

Kuinka järjestää onnistunut henkilöstöjuhla?

Linnea Häyrinen

Opinnäytetyö

Marraskuu 2016

Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala

Yritystoiminnan kehittämisen koulutusohjelma

Tekijä(t) Häyrinen, Linnea	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä 11 2016
	Sivumäärä 51	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Kuinka järjestää onnistunut henkilöstöjuhla?		
Tutkinto-ohjelma Yritystoiminnan kehittämisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Timo Lehtonen		
Toimeksiantaja(t) Airbus Defence and Space, Jyväskylä		
Tiivistelmä <p>Työn ensisijaisena tavoitteena oli selvittää, kuinka järjestetään onnistunut henkilöstöjuhla. Työn tarkoituksena oli myös havainnollistaa henkilöstöjuhlien järjestämistä tapahtumajärjestäjän näkökulmasta ja lisätä tutkijan varmuutta ammattimaisempaan tapahtumajärjestämiseen tulevaisuudessa.</p> <p>Ilmiön ajankohtaisuutta lähestyttiin yhteisöllisyyden näkökulmasta, johon työpaikat haluavat enenevässä määrin kiinnittää huomiota nyt ja tulevaisuudessa. Tavoitteena oli myös luoda tietopaketti henkilöstötapahtumaa suunnittelevalle henkilölle. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Airbus Defence & Space Jyväskylän yksikkö, jolle tutkimuksen aikana suunniteltiin henkilöstöjuhla. Tämä toimi onnistuneen henkilöstöjuhlan esimerkkitapauksena.</p> <p>Tutkimus toteutettiin syksyn 2016 aikana. Tutkimusotteena käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusotetta. Työhön kerättiin tutkimusaineisto teemahaastattelujen avulla ja ne analysoitiin teemoittain havainnollistamalla tutkimustuloksia haastateltavien lainauksilla.</p> <p>Työn tuloksena syntyi onnistunut palvelupolku henkilöstöjuhlaan perustuen asiantuntijoiden haastatteluihin. Tutkimustulokset ja niiden johtopäätökset auttavat kehittämään elämyksellisyyttä ja viihteellisyyttä henkilöstöjuhlissa.</p> <p>Jatkotoimenpiteinä luodaan palautekysely toimeksiantajayrityksen henkilöstölle ja kehitetään palvelupolkua yhä toimivammaksi henkilöstöjuhlissa.</p>		
Avainsanat (asiasanat): tapahtuma, tapahtumatuotanto, henkilöstöjuhla, elämystuotanto, palvelupolku		
Muut tiedot		

Description

Author(s) Linnea Häyrinen	Type of publication Bachelor's thesis	Date November 2016
	Number of pages 51	Language of publication: Finnish
		Permission for web publication: x
Title of publication How to organize a succesfull event of the staff?		
Degree programme Entrepreneurial Development, Tiimiakatemia		
Supervisor(s) Lehtonen Timo		
Assigned by Airbus Defence and Space, Jyväskylä		
<p>Description</p> <p>The primary objective was to find out how to organize a successful celebration for the staff of an organization and offer insight on personnel party organizing from the view point of an event producer.</p> <p>The study addresses a topical phenomenon taking place in the modern organizations and was approached from the perspective of the community within them. Organizations increasingly want to pay attention to this matter now and in the future. The aim was also to create an information package to the person designing the staff event.</p> <p>Thesis was commissioned by the Airbus Defence & Space Jyväskylä, for whom was designed an example case of a successful staff event during the study. The study was conducted during the autumn of 2016. The research used a qualitative research approach. Theme interviews were used as a method to collect data. This data was analyzed by focusing on the themes set prior to the interviews.</p> <p>The conclusions of the work were to create a successful customer journey for the personnel celebration that was based on interviews of experts in the field of event management. The results and conclusions will help to develop experience and entertainment at the staff party.</p> <p>As a procedure, a feedback questionnaire is created to the client company personnel and the customer journey is developed to be more and more functional at the celebration of the staff.</p>		
Keywords (subjects): event, event production, celebration of the staff, experience management, service journey		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto.....	2
2	Tutkimusasetelma	4
2.1	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimusongelma.....	4
2.2	Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä	5
3	Tapahtumat ja tapahtumatuotanto	8
3.1	Onnistunut tapahtuma ja sen ominaisuudet.....	12
3.2	Strategiset kysymykset.....	13
3.3	Operatiiviset kysymykset.....	13
3.4	Tapahtuman suunnittelu ja toteutus on prosessi	18
3.5	Asiakaskokemus ja elämystuotanto	23
4	Tutkimuksen toteutus ja tulokset.....	31
4.1	Tutkimuksen toteutus	31
4.2	Tutkimuksen tulokset	33
4.3	Palvelupolun mallinnus tutkimustuloksien pohjalta	39
5	Pohdinta	43
	Lähteet	45
	Liitteet	47
Kuviot		
	Kuvio 1. Asiakaskokemuksen muodostuminen	24
	Kuvio 2. Elämyksen neljä ulottuvuutta.....	25

1 Johdanto

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Airbus Defence and Space Oy. Airbus Defence and Space Oy on osa Airbus Group - konserniin kuuluvaa uutta Airbus Defence and Space - liiketoimintayksikköä. Suomen Airbus Defence and Space Oy:llä on toimipisteet Helsingissä ja Jyväskylässä. Liiketoiminta kattaa TETRA-radiopuhelinverkot ja niiden päätelaitteet, kyberturvallisuusratkaisut sekä raja-, rannikkovalvonta- ja ilmavalvontapuolustusjärjestelmät.

Opinnäytetyön aihe pohjautui vahvasti tutkijan mielenkiintoon tapahtumia ja tapahtumanjärjestämistä kohtaan. Tiimiakatemiaan aikana useita henkilöstöjuhlia- ja tapahtumia järjestäessä jatkuva uuden oppiminen ja kirjatiedon soveltaminen käytäntöön on auttanut omaksumaan taitoja, joita vaaditaan menestyvästä, ammattimaiselta tapahtumantuottajalta. Tiimiakatemiassa oppiminen tapahtuu käytännön kautta oikeiden asiakkaiden ja oikean rahan kanssa. Opinnäytetyö koostuu luetuista alan kirjoista, oman tiimin kanssa työskentelemisestä ja tiimiyrityksen kehittämisestä sekä projektitunneista. Tutkija päätti hyödyntää olemassa olevaa Tiimiakatemiaan aikana kehittyneitä asiakkuutta opinnäytetyössä. Airbusin ollessa tuttu asiakas, oli opinnäytetyön aihevalinta projektin ajankohtaisuuden vuoksi luonnollinen. Toimeksiantajalle, Airbus Defence and Space Oy:n Jyväskylän yksikölle toteutettiin henkilöstöjuhla, tarkemmin kuvattuna pikkujoulut.

Yhteistyömme alkoi kesällä 2016 toteuttaessani toimeksiantajayritykselle virkistyspäivän, jonka yhteydessä henkilöstö vietti kesäjuhlat. Syksyllä järjestetyssä tapaamisessa Airbusin edustajien kanssa tutkija keskusteli valmistumisesta ja ideaksi muodostui olemassa olevan projektin hyödyntäminen opinnäytetyössä.

Opinnäytetyön aiheena oli Airbus Defence and Space Oy:n Jyväskylän toimipisteen pikkujoulujen suunnittelu, järjestäminen ja toteutus. Opinnäytetyö on siis toiminnallinen opinnäytetyö eli produktiivinen ja samalla kehittämishanke. Tavoitteena oli järjestää onnistunut henkilöstöjuhla, jota asiakas ei itse välttämättä osaisi järjestää. Tavoitteena oli myös mallintaa toimiva palvelupolku tutkimuksen

johtopäätöksiä. Lisäksi opinnäytetyön aihevalinnalla haluttiin korostaa yhteisöllisten tapahtumien vaikutusta työyhteisön hyvinvointiin ja tiimihengen lisäämiseen työpaikoilla. Tiimiakatemialla järjestetään vuosittain kaksi yhteisöllisyyspäivää, jossa osallistujina on koko Tiimiakatemian väki. Tutkijan kokemuksen ja havaintojen perusteella tärkeintä on luoda henkilöstölle mieluisat olosuhteet yhteisöllisyyden kehittämiseen, yhdessä. Henkilöstön sitouttaminen yhteisiin tapahtumiin vaatii suunnittelutyötä sekä hyvää viestintää yrityksen sisällä. Samalla tavalla, kuin muissakin tapahtumissa yhä enemmän kiinnitetään huomiota elämyksellisyyteen, johon ollaan tässä opinnäytetyössä paneuduttu syvällisemmin.

Pikkujoulut ovat Airbus Defence and Spacelle vuosittainen henkilöstön tapahtuma, johon halutaan panostaa. Yrityksen suomen toimipisteissä järjestetään kussakin omat pikkujoulut. Kesäjuhlien onnistumisen jälkeen pikkujoulujen vastuuhenkilöt kääntyivät tutkijan puoleen suunnitellessaan vuoden 2016 pikkujouluja. Henkilöstöä Jyväskylän toimipisteellä on yhteensä 100 ja suurin osa heistä on miehiä.

Opinnäytetyö on myös oiva väline henkilöstöjuhlien järjestämisessä jatkossa, koska siihen on koottu kaikki tarvittava tieto suunnittelusta toteutukseen.

2 Tutkimusasetelma

2.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimusongelma

Opinnäytetyön lähtökohtainen tutkimusongelma on: Miten järjestetään onnistunut henkilöstöjuhla? Työssä ei ainoastaan määritellä teoreettista viitekehystä tapahtumanjärjestämiseen tai erityisesti henkilöstötapahtumien järjestämiseen vaan tutkija järjestää prosessin aikana henkilöstöjuhlan toimeksiantajaryitykselle. Opinnäytetyössä esitellään onnistuneen juhlan sekä tapahtuman elementit. Teoreettista viitekehystä reflektoidaan teemahaastatteluista saatuihin tutkimustuloksiin.

Tietoperustana käytettiin kirjallisuutta, johon tutkija on tutustunut järjestäessään tapahtumia Tiimiakatemiolla vuosina 2013-2016. Opinnäytetyön tärkein teoria oli Pinen ja Gilmoren (Pine & Gilmore 2011) 4E –teoria. Tutkimusongelman perusteella päädyttiin laadulliseen eli kvalitatiiviseen tutkimusotteeseen. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole selkeää polkua, jonka mukaan edetään. Sen vuoksi laadullinen tutkimus on joustava lähestymistapa aiheeseen (Kananen 2010, 43), joka perustuu vahvasti palveluntarjoajien kokemuksiin sekä tietopäömaan.

Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita merkityksistä, kuinka ihmiset näkevät ja kokevat reaali maailman (Kananen 2008, 25), joten tutkija näki sen parhaaksi ja luotettavimmaksi vaihtoehdoksi tutkimuksen toteuttamiseen.

Kanasen (2008, 57) mukaan laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä ovat:

- havainnointi
- dokumentit
- haastattelut
- toimintatutkimus
- tapaustutkimus.

2.2 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Ketä ja miksi haastateltiin?

Tutkija valitsi haastateltavat henkilöt osittain omista aikaisemmista kontakteistaan sekä verkon eri tietolähteistä hakemalla tapahtumatuotantoon ja henkilöstötapahtumiin erikoistuneita yrityksiä. Asiantuntijoiden työtehtäviin kuului pääasiassa tapahtumien järjestäminen. Henkilöiden kanssa haastattelut sovittiin puhelimitse sekä varmistettiin sähköpostitse ja lisäksi haastattelun teemat kerrottiin haastateltaville henkilöille sähköpostitse etukäteen. Haastattelut järjestettiin lokakuun 2016 aikana yritysten toimitiloissa Jyväskylässä ja pääkaupunkiseudulla. Haastattelut nauhoitettiin matkapuhelimen sanelimeen, koska siten haastattelijan oli helpompi keskittyä haastatteluun eikä muistiinpanojen tekemiseen ja saatujen vastauksien tallentamiseen. Haastateltaville asiantuntijoille kerrottiin etukäteen, että haastattelut tullaan nauhoittamaan ja haastattelun aluksi asiantuntijoille kerrottiin opinnäytetyön aihe ja teemahaastattelun etenemistapa. Haastateltavien nimiä ei käytetä opinnäytetyössä vaan heistä käytetään tunnuksia Y1=yritys 1, Y2=yritys 2 ja niin edelleen.

Aineistonkeruu tapahtui tässä opinnäytetyössä kvalitatiivisessa tutkimusotteessa teemahaastattelun avulla. Kanasen (2010, 50) mukaan valitsemassani tutkimusotteessa tiedonkeruu- ja analyysivaihe nivoutuvat toisiinsa. Tällöin analyysin avulla ratkaistaan, tarvitaanko lisää tietoa sekä millaista tietoa tarvitaan. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään saamaan havaintoyksiköstä irti mahdollisimman paljon eli tapausta käsitellään perusteellisesti syvyysuunnassa. (Kananen 2008, 25.)

Teemahaastatteluun osallistuvat henkilöt valittiin sillä perusteella, joilta saadaan ilmiön kannalta parasta tietoa. Tapaukset voidaan valita asianomaisista tai asiantuntijoista (Kananen 2008, 76). Tähän opinnäytetyöhön valitut haastateltavat henkilöt edustavat tapahtumatuotannon yritysten edustajia Keski-Suomessa sekä pääkaupunkiseudulla, jotka ovat perehtyneet juhlien ja erityisesti henkilöstöjuhlien järjestämiseen työssään. Kanasen (2008, 34-35) mukaan tutkimusaineistoa on riittävästi, kun uudet tapaukset eivät enää muuta tulkintaa. Laadullisessa tutkimuksessa määrää tärkeämpi on aineiston laatu. Ainut aineiston määrään liittyvä

mittari liittyy kylläntymiseen eli saturaatioon. Eli kun uusi tapaus ei tuo enää ilmiön valaistusta, on määrä riittävä. Saturaatiota ei voi määrittää etukäteen ja sen toteuttaminen edellyttää tietoa aineiston sisällöstä ja tiedonkeruu- ja analyysivaiheen kytkemistä toisiinsa. (Kananen 2008, 37.)

Tutkittavien valinta

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tulee tutkittavien valintaan kiinnittää huomioita. Informanttien eli tutkittavien tulisi tietää ilmiöstä mahdollisimman paljon, eli heidän tulisi edustaa ilmiön kannalta oleellisia havaintoyksiköjä. Tutkittavan tulisi olla osuva tutkittavan ilmiön kannalta. (Kananen 2008, 37.) Tutkimuksessa haastateltavat henkilöt olivat kerryttäneet työkokemusta henkilöstötapahdumien tuotannoista vähintään kuuden vuoden ajan, aina 20 vuoteen saakka. Henkilöstötapahdumien lisäksi haastateltavilla asiantuntijoilla oli kokemusta tapahtumanjärjestämisestä yleisesti, jonka vuoksi heitä voidaan pitää osuvina valintoina haastateltaviksi tutkimusongelman selvittämiseksi.

Ilmiö

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote sopii opinnäytetyöhön, koska ilmiöstä halutaan mahdollisimman hyvä kuvaus. Laadullisessa tutkimuksessa selvitetään mikä on tekijöiden välinen riippuvuussuhde ja mistä tekijöistä ilmiö koostuu. (Kananen 2010, 41.) Opinnäytetyön tarkoitus on luoda ymmärrettävä kuvaus ilmiöstä, jonka vuoksi sanoilla saadaan parempi ymmärrettävyys kuin määrällisellä ilmaisulla. Opinnäytetyössä kuvaillaan myös prosessia, jonka vuoksi sanallinen kuvaus on ymmärrettävämpi. (Kananen 2010, 42.) Toisin sanoen laadullinen tieto on lauseita ja sanoja, mutta se voi olla myös ääntä, kuvia ja liikettä tallennettuna erilaisille tallenteille. Määrällinen tieto on lukuja. Kvalitatiivinen eli laadullinen on rikasta, asiayhteyteen liittyvää ja yksityiskohtaista. Kvantitatiivinen tieto on ns. kovaa tietoa, tieteellistä ja luotettavaa. (Kananen 2008, 17.)

Teemahaastattelu

Teemahaastattelussa yritetään saada vastauksia ilmiön kysymyksiin urkkimalla totuus esiin haastateltavasta. (Kananen 2010, 52.) Teemahaastattelut suoritettiin tässä

opinnäytetyössä yksilöhaastatteluna. Haastateltavaksi valitaan henkilöt niin, että ilmiö liittyy heihin eli valitaan haastateltavat, joita ilmiö koskettaa. (Kananen 2010, 54.)

Haastattelut voidaan tehdä digitaalisella nauhurilla, tämä vapauttaa haastattelevan henkilön kirjoittamiselta. Digitaaliseen tallenteeseen on helppo palata analyysiä tehdessä ja haastatteluhetkellä on helppo keskittyä itse haastatteluun. Digitaalinen teemahaastatteluaineisto kirjataan kirjoitettuun muotoon, jolloin niitä on helpompi käsitellä. (Kananen 2010, 58.) Haastattelusta voidaan tehdä propositiotason litterointi, mikä tarkoittaa sitä, että ainoastaan sanoman tai havainnon ydinsisältö kirjataan ylös. Analyysi ja siihen liittyvä tiedonkeruu, joka on syklinen prosessi elää koko tutkimusprosessin ajan. (Kananen 2010, 59.) Tässä opinnäytetyössä haastattelut nauhoitettiin matkapuhelimen sanelimeen ja litteroitiin yleiskielisesti ja propositiotasolla.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus

Tieteellisen tutkimuksen laatu ja luotettavuus täytyy varmistaa. Kvantitatiiviseen tutkimukseen verrattuna kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuusarvion tekeminen on huomattavasti vaikeampaa. Tämä johtuu siitä, että mittarit ovat kehitetty luonnontieteisiin, lähinnä kemiaan ja fysiikkaan, josta ne on omaksuttu yhteiskuntatieteisiin. Luotettavuusmittarit eivät sovellu hyvin yhteiskuntatieteisiin, joissa tutkimuskohteena on ihminen. Ihminen ei toimi aina samalla tavalla ja järkevästi. Tällöin sattuma vaikuttaa ilmiöön. (Kananen 2010, 68.) Tutkimuksessa otettiin huomioon tapahtumanjärjestäjien näkökulmaan onnistuneessa henkilöstöjuhlassa, joten luotettavuuteen on voinut vaikuttaa myös asiantuntijan oma kokemus omasta ammattitaidostaan. Kokemus on jokaiselle aina erilainen riippumatta siitä, onko henkilö järjestäjän vai vieraan roolissa tapahtumassa.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuutta voidaan lisätä monilla yksinkertaisilla asioilla. Yksi näistä asioista on dokumentaatio. Kaikki toiminta, joka liittyy opinnäytetyöhön kannattaa kirjata ylös, tämä lisää työn uskottavuutta. (Kananen 2010, 69.)

3 Tapahtumat ja tapahtumatuotanto

Tapahtuma

Tapahtuma on asiakkaalle tai vieraalle erityinen kokemus, joka poikkeaa hänen normaaleista valinnoistaan jokapäiväisessä elämässään. Tapahtumissa pyritään luomaan erityinen tunnelma sekä uniikki ja laadukas kokemus teeman tai symboliikan ympärille. Tapahtumien määritelmiä on monenlaisia ja tapoja on määritellä on esimerkiksi koon, muodon tai sisällön mukaan. (Allen, O'Toole, Harris & McDonnel 2008, 12.) Tapahtumien yleisimmät elementit ovat seuraavia: luonteeltaan tilapäisiä, kokoontuneita ihmisjoukkoja, ne noudattavat tiettyä kaavaa ja ovat jossain mielessä ainutlaatuisia. (Bladen, Kennel, Abson & Wilde 2012, 3.)

Erilaisia yritysten tapahtumalajeja poimittuna (Allen 2009, 3):

- Hallituksen kokous
- Asiakastapahtuma
- Konferenssi
- Kokous
- Yritysjuhlat
- Koulutusseminaari
- Henkilöstöjuhla
- Matka
- Varainkeruujuhla
- Sponsorointitilaisuus
- Tuotelanseeraus
- Messut.

Henkilöstöjuhla

Yritykset järjestävät henkilöstölleen monenlaisia tilaisuuksia. Työyhteisön kulttuuri vaikuttaa siihen, miten yritys panostaa henkilökuntaan ja kuinka se tukee henkilökunnan vapaa-ajan toimintaa. Henkilöstöjuhlissa ohjelman tulisi olla pääosin viihteellistä ja jotain sellaista mitä työntekijät eivät välttämättä niin helposti pääsisi

näkemään tai kokemaan. Tarjoilu ja paikka on syytä valita niin, että se eroaa arkisesta työpäivästä ja liittyy mahdolliseen valittuun teemaan. (Harju 2003, 65-66.)

Henkilöstöjuhlan tarkoituksena on lisätä viihtyvyyttä sekä luoda yhteishenkeä työyhteisöön. Pikkujoulut ovatkin yleisimmin vietetty juhla työpaikoilla. (Harju 2003, 66-65.) Työpaikoilla pikkujouluja odotetaan ja on odotettu jo vuodesta 1920.

Suomessa ensimmäisinä yrityksinä pikkujouluja järjestivät Stockmann ja Elanto. Pikkujoulut ovat työpaikoilla sosiaalisen elämän kohokohta, joista mieleen jää erityisesti työkaverit. Pikkujoulut eivät ole asiatapahtuma, työpäivän jatke vaan iloinen henkilöstön juhla. (Niemelä 2012.)

Pikkujoulut ovat monessa yrityksessä kauan odotettu palkinto vuoden työstä. Silloin irtaudutaan arjen puurtamisesta ja tutustutaan kollegoihin tavallista rennommin.

Hyvä pikkujoulujuhla on kiireetön ja työyhteisön näköinen. Suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon koko henkilökunnan toiveet, mutta kannattaa myös muistaa, että suuressa porukassa jokaista ei voi miellyttää. (Ervasti 2014.) Pelkkä tila ei usein riitä pikkujoulun viettäjiille vaan entistä useammin tilaisuuksiin pyydetään teemoja ja ohjelmaa (Karila 2016). Pikkujoulujen ollessa henkilöstön yhteisöllisyyden kehittämisen näkökulmasta tärkeä tapahtuma voi tutkijan havaintojen perusteella tehdä johtopäätöksen, että pikkujoulujen järjestämättömyys voi vaikuttaa negatiivisesti yrityksen yhteisöllisyyteen.

Tapahtumatuotanto

Tapahtumalajista riippuen tapahtumat järjestetään useimmiten tapahtumatoimistojen avulla. Tapahtumatuotantoyritykset koostuvat ihmisryhmästä tai yksittäisistä henkilöistä, jotka tuottavat ja järjestävät tapahtumia asiakkailleen. Alalla on monenlaisia toimijoita, joilla on valmis verkosto esimerkiksi tekniikkaan, pitopalveluihin sekä ohjelmopalveluihin. Suurin osa tuotannosta perustuu alihankintaan. (Allen, O'Toole, Harris & McDonnel 2008, 18.)

Tapahtumatuottaja

Tapahtumatuottaja on henkilö, joka työkseen järjestää ja organisoii tapahtumia. Ammattilaiset (Allen, O'Toole, Harris & McDonnel 2008, 23) listaavat tärkeitä tapahtumantuottajan ominaisuuksia, joita ovat projektijohtamisen taidot,

budjetointitaidot, aikatauluttaminen, liiketoiminnan suunnittelu, johtamistaidot, markkinointitaidot ja joustavuus.

Tapahtumatuottajan työ on moninaista ihmisten johtamista. Tapahtumatuottaja on vastuussa kokonaisuuden toimimesta, joten jokainen pienikin yksityiskohta on tarkistettava. (Vallo & Häyrinen 2012, 92.) Yritykset käyttävät enenevässä määrin ulkoistettua tapahtumatuotantoa henkilöstötapahtumissaan, tällöin tapahtumatuottajan tuoma lisäarvo näkyy. Näitä ominaisuuksia on: luovuus suunnitteluvaiheessa, ammatillinen ote sisällöntuotannossa, kaiken toteutuksen varmistaminen, yleinen siisteys ja yksityiskohtien huomioiminen tapahtumapaikalla, kyky ja uskallus vaatia tiettyä tasoa alihankkijoilta, kokemuksen tuomat opit sekä kontaktit alihankkijoihin. (Vallo & Häyrinen 2012, 98-99.)

Tapahtumalajit

Tapahtuma on palvelutuote, joka voidaan luokitella asiatapahtumiin, viihdetapahtumiin sekä niiden eri yhdistelmiin. Tapahtumaa järjestettäessä on tärkeää miettiä, mitä ollaan järjestämässä. (Vallo & Häyrinen 2012, 59-61.)

Toimeksiannossa kyse on ehdottomasti viihdetapahtumasta, joka tulee olemaan osallistujalleen elämys. Allenin (2015, 20-21) mukaan yritysasiakkaat eivät luota ainoastaan tapahtumatoimistojen kykyyn tuottaa luovia ideoita tapahtumaan vaan edellyttävät tarkkoja suunnitelmia hienoilla yksityiskohdilla.

Mark Sonder (2004, 5) määrittelee kirjassaan kolme tapahtumanjärjestämisen avainsanaa. *Viihde*: aktiviteetti, joka esitetään toisten huvitukseksi ja nautittavaksi. *Tapaaminen*: ihmisten kokoontuminen, joka järjestetään sosiaalisessa-, koulutus-, tai liiketoimintamielessä. *Erityinen tapahtuma*: kertaluontoinen tapahtuma, joka järjestetään juhlistaminen mielessä; ainutlaatuosta toimintaa.

Tapahtumat eroavat muusta yleisestä järjestötoiminnasta, koska niillä on rajattu alku ja loppu. Tämä tarkoittaa tiettyä aloitusaikaa, ohjelmaa ja lopetusaikaa. (Allen 2015, 20-21.)

Itse rakennettu tapahtuma

Itse rakennettu tapahtuma vaatii runsasta työpanosta järjestävältä taholta ja kaikki

järjestelyt ovat organisaation omalla vastuulla. Projektipäällikkö valitaan organisaation sisältä ja usein tähän ratkaisuun päädytään kustannussyistä. Kuitenkin itse rakennetussa tapahtumassa työaika on moninkertaisesti pois työntekijöiden varsinaisesta työajasta. (Vallo, Häyrinen 2012, 61-62.) Itse järjestetty tapahtuma voi kuitenkin olla myös mielenkiintoinen haaste työyhteisölle ja useissa organisaatioissa tutkija onkin törmännyt ”toimikuntiin”, jossa pienempi tiimi järjestää tapahtumaa. Tällöin on kuitenkin vaarana, ettei toimikunnalta löydy tapahtumanjärjestämiseen tarvittavaa osaamista.

Ulkoistettu tapahtuma

Ulkoistettu tapahtuma tarkoittaa tapahtumapalveluiden ostamista tapahtumatoimistolta. Tällöin tapahtumatoimisto vastaa tapahtuman tavoitteista, toteutuksesta ja budjetista. Useimmiten organisaatiosta valitaan yhteyshenkilö projektipäällikön tueksi. (Vallo & Häyrinen 2012, 62-63.) Ulkoistetussa tapahtumassa kuvaan astuu tapahtumatuottaja, joka on vastuussa tapahtuman onnistumisesta tilaajalle. Tapahtumatuottaja huolehtii sopimuksista esiintyjien ja muiden alihankkijoiden kanssa sekä hankkii tarvittavan henkilökunnan tapahtuman suunnitteluun ja toteutukseen. Tapahtumatuottajan työ vaatii hyvää paineensietokykyä, koska työ on urakaluonteista ja kiivastahtista. (Saksala 2015, 23.) Yritystilaisuuksilla pyritään saavuttamaan myönteistä huomiota ja siksi valmistelujen on oltava ammattimaisia. (Harju 2003, 7.) Tapahtumien suunnittelua pidetään alana, joka on täynnä loistokkuutta ja voimaa. Tapahtumien suunnittelussa keskiöön nousee mielikuvitus ja kyky tehdä nerokkaita ratkaisuja. (Allen 2013, 19.)

Pikkujoulujen tuotannossa kannattaa käyttää ammattilaisen apua. Se helpottaa monessa käytännön asiassa, muun muassa lupien järjestämisessä. Apua voi tarvita esimerkiksi tekniseen tuottamiseen, jossa ääni ja valotekniikka pitää saada toimimaan moitteettomasti. On myös muistettava, että pikkujoulut ovat yksi työntekijöiden palkitsemismuodoista. Ne eivät ole sellainen asia, jossa yrityksen kannattaa säästää. (Ervasti 2014.)

3.1 Onnistunut tapahtuma ja sen ominaisuudet

Onnistuneen tapahtuman tuntee jokaisessa aistin sopukassa. Onnistuneessa tapahtumassa tunnelma on ainutkertainen ja saa osallistujansa hyrisemään. (Vallo & Häyrinen 2012, 101.)

Tapahtumanjärjestäminen on jännittävää. Tapahtuman alkaessa ei tule toista tilaisuutta ja kaikki paine kasaantuu yhteen hetkeen, eikä täysin tapahtumaa vastaavaa harjoitusta ole mahdollista suorittaa. Tapahtumaa ei voi keskeyttää kuten elokuvan kuvauksia ja aloittaa alusta. Kuitenkin onneksi kaiken voi suunnitella ja valmistella etukäteen sekä varautua odottamattomiinkin tilanteisiin. (Allen 2009, 1.)

Tapahtuman tuottamista varten on syytä laatia projektisuunnitelma.

Projektisuunnitelmasta tulee käydä ilmi projektin tavoitteet sekä tavoitteiden mittarit. Lisäksi suunnitelmasta selviää, millainen on tapahtuman toteutumisen aikataulu ja millaisella henkilömäärällä tapahtuma tuotetaan. Projektisuunnitelma selventää, mitä tapahtumalla halutaan saada aikaan ja millä konkreettisilla toimilla näihin tavoitteisiin päästään. Tärkein osa projektisuunnitelmaa on selvitys, miten tapahtuma aiotaan toteuttaa. Toteuttamiseen kuuluu budjetti sekä käytettävissä olevat resurssit. (Iiskola-Kesonen 2004, 9-10.)

Yrityksen ulkoistaessa tapahtuman heillä on tietyt tavoitteet. Tapahtumanjärjestäjän päätehtävä on täyttää tavoitteet ja huomioida juuri heille tärkeät osatekijät. Kun tapahtumaa aletaan suunnittelemaan ja tavoitteet on asetettu, on aika visualisoida tapahtuma. Apuna voi käyttää miellekarttaa tai listoja. Tärkeintä on miettiä budjetin kautta minkä tyyppiset valinnat ovat realistisia. (Allen 2009, 6.)

Allen (2009, 7-8) määrittelee kirjassaan viisi periaatetta, jonka mukaan tapahtuma tulisi suunnitella:

1. Elementit – kaikki osaset, jotka rakentavat tapahtuman
2. Olennaiset asiat – mitä tarvitaan
3. Ympäristö – paikka ja tyyli

4. Energia – luodaan mieliala

5. Tunteet – luodaan tunteita.

Vallo ja Häyrinen (2012, 101-106) määrittelevät kirjassaan elementit, jotka edesauttavat tapahtuman onnistumista. Kummassakin kysymyksessä on kolme alakysymystä, joihin täytyy olla vastaus ennen tapahtuman suunnitteluun ryhtymistä.

3.2 Strategiset kysymykset

Näistä kolmesta ominaisuudesta kiteytyy idea. Idea on punainen lanka, jonka ympärille tapahtuma rakennetaan (Vallo, Häyrinen 2012, 102-103).

Miksi (tavoite ja viesti)?

Tarkkaan mietittäviä asioita on miksi tapahtuma järjestetään ja mitä organisaatio haluaa viestiä tapahtumassa tai tapahtumalla (Vallo, Häyrinen 2012, 101).

Toimeksiannossa henkilöstöä kiitetään kuluneesta vuodesta ja halutaan pitää virkistäytyminen vahvasti mielessä.

Mitä (missä ja milloin, lähtökohdat)?

Millainen tapahtuma ollaan järjestämässä ja millainen tapahtuma on tavoitteelle oikea (Vallo, Häyrinen 2012, 102). Teemoitettu pikkujoulu-tapahtuma marraskuussa.

Kenelle (kohderyhmä)?

Airbus Defence & Space Jyväskylän henkilöstölle, joka muodostuu suurimmaksi osaksi miespuolisista henkilöistä.

3.3 Operatiiviset kysymykset

Operatiivinen kolmio on tapahtuman toteuttamista. Toteuttamisesta on vastuussa organisaation oma projektipäällikkö sekä tapahtumatoimiston edustaja.

Operatiivisen kolmion kysymykset muodostavat tapahtuman teeman. (Vallo, Häyrinen 2012, 103.)

Miten (tapahtumaprosessi)?

Kuinka tapahtuma toteutetaan niin, että tavoitteet saavutetaan ja halutut viestit saadaan välitetyksi? Miten idea ja teema saadaan näkyväksi tapahtuman aikana?

Ostetaanko palveluita organisaation ulkopuolelta vai tehdäänkö tapahtumantuotantotyö itse? (Vallo, Häyrinen 2012, 103.) Toimeksiantajayritys käyttää apunaan tapahtumatoimistoa.

Millainen (sisältö ja ohjelma)?

Sisältö ja ohjelma riippuvat tapahtuman tavoitteista. Pikkujouluissa omasta organisaatiosta voi löytyä esiintyjä mutta lisäksi ohjelmaa voidaan täydentää muilla valovoimaisilla esiintyjillä. Ulkopuolinen seremoniamestari tuo lisäarvoa tapahtumalle ja vapauttaa kaikki osallistujat viihtymiseen. (Vallo, Häyrinen 2012, 104.) Toimeksiantaja toivoo viihteellistä ohjelmaa, ruokailua, yhdessäoloa ja esityksiä.

Kuka (vastuuhenkilöt)?

Tapahtuman organisoiijalla on suuri vastuu onnistumisesta. Tarve tulisi tulla organisaatiolta, eikä tapahtumaa tulisi järjestää vain perinteen vuoksi. (Vallo, Häyrinen 2012, 104.) Toimeksiantajayrityksestä suunnittelussa on mukana kaksi edustajaa sekä lisäksi tutkija tapahtumantuottajana.

Kolmioiden täytyy olla keskinäisessä tasapainossa. Kaikkiin ominaisuuksiin tulisi kiinnittää huomiota, jotta tapahtuma pysyy tasapainossa. Tapahtumaan osallistujat aistivat epätasapainon helposti ja tämä onkin asia mikä jää osallistujille päällimmäisenä mieleen. Kun kaksi kolmiota asetetaan päällekkäin, muodostavat ne tuikkivan tähden, joka on symboli onnistuneesta tapahtumasta. Suunnittelutyössä onkin pidettävä koko ajan mielessä tapahtuman teema ja idea. Mikäli nämä unohtuvat syntyy ainoastaan teematapahtuma, syntyy lopputuloksia, jotka ovat sisällöltään tyhjiä. Kun tapahtuman suunnitteluvaiheessa otetaan huomioon sekä strategisen – että operatiivisen kolmion kysymykset, ovat lähtökohdat onnistuneelle tapahtumalle hyvät. (Vallo & Häyrinen 2012, 101-106.)

Kriittinen polku

Tapahtumissa on tietty rytmi ja virtaus, joita pitää varovaisesti ohjailta. Kriittisen polun määrittely auttaa tekemään asiat oikeaan aikaan ja oikeassa järjestyksessä. Kun tapahtuman tavoitteet on määritelty, teema valittu ja alustava budjetti laadittu on aika tehdä valintoja palveluntarjoajien suhteen ja päivittää budjetti perustuen

arvioituihin kuluihin. Kun tapahtuman elementit on valittu ja sopimukset tarkastettu allekirjoittamista varten, on tullut aika lisätä omaan kalenteriin ajoitukseen ja logistiikkaan liittyviä tietoja. Tästä kriittisestä polusta tulee nyt projektisuunnitelma, jossa on osallisena kaikki tapahtuman suunnittelussa tarvittavat henkilöt.

Tapahtumaa suunniteltaessa on kuitenkin hyvä muistaa, että muutoksia voi tapahtua. Projektisuunnitelma kannattaakin olla kaikkien nähtävillä ja päivämäärät ylös merkattuna muutoksineen. Näin varmistetaan, että kaikki tapahtuman järjestämiseen osallistujat ovat niin sanotusti samalla sivulla. (Allen 2009, 47-48.)

Hyvä suunnittelu ja huomion kiinnittäminen yksityiskohtiin ovat tärkeimmät elementit onnistunutta tapahtumaa rakennettaessa. Helpon kriittisen polun muodostaminen omaan kalenteriin onnistuu ottamalla kalenteri esiin ja selata päivämääriä tapahtumapäivästä nykyhetkeen. Tällöin hahmottuu mitä pitää olla tehty mihinkin päivämäärään mennessä. Tässä vaiheessa kannattaa kaivaa myös sopimukset esiin ja selvittää tarvittavat päivämäärät, johon mennessä muutokset ja peruutukset ovat mahdollisia. Huomiota kannattaa kiinnittää erityisesti siihen, jos esimerkiksi pitopalvelun sopimuksessa mainitaan, että lopullinen henkilömäärä tulee ilmoittaa 14 päivää ennen tapahtumaa. Tämä voi tarkoittaa joko arkipäiviä tai kaikkia viikonpäiviä. (Allen 2009, 50.)

Esimerkki toimeksiannon kriittisestä polusta:

25.9. Tapaaminen Airbusin kanssa. Todettiin, että viimeisimmän tapahtuman perusteella ryhdytään yhdessä suunnittelemaan pikkujouluja marraskuun loppuun. Alkukartoituksessa käymme läpi tuntemuksia aikaisempien vuosien pikkujouluista. Työyhteisö arvostaa rentoutumista sekä pientä ohjelmaa. Työyhteisönä Airbus on monelle mieluisa ja esimerkiksi kahvitauoille on muodostunut mukavia porukoita. Työntekijät viettävät jonkin verran aikaa keskenään, joten tuntevat toisensa melko hyvin. Tunnelma on yleensä henkilöstötapahtumissa rento ja sellaisena se halutaan säilyttää tänäkin vuonna. Halutaan panostaa ruokailuun sekä musiikkiin. Airbusin porukka tykkää tanssia! Päätetään kehittää myös jotakin yllätysohjelmaa illan ajaksi. Innostumme 20-luvun teemasta! Sovimme tapaamisen potentiaaliselle juhlapaikalle, Palokan Pelimannitalolle.

15.9. Tapaaminen Palokan pelimannitalolla. Teemme alustavaa suunnitelmaa somisteista sekä tilan järjestelyistä. Toteamme yhdessä tilan toimivaksi ja teemme varauksen. Vuokraamme juhlatilan perjantaista lauantaihin, jolloin ehdimme somistamaan ja valmistelemaan tilan perjantaina päivällä ja lauantaina on hyvin aikaa siistiä paikat. Päätämme ostaa juhlatilan vuokraajalta siivouspalvelun lauantaille. Tällöin viemme vain tuomamme tavarat pois juhlatilasta tapahtuman jälkeen.

16.9. Tarjouspyyntöjä esiintyjille, muusikoille, pitopalvelulle. Jyväskyläläinen Art Catering on kokemuksiemme perusteella hyvä valinta ja pyydämme heiltä kaksi menu-vaihtoehtoa. Eri palveluntarjoajiin kannattaa olla yhteydessä hyvissä ajoin, parhaat viedään päältä. Valitsemme tilaisuuden alkuun tunnelmallista elävää musiikkia. Yllätysesiiintyjä on taikuri, joka toteuttaa lavashow'n sekä lähitaikuutta.

20.9. Tapahtuman visualisointia päässä, tunnelmointia. Kokonaisuus alkaa hahmottua ja teen alustavan ehdotelman kutsuksi henkilöstölle. Tapahtuman rakenne alkaa hahmottua ja suuret linjat muodostua. Päätämme kysyä tarjouksen laadukkaalta kuljetusyriykseltä Airbusin toimistolta juhlapaikalle, näin liikkuminen on sujuvaa ja pääsemme aloittamaan juhlan yhtä aikaa.

25.9. Kuljetuksen varaus ja esiintyjien vahvistaminen. Sovimme ehdoista sähköpostitse.

25.10. Somisteiden tilaus sekä opasteiden ja käsiohjelmien suunnittelu juhlapaikalle

1.11. Palvelupolun rakentaminen pikkujoulupäiväksi

11.11. Pitopalvelulle henkilömäärän vahvistus, ajolistan luonti ja toimitus kaikille alihankkijoille. Yksityiskohtien varmistelua.

24.11. Juomat kylmään juhlapaikalle ja kenraaliharjoitus seremoniamestarin kanssa

25.11. Juhlapaikan rakentaminen

Kriittinen polku tekee tapahtuman vision oikeaksi tapahtumaksi. Tapahtuman onnistuneisuus riippuu vahvasti siitä, kuinka tarkkaan kriittisen polun vaiheita on ja

kuinka hyvin noudattaa laadittua aikataulua. Kriittisestä polusta muodostuu suuri to-do -lista mihin lisätään tehtäviä ja muistettavia asioita tapahtumaprojektin edetessä. Kriittisestä polusta huomaa selkeästi mitä täytyy tehdä mihinkin päivämäärään mennessä, jotta voidaan aloittaa seuraavien asioiden työstämisen. Kriittisen polun voi tehdä joko manuaalisesti tai tietokoneella. (Allen 2009, 73.) Nykypäivänä tietokone ja internetin pilvipalvelut esimerkiksi Google Drive ovat mainio tapa jakaa tietoa kaikkien tapahtuman järjestämiseen osallistujien kesken.

Kun kaikki tarvittavat asiat on laitettu kuukausi – ja päivä järjestykseen, on helppo katsoa, törmääkö jo tapahtuman suunnitteluvaiheessa aikatauluongelmiin henkilökohtaisessa – tai liike-elämässä. Tässä vaiheessa on aika kaivaa kriittinen polku esiin takaperin ja asettaa tehtäville tiettyjä määräaikoja, jotta tapahtumanjärjestämisen väleihin voidaan sallia myös hengähdystaukoja. Nämä päivät tulisi olla selkeästi näkyvillä, jotta tuottaja on koko ajan tietoinen niistä, mikäli matkalla tulee ongelmia. Tapahtumaa järjestettäessä moni asia riippuu toisesta. Tämän vuoksi tietyn pelivaran jättäminen määräaikojen väliin on suotavaa. Esimerkkinä vieraiden ilmoittautuminen. Juhlatilan pöytäsuunnittelua varten tarvitaan virallinen ilmoittautuminen kaikilta vierailta. Näin on aikaa laskea vieraiden lukumäärä ja lopullinen pöytäjärjestys voidaan muodostaa helposti. Kun taas, jos tiettyä päivämäärä ei ole asetettu, joudutaan tekemään muutoksia moneen kertaan. (Allen 2009, 77.)

Ihannetilanne olisi, jos suurimman osan asioista saisi tehtyä ennen virallista määräaikaa. Jos esimerkiksi esiintyjä tarvitsee soittolistan kuukautta ennen tapahtumapäivää, voidaan se aivan hyvin toimittaa heille kahta kuukautta aikaisemmin. Näin vapautuu aikaa seuraaviin tehtäviin.

Allenin (2009, 77-79) Tapahtumaa tuottaessa kannattaa tehdä mahdollisimman paljon heti sopimuksen teon jälkeen. Jatkaa yhteydenpitoa alihankkijoiden kanssa ja tarkistaa tarvitseeko joitakin tietoja päivittää. Mitä aikaisemmin tehtävät työt saa suoritettua, sitä paremmin pääsee seuraavaan tehtävään polulla. Tietoja päivitettyä on hyvä muistaa, että ei poista listalta tehtyjä asioita, vaan merkkää ne yliviivaustussilla tai eri värisellä tekstillä tiedostoon. Näin voidaan jälkikäteen arvioida

työn tuloksellisuutta. Selkeä näkyvyys siitä, mitä on vielä tehtävä auttaa ennakoimaan ja valmistautumaan siihen. Näin hallussa toimintasuunnitelma, joka on selkeä tuottajalle, asiakkaalle ja alihankkijoille. Jos kalenterista ei ota aikaa suunnitteluun on ketjureaktion toteutuminen väistämätöntä. Yksi myöhästynyt määräaika ei vain vaikuta seuraavaan vaan myös mahdollisesti kustannuksiin ja muihin alihankkijoihin. Kun sopimukset on kirjoitettu, budjetti päivitetty, tarkastettu tapahtuman yleiskuva, kriittinen polku muodostettu, päivät tarkastettu, puskurit määräaikoihin asetettu ja tehty mahdollisimman paljon asioita ennen tapahtuman viimeisiä viikkoja, voidaan huomata tapahtuman ja sen kaikkien elementtien olevan hallinnassa.

Saksala (2015, 171) määrittelee kirjassaan 10 projektihallinnan vaihetta, jota voi suoraan hyödyntää projektisuunnitelmana.

1. tavoitteiden asettaminen
2. aikataulut
3. vaiheistaminen ja organisointi
4. riippuvuuksien hallinta
5. resursointi
6. roolitus ja delegointi
7. riskien hallinta
8. sisäinen viestintä
9. tiedotus ja markkinointi
10. aloitus- seuranta ja ohjaus-lopetus.

3.4 Tapahtuman suunnittelu ja toteutus on prosessi

Suunnitteluvaihe

Kokemuksieni perusteella henkilöstötapahtuman suunnittelu on hyvä aloittaa noin

neljää kuukautta ennen tapahtumaa. Koko projekti lähtee liikkeelle aloituspalaverissa asiakkaan kanssa. Aloituspalaverissa käydään läpi alkukartoitus, alkukartoituksessa keskustellaan aikaisemmista henkilöstöjuhlista ja niiden toteutuksista. Useimmiten henkilökunta halutaan yllättää uusilla kokemuksilla ja elämyksillä, jonka vuoksi palaverissa myös ideoidaan tapahtuman elementtejä yhdessä. Tapahtumaa järjestettäessä muistettavana on monta asiaa ja suunnittelu kannattaakin aloittaa niin sanotuista suurista linjoista edeten pienempiin yksityiskohtiin. Näitä linjoja ovat esimerkiksi: päivämäärä, juhlatila, teema, ohjelma, tarjoilu, henkilökunta, aikataulu, logistiikka, juhlapaikan visuaalinen ilme ja äänimaailma sekä palvelupolku. Yrityksen ulkoistaessa tapahtumantuotannon, kokemuksieni perusteella mukavin tapa toteuttaa tapahtuma on ostaa palvelu avaimet käteen-periaatteella. Tällöin koko henkilöstö pystyy nauttimaan tapahtumasta ilman huolta käytännön järjestelyistä.

Tapahtuman suunnittelussa suositellaan otettavan huomioon myös vastuullisuuden ja kestävyden näkökulma (Lindroos & Teriö 2012, 8). Toimeksiantajayrityksen pikkujouluissa on järjestetty esimerkiksi bussikuljetus koko työyhteisölle työpaikalta juhlapaikalle ja paikallinen pitopalveluyritys tarjoilemaan juhlamenun, jossa on hyödynnetty sesongin kasviksia.

Kuluttajat haluavat palveluille ja tuotteille entistä enemmän ekologisia ja eettisiä vaihtoehtoja. Tapahtumanjärjestäjien on mahdollista herättää osallistujien mielenkiinto vastuullisilla valinnoilla ja tarjota vastuullisesti tuotettuja tapahtumia. Vastuullisuus tarkoittaa tapahtumanjärjestäjän näkökulmasta pieniä askeleita ja käytännön tekoja. (Lindroos & Teriö 2012, 64.)

Käsikirjoitus

Suunnitteluvaiheessa ryhdytään muodostamaan tapahtuman käsikirjoitusta. Käsikirjoitus on tärkeä tapahtuman sujuvuuden kannalta.

Tapahtumakäsikirjoitus on kuin näytelmän käsikirjoitus. Aivan kuten näytelmäkin kaikki alkaa siitä, kun vieraat saapuvat tapahtumapaikalle ja päättyy siihen, kun viimeinenkin vieras on poistunut. Käsikirjoitus on oivallinen työkalu kaikille tapahtumassa työskenteleville. Siitä käy ilmi mitä tapahtuu, milloin tapahtuu ja missä tapahtuu. Tapahtumakäsikirjoituksesta saa kokonaiskäsityksen tapahtumasta ja

vastuullinen projektipäällikkö laatii sen etukäteen ennen tapahtumaa. (Vallo & Häyrinen 2012, 161.) Käsikirjoituksesta voi käyttää myös nimitystä ajolista. Ajolistaan on merkattu aikaväli esimerkiksi kymmenen minuutin välein. Ajolistasta ilmenee kaikki tapahtumaan toteutukseen liittyvät elementit. Tämä ajolista on koko henkilökunnan käytettävissä, jolloin esimerkiksi tekniikasta vastaava henkilö voi katsoa millaista musiikkia soitetaan ruokailun aikana ja millainen valaistus on lavalla, kun illan pääesiintyjä hyppää lavalle. Samaan aikaan keittiön väki tietää, että ei ole soveliasta kolistella astioita keittiössä.

Erittäin tärkeää on myös, että yksi ja sama henkilö on vastuussa koko tapahtuman läpiviennistä. Hän on se joka päättää tarvittavista muutoksista tapahtuman käsikirjoituksessa. Luontevimmin tämä rooli kuuluu projektipäällikölle. (Vallo, Häyrinen 2012, 162.)

Seremoniamestari

Useimmiten tapahtumassa on juontaja, johdattelija tai seremoniamestari, joka vastaa tapahtumaan osallistujille tiedottamisesta tapahtuman aikana.

Seremoniamestarilla on monia tehtäviä, joita seuraavassa kappaleessa erittelen. Mikäli henkilöstöjuhlassa on virallinen osuus, seremoniamestarin tehtävä on perehtyä puhujiin heidän esittelyään varten. Muut seremonialliset tehtävät liittyvät paikalle saapumiseen, tilaisuuden aloittamiseen ja lopettamiseen. (Leikvoll & Arvola 2014, 14.) Mikäli tapahtuman läpiviejäksi on valittu seremoniamestari, noudattaa hän projektipäällikön tekemää tapahtuman käsikirjoitusta.

Juontaja on tapahtuman virallinen kuuluttaja. Johdattelija on juontaja, joka tuntee ja tietää tapahtumasta, sen teemoista enemmän ja osaa johdatella esiintyjät lavalle (Vallo & Häyrinen 2012, 215).

Seremoniamestarin tulee olla näkyvä ja vieraille helposti lähestyttävä. Häneltä on mahdollista tiedustella tapahtumaan liittyviä pieniä tai isojakin kysymyksiä.

Seremoniamestarin ei kuitenkaan tarvitse tietää kaikesta kaikkea, tärkeää on palvelualtis asenne ja kyky selvittää asiat asiakkaan parhaaksi. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että seremoniamestari tietää kunkin henkilön vastualueet.

Seremoniamestari on avainasemassa tapahtuman tunnelman luomisessa. Hyviä

ominaisuuksia on nokkeluus, vitsikkyys ja kyky viihdyttää. Hyvällä seremoniamestarilla on hyvät puheenlahjat ja kyky luoda rento tunnelma tilaisuuden vaatimalla tavalla. (Leikvoll & Arvola 2014, 16-17.)

Toteutusvaihe

Toteutusvaiheessa kaikki tapahtuman suunnitelmat käyvät toteen, jolloin tapahtuman onnistuminen vaatii saumatonta yhteistyötä eri tahoilta. Toteutuksessa voidaan erottaa kolme selkeää vaihetta. Näitä vaihteita on rakennusvaihe, itse tapahtuma ja purkuvaihe. Tapahtuman rakennusvaiheessa tapahtumapaikasta tehdään suunnitelmien mukainen juhlatila. (Vallo & Häyrinen 2012, 163-164.)

Kenraaliharjoitus

Rakennusvaiheen jälkeen suositellaan kenraaliharjoitusta, jossa käydään läpi tapahtumaohjelma koko henkilökunnan kanssa. Kenraaliharjoituksen pitämistä suositellaan siksi, koska silloin ehditään vielä muuttaa esimerkiksi suunniteltua esiintymisjärjestystä tai korjata mahdollinen esiintymismateriaalin painovirhe. (Vallo, Häyrinen 2012, 164-165.)

Läpivienti ja kellotus

Tapahtuman läpivientiä ja kellotusta helpottaa laadukkaan käsikirjoituksen tai esimerkiksi ajolistan teko (Vallo, Häyrinen 2012, 166). Tutkijan havainnointien perusteella henkilöstötapahtumaa suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon, että vieraille täytyy jättää aikaa seurustella keskenään järjestetyn ohjelman lisäksi.

Rytmitys

Tapahtuman onnistumiseen vaikuttaa monet pienet yksityiskohdat. Toteutuksen onnistumiseen vaikuttaa tietenkin tilat ja teema, ohjelma ja esiintyjät mutta myös se, kuinka nämä elementit rytmitetään tapahtuman aikana. Henkilöstöjuhlassa, mikä tässä tapauksessa on viihdetapahtuma, tulee kiinnittää huomioita siihen, kuinka monta esiintyjää on, kuka on pääesiintyjä ja missä vaiheessa hän esiintyy. Tärkeintä on, että vieraille ei tule pitkästynyt olo. (Vallo, Häyrinen 2012, 167.)

Yllätyksellisyys

Hyvin suunnitellussa ja toteutetussa tapahtumassa parasta on yllätyksellisyys.

Yllätyksellisyys muodostuu pienistä tarkkaan mietityistä yksityiskohdista, jotka lisäävät elämyksellisyttä. Tärkeää on se, että osallistujille ei kerrota kaikkea esimerkiksi ohjelmasta. Yksinkertaisuudessaan yllätyksellisyys on arkista huomioimista, viitsimistä ja vaivannäköä. Yllätyksellisyttä voi tuoda: esiintyjä tai ohjelma jota ei kerrota etukäteen, teemaan sopiva tarjoilu, palveluhenkisyys ja toimiva palvelupolku. (Vallo, Häyrinen 2012, 186.)

Musiikki ja äänimaailma

Tapahtumissa tunnelmaa voi muokata sekä virittää musiikilla ja äänimaailmalla. Tekniikkaa voidaan käyttää esimerkiksi valojen muodossa, kun loihditaan tapahtumapaikasta juhlatila. Esimerkiksi tilaisuuden alussa voi olla taustamusiikkia ja esityksen huippukohtia voidaan korostaa musiikilla. Täytyy muistaa, että elävä musiikki on aina miellyttävämpää, kuin tallenteelta soitettu musiikki. Äänimaailma on myös osa juhlatilan somistusta. (Vallo, Häyrinen 2012, 170.)

Tekniikka

Tapahtumapaikasta tulee aina varmistaa, millaisia teknisiä valmiuksia siellä on. Tekniikan varmistus on olennaisinta esiintyjien kannalta. Esimerkiksi esiintyjien laitteiden yhteensopivuus tulee tarkistaa tapahtumapaikan tekniikan kanssa. Joskus voi tulla tilanne, että tapahtuman aikana tekniikka ei toimikkaan ja tällöin käsikirjoituksesta tulee käydä ilmi, kuka asiaa alkaa selvittää, ja miten tilanteesta selvittäään niin, että ongelmien näkyvyys minimoidaan tapahtuman osallistujille. (Vallo, Häyrinen 2012, 171-172.)

Kannattaa muistaa, että kaikissa juhlapaikoissa ei ole välttämättä tarjolla esimerkiksi voimavirtaa, jota tarvitaan usein isommissa toteutuksissa. Tekniikan pettäessä korostuu seremoniamestarin tai juontajan kyky reagoida tilanteeseen tarpeen vaatimalla tavalla. Ammattitaitoinen seremoniamestari kiinnittää huomion toisaalle ja viihdyttää vieraita sillä aikaa, kun ongelmia yritetään ratkoa taustalla.

Opasteet ja ohjelma

Joskus on tarkoituksenmukaista, että esimerkiksi tapahtuman ohjelmaa ei jaeta osallistujille vaan seremoniamestari kertoo tapahtuman kulun. Mikäli tapahtumapaikalle ei ole järjestetty kuljetusta, on vieraita syytä opastaa paikalle

esimerkiksi opastekylteillä. Opastekylttien on oltava selkeitä ja tarpeen vaatiessa myös vieraalla kielellä. Tunnelmallisuutta esimerkiksi iltatilaisuuksissa lisää oven pieleen asetetut lyhdyt, soihdut tai jätkänkynttilät. (Vallo, Häyrinen 2012, 172-174.) Tapahtumapaikalta olisi kuitenkin hyvä löytyä ohjelma mahdollisimman näkyvältä paikalta, jotta vieraat voivat halutessaan tarkistaa ohjelman kesken tapahtuman.

Istumajärjestys

Istumajärjestyksellä voidaan vaikuttaa siihen, kuka istuu kenenkin vieressä. Pöytäkartta on hyvä laittaa esille näkyvälle paikalle, jolloin jokainen voi itse etsiä paikkansa juhlatilasta (Vallo, Häyrinen 2012, 177). Henkilöstöjuhlassa on useasti tavoitteena tiimiytyminen ja uusiin ihmisiin tutustuminen, jota edesauttaa keskustelu muidenkin kuin lähimpien työtovereiden kanssa.

Kuljetus ja parkkipaikat

Useimmiten on järkevää järjestää tapahtumapaikalle yhteiskuljetus. Yhteiskuljetus on tarpeellinen, jos tapahtumapaikalle ei ole julkisia kulkuyhteyksiä tai vieraiden halutaan saapuvan paikalle yhtä aikaa. Mikäli vieraat saapuvat omilla autoillaan, on hyvä varmistaa, että parkkitilaa on riittävästi ja sopivan matkan päässä. Logistiikasta olisi hyvä olla maininta jo tapahtuman kutsussa. (Vallo, Häyrinen 2012, 178-179.) Iltajuhlissa poistuminen voi tapahtua taksilla, jonka vuoksi taksikeskusta on hyvä informoida etukäteen tapahtuman päättymisajankohdasta.

Turvallisuus

Kaikissa tapahtumissa on turvallisuuden oltava kunnossa ja vastuu turvallisuudesta on aina tapahtumanjärjestäjällä. Joihinkin tilaisuuksiin voi olla järkevää hankkia järjestyksenvalvoja ja laatia pelastus- ja turvallisuussuunnitelma. Turvallisuussuunnitelman tavoitteena on kartoittaa mahdolliset riskit ja erityisesti ennaltaehkäistä niitä. Hyvä käytäntö on, että henkilökunnasta löytyy vähintään yksi ensiaputaitoinen henkilö. (Vallo, Häyrinen 2012, 179-180.)

3.5 Asiakaskokemus ja elämystuotanto

Asiakaskokemus

Palveluissa on olennaisinta asiakkaan kokemus palvelusta. Erinomaisia

asiakaskokemuksia voidaan tarjota ja suunnitella vain silloin, kun oivalletaan, milloin ja miten ihmiset kohtaavat yrityksen tarjonnan. Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. (Tuulaniemi 2011, 74.) Oheinen Tuulaniemen (2004, 74) arvon muodostumisen pyramidi kuvaa asiakaskokemuksen tasoja:



Kuvio 1. Asiakaskokemuksen muodostuminen

Toiminta: toiminnan taso tarkoittaa palvelun kykyä vastata asiakkaan toiminnalliseen tarpeeseen, prosessin sujuvuuteen, palvelun hahmotettavuuteen, saavutettavuuteen, käytettävyyteen, tehokkuuteen ja monipuolisuuteen.

Tunnetaso tarkoittaa asiakkaalle syntyviä henkilökohtaisia kokemuksia ja tunteita. Näitä voi olla esimerkiksi kokemuksen miellyttävyys, helppous, kiinnostavuus, innostavuus sekä tunnelmallisuus.

Merkitystaso, joka on asiakaskokemuksen ylin taso tarkoittaa kokemukseen liittyviä merkitys- ja mielikuvaulottuvuuksia, unelmia, tarinoita sekä suhdetta asiakkaan omaan identiteettiin ja elämäntapaan. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Elämystuotanto

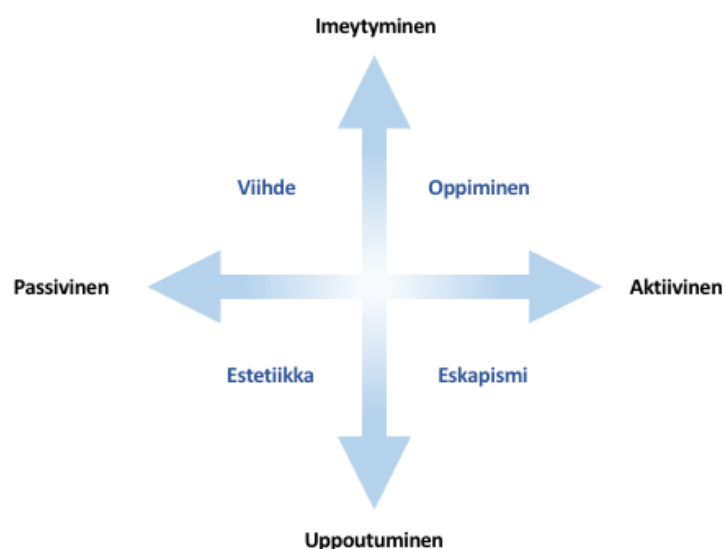
Elämystuotanto on tapa tuoda lisäarvoa palvelutuotteisiin, opinnäytetyöni kohdalla

tapahtumaan. Elämyksien järjestämisellä ei pelkästään pyritä tuottamaan uusia kokemuksia asiakkaalle ja viihdyttämään heitä, vaan myös sitouttamaan heitä persoonallisella tavalla palveluiden käyttöön jatkossakin. (Pine, Gilmore 2011, 3.) Käytännössä elämystuotanto tarkoittaa viihteen lisäämistä olemassa olevaan tuotteeseen tai palveluun. Elämys eroaa palvelusta kokemuksen räätälöinnillä, teemoittelulla ja dramatiikalla. (Pine, Gilmore 2011, 45.)

Tapahtumat ovat samankaltaisia kuin palvelut, tapahtuma on aineeton. Osallistujalle jää ainoastaan hänen kokemuksensa, joten jokaisella on tapahtuman onnistumisesta oma mielipiteensä. (Iisalo-Kesonen 2004, 16.) Koska tapahtuma on kokemus ja parhaimmassa tapauksessa kokijalleen elämys, kannattaa siihen panostaa. Seuraavaksi kuvataan Pinen ja Gilmoren (2011, 45) elämyksen tuottamista 4E-mallin avulla. 4E-mallin avulla voidaan syventää tapahtumakokemusta ja vahvistaa elämystä entisestään.

4E-teoria

Seuraavassa kaaviossa kuvataan elämyksen muodostumista:



Kuvio 2. Elämyksen neljä ulottuvuutta

Kokemus voi sitouttaa asiakkaan mihin tahansa neljään ulottuvuuteen. Kun tarkastellaan kahta ulottuvuutta horisontaalisella eli vaaka-akselilla, kuvaa se asiakkaan osallistumista. Toisessa päässä on passiivisuus, joka kuvastaa sitä, että asiakas ei ole tarkasteltavan ominaisuuden vaikutuksessa. Nämä henkilöt ovat selkeästi kuuntelijoita ja tarkkailijoita. (Pine, Gilmore 2011, 45.) Akselin toisessa päässä on aktiivisuus, jolloin asiakkaat selkeästi vaikuttavat suoritukseen ja kokemuksen tuottamiseen. Kuitenkaan esimerkiksi pikkujouluissa passiiviset asiakkaat eivät ole täysin passiivisia: yksinkertaisesti olemalla paikalla he edistävät visuaalista ja foneettista eli äänellistä kokemusta. (Pine, Gilmore 2011, 45.)

Vertikaalisella eli pystyakselilla tarkastellaan sellaista asiakkaan yhteyttä tai ympäristön suhdetta, joka yhdistää asiakkaan tapahtumaan. Alareunassa kuvataan imeytymistä, joka kiinnittää asiakkaan huomion tuomalla kokemuksen mieleen etäältä. Yläreunassa kuvataan upotusta, jolloin asiakas on osa kokemusta sinänsä. (Pine, Gilmore 2011, 46-45.) Pikkujouluissa tätä voisi havainnollistaa karaokelaululla. Kun asiakas kuuntelee laulua, kuuntelukokemus imaisee hänet ja kun hän taas itse laulaa karaokea, hän upottautuu kokemukseen.

Useimmat ihmiset käsittävät viihteeksi sen, kun he passiivisesti imeytyvät kokemukseen aistiensa avulla, kuten yleensä tapahtuu heidän katsellessaan esitystä, lukiessaan kirjaa tai kuunnellessaan musiikkia. Kuitenkin vaikka monet kokemukset viihdyttävät, ei välttämättä kaikki niistä ole viihdettä. Englannin Oxfordin sanakirjan määritelmän mukaan viihde on toimi, jolla saadaan kiinnitettyä henkilön huomio hyväksyttävästi; huvi. (Pine, Gilmore 2011, 47.) Viihde ei ole ainoastaan elämyksen vanhin muoto vaan yksi kehittyneimmistä ja arkipäiväisemmistä sen muodoista. Neljää ulottuvuutta yhdistelemällä voidaan määritellä neljä aluetta kokemuksessa. Näitä alueita ovat: (entertainment) viihde, (educational) oppiminen, (escapist) pako todellisuudesta, (esthetic) taiteellisuus. Yhdistelemällä näitä alueita pystytään luomaan ainutlaatuisia, henkilökohtaisia kohtaamisia. (Pine & Gilmore 2011, 47.)

The Educational – oppiminen

Toisin kuin viihde (entertainment), oppiminen (educational) vaatii yksilön aktiivista osallistumista. Kun halutaan todella kouluttaa ihmisiä ja kehittää heidän taitojaan

esimerkiksi koulutustilaisuuksissa tulee huomio kiinnittää siihen, että joko yksilön mieli sitoutetaan henkisillä harjoituksilla tai vaihtoehtoisesti fyysisillä harjoituksilla. Oppiminen voi olla elämyksellistä. Lisäämällä koulutukseen hauskoja aktiviteetteja ja esimerkiksi workshop-harjoituksia voidaan ehkä usein tylsäksi koetuista koulutuspäivistä saada irti paljon kaivattua oppimista. (Pine, Gilmore 2011, 48-49.)

Monesti henkilöstöjuhlista jätetään virallinen osuus pois ja pääpaino on viihteellisyydessä. Kuitenkin oppimisen tavoitteet voivat liittyä henkilöiden välisiin suhteisiin – henkilöstöjuhlassa voit oppia tuntemaan työkaverisi paremmin!

The Escapist – pako todellisuudesta

Eskapistiset kokemukset aiheuttavat paljon enemmän uppoutumista kuin oppiminen ja viihde. Eskapismi on todellinen vastakohta puhtaalle viihteelle. Eskapistisen kokemuksen kokevat henkilöt ovat aktiivisesti mukana olevia osallistujia. Esimerkki eskapistisesta paikasta on casinot ja teemapuistot. Ihmiset hakevat eskapistisia kokemuksia nimensä mukaisesti päästäkseen pakoon todellisuudesta. (Pine, Gilmore 2011, 49-51.) Eskapistista kokemusta voidaan vahvistaa henkilöstöjuhlissa teemalla. Tärkeää eskapistisuuden kannalta on se, että teema toistuu jokaisessa yksityiskohtassa tapahtuman aikana. Näitä yksityiskohtia on opasteet, aistien hyödyntäminen, tarjoilu, ohjelma, esiintyjät ja asiakaspalvelu.

The Esthetic- taiteellisuus

Neljännessä, eskapistisessa ulottuvuudessa henkilöt uppoutuvat tapahtumaan tai ympäristöön ja heillä on hyvin vähän tai ei laisinkaan vaikutusta siihen, he jättävät sen koskemattomaksi. Kun vertaillaan neljää ulottuvuutta, voidaan huomata, että oppimiskokemuksen osanottajat haluavat *oppia*, eskapistisen kokemuksen osanottajat haluavat *mennä* ja *tehdä*, viihdekokemusta hakevat haluavat *nauttia* ja esteettistä kokemusta hakevat haluavat vain *olla*. Esteettinen kokemus voi olla täysin luonnonmukainen, esimerkiksi luonnonpuisto mutta myös keinotekoinen, esimerkiksi Disneyland. Kuitenkaan kokemus ei ikinä voi olla keinotekoinen. Kaikki kokemukset ovat aitoja, oli se sitten simuloitu tai luonnollinen. (Pine, Gilmore 2011, 53-56.) Henkilöstöjuhlassa esteettisyyteen voidaan vaikuttaa somisteilla, äänimaailmalla ja esimerkiksi valoilla.

Yksi asia on varma: esteettisen kokemuksen täytyy tuntua aidolta myös elämyksen tuottajan toimesta, muuten se ei toimi kohderyhmällekään (Pine, Gilmore 2011, 56).

Elämystä suunniteltaessa tulisi kiinnittää huomioita seuraaviin seikkoihin:

- Mitä voidaan tehdä parantaakseen kokemuksen esteettistä arvoa? Mikä asia tekee meidät houkuttelevaksi, että asiakas haluaa vain olla? Mieti miten ympäristöstä voidaan tehdä kutsuvampi ja houkuttelevampi.
- Kun vieraat ovat paikalla, mitä heidän tulisi tehdä? Kuinka saadaan esiin eskapistinen näkökulma. Keskittyminen kannattaa kohdentaa siihen, kuinka vieraat saataisiin uppoutumaan kokemukseen ja aktiiviseksi osallistujaksi kokemukseen. Mikä saa heidät menemään yhdestä todellisuudesta toiseen?
- Oppimisen näkökulma on olennaisesti aktiivinen. Oppiminen vaatii yksilön osallistumista, mitä haluat ihmisten oppivan kokemuksesta? Minkälainen vuorovaikutus ja aktiviteetit auttavat heitä etsimään tiettyjä tietoja ja taitoja?
- Viihteellisyys kuten myös estetiikka on passiivinen osa elämystä. Kun ihmisiä viihdyttää, he ainoastaan vastaavat viihteeseen nauramalla ja nauttimalla kokemuksesta. Minkälainen viihde auttaisi vieraita nauttimaan tilanteesta vielä enemmän ja tekevän heidän ajastaan vieläkin hauskeempaa?

(Pine, Gilmore 2011, 59-60).

Elämyksen elementit

Yksilöllisyys. Yksilöllisyydellä tarkoitetaan tuotteen tai palvelun ja ainutlaatuisuutta niin, ettei täysin samaa tai samanlaista kokemusta löydy muualta. Yksilöllisyys näkyy asiakaslähtöisyytenä, joustavuutena ja mahdollisuutena räätälöidä tuote jokaisen asiakkaan mieltymysten ja tarpeiden mukaan. Tuotteen yksilöllisyyttä ja räätälöinnin astetta voidaan lisätä lähes loputtomiin, mutta yleensä myös kustannuksen nousevat yksilöllisyyden lisääntymisen myötä. Haasteena onkin tuottaa helposti personoitavia tuotteita, joiden peruskonsepti on monistettavissa. (Tarssanen 2009, 12.)

Aitous. Aitous tarkoittaa tuotteen uskottavuutta. Yksinkertaisimmillaan aitous on olemassa olevaa ja todellista alueen elämäntapaa ja kulttuuria. Tarssasen (2012, 12) mukaan aitouden eli autenttisuuden, määrittää viimekädessä asiakas itse. Tuote on aito, jos asiakas kokee sen uskottavana ja aitona. Universaalialta aitoa ja oikeaa ei ole olemassa, vaan kyse on aina määrittelemästä näkökulmasta, mitä esimerkiksi paikallisuus on. (Tarssanen 2009, 12.)

Tarina. Tarina liittyy läheisesti tuotteen aitouteen. On tärkeää sitoa kokonaisuuden eri elementit toisiinsa yhtenäisellä tarinalla, jolloin kokemuksesta tulee tiivis ja mukaansatempaava. Uskottava ja aito tarina antaa tuotteelle ja kokemukselle sosiaalisen merkityksen ja sisällön, ja asiakkaalle syyn kokea kyseessä oleva tuote. Tarinalla perustellaan asiakkaalle se, mitä tehdään ja missä järjestyksessä. Tarina houkuttelee asiakkaan myös tunnetasolla osalliseksi kokemuksesta, mikä saa vieraan kokemaan tuotteen myös älyllisellä ja emotionaalisella tasolla. Tarinan vaikuttavuutta ei kannata jättää sattumanvaraan, vaan tuotteen tarinan tulisi olla huolellisesti käsikirjoitettu kohdeyleisön tarpeet huomioon ottaen. Näin juonenkäänneiden vaikuttavuus varmistetaan mahdollisimman tehokkaasti. Tuotteen tarinan on oltava uskottava ja viimeistä piirtoa myöten suunniteltu 14 ja toteutettu niin, etteivät yksityiskohdat ole ristiriidassa keskenään. Tätä nimitetään elämyksen harmonisoinniksi ja teemoitteluksi. Johdonmukainen teemoittelu on olennainen osa elämystuotetta. Teemojen ja tarinan on oltava läsnä kaikissa tuotteen kokemisen vaiheissa, markkinoinnista tapahtuman kokemiseen ja jälkimarkkinointiin. (Tarssanen 2009, 13-14.)

Moniaistisuus. Moniaistisuus tarkoittaa sitä, että kaikki aistiärsykkeet on suunniteltu huolellisesti vahvistamaan haluttua teemaa, ja ne tukevat tuotteen mukaansa tempaavuutta. Mikäli aistiärsykeitä on liikaa tai ne ovat häiritseviä, saattaa kokonaisvaikutelma kärsiä. (Tarssanen 2009, 14.)

Kontrasti. Kontrastilla tarkoitetaan erilaisuutta asiakkaan näkökulmasta. Tuotteen on oltava erilainen suhteessa asiakkaan arkeen. Hänen on voitava kokea jotakin uutta, eksoottista ja tavallisesta poikkeavaa. Uuden ja erilaisen kokeminen mahdollistaa oman itsenä näkemisen toisesta näkökulmasta, toisenlaisena vieraassa ympäristössä.

Tämä vapauttaa näkemään ja kokemaan asioita erilaisella tavalla vapaana arjen rajoituksista ja tottumuksista. Kontrastin tuottamisessa on huomioitava asiakkaan kansallisuus ja kulttuuri. Yhdelle eksoottinen on toiselle tuiki tavallista. (Tarssanen 2009, 14.)

Vuorovaikutus. Vuorovaikutus on onnistunutta tuotteen ja sen tuottajien kanssa. Vuorovaikutukseen liittyy olennaisena osana yhteisöllisyyden tunne – koetaan jotakin yhdessä, osana yhteisöä, porukkaa tai perhettä. Yksinkin voi toki kokea elämyksen, mutta yhteisöllisyyteen liittyy tietoisuus siitä, että kokemus on yleisesti hyväksytty ja arvostettu. Näin kokemus nostaa kokijan sosiaalista statusta tai liittää häntä tiiviimmin tiettyyn ryhmään. Elämyksistä puhuttaessa vuorovaikutuksen elementti on erityisen tärkeä yksilöllisyyden luomisessa; palveluntarjoajan ja matkailijan henkilökohtaisella vuorovaikutuksella on ratkaiseva merkitys kokemuksen välittämisessä asiakkaalle tietyssä fyysisessä ympäristössä mahdollisimman onnistuneella tavalla. (Tarssanen 2009, 14-15.)

4 Tutkimuksen toteutus ja tulokset

4.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin teemahaastattelun muodossa lokakuussa 2016. Haastattelut suoritettiin tapahtumatuotantoyritysten toimitiloissa Jyväskylässä sekä pääkaupunkiseudulla. Tutkijan rooli pyrittiin pitämään haastattelujen aikana neutraalina henkilönä, josta voidaan päätellä haastattelujen olevan uskottavia (Hirsjärvi, Hurme 2000, 192.) Teemahaastattelut olivat kestoltaan 25-58 minuuttia, jotka äänitettiin matkapuhelimessa olevaan sanelimeen. Aineistoa kerätessä hyödynnettiin hiljaisia tai suljettuja tiloja. Ensimmäisen haastattelun aikana äänitys keskeytyi mutta keskeytyksen tapahtuessa haastattelun alkuvaiheessa keskeytys ei ollut oleellinen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa.

Teemahaastatteluilla haettiin vastausta tutkimusongelmaan: Kuinka järjestää onnistunut henkilöstöjuhla? Perusteluina tutkimusongelman ajankohtaisuuteen ja ilmiön tärkeyteen voidaan pitää työelämässä tapahtuvaa murrosta, jossa kiinnitetään yhä enemmän huomiota yhteisöllisyyteen työpaikoilla. Onnistunut henkilöstöjuhla on puheenaihe tutkijan havainnoinnin perusteella työpaikoilla vielä pitkään juhlien jälkeenkin, jonka vuoksi onnistunut henkilöstöjuhla vaikuttaa myös työntekijöiden työnantajakuvaan.

Teemahaastattelun alussa käsiteltiin strategisia kysymyksiä, jotka vastaavat kysymykseen miksi. Haastattelun edetessä siirryttiin vähitellen operatiivisiin kysymyksiin, jotka vastaavat kysymykseen, miten.

Haastateltavia henkilöitä oli tutkimuksessa kahdeksan kappaletta. Teoreettinen otanta, saturaatio täyttyi, koska uuden tapauksen lisääminen ei enää muuttanut tulkintaa. Haastattelukysymykset laadittiin kirjallisuuskatsaukseen perustuen. Haastattelukysymyksiä muodostui lisää tutkimuksen edetessä, joten ensimmäiset haastateltavat eivät välttämättä ole vastanneet kaikkiin haastateltaville esitettäviin kysymyksiin. Haastattelun teemoina käytettiin tapahtuman elementtejä ja alateemoina tapahtumanjärjestäjät kertoivat omista kokemuksistaan henkilöstöjuhlien järjestämisestä.

Teemahaastattelussa määriteltiin etukäteen teemat eli aihealueet, joita käytiin läpi haastattelun aikana. Ennakoivaltuilla pyritään varmistamaan koko ilmiön osa-alueiden mukaantulo. (Kananen 2008, 73.)

Yhteisellä nimityksellä haastateltuja kutsutaan tilanteen mukaan vastaajiksi, haastateltaviksi tai asiantuntijoiksi. Tutkimustuloksia analysoidessa käytetään haastateltavien tunnistamisessa seuraavia merkkejä yritys 1 = Y1, yritys 2 = Y2 ja niin edelleen.

Vastauksilla pyrittiin tuottamaan ratkaisu tutkimusongelmaan (Kananen 2008, 51) ja samalla todistaa kirjallisuuskatsauksessa tehdyt havainnot todeksi. Haastattelun kysymykset perustuivat ennalta suunniteltuihin haastatteluteemoihin ja kysymyksiin. Tähän vaikutti myös tutkijan aikaisempi kokemus ilmiöön liittyen. Teemahaastattelun vastauksiin pyrittiin vaikuttamaan vähän, jonka vuoksi valittiin kysymyksiä ja teemoja, johon ei haastateltava ei pystynyt vastaamaan kyllä tai ei. Kyllä- ja ei -kysymyksiä pitää varoa, koska laadullisessa tutkimuksessa vastaajat yritetään saada kertomaan tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen 2008, 53-54.)

Haastattelu purettiin kirjalliseen muotoon eli litteroitiin äänitteestä kirjalliseen, yleiskieliseen muotoon. Haastatteluaineisto suositellaan kirjoitettavan muotoon mahdollisimman sanatarkasti. Litteroinnin aikana tutkija joutuu valitsemaan tutkimuksen kannalta olennaisimmat vastaukset omasta mielestään. Tässä opinnäytetyössä litterointi tehtiin propositiotasolla eli ylös kirjattiin ainoastaan sanoman tai havainnon ydinsisältö. (Kananen 2008, 81.) Tämä helpotti tulosten purkamista sekä johtopäätöksen muodostumista.

Luotettavuuden arviointi

Haastateltavat henkilöt valittiin tiedon saantia silmällä pitäen. Tavoitteena oli valita haastateltavat, joilta saadaan ilmiön kannalta parasta mahdollista tietoa.

Haastattelutilanteessa luotettavuuteen vaikuttaa myös aineiston syvyys ja laajuus. Haastatteluissa joudutaan käyttämään hyvää tilannetajua, koska kysymykset saattavat olla myös hyvin tilannesidonnaisia. Haastateltavasta riippuu, kuinka syvälle päästään ja kuinka syvälle hän antaa haastattelijan päästä. (Kananen 2008, 76-77.)

Asiantuntijahaastattelussa on aina olemassa luotettavuusuhka, mikäli asiantuntijalla ei ole ilmiöstä ensikäden henkilökohtaista kokemusta, koska silloin tiedot perustuvat toisen käden tietoihin (Kananen 2008, 78).

Haastattelujen alussa varmistettiin asiantuntijoiden kokemus tapahtumien ja spesifisti henkilöstötapahtumien tuottamisesta, joka oli kaikilla haastateltavilla vähintään kuusi vuotta. Lisäksi asiantuntijat olivat käyttäneet tapahtumia tuottaessaan palautekyselyjä sekä asiakkaille –että tapahtumaan osallistujille, joilla pystyttiin varmistamaan asiantuntijoiden haastattelun luotettavuus sekä aito asiakasymmärrys onnistuneesta tapahtumaelämyksestä.

4.2 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksen tulokset on esitetty ja jäsennelty haastatteluteemoittain ja lisäksi joihinkin teemoihin on lisätty vastaajien suoria lainauksia tutkimustuloksien havainnollistamiseksi.

Miksi yritykset järjestävät henkilöstötapahtumia?

Haastatteluissa suurimmaksi tekijäksi henkilöstöjuhlien ja nimenomaan pikkujoulujen järjestämisen syyksi nousi henkilöstön palkitseminen kuluneesta vuodesta ja hyvin tehdystä työstä. Joskus juhlan aihe voi olla esimerkiksi vuosijuhla tai jokin yrityksen saavutus. Yleisintä muotoa henkilöstöjuhlille pidettiin kuitenkin pikkujouluja, toisena ilmeni erilaiset virkistyspäivät. Haastattelujen perusteella työpaikoilla haluttiin myös nostattaa yhteishenkeä yhteisten tapahtumien muodossa.

Juhlien järjestäminen maksaa mutta mitä se maksaa, kun henkilöstö ei voikaan hyvin. Porukka, joka pitää laivan veden pinnan paremmalla puolella, on avainasemassa menestyvässä liiketoiminnassa. Heitä täytyy motivoida toteuttamaan päivittäisiä työtehtäviä. Henkilöstöjuhla on hyvä tapa kiittää henkilöstöä työpanoksesta. Y2

Mitä tavoitteita henkilöstöjuhlilla on ollut?

Vastaajat painottivat hauskaa ohjelmaa, hyvä energiaa juhlassa ja yhdessä oloa. Kantavaksi teemaksi haastatteluissa nousi yhteisöllisyys. Useimmilla yrityksillä on halu kehittää yhteisöllisyyttä. Yhteisöllisyyden kehittäminen tapahtuu vastaajien

mielestä rennommassa tilaisuudessa, jossa ollaan poissa työpaikalta. Yksi keskeisin tavoite henkilöstöjuhlilla on ollut hyvä talon sisäinen viestintä, jotta osallistujamäärä olisi henkilöstöjuhlassa hyvä.

Mikä on teeman merkitys henkilöstöjuhlalla?

Haastattelujen perusteella teemalla on todella iso merkitys rennon juhlan luomisessa. Teemoitetut juhlat ovat myös järjestäjälle mielenkiintoisempia sekä haastavampia toteuttaa. Ainoastaan yksi vastaajista oli sitä mieltä, että teema ei vaikuta juhlan onnistumiseen ja siitä voi tehdä johtopäätöksen, että jos järjestely ovat muuten onnistuneet ei teemaa välttämättä tarvita.

Joskus panostetaan esiintyjään joskus teemana ja joskus ei sitten mihinkään, että pyritään vaan järjestämään mahdollisuus juhlamiseen. Juhlat voi olla onnistuneet ilman teemaakin mutta jos joku teema on ja se on onnistuneesti toteutettu niin kyllähän se tuo selkeätä lisäarvoa tapahtumalle. Y8

Teema sytyttää henkilöstön aivan eri tavalla ja siitä saadaan myös hyvä tarttumapinta ohjelmaan ja juhlatilan somistukseen. Porukan saa innostettua helpommin mukaan, kun on joku teema. Y3

”Parasta teemoitetuissa juhlissa on ehdottomasti se, että silloin tittelit poistuu ja kaikki tuodaan silloin henkilöstön keskuudessa samalle tasolle. Y5

Miten elämyksellisyys näkyy järjestämisessä?

Haastatteluissa nousi esiin onnistuneen palvelukokonaisuuden muodostuminen. Elämyksellisyyteen liitettiin vahvasti jokin teema. Teemaa toteutettaessa se täytyy muistaa huomioida jokaisessa yksityiskohdassa ja suuremmissa kokonaisuuksissa, jotta toteutus on onnistunut. Tarkoitus on, että elämyksellisyys pysyy mukana alusta loppuun asti. Miellyttävien mielikuvien luominen heti kutsusta lähtien koettiin erittäin tärkeäksi. Yli puolet vastaajista ei käyttänyt varsinaisia teorioita esimerkiksi 4E – teoriaa tapahtumaa suunniteltaessa. Vaikka 4E – teoriaa ei sen virallisessa

muodossa käytetty, on monilla yrityksillä omat keinonsa elämyksellisyyden lisäämiseen tapahtumassa.

Miten luodaan elämys tapahtumassa?

Vastaajat kertoivat elämyksellisyyden muodostuvan tapahtuman sujuvuudesta sekä monien aistien hyödyntämisestä. Elämystä luodessa tulee ottaa kaikki tapahtuman elementit huomioon. Tapahtumissa monet haluavat nostaa osallistujat arjen yläpuolelle.

Voidaan luulla, että kun ostetaan joku tuomaan valoja tapahtumaan niin se tuo elämyksellisyyttä. Kyllähän valot tuo oman osansa siihen elämyksellisyyteen. Mut vaikka siellä olis mitä valoja ja sitten joku masentunut juontaja vetämässä sitä tapahtumaa niin se elämys kaatuu sit siihen. Kaikki täytyy olla reilassa. Kaikki ihmisen aistitkin tulee ottaa huomioon. Y8

Kuinka aisteja voidaan hyödyntää palvelupolussa?

Vastaajat suosittelivat näköaistin hyödyntämiseen valoelementtien käyttöä juhlatilassa. Kuuloaistille vastaajat painottivat musiikkia ja äänimaailmaa sekä esiintyjien laadukkuutta. Vastaajien mukaan äänimaailman tulee tukea myös teemaa. Esteettisyyttä voidaan korostaa värimaailmalla ja materiaalit. Tunnelman aistiminen on myös yksi osatekijä. Esimerkiksi Y7 toi juhlatilaan tuoksuja aidoilla kasveilla, ja Y8 oli eräässä tapahtumassa käyttänyt lehmänlantaa, kun haluttiin tuoda mahdollisimman aito tunnelma henkilöstön juhlaan lato-teemalla.

Juhlapaikan merkitys ja hyvän juhlapaikan ominaisuudet?

Haastatteluissa kävi ilmi, että monesta paikasta saa luotua onnistuneen tapahtumapaikan mutta jotkut tilat vaativat todella paljon työtä sisustuksen ja visuaalisen ilmeen suhteen, jotta niistä saadaan toimivia. Sijainti nousi kuitenkin kaikissa haastatteluissa tärkeimmäksi ominaisuudeksi hyvälle tapahtumapaikalle. Tämä perustui vieraiden helppoon kuljetukseen ja madalsi kynnystä saapua paikalle myös omalla kyydillä. Kolme kahdeksasta haastateltavasta oli sitä mieltä, juhlapaikan tulee olla myös sidottu teemaan jollain tapaa, mikäli tapahtuma on teemoitettu.

Henkilöstötapahtumat pitäisi mitoittaa niin, että se tila olis just oikeen kokonen tila sille porukalle. Tilan koko on siis todella tärkeä. Ja erityisesti täytyy muistaa se, että kaikki varmasti mahtuu mukaan. Y8

Ohjelman toteuttamisen kannalta on tärkeää, että koko henkilökunta on samassa tilassa. Kaikilla on samalaiset mahdollisuudet osallistua katseluun ja kuunteluun. Y3

Mitkä ovat onnistuneen tapahtuman ominaisuuksia?

Y8 ja neljä muuta vastaajaa pitivät tärkeimpänä tekijänä onnistuneessa tapahtumassa ruokailua ja sen onnistumista. Ruoka ja juoma eivät saa vastaajien mukaan missään nimessä loppua kesken.

Ruokailun jälkeen seuraava onnistuneen tapahtuman ominaisuutena pidettiin vastaajien mielestä toimivaa tekniikka. Mikäli tekniikka on katkonaista, se tekee aivan turhaa sähellystä tapahtumaan ja aiheuttaa turhia taukoja. Tähän mielipiteeseen yhtyi myös Y3. Kolmanneksi onnistuneen tapahtuman ominaisuudeksi nousi vastaajien keskuudessa tapahtuman henkilökunta. Hyvä tapahtumahenkilökunta on vastaajien mukaan joustavaa ja laittaa itsensä likoon myös omien työtehtäviensä ulkopuolella tarpeen niin vaatiessa. Positiivisuutta ja vahvaa palvelualttiutta pidettiin parhaimpina ominaisuuksina. Onnistuneen tapahtuman merkkeinä pidettiin myös rentoa tunnelmaa, johon voidaan vaikuttaa panostamalla edellä mainittuihin osa-alueisiin.

Millainen on ohjelma runko ja draaman kaari onnistuneessa henkilöstöjuhlassa?

Esimerkkinä käytettiin tapahtumaa, joka ajoittuu ajankohtaan 18-01. Vastaajat suosittelivat muutamaa viihteellistä nostoa, joiden väliin voi sijoittaa niin sanottua pakollista ohjelmaa vaikkapa puheita tai palkitsemisia. Useimmat järjestäjät pitivät voimakasta, speaktaakkelimaista aloitusta tehokkaana tunnelman luojana ja tapahtuman käynnistäjänä. Speaktaakkelin jälkeen olisi hyvä olla kevyempää sisältöä, eikä odotukset saa olla liian pitkiä tai hitaita. Osallistavaa ohjelmaa pidettiin vastaajien mukaan tärkeänä osatekijänä onnistuneessa henkilöstöjuhlassa.

Hankalinta on saada ihmiset rauhoittumaan ja irtautumaan työasioista ennen pikkujouluja. Jos juhlapaikan ovella vastailaan vielä viimeisiin puheluihin ja luetaan sähköposteja, tunnelmaan pääseminen vie aikaa (Ervasti 2014).

Y8 mainitsi alkoholitarjoilun rennon juhlatunnelman luomisessa erityisesti suomalaisessa työyhteisössä. Tätä puoltaa myös Helsingin Sanomien artikkeli:

Kehujen takana on sama mekanismi kuin haukkujenkin. Kun estot laskevat, ihminen uskaltaa helpommin myös kehua. Toisaalta mielihyvähormoni dopamiini taas saa hyvälle tuulelle ja synnyttää voimakasta yhteenkuuluvuuden tunnetta (Väärämäki 2015).

Seremoniamestarin ja juontajan tärkeys tapahtumassa?

Vastaajien mukaan yleisestikin tapahtumissa arvostetaan seremoniamestaria. Haastateltavat pitivät seremoniamestaria henkilönä, joka innostaa yleisöä, pitää ohjelman kasassa ja kiinni aikataulusta. Kuitenkin asiantuntijat kokivat, että hyviä seremoniamestareita on haastavaa löytää.

Tärkeä elementti on juontaja joka pitää paketin kasassa, että siinä on aina joku tuttu ja turvallinen tarttumakohta. Se yhdistää sitä ohjelmaa. Ja kun muuten saattaa olla vaikka viis erilaista juttua siinä illan aikana. Saattaa olla esitys ja muutama puhe et jos siellä ei kukaan kuuluta mitään niin siitä tulee tosi irtonaista. Y4

Miksi tulisi valita tapahtumatuotannon yritys mieluummin kuin työryhmä organisaation sisältä?

Vastaajat olivat sitä mieltä, että henkilöstö tykkää tehdä yhdessä tapahtumia mutta monesti henkilöstöllä ei todellisuudessa ole käyttöä aikaa suunnitteluun.

Ulkoistettaessa palvelu saadaan paljon uusia ja erilaisia ideoita tapahtumaan.

Henkilöstö saadaan aktivoitua parhaiten viihteellisen sisällön avulla, minkä monesti parhaiten tuottaa ammatikseen tapahtumia tuottavat henkilöt. Tapahtumatuotanto kannattaa valita, kun halutaan paneutua asiaan kunnolla ja luoda elämys henkilöstölle.

Molemmat osapuolet täytyy ottaa huomioon, koska henkilöstö tietää mitä ne haluaa henkilöstöjuhliin. Sieltä pitää tulla se pohja sille tapahtumalle, ei johtoryhmältä. Henkilöstöltä tulee se pohja ja ulkopuoliselta toimijalta toiveiden toteutus. Y1

Millainen ohjelma on suosittua henkilöstöjuhliissa?

Ohjelman tulisi kulkea omalla painollaan eteenpäin ja haastateltavat painottivat erityisesti kaikkien ohjelmanumeroiden varmistusta etukäteen. Tällöin vältetään tilanteelta, jossa esittäjä latistaa illan tunnelman. Aina nimekäs esiintyjä ei takaa onnistunutta elämystä. Kaikki haastateltavat painottivat esitysten sisällön varmistusta etukäteen. Painopiste henkilöstöjuhliissa toivotaan olevan viihteellisyydessä, ei niinkään asiaohjelmassa. Elämyksiin halutaan panostaa enemmän, jonka vuoksi eheän kokonaisuuden aikaansaaminen henkilöstöjuhliissakin on erittäin tärkeää. Vastajat korostivat sitä, mikäli henkilöstöjuhliissa on aktiviteetteja, tulee etukäteen varmistaa, että kynnys aktiviteettiin osallistumiseen ei kasva liian korkeaksi ja ne sopivat henkilöstön ja työpaikan kulttuurin luonteeseen.

Haastatteluihin perustuen voidaan tehdä johtopäätös, että vaikka taloudellinen tilanne on tällä hetkellä monilla aloilla heikko niin silti yritykset haluavat panostaa henkilöstön hyvinvointiin yhä enemmän. Hyvinvoinnista puhutaan enemmän kuin ennen. Henkilöstöjuhliissa budjetit on kasvaneet ja yhteisöllisyys on noussut pääteemaksi monessa tapahtumassa. Vaikka rahalla ei pysty ostamaan onnistunutta tapahtumaa mutta monesti suuremmalla rahallisella panostuksella voidaan ostaa enemmän ohjelmasisältöä tapahtumaan sekä enemmän mahdollisuuksia toteutuksiin.

Mihin tarjoilussa kannattaa kiinnittää huomiota?

Tärkeimmäksi ominaisuudeksi nousi vastaajien kesken laadukas ja teemaan sopiva tarjoilu. Vastajat pitivät myös hyvänä asiana, jos henkilöstöjuhliissa on alkoholitarjoilua. Alkoholitarjoilua pidettiin rentouttavana tekijänä henkilöstöjuhliissa ja erityisesti yhteisöllisyyden muodostumisessa.

4.3 Palvelupolun mallinnus tutkimustuloksien pohjalta

Haastattelun tuloksiin perustuen tutkija muodosti mallinnuksen palvelupolusta silmällä pitäen toimeksiantajayrityksen pikkujouluja.

Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus, jossa asiakkaan kokema palvelun polku kuvataan mahdollisimman tarkasti vaiheittain, jotta sitä voidaan analysoida ja jotta siihen päästään käsiksi suunnittelun keinoin (Tuulaniemi 2011, 78).

Palvelupolku rakentuu kaikista niistä asioista, minkä kanssa asiakkaat joutuvat kosketukseen, kun he käyttävät palveluita tai tuotteita. Siihen kuuluvat tuote- ja palveluvalikoiman lisäksi mm. yrityksen ja tuotteitten nimet, verkkosivut, mobiilisovellukset, opasteet ja kyltit, pakkaukset ja ne paikat, jossa palveluja ja tuotteita tarjotaan. Palvelupolkuun vaikuttaa yrittäjän ja hänen työntekijöidensä käytös, ulkoasu ja kielitaito. Siihen kuuluvat myös maut, äänet tuoksut ja vuodenaajat. Kyse on siis koko siitä ympäristöstä, johon toiminta vaikuttaa. Palvelupolkuun sisältyy paljon kehittämismahdollisuuksia mutta myös riskejä, joihin on varauduttava ajoissa. Palvelupolku muodostuu palvelutuokioista, jotka taas muodostuvat kontaktipisteistä. (Manninen, Ugas 2012 6.)

Kontaktipisteiden avulla pystytään muotoilemaan jokainen palvelutuokio tavoitteiden mukaiseksi sekä asiakkaan odotuksia ja tarpeita vastaavaksi. Suunniteltaessa tiettyä palvelutuokiota on mietittävä tarkkaan, mitkä kontaktipisteet ovat asiakkaan kannalta oleellisia ja tärkeitä ja mitkä kontaktipisteet tuovat asiakkaalle paljon arvoa mahdollisimman vähin kustannuksin. Kontaktipisteet pyritään suunnittelemaan harkitusti niin, että ne muodostavat johdonmukaisen, selkeän ja yhtenäisen palvelukokemuksen siten, että myös asiakas kokee palvelun monien eri kanavien kautta. (Miettinen 2011, 53.)

Mannisen ja Ugaksen (2011, 24) mukaan kontaktipisteitä on neljää eri tyyppiä:

Tilat. Tilat ovat niitä paikkoja, jossa asiakasta palvellaan. Ne ovat esimerkiksi todellisia tiloja, kuten juhlapaikka, myymälä tai odotustila. Kun pohditaan millaisia tiloja asiakas kohtaa palvelupolulla, kannattaa kiinnittää huomiota siihen, mitä kaikkea on aistein havaittavissa. (Manninen, Ugas 2012, 34.) Toimeksiannossa näitä

tiloja on esimerkiksi terassi ja sisäänkäynti, eteinen ja wc-tilat sekä ruokailu- ja juhlatila.

Esineet. Esineet ovat asioita, joiden avulla syntyy vuorovaikutus asiakkaan ja asiakaspalvelijan välille palvelupolun varrelle sijoittuvista tiloista (Manninen, Ugas 2012, 34). Juhlatilassa näitä asioita on huonekalut, astiasto, somisteet ja opasteet.

Toimenpiteet. Toimenpiteet ovat niitä vuorovaikutustilanteita, joita tarvitaan palvelupolun eri vaiheissa. Toimenpiteet voidaan määritellä hyvinkin yksityiskohtaisesti tilanteen vaatimalla tavalla. Näitä toimenpiteitä suorittaa koko henkilökunta. (Manninen & Ugas 2012, 35.) Pikkujouluissa näitä toimenpiteitä tehostetaan käymällä henkilökunnan kanssa läpi, kuinka asiakkaita tervehditään, mitä sanotaan tarjoiltaessa cocktaileja tai kuinka asiakas hyvästellään illan päätteeksi.

Ihmiset. Ihmiset ovat palvelupolun keskeisiä tekijöitä. Asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden vuorovaikutuksen halutaan sujuvan yleensä mahdollisimman hyvin, jonka vuoksi kannattaa kiinnittää huomiota asiakkaista huolehtivien ihmisten rooleihin. (Manninen & Ugas 2012, 35.) Toimeksiannossa voidaan kiinnittää huomiota henkilökunnan pukeutumiseen, jossa asiakkaat tunnistavat henkilöt asiakaspalvelijoiksi. Seremoniamestari huolehtii juontamisesta ja asiakkaiden viihtyvyydestä ja hän on pukeutunut teeman mukaiseen asuun. Pitopalvelun henkilökunta kertoo asiakkaille asiantuntevasti illan menusta ja heidän pukeutumisensakin viestii ammattitaidosta.

Palvelupolun muodostumiseen vaikuttavat sekä asiakkaan omat valinnat, että palvelutarjoajan asettama tuotantoprosessi (Miettinen 2011, 50). Palvelupolku muodostetaan seuraavaksi silmällä pitäen henkilöä, joka tulee osallistumaan henkilöstöjuhlaan.

Kontaktipisteet esimerkkihenkilö Heikki 38-vuotta:

Toimenpiteet. Heikki saa kutsun pikkujouluista sähköpostiin, joka innostaa ja josta käy selkeästi ilmi pikkujoulujen teema. Myöhemmin päivällä Heikki huomaa

keskustelewansa teemasta kahviporukan kanssa ja mieleen muistuu kutsu, jossa kehotettiin pukeutumaan teeman mukaisesti. Kahvihetkestä jää hyvä mieli loppupäiväksi ja muistijälki on luotu. Heikki tiedustelee työkavereiltaan ovatko he osallistumassa juhlaan ja on jo päättänyt osallistuvansa sekä täyttänyt ilmoittautumislomakkeen. Viikkoa ennen tapahtumaa muistutellaan ilmoittautumisesta aamupalaverissa ja rohkaistaan vahvistamaan ilmoittautuminen Pialle tai Outille, ketkä vastaavat ilmoittautumisista.

Toimenpiteet. Airbusilla on tapana saunoa yhdessä ennen pikkujouluja, jonka vuoksi suurin osa työporukasta on ennen juhlaa saunomassa työpaikalla. Saunatiloissa nautitaan alkoholia, jonka vuoksi Heikki on mielissään, kun juhlapaikalle on järjestetty yhteinen bussikuljetus, vaikkei juhlapaikka olekaan kaukana. Bussin saapuessa juhlapaikalle Heikki huomaa roihuavat ulkotulet pihalla ja hän ymmärtää saapuneensa perille. Tupakoivana henkilönä Heikki jää katetulle terassille sisäänkäynnin lähelle, joka pysyy siistinä tuhkakuppien ansiosta.

Tilat. Heikki astuu sisään juhlatilaan ja tuntee 20-luvun teemaan sopivan ruudin ja sikareiden tuoksun nenässään. Juhlatilassa soi charleston-tyylinen musiikki, joka imaisee sisäänsä heti juhlapaikalle saapuessa. Eteistilassa on selkeät opasteet naulakolle. Viimeinen katse miestenhuoneen peiliin ja sitten juhlimaan!

Ihmiset. Aulatilassa on iloinen henkilö tarjoilemassa 20-luvun teemaan sopivaa alkudrinkkiä. Aulatilassa sijaitseva baari kiinnittää Heikin huomion, mutta vielä ei ole sen aika. Heikki tervehtii aulassa tuttuja työkavereitaan, jotka olivat saapuneet omilla autoillaan. Yhdessä he siirtyvät ruokailu- ja juhlatilaan. Heikki kiinnittää huomiota juhlatilan hienoon paksuun lankkulattiaan ja hänen mielestään se luo tunnelmaa juhlatilaan.

Esineet. Henkilöstöjuhlissa Heikki on tottunut istumaan illallispöydässä lähimpien työkavereiden kanssa mutta tällä kertaa istumajärjestys muodostuu yllätyksellisesti niin, että illallispöydät on numeroitu ja Heikki saa nostaa oman pöytänumeronsa mustasta hatusta, jota pitelee selvästi henkilökuntaan kuuluva herrasmies.

Heikki löytää oman paikkansa ja alkaa hypistellä pöytäkoristeena käytettyjä suuria valkoisia strutsin sulkia. Heikki huomaa juhlatilan täyttyvän kollegoista ja vilkaisee kelloa, kohta juhla taitaa alkaa.

Toimenpiteet. Tilaisuuden alussa teeman mukaisesti pukeutunut seremoniamestari aloittaa juhlan rennosti ja nyt Heikki muistaa, että sama kaveri oli myös juontamassa firman kesäjuhlia. Seremoniamestari nostattaa tunnelmaa eikä puhu liian pitkästi. Nyt syödään!

Toimenpiteet. Ruokailu on järjestetty buffet-tyyliin, mikä sopii Heikille joka tykkää syödä reilusti, pääruokana on teemaan sopivaa possua. Heikillä on laktoosi-intoleranssi ja hän varmistaa tarjoilijalta onhan kaikki ruuat laktoosittomia, onneksi on. Buffet-pöytä on kaksipuoleinen, joten jono kulkee sukkelasti, juomat tarjoillaan pöytiin ja Heikki valitsee juotavaksi punaviiniä.

Esineet. Ruokailun jälkeen on vapaa-aikaa ja Heikki tutustuu työkavereidensa kanssa juhlatilaan. He lähtevät käymään ulkona tupakalla ja matkalla he varmistavat monelta ohjelma jatkuu aulasta löytyvältä ohjelma-työkalulta.

Ihmiset. Yllätysohjelmanä Heikki nauttii illan aikana taikurin esityksestä ja lisäksi henkilökohtaisesti lähitaikuudesta.

Tilat. Baari aukeaa kahvien jälkeen ja ensimmäisen kerran pikkujouluissa Heikki pääsee nauttimaan cocktaileista, jotka nimetty Airbusin valmistamien tuotteiden mukaan

Tilat. Illan mittaan livemusiikki jatkuu ja Heikki saa jatkaa juhlimista ja ilokseen hän huomaa, että etukäteen kerätyt biisitoiveet ovat käyneet toteen ja Hannun lempikappale soi juhlatilassa.

Toimenpiteet. Viihdyttävän illan päätteeksi Heikki lähtee kolmen työkaverinsa kanssa keskustaan taksilla, jotka ovat henkilökunnan puolesta tilattu juhlapaikalle jo valmiiksi. Ilta päättyy mieluisiin tunnelmiin ja kotona on mukava muistella

5 Pohdinta

Tutkimuksen aihe muotoutui viimeiseen muotoonsa syksyllä 2016. Opinnäytetyötä tehdessä tutkija tiesi haluavansa tehdä työn itseään kiinnostavasta ja inspiroivasta aiheesta. Aiempi kokemus tapahtumanjärjestämisestä auttoi ymmärtämään ja antoi suuntaviivoja millaisiin elementteihin tutkimuksessa kannattaisi kiinnittää huomiota. Tapahtuman tuottaminen on aina projekti, jossa on alku ja loppu. Projektiluontoinen työ tuntui luonnolliselta valinnalta ja juurikin onnistuneen tapahtumaprosessin ymmärtäminen kiehtoi tutkijaa heti alusta alkaen.

Toimeksiantajayrityksen ollessa tuttu oli opinnäytetyön teko miellyttävää, asiakkaan luottamus oli lunastettu jo aikaisemmin tuotetusta tapahtumasta. Opinnäytetyön teko valitusta tutkimusaiheesta syvensi tekijän taitoja tapahtumanjärjestämiseen ja lisäsi varmuutta ammattimaisten tapahtumien tuottamiseen tulevaisuudessa. Siinä mielessä työn yksi päätavoitteista saavutettiin kiitettävästi. Tapahtuman tuottaminen toimeksiantajalle opinnäytetyön ohessa toi omat haasteensa työn aikatauluttamiselle. Tapahtumapäivän ollessa opinnäytetyön palauttamisen jälkeen ei palautekyselyä toimeksiantajayrityksen henkilöstölle ollut mahdollista toteuttaa tutkimustyön yhteyteen. Suurimpana onnistumisena voidaan pitää elämyksellisyyden huomioimista palvelupolkua suunniteltaessa. 4E-teoria on hyvin tuttu tutkijalle Tiimiakatemia aikaisemmista projekteista ja havaintojen perusteella se vahvistaa yksilön tapahtumakokemusta.

Haastateltavien asiantuntijoiden pitkä kokemus tapahtumanjärjestämisestä toi tutkimukseen luotettavuutta. Vaikka haastattelun vastaukset olivat osittain ennalta arvattavia, toivat ne myös uusia näkökulmia henkilöstötapahtuman järjestämiseen. Tärkeimpänä elementtinä tutkija piti teemoittamisen vaikutusta henkilöstön rooleihin henkilöstötapahtumassa. Reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että tutkimustulosten pitää olla luotettavia siinä suhteessa, että tulokset eivät johdu sattumasta. Pysyvyys tarkoittaa sitä, että jos tutkimus uusitaan, saadaan tutkimuksesta samat tulokset. (Kananen 2015, 112.) Tutkimusmenetelmänä laadullinen tutkimus oli hyvä valinta. Vaikka teemahaastattelu antaakin vapauksia tutkimuksen suorittamisen suhteen tuo se myös samalla enemmän työtä

tutkimustulosten jäsentelyyn ja oikeaan tapaan tuoda tutkimustulokset ilmi. Tärkeimmäksi osatekijäksi nousi tutkimuksen aikana asiakkaan odotusten ylittäminen ei vaan tapahtumanjärjestäjän näkökulmasta vaan myös tapahtumaan osallistuneen henkilön näkökulmasta. Asiantuntijoilta saatujen vastausten perusteella onnistuneen tapahtuman järjestäminen vaatii tarkkaa suunnittelutyötä ja alkukartoitusta asiakasyrityksen kulttuuriin.

Riippuen tutkimuksen tutkimusasetelmasta valitaan oikea validiteetin muoto (Kananen 2015, 112). Opinnäytetyössä valittiin validiteetin muodoksi saturaatio, joka liittyy aineiston kylläntymiseen. Tutkimukseen liittyvä alkuperäinen aineisto on säilytetty, jotta tulosten luotettavuus ja aineiston aitous voidaan tarvittaessa todentaa. (Kananen 2015, 113.)

Opinnäytetyössä käsiteltiin elämyksellisyyttä, koska tekijällä on suuri intohimo tuottaa nimenomaan vahvoja elämyksiä asiakkailleen. Tapahtumaa tuottaessa avainasemaan nousee luottamus asiakasyrityksen ja tuottajan välillä.

Päämäärätietoisuus ja luovuus yhdistettynä empaattisuuteen luo miellyttävän kohtaamisen tekijän ja asiakkaan välille. Suurimpana tavoitteena oli luoda tapahtuma, jota asiakas ei itse osaisi toteuttaa.

Oppimiskokemus oli erittäin miellyttävä, koska aihe oli tutkijalle läheinen ja sen kanssa oli mukava työskennellä. Tutkimustyö toi myös lisäarvoa toimeksiantajayritykselle perusteellisen dokumentaation johdosta. Tutkijan oma kokemus tapahtumien tuottamisesta toi oman näkökulman tutkimustyöhön ja lisäsi omalta osaltaan tutkimuksen syvyyttä.

Kehitysehdotuksena jatkotutkimukseen voisi tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi toteuttaa palautekyselyn itse tapahtumaan osallistujille. Tällöin saataisiin varmuus, onko asia todella näin. Kuitenkin elämyksellisyys perustuu yhden ihmisen kokemukseen ja mittarit voivat joskus olla vaikeaa määrittää. Opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin hyvin ja siitä on toivottavasti apua henkilöstöjuhlien järjestäjille, jotka haluavat lisätä työyhteisössä yhteisöllisyyttä ja elämyksellisyyttä henkilöstötapahtumissa

Lähteet

- Anu-Elena Ervasti. 2014. Pikkujouluhin ei tarvita isoa budjettia. Talouselämä 14.12.2014. Viitattu 2.11.2016. <http://www.talouselama.fi/tyoelama/pikkujouluihin-ei-tarvita-isoa-budjettia-3467679>
- B. Joseph Pine II, James H. Gilmore. 2011. The experience economy – updated edition. Boston: Harvard Business School Publishing.
- Charles Bladen, James Kennell, Emma Abson, Nick Wilde. 2012. Events management : an introduction. Abingdon: by Routledge.
- Hanna Iiskola-Kesonen. 2004. Mitä, Miksi, Kuinka? – Käsikirja tapahtumanjärjestäjälle. Kuopio: Suomen Liikunta ja Urheilu ry.
- Heidi Väärämäki. 2015. Miksi ihmiset pettävät puolisoaan ja avautuvat pomolleen pikkujouluissa? Psykiatrian erikoislääkäri selittää. Helsingin Sanomat 20.11.2015. Viitattu 2.11.2016. <http://www.hs.fi/elama/a1447988207009>
- Helena Vallo, Eija Häyrynen. 2012. Tapahtuma on tilaisuus-tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Helsinki: Tietosanoma.
- Johnny Allen, William O’Toole, Robert Harris, Ian McDonnell. 2008. Festival and special event management. Milton: John Wiley & Sons Australia.
- Jorma Kananen. 2008. KVALI - Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja – sarja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Jorma Kananen. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas – Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Tampere: Suomen Yliopistopaino-Juvenes Print.
- Jorma Kananen. 2010. Opinnäytetyön käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja- sarja. Tampere: Tampereen Yliopistopaino – Juvenes Print.
- Judy Allen. 2009. Event planning – the ultimate guide to successful meetings, corporate events, fund-raising galas, conferences, conventions, incentives and other special events. Second Edition. Ontario: John Wiley & Sons Canada.
- Judy Allen. 2013. Marketing your event planning business: a creative approach to gaining the competitive edge. Ontario: John Wiley & Sons Canada.
- Juha Lindroos, Jaana Teriö. 2012. Vastuullisen ja kestävä tapahtumatuotannon elementit. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Juha Tuulaniemi. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

Kirsti Manninen, Outi Ugas. 2012. Kasvunvara – työkaluja parempaan palveluun. Helsinki: Libris.

Kyösti Niemelä. 2012. Pikkujoulut – yhteishengen ja sekoilun juhla. Helsingin Sanomat 2.12.2012. Viitattu 19.9.2016. <http://www.hs.fi/ura/a1354342100469>

Leena Harju. 2003. Työelämän tapahtumat ja tilaisuudet. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Mark Sonder. 2004. Event entertainment and production. New Jersey: John Wiley&Sons.

Minna Karila. 2016. "Näyttää vaihteeksi paremmalta" - Ravintoloiden varauskirjat täyttymässä pikkujouluksi. Yle uutiset 31.10.2016. Viitattu 2.11.2016. <http://yle.fi/uutiset/3-9258769>

Sanna Tarssanen. 2009. Elämystuottajan käsikirja. Rovaniemi: Sevenprint.

Satu Miettinen. 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tampere: Tammerprint.

Sirkka Hirsjärvi, Helena Hurme. 2000. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Sirkka Hirsjärvi, Pirkko Remes & Paula Sajavaara. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Thomas Leikvoll, Erling Arvoja. 2012. Näin järjestät juhlat kuin juhlat – Seremoniamestarin käsikirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Liitteet

Liite 1. Pikkujoulukutsu

PIKKUJOULUT

PERJANTAI 25 MARRASKUUTA
PALOKAN PELIMANNITALOLLA
"AIRBUS GOES
"THE ROARING TWENTIES"

MUSIIKKIA

VIIHDETTÄ

JUHLABUFFET

SALAKAPAKKA



**MIEHET, ON AIKA DUKEUTUA KAULUSPÄITTOIHIN, HENKSELEIHIN
JA SILINTERIHATTUJIN.**

**NAISET OLKAA HYVÄ, RIDUSTAKAA RUISAAT HELMET
KAULAAN JA HÖYHENDUUKAT OLKADÄILLE.**

**VADAUTUKAA VADAUTUNEeseen JUHLINTAAN, KIELTOLAKI
DÄÄTTY 25.11. KELLO 17.30 BUSSIKYYDIN LÄHTIESSÄ
MATTILANMIEHESTÄ.**