



Organiserande av en konferens

Case: YH-biblioteksdagar i Arcada

Pernilla Byman

Tiina Tuovinen

Examensarbete
Utbildningsprogram för turism

2014

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Turism
Identifikationsnummer:	4656 & 4657
Författare:	Pernilla Byman & Tiina Tuovinen
Arbetets namn:	Organiserande av en konferens Case: YH-biblioteks dagar i Arcada
Handledare (Arcada):	Hellevi Aittoniemi
Uppdragsgivare:	Maria von Herten
<p>Sammandrag:</p> <p>Syftet med detta praktiska examensarbete var att organisera Yrkeshögskolors biblioteks dagar 2014 tillsammans med en planeringsgrupp, samt redogöra för hur evenemanget genomfördes och hur våra ansvarsområden lyckades. Examensarbetet byggdes upp med hjälp av en teoretisk referensram som baserade sig på evenemangsplaneringsteorier. Arbetsprocessen dokumenterades i form av definitions-, planerings-, genomförande- och reflektionsfaser. I reflektionsfasen analyserades hela processen både med hjälp av våra observationer och feedback insamlad av konferensdelegaten och planeringsgruppen. Som teoretisk bas användes teorier från bland annat Macheridis, Anttila och Aarjärvi. Vid planering av konferensen ansåg vi att det är viktigt att tänka på hur t.ex. tidtabeller, plats och servering, inkvartering, marknadsföring och anmälningen skall planeras och hanteras. Andra viktiga moment som togs i beaktande var gåva till delegaten, planering av ett visuellt tema, skyltning under konferensen och insamling av feedback. Till våra ansvarsområden hörde bl.a. bokning av hotell allotment, medverkande av webbsidorna, planering av konferensgåvan och att ta ansvar över de praktiska arrangemangen under konferensen, t.ex. registreringen. På basen av feedback samt våra observationer kan man konkludera att både konferensen och vår del lyckades bra.</p>	
Nyckelord:	Konferens, evenemangsplanering, projekt, planeringsfas, genomförandefas, reflektionsfas, YH-biblioteks dagar
Sidantal:	42
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	9.12.2014

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Tourism and Hospitality Management
Identification number:	4656 & 4657
Author:	Pernilla Byman & Tiina Tuovinen
Title:	Organiserande av en konferens Case: YH-biblioteks dagar i Arcada
Supervisor (Arcada):	Hellevi Aittoniemi
Commissioned by:	Maria von Hertzen
<p>Abstract:</p> <p>The purpose of this practical Bachelor's Degree Thesis was to plan and carry out the Library Days of the Universities of Applied Sciences 2014, together with a planning group. Our aim was also to document the event as well as analyze the success of the entire process. The research questions were how different phases of event planning (definition, planning, implementation and reflection) can be carried out, how well we succeeded in our practical tasks, and how different parties involved in event planning can cooperate. The thesis was based on event planning literature and makes use of the theoretic view points of e.g. Macheridis, Anttila and Aarrejärvi. The methods used were participating observation and feedback surveys done to the conference delegates and to the planning group. Gathering from the literature we think that the most important matters in conference planning include components such as timetables, venue and catering, accommodation, marketing and registration. Other things to consider might be delegate gifts, design of the visual image, signs and guidance at the venue as well as gathering feedback. The main tasks we had during the process were taking care of e.g. hotel allotments, delegate gifts, programme booklets, delegate lists, various practical tasks at the conference venue, and also welcoming and helping the conference delegates. According to the feedback and our observations we managed our tasks well and the Library Days of the Universities of Applied Sciences 2014 was a successful event.</p>	
Keywords:	Conference, event planning, project
Number of pages:	42
Language:	Swedish
Date of acceptance:	9.12.2014

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Matkailuala
Tunnistenumero:	4656 & 4657
Tekijä:	Pernilla Byman & Tiina Tuovinen
Työn nimi:	Organiserande av en konferens Case: YH-biblioteks dagar i Arcada
Työn ohjaaja (Arcada):	Hellevi Aittoniemi
Toimeksiantaja:	Maria von Hertzen
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Tämän toiminnallisen opinnäytteen tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa AMK-kirjastopäivät 2014 yhdessä muun suunnitteluryhmän kanssa, dokumentoida tapahtuman kulku sekä analysoida koko prosessin onnistumista. Kysymyksenasettelumme oli, kuinka tapahtumanjärjestämisen eri vaiheet (määrittely-, suunnittelu-, toteutus- ja arviointivaihe) voidaan toteuttaa käytännössä. Halusimme myös selvittää, miten onnistumme meille annetuissa tehtävissä sekä miten yhteistyö sujuu järjestämisessä mukana olevien tahojen välillä. Tutkimme tapahtumanjärjestämiseen liittyvää kirjallisuutta ja käytimme mm. Macheridisin, Anttilan ja Aarrejärven teoreettista tietoa aiheesta. Käyttämämme menetelmät olivat osallistuva havainnointi sekä konferenssidelegaatteille ja suunnitteluryhmälle tehdyt palautekyselyt. Teoreettisen tiedon perusteella tärkeimpiä mietittäviä seikkoja olivat mielestämme esim. aikataulut, paikka ja tarjoilut, majoitus, markkinointi ja ilmoittautuminen. Muita huomioonotettavia asioita voivat olla lahjat delegaateille, visuaalisen teeman suunnittelu, opasteiden sijoittaminen sekä palautteen kerääminen. Tärkeimpiä tehtäviämme AMK-kirjastopäivien järjestämisessä olivat mm. hotellikiintiöiden hankkiminen, lahjojen idean suunnittelu ja tarjouspyyntöjen teko, ohjelmalehtisen teko, delegaattien ja muiden listojen teko, käytännön järjestelyt konferenssipaikalla sekä konferenssidelegaatien vastaanotto ja opastaminen. Saamamme palautteen ja omien havaintojemme perusteella onnistuimme tehtävissämme hyvin ja AMK-kirjastopäivät 2014 oli onnistunut tapahtuma.</p>	
Avainsanat:	Konferenssi, tapahtumansuunnittelu, projekti, AMK-kirjastopäivät
Sivumäärä:	42
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	9.12.2014

INNEHÅLL

1	INLEDNING	7
1.1	Frågeställning	8
1.2	Syfte	8
1.3	Metod och materialbeskrivning	8
1.4	Bakgrund	9
2	EVENEMANGSPLANERINGSPROCESS	10
2.1	Definitionsfas	10
2.2	Planeringsfas	11
3	ARBETSPROCESS	16
4	GENOMFÖRING AV YH-BIBLIOTEKSDAGAR	27
5	REFLEKTIONSFASS	29
5.1	Reflektion av arbetsprocessen	30
5.2	Reflektion av YH-biblioteksdagar	32
5.3	Feedback från delegaten	32
5.4	Feedback från planeringsgruppen	34
5.5	Konklusioner	36
5.6	Förbättringsmoment	37
5.7	Slutord	38
	KÄLLOR	39
	BILAGOR	41

Figurer

Figur 1 Stora auditoriet (Arcada 2014b.).....	18
Figur 2 Stora torget (Arcada 2014b.).....	19
Figur 3 Webbsidan för YH-biblioteks dagar (AMK-kirjastopäivät 2014.).....	21
Figur 4 YH-biblioteks dagars mugg (Studerandes egna foton.).....	24
Figur 5 YH-biblioteks dagars tygkasse (Studerandes egna foton.)	25

Tabeller

Tabell 1 Mötestidtabell (modifierad av studenten.).....	17
---	----

1 INLEDNING

Helsingfors är en av de populäraste konferensstäderna i världen. Enligt Union of International Associations UIA rapport från 2013 låg Helsingfors på tjugonde plats av 1465 städer och 174 länder i världen. Faktorer som kan påverka Helsingfors popularitet som konferensläge är t.ex. dess rykte som en säker och pålitlig stad med hög kvalitet av service och bra trafikförbindelser. (Helsinki Convention Bureau 2014.) Helsingfors benämns även att vara Nordens ledande konferensstad som har den högsta kvalitet och klass i hela Europa enligt Helsingfors stads turismstrategi (Visit Helsinki 2012).

Om man sedan tänker på varför möten, evenemang, konferenser, kongresser och övriga tillställningar hålls så har Vanneste (2008 s. 56–57) forskat inom ämnet. Vid förfrågan av olika evenemangsarrangörer om varför deras kunder har möten kom de fram med hundratal orsaker. Vannesten beskriver att efter insamlingen började han se tre klara kategorier eller terrängar som han kallade dem. Kategorierna för motiven att arrangera ett evenemang var utbildning, nätverksbyggande och motivation. Dessa kategorier passar oerhört bra in på Yrkeshögskolors biblioteksdagar 2014, evenemanget som vi fick möjligheten att göra vårt praktiska examensarbete av.

Organiserade av en konferens utspelar sig över en längre period var man går igenom olika faser för projektet. Fast än vi, genom våra studier, har läst den teoretiska delen av evenemangsplanering, lär man alltid sig något nytt med upplevande av projektets praktiska del. Med detta projekt kommer vi att utveckla våra kunskaper men även dela med oss av dem till projektgruppen.

Valet av ett evenemang som examensarbete kom naturligt för oss båda eftersom vi har ett stort intresse för ämnet. Samt vill vi bygga upp de bästa möjliga verktygen för blivande karriär inom turismbranschen. Vi förväntar att det blir roligt och intressant att jobba med alla i projektgruppen och hoppas att evenemanget blir en succé.

1.1 Frågeställning

Evenemangsplanering är en process som kan delas in i olika faser. De vi använde oss av är definitions-, planerings-, genomförande- och reflektionsfasen. Frågeställningen för detta praktiska examensarbete var att hur dessa faser genomfördes och hur vi lyckades med våra ansvarsområden. YH-biblioteksdagar 2014 var ett stort projekt och där medverkade många olika aktörer. Därför ville vi även få fram hur samarbetet fungerade mellan alla.

1.2 Syfte

Syftet med detta examensarbete var att tillsammans med planeringsgruppen planera och utföra YH-biblioteksdagar 2014. Därtill att dokumentera och efter konferensen reflektera och analysera hur hela processen lyckats. Syftet var även att samla in feedback och ge förbättringsförslag.

1.3 Metod och materialbeskrivning

Examensarbetet byggdes upp med hjälp av en teoretisk referensram som baserade sig på evenemangsplaneringsteorier, och arbetsprocessen dokumenterades i form av definitions-, planerings-, genomförande- och reflektionsfaser. Vi använde oss av kunskap från flera av branschens författare: Macheridis, Allen & al, Anttila, Rautiainen och Siiskonen, Eklund, Aarrejärvi, Vallo och Häyrinen, Rutherford Silvers, Saarelma samt Vanneste. Med deras hjälp lyfte vi upp de viktigaste delar av evenemangsorganiserandet och därefter beskrev arbetsprocessen av evenemanget.

Under YH-biblioteksdagar använde vi deltagande observation som metod för att reflektera samt evaluera evenemangsprocessen. Vi utnyttjade även information från delegatundersökning som gjordes via e-post efter evenemanget samt planeringsgruppens svar till vår enkät.

1.4 Bakgrund

Yrkeshögskolors bibliotek organiserar med några års mellanrum en konferens för yrkeshögskolornas bibliotekspersonal i olika städer i Finland. Konferensen heter YH-biblioteks dagar (på finska AMK-kirjastopäivät) och den erbjuder möjligheter att utbilda och utveckla personalen genom olika föreläsningar om branschens aktuella frågor. Den är även ett bra tillfälle för att träffa sina kollegor från överallt i Finland. YH-biblioteks dagar är ett återkommande evenemang som ordnades senast år 2010 i Savonlinna.

I 2014 var det Helsingfors och yrkeshögskola Arcada som fått äran att vara värd för konferensen. Med hjälp av personal av några andra yrkeshögskolors bibliotek i huvudstaden planerades och genomfördes evenemanget i juni av 2014. Vi fick möjligheten att vara med i projektet och sköta största delen av praktiska arrangemangen som vårt examensarbete.

Som uppdragsgivare för vårt examensarbete har vi i första hand Maria von Herten som är bibliotekschef för yrkeshögskolan Arcadas bibliotek. Vår uppgift var till största delen att hjälpa Arcadas Congress and Event Manager Maria von Bonsdorff-Hermunen i praktiska arrangemangen av YH-biblioteks dagar 2014. Vår del i projektet började i december 2013 och varade till slutet av evenemanget i juni 2014.

2 EVENEMANGSPLANERINGSPROCESS

När man talar om projektets livscykel syftar man på tiden projektet eller evenemanget varar. Inte enbart då det fysiskt tar plats utan planeringstiden före samt efter. För att göra detta enklare delar man in livscykeln i fyra olika faser. Faserna för cykeln är definitionsfasen, planeringsfasen, genomförandefasen och reflektionsfasen. Beroende på olika typer projekt kan dessa fasers längd variera. Definitionsfasen är fasen innan projektet kommer igång, alltså var man beslutar vad som skall ske. Här möts beställaren och uppdragstagaren och uppgör bas för projektet. När det är bestämt vad man vill göra för projekt så börjar planeringsfasen ganska snabbt. Denna fas kan vara rätt så lång och slutar när genomföringen av planerna sätts igång. Efter att genomföringsfasen är slut så är det endast reflektionsfasen kvar. I sista fasen tar man ett titt tillbaka och går igenom hur allt utfördes. (Macheridis 2011 s. 57–58.)

2.1 Definitionsfas

I denna fas diskuteras uppdraget och man lägger upp ramarna för projektet. Man överväger med hjälp av en förstudie om uppdraget skall accepteras eller förkastas. Innan beslutet är gjort bör man fundera på vad uppdraget kräver, diskutera handlingsplanen och se om resurserna räcker till. När beslutet är klart, skapas en vision i samband med beställaren och uppdragstagaren och utgörs målet för projektet. Man skapar även en projektgrupp varav en eller flera tar ansvarsrollen som projektledare. (Macheridis 2011 s. 147–149.) YH-biblioteksdagars definitionsfas var redan utförd när vi kom med i projektgruppen och på grund av detta gick vi inte in på detta lika grundligt som de andra faserna.

2.2 Planeringsfas

När projektbeslutet är fattat och projektledaren är utsett sätts planeringsfasen igång. I denna fas läggs strukturen på projektet upp och deadlines fastställs. Det är viktigt att planera vad som skall äga rum och när, därtill i vilken ordning saker skall slutföras. När det i en projektgrupp finns flera deltagare är det vanligt att man börjar med ett kick-off -möte var uppdragen diskuteras och det utformas en helhetsbild över kommande projekt. Det är även bra för att skapa goda relationer och bygga upp gruppkänslan så att samarbete inom gruppen fungerar. (Macheridis 2011 s. 149.)

Planering är grunden för alla framgångsrika evenemang. För att lyckas med ett evenemang borde en evenemangschef få en klar uppfattning om varför evenemanget finns dvs. vad dess vision, mission och syfte är; vad det försöker göra och för vem och även besluta om strategier som behövs för att uppnå dessa mål och syften. Dessutom behövs en lämplig organisationsstruktur för att styra dessa processer. Evenemangschefen kan välja mellan ett antal alternativ, beroende på bedömning av deras för- och nackdelar. (Allen & al 2005 s. 134.)

Tidtabell

Tidsplanering och skapande av tidtabeller är en central del av planeringen. Tidtabeller byggs upp för hela evenemanget samt för mindre delar av det. För de mindre delarna eller arbetsområden är det möjligt att skriva in dem i evenemangskalender eller använda sig av en programvara som är menat för evenemangsplanering. (Anttila 2001 s. 109.)

Vid tidsplanering för en konferens finns det tre viktiga faser enligt Rautiainen och Siiskonen (2002 s. 111): nämligen att skriva ner alla uppgifter, placera uppgifterna in i projektkalendern och att följa med tidtabellen för dem. Dessa författare konstaterar att det är ytterst viktigt att göra en noggrann arbetstidstabell för ett lyckat projekt och att i planeringen gäller det att tänka tillbaka och fundera ut att hur mycket innan man skall börja med vad. Att göra en projektkalender hjälper projektgruppen att hålla tidtabellen.

Gantt-schema är en annan form av tidsplanering för ett projekt. Här lägger man in en tidsaxel när varje projekt skall vara utfört; detta underlättar att slutföra uppgifterna. Man gör upp en egen tidsplan för varje uppgift på en större plattform för hela evenemanget. Man kan även följa med hur långt slutfört en uppgift är. (Eklund 2011 s. 153.)

När man har identifierat alla arbetsuppgifter så är det dags att hitta resurser för dem. Att vem har ansvar om vad är den grundliga tanken, men uppdelning av andra resurser är även möjligt: t.ex. platsen, budgeten, tekniken eller övrig utrustning. Det är viktigt att varje uppgift har en ansvarsperson som tar hand om uppgiften från början till slut. (Eklund 2011 s. 149.)

Plats och servering

Universitet och andra högskolor fungerar ypperligt som konferensplats under sommar-månaderna. Utrymmen passar bra för föreläsningar eftersom det är vad de är planerat för. Vid möjliga utställningar måste dock storleken på utrymmen tas i beaktan. Möjligheten för sekreterare kan vara krävande vid vissa högskolor samt eventuella sommarstuderande kan påverka. För planering av matservering brukar det vanligen lösas så länge man är ute i god tid eftersom det vanligen finns en restaurang på högskolan. (Aarrejärvi 2003 s. 14.)

Inkvartering

När det gäller val av konferenshotell så utgår man oftast från att inkvarteringen är på gån-avstånd från själva konferensläget. Men detta skall inte ändå vara beslutande faktorn eftersom attraktiva alternativ finner man ibland på längre distans. Dessutom är de finska storstäder rätt så små att delegat knappast tar illa upp en halvtimmes tåg- eller bussresa om alternativet ger förmånlig och lugn inkvartering med ypperligt läge. Här är det även bra att tänka på kollektivtrafiken på området. Med val av inkvartering är det skäl att tänka på alternativen till rökfria och allergirum samt rum som lämpar sig för rörelseförhindrade personer. (Aarrejärvi 2003 s. 71.)

Val av inkvarteringen samt beställningen bör alltid göras i skriftlig form och det är ytterst viktigt att gå igenom avbokningsreglerna samt eventuella extrakostnader. Det främjar alla

deltagande om kontrakten har klara regler och enkla bokatningsmöjligheter. (Aarrejärvi 2003 s. 72.)

Marknadsföring och anmälning

I början av projektplaneringen måste även tidtabellen för marknadsföringen tas i beaktande (Aarrejärvi 2003 s. 120). Marknadsföringsplanens funktion beror på målgruppen och evenemangets mål. Om det är frågan om en specifik bransch lönar det sig att rikta sig mot tidningar som berör dem. Även om yrkesbranschen har en yrkestidning kan media-marknadsföringen riktas dit. Eventuella register så som fackförbund eller unioner kan vara bra att kolla upp i fall man vill nå målgruppen med direktmarknadsföring. Pressen kan nås på förhand med att ge ett pressmeddelande men även att bjuda in den till evenemanget kan ge positiv marknadsföring. (Vallo & Häyrinen 2008 s. 102–103.)

En hemsida på webben är en ypperlig anslagstavla för att uppdatera informationen an efter den är tillgänglig. Anmälning och deltagaravgift är smidigt att programmera till webbsidan. Detta underlättar arbetsmängden för anmälningen och att följa med den ekonomiska sidan. (Aarrejärvi 2003 s. 120.) När man planerar webbsidor för ett evenemang kan det vara av nytta att tänka på flera saker. Innehållet och utseende är viktiga samt att evenemangets program finns på sidorna. Man kan ha länkar till andra webbsidor såsom information om staden och transportförbindelser. Man borde tänka på hur länge sidorna skall vara uppe. En sak att tänka på är även vilka olika språk används när sidorna skapas. (Finland Convention Bureau 2013 s. 13, 16, 17.)

Att ta emot och hålla i ordning anmälningar och deltagaravgifter är av stor vikt i evenemangsprocessen (Finland Convention Bureau 2013 s. 15). Anmälningssblanketten skall vara uppbyggd så att den är lätt att förstå. Därför bör den delas in i olika delar så sker ifyllningen utan problem. Första delen skall vara personuppgifter så som namn och kontaktuppgifter. Prisklasser och betalningsvillkor skall presenteras samt eventuella inkvarteringsmöjligheter nämnas i fall man anmäler sig till dem via samma blankett. Det borde finnas socialt program man kan anmäla sig till och som sista betalningsdatum. Om man inte använder elektronisk form bör även datum samt underskrift finnas. (Aarrejärvi 2003 s. 58–59.)

Gåvor och sponsorer

I många olika sorters evenemang inkluderas det vinster och gåvor för att höja spänningen och ge ett minne från evenemanget. Dessa föremål förbättrar festlighetsaspekt och ger en souvenir med mervärde för deltagarna. Den professionella evenemangskoordinatören måste bestämma hur och när dessa föremål skall inkluderas till evenemanget och hur de skall presenteras. Gåvor och minnespolletter ges för att känna igen status eller uttrycka uppskattning. Från kläder till väskor eller andra handelsvaror som är tryckta med evenemangets logo kan ge mervärde för arrangörerna, speciellt om varorna är av hög kvalitet. Det är viktigt att tänka på att varorna skall passa åt personerna som besöker evenemanget. (Rutherford Silvers 2004 s. 329, 337.)

För att skaffa sponsorer för sin konferens borde man först tänka på hurdana företag kunde vara intresserade om evenemanget och dess deltagare som möjliga nya kunder. Att ta ett titt på sponsorlistor av föregående evenemang är ett sätt att komma i gång. Om någon i arrangemangsgruppen känner en person i det önskade företag, tar hon vanligtvis kontakt dit, eller man kan även kontakta företagets VD eller marknadsföringschef. Man borde meddela till blivande sponsorer om hur mycket pengar eller andra bidrag önskas. Alla sponsorer borde ha jämställd synlighet i konferensen, och konkurrerande företag ställs gärna skilt. (Saarelma 2002 s. 23–24.)

Design av visuellt tema

För att skapa ett attraktivt utseende för en konferens gäller det att tänka på planeringen av allt visuellt material som syns för delegat. Med professionella webbsidor och en sammanbindande design för allt tryckt material kan detta uppnås. Man kan lättare känna igen och minnas evenemanget när det har en igenkännbar logo eller annan visuell image. Det kan handla om bl.a. programblad, inbjudan, lunchbiljetter, namnbadgen, skyltvisningar, anmälningslistor osv. (Saarelma 2002 s. 64, 69.)

Skyltar och vägvisning

Det är viktigt att konferensdelegat kan hitta till rätta föreläsningssal och andra utrymmen på plats. Därför rekommenderas att skyltar är tydligt gjorda och synliga på bra plats. Man kan t.ex. ha stora poster eller flaggar vid huvudingången samt en stor tavla med den viktigaste informationen vid aulan och sedan mindre skyltar som visar väg till övriga lokaler. För att helheten ska se bra ut borde det finnas tillräckligt med skyltar men inte för många. (Aarrejärvi 2003 s. 75.) Nuförtiden kan även andra hjälpmedel, t.ex. tv-skärm och elektroniska informationstavlor användas för vägvisning.

Feedback

För att evaluera en konferens framgång lönar det att samla in feedback från delegat och andra medverkande aktörer. Med detta man kan identifiera evenemangets styrkor och svagheter samt utvärdera dess lönsamhet och lämplighet för efterfrågan. Det kan även hjälpa till i planeringen av liknande konferenser i framtiden. (Vanneste 2008 s. 140.)

Med en enkät kan man t.ex. samla in data om människor och deras åsikter, känslor och beteende. Det är möjligt att en person själv skriver ner eller på ett annat sätt ger svar utan att det finns någon annan, t.ex. en intervjuare, på plats. Man kan använda öppna och/ eller icke-öppna frågor, d.v.s. om det finns fasta svarsalternativ till frågor eller inte. Med öppna frågor kan man möjligtvis få viktiga och betydande svar, när personen kan uttrycka sig fritt i stället för att välja av färdiga alternativ. Ett problem med detta kan vara en stor del av svarande som inte svarar någonting alls. (Trost 1994 s. 9, 11, 68, 70.)

3 ARBETSPROCESS

Arbetsprocessen, eller enligt Macheridis (2011 s. 152–153) den genomförandefasen, satte i gång i vårt arbete genast från början när vi kom med i planeringen. Eftersom största delen av våra arbetsuppgifter var praktiskt belagda var denna den mest betydelsefulla fasen för oss. Här tar vi upp de viktigaste delarna för oss inom planerings- och genomförandefasen.

Macheridis beskriver denna fas som genomförande av projektets livscykel. Här beskrivs även att man kan dela in genomförande fasen i två olika synsätt nämligen det mekaniska och organiska synsättet. Det organiska synsättet beskrivs som en mera öppen syn och både planerings- och genomförandefasen går in i varandra. Samt kan omvärlden och olika intressenter göra nya villkor som måste beaktas i genomförande fasen. Nya mål, ändrande förutsättningar och villkor dessutom andra förändringar gör att man får vara flexibel i denna fas. (Macheridis 2011 s. 152–153.)

Macheridis beskrivning på det organiska synsättet tycker vi att passar bra in på vårt arbete. Visst följde vi tidtabeller men allt gick lite hand i hand och flera gånger styrdes vår tidtabell av någon intressent. Både planeringen och genomförande fas byggdes upp på samma tid som vi kom med i planeringsgruppen.

Arbetsgruppen och våra uppgifter

Till planeringsgruppen inför YH-biblioteksdagar hörde Arcadas bibliotekschef Maria von Herten samt bibliotekspersonal från några andra yrkeshögskolor i huvudstadsregionen: Haaga-Helia, Laurea och Metropolia. Maria von Herten hade mest ansvar i helheten av planeringen och andra medlemmar hjälpte till med att planera detaljer så som programmet, tidtabeller, marknadsföring, sponsorer, visuellt tema osv.

Vi var med i planeringsgruppen samt hjälpte till Arcadas Congress and Event Manager Maria von Bonsdorff-Hermunen med praktiska arrangemangen. Våra viktigaste uppgifter

omfattade bl.a. att sköta inkvartering samt att medverka i skapandet av webbsidor. Våra uppgifter beskrivs nedan i mer detalj.

Tidtabell

Vi kom med i planeringsgruppen i december 2013 för YH-biblioteksdagar som skulle organiseras i Arcada inkommande sommar. Som Anttila och många andra evenemangsplanerings författare konstaterar, är tidtabellen och hur den än är formulerad nyckeln till ett lyckat evenemang. Planeringsgruppen träffades en gång i månaden och varje möte varade minst en timme. Emellan möten hade vi kontakt via e-post samt träffade vissa personer i gruppen. Vid varje möte fick vi nya uppgifter samt ansvarsområden.

Tabell 1 Mötestidtabell (modifierad av studenten.)

Möten	Tid	Plats
1	5.12.2013	Arcada
2	28.1.2014	Arcada
3	25.2.2014	Arcada
4	10.3.2014	Arcada
5	14.4.2014	Arcada
6	16.5.2014	Arcada
7	9.6.2014	Arcada

Tidtabellen var fortlöpande alltså nästa mötes tid beslöts på föregående möte. Vid varje möte delades upp inkommande uppgifter och största delen hade en uppgift att utföra innan nästa möte.

Plats och servering

I Arabiastranden i Helsingfors ligger yrkeshögskolan Arcada var konferensen tog plats. Huset är modernt med utrymmen som ger möjlighet till mindre konferenser. De erbjuder professionell assistans med organiserade med hjälp av Congress and Event Manager. Med det topputrustade stora auditoriet har man möjlighet att hålla föreläsningar för upp till 300 personer. Det är även möjligt att bygga upp konferenspaket var det ingår morgonkaffe,

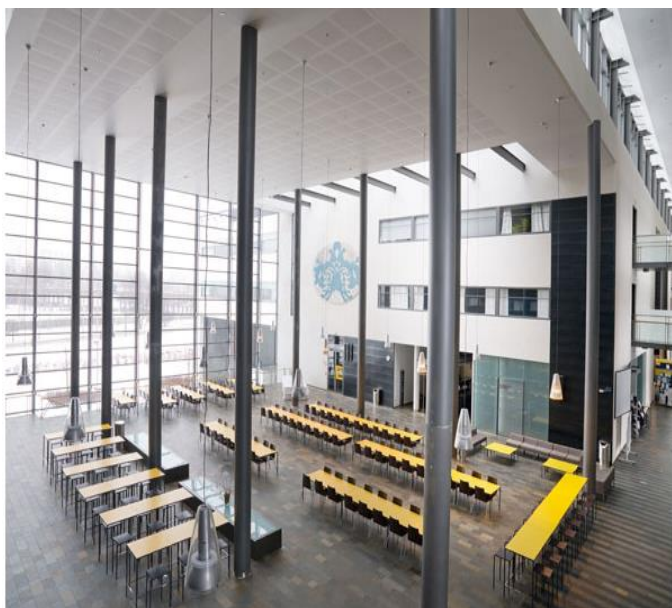
lunch, eftermiddagskaffe eller eventuellt en middag via Fazer Amica -restaurangen. (Arcada 2014a.)

Eftersom YH-biblioteks dagar ordnades i Arcada så hade vi förläget därför att vi kände till lokalerna så väl. Det underlättade även när någon ville komma och se på stället så kunde vi visa upp. Konferensen tog plats på stora torget och inne i stora auditoriet på Arcada.



Figur 1 Stora auditoriet (Arcada 2014b.)

Konferensens catering sköttes av Arcadas Fazer Amica -restaurang. Vi var även med och diskuterade om vad som skulle bjudas och när. Det beslöts att kaffebjudning med tilltugg både på morgonen och eftermiddagen samt lunch för delegaten skulle bjudas.



Figur 2 Stora torget (Arcada 2014b.)

Inkvartering

Som vårt första uppdrag fick vi att boka allotment av hotellrum som konferensdelegat kunde boka åt sig. Vi fick förslag på ett företag av planeringsgruppen men vi hade till största del fria händer. Efter lite undersökning av alternativ för inkvartering i Helsingfors beslöt vi oss att de större hotellkedjorna har bättre resurser att inkvartera våra delegat.

Vi ringde upp två av de största hotellkedjorna i Helsingfors, Scandic och Sokos Hotels, och frågade om en offert på hotellrum. Vi fick som direktiv att boka rum för ca 150 personer. Det slutade med att vi hade fyra olika hotell att erbjuda delegaten. Alternativ var att bo en natt för det givna priset i Scandic Simonkettä eller Scandic Marski samt en, två eller tre nätter i Sokos Hotel Presidentti eller Sokos Hotel Vaakuna.

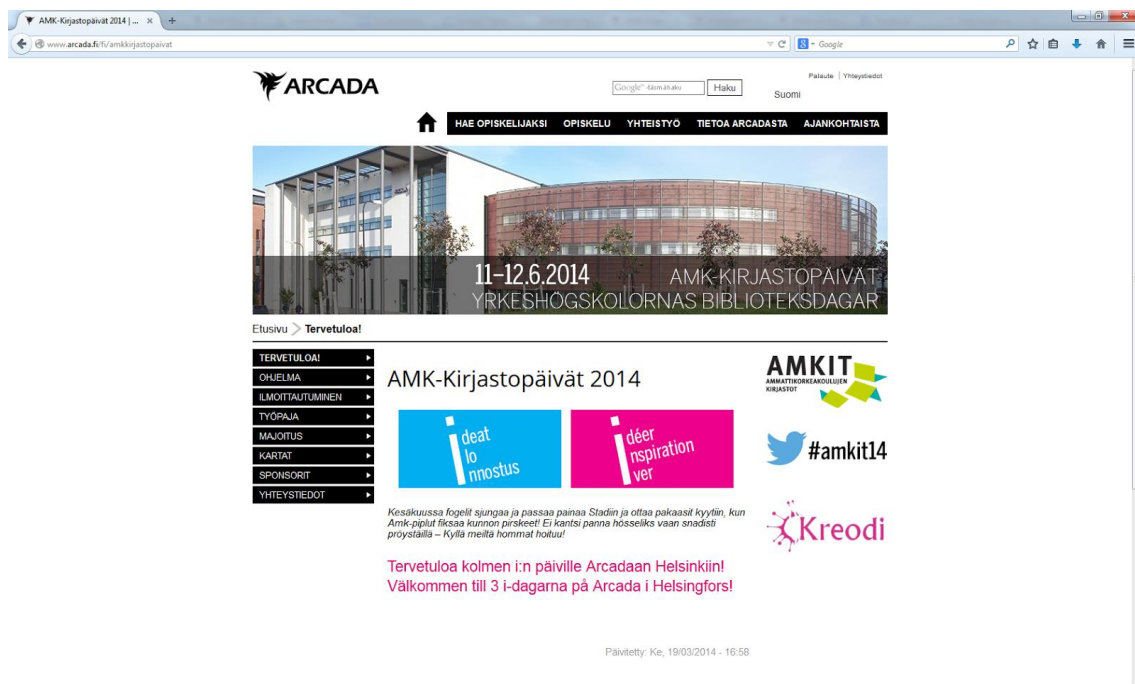
Alla hotell låg i centrum av Helsingfors och gav delegat bra transportmöjligheter till Arcada med lokaltrafik. Villkoren för bokningen var att mängden rum som var lediga med vårt pris minskade an efter vi närmade oss dagarna. Tiden att boka rum inom de två Scandic hotell slutade den 1.5.2014 medan i Sokos Hotels den 27.5.2014.

Vi lade information om inkvarteringsmöjligheterna till YH-biblioteksdagars webbsida för att ge delegat en chans att utnyttja erbjudanden. Efter evenemanget kontaktade vi hotellen och fick veta att det hade varit endast ett tiotal som bokade med rabattkoden.

Marknadsföring

För att ge synlighet och dela information skapades det en hemsida för YH-biblioteks dagar. Planeringen för den satt i gång ungefär vid andra mötet. Då utreddes det att vem av högskolor som hade bästa resurser för att skapa den. Eftersom Arcada var värd för dagsprogrammet så konstaterades det att webbsidan skulle göras av Arcada. Maria von Bonsdorff-Hermunen såg till att en av Arcadas IT-personal skapade en botten till webbsidan eftersom ingen i gruppen hade teknikskunskap att utföra detta. Informationen på sidan skapades av alla i planeringsgruppen och kontakten till IT-personen sköttes av Arcadas representanter i gruppen.

Till uppläggningsen av hemsidan hade gruppen gett enkla direktiv för IT-personalen. Nämligen de sidor som skulle finnas var: introsida, programmet, anmälning, inkvartering, karta, sponsorernas logo samt kontaktuppgifter. Själva designen skulle vara i samma stil som Arcadas hemsida och som huvudbanner användes en bild på Arcada. Till vårt ansvar hörde att överföra information som skulle på hemsidan till IT-personen och ha en överblick på att allt lades upp på rätt sätt. Samt skrev vi texten för inkvarteringsidan eftersom inkvartering hörde till vårt ansvarsområde. Vanligen sköttes informationen via e-post men några gånger även personligen. Vid slutet av februari var webbsidan klar att publiceras, dock före det så kontrollerades hela sidan av planeringsgruppen.



Figur 3 Webb sidan för YH-biblioteks dagar (AMK-kirjastopäivät 2014.)

Eftersom YH-biblioteks dagar var för en specifik bransch fanns det inget behov att marknadsföra evenemanget utanför de inre kanalerna. Dessa kanaler sköttes av bibliotekscheferna i planeringsgruppen. Vid samma tid som webbsidan publicerades så skickades det ut ett e-post meddelande som påminde personalen i yrkeshögskolors bibliotek att konferensen är här igen. Det publicerades även en kort text på branschtidning Kreodis hemsida.

Anmälning

Anmälningen skedde via webbsidan med en elektronisk form som skickades till Maria von Bonsdorff-Hermunen som ansvarade även för faktureringen. Vi planerade tillsammans med Maria om vad allt bör stå på anmälningsformulären så att vi lättast får ut de listor vi behöver till konferensen. Eftersom Maria von Bonsdorff-Hermunen har erfarenhet av allt detta var det lätt att gå igenom och att ha klart för sig vad för listor vi behövde innan evenemanget. I formuläret frågades det bland annat om delegaten tänkte delta i hela konferensen eller enbart ena dagen, även om de tänkte gå på det sociala programmet som ordnades. Utöver den basinformation om delegaten frågades även om de hade specialdieter.

När vi närmade oss konferensen, skickade Maria von Bonsdorff-Hermunen listor åt oss på vem som anmält sig så vi hela tiden hade koll. Detta underlättade oss vid möten var Maria inte kunde närvara. När alla anmälningar började vara inne fick vi börja organisera vem som anmält sig till vad. Det var en stor Excel-fil som hade massor information och tog sin tid att sortera. Listorna vi gjorde på delegaten var alla i alfabetisk ordning. Vi tog ut enskilda listor för de med matallergier som gick till Fazer Amicas restaurang, och listor på de som anmälde sig till sociala programmet. Detta sköttes i slutet av maj och i början av juni, när alla anmälningar kommit in. Det var viktigt att vi hade information om delegaten eftersom vi var ansvariga för registreringen på plats.

Programmet för konferensen visste vi ganska tidigt eftersom den preliminära versionen publicerades i samband med webbsidan i februari. Programmet som berörde oss var de som skedde i stora auditoriet under dagarna. Utifrån detta fanns det en workshop-dag innan konferensen och denna rymde då max 40 deltagare. Samt efter första dagens konferens var över i Arcada så fortsatte programmet med socialt program: ett besök till Glaspalatset och kvällsprogram på Kiasma-museet för nutidskonst.

Vi gjorde programbladet för YH-biblioteksdagar som delades ut till alla delegaten. Programmet vi använde var Adobe In Design CC. Det var ett främmande program för oss så vi fick börja med att utbilda oss lite. Programmet var dock lätt att använda och det fanns många hjälpvideon på internet. Själva texten och tidtabellen för programmet var redan på webbsidan samt sponsorernas logo, så det var upp till oss att lägga ihop en visuellt snygg layout. Detta gjordes några veckor innan konferensen och modellen godkändes på sista mötet.

Visuellt tema

Visuellt tema för YH-biblioteksdagar valdes av planeringsgruppen och färgteman blev fräsch neongrön, samt Arcadas färger stark rosa och blå. Dessa var synliga i AMKIT-logon, webbsidor, allt tryckt material inför biblioteksdagar, vägvisningar samt i delegatgåvor. Maria von Herten hade beställt namnskyltar för delegat via ett företag som skrev ut dem i rätt storlek och skickade dem i en plastficka med nyckelband. Vi även tänkte ut en klädkod som var mera business stil med vit skjortblus och svarta byxor eller kjol. Vi

hade även beställt matchande ljusgröna skarfar som alla i planeringsgruppen bar. Den viktigaste var att delegat skulle känna igen oss och veta att från vem de kunde fråga om hjälp.

Gåvan

Nästa större uppgift som vi fick var att planera en trevlig gåva för delegaten att ta med sig som minne från konferensen. Vi jobbade med gåvan nästa hela tid som projektet varade och vi fick veta om uppgiften vid det andra mötet. Gruppmedlemmarna gav riktlinjer på hurdan gåva de önskade och efter några diskussioner beslöts det att en termosmugg skulle vara trevlig. Som önskat skulle en tygkasse delas ut till delegat var alla sponsorer-nas donerade produkter och muggen var i.

Vi började med att kontakta några olika företag som jobbade med företagsgåvor. Några av dem hade produkter som vi sökte efter och vi bad offerter av dem. Sedan presenterade vi dessa alternativ för gruppen så beslöt vi oss med det företaget med snyggaste modellen av mugg. Företaget som valdes var Mainoslahja-Team Oy och var ett av företagen som Maria von Bonsdorff-Hermunen rekommenderade för oss. Vi kontaktade företaget och berättade att vi accepterade deras erbjudande och att vi kunde börja planera produkterna på en mera konkret nivå. Det tog oss några månader av processen för att hitta rätt produkt, och beslutet av vilken produkt skulle användas skedde i mötet i mars.

Logon som skulle tryckas på produkterna tog en lång tid att bli klar, vilket var den största bekymmer vi hade med dessa. Vi hade ingen kontroll över logons produktion, utan det var en annan person från planeringsgruppen vars ansvar det var. Logon som planeringsgruppen ville ha tryckt på produkterna var AMKIT-logon som står för yrkeshögskolornas bibliotek, eftersom då kunde de överblivna varorna användas även till annat i framtiden.



Figur 4 YH-biblioteksdagars mugg (Studerandes egna foton.)

Så fort som logon var klar och färgerna var bestämda skickade vi informationen till Mainoslahja-Team Oy och de gav en bild på en prototyp av muggen som godkändes av alla i gruppen. Tygkassen som beställdes var naturvit med AMKIT-logon tryckt på. Allt detta skedde under april månad, och så fort allting var klart fick Maria von Bonsdorff-Hermunen ta över beställningen eftersom allt fakturerades rakt till henne. Vår viktigaste uppgift var att planera och fundera ut rätta alternativ och för resten av gruppen att godkänna dem.



Figur 5 YH-biblioteksdagars tygkasse (Studeraendes egna foton.)

Det fanns även många företag som var sponsorer för YH-biblioteks dagar, och en del av dem sponsorerade med någon form av material vi kunde dela ut till delegaten. De material de som vi fick av dem var olika kulspeppennor och anteckningsblock samt flera broschyrer. Alla sponsorer hade även var sitt utställningsbord under evenemanget. Sponsorererna för biblioteks dagar var BYJ, Kauppakamari, Johtamisen käsikirjat/ Kauppalehti, Talentum, LM, Tietopalvelut, Oppiva kirjasto, MikroVäylä, KirjaVälitys, ProQuest och Duo-decim. Sponsoransökan sköttes av de andra i gruppen.

Före YH-biblioteksdagar

Dagen innan var vi i god tid i skolan och gjorde klart alla tygkassar samt gick vi med Maria von Bonsdorff-Hermunen genom de material som skulle skrivas ut. Det var bra med många ögon så att inget fel skulle förekomma; man inte ville skriva ut nya blad när det var fråga om ca 200 exemplar. När materialet var klart, organiserade vi borden i Arcadas aula för sponsorerna som skulle ha sitt utställningsbord där.

Alla sponsorer behövde bord och elektricitet för konferensen. Vissa hade begärt att få en videoprojektor vid deras bord. Vi organiserade borden så att de fick bäst synlighet och att alla kunde lätt röra sig. Det underlättade att programmet var inne i stora auditoriet och vi kunde placera borden mellan auditoriet och Fazer Amicas restaurang.

Registreringsbordet byggdes upp så att vi såg alla som kom in genom huvudingången och upp för trappan. Vid ytterdörren fanns det även en skylt så att man genast visste att man var på rätt plats. Vi draperade anmälningsbordet med en svart duk. Eftersom vi hade höga bord var det lätt att gömma tygkassarna under bordet. Arcada var öppen för allmänheten så vi lämnade alla värdesaker bakom låsta dörrar inför nästa dag. Vi hade dock placerat ut namnskyltar på bordet så att sponsorerna kunde hitta fram till deras plats lättare.

4 GENOMFÖRING AV YH-BIBLIOTEKSDAGAR

YH-biblioteks dagar ordnades den 11–12.6.2014 i yrkeshögskolan Arcada. Den ursprungliga uppskattningen på delegat låg runt 200–250 pax, men den totala mängden anmälda var ca 170 delegat. Nedan beskriver vi genomförande av konferensen. Programmet i detalj finns som en bilaga i slutet av detta arbete (Bilaga 2).

YH-biblioteks dagar – 11.6

Dagen började klockan åtta på morgonen med att lägga upp registreringsbordet. Där placerades alla namnskyltar i alfabetisk ordning så att det var lätt att söka bland dem. Namnlista fanns vid anmälningsbordet var vi kryssade av personerna efter de anlände. Namnskylt, tygkassen, programblad och en lista på alla anmälda delades ut till delegat.

Största delen av sponsorerna började anlända lite efter klockan åtta och vi hjälpte dem med att få ström till deras datorer. Hjälp behövdes också med inloggandet till skolans internet och för vissa med större problem fick vi söka Arcadas IT-personal att hjälpa till.

Innan evenemngaget hade alla föreläsare skickat in deras material och de överfördes till datorn i auditoriet. Tekniken inne i auditoriet sköttes av husets personal. Vi monterade upp de videoprojektorer samt datorer som var begärt på förhand av sponsorerna.

Runt klockan nio började delegaten anlända och hela morgonen gick snabbt. Det var nästan lite stressigt att vara de som främst höll ansvaret och tog emot alla. Delegaten hade kaffeservering mellan klockan nio och tio och på samma gång tid att bekanta sig med utställningen. Ett mötesrum hade reserverats helt invid var de som hade resväskan med sig kunde lämna den i.

Klockan tio började programmet inne i auditoriet och man fick lite hjälpa till med att visa in alla. Efter klockan tio kom det ännu några som var lite sena men största rusningen var mellan nio och tio. Några föreläsare/ talare kom senare och vi tog emot och visade in dem.

Klockan tolv var det lunch som varade i en timme. Vi hade hunnit äta innan det och var beredda att hjälpa till i fall det behövdes. Det fanns många människor men allt gick ganska smidigt och alla var på gott humör. Vi fick lite påminna delegaten att det var dags att flytta in sig till auditoriet igen. Under pauserna såg vi till att vara vid registreringsbordet så att det var lätt att hitta oss.

Ungefär halv tre slutade programmet för dagen och delegaten fick ännu eftermiddagskaffe innan de gick. Här var det dock flera som hoppade över kaffet och åkte vidare eftersom de hade kvällsprogram som vi inte deltog i. När alla började vara klara så packades undan datorerna och videoprojektorer som var lånade av skolan och fördes in i mötesrummet. De sponsorer som ville lämna in något bakom lås fick även använda mötesrummet. Och när allt såg bra ut så var vår dag avklarad.

YH-biblioteksdagar – 12.6

Nästan alla hade anmält sig redan första dagen så det var betydligt lugnare vid registreringsbordet under den andra dagen. Vi kom till skolan ungefär en halvtimme före morgonkaffet serverades vid klockan nio. Datorerna och videoprojektorer monterades upp på nytt och delade ut nya lösenord för internet.

Förmiddagen gick lugnt och vi hade möjlighet att diskutera med sponsorerna hur gårdagen gått, och vi hann vara med på pausgymnastiken en stund som var runt en timme före lunchen. Sedan var lunchen som dagen innan mellan klockan tolv och ett. Det gick smidigt undan, dock fick man lite igen påminna delegaten att programmet började.

På eftermiddagen fick vi också komma och lyssna på programmet eftersom de hade som avslutning stå upp -komiker Ilari Johansson att uppträda. Han hade en riktigt rolig show och alla verkade tycka om det. Sedan tackades alla vi som varit med i planeringen ännu skilt och nästa konferensens ort berättades. Det var Vasa som fick vara värd för nästa YH-biblioteksdagar om två år.

Efter avslutningen bjöds det ännu på kaffe för de som ville ha och när de flesta hade åkt hem, började städningen. Allting som hade byggts upp skulle tas ner och borden bäras

tillbaka på sina platser. När allting var undanstökat och vi fick gröna ljus att de såg bra ut av Maria von Bonsdorff-Hermunen så var vårt arbete avklarat. Klockan var närmare fyrtiden när vi gick hem.

5 REFLEKTIONSFAAS

Som Macheridis (2009 s. 154) menar, är reflektionsfas en viktig del av ett projekt. I reflektionsfasen ser man tillbaka i tid på vad som gjorts under projektets gång samt evaluerar projektets slutprodukt. En annan viktig uppgift för fasen är att avsluta projektet och informera beställaren om resultat. Fasens längd kan vara olik beroende på projekt. Denna fas är så betydelsefull att det lönar sig att använda mycket tid och arbetsiver för att utföra den.

I deltagande observation tillbringar forskare en tillräckligt lång tid i en miljö var de kan undersöka hur människor beter sig i sociala sammanhang. De observerar även hurdana betydelser människorna förknippar med sitt beteende i dessa situationer. Några forskare är mera involverade i situationerna de observerar än andra. (Bryman & Bell 2005 s. 197.)

Här beskrivs reflektionerna på YH-biblioteksdagar först från vår synpunkt och sedan från feedbacken vi fått av både delegaten och planeringsgruppen. För att reflektera använde vi oss av deltagande observation, svar till delegatundersökning samt svar till enkät som vi har fått från planeringsgruppens deltagare. Dessa metoder valde vi för att på ett enkelt sätt få information som skulle besvara vår frågeställning inför arbetet. På basen av vår analys kommer förbättringsförslag inför kommande YH-biblioteksdagar eller dylika konferenser. Vi avslutar arbetet med våra egna tankar om examensarbeteprocessen.

5.1 Reflektion av arbetsprocessen

Eftersom det var två som arbetade med detta examensarbete såg vi till att någon av oss var på plats vid alla planeringsmöten och således hade ypperligt läge vara med om planeringsprocessens utveckling. När vi skötte uppgifter som vi hade fått av planeringsgruppen kunde vi se hur stor inverkan vissa faktorer hade på resultatet av vårt eget bidrag. Eftersom vi var en del i alla faser förutom definitionsfasen, hade vi ett brett perspektiv över hela planeringsprocessen.

Under evenemangsprojektets gång observerade vi många olika saker. Före själva evenemanget noterade vi bl.a. att planeringsmöten var lite kaotiska utan en sekreterare eller ordförande. Olika personer i planeringsgruppen hade olika intressen och därför var det ibland svårt att veta våra exakta uppgifter, särskilt i början. Vi såg också att det finns väldigt många olika praktiska saker att tänka på när man organiserar en konferens och då behövs någon som tar ansvar av helheten och har kanske mycket erfarenhet, så som en ordförande eller chef. Detta styrkas även av Rautiainens, Siiskonens och Anttilas teorier och nästan alla evenemangsplanerings teorier vi läst. Samt hur tidtabellen formades var till största del möte för möte och skulle kanske kunnat ha lite mera långsikt struktur. Dessutom bör vår roll tas upp, att den växte inom planeringsgruppen från en assistent till en medlem av gruppen, genom hela planeringsfasen.

Att YH-biblioteksdagar var på Arcada, högskolan vi spenderat senaste åren på, hade vi redan en bra bild på lokalerna och hur allting fungerade i byggnaden. Tillsammans med Maria von Bonsdorff-Hermunen så kontaktade vi Fazer Amica för beställningen av kafeservering och lunchen. Eftersom Fazer Amica får färdiga matsedlar och inte har själva så stor kontroll på vilken lunch som serveras kunde vi inte direkt besätta specifika rätter men vi förde fram önskingar på lättare mat. Allt gick väldigt smidigt och man noterade att de på Fazer Amica var vana att sköta liknande tillställningar. Aarjärvi pointerar bra ut vad man bör tänka på i planeringsfasen för alla praktiska delar så som inkvarteringen. Processen att boka allotment för hotellrum gick smidigt och båda företagen var lätta att kontakta.

Hemsidan var en central del att ge synlighet för evenemanget. Det var klart från första början att en webbsida skulle finnas men att vem som skulle skapa den var största bekymret. Här kom bra fram att alltid går inte allt som planerat och tiden för publiceringen dröjdes ut. Marknadsföringens andel i allmänhet var liten för att vår uppgift var främst att hjälpa gruppen att få informationen in på hemsidan. Gällande anmälningarna fanns det inte något problem eftersom de var bra uttänkta och vi kunde lätt få ut den informationen som behövdes senare.

Utvecklingen av tema och färgen var ett projekt som utvecklades rätt mot slutet av tiden. Det fanns många olika förslag, och med hemsidan var det lätt eftersom de skulle gå enligt högskolans dåvarande färger. Neongröna färgen framsteg med AMKIT-logon när den till slut blev färdig. Det slutliga resultatet blev bra och gav ett piggt och modernt utseende för YH-biblioteksdagar. Även som Saarelma pointerar, så var det bra att ha en enhetlig utseende för allt material.

Planeringen och utvecklingen av delegatgåvan var kanske vår största uppgift innan konferensen och vi hade huvudansvar över den ända tills beställningen. I början var det lite svårt att veta vad som skulle vara lämpligt eftersom ingen direkt budget var given. Här påverkades även tidtabellen av AMKIT-logons produktion. Företaget Mainoslahja-Team Oy var bra och kommunikationen med deras personal fungerade fint.

Innan evenemanget var det främst att dubbelkolla allting. Informationsflöden var bra mellan alla i planeringsgruppen. Det var vi och Maria von Bonsdorff-Hermunen som såg till att allt praktiskt sköttes. Packande av gåvokassarna tog mera tid än räknat med men utifrån det så gick allt smidigt.

5.2 Reflektion av YH-biblioteksdagar

När det var dags för själva YH-biblioteksdagar visade sig att olika personer i gruppen hade olika sätt att jobba samt olika förslag för genomförande av evenemanget, så vi fick ibland göra kompromisser mellan olika sätt. Vi lade märke till att även om vi gjorde många saker i förväg före konferensen, kunde vi ha gjort även mera, t.ex. att lägga förlängningssladdar färdiga på utställningsbord. Det fanns några små tekniska problem, så som att sponsorerers datorer inte kunde ansluta till husets trådlösa internet. Detta kunde kanske ha förutsetts och tagits hand om redan före evenemanget.

Delegatregistrering gick bra och vi lyckades ge information till dem som behövde den. Vi noterade dock att en timme inte var en tillräcklig tid för att ha lunchservering och utställning. Tidtabellen verkade vara lite för tätt några gånger och det var svårt att få delegaten tillbaka i auditoriet när programmet började om.

Vi tyckte att maten som serverades under konferensen passade bra för målgruppen som främst bestod av kvinnor samt till att man sitter ner i nästan två dagar. Ett exempel på rätter var lax och pasta. Kaffeservering på morgnarna hade lite tilltugg så som karelska piroger, och det verkade som några deltagare fick lite bråttom att äta sina innan början av programmet. Vi observerade även att några av deltagare gick iväg redan före eftermiddagskaffe första dagen vilket orsakade att det blev överskott av mat. Enligt oss lyckades YH-biblioteksdagar bra som helhet för efter några oklarheter gick allt smidigt.

5.3 Feedback från delegaten

En feedbackblankett skickades av Maria von Bonsdorff-Hermunen till alla delegat via e-post efter YH-biblioteksdagar. Detta är något som hon alltid gör efter ett evenemang. Vi fick även möjligheten att se frågorna på förhand och tillägga frågor som skulle vara lämpliga för vårt examensarbete. Det var 113 av ca 170 delegat som svarade på blanketten. De fick svara på frågor som hade bestämda svarsalternativ samt fick de även möjligheten att

fritt skriva deras åsikter om evenemanget. Vi plockade ut de svar vi tyckte berörde vårt arbete.

Om kommunikationen av informationen gällande YH-biblioteksdagar innan evenemanget svarade 67 % att det gick bra och 30 % ganska bra. 76 % tyckte att det var lätt att hitta kunskap på webbsidan medan 20 % tänkte att det var ganska lätt. Om de praktiska arrangemangen av konferensen i allmänhet svarade 53 % att de var bra och 36 % att de var utmärkta. Arcada som konferensställe fick betyg bra av 47 % och utmärkt av 45 %.

Konferens catering var bra enligt 40 % och ganska bra enligt 35 %. Om konferensassistenter tillgänglighet, igenkännbarhet och serviceorientering tyckte 54 % att det var bra medan 36 % svarade att det var utmärkt. Av dem som bokade hotell via Arcadas allotment, tänkte 54 % att det var bra att boka via denna kanal och 36 % att denna kanal var utmärkt, men det var endast sex stycken som svarade på denna fråga.

Positiva saker som kom fram av friformulerade svar var att det var lätt att hitta till platsen trots att det inte ligger i Helsingfors centrum tack vare vägvisningar på konferens webbsida och att delegaten fick e-post om evenemanget ännu ett par dagar innan. De svarade också att det var lätt att orientera i Arcada, att tidtabellen var välbyggd och att anmälning, kaffeservering och matservering var bra. Det nämns också att Arcada har bra och välfungerande utrymmen så som stora torget som matsal och att det var uppfriskande variation att ha offentliga skyltningar i huset på svenska och engelska, inte på finska.

Konferensarrangemang gick bra enligt delegaten och konferenshotelllets läge var utmärkt. Enligt dem utställningen på bibliotekskort var intressant och bra att ha sponsorer som visar upp produkter. Det var sagt att konferensassistenter var färdiga att hjälpa till, vänliga, inom rätt bransch och fick delegaten att känna sig välkomna. Även gröna skarfar var en bra idé som ökade synlighet.

Negativa saker hos YH-biblioteksdagar var brist på information i förvägen om parkeringsplatser vid Arcada och mat som inte fanns tillräckligt med både vid Arcada och Kiasma och som inte var av bra kvalitet, speciellt inte vegetarisk mat eller specialdietmat.

Delegaten tyckte att morgonmålen inte var tillräcklig, att det inte fanns tillräckligt många toaletter och att vägvisning till toaletterna inte var tillräckligt informativ.

Förbättringsförslag var att man kunde få veta om maträtter som serveras redan i förväg. En annan idé var att få bekräftelse av anmälningen på en gång. En delegat även önskade program på svenska.

5.4 Feedback från planeringsgruppen

Vi ville veta vad YH-biblioteksdagars planeringsgrupp tänkte på vår deltagande i de praktiska arrangemangen. Vi skapade en enkät med öppna frågor (Bilaga 1). Enkäten är på finska för nästan alla av gruppen är finskspråkiga men den kunde svaras också på svenska. Vi skickade enkäten via e-post till sex medlemmar av planeringsgruppen och fick tre svar tillbaka.

Till frågan om hur de tänker att praktiska arrangemangen hade lyckats i helhet, svarades att allt gick utmärkt och var professionellt kontrollerad, men borde ha haft även tydligare fördelning av olika arbetsuppgifter under processens gång från första början. Vi frågade hur de praktiska arrangemangen hade kommit i gång i slutet av året 2013 och hur de lyckades under processens gång. De svarade att det var smidigt, lätt och enkelt, att vi hade "tagit tag i sakerna" och att allt var gjort som bestämt och enligt tidtabellen. Enligt en av dem blev det även bättre efter uppgifternas ordentliga fördelning, och enligt en annan var det krävande att utarbeta programmet för biblioteksdagar.

Om YH-biblioteksdagars webbsida tänkte svarande att den var tillräckligt bra, informativ, tydlig och logisk samt att uppdateringar gick snabbt. En av dem skrev också att det var lite krävande i början att vara i kontakt med IT-servicen så ofta men sedan gick det bra, och att vi kunde säkert handla bättre och smidigare ett liknande projekt i framtiden. Enligt dem var offertbegäran för hotellövernattningar skött bra och hotellen och deras läge var lämpliga för evenemanget. De svarade att beställning av muggar, tygkassar och övrigt material gick bra och enligt tidtabellen. En av dem tyckte att det var väldigt bra att ha AMKIT-Konsortios nytt logo och temafärger på muggar.

De tänkte att även skapande av olika delegatlistor och programblad gick bra. En av dem nämnde att det gick smidigt att lägga till saker, såsom Twitter hashtag, till programbladet ännu några dagar innan konferensen. De tyckte att arrangemang av presentationsbord, evenemangsutrymmen och teknik gick bra och att allt ordnades som de frågat efter. Om mottagning och hänvisning av deltagare svarade en av dem att hon inte har hört något negativt så troligtvis allt gick bra. Hon skrev även att det fanns tillräckligt många vägs skyltar för att hitta registreringsplatsen, att det var lätt att identifiera oss som var värdinnor i evenemanget och att namnskyltarna och konferensmaterialet var välorganiserade redan i förväg.

När vi frågade om hur vårt deltagande hade underlättat de praktiska arrangemangen, svarade en av dem att YH-biblioteksdagar skapades nästan av en slump när vi “gjorde den största delen av arbetet” och att därför hade planeringsgruppen det lätt. En annan skrev att det var bra att de kunde lita på oss med hotellbegäran och materialbeställningar, men att planering och skapande av webbsidan var lite svårt och det blev bråttom med den som enligt henne berodde mest på “lite bristande organisation från Arcadas sida”. Den tredje tyckte att det var bra att ha flera personer att sköta på praktiska uppgifter och att hon kunde lätt och snabbt få svar från oss när någonting borde skötas eller redas upp. Enligt henne gjorde vi många saker färdiga nästan på förhand, vilket underlättade planeringsgruppens arbete i många praktiska frågor.

Till frågan om hur de praktiska arrangemangen har påverkat arbetsmotivation av planeringsgruppens medlemmar både före YH-biblioteksdagar och under dem svarade en av dem att hon nästan fick lite panik innan dagarna men när hon kunde se att vi tar hand om saker, var det lätt att komma till själva evenemanget. En annan skrev att det var trevligt att jobba med biblioteksdagar men att planeringsmöten blev ibland för långa och osystematiska. Hon funderade också på om hon borde ha engagerat någon annan från hennes skolas bibliotek att jobba på konferensen men tänkte ändå att då kanske det kunde ha blivit för många involverade. Den tredje tyckte att vår inverkan var positiv.

Vi frågade även om vilka saker kunde ha skötts bättre i de praktiska arrangemangen och enligt en av dem kunde det ha funnits mera att äta i Kiasma, men som hon skrev var det

inte vårt ansvarsområde. Annan tyckte att allt gick bra från hennes egen synvinkel. Den tredje lyfte fram problem med planeringsmötenas ordförande och sekreterare, skötande av kontakt när det gäller betalning av arvoden och räkningar. Hon konstaterade dock att vi inte var involverade med de nämnda sakerna.

5.5 Konklusioner

För att sammanfatta feedbacken från delegaten och planeringsgruppen samt vår reflektion gör vi en konklusion av allas åsikter. Under konferensen kom det inte direkt fram något negativt, utan största delen av responsen var positiv. Dock genom delegatens feedback kom det fram starka åsikter som inte noterades under evenemanget. Av planeringsgruppen svarade endast hälften på vår enkät och resultatet visade att de var nöjda på vår insats. Men vi kan inte vara säkra på att hela planeringsgruppen tyckte det samma.

Enligt feedbacken var t.ex. maten bland de ämnen som delade åsikter mest. Vissa av delegaten var inte nöjda med matens kvalitet, speciellt lyftes vegetariska och specialdietsmaten upp. Men eftersom Fazer Amica hade fastställda matsedlar på lunchmaten var det inte någonting vi kunde ha påverkat på förhand fast vi framförde önskemål gällande maten. En annan sak som delegaten lyfte fram var att de inte fanns tillräckligt med toaletter. Enligt oss var det främst fast i att de inte hittade till de andra toaletterna på Arcada. Inga tillägsskyltning för toaletterna var gjord eftersom Arcada redan har färdiga skyltar som markerar toaletternas plats.

Gällande responsen av planeringsgruppen så kan man konkludera att generellt gick allt bra, dock delvis fanns det bekymmer med ansvarsrollerna speciellt i början. Tidtabellen levde genom projektets gång och på möten fanns ingen utnämnd som ordförande eller sekreterare vilket gjorde att möten drogs ut och var en aning oorganiserade. När det kom till våra ansvarsområden så tyckte planeringsgruppen att vi skötte vår del bra. Man kan dra som slutsats att planeringsgruppen hade bra förtroende för oss och litade på att vi skötte våra uppgifter.

5.6 Förbättringsmoment

När man arbetar i en planeringsgrupp påverkas alla i gruppen av varandra i någon form. För oss var alla beslut bundna till andra medlemmar och fast vi hade en hel del fria händer skulle allting gå via någon av dem. Vanligen när allting hade blivit godkänt gick det snabbt att göra. De som fördröjde ut på tiden var hemsidans samt AMKIT-logos produktion. Runt dessa två moment blev tidtabellen fördröjd med flera veckor.

Största delen av kommunikationen sköttes via e-postmeddelanden och det kunde ibland vara svårt att tolka vad som berörde oss. Men som tur hade vi varje månad ett möte var allting kunde granskas.

Som största förbättringsmoment skulle vi anse att struktureringen av planeringsgruppen kunde varit bättre. Att göra klara roller för alla som var med så som ordförande och sekreterare kunde ha underlättat vissa saker. Samt att fast vissa kände varandra så var nästan alla nya personer för oss och blev ibland lite oklart att vem som skulle sköta vad. För framtida YH-biblioteksdagar hoppas vi att de i fortsättningen inkluderar studerande i planeringsgruppen.

På basen av delegatens feedback kan vi föreslå förbättringsmoment gällande de praktiska arrangemangen. Om maten hade delegaten en hel del åsikter som inte var så positiva. För att förhindra liknande situationer kunde mera information delas ut tidigare så som beskriva matserveringen mera tydligt, t.ex. nämna Fazer Amica och länka till deras webbsida. De flesta delegaten hade inte besökt Arcada innan och fast än Arcada är en ny och modern byggnad tycktes ändå flera ha haft svårigheter med skyltningen för toaletterna. Där skulle det kunnat ha varit bemärkt att var de finner de andra toaletterna.

5.7 Slutord

Att utföra ett praktiskt examensarbete var definitivt rätt beslut för oss. Vi lärde oss så mycket om evenemangsplanering under denna tid och det var ett trevligt projekt att jobba med. Examensarbete innehöll tillräckligt utmaningar och arbetsmängden lämpade sig för två personer. Projektet gav oss en mycket bra grund för evenemangsplanering och kommer utan tvivel att hjälpa oss i framtida projekt i arbetslivet.

KÄLLOR

Litterära källor

Aarrejärvi, Leena. 2003, *Kokoukset ja kongressit. Järjestäjän käsikirja*. Helsingfors: Edita Prima Oy, 130s.

Allen, Johnny; O'Toole, William; McDonnell, Ian & Harris, Robert. 2005, *Festival and Special Event Management*. Milton: John Wiley & Sons Australia, Ltd, 518s.

Anttila, Pirkko. 2001, *Se on projekti – vai onko?*, Hamina: AKATIIMI, 279s.

Bryman, Alan & Bell, Emma. 2005, *Företagsekonomiska metoder*, Malmö: Liber Ekonomi, 621s.

Eklund Sven. 2011, *Arbeta i projekt. Individ, gruppen, ledaren*, 4. uppl. Lund: Studentlitteratur AB, 180s.

Macheridis, Nikos. 2009, *Projektaspekter. Kunskapsområden för ledning och styrning av projekt*, Lund: Studentlitteratur, 313s.

Rautiainen Mirja & Siiskonen Mika. 2002, *Kokous- ja kongressipalvelut*. Helsingfors: Restmark, 184s.

Rutherford Silvers, Julia. 2004, *Professional Event Coordination*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc., 474s.

Saarelma, Kirsi. 2002, *Kongressiopas. Kuinka tieteellinen kongressi järjestetään*. Helsingfors: Primacarrera-instituutti Oy, 118s.

Trost, Jan. 1994, *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur, 140s.

Vallo, Helena & Häyrinen, Eija. 2008, *Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen*. Helsinki: Tietosanoma, 246s.

Vanneste, Maarten. 2008, *Meeting Architecture. A manifesto*. [S.I.]: Meeting Support Institute, 157s.

Eletroniska källor

AMK-kirjastopäivät. 2014, Tillgängligt: <http://www.arcada.fi/fi/amkkirjastopaivat>
Hämtat 19.11.2014.

Arcada. 2014a, *Uthyrning av lokaler*. Tillgängligt: <http://www.arcada.fi/sv/jag-vill-hyra-lokal> Hämtat 10.11.2014.

Arcada. 2014b, *Bilder på stora torget*. Tillgängligt: <http://www.arcada.fi/sv/node/907#>
Hämtat 19.11.2014.

Finland Convention Bureau. 2013, *Kongressisuunnittelun opas*. Tillgängligt:
<http://www.mek.fi/wp-content/uploads/2013/04/Kongressisuunnittelu-opas.pdf> Hämtat
17.5.2014.

Helsinki Convention Bureau. 2014, *Maailman 20. suosituin kongressikaupunki*. Tillgängligt:
<http://www.visithelsinki.fi/ammattilainen/convention-bureau/palvelumme/maailman-20-suosituin-kongressikaupunki>
Hämtat 20.10.2014.

Visit Helsinki 2012, *Helsingin matkailustrategia*. Tillgängligt:
<http://www.visithelsinki.fi/ammattilainen/miksi-helsinki/faktoja-ja-tilastoja/helsingin-matkailustrategia> Hämtat 18.11.2014.

AMK-Kirjastopäivien 2014 käytännön järjestelyt

1. **Miten koet Kirjastopäivien käytännön järjestelyjen onnistuneen kokonaisuutena?**
2. **Miten käytännön järjestelyt mielestäsi alkoivat vuoden 2013 lopussa? Miten ne onnistuivat prosessin aikana?**
3. **Miten mielestäsi onnistuivat seuraavat käytännön järjestelyt:**
 - **Kirjastopäivien kotisivu**
 - **tarjouspyynnöt eri hotelleista**
 - **mukien, kassien ja muun materiaalin tilaaminen**
 - **osallistujalistojen ja ohjelmalehtisen teko**
 - **pöytien, tilojen, tekniikan yms. järjestelyt**
 - **osallistujien vastaanotto ja neuvominen**
4. **Millä tavoin mukanaolomme on helpottanut käytännön järjestelyjä?**
5. **Miten käytännön järjestelyt ovat vaikuttaneet omaan työmotivaatioosi ennen Kirjastopäiviä ja niiden aikana?**
6. **Mitkä asiat olisi voitu hoitaa paremmin käytännön järjestelyissä? Miten?**
7. **Muu palaute**

Programbladet

Ohjelma



11.6.2014

Tulevaisuuden työ ja palvelujen kehittäminen

- 9-10 Ilmoittautuminen ja kahvitarjoilu sekä näyttelyihin tutustuminen
- 10.00 Musiikkia/Sara Selenius ja Joonas Björkroth
- 10.15 Tervetuloa: Arcadan rehtori Henrik Wolff ja Arcadan kirjastonjohtaja Maria v. Hertenzen
- 10.30 Kirjasto kehittyvässä ammattikorkeakoulussa: SAMOKin puheenjohtaja Toni Asikainen
- 11.00 Palvelukonsepti ja strategia palvelumuotoilun keinoin: Case Aalto Yliopiston Oppimiskeskus: Johannes Hirvon salo, Account Director, Service Design / Kuudes Kerros Lounas ja näyttelyihin tutustuminen
- 12.00 Lounas ja näyttelyihin tutustuminen
- 13.00-13.15 LM Tietopalvelut Oy / Aleksis Tykkä Ehdellä - pohdintaa kotimaisten e-lehtien käytöstä sekä niihin liittyvistä suurista odotuksista
- 13.15-13.30 Kustannus Oy Duodecim / Marja Forsell Lääkkeitä, luontaistuotteita ja farmakologiaa
- 13.30 Elina Hiltunen, futuristi / What's Next Consulting Oy
- 14.15 AMKIT-konsortio esittäytyy: Marita Ahola/Tritonia ja VAMK
- 14.30 Iltapäiväkahvit ja näyttelyihin tutustuminen
- 17-18 Helsingin kaupunginkirjasto: Käynti Lasipalatsin kauhunkäytävällä.
- 18.00 Iltaohjelma Kiasmassa: viinitarjoilua ja kevyttä purtavaa Kiasma-teatterin lämpiössä sekä mahdollisuus tutustua näyttelyihin/ KVAK- ja KirjastoMOVE 2014-palkinnot

12.6.2014

Muutoksessa jaksaminen

- 9.00 Aamukahvit
- 9.30 Ajankohtaista Opetus- ja kulttuuriministeriöstä: tiede politiikan vastualueen johtaja Riitta Majjala
- 10.00 Työnilon tsemppiluento - työhyvinvoinnin rakennusaineet / Ilon Akatemia
- 10.45 Tuolijumppa: Taina Avo
- 11.00 Kirjastot muutoksessa. Terveisiä Lapiasta: Susanna Parikka/Lapin korkeakoulukirjasto Muutoksen lyhyt(?) oppimäärä: Kaisa Rissanen/TAMK Kirjastosta Kirpaksi - kerran se kirpaisee! Sari Uski ja Olli Valtonen/XAMK
- 12.00 Lounas ja näyttelyihin tutustuminen
- 13.00-13.15 Johtamisen käsikirjat, Kauppalehti / Frank Sjöblom Miten oppilaitokset voivat hyödyntää Johtamisen käsikirjat, Kauppalehti verkkoaineistoa opetuksessa?
- 13.15-13.30 ProQuest / Juri Valla Miten ProQuest voi auttaa kirjastoa siirtymään printistä sähköiseen aineistoon
- 13.30 Komedialla kaikille! / Ilari Johansson
- 14.00 Hyvää kotimatkaa: Kauko Maskulainen
- 14.15 Päätöskahvit



KAUPPAKAMARI

JOHTAMISEN KÄSIKIRJAT
KauppalehtiTervetuloa kolmen i:n päiville Arcadaan Helsinkiin!
Välkommen till 3 i-dagarna på Arcada i Helsingfors!