



# **Yksityisen tapahtumajärjestäjän lupaprosessin sujuvoittaminen Seurantaseminaari 7.5.**



# Palvelupolun työryhmä

- |  |                      |
|--|----------------------|
| • Turvallisuuskoordinaattori Teemu Kruskopf      | Hallintokeskus       |
| • Tiina Leppälahti                               |                      |
| • Tiina Kontio                                   | Helsingin Energia    |
| • Paavo Penttinen                                |                      |
| • Turvallisuuspäällikkö Olli Kunnala             | Helsingin Satama     |
| • Viestintäpäällikkö Eeva Hietanen               |                      |
| • Asiakaspalvelupäällikkö Tuija Loppi-Hakamäki   | Helsingin Vesi       |
| • Annukka Linroos, mukana tarvittaessa           | KSV                  |
| • Halli- ja ulkomyyntin päällikkö Tapio Sademies |                      |
| • Rinna Räsänen                                  | Kiinteistövirasto    |
| • Kulttuurituottaja Jaana Lindman                | Kulttuuriasiankeskus |
| • Liikennemestari Sami Aherva                    | HKL                  |
| • Yhteyspäällikkö Veli-Matti Kallislahti         | Liikuntavirasto      |



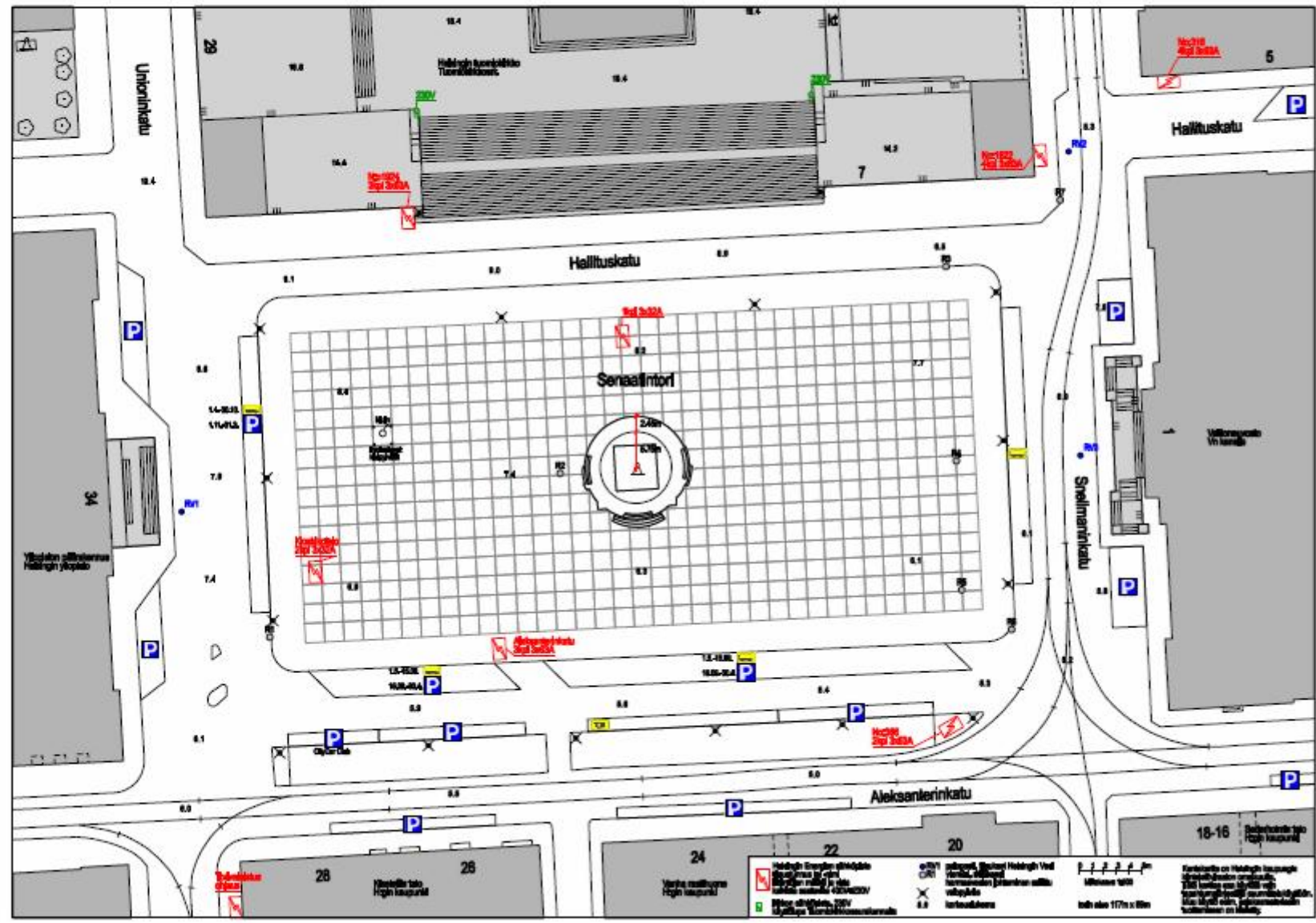
# Työryhmä

- Viestintäpäällikkö Antti Lilja
  - Palotarkastaja Heidi Partanen
  - Alueidenkäyttöpäällikkö Timo Korhonen
  - Tapahtumapäällikkö Saila Machere
  - Erityissuunnittelija Mervi Kukkonen
  - Kaupungin eläinlääkäri Riikka Åberg
  - FME Oy toimitusjohtaja Outi Alander
  - Jyrki Hytti, Aapo Lahti
  - Saija Orpana
  - Heidi Ekholm-Talas
  - Timo Lahtinen, pamu-konsultti
  - Markku Nurminen, pamu-konsultti
- Nuorisoasiainkeskus
  - Pelastuslaitos
  - Rakennusvirasto
  - Talous- ja suunnittelukeskus
  - Talous- ja suunnittelukeskus
  - Ympäristökeskus
  - Finnish Metal Events
  - Eastway
  - Travel Tray Oy
  - BSG Marketing Oy
  - Broadview Oy
  - Zoneinteractions



## Mitä työryhmä on tehnyt

1. Elokuussa palvelupolun esittely eri virastojen edustajille
2. Workshopit ,3 kpl, missä työryhmälle esitelty myös palvelumuotoilukonseptia
3. Aluekarttojen tekeminen (Senaatintori, Narinkka, Lasipalatsi, Rautatientori, Kaivopuisto)
4. Safarikäynnit
5. Huhtikuussa Safarikäyntien purku
6. Jatkotoimenpiteistä sopiminen





# Safarikäynnit

- Palvelupolkuun kuuluvien virastojen ja liikelaitosten henkilöt tekevät ”asiakassafareita” = tutustumis- ja havainnointikäyntejä asiakkaidensa, erilaisten tapahtumajärjestäjien luokse.
- Käynneillä he keräävät tietoa siitä prosessista ja tehtäväkokonaisuudesta mitä tapahtumajärjestäjän työhön kuuluu ja miten kaupungin palvelut liittyvät eri tyyppisten tapahtumajärjestäjien käytännön toimintaan.
- Asiakkaiden tarpeita ja kokemuksia kartoitetaan
- Safariryhmät saavat noin 5 kysymystä, joihin he etsivät vastauksia.
- Safarikäyntien tulokset esitetään yhteisessä analyysityöpajassa, jossa niitä työstetään palvelujen suunnittelun pohjaksi.



# Safareiden kysymykset

---

1. Mistä kolmesta asiasta aiheutuu eniten epävarmuutta?
2. Miten tapahtumajärjestäjä toimii?
3. Mitä Helsingin kaupunki voisi tehdä helpottaakseen sinun elämäsi?  
Mitkä ovat kolme tärkeintä asiaa, joita kaupunki voisi kehittää?  
Mitä ajatuksia ja ideoita sinulla on lupapalvelujen kehittämiseksi/yhdistämiseksi?
4. Minkälaisia uusia tarpeita tai ideoita on jotka nyt jäävät toteutumatta?  
Miksi?  
Ideoita ja ajatuksia Helsingin kaupungille.



# Safarikäynnit

---

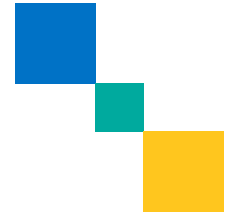
Eastway ja Helsinki Cup

Finnish Metal Events ja Taiteiden yö

Helsinki City Marathon

Pihlajamäki Goes Blues ja Tapahtumantekijät

Pågå ja Louder



# Palvelupolun kehittämistarpeet ja priorisointi

- Sähköinen asiointi
- Koulutusta tapahtumajärjestäjille 1-2 krt /vuosi



# Sähköinen asiointi





# Koulutus ja informaatio







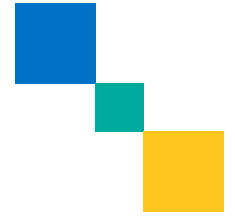
# Impulssit (erilleen jääneet)

---

Yksittäisiin  
valittajiin  
reagoidaan liian  
herkästi

Asioiden sujuvuus  
osittain  
henkilöitynyt

Roskaamiseen  
puuttuminen



# Jatkotoimenpiteet

---

- Sähköisen asioinnin tekniset ratkaisut, käytännön sovellus ja organisointi
- Aluekarttojen tekeminen jatkuu
- Koulutus yhteistyössä alan järjestöjen ja oppilaitosten kanssa



# Helsinki juhlii ja hurmaa!

