

www.humak.fi

Opinnäytetyö

Festivaalipalveluita kehittämässä

Case Ruisrock Artukainen Camping

Juuso Liukkonen

Kulttuurituottaja YAMK
60 op

Arvioitavaksi jättämisaika
4/2020



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Kulttuurituottaja (ylempi AMK)

Tekijät: Juuso Liukkonen

Opinnäytetyön nimi: Festivaalipalveluita kehittämässä – Case Ruisrock Artukainen Camping

Sivumäärä: 80 ja 13 liitesivua

Työn ohjaaja: Pekka Vartiainen

Työn tilaaja: Vantaan Festivaalit Oy

Asiakkaiden odotukset festivaalien palveluilta ovat kasvaneet huomattavasti viimeisen 15 vuoden aikana. Peruspalveluiden odotetaan olevan joustavat, helpot käyttää ja niiden tulee ottaa huomioon eri asiakkaiden tarpeet mahdollisimman monipuolisesti. Samalla kasvavat kulupaineet, muun muassa artistikustannusten muodossa, pakottavat kotimaisen festivaalientän tarkastelemaan kustannustehokkaita tapoja parantaa asiakkaan festivaalikokemusta vastaamaan ajan trendeihin ja vaatimuksiin. Ruisrockin ollessa merkittävä toimija, kulttuuriala yleisesti hyötyy tämänkaltaisen kehitystyön hedelmistä hyvien käytänteiden löytämisen muodossa sekä esimerkkinä kustannustehokkaiden ja tarkoituksenmukaisten palveluiden kehittämisessä.

Tämä kehittämistyö vastaa alalla olevaan tarpeeseen kehittää tarkoituksenmukaisia ja laadukkaita palveluja kustannustehokkaasti. Tapauskohteena on Ruisrock Artukainen Camping -leirintä, joka loppuunmyydyistä festivaalista huolimatta on kärsinyt asiakaskadosta viimeisten parin vuoden aikana. Kehittämistyön aikana selvitettiin Artukainen Campingin erityisominaisuuksia, kartoitettiin muiden festivaalien leirintöjen toteutustapoja sekä kotimaassa, että ulkomailla, kerättiin ideoita kustannustehokkaiksi parannusehdotuksiksi, pohdittiin asiakaskadon syitä ja esitettiin tapoja nostaa asiakasmäärää kehittämällä olemassa olevaa palvelua houkuttelevammaksi.

Työn tavoitteena oli kehittää Ruisrock Artukainen Camping, joka vastaa 2020-luvun festivaalientän trendeihin ja vaatimuksiin palveluiden ja majoitusvaihtoehtojen osalta kuvastaen samalla festivaalin identiteettiä ja arvoja. Kehittämistyön aikana tavoitteena oli myös tallentaa leirinnän työryhmällä olevaa hiljaista tietoa.

Aineistot on kerätty tutkimalla Ruisrockin kävijäkyselytutkimuksia ja toimijoiden raportteja, tuotantoryhmän teemahaastatteluin, kotimaisten ja ulkomaisten vertais-festivaalien netscoutingilla ja benchmarkingilla, sekä uusien majoitusratkaisujen pilotoinnilla ja sen asiakaspalautteella vuonna 2019.

Työn tuloksina luotiin kokonaiskuva Artukainen Campingin nykytilasta ja alueen mahdollisuuksista, samalla keräten runsaat määrät käytännön kehitysideoita. Leirinnästä muodostettiin projektikonsepti selkeyttämään tulevalle tuotantoryhmälle sen oleellisia elementtejä, vahvistaen siten leirinnän roolia koko festivaalin kehyksessä. Kehittämistyön aikana myös tallennettiin tuotantotiimillä olevaa hiljaista tietoa yhteen paikkaan.

Kehittämistyö onnistui löytämään useita kehitysideoita, joista kaikki ovat kustannustehokkaasti toteutettavissa ja vievät Ruisrockin leirintää 2020-luvulle. Festivaalialalle kehittämistyö toimii esimerkkinä palveluiden kehittämisestä kustannustehokkaasti, hyödyntäen jo olemassa olevaa tietoa ja osaamista tuotantoryhmässä. Menetelmät ja tutkimustapa ovat helposti sovellettavissa mille tahansa festivaalin palveluiden osa-alueelle.

Asiasanat: festivaalit, ruisrock, palvelut, kehittäminen, kustannustehokkuus, konseptit, leirintä

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Master of Culture and Arts

Author: Juuso Liukkonen
Title: Developing festival services - Case Ruisrock Artukainen Camping
Number of Pages: 80 and 13 attachment pages
Supervisor(s): Pekka Vartiainen
Subscriber(s): Vantaan Festivaalit Oy

Customer expectations regarding festival services have increased notably during the past 15 years. Basic services are expected to be flexible, easy to use and they need to take into consideration different customers' needs. During the same time increasing costs, particularly in form of performance fees, are creating need for Finnish music festivals to find cost-effective means to enhance customer experience to meet the trends and expectations of today's festival visitors. With a significant role in Finnish music festival scene, developing Ruisrock's services benefits the field in general by creating an example on how to conduct practical and cost-effective service development.

This development work gives answer to the need in creating quality services practically and cost-effectively. Case study is conducted by developing Ruisrock Artukainen Camping, which has been suffering from customer loss despite of the actual festival being sold-out for the last few years. During the study the camping site's special qualities and circumstances were mapped-out, other festival camp-sites in Finland and abroad were benchmarked and netscouted, useful cost-effective ideas were gathered and reasons for visitor loss were reflected upon in order to create ways to increase visitor-rates by making the existing service more attractive.

The objective of this study was to develop Ruisrock Artukainen Camping, that meets the service criteria, housing expectations and trends of this new decade, while still representing the festival's identity and values. Objective was also to save and record tacit knowledge about the production for future use.

Research material for the study was gathered by using festival's customer surveys, staff and vendor reports, conducting themed interviews on the production team, benchmarking and netscouting Finnish and foreign peer events and piloting new housing solutions in the camping during the festival.

As results, an understanding of the Ruisrock Artukainen Camping's present state and opportunities were mapped-out and generous amounts of development-ideas were gathered. A project concept of the camping was formed in order to clarify its significant elements for the future productions, therefore solidifying the role of camping in the entirety of the festival itself. Also tacit knowledge within the production team was recorded into one place.

This study was successful in finding new ideas to improve camping services, of which all are possible to produce cost effectively and takes the Ruisrock's camping services into the new decade. For the festival field this work acts as an example for developing services cost effectively, utilizing existing knowledge and know-how within the production team. Methods and the way this study was conducted can be easily applied to any festival service need.

Keywords: festivals, ruisrock, services, development, cost effectiveness, concept, camping

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	FESTIVAALIALA JA RUISROCK.....	7
2.1	Festivaaliala Suomessa	7
2.2	Vantaan Festivaalit Oy ja Ruisrock	9
2.3	Ruisrock Artukainen Camping	11
2.4	Leirintä vuonna 2019.....	12
3	KÄSITTEET JA TEOREETTINEN TIETOPOHJA.....	15
3.1	Festivaalit kulttuuripoliittisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti	15
3.2	Green Camping ja Glamping – nykytrendeissä mukana	16
3.3	Projektikonseptilla vakiinnutetaan leirinnän elementit.....	17
4	TUTKIMUSMENETELMÄT	18
4.1	Kyselytutkimukset	18
4.2	Teemahaastattelut	19
4.3	Netscouting ja benchmarking.....	20
4.4	Majoitusratkaisujen ja Green Campingin pilotointi	20
4.5	Tulevaisuustaulukkomenetelmä	21
5	MENETELMÄT JA ETENEMINEN	21
5.1	Leirintäraportti, yhteistyökumppanin palaute ja leirintäkysely.....	22
5.2	Netscouting ja benchmarking hahmottavat alan trendejä leirinnöissä	26
5.2.1	Suomen markkinoiden tarjonnan netscouting	26
5.2.2	Maailman ja kotimaan festivaalien leirinnät tarkastelussa	27
5.3	Johtopäätöksiä netscoutingin ja benchmarkingin perusteella	30
5.4	Majoitusratkaisujen ja Green Campingin pilotointi vuonna 2019	31
5.5	Ruisrock 2019 yleinen asiakaspalaute	40
5.6	Teemahaastattelut toivat asiantuntijanäkemyistä kehitystyöhön	42
5.6.1	Ruisrock Artukainen Camping, sen palvelut ja henkilöstö.....	44
5.6.2	Ruisrock Artukainen Camping yhteistyökumppanit	48
5.6.3	Ruisrock Artukainen Campingin kehitystyö ja tulevaisuus	49

6	TEEMAHAASTATTELUIJEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	51
6.1	Ruisrockin tausta, identiteetti ja tulevaisuus.....	51
6.2	Ruisrock Artukainen Camping, sen palvelut ja henkilöstö.....	54
6.3	Ruisrock Artukainen Camping yhteistyökumppanit	57
6.4	Ruisrock Artukainen Campingin kehitystyö ja tulevaisuus.....	57
7	TULOKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	58
7.1	Asiakaskunnan odotukset festivaalin aikaiselta majoitukseltaan	58
7.2	Ruisrock Artukainen Camping 2020 -projektikonsepti	59
7.2.1	Sijainti	60
7.2.2	Majoitusvaihtoehdot.....	61
7.2.3	Leirinnän ja majoitusvaihtoehtojen hinnoittelu	64
7.2.4	Viestintä leirinnästä ja eri majoitusvaihtoehdoista	66
7.2.5	Palvelut ja pohjakartta	67
7.2.6	Ehdotuksia muiksi käytännön toimiksi.....	71
7.3	Ruisrock Artukainen Campingin tulevaisuustaulukko	73
8	POHDINTA.....	74
	LÄHTEET	79
	LIITTEET	81

1 JOHDANTO

Olen kulttuuri- ja tapahtuma-alalla toimiva yksityinen elinkeinonharjoittaja ja työskennellyt Ruisrockin tapahtumissa vuodesta 2015 lähtien. Suhteeni työn tilaajaan on aliurakoitsijasuhde. Kehittämistyö tuotettiin erillisenä, maksuttomana osana muuta aiheeseen liittyvää normaalia tuotantotyötä.

Ruisrock on Vantaan Festivaalit Oy:n järjestämä musiikkifestivaali, jota vietetään vuosittain heinäkuussa Turun Ruissalossa. Yksi Suomen vanhimmista ja kävijämäärältään Suomen suurimpiin lukeutuva festivaalitapahtuma järjestettiin vuonna 2019 50. kertaa. Vaikka festivaali on ollut loppuunmyyty jo monta vuotta peräkkäin, leirinnän kävijämäärä on ollut laskussa. Festivaalien leirintä puhuttaa alalla laajalti, tehden työstä ajankohtaisen. Samalla nousevat kulupaineet luovat tarvetta nostaa lippujen hintoja suurilla musiikkifestivaaleilla. Siksi myös asiakasodotukset festivaalien kokonaisuudesta pakottavat kotimaiset festivaalinjärjestäjät tarkastelemaan asiakkaidensa palvelupolkuja tapahtumissaan. Tämä tarkoittaa, että alalla on kasvava tarve palveluiden kehittämisen osaamiselle.

Näin tässä työssä erinomaisen tilaisuuden kehittää tilaajan palvelua ja sen konseptia käytännönläheisesti, sekä tarjota festivaalialalle esimerkin palvelujen kustannustehokkaasta, asiakaslähtöisestä ja kattavasta kehittämisestä, jota soveltamalla koko ala voi hyötyä.

Tämä kehittämistyö on tapaustutkimus, jossa olen soveltanut laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Sen aiheena ja tavoitteena on kehittää Ruisrock Artukainen Campingin konseptia, palveluita ja majoitusvaihtoehtoja vastaamaan uuden vuosikymmenen vaatimuksiin asiakasnäkökulmasta, vastata asiakaskadon haasteeseen sekä vakiinnuttaa leirinnän konsepti. Tutkimuskysymykseni ovat: 1) Miten festivaalin leirintää on toteutettu vuoteen 2019 asti? 2) Millaiseksi festivaalin leirinnän konsepti tulee rakentaa 2020-luvulla?

Aineistona kehittämistyössä käytin aiempina vuosina ja osana kehittämistehtävää kerättyjä asiakaspalautekyselyjä, raportteja, kehittämistyön aikana suoritettuja teema-haastatteluja, sekä netscouting- ja benchmarking –tekniikoita, joilla kartoitin leirinnän nykytilannetta, selvitin vertaistapahtumien ratkaisuja, kokosin oleellisia taustatietoja sekä keräsin vaatimuksia ja ideoita kehittämistyön tueksi.

Aloitin kehittämistyön keväällä 2019 valmistautumalla kyseisen vuoden tapahtuman tuotantoon, tutustumalla jo kerättyihin raportteihin ja asiakaspalautteisiin, selvittämällä majoitustarjontaa ja valmistautumalla pilotoimaan ensimmäisiä muutoksia leirinnän majoitusvaihtoehtoisissa. Tapahtuman aikana heinäkuussa 2019 toteutin pilotoinnin, sekä sen yhteydessä asiakaspalautekyselyn ja arvioin tuotannon käytännön toteutusta. Kehitystyö jatkui täysipainoisesti teemahaastatteluiden, benchmarkingin ja netscoutingin johdolla syksytlvella 2019-2020 tuotantoryhmän kokoontuessa valmistelemaan seuraavan vuoden festivaalia. Työn lopulliset tulokset valmistuivat keväällä 2020 ja niitä hyödynnetään tulevaisuudessa tapahtumissa, joiden kokemusten pohjalta kehittämistyö jatkuu edelleen.

2 FESTIVAALIALA JA RUISROCK

Tässä luvussa esittelen yleisen toimintaympäristön, työn tilaajan, kehittämistyön tutkimusongelman sekä työn lähtöasetelman.

2.1 Festivaaliala Suomessa

Systemaattinen tiedonkeruu suomalaisista musiikkifestivaaleista on haastavaa, sillä keskitettyä tilastointikanavaa ei ole. Sibelius-Akatemian teettämän Festivaalibarometri 2018 mukaan Suomalaisten kulttuurifestivaalien määrä on kuitenkin kansainvälisesti huomattava. Niiden lukumäärän on arvioitu olevan 500 ja 800 tapahtuman välillä. (Kinnunen, Koivisto & Luonila 2019.) Finland Festivalin jäsenfestivaaleilla vierailtiin vuonna 2019 yli kaksi miljoonaa kertaa. Vaikka festivaalikohtaiset erot ovat varsin suuria, kokonaiskuva festivaalialan kävijämäärästä on hyvin vakaa, kun otetaan huomioon järjestettyjen konserttien ja tilaisuuksien lukumäärät. (Finland Festivals 2019.) On kuitenkin otettava huomioon, että Finland Festivalin jäsenfestivaaleihin suurista rockfestivaaleista lukeutuu ainoastaan Ruisrock noin 105 000 kävijällään (Kinnunen ym. 2019). Muita merkittäviä festivaaleja vuoden 2018 käyntimäärien mukaan ovat Flow Festival 84 000 käynnillä (Fräntilä 2018), Provinssi 76 000 käynnillä (Puumala 2018), Blockfest 75 000 käynnillä (Ruissalo 2018), ja Weekend 70 000 käynnillä (Vali 2018) perustuen Festivaalibarometri 2018 varten eri lähteistä koottuihin tietoihin.

Festivaalialaa läpileikkaava trendi on festivaalien ja isojen tapahtumien omistajuuden keskittyminen muutamille alan toimijoille. Tämä kehitys on Yhdysvalloissa jo läpikäyty ja Euroopan tasolla se on käynnissä. Osittain tämä kehitys johtaa yksittäisten musiikkitapahtumien ja -festivaalien kulupaineen nousemiseen muun muassa artistien hinnoissa suurten toimijoiden tarjotessa isoja pakettisopimuksia. Arviolta pelkätään muutaman vuoden aikana artistien palkkiot ovat nousseet useita satoja prosentteja, mikä näkyy myös lipun hinnoissa. Suomalaisten festivaalien haasteena on kasvattaa kävijämääriään entisestään. Ruisrockin tapauksessa lippuja olisi myytävissä kyllä jonkin verran lisää, mutta festivaalialuetta ympäröivän alueen luontoarvoja suojelevat kapasiteettirajoitukset eivät tätä salli. (Lääveri 2019.)

Yleinen kehitys viime vuosina festivaalialalla on ollut palveluiden uudistamisessa ja festivaalikokemuksen palvelupolun kokonaisvaltaisessa tarkastelussa. Festivaalit ovat erittäin suosittuja ja niihin halutaan käyttää vapaa-aikaa. (Lääveri 2019.) Vuonna 2019 Deloitten tekemän tutkimuksen mukaan vuosina 1984-1994 syntyneet muodostavat noin 45 % musiikkifestivaalien kävijäkunnasta. Heistä 57 % vastaajista pitivät matkailua ja maailman näkemistä talon omistamista tärkeämpänä. (Gajanan 2019.)

Lääveri kuitenkin huomauttaa, että vaikka festivaalit ovatkin suosittuja, segmentoinnin ansiosta suomalaiset festivaalit eivät juurikaan kilpaile toistensa kanssa samoista asiakkaista, vaan vastapelureina nähdään muut ihmisten ajankäytöstä kilpailevat ilmiöt, kuten videopelaaminen. Esimerkkinä ihmisten saavuttamiseksi kodeissaan Ruisrockin tuotantoryhmä on harkinnut erilaisia ratkaisuja toteuttaa streamaustarjontaa festivaalin ohjelmasisällöstä. Suomessa kehitystyötä tehdään festivaalien ja niiden sidosryhmien kanssa yhteisen dialogin kautta. Festivaalit etsivät ongelmiinsa ratkaisua ja sidosryhmät kehittävät tuotteitaan ja palveluitaan vastaamaan alalla vallitseviin ongelmiin. Verraten ulkomaisilla suurilla festivaaleilla on suurien yleisökapasiteettien myötä suuremmat budjetit ja sitä myöten paremmat edellytykset ottaa riskejä ja kokeilla uutta taloudellisen tappionkin uhalla kuin kotimaisilla toimijoilla. (Lääveri 2019.)

Vaikka tarkkaa kuvaa juuri musiikkifestivaalien kävijämääristä on haastavaa muodostaa, on lukujen perusteella kuitenkin pääteltävissä, että niiden merkitys on alueellisesti

merkittävää niin kulttuuripoliittisesti, sosiaalisesti kuin taloudellisestikin. Alueellisena työllistäjänä, kouluttajana sekä innovaatioiden ja kehitystyön alustana festivaalien voidaan ajatella toimivan kulttuurialan kirkkaimmassa kärjessä.

2.2 Vantaan Festivaalit Oy ja Ruisrock

Opinnäytetyön tilaaja on Vantaan Festivaalit Oy, joka on vuodesta 2001 lähtien järjestänyt Turun kaupungin omistamaa Ruisrock festivaalia. Nimestään huolimatta kyseessä on turkulainen yritys. Vuoteen 2001 asti tapahtumaa järjesti Turun kaupunki säätiön kautta. Festivaalin lähestyessä ja sen aikana Ruisrockin työryhmään kuuluu arviolta noin 100-130 henkeä, joiden lisäksi festivaalilla toimii noin 850 talkoolaista ja 500 henkeä eri urheilu- ym. seurojen kautta. Alihankkijoiden ja kumppaneiden osuus kasvattaa kokonaishenkilömäärän festivaalialueella noin 2550-2650 henkeen. (Lääveri 2019.)

Ruisrock on Suomen vanhin ja Euroopan toiseksi vanhin yhtäjaksoisesti järjestetty kevyen musiikin festivaali. Festivaali järjestetään Turun Ruissalossa. Musiikin lisäksi kokonaisvaltaisessa tapahtumassa elämystä ja tunnelmaa luovat myös taide ja visuaalisuus, esittävät taiteet, yhdessä tekeminen sekä ruoka- ja juomakulttuuri. Ruisrockia voi pitää perinteisenä telttailufestivaalina, mutta se tapahtuu samanaikaisesti kaupungin rajojen sisäpuolella luonnon keskellä. Tapahtumapaikan sijainnin vuoksi merellisyys on olennainen osa festivaalin tapahtuma-aluetta. Pitkäikäisyytensä ja perinteikkyytensä ansiosta Ruisrockia voi pitää instituutionalisena kesätapahtumana. (Lääveri 2019.)

Ruisrockin festivaaliohjelma ja sen mukana kohderyhmä on muuttunut viimeisen kymmenen vuoden aikana. Tämän seurauksena asiakaskunta on uusiutunut ja vieraiden keski-ikä on laskenut. Festivaalialan yleisten trendien mukaisesti myös Ruisrock on panostanut kokonaiselämykseen kehittämällä palveluitaan sekä tarjontaan, onnistuen houkuttelemaan paikalle uutta yleisöä. (Lääveri 2019.)

Palveluiden ja tuotteiden osalta Ruisrockin asiakkaille on järjestetty valinnanvaraa. Alueelta löytyy ammattiravintoloita sekä erikoisbaareja suurilla juoma- ja drinkkivalikoimilla. Lähes kaikenlaiset erityisruokavaliot on pyritty ottamaan huomioon. Alueohjelmaan on lisätty paljon kaikenlaista erilaista, ajatellen kokonaisuutta festivaalialueen ulkoasussa ja sisällössä. Kumppanituotannossa kaupallisilta kumppaneilta saadaan

jossain määrin räätälöintiä Ruisrockia ajatellen. Asiakaspalvelu on nykypäivänä nopeaa ja monikanavaista. Ruisrock on panostanut erityisesti sosiaaliseen mediaan tapahtuman aikana, jolloin asiakkaat voivat saada kaipaamaansa tietoa heti aamusta festivaalin sulkeutumiseen asti reaaliajassa. Vaikuttajayhteistyössä Ruisrock on ollut edelläkävijä. Yhteistyöllä sosiaalisen median vaikuttajien kanssa tavoitetaan suosittujen henkilöiden kohderyhmä suoraan. (Lääveri 2019.)

Ruisrockin visiona on pysyä relevanttina ja elinvoimaisena omalle kohderyhmälleen. Festivaali haluaa myös toimia festivaalientä suunnannäyttäjänä ja osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun. Ruisrock pyrkii myös toimimaan kaikessa roolimallin arvoisesti ja ilmentää käytännössä ja merkityksellisesti arvojaan, joita ovat: yhdenvertaisuus, ammattimaisuus ja luovuus. (Lääveri 2019.)

Time-lehden julkaisu vuonna 2019 kertoo musiikkifestivaalien kasvaneen tärkeiksi tulonlähteiksi erittäin kilpailullisella alalla. Niiden suosio on kasvanut hurjasti ja isoimmat toimijat tarjoavat korkealla lipunhinnalla vieraille useita lavoja, leiriytymisvaihtoehtoja ja miltei loputtomalta tuntuvan listan esiintyjä. Niiden vanavedessä myös pienemmille markkinoille tarkoitettut festivaalit ovat kukoistaneet. Ihmiset ovat nykyään valmiimpia käyttämään rahaansa elämyksiin materiaalisen omaisuuden sijaan. Myös erilaiset brändit ovat kiinnostuneet festivaaleista hyötyäkseen suurten väkijoukkojen keskittymisestä yhdelle alueelle. (Gajanan 2019.)

Kehittämisen aikajana on aina vuoden edellä, sillä yleensä festivaalit järjestetään vain kerran vuodessa, jolloin kehitys työn tulosten saamisen aikaikkuna on varsin lyhyt. Ruisrockin kohdalla kehitystyön alla ovat olleet ensiapupalveluiden kapasiteetin nostaminen, lipunmyynnin nykyaikaistaminen, lisämyynnin paketointi, festivaalilogistiikka, kulunvalvonta sekä maksaminen. Uuden teknologian omaksumisessa on harvittava tarkkaan, sillä tarjolla on useita ratkaisuja useisiin ongelmiin, joista jotkut voivat teknologisesti vanhentua hyvinkin nopeasti. Asiakaspalautekyselyiden perusteella yli viiden hengen kaveriporukat muodostavat huomattavan ison osan kävijämäärästä, jonka perusteella yhteisöllisyys ja yhdessä oleminen voidaan nähdä oleellisena osana festivaalikokemusta ja siihen on panostettu myös festivaalin toimesta. (Lääveri 2019.)

2.3 Ruisrock Artukainen Camping

Ruisrock Artukainen Camping on Ruisrockin virallinen leirintäalue. Se sijaitsee Turun Artukaisten kaupunginosassa osoitteessa Artukaisten kiitotie. Alue on tien kummallakin puolella Gatorade Centerin ja Turun Messukeskuksen alueilla. Leiriytyminen on tarkoitettu vain Ruisrockin kävijöille, joilla on myös festivaalilippu. Alueella palvelee ympäri vuorokauden elintarvikekioski, narikka, info sekä ensiapu- ja löytötavarapiste. (Ruisrock majoittuminen 2020.) Leirintäalue luodaan vuosittain festivaalin käyttöön. Leirintä sijaitsee noin 6,5 päässä festivaalista, joten se tyhjenee lähes täysin aina päivisin festivaalin ajaksi. (Tamminen 2019.)

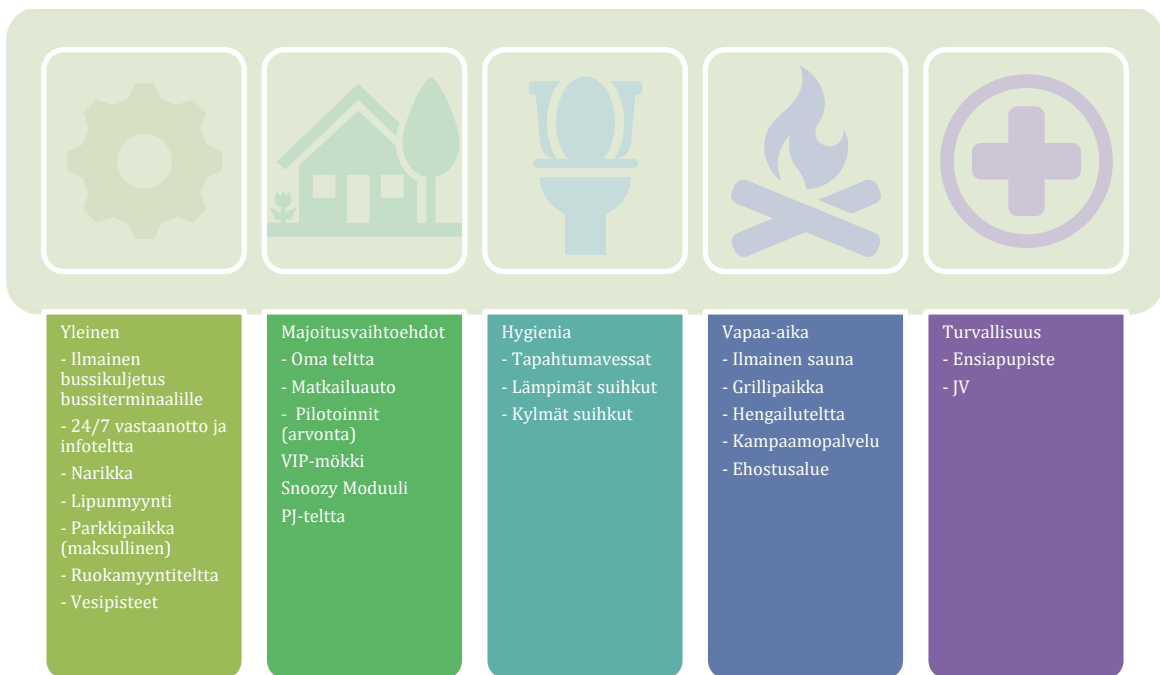
Ruisrock Artukainen Camping on kerännyt hyvää palautetta festivaalin asiakaspalautekyselyissä. Arvosteluasteikolla 1-5 keskiarvosanaksi nousee 4, eli kokonaisuutena leirintä vastaa asiakkaiden odotuksiin hyvin. (Ruisrock asiakaspalautekysely 2017). Festivaalin itsensä ollessa loppuunmyyty monta vuotta peräkkäin leirintä on kuitenkin kärsinyt asiakaskadosta. Festivaalin vieraat majoittuvat jonnekin muualle kuin leirintään, vaikka läheisen Turun kaupungin majoituskapasiteetti ei ole ainakaan perinteisten hotellien ja muiden majoitusliikkeiden osalta noussut. (Lääveri 2019.)

Kansainvälisesti tarkasteltuna luksusleirintäratkaisut ovat kaikkialla kalliita, mutta isommilla festivaaleilla on helpompi löytää asiakkaita, jotka ovat valmiita niistä maksamaan. Poiketen Ruisrockin tilanteesta leirintä on usein festivaalivieraan ainoa vaihtoehto tapahtumapaikkojen sijaitessa syrjässä merkittävistä asutuskeskuksista. (Lääveri 2019.)

Tilaajan toimesta on aiemmilta vuosilta kerätty leirinnän asiakaspalautteita, yhteistyökumppanien palautteita sekä leirinnän vastaavan Jaakko Rautavan vuoden 2017 leirintäraportin, joita analysoimalla voi tunnistaa leirinnän konseptiin liittyviä erityisiä kehittämiskohteita. Kyselyiden osalta saatu materiaali oli kyselylomakkeiden vastausmateriaalia, joka oli jo etukäteen käsitelty koostemuotoon. Leirinnän vastaavan leirintäraportti sekä yhteistyökumppanin palaute olivat tekstimuodossa kirjoitettua vapaata palautetta.

2.4 Leirintä vuonna 2019

Ruisrock Artukainen Camping toteutettiin vuonna 2019 Turun Artukaisissa, Gatorade Centerin vieressä Artukaisten kiitotien molemmin puolin (Rautava 2019). Leirintälippu sisälsi oikeuden kaikkiin leirinnän palveluihin ja yöpymiseen koko festivaalin ajan. (Ruisrock liput 2019.) Leirinnän palvelut on kuvattu seuraavassa kuvassa.



Kuva 1: Leirinnän palvelut 2019.

Leirinnän asiakkaalle yleisinä palveluina löytyvät ilmainen bussikuljetus Festivaalin bussiterminalille, ympäri vuorokauden auki oleva vastaanotto ja infopiste, maksullinen narikkapalvelu, lipunmyynti, maksullinen parkkipaikka, ruokamyyntitelletta sekä maksuttomat vesipisteet.

Majoitusvaihtoehtoina vuonna 2019 olivat pääasiassa oma telttä tai matkailuajoneuvopaikka. Uusia majoitusratkaisuuina pilotoitiin arvonnalla voitettavina yhtä VIP-mökkiä, kuutta Snoozy moduulia ja kahta puolijoukkuetelttä.

Hygieniapalveluina alueelta löytyivät tapahtumavessat, lämpimät suihkut sekä kylmät suihkut.

Vapaa-ajan palveluina leirinnän asiakkaan käytössä olivat maksuton sauna, grillipaikka, hengailutelletta, maksullinen kampaamopalvelu sekä maksuton ehostautumispiste.

Turvallisuuspalveluina alueelta löytyivät ensiapupiste ja järjestyksenvalvonta.

Toteutimme Artukainen Campingin aluesuunnitelman aiempien vuosien mallissa myös 2019. Uusina elementteinä toimme mukaan kehitystehtävää varten suunnitellut pilotoinnit Green Camping- ja Camping Extended -alueiden muodossa. Näillä halusin kerätä käytännön asiakaspalautetta, sekä tuotannollista tietoa uusista majoitusmalleista ja ratkaisuista leirinnässä. En kokenut suuria muutoksia tarpeelliseksi, sillä asiakaspalautteen perusteella leirintä ja sen palveluita pidettiin hyvinä. Sen sijaan oli tarkoituksenmukaista selvittää, miten tarkkaan rajattuihin muutoksiin reagoitaisiin ja miten niiden vaikutus festivaalikokemukseen yleisesti arvioitaisiin pilotointiin osallistuneiden festivaalivieraiden osalta.

Alla oleva kartta kuvaa vuoden 2019 karkeaa aluejakoa, jossa mukana ovat edellä mainitut pilotoinnit. Tumman sininen alue on varattu pysäköintialueeksi. Tumman harmaa on leirinnän palveluille varattua aluetta. Keltainen alue on matkailuajoneuvoille varattua aluetta. Punainen on tavalliselle telttamajoitukselle varattu alue, josta kuvan keskellä oleva irrallinen punainen alue toimi leirinnän varamajoitusalueena ja talkoolaisten majoitusalueena. Vihreä alue on Green Campingille varattu alue ja pinkki alue on uusille majoitusratkaisuille varattu Camping Extended -nimen saanut alue. Green camping- ja Camping Extendedin alueita lukuun ottamatta aluejako on täsmälleen sama, kuin vuonna 2018.



Kuva 2: Ruisrock Artukainen Campingin karkea aluejako 2019.

Ruisrock Artukainen Campingin alueella on erilaisia maastotyyppisiä. Iso osa alueesta on asfaltoitua, osa on hiekkakenttää ja iso osa on nurmialuetta. Maastotyyppit vaikuttavat oleellisesti leirinnän aluejakoon. Suurin osa alueesta on tasamaata, pois lukien loivia maastonmuotoja ja satunnaisia kiviä tai kumpareita. Alla kuva on ilmakuva leirinnän alueesta, jota vertaamalla kuvaan aluejaosta on saatavissa hyvä kuva aluesuunnitelman perusteista.



Kuva 3: Ruisrock Artukainen Campingin alueen ilmakeku. Kuva: Turun kaupungin karttapalvelu (2020).

3 KÄSITTEET JA TEOREETTINEN TIETOPOHJA

Tässä luvussa esittelen kehittämistyölle oleelliset käsitteet ja teoreettisen tietopohjan, jota olen työssä käyttänyt. Ensin kerron festivaalien merkityksestä yhteiskunnallisesti, jonka jälkeen tutustutaan niiden trendeihin Suomessa ja maailmalla. Sitten esittelen lyhyesti käsitteet Green Camping ja Glamping, joita olen käyttänyt pohjana erityisesti pilotointeja suunnitellessani. Lopuksi käyn läpi projektikonseptin käsitteenä.

3.1 Festivaalit kulttuuripoliittisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti

Vuoden 2016 Cuporen julkaisussa Festivaalien Suomi Satu Silvanto määrittelee festivaalin sellaisena tapahtumana, joka kokonaisuutena muodostuu useasta ohjelmaosasta, joilla on sidos toisiinsa ajallisesti, fyysisesti sekä temaattisesti. Kaikki tapahtumat

eivät ole festivaaleja, mutta festivaalit ovat tapahtumia. Festivaaleja taas voi jakaa useisiin eri alaluokkiin. (Silvanto 2016.) Ruisrock voidaan lukea perinteisesti musiikkifestivaaliksi, vaikka sen kokonaisvaltaisessa ohjelmistossa oleellisena osana ovat myös esittävät taiteet, yhdessä tekeminen, visuaalisuus sekä ruoka- ja juomakulttuuri (Lääveri 2019.)

Silvanto jatkaa, että kulttuuripoliittisesti festivaaleilla pyritään edistämään kulttuurin saavutettavuutta, taiteen kehitystyötä ja kulttuurialalla työskentelevien koulutusta. Samassa artikkelikokoelmassa Timo Tohmo ja Esa Storhammar tuovat esiin sen näkökulman, että taloudellisesta näkökulmasta festivaalit tarjoavat mahdollisuuksia alueelliseen työllistämiseen ja elinvoimaisuuden kasvattamiseen. Taloudellisia vaikutuksia merkityksellisempinä pidetään kuitenkin pitkäaikaisia dynaamisia vaikutuksia. Näitä ovat esimerkiksi innovoinnin, luovuuden, refleksiivisyyden ja investointeja houkuttelevien ympäristöjen luominen. Samalla voidaan todeta, että taloudellisia ja kulttuurillisia etuja arvokkaampana voidaan nähdä festivaalien sosiaaliset edut niiden levitessä tapahtumaa ympäröivässä yhteisössä tasaisemmin. (Tohmo & Storhammar 2016.) Koska Ruisrock on yksi Suomen johtavista ja vanhimmista kulttuuritapahtumista tuoden Turun kaupungin alueelle 105 000 festivaalivierasta viikonlopun aikana (Ruisrock info 2020.) ja festivaali on merkittävä työllistäjä, voidaan todeta, että tapahtuman alueellinen merkitys on huomattava niin taloudellisesti, sosiaalisesti kuin kulttuuripoliittisestikin.

3.2 Green Camping ja Glamping – nykytrendeissä mukana

Glamping-majoitusten keskeisenä yhdistävänä tekijänä on se, että majoittuja voi nauttia ympäröivästä luonnosta ja matkailun kokemuksesta ilman, että luopuu nykyaikaisista mukavuuksista. Kaikkiin majoitukseen kuuluu valaistus, sähköt sekä makuupaikat petivaatteineen. Eri majoitukset ovat eri tasoisia ja tarjoavat majoittujalle laajan valikoiman erilaisia mukavuuksia ja palveluja. (Glamping 2020.)

Green camping tai ekologinen leirintä on ympäristöllisesti kestävä tapa majoittua ja matkustaa. Sen tarkoituksena on järjestää leirintä siten, että sillä on mahdollisimman pieni haittavaikutus ympäristöön. (Conserve Energy Future 2020.) Conserve Energy Future -internetsivuston mukaan ekologisen leirinnän trendeinä ovat ympäristöystävälliset ja kestävät leirintävarusteet ja materiaalit, kierrätysmateriaaleista tehdyt va-

rusteet sekä matkailuyrityksiltä ostettavat ympäristöystävälliset leirintäohjelmat. Tärkeää on jättää leirintäpaikka sellaiseksi kuin se oli saapuessa ja jättää ympäröivään alueeseen mahdollisimman vähän jälkiä. Myös käytettävän astiaston tulisi olla uudelleen käytettävää ja ne tulee pestä biohajoavalla aineella. Myös hyönteiskarkotteen korvaaminen karkoitelampulla ja valaistuksen järjestäminen aurinkopaneelilla latautuvalla laitteella ovat hyviä keinoja vähentää vaikutusta ympäristöön. (Conserve Energy Future 2020.)

Glamping.comin mukaan glamping, eli glamorous camping, on uusi nouseva matkailun osa-alue. Siinä yhdistyvät kokemusperäinen matkailu ja modernit mukavuudet. Sivulla listataan myös erilaisia glamping-majoitustapoja. Näitä ovat matkailuajoneuvot, mökit, majat, teltat, puumajat, huvilat, jurtat sekä moninaiset uniikit ja epätavalliset majoitusratkaisut. (Glamping 2020.)

3.3 Projektikonseptillä vakiinnutetaan leirinnän elementit

Yhtenä tämän kehittämistyön tuloksena on Ruisrock Artukainen Campingin konseptin vakiinnuttaminen osaksi festivaalin identiteettiä ja ilmettä. Projektikonsepti on yksinkertainen, mutta kattava tapa koota ja visualisoida leirinnän tuotannon tärkeimmät elementit ja hiljaista tietoa. Se on myös helposti päivitettävä ja jaettava eteenpäin niille, jotka tietoa tarvitsevat, eliminoiden tarpeen moninaisille polveileville sähköposti- tai puhelinkeskusteluille. Projektikonseptia tutkimalla kuka tahansa voi saada nopeasti ymmärryksen siitä, miltä leirintä tulee näyttämään, mitä siihen kuuluu ja mikä on kunkin toimijan rooli.

John Spacey kuvaa projektikonseptia lomakkeeksi, jossa projektin tärkeimmät osa-alueet on kirjattu selkeästi, antaen sille sen suunnan, syvyyden ja tarkoituksen. Konseptisuunnitelmaa täydennetään visuaaleilla. Projektikonseptia hyödynnetään päätöksenteossa. (Spacey 2018.)

Projektikonsepti voi olla lyhyimmillään vain lauseen mittainen, tai pisimmillään yksi sivu. Yleensä se kattaa ainakin projektin nimen, asiakkaan tiedot, projektikonseptin, taustatiedot ja tavoitteet. Se voidaan luoda vaihtoehtoisesti myös vain visuaalisesti. Projektikonsepti voi pitää sisällään ja käsitellä markkinaympäristön mahdollisuuksia,

riskejä, kuluja, tuottavuutta, tehokkuutta, ympäristötekijöitä, organisaation kestävyyttä, elämänlaatua, asiakaskokemusta, innovaatiota, muutosta ja muita muistiinpanoja. (Spacey 2018.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä kappaleessa esittelen käyttämäni aineistonhankintamenetelmät. Niiden avulla keräsin tietoa ja syvensin ymmärrystäni, sekä kartoitin markkinatilannetta Suomessa ja maailmalla. Loin myös katsauksen mahdollisiin tulevaisuuden skenaarioihin, joita otan huomioon kehittämistyön tuloksissa.

4.1 Kyselytutkimukset

Kysely on tapa kerätä aineistoa standardisoidusti kohdejoukolta. Standardisointi merkitsee sitä, että tiettyä kysymystä kysytään kaikilta osallistujilta samalla tavalla, jotta vastauksia voidaan verrata keskenään. Saatu aineisto on otos tietystä perusjoukosta, joka edustaa laajempaa kohdejoukkoa. Kyselyllä kerättyä aineistoa käsitellään yleensä kvantitatiivisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 188-190.)

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara jatkavat, että vaikka kyselyillä voidaankin kerätä laajaa tutkimusaineistoa ja ne mahdollistavat monien asioiden kysymisen tehokkaasti, niillä on myös heikkouksia. Kyselyjen haasteina voidaan pitää mm. sitä, että on vaikea varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat ottavat kyselyn, miten hyvin he ovat perehtyneet kysyttäviin aiheisiin tai kuinka hyvin laaditut kysymykset ovat onnistuneet vastaajien näkökulmasta, jotta väärinymmärryksiltä vältytään. (Hirsjärvi ym. 2008.)

Hirsjärvi ym. muiden mukaan kyselyn kysymyksiä voidaan muotoilla monella tapaa, mutta kolme yleisintä muotoa ovat avoimet kysymykset, monivalintakysymykset ja asteikkokysymykset. Avoimessa kysymyksessä kysymyksen jälkeen on vapaa kenttä vastausta varten. Monivalintakysymyksissä on valmiiksi laadittu numeroitu vastausvaihtoehto, joista osallistujan tulee valita yksi tai useampi vaihtoehto. Asteikkokysymyksissä tutkija esittää väittämiä, joihin vastaaja voi valita miten paljon on väittämän kanssa samaa tai eri mieltä merkitsemällä mieleisensä vaihtoehdon asteikolla. (Hirsjärvi ym. 2008, 193-195.)

Avoimet kysymykset sallivat vastaajan ilmaista itseään omin sanoin ilman, että tutkija ehdottaa vastauksia ja siten johdattelee aineistoa. Ne myös mahdollistavat vastaajan

viitekehukseen ja motivaatioon liittyvien seikkojen tunnistamisen. Ne myös auttavat tunnistamaan niitä asioita, jotka ovat vastaajien ajattelussa keskeisiä ja tärkeitä. (Hirsjärvi ym. 2008, 196.)

Monivalintakysymyksillä voidaan kerätä samasta kysymyksestä paljon vertailukelpoisia tuloksia. Niitä on myös helpompi käsitellä ja analysoida tietokoneella. Monivalintakysymykset ovat myös vastaajalle helpompia. (Hirsjärvi ym. 2008, 196.)

Kehittämistyössä hyödynsin kyselyitä useilla eri tavoilla. Sain tilaajalta asiakaspalautteiden materiaalit ja koonnit vuosilta 2016 sekä 2018. Vuodelta 2018 sain myös myyntiteltan henkilökunnan palautteen, sekä vuodelta 2017 leirinnän vastaavan tapahtumaraportin. Näiden perusteella analysoin ja erittelin leirinnän konseptista kehittämiskohteita, jotka muodostivat kehittämistyön lähtöasetelman leirinnän kehittämisen osalta. Pilotoinnin asiakaspalautteet keräsin myös kyselyllä, jolloin sain tietoa siitä, mitä he pitävät yleisesti leirintämajoituksessa tärkeänä ja miten se vaikuttaa festivaalilikemukseen yleisesti.

4.2 Teemahaastattelut

Tiedonkeruumuotona haastattelu mahdollistaa oleellisten aiheiden kattamisen ennalta suunniteltujen teemojen pohjalta. Keskusteluna etenevä haastattelu sallii tarkentavien kysymysten esittämisen sekä perehtymisen tarkemmin kiinnostaviin aihealueisiin, jolloin on mahdollista saada selville laajempia kokonaisuuksia kuin esimerkiksi kyselyillä. On kuitenkin huomioitava, että haastattelusta saatava tieto on yhden ihmisen subjektiivinen näkemys aiheesta, joten aineistoa analysoitaessa on huomioitava myös henkilön tausta, tehtävät sekä sosiaaliset odotukset. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 204 – 207.)

Teemahaastattelussa aihepiirit eli teemat ovat tiedossa, mutta niiden tarkkaa järjestystä tai kysymysten muotoa ei olla määritetty (Hirsjärvi ym. 2010, 208). Raine Vallin toimittamassa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2 –kirjassa teemoittamista kuvataan aineiston pelkistämiseksi etsimällä tekstin olennaisimmat asiat. Aineistolähtöisessä lähestymistavassa tutkija voi lukea tekstiä omien kysymystenasettelujensa kautta, jolloin tulee keskittyä teemojen löytämisen sijaan tutkittavien antamien merkitysten löytämiseen. (Valli 2018, 60.)

Tässä kehittämistyössä valitsin teemahaastattelun menetelmäksi sen vuoksi, että sen avulla oli mahdollista selvittää leirintään liittyviä aihealueita laajasti ilman tarkasti rajattuja kysymyksiä, sekä syventää ymmärrystä kiinnostavista aiheista haastattelun edetessä. Tällä tavoin oli mahdollista löytää asiayhteyksiä, perusteluja, ongelmia sekä mahdollisuuksia, jotka löytäkseni olisi ennen haastatteluja ollut vaikea tai mahdotonta etukäteen muodostaa kysymyksiä.

4.3 Netscouting ja benchmarking

Stefan Moritz kuvaa netscoutingia hyväksi tavaksi luoda perusymmärrys markkinatilanteesta ja ympäristöstä. Se auttaa yksilöimään käytössä olevia ratkaisuja olemassa oleviin ongelmiin, ymmärtämään kehitystrendejä sekä tunnistamaan uusia markkinoita. Tarkkojen parametrien asettaminen etsittäville tiedolle on tärkeää internetissä olevan tiedon määrän ollessa valtava. (Moritz 2009, 194.)

Juha Tuulaniemen mukaan benchmarkingia käytetään toisilta oppimiseen ja oman toiminnan kehittämiseen. Sillä voidaan vertailla muun muassa markkinoilla olevien eri toimijoiden strategiavalintoja ja tuotteita. Sen avulla voidaan hyödyntää jo olemassa olevia hyviä toimintatapoja, välttää muiden tekemiä virheitä sekä tehdä omia strategia valintoja esimerkkien pohjalta. (Tuulaniemi 2011.)

Tässä kehittämistyössä rajasin netscoutingin ja benchmarkingin koskemaan vain tiettyjä, Ruisrockiin verrattavien tapahtumien leirintään liittyviä ratkaisuja. Tavoitteenani oli muodostaa käsitys markkinatilanteesta, saada hyviä ideoita sekä selvittää miten Ruisrockin leirintä vertautuu kansallisesti ja kansainvälisesti.

4.4 Majoitusratkaisujen ja Green Campingin pilotointi

Pilotointi on rajattu koe, jolla testataan käytännön logistiikkaa ja kerätään tietoa ennen laajempaa toteutusta. Pilotointi voi paljastaa suunnitelman heikkouksia, jolloin ne voidaan korjata ennen kuin rahaa ja aikaa käytetään suuremmissa mittakaavassa. Pilotointi on varsinaiseen toteutukseen verrattuna paljon pienempi, josta syystä myös saatava tieto on rajatumpaa. Sillä voidaan kuitenkin kerätä tärkeää käytännön tietoa suunnitelmaan vaikuttavista tärkeistä tekijöistä. (NC3RS 2020.)

Pilotoinnilla toteutin rajatun, helposti hallittavan kokeilun leirinnän uudistuksista. Pilotointi auttoi erittelemään uusien majoitusratkaisujen ja Green Campingin toteutuksen käytännön ongelmia ja mahdollisuuksia. Yhdistämällä pilotointiin kyselyjä sain

pienellä budjetilla ja pienellä riskillä tietoa asiakkaiden kokemuksesta uusissa majoitustavoissa. Samalla sain paljon käytännön kokemusta niiden järjestämiseen liittyvistä logistisista ja tuotannollisista erityisominaisuuksista.

4.5 Tulevaisuustaulukkomenetelmä

Tulevaisuustaulukkomenetelmä on tulevaisuuden ennakoinnin menetelmä. Se on kattava, pakottaen skenaarion tekijän nostamaan esille useita tulevaisuuteen vaikuttavia muuttujia. Menetelmässä listataan erilaisia ajureita, jotka vaikuttavat skenaariokysymykseen muodostaen rungon erilaisille tulevaisuuden mahdollisuuksille. Skenaariot auttavat näkemään ympäristöstä löytyviä mahdollisuuksia. (Hiltunen 2012.)

Tässä kehittämistyössä sovelsin tulevaisuustaulukkoa apuna hahmottamaan ja visuaalisoimaan erilaisia leirinnän toteutusmahdollisuuksia helposti tarkasteltavaan, tiivistettyyn ja vertailtavaan muotoon. Tärkeimpänä osa-alueena oli leirinnän aluesuunnittelu, mutta myös markkinatarjonta majoitusratkaisujen osalta sekä lähialueen muutokset ja yhteistyökumppanuudet.

5 MENETELMÄT JA ETENEMINEN

Tämä luku käsittelee kehittämistyön käytännön toteutusta vaihe kerrallaan. Aloitin kehittämistyön tutustumalla aiempien vuosien asiakaspalautteisiin, leirintäraporttiin, yhteistyökumppanipalautteisiin sekä asiakastyytyväisyyskyselyihin. Niistä tunnistin ja jäsentelin leirinnän tuotannolle, toiminnalle ja asiakaskokemukselle tärkeitä elementtejä ja sain näin suunnan kehittämistyön etenemiselle. Keskustelin myös tuotantoryhmässä jo valmiina olleista ideoista ja arvioista leirinnän parantamiseksi.

Näiden, sekä osana käytännöntuotantoa olleen alustavan majoitusratkaisumahdollisuuksiin keskittyneen netscoutingin perusteella valmistelin ja toteutin vuoden 2019 Ruisrockiin uusien majoitusratkaisujen ja Green Campingin pilotoinnin leirinnässä, josta keräsin majoitusratkaisujen osalta myös asiakastyytyväisyyskyselyn.

Alustustyön jälkeen syvensin ymmärrystäni Ruisrockista ja leirinnästä sekä alasta yleisesti toteuttamalla leirinnän vastaavan, Ruisrockin aluetuottajan ja Ruisrockin vastaavan tuottajan teemahaastattelut. Samalla toteutin sovelletun benchmarkingin netscouting-menetelmää ja teemahaastatteluja hyödyntäen alan vertaistoimijoista Suomessa

ja Euroopassa, syventäen ymmärrystäni festivaalileirinnän alalla olevista käytänteistä ja ratkaisumalleista.

Näiden toimenpiteiden avulla kerättyjen tietojen perusteella kokosin Ruisrock Artukainen Campingille projektikonseptin, perustellut kehitysehdotukset sekä tulevaisuus- taulukon, jossa esittelen tekijät, jotka vaikuttavat olennaisesti Ruisrock Artukainen Campingin tulevaisuuteen ja sen toteuttamisen lopulliseen muotoon.

Kokonaisuutena menetelmillä saadut tulokset muodostavat kuvan Ruisrockin leirinnän nykytilasta sekä ratkaisut, joita hyödyntämällä Ruisrock Artukainen Camping-leirintä viedään 2020-luvulle ja vastataan asiakaskadon haasteeseen houkuttelevuutta lisäämällä.

5.1 Leirintäraportti, yhteistyökumppanin palaute ja leirintäkysely

Leirintäraportin vuodelta 2017 oli kirjoittanut leirinnästä jo vuosia vastuussa ollut Jaakko Rautava, jolla on ainutlaatuista ensikäden tietoa kaikesta leirinnän käytännön toiminnasta. Vapaamuotoiseen raporttiin on koottu leirintäalueen henkilökunnan yleisiä kommentteja ja ajatuksia.

Leirintäraportista esiin tulleita asioita olivat vuonna 2017 käytössä olleiden propaanilämmitteisten suihkujen ongelmat jonoineen sekä järjestyksenvalvojien vähäinen määrä (Rautava 2017.) Nämä epäkohdat oli tosin korjattu vuoteen 2018 mennessä. Puhelinten latauspisteen kapasiteetti oli liian pieni ja ruokatarjonta olisi voinut olla monipuolisempaa. Pelastustoimen osalta hyvä palvelu olisi puhallutuspalvelu leirinnästä lähteville asiakkaille. Tämäkin toteutettiin jo vuonna 2018.

Yhteistyökumppanin palautteen vuodelta 2018 olivat kirjoittaneet myyntiteltasta vastanneet ravintoloitsijan työntekijät. Palaute oli ainoa yhteistyökumppaneilta saatu, mutta se antoi hyvää tietoa käytännön tekijöistä ja ongelmista, jotka olivat tuotannollisesti parannettavissa tai ratkaistavissa.

Yhteistyökumppanin palautteesta esiin tulleita asioita oli erityisesti puhelinten latauspisteen ja ”hengailuteltan” sijoittelu, jonka vuoksi asiakkaat jättivät tavaroitaan heidän huomaansa odottaen, että niitä vartioidaan. Tämän koettiin vaikeuttavan heidän toimintaansa. Pelastustoimen puhallutuspalvelun käteismaksujärjestely tuotti myyntipisteellä vaivaa, sillä asiakkaat halusivat nostaa ja vaihtaa heillä rahaa. Tämä ei käteiskassan puolesta ollut käytännöllistä.

Tilaaaja toimitti aineistoksi leirintäkyselyn koonnin vuodelta 2018. Materiaalina oli runsaasti kyselytutkimusten vastausten aineistoa, joka oli kerätty asiakaskokemuksista aiemmilta vuosilta. Aineisto oli kerätty leirinnästä, joten se vastasi kehittämistehtävän tarpeita varsin hyvin. Aineistosta oli löydettävissä runsaasti hyödyllistä tietoa, joka auttoi tekemään perusteltuja päätöksiä kehittämistyön suunnasta. Aineistoon sisältyi vastaajien antama kouluarvosana leirinnän palveluista, joten sitä tietoa voitiin hyödyntää suoraan. Koska iso osa kehittämistoiveisiin liittyvästä aineistosta oli kuitenkin tehty avoimena kysymyksinä ja oli tarkoituksenmukaista kevyellä toteutuksella löytää tästä aineistosta vastauksia kehittämistehtävän tutkimuskysymyksiin, aineiston käsittelytavaksi valitsin aineistolähtöisen teemoittamisen.

Kehittämistehtävän kannalta oli oleellista tietää, mihin suuntaan leirinnän konseptia tulisi lähteä viemään asiakasnäkökulmasta. Tästä syystä erittelin aineistosta, mitä leirinnän toteutuksessa toivotaan parannettavaksi.

Leirintäkyselyyn vastasi 431 henkilöä vuonna 2018. Vastanneista 97,2 % majoittui Ruisrock Artukainen Campingissä, loput 2,8 % Ruissalo Campingissä, jota ylläpitää Turun kaupunki. Kyselyn aiheet liittyivät vain Ruisrock Artukainen Campingiin, joten Ruissalo Campingissä majoittuneiden vastaukset näyttäytyvät oleellisesti vain avointen kysymysten osioissa. Palveluiden arvioinnissa tulokset laskettiin vain Artukainen Campingin asiakkaista. Yleisesti kyselyssä Ruissalo Campingissä majoittujien suhteellinen määrä on myös niin pieni, että koko kyselyn tulokset voidaan suoraan osoittaa Ruisrock Artukainen Campingiin. Kysymystenasetteluissa aluksi oli kartoitettu asteikkokyselyllä asiakaskokemuksia yksittäisistä palveluista ja leirinnän elementeistä, joissa vaihtoehtoina oli antaa arvosana 1-5 sekä ”En käyttänyt”. Sen jälkeen avoimena kysymyksenä oli, mitä palveluita leirintään toivottaisiin lisää. Seuraavana avoimena kysymyksenä oli mahdollisuus antaa lyhyesti muuta palautetta leirintäalueesta. (Ruisrock leirintäkysely 2018.)



Kuva 4: Leirintäkysely 2018 yhteenveto palveluista.

Kaikkien kyselyyn vastanneiden antama leirinnän palveluiden arvosana oli keskiarvoltaan 4.1, ja leirinnästä yleisesti 4.2, eli kokonaisuudessaan asiakaskokemus on koettu hyväksi. Yli arvosanan 4 ylittävät arvosteluissa grillauspiste, ensiapu, narikka, jääpalamyynti, hiusmuotoilupalvelu, festivaalibussit, pysäköintialue ja asuntoautoparkki. Alle arvosanan 4. jäivät puhelimen latauspiste, elintarvikekioski ja suihkut. Näistä kaikki ovat kuitenkin yli arvosanan 3.5.

Avoimien kysymysten pohjalta oli tarkoituksenmukaista teemoittaa kolme asiaa. Mitä palveluita leirintään toivottaisiin lisää? Mitä olemassa olevia palveluita tulisi kehittää ja miten? Sekä miten leirintää tulisi kehittää yleisen palautteen perusteella?



Kuva 5: Leirintäkysely 2018 parannusehdotukset ja toiveet.

Eniten toivottuja uusia palveluita olivat: Tapahtumaohjelmaa leirintäalueelle, varjopaikka, sähköpaikka asuntoautoille. Muutoin uusia palveluita ei suurissa määrin osattu pyytää. Tärkeämmäksi koettiin jo olemassa olevien ongelmakohtien ratkaisu. Yksittäisistä ideoista voidaan mainita erikseen tiedottaminen suihkujen aukiolo- ja ruuhka-ajoista, tiedottaminen leirintäalueelta löytyvistä palveluista, leirintäalueen oma esiintyjäohjelmisto, leirintään saavuttaessa tai lähdettäessä käytettävät apukärryt tavaroiden kuljetukseen sekä enemmän varjoa suojaamaan paahavalta heinäkuun auringolta. (Ruisrock leirintäkysely 2018.)

Jo oleviin palveluihin toivottuja parannuksia keräsivät ylivoimaisesti eniten suihkutilat ja puhelinten latauspiste. Niiden kapasiteetti koettiin täysin riittämättömäksi etenkin suihkujen jonotusaikojen vuoksi sekä aukioloaikojen puitteissa. Myös elintarvikekioskin tarjoama koettiin usein heikkolaatuiseksi ja moni toivoi kevyempiä ja terveellisempiä ruokavaihtoehtoja. (Ruisrock leirintäkysely 2018.)

Yleisessä avoimessa palautteessa leirintä koettiin hyvin järjestetyksi. Erityiskiitosta keräsivät kuljetukset, järjestyksenvalvojat ja WC-alueiden siisteys. Heikkoina puolina nähtiin alueen yleinen roskaus majoittujien puolelta, yöllinen metelöinti sekä jo aiemmin mainitut suihkutilojen jonot sekä puhelimen latauspisteen kapasiteetti. (Ruisrock leirintäkysely 2018.)

Kehittämistyön tavoitteiden saavuttamiseksi päätin, että asiakaskokemuksista tarvitaan lisää tietoa. Merkityksellistä oli tietää, miten vuoden 2019 uusien majoitusvaihtoehtojen pilotointiin suhtaudutaan, miten festivaalin kävijät yleisesti majoittuvat vierailunsa aikana sekä miten leirintää tulisi asiakkaiden mielestä kehittää. Tietoa päätin kerätä jo valmiiksi olevilla keinoilla. Vuoden 2019 Ruisrockin yleinen asiakaspalautelomake sekä leirinnän pilotointiin osallistuville vieraille tehty kysely olivat tuotannollisesti kevyt toteuttaa niiden ollessa osa normaalia festivaalin tuotantotoimintaa.

5.2 Netscouting ja benchmarking hahmottavat alan trendejä leirinnöissä

Koska kehittämistyö toteutettiin yhden vuoden aikana ja oli aikataulullisesti mahdollista toteuttaa benchmarkingia täysimittaisesti itse havainnoiden eri vertaistapahtumissa, sovelsin benchmarkingia netscouting-menetelmää hyödyntäen sekä teema-haastattelujen perusteella.

5.2.1 Suomen markkinoiden tarjonnan netscouting

Internetiä tutkiessani etsin erilaisia vaihtoehtoja uusiksi leirintäpalveluiksi tai majoitusratkaisuksi. Oletuksenani oli, että erilaisten ratkaisujen tilaaminen Euroopasta tulisi liian kalliiksi, joten keskityin tutkimaan jo valmiina olevia kotimaisia ratkaisuja. Totesin, että jos Suomessa joku toimittaja tarjoaa glamping-majoitusratkaisuja, niitä ei ainakaan internetsivuilta löydy. Siksi laajensin hakua koskemaan myös muita majoitusratkaisuja, joita ei suoraan voi kutsua glampingiksi. Tällaisten majoitusratkaisujen toimittajia löytyi kaksi, joiden arvioin voivan toimittaa tarpeeksi monta tasalaa-tuista ja keskenään samanlaista yksikköä majoitusratkaisuiksi Ruisrockin kaltaiselle festivaalille. Näistä toimittajista vain yhdellä oli yksiköitä vapaana Ruisrockin ajaksi. Toiselta toimittajalta sain vaihtoehdoksi pilotointiin heidän toisen tuotteensa, josta tuli VIP-mökki.

Valmiiden majoitusratkaisujen tarjonnan loputtua laajensin hakua koskemaan perinteisten, jo olemassa olevia ratkaisuja sekä niiden uusia käyttötarkoituksia. Selvitin retkeilyvarustevuokraamoilta teltojen ja niiden varusteiden hintoja ja totesin puolijoukkueteltan olevan hinnaltaan kohtuullinen ja varustettavissa lähelle glamping-tasoa erilaisilla retkeilyvarusteilla.

Selvitin myös tapahtumatelttavuokraamoista teltojen hintoja, mutta totesin ne liian kalliiksi kalusteineen, sekä hankalaksi myydä asiakkaalle. Lisäksi ongelmaksi olisi

muodostunut niiden lämpö kylmällä säällä. Tämä vaihtoehto voisi olla mielenkiintoinen siinä tapauksessa, että telttä olisi myytävissä hyvissä ajoin etukäteen suurelle asiakasryhmälle, jotka haluavat majoittua mukavasti yhdessä.

5.2.2 Maailman ja kotimaan festivaalien leirinnät tarkastelussa

Kohteiksi valitsin festivaaleja, jotka ovat joko kokoluokaltaan Ruisrockin kaltaisia, erityispiirteiltään huomioonotettavia tai muutoin tuotantotiimille mielenkiintoisia esimerkkejä. Kappaleessa tarkastellaan ensin kotimaiset kolme kohdetta, jonka jälkeen tutustutaan kahteen ulkomaiseen festivaaliin.

Provinssi on Suomen Seinäjoen Törnävänsaarella kesäkuun viimeisenä viikonloppuna järjestettävä musiikkifestivaali (Provinssi 2020). Se on Ruisrockin kaltainen siinä, että sekin järjestetään kaupungin välittömässä läheisyydessä. Toisaalta leirintäalue löytyy myös heti festivaalialueen vierestä, toisin kuin Ruisrockissa. (Camp Provinssi 2020.)

OMINAISUUDET	MAJOITUS	PALVELUT	MARKKINOINTI	HINTA
Festivaalialueen vieressä Kaupunki lähellä	Oma telttä Silent & Green – alue Tonttikylä S-XL Konttikylä	Kioski ja ruokakojuja Ensiapupiste Kierrätyspiste Vesivessat ja suihkut Nuotiopaikka Latauspiste puhelimille Sauna Pieni uimaranta	Camp Provinssi ”Legendaarinen osa Provinssielämystä”	Peruslippu 1-3 pv 49 € / hlö Camp Provinssi Silent & Green 49 € / hlö Camp Provinssi Tonttikylä S-XL alk. 80 € / hlö Camp Provinssi Konttikylä Hinta ei tiedossa

Kuva 6: Camp Provinssi 2020.

Ilosaarirock on heinäkuun puolivälissä Joensuun Laulurinteellä järjestettävä musiikkifestivaali. Festivaali järjestetään kävelymatkan päässä kaupungin keskustasta. Leirintäalue on festivaalialueen välittömässä läheisyydessä. (Ilosaarirock 2020.)

OMINAISUUDET	MAJOITUS	PALVELUT	MARKKINOINTI	HINTA
<p>Festivaalialueen vieressä</p> <p>Kaupunki lähellä</p>	<p>Oma telta</p> <p>Asuntoajoneuvot</p> <p>Kotimajoitus</p> <p>Kaupungin hotellit</p> <p>Erillinen Nice and easy-alue</p>	<p>Saniteettitilat</p> <p>Suihkut - Maksulliset</p> <p>Vesipisteet</p> <p>Nuotiopaikka</p>	<p>Asiallinen viestintä</p>	<p>Leirintälippu ennakkoon 35 € (1.7. alkaen hinta 45 €)</p> <p>Matkailuajoneuvo ennakkoon 39 € (1.7. alkaen hinta 49 €)</p> <p>Suihkut uimahallissa 3-4 € / kerta. Nice and Easy-asiakkailla maksuton</p>

Kuva 7: Ilosaarirock 2019-2020.

John Smith Rock Festival on heinäkuun puolivälissä Laukaalla, kylpylähotelli Peurungan alueella järjestettävä musiikkifestivaali (John Smith 2020). Leirintä sijaitsee festivaalialueen välittömässä läheisyydessä. (John Smith leirintä 2020.) Festivaalialue ei ole suuren taajaman läheisyydessä.

OMINAISUUDET	MAJOITUS	PALVELUT	MARKKINOINTI	HINTA
<p>Festivaalialueen vieressä</p> <p>Kaukana kaupungista</p> <p>Kylpylähotellin alueella</p>	<p>Telttamajoitus</p> <p>Caravan-alue</p>	<p>Saniteettitilat</p> <p>Vesipisteet</p>	<p>Asiallinen viestintä</p>	<p>Telttapaikka 4m2 3 pv / 40 €</p> <p>Majoitusranneke 3 pv / hlö / 30€ - Sis. kylpylän käyttö - Parkkipaikka 3 pv</p> <p>Caravan-paikka ilman sähköä 3 pv / 80€</p> <p>Caravan-paikka sähköllä 3 pv / 110 €</p>

Kuva 8: John Smith leirintä.

Lowlands festival Alankomaissa järjestetään elokuun puolessa välissä Evenemententerrein Walibi Hollandissa, Biddinghuizenissa (Lowlands 2019). Poiketen Ruisrockista, asiakkailla on vähän valinnanvaraa majoittumisen suhteen (Lääveri 2019), ja leirinnän ja festivaalialueen välillä on mahdollista kulkea milloin vain (Lowlands 2019).

OMINAISUUDET	MAJOITUS	PALVELUT	MARKKINOINTI	HINTA
<p>Festivaalialueen vieressä</p> <p>Vierailu vähän vaihtoehtoja</p> <p>Useita leirintäalueita</p>	<p>Oma telta</p> <p>Matkailuauto</p> <p>Glamping alue</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valmiit teltat - Tiipit - Flexotel 	<p>Lämpimät suihkut (maksullinen)</p> <p>Juomavesipisteet</p> <p>Vesivessat</p> <p>GLLAMCAMP DELUXE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Baari, kahvila ja catering - Luxus vessat ja suihkut - Ehostautumistila - Pyyhepalvelu - Grillipaikka - Lounge 	<p>Asiallinen viestintä</p>	<p>Leirintälippu kuuluu festivaalilipun hintaan</p> <p>Matkailuauto ilman sähköä 89€ + peruslippu</p> <p>Matkailuauto sähköllä 169 € + peruslippu</p> <p>Glamping Lukuisia majoitusvaihtoehtoja 2-9 hengelle, joiden hinnat 205 € - 599 € / hlö</p>

Kuva 9: Lowlands Camping 2019-2020.

Melt Festival on Saksan Ferropolisissa järjestettävä musiikkifestivaali. Se järjestetään heinäkuun puolessa välissä. (Melt Festival 2020.) Festivaalin leirintä ei sijaitse festivaalialueen välittömässä läheisyydessä (Melt accommodation 2020).

OMINAISUUDET	MAJOITUS	PALVELUT	MARKKINOINTI	HINTA
<ul style="list-style-type: none"> Ei festivaalialueen vieressä Vierailia vähän vaihtoehtoja Useita leirintäalueita Perusleirintä kuuluu festivaalilippuun 	<ul style="list-style-type: none"> Oma telttä Majoitus auton luona Carevan-majoitus VIP-camping Green camp (Ilmainen) Melt Village (VIP +) Melt Suites (Glamping) <ul style="list-style-type: none"> - 20 m² majoitus - Sängyt - Sähkö - Peili - Maksuttomat saniteettitilat - Autopaikka majoituksen luona Melt Chalet (Glamping) <ul style="list-style-type: none"> - Lujallinen mökki - 2 sänkyä - Pöytävaatteet - Jääkaappi - Tuuletin - Valaistus - Sähköt - Irttimallinen terassi 	<ul style="list-style-type: none"> Helppo Festival Service myy ratkaisuvaihtoehtoja Perusleirintä <ul style="list-style-type: none"> - Ruokaloja - Työpöytä - Vesipöytä - Suihkuja VIP <ul style="list-style-type: none"> - Majoitus auton luona - Shuttle-tuuletus festivaalille - Kihmeät suihkut ja vessat - Oma siivokki festivaalille Melt village <ul style="list-style-type: none"> - 24 vuorokautta ja sähköt - Autopaikka majoituksen luona Hengittäminen <ul style="list-style-type: none"> - Maksuton vessa ja suihku - Aamupalastan VIP-alueella - Ilmaisen shuttle festivaalialueelle Melt Chalet <ul style="list-style-type: none"> - Autopaikka majoituksen luona - Ilmaisen shuttle festivaalialueelle - Maksuton vessa ja suihku 	<ul style="list-style-type: none"> Asiallinen viestintä Paljon informaatiota Paljon valinnanvaraa 	<ul style="list-style-type: none"> Perusmajoitus kuuluu festivaalilipun hintaan Majoitus auton luona + 50€ Carevan-majoitus + 80€ VIP-majoitus kuuluu VIP-lipun hintaan Melt suite <ul style="list-style-type: none"> 2 hengelle 649€ 3 hengelle 749€ 4 hengelle 849€ Melt Chalet 2-4 hengelle 999€ (Melt majoitushinnat 2020)

Kuva 10: Melt festivalin leirintä.

5.3 Johtopäätöksiä net scoutingin ja benchmarkingin perusteella

Vertasin benchmarkingissa Ruisrockin kannalta mielenkiintoisia vertaistapahtumia Suomessa ja maailmalla. Palveluiden näkökulmasta Ruisrock Artukainen Campingin tarjoama on erittäin kattava ja kansainvälisesti jopa poikkeuksellisen monimuotoinen, kun ottaa huomioon, että kaikki palvelut ovat saatavilla pelkän perusleirintälipun hinnalla. Useat Ruisrockin tarjoamat palvelut, kuten lämpimät suihkut tai non-stop-bus-sikuljetus festivaalialueen lähelle olisivat saatavilla leirinnän asiakkaille vain VIP- tai glamping- alueilla tai erillisellä maksulla.

Ruisrock Artukainen Campingin selkein puute vertaistoimijoihin on sähkönpuute matkailuajoneuvojen pysäköintialueella sekä se, että leirinnässä on tarjolla moninaisten majoitusratkaisujen sijaan vain kaksi tapaa majoittua: oma telttä tai oma matkailuauto.

Koska Ruisrock Artukaisen palvelut ovat vertaistapahtumia tarkasteltaessa ajan tasalla päätin, että leirintä hyötyisi eniten asiakassegmentin laajentamisesta. Vaikka palveluiden normaali kehitys ja parantaminen on tärkeää, se on myös osa Ruisrockin toimintakulttuuria jo valmiiksi. Palvelut ovat asiakaskyselyiden perusteella myös erittäin suosittuja ja pidettyjä. Siksi päätin kehittämistyössäni keskittyä löytämään ratkaisuja,

jotka houkuttelevat laajempaa asiakaskuntaa leirintään ja tätä kautta ratkaista asiakaskadon ongelmaa.

Vertaistapahtumien majoitusvaihtoehtoja tarkasteltaessa on huomattavissa, että leirinnöissä on usein erilaisia vaihtoehtoja tarjolla. Ulkomaisilla festivaaleilla Melt Festivalilla ja Lowlandsissa on panostettu kattavaan Glamping-tarjontaan. Kotimaisilla festivaaleilla painotus on omissa teltoissa ja matkailuajoneuvoissa. Provinssin asiakkaille tarjolla on kuitenkin myös Tonttikylä ja Konttikylä omilla hinnoillaan.

Ulkomaisilla festivaaleilla leirintälippu kuuluu festivaalilipun hintaan. Tämän voi olettaa johtuvan siitä, että molemmat tapahtumat sijaitsevat syrjässä, joten festivaalin vierailulla on siksi hyvin rajatut vaihtoehdot majoitukselle. Hinnoittelun osalta Ilosaarirock erottautuu leirintälipun ennakkohinnoittelulla. 30.6. asti leirintälippu on hankittavissa edullisemmin, mutta lähemmäs festivaalia tultaessa 1.7. lähtien hinta nousee.

5.4 Majoitusratkaisujen ja Green Campingin pilotointi vuonna 2019

Osana leirinnän konseptin kehittämistyötä toteutin vuoden 2019 Ruisrock Artukainen Campingissä alustavat pilotoinnit uusista majoitusratkaisuista. Pilotoinnin tarkoituksena oli käytännössä ja rajoitetuin riskein kokeilla, miten uudet ratkaisut otetaan asiakkaiden puolelta vastaan, minkälaisia tuotannollisia asioita niissä tulee ottaa huomioon ja millaisella budjetilla ne voidaan toteuttaa. Käytin pilotoinnin tuloksia suunnan näyttäjänä koko leirinnän kehittämiseen uusien majoitusratkaisujen osalta. Alkuoletukseni oli, että nykyaikainen festivaalivieras vaatii majoitukseltaan enemmän kuin vain teltan. Valitsin siten uusia majoitusratkaisuja sillä lähtökohdalla, että niissä majoittuja voi verrattain mukavasti viettää aikaa leirinnässä ja heillä olisi mahdollisuus sähkөөn sekä nukkua poissa maasta.

Kehittämistehtävän kannalta oleellista oli, että saan pilotoinneista helposti vertailtavaa asiakaspalautetta erilaisista majoitusmalleista. Siksi päätin toteuttaa erilaiset majoitusratkaisut samalla alueella lähellä toisiaan, jolloin ne olivat yhtäläisesti palvelujen lähellä ja sijoitettuina samalla tavalla muuhun leirintäalueeseen nähden. Erilaisiksi majoitusmalleiksi valitsin puolijoukkueteltan, Snoozy mobiilisolun sekä koottavan VIP-lounge-mökin. Valitut majoitusmallit edustivat suppeasti erilaisia markkinoilla jo olevia leirinnän majoitusvaihtoehtoja, joita Ruisrockin Artukainen Campingissä ei kuitenkaan oltu vielä kokeiltu.

Puolijoukkueteltoja oli kaksi, joista kumpikin oli varattu neljälle majoittujalle. Ne varustettiin kumimattolattialla, retkisängyillä ilmatäytteisineretkipatjoineen, tuoleilla ja pöydillä sekä sähköpistokkeilla. Ne edustivat pilotoinnissa maanläheisempää, retkeilyhenkistä vaihtoehtoa, jossa elementteinä oli nykyaikaisia mukavuuksia huonekaluihin ja sähköineen.

Snoozy mobiilihotelleja oli 6 kappaletta, joista kukin oli varattu neljälle majoittujalle. Niissä oli neljä sänkyä petivaatteineen sekä USB-sähköpistokkeet ja valaistus. Ne edustivat pilotoinnissa nykyaikaisia solumajoituksia ja yksinkertaisia mökkikyliä, joissa majoittujilla on käytössään lukittava tila sekä sähkö.



Kuva 11: Snoozyt Ruisrock Artukainen 2019. Kuva: Riikka Vaahtera / Ruisrock (2019).

VIP-lounge –mökkejä oli vain yksi ja se oli varattu 6 hengelle. Se oli varustettu vuodesohvilla, retkisängyillä sekä tuoleilla ja pöydillä. Se edusti ylellistä VIP-majoitusvaihtoehtoa, jossa majoittujilla oli käytössään lukittava mökki, mukavia kalusteita, sähkö ja valo.



Kuva 12: VIP-lounge-mökki Ruisrock Artukainen 2019. Kuva: Riikka Vaahtera / Ruisrock (2019).

Kaikki majoitusvaihtoehdot aseteltiin omalle, aitaamattomalle alueelle leirintäalueen päätyyn siten, että ne olivat mahdollisimman lähellä palveluja. Ne asetettiin toisiinsa ja leirintäalueeseen nähden siten, että ne muodostivat oman, rauhallisen sisäpihan. Sisäpihalle varattiin myös erillisiä kalusteita, joilla istua ja viettää aikaa.

Vastasin majoitusratkaisusta kokonaisuudessaan. Artukainen Campingin tuotanto on aina pyritty pitämään kevyenä, joten sillä oli uusien majoitusratkaisujen valinnoissa iso painotus. Tästä syystä kaikkien majoitusyksiköiden pystytyksen tuli tapahtua helposti ja nopeasti. VIP-mökin toimittaja hoiti pystytyksen, loppusiivouksen ja purun alusta loppuun. Moduulien toimittaja johti niiden rakentamisen ja purun, festivaalin toimittamien talkoolaisten avustuksella. Moduulien siivouksesta vastasi festivaalin siivous. Puolijoukkueteltat taas toimitettiin Postin toimesta rullakossa leirintäalueelle, jonka jälkeen leirinnän henkilökunta pystytti ne talkoolaisten avustuksella.

Tuotannollisesti helpoin oli VIP-mökki, koska sen hintaan sisältyi kasaaminen, purku ja loppusiivous, eli se oli erittäin vaivaton ratkaisu. Valitettavasti rakennusvaiheessa

tapahtunut rakennusvirhe sen sijaan aiheutti rankkasateessa katon vuotamisen, jonka leirinnän henkilökunta joutui korjaamaan.

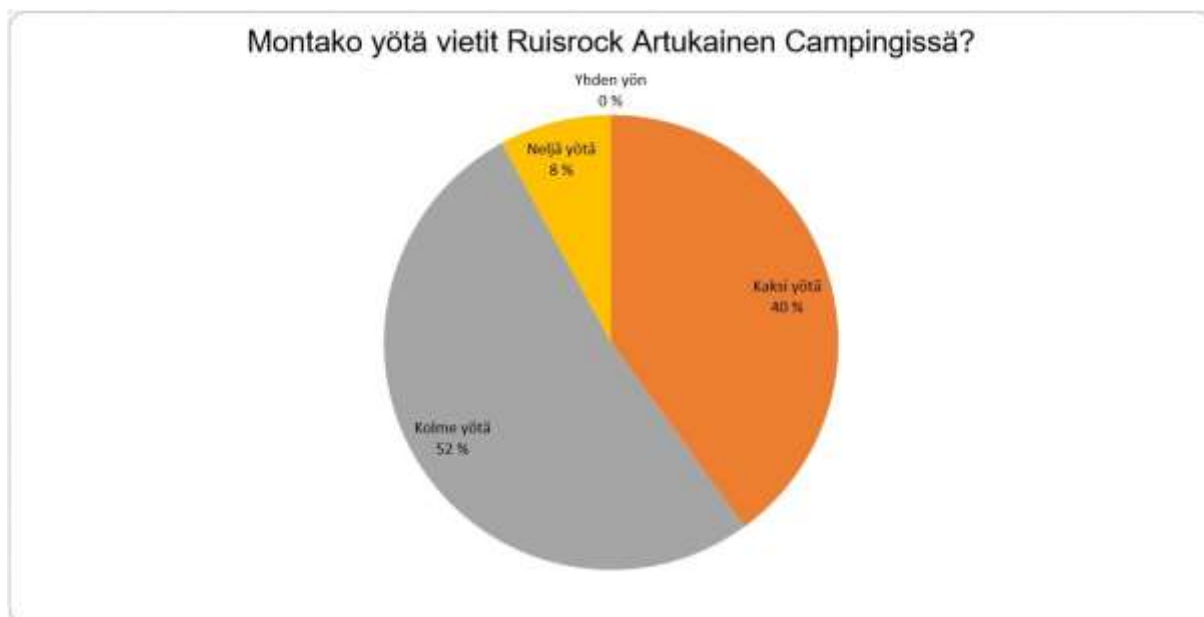
Snoozy Moduulien on-site tuotanto oli mökkiin verraten hieman monimutkaisempi johtuen toimittajan haastavista aikatauluista. Siksi moduulien rakentamista ei saatu vietyä kerralla alusta loppuun, vaan ne toteutettiin muutamassa vaiheessa parin päivän aikana. Toimittajan käyttöön sovittujen talkoolaisten kanssa tosin aikataulut pitivät ja useita käsipareja vaativat tehtävät saatiin suoritettua ajallaan ja muuhun tuotantoon sopivasti. Aikataulun venyminen kuitenkin merkitsi sitä, ettei valmiita Snoozy Moduuleja keretty tarkistaa tarvittavalla tarkkuudella, joka myöhemmin kostautui asiakaskokemuksessa ja näkyi myös palautteessa.

Tuotannollisesti rankin toteuttaa olivat puolijoukkueteltat. Vaikka esituotannossa kyse oli ollut vaan yksinkertaisesta tilauksesta, paikan päällä tarvittiin monta apukättä pystyttämään teltat vaadittavaan kireyteen. Tämä oli ongelmallista siksi, että talkoolaiset täytyi kuljettaa leirintäalueelle usean kilometrin päästä festivaalialueelta. Pystytysvaiheessa myös totesimme, ettei Artukaisten nurmikentän maaperä ollut paras mahdollinen puolijoukkuetelttojen pystyttämiseen. Ruohomaton alla piili iso määrä kiviä, jotka vaikeuttivat vaarnojen iskemistä maahan.

Majoituspilotointeihin osallistuneille henkilöille jaettiin leirinnässä paperiset palautelomakkeet, joihin heitä pyydettiin vastaamaan leirinnästä lähtiessään. Kyselylomakkeella kartoitettiin käyttäjien kokemusta majoitusyksiköistään sekä niiden vaikutusta heidän yleiseen festivaalikokemukseensa. Palautetta kerättiin myös majoituksen toimivuudesta, sekä parannusehdotuksista. Myöhemmin paperilla saatuja vastauksia täydennettiin sähköpostitse välitetyllä nettikyselylomakkeella.

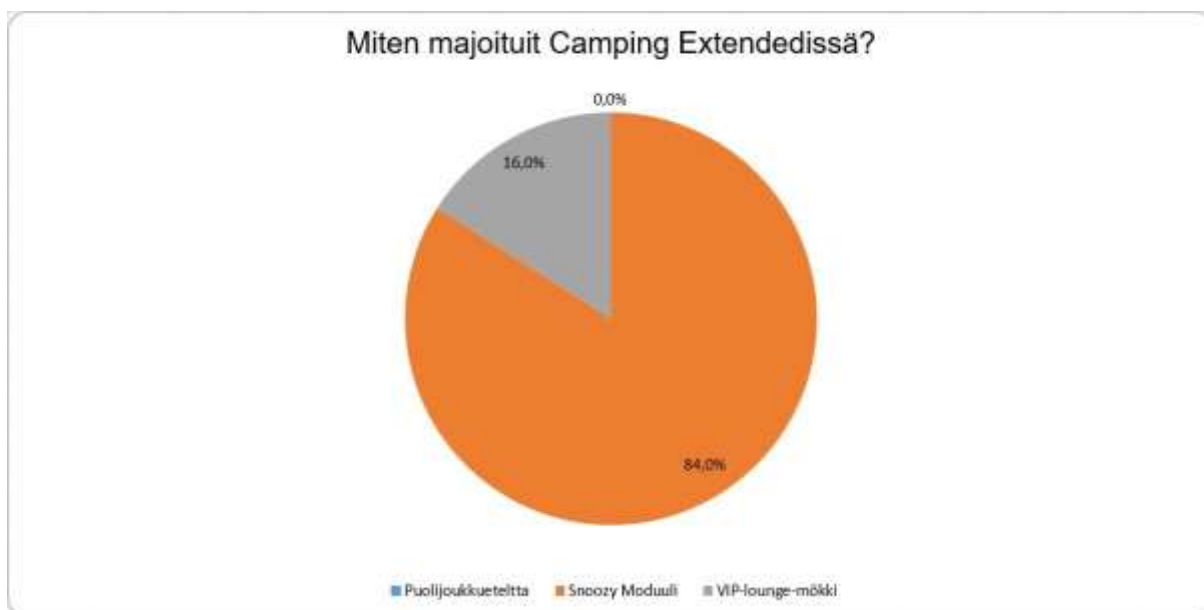
Kokonaisuudessaan majoituspilotointiin osallistui 38 henkeä, joista paikan päällä kyselyyn vastasi 19 henkeä. Jälkikäteen nettikyselylomakkeen kautta vastanneita oli 6 henkeä, eli kokonaisuudessaan kyselyyn vastasi 25 osallistujaa eli 65,79 % kaikista pilotoinnin asiakkaista. Puolijoukkueteltassa majoittujista yksikään ei vastannut kyselyyn. Vastaajien ikähaarukka oli noin 19-22 vuotta, mutta ikänsä ilmoittaneita oli vain 11 kpl, eli 44 % kyselyyn vastanneista. Kyselyn tuloksia vertailemalla ja ristiintaulukoidamalla muodostettiin kuva oleellisista asiakaskokemukseen vaikuttavista tekijöistä.

Pilotointiin osallistuneista 38 henkilöstä 10 henkeä vietti Artukaisissa kaksi yötä, 13 henkeä kolme yötä ja kaksi henkilöä neljä yötä.



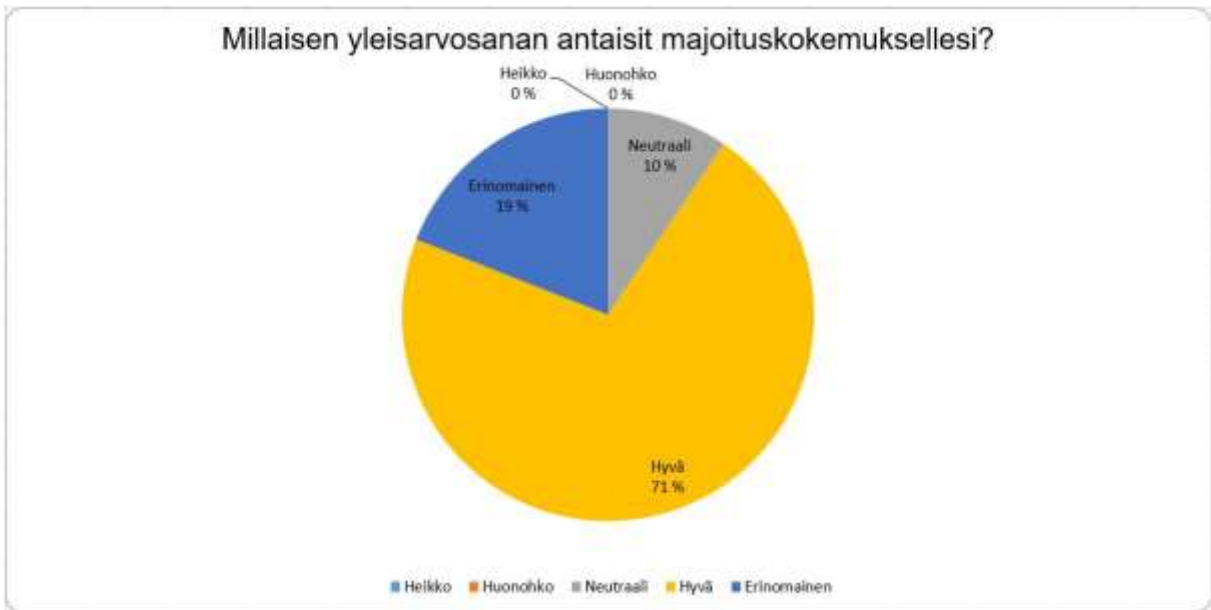
Kuvio 1: Montako yötä vietit RAC:ssa? Kaikki pilotointiin osallistuneet.

Palautekyselyyn vastanneista 21 henkilöä, eli 84 % majoittui Snoozy Moduulissa ja 4 henkeä, eli 16 % VIP-mökissä.



Kuvio 2: Miten majoituit Camping Extendedissä? Kaikki pilotointiin osallistuneet.

Yleisarvosanaksi osallistujista kaksi antoi neutraali, 15 henkeä arvioi majoituskokemuksensa hyväksi ja seitsemän henkeä ilmoitti kokemuksensa olleen erinomainen.



Kuvio 3: Yleisarvosana pilotoinnin majoituksesta, kaikki pilotointiin osallistuneet.

Palautteenantajista yksi arvioi, ettei majoitustapa vaikuttanut hänen yleiseen festivaalokokemukseensa. Kolmen henkilön kohdalla se paransi kokemusta vähän ja 21 henkilön kohdalla se paransi merkittävästi festivaalokokemusta.

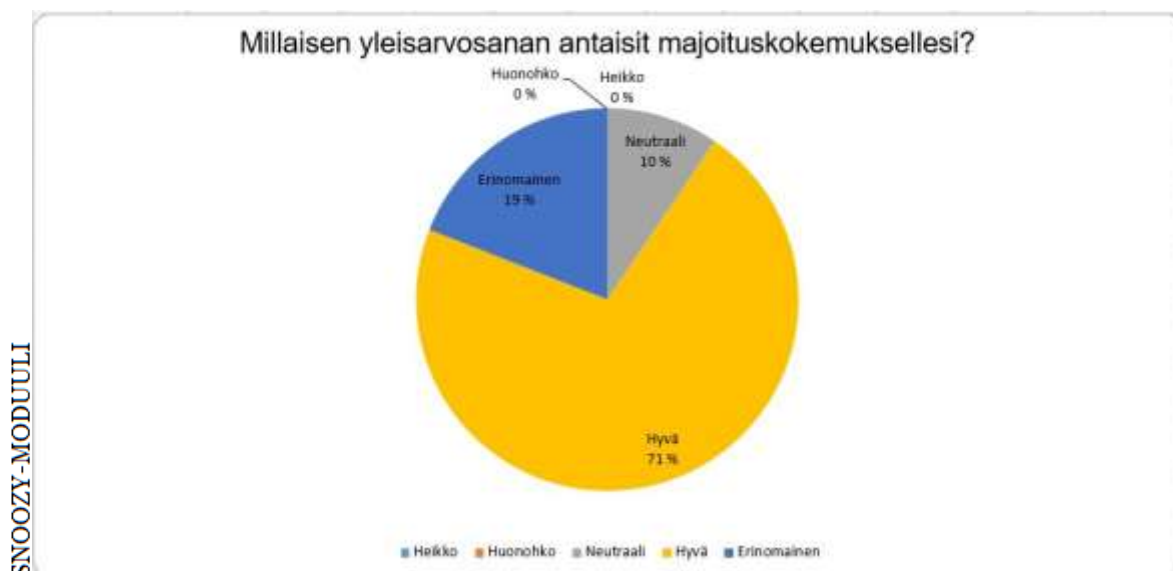


Kuvio 4: Majoitustavan vaikutus yleiseen festivaalokokemukseen, kaikki pilotointiin osallistuneet.

Palautelomakkeen kysymyksiä ristiintaulukoimalla saatiin selville oleellista tietoa siitä, miten erilaisiin majoitusyksiköihin oli suhtauduttu. Erityisesti kiinnostavaa oli tietää kaksi asiaa: Miten Snoozy-moduuleissa yöpyneet arvioivat kokemuksensa, sekä

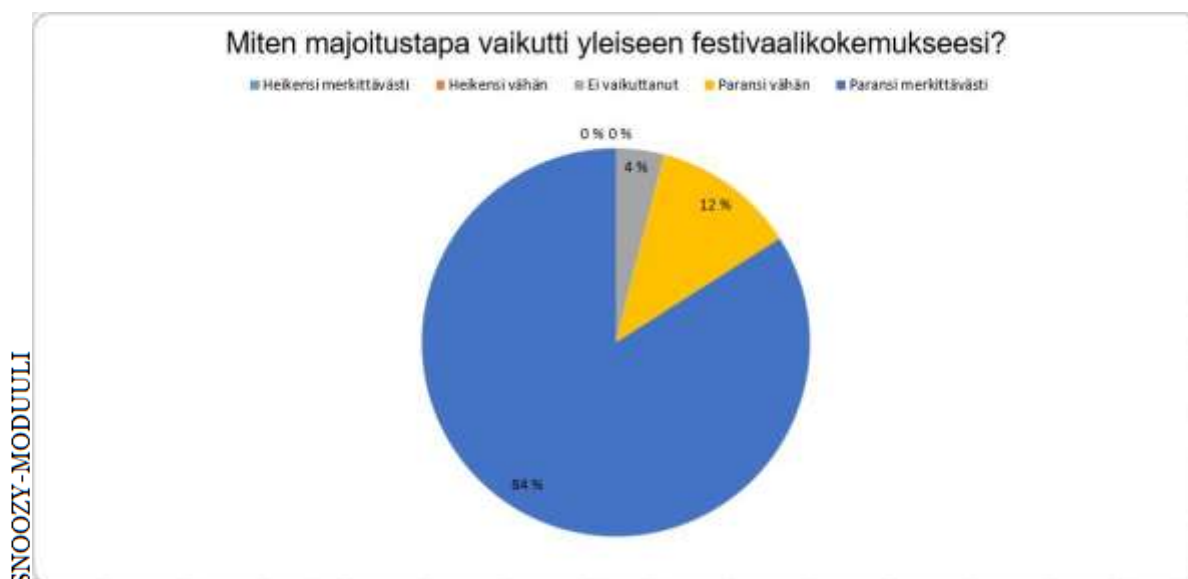
Miten VIP-mökissä yöpyneet arvioivat kokemuksensa. Snoozy-moduuleissa majoittui kyselyyn vastaajista 21 henkeä ja VIP-mökissä majoittui neljä yöpyjää.

Snoozy-moduulissa yöpyjistä kaksi arvioi majoituskokemuksensa yleisarvosanaksi neutraalin. 15 henkeä arvioi yleisarvosanan hyväksi ja neljä henkeä erinomaiseksi.



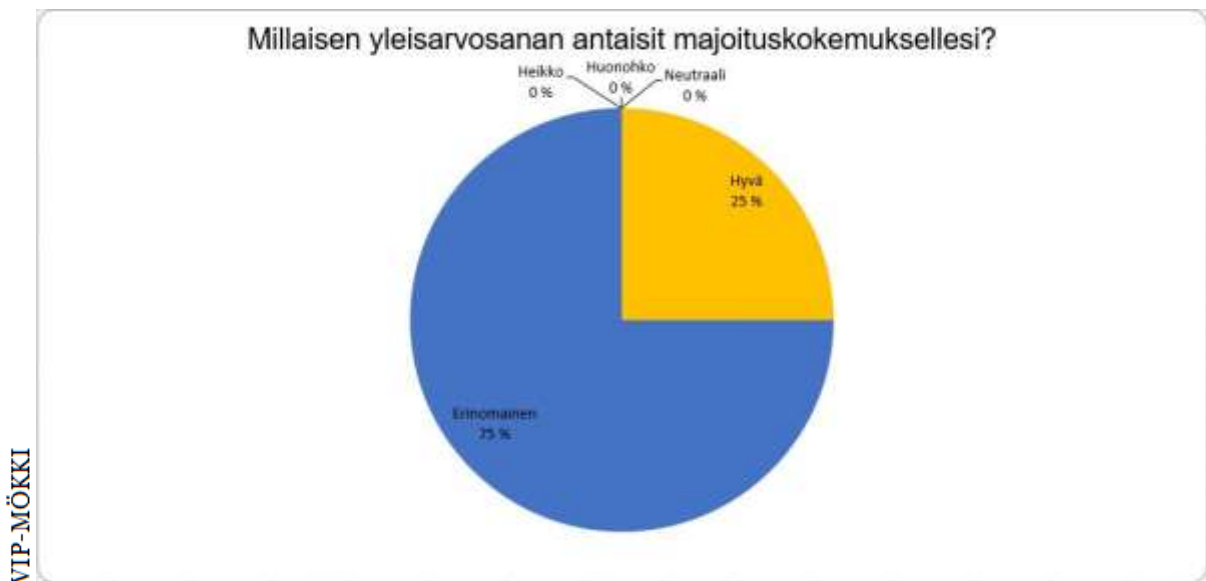
Kuvio 5: Snoozy-majoittujien yleisarvosana majoituksesta.

Snoozy-moduuleissa majoittuneista yksi arvioi, että se ei vaikuttanut yleiseen festivaalilikokemukseen. Kolme henkeä arvioi, että se paransi kokemusta vähän ja 17 yöpyjän mielestä Snoozy-moduuli paransi merkittävästi yleistä festivaalilikokemusta.



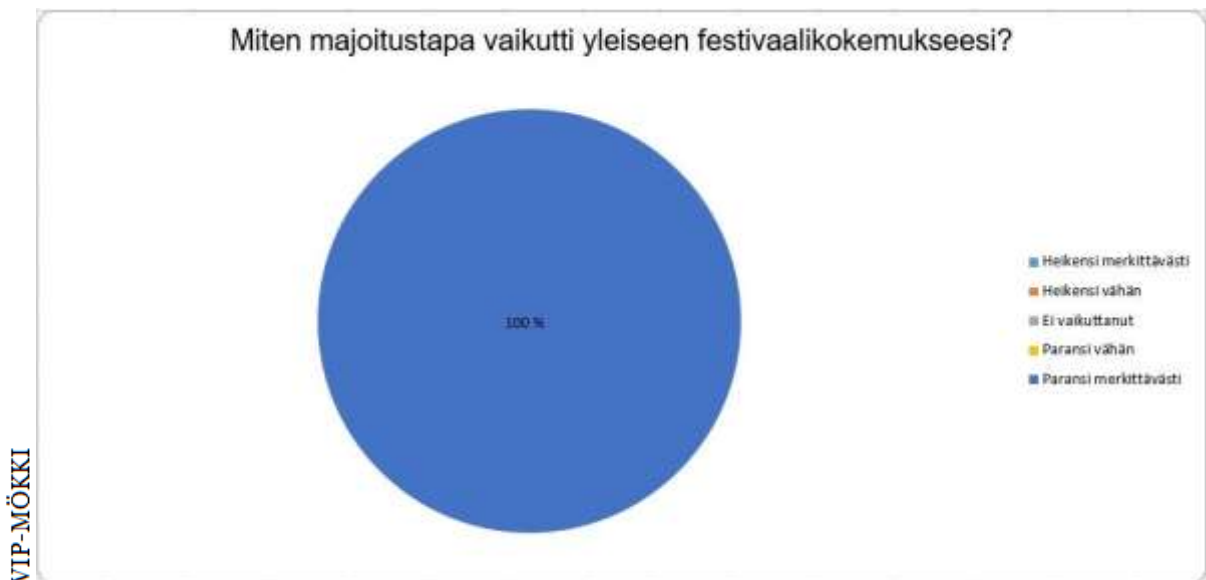
Kuvio 6: Snoozy-majoittujien arvio vaikutuksesta festivaalilikokemukseen.

VIP-mökin majoittujista yksi henkilö antoi majoitusratkaisunsa yleisarvosanaksi hyvän ja kolme muuta antoi arvosanaksi erinomainen.



Kuvio 7: VIP-mökki-majoittujien yleisarvosana majoituksesta.

Kaikki VIP-mökissä majoittuneet neljä henkilöä ilmoittivat, että majoitustapa paransi heidän yleistä festivaalikokemustaan merkittävästi.



Kuvio 8: VIP-mökki-majoittujien arvio vaikutuksesta festivaalikokemukseen.

Yleisiä parannusehdotuksia majoittujat antoivat runsain mitoin. Näistä oli sekä mökin, että moduulien kohdalla eroteltavissa selkeästi muutamat yhteiset teemat. Useat parannusehdotukset kohdistuivat suoraan majoitusratkaisujen fyysiseen toteutukseen,

joihin festivaalituotannolla ei pystytä vaikuttamaan vaan niiden kehittäminen on palvelun ja tuotteen tarjoajan takana. Palautteessa myös näkyi vahvasti poikkeuksellisen viileä ja sateinen festivaalisää.

Snoozy-moduulien parannusehdotuksissa eniten nousivat esille lämmityksen puute ja petivaatteiden likaisuus. Moni harmitteli myös valaistuksen ja sähkön puutteita, jotka johtuivat moduulien suunnitellusta rakenteesta sekä siitä, että toimittajan toimittamista yksiköistä parissa oli rikkinäisiä elementtejä.

VIP-mökin kohdalla esiin nousivat turhat elementit kalustuksessa, kuten televisio sekä huonosti toteutettu oven lukko, joka mahdollisesti sisällä olijoiden lukitsemisen mökin sisään. Rakennusvirheen vuoksi myös vuotava katto sai negatiivista palautetta. Yleisesti toivottiin myös erilaisia erityisiä kalusteita kuten PP-settipöytää tai isompaa jääkaappia.

Green Camping -alue sijoitettiin kauas leirintäalueen toiseen päähän palveluista nähtynä. Tämän sijoittelun valitsin siksi, että alueen aitalinja sopi alueen telttapaikkojen kaavoittamiseen ja etukäteen arvelin sen olevan telta-alueen rauhallisin kohta, tarjoten mukavan alueen nauttia rauhasta.

Green Campingin tuotanto oli helppo ja nopea toteuttaa ja vaati ainoastaan viestintää asiakkaille, ohjeistukset henkilökunnalle, 20 kpl pieniä kylttejä merkitsemään telttapaikkoja sekä noin 50 metriä matalaa aitaa rajaamaan alueen. Kun Green Camping -alue julkistettiin Ruisrockin Instagram-tilillä, palautekommentit olivat yltäkylläisen positiiviset. Green Campingin liput menivätkin nopeasti kaupaksi.

Houkuttimena Green Campingin asiakkaille käytettiin panttisysteemiä, jossa asiakas sai osan leirinnän lipunhinnasta takaisin lähtiessään, kun telttapaikka todettiin siistiksi. Tämä osoittautui Green Camping -alueen sijoittelun kannalta ongelmalliseksi, sillä infohenkilökunta vastasi alueen tarkistuksesta. Green Camping sijaitsi kuitenkin liian kaukana infotelasta, jotta tarkastuksia olisi voitu tehdä tehokkaasti.

Green Camping -pilotointi onnistui itseni ja infohenkilökunnan mielestä erinomaisesti lukuun ottamatta alueen sijoittelua. Tulevaisuudessa alue tulee sijoittaa lähelle palveluja ja infoteltaa, jotta aluetta voidaan valvoa ja tarkastaa tarvittaessa. Tällöin Green Campingin asiakkaat ovat myös lähempänä palveluita, jolloin asiakkaan ekologinen valinta palkitaan entistä paremmin.

Palaute oli pääasiassa erittäin positiivista ja rakentavaa. Majoitusratkaisujen toteutuksessa oli parannettavaa turhien kalusteiden ja elementtien osalta, sekä toimitettujen majoitusyksiköiden laadunvalvonnassa. Näihin voidaan puuttua paremmin vahvemalla vaatimuksella pysyä aikataulussa, sekä selkeyttämällä vastuunjako laadunvalvonnassa, jolloin tarvittavat tarkistukset ehditään suorittamaan. Myös viestintää tulee tarkentaa niiltä osin, että majoittajat osaavat itse varautua myös erityisiin sääolosuhteisiin. Nyt moduulien mukana luvatut petivaatteet johtivat siihen, että osa majoittajista vietti yöt hyvin kylmässä moduulissa ilman makuupussia.

Taloudellisina johtopäätöksinä pystyn toteamaan, että vaikka puolijoukkueteltoa onkin festivaalille ehdottomasti edullisin kokonaisuus toteuttaa, se on myös kaikista työläin. Puolijoukkueteltoa vaatii monta käsiparia pystytykseen ja Artukaisten nurmialueen maaperä tekee pystytyksen haasteelliseksi. Vaikka puolijoukkueteltoa osalta ei asiakaspalautetta saatukaan, on kohtuullista olettaa, että puolijoukkueteltoa ilman kamiinaa on sadekelillä hyvin märkä ja siten epämukava majoittumistapa. Kamiinaa ei puolijoukkueteltoon voi tarjota leirinnän paloturvallisuuden vuoksi.

Snoozy-moduulit osoittautuivat asiakaspalautteen perusteella perushyväksi majoitustavaksi, joka paransi osallistujien festivaalikokemusta. Vaikka moduulien toimitus on erittäin kallista, on huomioitavaa, että jos moduulien määrää kasvattaa kuudesta kahteentoista, laskee kuljetuksen hinta/yksikkö puoleen. Tämä tekisi moduuleista edullisimman vaihtoehdon toteuttaa / majoittuja. Moduulien laatuongelmia voidaan hallita vahvemalla vaatimuksella aikataulussa pysymisessä ja valmiiden yksiköiden tarkastamisella ennen festivaalia.

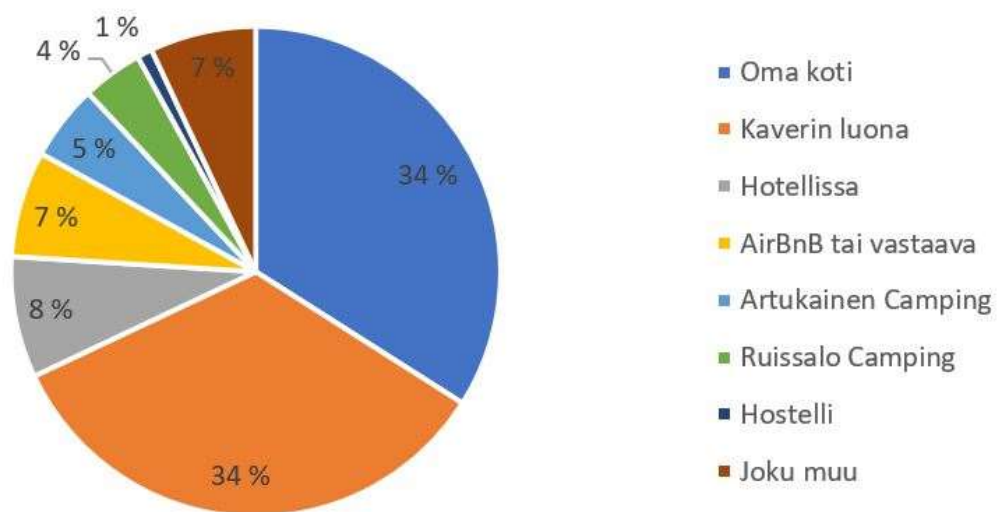
VIP-mökki keräsi erittäin hyvää palautetta kokonaisuutena. Lisäksi niiden toteutus oli tuotannollisesti hyvin kevyt toimittajan huolehtiessa kaikesta. Yksikköhintana mökki on selvästi kallein, mutta monelta osin hintansa arvoinen. Tämä siksi, ettei festivaali joutunut kuluttamaan työaikaa tai näkemään vaivaa mökin eteen missään vaiheessa, toisin kuin muissa majoitusratkaisuissa.

5.5 Ruisrock 2019 yleinen asiakaspalautte

Yleiseen asiakaspalautepohjaan mahtui vain yksi lisäkysymys, joten valitsin sen tarkkaan yhdessä Ruisrockin vastaavan tuottajan kanssa. Yleinen asiakaspalautelomake lähti kaikille festivaalivieraille, joten sen kautta oli mahdollista saada tietoa siitä, miten

vieraat yleensä majoittuvat festivaalin aikana. Kehittämistehtävän kannalta tämä oli erittäin oleellinen tieto ja yleinen asiakaspalaute paras ja helpoin keino valaista tätä asiaa koko asiakaskunnan osalta, joten kysymykseksi valittiin monivalintakysymys ”Miten majoituit festivaalin aikana” A: Oma koti B: Kaverin luona C: Hotellissa D: Air-BnB tai vastaava E: Artukainen Campingissä F: Ruissalo Campingissä G: Hostellissa H: Joku muu.

Missä majoitut Ruisrockin aikana?



Kuvio 9: Festivaalin asiakkaiden majoittuminen Ruisrock 2019

Asiakaspalautteen perusteella sain selville, että 34 % kävijöistä majoittuu omassa kodissa, 34 % majoittuu kaverin luona ja 7% AirBnB tai muu vastaava -vaihtoehdossa.

8 % vastaajista majoittui hotellissa ja 1 % hostellissa. Leirinnöissä majoittui yhteensä 9 % vieraista. Ruisrock Artukainen Campingissä kaikista vastaajista majoittui 5 % ja Turun kaupungin hallinnoimassa Ruissalo Campingissä 4 %.

Päättelin, että festivaalin aikana kotona majoittuvia on lähes mahdoton houkutella leirintään ja hotellit ja hostellit Turussa tulevat aina olemaan täynnä tapahtuman aikaan. Kehittämistyön tavoitteiden saavuttamiseksi oli siis perusteltua keskittyä nostamaan leirinnän houkuttelevuutta erityisesti kaverin luona ja AirBnB tai muu vastaava -majoittujille. Erityisesti AirBnB tai muu vastaava -majoittujat todennäköisesti maksavat hyvin paljon majoituksestaan tapahtuman aikana. Kaverin luona taas voi olla tungosta.

Molemmille asiakasryhmille Ruisrock Artukainen Campingillä on potentiaalia tarjota vaihtoehto.

Olellisena erona Ruisrock Artukainen Campingin ja kaverin luona tai AirBnB tai muu vastaava -majoittumisessa on ainakin mielikuvissa modernit fasilitteetit ja mahdollisuus majoittua sisätiloissa. Leirintä voidaan nähdä alkeellisena ja hankalana majoittumisena, jossa on vaikea pitää itsensä siistinä ja nukkua mukavasti. Tähän haasteeseen kehittämistehtävän on siis perusteltua pureutua.

Ruisrock Artukainen Camping näyttäytyi kävijäkyselyn osiossa positiiviset yllätykset ja negatiiviset yllätykset osiossa. Kysymykset ovat erillisiä, avoimena palautteena annettuja lyhyitä tekstejä. Avointen vastausten vuoksi Ruissalon leirinnän ja Artukainen Campingin palautteet on osittain vaikea erottaa, mutta varmuudella positiivisena yllätyksenä Artukainen Camping on mainittu 24 kertaa ja negatiivisena yllätyksenä yhdeksän kertaa. Palautteen yleisluontoisuuden vuoksi tarkkoja ongelmakohtia tai erityisiä onnistumisia on mahdotonta erottaa, mutta negatiivisina palautteina esiin nousee erityisesti pitkä matka leirintäalueelta festivaalialueelle sekä matkaan liittyvä pitkä kävelymatka.

5.6 Teemahaastattelut toivat asiantuntijanäkemyistä kehitystyöhön

Teemahaastatteluilla lisäsin syvempää tietoa kehittämistyöni taustaksi sekä sen suunnan ja tarpeellisten tulosten kirkastamiseksi ja perusteiksi. Haastateltaviksi valitsin leirinnän osalta kolme avainhenkilöä Vantaan Festivaalien tuotantoryhmästä. Ensimmäiseksi haastattelin Elina Tammista, aluetuotannosta vastaavaa tuottajaa. Hänellä on ajankohtaisin tieto festivaalin ja sen leirinnän käytännön tuotannosta sekä leirinnän lähihistoriasta. Toiseksi haastattelin Piia Lääveriä, Ruisrockin vastaavaa tuottajaa. Hän osasi kertoa laajasti festivaalin identiteetistä, sen visiosta ja tavoitteista sekä yleisesti siitä, mitä festivaalientäällä tapahtuu Suomessa ja kansainvälisesti. Kolmantena haastattelin pitkäaikaista Artukainen Campingin leirintävastaavaa Jaakko Rautavaa, jolla oli ainutlaatuisia ensikäden tietoa leirinnän käytännön toiminnasta sekä henkilökunnan tehtävistä festivaalin aikana.

Teemahaastattelujen rungot ovat liitteessä 4. Haastattelukysymykset teemoitettiin etukäteen löyhästi sopien kunkin haastateltavan erityiseen tietoalueeseen, jotta annettuja vastauksia pystyttiin myöhemmin analysoimaan, vertailemaan ja hyödyntämään

yhdessä kehittämistyön puitteissa. Kaikilta haastateltavilta kysyttiin esimerkiksi sitä, miten he näkevät leirinnän eri osa-alueet tällä hetkellä ja minkälaisena he näkisivät leirinnän tulevaisuuden. Tällä tavalla saatiin leirinnän konseptin ideoinnin tueksi runsaasti ajatuksia oman alansa ammattilaisilta, jotka ovat olleet jo vuosia mukana Artukainen Campingin tuotannossa eri tasoilla.

Ruisrock Artukainen Campingin vastaavan Jaakko Rautavan haastattelun toteutin Helsingissä 16.12.2019. Haastattelun tavoitteena oli selvittää leirinnässä monivuotisena vastaavana toimineen Rautavan näkemyksiä Artukainen Campingistä, sen mahdollisuuksista ja ongelmakohdista hänen näkökulmastaan sekä tallentaa mahdollisimman paljon hiljaista tietoa tulevaisuuden varalle.

Ruisrockin aluetuotannosta vastaavan tuottajan Elina Tammisen haastattelun toteutin 4.12.2019 Espoossa. Tavoitteenani oli selvittää leirinnän osalta oleellisia, aluetuotannollisia asioita sekä kartoittaa leirinnän tuotannosta monta vuotta vastanneen tuottajan näkemyksiä sen mahdollisuuksista ja haasteista, sekä saada ideoita tulevaisuuteen.

Ruisrockin vastaavan tuottajan Pia Lääverin haastattelun toteutin 5.12.2019 Helsingissä. Tavoitteenani oli kartoittaa festivaalin tarpeita ja toiveita kehitystyön osalta, sekä saada tietoa Ruisrockista ja festivaalialan yleisestä tilanteesta.

Teemoitin haastattelujen sisällön eri värikoodein litterointien yhteydessä, jolloin sain pilkottua keskustelunomaisen haastattelun sisällöt eri osa-alueisiin. Leirinnän vastaavan Jaakko Rautavan kohdalla nämä teemat olivat vastaavan tehtävät, infotiimi, leirinnän nykyiset palvelut, ideat/toiveet tulevaisuuteen ja leirintäalueen toimivuus. Aluetuotannon tuottajan Elina Tammisen kohdalla nämä teemat olivat leirinnän palvelut, Artukainen Campingin tuotannolliset erityisominaisuudet, yhteistyökumppanit, tiedotus ja mainonta sekä leirintä osana tulevaisuuden festivaalikokemusta. Ruisrockin vastaavan tuottajan Piia Lääverin haastattelun teemoiksi nousivat Ruisrockin nykyisyys, Ruisrockin identiteetti, Ruisrockin palvelut, sidosryhmät, leirinnän nykyisyys, alan tulevaisuus sekä leirintä tulevaisuudessa.

Haastattelujen analysoinnin selventämiseksi järjestin haastattelujen tulokset varsinaiseksi kehittämistyön kannalta oleellisiin teemoihin. Alla olevissa luvuissa olen kirjoittanut haastattelujen sisällön auki siten, että kaikkien kolmen haastattelujen sisällöt ovat yhdistettyinä. Teemoiksi Ruisrock Artukainen Campingin palvelut ja henkilöstö,

Ruisrock Artukainen Campingin yhteistyökumppanit sekä Ruisrock Artukainen campingin kehitystyö ja tulevaisuus

5.6.1 Ruisrock Artukainen Camping, sen palvelut ja henkilöstö

Tamminen kertoo, että Ruisrock Artukainen Camping järjestetään Turun Artukaisten kaupunginosassa Gatorade Centerin kupeessa. Itse festivaalialueelle leirinnästä on matkaa noin 7,5 -8 km. Vastaava tuottaja Lääveri kuvaa Ruisrockin leirintää perinteisesti pakolliseksi pahaksi, joka on alun perin päätetty järjestää palveluna Turun kaupungin majoituskapasiteetin ollessa heikko. Leirinä on ollut tärkeä palvelu, sillä asiakkaille, joilla ei ole majoitusta lähellä festivaalia on hankala myydä lippuja. Leirintä on myynyt hyvin aiempina vuosina, mutta viimeiset kaksi vuotta on ollut nähtävissä, että leirintä ei tule täyteen, vaikka itse festivaali on loppuunmyyty. Lääveri arvelee, että koska kaupungin hotelleihin ei ole tullut lisää kapasiteettia, asiakkaat ovat saattaneet siirtyä AirBnB:n kaltaisiin ratkaisuihin.

Aluetuottaja Tamminen kertoi Ruisrock Artukainen Campingin erityisominaisuuksien liittyvän vahvasti siihen, että Ruisrock on pohjimmiltaan kaupunkifestivaali, jonka välittömään läheisyyteen ei ole mahdollista rakentaa leirintäaluetta. Sen lisäksi, että festivaalialueen infrastruktuuria ja palveluita ei pystytä hyödyntämään leirinnässä, tämä tarkoittaa myös sekä pitkää matkaa leirinnästä festivaalialueelle. Syrjäinen sijainti merkitsee myös sitä, että leirintäalue tyhjenee lähes täysin aina festivaalipäivinä asiakkaiden siirtyessä festivaalialueelle. Leirinnän toimijoilla ei siis ole juurikaan asiakas-kuntaa aamun ja myöhäisen illan välillä. Tämä joukkoliike vaatii myös tehokasta bussiliikennettä leirinnän ja festivaalialueen bussiterminaalin välillä. Leirintäalueella ei myöskään ole erillistä monipuolista kaupunkitekniikkaa, vaan käytännössä kaikki vesi- ja sähkö on vedettävä viereisestä Gatorade Centeristä. Erityisesti sähkön osalta tämä luo erityisen rajoitteen sähköntarjontaan. Sähkögeneraattoria ei olla koettu hyväksi hankinnaksi leirintään, sillä se tuottaa paljon ei-toivottua ääni- ja hajuhaittaa. Leirintäalueesta hyvin iso osa, noin 20-30% on asfaltoitua, jota ei voida käyttää telttamajoituskäyttöön. Asfalttikenttää on kuitenkin mahdollista käyttää hyvin monipuolisesti muuhunkin kuin nykyisellään asuntovaunuparkkina.

Aluetuottaja Tamminen näkee nykyisessä leirintäalueessa kuitenkin todella paljon mahdollisuuksia. Avainkysymys kehittämisessä on se, että miten pidetään hintataso hyvin edullisena, mutta samalla tuotetaan parempaa ja monipuolisempaa majoitus- ja

palvelutarjoamaa. Myös logistiikan ongelma tulee ratkaista, sillä koska alue sijaitsee niin kaukana festivaalialueesta, asiakaskapasiteetin lisäys näkyy suoraan myös bussiliikennetarpeena.

Tuottaja Tammisen mukaan Artukainen Campingin asiakkaat eriävät kokonaisuudessaan hiukan festivaalin yleisestä asiakaskunnasta. Hänen henkilökohtaisen arvionsa mukaan leirinnässä yöpyy hieman nuorempaa väkeä, yleensä noin 18-25 vuotiaita, jotka arvostavat edullista majoittumistapaa. Tammisen mukaan Ruisrock haluaa säilyttää leirinnässä edullisen hintatason, mutta tuoda rinnalle muitakin vaihtoehtoja uusille asiakasryhmille.

Vastaava Rautava kertoi, että leirintäaluevastaavana hänen tehtäviinsä kuuluu vetää viisihenkistä infotiimiä ja huolehtia leirinnän yleisestä toiminnasta. Esituotantovaiheessa kevään aikana vastaava kokoaa oman tiiminsä. Vastaava aikatauluttaa infotiimin toiminnan ja välittää tuottajalta tulevaa tietoa heille leirinnän sen vuotisesta tilanteesta. Hän on myös yhteydessä järjestyksenvalvojien esimieheen ja muihin leirintäalueen toimijoihin. Pääasiallisena kontaktina toimii leirinnän tuotannosta vastaava tuottaja.

Rautava kuvaa, että festivaalin rakennusviikolla vastaavan tehtävänä on huolehtia, että leirinnän alue on valmis ovien aukaisuun ja asiakkaiden saapumiseen. Tähän kuuluu tekniikan toimivuuden tarkastaminen, infohenkilökunnan osaamisen ja valmiuden tarkistaminen, lipunmyynnin ja muiden kumppaneiden kanssa tekniikan ja valmiuden varmistaminen, sekä yleisten ongelmien ratkominen. Järjestyksen valvojien määrän selvittäminen eri vuoroissa on olennaista siksi, että infohenkilökunta osaa varautua mahdollisiin järjestyshäiriöihin ja muihin yllättäviin turvallisuuteen tai palveluiden toimintaan liittyviin tilanteisiin. Vastaava tai infotiimin henkilökunta käy ennen ovien avaamista kumppaneiden kanssa läpi sen, että eri laitteet ja yhteydet toimivat vaaditusti. Festivaalin loputtua ja asiakkaiden lähtiessä vastaava valvoo leirinnän sulkemisen aikataulun mukaisesti ja on mukana ohjaamassa leirinnän purkua. Hän myös toimittaa käteiskassan tilitykset narikasta, leirinnästä ja parkkipaikasta festivaalialueelle tuotantotiimille. Festivaalin jälkeen vastaava kokoaa Vantaan Festivaaleille palauteyhteenvetä, jossa VPK:n, järjestyksenvalvojien, infotiimin ja muiden kumppaneiden palaute vuodesta on kerättyä yhteen.

Leirinnän vastaava ja Infotiimin vetäjä Jaakko Rautava kertoi, että infotiimin vastuulla on toimia leirinnän vastaanotossa, informoida asiakkaita leirinnän ja festivaalin palveluista, liikennepalveluista sekä huolehtia leirintäalueen yleisestä toimivuudesta. He ovat myös linkkinä festivaalialueen, tuotannon ja leirintäalueen välissä. Infotiimin pitkäaikaisten työntekijöiden työskentely tuo toimintaan erittäin paljon sulavuutta. Vuonna 2019 ainakin kaksi infohenkilöä vietti 10. ja 12. vuottaan Artukaisten leirinnän infotiimissä. Hyödyksi on myös se, että monet infotiimiläiset ovat paikallisia turkulaisia, joiden paikallistietämys esimerkiksi bussiliikenteestä on suureksi hyödyksi.

Rautava jatkoi, että infotiimi toimii festivaalin aikana kahdessa vuorossa ympäri vuorokauden. Infopisteellä työskentelee minimissään kahden hengen työryhmä ympäri vuorokauden. Vastaavan johdolla infotiimin jäsenet sopivat työvuoronsa sisäisissä keskusteluryhmissään. Infotiimillä on käytössään käteiskassa leirinnän, narikan ja parkkipaikan tarpeisiin. Heillä on käytössään myös tietokone, jossa on kaikki tarvittavat listat ja internet-yhteys. Infopisteellä säilytetään festivaalin yhteystietolistoja, joiden kautta saadaan yhteys asianomaisiin henkilöihin, kun tarvitaan tietoa palveluista tai halutaan kertoa ongelmista, joita infotiimi ei saa itsenäisesti ratkaistua. Vastaavalla on käytössään pakettiauto, jolla hän ajaa juoksevia asioita, joita festivaalin runneri ei kerkeä hoitamaan. Varastoon kerätään joka festivaalin lopuksi leirintärullakko, jossa on seuraavalle vuodelle valmiiksi kerättynä tärkeimmät leirinnän toiminnassa tarvittavat asiat.

Vastaava Rautava listasi, että Ruisrock Artukainen Campingin palveluihin kuuluivat vuonna 2019 autoparkki, infopiste, narikka, kylmät suihkut, lämpimät suihkut, sauna, ruokamyynti, ensiapupalvelu, kampaamopalvelu, bussikuljetus festivaalialueelle. Uusina elementteinä mukaan tuotiin Green Camping ja Camping Extended, jossa sijaitsivat uusien majoitustyyppien pilotoinnit. Ruokamyynnin toimija oli uusi, mutta leirinnän vastaava arvioi kokonaisuuden toimivaksi, sillä toimijan keskuskeittiö ja varasto olivat aivan vieressä Gatorade Centerissä. Uutena elementtinä kokeiltiin myös kampaamopalveluiden viereen rakennettua ehostusaluetta, jonka tarkoituksena oli purkaa lämpimien, eli sisäsuihkujen jonoja ruuhka-aikana. Suoraa vastausta ehostusalueen vaikutukseen jononpurkajana vastaaja ei antanut, mutta mainitsi, että suuria jonoja ei 2019 päässyt syntymään. Ilmaista saunamahdollisuutta hän piti erittäin toimivana ja kiitosta keräävänä palveluna. Bussikuljetus festivaalialueelle kulkee hänen mukaansa erittäin hyvin, vaikka festivaalibussilla ei pääsekään aivan perille asti. Kävelymatka

bussiterminaalilta festivaalialueelle kuitenkin tavallaan kuuluu Ruisrock-kokemukseen. Talkoolaisille järjestetty bussikyyti taas kulkee suoraan festivaalialueelle asti.

Aluetuottaja Tamminen mainitsi leirinnän palveluina tietysti suurelta osin samat kuin leirinnän vastaava Rautava. Hän kuitenkin mainitsi erikseen vielä telttapaikan sekä asuntovaunupaikan, jotka voi myös hyvällä syyllä nähdä leirinnän palveluna. Aikaisempien vuosien palveluita ja alueohjelmistoa sekä päätöksiä näiden takana hän avasi hyvin laajasti. Aikaisempina vuosina alueella on järjestetty musiikkikeikkoja yhteistyössä YleX:n kanssa, mutta yhteistyön päätyttyä keikkoja ei olla järjestetty Ruisrockin tuotannon toimesta niiden ollessa liian raskaita tuotannollisesti. Telttajoogaa on järjestetty myös, mutta sille ei ollut tarpeeksi käyttäjiä kokeilun aikaan. Leirintään on myös aika-ajoin järjestetty erilaisia pelejä sekä erilaisia toiminnallisuuksia eri vuosina.

Nykyisen leirintäalueen heikkouksia, vahvuuksia ja mahdollisuuksia kysyttäessä vastaava Rautava arvioi, että nykyinen ja pitkäaikainen nurmialue Gatorade Centerin vieressä on mahdollisuuksiltaan hyvin rajallinen. Leirintä on kehittynyt vuosien varrella valtavasti, mutta itse alue ei tarjoa enää juurikaan uusia mahdollisuuksia leirinnän kasvattamiseen. Leirintää on viime vuosina somistettu yhä enemmän ja palveluihin on panostettu. Erityisesti siisteys on parantunut paljon.

Huolenaiheina ja heikkouksina vastaava Rautava mainitsee sen, että Gatorade Centerissä Ruisrockin kanssa samanaikaisesti järjestettävät urheilutapahtumat voivat vaikuttaa leirinnän palveluihin ja toimintaan oleellisesti. Myös järjestyksenvalvojien määrä aiheuttaa jonkin verran huolta infohenkilökunnassa varsinkin ilta- ja yöaikaan. Pelastustien merkkäminen ja sen vapaana pitäminen leirinnässä on jokavuotinen iso haaste. Sen merkintä tulisi ratkaista siten, että se on helppo tehdä ja merkinnät olisivat selkeät myös leirinnän vieraille teltoja pystytettäessä.

Vastaava tuottaja Lääveri myös arvioi leirinnän heikkoudeksi sen syrjäisen sijainnin sekä sen, että se ei sijaitse erityisen kivalla paikalla. Toisaalta hän myös huomioi, että myös Ruissalossa erityisen kauniilla paikalla sijaitseva Saaronniemen leirintäaluekin on kärsinyt kävijäkadosta samaan aikaan kuin Artukainen Camping.

Mahdollisuuksien osalta Rautava arvioi, että Artukaisten kiitotien toisella puolella olevaa lisäleirintäaluetta voisi hyödyntää tulevaisuudessa paremmin. Alue ei sovellu teltoille kovin hyvin ison osan alueesta ollessa hiekkaa tai asfaltoitua, mutta mökki- ja

moduuliperiaatteella toimiville ratkaisuille se voisi toimia. Aluetta halkova tie ei Rautavan arvion mukaan vaikeuta alueen valvontaa.

Palvelutason vastaava tuottaja Lääveri arveli olevan nykyisellään hyvä ja leirinnän yleisen tunnelman olevan rauhallinen. Majoitusvaihtoehdoista hän mainitsee, että vuoden 2019 uudet majoitusratkaisukokeilujen kaltaisille ratkaisuille voisi olla hyvinkin kysyntää, mutta niiden laajempi käyttöönotto edellyttää hinta-laatu-suhteen saamista järkeväksi. Hänen arvionsa mukaan leirinnän asiakaskunta on niitä, jotka eivät haluaisi maksaa majoituksesta kovin paljoa.

5.6.2 Ruisrock Artukainen Camping yhteistyökumppanit

Aluetuottaja Tamminen mainitsee yhtenä tärkeimmistä yhteistyökumppaneista Petrol Promotionsin, jolta ostetaan paljon työvoimaa. Petrol Promotions huolehtii narikasta ja lähitulevaisuudessa myös parkkipaikan organisoinnista. He tekevät myös lipunmyyntiä ja muutoinkin pyörittävät monia toimintoja. TPS on ottanut ruokamyyntin hoitaakseen vuonna 2019, jota ennen siitä huolehti Helsinki Rock n' Roll Oy. Infrastruktuurin puolella yhteistyökumppaneita aitojen osalta on Ramirent Oy ja telttojen toimituksen ja pystytyksen osalta Kataja Events Oy. Turvallisuuden osalta yhteistyö tapahtuu Local Crew Oy:n kanssa, joka on yhteyshenkilönä myös kaikissa muissa ensiapu ja pelastuspalveluissa. Jätehuollosta vastaa Valkama Oy, joka vastaa myös tapahtumavessojen tyhjennyksistä ja huollosta. Festivaalisähkö Oy huolehtii sähköve-doista ja vesipalveluista LVJ Luojola Oy. Aitojen pystyttäminen toteutetaan seurayhteistyönä. Lipunmyyntin toteuttaa Tiketti ja viestintä- ja mainonta toteutetaan yhteistyössä Vantaan Festivaali Oy:n tuotantoryhmän ja Mellakka Helsingin kanssa.

Leirinnän viestintä ja markkinointi toteutetaan Tamminsen mukaan pääasiassa muun festivaalin viestinnän ohessa, jolloin käytetään kaikkia samoja viestintäkanavia. Pääasiallisesti isoimmat kanavat ovat Facebook- ja Instagram-mainonta, sekä Ruisrockin kotisivut. Vantaan Festivaalit Oy:n viestintätiimi tekee suurimman osan viestinnästä, mutta Mellakka Helsinki tekee tiedotusta ja yleistä viestintää isommassa mittakaavassa.

5.6.3 Ruisrock Artukainen Campingin kehitystyö ja tulevaisuus

Aluetuottaja Tamminen otti puheeksi, että leirintäalueet ovat ajankohtainen keskustelunaihe festivaalientäällä. Monen muunkin festivaalin leirintäalueet kärsivät radikaalista asiakaskadosta. Myös Ruissalossa sijaitseva Saaronniemen leirintäalue ei ole enää lähivuosina ollut täynnä, mikä on poikkeus aikaisempiin vuosiin. Haasteena hänen mukaansa on leirinnän imagonnostaminen ja löytäminen syytä sille, miksi leirinnässä on mielekästä majoittua.

Tamminen jatkaa, että vuosia sitten leirinnässä majoittuminen on ollut se “siisti juttu” ja oleellinen osa festivaalikokemusta. Tänä päivänä monet nuoret voivat kokea, että telttailu ja leiriytyminen ovat vieraita kokemuksia, eikä näillä välttämättä löydy edes varusteita moiseen.

Tammisen mukaan ratkaisu tähän voi löytyä siitä, että festivaali tarjoaa valmista majoitusinfraa ja majoittumispakettia, jotta asiakkaita olisi helpompi houkutella. Tämä osittain ratkaisisi myös toisen tuottajan esille tuoman ongelman: Asiakkaat haluavat näyttää hyvältä sosiaalisessa mediassa, jolloin ajatus kurassa vellovasta festarikansasta ei ole muodikas. Tähän ratkaisuksi Tamminen ehdottaa palveluita, joilla asiakkaat pystyvät kaunistautumaan ja laittautumaan festivaali-ihmisen näköiseksi. Täytyy pystyä peseytymään hyvin ja laittamaan hiuksia, vaikka sataisi vettä. Kaikki tämä liittyisi leirinnän imagonnostoon, jonka ympärille täytyisi luoda oma hypensä, eli löytää ne ihmiset, jotka osaavat kertoa muille miksi se leiriytyminen on niin siistiä.

Aluetuottaja Tamminen kertoo, että festivaalina Ruisrock haluaa olla muuttuva, uudenmukainen ja luova kaikessa. Festivaalin tulee tarjota pakopaikkaa arjesta, ollen kuitenkin ajassa kiinni. Leirinnän tulee olla samaa ja tarjota oma pieni maailma isomman festivaalikokonaisuuden sisällä. Koska Ruisrock järjestetään ison kaupungin välittömässä läheisyydessä, leirinnän täytyy kilpailla koko Turun majoitustarjonnan kanssa asiakkaista. Yksi osa-alue näiden tavoitteiden saavuttamiseksi Tammisen mukaan ovat valmiiksi rakennetut majoituspalvelut, joita voidaan tarjota sellaisenaan asiakkaille. Ne ovat ekologisia, vuokrattavissa ja uudelleenhyödynnettävissä, sekä ennen kaikkea saatavilla nykyisessä markkinatarjonnassa.

Leirinnän vastaava Rautava arvioi Green Campingin pilotoinnin vuonna 2019 onnistuneeksi kokeiluksi, mutta siirtäisi alueen lähemmäs infoteltaa, jolloin sen toimintaa

on helpompi hallita. Pilotoinnin aikana infotelan henkilökuntaa ei ollut tarpeeksi valvomaan aluetta toisella puolella leirintää. Rautava ehdotti uudeksi paikaksi 2019 Camping Extendedin kohdalla tai vieressä sijaitsevaa nurmialuetta. Green Campingin paikakajakona toiminut laivanupotus-pohja toimi arviolta ihan hyvin. Majoittujille riitti tilaa, mutta telttapaikat voisi merkitä selkeämmin esimerkiksi kalkkiviivoilla tai vastavalla. Tällöin telttapaikat olisivat helpommin hahmotettavissa jo alussa, kun ihmiset alkavat vasta saapua, eivätkä varsinaiset telttapaikat vielä muodosta selkeää laivanupotus-taulukkoa. Green Campingin majoittajat pitivät alueesta huolta, mutta niin on pysynyt muukin leirintä viime aikoina sillä siivoustalkoolaiset ovat levittäneet roskapusseja leirinnässä ja opastaneet alueen siivoamisessa.

Camping Extendedin osalta vastaava Rautava löysi vähän parannettavaa. Majoitusratkaisujen pystytyksen tulee olla helppoa ja tuotannollisesti vaivatonta, sekä sitoa mahdollisimman vähän infotiimin henkilöresursseja. Positiivisina puolina vastaava näki, että uudet majoitusvaihtoehdot tuovat lisää vaihtoehtoja ja sitä myöten lisää asiakaskuntaa leirintään. Moduulit ja mökit ovat myös visuaalisesti mukava lisä leirintään. VIP-Mökki sai 2019 myös runsaasti kehuja majoittujiltaan.

Uusina ideoina ja toiveina tulevaisuuteen vastaava Rautava arvioi, että moduuli- ja mökkityyppiset ratkaisut uusiksi majoitusratkaisuiksi olisivat parhaimpia. Myös puolijoukkueteltoja voidaan harkita, mutta niiden pystyttämisen hankaluus tulisi ratkaista. Oleellista majoitusratkaisuissa on niiden toimivuus ja helppous tuotannolle. Toisin sanoen niiden tulisi olla mahdollisimman nopeat ja käyttövalmiit asiakkaille ilman festivaalin tai leirinnän henkilökunnan panosta.

Perustuen omaan arvioonsa sekä saamaansa palautteeseen yleisiä parannettavia asioita vastaava Rautava listaa: Puhelinten ja muiden laitteiden latausmahdollisuuksien parantaminen. Ruoka-aterioiden tyylin keventämisen ja kasvispitoisemman tarjoaman lisääminen. Leirintäalueen kyltityksen parantaminen ja lisääminen, sillä tehokas opasteiden käyttö alueella vähentää painetta infopisteellä. Opasteita kaivataan erityisesti suihkuille, vesipisteille, ruoalle, bussiaikatauluille, ensiapuun, invavessoille sekä festivaaliesiintyjistä. Aktiviteettien, kuten esiintyjien, lisääminen siten, että ne ajoitetaan alkamaan tai olemaan saatavilla festivaalin ihmisvirran mukaisesti oikeina aikoina. Somistukseen panostaminen, jotta leirintäalueesta saataisiin viihtyisämpi. Hengauspaikkojen lisääminen, jotta festareilta palaavat biletyksenjatkajat saataisiin

ohjattua pois nukkuvien festivaalivieraiden luota. Festivaalivieraille luontainen hengailupaikka on muodostunut kampaamopalvelun teltan ympärille, joten sen läheisyyteen olisi järkevää harkita oleskelutilaa.

Infotiimin toiminnan kannalta oleellisina parannusehdotuksina Rautava mainitsee muutamia: Vastaavan käytössä olevaa pakettiautoa tulisi saada ajaa muutkin kuin vastaava itse, jotta auton käyttö ei rajoitu hänen kiireisiinsä. Infotiimin majoituksen tulee olla mukava ja vähintään lyhyen polkupyörämatkan päässä leirinnästä, jotta pitkän vuoron tehnyt henkilökunta pääsee lepäämään ilman autokyytiä, jota harvoin on helppo järjestää. Asiakaspalvelupainotteinen infotoiminta pitkässä vuorossa vaatii hyvän levon. Myös selkeän sähkösuunnitelman luominen sähköistä vastaavalle yritykselle on tärkeää tulevaisuudessa, kun alue muuttuu. Myös asuntoautojen septitankkien tyhjennyspaikka olisi hyvä selvittää, jotta siitä voidaan informoida asiakkaita tarvittaessa.

6 TEEMAHAASTATTELUJEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Teemahaastattelujen perusteella muodostettiin monimuotoinen kuva leirinnästä osana Ruisrockia. Niiden perusteella kartoitettiin leirinnän nykyistä tilannetta monelta eri kantilta ja saatiin asiantuntija-arvioita tulevaisuuden suunnasta niin Ruisrockin, kuin yleisen festivaalialankin kannalta.

6.1 Ruisrockin tausta, identiteetti ja tulevaisuus

Kehittämistyön kannalta oli oleellista selvittää ja kartoittaa Ruisrockin taustaa, identiteettiä ja tulevaisuuden suunnitelmia. Haastattelujen tuloksia hyödynsin apuna kehittämistyön kehyksen ja taustan luomisessa, osana benchmarkingia, asiantuntijatietona sekä Ruisrockin identiteetin hahmottamisessa. Perustietojen lisäksi kehittämistyölle tärkeitä havaintoja olivat Ruisrock Artukainen Campingin erityislaatuinen rooli festivaalin leirintänä, joka on selvästi maantieteellisesti erillään itse tapahtumapaikasta. Tämä tekee leirinnän tuotannosta erillisen satelliittituotannon ja asettaa haasteita tuotantologistiikassa, yleisölogistiikassa, tiedonkulussa sekä tapahtumainfrastruktuurissa. Leirinnän rooli oli ajatuksellisesti myös välttämätön paha, joka mielestäni tuli muuttaa.

Kehitystyö nähdään Ruisrockissa erityisen tärkeänä osana relevanttina pysymistä. Kehitystyötä tehdään jatkuvasti ja suunnitelmallisesti niin aluesuunnittelussa, tapahtumaohjelmistossa kuin asiakkaiden palvelupoluissakin. Palvelupolut otetaan huomioon asiakkaiden saapumisessa, palveluiden käyttämisessä ja esiintyjien varauksissa ja suunnittelussa. Yleinen trendi Ruisrockissa on seurannut yhteiskunnan ja alan yleistä linjaa vaihtoehtojen lisääntymisenä ja palveluiden ja tuotteiden laadun nousemisena. Tämä on otettava huomioon myös leirinnän suunnittelussa ja tarjoamassa.

Ruisrockin identiteetti on ainutlaatuinen. Siihen liittyy meren läheisyys ja sen oleellinen rooli itse tapahtumassa, se on urbaani festivaali luonnon keskellä, jonka tärkeitä elementtejä musiikin lisäksi ovat myös taide ja visuaalisuus, esittävät taiteet, yhdessä tekeminen sekä ruoka- ja juomakulttuuri. Ruisrock on festivaali, joka haluaa olla ajassa kiinni ja dynaamisesti uusiutuva. Sen asiakaskunta on nuorta, mutta myös vaihtuvaa. Ruisrock näkee itsensä instituutionallisena tapahtumana kesässä ja haluaa toimia esimerkillisesti kaikessa. Tähän liittyy myös olennaisesti yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistuminen.



Kuva 13: Ruisrockin identiteetin koonti teemahaastattelujen perusteella.

Ruisrockin tarkoituksesta ja arvoistaan festivaali kertoo internet-sivuillaan seuraavaa:

”Ruisrock on olemassa, jotta maailmassa olisi enemmän iloa ja onnellisuutta. Jotta kaikki voisivat viettää kesän hauskimman viikonlopun turvallisessa ja kaikkia kunnioittavassa ympäristössä, tulee meidän huolehtia toisistamme ja kantaa vastuumme yhteisen hyvän puolesta.” (Ruisrock arvot 2020).

6.2 Ruisrock Artukainen Camping, sen palvelut ja henkilöstö

Leirinnän infotiimin toiminnan kartoittaminen ja auki kirjoittaminen oli oleellista, jotta tärkeää tietoa ei katoa vastaavien ja infohenkilökunnan mukana ajan hämärään. Kerättyä tietoa käytin osana projektikonseptin suunnittelua. Tiimi vastaa monesta leirinnän käytännön toiminnasta, seuraa niiden toimivuutta ja ohjaa suurta asiakasmäärää tapahtumanaikana. Infotiimin ja vastaavan tehtävät nyt ja infotiimin kehitysideoita teemahaastattelujen perusteella on kuvattuna kuvassa:



Kuva 14: Infotiimin ryhmä- ja tehtäväkuvaus.

Infotiimi	Tehtävät	Tarpeet	Tulevaisuudessa
<ul style="list-style-type: none"> •Viisihenkinen (1+4) •Työvuorot kahdessa vuorossa •Paikallistietämys tärkeää 	<ul style="list-style-type: none"> •Vastaanotto •Alueen valmistelu asiakkaiden saapumiseen •Alueen tekniikan toimivuuden varmistaminen •Yhteys alueen toimijoihin ja avustaminen 	<ul style="list-style-type: none"> •Käteiskassa hankintoihin •Käteiskassa lipunmyyntiin •Pakettiauto •Mukava majoitus lähellä leirintää, mutta ei alueella •Leirintärullakko festivaalin varastolta •Tietokone •Internet-yhteys •Yhteystietolistat 	<ul style="list-style-type: none"> •Pakettiautolle ajo-oikeus myös muulle tiimille •Opasteiden lisääminen leirinnässä •Sähkösuunnitelmat sähköryitykselle sekä infotiimille

Kuva 15: Ruisrock Artukainen Camping infotiimin kuvaus ja kehitysiedat.

Ruisrock Artukainen Campingin palvelut vuonna 2019 sisälsivät ruokamyntiteltan, kampaamopalvelun, ehostuspisteen, grillipaikan, ensiapupisteen, matkailuajoneuvoparkin, pysäköintialueen, lämpimät suihkut, kylmät suihkut, saunan, infoteltan ja narikan. Kunkin palvelun kuvaus ja tarkoitus on visualisoitu liitteessä 2.

Kampaamopalvelu on ulkopuolisen palveluntarjoaman tuottama palvelu. Se tarjoaa asiakkaille maksullisen ehostautumispalvelun leirinnän palvelualueella infopisteen ja narikan välittömässä läheisyydessä. Sijainti on leirintäalueen ja suihkujen välisen kulkureitin varrella. Kampaamopalvelu on avoinna aamupäivisin festivaalin aukeamiseen asti.

Ehostautumispiste on leirinnän henkilökunnan ylläpitämä ja se sijaitsee kampaamopalvelun välittömässä läheisyydessä. Se tarjoaa leirinnän asiakkaille omaehtoisen mahdollisuuden ehostautua. Erillisenä ehostautumispisteenä se purkaa jonoa lämpimiltä suihkuilta, sillä asiakkailta on vaihtoehto ehostautua muualla kuin sisätiloissa aiheuttaen ruuhkaa.

Ruokamyntti on ulkopuolisen palveluntarjoajan tuottama palvelu. Se sijaitsee palvelualueella ja tarjoaa valikoiman annoksia ja välipaloja leirinnän asiakkaille. Ympäri vuorokauden auki oleva palvelu mahdollistaa niin aamupalan, lounaan kuin yöllisen välipalankin leirinnässä.

Grillipaikka on leirinnän henkilökunnan ylläpitämä ja maksuton. Se sijaitsee telttalueen välittömässä läheisyydessä tarjoten asiakkaille ajanviettopaikan sekä mahdollisuuden valmistaa omia aterioitaan.

Ensiapupiste on ulkopuolisen palveluntarjoajan toteuttama turvallisuuspalvelu. Se sijaitsee palvelualueella ja huolehtii leirintäalueen ensiapupalveluista.

Matkailuajoneuvoparkki on leirinnän henkilökunnan ylläpitämä pysäköintialue palvelualueen vieressä. Se tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden majoittua omassa matkailuautossaan leirinnän palveluiden välittömässä läheisyydessä.

Pysäköintialue on leirinnän henkilökunnan ylläpitämä ja sijaitsee tien vastapuolella palvelualueesta katsottuna. Se on maksullinen ja auki ympäri vuorokauden. tarjoaa leirinnän asiakkaille mahdollisuuden saapua paikalle ja lähteä omalla autolla.

Lämpimät suihkut ovat ulkopuolisen toimijan, vuonna 2019 Gatorade Centerin, tarjoama asiakkaalle maksuton palvelu. Ne tarjoavat asiakkaille mukavat modernit ja maksuttomat tilat peseytyä. Ne ovat avoinna aamusta festivaalin aukeamiseen asti.

Kylmät suihkut ovat ulkopuolisen palveluntuottajan tarjoama maksuton palvelu, joka sijaitsee palvelualueen välittömässä läheisyydessä. Ne ovat avoinna aamusta festivaalin aukeamiseen asti sekä yöllä asiakkaiden palatessa.

Sauna on ulkopuolisen toimittaja maksuton palvelu, joka sijaitsee palvelualueen välittömässä läheisyydessä. Se tarjoaa leirinnän asiakkaille mahdollisuuden nauttia saunasta.

Infotelta on leirinnän henkilökunnan ylläpitämä maksuton palvelu, joka on auki ympäri vuorokauden ja sijaitsee palvelualueella. Sen henkilökunta opastaa leirinnän asiakkaita, huolehtii yleisestä ylläpidosta ja palveluiden toimivuudesta.

Narikka on ulkopuolisen toimijan tuottama maksullinen palvelu, joka sijaitsee palvelualueella infoteltan välittömässä läheisyydessä. Se on auki ympärivuorokauden tarjoten asiakkaille valvotun naulakkopalvelun.

6.3 Ruisrock Artukainen Camping yhteistyökumppanit

Leirinnän tuotannossa hyödynnetään laajasti festivaalin varsinaisen tapahtuma-alueen yhteistyökumppaneita. Vain ruokamyynnin toteuttaa toimija, joka ei ole mukana myös festivaalialueella. Käytännössä kaikki toiminnot infotelan ja sen henkilökuntaa lukuun ottamatta ovat ulkoistettuja.

Petrol Promotionsilta hankitaan henkilökuntaa narikkaan ja muihin palvelutehtäviin. Local Crew huolehtii turvallisuudessa kokonaisuudessaan, eli järjestyksenvalvonnasta ja toimii samalla yhteysväylänä ja välittäjänä myös paikalliseen ensiapupisteen toimijaan sekä palokuntaan. Kataja Events toimittaa, rakentaa ja purkaa palvelualueen teltat. Valkama Oy huolehtii jätehuollosta ja tapahtumavessoista sekä alueen lopullisesta viimeistelystä purussa. LVJ Luojola Oy vastaa tapahtuman vesipalveluista. Lipunmyynnin toteuttaa Tiketti. Viestintä toteutetaan festivaalituotannon kanssa yhteistyössä Mellakka Helsingin kanssa. Muita palveluita ja tarjontaa alueella toteuttaa kampaamopalvelu Hiusmuotoilua tunteella, TPS ja Juttusauna.

6.4 Ruisrock Artukainen Campingin kehitystyö ja tulevaisuus

Haasteena on leirinnän imagonnostaminen ja sitä kautta asiakaskunnan houkuttelu majoittumaan leirintään. Asiakaskunnan ollessa nuorta on mahdollista, ettei heiltä löydy laajamittaisesti edes retkeilyvarusteita tai kokemusta ulkona nukkumisesta aiempien sukupolvien kaltaisesti, tehden leirinnästä vieraan kokemuksen ja vaikean myydä. Myös sosiaalisen median rooli ihmisten elämässä on kasvanut merkittävästi. Ihanteellisten elämäkokemusten jakaminen ystäville ja seuraajille on monelle tärkeää, jolloin kuvissa on tärkeää näyttää hyvältä. Tästä näkökulmasta festivaalileirinnän perinteinen imago kurassa vellovasta festarikansasta vaikuttaa vieraalta ja epätoivottavalta.

Asiakkaita houkutellakseen leirinnässä on siis tehtävä selkeä imagonnosto. Leirinnän on onnistuttava välittämään kuva modernista, mukavasta ja yhteisöllisestä tavasta majoittua festivaalin aikana tarjoten kaikki edellytykset pitää huolta hygieniasta ja ehos- tautumisesta.

Valmiin majoitusinfrastruktuurin tarjoaminen ratkaisisi tätä ongelmaa edelleen. Tarjoamalla mahdollisuuden sänkyyn, sähkөөn, valaistukseen ja lukittavaan omaan tilaan on leirinnän mahdollista kilpailla edullisella hinnalla kaupungin tarjonnan kanssa

mm. AirBnB:n, yhteisasuntoloiden ja hotellihuoneiden kanssa. Sateen sattuessa asiakas voi säilyä kuivana ja majoittua edelleen mukavasti.

Ruisrock Artukainen Campingistä löytyvät jo lämpimät suihkut, kampaamopalvelu, ehostautumispiste ja sauna. Näitä palveluita tulee nostaa esiin viestinnässä aktiivisesti ottaen huomioon leirinnän asiakaskunnan palvelutarve ja toiveet. Palveluita tulee myös kehittää ja asiakaskokemusta seurata asiakastytyväisyyskyselyillä.

Leirinnän valttikortteina ovat yhdessä olo ja yhdessä tekeminen, uusien ihmisten tapaaminen, edullisuus sekä non-stop-bussikuljetus lähelle festivaalialuetta, joka kuuluu leirinnän hintaan.

Vuoden 2019 uusien majoituspalveluiden pilotointi onnistui hyvin ja sillä kerättiin arvokasta kokemusta majoitusratkaisujen tuotannosta jatkossa. Tärkeintä tuotannollisesti on pyrkiä hankkimaan mahdollisimman valmiita majoitusratkaisuja. Asiakaskokemusten perusteella osataan jatkossa valmistautua paremmin mahdollisiin ongelmiin ja valvoa laatua tehokkaammin ja ennen asiakkaiden saapumista.

7 TULOKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tämä kappale käsittelee käyttämieni menetelmien kautta saatuja tuloksia ja niiden perusteella tekemiäni kehittämissuhteita Ruisrock Artukainen Campingissä. Aluksi kerron, mitä asiakas odottaa festivaalin aikaiselta majoitukseltaan. Sitten lukija tutustuu leirinnän projektikonseptin taustalla olevaan tietoon ja perusteluihin sekä muihin käytännön kehitysehdotuksiin. Lopuksi esittelen Ruisrockin leirinnän tulevaisuuden näkymiä tulevaisuustaulukolla. Yhdessä nämä luvut vastaavat kehittämistehtävän tutkimuskysymyksiin ja tavoitteisiin.

7.1 Asiakaskunnan odotukset festivaalin aikaiselta majoitukseltaan

Benchmarkingin perusteella vertaistapahtumien tarjonta on monipuolista sekä palveluiltaan, että majoitusvaihtoehtoiltaan. Pilotoinnin asiakaskyselyn vastausten perusteella moduuli- ja mökkimajoitukset parantavat merkittävästi sekä majoitus-, että yleistä festivaalikoekemusta. Tarjoamalla majoittujille lukittava oma tila, sähköt, valaistus ja sänky, asiakastytyväisyys kesti myös pieniä tuotannollisia ongelmia ja laadullisia heikkouksia.

Ruisrock Artukainen Campingin palvelut ovat asiakastyytyväisyyskyselyjen perusteella erittäin pidetyt ja toimivat. Benchmarkingin perusteella on yleistä, että vastaavasta palveluvalikoimasta joutuu maksamaan ylimääräistä erityisesti kansainvälisissä vertaistapahtumissa. On siis perusteltua sanoa, että Ruisrockin leirinnässä asiakas saa keskivertoa enemmän arvoa rahoilleen. Ne tulee siis pitää avoimena kaikille leirinnän asiakkaille, jotta suuri määrä asiakkaita voi jatkossakin nauttia korkeatasoisesta palvelutarjonnasta.

Haastattelujen, netscoutingin ja benchmarkingin perusteella on ilmeistä, että festivaalialan yleinen trendi palvelukehityksessä on vaihtoehtojen lisääminen asiakkaille. On hyvin yleistä, että peruspaketin lisäksi tarjolla on muita, lisämaksullisia vaihtoehtoja, joista valita mieleinen tapa majoittua. Tästä voidaan päätellä, että on perusteltua lisätä uusia maksullisia majoitusvaihtoehtoja leirintään, silti säilyttäen mahdollisuuden edulliseen majoittumiseen omalla telttapaikalla. Vaikka valmiita majoitusratkaisuja on suosittava, on Suomalainen majoitusvaihtoehtotarjonta varsin rajattu, joten on perusteltua harkita jo olemassa olevien ratkaisujen uusia käyttötarkoituksia. Näitä ovat muun muassa tapahtumateltojen käyttö joukkomajoituksissa, väliaikaisten markkinamökkien käyttöä majoituksissa, laavumajoitukset, koulumajoitus tai muu vastaava sisätilamajoituksen järjestäminen

7.2 Ruisrock Artukainen Camping 2020 -projektikonsepti

Projektikonsepti on yksinkertainen työkalu, joka havainnollistaa tuotantoryhmälle leirinnän toteutuksessa olennaisia tekijöitä. Jäsennelty rakenne on helppo lukea ja listaa tärkeimmät elementit selkeästi. Ne huomioon ottamalla Ruisrock Artukainen Campingin tarkoitus, rakenne ja palvelut ovat helposti hahmotettavissa ja ymmärrettävissä.

Ruisrock Artukainen Campingin projektikonsepti on tiivistetty versio leirinnän tuotannossa huomioon otettavista asioista, joka auttaa leirinnän tuottajaa ja vastaavaa jäsentelemään, toteuttamaan ja kehittämään leirintää johdonmukaisesti, sekä tarvittaessa jakamaan tietoa sidosryhmille tiivistetyssä ja tarkoituksenmukaisessa muodossa. Luvussa käsitellään projektikonseptin eri osa-alueita hyvin syvällisesti perustellen.

Projektikonsepti kokonaisuudessaan on liitteessä 3. Se on koottu tuotantoryhmälle ja yhdelle sivulle. Sen vasemmassa reunasta löytyvät yleisiä käytännön asioita ja yhteys-

tietoja. Oikealla on listattuna leirinnän toteutuksen kannalta oleelliset elementit. Toisella sivulla on mukana alueen kartta havainnollistamassa alueiden sijoittelua Artukaisissa.

7.2.1 Sijainti

Haastattelujen, benchmarkingin ja netscoutingin perusteella pystyin toteamaan, että leirintä on toistaiseksi perusteltua säilyttää Turun Artukaisissa Gatorade Centerin vierisellä nurmialueella. Tähän vaikuttavat Turun yleinen aluetarjonta, nykyisen alueen käyttämätön potentiaali, leirinnän nykyiset palvelut sekä mahdollisuus tehdä Gatorade Centerin kanssa entistä enemmän yhteistyötä tulevaisuudessa.

Turun alueella lähellä Ruissaloa ei ole tarjolla montaakaan itsestään selvää vaihtoehtoista paikkaa festivaalin leirinnälle, josta olisi mahdollista saada tarvittava kunnallistekniikka. Luonnonsuojelusyistä Ruissalossa leirintäaluetta ei ole mahdollista järjestää Saaronniemen leirintäalueen ulkopuolella, joten Ruisrockin leirinnän siirtäminen pois Artukaisista ei poista logistiikkaongelmaa festivaalialueen ja leirintäalueen välillä.

Nykyinen alue tarjoaa riittävät edellytykset tarjota asiakkaille nykyaikaisen leirinnän puitteet. Benchmarkingin ja netscoutingin perusteella Ruisrock Artukainen Campingin palvelut ovat yhtä monipuoliset ja laadukkaat kuin missä tahansa maailmassa, mutta kuuluvat jo peruslipun hintaan. Tämänhetkisellä asiakaskapasiteetilla tämä palvelutaso voidaan säilyttää ja sitä voidaan myös kehittää alueen sisäisillä muutoksilla.

Leirintäalueen vieressä olevan Gatorade Centerin toimijan kanssa tehtävä yhteistyö avaa paljon mahdollisuuksia tulevaisuudessa. Nykyisellään leirinnän ruokamyyni toteutetaan osittain Gatorade Centeristä käsin ja alueen sähkö saadaan sieltä. Myös leirinnän lämpimät suihkut ovat hallin sisällä. Monipuolisena ja nykyaikaisena urheiluareenana Gatorade Centerin tiloilla olisi tarjota myös monenlaisia muita etuja Ruisrockin leirinnälle. Hallin sisätiloja voisi hyödyntää muun muassa sisämajoituksena, sisäruokailussa, anniskelussa, oleskelutiloina sekä erilaisissa tarkoituksissa saniteettihygienia- ja ehostustiloina. Toisaalta Gatorade Centerissä järjestettävät urheilukisat voivat joinain vuosina sulkea Ruisrockin leirinnän kokonaan ulkopuolelle, joka vaatii tarkkaa dialogia ja tiivistyvää yhteistyötä festivaaliorganisaation ja urheiluareenan välillä.

7.2.2 Majoitusvaihtoehdot

Haastattelujen, benchmarkingin ja netscoutingin perusteella on ilmeistä, että markkinatarjonnan, erilaisten majoitusratkaisujen kustannusrakenteiden ja asiakkaiden odotusten vuoksi on mahdotonta ratkaista asiakaskadon ongelmaa yksinkertaisesti lisäämällä majoitusvaihtoehtoja. Tärkeämpää on luoda muunneltava palvelukokonaisuus, jossa asiakas voi pitkälti itse vaikuttaa majoitukseensa ja sen varusteluun. Palvelukokonaisuutta luotaessa on tärkeää kiinnittää huomiota lisäpalveluiden riittävään valikoimaan, hintaan ja katteeseen, sillä niitä myymällä on mahdollista kerätä tarvittava kate siinä tapauksessa, että perusmajoitusyksikön hankinta muodostuu festivaalille liian kalliiksi.

Edellä mainittujen muutosten vaatima tuotannollinen työmäärä tulisi olemaan huomattava. Siksi on perusteltua harkita, että telttamajoitusta ja mahdollista Gatorade Centerin sisämajoitusta lukuun ottamatta majoitusratkaisujen tarjonta, myynti ja järjestäminen ulkoistettaisiin alan ammattimaiselle toimijalle. Suomen markkinatarjonnan rajallisuuden vuoksi yhden, kattaa valikoimaa tarjoavan toimijan löytäminen voi osoittautua haastavaksi. Tarjouspyyntöjä tulisi kuitenkin lähettää myös Pohjoismaihin ja Euroopan toimijoille, joilla voi olla mahdollisuus ja kiinnostusta osallistua Ruisrockin kokoluokan leirinnän järjestämiseen tulevaisuudessa.

Eri asiakaspalautteista saatavan tiedon ja Ruisrockin asiakassegmentin pohjalta on perusteltua pitää perusmajoitus edullisena telttamajoituksena, jotta festivaali voi jatkosakin tarjota edullista, mutta laadukasta majoituspalvelua asiakkailleen.

Vaihtoehtojen lisääminen asiakkaille kuitenkin noudattelee yleistä trendiä festivaalialalla, jossa asiakkaille on tarjolla moninaisia vaihtoehtoja peruspalvelun lisäksi. Lisähinnalla asiakkaalle tullaan siis tarjoamaan mahdollisuus yöpyä oman teltan sijaan sisätilassa, jossa on lukko, sähköt, valaistus ja sänky. Nämä ominaisuudet ovat samoja, joita asiakas saisi paljon kalliimmasta perinteisestä majoitusliikkeestä tai AirBnB:stä, mutta leirinnästä edullisempaan hintaan. Ne edesauttavat myös asiakkaan laittautumista festivaaliin ja antavat paljon enemmän yksityisyyttä, tehden siten leirintämajoitumisen ostamisen helpommaksi ottaen myös sosiaalisen median roolin huomioon asiakaskunnan elämässä.

Benchmarkingin, netscoutingin, haastatteluiden ja vuoden 2019 pilotoinnin perusteella päätin, että suomen markkinoilla olevien valmiiden ratkaisujen osalta leirinnän asiakkaille tulisi tarjota seuraavia, tai vastaavia, vaihtoehtoja majoittumiseen:

Valmiita pieniä mökkejä 2-4 hengelle.

Moduuleja 2-4 hengelle

VIP-mökkejä kalustettuna 4-6 hengelle

Jokainen majoitusvaihtoehto edustaa kansallisesti ja kansainvälisesti jo tarjolla olevia vaihtoehtoja, jotka avaavat leirinnän kiinnostavaksi laajemmalle asiakassegmentille. Näissä majoitusyksiköissä tulisi olla vähimmäisvaatimuksena: Sängyt, sähköt, valaistus, lukittava oma tila sekä tietysti lattia, katto ja seinät. Kansainvälisessä vertailussa puuttumaan jäävät Glamping-henkiset hienot teltat, tiipiit ja mökit, sillä niiden tuominen ulkomailta Suomeen on hyvin kallista. On kuitenkin perusteltua seurata markkinatilannetta tarkasti uuden majoitustarjonnan ilmestymisen varalta. Glamping-kulttuuri kehittyy maailmalla ja on mahdollista, että näitä majoitusratkaisuita tullaan tarjoamaan myös Suomessa piakkoin.

Tärkeimpänä johtopäätöksenä majoitusvaihtoehtojen tarjonnan valinnassa on se, että niiden tarjonta tulisi järjestää asiakkaille siten, että festivaali ei sitoudu maksamaan toimittajalle majoitusyksiköistä ennen kuin niiden myynti asiakkaalle on vahvistunut. Muutoin festivaali ottaa tarpeettomasti kuluriskin myymättä jäävistä yksiköistä. Tämä tarkoittaa joko sitä, että toimittajan kanssa on sovittava tarkasti toimitus- ja laskutusehdoista, tai majoitusvaihtoehtojen myynti ulkoistetaan kokonaan eri toimijoille. Suomessa ei kuitenkaan ole toimijaa, joka voisi luotettavasti toimittaa useita erilaisia majoitusratkaisuja, joten useamman kuin yhden vaihtoehdon tarjoamien asiakkaille vaatisi festivaalin järjestäjää toimimaan välittäjänä, lisäten kustannuksia.

Alla olevat kuvat visualisoivat kahta eri toimintamallia leirinnän majoitusratkaisujen myymisessä asiakkaalle siten, että turha kuluriski vältetään. Vaihtoehtona ovat tarkka myyntisuunnittelu ja palvelun ulkoistaminen.



Kuva 16: Majoitusyksikön myynti festivaalin kautta.

Majoitusyksiköiden myynti festivaalin kautta vaatii varovaista sopimista toimitus- ja laskutusehdoista toimittajan kanssa. Festivaalin tulee välttää ylimääräisten yksiköiden ostamista, joten sopimuksen tulee olla sellainen, että vain jo vahvistetuista yksiköistä maksetaan toimittajalle. Asiakkaalle tämä on selkeä järjestelmä ja mahdollistaa Suomen markkinatilanteessa sen, että kaikki eri majoitusratkaisut ovat ostettavissa samasta paikasta festivaalin järjestämisen myyntikanavan kautta.



Kuva 17: Majoitusyksiköiden myynti ulkoistettu toimittajalle.

Majoitusyksiköiden myynnin ulkoistaminen kokonaan toimittajalle tai toimittajille poistaa myyntiriskin festivaalilta, joka olisi ihanteellinen tapa sekä riskin, että tuotannon yksinkertaisuuden kannalta. Festivaalille tuotto tulisi tällöin leirinnän alueen tonttivuokrasta, jonka toimittaja maksaa saadakseen vuokrata sillä majoitusyksiköitä. Suomen markkinatilanne ei kuitenkaan tue tätä vaihtoehtoa siinä tilanteessa, että festivaali haluaisi tarjota useamman kuin yhden majoitusratkaisun, sillä Suomessa ei ole sellaisia toimijoita, joiden tarjonnassa on useampi varteenotettava vaihtoehto ainakaan usealla yksiköllä. Myös toimittajan palvelun laatu, myyntijärjestelmä sekä toimitusvarmuus olisi tutkittava huolellisesti kaiken negatiivisen heijastuessa suoraan festivaaliin.

7.2.3 Leirinnän ja majoitusvaihtoehtojen hinnoittelu

Leirinnän peruslipun hinta tulee säilyä maltillisena, mutta houkuttelevuutta voi lisätä edullisemmän ennakkolipun lisäämisellä valikoimaan. Niin sanottujen ”earlybird-lippujen” tarjoaminen voi aktivoida asiakkaita ostamaan leirinnän lipun aikaisemmin, piristäen myyntiä koko kevään. Yhdessä olemisen ja yhdessä tekemisen hengessä on hyvin mahdollista, että earlybird-asiakkaat toisivat mukanaan lisää asiakkaita siksi, että jo lipun ostaneiden ystävät päättävät majoittua myös leirinnässä.

Erilaisten majoitusvaihtoehtojen hinnoittelun tulee olla realistista, mutta rohkeaa leirinnän palvelujen ollessa jo erinomaiset ja niiden kuuluessa hintaan. Koska vuoteen 2019 mennessä leirintä ei kuulu festivaalilipun hintaan, on asiakkaalla oltava erillinen leirintälippu hankittuna, jotta tämä voi hyödyntää erillisiä majoitusratkaisuita. On festivaaliorganisaation päätettävissä, onko leirintälippu silti ostettava erikseen majoitusyksikön hinnan päälle vai sisältyykö leirintälippu suoraan yksikön hintaan?

Mikäli leirintälipun hinta yhdistetään suoraan yksikön hintaan, pilotoinnin esimerkkiä käyttäen, arviolta parhaimmillaan vain noin 220 € lisäyksellä majoittuja voisi ostaa itselleen valmiin pystytetyn majoituksen, valaistuksen, lattian ja sähköt sekä samat palvelut kuin mitä peruslipun hintaan kuuluu. Tämä mahdollistaisi myös yksikössä majoittujille tietynlaisen joukkoalennuksen leirintälipun hinnassa.

Mikäli leirintälippu on ostettava erikseen yksikön lisäksi, tulee majoittujalle runsas lisäkulu yksikön hinnassa, jolloin viestinnän on oltava hyvin selkeää. Tällöin asiakas maksaa yksikön lisäksi selkeästi erikseen myös leirintäalueen palveluista. Tämän voisi nähdä mahdollisesti ongelmallisena viestinnällisesti.

Selkein vaihtoehto viestinnällisesti olisi se, että yksiköiden hinnat sisältäisivät jo lähtökohtaisesti leirintälipun hinnan. Tämä toki nostaisi hintaa yksittäiselle majoittujalle, tehden erikoismajoituksista vähemmän houkuttelevan vaihtoehdon mutta hinta majoitukselle olisi silti kaupungin majoitusvaihtoehtoihin verrattuna erittäin edullista.

Kappaleessa 5.2. Netscouting ja benchmarking hahmottavat alan trendejä leirinnöissä, on selvitetty eri festivaalien hintoja vastaavissa majoitusratkaisuissa. Niihin peilaten majoitusratkaisujen katteessa tulisi huomioida sähkönkulutus, mahdollinen sähkögeneraattori sekä työn hinta.

Korkeammalla katteella mahdollistetaan lisätulojen luominen. Toisaalta laskemalla katetta majoitusratkaisujen käytännön hyöty on vaihtoehtojen lisääntyminen asiakkaalle sekä sitä myöten asiakassegmentin kasvattaminen.

Koska majoitusyksiköiden hankinta on kallista Suomessa, on pelkkiä majoitusyksiköitä myymällä vaikeaa, tai jopa mahdotonta kerätä kunnollista katetta. Siksi toimivan palvelukokonaisuuden ja lisäpalveluiden myynti ja hinnoittelu tulee tehdä huolellisesti, jotta niistä saatava kate riittää kattavan ja nykyaikaisen leirinnän toteuttamiseen.

7.2.4 Viestintä leirinnästä ja eri majoitusvaihtoehdoista

Perustuen benchmarkingin, netscoutingin, teemahaastattelujen ja vuoden 2019 pilotointien aikana tekemiini huomioihin Ruisrock Artukainen Campingin erityislaatuisen kattavaa ja laadukasta tarjontaa tulisi nostaa esiin mahdollisimman paljon.

Viestinnässä on erittäin tärkeää muistaa painottaa potentiaaliselle asiakkaalle mitä majoituksen ostaminen leirinnästä tuo mukanaan. Vastapainona perinteiselle majoi- tusliikkeelle, AirBnB:lle tai kaverin luona majoittumiselle leirintämajoituksen hintaan sisältyvät seuraavien palveluiden käyttö:

Leirinnän peruslippu omalla telttamajoituksella

- Ilmainen bussikuljetus festivaalin bussiterminaalille Ruissalon sillalle ja takai- sin.
- Ruokamyyntiteltoa
- Ilmainen vesipiste
- Ilmaiset lämpimät kiinteät suihkut
- Ilmaiset kylmät suihkut
- Ilmainen sauna
- Kampaamopalvelu (maksullinen)
- Ensiapu
- Tapahtumavessat
- Grillipaikka
- Narikkapalvelu
- 24/7 infovastaanotto

Lisämajoitukseen kuuluu standardina:

- Sähkö
- Valaistus
- Sänky
- Lukko ovesa

Uudessa aluesuunnitelmassa on huomioitu asiakkaiden eri tarpeet ajanviettopaikko- jen lisäämisessä. Muutos tähtää siihen, että festivaalitunnelma voi jatkua leirinnässä, mutta myös leirinnässä unta arvostavat vieraat saavat levätyä, kun illanviettoon on varattu oma alueensa hieman sivummalla telttamajoituksesta.

Yhteistyö sosiaalisen median vaikuttajien kanssa leirinnässä majoittumisessa on erittäin tärkeää leirinnän imagon noston kannalta. Asiantuntijahaastattelujen perusteella on hyvin todennäköistä, että leirinnän potentiaalisessa ikäluokassa vierastetaan ajatusta leirinnässä ja teltassa majoittumisessa. Vaikuttajayhteistyön kautta olisi mahdollista antaa realistista, positiivista kuvaa leirinnän hyvistä puolista ja siitä, että nykyaikaiset mukavuudet ja palvelut ovat saatavilla sekä mahdollisuus ehostautumiseen kampaamopalveluineen löytyy vaivatta. Tällä tavalla myös nostettaisiin esiin leirinnän parhaita puolia, eli yhdessä olemista ja yhdessä tekemistä, joka on jo valmiiksi tärkeässä roolissa sosiaalisen median kanavissa, luoden kuvaa leirinnästä varteenotettava ja ehkä jopa trendikkäänä majoitusvaihtoehtona. Valitsemalla vaikuttajat tarkasti voidaan viesti kohdistaa juuri leirinnän potentiaalisille asiakasryhmille.

7.2.5 Palvelut ja pohjakartta

Perustuen leirintäalueen asiakastytyväisyyskyselyyn, sekä vertaistapahtumien benchmarkingiin, en näe perusteltuna tehdä suuria muutoksia nykyisiin palveluihin leirinnässä. Nykyinen palvelutaso on suomalaisittain ja kansainvälisesti vertailtuna erittäin monipuolinen ja erityisen edullinen huomioiden perusleirinnän lipunhinnan ja mitä palveluita siihen kuuluu. Muutoksilla leirinnän aluejakoihin voidaan kuitenkin luoda tilaa uusille majoitusvaihtoehdoille, kuten Green Campingille ekologisia arvostaville asiakkaille, sekä Camping Extendedille niille asiakkaille, jotka ovat valmiita maksamaan lisää mukavuuksista leirinnässä majoittuakseen.

Tässä luvussa oleva kuva on kehittämistyön menetelmien tuloksista tehtyjen johtopäätösten perusteella ehdotukseni uudeksi aluejaksoksi. Aluejaon ei pitäisi synnyttää mittavia kuluja kuin sähkö- ja vesilaskun lisääntymisenä, jotka voidaan siirtää majoituksen hintaan asiakkaalle. Lisälaskua alueen käytöstä ei pitäisi koitua, mutta mahdollisessa tapauksessa kulu tulisi kattaa pysäköintipaikkojen hinnalla tai jakamalla kulu myös uusien majoitusratkaisujen hintaan. Ehdotuksessa on huomioitu alueen maastotyypit sekä saatavilla oleva infrastruktuuri. Uusi malli mahdollistaa uusien majoitusratkaisujen lanseeraamisen asiakkaille ilman, että nykyisistä palveluista tarvitsee karsia mitään. Gatorade Centerin yhteistyön laajuuden ollessa tätä kehittämistyötä kirjoitettaessa vielä auki, en ole laskenut sen varaan muuta kuin jo vakiintuneet palvelut lämpimien suihkujen ja ruokamyynnin osalta. Benchmarkingin perusteella yhteistyö festivaalien leirinnän ja lähialueiden toimijoiden välillä on yleistä. John Smithin leirinnän

asiakkaille tarjotaan mahdollisuutta hyödyntää alueen kylpylän palveluita ja Ilosaari-rockin asiakkaille läheinen uimahallin käyttö on mahdollista lisämaksusta. Ruisrockin tapauksessa maksuttomat lämpimät suihkut Gatorade Centerissä tulisi säilyttää, niiden tuodessa huomattavaa lisäarvoa asiakkaalle, mutta maksullisten lisäpalvelumahdollisuuksien selvittäminen Gatorade Centerin sisätiloista on perusteltua.

On tärkeää huomioida, että sisämajoitusmahdollisuus Gatorade centerissä on keväällä 2020 tehtyjen selvitysten mukaan mahdollista toteuttaa tulevaisuudessa. Tämän kehittämistyön valmistuessa tarkkoja tietoja sisämajoituksen mahdollisuuksista tai rajoitteista ei oltu vielä saatu. Myöskään päätöksiä sen lopullisesta muodosta tai asiakkaan palvelupolusta ei oltu vielä tehty. Sisämajoituksen toteutuksen laajuus ja sen tuomat mahdollisuudet ovat teoriassa hyvin mittavia ja saattavat vaikuttaa oleellisesti koko Ruisrockin leirinnän tulevaisuuden malliin.

Aluejaon uudistuksen pohjana on se, että majoitusratkaisuille ja matkailuajoneuvoille on löydettävissä lisää tilaa parkkipaikalta. Vuoteen 2019 asti pysäköintialuetta on hyödynnetty vain Turun Messukeskuksen pohjois- ja koillispuolilla. Pääovien edestä on kuitenkin raivattavissa kevyet betoniesteet siten, että parkkipaikkaa voidaan jatkaa myös Messukeskuksen länsi-, lounais- ja eteläpuolelle ilman, että autot joutuvat poistumaan ulos ympärysaitojen sisäpuolelta. Messukeskuksen rakennuksista on myös saatavilla kattavasti sähköä ja vettä. Majoitusratkaisujen läheisyydessä on myös viemäröinti.

Uuden aluejaon kuvassa tumman sininen on parkkipaikkaa. Keltainen alue on majoitusajoneuvojen alue. Pinkki alue on uusien majoitusratkaisujen alue, eli Camping Extended -alue. Tumman harmaa alue on palveluiden alue. Vihreä alue on Green Camping. Punainen alue on perinteinen telttamajoitus ja siitä irrallinen pieni alue on talokoolaisille varattu telttamajoitusalue. Uutena elementtinä on turkoosi alue, joka on varattu alueaktiiviteeteille, ohjelmalle ja ajan vietoille.



Kuva 18: Ruisrock Artukainen Campingin uusi aluejakokartta.

Uuden aluejaon etuina alueelle mahtuvat samat palvelut ja sama määrä telttamajoit-
tuvia, mutta myös uudet majoitusratkaisut sekä erillistä ohjelma- ja ajanviettotilaa
niille sopiviin maastotyyppisiin.

Camping Extended ja matkailuajoneuvoalue: Sijoittelu mahdollistaa majoitusyksiköi-
den ja matkailuajoneuvojen yhdistämisen sähkönjakelussa sekä sen, että alueen asiak-
kaat voivat hyödyntää samaa vesipistettä ja viemäröintiä alueella. Alueet myös pysyvät
leirintäalueen palveluiden välittömässä läheisyydessä. Pysäköintialueelta on mahdol-
lista järjestää lisätilaa uusille majoitusratkaisuille lähellä leirinnän palveluita. Asette-
lemalla uudet majoitusratkaisut ja matkailuautoalue vierekkäin on mahdollista luoda

tarpeeksi iso kysyntä sähkölle, jotta sähkögeneraattorin hankinta on mahdollista tarvittaessa. Myös viereisistä rakennuksista on saatavilla sähköä ja vettä erillisenä kuluna. Tarpeen vaatiessa sähkögeneraattori on aseteltavissa siten, ettei sen melusaaste häiritse leirintäalueella majoittujia. Valittu alue on asfaltoitua tai hiekkaa, joten perinteinen telttamajoitus ei ole kyseisellä alueella mahdollista, mutta majoitusrakenteiden rakentaminen on alueelle helppoa. Rakennusvaiheessa vain Camping Extended alue on pyhitettävä täysin tarkoitukseensa, mutta matkailuajoneuvoaluetta voidaan muokata sen mukaan, paljonko tilaa pysäköinti tarvitsee ja paljonko kysyntää matkailuajoneuvopaikoilla on. Sähkön myynnistä sekä uusien majoituspalveluiden myynnin katteella on mahdollista rahoittaa leirinnän palveluiden lisäkehitys tulevaisuudessa.

Green Camping: Vuoden 2019 pilotoinnin ja leirinnän vastaavan haastattelujen tulosten perusteella alue tulee sijoittaa mahdollisimman lähelle infotelttaa ja muuta alueen henkilökuntaa. Alue on helppo järjestää ja organisoida, joten alueen kokoa voidaan nopeasti muuttaa riippuen myytyjen Green Camping lippujen hinnasta. Green Camping -alue on myös siirrettävissä hieman eroon turkoosista ajanviettoalueesta, mikäli syntyy huoli metelöinnistä.

Palvelut: Palveluiden alue säilyy aiempiin vuosiin nähtynä samana. Kuvassa ei ole merkittynä Gatorade Centerin sisällä mahdollisesti toteutettavia palveluita, sillä ne riippuvat hallin kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Aiempien vuosien perusteella sisäsuihkut kuitenkin tullaan järjestämään hallissa ja yhteistyön edelleen kehittyessä palvelualue on välittömästi rakennuksen vieressä.

Aktiviteettialue: Turkoosi alue on varattu aktiviteeteille. Matkailuajoneuvoalueen siirtyessä Artukaisten kiitotien toiselle puolelle palveluiden välittömään läheisyyteen syntyy tilaa järjestää lisää ajanvietto- ja aktiviteettimahdollisuuksia. Alueella on mahdollista järjestää ohjelmistoa, pop-up-tapahtumia, myyntiä sekä ryhmäpelejä ja aluetaidemahdollisuuksia. Alueen käyttötarkoitus on paitsi tarjota lisää tekemistä alueella majoittujille, myös houkuttaa äänekäs illanvietto pois telttä- ja muista majoitusalueista yhdelle alueelle leirinnässä. Tällä tavalla osa asiakkaista voi yhä jatkaa festivaalitunnelmissa ilman, että se häiritsee enemmän unta arvostavaa festivaalivierasta.

Vaihtoehto 1: Mikäli tilanne muuttuu ja Turun Messukeskuksen alueen käyttö uusille majoitusyksiköille ja asuntoajoneuvoille syystä tai toisesta estyy tai rajoittuu, on mah-

dollista toteuttaa uudet majoitusratkaisut myös kartassa olevalla turkoosilla, eli aktiviteettialueelle varatulla alueella. Tällöin majoitusyksiköiden kustannuksella menetetään mahdollisuus erilliseen aktiviteettialueeseen, joka ei itsenäisenä osana osallistu tulojen tai katteen muodostumiseen leirinnässä. Matkailuajoneuvojen alue tulisi joka tapauksessa pyrkiä säilyttämään kartassa pinkillä alueella, sillä alueen tila mahdollistaa paljon ajoneuvoja ja läheisyys Messukeskukseen mahdollistaa sähkön ja veden tarjoamisen majoittujille erillistä maksua vastaan.

Vaihtoehto 2: Mikäli tilanne muuttuu ja Turun Messukeskuksen alueen käyttö uusille majoitusyksiköille ja asuntoajoneuvoille syystä tai toisesta estyy täysin, uudet majoitusratkaisut voidaan toteuttaa myös kartassa olevan vihreän alueen, eli Green Campingin vieressä. Tällöin matkailuajoneuvot voidaan sijoittaa vanhalle alueelleen, eli kartassa turkoosille aktiviteettialueelle.

Vaihtoehdot 1 ja 2 merkitsisivät sitä, että uusille majoitusratkaisuille olisi vähemmän tilaa, eikä niille ole järjestettävissä niin paljon sähköä, vettä ja viemärointiä kuin ehdottamassani alueratkaisussa. Tämä puolestaan tarkoittaisi sitä, että lisäpalveluiden myynnillä on vähemmän potentiaalia. Majoitusyksiköt ja matkailuajoneuvot sijoittuisivat myös lähemmäs telttä-alueetta, jolloin ne ovat lähempänä potentiaalista melusaastetta, vähentäen mukavuutta majoituksessa.

7.2.6 Ehdotuksia muiksi käytännön toimiksi

Kehittämistyön aikana kohtasin leirintäraportissa, haastatteluissa sekä asiakaspalautteissa useita kehitysideoita ja palautteita, jotka huomioon ottamalla leirinnän käytännön toimivuutta ja asiakaskokemusta voidaan lisätä. Olen listannut tähän kappaleeseen irrallisia huomioita ja ideoita, jotka ovat helposti järjestettävissä.

Infotiimin toiminnan kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että henkilökunta voidaan majoittaa mahdollisimman lähelle leirintäaluetta. Kahdessa vuorossa tehtävät työvuorot ovat raskaita ja vaativat kunnan levon, eikä tiimillä ole käytössään kuin yksi pakettiauto. Siksi majoitus tulisi olla vähintään kevyen pyöräilymatkan päässä, mutta ei kuitenkaan itse leirintäalueella, jotta lepääminen on mahdollista. Mielestäni mahdollisuus majoittaa infohenkilökunta Gatorade Centerissä tulisi selvittää.

Infotiimin käytössä olevalle pakettiautolle on perusteltua hankkia ajo-oikeus vuokratyrykseltä myös muille infotiimin jäsenille. Nykyinen käytäntö, jossa ajo-oikeus on

vain vastaavalla, synnyttää tarpeetonta pullonkaulaa asioiden hoidossa vastaavan ollessa lepovuorossa.

Leirintäalueen kyltitystä tulisi lisätä ainakin peruspalvelujen osalta. Opasteita tarvitaan suihkuille, vesipisteille, ruoalle, bussiaikatauluille, ensiapuun, invavessoille sekä tietoa festivaaliesiintyjistä. Myös muutamia etikettiopasteita muun muassa lämpimien suihkujen käyttöön tulisi lisätä. Esimerkkinä tästä kyltti, joka ohjeistaisi ehostautumisen olevan mahdollista myös kampaamopalvelun luona, jotta lämpimien suihkujen pukuhuoneisiin ei muodostuisi ruuhkaa. Perusajatuksena on se, että jokainen kyltti vähentää infohenkilökunnan painetta kiireaikana.’

Somistukseen panostaminen leirintäalueella tekisi alueesta viihtyisämmän ja sitoisen identiteetin ja ilmeen paremmin itse festivaaliin. Alueella voitaisiin hyödyntää esimerkiksi aiempien vuosien, tai festivaalialueella ylijääviä somisteita. Aiempien vuosien somisteita hyödynnettäessä on kuitenkin huomioitava, että ne vievät myös varastotilaa, jonka vuoksi olisi suosittava materiaaleja, jotka ovat pakattavissa tiiviisti.

Alueelle on toivottu useasti enemmän hengailualueita ja varjopaikkoja. Varjopaikkojen osalta olisi selvitettävissä, löytyykö yhteistyökumppaneilta kevyitä ja turvallisia ratkaisuja luoda varjoa leirintäalueelle. Spontaaniksi hengailualueeksi festivaalikansalle on jo muodostunut palvelualueella kampaamopalveluteltan läheisyys. Sen ja ehostautumispisteen läheisyyteen tulisi järjestää lisää penkkejä ja tuoleja sekä selvittää varjon mahdollisuutta.

Useiden ja toistuvien asiakaspalautteiden sekä vastaavan haastattelun perusteella palveluiden käytännön kehittämisessä tulisi huomioida laitteiden latauspisteiden kapasiteetin nosto. Koska asiakaskunta on sekä tiedonsaannissaan että sosiaalisissa kanssakäymisissään yhä enemmän riippuvaisia mobiililaitteistaan, on latauspisteiden lisääminen tärkeää. Nykyisellään niitä ei riitä kaikille halukkaille ja laitteet ovat alttiina varkaudelle nykyisessä ratkaisussa. Valvotun, mahdollisesti maksullisen latauspisteen järjestäminen alueelle olisi toivottu lisäys palveluvalikoimaan ja muodostaisi uuden tulokanavan.

Sähkösuunnitelman luominen leirintään tulisi toteuttaa. Tämä helpottaisi joka vuotista vaikeutta leirinnän sähkövetojen toteuttamisessa. Olisi myös suotavaa, että sähkösuunnitelman mukaisesti sähkövedoista vastaava toimija olisi suoraan yhteydessä

Gatorade Centerin tai Turun Messukeskuksen kiinteistöpalveluihin sähkölähtöjen järjestämiseksi. Koska leirinnän vastaava on vastuussa alueen toiminnan varmistamisesta ennen asiakkaiden saapumista, on tärkeää muistaa välittää sähkösuunnitelma myös hänelle, jotta on mahdollista helposti tarkastaa laitteiden toimivuus.

Usein esiintyvä toive asiakkailta on saada alueohjelmaa ja esiintyjä leirintään festivaalin sulkeutumisen jälkeen. Gatorade Centerin sisätilat voisivat tarjota hyvät puitteet tällaisen palvelun toteuttamiselle. Vaihtoehtoisesti myös uusi ehdottamani aluesuunnitelma avaisi palvelualueen vieressä olevan pienen kentän aktiviteettialueeksi, johon olisi mahdollista järjestää jatkoteltoa tai pieni lava esiintyjä varten. Tämä aiheuttaisi runsaasti lisäkuluja, mahdollisia järjestyshäiriöitä ja äänihaittaa erityisesti Green Camping -majoittujille, jotka yöpyvät alueen vieressä. Maksullisena jatkopaikkana ja anniskelualueena palvelu voisi kuitenkin toimia hyvänä tulokanavana. Asiakastyytyväisyyden kannalta olisi myös erittäin suositeltavaa, että leirinnän asiakkaille järjestetään erillinen jatkopaikka festivaaleilta palatessa. Tällöin juhlien jatkajat voidaan ohjata pois yleiseltä majoitusalueelta, rauhoittaen aluetta siten, että nukkumaan haluavat voivat levätä rauhassa.

Asiakkaiden toiveina on tullut esiin myös asiakkaiden omille astioille varattu pesupiste, retkeilyvälinevuokraamo, anniskelualue sekä tavaroiden siirtoon tarkoitettut lainakärryt. Ulkoistettu retkeilyvälinevuokraamo on benchmarkingin mukaan toteutettu ainakin eurooppalaisissa vertaistapahtumissa.

7.3 Ruisrock Artukainen Campingin tulevaisuustaulukko

Tulevaisuustaulukkoon olen kerännyt skenaarioita eri vaihtoehtoista, jotka mielestäni tulee ottaa huomioon Ruisrock Artukainen Campingin tulevaisuutta suunniteltaessa. Tämän tulevaisuustaulukon tarkoitus on tarjota yksinkertaistettu visuaali monimutkaisista tekijöistä, jotka muokkaavat tulevaisuuden suuntaa sekä jäsenellä valmiiksi vaihtoehtoihin liittyviä asioita.

Tulevaisuustaulukkoon keräsin tärkeimmät tekijät, jotka vaikuttavat olennaisesti Ruisrock Artukainen Campingin tulevaisuuteen ja sen toteuttamisen lopulliseen muotoon. Oletusarvona olen pitänyt, että tärkeimmät yhteistyökumppanit säilyvät samana tai että muutostilanteessa vastaava toimija pystyy toimittamaan vastaavan palvelun tai tuotteen.

Skenaarioina ovat: Nykytilanne, Katastrofi, Muutos ja Kehitys. Nämä edustavat neljää mahdollista tapahtumaketjua. Nykytilanne on tämän hetken toteutuksessa pysyminen, Katastrofi kuvaa pahinta mahdollista tilannetta, jossa festivaali silti voidaan järjestää, Muutos kuvaa leirinnän koko toteutuksen olennaista muutosta ja Kehitys tämän kehittämistyön tuloksia mukailevaa tulevaisuutta.

Ajureiksi valitsin yhteiskunnallisen taloustilanteen, festivaalin taloustilanteen, leirintätrendit, lähialueen toimijat ja asiakassegmentin.

Taulukko 1: Ruisrock Artukainen Campingin tulevaisuustaulukko.

SKENAARIOT	NYKYTILANNE	KATASTROFI	MUUTOS	KEHITYS
AJURIT	Vuoden 2018 mukainen toteutus	Talousromahdus, epidemia tai vastaava	Sisämajoitus Gatorade centerissä	Kehittämistyön mukaiset muutokset
YHTEISKUNNAN TALOUS	Ostovoima hyvä	Ostovoima heikko	Ostovoima hyvä	Ostovoima hyvä
FESTIVAALIN TALOUS	Kyky investointeihin	Ei mahdollisuutta investointeihin	Kyky investointeihin	Investoinnit tehty
LEIRINTÄTRENDIT	Ekologisuus, mukavuus	Edullisuus	Ekologisuus, mukavuus	Ekologisuus, mukavuus ja turvallisuus
YHTEISKUNNAN TRENDIT	Ekologisuus, mukavuus, vaihtoehdot	Edullisuus, yksinkertaisuus	Mukavuus, rauha	Ekologisuus, vaihtoehdot, mukavuus
ALUEEN MAHDOLLISUUDET	Gatorade center, Turun Messukeskus	Vain Gatorade center	Vain Gatorade center	Gatorade center ja Turun Messukeskus
ASIAKASSEGMENTTI	Nuoret, edullisen majoituksen arvostajat	Edullisen majoituksen arvostajat	Edullisen majoituksen arvostajat, sisällä majoittajat	Edullisen majoituksen arvostajat, mukavan majoituksen arvostajat, uuden kokeilijat

8 POHDINTA

Kehittämistyön tuloksina syntyivät Ruisrock Artukainen Campingin projektikonsepti perusteluineen, tulevaisuustaulukko, jatkokehitysideoita sekä runsas määrä ymmärrystä leirinnän ja sen mahdollisuuksista Ruisrockin kokonaisuudessa. Työ kokoaa yhteen kuvan nykyaikaisesta, toimivasta leirinnän konseptista, joka on Suomen tarjonnalla ja oloissa mahdollista toteuttaa. Alan trendit huomioidaan tuloksissa Green Campingin mukaan tuomisena ja Suomen markkinatarjontaan sovellettuna versiona Glampingistä. Erityisen ajankohtaisen työstä tekee tulevaisuustaulukko, jossa on huomioitu katastrofiskenaario, joka kuvaa koronavirusepidemian aiheuttamaa häiriötä kulttuu-

rikentällä keväällä 2020, tämän työn valmistumisen hetkellä. Tuloksena saatua projektikonseptia hyödyntämällä tuotantoryhmän tehtävä helpottuu ja leirinnän konsepti kehitysehdotuksineen voidaan vakiinnuttaa tiukasti osaksi festivaalia. Kehitystyön tuloksena kehitettiin Ruisrock Artukainen Campingin konsepti, joka pystyy vastaamaan asiakaskadon haasteeseen ja uuden vuosikymmenen vaatimuksiin asiakasnäkökulmasta.

Festivaalialalle tämä kehittämistyö toimii esimerkkinä siitä, miten festivaalin palveluita voi kehittää asiakaslähtöisesti, kustannustehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti ilman kallista ja suuria riskejä sisältäviä investointeja, joita esimerkiksi kokeilukulttuuri voi sisältää. Tällaisena esimerkkinä työllä on kokonaisuutena merkitystä festivaalialalle, antaen panoksensa myös kulttuuripoliittisilla, sosiaalisilla ja taloudellisilla tasoilla. Työn rakenne tukee sen käyttöä esimerkkinä ja soveltamista muiden festivaalipalveluiden kehittämiseen Ruisrockissa tai muissa massatapahtumissa. Työn otsikoinnit avaavat kappaleiden sisältöä ja tehtyjen päätösten perustelut johdattavat työtä alusta loppuun. Vastaavia menetelmiä hyödyntäen ja tämän työn mallia soveltaen on mahdollista toteuttaa kustannustehokas, asiakaslähtöinen ja käytännönläheinen kehitystyö festivaalipalvelulle. Minimivaatimuksena tämänkaltaisen työn toteutukselle on jonkin asteinen asiakaspalautteen kerääminen ennen kehittämistyön alkua.

Vaikka Ruisrock Artukainen Campingin kehittämistyö oli moninainen, pitkällinen ja aikataulultaan haastava kokonaisuus, oli se rajaukseltaan onnistunut. Alkuperäiset tutkimuskysymykset muokkautuivat prosessin aikana vastaamaan leirinnän varsinaisia tarpeita. Työ kokonaisuutena etenee loogisesti alkaen leirinnän nykytilan ja toimintaympäristön, sekä niiden mahdollisuuksien kattavalla kartoittamisella benchmarkingin, netscoutingin, kyselyjen ja raporttien avulla edeten käytännön pilotoimisen ja asiantuntijakokemuksen tuoman käytännön tiedon kautta perusteltuihin tuloksiin ja johdtopäätöksiin. Käytetyt tutkimusmenetelmät olivat sovellettavissa kehittämistehtävän aikajänteen asettamien haasteiden ja saatavilla olevan tiedon kannalta oleellisesti ja joustavasti. Kehittämistyön aikataulu on myös mielestäni erityisen onnistunut. Tulokset valmistuivat keväällä 2020 samaan aikaan kun tulevan tapahtuman tuotanto oli käynnissä ja kehittämistehtävän tuloksia oli tarpeen alkaa hyödyntää joiltain osin jo vuoden 2020 tapahtumassa.

Kehittämistyö ja sen tulokset eivät sellaisinaan tuottaneet suuria yllätyksiä, mutta työn aikana tehtyjen johtopäätösten ohjaavuus teki vaikutuksen. Alussa tekemistäni arvioista, näkemistäni vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista huolimatta saadut tulokset selkeästi ohjasivat tiettyyn suuntaan, joka näkyy työn lopullisissa tuloksissa. Markkina-tarjonta, yleinen alan käytäntö ja käytössä olevat ideat tekivät lopulliset päätökset itsestään selviksi kehittämistyön tuloksissa.

Tutkimuskysymykseni olivat 1) Miten festivaalin leirintää on toteutettu vuoteen 2019 asti? 2) Millaiseksi festivaalin leirinnän konsepti tulee rakentaa 2020-luvulla? Leirinnän konsepti kartoitettiin kattavasti ja sen kehittämistarpeisiin löytyi vastaukset perusteluineen. On kuitenkin todettava, että yhtä ainoaa oikeaa vastausta toiseen kysymykseen on mahdotonta antaa. Löydetyt tulokset kuitenkin perustuvat kattavien tutkimusmenetelmien tuloksiin, pohdintaan ja asiantuntija-arvioihin tehden niistä uskottavat ja käytännössä täysin toteuttamiskelpoiset.

Työn tuloksia voi hyödyntää monella eri tavalla. Työtä kokonaisuudessaan voi käyttää esimerkkinä festivaalituotannolle kevyestä ja kohtuullisella taloudellisella riskillä toteutettavasta käytännön kehittämistyöstä. Kerätty tieto eri leirinnöistä benchmarking- ja netscouting-menetelmillä on julkaisuhetkellä ajantasaista ja säilynee sellaisena ainakin vuoteen 2021 asti erityisesti siksi, että koronaviruspandemia pakottaa useita festivaalijärjestäjiä kautta maailman siirtämään tuotantojaan vuodella eteenpäin. Itse työn tilaaja hyötyy työstä suoraan tuloksissa olevien kehittämisehdotusten ja toimintamallien muodossa, sekä festivaalialan tilanteen ja trendien kartoituksena. Työn tuloksissa on myös paljon oleellista tietoa itse leirinnästä ja sen toteutuksesta, joiden talmentaminen on tärkeää vanhojen työntekijöiden siirtyessä muihin tehtäviin. Projekti-konseptia hyödyntämällä on mahdollista tehostaa tuotantotoimintaa selkeyttämällä yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille leirinnän konseptin ja sen sisäisten elementtien suhteet toisiinsa.

Henkilökohtaisena oppimiskokemuksena sain runsaasti tietoa festivaalialasta erityisesti haastattelujen kautta, benchmarkingia ja netscoutingia tehdessäni sekä lähde- ja taustakirjallisuutta lukiessani. Osittain tämän kehittämistyön vuoksi olen nyt osa Ruisrockin tuotantoryhmää myös muissa tuotannon osa-alueissa, joka edistää omaa ammattiosaamistani Suomen kirkkaimpaan kärkeen kuuluvassa festivaaliorganisaatiossa.

tiossa. Itsevarmuuteni palveluiden kehittäjänä on kasvanut runsaasti. Vaikka olen yrittäjänä jo vuosia tehnyt kehitystehtäviä eri organisaatioille, on tämä työ omaa kokoluokkaansa laajuutensa ja kokonaisvaltaisen kattavuutensa vuoksi. Ammatillisena tämä työ tarjoaa erinomaisen pohjan tarjota asiakkaileni entistä enemmän ja laadukkaampia kehittämistöitä.

Tämän kehittämistyön luontaisena seuraavana vaiheena pidän majoitusvaihtoehtojen ja niiden palvelukokonaisuuden luomista leirinnässä, sekä maksullisten lisäpalveluiden tarjonnan lisäämistä koko leirinnässä. Kokonaisuudessaan tätä työtä varten kerätty tieto osoittautui hyvin kattavaksi ja aihealueen ulkopuolelle tuli jättää useita asioita. Näistä merkittävimpinä mainittakoon yleisölogistiikka festivaalialueen ja leirinnan välillä sekä kokonaisuudessaan uusien mahdollisten leirintäalueiden kartoittaminen. Ruisrockin kohdalla mielenkiintoinen tutkimuskohde olisi myös sen alueellinen sosiaalinen vaikutus muun muassa työllistäjänä, kouluttajana sekä kokemusten tarjoajana.

Kehittämistehtävän ulkopuolelle jäivät laajalti myös uuden teknologian mahdollistamat muutokset leirinnässä. Kokonaisvaltaisen lähestymistavan sijaan kehittämistehtävä olisi voinut keskittyä myös yksittäisen teknologisen innovaation kartoittamiseen. Mikäli tämä olisi ollut tuotantoryhmän toive kehittämistyön alussa, olisi myös se ollut erittäin mielekäs ja tilaajalle hyödyllinen työ.

Työn aikana nousi esiin myös se, että Suomen markkinoilla on paha puute majoitusratkaisuihin. Vaikka tarjonnassa on pari Suomalaista innovaatiota, laaja-alainen, maailmalla yleistynyt Glamping-majoitustarjonta ainakin erikseen tuotettavissa leirintäolosuhteissa loistaa poissaolollaan.

Vaikka kyselyaineisto tässä kehittämistyössä oli laajaa, jäin kaipaamaan nimenomaisesti leirinnästä kokonaisuutena kerättyä aineistoa vuodelta 2019. Mikäli työn lomassa olisi ollut kevyesti toteutettavissa vain leirinnästä tehty kysely, olisin mielelläni ottanut sen osaksi kehittämistyötä. Nyt leirinnästä saatu kyselyaineisto jäi pari vuotta vanhaksi tai keräsin sen välillisesti yleisestä vapaasti annettavasta asiakaspalautteesta.

Koska Ruisrock järjestetään vain kerran vuodessa ja tämän kehittämistyön valmistuksessa keväällä vuonna 2020, jolloin koronavirusepidemia aiheuttaa suurta häiriötä

kulttuurialalla, tuloksina olevien muutosten toteuttaminen siirtyy vuoteen 2021. Koronavirusepidemian vaikutusten seurauksena kotimaisten festivaalijärjestäjien tarve kehittää kustannustehokkaita ratkaisuja yhä vain syvenee.

LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2 – Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Camp Provinssi 2020. Viitattu 29.1.2020 https://www.provinssi.fi/camp_provinssi

Conserve Energy Future 2020. Viitattu 16.3.2020 <https://www.conserve-energy-future.com/impressive-tips-for-going-green-while-camping.php>

Finland Festivals 2019. Festivaalien käyntimäärät 2019. Viitattu 14.4.2020 <http://www.festivals.fi/tilastot/festivaalien-kayntimaarat-2019/#.XpViwcgzaUl>

Gajanan, M. 2019. How Music Festivals Became a Massive Business in the 50 Years Since Woodstock. Time 14.8.2019 Viitattu 5.4.2020 <https://time.com/5651255/business-of-music-festivals/>

Glamping 2020. Viitattu 16.3.2020 <https://www.glamping.com>

Hiltunen, E. 2012. Matkaopas tulevaisuuteen. Talentum Oyj: Suomi

Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13-14., osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Ilosaarirock 2020. Viitattu 29.1.2020 <http://www.illosaarirock.fi/2020/info/>

John Smith 2020. Viitattu 29.1.2020 <https://johnsmith.fi/info-2/>

John Smith leirintä. Viitattu 29.1.2020 <https://johnsmith.fi/leirinta/>

Kinnunen, M., Koivisto, J. & Luonila, M. 2019. Festivaalibarometri 2018. Viitattu 14.4.2020 livefin.fi/wp-content/uploads/2019/11/Festivaalibarometri-2018-Kinnunen_Koivisto_Luonila.pdf

Lowlands 2019. Viitattu 29.1.2020 <https://lowlands.nl/english/>

Lääveri, Piia 2019. Ruisrockin vastaava tuottaja. Helsinki, 5.12.2019. Haastattelija: Juuso Liukkonen.

Melt accommodation 2020. Viitattu 29.1.2020 <https://meltfestival.de/en/info/accommodation/>

Melt Festival 2020. Viitattu 29.1.2020 <https://meltfestival.de/en/info/melt-festival-2/>

Melt majoitushinnat 2020. Viitattu 29.1.2020 <https://meltfestival.de/de/#tickets>

Moritz, S. 2009. Service Design. Practical access to an evolving field. Viitattu 14.3.2020. https://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign/14

NC3RS 2020. Conducting a pilot study. Viitattu 5.4.2020 <https://www.nc3rs.org.uk/conducting-pilot-study>

Provinssi 2020. Viitattu 29.1.2020 <https://www.provinssi.fi/info>

Rautava, Jaakko 2019. Ruisrock Artukainen Camping vastaava. Helsinki, 16.12.2019. Haastattelija: Juuso Liukkonen.

Rautava, J. 2017. Ruisrock leirintäraportti.

Ruisrock Artukainen Campingin alueen ilmakekuva. Turun karttapalvelu. Viitattu 22.2.2020 <https://opaskartta.turku.fi/ims/>

Ruisrock arvot 2020. Viitattu 24.3.2020 <https://ruisrock.fi/info/ruisrockin-arvot/>

Ruisrock asiakaspalautekysely 2017

Ruisrock info 2020. Viitattu 20.2.2020 <https://ruisrock.fi/info/>

Ruisrock leirintäkysely 2018

Ruisrock liput 2019. Viitattu 12.12.2019 <https://ruisrock.fi/liput/>

Ruisrock majoittuminen 2020. Viitattu 2.4.2020 <https://ruisrock.fi/info/majoitus/artukainen-camping/>

Spacey, J. 2018. 12 Examples of project concept. Viitattu 12.11.2019 <https://simplifiable.com/new/project-concept>

Silvanto, S., Karttunen, S., Herranen, K., Mäenpää M., Ruusuvirta, M & Luonila, M. 2016. Festivaalien Suomi. Cupore.

Tamminen, Elina 2019. Ruisrockin aluetuottaja. Espoo, 4.12.2019. Haastattelija: Juuso Liukkonen.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Suomi. Alma Talent: Suomi.

LIITTEET

Liite 1: Uusien majoitusratkaisujen pilotoinnin asiakastyytyväisyyskyselylomake 2019

(1/1)

ASIAKASPALAUTEKYSELY

Hei mahtavaa, jos voisit ottaa hetken aikaa ja auttaa meitä parantamaan leirinnän asiakaskokemusta!
Tehdään yhdessä entistä parempi Ruissi!

Kyselyn tuloksia käytetään Ruisrockin leirinnän kehittämistyössä. Käsittelijä ei pysty yksilöimään vastaajia vastausten perusteella.

Syntymävuosi:

Montako yötä vietit Ruisrock Artukainen Campingissä?

- Yksi
- Kaksi
- Kolme

Miten majoituit?

- Puolijoukkueteltoa
- Snoozy
- VIP-Lounge

Millaisen yleisarvosanan antaisit majoituskokemuksellesi?

- 1 Heikko
- 2 Kohtalainen
- 3 Neutraali
- 4 Hyvä
- 5 Erinomainen

Miten majoitustapa vaikutti yleiseen festivaalikokemukseesi?

- 1 Heikensi merkittävästi
- 2 Heikensi vähän
- 3 Ei vaikuttanut
- 4 Paransi vähän
- 5 Paransi merkittävästi

Kerro lyhyesti, mitä parantaisit majoitusvaihtoehdossasi.

Avoin sana, miten pärjäsimme?

Liite 2: Leirinnän palvelujen visualisointi (1/6)

Oranssilla on merkitty palvelun ominaisuudet asiakkaan näkökulmasta, vihreällä tuotannollinen näkökulma ja sinisellä yleinen kuvaus palvelusta.



Kuva: Leirinnän kampaamopalvelu kuvana.



Kuva: Leirinnän ehostautumispiste palveluna.

Liite 2: Leirinnän palvelujen visualisointi (2/6)

Oranssilla on merkitty palvelun ominaisuudet asiakkaan näkökulmasta, vihreällä tuotannollinen näkökulma ja sinisellä yleinen kuvaus palvelusta.



Kuva: Leirinnän ruokamyynä palveluna.



Kuva: Leirinnän grillipaikka palveluna.

Liite 2: Leirinnän palvelujen visualisointi (3/6)

Oranssilla on merkitty palvelun ominaisuudet asiakkaan näkökulmasta, vihreällä tuotannollinen näkökulma ja sinisellä yleinen kuvaus palvelusta.



Kuva: Leirinnän ensiapupiste palveluna.



Kuva: Leirinnän matkailuajoneuvoparkki palveluna.

Liite 2: Leirinnän palvelujen visualisointi (4/6)

Oranssilla on merkitty palvelun ominaisuudet asiakkaan näkökulmasta, vihreällä tuotannollinen näkökulma ja sinisellä yleinen kuvaus palvelusta.



Kuva: Leirinnän pysäköintialue palveluna.



Kuva: Leirinnän lämpimät suihkut palveluna.

Liite 2: Leirinnän palvelujen visualisointi (5/6)

Oranssilla on merkitty palvelun ominaisuudet asiakkaan näkökulmasta, vihreällä tuotannollinen näkökulma ja sinisellä yleinen kuvaus palvelusta.



Kuva: Leirinnän kylmät suihkut palveluna.



Kuva: Leirinnän sauna palveluna.

Liite 2: Leirinnän palvelujen visualisointi (6/6)

Oranssilla on merkitty palvelun ominaisuudet asiakkaan näkökulmasta, vihreällä tuotannollinen näkökulma ja sinisellä yleinen kuvaus palvelusta.

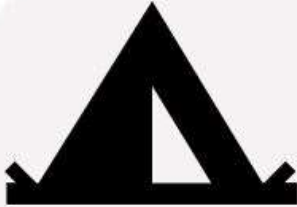


Kuva: Leirinnän infotelta palveluna.



Kuva: Leirinnän narikka palveluna.

Liite 3: Projektikonsepti Ruisrock Artukainen Camping (1/2)



TARKOITUS

Tarjota festivaalin vieraille edullinen, monipuolinen ja laadukas majoitus tapahtuman ajaksi.

YHTEYSTIEDOT

Leirinnän vastaan nimi tähän

Puhelinnumero
sähköposti

Tuottajan nimi tähän

Tuottaja
+358 40 1234567

SIVUSTO:
<https://ruisrock.fi/info/majoitus/artukainen-camping/>

SÄHKÖPOSTI:
etunimi@ruisrock.fi

TUNNETAAN MYÖS NIMELLÄ

Ruisrock Artukainen Camping (vir.)
Ruisrockin leirintä
Artukainen
Artukaisten leirintä

RUISROCK ARTUKAINEN CAMPING

2021

ULKOPUOLISET PALVELUNTARJOAJAT

PALVELU 1

Toimittajan nimi
Yhteystiedon nimi
etunimi.sukunimi@esimerkki.fi

PALVELU 2

Toimittajan nimi
Yhteystiedon nimi
etunimi.sukunimi@esimerkki.fi

PALVELU 2

Toimittajan nimi
Yhteystiedon nimi
etunimi.sukunimi@esimerkki.fi

PALVELUT ASIAKKAALLE XX € PERUSLEIRINTÄLIPPU

Maksuton non-stop-liikenne leirinnästä festivaalin bussiterminaalille
Kylmät ja lämpimät suihkut
Ilmainen sauna
Ruokamyyntipalvelu
24/7 informaatio ja narikka
Ensiapupiste
Järjestyksenvalvonta
Hengailualue
Grillipaikka
Ehostautumispiste
Mobiililaitteiden latauspiste

CAMPING EXTENDED -MAJOITUS XXX € / YKSIKKÖ

Sähkö
Valaistus
Lukittava majoitus
peti ja petivaatteet
Katto ja neljä seinää

ALUEET

Telttamajoitusalue

Nurmialue Artukaisten kiitotien ja Raisiojoen välissä

Palvelualue

Asfaltoitu parkki-alue Artukaisten kiitotien ja telttamajoitusalueen välissä.

Aktiviteetti-alue

Aidattu alue telttamajoitusalueen ja Gatorade Centerin välissä

Green Camping -alue

Matalalla aidalla rajattu alue telttamajoitusalueen pohjoispäädyssä, lähellä palvelu-alueita

Camping extended -alue

Palvelu-alueita vastapäätä, artukaisten kiitotien toisella puolella oleva, parkki-alueen vieressä sijaitseva alue Messukeskuksen hallien kupeessa.

Lämpimät suihkut

Gatorade Centerin sisällä, pukuhuoneet.

Pysäköinti-alue

Palvelu-alueita vastapäätä, artukaisten kiitotien toisella puolella.

Liite 3: Projektikonsepti Ruisrock Artukainen Camping (2/2)

RUISROCK
ARTUKAINEN
CAMPING

2021

Punainen

Telttamajoitusalue

Harmaa

Palvelualue

Vihreä

Green Camping

Turkoosi

Aktiviteettialue

Purppura

Camping Extended -alue

Keltainen

Matkailuajoneuvoalue

Sininen

Pysäköintialue



Liite 4: Teemahaastattelurunko (1/3)

Ruisrockin vastaava tuottaja Piia Lääveri

TEEMAHAASTATTELURUNKO RUISROCKIN YLEISESTÄ

RUISROCK

Kertoisitko alkuun yleisesti Ruisrockista – mistä siinä on kyse?

- Mikä Ruisrock on? Missä?
- Mikä taho on taustalla?
- Kertoisitko, millaisella tuotantoryhmällä festivaalia tuotetaan?

Miten kuvailisit Ruisrockin konseptia?

- Mikä on Ruisrockin identiteetti? Mikä tekee Ruisrockista Ruisrockin?

Kertoisitko, millainen rooli leirinnällä on Ruisrockissa?

- Mitä kehittämistehtävällä erityisesti toivotaan saavutettavan?
- Millaisia heikkouksia tai vahvuuksia leirinnällä on tällä hetkellä?
- Mitä osaat kertoa maailmalla olevista esikuvista leirinnän järjestämisessä?

Miten festivaalin lipunmyynti on järjestetty?

- Mistä lippuja saa?
- Mitä kautta asiakkaat löytävät tietoa lipuista ja niiden hinnoista?

Kertoisitko Ruisrockin tavoitteista ja visiosta tulevalle vuosikymmenelle?

- Millainen on Ruisrock 2020-luvulla, mikä on visiona?
- Ketkä ovat asiakkaita?

Mikä on ollut festivaalin täyttöaste (kävijämäärä) viime vuosina? Miten se näkyy leirinnässä?

Miten tiedotus ja mainonta Ruisrockista on järjestetty?

- Mitä kanavia käytetään?
- Keitä tavoitellaan?
- Mitä kautta asiakkaat löytävät tietoa palveluista ja muusta tarjonnasta?
- Kuka toteuttaa?

Liite 4: Teemahaastattelujen kysymykset (2/3)

Ruisrockin aluetuottaja Elina Tamminen

TEEMAHAASTATTELURUNKO LEIRINNÄN TUOTANNOLLISESTA PUOLESTA

Haastattelu alkaa. Haastattelijana Juuso Liukkonen. Haastateltavana Ruisrockin aluetuotannon tuottaja

Nimesi

Tehtäväsi/tehtäväkuvauksesi

- Miten se liittyy Ruisrockin leirintään?

LEIRINTÄ

Miten toimenkuvasi näyttäytyy leirinnässä asiakkaille?

Kertoisitko yleisesti, miten leirintä on Ruisrockissa järjestetty?

- Sijainti
- Palvelut
- Yhteistyökumppanit ja sidosryhmät

Millaiset puitteet leirinnässä on kaupunkitekniikan osalta?

- Vedensaanti
- Sähkönsaanti (Muistatko tarkalleen lähtöjä?)

Mitä yhteistyökumppaneita leirinnän tuotantoon, palveluihin ja rakentamiseen osallistuu?

- Narikka
- Info
- Turvallisuus/EA
- Järjestyksenvalvonta
- Aidat/teltat/rakenteet
- Leirinnän rakennus
- Rakentaminen
- Sähkö / Vesi
- Muuta?

Miten tiedotus ja mainonta leirinnästä on järjestetty?

- Mitä kanavia käytetään?
- Keitä tavoitellaan?
- Mitä kautta asiakkaat löytävät tietoa leirinnän palveluista ja muusta tarjonnasta?
- Kuka toteuttaa?

Miten leirinnän lipunmyynti on järjestetty?

- Mistä lippuja saa?
- Mitä kautta asiakkaat löytävät tietoa lipuista ja niiden hinnoista?

Millainen on leirinnän asiakaskunta?

- Eroaako se Ruisrockin yleisestä asiakaskunnasta?

Millaisena näet nykyisen alueen mahdollisuudet ja rajoitteet?

- Gatorade centerin käyttö tulevaisuudessa?

Mitkä ovat mielestäsi leirinnän isoimmat haasteet? Entä mahdollisuudet?

Liite 4: Teemahaastattelujen kysymykset (3/3)

Ruisrockin leirinnän vastaava Jaakko Rautava 1/2

TEEMAHAASTATTELURUNKO JAAKKO RAUTAVA

HUOM: Pyrittävä kysymään mahdollisimman paljon yksityiskohtaisia asioita, jotta hiljaista tietoa saadaan siirtymään Jaakolta Elinalle ja tulevalle vastaavalle.

Nimesi

Kerro taustastasi Ruisrockissa

- Kuinka kauan olet vastannut leirinnästä

Kertoisitko näin alkuun omasta näkökulmastasi: miten leirintää on käytännössä järjestetty Artukaisissa?

- Omat vastuualueesi, eli mitkä käytännön järjestelyt ovat olleet sinun vastuullasi? Esityöt, leirinnän aikana, jälkihoito
- Leirinnän palveluiden ja rakentamisen järjestäminen, eli kuka vastannut eri osa-alueista?
- Leirinnän alueiden ja palveluiden sijoittelu. **KARTTA**

Kertoisitko omalta osaltasi mitä valmisteluja leirinnässä tehdään ennen asiakkaiden saapumista?

- Narikka, infopiste
- Tietoliikenne, mitä kaikkea on otettava huomioon?
- Pelastustie?
- Onko lomakkeita, taulukoita tai muita papereita, joita tulee olla valmiina?
- Mistä infopisteen työntekijät saavat tukea kysymyksiin, joiden vastauksia eivät tiedä?

Kuvailisitko asiakkaan saapumista leirintään? Mitä tapahtuu?

- Mitä toimenpiteitä leirinnän henkilökunnalta vaaditaan?
- Mitä tietoliikennepalveluja/lomakkeita/tietokantoja on käytössä?

Minkälaisia tehtäviä leirinnässä suoritetaan päivän aikana tapahtuman eri päivinä?

Kuvailisitko asiakkaan lähtemistä leirinnästä? Mitä tapahtuu?

Miten kuvailisit nykyisen leirintäalueen heikkouksia, vahvuuksia ja mahdollisuuksia?

Miten arvioisit leirinnän nykyisten palvelujen toimivuutta?

- Suihku
 - Jonotus
 - Ehostusmahdollisuus (purkiko suihkujonoa?)
 - Ulkosuihku/sisäsuihku
- Parkkipaikka
 - Tuleeko täyteen? (Voisiko Artukaisten kiitotien kohtaa käyttää majoitukseen?)
- Narikka
- WC:t
- Ruokamyynti
- Asuntoautoalue
- Grillipaikka
- Sauna
- Festaribussit

Millaisia palveluita uskoisit asiakkaiden kaipaavan leirintään?

- Palvelut
- Alueohjelma?

Niiltä osin kuin pystyt, kertoisitko, millaisia työvuoroja leirinnässä on tehty?

- Narikka
- Info
- Lipunmyynti
- Ruokamyjät

Liite 4: Teemahaastattelujen kysymykset (3/3)

Ruisrockin leirinnän vastaava Jaakko Rautava 2/2

- Siivous
- Järjestyksenvalvojat

2019 PILOTOINTI

Mitä mieltä olit Green Campingin järjestelyistä 2019 toiminnallisuuden kannalta?

- Sijainti leirinnässä / yleinen toimivuus?
- Miten hyvin laivanupotus-gridi toimi? Oliiko majoittujille hyvin tilaa?
- Mitä mieltä olit GC:n siisteydestä verrattuna muuhun alueeseen?

Mitä mieltä olit Camping Extendedin - uusien majoitusratkaisujen - järjestelyistä 2019?

- Sijainti
- Rakentaminen / purkaminen
- Vaiva-hyötysuhde asiakkaiden kannalta?
- Millaisia ideoita sinulla olisi eri majoitusratkaisuiksi? (Mikä voisi toimia?)
- Minkälaisia vaihtoehtoja ehdottomasti välttäisit?