkimus paljastaa lähiruuan arvostuksen nousun. Terveellisen ruuan merkitys korostuu eritoten lapsille järjestetyissä tapahtumissa.

Kävijät ovat kaikkein tyytymättöimpiä tapahtumien ruokatarjontaan. Halutaan lähiruokaa, terveellistä, vaihtelevaa, laadukkaampaa, erikoisruokavaliot huomioivaa ja ennen kaikkea monipuolista ruokaa. Rasvaiseen festarimättöön ei olla tyytyväisiä, ja rahalle halutaan vastinetta.

Vesipisteet tulee olla näkyvästi merkitty. Järjestäjän on huolehdittava, että erikseen rakennetuista vesipisteistä tulee juomakelpoista vettä. Vanhemmat huolehtivat lapsen riittävästä nesteytyksestä ja suojaavat lapsen suoranaishetkeltä auringonvalolta. Järjestäjä voi tarvittaessa toimittaa aurinkorasvaa tapahtuma-alueelle.

Eväiden syöminen on ohjelmanumero muiden joukossa. Järjestäjän on hyvä kertoa tapahtuman nettisivuilla, mitä alueelle saa tuoda. Järjestäjä saattaa kieltää esimerkiksi lasipurkkien tuomisen tapahtuma-alueelle rikkoutumisvaaran vuoksi, mutta ei koe tarpeelliseksi valvoa, toteutuuko tämä ohjeistus. Riippuen tapahtuman luonteesta porteille voidaan järjestää turvatarkastus. Lapsi/perhetapahtumissa kuitenkin harvemmin turvatarkastusta suoritetaan.

Hygienenisyys. Asiakkaat kiinnittävät saniteettitilojen siisteyteen erityistä huomiota lastentapahtumissa. Vaikka lainsäädännöstä ei löydy suoranaista ohjeistusta saniteettitilojen vaatimuksiin, osaava tapahtumajärjestäjä huolehtii lastentapahtuman wc-tiloihin tarvittavat välineet pottineen ja hoitopöytineen. Vessoja tulee olla riittävä määrä (taulukko 2) suhteutettuna väkilukuun ja niiden hygieniasta on huolehdittava. Wc-tilojen opasteet tulee olla selkeästi esillä. Wc-tilojen yhteydessä tai niiden välittömässä läheisyydessä on oltava käsienpesumahdollisuus ja mahdollisuus lasten hygieniasta huolehtimiseen.

Sosiaali- ja terveysministeriön (www.finlex.fi) asetus suurten yleisötilaisuuksien hygieenisistä järjestelyistä ja jätehuollosta

Sosiaali- ja terveysministeriön päätöksen mukaisesti säädetään 19 päivänä elokuuta 1994 annetun terveydensuojelulain (763/1994) 25 §:n 1 momentin, sellaisena kuin se on laissa 24/2006, nojalla:

1 §

Suuressa yleisötilaisuudessa, johon ennakoitaan osallistuvan yhtä aikaa yli 500 henkilöä, on varattava yleisölle riittävä määrä käymälöitä käsienvpesumahdollisuuksineen. Jätehuolto tulee järjestää siten, ettei siitä aiheudu terveyshaittaa. Käymälät ja jäteastiat on tyhjennettävä hygieenisesti ja riittävän usein.

Taulukko 2. Käymälöiden määrä yleisötilaisuudessa (www.finlex.fi).

Osallistujamäärä	Naisille	Miehille	Näistä liikuntaesteisille
< 50 *	1	1	1
51—250 *	2	2	1
251—500 *	3	3	1
501—750	5	4	1
751—1 000	6	5	1
yli 1 000 osallistujaa, jokaista			
250 osallistujaa kohden	+1	+1	1/1 000 osallistujaa

*ohjeellinen

Tapahtuma alueella tulee olla riittävästi roska-astioita. Järjestäjän kannattaa huomioida se, että isoihin roska-astioihin mahtuu kyllä paljon roskaa, mutta pienet käyttäjät eivät ylety niihin. Kierrätys on tämän päivän juttu, johon järjestäjä voi reagoida opastamalla lukutaidottomia lapsia kierrättämään kierrätysymbolien avulla.

Turvallisuus. Turvallisuus on lapsen etuoikeus, josta aikuisen tulee huolehtia. Tapahtumien turvallisuusvaatimukset ovat kiristyneet viime vuosien aikana. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmasta tulee ilmetä tapahtuman riskitekijät (Lampinen 2011, 63). Turvallisuusjärjestelyt määritellään riskien mukaan. Suunnitelma pitää toimittaa alueen pelastusviranomaisille viimeistään 14 vuorokautta ennen tapahtuman alkua. Englantilainen lastentapahtuma Big Chill –festivaali (Liite 1) pitää lasten turvallisuutta tärkeimpänä seikkana kaikissa tilanteissa. Tapahtumassa kiinnitetään huomiota erilaisiin vaaratilanteisiin, joita lastentapahtumissa voi esiintyä. Big Chill -festivaali pyrkii suojelemaan lapsia turhilta vahingoilta, joihin kuulu-

vat vammat, sieppaukset, hyökkäykset, kuin henkinen ahdistelukin. Festivaalin järjestäjät puuttuvat myös sanallisiin, fyysisiin ja seksuaalisiin väärinkäytöksiin, sekä kiusaamistilanteisiin. Tapahtuma estää lapsia altistumasta sopimattomille asenteille ja materiaaleille, sekä vaaralliseen toimintaan. Järjestyksenvalvojen tulee olla tietoisia riskien arvioinnista ja valvonnasta.

Lastentapahtuman riskianalysissä on eritoten otettava huomioon asiakkaiden fyysinen koko ja tapahtumaympäristö. Järjestyksenvalvojat on ohjeistettava lapsiystävälliseen toimintatapaan, jolloin fyysinen voimankäyttö ei ole tarpeellista. Tapahtumien turvallisuussuunnitelma tehdään aina väkimäärän mukaan, ei asia fyysisen koon. Vaikka lapset ovat pieniä kooltaan, ei heitä saa ottaa tilaan/tapahtuma-alueelle paikan maksimikapasiteettia enempää.

Järjestäjä on vastuussa rakenteista, niiden kestävydestä ja turvallisuudesta. Isoissa tapahtumissa lavanedustaturvallisuuteen on kiinnitettävä huomiota. Lapset voivat jäädä puristuksiin lavan eteen, jonne yleisön paine kohdistuu eniten. Pienimuotoisissa ja rauhallisissa lastentapahtumissa lavan edustalle parrikadia ei kannata rakentaa, sillä lapset eivät näe korkean ja tiheän aidan takaa lavalle. Tapahtumissa käytetään paljon myös muita väliaikaisrakenteita. Rakennusvaiheessa on huomioitava lasten pieni koko ja se että heidän raajansa mahtuvat paljon pienempiin koloihin kuin aikuisten. Myös erilaisia tasoja on syytä välttää, ellei sille kiipeäminen ole erikseen sallittua.

Lapset ovat toisinaan arvaamattomia liikkeissään, joten tapahtumaympäristön vaaratekijät tulee kartoittaa ja tapahtuman luonteesta riippuen, rajoittaa tapahtuma-alueelle tuotavia esineitä, kuten lastenrattaita. Jos tapahtumapaikan lähellä on esimerkiksi vesistö tai vilkasliikenteinen tie, on näihin paikkoihin lisättävä valvontaa lasten/perhetapahtuman aikana. Rauhallisiin lastentapahtumiin sallitaan usein lastenrattaiden tuominen. Asiakkaat arvostavat tällöin esteetöntä kulkua. Ketosen (2013) mukaan isoissa tapahtumissa kannatta kuitenkin huomioida väkimäärä ja miettiä, kannattaako lastenrattaiden tuontia alueelle sallia. Isossa väkimäärässä rattaiden kanssa liikkuminen vaikeutuu ja jos tapahtuman aikana joudutaan käyttämään pelastusteitä, voivat rattaat kaatua, jolloin on vaarana lapsen loukkaantuminen tai vastaavasti ihmiset voi kompastella tyhjiin rattaisiin ja sitä myöten loukata itsensä.

Vanhempien on pidettävä huolta lasten kuulon suojauksesta. Usein lastentapahtumissa desibelitaso on niin matala, että kuuntelijat voivat huoletta nauttia esityksestä ilman korvatulppia. Aikuisille suunnatun tapahtuman yhteyteen järjestettyjen perhepäivien esiintyjät soittavat toisinaan niin kovaa, että kuulon suojaus on aiheellista. Järjestyksenvälvoijillä on oikeus puuttua vanhempien seurassa olevan lapsen kuulonsuojaukseen, jos se on laiminlyöty. Järjestyksenvälvoja voi ensin kehottaa vanhempia suojaamaan lapsensa kuulo. Ellei kehotus tehoa, voidaan perhe poistaa tapahtuma-alueelta.

Lastentapahtuman työntekijöiltä vaaditaan vastuuta ja kokemusta (Big Chill). Lasten kanssa työskentelevät ohjaajat eivät saa olla alkoholin, lääkkeiden tai huumeusaineiden vaikutuksen alaisena. Ohjaajien on tiedettävä roolinsa ja miten toimia hätätilanteen sattuessa. Big Chili -festivaalin pääsyvaatimuksena on, että lapsi tulee tapahtumaan aikuisen kanssa. On myös lastentapahtumia, jonne voi jättää lapsen hetkeksi viihtymään. Vanhemmalla on aina vastuu lapsestaan silloin kun on itse paikalla. Tilanteessa, jossa lapsi on ilman huoltajaa, vastuu siirtyy ohjaajalle. Ohjaajan tulee puuttua huomaamiinsa epäkohtiin esimerkiksi henkiseen tai fyysiseen kiusaamistilanteeseen. Ohjaajalla on oikeus poistaa häiritsevä lapsi ohjatusta toiminnasta, mutta lasta ei saa jättää heitteelle, vaan on otettava yhteys huoltajaan. Huoltajien yhteystiedot kannattaa tästä syystä kirjoittaa muistiin.

Isossa lastentapahtumassa on aina vaarana lapsen katoaminen. Järjestyksenvälvoijien ja muun henkilökunnan on oltava tietoisia siitä, mihin kohtaamispaikka on kadonneiden lasten varalta järjestetty. Huoltajastaan eksynyt lapsi on hyvä saattaa ennalta sovittuun paikkaan, jossa hänestä huolehditaan. Kohtaamispaikkana voi toimia esim. festivaalialueen infopiste.

3.3.3 Lastentapahtuman lisäpalvelut

Lisäpalvelut tuovat lisäarvoa tapahtumalle. Innostava ohjaaja on leikkien, pelien ja työpajojen kantava voima. Lapsi osoittaa osallistumishalukkuudellaan, pitääkö hän toiminnasta vai ei. Lastentapahtumilla on usein jokin teema, jonka ympärille ohjelma rakentuu. Teemaa voi korostaa esimerkiksi maskotilla, joka esiintyy en-

simmäisistä mainoksista lähtien ja on lasten ilona paikalla myös tapahtumassa. Lapsille on hyvä tarjota mahdollisuus myös pieniin lepotaukoihin.

Osaava ohjaaja on innostava. Hyvä henkilökunta on avuliasta ja lapsiystävällistä. Lapsi nauttii aidosti tekemisestä, kun hänelle suodaan siihen mahdollisuus. Lastentapahtuman teemoja voi hyödyntää monella tapaa. Teemana voi olla esimerkiksi ruoka. Tapahtumalla voi olla teeman mukainen ruoka ja/tai juoma, joita leikit, työpajat, esiintyjät tai maskotti korostavat. Lapsi voi kokea mieleenpainuvan elämyksen juuri tapahtuman teeman ansiosta.

Lapset väsyvät helposti virikkeellisessä ympäristössä. Ruokapalveluiden lisäksi on alueella hyvä olla paikka pieneen lepo hetkeen ja eväiden syömiseen. Järjestäjä voi tarjota mahdollisuuden picnic-tyyliseen taukoon tai penkki ja pöytärivistöllä levähtämiseen. Etenkin pienille lapsille suunnatussa tapahtumassa on hyvä olla tarjolla mikro ruokien lämmittämiseen.

3.4 Yhteenveto

Opinnäytetyön teoriaosuuden palvelutuotemallin ydinpalvelua, välttämättömiä palveluita ja lisäpalveluita, voidaan pitää toimivana ratkaisuna yhdessä palvelutuotannon edellytyksien ja laadukkaan palvelun seitsemän kriteerin kanssa lastentapahtuman palvelutuotemallin luomisessa. Lastentapahtuma on palvelutuote, mikä koostuu erinäisistä palvelukokonaisuuksista. Haastattelujen ja omien kokemuksieni perusteella nousi palvelutuotemallin jokaisesta kategoriasta esille muutamat tärkeät seikat, joita käsitellään tarkemmin.

Seitsemän laatukriteeriä yhdessä palvelutuotannon edellytyksien kanssa nostavat palvelun tasoa. Asiakkaan ikä on otettava huomioon palvelutilanteessa ja asiakaspalvelijan on käyttäydyttävä asiaan kuuluvalla tavalla. Loppujen lopuksi vanhemmat päättävät, onko palvelu ollut hyvää vai huonoa.

Lasten tapahtuman ydintuotteen arvo ja hyöty koostuvat perheen yhteisistä hetkistä ja tekemisestä. Tarvetta tämän kaltaisille tapahtumille on etenkin kesälomien aikaan. Vanhemmat haluavat tarjota lapsilleen kulttuurillisia elämyksiä. Palvelu muodostuu ohjelman lisäksi välttämättömistä ja lisäpalveluista.

Välttämättömistä palveluista haastatteluissa nousi esille ruokapalvelut, turvallisuus ja hygienia. Ruokapalveluissa tärkeään asemaan nousi lapsille tarjottavan ruuan helppo satavuus sekä juomien, etenkin veden saanti. Aikuiselle väestölle suunnatussa tapahtumassa voidaan tarjota pikaruoka, mutta lastentapahtumassa vanhemmat haluavat tarjota lapsilleen terveellisemmän vaihtoehdon. Turvallisuuteen kiinnitettiin huomiota joka käännteessä. Vaikka lastentapahtumat ovat luonteeltaan rauhallisia, ovat asiakkaat kuitenkin yllättäviä ja nopeita liikkeissään ja siksi järjestyksenvalvojen tulee kiinnittää huomiota erilailla lapsista, kuin aikuisista koostuvaan yleisöön. Wc-tilat nousivat esille vastauksista. Selkeät opasteet, siisteys ja hygieenisuus, sekä tarvittavat välineet pottineen kuuluvat jokaisen lastentapahtuman välttämättömiin palveluihin.

Lisäpalvelut eivät ole välttämättömiä, mutta tuovat lisäarvoa tapahtumalle. Haastatteluista kävi ilmi, että järjestäjät ovat valmiita panostamaan pienten asiakkaiden viihtyvyyteen muun muassa järjestämällä jonkin teeman mukaisen tapahtuman ja kouluttamalla henkilökuntaansa lapsiasiakkaita palveleviksi. Teema on tärkeämmässä asemassa lastentapahtumassa, kuin aikuisille suunnatuissa tapahtumissa.

4 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSSUOSITUKSET

Kulttuurielämyksien laajaan kirjoon mahtuu tapahtumia laidasta laitaan. Jokainen tapahtuma on omanlaisensa ja vaatii järjestäjältään ponnisteluja sen toteuttamiseksi. Opinnäytetyön kohderyhmäksi valikoin lapset ja lapsiperheet, sillä lapsille ja lapsiperheille järjestettyjen tapahtumien määrä on enenemissä määrin vuosien mittaan kasvanut. Tähän aiheeseen ei ole kukaan aikaisemmin tarttunut. Järjestäjät ovat tehneet sen kukin omalla tyylillään. Haastatteluita purkaessani löysin kuitenkin yhtenäisen linja lapsille suunnatun tapahtuman järjestämisestä. Monissa vastauksista nousi esille samoja huomioita ja näistä poimin opinnäytetyöhöni yleisimmin vastauksissa esiintyneet seikat.

Opinnäytetyöni on pintaraapaisu kaikesta siitä, mitä lapsille järjestetty tapahtuma sisältää. Tarkoituksena ei ollutkaan tehdä täydellistä opasta, vaan koota yksiin kansiin tärkeimmät seikat mitä lastentapahtuman järjestäminen vaatii.

Jatkotutkimusaiheita lastentapahtumista on riittämiin. Sivuan kappaleessa 3.3 aiheita, jotka nousivat esille kysymyksen ”Mitä ennakkoinformaatiota lapsiperhe tarvitsee ennen kun saapuu paikalle?” tiimoilta. Näitä olivat mm. pysäköinti, hinnat, kesto, ikäraajat ym. Muun muassa näitä aiheita voisi tutkia tarkemmin. Lastentapahtumien tuottajapuoli on myös otollinen jatkotutkimusaihe. Teoriaosuudessa käyttämäni palvelutuotannon edellytykset osion palvelujärjestelmä olisi hyvä toteuttaa käytännössä.

Lastentapahtumat ovat meille kulttuurituottajille oiva työllistymiskeino. Lapsille halutaan nykypäivänä tarjota monipuolisia elämyksiä, joilla saadaan arkeen vaihtelua. Kuntien ja kaupunkien kulttuuritoimet toteuttavat vuosittain paljon tapahtumia lapsille ja se on kulttuurituottajan kannalta varsin hyvä työllistymisvaihtoehto. Kulttuurituottajana voi myös itse työllistää itsensä järjestämällä lapsille erilaisia työpaikkoja, kerhoja, konsertteja ja muuta ohjelmaa. Lapset ovat vaativa yleisö, mutta jos heidät saa mukaan tekemiseen, on aito riemu rajatonta.

Tapahtumien tuottaminen on palveluiden tuottamista. Tämä konkretisoitui minulle vasta tätä opinnäytetyötä tehdessäni. Jonkinlainen kurssi tästä aiheesta olisi mielestäni tarpeen käydä kulttuurituotannon koulutuksen yhteydessä. Tavallaan nämä

asiat ovat itsestään selvyiksiä, mutta kuinka moni osaa huomioida kaiken tarpeellisen tapahtumaa järjestäessään?

LÄHTEET

- Baker, D. A., & Crompton, J. L. 2000. Quality, satisfaction, and behavioral variables. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785–804. [Verkkójulkaisu] [Viitattu 24.2.2013] Saatavana: SciVerse palvelusta.
- Edvardsson, B & Olsson, J. 1996. Key concepts for new service development. *Service Industries. Journal*, Vol. 16, Iss. 2, 140-164. [Verkkójulkaisu] [Viitattu 26.2.2013] Saatavana: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02642069600000019#preview>
- Getz, D. 1989. Special events: Defining the product. [Verkkójulkaisu] [Viitattu 26.2.2013] Saatavana: SciVerse palvelusta.
- Getz, D., O'Neill, M., & Carlsen, J. 2001. Service quality evaluation at events through service mapping. *Journal of Travel Research*, 39(4), 380–390. [Verkkójulkaisu] [Viitattu 30.2.2013] Saatavana: Sage Journals sivustolta.
- Grönroos, C. 2009. *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. Suomentaja copyright WSOY ja Maarit Tillman. 3. uud. p. Helsinki: WS Bookwell Oy Juva 2009.
- Iskola-Kesonen, H. 2004. *Mitä, miksi, kuinka? Käsikirja tapahtumajärjestäjälle*. Helsinki: Suomen Liikunta ja Urheilu ry
- Kauhanen, J., Juurakko, A. & Kauhanen, V. 2002. *Yleisö tapahtuman suunnittelu ja toteutus*. Vantaa: Dark Oy.
- Kinnunen, M. 2013. "Todella hyvä meininki kylällä" – kulttuuritapahtuman kokonaisuusvaikutukseen vaikuttavat tekijät. [Verkkójulkaisu] Rovaniemi: Lapin Yliopisto. *Matkailututkimus / Matkailun liiketoimintaosaamisen suuntautumisvaihtoehto. Pro gradu –tutkielma*. [Viitattu 8.5.2013] Saatavana: <http://www.doria.fi/handle/10024/88795>
- Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. *Matkailuyrityksen tuotekehitys*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Lasten laulukaupunki. 2013. [Verkkosivu]. Salo: Lasten laulukaupunki festivaali. [Viitattu 12.3.2013]. Saatavana: <http://www.lastenlaulukaupunki.net/etusivu.html>
- Lampinen, J. 2011. *Ekologisen ja turvallisen yleisötilaisuuden järjestämisopas*. Pori: Suomen Ympäristö- ja Terveysalan Kustannus Oy

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2013. [Verkkosivu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriön ehdotus valtion vuoden 2013 talousarvioon. [Viitattu 20.4.2013]. Saatavana: <http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2012/08/budjettiehdotus2013.html>

Rope, T. 2002. Yrittäjän markkinointikirja. 2. p. Hämeenlinna: Tietosykli Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. [Verkkosivu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön asetussuurten yleisötilaisuuksien hygieenisistä järjestelyistä ja jätehuollosta. [Viitattu 20.4.2013]. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090405>

Tkaczyski, A. & Stokes, R. 2010. Festperf: a service quality measurement scale for festivals. *Event Management*, Vol. 14, pp. 69–82 [Verkkójulkaisu] [Viitattu 26.2] Saatavana: [espace-palvelusta](#).

LIITTEET

LIITE 1 Big Chill Child Safe Policy

BIG CHILL CHILD SAFE POLICY

AIM

The Big Chill will take all reasonable steps to ensure the safety of all children within the Children's Festival. The Big Chill believes that the safety of children is paramount on all occasions.

The Big Chill recognises the importance of the guidance contained within chapter 22 of the Event Safety Guide published by the HSE.

OBJECTIVES OF THE CHILD SAFETY POLICY

The Big Chill Festival is committed to protecting children from the following:

HARM

- Injury
- Abduction
- Attack
- Emotional distress

ABUSE

- Verbal
- Physical
- Sexual
- Bullying

EXPOSURE TO INAPPROPRIATE

- Attitudes
- Language
- Materials
- Actions

Through these objectives, The Big Chill is committed to ensuring that all possible situations are risk assessed to ascertain the level of risk involved. The Big Chill will then endeavour to establish suitable control measures to reduce the risk to acceptable levels. Artists, security and stewards must be aware of the risk assessment and control measures in place.

The Big Chill Safe Child Policy will be accessible to all artists, security and stewards and also available for inspection to all.

PROTECTING CHILDREN FROM HARM AND ABUSE

TENTS

Will have:

- Adequate lighting and ventilation
- Supervision and monitoring of crowds
- Clearly labeled exits and fire exits
- Access to toilets and running water within a reasonable distance
- A No Smoking policy in or around Children's entertainment areas
- Provision for the regular and safe disposal of rubbish
- Suitable levels of monitoring of kids areas
- Free hearing protection for Children available in the Children's area

ACTIVITIES

- Each daytime activity and event will have a maximum number of children
- Children are accompanied by parents or carers all the time
- Leaders of all craft and 'making things' activities will be expected to adhere to the "Guidelines for Working in Craft Activities within the Children's Festival".
- The Big Chill has a commitment to the equality of opportunity for all children, including those with disabilities to actively participate within its events where possible.

ADULT SUPERVISION

Children's events must be arranged and managed by responsible and suitable adults who have relevant expertise and experience. The Big Chill has overall responsibility for organising the children's entertainment.

- People working with children must not be under the influence of alcohol or drugs
- People working with children must be deemed to be medically fit
- The Big Chill will ensure that appropriate First Aid cover is as close as possible
- Stewards and Managers working in the children's areas must know their role in regard to emergency procedure to ensure expedient response. All accidents must be recorded on the appropriate form or details given to Event Control.
- Children under 16 years must not be left unattended
- It is inadvisable for children under 18 years to leave the event unless accompanied by a parent or carer
- All artists, security and stewards must take all possible steps to avoid the inappropriate handling or touching of any child

BEHAVIOUR MANAGEMENT OF CHILDREN

The Big Chill offers areas for children's entertainment only. No child minding, crèche or nursery services are offered by crew, employees or contracted services at the festival whatsoever.

The conditions of entry state that all children need to be accompanied by an adult. Therefore all direct responsibility for discipline and controlling uncooperative children remains directly with their parent or guardian. However, The Big Chill will not accept disruptive or unruly behaviour from any child which spoils the enjoyment by others and will ask the parent/guardian and children to leave the children's area if this behavior occurs.

- Bullying and physical abuse from one child to another will not be tolerated
- Corporal punishment (smacking, slapping and shaking) is illegal
- Practices that threaten, frighten or humiliate children must not be used

LOST CHILDREN

All security & stewards must be aware of the Lost Child Procedure as stated in their briefing notes. In any case, where the children's parents or guardian have not been located, the child will be escorted to the Welfare Area by security and a CRB checked member of staff where they will be supervised until reunited with their parent/guardian. The majority of children are united with parents or guardians within ½ hour however it should be noted that due to the size of the event it occasionally takes some time to unite children and their parents and guardians but if a child has not been united with their parents or guardian after 1 hour police will be notified.

PROTECTING CHILDREN FROM SEXUAL ABUSE

The Big Chill believes that it appears to be neither practically possible, nor legally required, for all artists and volunteer stewards working within the Children's area, to be police checked or to have a Criminal Records Bureau Disclosure. However, The Big Chill is confident that a significant majority of staff working within the Children's Entertainment Area do fulfill these requirements.

To ensure that children are protected from both sexual and all other types of abuse, The Big Chill reserves the right not to employ in any capacity:

- Any person with a known history of sexual abuse to children
- Any other person that they feel presents a danger or threat to the safety of children

The Big Chill will endeavour to take all reasonable steps possible, to ensure that there are no situations where any artist, security or volunteer steward is working within a situation where they have sole charge and unsupervised access to children.

The Big Chill is totally committed to annually reviewing its Safe Child Policy to ensure that there is neither complacency nor negligence in its commitment to protecting children from abuse.

PROTECTING CHILDREN FROM EXPOSURE TO INAPPROPRIATE ACTIVITIES, ACTIONS, LANGUAGE AND MATERIALS

The Big Chill is committed to:

- Booking performers performing in the children's entertainment areas whose acts have been viewed or who provide credible references;
- Ensuring that performers, security or stewards do not swear, use lewd actions or make inappropriate references to sexual or illegal activities;

- Ensuring that artists and stewards avoid overt criticism or sarcasm to any child;
- Providing artists with guidance about the age range of children;
- Ensure that all artists, security and stewards avoid stereotypical attitudes, racist terminology or gender bias;
- Ensuring that where areas of the festival's programme content include activities, actions, language or material which is inappropriate to children, that these activities are offered after 21.00 hours in structures where access can be monitored and are designated out of bounds to anyone under the age of 18 years and supported by clear signage at the doors, at the information point and in the programme to ensure that guests attending the event understand fully and comply with the agreed arrangements.

Big Chill Event Director

Name _____ Signed _____ Date _____

GUIDELINES FOR WORKING IN CRAFT ACTIVITIES WITHIN THE CHILDREN'S AREA

It is not possible to remove risk altogether in craft activities, but it is essential to reduce any such risk to acceptable levels by careful planning and selection of materials to be used.

- All people working in craft activities must be safety conscious at all times and activity leaders should carry out a basic Risk Assessment on their activity before arriving at the festival.

THE USE OF MATERIALS AND TOOLS

The Big Chill will:

- Ensure that all adhesives, paints, varnishes, etc. are suitable for uses with children i.e. are non-toxic and non-allergic;
- Check all materials, especially recycled junk materials, thoroughly for cleanliness, staples, etc;
- Be aware that some children are allergic to unexpected substances like sandpaper and some even react to substances, which are generally considered to be safe;
- Be especially careful with the use of "sharps" e.g. scissors, craft knives. It is best to use only round-ended scissors and restrict the use of real "sharps" to adults. We will consider carefully the need to use tools in sessions – it may be safer to pre-cut the items;
- Be constantly aware of the location of tools, and at the end of each session make sure that all are accounted for;
- Ensure hot glue guns, staple guns and other similar tools are kept away from children and should only be used by adults;
- Ensure any possible sources of heat e.g. hot water, hot irons should be kept out of the reach of children and supervised at all times. Always consider how essential such things are to the success of the activity and plan for their safe use.