

WWW-palvelut tapahtumajärjestäjien työvälineenä Ilosaarirockissa

Tommi Rinne

12.6.2008

Joensuun yliopisto
Tietojenkäsittelytiede
Pro gradu -tutkielma

Tiivistelmä

Työntekijäorganisaation työvälineiksi kehitetyillä WWW-pohjaisilla sovelluksilla voidaan tehostaa organisaation työprosesseja ja näiden prosessien hallintaa. Kun kyseessä on tietyn organisaation käyttöön räätälöidyt sovellukset, täytyy jo sovellusten suunnitteluvaiheessa tutustua tarkasti niihin työprosesseihin ja -tapoihin, joiden tukena sovelluksia tullaan käyttämään. Myös organisaation tuottamaa tietoa, joka voi olla organisaation jäsenten välistä kommunikaatiota tai ulospäin suuntautuvaa viestintää, täytyy pystyä välittämään mahdollisimman tehokkaasti eri toimijoiden välillä.

Tämän tutkielman kohteena on Ilosaarirock, joka on vuosittain Joensuussa järjestettävä musiikkitapahtuma. Ilosaarirockin työntekijäorganisaation muodostaa Joensuun Popmuusikot ry:n jäsenet. Tapahtuman tekijöiden käytössä on joukko WWW-sovelluksia, joiden suunnitteluun ja toteutukseen tutkielmassa tutustutaan. Tavoitteena on tutkia, miten organisaation rakenne ja totutut työtavat vaikuttavat WWW-sovelluksen suunnitteluun ja miten tiedonkulkua voidaan tehostaa sekä tarkastella, millaisia haasteita valmiin ratkaisun käyttöönotossa saattaa ilmetä.

Tutkielman pääasiallisena lähdemateriaalina on käytetty Ilosaarirockin järjestäjien haastatteluja, kokouspöytäkirjoja sekä kirjoittajan omia havaintoja ja muistiinpanoja WWW-palveluiden suunnittelusta ja toteuttamisesta vuodesta 2004 aina kirjoitushetkeen saakka.

ACM-luokat (ACM Computing Classification System, 1998 version): H.4.3, H.5.3, K.4.3

Avainsanat: WWW-sovellukset, työntekijäorganisaatio, tapahtumajärjestäminen, verkkoviestintä

Sisältö

1	Johdanto	1
2	Tapahtuman toimijat ja verkkopalvelut	4
2.1	Tapahtuman ryhmät	4
2.2	Tapahtuman verkkopalvelut	5
2.3	Tapahtumien ja verkkopalvelujen aikajana	7
3	Intranet työntekijäorganisaation työvälineenä	9
3.1	Ilosaarirockin työntekijäorganisaatio	9
3.1.1	Työntekijäorganisaation kehittäminen	10
3.1.2	Työntekijäorganisaation rakenne	10
3.2	Ilosaarirockin intranet-ratkaisun rakenne ja toiminta	12
3.2.1	Keskustelufoorumi ja organisaatorakenne	13
3.2.2	Keskustelufoorumi intranetin perustana	15
4	Talkootyöntekijät ja henkilöstöhallintapalvelu	18
4.1	Talkootyöntekijöiden hakuprosessi	18
4.2	Henkilöstöhallintapalvelun toiminta	19
4.2.1	Henkilöstöhallintapalvelu peruskäyttäjän näkökulmasta	20
4.2.2	Henkilöstöhallintapalvelu ylläpitäjän näkökulmasta	21
4.3	Henkilöstöhallintapalvelu intranetin osana	23
5	Akkreditointiryhmät ja akkreditointipalvelu	25
5.1	Akkreditointipalvelun suunnittelun lähtökohdat	25
5.2	Akkreditointiryhmien henkilöt ja tiedot	26
5.2.1	Artistit henkilökuntineen	26
5.2.2	Median edustajat	27
5.2.3	Vieraslistalaiset	27
5.2.4	Vieraat	28
5.2.5	VIP-vieraat	28
5.3	Akkreditointiprosessi ryhmittäin	29
5.4	Akkreditointipalvelun toiminta	31
5.4.1	Akkreditointipalvelun käyttö ennen tapahtumaa	32
5.4.2	Akkreditointipalvelun käyttö tapahtuman aikana	34

6	Tapahtuman julkiset WWW-sivut	36
6.1	Sivujen rakenne	36
6.2	Keskustelufoorumi tiedonvälityskanavana	38
6.3	Sisällöntuotanto ja päivitysprosessit	39
6.4	Saavutettavuus ja käytettävyys	42
7	Käyttäjäkokeemukset, ongelmat ja jatkokehitys	44
7.1	Muutosvastarinta palveluiden käyttöönotossa	44
7.2	Sitoutuminen uuteen järjestelmään	46
7.3	Käyttöönotto ja sitoutuminen ohjelmaryhmän keskustelufoorumilla	48
7.4	Aikataulutuksen ongelmat	49
7.5	WWW-palvelujen jatkokehittäminen	51
8	Yhteenveto	53
	Viitteet	55
	Liite 1: Ilosaarirockin pienryhmät ja työnimikkeet	57
	Liite 2: Ilosaarirockin talkoolaishakulomake vuodelta 2008	59

1 Johdanto

Ilosaarirock on vuosittain Joensuun Laulurinteellä järjestettävä rock- ja popmusiikkiin erikoistunut festivaali. Tapahtuma on yksi Euroopan pitkäikäisimmistä rockfestivaaleista ja se on järjestetty yhtäjaksoisesti vuodesta 1971 lähtien. Tuolloin tapahtumapaikkana toimi Joensuun Ilosaari ja paikalle saapui noin 300 festivaalivierasta. Ilosaarirock siirtyi Ilosaaresta Joensuun Laulurinteelle vuonna 1991, minkä jälkeen tapahtuma on vuosittain kasvanut sekä yleisö- että esiintyjämäärällä laskettuna.

Nykyisin Ilosaarirock on tapahtumakokonaisuus, joka käsittää varsinaisen festivaalin lisäksi joukon oheistapahtumia. Vuonna 2007 Ilosaarirockin päätapahtumassa vieraili 21 000 kahden päivän pääsylipun ostanutta festivaalivierasta. Tämän lisäksi oheistapahtumat keräsivät noin 12 000 maksanutta asiakasta. Asiakkaiden ohella tapahtumassa vieraili 670 esiintyjiksi tai heidän henkilökunnakseen laskettavaa henkilöä, 270 kotija ulkomaista median edustajaa ja noin 1 500 kutsuvierasta. Tapahtumaa oli toteuttamassa yli 2 000 talkootyöntekijää.



Kuva 1: Ilosaarirockin yleisöä vuonna 2007. Kuva: Mikael Ropponen, Joensuun Popmuusikot ry:n arkisto.

Ilosaarirockin järjestämisestä vastaa Joensuun Popmuusikot ry, jonka toiminnan tarkoituksena on tukea ja edistää popmusiikin harrastamista Pohjois-Karjalassa. Ilosaarirockista saatuja tuottoja yhdistys kanavoi rahastotoiminnan kautta paikallisille yhteisille, artisteille ja tapahtumille.

Suurtapahtuma asettaa monenlaisia haasteita tiedonvälitykselle. Tapahtuman järjestäjä pyrkii tiedottamaan asiakkailleen eli tapahtuman vierailijoille mahdollisimman tehokkaasti ja kattavasti. Tapahtuman työntekijäorganisaation kasvaessa täytyy myös työntekijöiden keskinäiseen tiedonvälityksen sujuvuuteen kiinnittää huomiota. Tapahtuman esiintyjät ja tapahtumaan saapuvat median edustajat tarvitsevat tietoa, jonka avulla he voivat tehdä oman työnsä mahdollisimman vaivattomasti. Viimeisen kymmenen vuoden aikana Internet on muuttunut tapahtumajärjestämisessä oheispalvelun tarjoajasta yhdeksi koko tapahtuman järjestämisen tärkeimmistä työvälineistä.

Oma roolini Ilosaarirockin parissa on ollut aluksi festivaalivieraana, vuodesta 2004 lähtien talkootyöntekijänä tapahtuman WWW-sivujen ylläpidossa ja nykyisin palkattuna WWW-suunnittelijana ja -ylläpitäjänä. Näissä työtehtävissä on usein tullut vastaan ongelmia, joihin ei ole olemassa valmiita tietoteknisiä toteutusmalleja tai -ratkaisuja. Suurtapahtumien tietoteknisiä ongelmia ja niiden ratkaisuja on tutkittu varsin vähän, mikä saattaa osaltaan johtua eri tapahtumien keskenään hyvinkin erilaisista luonteista. Esimerkiksi elokuvafestivaalin järjestäminen on monissa kohdin täysin erilainen prosessi kuin rockfestivaalin järjestäminen. Toisaalta, kun tietyn suur tapahtuman järjestäminen jaetaan tarpeeksi pieniin osiin, on mahdollista löytää hyväksi havaittuja toimintamalleja, joita voidaan suoraan tai soveltamalla käyttää myös muiden tapahtumien järjestämisen apuna. Tämä tutkielma ei näin ollen ole kokonaisvaltainen opas suur tapahtuman tietoteknisestä toteuttamisesta, vaan tutkimus yhden tietyn tapahtuman käyttämistä ratkaisuista.

Tämän tutkielman tarkoituksena on luoda kattava yleiskuva Ilosaarirockissa tällä hetkellä käytössä olevista verkkopalveluista. Tutkielmassa on myös selvitetty, miten käytettyihin ratkaisuihin on päädytty, millaisia ongelmia ratkaisujen käyttöönotossa on ilmennyt ja miten ratkaisuja voisi edelleen jatkokehittää. Koska monien Ilosaarirockin tietoteknisten ratkaisujen lähtökohtana ovat olleet Ilosaarirockin tekijöiden esille tuomat ideat ja parannusehdotukset, on tutkielman pääasiallisina lähteinä käytetty työntekijöiden haastatteluja ja Joensuun Popmuusikot ry:n kokouspöytäkirjoja. Tutkielmassa on myös pyritty kuvaamaan tarvittavalla tarkkuudella ne reaali maailman prosessit, joiden ymmärtäminen on välttämätöntä itse ongelmakentän hahmottamiseksi. Tutkielman sisältö etenee tapahtuman järjestämisen näkökulmasta sisältä ulospäin, eli ensin selvitetään, millaiset ratkaisut koskettavat tapahtuman tekijöitä ja esiintyjä. Tapahtuman yleisölle näkyvät osat esitellään viimeiseksi.

Luvussa 2 selvitetään tutkielmassa käytetyt termit, sekä annetaan yleiskuva kaikista ta-

pahtumaan liittyvistä verkkopalveluista. Luvussa 3 esitellään Ilosaarirockin työntekijä-organisaatio sekä organisaation työvälineenä toimiva intranet-ratkaisu. Luku 4 esittelee henkilöstöhallintapalvelun, jonka avulla tapahtuman talkootyöntekijöiden tietoja voidaan hallita keskitetysti. Luvussa 5 tutustutaan erilaisiin akkreditointiryhmiin ja esitellään akkreditointisovellus, jonka avulla median edustajien, vieraiden ja artistien tietoja voidaan hallita. Luku 6 luo katsauksen siihen, miten Ilosaarirock näyttäytyy WWW-sivujensa kautta festivaalivieraille, sekä tutkii tapahtuman julkisten WWW-sivujen ratkaisuja. Lukuun 7 on koottu edellä esiteltyjen ratkaisujen käyttäjäkokemuksia ja ongelmakohtia ja siinä pohditaan myös mahdollisia verkkopalveluiden jatkokehityssuuntia.

2 Tapahtuman toimijat ja verkkopalvelut

Tapahtuma koostuu joukosta keskenään erilaisia tehtäviä toteuttavista henkilöistä eli toimijoista. Henkilöt voidaan tehtäviensä perusteella jakaa erilaisiin ryhmiin, joille puolestaan on mahdollista erotella erilaisia toimintoja koskien tapahtuman *verkkopalveluita*. Verkkopalvelu, tai WWW-palvelu, on WWW-sivuston kautta tarjottu palvelu (Sanastokeskus TSK ry, 2006), joka voi olla esimerkiksi käyttäjälle tarjottu yksittäinen WWW-sivu tai liittymä johonkin verkon yli käytettävään sovellukseen.

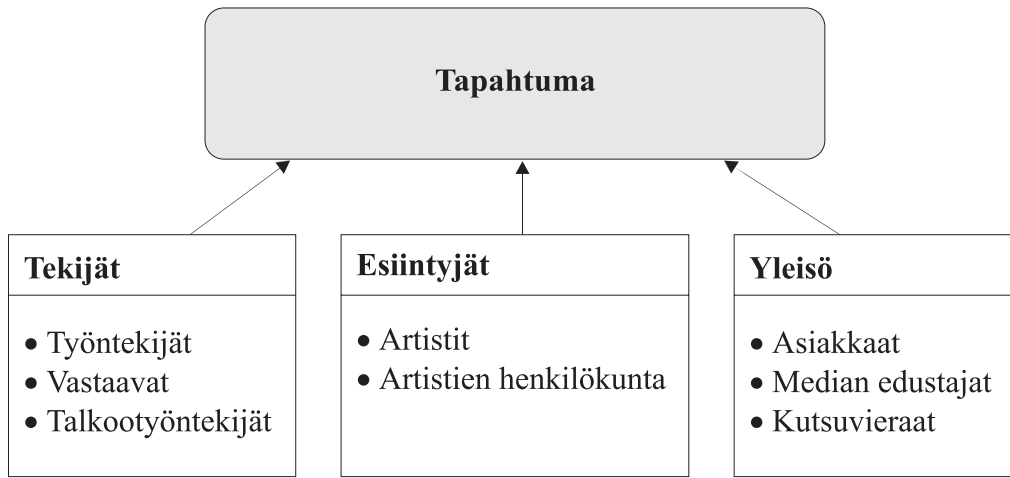
Tässä luvussa tutustutaan erilaisiin ryhmiin, sekä siihen, millaisia verkkopalveluja Ilosaarirock tarjoaa näille ryhmille. Ryhmille tarjotuista verkkopalveluista esitetään vuorovaikutussuhteita selventävä kaavio. Lopuksi esitellään, miten eri ryhmien suorittamat prosessit voidaan esittää aikajanalla liitettyinä käynnissä oleviin verkkopalveluihin.

2.1 Tapahtuman ryhmät

Tapahtuma muodostuu tapahtuman tekijöistä sekä tapahtumaan saapuvasta yleisöstä. Käytännössä jokainen tapahtumaan osallistuva henkilö voidaan sijoittaa jompaan kumpaan näistä ryhmistä. Tätä yksinkertaistettua jaottelua täytyy tarkentaa, mikäli halutaan tutkia tarkemmin eri ryhmien tapahtumassa suorittamia toimintoja.

Tätä tutkielmaa varten olen jakanut kaikki Ilosaarirockin läpivientiin osallistuvat henkilöt kolmeen pääryhmään: *tekijöihin*, *esiintyjiin* ja *yleisöön*. Näiden pääryhmien henkilöillä on edelleen toisistaan poikkeavia rooleja, minkä vuoksi myös ryhmien sisällä on erotettavissa omia alaryhmiä. Kuvassa 2 esitelty ryhmäjaottelu on tarpeeksi tarkka toimiakseen apuvälineenä Ilosaarirockin prosessien kuvauksessa, vaikkei jaottelu sisälläkään aivan kaikkia tapahtumassa osallisina olevia henkilöitä.

Tekijät ovat henkilöitä, joiden työpanos mahdollistaa tapahtuman järjestämisen. Ilosaarirockin *työntekijät* tekevät palkallista työtä tapahtuman eteen, työtehtävästä riippuen joko osa- tai täysipäiväisesti. *Vastaavat* ovat henkilöitä, jotka eivät saa työstään palkkaa, mutta joiden työpanos on välttämätön tapahtuman läpiviemiseksi. Ilosaarirockin työntekijäorganisaatiossa sekä työntekijät että vastaavat on jaettu työtehtävien luonteen mukaan omiksi pienryhmikseen (pienryhmät on esitelty kohdassa 3.1.2). Työntekijöiden ja vastaavien alaisuudessa toimii *talkootyöntekijöitä*, joiden työpanos on yleensä lyhytaikainen ja tapahtuu ajallisesti joko lähellä tapahtumaa tai tapahtuman aikana.



Kuva 2: Tapahtuman ryhmät alaryhmineen.

Tapahtuman esiintyjät voidaan jakaa *artisteihin* ja heidän *henkilökuntaansa*. Tapahtuman järjestäjät maksavat esiintyjille ennalta sovitun korvauksen esiintymisestään tapahtumassa. Esiintyjille on yhteistä heidän lyhytaikainen sitoutumisensa tapahtuman tekemiseen.

Yleisöstä lukumääräisesti suurin joukko ovat tapahtuman *asiakkaat*, toisin sanoen ne henkilöt, jotka ostavat tapahtumaan pääsylipun. *Median edustajat* tulevat tapahtumaan tekemään työnantajansa määräämää työtä, joka voi olla esimerkiksi valokuvaaminen tai lehtijutun kirjoittaminen. *Kutsuvieraiksi* lasketaan ne henkilöt, jotka on kutsuttu tapahtumaan joko järjestävän tahon tai esiintyvien artistien toimesta.

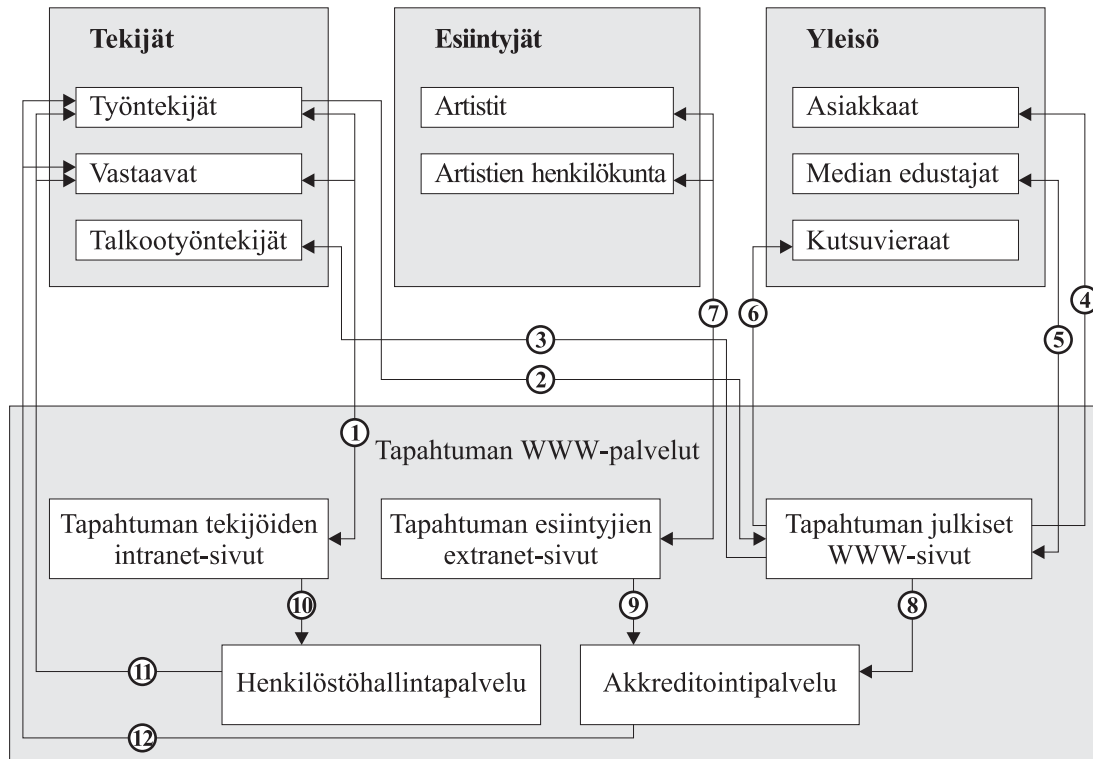
2.2 Tapahtuman verkkopalvelut

WWW-palvelulla tai verkkopalvelulla tarkoitetaan WWW-sivuston kautta tarjottua palvelua. Jos tällainen palvelu on tarkoitettu vain tekijäorganisaation sisäiseen käyttöön, puhutaan *intranetistä* (Lamb & al., 2005). *Extranet* on puolestaan tietyille rajatulle käyttäjäjoukolle tarkoitettu WWW-palvelu (Au & al., 2001).

Koska tapahtumaan osallistuvien ryhmien tehtävät poikkeavat toisistaan, on ryhmillä myös erilaisia tarpeita tapahtuman tarjoamien verkkopalveluiden suhteen. Esimerkiksi tavallista yleisön edustajaa saattavat kiinnostaa tiedot tapahtuman esiintyjistä ja majoitusmahdollisuuksista, kun taas tapahtuman esiintyjän täytyy tietää, millaiset tekniset puitteet hänen esiintymiselleen on järjestävän tahon puolesta tarjolla.

Ilosaarirockin käyttämät verkkopalvelut ovat jaettavissa kolmeen pääryhmään: yleisölle tarkoitettuihin julkisiin Internet-sivuihin, artisteille tarkoitettuun extranet-sivustoon sekä tapahtuman työntekijöille ja vastaaville tarkoitettuun intranet-sivustoon. Näiden lisäksi artistien, median edustajien ja vieraiden tietojen hallinnasta vastaa erillinen *akkreditointipalvelu*¹ ja talkootyöntekijöiden tietojen sekä työaikojen hallinnasta *henkilöstöhallintapalvelu*.

Kuvassa 3 esitetään, miten WWW-palvelut liittyvät edellä esiteltyihin ryhmiin, sekä kuvataan verkkopalvelujen ja ryhmien välisten tietovirtojen suunnat.



Kuva 3: Tapahtuman ryhmien ja verkkopalveluiden väliset tietovirrat.

Työntekijät ja vastaavat luovat tietoa ja hakevat sitä intranet-sivuilla (1) ja syöttävät intranet-sivujen kautta alaisuudessaan toimivien talkootyöntekijöiden tiedot henkilöstöhallintaan (10). Henkilöstöhallinta on tietokantapohjainen palvelu, joka sisältää jokaisesta talkootyöntekijästä tarvittavat tiedot, kuten nimen ja työajat sekä maininnan siitä, kenen alaisuudessa talkootyöntekijä työskentelee. Tapahtuman tekijät tuottavat tietoa julkisille WWW-sivuille (2), jonka jälkeen tämä tieto on tarjolla talkootyöntekijöille

¹Akkreditointi tarkoittaa henkilön valtuuttamista (Koukkunen, 2003). Ilosaarirockin yhteydessä akkreditoinnilla tarkoitetaan tietyn nimetyn ja yksilöidyn henkilön ennalta tapahtuvaa valtuuttamista sisällepääsyyn festivaalialueelle.

(3), asiakkaille (4) ja kutsuvieraille (6).

Julkisten sivujen kautta tarjotaan median edustajille heidän työtään helpottavaa tietoa (5), ja hakiessaan tapahtumaan he täyttävät sivuilla akkreditointihakemuksen, joka siiryy akkreditointipalveluun (8). Artisteille ja heidän henkilökunnalleen tarjotaan tietoa heitä kiinnostavista asioista extranet-sivuilla (7), artistit ja artistien henkilökunta puolestaan syöttävät tietonsa extranetin kautta akkreditointipalveluun (9).

Ennen tapahtumaa ja tapahtuman aikana työntekijät ja vastaavat hakevat tarvittaessa henkilöstöhallinnasta (11) ja akkreditointipalvelusta (12) talkootyöntekijöiden, kutsuvieraiden, esiintyjien ja median edustajien tietoja.

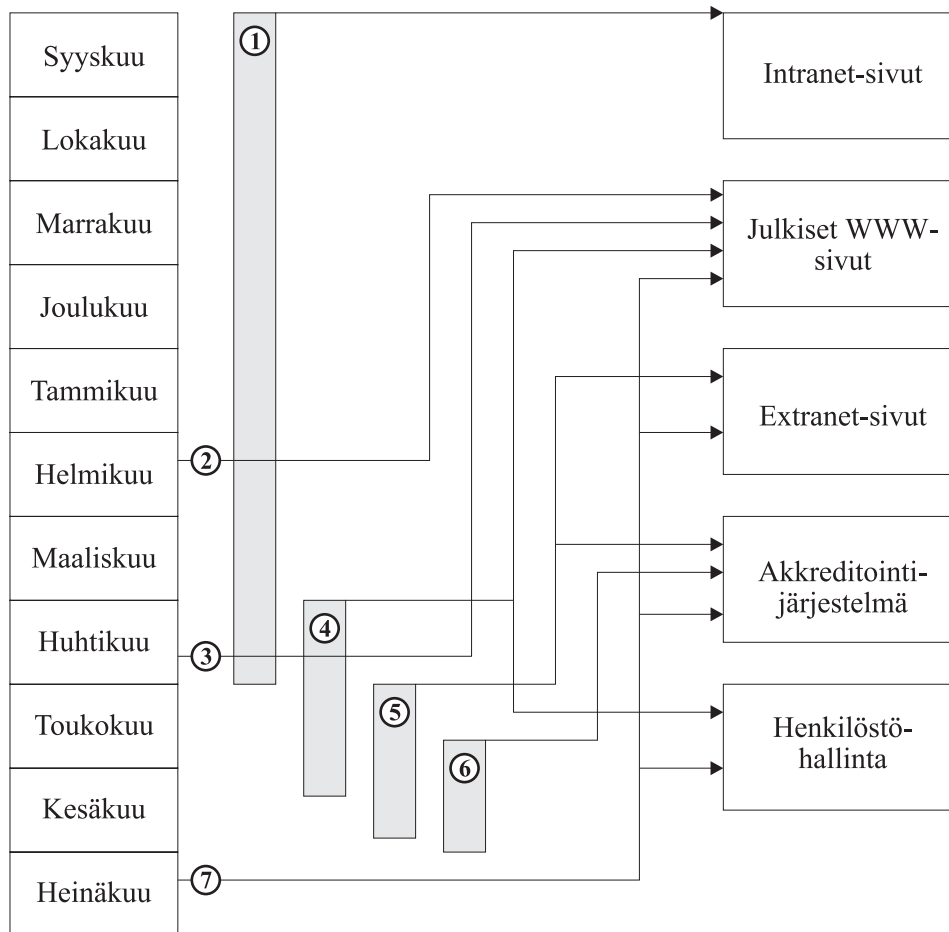
2.3 Tapahtumien ja verkkopalvelujen aikajana

Eri ryhmät tarvitsevat verkkopalveluja eri ajankohtina. Esimerkiksi tapahtuman tekijöille on tarpeellista käyttää intranet-sivuja läpi vuoden, mutta artistit tarvitsevat extranet-palvelua vain lyhyen ajan ennen tapahtumaa. Jos ryhmien tarpeet eri palveluille pystytään ajallisesti määrittämään tarpeeksi tarkasti etukäteen, helpottaa tämä ennalta tiedossa oleva aikataulu myös näiden palveluiden rakentamista, käyttöönottoa ja ylläpitoa. Kuvassa 4 on esitetty aikajanalla ne tärkeimmät Ilosaarirockin tapahtumat, joilla on suora yhteys tapahtuman verkkopalveluihin.

Ilosaarirockin ohjelman tekee ohjelmaryhmä, joka aloittaa toimintansa syyskuussa (1). Ryhmä kokoaa intranet-sivuille ehdotuksia mahdollisista esiintyjistä sekä keskustelelee niistä. Ryhmä työskentelee siihen saakka, kunnes esiintyjät ja esiintyjien aikataulut ovat valmiina.

Ilosaarirockin graafinen ulkoasu uusitaan vuosittain. Helmikuun 13. päivä julkistetaan uusi ulkoasu sekä julkaistaan tällä ulkoasulla toteutetut julkiset WWW-sivut (2). Yleensä tässä vaiheessa julkaistaan myös tapahtuman ensimmäiset esiintyjät ja lopulta ohjelman valmistuessa myös esiintyjien aikataulut (3).

Huhtikuussa aloitetaan tapahtuman talkootyöntekijöiden haku. Talkootyöstä kiinnostuneille julkaistaan hakulomake sekä tarvittava informaatio julkisilla WWW-sivuilla (4). Kun hakemuksia saapuu, siirretään hyväksytyjen talkootyöntekijöiden tiedot henkilöstöhallintaan. Lähempänä tapahtumaa myös talkootyöntekijöiden työajat lisätään henkilöstöhallintaan.



Kuva 4: Verkkopalveluihin liittyvät tapahtumat aikajanalla.

Tapahtuman esiintyjille kootaan heidän tarvitsemansa tiedot extranet-sivuille. Esiintyjät ilmoittavat tarpeelliset tiedot, kuten saapuvien henkilöiden nimet ja työtehtävät, extranet-sivujen kautta akkreditointipalveluun (5). Median edustajat tekevät akkreditointihakemuksensa julkisten WWW-sivujen kautta. Hakemukseen syötetyt tiedot siirtyvät akkreditointipalveluun (6). Nämä hakemukset käsitellään, ja hakemuksen lähettäneille ilmoitetaan, hyväksyttiinkö vai hylättiinkö hakemus.

Ilosaarirock järjestetään heinäkuun puolivälissä. Tällöin artistit hakevat extranetista tietoa, julkisille WWW-sivuille tuotetaan tapahtuman aikana materiaalia, ja akkreditointipalvelusta sekä henkilöstöhallintapalvelusta haetaan henkilöiden tietoja.

Näiden tapahtumien rinnalla toimii joukko jatkuvia prosesseja, eli tapahtumia, joilla ei ole varsinaista alku- tai loppuajankohtaa. Näitä prosesseja ovat mm. julkisten WWW-sivujen päivittäminen sekä työntekijöiden ja vastaavien keskinäinen yhteydenpito intranet-sivujen avulla.

3 Intranet työntekijäorganisaation työvälineenä

Eräs työntekijäorganisaation tehokkaan toiminnan edellytyksistä on toimiva tiedonvälitys organisaatiossa toimivien henkilöiden välillä. Organisaation tuottama tieto voidaan jakaa kolmeen ryhmään (Teller, 1997):

- *Virallinen tieto* sisältää organisaation tuottamia tarkkoja ohjeita ja dokumentteja. Tällainen dokumentti voi olla esimerkiksi kokouspöytäkirja tai yrityksen työntekijöilleen laatima eettinen ohjeistus.
- *Ryhmien ja projektien tuottama tieto* on organisaation sisällä toimivien yksiköiden sisäistä tai keskenäistä tiedonvälitystä helpottavaa tietoa, kuten esimerkiksi ryhmän toteuttamalle projektille sovittu toteutusaikataulu.
- *Epävirallinen tieto* on organisaation toiminnan sivutuotteena syntynyttä tietoa, joka voi olla keskustelujen muistiinpanoja, kehitysideoita tai muuta työnteon ohessa syntynyttä materiaalia.

Mikäli näitä luonteeltaan erilaisia tietoja pystytään tehokkaasti ja kattavasti toimittamaan kaikkien organisaatiossa toimivien henkilöiden tietoon, tehostuu myös organisaation toiminta. Virallinen tieto antaa organisaation jäsenille ohjeita, suosituksia ja määräyksiä, joiden puitteissa työskennellään. Ryhmien tuottama tieto helpottaa ryhmien keskinäistä työskentelyä ja antaa organisaation johdolle kokonaiskuvan käynnissä olevista projekteista. Epävirallinen tieto voi toimia apuna esimerkiksi uusien tapojen tai näkökulmien omaksumisessa ja se voi antaa organisaation johdolle ideoita toiminnan kehittämiseen.

Tässä luvussa tutustutaan Ilosaarirockin työntekijäorganisaation rakenteeseen ja toimintaan, sekä tutkitaan, miten toteutettu intranet-ratkaisu helpottaa organisaation jäsenten välistä tiedonkulkua.

3.1 Ilosaarirockin työntekijäorganisaatio

Tapahtuman kasvaminen aiheuttaa omat haasteensa tapahtumaa tekeväälle organisaatiolle. Vuonna 1994 Ilosaarirockin työntekijäorganisaatiossa toimi 26 vastaavaa ja erilaisia vastuualueita oli määritelty 26 kappaletta (Tahvanainen, 2002). Vuonna 2007

vastaavina toimi 85 henkilöä ja erilaisia vastuualueita oli 94 kappaletta. Yksi vastaava saattoi siis työskennellä vastaavana useammalla vastuualueella.

3.1.1 Työntekijäorganisaation kehittäminen

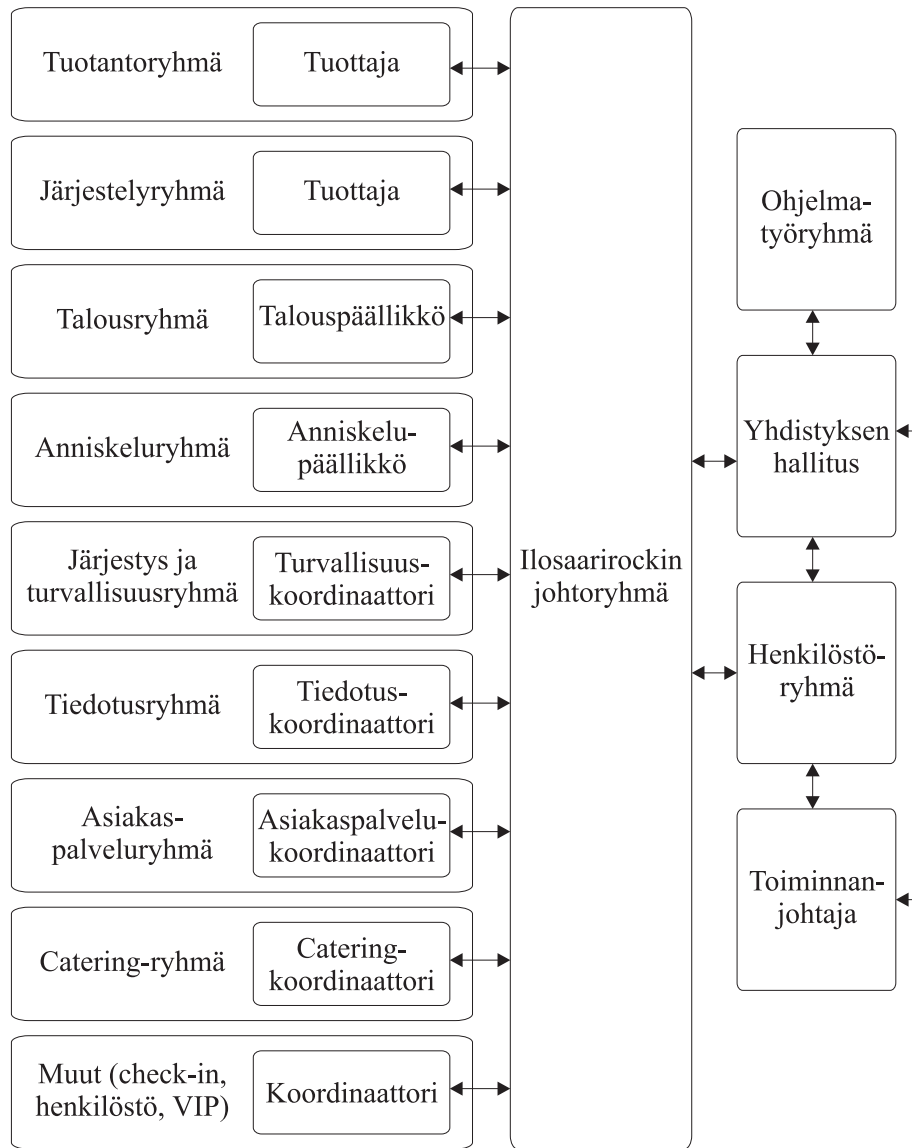
Ilosaarirockin työntekijäorganisaation kehittämistä ryhdyttiin miettimään syksyllä 2007. Vaikka saman kesän Ilosaarirock pystyttiin viemään läpi ilman suurempia ongelmia, organisaation henkilömäärän kasvu aiheutti ilmeisiä ongelmia organisaation toiminnassa. Organisaation rakennetta lähdettiin uudistamaan seuraavista syistä (Pyykkönen, 2008):

- **Tiedonkulku:** vastaavien keskenäinen tiedonkulku toimi huonosti. Monella vastaavalla ei ollut käsitystä siitä, mitä toinen vastaava tekee, ja samoja töitä saatettiin tehdä päällekkäin. Myös yhdistyksen hallitus tiesi huonosti, mitä kaikki vastaavat tarkalleen ottaen tekevät.
- **Oman ja muiden paikan hahmottaminen organisaatiossa:** oman vastuualueen rajat olivat liian epäselviä. Ongelmatilanteissa ei tiedetty, kenen vastaavan puoleen tulisi kääntyä, eli ei tiedetty, kenen työnkuvaan mikäkin asia kuului.
- **Epäsuhdet työpanoksissa:** osa vastaavista saattoi tehdä ympärivuotista työtä, osalla vastaavista työpanos rajoittui muutamaan kuukauteen tapahtuman ympärillä. Osalle vastaavista maksettiin rahallista korvausta, osalle ei.

3.1.2 Työntekijäorganisaation rakenne

Kuvassa 5 on esitelty Ilosaarirockin työntekijäorganisaation uudistettu rakenne. Työntekijäorganisaatiolla tarkoitetaan tässä yhteydessä niitä Joensuun Popmuusikot ry:n organisaation osia, jotka ovat suoraan tekemisissä Ilosaarirockin järjestämisen kanssa. Yksi henkilö voi kuulua organisaatiossa useampaan ryhmään. Esimerkiksi jokainen hallituksen jäsen toimii hallituksen ohella jossain muussakin ryhmässä.

Organisaatiouudistuksen lähtökohdaksi otettiin eri vastuualueiden kokoaminen omiksi pienryhmikseen. Yhteen pienryhmään koottiin ne vastuualueet, joiden työnkuvan nähtiin olevan lähellä toisiaan. Jokaisella pienryhmällä on yksi henkilö, jonka tehtävänä



Kuva 5: Ilosaarirockin työntekijäorganisaatio.

on koordinoita ryhmän toimintaa ja välittää tietoa pienryhmän ja Ilosaarirockin johtoryhmän välillä. Ilosaarirockin vuoden 2008 työntekijäorganisaation pienryhmien sisältämät työnimikkeet on esitelty liitteessä 1. Jokaiselle pienryhmälle on nimetty yksi henkilö, jonka tehtävänä on välittää tietoa ryhmän toiminnasta Ilosaarirockin johtoryhmälle.

Pyykkönen (2008) summaa organisaatiouudistuksen perimmäiseksi syyksi Ilosaarirockin kasvamisen. Edellisinä vuosina yhdistyksen hallitus on ollut operatiivinen toimija Ilosaarirockin järjestämisessä. Tapahtuman kasvamisen myötä hallituksen roolia on jouduttu miettimään uudestaan: hallituksella ei enää riitä resursseja hoitaa kaikkia Ilo-

saarirockiin liittyviä tehtäviä, koska hallituksen täytyy Ilosaarirockin ohella pitää huoli myös muista yhdistyksen järjestämistä tapahtumista. Tästä johtuen Ilosaarirockiin liittyviä tehtäviä on siirretty yhdistyksen hallitukselta Ilosaarirockin johtoryhmälle. Hallituksen tehtävänä on tämän jälkeen toimia pääasiallisesti koko yhdistyksen toimintaa valvovana ja kehittävänä ryhmänä. Johtoryhmän tehtävänä on koota pienryhmiltä saatua tietoa ryhmien senhetkisestä tilanteesta ja toimittaa tämä tieto edelleen hallitukselle, henkilöstöryhmälle ja toiminnanjohtajalle. Vastaavasti johtoryhmä raportoi hallituksen ja henkilöstöryhmän päätöksistä pienryhmille.

Henkilöstöryhmä valmistele johtoryhmältä saatujen tietojen perusteella esitykset hallituksen kokouksiin. Henkilöstöryhmä on myös päävastuullinen toimija organisaatio-uudistuksen suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä vastaa kaikkien työsopimusten valmistelusta hallituksen päätettäväksi. Näin ollen henkilöstöryhmä hoitaa yhdistyksen henkilöstöpolitiikkaa.

Toiminnanjohtaja vastaa yhdistyksen sääntömääräisen toimintasuunnitelman toteutuksen koordinoimisesta sekä vastaa yhdistyksen taloudesta hallitukselle. Toiminnanjohtaja kehittää ennen kaikkea koko yhdistyksen toimintaa, ei vain Ilosaarirockia. Toiminnanjohtaja on myös henkilöstöjohtaja, joka solmii työsuhteita ja toimii esimiehenä kiinnitetyille työntekijöille.

Ohjelmaryhmä vastaa Ilosaarirockin ohjelmasta, eli valitsee tapahtuman esiintyjät ja sovittaa esiintyjille aikataulut. Yhdistyksen hallitus antaa ohjelmaryhmälle budjetin, jonka puitteissa kyseisen vuoden ohjelma on rakennettava. Ohjelmaryhmä puolestaan raportoi hallitukselle, missä vaiheessa ohjelman rakentaminen kulloinkin on.

3.2 Ilosaarirockin intranet-ratkaisun rakenne ja toiminta

Ilosaarirockin intranet-sivuston ensimmäinen versio julkaistiin vuonna 2005. Tuolloin sivuston muodostivat muutama staattinen WWW-sivu sekä joukko PDF-muotoisia dokumentteja. Sivuston tietosisältö koostui kaikille vastaaville tarkoitettusta tietopakettista sekä organisaation henkilöiden yhteystiedot sisältävästä listasta. Intranetin etusivulle lisättiin tarpeen mukaan ilmoitus, kun sivuston tietosisältöä oli päivitetty.

Seuraavana vuonna sivustolle liitettiin yksinkertainen ylläpitojärjestelmä, jonka avulla esimerkiksi alati muuttuvien yhteystietojen pitäminen ajan tasalla helpottui. Ilosaari-

rockin ohjelmasta vastaava ohjelmaryhmä sai tässä yhteydessä intranet-sivujen yhteyteen oman henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla suojatun keskustelufoorumin. Foorumin tavoitteena oli helpottaa ohjelmaryhmän tiedonvälitystä, joka oli tähän saakka hoidettu pelkästään kokousten ja sähköpostin välityksellä.

Organisaatorakenteen muutoksen ja henkilömäärän kasvun vuoksi ryhdyttiin miettimään, miten intranet-sivusto voisi toimia paremmin sekä tehokkaana tiedonvälityskanavana että työntekoa helpottavana työvälineenä. Tähän saakka käytetyn intranet-ratkaisun puutteet olivat tiedonvälityksen kannalta ilmeiset:

- **Tiedonvälitys toimi ylhäältä alas:** intranetin sisältämä tieto tuli organisaation johdolta, mutta muut organisaation toimijat eivät pystyneet julkaisemaan intranetissa omaa sisältöään.
- **Tiedonvälitys ei toiminut alhaalta ylös:** moni keskustelu käytiin pienryhmien sisällä, jolloin organisaation johto ei tiennyt, mistä on keskusteltu, tai mitä kehitysideoita on jäänyt huomaamatta.
- **Tiedonvälitys ei toiminut ryhmien välillä:** ellei ryhmä erikseen päättänyt toimittaa tietoa toiselle ryhmälle, jäi tämä tieto pelkästään alkuperäisen ryhmän sisälle.

Näiden ongelmakohtien lisäksi myös intranet-sivuston ylläpito vaikeutui organisaation henkilömäärän kasvaessa. Toisistaan hyvinkin paljon eroavat työtilanteet ja -tehtävät vaativat entistä tarkempaa tietosisältöä sivuille, jolloin tiedon pitäminen ajan tasalla vaatii sivujen ylläpitäjältä jatkuvaa työpanosta.

3.2.1 Keskustelufoorumi ja organisaatorakenne

Ilosaarirockin intranet-sivujen pohjaksi valittiin keskustelufoorumi, joka foorumin keskustelualueiden ja käyttäjäryhmien jaon pohjalta toteuttaisi myös uusittua organisaatorakennetta. Jo aikaisemmin ohjelmaryhmän käytössä oli ollut phpBB2-ohjelmiston (phpBB, 2008) pohjalle rakennettu oma keskustelufoorumi, joka parin vuoden kokemuksen perusteella oli osoittautunut toimivaksi tavaksi jakaa tietoa ohjelmaryhmän sisällä. Näiden kokemusten pohjalta oman keskustelufoorumin tarjoaminen kaikille organisaation jäsenille vaikutti hyvältä keinolta ratkaista tiedonkulkuun liittyviä ongelmia.

Erilaisia valmiita foorumiohjelmistoja on tarjolla valtava määrä, joten eri ohjelmistojen ominaisuuksiin oli perehdyttävä huolella. Yksi valintakriteereistä oli siirrettävyys, koska käytössä olleen ohjelmaryhmän foorumin laaja viestitietokanta liitetiedostoineen täytyi pystyä siirtämään uuteen järjestelmään. Toinen valintakriteeri koski ohjelmiston helppoa muunneltavuutta. Keskustelufoorumin ulkoasua tuli pystyä muokkaamaan ja siitä täytyi voida karsia pois ne toiminnot, joiden olemassaoloa ei nähty tarpeelliseksi. Ylimääräisten toimintojen poistaminen selkeyttää foorumin ulkoasua ja tätä kautta madaltaa kynnystä opetella foorumin käyttöä. Kolmas huomioitava kriteeri oli ohjelmiston kattava käyttäjäryhmien ja -oikeuksien hallinta, koska organisaation rakenteen mukainen keskustelualuejako vaati tietyille käyttäjille ja ryhmille tietyt oikeudet.

Käytettäväksi ohjelmistoksi valittiin phpBB-ohjelmiston uusin versio 3, koska se täytti parhaiten edellä mainitut kriteerit. Ohjelmaryhmän viestiarkiston kopiointi onnistui suoraan käyttämällä phpBB3:n valmista siirtotyökalua. PhpBB3 on GNU yleisen lisenssin (Free Software Foundation, 2007) alainen ohjelmisto, ja tämä lisenssi oikeuttaa ohjelmiston vapaaseen kopiointiin ja muuntamiseen. Organisaation rakenne pystyttiin määrittämään tarpeellisella tarkkuudella phpBB:n käyttäjä- ja ryhmähallintatyökaluja käyttäen. Taulukossa 1 on esitelty keskustelufoorumin keskustelualueet ja ryhmien oikeudet näillä alueilla.

Ilmoitukset ja ilmoitustaulu ovat erityislaatuksia keskustelualueita, joiden viestejä käytetään sivuston muun sisällön kontrollointiin. Tämä toimintaperiaate on selvitetty kohdassa 3.2.2.

Jokainen työntekijäorganisaation jäsen kuuluu yhteen tai useampaan käyttäjäryhmään. Jokaisen pienryhmän koordinaattorille on annettu ylläpito-oikeudet kyseisen ryhmän keskustelualueelle. Näin toimien koordinaattori voi ohjata ryhmän sisäistä keskustelua tarpeen vaatiessa, eli poistaa tarpeettomia viestiketjuja tai lukita ne viestiketjut, joiden sisältämät asiat voidaan katsoa läpikäydyiksi. Pienryhmien välinen tiedonvälitys on pyritty turvaamaan antamalla kaikille käyttäjille mahdollisuus lukea ja kirjoittaa kaikkien pienryhmien keskustelualueille.

Erikoisryhmät ovat suljettuja keskustelualueita, joihin voivat kirjoittaa ainoastaan kyseisten ryhmien jäsenet. Esimerkiksi ohjelmaryhmän on pystyttävä pitämään artistien ja tapahtuman välille tehtyjen sopimusten yksityiskohdat omana tietonaan. Erikoisryhmissä henkilöstöryhmän puheenjohtaja toimii henkilöstöryhmän keskustelualueen ylläpitäjänä ja vastaavasti hallituksen puheenjohtaja on hallituksen keskustelualueen

Taulukko 1: Keskustelualueet ja ryhmien oikeudet.

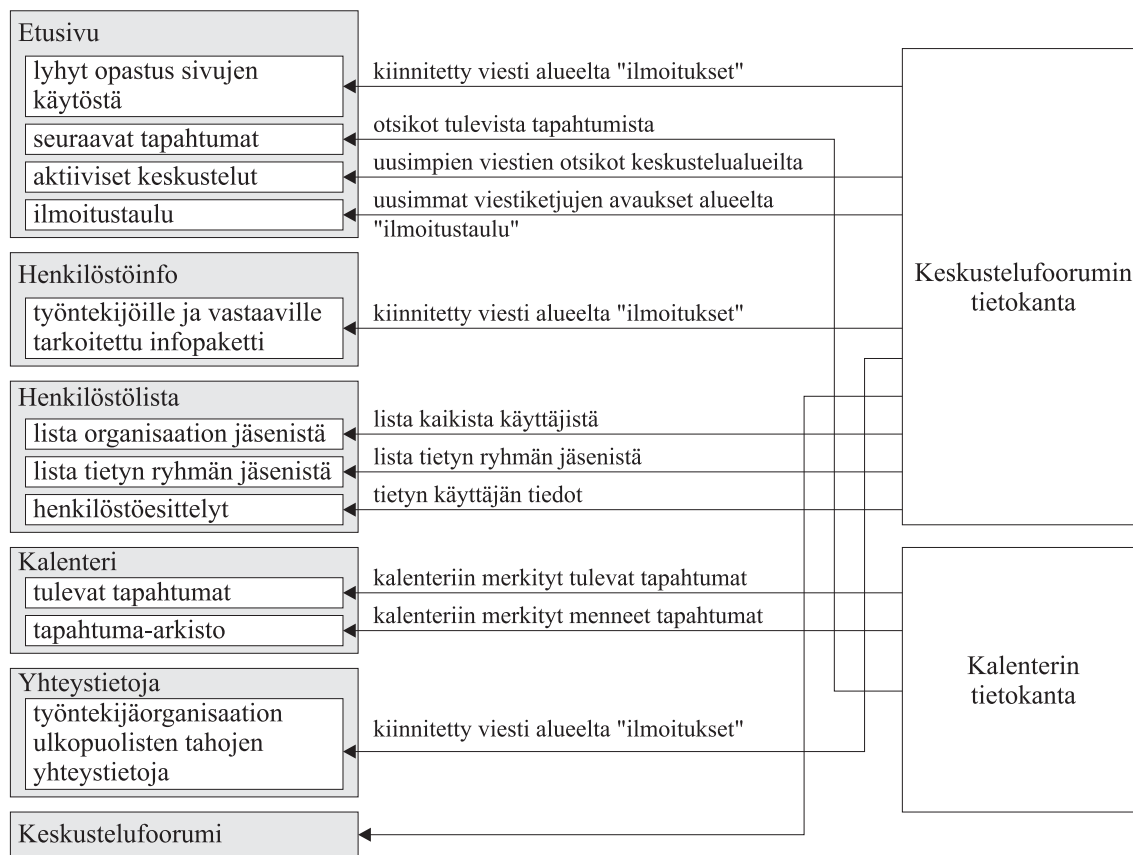
Keskustelualue	Tuotanto	Järjestelyt	Talous	Anniskelu	Järjestys	Tiedotus	Asiakaspalvelu	Catering	Muut	Hallitus	Ohjelmaryhmä	Henkilöstöryhmä
Tiedotteet												
Ilmoitukset	(x)	(x)	(x)	(x)	(x)	(x)	(x)	(x)	(x)	x	(x)	x
Ilmoitustaulu	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Pienryhmät												
Tuotanto	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Järjestelyt	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Talous	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Anniskelu	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Järjestys	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Tiedotus	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Asiakaspalvelu	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Catering	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Muut	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Erikoisryhmät												
Hallitus	–	–	–	–	–	–	–	–	–	x	–	–
Ohjelmaryhmä	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	x	–
Henkilöstöryhmä	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	x
x = luku- ja kirjoitusoikeudet (x) = vain lukuoikeudet – = ei luku- eikä kirjoitusoikeuksia												

ylläpitäjä. Viestien suuren lukumäärän takia ohjelmaryhmän ylläpito on hajautettu useammalle henkilölle.

3.2.2 Keskustelufoorumi intranetin perustana

Intranet-ratkaisun suunnittelun perustana on ollut edellä kuvatun keskustelufoorumin liittäminen ohjaamaan myös sivuston muuta sisältöä. Näin toimien aikaisemmin yhdelle henkilölle keskitetty sivuston sisällön ylläpito pystytään hajauttamaan useammalle

henkilölle. Käytännössä tämä toiminto on toteutettu sivukohtaisesti hakemalla sivun sisältö suoraan keskustelufoorumin viesteistä tietyillä kriteereillä. Kuvassa 6 on esitelty Ilosaarirockin intranetin sivurakenne sisältöineen, sekä esitetty, mistä tietolähteestä kyseisen sivun sisältö noudetaan.



Kuva 6: Ilosaarirockin intranetin sivukartta ja tietolähteet.

Kuvassa *kiinnitetyllä viestillä* tarkoitetaan yhtä yksilöityä keskustelualueen viestiä, joka voidaan hakea tietokannasta kyseisen viestin id-numerolla. Vastaavasti jokaisella viestiketjulla on yksilöivä id-numero, jolloin tietokannasta voidaan hakea kaikki kyseisen viestiketjun viestit. PhpBB määrittää id-numerot myös käyttäjille ja käyttäjäryhmille. Näillä id-numeroilla voidaan hakea yksittäisen käyttäjän käyttäjätiedot tai tietyn käyttäjäryhmän sisältämät käyttäjät.

Keskustelufoorumin alue "ilmoitukset" toimii eräänlaisena erikoisalueena, jonne on ennalta kirjoitettu intranetin eri sivujen tekstisisällöt viesteiksi. Kun näiden viestien id-numerot ovat tiedossa, voidaan sivujen tietosisältö hakea tietokannasta tällä id-numerolla. Vastaavasti alue "ilmoitustaulu" on id-numerolla yksilöity keskustelualue, jonka viestiketjujen avausviestien otsikko, tekstisisältö, kirjoitusajankohta ja kirjoitta-

ja näytetään intranetin etusivulla muodostettaessa sivun sisältämää ilmoitustauluosiota. Etusivulle noudetaan myös yleinen ohjeteksti, uusimmat keskustelualueen viestiot-sikot sekä kalenterin tietokannasta seuraavat tapahtumat. Etusivulle on myös liitetty tiedot siitä, milloin keskeisten sivujen tietosisältöä on muokattu. Näin ollen intranetin etusivu toimii eräänlaisena yleiskatsauksena koko intranetin sisältöön, jolloin käyttäjä näkee heti sivustolle saapuessaan, mitä uutta tai ajankohtaista sisältöä on tarjolla.

Käyttäjien tunnistautuminen eli *autentikointi* intranet-sivuille tapahtuu käyttäen keskustelufoorumin tietokantaan tallennettuja käyttäjätunnuksia. Foorumin ylläpitäjät syöttävät organisaation henkilöiden käyttäjätunnukset ja salasanat foorumin hallintatyökalulla, määrittävät kullekin käyttäjälle hänen käyttäjäryhmät ja -oikeudet sekä lopuksi toimittavat tunnukset kyseiselle henkilölle. Jokaisella intranetin sivulla tarkastetaan, onko käyttäjä kirjautunut järjestelmään. Ellei näin ei ole, kysytään häneltä käyttäjätunnus ja salasana. Käyttäjäoikeuksilla huolehditaan myös siitä, että käyttäjä näkee vain hänelle tarkoitetun sisällön. Esimerkiksi ohjelmaryhmän jäsen näkee intranetin etusivulla myös ohjelmaryhmän keskustelujen uusien viestien otsikot, mutta ohjelmaryhmään kuulumattomalle näitä otsikkoja ei näytetä. Työntekijälle voidaan ”henkilöstöinfo”-sivulla näyttää työntekijälle suunnattu informaatio, kun taas vastaava näkee samalla sivulla vastaaville suunnatun tietopaketin.

Jokainen käyttäjä voi täyttää omiin henkilökohtaisiin tietoihinsa sähköpostiosoitteensa, puhelinnumeron ja lyhyen kuvauksen työkentästään Ilosaarirockissa. Nämä tiedot ovat kaikkien nähtävillä henkilöstölistasivun kautta. Näin menetellen ylläpito pääsee eroon työläästä yhteystietojen päivittämisestä, eli vastuu tietojen oikeellisuudesta siirtyy intranet-sivujen käyttäjälle itselleen.

Intranetin ainoa keskustelufoorumista riippumaton osa on kalenteri. Kalenterisivu näyttää oletusarvoisesti kyseisen kuukauden kalenterinäkymän, jossa kyseiselle kuukaudelle merkityt tapahtumat näkyvät päiväkohtaisesti. Tällainen tapahtuma voi olla esimerkiksi tietyn pienryhmän kokous. Kalenterin kaikki tapahtumat ovat kaikkien käyttäjien muokattavissa. Jos kalenteriin lisätään uusi tapahtuma tai vanhaa tapahtumaa muokataan, tallennetaan käyttäjän tunnistautumistiedoista käyttäjätunnus kyseisen tapahtuman yhteyteen. Näin ylläpito voi nähdä, kuka käyttäjistä on milloinkin muokannut kalenteria.

4 Talkootyöntekijät ja henkilöstöhallintapalvelu

Ilosaarirockin työntekijöiden ja vastaavien alaisuudessa työskentelee talkootyöntekijöitä, jotka ovat vapaaehtoisesti talkootyöhön hakeneita henkilöitä ja joille ei makseta työstä rahallista korvausta. Työpanoksestaan talkootyöntekijät saavat korvauksena ilmaisen sisäänpääsyn tapahtumaan. Talkootyöntekijä työskentelee ajallisesti lyhyen ajan joko ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana tai tapahtuman jälkeen. Yhdellä Ilosaarirockin työntekijällä tai vastaavalla voi olla alaisuudessaan yksi tai useampi talkootyöntekijä. On myös työtehtäviä, joiden vastaavat eivät tarvitse alaisuuteensa yhtään talkootyöntekijää.

Tässä luvussa kuvataan talkootyöntekijän hakuprosessi sekä esitellään talkootyöntekijöihin liittyvien tietojen hallintaa helpottava henkilöstöhallintapalvelu. Lopuksi tarkastellaan, miten henkilöstöhallintapalvelu on liitetty osaksi intranet-sivustoa.

4.1 Talkootyöntekijöiden hakuprosessi

Talkootyöntekijät valitaan talkootehtäviin vuosittain ja he hakeutuvat töihin laatimalla hakemuksen. On myös olemassa talkootyötehtäviä, joissa sama henkilö työskentelee vuodesta toiseen. Tällöin puhutaan *luottotalkootyöntekijästä*. Myös luottotalkootyöntekijät hakevat tapahtumaan töihin joka vuosi erikseen laatimallaan hakemuksella. Talkootyöntekijöiden hakuprosessi etenee seuraavasti:

1. Ilosaarirockin julkisilla WWW-sivuilla julkaistaan talkootyöntekijöiden haku alkaneeksi, mikä tapahtuu yleensä noin kolme kuukautta ennen tapahtumaa. Sivuilta voi ladata PDF-muotoisen talkoolaishakulomakkeen, jonka hakija täyttää. Vuoden 2008 talkoolaishakulomake löytyy liitteestä 2.
2. Hakija täyttää talkoolaishakulomakkeelle nimensä ja yhteystietojensa lisäksi ne päivämäärät, jolloin hän on käytettävissä talkootyötä varten. Lisäksi lomakkeelle vaaditaan hakijan allekirjoitus, jonka tarkoituksena on varmentaa hakijan henkilöllisyys.
3. Täytetty hakemus toimitetaan Joensuun Popmuusikot ry:n toimistolle, jossa se sijoitetaan talkoolaiskansioihin.

4. Työntekijät ja vastaavat valitsevat kansioista omiin työtehtäviinsä sopivat talkootyöntekijät, ilmoittavat hakijalle talkoohakemuksen hyväksymisestä ja suunnittelevat talkootyöntekijöille työskentelyajat.

Mikäli talkootyöntekijä työskentelee tapahtuman aikana tapahtuma-alueella, hän noutaa ennalta sovitusta paikasta työtehtävissä tarvittavan passin, joka toimii kulkulupana festivaalialueella. Erilaisilla passeilla kontrolloidaan sitä, minne talkootyöntekijä on oikeutettu pääsemään tapahtuma-alueella. Lopuksi talkootyöntekijä suorittaa hänelle annetut työtehtävät ennalta sovittuina työaikoina.

4.2 Henkilöstöhallintapalvelun toiminta

Henkilöstöhallintapalvelu on Ilosaarirockin WWW-palvelimella sijaitseva tietokantasovellus, jonka tavoitteena on helpottaa vastaavien, työntekijöiden sekä henkilöstöryhmän työskentelyä talkootyöntekijöihin liittyvien tietojen hallinnassa. Koska tapahtumassa työskentelevien talkootyöntekijöiden määrä on suuri, esimerkiksi vuoden 2007 tapahtumassa työskenteli yli 2 000 talkootyöntekijää, on perusteltua käyttää palvelua, josta kaikkien talkootyöntekijöiden tietoja voidaan hakea ja nähdä kootusti.

Järjestelmän käyttäjäoikeudet on jaettu kahdelle tasolle. *Peruskäyttäjä*, eli työntekijä tai vastaava, voi lisätä oman työalueensa alaisuuteen talkootyöntekijöitä, muokata syöttämiään tietoja ja asettaa talkootyöntekijöille työajat. Yhdellä peruskäyttäjällä voi tehtävistään riippuen olla myös useampia työalueita. Käyttäjä voi tehdä syöttämistään talkootyöntekijöiden tiedoista listauksia, joita voidaan lajitella eri kriteereiden mukaan. Järjestelmän ylläpitäjät eli *pääkäyttäjät* näkevät kaikkien peruskäyttäjien syöttämät talkootyöntekijät tietoineen ja voivat tarvittaessa myös muokata näitä tietoja. Lisäksi pääkäyttäjät merkitsevät tapahtuman aikana talkootyöntekijöiden työntekijäpassit noudeuiksi.

Koska yksi palvelun käytetyimmistä ominaisuuksista ovat talkootyöntekijöiden listaukset, on järjestelmän tähän toimintoon kiinnitetty erityistä huomiota. Koska listauksista täytyy useissa tilanteissa ottaa paperitulosteita, käytetään tulostusta varten erillistä tarkoitukseen optimoitua CSS-tiedostoa (Cascading Style Sheets). Tyylitiedoston avulla voidaan kontrolloida, miten näytöllä näkyvä listaus tulostuu paperille (World Wide Web Consortium, 1999).

4.2.1 Henkilöstöhallintapalvelu peruskäyttäjän näkökulmasta

Vastaavat ja työntekijät syöttävät järjestelmään omien työtehtäviensä talkootyöntekijät ja lisäävät näille työajat. Sitä, onko järjestelmän käyttäjä työntekijä vaiko vastaava, ei ole käyttäjän kannalta tarpeellista erotella, koska molemmissa tapauksissa talkootyöntekijöistä tarvittavat tiedot ovat samoja.

Kuvassa 7 on talkootyöntekijän tietojen syöttöruutu, josta näkyy, mitä tietoja talkootyöntekijästä tarvitaan. Henkilö- ja yhteystietojen lisäksi tarvitaan tieto siitä, millainen passi kyseiselle talkootyöntekijälle myönnetään. Passiin lisätään tarvittaessa teksti, joka voi olla esimerkiksi tarkennus työtehtävästä. Ajoluvalla tarkoitetaan oikeutta liikua kulkuneuvolla tapahtuma-alueella. Lisätietokenttään voidaan tarvittaessa syöttää talkootyöntekijään liittyviä tietoja, jotka eivät tule ilmi edellä esitellyissä kentissä.

Lisää talkoolainen Kirjautuneena: **Tommi Rinne** [\[kirjautu ulos\]](#)

Etunimi:	<input type="text" value="Timo"/>
Sukunimi:	<input type="text" value="Talkoolainen"/>
Puhelin:	<input type="text" value="000 123 4567"/>
Syntymäaika:	<input type="text" value="12"/> . <input type="text" value="12"/> . <input type="text" value="1970"/> (pp.kk.vvvv)
Sähköposti:	<input type="text" value="timi.talkoolainen@email.fi"/>
Katuosoite:	<input type="text"/>
Postinumero:	<input type="text"/>
Paikkakunta:	<input type="text" value="Joensuu"/>
Passi:	<input type="text" value="AAA"/>
Passin teksti:	<input type="text" value="Anniskelualueen taka-alue"/>
Ajolupa:	<input checked="" type="radio"/> Kyllä <input type="radio"/> Ei
Lisätiedot:	<input type="text" value="Saattaa tarvita ajoluvan myöhemmin."/>

Kuva 7: Talkootyöntekijän tietojen syöttöruutu.

Kun talkootyöntekijän tiedot on syötetty, hänelle lisätään työajat (kuva 8). Työajoiksi on mahdollista lisätä myös ajankohtia, jotka eivät sisällä tarkkoja kellonaikoja ("töissä ennen tapahtumaa", "töissä tapahtuman aikana" tai "töissä tapahtuman jälkeen"). Tällaisia työtehtäviä voivat olla esimerkiksi toimistotyöt ennen ja jälkeen tapahtuman.

Lisää uusi työaika:

toissa ennen tapahtumaa	Lisää työaika
toissa tapahtuman aikana	Lisää työaika
toissa tapahtuman jälkeen	Lisää työaika
□.□.□ klo □:□ - □:□	Lisää työaika

(esimerkiksi 14.07. klo 12:00 – 14:30)

Talkoolaisen työajat

11.07 klo 12:00 – 14:30	muuta työaikaa	poista tämä työaika
12.07 klo 12:00 – 14:30	muuta työaikaa	poista tämä työaika
13.07 klo 15:00 – 18:00	muuta työaikaa	poista tämä työaika

Tallenna työajat ja lisää seuraava talkoolainen >

Kuva 8: Talkootyöntekijän työaikojen syöttöruutu.

Käyttäjä näkee päänäytöltä syöttämänsä talkootyöntekijät tietoineen (kuva 9). Käyttäjä voi lajitella listauksen työaikojen, sukunimen, passityypin tai ajoluvan mukaan.

Vastaavan talkoolaiset - Tommi Rinne Kirjautuneena: Tommi Rinne [\[Kirjaudu ulos\]](#)

Tiedotus > Verkkopäivitys (omia talkoolaisia: 2)
[\[Lisää talkoolainen\]](#)

Työajat	Nimi	Osoite	Passin väri	Ajolupa	Lisätietoja
11.07.12:00-14:30	Timo Talkoolainen	Joensuu	AAA vaihda	Ei	Saattaa tarvita ajoluvan myöhemmin.
12.07.12:00-14:30	12.12.1970				
13.07.15:00-18:00	timi.talkoolainen@email.fi	01234567	Passin teksti: Anniskelualueen taka-alue	Lisätty/muokattu: 10.05.2008/16:44	
	Taina Talkoolainen	Joensuu	Yleisöranneke vaihda	Ei	-
	12.12.1970				
	taina.talkoolainen@email.fi	01234567	Passin teksti:	Lisätty/muokattu: 10.05.2008/16:56	

Kuva 9: Listausnäyttö syötetyistä talkootyöntekijöistä.

4.2.2 Henkilöstöhallintapalvelu ylläpitäjän näkökulmasta

Ylläpitäjä näkee omalta päänäytöltään kaikki työntekijät ja vastaavat vastuualueineen ja yhteyystietoineen (kuva 10). Kun henkilön nimeä klikataan, tulostuu näytölle listaus kaikista hänen järjestelmään syöttämistään talkootyöntekijöistä. Koska yhdellä henkilöllä voi olla useampia vastuualueita, näytetään tässä listauksessa kaikkien näiden vastuualueiden talkootyöntekijät. Jos päänäytöltä klikataan vastuualueen nimeä, listautuvat näytölle kaikki kyseisen vastuualueen talkootyöntekijät (kuva 11). Päänäyttö sisältää myös hakukentän, johon talkootyöntekijän nimen syöttämällä voi hakea henkilön tiedot.

Hae talkoolainen: Kirjautuneena: **Ylläpito** [\[kirjautu ulos\]](#)

Vastuualue	Vastaava/työntekijä	Puhelin	Sähköposti
Tuotanto > Tuottaja > Työntekijä	Etunimi Sukunimi	000 123 4567	etunimi.sukunimi@ilosaarock.fi
Tuotanto > Tuotantopäällikkö > Työntekijä	Etunimi Sukunimi	000 123 4567	etunimi.sukunimi@ilosaarock.fi
Tuotanto > Ohjelma > Kotimainen ohjelma > Työntekijä	Etunimi Sukunimi	000 123 4567	etunimi.sukunimi@ilosaarock.fi
Tuotanto > Ohjelma > Ulkomainen ohjelma > Työntekijä	Etunimi Sukunimi	000 123 4567	etunimi.sukunimi@ilosaarock.fi
Tuotanto > Ohjelma > Stage coordinator > Vastaava	Etunimi Sukunimi	000 123 4567	etunimi.sukunimi@ilosaarock.fi
Tuotanto > Ohjelma > Töminä > Vastaava	Etunimi Sukunimi	000 123 4567	etunimi.sukunimi@ilosaarock.fi
Tuotanto > Stagemanageri > Päälava > Työntekijä	Etunimi Sukunimi	000 123 4567	etunimi.sukunimi@ilosaarock.fi
Tuotanto > Stagemanageri > YleX-lava > Työntekijä	Etunimi Sukunimi	000 123 4567	etunimi.sukunimi@ilosaarock.fi
Tuotanto > Stagemanageri > Kolmoslava > Työntekijä	Etunimi Sukunimi	000 123 4567	etunimi.sukunimi@ilosaarock.fi
Tuotanto > Stagemanageri > Rentolava > Työntekijä	Etunimi Sukunimi	000 123 4567	etunimi.sukunimi@ilosaarock.fi
Tuotanto > Stagemanageri > Rekkalava > Työntekijä	Etunimi Sukunimi	000 123 4567	etunimi.sukunimi@ilosaarock.fi
Tuotanto > Stagemanageri > Jäähalli > Työntekijä	Etunimi Sukunimi	000 123 4567	etunimi.sukunimi@ilosaarock.fi
Tuotanto > Bändikuljetus > Vastaava	Etunimi Sukunimi	000 123 4567	etunimi.sukunimi@ilosaarock.fi
Tuotanto > 1. backstage > Vastaava	Etunimi Sukunimi	000 123 4567	etunimi.sukunimi@ilosaarock.fi

[\[Listaa kaikki talkoolaiset\]](#)
[\[Listaa kaikki talkoolaiset ilman vastuualuejakoja\]](#)

Kuva 10: Ylläpitäjän päänäyttö.

Vastaavan talkoolaiset - Tommi Rinne Kirjautuneena: **Ylläpito** [\[kirjautu ulos\]](#)

Tiedotus > Verkkopäivitys (2)
[\[Lisää talkoolainen\]](#)

Työajat	Nimi	Osoite	Passin väri	Ajolupa	Passin tila
11.07.12.00-14:30	Timo Talkoolainen	Joensuu	AAA vaihda	Ei	ei tehty vaihda
12.07.12.00-14:30	12.12.1970				
13.07.15.00-18:00	timi.talkoolainen@email.fi	01234567	Passin teksti: Anniskelutalteen taka-alue	Lisätty/muokattu: 10.05.2008/16:44	Saattaa tarvita ajoluvan myöhemmin.
	Taina Talkoolainen	Joensuu	Vihreä vaihda	Ei	ei tehty vaihda
	12.12.1970				
	taina.talkoolainen@email.fi	01234567	Passin teksti:	Lisätty/muokattu: 11.05.2008/18:39	-

Talkoolaisia yhteensä: 2

Kuva 11: Ylläpitäjän talkootyöntekijöiden listaus.

Ennen tapahtumaa talkootyöntekijöille valmistetaan nimetyt passit, jotka toimivat kululupina tapahtuma-alueella. Oletusarvoisesti jokaisella järjestelmään syötetyllä talkootyöntekijällä on passi tilassa ”Ei tehty”. Kun kyseisen henkilön passi on tehty, ylläpitäjä vaihtaa passin tilaksi ”Ei noudettu”. Kun talkootyöntekijä saapuu tapahtuman aikana noutamaan passinsa, haetaan järjestelmästä talkootyöntekijän nimellä hänen tietonsa, varmistetaan henkilöllisyys, luovutetaan passi ja lopuksi merkitään passi noudeksi.

Ylläpitäjän kannalta on myös hyödyllistä pitää kirjaa talkootyöntekijöiden lukumääristä. Tästä syystä jokaisella listaussivulla on laskuri, joka näyttää, montako talkootyöntekijää kyseinen listaus sisältää. Näiden lukujen avulla pystytään mm. seuraamaan, montako talkootyöntekijää mikäkin työalue sisältää ja mitoittamaan tarpeelliset resurssit

talkoolaisruokailua varten.

4.3 Henkilöstöhallintapalvelu intranetin osana

Koska henkilöstöhallintapalvelua ja intranet-palvelua käyttävät samat henkilöt, on tarkoituksenmukaista yhdistää nämä palvelut siten, että yhdellä käyttäjätunnuksella voi käyttää molempia palveluita. Käyttäjien autentikointi henkilöstöhallintapalvelussa on toteutettu käyttämällä intranetin tietokantaan tallennettuja käyttäjätunnus- ja salasana-pareja. Toisin sanoen jos käyttäjä on kirjautunut intranet-sivuille, hän pääsee sieltä myös henkilöstöhallintapalveluun ilman uutta käyttäjätunnuskyselyä. Tällä menetelmällä säästetään myös turhaa työtä, koska jokaiselle vastaavalle tai työntekijälle ei tarvitse erikseen luoda käyttäjätunnuksia sekä intranet-palveluun että henkilöstöhallintapalveluun.

Käyttäjätunnuksissa poikkeuksen muodostaa ylläpidon autentikointi. Koska tapahtuman aikana passeja merkitsevät noudetuiksi myös henkilöstöryhmän ulkopuoliset henkilöt, eli tähän tehtävään määrätyt talkootyöntekijät, ei näille henkilöille ole tarkoituksenmukaista luoda käyttäjätunnuksia intranet-palveluun. Tästä johtuen ylläpidolle on luotu henkilöstöhallintaan oma käyttäjätunnus ja salasana, eikä tämä tunnus ole lainkaan käytössä intranet-sivuilla.

Henkilöstöhallinta tarvitsee käyttäjän nimen lisäksi tiedon siitä, mihin työalueelle tai -alueille kyseinen käyttäjä on liitetty. Tämä liitos on toteutettu käyttämällä intranetin keskustelufoorumin ryhmiä. Jokainen käyttäjä on liitetty yhteen tai useampaan työtehtäväryhmään, josta nähdään, missä ryhmissä hän työskentelee. Yksi henkilö voi joissakin tilanteissa kuulua myös useampaan työtehtäväryhmään. Työtehtäväryhmien nimet ovat muotoa

Pienryhmän nimi | Työtehtävä | Työtehtävän tarkennus | Vastaava / Työntekijä

Henkilöstöhallintapalvelun kannalta ei ole merkitystä, onko henkilö työntekijä vaiko vastaava, mutta tämä tieto on haluttu säilyttää tulevaisuuden tarpeita ajatellen. Jos työtehtävällä ei ole yksiselitteisesti nimettyä tarkentavaa määrettä, jätetään työtehtävän tarkennus tyhjäksi. Esimerkiksi liitteessä 1 esitetyn pienryhmäjaon tuotantoryhmän työtehtäväryhmien nimet ovat seuraavat:

Tuotanto|Tuottaja||Työntekijä
Tuotanto|Tuotantopäällikkö||Työntekijä
Tuotanto|Ohjelma|Kotimainen ohjelma|Työntekijä
Tuotanto|Ohjelma|Ulkomainen ohjelma|Työntekijä
Tuotanto|Ohjelma|Stage coordinator|Vastaava
Tuotanto|Ohjelma|Töminä|Vastaava
Tuotanto|Stagemanageri|Päälava|Työntekijä
Tuotanto|Stagemanageri|YleX-lava|Työntekijä
Tuotanto|Stagemanageri|Kolmoslava|Työntekijä
Tuotanto|Stagemanageri|Rentolava|Työntekijä
Tuotanto|Stagemanageri|Rekkalava|Työntekijä
Tuotanto|Stagemanageri|Jäähalli|Työntekijä
Tuotanto|Bändikuljetus||Vastaava
Tuotanto|1. backstage||Vastaava

Näihin työtehtäväryhmiin on puolestaan liitetty yksi tai useampi käyttäjä. Tietokantatasolla henkilöstöhallintapalvelu käsittelee ryhmiä pelkkinä id-tunnisteina, joille eri näyttöjä varten haetaan selväkieliset työtehtäväryhmien nimet. Esimerkiksi kuvassa 11 esiteltyä näyttöä varten haetaan käyttäjän id-tunnuksen perusteella käyttäjän nimi ja käyttäjään liitetyn työtehtäväryhmän id-tunnuksen perusteella kyseisen ryhmän selväkielinen nimi.

5 Akkreditointiryhmät ja akkreditointipalvelu

Ilosaarirockissa vierailee tapahtuman aikana suuri joukko henkilöitä, jotka eivät osta tapahtumaan pääsylippua eivätkä kuulu tapahtuman tekijäorganisaatioon, mutta ovat muista syistä oikeutettuja sisällepääsyyn tapahtuma-alueelle. Näistä henkilöistä suurimman yksittäisen ryhmän muodostavat artistit ja heidän henkilökuntansa. Lisäksi tapahtumaan saapuu median edustajia ja kutsuvieraita. Näitä ryhmiä nimitetään *akkreditointiryhmiksi*.

Tämä luku esittelee akkreditointiryhmät, näiden ryhmien sisältämien henkilöiden järjestäjän näkökulmasta tarpeelliset tiedot sekä ryhmien keskenään erilaiset akkreditointiprosessit. Lopuksi esitellään akkreditointipalvelu, jonka tarkoituksena on helpottaa akkreditointiryhmien tietojen hallintaa sekä näiden ryhmien akkreditointiprosessien läpiviemistä.

5.1 Akkreditointipalvelun suunnittelun lähtökohdat

Akkreditointiryhmiin kuuluvien henkilöiden lukumäärä on Ilosaarirockissa kasvanut vuosittain. Esimerkiksi vuonna 2002 festivaalialueella esiintyi 29 orkesteria ja vuonna 2007 orkesterien lukumäärä oli 51 (Joensuun Popmuusikot ry, 2002 ja 2007). Akkreditointiryhmiin kuuluvien henkilöiden tietojen hallinta oli toteutettu vuoden 2005 tapahtumaan saakka kokoamalla kaikkien akkreditointiryhmien henkilöiden tiedot yhdeksi paperille tulostetuksi luetteloksi. Henkilön saapuessa tapahtumaan henkilö haki sisällepääsyyn oikeuttavan passin tai rannekkeen ja tapahtuman järjestäjä merkitsi luetteloon kyseisen henkilön passin tai rannekeen noudetuksi. Menetelmä oli hidas ja kulutti vuosi vuodelta enemmän rajallisia työvoimaresursseja. Näistä syistä ryhdyttiin suunnittelemaan akkreditointiprosessin läpiviennin mahdollisimman kattavaa automatisointia (Pyykkönen, 2008).

Suunnittelun lähtökohtana oli kartoittaa, mitä tietoja tapahtuman järjestäjä tarvitsee jokaisesta akkreditoinnin piirissä olevasta henkilöstä. Toinen selvitettävä asia oli mallintaa mahdollisimman tarkasti, millainen tapahtumasarja muodostuu näiden henkilöiden ilmoittautumisesta, saapumisesta ja toimimisesta tapahtuman yhteydessä. Mikäli akkreditoinnin piirissä olevat henkilöt pystytään näiden tietojen pohjalta jakamaan riittävän selkeästi omiksi ryhmiksi, voidaan suunnitella, millainen palvelu helpottaa akkre-

ditointiryhmien henkilöiden ja tapahtuman järjestäjien välistä toimintaa.

5.2 Akkreditointiryhmien henkilöt ja tiedot

Tapahtuman järjestäjä tarvitsee akkreditoinnin kautta tapahtumaan saapuvilta henkilöiltä erilaisia tietoja. Henkilön nimi on luonnollisesti henkilön yksilöivä tieto, jota tarvitaan henkilöllisyyden varmistamiseen. Lisäksi jokainen akkreditoinnin piirissä oleva henkilö tulisi olla mahdollista tavoittaa, joko suoraan tai toisen henkilön kautta. Tapahtuman järjestäjän täytyy myös tietää, onko kyseinen henkilö noutanut tapahtuma-alueelle pääsyyn oikeuttavan passin tai rannekkeen. Seuraavaksi esitellään akkreditointiryhmät sekä ne tiedot, jotka tapahtuman järjestäjä kustakin ryhmään kuuluvasta henkilöstä tarvitsee.

5.2.1 Artistit henkilökuntineen

Artisteja ovat tapahtumassa esiintyvät henkilöt. Artistien henkilökuntaan puolestaan kuuluvat ne henkilöt, joiden työnkuvana on artistien työskentelyä auttava ja tukeva toiminta. Henkilökuntaan kuuluvat esimerkiksi valomiehet, äänimiehet ja roudarit, joiden työtehtävänä on orkesterin soitinten, vahvistimien ja muiden välineiden kokoaminen ja purkaminen. Tapahtuman järjestäjä luovuttaa artisteille ja heidän henkilökunnalleen nimetyn passin, josta selviää edustetun artistin nimi ja joka oikeuttaa pääsyn ennalta sovittuihin paikkoihin tapahtuma-alueella. Näitä paikkoja ovat esimerkiksi sovittu esiintymislava sekä esiintymislavan taka-alueet. Jokaisesta tämän ryhmän henkilöstä tapahtuman järjestäjä tarvitsee seuraavat tiedot:

- Henkilön etu- ja sukunimi.
- Sen orkesterin nimi, jonka edustajana henkilö saapuu tapahtumaan.
- Tieto siitä, onko henkilö esiintyvä artisti vaiko tekniikan henkilökuntaa.
- Yhteyshenkilön nimi ja yhteystiedot. Yhteyshenkilö on se taho, johon järjestäjä voi tarvittaessa ottaa ongelmatilanteissa yhteyttä.

5.2.2 Median edustajat

Median edustajat saapuvat tapahtumaan toteuttamaan työnantajansa määräämää tehtävää, joka voi olla esimerkiksi tietyn artistin haastattelu, lehtijutun tekeminen tapahtumasta tai tapahtuman kuvaaminen tiedotusvälineelle. Tapahtuman järjestäjä luovuttaa median edustajille nimetyn passin, jossa lukee edustetun median nimi ja joka oikeuttaa tapahtuma-alueella kuvaamiseen sekä pääsyyn medialle varattuun työskentelytilaan. Järjestäjä tarvitsee median edustajista seuraavat tiedot:

- Henkilön etu- ja sukunimi.
- Henkilön akkreditoinnin status. Status voi olla joko hyväksytty tai hylätty. Tämä status määräytyy *akkreditointikokouksen* päätösten kautta (ks. kohta 5.3).
- Henkilön edustama media.
- Henkilön sähköpostiosoite.
- Henkilön puhelinnumero.
- Työnantajan yhteystiedot, eli yhteystiedot siihen tahoon, jonka alaisuudessa median edustaja tapahtumassa työskentelee.
- Lisätiedot eli syy, jonka vuoksi henkilö hakee akkreditointia tapahtumaan.

5.2.3 Vieraslistalaiset

Vieraslistalaiset ovat henkilöitä, joille on tapahtuman järjestävän tahon puolesta sovittu ilmainen pääsy tapahtumaan. Yleensä vieraslistapaikka on korvaus jostain talokoolaistyön ulkopuolisesta työpanoksesta, jonka henkilö on tehnyt tapahtuman eteen. Tapahtuman järjestäjä luovuttaa vieraslistalaisille rannekkeen, joka oikeuttaa pääsyyn tapahtuma-alueelle. Järjestäjä tarvitsee jokaisesta vieraslistan henkilöstä seuraavat tiedot:

- Henkilön etu- ja sukunimi.
- Syy vierailuun, eli lyhyt selitys miksi henkilö on oikeutettu vieraslistapaikkaan.
- Vieraslistalle lisääjän nimi, joka kertoo, kuka tapahtuman järjestäjistä on antanut henkilölle oikeutuksen vieraslistapaikkaan.

5.2.4 Vieraat

Vieraat ovat henkilöitä, joille järjestäjä luovuttaa vieraslistalaisia laajemmat oikeudet tapahtuma-alueella. Suurimman joukon vieraista muodostavat artistien nimeämät vieraat. Jokaiselle esiintyvälle artistille on ennakoon sovittu määrä henkilöitä, joita hän voi kutsua tapahtumaan. Lisäksi tapahtumaan saapuu henkilöitä, jotka edustavat jotain ulkopuolista tahoa tapahtumassa. Tällaisia henkilöitä voivat olla esimerkiksi eri levy-yhtiöiden ja ohjelmatoimistojen edustajat. Monessa tapauksessa vieraita ovat myös ne henkilöt, joita ei voida yksiselitteisesti sijoittaa mihinkään edellä esitellyistä ryhmistä. Vieraille annetaan nimetty passi, josta selviää syy tapahtuma-alueella vierailuun. Järjestäjä tarvitsee vieraista seuraavat tiedot:

- Henkilön etu- ja sukunimi.
- Vieraan status, eli onko vieras hyväksytty tapahtuma-alueelle. Tämä status päätetään akkreditointikokouksessa yhdessä median edustajien kanssa. Jos kyseessä on artistien nimeämät vieraat, on status automaattisesti ”Hyväksytty”.
- Edustettu organisaatio, eli se taho, jota henkilö tapahtumassa edustaa.
- Henkilön sähköpostiosoite.
- Henkilön puhelinnumero.
- Kuvaus työtehtävästä, joka voi olla esimerkiksi levy-yhtiön edustaminen.

5.2.5 VIP-vieraat

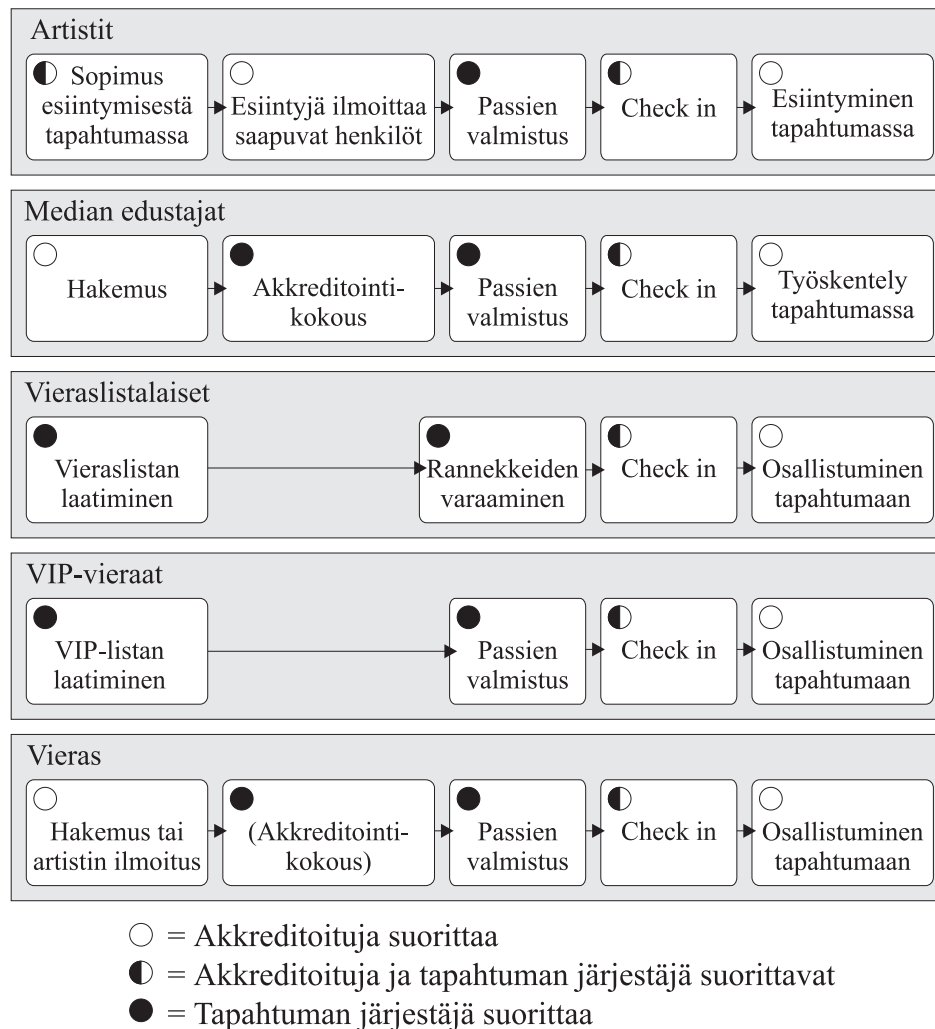
VIP-vieraat ovat henkilöitä, joille tapahtuman järjestäjä on päättänyt luovuttaa vieraslistapaikkaa laajemmat oikeudet tapahtuma-alueella vierailuun. Suurimman joukon VIP-vieraista muodostavat eri yhteistyötahojen edustajat. VIP-vieraille luovutetaan nimetty passi, joka oikeuttaa pääsyyn tapahtuma-alueelle ja erilliselle VIP-alueelle. VIP-vieraalla voi myös olla mukana seuralainen eli *avec*, jolla on järjestäjän näkökulmasta samat oikeudet kuin itse VIP-vieraalla. Järjestäjä tarvitsee VIP-vieraista seuraavat tiedot:

- Henkilön etu- ja sukunimi.

- Onko henkilön status VIP vai avec.
- Taho, jota henkilö edustaa, tai syy, jonka vuoksi hänet on kutsuttu.

5.3 Akkreditointiprosessi ryhmittäin

Akkreditointiprosessilla tarkoitetaan sitä tapahtumaketjua, jonka akkreditoinnin piirissä oleva henkilö käy läpi ennen tapahtumaan saapumista. Järjestäjän näkökulmasta akkreditointiprosessi on ohi siinä vaiheessa, kun henkilö on saanut tapahtuman sisällepääsyyn oikeuttavan passin tai rannekkeen. Kuvassa 12 on esitelty edellä kuvattujen ryhmien akkreditointiprosessit, sekä kerrottu, kuuluuko kukin prosessin osa tapahtuman järjestäjän, akkreditoitujan vaiko molempien toimenkuvaan.



Kuva 12: Akkreditointiprosessi ryhmittäin.

Tapahtuman järjestäjä sopii etukäteen artistin kanssa tapahtumassa esiintymisestä ja osapuolet laativat tästä esiintymisestä sopimuksen. Tämän jälkeen artistin tehtävänä on ilmoittaa ne henkilöt, jotka saapuvat heidän mukanaan tapahtumaan. Artisteille, artistien henkilökunnalle sekä artistien ilmoittamille vieraille valmistetaan passit, jotka he noutavat nk. *check in -pisteestä*². Lopuksi artisti esiintyy tapahtumassa.

Median edustajat lähettävät tapahtuman järjestäjälle hakemuksen, josta ilmenee henkilön työtehtävä tapahtumassa. Akkreditointikokouksessa järjestävän tahon edustajat päättävät, hyväksytäänkö hakemuksen lähettänyt henkilö tapahtumaan. Hakijalle ilmoitetaan akkreditointikokouksen ratkaisu, ja hyväksytyille hakijoille valmistetaan passit. Median edustajat noutavat passit *check in -pisteestä* ja suorittavat työtehtävänsä tapahtumassa.

Tapahtuman järjestäjä laatii vieraslistan ja ilmoittaa vieraslistan henkilöille heidän pääsystään tapahtumaan. Vieraslistan henkilöt noutavat *check in -pisteestä* sisäänpääsyyn oikeuttavan rannekkeen ja siirtyvät tapahtumaan. VIP-listan henkilöiden kanssa toimitaan samoin, mutta heille valmistetaan nimetyt passit.

Koska vieraat-ryhmä sisältää niin artistien ilmoittamia vieraita, ulkopuolisia tahoja edustavia vieraita kuin tapahtuman järjestäjänkin ilmoittamia vieraita, ovat myös näiden henkilöiden akkreditointiprosessit keskenään erilaisia. Artisti voi ilmoittaa tähän ryhmään vieraan, joka on järjestäjän puolelta automaattisesti hyväksytty tapahtumaan. Sen sijaan esimerkiksi levy-yhtiön edustaja lähettää tapahtuman järjestäjälle hakemuksen, joka hyväksytään tai hylätään akkreditointikokouksessa samaan tapaan kuin median edustajien hakemukset. Lisäksi vierasryhmään voidaan lisätä henkilöitä tapahtuman järjestäjän toimesta, jolloin näiden henkilöiden status on valmiiksi hyväksytty.

²Check in -pisteestä voisi myös käyttää suomenkielistä nimitystä ”tarkastuspiste”. Englanninkielinen nimi on vakiintunut käyttöön osittain siksi, että myös ulkomaiset artistit ja median edustajat ymmärtävät, mistä on kysymys.

5.4 Akkreditointipalvelun toiminta

Akkreditointipalvelu on Ilosaarirockin WWW-palvelimella sijaitseva tietokantasovellus, jonka tavoitteena on helpottaa edellä kuvattujen akkreditointiryhmien tietojen hallintaa sekä automatisoida näiden ryhmien akkreditointiprosesseja. Akkreditointipalvelu on toteutettu käyttäen MySQL-tietokantaa, jonka sisältämiä tietoja hallitaan PHP-ohjelmointikielellä rakennettujen dynaamisten WWW-sivujen kautta.

Akkreditointi 2.1 - Ylläpito [\[< Poistu ylläpidosta\]](#) | [\[Ohjekirja\]](#) | [\[Kirjaudu ulos\]](#)

Hae sukunimellä:

Vapaasanahaku:

Hae artistin nimellä:

[Listaa media](#) | [Listaa artistit](#) | [Listaa VIP-vieraat](#) | [Listaa vieraslista](#) | [Listaa vieraat](#) | [Listaa kaikki](#)

Lisää henkilö roolilla [media](#), [artisti](#), [VIP](#), [vieraslista](#), [vieras](#) [\[Artistitietojen hallinta >\]](#)

Tietokannassa on 147 henkilöä. Viimeisin lisäys/muutos tietokannassa 22.05.2008 13:18

= viimeisin lisäty/muutettu henkilö.

Media

lisäty / muutettu	passin tila	nimi	media	status	email @>	puhelin	toimituksen yhteystiedot	lisätiedot työtehtävistä	
22.05.2008/13:18	ei tehty	Timo Toimittaja	K5	ei päätetty	timo.toimittaja@email.fi	000 1234567	K5/Karjalainen Kosti Aaltosen tie 9 80141 Joensuu 013-2552473	Lehtijuttu	muokkaa
22.05.2008/13:18	ei tehty	Kalle Kuvaaja	K5, Nelonen Savo-Karjala	ei päätetty	kalle.kuvaaja@email.fi	000 1234567	K5/Karjalainen Kosti Aaltosen tie 9 80141 Joensuu 013-2552473	Kuvaaminen	muokkaa
22.05.2008/13:17	ei tehty	Kimmo Kuvaaja	K5	ei päätetty	kimmo.kuvaaja@email.fi	000 1234567	K5/Karjalainen Kosti Aaltosen tie 9 80141 Joensuu 013-2552473	Kuvaaminen	muokkaa

[Listaa lisää >>](#)

Artistit

lisäty/muutettu	passin tila	nimi	orkesteri	status	yhteyshenkilön tiedot	
15.05.2008/17:35	ei noudettu	Sini Soittaja	The Bänd	artisti	Yrjö Yhteyshenkilö, 000 1234567, yrjo@email.fi	muokkaa
15.05.2008/17:35	ei noudettu	Tomi Tekniikka	The Bänd	tekniikka	Yrjö Yhteyshenkilö, 000 1234567, yrjo@email.fi	muokkaa
15.05.2008/17:35	ei noudettu	Raimo Roudari	The Bänd	tekniikka	Yrjö Yhteyshenkilö, 000 1234567, yrjo@email.fi	muokkaa

[Listaa lisää >>](#)

VIP

—

Vieraslista

—

Vieraat

—

Kuva 13: Akkreditointipalvelun päänäyttö.

Koska järjestelmää joudutaan käyttämään tapahtuman aikana tapahtuma-alueella ja tiilapaiseen käyttöön rakennettujen Internet-yhteyksien välityksellä, asettaa tämä vaatimuksia myös järjestelmän ulkoasun toteutukselle. Akkreditointipalvelun sisältämien sivujen on oltava mahdollisimman nopeasti latautuvia, mistä syystä PHP:llä generoidut HTML-sivut eivät sisällä lainkaan kuvatiedostoja. Järjestelmän ulkoasu on pyritty yksinkertaistamaan mahdollisimman pitkälle ja HTML-sivujen muotoilu tapahtuu

erillisen CSS-tiedoston avulla. Kuvassa 13 on akkreditointipalvelun päänäyttö, josta näkyvät hakutoiminnot, tietojen listausvaihtoehdot sekä viimeksi tietokantaan lisätyt henkilöt.

5.4.1 Akkreditointipalvelun käyttö ennen tapahtumaa

Ennen tapahtumaa akkreditointipalveluun kootaan kaikkien akkreditoinnin piirissä olevien henkilöiden tiedot. Näistä tiedoista voidaan tehdä eri kriteerein järjestettyjä listauksia sekä hakea tietokannasta henkilöitä sukunimen, edustetun artistin tai vapaasana-ahaun perusteella.

Vieraslistalaiset ja VIP-vieraat ovat niitä henkilöitä, joille tapahtuman järjestäjä on valtuuttanut pääsyn tapahtumaan. Akkreditointipalvelun ylläpitäjät lisäävät näiden henkilöiden tiedot akkreditointipalveluun, ja tapahtuman aikana henkilöiden passit tai rannekkeet merkitään noudetuiksi.

Media-akkreditointi

Ole hyvä ja täytä oheinen lomake. Kerro työtehtävistäsi lyhyesti mutta tarkasti. Kuvauslupaa ei tarvitse anoa erikseen, sillä se sisältyy kaikkiin mediapasseihin.

Ilmoitamme akkreditointipäätöksestä antamaasi **henkilökohtaiseen sähköpostiosoitteeseen**, joten ole hyvä ja ilmoita se lomakkeessa. Lähetämme vastaukset 20.6. mennessä. HUOM! Yhdellä lomakkeella voit ilmoittaa vain yhden henkilön hakemuksen.

Juttunäytteen lähettäminen ei ole välttämätöntä, mutta pienempien medioiden osalta suositeltavaa. Lähetä juttunäyte osoitteeseen Joensuun Popmuusikot ry, PL 240, 80101 Joensuu. Muista merkitä juttunäytteen mukaan yhteystietosi. Sähköisen näytteen voit lähettää osoitteeseen media@ilosarirock.fi. Aikaisemmista Ilosarirock-aiheisista jutuistasi on hyvä mainita hakemuksen Lisätiedot-kohdassa. Lisätietoja saat tarvittaessa osoitteesta media@ilosarirock.fi.

Etinimi:

Sukunimi:

Sähköposti:

Puhelin:

Edustamasi median nimi:

Toimituksen yhteystiedot:

Lisätiedot työtehtävistä:
(esim. kuvaaminen, haastattelut jne)

Kuva 14: Median akkreditointilomake.

Median edustajat täyttävät Ilosarirockin julkisilla WWW-sivuilla olevan hakemuslomakkeen (kuva 14), jonka sisältämät tiedot siirtyvät akkreditointipalvelun tietokantaan. Lomake on täytettävissä WWW-sivuilla ennalta sovitun ajan, yleensä noin kahden kuukauden ajan huhtikuusta kesäkuun puoliväliin saakka. Kun media-akkreditointi

on päättynyt, järjestetään akkreditointikokous, jossa tietokantaan tallennetut hakemukset käsitellään yksittäin ja jokainen akkreditointia hakenut henkilö merkitään joko hyväksytyksi tai hylätyiksi. Myönteisestä tai kielteisestä akkreditointipäätöksestä ilmoitetaan kaikille hakeneille sähköpostitse.

Vieraat-ryhmään kuuluu henkilöitä, jotka hakevat tapahtumaan edustamaan työnantajansa, kuten esimerkiksi levy-yhtiötä. Koska näille henkilöille ei voida järjestäjän puolesta luvata automaattista pääsyä tapahtumaan, käsitellään heidän hakemuksensa samalla järjestelyllä kuin median akkreditointihakemukset. Ilosaarirockin julkisilla WWW-sivuilla on tälle ryhmälle erillinen hakemuslomake.

ilosaaarirock08 - Bändirekisteröinti

Valitse artisti:

Salasanasi:

↓

Yhteyshenkilön tiedot

Etunimi: *

Sukunimi: *

Puhelin: *

Sähköposti: *

Status:

↓

Lisää henkilö

Etunimi:

Sukunimi:

Status:

↓

Artisti: Hyvä Bändi

Sukunimi	etunimi	status	
* Yhteyshenkilö	Yrjö	artisti	muokkaa
Rock	Raimo	artisti	muokkaa poista

* = yhteyshenkilö

Kuva 15: Artistin ilmoittautuminen tapahtumaan.

Artistit, artistien mukana kulkeva henkilökunta sekä artistien vieraat kirjaavat tietonsa erillisten extranet-sivujen kautta akkreditointipalvelun tietokantaan. Tapahtumajärjestämisen yhteydessä näitä extranet-sivuja kutsutaan myös *tuotantosivuiksi*. Tuotanto-

sivut ovat tapahtumassa esiintyville artisteille tarkoitettu, salasanalla suojattu sivusto, joka sisältää artistien ja heidän henkilökuntansa tarvitsemia tietoja. Näitä tietoja ovat tapahtuman lavamanagerien yhteystiedot, ajo-ohjeet tapahtumapaikalle sekä esiintymislavojen tekniset tiedot. Tapahtuman järjestäjä luo jokaiselle artistille käyttäjätunnuksen, joka toimitetaan artistin edustajalle. Artistin edustaja kirjautuu tuotantosivuille ja täyttää artistin *yhteyshenkilön* tiedot. Yhteyshenkilön tiedot liitetään jokaiseen kyseisen artistin tunnuksilla kirjatun henkilön tietoihin. Näin toimien jokaisella tapahtumassa olevalla artistiin liitetyllä henkilöllä on yksi nimetty vastuuhenkilö, johon järjestäjä saa tarvittaessa yhteyden. Artistin edustajan kanssa on sovittu päivämäärä, mihin saakka syötettyjä tietoja on mahdollista muuttaa tai täydentää. Kun päivämäärä on ohitettu, voidaan syötettyä henkilölistaa pitää lopullisena, minkä jälkeen näille henkilöille valmistetaan nimetyt passit. Kuvassa 15 on esitelty artistin tuotantosivuilla täyttämät lomakkeet vaiheittain.

5.4.2 Akkreditointipalvelun käyttö tapahtuman aikana

Tapahtuman aikana akkreditointipalveluun syötettyjen henkilöiden passit tai rannekeet merkitään noudetuiksi check in -pisteessä. Saapuessaan pisteelle henkilö todistaa henkilöllisyytensä, hänen tietonsa haetaan tietokannasta, hänelle luovutetaan passi tai ranneke ja lopuksi henkilön passi tai ranneke merkitään noudetuksi. Koska tapahtuman aikana check in -pisteen kautta kulkee suuri joukko henkilöitä, on passien ja rannekeiden luovuttamisen sujuttava mahdollisimman tehokkaasti.

Akkreditointipalveluun on check in -pisteen työntekijöitä varten luotu erillinen käyttäjätunnus, jota käyttäen järjestelmä näyttää listauksissa henkilöistä ainoastaan työskentelyn kannalta välttämättömimmät tiedot ja loput tiedoista on nähtävissä erillisen ”lisätietoja”-linkin kautta (kuva 16).

Akkreditointi 2.1 [\[Siirry ylläpitoon >\]](#) | [\[Ohje\]](#) | [\[Kirjaudu ulos\]](#)

Hae sukunimellä:

Vapaasanahaku:

Hae artistin nimellä:

[Listaa media](#) | [Listaa artistit](#) | [Listaa VIP-vieraat](#) | [Listaa vieraslista](#) | [Listaa vieraat](#) | [Listaa kaikki](#)

Tietokannassa on 147 henkilöä. Viimeisin lisäys/muutos tietokannassa 22.05.2008 13:18

= viimeisin lisätty/muutettu henkilö.

Media

lisätty/muutettu	passin tila	nimi	media	
22.05.2008/13:18	ei tehty	Timo Toimittaja	K5	lisätietoja
22.05.2008/13:18	ei tehty	Kalle Kuvaaja	K5, Nelonen Savo-Karjala	lisätietoja
22.05.2008/13:17	ei tehty	Kimmo Kuvaaja	K5	lisätietoja

[Listaa lisää »](#)

Artistit

lisätty/muutettu	passin tila	nimi	orkesteri	status	
15.05.2008/17:35	ei noudettu	Sini Soittaja	The Bänd	tekniikka	lisätietoja
15.05.2008/17:35	ei noudettu	Tomi Tekniikka	The Bänd	tekniikka	lisätietoja
15.05.2008/17:35	ei noudettu	Raimo Roudari	The Bänd	artisti	lisätietoja

[Listaa lisää »](#)

Kuva 16: Akkreditointipalvelun check in -työntekijöiden päänäyttö.

Check in -pisteen lisäksi myös eri esiintymislavojen lavamanagerit tarvitsevat akkreditointipalvelun tietoja tapahtuman aikana. Lavamanageri voi tarvittaessa etsiä tietyn artistin yhteyshenkilön tiedot tai tarkistaa, onko artistin passi merkitty noudetuksi, jolloin tiedetään artistin saapuneen tapahtuma-alueelle.

6 Tapahtuman julkiset WWW-sivut

Ilosaarirockin tärkein WWW-palvelu on tapahtuman julkinen WWW-sivusto osoitteessa www.illosaarirock.fi. Sivusto on kävijämäärällä mitattuna erittäin suosittu: esimerkiksi ennen vuoden 2007 festivaalia sivuilla kävi keskimäärin 10 000 vierailijaa päivittäin. Koko vuoden yhteenlaskettu kävijämäärä oli yli puoli miljoonaa.

Verkkosivujen tärkein tavoite on tarjota asiakkaille mahdollisimman kattavasti tietoa Ilosaarirockista ennen tapahtumaa. Tapahtuman jälkeen verkkosivujen pääasiallinen tarkoitus on toimia keskustelupalstansa kautta palautekanavana tapahtuman järjestäjien suuntaan. Sivut voidaan näin ollen nähdä kaksisuuntaisena tiedotusvälineenä, jonka kautta tapahtuman järjestäjät jakavat tietoa asiakkaille ja tapahtuman asiakkaat jakavat palautteen muodossa tietoa järjestäjille. Tämän lisäksi verkkosivut toimivat tapahtuman tärkeimpänä yksittäisenä markkinointikanavana (Riiheläinen, 2008).

Tässä luvussa tutustutaan Ilosaarirockin WWW-sivujen rakenteeseen, keskusteluforumien toimintaan tiedonvälityskanavana sekä esitellään sivujen sisällöntuotantoa ja päivittämistä koskevat prosessit. Lopuksi tarkastellaan sitä, millaisilla menetelmillä sivujen saavutettavuus ja sujuva käytettävyys on pyritty varmistamaan. Tekstissä mainittujen lähteiden lisäksi lähdemateriaalina on käytetty Ilosaarirockin verkkotoimituksen muistioita ja kokouspöytäkirjoja.

6.1 Sivujen rakenne

Ilosaarirockin WWW-sivuille on vuonna 1999 suunniteltu sivurakenne, joka on siitä lähtien säilynyt lähes muuttumattomana vuodesta toiseen. Pysyvälle sivurakenteelle on nähtävissä perustelut sekä asiakkaiden että sivujen ylläpidon näkökulmasta: sivujen käyttäjät löytävät sivuilta haluamansa tiedon aina samasta paikasta, kun taas sivujen sisällöntuottajille valmiiksi määritetty tarkka rakenne helpottaa sivuston sisällön suunnittelua ja ylläpitoa.

Ilosaarirockin verkkosivujen rakenne on esitelty kuvassa 17. Etusivulle on sijoitettu tärkeimmät tapahtumaan liittyvät ilmoitukset, hakutoiminto, mahdollisuus liittyä tapahtuman sähköpostilistalle sekä linkit tapahtuman edellisten vuosien sivuille. ”Bändit”-sivu sisältää listan tapahtuman esiintyjistä esittelyineen sekä esiintymisaikataulut niiden valmistuttua. ”Media”-sivu sisältää median edustajille tarkoitettua tietoa, lehdistö-

Etusivu
<ul style="list-style-type: none"> • Tiedotteet • Hakutoiminto • Sähköpostilista
Bändit
<ul style="list-style-type: none"> • Esiintyjälista • Esiintymisaikataulut • Artistiesittelyt
Media
<ul style="list-style-type: none"> • Tietoja median edustajille • Lehditötiedotteet • Akkreditointilomake • Pressikuvat • Haastatteluyhteystiedot
Info
<ul style="list-style-type: none"> • Infopaketti asiakkaille • Aluekartat • Talkoolaisinfo
Keskustelu
<ul style="list-style-type: none"> • Keskustelualue
Kohti Rokkia
<ul style="list-style-type: none"> • Ilosaarirockiin liittyviä artikkeleita
Linkit
<ul style="list-style-type: none"> • Linkkejä muille sivustoille
Festarielämää
<ul style="list-style-type: none"> • Tapahtuman aikana päivitettävä osio



Kuva 17: Ilosaarirockin julkisten WWW-sivujen sivukartta.

tiedotteet, akkreditointilomakkeen, pressikuvia ja artistien edustajien yhteystiedot. ”Info” on asiakkaille koottu tietopaketti, josta löytyy tapahtuma-alueen kartta, tietoa tapahtumaan saapumisesta ja majoittumisesta sekä talkootyöntekijöille suunnattu tieto. ”Keskustelu” sisältää aihealueittain jaetun keskustelufoorumin, jonka kautta tapahtuman asiakkaat voivat keskustella keskenään tai tapahtuman järjestäjien kanssa. ”Kohti Rokkia” on kokoelma sisältöjä, jotka eivät aiheensa puolesta sovi suoraan muille alueille. Tällaista sisältöä ovat esimerkiksi tapahtumaan saapuvien artistien haastattelut. ”Linkit” sisältävät järjestäjän näkökulmasta asiakkaille hyödyllisiä linkkejä Ilosaarirockin sivujen ulkopuolelle. ”Festarielämää”-osiota päivitetään itse tapahtuman aika-

na, jolloin tähän osioon lisätään uutisia, juttuja ja kuvia tapahtumasta.

Näiden lisäksi sivustolta löytyy ulkomailta saapuville festivaalivieraille tarkoitettu englanninkielinen osio. Englanninkielisten sivujen rakenne noudattaa suomenkielisten sivujen rakennetta, mutta tekstisisällössä on pyritty esittelemään tapahtumaa ulkomaisia vieraita kiinnostavasta näkökulmasta. Englanninkielisen osion muita kohderyhmiä ovat Suomessa asuvat ulkomaalaiset, festivaalivieraiden ulkomaalaiset ystävät sekä ulkomainen media. Kansainvälisen uskottavuuden rakentaminen musiikkialan, artistien ja yleisön silmissä on eräs tapahtuman tavoitteista, ja sen saavuttaminen edellyttää tapahtuman tarpeeksi laajaa esittäytymistä myös verkkosivujensa kautta (Riiheläinen, 2008).

Ilosaarirockin WWW-sivuilla on haluttu säilyttää edellisten tapahtumavuosien sivustot. Tavoitteena on sivujen vuosittaisesta uusimisesta riippumatta pitää yksittäisen sivun URL-osoite muuttumattomana. Tämä on ratkaistu sijoittamalla Ilosaarirockin eri vuosien WWW-sivut kyseisestä vuotta vastaavaan hakemistoon. Näin toimien vuoden 2008 sivusto löytyy osoitteesta www.illosaarirock.fi/2008/ ja vastaavasti vuoden 2007 sivusto osoitteesta www.illosaarirock.fi/2007/. Sivujen ulkoasu uusitaan vuosittain vastaamaan kyseisen tapahtumavuoden graafista ilmettä ja tässä yhteydessä luodaan uusi sivusto kyseisen vuoden hakemistoon. WWW-palvelimella on erillinen ohjaustiedosto, joka huolehtii siitä, että käyttäjän selain siirtyy osoitteesta www.illosaarirock.fi aina kyseisellä hetkellä ajankohtaiseen hakemistoon. Säilyttämällä edellisten tapahtumavuosien sivut on pyritty tarjoamaan asiakkaille laajempaa perspektiiviä tapahtumaan. Esimerkiksi eri vuosien ”Festarielämää”-osioiden sisältö on ajankohdasta riippumatta kiinnostavaa materiaalia ja se tarjoaa näkökulman tapahtuman historiaan ja kehittymiseen (Riiheläinen, 2008).

6.2 Keskustelufoorumi tiedonvälityskanavana

Ilosaarirockin julkisilla WWW-sivuilla sijatsevan keskustelufoorumin tavoitteena on tarjota tapahtuman asiakkaille mahdollisuus esittää kysymyksiä tapahtuman järjestäjille, ilmoittaa omia artistitoiveita tapahtumaan ja tapahtuman jälkeen antaa palautetta tapahtumasta. Myös asiakkaiden keskinäinen keskustelu ja tiedonvaihto on tärkeä osa keskustelufoorumin toimintaa. Keskustelufoorumille ei tarvitse erikseen rekisteröityä viestien kirjoittamista varten, koska kynnys asiakkaiden kysymyksille ja palautteelle

on haluttu pitää matalana.

Järjestäjän välittäessä tietoa asiakkaille on keskustelufoorumille luotu käyttäjätunnukset ”verkkotoimitus” ja ”poptoimisto”. Näitä tunnuksia käyttäen järjestäjä antaa virallisia vastauksia asiakkaiden kysymyksiin. Tämä tiedonvälitys on koettu järjestäjien näkökulmasta erittäin tärkeäksi: mitä paremmin asiakkaat tietävät tapahtuman käytännöistä jo ennen tapahtumaa, sitä paremmin asiakkaat myös toimivat järjestäjän näkökulmasta itse tapahtuman aikana. Vaikka WWW-sivuille on pyritty kokoamaan mahdollisimman kattava informaatio tapahtumasta, on kyse niin laajasta aiheesta, ettei kaikkia yksityiskohtia pystytä mitenkään kokoamaan WWW-sivujen infopaketin puitteisiin. Keskustelufoorumi toimii siten WWW-sivuilta löytyvien tietojen ja ohjeiden täydentäjänä.

Keskustelufoorumin kautta liikkuu paljon tietoa asiakkailta tapahtuman järjestäjille. Yksi suora palaute ovat asiakkaiden keskustelufoorumilla esittämät artistitoiveet, jotka toimivat ohjelmaryhmän apuna tapahtuman esiintyjä mietittäessä. Usein keskusteluissa tulee vastaan myös sellaisia järjestelyjä koskevia kysymyksiä, joita tapahtuman järjestäjä ei välttämättä ole edes osannut huomioida. Näissä tilanteissa järjestäjän tehtävänä on selvittää huomioimatta jääneet yksityiskohdat ja informoida näistä edelleen asiakkaita. Tapahtuman jälkeen asiakaspalautetta annetaan niin järjestelyistä kuin esiintyneistä artisteistakin. Tämä palaute täydentää järjestäjien tapahtuman aikana huomioimia puutteita tai ongelmakohtia järjestelyissä. Varsinkin negatiivisiksi koettujen asioiden kohdalla pyritään keskusteluissa tuomaan järjestäjän näkökulma nopeasti ja selkeästi esille (Riiheläinen, 2008).

Keskustelufoorumi välittää tietoa myös asiakkaiden välillä. Ennen tapahtumaa suosituimpien keskusteluaiheiden joukossa ovat erilaisten yhteiskyytien järjestämiset ja tapaamisten sopimiset. Keskusteluissa käsitellään myös asiakkaiden omia kokemuksia tapahtumista ja tätä kautta välitetään neuvoja muille asiakkaille. Tapahtuman jälkeen asiakkaiden välinen keskustelu on luonteeltaan kokemusten ja mielipiteiden vaihtoa.

6.3 Sisällöntuotanto ja päivitysprosessit

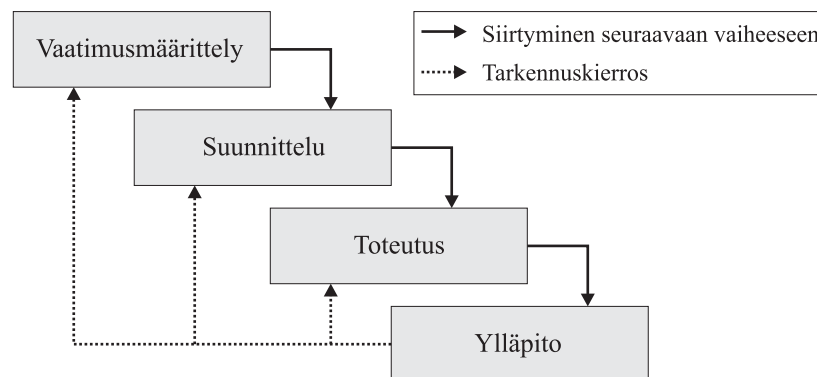
Ilosaarirockin WWW-sivujen sisällön määrä on kasvanut vuosittain. Taulukoon 2 on laskettu vuosien 2004–2007 sivustosten sivumäärät sekä tekstisisällön määrä kilotavuina. Jälkimmäisestä luvusta on poistettu itse sivujen muotoiluun käytetyt HTML-

merkinnät. Luvuissa ei ole mukana ”Festarielämää”-osion sisältöjä. Vuosittain laajeneva sisältö asettaa haasteita sisällöntuotannon koordinoinnille ja päivitysprosessien hallinnalle.

Taulukko 2: Vertailu vuosien 2004–2007 Ilosaarirockin WWW-sivujen sisällöistä.

Vuosi	Yksittäisiä sivuja	Tekstisisältö kilotavuina
2004	179 kpl	637 kt
2005	240 kpl	729 kt
2006	242 kpl	761 kt
2007	257 kpl	771 kt

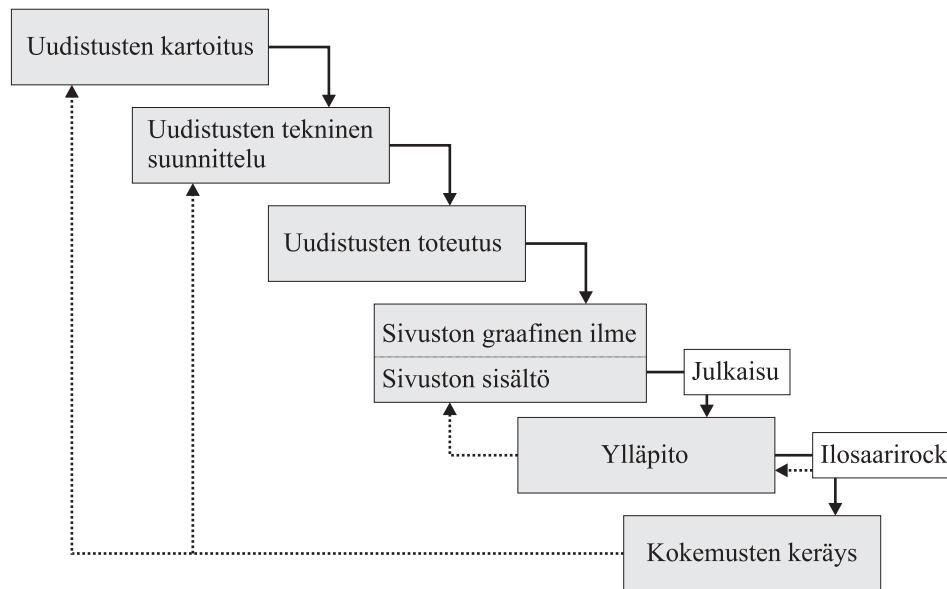
Verkkosivujen päivittäminen on jatkuva prosessi, jonka aikana sivustolle tuodaan uutta materiaalia, tehdään jo sivuilla olevaan materiaaliin korjauksia ja tarkennuksia sekä poistetaan vanhentunutta materiaalia. Artikkelissaan Kirda & al. (2001) ovat esittäneet WWW-sivuston elinkaaren kuvassa 18 esitetyllä *vesiputousmallilla*. Tämä näkemys poikkeaa perinteisen ohjelmistosuunnittelun vesiputousmallista taaksepäin suuntautuvien tarkennuskierrosten osalta. Oletuksena on, ettei WWW-sivusto ole koskaan täysin ”valmis”, vaan sen teknistä toteutusta ja rakennetta on korjattava ja sivujen sisältöä päivitettävä ja tarkennettava.



Kuva 18: WWW-sivuston elinkaari (Kirda & al., 2001).

Kuvassa 19 on edellä esitetty malli siirrettynä Ilosaarirockin WWW-sivuston elinkaareen. Seuraavan vuoden sivujen suunnittelu aloitetaan jo syksyllä, jolloin kartoitetaan sivustolle toteutettavat uudistukset. Mahdollisuuksien mukaan nämä uudistukset myös pyritään suunnittelemaan ja toteuttamaan hyvissä ajoin ennen uuden sivuston julkaisua. Tammi- ja helmikuussa luodaan sivujen graafinen ilme, jonka rinnalla laaditaan

sivuilla sisältöä. Uudet sivut julkaistaan vuosittain 13.2. Tämän jälkeen sivuilla olevaa sisältöä päivitetään ja tarkennetaan aina tapahtumaan saakka, mutta ulkoasuun ei tässä vaiheessa enää puututa. Tapahtuman aikana sivustolle viedään teksti- ja kuvamateriaalia itse tapahtumasta, eli luodaan ajankohtaista materiaalia itse tapahtuman etenemisestä. Tapahtuman jälkeen sivusto pyritään pitämään edelleen ajankohtaisena, eli mikäli aihetta ilmenee, sivuille päivitetään sisältöä pienimuotoisesti. Samalla kerätään kokemuksia ja huomioita sivujen toiminnasta. Kokemusten pohjalta ryhdytään kartoittamaan ja suunnittelemaan seuraavan vuoden sivuille toteutettavia uudistuksia.



Kuva 19: Ilosaarirockin WWW-sivuston elinkaari.

Ennen tapahtumaa Ilosaarirockin WWW-sivuille luodaan sisältöä noin kymmenen henkilön ryhmä, jonka kullekin jäsenille on annettu eri materiaalien valmistelusta oma työalue. Valmiin materiaalin vieminen WWW-sivuille on keskitetty yhdelle henkilölle. Tämä keskitetty toimintamalli on perusteltavissa eri sivujen sisältöjen riippuvuussuhteilla: yksi muutos tietyn sivun sisältöön saattaa aiheuttaa muutoksia myös muille sivuille. Jos esimerkiksi artisti peruuttaa esiintymisensä tapahtumassa, täytyy tämä tieto päivittää etusivulle ja ohjelasivulle sekä laatia korvaavan artistin esittely. Kun päivitystyö on keskitetty yhdelle henkilölle, hallinnoi päivittäjä samalla sivuston materiaalien välisiä riippuvuussuhteita. Sivuston päivittäjä siis toimii myös sisällöntuotannon koordinaattorina, eli kartoittaa jatkuvasti, mitä materiaalia tarvitaan ja kenen sisällöntuottajan työalueeseen kyseisen materiaalin tuottaminen kuuluu.

Tapahtuman aikana WWW-sivuille tuotetaan materiaalia useamman kymmenen henki-

lön voimin erilliseen ”Festarielämää”-osioon. Edellä esitelty keskitetty päivitysratkaisu ei toimi tapahtuman aikana, koska sivuille vietävää materiaalia on paljon. Esimerkiksi vuonna 2007 sivuille vietiin kolmen vuorokauden aikana 151 artikkelia ja 415 kuvaa (Joensuun Popmuusikot ry, 2007). Tapahtuman aikana tuotettu sisältö on kuitenkin lähinnä itsenäisiä artikkeleja ja kuvia, jolloin riippuvuussuhteiden puuttuminen materiaalista mahdollistaa päivitystehtävien jakamisen useammalle henkilölle.

6.4 Saavutettavuus ja käytettävyys

Ilosaarirockin WWW-sivuja on pyritty kehittämään ja ylläpitämään ottamalla mahdollisimman pitkälle huomioon verkkosivujen laatuksiteeristö (Valtiovarainministeriö, 2007). Tavoitteena on, että Ilosaarirockin verkkosivut täyttävät seuraavat vaatimukset:

- **Toimintanopeus:** sivusto on kevyt ja nopea ladata.
- **Standardien noudattaminen:** sivusto on toteutettu standardin mukaista HTML-merkintää noudattaen.
- **Looginen rakenne:** sivuston rakenne on looginen ja käyttäjän kannalta selkeä.
- **Sisällön saavutettavuus:** sivuilla vältetään toimintoja, joiden käyttö vaatii laajennuksien asentamista WWW-selaimeen.
- **Selainyhteensopivuus:** sivusto on käytettävissä kaikilla yleisimmillä WWW-selaimilla.

Näiden kriteereiden huomioiminen vaatii tarkasti ohjattua työprosessia sivujen suunnittelussa, testaamisessa ja päivittämisessä. Suunniteltaessa sivujen ulkoasua on graafinen ilme mietittävä siten, että se on mahdollista toteuttaa mahdollisimman kevyellä grafiikkatiedostojen käytöllä. Ulkoasuun liittyvät PNG-muotoiset kuvatiedostot optimoidaan erillisellä PNGOUT-ohjelmalla (Silverman, 2008). Ulkoasu liitetään HTML-muotoiseen sivupohjaan, joka tehdään XHTML-version 1 mukaiseksi (World Wide Web Consortium, 2000). Sivujen sisäinen ja sivujen keskinäinen rakenne pyritään järjestämään loogisesti siten, että sivusto on käytettävissä myös tekstipohjaisella WWW-selaimella. Sivuilla voidaan käyttää Flash-laajennuksia tai PDF-muotoisia dokumentteja, mutta näille on aina pyrittävä tarjoamaan vaihtoehtoinen tiedostomuoto. Lopuk-

si julkaistavien sivujen toiminta testataan mahdollisimman monella yleisessä käytössä olevalla WWW-selaimella.

7 Käyttäjäkokeemukset, ongelmat ja jatkokehitys

Edellisissä luvuissa esiteltyjen verkkopalveluiden perimmäisenä tavoitteena on helpottaa eri työprosessien tuottamien tietojen hallintaa sekä automatisoida itse työprosesseja. Mikäli verkkopalvelu toimii, on hyöty nähtävissä verkkopalvelua käyttävän työntekijän pienentyneenä työmääränä. Tähän tavoitteeseen ei kuitenkaan välttämättä päästä, sillä jo pelkkä järjestelmän käyttöönotto voi aiheuttaa lukuisia ongelmia.

Tässä luvussa on muutaman käytännön esimerkin kautta tuotu esille niitä kokemuksia ja ongelmakohtia, joita Ilosaarirockin verkkopalveluiden käyttöönotossa ja käytössä on tullut esille. Lopuksi pohditaan, missä rajoissa toteutettuja ratkaisuja voisi edelleen jatkokehittää, sekä sitä, onko tapahtuman muita prosesseja mahdollista siirtää WWW-pohjaisten ratkaisujen alaisuuteen. Luvussa esitetyt näkökulmat perustuvat omiin kokemuksiini, ellei toisin mainita. Ilmoitetut luvut ja päivämäärät on kerätty omista muistiinpanoistani.

7.1 Muutosvastarinta palveluiden käyttöönotossa

Kun totuttuja toimintatapoja ryhdytään muuttamaan, on luonnollista, että tämä toimintatapojen muutos kohtaa vastustusta. Vanha toimintamalli on voinut sinällään toimia aivan hyvin, mutta se on mahdollista korvata tehokkaammalla ratkaisulla. Pitkällä tähtäimellä uusi toimintamalli saattaa helpottaa huomattavasti koko prosessia ja tätä kautta säästää työvoimaresursseja.

Tietoteknisen ratkaisun käyttöönotto jonkin totutun toimintamallin tilalle on jo itsessään monelle ihmiselle vaikeasti hyväksyttävä asia. Uuden ratkaisun opettelu vaatii vaivannäköä, joka lyhyellä tähtäimellä on helposti koettavissa turhaksi asioiden vaikeuttamiseksi. Useissa tapauksissa tämä siirtymä on myös suoritettava yhdellä kertaa, koska vanha ja uusi toimintamalli eivät voi toimia rinnakkain. Tällöin omaksuttavien uusien asioiden määrä kasvaa entistä suuremmaksi. Tätä käyttöönoton ongelmakenttää on tutkittu laajasti (Majchrzak & al., 2000 ja Pipek, 2005), mutta yksiselitteisiä ratkaisumalleja ongelmaan on vaikea löytää.

Ilosaarirockin tapauksessa akkreditointiprosessin siirtäminen ”kynä- ja paperimallista” WWW-palvelun kautta toteutetuksi ratkaisuksi toimi jopa yllättävän kivuttomasti. Selkeitä syitä helppoon siirtymään on nähtävissä neljä:

1. Jokainen akkreditoinnin parissa työskentelevä henkilö oli tietoinen siitä, ettei akkreditoinnin piiriin liittyvien henkilöiden alati kasvavaa luku- ja tietomäärää voitu enää hallita vanhalla järjestelyllä.
2. Akkreditointiprosessi työllistää tapahtuman työntekijöistä vain muutamia henkilöitä, jotka osallistuivat myös akkreditointipalvelun suunnitteluun. Järjestelmä oli helppo rakentaa toiveiden mukaiseksi, eikä työntekijöiden kouluttaminen uuden järjestelmän käyttämiseen näin ollen vaatinut laajempaa uuden opettelua.
3. Akkreditointia hakevien henkilöiden hakuprosessi helpottui ratkaisevasti, koska vapaamuotoisen sähköpostitse lähettävän hakemuksen sijasta hakemus olikin nyt mahdollista suorittaa yhden julkisille WWW-sivuille sijoitetun lomakkeen avulla. Akkreditoitujille muutos näkyi näin ollen pelkästään selkiytyneenä hakuprosessina.
4. Akkreditointijärjestelmän käytöstä oli tapahtuman aikana havaittavissa olevaa hyötyä, koska asiakkaiden asiointi check in -pisteellä nopeutui merkittävästi. Nopeutunut asiointi oli asiakkaiden näkökulmasta parantunutta palvelua, ja tapahtuman järjestäjän näkökulmasta check in -pisteeseen varattujen työresurssien järkevöitynyttä käyttöä.

Sen sijaan talkootyöntekijöiden tietojen hallintaa helpottamaan luodun henkilöstöhallintapalvelun käyttöönotto ei sujunut ilman ongelmia. Näiden ongelmien perimmäiset syyt voidaan jakaa kolmeen pääkohtaan:

1. Monessa tapauksessa henkilöstöhallinnan käyttäjän oli vaikea nähdä perusteluja sille, miksi vanha ja sinällään toimiva järjestely korvattiin uudella. Uuden järjestelmän hyöty ei konkretisoitunut käyttäjille, vaikka uusi järjestelmä helpottikin huomattavasti talkootyöntekijöiden tietoja käsittelevien henkilöiden työtä.
2. Henkilöstöhallintaa käyttävät lähes kaikki Ilosaarirockin vastaavat ja työntekijät. Yksittäisen käyttäjien erilaisia toimintatapoja oli mahdotonta ottaa kaikilta osin huomioon järjestelmää rakennettaessa, eikä kompromisseilta voitu välttyä. Vastaavat ja työntekijät olivat näin ollen pakotettuja omaksumaamaan työskentelylleen osittain tai kokonaan uusi toimintamalli.
3. Järjestelmän vaatimusmäärittelyn laati henkilöstöryhmä, joka toimii henkilöstöhallintapalvelun ylläpitäjänä. Tästä syystä toteutus myötäili järjestelmän ylläpi-

don näkemystä toimivasta toteutuksesta, mutta ei ottanut tarpeeksi hyvin huomioon järjestelmän käyttäjien näkökulmaa järjestelmän käyttöön.

Edellä kuvattuja ongelmia on hankala poistaa kokonaan, mutta uusien työmenetelmien käyttöönottoa on mahdollista helpottaa. Havaittujen ongelmien perusteella olisi tärkeää pystyä perustelevaan uuden järjestelmän käyttöönotto käyttäjälle. Kyse ei ole työn hankaloittamisesta, vaan pyrkimisestä sen helpottamiseen. Järjestelmää toteutettaessa tulisi kompromisseista huolimatta pyrkiä siihen, että järjestelmä on mahdollisimman helppokäyttöinen, käyttöä opastava ja vanhoja työtapoja tukeva.

Henkilöstöhallintapalvelun tapauksessa järjestelmää olisi pitänyt lähteä suunnittelemaan paljon laajemman lähedemateriaalin avulla kuin sen, mitä suunnitteluvaiheessa oli käytettävissä. Hyvän pohjan suunnittelulle olisivat antaneet järjestelmän tulevien käyttäjien haastattelut, joiden avulla olisi pystytty kartoittamaan paremmin sitä, miten ja millaisilla käytännöillä talkootyöntekijöiden tietoja on tähän saakka hallittu. Nyt toteutus tehtiin henkilöstöryhmän näkemyksien ja vaatimusten pohjalta, vaikka nämä edustivat ainoastaan järjestelmän ylläpitäjien näkökulmaa mahdollisesta toteutusvaihtoehdosta.

7.2 Sitoutuminen uuteen järjestelmään

Uuden järjestelmän käyttöönoton jälkeen käyttäjät tulisi myös pystyä sitouttamaan uuden järjestelmän käyttöön. Teknisesti toimiva ja työntekoa helpottava järjestelmä on hyödytön, mikäli sen käyttöä ei nähdä tarpeelliseksi.

Ilosaarirockin vastaavien ja työntekijöiden käyttöön tarkoitettu intranet-palvelu on toiminut hyvänä esimerkkinä järjestelmän käyttäjien sitoutumisesta uuden palvelun käyttöön. Ilosaarirockin intranetin käyttöä tutkittaessa on huomioitava, ettei kaikissa tapahtumaan liittyvissä työtehtävissä intranet ole työntekijän kannalta välttämätön työkalu. Toisaalta intranetin tehokas hyödyntäminen vaatisi nimenomaan sitä, että mahdollisimman moni tapahtuman parissa työskentelevä henkilö myös jakaisi intranetin keskustelupalstan kautta tietoa omista työtehtävistään ja mahdollisista ongelmatilanteista.

Intranetin nykyinen, luvussa 3 esitelty toteutus otettiin käyttöön huhtikuussa 2008. Tällöin kaikille Ilosaarirockin työntekijöille ja vastaaville kerrottiin, että heidän täytyy itse huolehtia omien käyttäjätietojensa päivittämisestä järjestelmään. Lisäksi esitettiin

toivomus, että jokainen järjestelmän käyttäjä kirjoittaisi lyhyen kuvauksen siitä, mitä työtehtäviä hän Ilosaarirockin parissa tekee. Yhteystietojen työläs ajan tasalla pitäminen haluttiin tällä menettelyllä siirtää henkilöstöltä intranetin käyttäjän itsensä vastuulle. Työtehtäväkuvausten tarkoituksena oli puolestaan auttaa työntekijöitä ja vastaavia hahmottamaan toistensa roolit tapahtuman toteuttamisessa. Kuukauden kuluttua 84:stä intranetin käyttäjästä ainoastaan 45 henkilöä oli ilmoittanut yhteystietonsa ja vain 36 käyttäjää oli kirjoittanut pyydetyn työntekijäkuvauksen. Kymmenen käyttäjää ei ollut kirjautunut järjestelmään kertaakaan.

Tutkittaessa intranetin keskustelufoorumin aktiivisuutta oli käyttäjien kesken havaittavissa vieläkin suurempia eroja. Edellä kuvatulla aikavälillä kaikista 84:stä käyttäjästä ainoastaan 32 oli kirjoittanut keskustelufoorumille yhden tai useamman viestin. Toisaalta muutama aktiivinen käyttäjä oli samalla aikavälillä osallistunut keskusteluun useilla kymmenillä viesteillä. Keskustelufoorumin käyttäjät voidaan jakaa selkeästi kolmeen ryhmään:

- *Osallistujat* kirjoittavat aktiivisesti uusia viestiketjujen avauksia ja kommentoivat muiden viestejä. Nämä käyttäjät kirjoittavat keskimäärin useita viestejä päivässä.
- *Mukautujat* opettelevat keskustelufoorumin käyttöä ja lähinnä kommentoivat muiden viestejä. Nämä käyttäjät kirjoittavat muutaman viestin viikossa.
- *Passiiviset* käyttäjät eivät osallistu keskusteluihin eivätkä kirjoita viestejä. Nämä käyttäjät voivat kuitenkin seurata meneillään olevia keskusteluja aktiivisesti.

Edellä esitellyt luvut osallistumisaktiivisuudesta eivät välttämättä ole merkki epäonnistumisesta järjestelmän käyttöönotossa. Lähinnä ongelmana voidaan nähdä se, etteivät käyttäjät ymmärrä tarpeeksi hyvin, miksi esimerkiksi heidän puhelinnumeronsa tai työtehtäväkuvauksensa on muiden organisaatiossa toimivien kannalta tärkeä tieto. On myös huomioitava, etteivät tutkitun aikavälin lopussa kaikki tapahtuman järjestämiseen liittyvät työtehtävät olleet vielä edes ajankohtaisia.

7.3 Käyttöönotto ja sitoutuminen ohjelmaryhmän keskustelufoorumilla

Koska Ilosaarirockin intranet on toiminut nykyisessä muodossaan vasta lyhyen ajan, ei toteutetun ratkaisun onnistumisesta tai käyttäjien sitoutumisesta uuden järjestelmän käyttöön voida vielä tehdä lopullisia johtopäätöksiä. Sen sijaan ohjelmaryhmän toimintaa helpottamaan luotu keskustelufoorumi on ollut käytössä jo vuodesta 2006 saakka. Ohjelmaryhmän jäsenten mielipiteitä kysyttäessä oma keskustelufoorumi on koettu onnistuneeksi ratkaisuksi ja sen on koettu tuovan tehokkuutta ryhmän keskinäiseen työskentelyyn.

Tutkimuksessaan Bansler & Havn (2000) ovat koonneet syitä sille, miksi edellä kuvatun intranet-ratkaisun kaltaisten järjestelmien käyttöönotto ja käyttöön sitoutuminen saattavat epäonnistua. Heidän mukaansa vaaratekijöitä on kaksi:

1. Ihmisten väliseen vuorovaikutukseen pohjautuva järjestelmä joutuu kilpailemaan muiden vuorovaikutusvälineiden kanssa. Tällaisia välineitä ovat esimerkiksi kokoukset, puhelin ja sähköposti.
2. Järjestelmän käytölle tulisi muodostua yhteiset käyttötavat ja -säännöt, joiden mukaan kaikki käyttäjät toimivat. Mikäli näitä tapoja ei muodostu, ei järjestelmä tule toimimaan tehokkaasti.

On mielenkiintoista havaita, että nämä molemmat tilanteet konkretisoituivat ohjelmaryhmän keskustelufoorumien käyttöönoton yhteydessä sekä myöhemmin sitoutumisessa järjestelmän käyttöön. Ennen uutta järjestelmää ohjelmaryhmä oli keskustellut sähköpostilistan välityksellä sekä pitänyt säännöllisesti kokouksia. Keskustelufoorumien ensisijaisena tavoitteena oli siirtää sähköpostitse tapahtuva keskustelu kokonaisuudessaan keskustelufoorumille ja toissijaisena tavoitteena siirtää osa kokouksissa käsiteltävistä asioista foorumikeskusteluiden kautta käsiteltäviksi. Kolmantena tavoitteena oli saada ohjelmaryhmän jäsenten ajoittain vilkaskin keskustelu arkistoitua siten, että tietojen hakeminen suuresta viestimäärästä olisi myöhemmin helppoa.

Käytännössä tutuksi koettu sähköpostilista jatkoi toimintaansa keskustelufoorumien kanssa rinnakkain. Tämä luonnollisesti vaikeutti kokonaisuuden hahmottamista, koska osa asioista käsiteltiin foorumilla ja osa sähköpostilistalla. Pahimmassa tapauksessa

samoja asioita puitiin päällekkäin sekä sähköpostitse että foorumin kautta. Vasta noin vuosi keskustelufoorumin käyttöönoton jälkeen ohjelmaryhmän keskustelut olivat siirtyneet kokonaisuudessaan foorumille. Sen sijaan kokouksissa käsiteltäviä asioita ei ole vielä onnistuttu siirtämään keskustelufoorumille kuin harvoissa tapauksissa.

Keskustelufoorumin käytölle tehtiin heti aluksi muutamia ohjeita ja sääntöjä. Melko nopeasti oli havaittavissa, ettei näitä ohjeita joko noudatettu tai ne ymmärrettiin väärin. Varsinkin keskusteluketjujen selkeä otsikointi tuntui olevan suuremmalle osalle käyttäjistä vaikea asia omaksuttavaksi. Viestejä kirjoitettiin usein myös täysin väärille alueille, vaikka ylläpidon näkökulmasta foorumille tehty aihealuejako oli selkeä.

Nämä ongelmat olisivat luultavasti olleet vältettävissä sopimalla heti aluksi siitä, mikä aihepiirin asiat käsitellään kokouksissa, mitkä asiat on tarkoitettu mietittäviksi keskustelufoorumilla ja missä tapauksissa tulee käyttää sähköpostilistaa. Itse foorumilla tapahtuvan keskustelun säännöistä ja käytännöistä olisi täytynyt järjestää erillinen koulutustilaisuus.

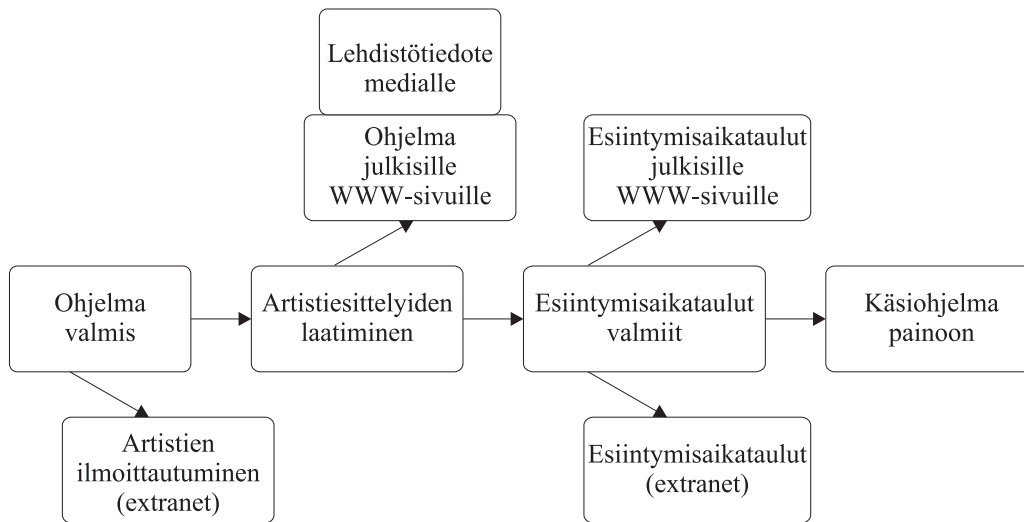
7.4 Aikataulutuksen ongelmat

Verkkopalveluiden ylläpitäjien ja julkisten WWW-sivujen sisällöntuottajien kannalta olisi luonnollisesti parasta, että näihin työtehtäviin liittyvät aikataulut pystyttäisiin tietämään etukäteen mahdollisimman tarkasti. Kohdassa 2.3 esitettiin Ilosaarirockin verkkopalveluihin liittyvien tapahtumien aikataulut. Käytännössä monet tapahtumaan liittyvät päivämäärät eivät useinkaan ole ennalta päätettävissä ja ennalta sovitut päivämäärät saattavat muuttua.

Ilosaarirockin uusi graafinen ilme ja julkiset WWW-sivut julkaistaan perinteisesti Sulon päivänä 13.2., ennakkolippujen myynti tapahtumaan aloitetaan toukokuun alussa ja itse festivaalin päivämäärät on sovittu ennalta vuosiksi eteenpäin. Kuitenkin usealla tapahtumalla on suora yhteys jonkin toisen tapahtuman toteutumiseen, mistä johtuen tarkka aikataulutus muuttuu vaikeaksi tai joidenkin tapahtumien kohdalla jopa mahdottomaksi.

Kuvassa 20 on koottu yhdeksi esimerkkikuvaksi ne tapahtumat, jotka seuraavat Ilosaarirockin ohjelman valmistumista. Ohjelman valmistumista seuraavia tapahtumia ei voida käynnistää, ennen kuin itse ohjelma on valmis. Esimerkiksi vuonna 2007 ohjel-

ma oli valmis jo 27.4., kun vuonna 2006 ohjelma valmistui vasta 31.5. Koska ohjelman rakentaminen varsinkin ulkomaisten artistien suhteen on hyvin vaativa ja aikaa vievä prosessi, on ohjelmaa mahdotonta ”pakottaa” valmiiksi tiettyyn päivämäärään mennessä.



Kuva 20: Ohjelman valmistumista seuraavat tapahtumat.

Kuvan 20 tapahtumaketju lähtee liikkeelle ohjelman valmistumisesta. Varmistuneista esiintyjistä kirjoitetaan artistiesittelyt ja valmis esiintyjälista esittelyineen pyritään julkaisemaan julkisilla WWW-sivuilla välittömästi ohjelman valmistuttua. Samalla medialle toimitetaan ohjelman valmistumisesta kertova lehdistötiedote. Extranet-sivujen kautta suoritettavaa artistien ilmoittautumista ei luonnollisesti voida tehdä ennen kuin tapahtumassa esiintyvät artistit ovat tiedossa. Ohjelman valmistumisen jälkeen voidaan rakentaa esiintymisaikataulut, jotka julkaistaan WWW-sivuilla heti, kun aikataulut voidaan todeta pitäviksi. Aikataulukartat ovat nähtävillä myös artistien extranet-sivuilla. Koska Ilosaarirockin lippujen ennakkomyyntipisteisiin toimitettava käsiohjelma sisältää esiintymisaikataulut, voidaan käsiohjelma valmistaa ja toimittaa painoon vasta silloin, kun esiintymisaikataulut ovat tiedossa.

Kun edellä kuvatun esimerkin kaltaisia aikatauluiltaan liikkuvia tapahtumaketjuja on useita, täytyy WWW-palveluihin liittyvät työprosessit suunnitella jo etukäteen siten, että varsinainen työ voidaan hoitaa nopeasti aikataulun niin vaatiessa. Julkisten WWW-sivujen sisällöntuotannossa tämä tarkoittaa sellaisia työtehtäviä, jotka voidaan tehdä osittain valmiiksi, vaikkei lopullista tekstisisältöä vielä tiedetä. Näin toimien esimerkiksi esiintymisaikataulut sisältävän ohjelmakartan ulkoasu mietitään jo ennen ohjelman valmistumista, jolloin valmiiseen sivupohjaan voidaan lisätä soittoaajat ja esiinty-

jien nimet. Akkreditointipalveluun voidaan puolestaan luoda valmiiksi jo varmistuneiden artistien käyttäjätunnukset, jolloin kaikkia käyttäjätunnuksia ei tarvitse luoda vasta ohjelman valmistuttua.

7.5 WWW-palvelujen jatkokehittäminen

WWW-palvelujen jatkokehitystä pohdittaessa mahdollisia kehityskohteita ovat palveluiden jo olemassa olevien ominaisuuksien parantaminen ja kokonaan uusien ominaisuuksien lisääminen palveluihin. Lisäksi on mahdollista siirtää joku WWW-palveluiden ulkopuolinen prosessi kokonaan tai osittain WWW-palveluiden alaisuuteen.

Ilosaarirockin käytössä olevien henkilöstöhallinta- ja akkreditointipalveluiden kohdalla kehitystyötä on tehty vuosittain saadun palautteen perusteella. Tapahtuman jälkeen kyseisiä palveluita käyttäneet työntekijät ja vastaavat ovat listanneet palveluista niitä puutteita tai ongelmia, joita käytössä on ilmennyt. Näille ehdotuksille on tämän jälkeen mietitty mahdollisia toteutusmalleja ja tehty toteutussuunnitelma, ja lopuksi hyväksytyt ehdotukset on toteutettu palveluihin. Aikataulullisesti on pyritty siihen, että uusi versio olisi käytettävissä ennen kuin tapahtuman varsinainen valmistelu alkaa. Käytännön kokemus on osoittanut, etteivät WWW-palvelut ole koskaan täysin ”valmiita”, sillä sekä akkreditointi- että henkilöstöhallintapalvelua on paranneltu niiden käyttöönoton jälkeen vuosittain.

Puhuttaessa WWW-sivuista on huomioitava, mikä on sivujen päivittämisen ja kehittämisen ero: päivittäminen tarkoittaa sivujen sisällön muokkaamista tai laajentamista, kehittäminen on uusien rakenteellisten tai teknisten ratkaisujen käyttöönottoa. Ilosaarirockin julkisten WWW-sivujen kehittäminen on viime vuosina rajoittunut lähinnä uusien ominaisuuksien lisäämiseen sivuille. Kuten luvussa 6 mainittiin, Ilosaarirockin julkisille WWW-sivuille on jo varhaisessa vaiheessa kiinnitetty tarkka sisältörakenne. Tämä rakenne on sisällön laajenemisesta huolimatta onnistuttu pitämään vuodesta toiseen lähes muuttumattomana. Sivujen mahdolliset kehittämislinjat ovatkin jo käytössä olevien sisältömallien parantelua ja käytettävyyssnäkökohtien tarkempaa huomioimista. Esimerkiksi sivuilla olevat tapahtuma-alueen kartat voisivat tukea myös käyttäjän tekemiä toimenpiteitä, kuten hakuja.

Entä miten paljon tapahtumajärjestämiseen liittyviä prosesseja on ylipäätään mahdol-

lista viedä osittain tai kokonaan WWW-palveluiden kautta toimiviksi? Kysymystä mietittäessä olisi otettava huomioon suunnitteluun ja toteutukseen käytettävä aika ja mahdollinen uuteen järjestelmään liittyvä koulutus sekä lopuksi pohdittava, helpottaako uusi toimintamalli välttämättä kyseistä prosessia kannattavasti.

Yksi ongelmakenttä liittyy itse festivaalitapahtuman luonteeseen. WWW-palveluita käytetään tapahtuman aikana normaalista toimistotyöstä poikkeavissa olosuhteissa, jolloin verkkoyhteys ja jopa sähköverkko on rakennettu tilapäisten ratkaisujen varaan. Verkkoyhteyden tai sähköjen katkeaminen aiheuttaisi nopeasti äärimmäisen hankalan tilanteen, mikäli tähän ei varauduta etukäteen. Ongelmatilanteisiin on pyritty varautumaan tekemällä akkreditointi- ja henkilöstöhallintapalveluiden tietokannoista varmuuskopiot tapahtuman aattona. Varmuuskopio ja kopiota käyttävät sovellukset toimivat työpisteisiin sijoitetuilla kannettavilla varakoneilla, jolloin varmuuskopioita voidaan käyttää ilman verkkoyhteyttä. Lisäksi sekä akkreditointi- että henkilöstöhallinnan sisältämät tiedot tulostetaan ennen tapahtumaa paperille. Näin toimien mahdollisesta verkkoyhteyden tai sähköjen katkeamisesta koituvat haitat on pyritty minimoimaan.

Edellä kuvatun esimerkin kautta on nähtävissä, ettei tapahtuman läpiviennin kannalta kaikkein kriittisimpien prosessien siirtäminen WWW-palveluiden alaisuuteen ole välttämättä järkevää. Ennemmin tulisi identifioida niitä prosesseja, joita voidaan suorittaa osittain tai kokonaan ennen tapahtumaa. Tällaisia ovat ennakkolippujen myynti, leirintäalueiden telttapaikkojen varaaminen ja tavarankuljetuksiin varattujen ajoneuvojen aikavarauslistojen laatiminen. Esimerkiksi ajoneuvojen aikavarauslistat täytetään ennen tapahtumaa ja tapahtuman aikana toimitaan sovitun aikataululistan puitteissa. WWW-palvelu voidaan näin ollen rakentaa siten, että se on käytössä ennen tapahtumaa ajoaikoja varatessa, mutta tapahtuman aikana toimitaan palvelun tuottaman aikavarauslistan puitteissa.

8 Yhteenveto

Tapahtumajärjestämisen työvälineinä toimivat WWW-palvelut ovat toimiessaan korvaamaton apu tapahtuman järjestäjille ja ne helpottavat merkittävästi työvoimaresursien tehokasta suuntaamista. Tutkielmassa esitellyt ratkaisut on nimenomaisesti suunniteltu tietyn tapahtuman käyttöön, jolloin ratkaisussa on ollut mahdollista kartoittaa tarkasti ne reaali maailman prosessit, joita järjestelmän tulisi tukea. Koska suunnittelun pohjana toimivat nämä prosessit, täytyy järjestelmä suunnitella mahdollisimman kattavan lähdeaineiston perusteella. Tämän aineiston tulisi kattaa niin järjestelmän ylläpitäjien ja käyttäjien kuin tapahtuman asiakkaiden näkökulma toteutettavan palvelun käyttöön. Mikäli WWW-palvelun toteutus pystyy ottamaan nämä näkökulmat huomioon, näkevät palvelun käyttäjät toteutetun järjestelmän hyödylliseksi. Tämä helpottaa palvelun käyttöönottoa.

Koska tutkielman kohteena toiminutta Ilosaarirock-tapahtumaa tekee vapaaehtoistyöhön pohjautuva organisaatio, täytyy tämä näkökulma ottaa huomioon jo palveluiden suunnitteluvaiheessa. Tapahtuman tekijöiden välillä ei toimi ajattelutapa, jossa organisaation ylhäältä määrätään toimintapa, johon kaikki tekijät pakotetaan ilman keskustelua. Tärkeä huomioitava yksityiskohta on myös tapahtuman tekijöiden välinen keskustelu. Esitellyn intranet-ratkaisun kantavana ideana onkin tuoda tämä keskustelu kaikkien tapahtuman tekijöiden nähtäväksi sekä tehdä mahdolliseksi osapuolten osallistuminen keskusteluun. Parhaimmillaan keskustelu voi avata kokonaan uusia näkökulmia jonkin tietyn ongelmakohdan ratkaisuvaihtoehtoista.

Tapahtuman asiakkaiden kannalta yhdenmukainen, selkeä ja nopea tiedotus tapahtuman järjestäjiltä asiakkaille on tärkein yksittäinen asiakaspalvelun muoto. Kun asiakas tietää jo etukäteen, minkä sääntöjen puitteissa tapahtumassa toimitaan ja miksi nämä säännöt on asetettu, sitä vähemmän tulee vastaan yllättäviä tilanteita itse tapahtuman aikana. Käytännön tilanteissa tapahtumaan liittyvää tietoa on paljon, jolloin tiedon välittäminen asiakkaille muodostuu haasteelliseksi tehtäväksi. Tätä tiedottamisen ongelmaa voidaan helpottaa jäsentämällä tieto tapahtuman WWW-sivuille mahdollisimman selkeästi, mieluiten vielä siten, että sama tieto on löydettävissä aina samasta paikasta.

Asiakkailta saatuun palautteeseen, olkoon se kuinka negatiivista tahansa, täytyy pystyä vastaamaan perustellusti ja siten, että nämä perustelut myös tulevat asiakkaiden tietoon. Ilosaarirockin julkisten WWW-sivujen keskustelufoorumi on osoittautunut täs-

sä tehtävässä korvaamattomaksi tiedotusvälineeksi. Asiakas saa tätä kautta käsityksen, että juuri hänen kysymyksiinsä ja ongelmiinsa reagoidaan ja ne otetaan järjestäjien puolelta huomioon.

Pohjimmiltaan tapahtumajärjestäminen on asiakaspalvelutyötä, jonka onnistunutta toteuttamista tehokas tiedonvälitys tukee. Kun tapahtuman eri toimijoiden väliset tietovirrat pystytään kartoittamaan tarkasti, voidaan miettiä, miten toimijoiden välistä kommunikaatiota voidaan helpottaa. Erilaiset WWW-ratkaisut ovat tämän toimijoiden välisen kommunikaation apuvälineitä.

Viitteet

- Au, R., Looi, M., Ashley, P. (2001) Automated cross-organisational trust establishment on extranets *Australian Computer Science Communications* **23**(6), 3–11.
- Bansler, J., Havn E. (2003) Technology-use mediation: making sense of electronic communication in an organizational context *Conference on Supporting Group Work*, ACM, New York, 135–143.
- Free Software Foundation (2007) *GNU General Public License, Version 3, 29.6.2007*. WWW-sivusto, <http://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.html> (10.4.2008).
- Joensuun Popmuusikot ry (2000) *Ilosaarirockin esiintyjäaikataulut vuonna 2000*. WWW-sivusto, <http://www.ilosaarirock.fi/2002/bandit.html> (27.4.2008).
- Joensuun Popmuusikot ry (2007) *Ilosaarirockin esiintyjäaikataulut vuonna 2007*. WWW-sivusto, <http://www.ilosaarirock.fi/2007/bandit.html> (27.4.2008).
- Joensuun Popmuusikot ry (2007) *Ilosaarirock 2007 – Festarielämää*. WWW-sivusto, <http://www.ilosaarirock.fi/2007/felamaa/> (3.6.2008).
- Kirda, E., Jazayeri, M., Kerer, C., Schranz, M. (2001) Experiences in engineering flexible Web services. *IEEE Multimedia* **8**(1), 58–65.
- Koukkunen, K. (toim.) (2003) *Sivistyssanakirja*. WSOY, Juva.
- Lamb, R., Davidson, E. (2005) Understanding intranets in the context of end-user computing *ACM SIGMIS Database* **36**(1), 64–85.
- Majchrzak, A., Rice, R.E., Malhotra, A., King, N., Ba, S. (2000) Technology adaptation: The case of a computer-supported inter-organizational virtual team *MIS Quarterly* **24**(4), 569–600.
- phpBB (2008) *phpBB*. WWW-sivusto, <http://www.phpbb.com/> (10.4.2008).
- Pipek, V., (2005) From tailoring to appropriation support: Negotiating groupware usage *Oulun yliopisto, tietojenkäsittelytieteen laitos, väitöskirja*.

Pyykkönen, M., Joensuun Popmuusikot ry:n toiminnanjohtaja, sähköpostihaastattelu 23.4.2008.

Riiheläinen, J., Ilosaarirockin tiedottaja, sähköpostihaastattelu 9.6.2008.

Sanastokeskus TSK ry (2006) *Tietotekniikan termitalkoot*. WWW-sivusto, <http://www.tsk.fi/termitalkoot/> (9.4.2008).

Silverman, K. (2008) *PNGOUT*. WWW-sivusto, <http://advsys.net/ken/utills.htm#pngout> (2.6.2008).

Tahvanainen, K. (2002) Ilosaarirock, kulttuuria talkootyönä – festivaali tekijöidensä kokemana *Joensuun yliopisto, yhteiskuntapolitiikan laitos, Pro Gradu -tutkielma*.

Telleen, S. L. (1997) *Intranet organization*. Wiley Publishers, New York.

Valtiovarainministeriö (2007) *Verkkopalvelujen laatukriteeristö*. Edita, Helsinki.

World Wide Web Consortium (1999) *Cascading Style Sheets, level 1 W3C Recommendation*. WWW-sivusto, <http://www.w3.org/TR/CSS1> (10.5.2008).

World Wide Web Consortium (2000) *XHTML 1.0, W3C Recommendation*. WWW-sivusto, <http://www.w3.org/TR/xhtml1/> (2.6.2008).

Liite 1: Ilosaarirockin pienryhmät ja työnimikkeet

Pienryhmä	Työnimike
Tuotanto	<p>Tuottaja Tuotantopäällikkö Ohjelma Kotimainen ohjelma Ulkomainen ohjelma Stage Coordinator Töminä Stagemanagerit Päälava YleX-lava Kolmoslava Rentolava Rekkalava Jäähalli</p> <p>1. Backstage Bändikuljetus</p>
Järjestelyt	<p>Tuottaja Tuotantopäällikkö Rakennus Rakennusvastaava Rakennuskoordinaattori Jäähallin rakennuskoordinaattori</p> <p>Sähkö Leirintä Kyltit Kuljetus (muu) Somistus Deco-coordinator Pää- ja Rentolava YleX- ja Koloslava</p> <p>Siivous Tietohallinto ATK-tuki Klubivastaavat Sulo Jäähalli</p>
Talous	<p>Taluspäällikkö Oheistuotteiden myynti Myyntipaikat Sponsorit</p>
Anniskelu	<p>Anniskelupäällikkö Vastaava hoitaja</p>

Järjestys ja turvallisuus	Turvallisuuskoordinaattori Järjestysvastaava Lava- ja artistiturva Sisäalueet Ulkoalueet Leirintäalueet
Tiedotus	Tiedotuskoordinaattori Tiedottaja Info Mediakeidas Verkkotoimitus Verkkosivut Mediatuotanto Screenit Kuvaus Sisäinen tiedotus Festivaalialue Muut alueet Kansainvälinen media Kotimainen media Ennakkotoimitus Rokkitoimitus
Asiakaspalvelu	Asiakaspalvelukoordinaattori Narikka Pyöräparkki Rannekkeet Poppikoppi
Catering	Catering-koordinaattori Bändicatering Päälava YleX- ja Rekkalava Kolmoslava Rentolava Jäähalli Taukotupa Taukotupa raksa- ja purkuviikolla Henkilöstöruoka
Muut	Koordinaattori Check-in Henkilöstö VIP

Liite 2: Ilosaarirockin talkoolaishakulomake vuodelta 2008



Haluun tulla talkootöihin Ilosaarirockiin 2008!

Täytä tämä lappu ja postita se osoitteeseen Joensuun Popmuusikot ry, PL 240, 80101 JOENSUU tai tuo se toimistollemme (Kantakatu 25 A 1, Joensuu) tai faksaa se numeroon (013) 225 224, jos tulee kysyttävää, soitte numeroon (013) 223 365. Hakijoille pyrimme ilmoittamaan valinnasta 13. kesäkuuta mennessä. Varaudu todistamaan henkilöllisyytesi, kun tulet töihin.

ILOSAARIROCK TÄYTTÄÄ – ÄLÄ SOTKE!			
saapunut		varattu	
nimi		syntymäaika	<input type="checkbox"/> olen syntynyt 11.7.1990 tai aiemmin eli Rokin alkaessa täysi-ikäinen
osoite			
puhelin		sähköposti	
Joensuun Popmuusikot ry:n jäsen <input type="radio"/> olen <input type="radio"/> en	ajokortti	järjestyksenvalvojakortti <input type="radio"/> on <input type="radio"/> ei	alkoholilain 21 b §:n tarkoittama todistus anniskelua koskevien säännösten hallitsemisesta <input type="radio"/> on <input type="radio"/> ei
ammatti / koulutus / koulutusala			
aiempi työskentelyni festareilla / erityisosaaminen / muuta, mitä teidän olisi hyvä tietää minusta...			
työtehtävät, joihin olen valmis tulemaan			
<input type="checkbox"/> rakennus <input type="checkbox"/> siivous <input type="checkbox"/> anniskelu <input type="checkbox"/> rannekeenvaihto <input type="checkbox"/> muu asiakaspalvelu			
<input type="checkbox"/> toimistotyö <input type="checkbox"/> järjestyksenvalvonta			
<input type="checkbox"/> muu, mikä?			
olen käytettävissä			
<input type="checkbox"/> pe 11.7. klo [] - [] <input type="checkbox"/> la 12.7. klo [] - [] <input type="checkbox"/> su 13.7. klo [] - []			
<input type="checkbox"/> ennen Rokkia (noin 1-2 viikkoa ennen) <input type="checkbox"/> Rokin jälkeen (noin 1 viikko jälkeen)			
Edellä olevat tiedot vakuutan oikeiksi ja olen valmis osallistumaan festivaalitapahtuman järjestelyihin ja toteuttamiseen hakemuksessani mainituilla tehtävälueilla ja hakemuksesta ilmenevänä ajankohtana. Mikäli minut valitaan tehtäviin, sitoudun noudattamaan tehtävien hoitoon annettuja neuvoja ja ohjeita.			
Olen tietoinen siitä, ettei osallistumisestani em. tehtäviin makseta vastiketta vaan hakemukseni perustuu täysin vapaaehtoistyöhön ja haluan olla toiminnassa mukana.			
Päiväys ja allekirjoitus			
ILOSAARIROCK TÄYTTÄÄ – ÄLÄ SOTKE!			