

Kutsuvierastilaisuuden suunnittelu palvelumuotoilun keinoin

Saara Setälä

Opinnäytetyö
Johdon assistenttityön ja kielten
koulutusohjelma
2013



Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

<p>Tekijä tai tekijät Saara Setälä</p>	<p>Ryhmä tai aloitusvuosi 2010</p>
<p>Opinnäytetyön nimi Kutsuvierastilaisuuden suunnittelu palvelumuotoilun keinoin</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 36+9</p>
<p>Ohjaaja tai ohjaajat Soile Tuorinsuo-Byman</p>	
<p>Tämä produktityyppinen opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun Johdon assistentti- ja toimittajakoulutusyksikölle. Opinnäytetyön produktina oli 12.12.2012 järjestetyn kutsuvierastilaisuuden suunnittelu ja toteutus palvelumuotoilun keinoin. Opinnäytetyön tavoitteena oli perehtyä tapahtuman järjestämisen prosessiin sekä kehittää kutsuvierastilaisuuden suunnittelua palvelumuotoilun avulla.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu kahdesta aihealueesta. Ensimmäiseksi käsitellään tapahtuman järjestämisen vaiheita projektityöskentelynä. Projektityöskentelyn eri vaiheiden avulla voidaan tapahtuman järjestämisen suunnittelussa edetä järjestelmällisesti kohti onnistunutta lopputulosta. Teoriaosuuden toisessa osassa kerrotaan, mitä palvelumuotoilu on ja esitellään sen tarjoamia työkaluja palveluiden kehittämiseksi. Palvelumuotoilussa palveluita suunnitellaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti samanaikaisesti huomioiden yrityksen liiketoiminnalliset tavoitteet. Palvelut jaetaan osakokonaisuuksiin muotoilun periaatteiden mukaisesti, jotta niiden käsittely on helpompaa.</p> <p>Teoriaosuuden jälkeen kuvataan, kuinka kutsuvierastilaisuus suunniteltiin. Suunnittelu pohjautui teoriaosuudessa esitelyihin projektityöskentelyn vaiheisiin. Suunnittelussa hyödynnettiin palvelumuotoilun ideoita ja ajattelutapoja. Painopisteenä oli erityisesti tilaisuuden suunnittelu vierailijan näkökulmasta sekä vieraan palvelupolun hahmottaminen kontaktipisteineen.</p> <p>Opinnäytetyön lopuksi analysoidaan opinnäytetyötä ja sen tuloksia. Tilaisuus sujui suunnitelmien mukaisesti ilman suurempia ongelmia. Kutsuvieraiden määrä tosin jäi odotettua alhaisemmaksi. Vierailijan palvelupolun ja kontaktipisteiden suunnittelu auttoivat hahmottamaan tilaisuuden ympäristön suunnittelussa huomioitavia asioita. Olennaista palvelumuotoilussa on testata palvelua ja kehittää sitä kokemusten perusteella sekä ottaa asiakkaat mukaan suunnitteluprosessiin. Tilaisuus on kuitenkin vain kerran tapahtuva ainutlaatuinen toiminta. Palvelumuotoilu soveltuukin paremmin suunnittelun tueksi tapahtumien sijaan toisenlaisiin palveluihin.</p>	
<p>Asiasanat Palvelumuotoilu, tapahtumat, projektityö</p>	

Degree Programme in Modern Languages and Business Studies for Management Assistants

<p>Author or authors Saara Setälä</p>	<p>Group or year of entry 2010</p>
<p>The title of thesis Planning an Event with Service Design</p>	<p>Number of pages and appendices 36+9</p>
<p>Supervisor or supervisors Soile Tuorinsuo-Byman</p>	
<p>This functional bachelor's thesis was commissioned by the Management Assistant and Journalism Education Unit of HAAGA-HELIA University of Applied Sciences. The purpose of this thesis was to participate in planning and organizing an event with service design. The event was held on 12.12.2012. The aim of the thesis was to study the process of organizing an event, as well as to develop the planning of an event with service design.</p> <p>The theoretical part of the thesis consists of two themes. The first one deals with the phases of organizing an event as project work. The different phases of project work can be used in planning the event, in order to move forward towards a successful outcome. The second part of the theory explains what service design is and presents the tools it utilizes to help in improving services. In service design, services are designed according to customers' needs and wishes, at the same time taking into account the company's business objectives. Services are divided into parts in accordance with the principles of design, so that the processing of them becomes easier.</p> <p>After the theoretical there is a description of how the event was planned. This planning was based on the phases of project work, which were already introduced in the theoretical section. The ways of thinking and ideas of service design were utilized in planning the event. The focus in this part was especially on planning the event from the visitor's point of view, as well as on understanding the customer journey through its touch points.</p> <p>The last part of the thesis consists of analyzing the thesis and its outcomes. The event went as planned and there were no major problems, although the number of guests fell short of expectations. The designing of the customer journey with its touch points helped to evaluate the environment of the event and to point out matters to consider in planning it. It is essential in service design to actually test the service, to develop service based on this testing and to see customers as a part of the overall design process. However, the event is a unique function that only takes place once. Service design is perhaps better suited to support the planning of other types of services than events.</p>	
<p>Key words Service design, events, project work</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Toimeksiantaja ja Assistentti 2020-projekti	2
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajausta.....	2
1.3	Opinnäytetyön rakenne	3
2	Tapahtuman suunnittelu	6
2.1	Aloituskvaihe.....	6
2.2	Suunnittelu	8
2.2.1	Henkilöstö ja vastualueet.....	8
2.2.2	Aikataulu.....	9
2.2.3	Tarvittavat resurssit	10
2.3	Toteutus.....	11
2.4	Tapahtuma	12
2.5	Lopetus	13
3	Palvelumuotoilu.....	14
3.1	Palvelumuotoilun työkalut	15
3.2	Palvelupolku ja palvelutuokiot.....	16
3.3	Palvelupolun kontaktipisteet.....	17
4	Kutsuvierastilaisuuden suunnittelu	19
4.1	Aloituskvaihe.....	19
4.1.1	Tavoitteiden määrittely	19
4.1.2	Kohderyhmä	20
4.2	Suunnittelu	20
4.2.1	Vaadittava osaaminen ja resurssit.....	21
4.2.2	Järjestäjien vastualueet ja aikataulu.....	21
4.2.3	Riskien kartoittaminen	22
4.2.4	Kutsukortit	23
4.2.5	Tarjoilu.....	24
4.2.6	Palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet.....	24
4.2.7	Palvelun prototyyppi ja palveluympäristö	27
4.3	Toteutus.....	28
4.4	Tilaisuus	29

4.5 Lopetus	32
5 Yhteenveto	33
5.1 Johtopäätökset ja kehitysideat	33
5.2 Oman oppimisen arviointi	35
Lähteet.....	37
Liitteet.....	40
Liite 1. Tehtävät ja vastualueet.	40
Liite 2. Oma aikataulu tilaisuuden aikana.....	42
Liite 3. Kutsukortin painoversio.	43
Liite 4. Vierailijan kontaktipisteet tilaisuudessa.	45
Liite 5. Panelistit kuvineen.	46
Liite 6. Kuvia kutsuvierastilaisuudesta.....	48

1 Johdanto

Tämä on toiminnallinen produktityyppinen opinnäytetyö, joka on toteutettu toimeksiantona HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun Johdon assistentti- ja toimittajakoulutusyksikölle. Tässä opinnäytetyössä produktina on Assistentti 2020-paneelikeskustelua edeltävän kutsuvierastilaisuuden suunnittelu. Suunnittelun tukena käytetään palvelumuotoilun ajattelumalleja ja menetelmiä. Paneeli toteutettiin keskiviikkona 12.12.2012.

Viime vuosien aikana yleinen tietoisuus ammattimaisen tapahtuman järjestämisen vaatimuksista on lisääntynyt. Hyvää tapahtuman järjestämisen taitoa arvostetaan ja nykyään järjestetään jopa erilaisia koulutuksia ja kursseja sen opettelua sekä siinä kehittymistä varten. Nykyisin organisaatiot järjestävät tapahtumia harvoin vain järjestämisen ilosta, vaan tapahtumaan käytetyn panoksen ja siitä saatujen tulosten suhdetta mietitään tarkasti. Tapahtumalle asetetaan usein mitattavia tavoitteita. Tavoitteellisuuden kasvu näkyy myös organisaatioiden taidossa kytkeä oma brändi tiiviimmin tapahtuman teemaan ja koko tapahtuman toteutukseen somistuksia myöten. Toisaalta organisaatioiden kehittyessä tapahtuman järjestämisessä ja aikataulujen hektisyyden lisääntyessä, organisaatioille muodostuu haasteeksi se, kuinka houkuttaa vierailija osallistumaan juuri kyseiseen tapahtumaan. (Häyrinen & Vallo 2008, 10.)

Tapahtuman houkuttelevuuden lisäämiseksi ja tapahtuman järjestämisen kehittämisen apuna voidaan hyödyntää palvelumuotoilua. Palvelumuotoilun voidaan kuvailla olevan tutkimus- ja osaamisala sekä eräänlainen ajattelumalli, jolla tarkoitetaan palvelujen suunnittelua ja innovointia muotoilulähtöisillä menetelmillä. Palvelumuotoilussa olennaista on palvelun suunnittelu asiakaslähtöisesti.

Palvelumuotoilua pyritään jatkuvasti kehittämään ja lisäämään sen käyttöä eri toimialoilla. Vuonna 2006 palvelumuotoilijat perustivat oman yhdistyksen, Palvelumuotoilijat ry:n, jonka tavoitteena on koota yhteen palvelumuotoilun ammattilaisia ja tiedottaa ihmisiä palvelumuotoilusta. Jo seuraavana vuonna perustettiin ensimmäinen palvelumuotoilutoimisto Ego Beta. Tänä päivänä Suomessa onkin jo useampia palvelumuotoi-

lutoimistoja sekä palvelumuotoilua tarjoavia verkostoja kuten Helsinki Service Designers.

Palvelumuotoilu koki läpimurtonsa Suomessa vuonna 2011, kun Juha Tuulaniemen teos Palvelumuotoilu sekä Satu Miettisen toimittama Palvelumuotoilu- uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen julkaistiin. Nykyään jopa Taloussanomissa ilmestyy uutisia koskien palvelumuotoilua. Aiemmin palvelumuotoilua on opetettu design-oppilaitoksissa, mutta nyt aihe on nousemassa esiin muissakin korkeakouluissa esimerkiksi matkailun ja liiketalouden opinnoissa.

1.1 Toimeksiantaja ja Assistentti 2020-projekti

Opinnäytetyön toimeksiantaja HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu kouluttaa palveluelinkeinojen sekä liike-elämän asiantuntijoita. Lähtökohtina koulutuksessa on työelämäläheisyys sekä koulutuksen korkeatasoisuus. HAAGA-HELIA myös kehittää sekä tutkii liike-elämään ja palveluelinkeinoihin liittyvää osaamista ja toimintaa. Assistentti 2020-projekti on yksi näistä lukuisista tutkimushankkeista. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012.)

Assistentti 2020 -projektissa hahmotetaan tulevaisuuden työelämässä tarvittavia taitoja ja osaamista, jotta vastavalmistuneet assistentit saavat mahdollisimman hyvät lähtökohdat työuran alkamiseen. Projektin tiedonkeruussa hyödynnetään HAAGA-HELIAssa aiemmin julkaistuja selvityksiä ja raportteja sekä muita koottuja aineistoja mahdollisuuksien mukaan. Projektiin liittyvään Assistentti 2020-paneelikeskusteluun osallistuneet panelistit ovat arvostettuja henkilöitä, joilla on näkökulmia tulevaisuuden liiketoiminta-alan näkymiin ja sen kohtaamiin muutoksiin sekä henkilöitä, joilla on asiantuntemusta nimenomaan assistenteista ja näiden toimenkuvista näissä muutosten aalloissa.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa toimiva tilaisuus, joka on miellyttävä ja hyödyllinen sekä toimeksiantajalle että tapahtuman vierailijoille. Toisena tavoitteena oli palvelumuotoiluun tutustumalla ja sen menetelmiä ja käytäntöjä hyödyntämällä kehittää toimeksiantajan tietoja tapahtuman järjestämisestä. Tavoitteena oli myös,

että toimeksiantaja saisi uusia ideoita ja menetelmiä käyttöönsä tapahtuman järjestämistä varten.

Teoreettisessa viitekehyksessä tapahtuman järjestämistä käsitellään esimerkiksi aikataulutukseen ja henkilöiden vastuualueiden määrittelyyn keskittyen, sillä nämä ovat erittäin olennaisia osia tapahtuman onnistumisen kannalta ja olin mukana määrittelemässä näitä vaiheita itse produktin prosessoinnin aikana. Toisaalta muun muassa markkinointi- ja taloussuunnitelmien suhteen on kerrottu vain, missä vaiheessa ne tulisi suunnitella ja toteuttaa. Tämä sen vuoksi, että en itse ollut projektissa työstämässä näitä työvaiheita, joten ei ole tarpeenmukaista käsitellä niitä kyseistä enempää teoriaosuudessa.

Painopiste sekä tapahtuman järjestämisen teorian että produktin tuottamisen osalta on tapahtuman suunnittelu-osuudessa, kuten opinnäytetyön nimi jo kertoo. Tapahtuman järjestäminen on kuitenkin aina kokonaisvaltainen projekti, jossa jokainen tapahtuman järjestämisen vaihe liittyy toiseensa. Tämän takia olen halunnut nostaa työssäni esille koko prosessin pelkän suunnittelu-osuuden sijaan.

Palvelumuotoilusta kertovassa luvussa on lähdetty liikkeelle käsittelemällä monipuolisesti eri lähteistä palvelumuotoilun määritelmiä. Teoriassa ei kuitenkaan määritellä palvelua tai sitä, mitä tarkoitetaan palvelun laadulla ja palvelumuotoilua varten kehitetyistä työkaluista esitellään vain ne, joita tapahtuman järjestämisen apuna on tässä työssä käytetty.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Työ etenee siten, että aluksi työn teoreettisessa viitekehyksessä kerrotaan, kuinka tapahtuman järjestäminen etenee vaihe vaiheelta ja mitkä ovat olennaisia huomioitavia asioita kussakin vaiheessa tapahtumaa järjestettäessä. Tapahtuman suunnittelu alkaa aloitusvaiheesta, jossa päätetään tapahtuman järjestämisestä, määritellään tilaisuuden tavoitteet sekä pohditaan sitä, kenelle tilaisuus järjestetään, miksi ja miten. Aloitusvaiheen jälkeen tapahtuman suunnittelun teoria etenee suunnitteluvaiheeseen, jossa käsitellään muun muassa tilaisuuden järjestämiseen tarvittavia resursseja, projektin aikataulutusta sekä henkilöstön vastuualueiden määrittelyä.

Suunnitteluvaiheen jälkeen edetään toteutusvaiheeseen, jossa aikataulun mukaisesti ryhdytään toteuttamaan tapahtumaa suunnitelmien pohjalta. Toteutuksen jälkeen seuraava projektin vaihe on itse tapahtuma. Tapahtuma on koko prosessin kriittisin osa, jossa selviää, johtavatko projektia varten tehdyt suunnitelmat ja toteutukset onnistuneeseen tapahtumaan. Tapahtuman jälkeen kerrotaan vielä projektin lopetusvaiheesta, jossa arvioidaan esimerkiksi koko projektin etenemisen onnistumista sekä sitä, saavutettiinkö tapahtumalle asetetut tavoitteet.

Teoreettisen viitekehyksen toinen luku keskittyy palvelumuotoiluun. Alussa kerrotaan lyhyesti, kuinka palvelut ovat kehittyneet toimialana ja todetaan palveluiden määrän lisääntymisen seurauksena myös niihin kohdistettavien vaatimusten kasvaneen. Palvelumuotoilu kehitettiin, jotta palveluihin kohdistuviin vaatimuksiin pystyttäisiin vastaamaan aiempaa paremmin ja tässä osiossa kerrotaankin monipuolisiin lähteisiin pohjautuen, kuinka palvelumuotoilu voidaan määritellä ja mitä sillä tarkoitetaan. Palvelumuotoilun avulla on kehitetty työkaluja, joilla palveluita voidaan kehittää. Eräs työkaluista on asiakkaan palvelupolun määrittely, tutkiminen ja kehittäminen. Tässä osiossa kerrotaankin yksityiskohtaisesta palvelupolusta, sen sisältämistä palvelutuokioista sekä palvelupolun erilaisista kontaktipisteistä.

Teoreettisen viitekehyksen jälkeen siirrytään kutsuvierastilaisuuden suunnittelun käsittelyyn. Kutsuvierastilaisuuden suunnittelu pohjautuu samoihin teemoihin, joiden mukaan tapahtuman järjestämisen teoriaosuus on rakennettu. Osiossa kerrotaan vaihe vaiheelta, mitä asioita kuului projektin aloitukseen, mitä suunnitteluvaiheeseen, toteutukseen, itse tapahtumaan ja lopetukseen.

Suunnittelun apuna käytetään aikaisemmassa luvussa esiteltyjen palvelupolun, palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden määrittelyä sekä palvelumuotoiluun pohjautuvaa palvelun prototypointia ja palveluympäristön analysointia. Koko suunnitteluprosessin fokus oli myös erittäin asiakaslähtöinen palvelumuotoilun mukaisesti. Tapahtuman suunnittelussa on käsitelty aiheita hyvin yksityiskohtaisesti, jotta luodaan selvä kuva siitä, mitä projektin aikana on tehty. Tämä on tarpeellista, sillä opinnäytetyön produktina on ta-

pahtuma, jota ei voi liittää opinnäytetyöhön samoin kuin esimerkiksi uuden työntekijän perehdyttämisopasta.

Opinnäytetyön lopussa arvioidaan, kuinka työn teoriaosuus ja produktin tuottaminen limittyvät yhteen, analysoidaan omaa oppimista opinnäytetyöprosessin aikana sekä sitä, oliko palvelumuotoilun mukaan ottamisella tapahtuman järjestämiseen hyötyä sekä ehdotetaan mahdollisia jatkotoimenpiteitä. Toimeksiantaja voi ottaa huomioon ja soveltaa näitä tuloksia tulevaisuudessa järjestämissään tapahtumissa.

2 Tapahtuman suunnittelu

Tapahtuman suunnittelua ja järjestämistä voidaan ajatella projektina, joka johtaa tuotteen eli tapahtuman syntyyn. Jotta tapahtuma saadaan toteutettua järjestelmällisesti, kannattaakin tapahtuman järjestämisessä lähteä liikkeelle noudattaen projektityölle ominaisia työvaiheita. Projektin kokonaisuuden hahmottamisen helpottamiseksi tapahtumanjärjestämiseen tarvittavat työvaiheet on luontevaa jakaa ajan mukaan eteneviin osioihin (kuvio 1). Vaiheittainen projektinhallintatapa on vain kuvainnollinen, esimerkiksi sama tehtävä voi sijoittua sekä suunnittelu- että toteutusvaiheeseen. Tästä huolimatta projektin jakaminen vaiheisiin selkeyttää projektin kokonaiskuvaa. (Allen, O’Toole, Harris & McDonnell 2011, 157; Jyväskylän yliopisto 2012; Kauhanen, Juurakko & Kauhanen 2002, 23.)



Kuvio 1. Projektin työvaiheet.

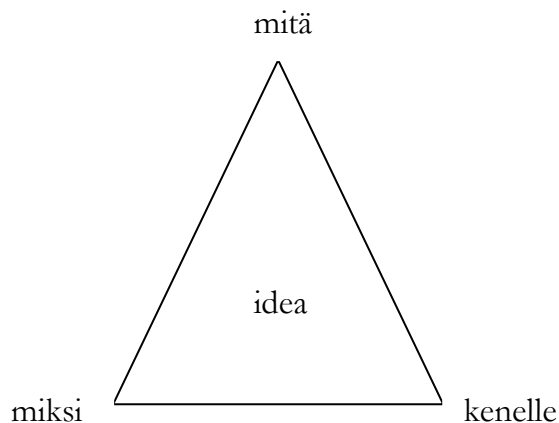
2.1 Aloitusvaihe

Projektityö alkaa tapahtuman kehittämisen idealla ja tavoitteen tai tavoitteiden asettamisella. Projektin aloitusvaihe saattaa sisältää jo luonnoksen tapahtuman budjetista, järjestämispaikasta, mahdollisista tukijoista ja sponsoreista sekä riskeistä. Aloitusvaihe liittyy ja liittyy jo tapahtuman strategiseen suunnitteluun sekä tapahtuman konseptointiin. Tämän vaiheen pohjalta päätetään, edetäänkö tapahtuman toteuttamisessa vai ei. (Allen ym. 2011, 158.)

Onnistuneen tapahtuman perustana on tapahtuman tarpeen, tarkoituksen ja viestin määrittely. Näiden kautta määritellään koko projektin tavoite. Asetetun tavoitteen tai asetettujen tavoitteiden saavuttaminen on yksi tapahtuman järjestämisen tärkeimmistä tehtävistä. Selkeän tavoitteen puuttuessa koko tapahtuman tuottavuus kärsii. (Tapahtumantekijät Oy 2012; Jyväskylän yliopisto 2012.)

Häyrisen ja Vallon (2008, 93–94) mukaan jo ennen kuin tapahtuman suunnitteluun ryhdytään, on tärkeää miettiä muutamia strategisia kysymyksiä. Tällaisia ovat esimerkiksi miksi tapahtuma järjestetään, kenelle se järjestetään sekä mitä järjestetään. Olennaista tapahtuman järjestämisessä on pohtia, miksi tapahtuma halutaan järjestää ja mitä organisaatio haluaa tämän avulla viestiä. Seuraavaksi on hyvä pohtia tapahtuman kohderyhmää. Millainen on sopiva kohderyhmä juuri tähän tilaisuuteen? Miten hyvin tunnen kohderyhmäni kiinnostukset? ”Mitä järjestetään?”- kysymykseen vastatessa tulisi määrittellä tapahtuman luonne ja virallisuusaste. Tässä osiossa pohditaan, mitä aiotaan järjestää ja millainen tapahtuma sopii halutulle kohderyhmälle sekä annetuille tavoitteille.

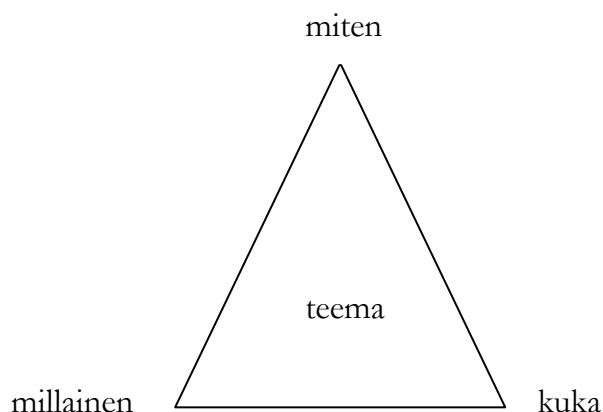
Näihin kolmeen kysymykseen tulee löytyä vastaus tapahtumanjärjestäjältä. Kysymysten vastauksista syntyy usein vastaus siihen, mikä on tapahtuman idea. Idea toimii tapahtuman punaisena lankana ja tapahtuma luodaan sen ympärille. (Häyrisen & Vallo 2008, 94.)



Kuvio 2. Strategisen kolmion kysymykset. (Mukaillen: Häyrisen & Vallo 2008, 93.)

Kun projektin alkuvaiheen strategisiin kysymyksiin on saatu vastaukset, on aika miettiä muutamia operatiivisia vaiheita eli kuinka tapahtuma käytännössä toteutetaan. Tässä olennaisessa osassa on se, kuinka tapahtuma toteutetaan ja resursoidaan. Tapahtumanjärjestäjän on mietittävä, kuinka tapahtuma toteutetaan siten, että saavutetaan haluttu tavoite, kuinka tapahtuman idea näkyy läpi koko tapahtuman sekä toteutetaanko tapahtuma itse vai ostetaanko palveluja organisaation ulkopuolelta. (Häyrisen & Vallo 2008, 95.)

Tapahtumaa suunniteltaessa tulisi myös pohtia sen sisältöä ja ohjelmaa. Nämä riippuvat tapahtuman tavoitteesta, kohderyhmästä ja viesteistä, jotka halutaan välittää. Sisällön suunnittelussa on erityisesti otettava huomioon kohderyhmä, jotta he viihtyvät tilaisuudessa. Tapahtumaa ei tulisi järjestää, jos ei tiedetä kenellä on tarve tapahtumalle ja kuka kantaa vastuun tapahtuman järjestämisessä. (Häyrinen & Vallo 2008, 96.)



Kuvio 3. Operatiivisen kolmion kysymykset. (Mukaiillen: Häyrinen & Vallo 2008, 95.)

2.2 Suunnittelu

Yksinkertaistettuna, tapahtuman suunnittelussa määritellään toimenpiteet, jotka ovat olennaisia tapahtuman onnistumiseksi sekä suunnitellaan, kuinka ne toteutetaan siten, että ne toimivat yhdessä. Suunnitteluvaiheen olennainen osa on projektisuunnitelman laatiminen. Tekesin (2010) mukaan projektisuunnitelma sisältää selkeästi ja tiiviisti kuvattuna projektin keskeisen sisällön, tavoitteet, tarvittavat resurssit, kustannusarvion ja aikataulun. Edellä mainittujen lisäksi tapahtumaa järjestettäessä olisi tärkeää tehdä suunnitelmat myös muun muassa tapahtuman markkinoinnista, riskeistä, hankinnoista, henkilöstöstä ja viestinnästä. (Allen ym. 2011, 157–158.)

2.2.1 Henkilöstö ja vastualueet

Jokaisella projektilla tulee olla selkeä asettaja, joka päättää tapahtuman suunnittelun aloittamisesta. Tämä voi olla yksi henkilö tai ryhmä henkilöitä. Projektin asettaja voi nimittää yhden henkilön vastaamaan koko projektista ja tilanteesta riippuen hänen nimikkeensä voi olla esimerkiksi projektipäällikkö, projektijohtaja tai projektikoordinaattori. (Kauhanen ym. 2002, 31.)

Pienemmissä projekteissa ketään ei välttämättä nimitetä projektipäälliköksi, mutta projektista tulisi aina olla vastuuhenkilö, joka on päävastuussa projektin organisoinnista ja tehtäviä delegoiden johtaa muiden projektityöntekijöiden työskentelyä. Projektinjohtajan tehtäviin kuuluu muun muassa projektisuunnitelman laatiminen yhdessä projektiin osallistuvien kanssa, projektityöskentelyn käynnistys ja ryhmän ohjaus, projektin toteuttamisen ohjaus sekä työn edistymisen valvonta. (Conway 2009, 11; Kauhanen ym. 2002, 31–33.)

Tapahtuman järjestämisessä projektiryhmän tai –tiimin jäsenellä ei välttämättä tarvitse olla aiempaa kokemusta vastaavanlaisista tehtävistä. Olennaisinta on tiimin jäsenen kiinnostus oman vastualueensa toteuttamiseen, sitoutuminen projektiin sekä yhteistyökyky. Projektiryhmän jäsenen tehtäviin kuuluu esimerkiksi osallistuminen projektisuunnitelman laatimiseen, etenkin oman tehtäväalueensa osalta, huolehtia omien vastualueidensa toteuttamisesta sekä työn edistymisen raportoinnista projektipäällikölle. Tärkeänä tehtävänä voidaan pitää myös jäsenen oman ammattitaidon sekä työskentelymenetelmien kehittämistä. (Kauhanen ym. 2002, 33–34.)

2.2.2 Aikataulut

Useimmiten tapahtumilla on ennalta määrätty päivämäärä, jolloin se pidetään tai vähintäänkin aika, johon mennessä se tulee järjestää. Jotta tapahtumaa varten tarvittavat tehtävät saa hoidettua ajoissa, on tärkeää luoda projektille aikataulu. Aikataulu onkin tärkeä työväline projektin etenemiselle ajallaan. Aikataulutuksessa tehdyillä virheillä voi olla kauaskantoiset vaikutukset koko projektin etenemiselle. Aikataulua ei kuitenkaan tule mieltää absoluuttisena totuutena, vaan projektin etenemisen myötä aikatauluun voidaan joutua tekemään muutoksia ja tarkennuksia. Jos projektin aikana aikataulun huomataan sisältäneen ylioptimistisia tavoitteita, näihin tulee välittömästi puuttua ja korjata osiot realistisemmiksi. (Allen ym. 2011, 166.; Kauhanen ym. 2002, 102–103.)

Aikataulutuksessa tulisi huomioida henkilöstön henkilökohtaiset eroavaisuudet. Henkilö, jolla on jo aiempaa kokemusta tapahtumanjärjestämisestä saa todennäköisesti asioita ripeämmin hoidettua kuin henkilö, jolle hoidettavat asiat ovat aivan uusia. Tämän

vuoksi olisikin tärkeää tietää projektiryhmäläisten heikkoudet ja vahvuudet jo aivan projektin alkuvaiheessa aikataulutusta suunniteltaessa. Projektissa mukanaolevien tulee myös sitoutua aikataulun noudattamiseen. (Kauhanen ym. 2002, 102–103.)

On tärkeää, että ennen tapahtumaa luodaan kattava suunnitelma siitä, missä kunkin tiimin jäsenen tulee olla ja mitkä asiat ovat kenenkin vastuulla. Tässä apuna voidaankin käyttää esimerkiksi erityisesti projektinhallinnassa suosittua palkkikaaviota Ganttia (taulukko 1.). Sen suosio perustuu sen luomisen helppouteen sekä siihen, että sen avulla tiedonsaanti on selkeää ja nopeaa. Alla olevasta taulukosta henkilö näkee nopeasti, mitä hänen tulee tehdä ja mihin kellonaikaan. Taulukkoon voisi lisätä myös tehtävän teko-paikan esimerkiksi tehtävän perään. (Allen ym. 2011, 167.)

Taulukko 1. Tapahtumanjärjestäjän Gantt-kaavio. (Mukaiillen: Allen ym. 2011, 167.)

Tehtävät	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00
Tilan siivous ja valmistelu	■							
Nimilappujen esillepano		■						
Catering vastaanotto			■					
Valaistuksen säätö				■				
Vieraiden vastaanotto					■	■		
Palkintojen jako							■	
Loppusiivous								■

2.2.3 Tarvittavat resurssit

Kauhasen ym. (2002, 104) mukaan tapahtuman järjestämisessä tarvitaan runsaasti erilaisia resursseja, joiden saatavuudesta oikeaan aikaan tulisi varmistua, jotta tapahtuma voi onnistua. Koska projektin asettaja päättää projektin käynnistämisestä, hän myös usein toimii projektin rahoittajana tai vähintään luo edellytykset rahoituksen hankkimiselle. Tapahtuman koosta riippumatta rahoituksen kannalta on tärkeintä verrata, riittääkö saatu rahoitus kattamaan tapahtumanjärjestämisestä aiheutuvat kulut. Tätä varten tilaisuudelle täytyy laatia budjetti. (Kauhanen ym. 2002, 31–32; Matthews 2008, 41.)

Henkilöstöresursseilla tarkoitetaan tapahtuman järjestämiseen osallistuvia henkilöitä. Ellei oikeanlaisia henkilöitä ole saatavilla riittävästi oikeaan aikaan, työt rasittavat erittäin paljon projektin parissa työskenteleviä ja tilaisuuden järjestäminen saattaa jopa

osoittautua mahdottomaksi. Henkilöstöä tarvitaan riittävästi, mutta liian suuri määrä ei ole välttämättä eduksi. (Conway 2009, 95–97; Kauhanen ym. 2002, 105.)

Häyrinen ja Vallo (2008, 147) huomauttavat, että tilaisuuden suunnittelua ja järjestämistä varten tulee olla myös varattuna riittävästi aikaa, jotta tilaisuus voi onnistua. Esimerkiksi tilat ja esiintyjät saattavat olla varattuja pitkäksikin aikaa eteenpäin. Aikaan liittyen, Conway (2009, 48–49) korostaa huomioimaan myös tapahtuman ajankohdan. Hiihtotapahtumaa ei ole luontevaa järjestää kesäkuussa, työhön liittyvä toimiston huonekaluesittely ei houkuta osallistujia viikonloppuna eikä iltapäivällä pidettävä cocktailtilaisuus ole houkutteleva.

Tilaisuutta varten tarvittavien tilojen ja työvälineiden saatavuudesta tulisi varmistua. Pohdittaessa tilaa, jossa tapahtuma järjestetään, tulisi ottaa huomioon monia seikkoja, kuten turvallisuustekijät, kuinka suuri ja minkä mallinen tilan tulee olla. Olennaista on myös miettiä, missä tila sijaitsee ja onko sinne helppo pääsy, pääseekö paikalle julkisilla liikennevälineillä ja tarvitaanko vieraille tai henkilökunnalle parkkipaikkoja. (Conway 2009, 95–97.)

2.3 Toteutus

Projektin toteutusvaiheessa aiemmin valmisteltuja suunnitelmia aletaan toteuttaa käytännössä. Ominaispiirteitä projektin toteutusvaiheelle ovat muun muassa valvonta ja kontrollointi sekä aktiivinen riskinhallinta. Toteutusvaiheessa voidaan joutua muuttamaan suunnitelmia, mikäli huomataan, että suunnitelmien toteutus on mahdotonta. Toteutusvaiheessa projektitiimin tulee varmistaa, että suunnitelmien pohjalta tehdyt toimet luovat yhteisen kokonaisuuden, joka johtaa tapahtuman tavoitteiden toteutumiseen. (Allen ym. 2011, 158.)

Projektipäälliköllä on keskeinen tehtävä projektin toteutusvaiheessa. Hänen tulee pitää huolta aikataulusta, työmäärästä, kustannuksista sekä arvioida työn laatua. Hänellä tulee olla hallinnassaan koko projektin kokonaiskuva. Hän myös varmistaa, että projektin jäsenet omaavat tarvittavat tiedot, jotta he voivat toteuttaa oman osansa projektissa

sekä tarvittaessa tiedottaa yhteistyökumppaneille projektin etenemisestä. (Helsingin yliopiston tietotekniikkaosasto 2013, 10.)

Projektin jäsenten tulee oma-aloitteisesti toteuttaa omaan vastuualueeseensa kuuluvat tehtävät suunnitelmien mukaisesti ja aikataulut huomioiden. Jäsenten tulee raportoida projektipäällikölle, mikäli työssä tulee eteen ongelmia tai riskejä, jotka saattavat vaikuttaa projektin sisältöön tai aikatauluun. Tämä on välttämätöntä, jotta projektipäällikkö on tietoinen mahdollisista riskeistä, osaa auttaa niiden ehkäisemisessä sekä tukea ongelmienratkaisussa. Säännölliset raportoinnit sekä yhteiset tapaamiset projektin toteutuksen aikana ovat tärkeitä, jotta kaikki projektin jäsenet tietävät, kuinka toteutus etenee ja mahdolliset muutokset toteutustavoissa voidaan sopia yhdessä. (Helsingin yliopiston tietotekniikkaosasto 2013, 9–10.)

2.4 Tapahtuma

Perinteiset projektimallit eivät yleensä sisällä ”tapahtuma”-vaihetta, sillä usein projektit johtavat esimerkiksi jonkin tuotteen syntyyn, joka ojennetaan asiakkaalle. Tapahtuman järjestämisessä tuotteena on kuitenkin tapahtuma ja se vaatii oman vaiheensa projektissa. Tapahtumavaihe on projektin kriittinen osa. Jos tapahtuma epäonnistuu, ei millään suunnitelmilla tai loistavalla ennakkomarkkinoinnilla ole merkitystä. Pohjalla tulee olla perusteellinen suunnittelu, toimiva toteutus ja järjestäjien saumaton yhteistyö itse tapahtumassa. (Allen ym. 2011, 158–159; Häyrinen & Vallo 2008, 155.)

Tapahtuma koostuu monista pienistä yksityiskohdista, joiden kaikkien on oltava toimivia. Tapahtuman sujuvuus on osa tapahtuman laatua ja siihen vaikuttaa se, kuinka hyvin asioiden hoitaminen on ennalta suunniteltu ja aikataulutettu. Tapahtuman aikana asiat tapahtuvat nopealla aikataululla ja jos huomataan, että jotkin seikat ovat epäonnistumassa, on välittömästi keksittävä ratkaisuja, joilla nämä voidaan korjata tai ehkäistä. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että on mietitty, millaisia riskejä tilaisuudessa voi ilmaantua ja pohdittu myös ratkaisukeinoja niihin. (Häyrinen & Vallo 2008, 152.)

2.5 Lopetus

Tilaisuuden jälkikäsitteily sen päättymisen jälkeen on vaihe, joka usein jää tilaisuuden järjestäjältä väliin. Vähintäänkin kiitokset vierailijoille, tiimille, kaikille yhteistyökumppaneille ja mahdollisille esiintyjille ovat olennainen osa tilaisuuden jälkikäsitteilyä. Näin tapahtuman järjestänyt organisaatio osoittaa mukana olleille arvostavansa heidän osallistumistaan tapahtumaan. (Matthews 2008, 185–186; Häyrinen & Vallo 2008, 168–169.)

Myös palautteen kerääminen sekä vierailijoilta että omalta organisaatiolta on tärkeää. On tärkeää käydä järjestämiseen osallistuneiden kanssa läpi, kuinka tilaisuus sujui; mitkä asiat menivät hyvin ja missä olisi voinut olla parantamisen varaa. Kerätyn palautteen pohjalta tapahtumanjärjestäjä kokoaa yhteenvedon, jota analysoi ja ottaa oppia siitä. Olennainen osa saadun palautteen käsittelyssä on verrata sen tuloksia asetettuihin tavoitteisiin. Suunniteltaessa seuraavaa tapahtumaa, on hyvä aloittaa suunnittelu muistelemalla edellisestä tapahtumasta saatuja oivalluksia. (Matthews 2008, 185–186; Häyrinen & Vallo 2008, 168, 171.)

3 Palvelumuotoilu

Teollisuusmaiden talouden perusta on viimeisen neljän vuosikymmenen aikana muuttunut dramaattisesti tuotteiden valmistuksesta tiedon ja palvelujen tarjontaan. Kehittyneiden maiden bruttokansantuotteesta jopa 60–70 % muodostuu palveluista. Siirtymisen palveluiden aikaan on kohdistanut jatkuvasti kasvavia vaatimuksia palveluja kohtaan. Palvelualan merkittävä kasvu vauhdittikin palvelumuotoilun kehittymistä, joka on nykyisessä muodossaan syntynyt 1990-luvun alussa. (Mager 2009, 28; Tuulaniemi 2011, 31.)

Keskeinen ydinasia palvelumuotoilussa on asiakkaan saaman arvon ja liiketoiminta-arvon tasapainottaminen. Mikäli asiakas ei koe saavansa arvoa palvelusta, hän ei osta palvelua. Toisaalta jos palvelun tuottaminen ei tuo arvoa organisaatiolle, se ei tuota palvelua kannattamattomuuden vuoksi. Palvelun kannalta elintärkeää onkin näin ollen asiakkaita tutkimalla ja havainnoimalla ymmärtää asiakkaiden tarpeet ja toiveet palvelun suhteen, jotta käsitetään mikä on ratkaistava ongelma tai mikä tarve tulisi täyttää. Palvelumuotoilulla pyritään aukaisemaan, mallintamaan ja suunnittelemaan palveluprosesseja sekä palveluympäristöjä. Näiden suunnittelulla voidaan vaikuttaa asiakaskokemukseen, eli siihen, millaisena asiakas palvelun kokee. (Service Design Toolkit 2013a.)

Service Design Toolkit (2013a) viittaa Marc Stickdorfin sanoihin siitä, kuinka palvelumuotoilun vahvuutena on se, ettei sitä ole tarkkaan määritelty. Palvelumuotoilu on yleinen ajatustapa, prosessi ja työkaluvalikoima, jonka pohjana ovat useat osaamisalueet. Tämän ansiosta se sopii menestyvien palvelujen kehittämisvälineeksi monille eri toimialoille. Palvelumuotoilulla pyritään ratkaisemaan haasteita, jotka liittyvät palvelua tuottavan organisaation ja sen kohderyhmän vuorovaikutukseen. Palvelun menestymisen vahvistaminen on palvelumuotoilun tavoite.

Myös Tuulaniemi (2001, 30–31) kuvailee palvelumuotoilun olevan yhteisesti jaettu ajattelu- ja toimintatapa. Se toimii kehikkona, jolla palveluja voidaan kehittää. Palvelumuotoilun avulla palvelun kehittäjä voi syventää omaa osaamistaan sekä rakentaa toimintaympäristönsä sopivia työmenetelmiä ja -välineitä. Suomen ensimmäisessä palvelumuotoilua käsittelevässä Pro gradussa Koivisto (2007, 64) määrittelee palvelumuotoilun

seuraavasti: ”Palvelumuotoilu on kehittymässä oleva tutkimus- ja osaamisala, jolla tarkoitetaan palvelujen suunnittelua ja innovointia muotoilulähtöisillä menetelmillä, joissa palvelun käyttäjä on suunnittelun keskipiste.”

Magerkin (2008, 1) nostaa palvelumuotoilun määrittelyssään esille käyttäjälähtöisyyden ja korostaa palvelujen toiminnan ja muodon lähtevän asiakasperspektiivistä. Hänen mukaansa palvelumuotoilijat visualisoivat, muotoilevat ja käsikirjoittavat ratkaisuja ongelmiin sekä havaitsevat ja tulkitsevat käyttäjien vaatimuksia palvelujen suhteen sekä käyttäjien käyttäytymismalleja. Tässä prosessissa sovelletaan tutkivaa, tuottavaa ja arvioivaa muotoilun tutkimusta ja nykyisten palvelujen uudistaminen on yhtä suurena haasteena kuin uusien, innovatiivisten palvelujen luominen.

Service Design Toolkit (2013a) viittaa Tuulaniemen sanoihin: ”Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden ja palveluliiketoiminnan kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyyttisesti että intuitiivisesti.” Service Design Toolkitin (2013a) mukaan analyyttisellä lähestymisellä viitataan siihen, että olemassa oleva todellisuus sekä toiminnan lähtökohdat on tunnistettu ja ymmärretty. Intuitiivisuudella puolestaan pyritään kokemuksen ja ennakoitavan tiedon pohjalta hahmottamaan, mikä voisi olla mahdollista tulevaisuudessa.

3.1 Palvelumuotoilun työkalut

Palvelujen muotoilu on tekemällä oppimista ja jatkuvaa palvelujen kehittämistä. Kyse on ajatustavasta, jossa palvelua vuorotellen analysoidaan, kokeillaan, kehitetään, muokataan ja taas kokeillaan. Sen jälkeen kun tämän taidon sisäistää, uusien menetelmien soveltamisen oppii nopeasti sekä oppii myös keksimään aivan uusia omaan liiketoimintaan soveltuvia tapoja. (Service Design Toolkit 2013b.) Miettisen (2011, 21) mukaan palveluideaa onkin tärkeää testata esimerkiksi näyttelemällä palvelutilanteita tai antamalla käyttäjien kokeilla digitaalisia prototyyppisiä. Näiden testien kokemusten pohjalta palveluideaa parannetaan ja testiprosessi voidaan toistaa useita kertoja, jotta päästään parhaimpaan mahdolliseen lopputulokseen.

Palvelumuotoilun ajattelutapaa voi kehittää useiden eri työkalujen avulla. Kaikkia työkaluja ei ole tarpeen käyttää, vaan niistä voi valita itselleen tai toimialalleen sopivimmat ja niitä voi myös muokata omien tarpeidensa mukaisiksi. Työkalut koostuvat kysymyksistä ja aiheista, joihin vastauksen etsimällä voi oivaltaa merkittäviä asioita liittyen omaan liiketoimintaan sekä asiakkaiden tarpeisiin ja arvonmuodostukseen. (Service Design Toolkit 2013b.)

3.2 Palvelupolku ja palvelutuokiot

Koiviston (2011, 49–50) mukaan palvelu on ajassa etenevä prosessi. Tämä prosessi muodostuu useista palvelutuokioista, jotka seuraavat toisiaan. Näistä palvelutuokioista muotoutuu palvelupolku, jonka muodostumiseen vaikuttavat palveluntarjoajan asettama tuotantoprosessi sekä asiakkaan omat palvelun aikana tekemät valinnat. Palvelupolku voidaan pitää esimerkiksi asiakkaan ostosmatkaa tavarataloon ja eräs sen palvelutuokioista on ostosten maksaminen kassapisteellä.

Asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta, palvelupolku voidaan jakaa eri vaiheisiin. Nämä vaiheet ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esipalveluvaiheessa organisaatio valmistele arvon muodostumista, ydinpalvelussa asiakkaalle luodaan arvo ja jälkipalveluvaiheessa vielä vahvistetaan tuota saavutettua arvoa. (Tuulaniemi 2011, 39.)

Koivisto (2011, 49–50) rinnastaa palvelupolkuun ”palveluketjun”, joka on usein käytetty termi palvelujen markkinoinnin yhteydessä. Hän kuitenkin korostaa, että näiden kahden termin välillä on kuitenkin merkittävä ideologinen ero, sillä palveluketjussa näkökanta palvelujen kehittämiseen on erittäin organisaatiolähtöistä.

Palvelupolku ja sen palvelutuokiot voidaan kartoittaa jo olemassa olevasta palvelusta, jotta palvelun rakenne saadaan helpommin tarkasteltavaan muotoon. Palvelupolun pituutta voidaan lisätä tai lyhentää poistamalla tai lisäämällä sen sisältämiä palvelutuokioita. Jos polulla on havaittavissa tuokioita, jotka eivät tuota arvoa palveluntarjoajalle tai joista asiakkaat eivät pidä, on niistä syytä päästä eroon. Usein palvelupolkuun kartoitetaan myös muiden palveluntarjoajien palveluja, koska usein yksittäinen palveluntarjoaja ei kykene vastaamaan kaikkiin asiakastarpeisiin. (Koivisto 2011, 50–51.)

3.3 Palvelupolun kontaktipisteet

Palvelutuokiot jakautuvat kontaktipisteisiin. Tuulaniemi (2011, 38) toteaa, että näin palvelumuotoilu toteuttaakin muotoilulle tyypillistä ongelmanratkaisua: suunnitteluhaaste jaetaan osahaasteisiin, joita on helpompi alkaa käsitellä. Kontaktipisteet voidaan jakaa neljään eri ryhmään: ihmisiin, ympäristöihin, toimintatapoihin ja esineisiin.

Ihmisillä on usein palvelun tuotannossa keskeinen rooli. Sekä asiakkaita että asiakaspalvelijoita voidaan ohjata palvelumuotoilun avulla. Olennainen osa on suunnitella heille sopivat roolit osana palvelun tuotantoa. Asiakkaiden osalta tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, kuinka paljon asiakkaan tulee vastata palveluntuotannosta itsepalveluna. Asiakaspalvelijoita koskien taas tulee tarkasti suunnitella, että he ovat tarpeellisissa työrooleissa ja että vastuunjako asiakaspalvelijoiden välillä on heille selkeä. Palvelumuotoilun keinoin on mahdollista luoda määrittäviä, joiden pohjalta voidaan rekrytoida luonteeltaan palvelun brändiin sopivia asiakaspalvelijoita. (Koivisto 2011, 52–53.)

Ympäristöllä kontaktipisteenä tarkoitetaan ympäristöjä, tiloja ja paikkoja, joissa tapahtuu asiakkaalle näkyvä tuotanto. Ne voivat olla fyysisiä (esimerkiksi myymälä), aineettomia (esimerkiksi puhelinpalvelu) tai digitaalisia (esimerkiksi internet). Useimmat palvelut ovat monikanavaisia eli niissä itse asiassa nitoutuu yhdessä pisteessä useita kontaktipisteitä. Esimerkkinä tästä voidaan pitää fyysistä tilaa, kuten myymälää, jossa asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttavat muun muassa valaistus ja äänet. (Koivisto 2011, 51–52; Tuulaniemi 2011, 40.)

Toimintatavat tai –mallit määrittävät palvelujen tuotantotavan yksittäisten palvelutuokioiden osalta. Esimerkiksi myymälässä kontaktipisteen toimintamallina voi myyjällä olla se, kuinka hänet on ohjeistettu ostotapahtuman suorittamisessa ja mikä on puolestaan asiakkaan rooli osana tätä prosessia. Palveluiden prosessit voidaan määrittää pienimpiäkin yksityiskohtia myöten. Oikein suunnitelluilla pienilläkin yksityiskohdilla saattaa olla asiakaskokemuksen kannalta merkittävä rooli. Ostotapahtumassa asiakaspalvelijan luoma hymy ja mukavan viikonlopun toivottaminen ovat esimerkkejä palvelueleistä. (Koivisto 2011, 52.)

Tavarat tai laitteet, joita asiakas palvelun aikana itse käyttää, tarvitsee tai saa omakseen voidaan myös luokitella kontaktipisteiksi. Näiksi voidaan luokitella myös tavarat, joita vain henkilökunta käyttää, mutta jotka näkyvät asiakkaalle ja vaikuttavat tämän palvelukokemukseen. Esimerkkinä voidaan käyttää lentomatkaa, jossa kontaktipisteinä saattavat olla matkalippu, kanta-asiakaskortti, turvaohjeet sekä lennolla tarjoiltu ateria. (Koi-visto 2011, 52.)

Palvelutuokion lukuisissa kontaktipisteissä asiakas kokee, näkee ja aistii palvelun ja sen brändin. Palveluntarjoaja voikin käyttää tunnelmanluomisessa hyväkseen kaikkia ihmisen aisteja. Tunnelmaa voidaan luoda muun muassa erilaisten värien, hajujen, makujen, materiaalien ja valojen avulla. Luoduilla tunnelmilla pyritään vahvasti vaikuttamaan asiakkaaseen. (Tuulaniemi 2011, 39.)

Lukuisat kontaktipisteet toimivat palveluntarjoajan mahdollisuuksina, mutta samalla myös haasteina. Väärin toteutettuna jokin kontaktipisteistä voi välittää asiakkaalle väärää sanomaa palvelusta ja näin toimia palvelun heikoimpana lenkkinä, joka pahimmillaan pilaa koko asiakkaan palvelukokemuksen. Usein palvelua on tuottamassa usea eri taho, esimerkiksi tapahtumissa catering on usein tilattu ulkopuoliselta yrittäjältä. Asiakas kuitenkin mieltää kaikki palvelun osa-alueet yhdeksi kokonaisuudeksi, ja mikäli jokin näistä osa-alueista ei toimi, hän kokee, ettei palveluntarjoaja ole toteuttanut palveluaan hyvin. (Tuulaniemi 2011, 39.)

4 Kutsuvierastilaisuuden suunnittelu

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tuotos, kerrotaan vaihe vaiheelta, kuinka 12.12.2012 järjestetty kutsuvierastilaisuus suunniteltiin ja toteutettiin. Tekstin rakenteena käytetään samaa pohjaa, jonka mukaan tapahtumanjärjestämistä koskeva teoria oli jäsennelty. Produktin tuottamisen raportointi lähtee liikkeelle projektin aloitusvaiheesta, josta se etenee suunnitteluun, siirtyy toteutuksen kautta itse tilaisuuteen ja päättyy lopetusvaiheeseen. Painopiste produktin tuottamisessa on tapahtuman suunnitteluosuudessa. Suunnittelussa apuna on käytetty palvelumuotoilusta kumpuavaa ajattelua sekä palvelumuotoilua varten kehitettyjä työkaluja, joiden teoriapohjaa on esitelty palvelumuotoilusta kertovassa 3. luvussa.

4.1 Aloitusvaihe

Assistentti 2020-paneelia sekä sitä edeltävää kutsuvierastilaisuutta olivat järjestämässä HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun Johdon assistentti- ja toimittajakoulutusyksikössä toimiva yliopettaja Päivi Karjalainen sekä johdon assistentti Irmeli Liukko, tapahtumanjärjestämiskurssia suorittavat ammattikorkeakoulun opiskelijat sekä Tiia Puhakka, joka teki opinnäytetyötään tapahtuman markkinoinnista. Siinä vaiheessa kun Puhakan kanssa tulimme projektiin mukaan, oli jo paneelin pitämisen ajankohdasta, budjetista sekä panelisteista päätetty.

Aluksi suunnittelimme, että olisin mukana koko Assistentti 2020-paneelin suunnittelussa, mutta päädyimme siihen, että minun vastuullani on paneelia edeltävä kutsuvierastilaisuus, jotta saan vastuulleni erillisen, helpommin hallittavan kokonaisuuden.

4.1.1 Tavoitteiden määrittely

Tavoitteet palvelun käyttäjän ja organisaation kannalta koskivat kutsuvierastilaisuuden sijaan ennemminkin paneelista haettavia hyötyjä. Näitä olivat organisaation kannalta sekä oppilaitoksen että Assistentti 2020- projektin tunnettuuden lisääminen. Tilaisuuden vierailija puolestaan sai lisää tietoa tulevaisuuden assistenttien asemasta työelämässä sekä uusia oivalluksia paneelissa syntyvän keskustelun myötä.

Kutsuvierastilaisuuden tavoitteena oli tuottaa lisäarvoa ja osoittaa arvostusta oppilaitoksen sekä Assistentti 2020-projektin yhteistyökumppaneille. Tavoitteena oli myös välittää HAAGA-HELIAN yhteistyökumppaneille hyvää kuvaa oppilaitoksesta sekä myös houkutella mahdollisia uusia yhteistyökumppaneita. Tilaisuus toimi myös mahdollisuutena verkostoitua. Luonteeltaan kutsuvierastilaisuuden tavoitteena oli olla rento, mutta asiallinen. Kutsuvierastilaisuudessa osallistujat toivotettiin tervetulleiksi paneeliin ja saatiin heidät tuntemaan olonsa tärkeäksi. Tavoitteeksi asetimme ehyen kokonaisuuden luomisen, joka muodostuu kutsuvierastilaisuudesta sekä paneelista.

4.1.2 Kohderyhmä

Lähtökohtana oli kutsua jokainen Assistentti 2020-paneeliin osallistuvista panelisteista myös paneelia edeltävään kutsuvierastilaisuuteen. Tämän jälkeen pohdimme, mikä olisi sopiva määrä kutsuvieraita ja päädyimme noin viiteenkymmeneen kutsuttavaan. Kyseinen määrä ei olisi liikaa, mutta toisaalta tila ei jäisi aivan tyhjän oloiseksi. Lisäksi tiedossa oli, että koskaan kaikki kutsutut eivät saavu paikalle, joten oli johdonmukaista kutsua useampia henkilöitä tilaisuuteen kuin mitä kapasiteetiksi todellisuudessa arvioitiin.

Mietimme koulumme tärkeimpiä sidosryhmiä, erityisesti assistenttityön- ja kielten koulutusohjelman osalta. Karjalaisella ja Liukolla oli mielessä joitakin järjestöjä, joiden edustajia paikalle tulisi kutsua ja minä etsin lisätietoa Suomessa toimivista sihteerityöhön liittyvistä yhdistyksistä ja järjestöistä. Kutsuttaviksi päättyi myös muutamia koulumme opettajia, jotka ovat osana Assistentti 2020-projektia. Lopulta päädyimme 53 kutsuvieraaseen.

4.2 Suunnittelu

Projektityöryhmä tapasi syyskuussa satunnaisesti muutamia kertoja ja lokakuusta alkaen pidimme viikoittaisia kahden tunnin palavereita. Pääpaino tapaamisissa oli paneelitalaisuuden suunnittelussa ja sen järjestämiseen liittyvissä asioissa, mutta tapaamisissa käsiteltiin myös kutsuvierastilaisuuteen liittyviä seikkoja. Jokaisesta tapaamisesta koottiin muistio, jonka joku tapahtumanjärjestämisryhmäläisistä vuorollaan teki. Muistioissa

käsiteltiin muun muassa asioita, jotka on tähän mennessä sovittu, mikä on vielä epäselvää ja mitä tulisi selvittää seuraavaan tapaamiseen mennessä.

4.2.1 Vaadittava osaaminen ja resurssit

Kauhasen ym. (2002, 104) mukaan tapahtuman järjestämiseen tarvittavien resurssien saatavuudesta oikeaan aikaan tulisi varmistua, jotta tapahtuma voi onnistua. Tässä tapahtumassa projektin asettajana toiminut HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu toimi myös projektin rahoittajana sekä se tarjosi tapahtumaa varten tarvittavat tilat ja työvälineet.

Karjalaisen ja Liukon lisäksi henkilöstöresurssina tämän tilaisuuden järjestämisessä olivat seitsemän HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun opiskelijaa. Opiskelijoilla ei ollut yhtä paljon aiempaa kokemusta tapahtuman järjestämisestä kuin Karjalaisella ja Liukolla. Kauhanen ym. (2002, 33–34) kuitenkin toteavat että, projektitiimin jäsenellä ei välttämättä tarvitse olla aiempaa kokemusta vastaavanlaisista tehtävistä, vaan olennaisinta on tiimin jäsenen kiinnostus oman vastualueensa toteuttamiseen, sitoutuminen projektiin sekä yhteistyökyky.

Aikaa tilaisuuden suunnittelua ja järjestämistä varten oli noin kolme kuukautta. Paneelitalaisuutta oli tehty ennen tätä jo joitakin valmisteluja, kuten vahvistettu panelistien osallistuminen sekä varattu ammattikorkeakoulun Pasilan toimipisteen auditorio tapahtumapäiväksi. Häyrinen ja Vallo (2008, 147) nostavat esille, että tilaisuuden suunnittelua ja järjestämistä varten tulee olla varattuna riittävästi aikaa, jotta tilaisuus voi onnistua ja saatavilla olevat henkilöstöresurssit huomioon ottaen kolme kuukautta riittikin kutsuvierastilaisuuden järjestämiseen.

4.2.2 Järjestäjien vastualueet ja aikataulu

Järjestäjien vastualueiden määrittely on olennainen osa projektin prosessia. Koko projektiryhmän työtaakka kevenee ja selkeytyy, kun jokainen voi keskittyä omiin vastuueisiinsä. Tämä näkyy myös palvelutilanteessa asiakkaille selkeänä, yhdenmukaisena toimintana, jossa järjestävät eivät paniikinomaisesti juoksentele ympäriinsä, vaan tietävät,

missä heidän kuuluu olla milläkin hetkellä. Tämä näkyy järjestäjien itsevarmuutena itse tilaisuudessa ja luo arvokasta kuvaa tilaisuudesta myös osanottajille.

Tilaisuuden projektipäällikkönä toimi Päivi Karjalainen, jonka vastuualueina oli neuvotella budjetti HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman koulutusohjelmajohtajan Tuula Tuomaisen kanssa sekä neuvotella HAAGA-HELIA:n AV-spesialisti Markus Junnilan kanssa paneelin videoinnista.

Järjestelyvastaavana toimi Irmeli Liukko, joka hoiti yhdessä opiskelijoiden kanssa käytännössä kaikki molempiin tilaisuuksiin liittyvät järjestelyt ja raportoi valmistelujen etenemisestä Karjalaiselle. Karjalaisen ja Liukon avustamina Puhakka toimi markkinointi- ja viestintävastaavana ja minä kutsuvierastilaisuuden konsepti- ja tapahtumavastaavana. Tapahtumanjärjestämisryhmä, joka koostui Puhakasta sekä viidestä opiskelijasta, vastasi käytännönjärjestelyistä, kuten nimikylttien tekemisestä ja kutsujen postituksesta sekä oli myös mukana tapahtumien ideoinnissa.

Mietimme yhdessä tarkasti kaikki asiat, jotka tuli tehdä ennen tilaisuutta, määrittelimme vastuuhenkilöt ja sen, milloin nämä asiat tulee viimeistään olla tehtyinä. (liite 1) Muutoksiin reagoitiin ja aikatauluun tulikin lisäyksiä pitkin projektia. Tämän aikataulun lisäksi kukin opiskelijoista teki itselleen minuuttiaikataulun siitä, missä hänen tulee milloinkin olla tilaisuuksien aikana. (liite 2) Sen lisäksi, että kaikki tarvittavat asiat tulee tehtyä, aikataulutuksella huomioitiin myös se, että esimerkiksi vieraita on aina joku vastassa ja kuljettamassa Fountain Park-tilaan.

4.2.3 Riskien kartoittaminen

Suurin riski tilaisuuden onnistumisen kannalta oli saada ihmiset osallistumaan tilaisuuteen. Heidän täytyy kokea saavansa tilaisuudesta hyötyä, jotta he haluavat osallistua siihen. Koska kutsuvierastilaisuus ei sinänsä ollut asiapitoinen, vaan tilaisuus, jossa osallistujat toivotettiin tervetulleiksi, nousi tämä suurimmaksi haasteeksi.

Tilaisuuden aikaan vallitseva säätö toimi myös riskitekijänä, joka mahdollisesti vähentäisi osallistujien määrää. Tähän ei luonnollisesti voida vaikuttaa, joten tilaisuus täytyisi-

kin luoda niin mielenkiintoiseksi, että paikalle halutaan saapua säästä huolimatta. Erit-
täin huonon sään vallitessa myös julkisten liikennevälineiden sujuvuus luo riskin, että
paikalle ei päästä ajoissa. Toisaalta myös Pasilan hankala parkkipaikkatilanne voi olla
ongelma autoilijoille.

Tilaisuuden ajankohta 12.12. oli melko lähellä joulua ja joulupyhien lähestyessä monilla
työpaikoilla voi olla kiireistä, eikä työntekijälle jää aikaa osallistua ylimääräisiin tapahtu-
miin, etenkin näiden sijoittuessa työssäoloaikaan.

Riskiksi voi myös muodostua, jos järjestäjät ovat väärässä paikassa väärään aikaan. On
pidettävä huolta esimerkiksi siitä, että joku on koko ajan vastaanottamassa vieraita.
Tämän huomioon ottaen järjestäjät loivatkin itselleen minuuttiaikataulun tilaisuutta
varten.

4.2.4 Kutsukortit

Kutsukortit lähetimme marraskuun alussa eli noin kuukautta ennen tapahtumaa. Kut-
sukorteissa (liite 3) vastaanottaja toivotettiin tervetulleeksi sekä kutsuvierastilaisuuteen
että sitä seuraavaan Assistentti 2020-paneeliin. Päätimme painattaa kutsun ja lähettää
sen postitse, jotta vastaanottajalle syntyy arvokkaampi kuva tilaisuudesta kuin vain säh-
köpostitse lähetettynä. Lisäksi kutsu ei yhtä helposti huku sähköpostien tulvaan. Kut-
sukorttien kuoriin kirjoitimme vastaanottajien osoitteet käsin, jotta vastaanottajalle syn-
tyy mielikuva henkilökohtaisesta kutsusta, eikä vain liukuhihnoin toteutetusta massa-
postituksesta.

Mietimme tarkkaan kutsujen postituksen ajankohdan. Pohdimme, että on hyvä lähettää
ne sen verran ajoissa, että vastaanottajilla on aikaa varata kyseinen iltapäivä tilaisuut-
tamme varten vapaaksi, mutta kuitenkin sen verran myöhään, ettei tilaisuus täysin ehdi
unohtua jo ennen tulemistaan.

Visuaalisesti kutsussa pidettiin tärkeänä, että se noudattaa HAAGA-HELIA ammatti-
korkeakoulun visuaalista ilmettä, jonka mukaan fontit ja värimaailma määräytyivät.

Tärkeää oli myös, että kutsu linkittyy itse paneelin teemaan, joten halusimme sisällyttää siihen Assistentti 2020-tilaisuuden logon.

4.2.5 Tarjoilu

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun Pasilan toimipisteessä järjestettäviin tilaisuuksiin tilataan tarjoiltavat aina samassa rakennuksessa sijaitsevalta Fazer Amicalta. Tarjoiluja mietittäessä oli alusta asti selvää, että syötävien tulee olla pientä sormiruokaa, cocktail-paloja, tilaisuuden luonteen vuoksi. Tärkeänä pidimme myös sitä, että tarjolla olisi sekä suolaista että makeaa.

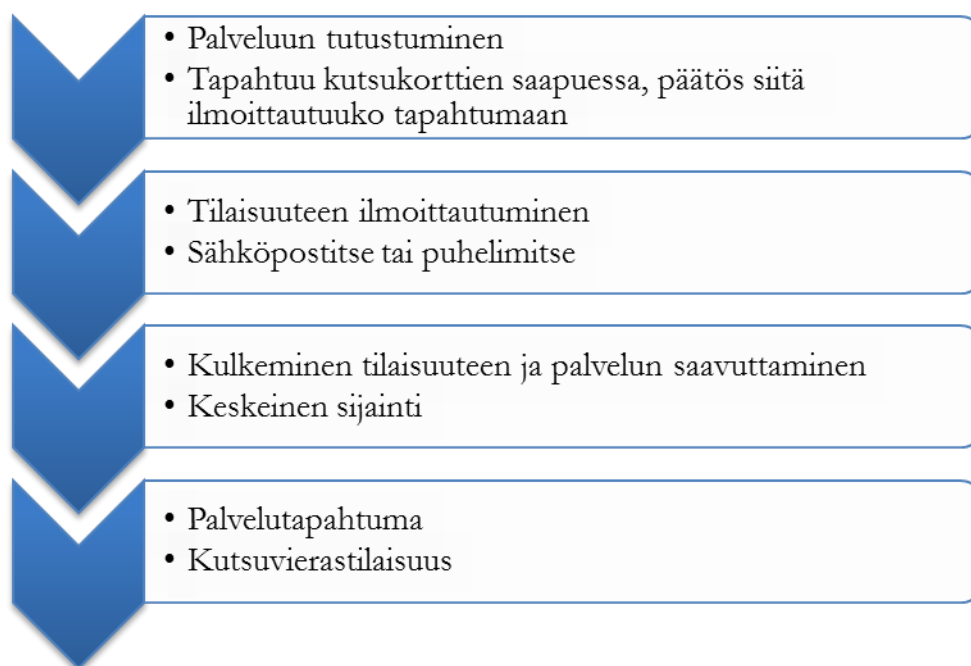
Liikkumavaraa makuvalintojen suhteen ei juuri ollut, koska Amicalla on listoissaan tietyt vaihtoehdot. Huolehdittavaksi jäi lähinnä syömisten valinta sen mukaan, että myös esimerkiksi kasvissyöjille sekä gluteenitonta ruokavaliota noudattaville löytyy sopiva vaihtoehto. Halusimme myös kohottaa tilaisuuden aluksi tervetulomaljan. Maljaksi valittiin kuusenkerkkäjuoma, joka oli juhlallisempi vaihtoehto kuin pelkkä mehu, mutta huomioi alkoholittomuudellaan myös autoilla paikalle tulleet vieraat.

4.2.6 Palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet

Palvelupolku on kokonaisuus, joka muotoilun periaatteiden mukaisesti jaetaan helpommin hallittaviin osioihin; palvelutuokioihin ja siitä edelleen palvelun kontaktipisteisiin. Palvelumuotoilusta kertovaa kirjallisuutta apuna käyttäen mietin, mitkä ovat kutsuvierastilaisuuteen osallistuvien palvelutuokiot sekä palvelutapahtuman kontaktipisteet.

Kutsuvierastilaisuudessa ensimmäinen palvelutuokio on kutsutun palveluun tutustuminen. Tämä tapahtuu siinä vaiheessa, kun kutsukortit saapuvat mahdollisille vierailijoille. Kutsusta saamansa informaation pohjalta he tekevät päätöksen, osallistuvatko he kyseiseen tilaisuuteen. Seuraava tuokio on tilaisuuteen ilmoittautuminen. Ilmoittautuminen sähköpostitse on helppo vastaanottajan kannalta. Kutsussa oli myös puhelinnumero, josta oli mahdollista saada lisätietoja sekä ilmoittautua tilaisuuteen, mikäli joku pitäisi tätä helpompana vaihtoehtona kuin sähköpostitse ilmoittautumista.

Kolmantena palvelutuokiona on kulkeminen tilaisuuteen ja palvelun saavuttaminen. Pasila on keskeinen paikka, johon on helppo pääsy julkisilla kulkuvälineillä joka puolelta pääkaupunkiseutua. Seuraava palvelutuokio on itse palvelutapahtuma. Tämän jaoin vielä pienempiin osakokonaisuuksiin, palvelun kontaktipisteisiin, sillä palvelutapahtuma on olennaisin osa koko palvelupolussa. Palvelutapahtuman jälkeen voisi seurata vielä jälkipalvelu. Tätä ei kuitenkaan katsottu pienen tilaisuuden luonteen vuoksi olennaiseksi osuudeksi. Tilaisuutta seuraavaa paneelia koskien voisi olla asianmukaista lähettää kiitos-viesti tai kerätä palautetta tapahtuman onnistumisesta.



Kuvio 4. Kutsuvieraan palvelutuokiot.

Suunnittelin HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun Pasilan toimipisteen 1.kerroksen pohjapiirroksen kutsuvieraan todennäköisen kulun ja mietin mahdolliset kontaktipisteet tämän matkan varrelle, jotta itse tapahtumassa osattaisiin ottaa huomioon oleelliset palveluun vaikuttavat kokemukset. (liite 4) Tässä suunnitelmassa on kuvattu fyysiset ympäristöön liittyvät vierailijan kontaktipisteet.

Kontaktipisteinä toimivat myös ihmiset, joilla olikin tämän tapahtuman toteutuksessa keskeinen rooli. Tapahtuman järjestäjiä koskien tuli tarkasti suunnitella, että he ovat tarpeellisissa työrooleissa ja varmistaa, että vastuunjako heidän välillään on heille itsel-

leen selkeä. Vastuualueiden selkeyden varmistamiseksi, vastuualueista sovittiinkin yksityiskohtaisesti tiimin yhteisissä tapaamisissa.

Kutsuvierastilaisuudessa ensimmäinen ja olennaisin kontaktipiste oli ilmoittautumispiste, joka sijoitettiin aivan ulko-oven läheisyyteen. Suunnitelman mukaan ilmoittautumispisteellä olevan henkilön tulee ystävällisesti hymyillen toivottaa vieras tervetulleeksi ja ohjeistaa häntä riisumaan päällysvaatteensa viereisille naulakoille. Sitten vieras palaa ilmoittautumispisteelle, josta hänelle annetaan nimikyltti.

Tilaisuuden järjestäjiä varten luotiin asiakirja, jossa esiteltiin panelistit kuvan kera. (liite 5) Pidimme tärkeänä, että jokainen järjestäjistä tunnistaa panelistit ja osaa ojentaa heille nimilaput ilman, että heidän nimiään tarvitsee kysyä. Kaikkien kutsuvieraiden tunnistaminen olisi ollut tällä aikataululla liikaa vaadittu järjestäjiltä, vaikka toki myös se olisi osoittanut erityistä asiakkaan huomioimista.

Koska suunnitelluilla pienilläkin yksityiskohdilla on asiakaskokemuksen kannalta merkittävä rooli, voi ilmoittautumispisteessä tilaisuuden niin salliessa, kommentoida vieralle esimerkiksi huonoa säätä. Pelkästään sanomalla: ”Mukavaa että pääsit paikalle, vaikka tuo sää on aika kurja.” voi osoittaa arvostusta vierasta kohtaan, saada hänet rentoutuneeksi ja näin vieraan kokemus tilaisuudesta voi olla entistä miellyttävämpi.

Seuraavana vaiheena suunnitelmassa vieras saatetaan henkilökohtaisesti Fountain Park-tilaan minun tai Karjalaisen toimesta. Tästä johtuen onkin välttämätöntä, että ilmoittautumispisteellä on lisäksi vähintään yksi henkilö, sillä ollessani saattamassa vierasta, jonkun täytyy olla vastaanottamassa uusia, saapuvia vieraita. Kävelymatka Fountain Parkiin ei kestä kauaa, mutta kuitenkin sen verran, että tällä matkalla voisi muutaman sanan vaihtaa vieraan kanssa, mikäli hän vaikuttaa siltä, että haluaa keskustella. Tätä voi olla vaikeaa päätellä etukäteen, mutta usein haluttomuus keskusteluun tulee ilmi hyvin nopeasti, jos toinen vastaa vähäsanaisesti. Esimerkkejä keskusteluaiheista voivat olla hyvä/huono sää, osoitus siitä, missä paneeli ja/tai paneelinjälkeinen verkostoitumistilaisuus pidetään, kuten ”Tuossa on muuten auditoriomme, jossa paneeli pidetään.” tai ”Tässä pidetään kahvitilaisuus paneelin jälkeen, jää ihmeessä verkostoitumaan.”

Tilaan saattamisen jälkeen vieras kättelee vararehtoria Lauri Tuomea ja joku tapahtumanjärjestäjistä ojentaa hänelle kuusenkerkkäjuoman toivottaen vieraan tervetulleeksi. Tilassa vieras voi verkostoitua muiden vieraiden kanssa kunnes Lauri Tuomi toivottaa vielä yhteisesti kaikki tervetulleiksi. Tämän jälkeen vieraat voivat keskustella keskenään ja nauttia antimista. Tapahtumanjärjestäjät, Karjalaista lukuun ottamatta, eivät ole tässä vaiheessa tilassa sisällä, vaan Tuomi isännöi tilaisuutta. Sitten hän saattaa vieraat auditorioon paneelikeskustelua varten ja osoittaa näille istumapaikat. Näin ollen suunnitelman mukaan seuraava kontaktipiste järjestäjien kanssa on silloin, kun he tulevat paneelin jälkeen ulos auditoriosta. Osa saattaa lähteä heti kotiin, jolloin heitä kiitetään osallistumisesta ja hyvästellään. Vieraat, jotka jäävät kahvittelemaan saattavat jutella Karjalaisen tai Liukon kanssa tai kysyä tapahtumanjärjestäjiltä esimerkiksi saniteettitilojen sijaintia.

Kontaktipisteitä tapahtumanjärjestäjien kanssa ei näin ollen ollut kovin montaa. Olennaisimmat olivat alussa vastaanottaminen ja saattaminen tilaan sekä myöhemmin hyvästelyvaihe. Melko paljon vierailijan vastuulla on se, kuinka paljon hän tilaisuudessa käyttää aikaa verkostoitumiseen. Koska järjestäjien kanssa tapahtuvia kontaktipisteitä oli suhteellisen vähän, olisi tärkeää, että nämä onnistuvat erityisen hyvin. Olennaiseen osaan näin ollen nousikin se, kuinka sujuvasti asiat menevät, esimerkiksi ovatko tarjotut ajoissa paikoillaan sekä millainen tunnelma tilaisuudessa on.

4.2.7 Palvelun prototyyppi ja palveluympäristö

Se, pitääkö palvelunkuluttaja tilaisuutta kiinnostavana, riippuu hyvin paljon hänen omista intresseistään. Jos henkilö uskoo, että tilaisuudessa on henkilöitä, joiden kanssa hän haluaa verkostoitua, hän todennäköisesti tulee tilaisuuteen. Tilaisuuden ajankohta sijoitettiin ennen paneelikeskustelua, sillä sen ajateltiin houkuttelevan enemmän vieraita. Ajankohdan ansiosta vieraan ei tarvitse varata paljoa erillistä aikaa tilaisuuteen osallistumista varten, sillä hän on joka tapauksessa saapumassa paikalle paneelitalaisuuteen.

Järjestäjien pukeutumista koskien sovimme, että kaikki pukeutuvat siististi ja neutraaleihin, maanläheisiin väreihin. Luonnollisesti farkut, hupparit sekä liian paljastavat vaatteet jäävät kaappeihin. Halusimme kuitenkin jonkin yhdistävän tekijän, jotta vieraiden on helpompi tunnistaa, ketkä ovat järjestäjiä, mikäli he kaipaisivat neuvoja tai ohjausta,

joten päätimme, että kaikki pukevat ylleen HAAGA-HELIA:n vihertävän huivin sekä ammattikorkeakoulun rintaneulan.

Palveluympäristöön kuuluvat tilaisuuteen liittyvät tilat. Näistä olennaisimmat olivat HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun Pasilan toimipisteen aula, johon ulkoa tultaessa astutaan sekä 1. kerroksessa sijaitseva Fountain Park-tila. Aluksi pohdimme tilan varaamista oppilaitoksen kellarikerroksesta, mutta koimme, että Fountain Park on parempi vaihtoehto, sillä se ei vaadi liikkumista kerroksesta toiseen ja välimatka auditoriossa pidettävään paneelitilaisuuteen on lyhyempi. Johdon konsultointia harjoittava Fountain Park on HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun yhteistyökumppani ja heidän nimikkotilaansa käyttämällä osoitimme oppilaitoksen arvostusta heitä kohtaan. Sijaintinsa lisäksi tila oli sopivankokoinen tämän suuruiselle tilaisuudelle.

Tilaisuuden ajankohdan huomioon ottaen oli tärkeää varmistaa, että samana päivänä ammattikorkeakoulun aulatilat pestään kunnolla. Pesun ajankohdasta riippuen voi olla, että tilat ovat kuraisia vaikka olisivatkin hyvin pestyjä, koska päivän aikana useat opiskelijat kulkevat pihalta sisälle. Toivottavaa olisikin ollut, että lattioiden pesu hoidetaan vasta noin tuntia ennen tapahtuman alkua. Toinen huomioitava asia olivat koulun saniteettitilat, joiden siisteystaso ei ole kovin kehuttava.

4.3 Toteutus

Projektin aikana suunnittelu- ja toteutusvaiheet tapahtuivat melko samanaikaisesti. Sitä mukaa, kun asioita oli suunniteltu, niitä ryhdyttiin saman tien toteuttamaan, mikäli oli kyse tehtävistä, jotka pystyttiin hoitamaan jo tuossa vaiheessa. Toteutuksen edetessä saatettiin tehdä lisäsuunnitelmia, kun alkuperäisissä suunnitelmissa huomattiin puutteita.

Tiimimme tapasi keskimäärin kerran viikossa ja silloin tällöin oli tarvetta myös ylimääräiselle tapaamiselle. Saimme aikataulumme sovitettua hyvin yhteen, vaikka tämä olisi voinut muodostua haasteeksi opiskelijoiden erilaisista aikatauluista johtuen. Järjestelyvastaavana toimineen Liukon vastuulla oli muun muassa tilojen ja tarjoiltavien varaus, kun taas tapahtumanjärjestämisryhmäläiset toteuttivat esimerkiksi nimikylttien ja opas-

teiden valmistuksen saamiensa ohjeiden mukaisesti. Yhteistyö oli tiivistä ja epäselvyyksissä kysyttiin välittömästi apua sekä raportoitiin mahdollisista ongelmista.

Kaiken kaikkiaan tilaisuuden toteutus eteni suunnitelmien mukaisesti. Selkeiden aika-
taulujen ansiosta, tarpeelliset asiat tuli hoidettua ajoissa ja kaikille oli selvää, mitkä asiat
kuuluvat heidän vastuualueisiinsa. Jokainen opiskelijoista koki saavansa tarpeeksi vas-
tuuta tapahtuman toteutuksessa sekä tunsivat kykenevänsä suoriutumaan saamistaan teh-
tävistä. Kenellekään ei kasattu liikaa töitä tehtäväksi.

4.4 Tilaisuus

Tapasimme 12.12.2012 aamulla hyvissä ajoin aloittaaksemme käytännönjärjestelyt ta-
pahtumaa varten. Käytännön järjestelyissä olivat auttamassa tapahtumanjärjestämis-
ryhmäläiset. Aluksi kävimme tarkastamassa Fountain Park-tilan. Siirsimme sieltä joita-
kin tarpeettomia tavaroita toisiin tiloihin, asettelimme lamppuja ja pöytiä uusille paikoil-
le sekä siistimme tiloja. Lisäksi laitoin Assistentti 2020-projektin logon heijastumaan
tilan takaseinälle, jotta myös kutsuvierastilaisuuden tunnelma linkittyisi paneelitalaisuus-
teemaan. Tämän jälkeen osa meni valmistelemaan auditoriota paneelitalaisuutta
varten ja osa siirtyi laittamaan ilmoittautumispistettä kuntoon.

Asettelimme ilmoittautumispöydät tarkoitukseen sopivaan kohtaan, joka sijaitsi lähellä
ulko-ovea ja narikkaa sekä asettelimme niille pöytäliinat ja kyltin, jossa sanottiin sen
olevan ilmoittautumispiste. Tämän lisäksi rakennuksen ulko-oviin kiinnitettiin tilaisuus-
desta ilmoittava paperi, jotta vieraat tietäisivät saapuneensa oikeaan paikkaan. Tapahtumanjärjestämisopiskelijat olivat edellisenä päivänä tulostaneet nimikyltit ja laittaneet
ne valmiiksi vieraiden rinnuksiin kiinnitettäviin koteloihin. Aloimme järjestää nimikylt-
tejä aakkosjärjestyksen mukaisesti, jotta henkilöiden saapuessa heidän nimilappunsa
olisivat helpommin löydettävissä. Laitoimme kutsuvieraiden nimikyltit erikseen vain
paneelin osallistuvista. Tähän syynä oli se, että kutsuvieraat saapuivat aiemmin kuin
muut vieraat ja näin heidän nimikylttinsä löytäminen nopeutuisi.

Kävimme myös auditoriossa merkitsemässä paperiarkeilla ensimmäiset rivit varatuiksi.
Koska kutsuvierastilaisuus kesti paneelin alkuun asti, kutsuvieraille varattiin paikat, jotta

heidän ei tarvitsisi puikkelehtia yksittäisille paikoille keskelle auditoriota muiden jo istuessa paikoillaan.

Tilaisuuden cateringista huolehtivan Fazer Amican kanssa oli sovittu, että he tuovat tarjoiltavat Fountain Parkiin noin kello 13.10 ja heille käytiin näyttämässä, mille pöydille mitkäkin ruokalajit asetellaan. Tarjoiltavien tuomisaika oli sovittu sen mukaan, että se olisi tarpeeksi aikaisin, jotta tarjoiltavat ovat varmasti paikoillaan ennen vieraita, mutta ei kuitenkaan liian aikaisin, jotta tarjoiltavat eivät ehdi liikaa lämmetä. Lisäksi aikaa tarvittiin kuusenkerkkäjuomien laseihin kaatoon ja eräs tapahtumanjärjestämisryhmäläisistä menikin kaatamaan juomia laseihin hyvissä ajoin suunnitelmien mukaisesti.

Ennen tilaisuuden alkamista kaikki järjestäjät kiinnittivät rinnukseensa HAAGA-HELIA:n pinssin sekä laittoivat vaaleanvihertävän huivin kaulaansa, jotta vieraiden on helppo erottaa järjestäjät vieraista.

Tilaisuuden ensimmäiset vieraat alkoivat saapua jo klo 13.15. Ilmoittautumispisteellä oli koko tilaisuuden alun ajan kaksi henkilöä minun lisäksi. Tervehdimme vieraita kohteliaasti, toivotimme tervetulleiksi ja kehoitimme jättämään ulkovaatteet vieressä olevaan narikkaan. Osan huolestuessa arvotavaroistaan kerroimme narikan olevan vartioitu koko paneelin ajan. Tämän jälkeen he tulivat ilmoittautumispisteelle ja ojensimme heille nimilaput. Ensimmäisille vieraille kävin näyttämässä Fountain Park-tilan sijainnin ja totesin, että koska tilaisuuden alkuun on vielä hetki aikaa, he voivat halutessaan jäädä odottamaan tai tutustua esitteisiin, jotka olimme asettelleet pöydille aulaan. Useimmat jäivätkin mieluummin tutkimaan esitteitä.

Tilaisuuden alun ollessa lähempänä jokainen kutsuvieras saatettiin henkilökohtaisesti Fountain Park-tilaan joko minun tai Karjalaisen toimesta. Näin vieras huomioitiin paremmin eikä voinut tulla tilannetta, jossa hän olisi jäänyt pyörimään koulun aulatiloihin, miettien mihin suuntaan hänen tulisi mennä. Pidimme tilaan saattamista erittäin tärkeänä erityisesti sen vuoksi, että tilan sijainti paikassa, jonka sisäänkäynti ei ollut ulko-ovelta suoraan nähtävissä.

Oli tärkeää, että ilmoittautumispisteellä oli tarpeeksi järjestäjiä vastaanottamassa vieraita, jotta jokainen vieras sai varmasti huomiota, eikä hänelle jäänyt epäselvyyttä, mihin hänen tulisi mennä. Olimme tulostaneet ja asettelleet seinille olennaisille paikoille kylttejä saniteettitiloista, mutta silti useat kysyivät nämä sijaitsevat. Koska järjestäjiä oli vastaanotossa useita, pystyi yksi hyvin irtautumaan pisteestä osoittaakseen tilan tarkasti sen sijaan, että huitoo jonnekin suuntaan. Näin saatiinkin aikaiseksi erittäin huomaavaista ja henkilökohtaista palvelua.

Osa kutsuvieraista saapui juuri kello 13.30, jolloin tilaisuuden oli tarkoitus jo alkaa ja osa jopa myöhemmin. Koska myös pelkkään paneeliin osallistujia alkoi virrata paikalle, oli tärkeää nimikyltin sijainnin perusteella päätellä, oliko hän tulossa kutsuvierastilaisuuteen vai vain paneeliin ja ohjata hänet sen mukaan oikeaan paikkaan. Myös hieman myöhässä olleet kutsuvieraat ohjattiin kutsuvierastilaisuuteen. Osa erittäin myöhässä tulleista kuitenkin totesi ilmoittautumispisteellä olevansa myöhässä kutsuvierastilaisuudesta ja totesi jäävänsä aulaan odottamaan itse paneelin alkamista. Jotkut myöhästyneistä vieraista kertoivat ongelmistaan parkkipaikkojen löytämisen suhteen. Tiedosto koulun läheisyydessä olevista parkkipaikoista olisikin ollut aiheellista lähettää kaikille kutsuvieraille pelkkien panelistien sijaan.

Kutsuvierastilaisuuden tervetulo puhetta ei aloitettu täysin ajallaan kutsuvieraiden vähäisen lukumäärän vuoksi. Tervetulomaljat kohotettiin kello 13.30 sijaan vasta kello 13.40. Tämä aloituksen viivästyminen oli harmillista, sillä tilaisuus oli muutenkin vain puolen tunnin mittainen.

Kutsuvieraat siirtyivät muutamaa minuuttia ennen paneelin alkamista vararehtori Tuomen johdolla auditorioon heille varatuille paikoille. Paneelin jälkeen suuri osa vieraista jäi vielä aulassa tarjoiltaville joulutortuille ja kahveille sekä verkostoitumaan. Pikkuhiljaa vieraat lähtivät pienissä erissä pois. Kiitimme vieraita osallistumisesta, toivoimme, että tilaisuus oli onnistunut, huomautimme kohteliaasti, että nimikyltin voi jättää ilmoittautumispöydällä olevaan koriin ja hyvästelimme heidät. Monet vieraista kehuivatkin paneelin sisältöä ja kertoivat viihtyneensä tapahtumassa.

4.5 Lopetus

Paneelikeskusteluun osallistuneille panelisteille annettiin paneelikeskustelun päätteeksi kukka-paketit ja kiitoskortit sekä kaikkia vieraita kiitettiin osallistumisesta. Kummankaan tilaisuuden osalta ei niiden päättymisen jälkeen lähetetty erikseen kiitosviestejä tai kerätty palautetta osallistujilta. Koska kutsuvierastilaisuus oli luonteeltaan paneelia alustava, rento tilaisuus, ja päivän pääosassa oli paneelikeskustelu, emme pitäneet tarpeellisena pyytää vierailta palautetta nimenomaan kutsuvierastilaisuuden osalta.

Tilaisuuden päätyttyä, siivosimme tilaisuuden jäljiltä pois nimikyltit, esitteet, pöytäliinat ja muut tavarat. Koska joulukuun lähestymässä ja yhteisen tapaamisen sopiminen ennen sitä olisi ollut vaikeaa, kokoonnuimme vielä saman tien yhdessä neuvotteluhuoneeseen, jossa kävimme läpi päivän tapahtumia ja tilaisuuden onnistumista. Kaikki kertoivat omia mielipiteitään ja Karjalainen ja Liukko antoivat opiskelijoille kiitokseksi hyvää työtä mukit, jotka sisälsivät ammattikorkeakoulun karkkeja. Karjalainen ja Liukko halusivat myös kuulla palautetta heidän työstään projektin suhteen ja saivatkin opiskelijoilta suuret kiitokset.

Päivän oltua toiminnantäyteinen ja pitkä, ei tuossa vaiheessa iltaa ollut juuri jäljellä energiaa. Jos käsittelytapaaminen olisi ollut toisena päivänä, olisi tapahtumapäivän kuluksaan saanut ehkä kerrottua hieman enemmän ja olisi ehtinyt muodostaa paremmin kokonaiskuvaa projektista, jota olisi voinut kommentoida. Projektin päätöksestä jäi kuitenkin huojentunut mieli ja kaikki vaikuttivat tyytyväisiltä lopputulokseen.

5 Yhteenveto

Tilaisuuden järjestämisen prosessi toimi kokonaisuudessaan hyvin. Tilaisuuden järjestämisessä edettiin johdonmukaisesti aloitusvaiheesta suunnitteluun, suunnitteluista toteutukseen ja itse tapahtumaan sekä koko projektin lopetukseen. Jokaiselle kuuluvat vastuualueet olivat selkeät ja toteutus eteni suunnitelmien mukaan. Mukana oleville opiskelijoille annettiin vastuuta, mutta tarvittaessa sai tukea kokeneemilta järjestäjiltä.

Koska tapahtumaa ei voi liittää opinnäytetyöhön, mukana on muutama valokuva kutsuvierastilaisuudesta (liite 6). Tilaisuuden kuvaajana toimi HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun julkaisukoordinaattori Katriina Kodisoja.

5.1 Johtopäätökset ja kehitysideat

Tilaisuus sujui suunnitelmien mukaisesti ilman suurempia ongelmia. Vaikka tiedossa olikin, että aina osa tilaisuuteen ilmoittautuneista jättää tulematta paikalle, kutsuvierastilaisuuden vierasmäärä jäi alle odotusten. Uskon, että osallistujamäärään vaikutti osiltaan tilaisuuden ajankohta, joten töissä ilmaantuneet joulunaluskiireet saattoivat estää osallistumisen tilaisuuteen.

Osallistujamäärä väheni myös hieman toisista syistä johtuen. Pari tilaisuuteen ilmoittautuneista vieraista saapui paikalle myöhässä ja tämän vuoksi päätti jättää kutsuvierastilaisuuden väliin ja osallistua pelkkään paneelitulaisuuteen. Tilaisuuden suunnitteluvaiheen riskien kartoittamisessa oli huomioitu Pasilan haasteellinen parkkeeraustilanne. Tätä silmällä pitäen muokattiin opaste Pasilan toimipistettä lähellä sijaitsevista parkkipaikamahdollisuuksista, joka lähetettiin paneelikeskusteluun osallistuville panelisteille. Panelistien sijaan olisikin hyvä ollut lähettää opaste esimerkiksi ilmoittautumisvahvistuksen liitteenä myös kutsuvierastilaisuuteen ilmoittautuneille.

En usko vierailijoiden huomanneen tilaisuuden suunnittelussa hyödynnettäneen palveluotoilua tai muita erikoisia ajattelutapoja. Tilaisuuden osiot kuitenkin toimivat moitteettomasti. Uskon vieraiden olleen tyytyväisiä kutsuvierastilaisuuteen, mutta en

usko, että tilaisuudesta on jäänyt heille mieleen erityisiä mieltä mullistavia kokemuksia. Lähtiessään tilaisuudesta osa vieraista kertoi viihtyneensä ja kehui keskusteluja mielenkiintoisiksi. Kommenteillaan he kuitenkin tarkoittivat oletettavasti paneelitulaisuutta. Vierailijoiden tyytyväisyydestä en ole kuitenkaan saanut muuta faktatietoa, oletan vieraiden olleen tyytyväisiä, sillä ainakaan negatiivista palautetta ei tullut. Lisäksi mielestäni olennaisinta oli, että kutsuvierastilaisuudesta ja paneelikeskustelusta koostui vierailijaa hyödyttävä yhtenäinen kokonaisuus.

Halutessani olisin toimeksiantajan puolesta todennäköisesti saanut toteuttaa palautekyselyn tilaisuuteen osallistuneilta, mutta päätin olla tekemättä niin. Omasta näkökulmastani palautekyselyn olisi tullut keskittyä paneelitulaisuuteen, koska paneelilla oli sisällöllinen merkitys näiden tilaisuuksien osalta. Mielestäni pelkkä kutsuvierastilaisuuteen keskittyvä palautelomake olisi näin ollen ollut melko tarpeeton vastaanottajan kannalta enkä usko, että moni olisi vastannut palautekyselyyn joulun ajan kiireiden alla.

Mielestäni palvelumuotoilun hyödyntämisestä Assistentti 2020-paneelin kutsuvierastilaisuudessa oli hyötyä. Vierailijan palvelupolun ja kontaktipisteiden suunnittelu auttoivat hahmottamaan tilaisuuden ympäristön suunnittelussa huomioitavia asioita. Suosittelemkin hyödyntämään näitä myös tulevaisuudessa järjestettävien tapahtumien suunnittelussa. Palvelupolun avulla pystyi suunnittelemaan tarkoituksenmukaisimmat paikat esimerkiksi ilmoittautumispisteelle, WC-opastekylteille ja esitepöydille. Lisäksi kun kuvitteli itsensä astumaan sisälle Pasilan toimipisteen ovesta ja pohti palveluympäristöä, havaitsi että lattiat saattavat olla kuraiset ja tämän huomioiden ymmärsi, että tilaan tulee varata lattioiden siivous sopivaan aikaan. Palvelumuotoilusta voisi kuitenkin olla enemmän apua jossakin toisessa tilaisuudessa. Tämän tilaisuuden luonteesta ja lyhydestä johtuen koin, että palvelumuotoilua ei voinut suunnittelussa käyttää yhtä hyvin hyödykseen kuin itsenäisessä, suuremmassa tapahtumassa.

Kuten muun muassa Miettinen (2011, 21) ja Service Design Toolkit (2013b) toteavat, palvelumuotoilussa olennaista on, että työkalujen avulla muotoiltua ideaa on mahdollista testata, muokata uudestaan ja taas testata. On suositeltavaa, että palvelua kehitetään palvelunkäyttäjien kokemusten perusteella ja että heidät otetaan tiiviisti mukaan palvelun suunnitteluprosessiin. Tämä ei toteutunut kutsuvierastilaisuuden osalta. Tilaisuus

on vain kerran tapahtuva ainutlaatuinen tilanne ja uskonkin, että palvelumuotoilu soveltuu paremmin suunnittelun tueksi tapahtumien sijaan toisenlaisiin palveluihin.

Palvelutilanteen voi demonstroida moneen kertaan, analysoida sitä ja tehdä muutoksia palvelun kehittämiseksi, samoin ei voi menetellä tilaisuuksia järjestettäessä tai ainakaan se ei ole yhtä helppoa. Toki yksittäisistä tapahtuman osakokonaisuuksista voisi järjestää demonstraatiotilaisuuksia, mutta luulen, että olisi haasteellista houkutella vieraita kokeilemaan niitä. Tapahtumaa järjestettäessä joitakin asioita on kuitenkin aiheellista testata ennen toimeenpanoa. Esimerkiksi jos vieraan ilmoittautuminen tilaisuuteen tapahtuu internetissä toimivan ilmoittautumispalvelun kautta, järjestäjän tulee kokeilla ilmoittautumisen toimivuus ennen kuin kutsuu vieraita tapahtumaan.

Vaikka vierailijan ottaminen mukaan tapahtuman suunnitteluun on haastavaa, palvelumuotoilua voi mielestäni hyödyntää tilaisuuksien suunnittelussa muilla tavoin. Suunnittelussa tulee vain keskittyä hyödyntämään palvelumuotoilun muita työkaluja ja osalualueita. Kaikista olennaisinta tilaisuuksissa ja kaikissa muissakin palveluissa on se, että suunnittelun lähtökohta tulisi olla asiakkaan näkökulmasta.

5.2 Oman oppimisen arviointi

Haastavaa produktin toteuttamisessa oli myös se, että palvelumuotoilussa on kyse nimenomaan ajattelutavasta. Ennen tilaisuuden suunnittelun aloittamista aikaa oli vain erittäin pintapuoliseen asiaan tutustumiseen. Ajattelutavassa on olennaista, että se kehittyy kokeilemalla ja pitkäjänteisesti asiaan perehtymällä. Palvelumuotoilun ollessa minulle entuudestaan aivan vieras aihealue, en usko pystyneeni täysin sitä hyödyntämään projektiin varatulla aikataululla. Kukaan ei ole seppä syntyessään. Palvelumuotoiluun perehtyminen oli kuitenkin erittäin palkitsevaa, innostuin siitä ja aion aivan varmasti vielä tutustua aiheeseen lisää. Sain aivan uusia näkökulmia tilaisuuden järjestämiseen ja muutoinkin palveluiden kehittämiseen.

Mielestäni kuitenkin hyödynsin palvelumuotoilua tapahtuman suunnittelussa aikaan nähden suhteellisen hyvin. Tarkoituksena palvelumuotoilussa ei ole käyttää kaikkia sitä varten kehitettyjä työkaluja jokaisen palvelun kehittämisessä. Työkaluista voi valikoida

vain yritykselleen ja palvelulleen sopivimmat ja niitä voi myös muokata käyttötarpeen mukaan. Mielestäni hyödynsin erinomaisesti niitä työkaluja, joita käytin, mutta kokemuksen puutteen vuoksi en ole varma, olivatko ne parhaimmat välineet toimeksiantajan tai tapahtuman järjestämisen kannalta.

Mielestäni sain kattavasti esiteltyä opinnäytetyön teoriapohjassa perusteet tapahtuman järjestämisestä sekä palvelumuotoilusta. Produktin tuottamisosuudessa puolestaan teoria linkittyy käytännön toteutukseen selkeästi. Koko opinnäytetyöprosessin osalta olen suhteellisen tyytyväinen suoritukseeni. Syksyn aikana tutustuin tapahtuman järjestämisen ja palvelumuotoilun teorioihin, jotta osaisin hyödyntää niitä tapahtuman suunnittelussa.

Prosessin aikataulutuksen suhteen minulla olisi ollut parantamisen varaa. Teoriaa opinnäytetyötä varten olisi ollut hyvä kirjoittaa ylös jo syksyn aikana, mutta en sitä tehnyt, koska tapahtuman suunnittelu, muut opinnot ja työ veivät jo paljon aikaa. Niinpä koko opinnäytetyön kirjoittaminen jäi kevään puolelle. Hyvät muistiinpanot tapahtuman järjestämisen prosessista sekä tekemäni suunnitelmat tapahtumaa varten auttoivat kuitenkin produktin tuottamisosuutta kirjoittaessani. Kokonaisuudessaan olen tyytyväinen opinnäytetyöprosessiini.

Lähteet

Allen, J., O'Toole, W., Harris, R. & McDonnell, I. 2011. Festival and special event management. 5. painos. John Wiley & Sons Australia, Ltd. Milton. Australia.

Conway, D. 2009. The Event Manager's Bible. 3.painos. How To Books Ltd. Oxford. United Kingdom.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. 2012. Yleisesite. Luettavissa:

http://www.haaga-helia.fi/fi/tietoa-haaga-heliasta/viestintamateriaaleja/kuvat-jalitteet/HaagaHelia_yleisesite_Fi_LowRes.pdf. Luettu: 19.2.2013.

Helsingin yliopiston tietotekniikkaosasto. 2013. Projektiopas. Luettavissa:

[https://notes.helsinki.fi/tietos/yhteiset/palveluluettelo.nsf/f55a48802059d911c22578b5001f5280/cb28b3cfad12c799c22578ee003c0e84/\\$FILE/ATTRPBT6/projektiopas.pdf](https://notes.helsinki.fi/tietos/yhteiset/palveluluettelo.nsf/f55a48802059d911c22578b5001f5280/cb28b3cfad12c799c22578ee003c0e84/$FILE/ATTRPBT6/projektiopas.pdf). Luettu: 6.4.2013.

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

Jyväskylän yliopisto. 2012. Kongressijärjestäjän opas. Tapahtuma on tuote – Tapahtuman järjestäminen on projekti. Jyväskylä. Luettavissa:

<https://www.jyu.fi/yliopistopalvelut/sidosryhmille/oppaat/kongressijarjestajan-opas/tapahtuma-on-tuote-2212-tapahtuman-jarjestaminen-on-projekti>. Luettu: 20.3.2013.

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

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? – Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu. Helsinki. Luettavissa:

http://www.muova.fi/documents/key20130116160130/Raportit%20ja%20julkaisut/Lopputyo_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf. Luettu: 14.11.2012.

Koivisto, M. 2011. Miettinen, S. (toim.). Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy.

Mager, B. 2008. Service Design definition in the Design Dictionary. Design Dictionary. Birkhäuser, Basel. Luettavissa: http://service-design-network.org/system/files/media/Mager_Service%20Design_0.pdf. Luettu: 20.3.2013.

Mager, B. 2009. Miettinen, S. & Koivisto, M. (toim.). Designing Services with Innovative Methods. University of Art and Design Helsinki. Savonia University of Applied Sciences. Otava Book Printing Ltd. Keuruu.

Matthews, D. 2008. Special Event Production: The Process. Elsevier Inc. Oxford. United Kingdom.

Miettinen, S. (toim.). 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy.

Service Design Toolkit. 2013a. Mitä on palvelumuotoilu. Luettavissa: http://sdt.fi/mita_palvelumuotoilu.html. Luettu: 3.3.2013.

Service Design Toolkit. 2013b. Palvelumuotoilun työkalupakki. Luettavissa: <http://sdt.fi/palvelumuotoilu.html#>. Luettu: 3.3.2013.

Tapahtumantekijät Oy. 2012. Tapahtuman suunnittelu. Luettavissa:

<http://www.tapahtumantekijat.fi/palvelut/tapahtuman-suunnittelu>. Luettu: 7.3.2013.

Tekes. 2010. Projektisuunnitelman laatiminen. Luettavissa:

http://www.tekes.fi/imageserver/publishedcontent/fi_content/content_pages/rahoitus_ja_palvelut/nain_asioit/hakeminen/projektisuunnitelman_laatiminen.pdf. Luettu: 22.3.2013.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Liitteet

Liite 1. Tehtävät ja vastualueet.

Ennen tapahtumaa tehtävät ja vastualueet			
Tehtävä/Vastuualue	Vastuuhenkilö	Eräpäivä	Hoidettu
Kutsujen haku	Liisa, Mimma ja Suvi		ti 31.10
Kutsujen laitto kirjekuoriin	Liisa, Mimma ja Suvi		ti 31.10
Vastaanottajatietojen kirjottaminen	Liisa, Mimma, Paula, Suvi, Simona ja Tiia		ke 1.11 ja to 1.12
Rahojen haku postimerkkeihin	Mimma		ke 1.11
Postimerkkien haku	Mimma		ke 1.11
Kutsujen postitus	Liisa		to 1.12
Kutsujen toimitus henk.koht.	Suvi		to 1.12
Taustatieto panelisteista	Saara		
Hannu Hyttisen yhteydenotto	Simona	Ke 12.12.	Lisäselvitystä (2 miestä)
Nimi- ja istumakyltit (paikat)	Paula ja Tiia	ke 12.12	
Opasteet (paikat)	Suvi	ti 11.12 (ilta)/ ke 12.12 (aamu)	
Lahjojen paketointi	Liisa, Mimma		
Pöytien asettelu	Miehet?	ti 11.12 (ilta)/ ke 12.12 (aamu)	
Minuuttiaikataulu	Yhdessä, Simona	ma 12.11.	
Info pöytä, mitä tulee, keneltä saadaan	Mimma	ke 12.12.	

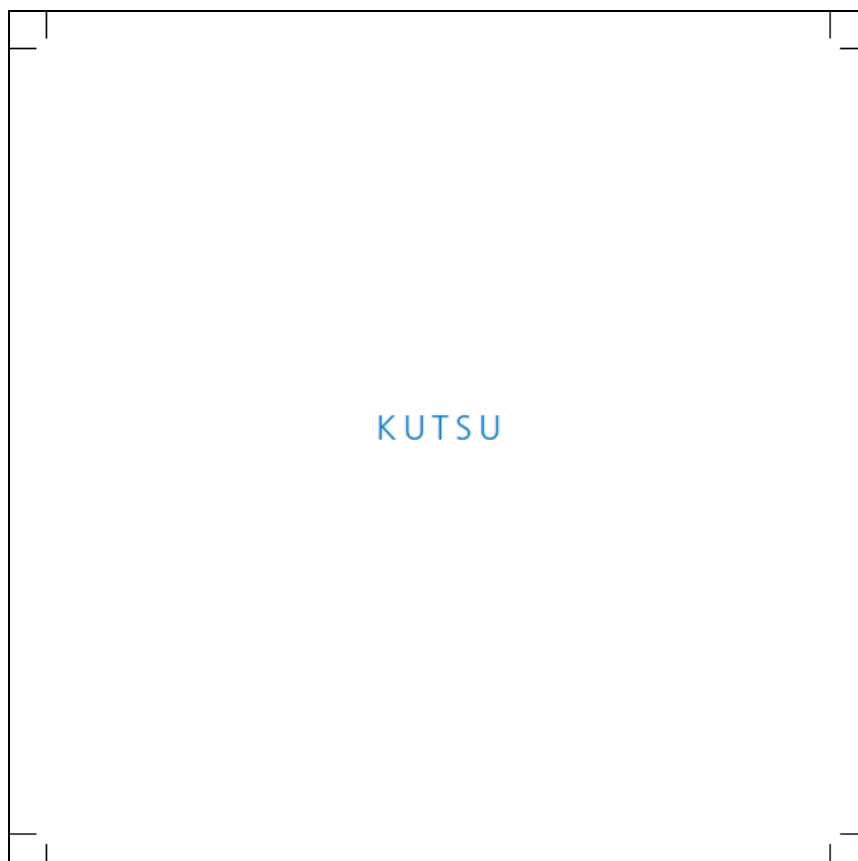
Tapahtumapäivän tehtävät ja vastualueet		
Tehtävä/Vastuualue	Vastuuhenkilö	Viimeistään klo
VIP-tilaisuus	Saara	
Narikka	Saara	
Vesikannu ja lasit panelisteille	Tiia, Paula	13.00
Koristelu ja tilojen viimeistely/tarkistus	Mimma	13.00
Ilmoittautuminen	? 2 hlö?	14.00
Ohjaaminen VIP-tilaisuuteen	Tiia, Paula, Simona	13.15-14.00
Valot	Mimma	
Tykki	Paula, Mimma	Ti ja ke aamulla
Mikrofonit	Liisa, Suvi, Simona,	14
Paikkavaraus kutsuvieraille	Tiia, Paula	13
Kuohuvien kaato ja tarjoilu	Mimma, Tiia, Paula	13.30-14.00

Liite 2. Oma aikataulu tilaisuuden aikana.

Tehtävät	9.00	10.30	10.00	11.00	12.00	12.30	13.00	13.30	14.00	15.00	16.00	16.30	17.00
Tiimin tapaaminen (Bistro)	■												
Tilan siivous ja valmistelu (Fountain Park)		■											
Ilmoittautumispöydän kasaaminen (aula)			■										
Nimilappujen aakkostus ja esillepano (aula)			■										
Lounastauko					■								
Pöytien ja esitteiden kasaaminen (aula)						■							
Tilan tarkastus (Fountain Park)						■							
Vieraiden vastaanotto ja saattaminen							■	■					
Paneelivieraiden vastaanotto								■	■				
Narikan vaihtaminen									■	■			
Vieraiden hyvästely												■	■
Loppusiivous												■	■

Liite 3. Kutsukortin painoversio.

Etukansi.



Sisäaukeaman 1. sivu.

ASSISTENTTI 2020 -PANEELI **Assistentti 2020**

Kutsuvierastilaisuus klo 13.30, Fountain Park -tila (H1219)
Tervetulosanat
Lauri Tuomi, vararehtori, johtaja, HAAGA-HELIA AMK

Paneelikeskustelu klo 14 - 16, auditorio
HSO Reward 2012 -tunnustuspalkinnon julkistaminen
Markku Koponen, hallituksen puheenjohtaja, HSO-saatio

Alustuspuheenvuorot
Paneelin puheenjohtaja **Salla Huttunen**, johtaja,
Johdon assistentti- ja toimittajakoulutusyksikkö, HAAGA-HELIA AMK

Mr. & Mrs. Future: systeemien systeemi
Mika Aaltonen, tutkimusjohtaja, dosentti, Aalto-yliopisto

Tulevaisuus on tänään
Timo Helosuo, toimitusjohtaja, Management Institute of Finland MIF Oy

Tulevaisuuden työelämätaidot: Positiiviset tunteet synnyttävät hyvinvointia, merkityksellisyyttä ja tyytyväisiä asiakkaita
Merja Fischer, tekniikan tohtori

Näkökulmia assistentin työn tulevaisuuteen
Marina Paulaharju, hallituksen puheenjohtaja, AITO HSO ry

Assistentit muuttuvassa valtion hallinnossa
Tage Lindberg, SDP:n ministeriryhmän sihteeri, Valtiovarainministeriö

Paneelikeskustelu

Kahvitarjoilu ja avoin keskustelu tapahtumatorilla paneelikeskustelun jälkeen.
Tilaisuus päättyy viimeistään klo 18.

TERVETULOA

Assistentti 2020 -kutsuvierastilaisuuteen

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun Pasilan toimipisteeseen

Ratapihantie 13, Helsinki

keskiviikkona 12. päivänä joulukuuta 2012 klo 13.30

sekä klo 14 alkavaan

Assistentti 2020 -paneeliin.

Lauri Tuomi

vararehtori, tutkimus- ja kehittämiskeskuksen johtaja



Vp. 3.12.2012 mennessä
sähköposti: info.asto@haaga-helia.fi
Lisätietoja: Päivi Karjalainen, puh. 040 500 4898,
irmeli.Liukko@haaga-helia.fi

Takakansi.



Liite 5. Panelistit kuvineen.

Muistettavat henkilöt Assistentti 2020-paneelissa

Markku Koponen, Hallituksen puheenjohtaja, HSO-säätiö

OP:n johtokunnassa

Jakaa HSO Reward 2012 – tunnustuspalkinnon



Panelistit:

Mika Aaltonen, tutkimusjohtaja, dosentti, Aalto-yliopisto

”Aalto-yliopiston tutkimusjohtaja Mika Aaltonen on yksi Suomen kansainvälisesti tunnetuimmista ajattelijoina. Aaltonen ajatuksia ovat kuulleet useat maailmanpolitiikan kärkihahmot, hän on ollut neuvonantajana monen maan hallituksen kabineteissa.” YLE



Timo Helosuo, toimitusjohtaja, Management Institute of Finland MIF Oy

MIF on johtamiseen, viestintään ja kansainvälistymiseen erikoistuva koulutus- ja kehittämissyksikkö.



Merja Fischer, tekniikan tohtori

Toiminut aiemmin johtotehtävissä mm. Wärtsilässä ja Nokiassa.



Marina Paulaharju, hallituksen puheenjohtaja, Aito HSO ry



Tage Lindberg, SDP:n ministeriryhmän sihteeri, Valtiovarainministeriö

Toiminut valtiovarainministeri Jutta Urpilaisen erityisavustajana.



Paneelin puheenjohtaja

Salla Huttunen, johtaja, HAAGA-HELIA AMK, Johdon assistentti- ja toimittajakoulutusyksikkö

Työskennellyt aiemmin Nokialla erilaisissa tehtävissä.



Kutsuvierastilaisuuden isännöinti/tervetulosanat

Lauri Tuomi, vararehtori, johtaja, HAAGA-HELIA AMK

Toimii Haaga-Heliassa tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnasta vastaavana vararehtorina sekä tutkimus- ja kehittämiskeskuksen johtajana.

Aiemmin toiminut Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulu Heli-an tutkimus- ja kehittämiskeskuksen johtajana, toimiala- ja aluejohtajana koulutusorganisaatioissa, yritysjohton ja esimiesten kehittäjänä sekä strategisen ja osaamisen johtamisen valmentajana ja konsulttina.



Liite 6. Kuvia kutsuvierastilaisuudesta



