

Tartu Ülikool
Humanitaarteaduste ja kunstide valdkond
Kultuuriteaduste instituut

Sandra Hütt

**SUURÜRITUSTE AKREDITEERIMISE EFEKTIIVSUS
JA TURVALISUSE KITSASKOHAD**

Magistritöö

Juhendajad: *Art Leete (PhD),
Marko Lõhmus (MA)*

Tartu 2021

LIHTSLITSENTS LÕPUTÖÖ REPRODUTSEERIMISEKS JA ÜLDSUSELE KÄTTESAADAVAKS TEGEMISEKS

1. Mina, Sandra Hütt, annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Suurürituse akrediteerimise efektiivsus ja turvalisuse kitsaskohad“, mille juhendajad on Art Leete ja Marko Lõhmus, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY-NC-ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Sandra Hütt

17.05.2021

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1. TEOREETILISED ALUSED	7
1.1. Üritus.....	7
1.2. Ürituskorraldus	10
1.2. Akrediteerimine	15
1.3. Akrediteerimise efektiivsus	19
1.4. Akrediteerimise roll turvalisuses	24
2. UURIMISKÜSIMUSED JA –MEETODID	29
3. UURIMISTULEMUSED JA ANALÜÜS	32
3.1. Analüütiline autoetnograafia akrediteerimisest	32
3.1.1. Nickelbacki kontsert	33
3.1.2. Sweet Spot Festival.....	39
3.1.3. Weekend Festival Baltic	45
3.1.4. Bon Jovi kontsert	55
3.1.5. Metallica kontsert.....	58
3.3. Diskussioon ja järeldused	62
3.4. Metodoloogia kriitika.....	73
KOKKUVÕTE	75
SUMMARY	77
KASUTATUD KIRJANDUS	79
LISAD.....	84
Lisa A. Läbipääsusüsteemi näidis.....	84

SISSEJUHATUS

Eestis toimuvad suurüritused on nii esinejate, lavakujunduse kui ka *show* poolest maailmatasemel. Kuna meie ürituste ohutust ja turvalisust reguleerivad vaid üldised normatiivid ja ürituskorralduse valdkonnas puuduvad korraldajateülesed kokkulepped, mis looks suunajuhiseid, oleme selles valdkonnas muust maailmast maha jäänud. See teeb meie suurüritused haavatavaks nii tahtmatult tekkinud ohuolukordadele kui ka kuritegelikele kavatsustele. Siseministeerium võttis 2018. aastal Siseturvalisuse 2020-2030 arengukavasse ürituskorraldajatele ühise turvalisuse standardite kogumi loomise, kuna praegu reguleerivad valdkonda vaid üksikud normid erinevates seadustes (Nurmela, 2020, lk 13). Suurürituste turvalisuse valdkonda ulatub ka akrediteerimine. Ürituskorralduse valdkonnas kasutatakse akrediteerimist töötajate identifitseerimiseks, ligipääsu andmiseks ja selle piiramiseks (Rosterfy, 2017). Samas pole akrediteerimine turvafirma kontrolli all, vaid selle protsessi toimimise eest vastutab akrediteerimise juht, kes annab omakorda aru peakorraldajale.

Areng on pidama jäänud ka akrediteerimise süsteemses haldamises, kus on kasutusel vahendid ja süsteemid, mis on jäänud harjumuse sunnil püsima. Eesti suurüritustel ei kasutata enamasti programme või rakendusi, mis on spetsiaalselt akrediteerimiseks loodud, mistõttu kannatab efektiivsus ja tegevuste organiseeritus oleneb akrediteerimisjuhi eelnevast kogemusest. Seepärast on liiga tihti akrediteerimiseks tehtav eeltöö ebaefektiivne, akrediteerimisprotsess segane ja akrediteerivatele suunatud kommunikatsioon puudulik.

Mõned ürituskorralduse tööharud liiguvad rohkem maailma trendidega kaasas, kuid akrediteerimise olulisus on jäänud vähem märgatavaks. Seepärast on kõige enam puudustega kursis need inimesed, kes akrediteerimise alal töötavad, ja need spetsialistid peaksid olema ka selle valdkonna arendavaks jõuks. Olles töötanud mitmete suurürituste akrediteerimise koordineerijana, olen kokku puutunud erinevate süsteemidega, mida on akrediteerimiseks kasutatud. Eestis on minu kogemus ainulaadne põhjusel, et olen töötanud kahe erineva välismaa ettevõtte sularahavaba programmi akrediteerimissüsteemiga. Sularahavaba süsteemi kasutamine Eesti ürituskorralduses oli 2018. aastal esmakordne.

Ühtekokku on mu kogemus hea ressurss, mida rakendada ürituskorralduse valdkonna arendamiseks ja uuele tasemele viimiseks.

Akrediteerimine on nii Eestis kui mujal maailmas akadeemiliselt väheuuritud teema, mis muudab minu magistritöö sedavõrd olulisemaks. Sarnases valdkonnas olen tutvunud 2019. aastal Erik Gaali Utrechti Ülikoolis tehtud lõputööga teemal „Improving usability with user onboarding in event accreditation software“, mis püüab arendada Eurovisiooni lauluvõistluse jaoks loodud akrediteerimisprogrammi tarkvara kasutatavust. Veel olen tutvunud 2010. aastal Pinja Ojaneni Haaga-Helia Rakenduskõrgkoolis tehtud lõputööga teemal „FIS accreditation guidelines“, mis püüab luua juhiseid ja muuta Rahvusvahelise Suusaliidu akrediteerimissüsteemi kasutajasõbralikumaks.

Minu motivatsioon töö kirjutamiseks on oma kogemuste ja teadmiste rakendamine, panustamaks Eesti ürituskorralduse valdkonna arendamisse. Uurimistöö on ka aluseks minu poolt loodavale akrediteerimisprogrammile, mis hõlmab endas organiseeritud süsteemi, tagamaks efektiivsuse seda kasutavatele töötajatele ja kaotades turvalisuse kitsaskohad kõigi üritusel viibijate julgeolekuks. Programmi tegemiseks sain kogemusi ja inspiratsiooni suurüritustelt, mida kasutan ka magistritöö uurimisobjektidena. Nähes, kui palju on akrediteerimise alal ruumi arenemiseks, leidsin oma oskustele ja teadmistele rakenduse akrediteerimisprogrammi näol. Seda nii ettevõtlikus mõttes kui ka minu tulevase töö lihtsustamiseks.

Magistritöö üldisemaks eesmärgiks on kogu ürituskorralduse edendamine läbi ühe valdkonna täiustamise. Uurimuse konkreetne eesmärk on panustada akrediteerimisprotsessi arendamisse, pöörates tähelepanu probleemidele, mis muudavad akrediteerimise ebaefektiivseks ja õhnestavad ürituse üldist turvalisust. Magistritöö tegeleb **suurürituste akrediteerimise efektiivsust mõjutavate tööviiside välja selgitamisega ja turvalisust ohustavate kitsaskohtade leidmisega selleks, et koostada juhised, mis aitaksid akrediteerimisprotsessi tõhusamaks ja turvalisemaks muuta.**

Eesmärgi täitmist aitavad järgmised uurimisküsimused:

1. Mis mõjutab suurürituste akrediteerimise efektiivsust?
2. Millised on turvalisuse kitsaskohad suurürituste akrediteerimises?

3. Milliseid juhtnööre järgides saab muuta suurürituste akrediteerimist efektiivsemaks ja turvalisemaks?

Suurürituse korralduslikus üldplaanis on akrediteerimine põimunud läbi kõigist valdkondadest, sest tegeleb kõigi töötajate, koostööpartnerite ja meedia sissepääsu volitamise üritusealale. Turvalisuse huvides on vaja eristada isikute grappe ja ürituseala piirkondi ehk tsoone ning gruppide ligipääsu tsoonidele. Gruppide ja tsoonide omavahelisest suhestumisest moodustatakse logistiline süsteem, mis loob võimaluse tõendi alusel ligipääsu eristamiseks. Tõenditeks kasutatakse enamasti käepaelu ja laminaatkaelakaarte või mõlema kombinatsioone. Selleks, et akrediteerimine toimiks, peab protsessi juhtimine olema efektiivne nii eeltöös kui ka ürituse ajal. See tähendab, et eelnevalt tuleb põhjalikult läbi mõelda gruppide ligipääsu ulatus alale ning tagada sujuv käepaelte ja laminaatkaartide jagamine üritusel. Akrediteerimise efektiivsust ja turvalisust võivad mõjutada mitmed tegurid nagu sündmuse asukoht, juhi kogemused, kommunikatsioon, töötajate väljaõpe, eeltöö põhjalikkus ja paljud muud detailid.

Selleks, et kaardistada suurürituste akrediteerimist mõjutavaid tegureid, mis võivad rolli mängida nii efektiivsuse mõjutamises kui ka turvalisuse kitsakohtade tekkimises, kasutan oma magistritöös kvalitatiivse metodoloogiana analüütilist autoetnograafiat. Rakendades oma akrediteerimistöö kogemust, kirjutan autoetnograafiat kasutades tagasisivaatavalt viie suurürituse kohta analüütilise ülevaate. Ürituste ülevaate analüüsi tulemusel jaotan efektiivsust ja turvalisust mõjutavad tegurid vastavatesse kategooriatesse, millest lähtudes loon juhised, mis aitavad akrediteerimist efektiivsemaks ja turvalisemaks muuta. Minu ainulaadset kogemust kahe erineva sularahavaba süsteemi kasutamisel ja üldist teavet akrediteerimise kohta sobib edasi anda just autoetnograafia kirjeldava ja analüüsiva metodoloogiaga.

Magistritöö sisuline osa on jaotatud kolmeks peatükiks. Esimene peatükk koosneb viiest alapeatükist, milles annan ülevaate ürituse, ürituskorralduse ja akrediteerimise määratlemisest ning akrediteerimise efektiivsusest ja akrediteerimise rollist turvalisuses. Teises peatükis selgitan töös kasutatavat kvalitatiivset uurimismeetodit. Kolmandas peatükis annan läbi autoetnograafilise uuringu analüütilise ülevaate viiest suurürituse akrediteerimisprotsessist. Järgnevalt keskendun diskussiooni ja järelduste esitlemisele ning kolmanda peatüki viimases alapeatükis esitan valitud metodoloogia kriitika.

1. TEOREETILISED ALUSED

Magistritöö keskendub suurürituste akrediteerimise efektiivsuse ja turvalisuse arendamisele. Töö teoreetilises osas annan ülevaate ürituse, ürituskorralduse ja akrediteerimise definitsioonidest eri autorite järgi ning akrediteerimise efektiivsuse ja turvalisuse olemusest. Kuna akrediteerimine on akadeemiliselt väheuuritud teema, siis olen oma magistritöös kasutanud lisaks akadeemilistele allikatele ka teemakohaseid veebilehekülgi ja perioodilisi väljaandeid, kuid seda tehes olen säilitanud allikakriitilisuse.

1.1. Üritus

Ürituse mõiste on lai ning seda saab määratleda mitmeti, kuid vastavalt kontekstile keskendun neile definitsioonidele, mis on ajakohased ehk üritused toimuvad 21. sajandil ja teemakohased ehk üritused, mis on planeeritud. Goldblatt (2005) defineerib planeeritud üritust kui „ainulaadset momenti ajas, mida tähistatakse tseremoonia ja rituaaliga, et rahuldada spetsiifilisi vajadusi“ (lk 8). See seletab mõistet väga üldiselt, kuid nagu Bowdin *et al.* (2006) selgitavad, on võimatu defineerida üritust nii, et see hõlmaks kõiki ürituse versioone (lk 15). Getz (2005) raamib mõistet ka põhimõttega, et üritused on ajutised ning et „iga üritus on ainulaadne tulenevalt korraldaja, programmi, tegevuspaiga ja inimeste omavahelisest kombinatsioonist“ (lk 16).

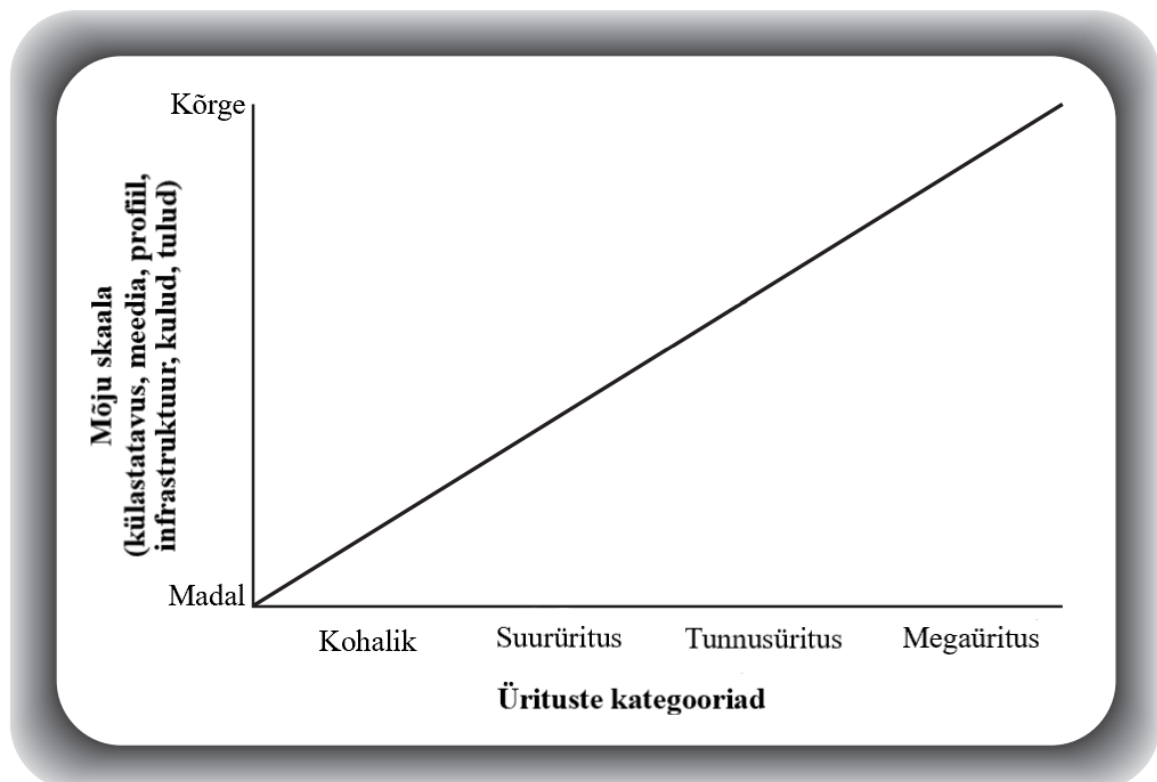
Planeeritud ürituste defineerimisel on Quinn (2013) välja toonud kriteeriume, mis raskendavad ürituste üldistatud määratlemist. Näiteks oleneb defineerimine ürituse eesmärgist, toimumise põhjusest, suurusest ja mahust. Planeeritud ürituste tuum on aga nende lühiajalisus ja mööduvus, fookuse või teema olemasolu ja rutiinist kõrvalekalle. (Quinn, 2013, lk 14)

Getzi (2008) määratluse järgi on üritused „aegruumilised nähtused, mis on ainulaadsed tegevuspaiga, inimeste ja korralduslike süsteemide (k.a ürituse programmi ja kavandi) vastastikuse koosmõju pärast“. Samuti piiritleb ta ürituskorraldust kui professionaalset planeeritud ürituste kavandamist, produktsiooni ja korraldamist, mis hõlmab festivale ja teisi pidustusi ning meelelahutuslikke, vaba aja, poliitilisi ja riiklikke, teaduslikke, korporatiivseid, privaateid, spordi- ja kunstiüritusi. (Getz, 2008, lk 404) Van der Wagen (2007) pakub ürituse definitsiooniks viisi, mida ta arvab sobivat enamikule samal teemal kirjutajatele: „üritus on oma üldjoontes kompleksne sotsiaalne ettevõtmine, mida iseloomustab kindla tähtajaga keerukas planeerimine ning mis sisaldab tihti mitmete sidusgruppide kaasatust“ (lk 5).

Planeeritud ürituste hulka kuuluvad ka festivalid, mis on Getzi (2005) järgi lühidalt „temaatilised, avalikud pidustused“ (lk 21). Falassi (1987) kirjeldab festivali kui „perioodiliselt korduvat sotsiaalset sündmust, kus läbi rohkete vormide ja koordineeritud ürituste jada, osalevad otseselt või kaudselt ning eri määral kogukonna liikmed, ühendatuna läbi etniliste, lingvistiliste, religioossete ja ajalooliste sidemete ning jagades ühist maailmavaadet“ (lk 2). Falassi definitsioon on küll ülevaatlik ja selgitab mõiste määratlust nagu see ajalooliselt olnud on, aga see ei sisalda endas vastet tänapäevase festivali olemusest. Getz (2010) selgitab, et festivale võib olla mitmetes vormides ja et festivali terminit tarvitatakse tihti väärsti ning kommertslikult. Tüpoloogiat, mis aga defineeriks kõiki festivale ja oleks laialdaselt tunnustatud, pole ilmnenu. (Getz, 2010, lk 2) Ajalooline definitsioon on saanud aja möödudes lisatähendusi ja Merriam-Websteri (i. a.) sõnaraamat määratleb tänapäevasemalt festivali kui „sageli perioodiliselt toimuvat pidutust või üritusteprogrammi või meelelahutust, millel on kindel fookus“.

Suuruse järgi jagunevad üritused kohalikeks või kogukondlikeks (ingl. k. *local* või *community events*), suurteks (ingl. k. *major events*), tunnus- (ingl. k. *hallmark events*) ja megaüritusteks (ingl. k. *mega-events*). Kohalikud ja kogukondlikud üritused toimuvad teatud piirkonnas ja on põhiliselt suunatud kohalikule publikule. Need üritused on peamiselt sotsiaalse ja meelelahutusliku eesmärgiga ning tihti viiakse läbi mittetulundusühenduste eestvedamisel ja omavalitsuse kaasabil. Selliste ürituste hulka kuuluvad kogukondlikud kodukohvikute päevad, Kalamaja päevad ja Türi Lillelaat. Suurüritused on üritused, mis suudavad mahu ja meediahuviga tõmmata ligi olulisi külastajainumbreid, leida kajastatust meedias ja omada majanduslikke kasusid. Suurürituste alla kuuluvad näiteks mitmepäevased suured festivalid, Tallinna Lauluväljaku

välikontserdid ja Tartu maraton. Tunnusüritused on mõiste ürituste kohta, mis muutuvad samastuvaks toimumiskoha hinge või vaimuga ning saavad asukoha sünonüümiks. Tunnusüritusteks on näiteks Viljandi pärisuusmuusika festival, Oktoberfest ja Tour de France. Megaüritused on väga suured üritused, mis mõjutavad majandust ja kajastuvad globaalses meedias. Megaürituste hulka kuuluvad olümpiamängud, Eurovisiooni lauluvõistlus ja jalgpalli Euroopa meistrivõistlused. (Bowdin *et al.*, 2006, lk 15-18) Ürituste kategooriaid ja nende vastavust mõju skaalale on kujutatud Joonisel 1.



Joonis 1. Ürituste kategooriad

Allikas: Bowdin *et al.* (2006, lk 16), töö autori tõlge

Ürituste liigitamiseks on mitmeid võimalusi, millest ühe puhul liigitatakse üritusi äri-, spordi- ja kultuurivaldkondade järgi. Kuigi spordiüritused käivad üldiselt kultuuri alla, on ürituskorralduse vaatepunktist oluline neid eristada. Veel saab üritusi liigitada mittetulunduslikeks ja kasumile orienteerituks. (Van der Wagen, 2007, lk 5) Oluline on eristada üritusi ka toimumiskoha järgi sise- või väliüritustena. Esimese puhul on infrastruktuur olemas ja akrediteerimine võib kuuluda ürituspaiga haldusalasse, mistõttu

pole läbipääsu lubamine ja piiramine nii keerukas. Väliürituste puhul on vaja paljud alad turvaliselt piirata ja täiesti uue sündmuskoha kasutamisel nõuab üritusala kavandamine kõvasti aega ja oskusi.

Minu magistritöö keskendub kultuurivaldkonnas olevatele ning kasumile orienteeritud väliüritustele. Suuruse järgi on minu poolt uuritavad objektid suurüritused. Suurürituste definitsioon ühildub vaadeldavate suurte kontsertide ja festivalide olemusega, sest kontsertide külastajatenumbrid on ühed suurimad Eestis, kajastatus meedias kõrge ja üritused on majanduslikule kasule suunatud.

1.2. Ürituskorraldus

Ürituskorraldus on oma põhiolemuselt ürituse kavandamine ja juhtimine (Brown & James, 2004, lk 54). Kitsalt määratletuna tegeleb ürituskorraldus kavandamise, planeerimise, turundamise, ürituste lavastamise, logistika, seadusandluse järgimise, riskide maandamise ning üritusejärgse hindamise ja aruandlusega (Quinn, 2013). Ürituskorraldus erineb teistest juhtimise valdkondadest Mulesi (2004) järgi oma kahe spetsiifilise tunnuse poolest. Esiteks kaasneb üritustega eriline ja kõikehõlmav haripunkt, mis puudub teistel valdkondadel. Teiseks on enamik üritusi meelelahtuslikku laadi, mis nõuab lavastamist. (Mules, 2004, lk 95)

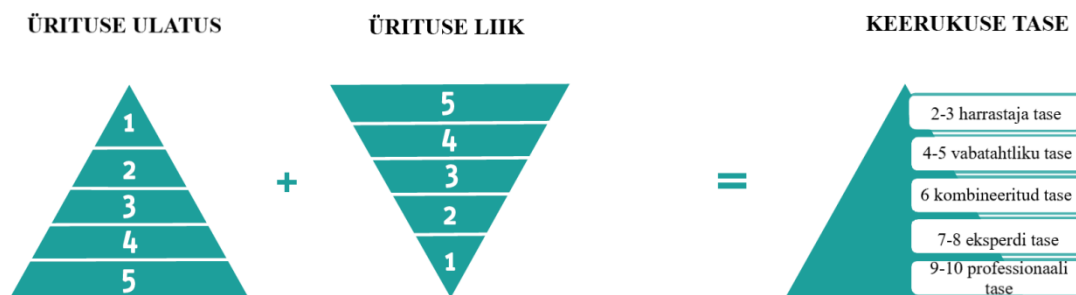
Van der Wagen (2007) kirjeldab ürituse poolt pakutud toodet kui kaupade ja teenuste kogumit, mis sisaldab peamiselt meelelahutusprogrammi, kuid samas ka fännikaupade müüki, toitu, teenuseid, keskkonda, liikluskorraldust, järjekordi jms (lk 7). Salem *et al.* (2004) võtavad üldisema seisukoha, et „ürituse toode on unikaalne tegevuste kogum, mida kasutatakse ürituse üldiste eesmärkide saavutamise tööriistadena ja külastajate vajaduste rahuldamiseks“. Üritust peaks kujundama külastajale suunatult nii, et suurima võimaliku arvu inimeste potentsiaalsed vajadused on rahuldatud. (Salem *et al.*, 2004, lk 19) Selleks, et jõuda oma eesmärgini, peab üritus täitma inimlikud vajadused kõigil tasemetel ning publiku jaoks sobiva kogemuse tagamiseks on korraldajal tarvis üritust hästi planeerida ja oma töötajatega seda visiooni jagada. (Van der Wagen, 2007, lk 7)

Ürituskorraldus on oma olemuselt nii kunst kui ka teadus. Ürituse korraldamine on teadus projekteerimise poolest, sest paljude üritustega kaasneb vähemal või suuremal määral infrastruktuuri ülesehitamine, kuid see on ainult üks osa ürituskorraldusest. Teine osa toob loomingulisel ja kulukal viisil kokku töötajad ja ressursid püüdlusega luua midagi, mille edu või läbikukkumise määrab publiku reaktsioon. (Van der Wagen, 2007, lk 10) Nii on ürituskorraldus osalt ehituslik teadus ja teisalt kunstilise nägemuse elluviimine.

Ürituskorraldus peab olema efektiivne ning ürituskorraldajad pidevalt muutuvate situatsioonide keskel asjatundjad kommunikatsioonis ja delegeerimises. Üksikasjalikul ja põhjalikul planeerimisel on tähtis roll üritusel aset leidvate muutuste ja ootamatuste vähendamises. Ürituskorralduse loomuses on iga sündmuse ainulaadsus, mistõttu saab liinitootmise lähenemist harva kasutada. Kuigi kahel üritusel võivad olla ühised tunnused, ei pruugi ühe ürituse efektiivseks läbiviimiseks vajalikud tegevused tingimata teise puhul sama efektiivselt toimida. Seepärast leiduvad ürituse korduvad tegurid vaid selle raamistikus, – lähenemises, organisatsioonis ja juhtkonnas – mitte läbiviimises või teostuses. Lihtsamal tasemel võib samu teguviise kasutada pea kõigil üritustel, kuid iga ürituse puhul on töötajate kogus, ajastus, varustuse ja nõuete hulk ainulaadsed. Eelnevalt loetletud ainulaadsuses toimetulemiseks peab loodud süsteem ja personal olema piisavalt paindlik, süsteem ja personal peavad töötama käsikäes. (Shone & Parry, 2004, lk 231)

Soome Ohutuse ja Kemikaalide Amet ehk Tukes (i.a.) (soome k. *Turvallisuus- ja kemikaalivirasto*) eristab ürituse ulatuse ja liigi järgi tasemeid, mille kohaselt peaksid ürituskorraldajad planeerima turvalisuseks vajalikke ennetustegevusi. Ürituse ulatust määratakse eeldatava osalejate arvu järgi. Ulatust määravad veel ka ürituspaiga suurus, ürituse pikkus ja ürituse kordumise tihedus. Ürituse liigi määrab see, mis üritusel toimub ja kes seal osalevad. Ürituse riskid on erinevad, kui osalejateks on näiteks jalgpallifännid või teaduskonverentsil viibijad. Riske hinnatakse kõrgeks, kui kasutatakse ohtlike tunnustega elemente nagu ilutulestik, pürotehnika või mootorsõidukid. Samuti on riskiks see, kui ürituspaik on veekogu lähedal või võib asukoha maastik halbade ilmaolude korral muutuda läbimatuks. Ka osalejate loomuomadused ja käitumine mõjutavad ürituse liiki. Riski taset tõstavad alkoholi tarbimine, erinevate subkultuuride kohalolek või laste osalemine üritusel. (Tukes, i.a.)

Suurema ulatuse ja kõrgema riskimääraga üritused on korralduslikult nõudlikumad ja neid peab planeerima detailsemalt. Ulatuse ja liigi järgi saab üritusi grupeerida viide kategooriasse vastavalt korraldamiseks vajalikele kompetentsi-tasemetele. Üksik üritus võib sisaldada funktsioone, mis esindavad mitut eri pädevustaset. (Tukes, i.a.) Joonisel 2 on välja toodud tasemed ürituse ulatuse ja liigi järgi.



Joonis 2. Ürituste liigitamine ulatuse ja liigi järgi

Allikas: Tukes veebileht (i.a.), töö autori tõlge

Erinevad keerukuse tasemed ja neile vastavate ürituste näited:

Harrastaja tase (kolmnurkade numbrid 2-3). Väikesed üritused, millel on ainult üksikud erifunktsioonid või asukoht. Näiteks väike koertenäitus, kus on lisavõimalusena poniga sõitmine. (Tukes, i.a.) Ürituse ulatus on 1, keerukuse tase 1-2 lisafunktsiooni tõttu.

Vabatahtliku tase (kolmnurkade numbrid 4-5). Väikesed ja keskmised üritused, mis sisaldavad mõnda erifunktsiooni või asukohta. Näiteks peredele suunatud üritus rannas, kus on ka täispuhutav batuut. (Tukes, i.a.) Ürituse ulatus on 2, keerukuse tase 2-3 lisafunktsioonide ja laste kohaloleku tõttu. Vabatahtliku taset eristab harrastaja tasemest mahu, erifunktsioonide arvu ja osalejate tüübi kombinatsioon.

Kombineeritud tase (kolmnurkade number 6). Erinevate suurustega üritused, millel on erinevad funktsioonid. Mõne ülesande täitmise jaoks võib vaja minna eksperdi või professionaali pädevust. (Tukes, i.a.)

Eksperdi tase (kolmnurkade numbrid 7-8). Üritused, mille puhul mitmed tegurid nõuavad, et korraldaja on asjatundlik ja omab praktilist kogemust. Osalejad võivad olla eri

subkultuuridest või on avaliku ohutuse haldamine eriti tähtis. Näiteks kahepäevane muusikaüritus või suur hobuste võidujooksu üritus paljude lisategevustega. (Tukes, i.a.)

Professionaali tase (kolmnurkade numbrid 9-10). Üritused, millel on palju funktsioone, nõuavad korraldajalt professionaalseid oskuseid, spetsialiseerumist, kvalifikatsioone ja ürituse lubasid. Osalejate gruppide asukohti, liikumist ja tihedust peab haldama eriti tähelepanelikult. Näiteks rokkfestival suurel alal, kus on mitu lava erinevates asukohtades, mille tõttu osalejad liiguvad palju ringi. (Tukes, i.a.)

Vastavalt Tukesi veebilehele ei nõuta Soomes ainult harrastaja tasemel turvaplaani kasutamist, kuid see on siiski soovitatav. Ülejäänud tasemetel on turvaplaani koostamine kohustuslik. (Tukes, i.a.) Eestis tuleneb turvaplaani nõue Turvaseadusest (Turvaseadus, 2003), kuid avaliku ürituse loa taotlemisel reguleerib iga linna või valla omavalitsus turvaplaani nõudmist.

Lisaks ürituste tasemelisele kategoriseerimisele võib üritust korraldav organisatsioon jaguneda vastavalt lihtsa, funktsionaalse, kavapõhise maatriksi või mitmeorganisatsioonilise struktuuri järgi. Lihtsa struktuuri puhul on otsuste tegemine ürituse juhi keskne, kellel on kogu kontroll personali tegevuse üle. Lihtne struktuur on levinuim väikeste ürituse korraldamisel, sest see on paindlik, kohandatav muutuvatele olukordadele, lihtsasti arusaadav ja selge vastutajaga. Piltlikult jaguneb struktuur juhiks ja tema alluvuses töötavateks inimesteks. Struktuuri nõrkuseks on personali spetsialiseerumise võimaluse puudumine, töötajad ei pruugi jõuda ühelgi alal eksperdi tasemele, kuna tööülesanded on killustunud. Juhul, kui ürituskorralduse organisatsioon peaks kasvama, muutuks ka otsuste vastuvõtmine väga aeglaseks või isegi olematuks, sest ainult üks inimene on juhipositsioonil. (Bowdin *et al.*, 2006, lk 122)

Funktsionaalne struktuur grupeerib seotud ülesanded funktsioonide järgi, mis võimaldab töö spetsialiseerumist erialapõhiselt. Funktsionaalse struktuuri kasu seisneb kohustuste kattumise vältimises, sest samalaadsed ülesanded jagunevad ühte gruppi või ühe inimese alla. Seda struktuuri kasutades on võimalik lihtsasti lisada olemasolevatele gruppidele funktsioonipõhiseid tasemeid, kui üritus seda nõuab. Struktuuri nõrkuste hulka kuuluvad kooskõlastamise probleemid, mis on osaliselt põhjustatud teiste ülesannete mõistmise puudusest ja osalt gruppidevahelisest konfliktist, sest oma ülesandeid nähakse territooriumina, mida tuleb kaitsta. (Bowdin *et al.*, 2006, lk 123)

Kavapõhine maatriksi struktuur on järgmine viis organiseerimaks töögrupe, koheldes erinevaid ürituse kava olevaid sündmusi kui eri (kuid seotud) aspekte. Mitme toimumiskohaga ürituse korraldajad võivad määrata igale toimumispaigale eraldi töögrupi, mis jaotub omakorda vastavalt tööülesannetele. Kavapõhise maatriksi struktuuri eelisteks on paljudele töögruppidele otsese ürituse produtseerimise võimaluse andmine ning grupisisese kommunikatsiooni ja koostöö hõlbustamine. Seda struktuuri kasutades peab väärtustama koostööd, et üritust saaks esitleda kui tervikut. (Bowdin *et al.*, 2006, lk 123)

Mitmeorganisatsioonilist või võrgustiku struktuuri kasutatakse siis, kui üritust korraldab ettevõtte on väike (vähem kui kakskümmend inimest), kuid üritus on suur ja keerukas. Sel juhul kasutatakse erinevate teiste ettevõtete teenuseid. Mitmeorganisatsioonilise struktuuri kasutamine on tavaline festivalide puhul. Selline lähenemine on mõistlik olukordades, kus pole mõtet palgal hoida suurt personali, kui neile leitakse kasutust vaid mõned korrad aastas. Eelarvest lähtudes on teiste organisatsioonide teenuste kasutamisel eelis täpsete lepingulisete maksumuste näol, millega saab varakult arvestada. Struktuur võimaldab teha kiireid otsuseid, sest üritust juhtiv tuumik moodustub vaid mõnest inimesest. Nagu teiste struktuuride puhul, on ka mitmeorganisatsioonilisel struktuuril puuduseid, mis on seotud kvaliteedi ja töövõtja usaldusväärsusega, kes üritusest detailset arusaama omamata teostavad tööülesandeid ja koordineerivad töötajaid. Sellegipoolest aitab mitmeorganisatsioonilise struktuuri põhimõtte kaasaegses ürituskorralduses toetada põhitegevustele keskendumist, personali pealt kokku hoidmist ja organisatsioonivälise tööjõu hankimist. (Bowdin *et al.*, 2006, lk 124)

Ürituse lähenedes muutub eelnevalt tööülesannete järgi jaotunud valdkondade füüsiline paigutus aina selgemaks. Struktuur liigub geograafilise paiknemise poole, mis tugineb tsoonidel, toimumispaikadel või piirkondadel. (Van der Wagen, 2007, lk 43) Ürituse toimumispaika ehitatakse infrastruktuur, mis koosneb näiteks lavast, sissepääsudest, kauplejate alast, baaridest, lavatagusest alast jne. Ürituse ala valmides on selgelt piiritletud piirkonnad külastajatele ja erinevatele töötajagruppidele.

Lihtsas struktuuris tegeleb akrediteerimisega üks töötajatest, kuid otsuste taga on ürituse juht. Funktsionaalse struktuuri puhul koondub akrediteerimistöö täielikult ühe töögrupi või inimese alla. Kavapõhise maatriksi struktuuris vastutab iga sündmuse töögrupp oma toimumiskoha akrediteerimise eest. Mitmeorganisatsioonilise struktuuri puhul kasutatakse akrediteerimiseks välise organisatsiooni teenust.

1.2. Akrediteerimine

Ürituskorralduse valdkonnas kasutatakse akrediteerimist töötajate identifitseerimiseks, ligipääsu andmiseks ja piiramiseks (Rosterfy, 2017). Goldblatt *et al.* (2001) defineerivad Rahvusvahelises ürituskorralduse sõnaraamatus (ingl. k *International Dictionary of Event Management*) akrediteerimist kui „protsessi, mis on vajalik, et saada tõend, mis annab juurdepääsu üritusele või kindlale ürituse alale“. Tõendi (ingl. k *credential*) mõistet defineeritakse sõnaraamatus kui „tõendust identiteedi ja kuuluvuse kohta“. (Goldblatt & Nelson, 2001)

Kõik üritused ei vaja keerukat akrediteerimise süsteemi. Väiksematel üritustel, kus töötajaskond koosneb kuni paarikümnest inimesest ja toimumiskohaks on paikne kontsertklubi, võib kasutada töötõendeid või jagada töötajatele käepaelad, mis aitavad turvameestel neid tuvastada. Akrediteerimissüsteemi tase ja tüüp sõltub üritusest ja selle turvalisuse vajadusest. Akrediteerimissüsteemi kaudu moodustatakse reeglistik ja jagatakse välja sellekohaseid tõendeid, mis annavad üritusele tööle tulijatele sissepääsuõiguse. Süsteemi tüübi ja ulatuse määravad ürituse liik ja eesmärgid ning vajadus piirata ligipääsu teatud aladele, inimestele, varustusele või ohtlikele kohtadele. (Sivers, 2004, lk 115) Kui konverentside või messide puhul on oluline hoida külastajaid eemal ühest-kahest ruumist ja töötajatel on kõigil samad tõendid, siis suurürituste puhul on töötajate hulk nii suur, et nende seas on vaja eristada isikuid, kelle juurdepääsu pigem piirata ja neid, kes vajavad suuremat ligipääsu üritusesisestele aladele.

Suurüritustel on akrediteerimine logistiliselt keerukas ülesanne, kus tuleb anda õige läbipääsu tõend töötajale, koostööpartnerile või meediat esindavale isikule. Akrediteerimine aitab kindlustada, et õiged inimesed omavad eri ürituse aladele ligipääsu ning see aitab hoida ürituse turvalisuse taset (Rosterfy, 2017). Akrediteerimist kasutatakse kontsertidel, festivalidel, spordivõistlustel, konverentsidel, messidel ja paljudel muudel üritustel, kus on vaja töötajate seas ligipääsu reguleerida. Ürituseala kujundades täpsustab korraldaja piiratud alad, millel peab olema reguleeritud sissepääs. Need alad peab füüsiliselt piirama kas aedade, piirete, väravate või teiste perimeetrit reguleerivate vahenditega. Kui ala ei saa füüsiliselt piirata, siis ei saa seda ka kontrolli all hoida. (Sivers, 2004, lk 115-116)

Suurürituste puhul alustatakse akrediteerimisega mõned päevad enne üritust. Suurte ürituste puhul on turvalisuse hoidmiseks oluline küsida kõigi akrediteerimisnimekirjas olevate isikute käest isikut tõendavat dokumenti, et füüsiline isik kattuks kirjasolevaga. Akrediteerimisel jagatavate tõenditena on kasutatud mitmeid esemeid nagu rinnamärk, rosett, nimesilt, logoga kantav riideese, fotoga töötõend, käepael ja laminaat-kaelakaart. Erinevate ürituse alade või päevade eristamiseks võidakse kasutada erivärvilisi tõendeid. Tõendid võivad olla nii odavad ja kiiresti valmistatavad kui ka keerukad ja kallid. (Sivers, 2004, lk 116-177) Suurürituste puhul kasutatakse enamasti käepaelu või käepaelte ja laminaat-kaelakaartide kombinatsiooni. Mõlemad tellitakse aegsasti usaldusväärselt ettevõttelt, mis spetsialiseerub võltsimisvastaste toodete müümisele. Käepaelte ja laminaat-kaelakaartide näidised on välja toodud Lisas A.

Erineva tasemega üritused nõuavad erisuguseid oskusi ja teadmisi nii peakorraldajalt kui ka kõigilt teistelt valdkondade juhtidelt. Suurte kontsertide või festivalide akrediteerimine on keerulisem peamiselt ürituse ulatuse tõttu, sest suuremal üritusel on paratamatult rohkem erinevaid sissepääsu vajavaid isikuid. Suurem üritus nõuab rohkem produktsioonipersonali, kes ala ehitavad; vajab rohkem baare ja müügipunkte koos nende paigaldajate, varustajate ja teenindajatega; äratav enam meedia tähelepanu, kes tahavad tulla üritust kajastama. Massiivsem üritus on suurem ka oma territooriumilt, mistõttu tekib rohkem tsoone, mida piirata ning logistiliselt hallata. Väiksematel üritustel piisab akrediteerimiseks vähestest vahenditest, seda nii ajaliselt kui ka kasutatava süsteemi poolest. Seepärast on ürituse suurus võrdeline akrediteerimise keerukusega.

Akrediteerimise eesmärgid on mitme funktsiooniga:

Identifitseerimine – traditsiooniliselt antakse läbipääsu võimaldav tõend üle akrediteerimispunktis töötaja esmasel üritusallasse sisenemisel pildiga dokumendi vastu, et tagada õige isiku sissepääs (Rosterfy, 2017).

Läbipääs – ürituse alal eristatakse erinevat läbipääsuõigust andvaid käepaelu ja laminaat-kaelakaarte või nende kahe kombinatsioone, et tagada piiratud aladele õigete inimeste sissepääs (Rosterfy, 2017).

Turvalisus – visuaalne märkis käepaela ja kaelakaardi näol annab turvameeskonnale kohese märguande, keda lubada piiratud aladele ja keda mitte (Rosterfy, 2017). Siinkohal

on väga oluline rõhk akrediteerimise eeltööl ehk läbipääsusüsteemi korrektsel läbimõttlemisel ning veatul läbipääsuõiguste jaotamisel. Erinevate ajaliste piirangute ja füüsiliselt piiratud alade vahelised kombinatsioonid moodustavad logistilise maatriksi ehk läbipääsusüsteemi. Läbipääsusüsteemist saab turvameeskonna jaoks alus käepaelte ja kaelakaartide taga seisvate õiguste ja piirangute kohta ajaks, mil algab turvarežiim. Läbipääsusüsteemi näidis on välja toodud Lisas A.

Akrediteerimisel jagatav käepael ja laminaatkaart annavad selle omanikule ligipääsu ürituspaigale. Iga erineva värvusega käepael või käepaela ja laminaatkaardi kombinatsioon annab ligipääsu teatud aladele, mis kindlustab õigete isikute ligipääsu piiratud aladele. Käepael ja laminaatkaart aitavad turvameeskonnal lihtsasti visuaalselt eristada, milliseid isikuid lubada läbipääsupunktidest edasi ja milliseid mitte. Kuigi akrediteerimise üldine protsess on lihtne, võib see muutuda keerukaks lähtuvalt ürituse suurusest. Väga suur erinevus on väikese konverentsi või suure muusikafestivali akrediteerimisel, kus viimase puhul võib akrediteeritavate isikute arv ulatuda kümne tuhande inimeseni. Akrediteerija peab vastu võtma suures koguses informatsiooni ja seda sorteerima, et töötajad saaksid tulla üritusele tegema neile ette nähtud tööd. Akrediteerija peab kinnitama osalejate andmete õigsust ja otsustama, kellele millist ligipääsu anda. See nõuab kriitilist mõtlemist ja mitmekordset andmete õigsuse üle kontrollimist vastutavate isikute käest. (Gaal, 2019, lk 5-6)

Eesti suurürituste akrediteerimisel kasutatakse töötajate andmete vastuvõtmiseks põhiliselt e-kirju. Akrediteerija sisestab seejärel andmed programmi, mida töötajate alale sisse laskmiseks kasutama hakatakse. Kõige lihtsam programm andmete ühte kohta koondamiseks ja haldamiseks on Microsoft Exceli tabelarvutusprogramm, mida kasutatakse tihti väiksemate ürituste puhul. Exceli tabeli kasutamine jätab väga palju ruumi eksimustele ning ei toeta akrediteerimise keerukat protsessi. Ilma toetava süsteemita alustab igal üritusel akrediteerimine jälle algtasemelt, kus peab ikka ja jälle sarnaste vigade ja arusaamatustega tegelema. Graham *et al.* (1995) nimetavad kõige ohtlikumaks ja kulukamaks õppimisviisiks katse-eksituse meetodi (lk 19).

Paljud väiksemate, iganädalaste ürituste korraldajad kasutavad külaliste nimekirjade haldamiseks ka eestlaste loodud veebiprogrammi GateMe. GateMe kirjeldab oma tegemisi nii: „Pakume pilveteenusena kasutatavat ürituskorralduse platvormi, mis aitab korraldajatel hallata külaliste nimekirju, müüa pileteid, vaadata statistikat ja palju muud“ (GateMe,

2011). Programm pole küll loodud akrediteerimiseks, kuid funktsioone mugandades on GateMe leidnud tee väiksematelt üritustelt suurtele kontsertidele.

Akrediteerimiseks kasutatava programmi valik sõltub tavaliselt korraldaja eelistusest, eelnevast kogemusest ja sidemetest eri programmide loojatega. Soomega seotud üritustel olen kasutanud ka soomlaste loodud veebiprogrammi Gest. Gest kirjeldab ennast kodulehel nii: „Gest on täisteenust pakkuv süsteem ürituskorraldajatele. Alates vabatahtlike värbamisest ja artisti produktsioonist kuni meedia akrediteerimise ja kommunikatsioonini – meie aastatepikkuse ürituskorralduse kogemusega arendusmeeskond soovib aidata muuta protsessi selgemaks ja lihtsamaks“ (Gest, 2018). Gesti programmi eelis on registreerimissüsteem andmete kogumiseks, mille puhul täidavad vastutavad töötajad ankeedi oma alluvate andmetega. Ankeetide kaudu kogutakse kogu info korrapäraselt ühtsesse süsteemi.

Akrediteerimise viis uuele tasemele aga 2018. aastal esmakordselt Eestis kasutatud sularahavaba, kiipidel põhinev süsteem. Sularahavaba süsteemi aluseks on käepaelte küljes olevad RFID (ingl. k. *Radio-Frequency Identification*) mikrokiihid, mida kasutatakse nii külastajate kui ka töötajate kontrolliks üritusalale sisenemisel. Kiip kannab infot isiku ligipääsuõiguste kohta, mida väravates vastavate masinatega kontrollida saab. Kiibile saavad külastajad eelnevalt kanda raha, et seda üritusel kasutada ja seega vältida raha kaotamist või vargust – sellest ka nimetus sularahavaba süsteem. Sularahavaba süsteem kasutab kontaktivaba kontrolli väravates ja müügikohtades ning lubab sellega oluliselt vähendada aega, mis kulub alale sisenemiseks ja müügi protsessiks. Lisaks ei saa pileteid niisama lihtsalt edasi müüa, mis tagab suurema tulu korraldajale. (Anderton *et al.*, 2013, lk 141)

Sularahavabad programmid, millega mina kokku puutunud olen, olid Austria Get Systems ja Belgia Playpass. Mõlemal ettevõttel oli Eestis kaasas oma esindus, kes aitasid programmi tehnilise poolega. Get Systems kirjeldab ennast kui korraldajatelt korraldajatele loodud süsteemi, mille tarkvara võimaldab nii makseid kui ka ligipääsu haldamise lahendusi ja paljusid lisafunktsioone (Get Systems, 2017). Get Systemiga akrediteerimise läbiviimine tähendas väga tihedat suhtlemist nende meeskonnaga, et jooksvalt edastada töötajate andmeid, sest ligipääsu programmile ei antud. See tegi muudatuste ja lisanduvate töötajate andmete programmi lisamise väga keeruliseks.

Playpassi sõnul pakuvad nemad RFID lahendusi, millega aitavad klientidel saada ülevaadet oma ürituse tegevustest. Neil on neli erinevat teenust, mida saab kasutada nii koos kui ka eraldi teenustena – sularahavabad maksed, sissepääsukontroll, akrediteerimine ning brändi käivitamine ja sotsiaalmeedia haldamine. Playpassi platvormi tugevus on sidusus kõigi teenuste vahel. Playpassi põhifookus on festivalidel, kontsertidel, spordisündmustel ja messidel. (Playpass, 2015) Playpass andis üritusele eelnevalt mulle õigused programmi akrediteerimispoole haldamiseks, millega tutvudes avaldas mulle enim muljet asjaolu, et esimest korda oli süsteemis kesksel kohal akrediteerimine. Töötajate andmete kogumiseks kasutati registreerimisvormi, kus iga ettevõtte või valdkonna juht sisestas oma töötajate andmed ise. See kergendas oluliselt ettevalmistustöid, nii ajaliselt kui ka mahult.

Akrediteerimist kasutatakse põhiliselt töötajatele ja partneritele õige läbipääsutõendi jagamiseks, kuid akrediteeritakse ka meediat. Meedia akrediteerimise korralduslik pool on enamasti meediajuhi ülesanne, kuid tõendeid väljastab üks ja sama akrediteerimispunkt. Tõendite saamiseks saadavad meedia esindajad meediajuhile avaldused ürituse kajastamiseks. Tihti reguleeritakse meedia ja fotograafide arvu vastavalt ürituse võimekusele neid vastu võtta – lava ääre ja rahvamassi piirde vaheline ala (ingl. k *stage pit*), kust fotograafid artisti pildistavad, mahutab vaid teatud arvu inimesi. Tavaliselt kehtib põhimõte, et meedia võib olla kõigil aladel, mis on lubatud ka külastajatele. Piirangud pildistamisele mujal kui külastajate alal võivad olla nii ohutuse kui ka artisti poolt kehtestatud korralduste pärast. (Säterhed *et al.*, 2011, lk 170-171) Meedia ja fotograafide tõendid on tavaliselt töötajatega sarnased käepaelad, millele antakse lisaks vastav laminaatkaelakaart. Mõnikord jagatakse fotograafidele ka artisti poolt riieale kleebitav märk, mis osutab artisti antud loale üritust pildistada.

1.3. Akrediteerimise efektiivsus

Eesti keele seletava sõnaraamatu järgi on efektiivsus „tõhusus, mõjususe ja vajalikke tulemusi andev“ (Eesti Keele Instituut, i. a.). Efektiivse akrediteerimise all pean silmas valdkonna juhi teguviise, mille tulemusena on akrediteerimisprotsess organiseeritud ja süsteemne ning seda läbi viivate töötajate jaoks selgelt mõistetav. Kuna akrediteerimine on

akadeemiliselt väheuuritud valdkond, siis baseerub käesolev alapeatükk suuresti ürituskorralduse personalijuhtimise valdkonnast kirjutavatel ning konverentside ja näituste registreerimisprotsesse kirjeldavatel allikatel.

Väga hea akrediteerimissüsteem on programm, mis on loodud ühe konkreetse ürituse jaoks. Selline süsteem on olemas Eesti laulu- ja tantsupeol, mis hõlmab endas kogu ürituse haldamise juures ka akrediteerimist (Lõhmus, 2020). Iga üritus ei saa endale lubada sellise programmi loomist, mistõttu tehakse akrediteerimistööd kohandavate vahenditega, millest parimad on akrediteerimise jaoks loodud süsteemid. Head akrediteerimisprogrammid sisaldavad registreerimisvormi, kuhu saavad tööle tulijad ise oma andmed sisestada ja mis kogub selle info ühte kohta kokku. Registreerimisvormi disain mängib suurt rolli efektiivselt toimiva ja eksimustevaba süsteemi töökorralduses. Registreerimisvormi moodustamiseks on esmalt tarvis selgeks teha, millist informatsiooni akrediteeritavalt saada on vaja. Kõige lihtsamal juhul võib selleks osutada vaid isiku nimi. Vormid peavad olema selged, hõlpsasti täidetavad ja täpse sõnastusega. Vajaliku tulemuse saamiseks tuleks registreerimisvormis kasutada valikuvõimalustega vastusevariante kirjutamisala asemel (Krugman & Wright, 2007, lk 116, 117), piirata tähekasutust lühivastuse saamiseks ja kasutada kuupäevade jaoks kalendrivalikut. Ürituse liik määrab ära akrediteerimissüsteemi ja registreerimisvormi vajadused (Krugman & Wright, 2007, lk 115-116) ehk akrediteerimine on erinev spordiürituse, konverentsi ja kontserdi puhul. Üldiselt on akrediteerimise jaoks oluline teada lisaks töötaja nimele ka ala, kuhu ta tööle suundub, mille järgi saab määrata vastava läbipääsu lubava tõendi ning vahel ka töötaja kontakti ja autoloa vajadust, milleks küsitakse auto registreerimisnumbrit.

Kuna üritusele tööle tulijate seas on väga palju erinevaid inimesi, siis peavad registreerimisvormi instruksioonid olema võimalikult täpsed ja arusaadavad. Tulemuseks peaks olema akrediteeritav, kes mõistab, mida temalt tahetakse ja täpne andmete kogum kõigi registreerunute kohta. (Krugman & Wright, 2007, lk 112) Süsteemi kogunenud töötajate andmed moodustavad ühe ürituse töötajate registri. Selle registri alusel hakatakse töötajaid ürituse alale sisse laskma ehk toimub *check-ini* protsess. Akrediteerimispunkti jõudev töötaja esitab oma isikutunnistuse, mille alusel otsitakse süsteemist nime järgi tema kohta käivaid andmeid. Andmete hulka kuulub teave, millise sissepääsu tagava tõendi isikule andma peab, kas talle peab andma ka autoloa või fotograafi puhul näiteks pildistamist lubava lisatõendi. Üritusele omaste logode, võltsimisvastaste tunnuste ja

värvierinevuste alusel teeb turvapersonal vahet tõenditel, mis annavad ja piiravad ligipääsu üritusele (Krugman & Wright, 2007, lk 123).

Ürituskorralduse töös määrab edu sageli töötajate oskus omavahel efektiivselt suhelda (Goldblatt, 2005, lk 62). Sisekommunikatsioon kui omaette valdkond keskendub peamiselt efektiivsele kommunikatsioonile organisatsiooni huvirühmade ehk selle töötajate seas. Ürituse tööjõud koosneb üldiselt tuumikmeeskonnast, töötajatest, vabatahtlikest, lepingulistest ettevõtetest ja nende töötajatest ning ka teistest sidusgruppidest nagu sponsorid. Suurürituste puhul on huvirühmad ka operatiivteenuste osutajad, kohalikud võimuorganid ning ürituspaiga ja toitlustuse töötajad. Kõik need sihtgrupid vajavad erisugust informatsiooni erineval kaasatuse tasemel. (Van der Wagen & White, 2014, lk 288, 292) Kõik eelnimetatud huvirühmade liikmed peavad läbima akrediteerimise, mistõttu peavad nad kõik saama informatsiooni akrediteerimise asukoha, lahtioleku kellaaegade ja üritusele iseäralike juhiste kohta. Minu praktilisest kogemusest on näha, et see info ei jõua alati kõigi akrediteeritavateni, mis viitab sisekommunikatsiooni katkendlikkusele.

Sisekommunikatsiooni kanalid jaotuvad elektrooniliste (e-kiri, intranet, uudiskiri, organisatsioonisisene sotsiaalmeedia, veebisõnum, SMS telefonisõnum, telefon, raadiosaatja jne), trüki (plakatid, ajakirjad, brošüürid), näost-näku (grupi- ja individuaalkoosolekud) ja füüsilise tööala (kontoris, ürituse alal, toitlustusalal paiknevad teadete-tahvlid, ekraanid, pildid või seinal olevad sõnumid) kategooriatesse. Neisse kategooriatesse jagunenud kanalite puhul on oluline mõelda, millised on ühe- ja millised kahesuunalised ehk millised on teadete edastamiseks ja millised dialoogi tekitamiseks. Samamoodi on oluline mõelda, kuidas saavad olulist infot keset üritust töötajad, kes on positsioneeritud ühele kohale ja kellel pole arvutile juurdepääsu. Sisekommunikatsiooni olulisemaks väljakutseks on leida parimate kommunikatsioonikanalite kombinatsioon, mis vastaks sihtgrupile, kättesaadavusele ja eesmärkidele. Ürituse keskkonnas on selged etapid nagu ala ülesehitus või kontserdi toimumisaeg, millel on sisekommunikatsiooni jaoks erinevad piirangud. Ürituse tööjõu mitmekülgne ja ajutine loomus on samuti lisaväljakutsed. (Van der Wagen & White, 2014, lk 293-294)

Akrediteerimine on keerukas protsess, isegi kui kasutusel on toiminguid toetav programm. Ükskõik, kui võimekas akrediteerimissüsteem üritusel kasutuses on, jääb suur osa

otsusvõimet nõudvaid ülesandeid töötaja õlule. Isegi kõige paremini planeeritud üritusel tekib küsimusi ja lahendamist vajavaid olukordi. (Krugman & Wright, 2007, lk 112, 128) Akrediteerimise efektiivsus või selle puudumine on väga hästi tajutav nii eemalt kui ka protsessiga tegeleva töötaja jaoks. Ebaefektiivse süsteemiga töötamine on töötaja jaoks pingeline ja kurnav ning sellise keskkonna mõju avaldub tema olekus, mis on märgatav ka väljapoole.

Mitmete plaanide, inimeste ja muutuvate elementide samaaegses koosluses on vigade tekkimise võimalus suur. Parim lahendus selle vastu on tugev ettevalmistus ja ettenägelikkus. (Krugman & Wright, 2007, lk 144) Akrediteerimise juht saab aidata oma töötajaid ette valmistada väljaõppe pakkumisega. Uute töötajate koolitamiseks ja juba kogenud töötajatele ametikoha nõuete selgitamiseks on oluline luua töökirjeldus, mis aitab tutvuda ülesannetega, vastab võimalikele küsimustele ja selgitab positsiooni paiknemist ürituse üldplaanis.

Bowdin *et al.* (2006) järgi võiks ürituskorralduse töökirjeldus koosneda järgmistest punktidest:

- Ametinimetus ja töö aeg – ametinimetus liigitab töö talitluspõhiselt töögruppi (näiteks piletimüügi assistent) ning määrab ära töö aja ja kestvuse.
- Töötasu ja tööga seotud hüved – töötasu kogusummas või tunnipalgana ning boonussüsteem, kui see on kohaldatav. Tööandja poolt pakutav söök ja jook. Lisaks hüved nagu töö lõppedes üritusest osa võtmine, jagatav fännikaup nagu t-särk, suveniir vms.
- Töö sisu kokkuvõte – kiire ülevaade töö eesmärkidest.
- Tööülesanded ja kohustused – põhilised tööülesanded ja kohustused, mida oleks kasulik väljendada kõige olulisematest tulemustest lähtuvalt (näiteks baaritöötaja puhul on baarikäive suurendamiseks tööülesandeks lisamüük ehk lisatoodete pakkumine).
- Suhestumine teistesse positsioonidesse ja külastajatesse – millised teised töötajad peavad ametikandjale aru andma ning kes on otsesed ja kaudsed ülemused. Kas positsioon hõlmab suhtlemist teiste töötajate, partnerite, meedia, turvameeskonna, politsei või kohaliku omavalitsusega? Kas positsioon hõlmab ka klienditeenindust?
- Probleemide lahendamine – milliseid probleeme võib tavaliselt esineda ja kuidas neid lahendada.

- Positsiooni volitused – milliseid otsuseid peab vastu võtma iseseisvalt ja milliste otsuste puhul küsida nõu ülemuselt.
- Positsiooniga kaasnevad asjaolud – tööga võib kaasneda raskete asjade tõstmine või väga suurt täpsust nõudvaid asjaolusid. (Bowdin *et al.*, 2006, lk 149-150)

Lisaks töökirjeldusele on oluline töötajaid koolitada nii üldise ürituse töökeskkonna kui ka spetsiifiliste tööülesannete juhiste kohaselt. Suurte ürituse puhul võib jaotada koolitusvaldkonnad nende ulatuse järgi kolmeks. Esmalt kõige laiemaa haardega info, mis puudutab üldist ürituse kohta käivat teavet, esitatakse ka võimalikult laiale töötajaskonnale. Järgmine koolitus puudutab kõike ürituse alaga seonduvat nagu ala kujundust, evakuatsiooniprotseduuride selgitamist, tualettide asukohtade näitamist jms. Viimaseks on iga valdkonna ametikohti puudutav spetsiifilise info edasi andmine, mis peaks toimuma väikestes gruppides või individuaalselt, et selgitada detailselt tööülesandeid. (Van der Wagen & White, 2014, lk 44) Selline koolituste ulatuse järgi liigendamine annab hea näite järjest detailsemaks muutuvast teabest, mida töötajatele tutvustama peaks. Kogu eelnimetatu ei pea toimuma füüsiliselt koolituse vormis, kuid oma töötajaid ja teisi seotud huvigruppe infovahetusse kaasates on nad ürituse turvaplaanidest teadlikud ja rohkem innustatud ühiste eesmärkide saavutamisest. Efektiivne sisekommunikatsioon omab kriitilist rolli riskide vähendamises, näiteks tervise- ja ohutusnõuete rakendamisel. Üritust korraldaval organisatsioonil võib olla väga hea riskianalüüs ja turvaplaan, kuid kui töötajad pole näiteks evakuatsioonireeglitega kursis, siis on plaanidel piiratud väärtus. (Van der Wagen & White, 2014, lk 287)

Lisaks heale ettevalmistusele, aitab efektiivsele akrediteerimisele kaasa eelnevate ürituste vigadest õppimine. Tekkinud probleemide kirja panemine on hea viis viimistleda kogu akrediteerimissüsteemi ja muutustega sammu pidada. Ainus viga, mida kahetseda tuleks on see, mida korratakse. (Krugman & Wright, 2007, lk 145) Lisaks akrediteerimisvaldkonna juhi murekohtade ülesmärkimisele, annavad ka töötajate tähelepanekud väga olulist informatsiooni. Rohujuuretasandilt ürituse vaatlemine annab infot millal on põhilised järjekordade tekkimise ajad, palju ja millist infot töötajate käest küsitakse, millised on korduvalt tekkinud probleemid jne. Personal annab tagasisidet paremini ja täpsemalt, kui neid on vajalike olukordade jälgimiseks ette valmistatud ja neile on jagatud vastav vorm, mida täita. (Bowdin *et al.*, 2006, lk 418) Töötajate tagasiside andmiseks täidetav vorm

võiks asuda veebis hilisemaks täitmiseks, et töötaja saaks tagasisidet anda talle sobilikul ajal. Mainides, mida töötajad jälgida võiksid, võib saada jälile näiteks kommunikatsiooniprobleemidele. Kommunikatsiooni puudumine ja möödarääkimine on kõige sagedasem vigade ja probleemide põhjustaja. (Krugman & Wright, 2007, lk 144)

1.4. Akrediteerimise roll turvalisuses

Turvalisus on ürituse osa, mis hõlmab endas kõigi teiste üritusesiseste valdkondadega kokkupuutumist. Turvalisus puudutab nii kõiki valdkondi kui ka füüsilisi alasid. Hollnagel (2014) defineerib turvalisust kui kvaliteedisüsteemi, mis on vajalik ja piisav, et tagada töötajaid, avalikkust või keskkonda kahjustavate võimalike juhtumite madal tõenäosus. Hollnagel toob esile, et see määratlus, mis on küll ülevaatlik, on väga üldine. Seepärast määratletakse turvateenusena turvalisust nii: tegevus, mis keskendub pigem millegi halva ära hoidmisele, kui millegi kordaminemise kindlustamisele. (Hollnagel, 2014, lk 1-3) Siinkohal on ka oluline vahet teha turvalisusel ja ohutusel. Turvalisuse (ingl. k *security*) tagamine on tahtlikult tekitatud negatiivse olukorra ärahoidmine ja ohutuse (ingl. k *safety*) tagamine on tahtmatult tekkinud negatiivse olukorra ärahoidmine (Lõhmus, 2020).

Inimeste kokku tulemisel lasub alati riskielement. Ürituse riske ei peaks nägema üksikute teguritena, vaid muutuvate tegurite kogumina. Vastavalt olukorrale peaks kogum koosnema järgmisteks teguritest:

- Rahvahulga suurus
- Ürituseala suurus ja tüüp
- Ürituse aeg (päev, õhtu, öö)
- Ürituse liik
- Tarbitavad tooted (söök, jook, alkohol)
- Küllastajate vanus
- Ilmaolud
- Ürituseala asukoht (linn, maakoht) (Tarlow, 2002, lk XII)

Kuna iga üritus on erinev, ei saa turvalisuse eest vastutav isik oletada, et üks lahendus sobib kõigile üritustele. Erinevaid tegureid ei pea mitte ainult kaasama ürituse

riskijuhtimise võrrandisse, vaid iga tegurit peab kaaluma korraldatava või juba korraldatud sarnase ürituse olukorraga. Riski tegelik tase sõltub riskivalemitest, mis vaatlevad ebasoodsate juhtumite esinemise tõenäosust, ohtude otsest tulemust ja ohu poolt tekkiva mõju ulatust üritusele. (Tarlow, 2002, lk XII)

Selleks, et negatiivseid olukordi ära hoida, seatakse turvalisuse eesmärgid. Sihiks on saavutada etteennustatavus, millega suurendatakse turvalise ürituse toimumise tõenäosust. Oluline on saada teadmised riskidest, mis võivad negatiivselt mõjutada rahvahulka ja töotajaid. Need teadmised saadakse identifitseerides võimalikke riske ja leppides kokku tegevused riskidega toimetulekuks. Riskianalüüs annab aluse kavandavatele süsteemidele nagu ürituse reeglid, plaanid ja praktikad (Säterhed *et al.*, 2011, lk 13).

Turvalisuse ja turvameetmete planeerimisel kasutatakse kolme märksõna:

1. Etteplaneerimine
2. Valmisolek tegutsemiseks
3. Tõrkekindlustuse mehhanismid (Säterhed *et al.*, 2011, lk 13)

Etteplaneerimise eesmärk on mõelda ette ehk analüüsida kõiki võimalikke juhtumeid ja olukordade arenguid. Etteplaneerimine peaks olema juhtiv põhimõte turvalisuse planeerimisel. Selleks on välja toodud neli meelespead:

- üritus tuleb eelnevalt läbi töötada ja analüüsida;
- ohtusid peab tuvastama, vältima ja kõrvaldama;
- ürituse toimumiskoht ja plaanid tuleb kavandada nii, et ürituse toimumiseks on soodsaimad võimalikud tingimused;
- riskide vähendamiseks ja toimetulekuks soovimatute juhtumitega tuleb planeerida ja ettevalmistada meetmed. (Säterhed *et al.*, 2011, lk 13)

Valmisolek tegutsemiseks hõlmab ürituse turvapersonali varustamist selliselt, et oleks võimalik hallata tekkivaid olukordi ja arenguid. Võtmeisikud peaksid olema informeeritud ja koolitatud tegevustes, mida tekkivates olukordades rakendama peaks. Valmisolek tegutsemiseks on üles ehitatud järgmistest tegevustest:

- Võtmeisikud on inimesed, kellel on ürituse või turvaplaani kohaselt olulised ülesanded. Näiteks isikud, kes võtavad vastu olulisi otsuseid või kes vastutavad varuväljapääsude avamise eest.
- Võtmeisikutel on oskus ja võime teha, mida neilt oodatakse. Näiteks piisav otsuste vastuvõtmise volitus; ajalised, rahalised, personalialased, varustuspõhised teadmised ja ressursid.
- Informatsiooni kogumine on piisav, et tagada reageerimist vajavate olukordade avastamine.
- Olemas on mitu töökorras kommunikatsioonikanalit, et informeerida võtmeisikuid tekkinud olukordadest. (Säterhed *et al.*, 2011, lk 14)

Tõrkekindlustuse mehhanismid on loodud selleks, et üritust korraldav organisatsioon, protseduurid ja plaanid jätkuksid isegi siis, kui kõik ei lähe plaanipäraselt. Tõrkekindlustuse termin viitab inimeste eksimisega leppimisele. Inimvõimel on piirangud, mis muudavad meid tihti tegevusteahela nõrgimaks lüliks. Inimesed võivad muutuda ülekoormatuks ja ettearvamatuks, mis pärsib nende mõtlemisvõimet. Seega kõik, mis on turvalisuse planeerimisel loodud, peab omama tõrkekindlustust ehk turvavõrku inimfaktori vastu. (Säterhed *et al.*, 2011, lk 14)

Üldisi turvalisuse planeerimise meetmeid tuleks sobitada kõikidesse ürituse valdkondadesse. Kuigi üldise turvalisuse eest vastutab üritusel turvafirma, on igal alal oma vastutav isik, kes peab kindlustama temast olenevad meetmed turvalisuse tagamiseks. Nii on akrediteerimise koordineerijal vastutus läbipääsusüsteemi toimimise ja töötajate läbipääsupõhiste liikumiste õiguste ja piirangute ees. Etteplaneerimine on akrediteerimises kõige tähtsam osa selleks, et vältida probleeme turvalisusega. Valmisolek tegutsemiseks tekib akrediteerimises põhiliselt kogemusest, sest puuduvad ettekirjutused võimalikest tekkivatest olukordadest. Seetõttu on ka oluline käesoleva magistr töö tulemus ehk juhised, mille kaudu saab akrediteerija vastavateks olukordadeks ette valmistada. Tõrkekindlustuse mehhanismid on akrediteerimise puhul seotud töötajate koolitamisega, kuna hästi väljaõpetatud töötajad suudavad jätkata tööd ilma juhita.

Üritused on proovile panevad keskkonnad, kus turvameetmete eest vastutavad isikud kannavad hoolt kogu ürituse turvalisuse ja ohutuse eest. Midagi ei tohi lubada kitsaskohtadest läbi. Üritusele sisse hiilimine ehk alale ilma pileti või töötõendita sisenemine, on turvalisuse vaatepunktist probleem mitmel põhjusel. Sisse-hiilimist võidakse kasutada ilma piletit kontserdil osalemiseks või ka ilma vastavat tõendit omamata artistile ligipääsemiseks lavatagusel alal. Isikud, kes sisse hiilivad, võivad endaga kaasa tuua üritusel keelatud esemeid ja võivad kohas, kus sisenemine pole ette nähtud, ennast vigastada. Sisse hiilimisega kaob ka ülevaade alal viibivate isikute arvust ja korraldaja kaotab piletitulu. Sisse hiilimise ärahoidmine nõuab suurt kogust ressursi planeerimise ja tööjõu näol. Riski vähendamiseks on abiks aedade paigutuse planeerimine, turvapersonali asetus ja valgustus, mis teeb vähem kaitstud kohtade valvamise lihtsamaks. (Säterhed *et al.*, 2011, lk 45, 181)

Akrediteerimine on seotud turvaplaanis kõige rohkem inimeste poolt tekitatud ohtudega. Need on ohud, mis on põhjustatud inimese meeleseisundi, suhtumise, inimliku nõrkuse või iseloomuomaduste poolt. Ürituse riskide planeerimisel on tavaliselt inimeste poolt tekitavateks ohtudeks vargused, pommirünnakud ja terrorism, kallaletungid, hooletus ja õnnetused töö käigus, personali rahulolematuse või lojaalsuse puudumine ning varustusest tulenevad ohutusriskid. Neid ohtusid peab hindama, haldama ja ohjama. Inimeste poolt tekitatud ohtudel on kindlad ühised omadused: ohud kaasnevad tihti hooletu tegevusega; ohte saab tihti ennetada läbimõeldud planeerimisega; otsusekindel isik pääseb läbi pea igast riskijuhtimise süsteemist; ürituse korraldajad eitavad inimeste poolt tekkivaid ohte. Enamik riskijuhtimisega tegelevaid isikuid sooviksid jõuda ideaalse riskivaba keskkonnani, kuid reaalsuses pole see võimalik. Sellel põhjusel peab riskijuhtimine tegelema nii ohtude ärahoidmise kui ka ohtude eest kaitsmisega. (Tarlow, 2002, lk 44-46) Akrediteerimisega seotud turvalisuse põhiline eesmärk on ära hoida pommirünnakuid ja terrorismi, mille läbiviimiseks on piisavalt võimalikke turvaauke.

Pärast 2001. aasta 11. septembri New Yorgi Maailma Kaubanduskeskuse rünnakut on maailmas kasvanud terrorismioht, mis ei ole jätnud puutumata ka ürituste valdkonda. 2015. aastal toimus Prantsusmaal Bataclani kontserdimajas Eagles of Death Metali kontserdil terrorirünnak, kus suri 89 inimest (ERR, 2016). 2017. aastal toimus Suurbritannias Manchester Arenal Ariana Grande kontserdil terrorirünnak, kus sai surma 22 inimest (ERR, 2017). Kasvanud terrorismiohu tõttu on üritustel suurendatud turvameetmeid. Eesti suurüritustel kontrollib turvameeskond koostöös politseiga töötajate taustainfot ja otsib läbi

alale sisse sõitnud autosid. Akrediteerimise eeltöö kaudu koguneb töötajate andmestik, mida turvameeskond kasutab taustainfo kontrollimiseks. Seepärast on väga oluline, et üritusealal viibivate töötajate andmed oleksid täpsed ja pidevalt uuendatud.

Üldiste turva- ja ohutusnõuete tutvustamine töötajatele peaks kaasnema kõigi üritustega. Ajamahukast turva- ja ohutusalasest koolitusest on parem lähenemine olulisematest punktidest koosnev dokument. Dokument peaks andma spetsiifilisi ja lihtsasti mõistetavaid nõuandeid kõigile töötajatele, partneritele ja vabatahtlikele, kes töötavad üritusealal selle ülesehitamisest kuni konstruktsioonide mahavõtmiseni. Dokumendis peaksid olema esile tõstetud tuleohutuse reeglid, varuväljapääsud, evakuatsiooni ja eriolukordade protseduurid ning üldised ohud. (Christie & McAteer, 2006, lk 131)

Elava muusikaga ürituse läbiviimine toob kaasa palju turvariske. Olgu selleks ürituse osalejate või sealsete töötajate üle järjepidamine, turvaprotokollide efektiivse rakendamise ja töötajatele sobiva väljaõppe kindlustamine või rahvahulkade juhtimine. Paljude turvalisuse aspektide tagamiseks ei kasutata tehnoloogilist abi, võimaldades inimlikke vigu ja tuginedes tihti oletustele või kiirotsustele. Paljud kasutusel olevad, kontorite vajadustel baseeruvad süsteemid on ürituskorralduse tööks aeganõudvad, inimlikke vigu soosivad ja ei hõlbusta selget kommunikatsiooni, mis on ohutuse ja turvalisuse jaoks hädavajalik. (Grace, 2019) Nii on ka akrediteerimiseks kasutatavad kohandatud vahendid ebaefektiivsed ja sisaldavad endas turvariske. Ühtse akrediteerimissüsteemi olemasolu, kus toimuks lisaks valdkondade vahelisele töötajate andmete haldamisele ka kommunikatsioon, saaks kasutada nii üldise infovahetuse kui ka ohutusalse teabe jagamiseks.

2. UURIMISKÜSIMUSED JA –MEETODID

Magistritöö sissejuhatuses välja toodud töö eesmärk on suurürituste akrediteerimise efektiivsust mõjutavate tööviiside välja selgitamine ja turvalisust ohustavate kitsaskohtade leidmine selleks, et koostada juhised, mis aitaksid akrediteerimisprotsessi tõhusamaks ja turvalisemaks muuta.

Eesmärgi täitmist aitavad järgmised uurimisküsimused:

1. Mis mõjutab suurürituste akrediteerimise efektiivsust?
2. Millised on turvalisuse kitsaskohad suurürituste akrediteerimises?
3. Milliseid juhtnööre järgides saab muuta suurürituste akrediteerimist efektiivsemaks ja turvalisemaks?

Magistritöö eesmärgi saavutamiseks kasutan kvalitatiivse metodoloogiana autoetnograafiat. Autoetnograafilise uurimuse koostan retrospektiivselt suurkontsertide ja festivalide akrediteerimisest. Autoetnograafia on lähenemine uurimistöö läbiviimisele ja kirjutamisele, mis taotleb isikliku kogemuse (auto) iseloomustamist ja süstemaatilist analüüsimist (graafia), et mõista kultuurilist kogemust (etno) (Ellis, 2004, lk 37, Ellis *et al.*, 2011). Autoetnograafia puhul kirjutatakse isiklikust kogemusest ja suhtest ümbritseva kultuuriga (Ellis, 2004, lk 37). Autoetnograafiline lähenemine sobib minu töös akrediteerimise efektiivsust vähendavate tegurite ja turvalisuse kitsaskohtade kaardistamiseks, sest oman personaalset kogemust mõlema teguri esinemise kohta mitmelt suurürituselt. Valitud metodoloogia annab võimaluse kirjeldada ürituste toimumisel tekkivaid probleeme ja nende erinevaid tahke. Vastavalt uurimisküsimustele kasutan enda kogetut valdkonna arendamiseks ja selleks, et avada ühe vähetuntud ürituskorralduse-sisese valdkonna tööd. Suurürituselt saadud kogemus on ressurss, mille esitlemine autoetnograafiana võimaldab näha tõetruult ürituskorralduse ühe osa sisulist poolt. Minu kogemus on ainulaadne kahe sularahavaba programmiga töötamise poolest, mis avaldasid akrediteerimise võimalusi uuel tasemel. Soov mõista efektiivse akrediteerimise võimalusi

ja turvalisust mõjutavaid tegureid ning selle tulemusena kirja panna kogemusel põhinev akrediteerimise juhend, ajendas ka käesoleva töö läbiviimist.

Üritused on kogemused, mida nauditakse, elatakse läbi ja tunnetatakse. Enamik ürituste uurimusi kasutab kvantitatiivseid uurimismeetodeid ja neis keskendutakse mõju avaldumisele eri tasanditel (näiteks majanduslik, sotsiaalne, kultuuriline, poliitiline, keskkondlik tasand). Enamjaolt on jäetud tähelepanuta nüansirikkad läbielatud ürituste kogemused, mis muudavad üritused osalemis- ja organiseerimisväärsaks. Autoetnograafia lubab uurijal kasutada personaalseid ja väljendusrikkaid seletusi selleks, et lugeja ürituse kogemusse kaasa haarata. Autoetnograafial on potentsiaal rikastada ürituskorralduse valdkonda, andes edasi alternatiivseid ja üritusi avavaid kogemusi. (Dashper, 2016, lk 213-214)

Autoetnograafia metodoloogias eristatakse analüütilist ja emotsioone esilekutsuvat (ingl. k *evocative*) autoetnograafiat. Ngunjiri *et al.* (2010) märgivad ära, et analüütilise ja emotsioone esilekutsuva autoetnograafia määr võib ühes töös vahelduda. Tudengite ja esmakordsete autoetnograafia kasutajate puhul on tõenäoline, et kasutatakse mõlema kombinatsiooni (Dashper, 2016, lk 218). Minu uurimus on loodud analüütilisena, kuid omab ka emotsioone esilekutsuva autoetnograafia tunnuseid. Analüütilise autoetnograafia viieks tunnuseks on kirjutaja osalus keskkonnas, millest ta kirjutab; analüütiline refleksioon; kirjutaja eristamine tekstis; dialoog teiste loos osalejatega ja pühendumus teoreetilisele analüüsile (Anderson, 2006, lk 378). Emotsioone esilekutsuva autoetnograafia tunnustest olen töös kasutanud lugude kronoloogilist ülesehitust ja arengut (Ellis *et al.*, 2011) ning loo jutustamise teguviise, et lugejale keskkonda paremini kirjeldada (Ellis & Bochner, 2000).

Magistritöö autoetnograafilise uurimuse valimiks on viis suurüritust, mis toimusid aastatel 2018-2019. Viieks suurürituseks on Nickelbacki kontsert, Sweet Spot festival, Weekend festival, Bon Jovi kontsert ja Metallica kontsert. Valimiks osutusid just need üritused, sest neil olid erinevad akrediteerimissüsteemid ja akrediteerimine oli piisavalt kompleksne. Valitud suurüritused erinevad ka korraldajate, asukoha ja kestuse poolest, mis kõik mõjutavad erisuguselt akrediteerimist.

Ürituskorralduses ilmneb tihti kogemuse kasulikkus pärast ürituse toimumist, mõnikord aastaid hiljem (Dashper, 2013). Sellistes olukordades pole enam võimalik kasutada autoetnograafia kirjutamiseks päevikuvormis ülevaadet üritusel toimunud, mistõttu tuleb

kasutada võtteid, mis aitavad meenutada üritusel aset leidnut. Ürituse eri dokumentide läbivaatamine aitab kaasa üldisele toimunu meenutamisele ja faktide meeldetuletamisele. Viie töös kasutatud suurürituse meenutamiseks vaatasin läbi e-kirju, pilte, ürituseala jooniseid, tööjuhendeid, akrediteerimise läbipääsusüsteemide dokumente ja tabeleid. Viimast kolme dokumenditüüpi kasutasin ka juba konkreetselt ürituste autoetnograafilise ülevaate struktureerimiseks. Ülevaated on loodud iga ürituse kohta, alustades läbipääsusüsteemi ja akrediteerimiseks vajaliku eeltöö kirjeldamisega, et ilmestada valdkonna eripärasid ning lõpetades juhtumitega, mis mõjutasid akrediteerimise efektiivsust ja turvalisust. Autoetnograafia kirjutamisel eemaldatakse akadeemilise kirjutamise formaalsustest, et säiliks loo jutustamise olustik, mis on metodoloogiale omane (Dashper, 2016, lk 219). Sellist lähenemist kasutades avan akrediteerimistöö lugejale seestpoolt ehk akrediteerimisjuhi nägemusest, et tabada valdkonna keerulisus ja ilmnevate probleemide algallikad.

Kasutades retrospektiivset autoetnograafiat kirjutatakse tagasivaatavalt ja selektiivselt nähtustest, mis tulenevad mõnes kultuuris osalemisest. Lisaks oma kogemuse jagamisele peab autoetnograafia kasutamisel neid kogemusi ka analüüsima. Autoetnograafia on nii protsess kui ka produkt (Ellis *et al.*, 2011) ehk kirjeldatut analüüsitakse sama teksti sees. Ehkki autoetnograafia kirjeldab ühe inimese kogemust mingis keskkonnas, ei puuduta lugu ainult ühte indiviidi, vaid kaasatud on ka keskkonnas esinevad teised inimesed (Dashper, 2016, lk 220). Seepärast on oluline autoetnograafia kirjutamisel läbi mõelda eetilised aspektid. Eetilistel põhjustel olen oma töös vältinud üritustel figureerivate isikute ja ettevõtete nimede nimetamist, selleks et tagada nende anonüümsus.

3. UURIMISTULEMUSED JA ANALÜÜS

Töö uurimistulemuste ja analüüsi osa jaguneb kolmeks alapeatükiks, millest esimeses annan analüütilist autoetnograafiat kasutades ülevaate viie suurürituse akrediteerimisest. Teises alapeatükis esitan teemakohase diskussiooni ja analüütilise autoetnograafia tulemusel loodud juhised efektiivsemaks ja turvalisemaks akrediteerimiseks. Viimases alapeatükis annan ülevaate autoetnograafia metodoloogia kriitikast.

3.1. Analüütiline autoetnograafia akrediteerimisest

Selles alapeatükis esitan analüütilise autoetnograafia viiest suurüritusest ja nende akrediteerimisest. Iga suurüritus on kirjutatud eraldiseisva loona, milles analüüsin efektiivsust ja turvalisust mõjutavaid tegureid loo sees. Ülevaated algavad ürituse reeglistiku ja akrediteerimiseks vajaliku läbipääsusüsteemi kirjeldamisega, et anda edasi ürituse eripärasid, akrediteerimiseks loodud süsteemi põhjalikkust ja luua üldpilt akrediteerimise töö sisust. Seejärel toon välja igal üritusel efektiivsust ja turvalisust mõjutanud olukorrad. Kuna ürituskorralduses osalevad tihtipeale inimesed eri riikidest, on valdkonna töös juurdunud ingliskeelsed väljendid ja nimetused ning seepärast on ka töös osa kasutatavast sõnavarast ingliskeelne.

Töös välja toodud suurüritused on kõik suvisel hooajal toimuvad väliüritused, mis erinevad toimumiskoha, publiku arvu, korraldaja, akrediteerimiseks kasutatava süsteemi ja akrediteeritavate arvu poolest. Tabelis 1 on esitletud viie suurürituse iseloomustavad andmed.

Tabel 1. Autoetnograafia valimiks olevate suurürituste andmed

Allikas: töö autori loodud, andmed pärinevad ürituste siseinfost

Suurüritus	Toimumisaeg	Toimumiskoht	Publiku arv	Korraldaja	Akrediteerimiseks kasutatav programm	Akrediteeritavate arv
Nickelbacki kontsert	25.05.2018	Tallinna Lauluväljak	~10 000	RL Entertainment Baltic	Gest	~450
Sweet Spot Festival	27.-28.07. 2018	Kultuurikatla park	~15 000	RL Entertainment Baltic*	Get Systems (sularahavaba süsteem)	~900
Weekend Festival Baltic	16.-18.08.2018	Pärnu rand	~65 000	RL Entertainment Baltic*	Playpass (sularahavaba süsteem)	~2000
Bon Jovi kontsert	02.06.2019	Tallinna Lauluväljak	~40 000	Live Nation Eesti	GateMe	~1400
Metallica kontsert	18.07.2019	Raadi Lennuväli, Tartu	~60 000	Live Nation Eesti	GateMe	~1700

* Kuigi Sweet Spot ja Weekend festivali jaoks loodi eraldi ettevõtted, on korraldajad samad.

3.1.1. Nickelbacki kontsert

Nickelbacki kontserdi akrediteerimistegevustega alustasin päev enne kontserti. Esmalt oli vaja luua akrediteerimise ja piletikontrolli jaoks juhend, et selgitada eri positsioonidele tööle võetud juhutöötajatele nende ülesandeid. Akrediteerimine oli sel üritusel laiendatud ka piletikontrolli tegevusteni. Mina valisin kõigi kasutusel olevate käepaelte värvused ja jagasin neid nii töötajatele kui ka piletikontrolli VIP ja fännitsooni külastajatele käele panemiseks.

Akrediteerimise ja piletikontrolli juhend selgitas eri käepaelte värvuseid ja funktsioone ning kellele neid käele panema peab. Tavapileti omanikud käepaela ei saanud, fännitsooni piletiga külastajad said punase käepaela ja VIP piletiga külastajad oranži käepaela. Külastajate pileteid skaneerisid turvameeskonna liikmed, aga paelastasid meie töötajad. Juhend selgitas erinevate sissepääsude asupaikasad, kuidas näeb samm-sammult välja külastaja sisenemine ja täpsustas, et kindlasti peab töötaja külastajale käepaela käele panema ning seejuures jätma sõrmejagu ruumi käe ja paela vahele.

Akrediteerimise poolelt tõi juhend välja kauplejate ja töötajate roheline käepaela värvuse ning et sama käepael on ka meedial ja fotograafidel. Teatud fotograafid said lisaks artisti

poolt antava riieteale kleebitava märgi, andmaks mõista selle isiku lisavolitusi pildistamisele. AAA ehk *Access All Areas* (ligipääs kõikjale) käepeal oli valge värvusega ja selle said väiksema ringi töötajad, kes tööülesannete tõttu vajasisid suuremat ligipääsu kontserdikoha aladele nagu laulukaare sisemine osa. Viimaseks akrediteerimise osaks oli nimekiri korraldaja- ja artistipoolsetest külalistest, kellele võimaldati tasuta sissepääs, mis oli võrdne tavapiletiga.

Meedia ja fotograafide roheline käepael andis neile õiguse siseneda samast väravast, kust said sisse töötajad, kuid andis ringi liikumiseks külastaja tavapiletiga võrdelised õigused. Fotomärgiga fotograafid said õiguse pildistada vaid esimese kolme laulu ajaks, mille järel turvameeskond nad akrediteerimispunkti eskortis, et nad saaksid oma fototehnika meie juurde jätta.

Lisaks käepaelte jagamisele on akrediteerimise osaks ka autolubade väljastamine. Autolube oli kolme sorti – VIP, Tiigi (Lauluväljaku Tiigi värava juures olev parkla) ja AAA. VIP autoload olid ette nähtud VIP külalistele, Tiigi load kaubitsejatele ja töötajatele ning AAA artistiga seotud autodele ja üksikutele korraldajatele.

Käesoleva töö teoorias välja toodud Bowdin *et al.* (2006) loodud ürituskorralduslik töökirjeldus on hea viis selgitada akrediteerijatele nende tööülesandeid ja keskkonda, kuhu nad tööle suunduvad. Nii on töötaja ürituse alale saabudes juba kursis töö iseloomu ja kohustustega, millele on hõlpsam lisada konkreetsete ülesannete täpsemaid selgitusi. Selliselt on lihtsam hoomata uusi tegevusi, mistõttu on ka töötaja oma ülesannetes pädevam. Nickelbacki kontserdi jaoks loodud juhend hõlmas endas nii töökirjelduse kui ka läbipääsusüsteemi elemente, millest pidin selekteerima osad, mida töötajatele edasi anda. Kuna juhend ei sisaldanud kogu vajalikku informatsiooni, siis tekkisid töötajatel küsimused, millele ma ei osanud vastata. Seetõttu oleks oluline kasutada eelnevalt korralikult läbimõeldud ürituskorralduslikku töökirjeldust.

Esimese tööpäeva edasisteks ülesanneteks oli e-kirjade vahendusel akrediteeritavate töötajate andmete vastuvõtmine ja Gest veebiprogrammi sisestamine. See tähendas, et pidin erinevalt konstrueeritud e-kirjadest ja neis leiduvatest tabelitest leidma akrediteerimist vajavate isikute nimed ja autolubade jaoks autode registreerimisnumbrid. Seejärel lisasin nimed süsteemi ja määrasin neile vajalikud käepaelad. Eelnevalt sain peakorraldajalt nimekirja inimestest, kes pidid saama AAA pääsme, mistõttu ei pidanud

mina tegema otsuseid pääsmete jagamise kohta, kuna üle jäid vaid töötajad ja meedia, kelle käepaelad olid sama värvusega.

Gest programm oli ülesehitatud selliselt, et kõik akrediteeritavate andmed tuli sisestada ükshaaval, mis on aega ja täpsust nõudev töö. E-kirjadest vajalike andmete sorteerimine tegi sisestusprotsessi veelgi vähem organiseerituks ja ajamahukamaks. Arvestades ka asjaoluga, et akrediteeritavate andmeid saadetakse viimasel hetkel, jäi täpsust ja aega nõudev töö hilistele õhtutundidele, mis muutis vigade tekkimise võimaluse veelgi kõrgemaks. Nime algselt valesti sisestades ei leia seda akrediteerimisel otsingu kaudu, mis tekitab sujuvas protsessis takistusi. Seepärast on hea akrediteerimissüsteemi üheks omaduseks registreerimisvormi olemasolu. Nii on iga ettevõtte või töötajagrupi juht vastutav oma töötajate andmete sisestamise eest ning andmete sisestamine ei nõua ühelt inimeselt suures koguses aega.

Kontserdipäeval alustasin tööd hommikul Lauluväljaku Oru väravate akrediteerimispunktis. Kuigi lava- ja kontserdipaiga ehitus toimus ka eelnevalt, siis kontserdipäeva hommikust kehtis turvarežiim, mis tähendas, et ala pandi turvameeskonna poolt kinni ning sisse pääsemiseks oli vaja käepaela. Põhiline osa hommikust läks seega produktsioonitöötajate nimede ja dokumentide kontrollile ning käepaelte jagamisele. Samal ajal tegelesin ka uute nimede vastuvõtmisega e-posti teel ja andmete Gesti sisestamisega.

Akrediteerimise abi, piletimüüjate ja paelastajate ametikohtadele leiti töötajad kasutades korraldusmeeskonna tuttavaid. Varasemalt on samal korraldajameeskonnal tutvuste kaudu töötajate leidmine väga hästi toiminud ning sama meetodi kasutamine andis hea võimaluse kohad kiiresti täita. See aga tähendas, et leitud töötajatel olid eri kogemused üritustel töötamisega ning mõnel puudus kogemus täielikult. Töötajate saabumisel selgitasime kõigile üldist töökorraldust ja edasi jaotasime piletimüügi vastutajaga töötajad ära ning jätkasime ülesannete konkreetsemat selgitamist. Minu jaoks tuli samal päeval üllatusena, et pean töötajaid koolitama, kuna ma tegin ka ise akrediteerimistööd esimest korda. Kuna aga olin valdkonnas varem töötanud, siis oli minu jaoks lihtsam aru saada enda ja teiste ülesannetest ning pädevama inimese puudumisel jäi ülesanne mulle. Lisaks teiste töötajate koolitamisele polnud ka minu akrediteerimiseabiline varem sellist tööd teinud ning pidin

ka talle kogu akrediteerimissüsteemi ja Gest programmi selgitama. See kõik võttis omajagu aega ja jättis väga palju ruumi eksimustele.

Minu jaoks üllatava olukorra oleks ära hoidnud mu enda ameti töökirjelduse olemasolu. Töökirjelduse lugemise kaudu oleksin olnud teadlik, et minu ülesannete hulka kuulub lisaks oma assistendi juhendamisele ka teiste töötajate koolitamine. Seda teades oleksin varem küsinud koolitusinfot, millega ennast kurssi viia ja ennetada võimalikke töötajate küsimusi.

Esimene segadustekitav olukord tekkis Oru väravate külastajate sissepääsus, kus paelastasid kaks meie töötajat VIP ja fännitsooni külastajaid. Läbi raadiosaatja küsis turvameeskond minu käest üle VIP ja fännitsooni käepaelte värvust. Selgus, et Oru väravas olid osad fännitsooni külastajad saanud VIP käepaelad. Fännitsooni väravas ilmnes probleem, kui paljud oranži käepaelaga külastajad näitasid ette hoopis fännitsooni pileti. Turvameeskond lahendas olukorra Oru väravas ja mina jooksin lava ette fännitsooni oranže käepaelu punasteks ümber vahetama. Õnneks kestis Oru väravas segadus umbes pool tundi väravate avamisest ja minul tuli fännitsoonis välja vahetada ainult 10-15 käepaela. VIP alasse polnud veel ühtegi külastajat sisse lastud, seega seal oldi valmis sissepääsus käepaelte ümbervahetamiseks.

Jõudnud tagasi Oru väravasse, uurisin, mis tekkinud olukorra põhjustas. Paelastajad selgitasid, et turvameeskonnaga sai läbi räägitud, et üks neist paelastab VIP- ja teine fännitsooni külastajaid. Kuskil tekkis siiski segadus, sest turvameeskond lasi ühest lüüsisist läbi mehi ja teisest naisi. Oru värava turvapealikuga asja arutades selgus, et paelastajad olid tõesti öelnud, et neist üks on VIP- ja teine fännitsooni paelastaja, kuid turvameeskonnapoolne käsklus oli eraldada lüüsid vastavalt soole. Seega said kõik naised VIP käepaelad ja kõik mehed fännitsooni käepaelad, kuigi tegelikult pidid külastajad jaotuma vastavalt ostetud piletile. Selliste möödarääkimiste tõttu paelastavad tavaliselt väravates külastajaid turvameeskonna liikmed, et käsklused tuleksid ühest kohast.

Olukorda, kus korraldaja võtab turvameeskonna kõrvale tööle oma paelastajad, ei ole ma õnneks rohkem kohanud. Otsus võis tuleneda teenuse hinnavahest, mis turvameeskonnale tasudes oli suurem. Intsident andis selge näite miks ei tasu kahte erineva vastutajaga üksust teineteisest sõltuvat tööd tegema panna. Kummalgi üksusel olid neile suunatud

sisekommunikatsioonist tulenevalt edastatud selged sõnumid, mis aga ei olnud omavahel vastavuses.

Teine intsident leidis aset veidi pärast väravate avamist, kui piletimüügipunkti tuli mees, kes polnud rahul sellega, et turvatöötajad ei lase tal siseneda oma joogiga ja et ta peab oma suure seljakoti pakihoidu ära andma. Külastaja pika jutu peale, miks selline teguviis tema vastu ebaaus on, otsustas noor piletimüügis olev töötaja, et aitab mehe hädast välja ja võtab ta koti joogiga piletimüügipunkti aknast hoiule, et see mehele pärast sisenemist tagasi anda. Õnneks nägid tegevust pealt turvameeskonna liikmed, mille järel tegelesid nad ise mehega, kellele ei sobinud ürituse reeglid. Piletimüügi noor töötaja sai alla kirjutada turvameeskonnapoolsele avaldusele, kus ta võttis vastutuse intsidendi eest ja seeläbi vabastas turvameeskonna sellest vastutusest. Noor töötaja oli šokis ja ei saanud alguses aru, miks ta käitumine vale oli. Selleks tuli talle lahti seletada, et turvameeskond on meie koostööpartner ja tema käitumine ohustas kõigi kontserdipaigas viibivate inimeste turvalisust. Peakorraldaja kommenteeris olukorda nii: „Meil käib pommirühm koertega ala läbi otsimas ja samas aitab meie oma töötaja alale toimetada tundmatu sisuga suure koti“.

See juhtum ilmestab, kuidas on ühel üritusel seotud efektiivsus ja turvalisus. Töökirjelduse puudumine ja töökeskkonna tutvustamise vähesus jätsid esimest korda ürituskorralduse valdkonnas töötavale noorele ilmselt külastajakogemuse põhjalt mulje, et turvameeskonna kehtestatud reeglid on miski, mis piirab külastajate vabadusi. Teadmatuse, et need reeglid hoiavad ürituse turvalisena kõigi sealviibijate jaoks oli suur pilt, mida töötaja näha ei osanud. Eelneva selgitamiseks on vajalik töötajale tutvustada keskkonda, kuhu ta tööle on tulnud ning anda ülevaade turvameeskonna positsioonist kui kõrgemast autoriteedist üritusel. Lisaks peaks toimuma ka üldist turva- ja ohutusnõudeid tutvustav koolitus või olulisematest punktidest koosneva dokumendi jagamine. Christie ja McAteeri (2006) järgi peaks dokument kajastama tuleohutuse reegleid, varuväljapääse, evakuatsiooni ja eriolukordade protseduure ning üldiste ohtude olemust (lk 131).

Kolmas juhtum puudutas kõige lähedamalt akrediteerimist. Nagu eelnevalt mainitud, siis oli pildistavatel fotograafidel vajalik fotomärk. Selle märgise saamiseks oli vaja 48 tundi enne kontserti võtta ühendust korraldajapoolse meediajuhiga, et artisti meeskond saaks meediaväljaandele oma nõusoleku anda. Fotomärgi sai kolm fotograafi ning nende nimed

edastati akrediteerimisse. Selgitasin fotomärgistuse süsteemi ka oma assistendile, et ta oleks olukorraga kursis. Vahepeal oli selgunud, et peakorraldaja oli kokku leppinud, et ühe ettevõtte kaameramees tuleb teeb kontserdist ja melust mõned võtted. Kuna see polnud artistipoolse meeskonnaga läbi räägitud, andsin info kohe edasi meediajuhile, kes asus asja selgitama. Lepiti kokku, et kaameramees tuleb väravate avamise ajaks ning teeb võtted vaid melust ja soojendusbändidest. Kui kaameramees jõudis akrediteerimisse teise soojendusbändi viimaste lugude ajal, siis otsustasin kutsuda meediajuhi temaga rääkima. Palusin kaameramehel oodata, kuid samal ajal, kui püüdsin eemal taga telefoniteel meediajuhti kätte saada, kõndis kaameramees akrediteerimisväravatest sisse. Tagasi tulles uurisin nii assistendilt kui ka akrediteerimisväravas olevalt turvamehelt, kuhu kaameramees läks ja kumbki ei olnud aru saanud, et sisse oli saanud inimene kaameraga, kuigi seda poleks tohtinud juhtuda. Jooksin akrediteerimisväravast rahva poole, kust nägin korraks kaamerameest massi sulandumas. Suundusin esimese kahe turvameeskonna patrulli poole, et nad raadiosaatja teel annaksid käsu kõigil vabadel turvameestel otsida massist meest kaameraga. Tegemist oli väga kiiret reageerimist vajava olukorraga, sest kui artisti meeskond oleks näinud videokaamerat, oleks korraldaja saanud suure trahvi lepingu reeglite rikkumise eest. Turvamehed leidsid kaameramehe järgmise 10 minuti jooksul üles, mille järel selgitasin talle, et tal oli ajavahemik, millal ta pidi filmima tulema. Ta ei olnud oma ülemustelt seda infot saanud, mistõttu polnud ta ka õigel ajal kohal.

Tagasi akrediteerimispunkti jõudes selgus, et seal on ootamas üks fotograaf, kes peaks saama fotomärgi, kuid kõik kolm märki olid juba välja jagatud. Ajal, mil mina olin ära kaamerameest otsimas, oli akrediteerimisassistent viimase märgi välja andnud. Nüüd oli vaja kiiresti välja selgitada, kellele märk välja antud sai, sest peaesineja pidi kohe kontserti alustama ja meie juures olev fotograaf oli vaja koos fotokaameraga alale lasta. Meediajuht oli ka meie juurde jõudnud ning selgus, et mu assistent oli andnud märgi ühe telekanali meeskonna fotograafile. Meediajuht pidi helistama selle meeskonna esindajale ja märgi tagasi küsima. Fotograaf sai kiire reageerimise tulemusel väga napi ajastusega esimeseks kolmeks lauluks pildistama.

Sisekommunikatsiooni olulisust ei maksa alahinnata, sest selle puudumine tekitas olukorra, kus peakorraldaja ei teadnud millised tingimused on üritusel filmimiseks ja pildistamiseks. Üsna haruldaselt range fotopiirang näitab, et ainult eelnevate ürituste kogemusele ei saa toetuda ja sellealaseid tingimusi tuleks üle selgitada. Lisaks tuleb piirangutest teavitada ka

osapoolt, kelle kaameramees üritusele filmima tuleb ning rõhutada, kui tähtis on selles olukorras reeglitest kinnipidamine.

Ürituskorralduses ei panda tihti rõhku efektiivsele sisekommunikatsioonile, prioritseerides pigem väliskommunikatsiooni. Sellises olukorras jäädakse enamasti lootma tavateadmistele ja töötajate omavahelisele suhtlusele, selle asemel, et seda vastava ala professionaali kätte usaldada. Sisekommunikatsioonile suuremat rõhku seades võib olla võimalik mitmeid suhtlusvigadest tulenevaid probleeme vältida.

Ilmnes ka asjaolu, et vastutusrikkamaid tööülesandeid ei saa alati delegeerida. Seda eriti juhul, kui assisteeriv akrediteerija pole varem sarnast tööd teinud. Lisaks tuleb arvestada ka võimalusega, et kõik inimesed ei pruugi sobida kõikidesse rollidesse ning käesoleval juhul ei olnud minu assistendiks valitud töötaja isikuomadustelt ametikohale parim valik. Tegu võis olla inimliku veaga või vähese kogemusega, kuid kuna fotograafe oli vaid kolm ning olukorda seletati lahti põhjalikult ja korduvalt, demonstreerib juhtunu, et akrediteerimisse tuleks valida töötajaid hoolikamalt.

3.1.2. Sweet Spot Festival

Sweet Spot ja Weekend festivali jaoks alustasin tööd samal ajal, 2018. aasta juunikuus. Kuna mul oli mõlemal festivalil mitu ametit, siis tööülesandeid täitsin vaheldumisi. Sweet Spot festivali akrediteerimiseks pidin kasutama Gest veebiprogrammi ning töötajate andmete sisestamisega alustama umbes nädal enne festivali. Kaks nädalat enne üritust otsustasid Soome-poolsed festivali omanikud, et soovivad kasutada lisaks Weekend festivalile ka Sweet Spot festivalil sularahavaba süsteemi. Lisaks viimasel hetkel tehtud otsusele polnud Sweet Spoti jaoks plaanitud süsteem sama, mida kavatseti kasutada Weekend festivalil.

Austria sularahavaba süsteemiga Get Systems tutvumiseks väga palju aega ei olnud, kuid festivalinädala alguses Eestisse jõudev kolmest inimesest koosnev toetusmeeskond pidi kõik toimingud programmis ise tegema. Akrediteerimiseks jagati mulle Microsoft Exceli tabel, kuhu tuli kirjutada ala või firma nimi, kus akrediteeritav töötab, isiku ees- ja perekonnanimi ning käepaela liik. Visuaalselt olid kiirtellimusega tehtud käepaelad eristatavad töötaja, artisti ja külastaja märgistega. Käepaela (ingl. *wristband*) kiibile lisati

täpsustustavad liigid, milleks olid *Working* (kõik tavatöötajad), *Artist* (päeva ja lava erinevustega), *Afterparty staff* (järelpidude töötajad) ning erinevad küllastajate pääsmed, mida tasuta sisse saavate külaliste nimekirjas olevate isikute jaoks kasutasin. Lisaks käepaeltele olid kasutusel ka laminaatkaardid (ingl. k *laminates*), mis lisasid juurdepääsu ulatust või andsid täiendavaid õigusi. Laminaatkaartide ja käepaelte kombinatsioonidena tekkisid eri kategooriad. Kõrgeima ligipääsuga ehk *Access All Areas* (ligipääs kõikjale) töötajatel pidi olema nii *working* käepael, kiibi peal *Working* liik kui ka AAA laminaatkaart. Tavatöötajatel oli ainult *working* käepael ja kiibi peal *Working* liik. Järelpidude töötajatel oli *working* käepael ja *Afterparty staff* liik kiibil. *Backstage*'i töötajatel oli *working* käepael, *Working* liik kiibil ja *Backstage*'i laminaatkaart. VIP ala töötajatel oli *working* käepael, kiibil *Working* liik ja VIP laminaatkaart. Lavatöötajatel oli *working* käepael, *Working* liik kiibil ja *Stage crew* laminaatkaart. Artistide käepaelade ja laminaatkaartidega tegelesid *backstage*'i töötajad, kuid maatriksisse oli vaja lisada käepaela liik, et Get Systemsi töötajad selle seadistaksid. Küllastajate eri piletitüübid nagu ainult reedene tavapilet või -VIP pilet ja kahepäevane tavapilet või -VIP pilet, olid minu jaoks olulised selleks, et saaksin neid külaliste nimekirjas olevate isikutele kiibile lisada. Järelpidude jaoks oli veel omaette liik, mida müüdi küllastajatele eraldi ja mida küllastajate nimekirjas olevate inimestele käepaelale juurde sain lisada. Meedia esindajad said *working* käepaela, kiibile *Working* liigi ja *Media* laminaatkaardi. Fotograafid said juurde ka *Photo* laminaatkaardi. *Photo+* laminaatkaart oli ette nähtud neile meedia isikutele ja korraldaja enda *aftermoviet*¹ tegevatele isikutele, kes filmisid kaameraga. Viimasena on logistilises maatriksis parkimisload, mis jaotusid kahe parkla parkimise ja *Delivery* lubadeks. *Delivery* loaga said erinevad koostööpartnerid ja töötajad alale sõita kellaajaliselt enne ja pärast üritust. Käepaelte, kiibile lisatavate liikide ja laminaatkaartide omavaheline suhestumine moodustas akrediteerimiseks vajaliku läbipääsu logistilise maatriksi, mis on nähtav Tabelis 2, kus x-id tähistavad vastava grupi ligipääsu alale.

¹ *Aftermovie* on üritust reklaamiv video, mida kasutatakse järgmise festivali turundamiseks.

Tabel 2. Sweet Spot Festivali akrediteerimise logistiline maatriks

Allikas: loodud Sweet Spot Festivali jaoks Get Systemsi ja töö autori koostöös

GROUP/AREA	PUBLIC AREA	VIP	BACKSTAGE	AFTERPARTY KATEL	AFTERPARTY PADA	WORKING AREA	STAGE	
Working	x					x		Wristbands
Artist	x	x	x	x	x			
Afterparty staff	x			x	x	x		
Friday	x							
Friday VIP	x	x						
2day pass	x							
2day VIP pass	x	x						
Afterparty				x	x			
AAA	x	x	x	x	x	x	x	Laminates
Backstage	x		x			x		
VIP	x	x		x	x			
Stage Crew	x					x	x	
Media	x	x						
Photo	pildistamiseks							
Photo+	filmimiseks							
P1	parkla 1							Parking
P2	parkla 2							
Delivery								

Get Systemsi sularahavaba süsteem akrediteerimiseks eeldas, et kõik töötajad ja meedia lisatakse vajalike andmetega Exceli näidisvormi. Seejärel pidin edastama Exceli faili mulle jagatud e-posti aadressile, mille võttis vastu Get Systemsi töötaja Austrias. Tema lisas töötajate info Get Systemsi programmi. Akrediteerimiseks olid ette nähtud seadmed, mis sisaldasid üleslaetud töötajate andmeid. Seadmetes sai otsida töötaja nime ja selle leidmisel lisada tühjale käepaela kiibile liik, mis leitud nimele vastas. Seade näitas ka, kui töötajale oli määratud laminaatkaart ja/või parkimisluba. Samamoodi nagu edastas Exceli failis lisatavate töötajate andmeid, sai nimeliselt neid ka süsteemist maha võtmiseks esitada. Seega, kui mõni töötaja ei ilmunud tööpostile või ei pidanud oma ameti reeglitest kinni, oli võimalik nende ligipääs üritusele distantsilt tühistada.

Sweet Spot festivalil kasutati esimest korda Eestis sularahavaba süsteemi, mistõttu oli see väljakutse kõigile asjaosalistele. Oluliselt raskemaks muutus kohandumine vähese etteteatamisaja tõttu. Sularahavaba süsteemi eeliste toimimiseks on eeldus, et kogu ürituse infrastruktuur on valmis selliseks muudatuseks. Kahenädalase etteteatamisega võib olla kindel, et tekivad teatavad probleemid kohandumisega. Festivali omaniku otsuses peaks kajastuma ka detailsemad mõjutegurid, mitte ainult üldpilt. Selline otsus saatis ürituse keskastmel asuvatele juhtidele selge sõnumi, et nad on võimalike sularahavaba süsteemiga tekkivate probleemide lahendamisel üksi. Töö teoreetilises osas välja toodud ürituse toode

kui kaupade ja teenuste kogum (Van der Wagen, 2007, lk 7) sai festivali omanike otsusega tugeva hoobi. Ainult akrediteerumisest lähtudes tekitas muudatus selle ala sihtgrupile ehk kõigile akrediteeritavatele segadust, järjekordi ja ootamist. Selleks, et töötajad tahaksid tulla just sellele üritusele tööle ja olla osa pakutavast töökeskkonnast, peab korraldaja üritust hästi planeerima ja oma töötajatega seda visiooni jagama (Van der Wagen, 2007, lk 7).

Akrediteerimisandmete kogumiseks saatsin Exceli näidisvormi kõikide valdkondade juhtidele täitmiseks. Suurüritustele omaselt jõudsid täidetud vormid minuni vahetult enne festivali ja ka festivali ajal ning täiendusi saabus eri kanalitest jooksvalt kogu aeg. See tähendas, et ühekordse kompaktse, kõiki nimesid ja andmeid sisaldava faili asemel, pidin saatma korduvalt uusi, täiendatud tabeleid. Kogusin täiendusi ja saatsin tabeleid teatud aja tagant, et mitte iga uut nime eraldi saata. Kuna Austrias andmeid üleslaadiv inimene ei reageerinud kohe ning mina ei saanud ainult ühte või paari nime korraga, siis ei olnud võimalik andmeid kiiresti lisada. See tähendas, et kiireloomulisi juhtumeid ei olnud võimalik tavapäraselt lahendada. Kui leidus inimene, keda polnud veel süsteemi lisatud ja ta oli väravas ning pidi viivitamata sisse saama, siis ei olnud mul võimalik talle käepaela anda.

Olukorra lahendamiseks läksin rääkima Get Systemsi esindajatega, et saada ligipääs programmile, et saaksin ise nimesid üles laadida. Kuna Get Systemsi süsteem ei olnud loodud korraldajatele ligipääsemiseks, vaid ainult meile jagatud seadmetes kasutamiseks, siis minule õiguste andmine polnud nii lihtne. Mitme tunni möödumisel selgus, et Get Systemsi meeskonnal ei õnnestunud luua kasutajat, mis annaks ligipääsu vaid akrediteerimiseks vajalikule programmi osale. Kuna põhiline rõhk sularahavaba süsteemi puhul on külastajatele mõeldud teenustel nagu piletimüük, raha kiibile lisamine ja kauplejate toodete müük, siis akrediteerimine jäi tagaplaanile. Lahenduseks lisasin kümme *working* liigiga ja *Default* (eesti k. vaikimisi) nimega vaikevarianti, mida hakkasin korduvalt kasutama inimeste puhul, kellele oli vaja kiiresti käepael anda. Selle lahenduse miinuseks oli ülevaate kadumine Get Systemsi programmis. Iga nime järgi sai eelnevalt vaadata, millal see isik alale sisenenud on või võtta ära festivali ligipääs. Korduvkasutatava variandi puhul ei olnud enam võimalik eristada isikuid ja neile käepaela kiibile pandud vaikevariante, mis tegi selle süsteemi funktsiooni kasutuks.

Get Systemsi sularahavaba süsteemi puhul sai peamiseks akrediteerimist puudutavaks probleemiks vähene paindlikkus festivali vajadustega kohandumisel. Probleem viis vaikevariantide kasutamise lahenduseni, mis muutis omakorda kasutuks funktsiooni, mida reklaamiti süsteemi tugevusena. Seetõttu peab kõiki süsteemi funktsioone kriitiliselt hindama, sest lubatu ei pruugi töötada teise riigi ürituskorralduslike omaduste juures. Ka sularahavaba teenust pakkuva ettevõtte ülesanne peaks olema väljareklaamitud funktsioonide toimivuse kindlustamine. Kuna Eesti suurürituste puhul on alati probleemiks viimasel hetkel saabuval töötajate nimekirjal, siis ei kannata akrediteerimine samaaegseid lisa-väljakutseid. Halvimal juhul võib selline olukord halvata akrediteerimistöö. Akrediteeritavate inimeste andmete viimase hetke laekumise vastu aitab akrediteerimissüsteemis sisalduv registreerimisvorm, kuhu peavad ettevõtete või töögruppide juhid ise informatsiooni sisestama. Ühtse süsteemi puhul on lihtsam hallata uusi registreerimisi ja neid aktsepteerida või tagasi lükata.

Akrediteerimiseks oli Kultuurikatla pargi tagaossa püstitatud telk koos elektri ja internetiühendusega. Seal alustasin koos oma assistendiga tööd päev enne festivali algust. Terve päeva jooksul akrediteerisime põhilise osa kontori, produktsiooni, kaubitsejate, piletimüügi, *backstage*'i (nii nimetati artistide jaoks loodud puhkeala), infopunkti ja *merchandise*'i (fännikauba müük) töötajatest ning vabatahtlikest. Järgnevatel päevadel oli suurem rõhk baaritöötajate ja meedia akrediteerimisel. Töötajatele oli soovitatud käia oma käepaelal järel päev varem, et vältida järjekordi ja jõuda tööpostile õigeks ajaks. See toimis hästi, sest neljapäeval oli alates kaheksast hommikul kuni kümneni öhtul pidevalt tegemist paelastamisega. Öhtupoole selgus juba akrediteeritud ja alles akrediteerimata inimeste numbreid vaadates, et *working* käepaelu ei ole piisavalt. Käepaelte tellimuse andis sisse peakorraldaja, kes lähtus oma kogemusest eelnevate üritustega. Algse prognoosi järgi pidi akrediteeritavaid inimesi olema maksimaalselt viissada. Paraku puudusid piirid teatud valdkondadele nagu meedia ja vabatahtlikud ning personalivajadus suurenes veelgi, kuna sularahavaba süsteem laienes viimasel hetkel ka järelepidudele.

Järjest väheneva *working* käepaelte koguse olukorra lahendasime võttes töötajate paelastamiseks kasutusele ka külastajatele mõeldud käepaelad, mille kiipidele panime *Working* liigi. Kasutasime külastajatele mõeldud käepaelu vaid teatud töötajate puhul, et hoida tekkivat segadust hallatavana. Selgitasime külastajate paelad saanud töötajate

rühmale muutunud olukorda. Külastajate käepaelte kasutuselevõtmine tekitas omakorda situatsiooni, kus üritusevälisel ajal edasi-tagasi liikuvad töötajad said sisse ainult töötajate väravast, sest teistes väravates oli vaid visuaalne kontroll. Niisiis pidin eri väravates olevatele turvameestele hankima seadmed käepaelte kiipide kontrollimiseks ka üritusevälisel ajal. Olukord lahenes, kuid vähendas kahekordse, nii visuaalse kui ka kiibikontrolli süsteemi turvalisust.

Peakorraldaja vaelearestus käepaelte tellimisel, mis mõjutas tugevalt akrediteerimise tööd, oleks olnud ennetatav parema sisekommunikatsiooniga juhi ja eri valdkondade vahel. Lisaks ilmestab see veelkord festivali omanike otsuse ahelreaktsiooni. Veel tekitas *working* käepaelte otsa saamine ebameeldiva olukorra turvameeskonna jaoks, kellele oli antud käepaelte visuaalse kontrolli kohta konkreetne reegel. Reegli muutmine tekitab segadust, mis omakorda vähendab turvalisust. Lisaks pidid turvamehed nüüd lähtuma ainult sularahavaba süsteemi seadmetest, mille kohta puudus neist osadel vastav ettevalmistus.

Järgmine takistus sujuvale akrediteerimisele selgus, kui pöörasin meediajuhi tähelepanu sellele, et töötajate jaoks oli Kultuurikatla pargi tagaosas asetsev akrediteerimispunkt sobivas kohas, kuid meediainimestele on raske kommunikeerida sealset asukohta. Otsustasin väravate avamise ajaks jätta oma assistent töötajate akrediteerimispunkti ning minna ise piletimüügipunkti meediat ja külaliste nimekirja akrediteerima. Reede ja laupäeva pärastlõunast olin seega ametis piletimüügipunkti, kust ma ei saanud ära liikuda. Tööd raskendavaks asjaoluks osutusid veel samal ajal laekuma hakanud e-posti, telefonisõnumi, sotsiaalmeedia ja muude vahendite kaudu valdkondade juhtide poolt külaliste nimekirja pandavate inimeste nimed. Ajaliselt kattuvate erinevate tööde tekkimise pärast on suurte ürituste puhul akrediteerimine alati jaotatud nii, et vastutav isik on liikuv ja iga akrediteerimispunkti kohta on vähemalt üks assistent, kes on paikne. See tagab nimede lisamise samaaegselt kiire teenindusega.

Ürituseala kujundades peaks läbi mõtlema akrediteerimispunkti asukoha kõigi seda läbima pidavate inimeste seisukohast. Kui meediat esindavad isikud oleksid pidanud peaväravast sisenemise asemel minema jala ringiga ümber festivaliala akrediteerimispunkti, oleks nende meelestatus üritusse olnud negatiivne juba enne seda kogemata. Negatiivne meelestatus oleks võinud kajastuda artiklites ja mõjutada festivali mainet.

Kaootiline külaliste nimekirja andmete edastamine on jällegi vorm ebaefektiivsest kommunikatsioonist. Kui kokku on lepitud üks kanal andmete edastamiseks, siis sellest reeglist tuleb kinni pidada. Mitme erineva kanali jälgimine ja neis oleva informatsiooni haldamine soosib akrediteerimisvaldkonnas vigu ja hajutab tähelepanu, mida on just oluline fokusseerida akrediteerimisprotsessile. Akrediteerimises on oluline, et kehtestatud reegleid järgitakse selleks, et süsteem toimiks nii nagu on ette planeeritud. Alustalades muutusi tehes ei saa enam kindlustada väiksemate tekkivate probleemide lahendamise suutlikkust. Sweet Spot festivalil sai esimeseks muudatuseks uus süsteem, mis tekitas kohandumisraskusi. Järgnevalt oli probleem akrediteerimispunkti asukohaga, mis muutis akrediteerimisjuhi paikselt ja raskendas lisaülesannetele keskendumist meediaga tegelemise kõrvalt. Kaootiline andmete edastus võiks eraldiseisva ülesandena olla lahendatav, kuid lisatuna juba olemasolevatele olukordadele, on seda raske efektiivselt ja kvaliteetselt läbi viia. Seepärast võivad osad akrediteerimise süsteemid ja reeglid tunduda algselt üleliigsena, kuid need on vajalikud, et probleemsete olukordade lahendamisel akrediteerimisprotsess jätkuks.

3.1.3. Weekend Festival Baltic

Weekend festival, mis toimus vähem kui kolm nädalat pärast Sweet Spot festivali, oli minu jaoks kõige keerulisem ja töötjoomahukam akrediteerimiskogemus. Nagu eelnevalt mainitud, alustasin Weekend ja Sweet Spot festivali jaoks tööd samaaegselt, 2018. aasta juunikuus. Kuna Belgia ettevõtte Playpassi sularahavaba süsteemi kasutuselevõtmine oli pikaajaline plaan, siis leidsid ettevalmistused aset varem kui Sweet Spot festivalil. Playpass saatis korraldusmeeskonnale dokumente süsteemiga tutvumiseks ning toimusid veebikonsultatsioonid, kus panime paika läbipääsusüsteemi logistilise maatriksi. Lisaks käisime väikese korraldusmeeskonnaga Playpassi sularahavaba süsteemiga tutvumas Soome rokkmuusika festivalil RockFest, mis on samamoodi RL Entertainmentiga seotud nagu Weekend ja Sweet Spot festivalid.

Weekend festivali logistilise maatriksi jaoks oli esmalt vaja moodustada profiilid ehk tutvustada, milliste eri ligipääsuvariantidega grupid festivalile juurdepääsu vajavad. Sweet Spotil nimetati neid kategooriateks, mis moodustasid eri käepaelte, kiibi liikide ja laminaatkaartide kooslusest. Playpassi lähenemine oli logistiliselt vastupidine ehk alustati

ligipääsugruppide kaardistamisest. Profiilideks olid AAA ehk *Access All Areas* (ligipääs kõikjale), *Artist*, *Media* (meedia), *Photo* (fotograafid), *Stage crew* (lavatöölised), *VIP staff* (VIP-ala töötajad), *Priority staff* (eelisõigusega külastajate ala töötajad), *Vendors* (kaubitsejad), *Local staff* (meie oma töötajad ehk mitte partnerid), *Backstage staff* (n-ö lavataguse ala töötajad) ja *Security* (turvameeskond). Lisaks profiilidele määrasime ka kõik väravad, mis festivalialal kasutusse tulid. Neid oli kokku kuus ja neid eristati tähtedega A, B, C, D, E ja F. Viimasena määrasime, mis profiil millisest väravast läbi saab. Ka Weekend festivalil kasutasime korraga nii kiibi skaneerimise kontrolli kui visuaalset kontrolli. Seekord oli visuaalseks kontrolliks peamiselt laminaatkaardid. Tabel 3 esitleb eelnevat selgitust visuaalselt, kust on näha kõik profiilid, väravad ja milliste profiilidega isikud, millistest väravatest läbi käia saavad.

Tabel 3. Weekend Festivali profiilid ja väravad

Allikas: loodud Weekend Festivali jaoks ettevõtte PlayPass poolt

PROFILES	ENTRANCE GATE
AAA	ALL GATES
ARTIST	ALL GATES
MEDIA	A,C
PHOTO	A,C
STAGE CREW	B,C
VIP STAFF	B,C
PRIORITY STAFF	C
VENDORS	C
LOCAL STAFF	C
BACKSTAGE STAFF	ALL GATES
SECURITY	ALL GATES
GATE TYPE	LOCATION
Main gate A	
VIP entrance Main B	
Staff gate C	
Priority gate D	Inside main area
VIP gate E	Inside main area
Backstage entrance F	Inside main area

Järgmisena määrasime kindlaks festivaliala tsoonid. Tsoonideks jaotusid *public area* (festivali üldala), *priority area* (eelisõigusega külastajate ala), *VIP area* (VIP-ala), *backstage* (n-ö lavatagune ala, mis hõlmas lisaks kolme lava tagusele ka eraldi artistidele loodud puhkeala), *staff area* (töötajate ala), *stage* (lava), *press area* (pressiala), *camping* (telkla) ja *production area* (produktsooni ala ehk kontor). Töötajate ja pressialale ning produktsooni kontoris ja lavale saamiseks oli vajalik laminaatkaardi olemasolu. Need alad olid üldala sees ja sinna saamiseks ei skaneeritud kiipi, kuid vaadati visuaalselt käepaela ja vajaliku laminaatkaardi olemasolu. Tsoonid, koos laminaatkaartide vajadusega, on nähtavad Tabelis 4.

Tabel 4. Weekend Festivali tsoonid

Allikas: loodud Weekend Festivali jaoks ettevõtte PlayPass poolt

ZONES		LAMINATE
0	PUBLIC AREA	
1	PRIORITY AREA	
2	VIP AREA	
3	BACKSTAGE	
4	STAFF AREA	Only Lamine
5	STAGE	Only Lamine
6	PRESS AREA	Only Lamine
7	CAMPING	
8	PRODUCTION AREA	Only Lamine

Viimaseks määrasime profiilide ja tsoonide omavahelise suhestumise, kust selgusid profiilide ligipääs ja piirangud ürituse aladele. Lisaks oli määratletud kolm võimalikku töö tegemise aega: kogu festivalikorralduse aeg (*full attendance*), eel- ja järeltöö aeg (*only set-up/load-out attendance*) ja festivali toimumise aeg (*all festival days*). Osadel profiilidel oli mitu võimalikku töö tegemise aega, mida sai määrata vastavalt isikule. Profiilide suhestumine tsoonide ja tööaegade vahel on läbipääsusüsteemi logistilise maatriksi tuumaks. AAA profiilil oli ligipääs igale poole ning valik kogu festivalikorralduse aja ja festivali toimumise aja vahel. Artisti profiiliga sai igale poole, välja arvatud telkimisalale ja produktsooni kontoris, kas kogu festivalikorralduse aja või festivali toimumise ajal. *Media* profiiliga pääses üldalale, *priority* alale, VIP-alale, pressialale ja telklasse ning seda ainult festivali toimumise ajal. *Photo* profiiliga sai vaid üldalale ja pressialale ning seda

ainult ürituse toimumise ajal. Osad valitud fotograafid said kaks profiili – *Media* ja *Photo*. *Stage crew* profiiliga pääses üldalale, töötajate alale ja lavale ning valikus olid kõik kolm tööaega. *VIP staff* profiiliga sai üldalale, VIP-alale ja töötajate alale, kas kogu festivalikorralduse aja või festivali toimumise ajal. *Priority staff* profiiliga pääses üldalale, *priority* alale ja töötajate alale, kas kogu festivalikorralduse aja või festivali toimumise ajal. *Vendors* profiiliga sai ainult üldalale, kas kogu festivalikorralduse aja või festivali toimumise ajal. *Local staff* profiiliga pääses üldalale ja töötajate alale ning valikus olid kõik kolm võimalikku tööaega. *Backstage staff* profiiliga sai kõigile aladele, kas kogu festivalikorralduse aja või festivali toimumise ajal. AAA ja *Backstage staff* profiili vahe seisnes eskordiõiguses², mis oli ainult AAA profiilil. *Security* profiiliga pääses igale poole, kas kogu festivalikorralduse aja või festivali toimumise ajal. *Security* profiil oli mõeldud turvameeskonna töötajatele ja politsei patrullidele, et nad saaksid osta süüa ja juua festivali alal, sest kõik tehingud toimusid sularahavabas süsteemis ehk maksta sai ainult käepaela kiibil oleva rahaga. Üldiselt ei vaja politsei ja turvameeskond eraldi käepaela, sest neile tagab ligipääsu töötõend, seega sinne vajadus oli tingitud ainult sularahavaba süsteemi eripäradest. Pärast läbipääsusüsteemi logistilise maatriksi kindlaks määramist palusid Playpassi esindajad kinnitada kõik andmed, sest hilisemalt ei saanud enam süsteemi alustalades muudatusi teha. Läbipääsusüsteemi logistiline maatriks on esitatud Tabelis 5.

Tabel 5. Weekend Festivali akrediteerimise logistiline maatriks

Allikas: loodud Weekend Festivali jaoks ettevõtte PlayPass poolt

	AAA	ARTIST	MEDIA	PHOTO	STAGE CREW	VIP STAFF	PRIORITY STAFF	VENDORS	LOCAL STAFF	BACKSTAGE STAFF	SECURITY
ZONES	DEFAULT ACCESS TO:										
PUBLIC AREA	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
PRIORITY AREA	x	x	x				x			x	x
VIP AREA	x	x	x			x				x	x
BACKSTAGE	x	x								x	x
STAFF AREA	x				x	x	x		x	x	x
STAGE	x	x			x					x	x
PRESS AREA	x	x	x	x						x	x
CAMPING AREA	x		x							x	x
PRODUCTION AREA	x									x	x
ATTENDANCE OPTIONS	WHICH PROFILES?										
FULL ATTENDANCE	x	x			x	x	x	x	x	x	x
ONLY SET-UP/LOAD-OUT ATTENDANCE					x				x		
ALL FESTIVAL DAYS	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

² Eskordiõigus on voli saata ligipääsu võimaldava tõendita isikut festivalialal.

Läbipääsusüsteemi saab kujutada nii tabelina kui ka käepaelte ja laminaatkaartide näidistega dokumendis. Esimene on pigem süsteemi kavandamiseks ja teine turvameeskonnale esitamiseks. Weekend festivali jaoks koostati mõlemad, millest dokumendiversioon on nähtav Lisas A.

Akrediteerimiseks alustasin eeltööd koos oma assistendiga Tallinnas kaks nädalat enne festivali. Samal ajal tuli kohale ka Playpassi meeskonna esimene liige, kes aitas veelkord selgitada kogu süsteemi ja seadmeid, millega kiipidele andmeid üle kandma hakkasime. Esmalt kandsime *Security* profiiliga andmed kahesajale käepaela kiibile, et neist seitskümmend anda turvameeskonnale ja ülejäänud politseile. Need ei olnud isikustatud käepaelad, sest olid mõeldud ainult toidu ja joogi ostmiseks festivalialal. Seejärel algas töö Playpassi veebiprogrammis, kus alustasime gruppide loomist. Kogu festivalikorraldus jagunes üheksateistkümmesse eri valdkonda, milleks olid produktsioon, finants, personal, artistid ja *backstage*, PR/turundus, piletimüük, sularahavaba tugi, akrediteerimine, kontor, VIP, telkla, telkla poed, baar, kaubandus, meelelahutusatraksioonid, *merchandise* ehk fännikauba müük, vabatahtlikud, järelpeod festivalialal ja järelpeod Pärnu Sunseti klubis. Mõnede valdkondade puhul piisas ühe valdkonnaülese grupi loomisest, kuid suuremad valdkonnad nagu produktsioon, baar ja kaubandus jagunesid mitmekümneks grupiks ülesehitust teostavate ettevõtete, eri baaride asukohtade või kaubitsevate ettevõtete järgi. Iga grupi ehk ettevõtte, baari, valdkonna vms juht sai oma grupi töötajad süsteemi ise lisada. Vastutavad isikud said oma e-postile kutse koos juhendiga, et Playpassi keskkonnas oma grupp moodustada. Juhend selgitas, et kõik töötajad peavad olema Playpassi süsteemi nimeliselt sisestatud, pärast mida said nad e-posti kaudu töötajapileti. Töötajapileti esitamisel skaneeriti see akrediteerimispunktis, mille järel kanti sama seadmega kõik selle isiku kohta käivad andmed käepaela kiibile. Grupi vastutaval isikul oli võimalus kõigi töötajate piletid enda e-postile aadressile saada, et siis tulla korraga kõiki töötajate käepaelu lunastama. Osadele suurtele gruppidele panime käepaelad valmis varem, laadides andmed kiibile ja kirjutades üles, milline kiibikood millise nimega kokku läheb. Nende gruppide vastutajad said kõigi töötajate käepaelad korraga ühes ümbrikus. See kehtis enamasti produktsiooni gruppide kohta, kus oli väga palju töötajaid. Selline teguviis oli mõeldud akrediteerimise tööhulga vähendamiseks ning töötajate kiiremaks paelastamiseks.

Gruppe lisasime juurde jooksvalt vastavalt sellele, millal juurdepääsu vajavate gruppide kohta infot saime. Igale töötajagrupile sain mina ja akrediteerimise assistent lisada profiili, millega sätestasime ligipääsu ürituse eri aladele ning ajalised piirangud, mis kaasnesid profiiliga. Töötajaid gruppi sisestav isik sai seega valida meie poolt piiratud valikuvariantidest ainult neid, mida me grupile võimaldasime ning meie saime muuta spetsiifilisi üksikasju nagu anda vastutavale isikule kõrgema taseme profiil või lisada autolube. Playpassi süsteemis olid autolubadele mõeldud parkimisload, mida saime inimestele eraldi määrata. Parklaid oli kokku neli, tähistega P1, P2, P3 ja P4. Lisaks, oli ka *Delivery* luba, millega sai eel- ja järeltööde ajal platsile sõita, kuid mitte parkida.

Kui vastutav isik sai oma grupi moodustatud, tuli meil ja valdkonna vastutajal grupp üle vaadata ning kas heaks kiita või teha vajalikud muudatused ja töötajapiletid laiali saata. Töötajapilet andis meile ka hea võimaluse informatsiooni edastamiseks, millega pidid kõik töötajad kursis olema. Piletile lisasime õpetuse akrediteerimisprotsessi läbimiseks. Selgitasime, et töötajapilet pidi akrediteerimispunktis olema kaasas kas välja prinditult või esitatuna telefonist, selleks, et kiiresti andmed käepaela kiibile kanda. Võimalik oli ka nime järgi töötajat otsida, kuid ajakulu oli töötajapileti esitamisel märkimisväärselt väiksem. Piletile lisasime ka akrediteerimispunkti lahtiolekuajad, käepaela kiibile raha laadimise õpetuse ja info, millisest väravast töötajad sisenema peavad. Selline kommunikatsiooniviis kõigi töötajatega korraga andis hea eelduse paremini informeeritud töötajaskonna kujunemiseks.

Meedia ja fotograafide andmed jõudsid meieni PR/turunduse juhi koostatud ankeedi kaudu ning ka neile saadeti pilet, et akrediteerimisest käepael ja laminaatkaart lunastada. Töötajate ja meedia kohta tekkisid kaks eri nimekirja, mille järgi saime vaadata juba laekunud inimeste arvu ja kui palju oli veel akrediteerimata isikuid. See funktsioon aitas paremini prognoosida tulevaste päevade töökoormust ja korraldada edasist tööjaotust.

Playpassi programm oli väga põhjalik, akrediteerimist toetav ja seadis esikohale eeltöö tähtsuse, mis muutis suure töötajaskonna akrediteerimise organiseeritumaks. Registreerimisvormi olemasolu muutis eeltöö andmesisestusest andmete haldamise protsessiks. Playpassi programmi loodud registreerimisvorm vastas Krugman & Wrighti (2007) teoorias välja toodud kriteeriumitele ehk disain oli loodud selliselt, et andmete sisestamine oli võimalikult selge, lihtne ja täpse sõnastusega. Playpassi süsteemi funktsioonid aitasid kaasa kommunikatsiooni korraldamisele läbi töötajapiletite, tööjaotust

prognoosida tänu süsteemis sisenenud ja veel tulemata isikute arvu jälgimisele ning tuvastada vääralt kasutatud käepaelte omanikke.

Range turvarežiim festivalialal algas kaks päeva enne festivali algust ja lõppes kaks päeva pärast festivali lõppu. Festivali ajal oli ürituse ala lahti kella 09.00 hommikul kuni 03.00 öösel. Eraldi piirati festivaliala sees olevat järeldude ala, mis oli lahti kuni kella 05.00 hommikul. Akrediteerimine algas samal ajal, kui algas ka range turvarežiim festivalialal. Kuna mul oli festivalil mitu ametit, siis olin akrediteerimispunktis kohal aeg-ajalt. Lisaks minu assistendile tegeles akrediteerimisega veel üks palgaline töötaja ja vabatahtlikud. Senikaua, kui akrediteerima tulid töötajapiletiga isikud, sujus töö ladusalt ja kiirelt. Järjekorrad tekkisid siis, kui nimesid tuli veebisüsteemist otsima hakata, kuna töötajal polnud piletit ette näidata. Veel rohkem takistasid akrediteerimispunkti sujuvat tööd erijuhtumid nagu isikud, keda polnud üldse süsteemis sees või need, kes polnud saanud autoluba või kellele ei sobinud profiili ligipääsu piirangud. Enamjaolt seisnes probleem selles, et vastutavad isikud olid jätnud töötaja gruppi lisamata. Põhjuseid oli mitmeid – töötaja lisandumine pärast grupi moodustamist, personalivahetus või mõni muu inimlik viga. Autoluba soovis iga teine töötaja põhjusel, et festivaliala lähedal polnud kuhugi parkida. Samas olid ka korraldajate jaoks parkimisvõimalused piiratud ning lube sai jagada ainult vastavalt tööülesannetega seotud vajadusele. Ligipääsupiirangute osas eriarvamusel olevad isikud jagunesid ühelt poolt tööülesannete tõttu ka tegelikult lisaligipääsu vajavateks inimesteks ja teiselt poolt nendeks, kes polnud piirangutega lihtsalt rahul. Akrediteerimisprotsessis leidub alati keegi, kes ei ole rahul mõne korraldusliku otsusega ja nende inimeste arv kasvab vastavalt ürituse suurusele. Weekend festivali puhul olid sellised juhtumid suureks takistuseks akrediteerimise sujuvas töös.

Erijuhtumitest selgus, et tekkis suur hulk produktsioonivaldkonna alla kuuluvaid töötajaid, kellele oli vaja anda suuremat ligipääsu, kuid AAA profiili me nii massiliselt välja ei jaganud. Peamiselt oli vaja profiili, millel oleks ligipääs B- ja C-lava taha ning *priority* ja VIP-alale, et ürituse ajal tagada tehniline ja ehitusalane abi. Kuna laminaatkaartide tellimise ajal oli arutelu ühe lisaprofiili üle, siis lisati see laminaatkaartide tellimusse. *Production* profiil, mis logistilisest maatriksist siiski kõrvale jäeti, kulus nüüd ära. Kuna Playpassi esindaja oli eelnevalt öelnud, et pärast ligipääsusüsteemi logistilise maatriksi valmimist seda enam muuta ei saa, siis mõtlesime välja variante, kuidas profiili kasutusele

võtta. Playpassi poolt tuli vastus, et maatriksit ei saa muuta, kuid sellele saab profiile juurde lisada. Niisiis lisasime läbipääsusüsteemi veel ühe profiili, millel oli ligipääs üldalale, töötajate, VIP- ja *priority* alale. Pärast tabeliversioonis läbipääsusüsteemi loomist uuendasime ainult dokumendiversiooni, sest see läks turvameeskonnale järgimiseks. Seepärast on dokumendiversioon, mis on nähtav Lisa A all, erinev tabeliversioonist. Sinna tekkisid ka uued tsoonid nagu operatiivala (polisei ja päästeteenistus), Hedoni hotell, parkla 2 ala jne; festivaliaja kellaajaline ligipääs erinevatel profiilidel ning lisaväravad *Service Gate*'ide (SG1, SG2 jne) nime all. Juurde tekkinud tsoone ei kontrollitud käepaela kiibi kaudu, vaid ainult laminaatkaardi järgi, seega sularahavaba süsteemi polnud neid vaja enam lisada. Kellaajad olid täpsustuseks, mis ajani iga profiiliga töötaja pärast festivalipäeva lõppu alal viibida võib. *Service gate* oli turvameeskonna nimetus kõigile väravatele, mis polnud mõeldud külastajatele, vaid ainult töötajatele. Sellespärast on läbipääsusüsteemi dokumendiversioonis *Staff gate C* nüüd SG1. Ülejäänud kolm väravat (SG2, SG3, SG4) tekkisid juurde selleks, et pääseda kiiresti ligi Hedoni hotelli, kaubitsejatele tagalasse ja baari laotalasse. Akrediteerimise vaatekohast muutis uue süsteemi tekkimine omavahelise suhtluse keerukamaks, kuid turvameeskonna ja sularahavaba süsteemi vajadused olid erinevad ning sellega tuli kohanduda.

Akrediteerimise efektiivsust pärssis *Production* profiili lisamine, mille tõttu pidime üle kirjutama omajagu andmeid süsteemis ja vahetama juba väljaantud käepaelu, mis kõik võttis aega. Algne aimdus lisaprofiili vajalikkuses produktsioonitöötajatele oli põhjendatud ning oleks pidanud olema rohkem läbi mõeldud. Selleks, et produktsioonitöötajate vajadusi paremini esindada, oleks ka selle valdkonna juht pidanud profiili vajalikkuse eest seisma. Sellised juhtumid toovad välja akrediteerimistööks vajaliku kogemuse omamise tähtsuse. Kogenud akrediteerimisjuht oskab näha eeltöö käigus kaugemale ja ennetada hilisemate muudatuste tegemise vajadust. Säterhed *et al.* (2011) välja toodud eelplaneerimise vajalikkus analüüsida kõiki võimalikke juhtumeid ja olukordade arenguid oleks siinkohal hoidnud ära lisatöö tekkimise (lk 13). Veel raskendas sujuvat ja selget tööd kahe erineva läbipääsusüsteemi kasutamine. Selle vältimiseks oleks vaja süsteemi, mis kaasab kõiki asjaosalisi, et lähtutaks ühest läbipääsusüsteemist ja räägitaks samu termineid kasutades. Selline süsteem on kasulik kõigile seotud valdkondadele, et kellelgi ei tekiks vajadust luua uut süsteemi, mis vastandub olemasolevale.

Festivali toimumise ajal koosnes sularahavaba süsteemi Playpass tugi seitsmest liikmest. Kolm oli mõeldud peavärvasse, üks telklassse, üks infopunkti ja kaks IT-töötajat haldas kogu süsteemi Hedoni hotellist. Värvate avanedes ja rahvahulga suurenedes koondus enamik sularahavaba süsteemi tuge infopunkti, kus tekkisid pikad külastajate järjekorrad. Erinevate probleemide seast kerkis põhilisena esile käepaela kiipide töötamast lakkamine. Playpassi meeskond hindas probleemi põhjuseks käepaela tootja viga. Kuna kiibiga käepaelad olid tellitud teiselt firmalt, siis ei saanud tol hetkel muud teha, kui vahetada vigased käepaelad uute vastu, kandes kõik andmed vanalt kiibilt uuele. Sama olukord tekkis ka töötajate käepaeltega, mille peale andis külastajate probleemide alla mattuv Playpassi tugi mulle seadme, millega andmeid üle tõsta. Niisiis hakkasime lisaks käepaelte ja laminaatkaartide väljaandmisele vahetama ka vigaste kiipidega käepaelu. Seadmega tuli kaasa vastutus, sest ühelt kiibilt teisele andmete ületõstmisel pidi olema ettevaatlik – paljudel kiipidel oli peal ka juba raha. Ühelt kiibilt andmeid võttes pidi need kohe uuele kiibile panema, et kinnitada andmete ülekanne. See võib tunduda lihtne tegevus, kuid paljude inimeste poolt ümbritsetuna oli kerge kaotada oma tegevustes järge.

Kogu üritust hõlmava uue süsteemi esmase kasutamise puhul on mõningane probleemide tekkimine eeldatav. Käepaela kiipide tõrke puhul oli tegu probleemiga, mis võis potentsiaalselt puudutada 65 000 külastajat ja 2000 töötajat. Õnneks oli töötajate puhul vaja vahetada vaid ligi sada käepaela. Seevastu ürituse alal olev infopunkt mattus järjekordadesse. Kuna Playpassi töötajad ei lasknud infotöötajatel kiipidel olevaid andmeid ümber kopeerida, kartes andmete kadumist, siis tegeles vahetustega töötav seitsmeliikmeline Playpassi meeskond kõigi probleemsete käepaeltega ise. Seepärast ei jagunud akrediteerimisse abiks ühtegi Playpassi meeskonna liiget ja meile usaldati seade, millega andmeid üle tõsta. Akrediteerimisprotsessile tekitas kiipide tõrge juurde eelnevalt planeerimata tegevui. Kuna olukord tekkis ürituse toimumise ajal, oli õnneks enamik töötajatest juba akrediteerimise läbinud ning kahte tööd pidi väga vähe paralleelselt tegema.

Tekkinud probleem näitab, milline võim on ühel detailil suurürituse kontekstis. Uute häid lahendusi pakkuvate süsteemide kasutusele võtmisel peab kogu ürituse korralduslik pool olema hästi väljakujunenud ning omama väga tugevaid alustalasid, et probleemide puhul olukorrast positiivselt väljuda. Uute koostööpartneritega, kes omavad ürituse edukuses suurt rolli, oleks oluline läbi viia ka riskianalüüs. Riskianalüüs annab aluse kavandavatele süsteemidele nagu ürituse reeglid, plaanid ja praktikad (Säterhed *et al.*, 2011, lk 13).

Paraku polnud Playpassi ja korraldajate poolt kaardistatud võimalikke ohukohti ja tegevusi, mis aitaks probleeme leevendada, mistõttu põhjustas käepaela kiipide tõrge külastajatele pikka järjekordades seismist ja üritusele mainekahju.

Festivali teisel päeval hakkasid infopunktist laekuma teated, et mitmel külastajal on tuvastatud kiibilt erinevad töötajate profiilid. Siinkohal osutusid kasulikuks Playpassi akrediteerimissüsteemi funktsioonid, mis võimaldasid kiibi numbri järgi vaadata, kellele pidi käepael tegelikult kuuluma. Esimese juhtumi korral tunnistas ka külastaja ise, et oli tuttavalt käepaela ostanud. Kiibi numbri järgi sain teada müügitehingu teinud töötaja nime ja ettevõtte, mille alt ta festivalil töötas. Selgus, et produktsioonivaldkonnas oli osa nimesid esitatud mitmekordselt, sest mõned töötajad tegid tööd mitmele eri firmale. Ümbrikus korraga käepaelte üleandmisel sai osa töötajaist endale kaks käepaela, millest ühe panid endale käele, kuid teine jäi üle. Üks selline töötaja kasutas olukorda omakasupüüdlikult ära, kuid ei arvestanud sularahavaba süsteemi eripäradega. Playpassi süsteem näitas, et külastajal on käepael, millel on ligipääs töötajale mõeldud tsoonidele. Käepaela saime distantsilt blokeerida ja külastaja pidi piletimüügist uue käepaela ostma. Käepaela müünud töötaja nime edastas inimesed peakorraldajale, kes tegeles juhtumiga ise edasi. Tekkinud juhtum näitas, et ümbrikus käepaelte üleandmine tekitab ebavajalikke riske turvalisuses. Selleks, et käepaelad ei satuks valede isikute kätte, tuleb akrediteerimispunktis kohapeal kõik töötajad paelastada. Ümbrikutes käepaelte üleandmine oli peakorraldaja lahendus akrediteerimise töö lihtsustamiseks. Siinkohal peaks kogunud akrediteerimisjuht informeerima peakorraldajat käepaelade sel viisil üleandmisega kaasnevatest riskidest ja soovutama antud teguviisi vältida. Peakorraldajale saab nõu anda vaid sarnase kogemusega isik, mis kinnitab vilunud akrediteerimisspetsialisti olulisust.

Teise sarnase juhtumi puhul oli töötajaprofiiliga käepaelu rohkematel inimestel ning need inimesed ei olnud omavahel seotud. Infopunktist teatati, et skaneerimisel viskab seade ette Security profiili. See viitas kahele võimalikule lekkeallikale, sest Security profiili kasutasime ainult eelkiibistamisel turvameeskonna ja politsei käepaelte jaoks. Neid käepaelu ei sisestatud nimeliselt, seega pidin vaatama süsteemist, mitmendad olid järjekorras kõnealused kiibinumbrid. Kuna ma teadsin, millisest kiibinumbrist alates andsime käepaelad turvameeskonnale ja millisest alates politseile, sain ma

järjekorranumbri alusel selgeks teha, kelle käepaeltega tegemist oli. Otsingust selgus, et külastajate kasutusest avastatud käepaelad kuulusid algselt politseile. Edastasin sama info festivali meediajuhile, kes oli nii olukorraga kursis kui ka juba teel politseisse üldisele koosolekule. Koosolekul võeti teemaks ka külastajate kasutusest avastatud käepaelad, mille põhjusena tuli välja arusaamatus käepaelte otstarbe kohta.

Arvestades profiili ligipääsuõiguseid, oli tekkinud olukord väga tõsine. Kõrgema taseme profiil nagu *Security* külastaja käepaela kiibil, oleks võinud teoreetiliselt lõppeda selle külastaja lavale jõudmise või *backstage*'i alasse minemisega. Ilmselt jäid meiepoolsed selgitused politseipatrullidele antud käepaelte kohta, mis olid mõeldud vaid ürituse alal toidu ja joogi ostmiseks, seisma politsei kommunikatsiooniahelas. Akrediteerimisalaselt õpetas olukord jällegi seda, et käepaelu ei tasu anda kellelegi üle hulgakaupa.

3.1.4. Bon Jovi kontsert

Bon Jovi kontserdi jaoks algas Lauluväljakul ala ehitus üksteist päeva enne üritust, sest Tallinna esinemine oli kontserttuuril esimene. Lauluväljakul tehti lavaehituse proovi, mistõttu oli ka akrediteerimispunkt tavapärasest varem lahti. Esimesed neli päeva olid ebaharilikult rahuliku tempoga, mil sai teha eeltööd ja alustada läbipääsusüsteemi loomist. Kuna Lauluväljak on iga-aastane kindel vabaõhu kontserdipaik, siis on sealne töökorraldus juba välja kujunenud ja süsteemi loomine lihtsam, kui uue koha puhul. Minu põhiliseks väljakutseks oli teise üritusekorraldaja all töötamine ja sellest tulenevate erinevustega kohandumine. Akrediteerimisjuhi tööd lihtsustab paljus see, kui ta teab erinevate ürituse sisevaldkondade töötajaid ja on kursis tööga, mida nad tegema peavad. Õnneks kattusid Live Nationi ja RLE Balticsi tööjõud ja partnerid suuremas osas.

Kuna akrediteerimiseks kasutatav veebiprogramm GateMe hõlmas vaid *check-in*'i ehk töötajate sisenemiste haldamise süsteemi, siis tabeli kujul esitatud läbipääsusüsteem polnud vajalik. Mina ja teine akrediteerija kasutasime varasemate Live Nationi ürituste läbipääsusüsteemi alust, et luua sellest turvameeskonna jaoks vajalik dokumendiversioon. Bon Jovi kontserdil eristati AAA (*Access All Areas*), kohalike töötajate (*Local*), kaubitsejate ja baaritöötajate profiile. Lisaks oli eel- ja järeltöö jaoks profiil, millega ei saanud kontserdi ajal alale. Ürituseala jagunes tsoonideks nagu üldala, VIP-ala, Golden

Circle ehk fännitsoon, lava, kohalik produktsioonikontor, töötajate toitlustusala, *backstage*'i ala ja artisti riietusruumid. Iga profiili eristamiseks kasutati erivärvilisi käepaelu. Musta käepaelaga AAA profiilil oli ligipääs kõikjale peale artisti riietusruumide, lilla käepaelaga kohalike töötajate profiili jaoks olid piiratud artisti riietusruumid ja lava, punase käepaelaga kauplejate ja hõbedase käepaelaga baaritöötajate profiilid pääsesid vaid üldalale. Lisaks töötajate profiilidele lisasime turvameeskonna jaoks fännitsooni kuldse käepaela näite ja erinevate VIP-pakettide info.

Lisaks töötajate andmete GateMe programmi sisestamisele tegime meile saadetud kauplejate andmetest turvameeskonna jaoks eraldi Microsoft Exceli tabeli. Tabel pidi sisaldama vajalikke andmeid õiges järjestuses, et turvameeskond saaks töötajate taustakontrolli läbiviimiseks tõsta andmed ühekorraga politsei andmebaasi. Kauplejad edastasid oma andmeid üritusel kaubanduse eest vastutavale isikule erineval kujul ning tema edastas need omakorda meile Exceli tabelis, mille oli teinud endale sobival kujul. Seetõttu tuli meil samu andmeid veel kord töödelda, et turvameeskond saaks andmed neile vajalikus vormis. Kogu protsess tundus minu jaoks ebaefektiivne ja aegaraiskav ning tulenes tõenäoliselt vähesest omavahelisest kommunikatsioonist.

Kauplejate andmete mitmes eri vormis edastamine ühest üritusesisesest valdkonnast teise näitab eri üksuste killustatust. Kohe algselt kauplejatelt vajalikus vormis andmete küsimine on palju efektiivsem viis andmekorjeks, nii akrediteerijatele, kauplejate juhile kui ka turvameeskonnale. See nõuab valdkondadevahelist suhtlemist, mille abil on võimalik vähendada nii korduvat tööd kui ka aega, mis kulub üritusel kommunikatsioonile ja töötajate andmete muudatuste jälgimisele. Kuna paljudes Eesti ürituskorralduse organisatsioonides puudub sisekommunikatsiooni haldav osakond, on suhtluse läbiviimine jäänud valdkondade juhtide õlule. Bon Jovi töötajate andmete korduv ümberstruktureerimine näitab akrediteerimise, kauplejate ja turvameeskonna vahelise sisekommunikatsiooni puudumist. Kolme valdkonna efektiivseks omavaheliseks suhtluseks ja andmete jagamiseks on vajalik leida kommunikatsioonikanalite kombinatsioon, mis vastaks eesmärkide saavutamisele ning oleks lihtsasti kättesaadav (näiteks nutitelefonist). (Van der Wagen & White, 2014, lk 294)

Päev enne kontserti jagunesid akrediteerimispunktid kaheks – üks jäi Lauluväljaku Oru väravasse ja teise seadsime Tiigi väravasse kauplejate akrediteerimiseks. Kauplejaid akrediteeriti eraldi, sest nad sõitsid Tiigi väravast üritusealale, mille tõttu toimus seal autode läbiotsimine turvameeskonna poolt. Kauplejate andmed laekusid meieni kolm päeva enne kontserti. Kauplejate akrediteerimiseks sorteerisime punased käepaelad ümbrikutesse eelnevalt valmis, vastavalt kauplevate ettevõtete töötajanimbritele, sest nii oli varasemalt tehtud. Vaatamata valmis pandud ümbrikutele, toimus akrediteerimisprotsess ikkagi samamoodi – töötaja näitas dokumenti, mille alusel sisestati ta nimi GateMe programmi, et töötaja tuvastada, mille järel tehti *check-in*. Seejärel pidi akrediteerija otsima õige ettevõtte ümbriku, kust leida töötaja käepael. See aeglustas akrediteerimise tööd, sest protsess oleks olnud kiirem, kui kõik käepaelad oleksid olnud algvormis ühes kohas koos. Selline tööjaotus on jäänud püsima eelnevatest üritusest, mille puhul võis teguviis olla põhjendatud. Selliste olukordade puhul on oluline mõista tööprotsesside kasulikkuse määra ja kahelda nende vajalikkuses, kui selle põhjendus toetub ainult eelnevate ürituste kogemusele. Vastasel juhul toodetakse endale tööd juurde, nii nagu eelnimetatud näite puhul tehtud sai. Säterhed *et al.* (2011) etteplaneerimise põhimõte kandub turvalisuse planeerimiselt üle ka akrediteerimise efektiivsuse taotlemisse. Soodsamate võimalike tingimuste tekkimise eeldus on akrediteerimistegevuste läbimõtlemine ja analüüsimine. (Säterhed *et al.*, 2011, lk 13)

Kauplejate akrediteerimine algas päev enne kontserti, kui nad jõudsid ürituse alale müügitelke ja vajalikke seadmeid üles panema. Just kauplejate akrediteerimisel selgus kõige ilmekamalt, et enamik töötajatest polnud kursis, et peavad käepaela saamiseks esmalt dokumenti näitama. Nii dokumendi näitamise olulisuse kui ka muu vajaliku info edastasime ürituse valdkondade juhtidele, et nad jagaksid seda edasi. Kauplevate ettevõtete ülemused olid e-posti teel kogu info saanud, kuid edasine teabe liikumine oli ilmselt seisma jäänud. Enamjaolt oli akrediteerimispunkti jõudnud töötajatel dokument kaasas, kuid oli ka neid, kellel puudus identifitseerimisvahend. Väljakutsed kommunikatsioonis on akrediteerimisel väga sage probleem. Alatihti peame tõdema, et isegi parimate kavatsuste juures jääb infoedastus kuskil kommunikatsiooniahela etapis seisma. Seepärast on oluline omada infoedastusvõimalusi otse akrediteerimisest töötajateni, et mitte jääda lootma eri valdkondade juhtide põhjalikkusele. Üheks akrediteerimistöötajate ülesandeks on sisekommunikatsioon kõigi töötajatega. Paraku on seda ülesannet enamasti alahinnatud ja

unarusse jäetud. Samas takistab sisekommunikatsiooni üritust korraldava organisatsiooni poolt ühtse kommunikatsioonikanali tagamise puudumine, mille kaudu töötajatele infot edastada saaks. Seepärast on tavaks jäänud info edastamine valdkondade juhtidele, lootuses, et see jõuab oma sihtmärgini.

Kauplejate akrediteerimispunkt Tiigi väravas oli kontserdipäeval avatud kuni kella neljani, kuna samal ajal avanesid ka väravad küllastajate jaoks ja kõik töötajad pidid selleks ajaks tööpostil olema. Andsime võimaluse hiljem ilmuvatele kauplejatele oma käepaelad Oru väravast välja võtta, kuid need pidid olema pigem üksikjuhtumid. Kauplevatele ettevõtetele on vastavalt müügipunkti suurusele korraldaja poolt ette nähtud teatud arv töötajaid, et üritusele tuleks vaid töötav personal, mitte sõbrad ja tuttavad, kes soovivad tasuta kontserti nautida. Seepärast olid suureks üllatuseks need mitukümmend kauplejatena registreeritud inimest, kes ilmusid akrediteerimisse vahetult enne kontserti, olles tööks ebasobivalt riietatult. Produktsioonijuhile olukorda selgitades otsustasime järgmiseks ürituseks ümberkorraldusi teha, et kindlustada vaid töötajate prii sissepääs.

Kauplemisettevõtete-poolne oma positsiooni ärakasutamine läheb vastuollu lepinguga, mis on sõlmitud ürituskorraldajaga. Suur hulk töötajatena figureerinud küllastajaid, kelle eesmärk oli tasuta kontserdile pääsemine, oli varem märkamata jäänud. Väga palju akrediteerimise väljakutseid esineb seoses kauplejatega, mistõttu oleks vaja paremat ülevaadet selles valdkonnas toimuvast. Korrapärased juhised ja läbimõeldud tegevused toetavad struktuurse süsteemi loomist, läbi mille tulevad akrediteerimise nõrgad kohad päevavalgele.

3.1.5. Metallica kontsert

Metallica kontserdiala ehitus algas nädal enne ürituse toimumist. Metallica töötajate akrediteerimispunkt asus Eesti Rahva Muuseumi (ERM) sissepääsu ees olevas kontorisoojakus. Produktsioonikontor, lava ja küllastajatele mõeldud ala jäi ERMi taha ehk akrediteerimispunkti ja kontserdiala lahutas muuseumi hoone. Alale sisenemiseks oli neli väravat, mida tähistati tähtedega A, B, C ja D. Tavaküllastajate jaoks olid mõeldud A-, B- ja C-värv, VIP-küllastajatele D-värv.

Nagu Bon Jovi kontserdilgi, oli Metallica läbipääsusüsteem ainult dokumendiversioonis, mitte logistilise maatriksina. Üritusel eristati profiile nagu AAA (*Access All Areas*), kohalikud töötajad (*Local*), kauplejad ja baaritöötajad. Lisaks oli eel- ja järeltöö jaoks profiil, millega ei saanud kontserdi ajal alale. Ürituse ala jagunes tsoonideks nagu üldala, VIP-ala, Golden Circle ehk fännitsoon, Snakepit ehk fännitsooni sees olev VIP-ala, lava, produktsioonikontor, töötajate toitlustusala, *backstage*'i ala, artisti riietusruumid ja Glämpingu ala. Glämpingu ala oli väljaspool kontserdiala, ERMi hoone kõrval asuv telkla. Profiilide eristamiseks kasutati erivärvilisi käepaelu. Hõbedase käepaelaga AAA profiilil oli ligipääs kõikjale peale artisti riietusruumide, sinise käepaelaga kohalike töötajate profiili jaoks olid piiratud artisti riietusruumid ja lava, valge käepaelaga kauplejate ja baaritöötajate profiiliga pääses vaid üldalale.

Kõik käepaelade värvused valiti välja enne, kui olin Tartusse jõudnud ja seepärast ei tekkinud mul võimalust sel teemal oma mõtete jagamiseks. Kauplejate ja baaritöötajate käepaelad olid vinüülmaterjalist ja valged ning AAA käepaelad riidest ja hõbedased. Päevasel ajal oli neil suhteliselt lihtne vahet teha, kuid pimedas ei olnud materjalist aru saada ja ka värvused tundusid ühtviisi heledad toonid. Kuna vinüülpaelade valikus oli palju erinevaid värve, siis oli olemas võimalus valida kauplejate ja baaritöötajate käepaelaks mõni eristavam värv. Turvameeskonna töö sujuvuse huvides on alati käepaelade värvusi valides parimad variandid vastand- või selgelt eristuvad värvid. Korraldaja poolt on oluline näha aspekte, mis võivad turvameeskonna tööd lihtsustada või raskendada, ja teha omalt poolt kõik, et kindlustada nendest esimene. Käepaelte erinevus võis puhanud inimesele olla päevavalges selge, kuid pikka vahetust tegeva väsinud turvamehe jaoks näivad pimedas hõbedane ja valge käepael liialt sarnased. Lihtsa, kuid detailse teabe puudumise tõttu tekitas korraldusmeeskond ise üritusele turvariski, mis oleks võinud olemata olla.

Lisaks töötajate profiilidele lisasime läbipääsusüsteemi turvameeskonna jaoks fännitsooni kollase käepaela näite ja erinevate VIP-pakettide info. Veel olid VIP-alal nelja ettevõtte eratelgid, kuhu sisenemiseks oli vaja selle ettevõtte logodega käepaela. Ka Glämpingu ala jaoks oli kaks käepaela – Glämpingus ööbijate ja sealsete töötajate käepaelad. Läbipääsusüsteemi lisasime ka ERMi töötajate töötõendi, mis andis õiguse muuseumi alal töötajate ruumides liikuda. Viimasena lisasime läbipääsusüsteemi ka viis erinevat autoluba. Kollane autoluba, märkega X, oli parkimiseks kauplejatele ja ehitajatele Raadi lennuvälja

tagumises otsas, kus lõppes kontserdiala. Sama autoluba kasutasime ka ajutiselt alale sõitvate autode puhul, kirjutades markeriga loale peale sõna AJUTINE. Roheline luba, märkega X, oli mõeldud kontserdiplatsile jäävate sõidukite jaoks, kust müüdi sööki ja jooki. Sinine autoluba, märkega X, oli mõeldud veoautodele, mis parkisid Raadi lennuvälja tagumises osas. Roosa luba, märkega X, oli artisti meeskonna ja *backstage*'i töötajate autode parkimiseks lava taga asuvale alale. Roheline autoluba, märkega O, oli mõeldud Glämpingus ööbivate inimeste sõidukitele ERMi sissepääsu ees olevas parklas.

Täielikult uues kohas korraldatav suurüritus toob kaasa omajagu väljakutseid. Metallica puhul olid peamisteks asukohaga seotud katsumusteks peamise akrediteerimispunkti paiknemine ERMi ees ja kauplejate akrediteerimispunkti asukoht Raadi lennuvälja tagumises osas. ERMi ees paiknemise probleem seisnes selles, et olime ainukesed kontserdiga seotud töötajad sellel ürituseala poolel, kuhu jõudis kõige rohkem infot otsivaid külastajaid. Seepärast pidime lisaks akrediteerimisele ka infot väljastama. Iseenesest ei oleks see olnud probleemiks, kui meil oleks olnud üks lisatöötaja ja tema kätte oleks koondunud info, mida küsijatele edastada. Kuna me polnud infoedastuseks valmistunud, pidime paljude küsimuste puhul hakkama vastuseid uurima, mis pärssis akrediteerimistööd. Uues kohas korraldatava ürituse puhul oleks võinud ette näha inimeste vajadust koha järele, kust nad saavad oma küsimustele vastuseid. Kuna ERMi esine on paik, kuhu inimesed kontserdile tulles koonduvad ning nähes seal kontorisoojakut, eeldavad, et see võib olla koht, kust saab küsimustele vastuseid. Seepärast oleks võinud akrediteerimise kõrval olla ka infopunkt ja suur LED ekraan, mis juhataksid külastajad õigete väravateni.

Teiseks probleemiks oli kahe akrediteerimispunkti omavaheline kaugus. Põhiline akrediteerimispunkt asus ERMi hoone ees ja kauplejate akrediteerimispunkt asus Raadi lennuvälja tagaosas, kus oli ka kauplejate parkla. Kaugus suurenes veelgi, sest otseteed kontserdiala taha olid suletud, mistõttu oli teekond isegi autoga sõites pikk ja vaatamata teejuhiste segane. Seetõttu oli vaja läbi mõelda kõik, mis hiljem avatavasse kauplejate akrediteerimispunkti oli vaja viia. Vaatamata läbimõtlemisele pidime ikkagi mitu korda edasi-tagasi sõitma, sest jooksvalt tekkivaid olukordi jätkus. Akrediteerimispersonal koosnes minuga koos neljast inimesest. Suure osa ajast jaotusime nii, et kolm meist olid

ERMi esises akrediteerimispunktis ja üks kauplejate omas, sest viimases oli töö konkreetsem ning kiireks läks ainult teatud aegadel. Kiirematel hetkedel läks üks meist ERMi eest kontserdiala taha appi, kuid pika vahemaa tõttu oli raske kiirelt reageerida. Kauplejatele akrediteerimispunkti asukohta jõudmise seletamine oli raske ja teekonna ettevõtmine jala ERMi eest võttis ligi tunni aega. Kuna sõidukitega kauplejad pidid igal juhul parkima lennuvälja tagumisse ossa, siis tegi kauplejate eest vastutav töötaja neile eraldi joonise, et muuta rada sihtkohani selgemaks. Otsustasime, et need kauplejad, kes tulevad jala, võivad oma käepaelad kätte saada ka ERMi eest ja neile, kes liiguvad autoga, jääb avatuks parklas olev akrediteerimine.

Kauplejate akrediteerimispunkti asukoha probleem pärineb üritusala planeerimise etapist, kus algselt võis olla ette nähtud lühema teekonna läbimine, kuid mis võis muutuda mitmete ettenägematute asjaolude tõttu selliseks nagu akrediteerijatele seda esitleti. Siiski oleks ürituse korraldaja võinud tekkinud probleemi selgitada ning püüda olukorda koostöös kauplejate juhi ja akrediteerimispersonaliga lahendada. Vahetult enne üritust sellise probleemi avastamine raskendab lahenduste leidmist ja vähendab võimalusi, mida kasutada.

Krugmani ja Wrighti (2007) järgi on ürituskorralduse oluliseks osaks eelnevatest vigadest õppimine (lk 145). Selleks, et lahendada Bon Jovi kontserdil tekkinud olukorda, kus osad kauplemisettevõtete nimekirjas olnud inimesed tulid ainult kontserdile, määrasime viimaseks ajaks, mil kauplejad käepaelu kätte saavad, väravate avamise aja. Pärast seda andsime ERMi esisest akrediteerimispunktist erandina välja vaid üks-kaks käepaela neile, kelle kauplejate juht meieni saatnud oli. Selle tulemusena jäi erinevatest ettevõtetest sisenemata kahekümne viiel isikul. Teise Bon Jovi tekkinud ebaefektiivse olukorra ehk turvameeskonna vajaduse edastada andmed neile vajalikus vormis, lahendasime seekord kasutades Google Sheetsi. Kauplejate eest vastutav isik saatis mulle edasi ettevõtete e-kirju töötajate andmetega. Mina tegin Google Sheetsis valmis vajalikud tulbad ja panin esimesed andmed kirja. Seejärel jagasin dokumenti kauplejate juhi ja turvameeskonnaga. Kauplejate juht jätkas sinna andmete sisestamist ja turvameeskond sai sellel tabelil põhinedes läbi viia vajaliku taustakontrolli. Kauplejate juht jätkas ürituse jooksul nende töötajate andmete lisamist, kes mingil põhjusel vahetasid eelnevalt kirja pandud töötajad välja. Leppisime kokku värvisüsteemi, mis tähistas töötajaid, kes tööle tulla ei saanud ja kelle pidime

akrediteerimisest maha võtma ning neid, kes tulid asendajaks ja kelle pidime meie akrediteerimisse lisama ning kellele turvameeskond pidi taustakontrolli tegema.

Tehnoloogiliste võimaluste ära kasutamine aitab vähendada infomüra, mida on üritustel niigi palju. Selge ja konkreetne kommunikatsioon läbi veebidokumendi lahendas eelneval üritusel tekkinud probleemid väga lihtsal viisil. Ka kauplejate käepaelte väljaandmisele range kellaaja määramine aitas vältida Bon Jovi kontserdil tekkinud probleemide kordumist. Pannes paika kellaajalise piirangu, andsime mõista, et kauplejate käepaelad on vaid töö tegemiseks ning ei ole mõeldud ettevõtte teistele liikmetele kontserdi külastamiseks.

3.3. Diskussioon ja järeldused

Suurüritustel on akrediteerimine logistiliselt keerukas ülesanne, kus tuleb anda õige läbipääsu tõend töötajale, koostööpartnerile või meediat esindavale isikule. Keerukust aitab leevendada hea organiseeritus ja ettevalmistatus, mis muudab akrediteerimistöö efektiivseks. Efektiivsus aitab kaasa sujuvale akrediteerimisprotsessile ja võimaldab hoida tähelepanu jooksvate küsimuste lahendamisel, mis paratamatult alati tekivad. Samuti tekivad akrediteerimisel teadmatusel ja kogemuse puudumisest riskid turvalisusele, mida on võimalik kuritahtlikult ära kasutada. Turvariskide kaardistamisega on võimalik aidata kaasa turvateenistuste tööle ning ennetada eri laadi turvalisuse alaseid kitsaskohti.

Magistritöö eesmärgist lähtuvalt püstitatud esimesed kaks uurimisküsimust olid:

1. Mis mõjutab suurürituste akrediteerimise efektiivsust?
2. Millised on turvalisuse kitsaskohad suurürituste akrediteerimises?

Viie suurürituse autoetnograafilise ülevaate kaudu selgusid tegurid, mis mõjutavad akrediteerimise efektiivsust ja mis tekitavad turvalisuse kitsaskohti. Tabelis 6 on välja toodud iga ürituse kohta efektiivsust ja turvalisust mõjutavad tegurid.

Tabel 6. Viie suurürituse efektiivsust ja turvalisust mõjutavad tegurid

Allikas: töö autori loodud

Suurüritus	Efektiivsust mõjutavad tegurid	Turvalisusust mõjutavad tegurid
Nickelbacki kontsert	– Ebapiisav tööjuhend ja väljaõpe – E-kirjade teel isikuandmete vastu võtmine ja ükshaaval veebiprogrammi sisestamine – Tööülesannete lühike etteteatamisaeg – Paelastajad, kes polnud turvameeskonna töötajad	– Kogenematu juhendaja ja väljaõppeta töötajad – Ametikohale ebasobivad töötajad
Sweet Spot Festival	– Lühikese etteteatamisajaga uue akrediteerimissüsteemi kasutusele võtmine – Süsteemi jäikus festivali vajadustega kohandumisel – Akrediteerimispunkti ebasobiv asukoht – Akrediteeritavate andmete esitamise kaootilisus	– Vaikevariantidega käepaelte kasutusele võtmise tõttu kasutuks muutunud inimese ja käepaela süsteemis kokkuviiimine – <i>Working</i> käepaelte otsa saamine, mille tõttu kadus kahekordne turvakontroll
Weekend Festival	+ Toetav akrediteerimissüsteem – Eeltöö puudulikkus, mis tekitas vahetult enne üritust lisatööd <i>Production</i> profiili lisamise näol – Kahe läbipääsusüsteemi-dokumendi kasutamine – Käepaela kiipide töötamast lakkamine	– Ümbrikus töötajagruppidele käepaelte korraga üle andmine – <i>Security</i> profiiliga käepaelte küllastajate kätte sattumine
Bon Jovi kontsert	– Kauplejate andmete erinevad tabelivormid – Kauplejate käepaelte ümbrikusüsteemi jaotamine – Akrediteerimisalase info töötajatele edastamise kommunikatsiooniahelas seisma jäämine – Kauplejate poolne lisainimeste töötajatena registreerimine	-
Metallica kontsert	– Infopunkti ülesannete täitmise lisandumine – Kahe akrediteerimispunkti asukoht ja omavaheline kaugus + Ühise Google Sheetsi kasutamine kauplejate andmete jagamiseks ühes vormis + Kauplejate käepaelte väljaandmise kellaajalised piirangud	– Kahe käepaelavariandi liigne värvusest tulenev sarnasus

Viie ürituse efektiivsuse ja turvalisusega seonduvaid probleeme võrreldes on näha, et esimese ürituse ehk Nickelbacki kontserdi puhul on probleemid seotud valdavalt töötajate ja töö selgitamisega. Need probleemid on omased pigem kogemusteta ürituskorraldusele, kus töötajate teadmatus liigub ülevalt alla ehk madalamate tasemetega ebapiisav tööülesannete tundmine peegeldab ülaltpoolt tegemata jäänud tööd. Järgneva kahe ürituse ehk Sweet Spot ja Weekend festivalide ürituskorralduslikud probleemid tulenevad põhiliselt sularahavaba süsteemi väljakutsetest. Samas toimus Sweet Spot festival esimest korda ja uues kontserdikohas ning Weekend festival oli viiest üritusest suurima küllastajate arvuga, mis põhjustasid probleeme korraldaja otsustest ja organiseerimisest lähtuvalt. Weekend festivali puhul esines positiivne akrediteerimise efektiivsust mõjutav tegur sularahavaba programmi akrediteerimispooles, mis demonstreeris võimalusi, mis tekkisid konkreetselt ürituste akrediteerimise jaoks loodud süsteemi olemasolust. Bon Jovi kontserdi puhul olid põhilised probleemid seotud töö organiseerimatusega. Metallica ürituskorralduse probleemid tulenesid korraldaja otsustest, mis olid põhjustatud uuest kontserdikohast. Samas sai töö parema organiseerimisega lahendatud kaks eelneval kontserdil tekkinud olukorda.

Tallinna Lauluväljakul toimunud kontsertide võrdluses on esimeseks erinevuseks see, et Nickelbacki kontserdi küllastajate arv oli kordades väiksem kui Bon Jovi kontserdil. Sellest tulenevalt oli ka töötajaid, koostööpartnereid ja meedia esindajaid vähem ning akrediteerimine oli lihtsam. Kontserdid erinesid ka korraldava organisatsiooni poolest, mis avaldus Nickelbacki puhul probleemides, mis olid omased vähest kogemust omavale korraldajale. Tol hetkel oli RL Entertainment Balticis palju uusi töötajaid, mistõttu kannatas töökorraldus. Bon Jovi kontserdi akrediteerimist mõjutavad tegurid olid seotud ebatõhusast kommunikatsiooni korraldamisest ja valdkondade vahelisest organiseerimatusest. Teisest vaatenurgast vaadates olid mõlemal kontserdil probleemid inimesekesksed ja vähesest kommunikatsioonist tulenevad, sest need tekkisid omavahelise suhtluse puudumisel kas tööülesannete seletamisel või valdkondade vahelise töö organiseerimisel.

Sularahavabade süsteemidega Sweet Spot ja Weekend festivalide võrdluses oli Weekendil kasutatud Playpassi programm Get Systemsi programmist peajagu üle. Need probleemid, mis tekkisid Weekend festivalil seoses sularahavaba süsteemiga, tulenesid pigem festivali

ebapiisavast programmiga kohandumisest. Sweet Spoti festivalil kasutatud Get Systemsi programm oli vastupidiselt Playpassi programmile, ise raskesti festivalile kohandatav.

Kahe suurürituse korralduses oli väljakutseks ka asukoht, kus polnud keegi varem üritust korraldanud. Sweet Spot festivali korraldati Tallinna linna südames, mis seadis ruumi vähesuse tõttu omajagu väljakutseid ürituseala planeerimisele. Metallica kontserdi puhul oli esmakordseks nii ERMi taga Raadi lennuväljal ürituse korraldamine kui ka üldiselt Tartus suurkontserdi pidamine. Sellest tulenesid probleemid ürituseala planeerimises, mis tekitasid omakorda lisaulesandeid akrediteerijatele, kelle asukoha tõttu otsisid külastajad just neilt informatsiooni. Kontsertide korralduses on suur erinevus, kas teha üritus siseruumides, välitingimustes või välitingimustes täiesti uues kohas. Siseruumide puhul on paljudel juhtudel kontsertpaiga poolt tagatud akrediteerimine, baaride olemasolu, tualetid ja üldine infrastruktuur. Välitingimustes, näiteks Tallinna Lauluväljakul, peab arvestama ilmaoludega ja ehitama lava ning leidma inimesed akrediteerima. Uues kohas ja välitingimustes nõuab kontserdikorraldus väga tõhusat planeerimist ning ürituseala läbimõtlemit, sest kogu ala on vaja piirata, infrastruktuur üles ehitada ja tagada rahvahulkade ohutu ja turvaline kontserdikülastus. Akrediteerimisalaselt nõuab sellisel juhul läbipääsusüsteemi loomine väga head ürituseala tundmist.

Festivalide ja kontsertide võrdluses väga suuri erinevusi ei esinenud, kuna suurima kontserdi ehk Metallica puhul jäid nii külastajate kui ka akrediteeritavate inimeste arvud suurima festivali ehk Weekendiga võrreldes sarnaseks. Teine suurim kontsert ehk Bon Jovi ületas nii külastajate kui ka akrediteeritavate inimeste arvult Sweet Spot festivali samad arvud. Üldiselt esitavad mitmepäevased suurüritused rohkem väljakutseid juba ainuüksi mitme lava olemasolu tõttu, kuid akrediteerimise puhul ei olnud suuri erinevusi märgata.

Järgnevalt rühmitasin efektiivsust ja turvalisust mõjutavad tegurid omakorda nelja kategooriasse, et koostada juhend, mis aitaks akrediteerimisprotsessi tõhusamaks ja turvalisemaks muuta. Mõjutegurid koondasin kategooriatesse vastavalt temaatilisele kuuluvusele, mis ühendasid üritustel tekkinud probleeme. Kategooriad jagunesid töötajatega seonduvateks, akrediteerimissüsteemist, korraldaja otsustest ja töö organiseerimisest tulenevateks mõjuteguriteks.

1. Töötajatega seonduvad mõjutegurid.

Efektiivsust mõjutavad: tööjuhendi ja väljeõppe ebapiisavus, lühike tööülesannete etteteatamisaeg.

Turvalisust mõjutavad: kogenematu juhendaja ja väljaõppeta töötajad, ametikohale ebasobivad töötajad.

2. Akrediteerimissüsteemist tulenevad mõjutegurid.

Efektiivsust mõjutavad: e-kirjade teel töötajate andmete vastu võtmine ja ükshaaval Gesti süsteemi sisestamine, Get Systemsi süsteemi jäikus festivaliga kohandumisel, akrediteeritavate andmete esitamise kaootilisus, sularahavaba süsteemi käepaela kiipide töötamast lakkamine, toetav akrediteerimissüsteem.

Turvalisust mõjutavad: vaikevariantidega käepaelte kasutusele võtmise tõttu kasutuks muutunud inimese ja käepaela süsteemis kokku viimine.

3. Korraldaja otsustest tulenevad mõjutegurid.

Efektiivsust mõjutavad: paelastajad, kes polnud turvameeskonna töötajad, lühikese etteteatamisajaga uue akrediteerimissüsteemi kasutusele võtmine, akrediteerimispunkti ebasobiv asukoht, infopunkti ülesannete täitmise lisandumine, kahe akrediteerimispunkti asukoht ja omavaheline kaugus.

Turvalisust mõjutavad: *working* käepaelte otsa saamine, mille tõttu kadus kahekordne turvakontroll, ümbrikus töötajagruppidele käepaelte korraga üle andmine, kahe käepaelavariandi liigne värvusest tulenev sarnasus.

4. Töö organiseerimisest tulenevad mõjutegurid.

Efektiivsust mõjutavad: eeltöö puudulikkus, mis tekitas vahetult enne üritust lisatööd *Production* profiili lisamise näol, kahe läbipääsusüsteemi-dokumendi kasutamine, kauplejate andmete erinevad tabelivormid, kauplejate käepaelte ümbrikusüsteemi jaotamine, akrediteerimisalase info töötajatele edastamise kommunikatsiooniahelas seisma jäämine, kauplejatepoolne lisainimeste töötajatena registreerimine, ühise Google Sheetsi kasutamine kauplejate andmete jagamiseks ühes vormis, kauplejate käepaelte väljaandmise kellaajalised piirangud.

Turvalisust mõjutavad: *Security* profiiliga käepaelte küllastajate kätte sattumine.

Töötajatega seonduvad korralduslikud ülesanded võivad ürituse suurt plaani vaadates jääda liiga detailseks, et nende mõju üritusele kõrgeks hinnata. Samas näitas Nickelbacki kontserdi töötajate ebapiisav tööjuhend ja väljaõppe vähesus, et piisab vaid ühest väheinformeeritud töötajast, et vaatamata turvameeskonna jõupingutustele tekitada väga suur turvarisk. Bowdin *et al.* (2006) teoorias väljatoodud spetsiifiliselt ürituskorralduse iseärasuste järgi koostatud töökirjeldus omab vajalikke punkte, et töötaja eesiseivate ülesannetega kurssi viia. Tööandja ja otseste ülemuste kohustus on pakkuda töötajale võimalikult häid eeldusi tööga hakkama saamiseks. Samamoodi peaks koolitama töötajaid ka töökeskkonna ja -ohutuse alal. Van der Wagen ja White'i (2014) teoorias esile toodud ulatuse järgi jaotatud koolitusvaldkonnad annavad hea aluse vajalike koolituste väljatöötamiseks ja töötajatele arusaadavaks liigitamiseks (lk 44). Akrediteerimises on ka tõrkekindluse mehhanismid otseselt seotud töötajate koolitamisega, võttes arvesse, et hästi väljaõpetatud töötajad suudavad oma tööd teha ka ilma juhita.

Soome Ohutuse ja Kemikaalide Ameti ehk Tukesi ürituste jaotuse kohaselt olid töös käsitletud üritused kas eksperdi või professionaali tasemel. Selle kohaselt peaks eksperdi taseme ürituse korraldaja (käesoleval juhul ka akrediteerija) olema asjatundlik ja omama praktilist kogemust ning professionaali taseme ürituse korraldaja peaks omama professionaalseid oskuseid, spetsialiseerumist ja kvalifikatsioone. (Tukes, i.a.) Sarnaselt Tukesile, tõi ka Gaal (2019) välja, et akrediteerija töö nõuab kriitilist mõtlemist ja täpsust andmete kontrollimisel. Seetõttu on akrediteerimiseks sobilike töötajate valik ja koolitamine eriti suure tähtsusega.

Lisaks heale **akrediteerimissüsteemile** on sama oluline omada töötajaid, kes mõistavad akrediteerimisprotsessi ja on teadlikud probleemide lahendamise viisidest. Paratamatult tekib ka kõige paremini planeeritud üritusel küsimusi ja lahendamist vajavaid olukordi, see on ürituskorralduse osa (Krugman & Wright, 2007, lk 112, 128). Just sellepärast on hästi väljaõpetatud töötajad otsustava tähtsusega. Need samad töötajad omavad akrediteerimise arenemiseks olulist teavet, mille kogumine tagasiside näol aitab akrediteerimisjuhil järgmise ürituse akrediteerimist planeerida (Bowdin *et al.*, 2006, lk 418).

Akrediteerimissüsteemi võimalused määravad, mis tasemel see valdkond olla saab. Akrediteerimise viib uuele tasemele süsteem, mis on loodud akrediteerimistegevusteks. E-kirjade teel töötajate andmete vastu võtmine ja ükshaaval süsteemi sisestamine pole jätkusuutlik. Suurürituste korralduses peab tagama parimad võimalikud eeldused turvalisuseks, mille jaoks on vaja paremat lahendust kui tabelid või muuks otstarbeks loodud programmid. Paljude turvalisuse aspektide tagamiseks ei kasutata tehnoloogilist abi, võimaldades inimlikke vigu ja tuginedes tihti oletustele või kiirotsustele. Paljud kasutusel olevad, kontorite vajadustel baseeruvad süsteemid on ürituskorralduse tööks aeganõudvad, inimlikke vigu soosivad ja ei hõlbusta selget kommunikatsiooni, mis on ohutuse ja turvalisuse jaoks hädavajalik. (Grace, 2019)

Akrediteerimissüsteemi tase ja tüüp sõltub üritusest ja selle turvalisuse vajadusest (Silvers, 2004, lk 115), kuid ka väiksemad üritused saaksid kasu programmist, mis toetab akrediteerimist. Sularahavaba süsteemi kogemus Playpassi programmiga tõi välja võimalused, mida kasutades saaks ära hoida aeganõudvaid ülesandeid akrediteerimise eeltöös. Registreerimisvormi olemasolu aitaks kanda andmete õigeaegse sisestamise vastutust üle konkreetsete töötajagruppide või ettevõtete juhtidele, mis aitaks kiirendada andmete laekumist (Krugman & Wright, 2007, lk 116, 117). Jättes vahele akrediteeriija andmete sisestamise ülesande, jõuaks informatsioon otse süsteemi ning nõuaks vaid üle kontrollimist. Registreerimisvormi täitmise kohustust saaks liita ka üritusalase info edastamisega, kus pärast andmete sisestamist oleks võimalik kuvada teavet akrediteerimispunkti lahtiolekuaegade, *check-in* protsessi dokumendinõude ja muu asjakohase kohta.

Kõigi pakutavate võimaluste juures on tähtis, et kasutatav akrediteerimissüsteem oleks üritustega kohanduv. Uue süsteemi kasutamisele võtmisel peab veenduma, et süsteem toetaks akrediteerimist ja ei tekitaks probleeme kohandumisraskuste tõttu. Seepärast on vaja täita tühimik Eesti ürituskorralduse maastikul puuduva suurürituste vajadustele vastava akrediteerimisprogrammi näol.

Ürituse **peakorraldaja otsustest** saab alguse reaalsus, milles peavad ülejäänud töötajad oma ülesandeid täitma. Hästi planeeritud ürituseala ja logistika aitab töötajaid eesmärkideni jõudmisel. Üksikasjalikul ja põhjalikul planeerimisel on tähtis roll üritusel aset leidva muutuste ja ootamatuste vähendamises (Shone & Parry, 2004, lk 231). Kui

korraldaja otsused on viletsad, peavad töötajad vastuvoolu ujudes leidma paika pandud alustalade kõrvalt võimalusi, et lahendada tekkinud probleeme. Kõigi viie analüüsitud suurürituse juures leitud korraldaja otsustest tulenevad olukorrad oleksid parema ettenägelikkuse juures olnud välditavad. Seepärast peaks teooria osas välja toodud tagasiside andmist kasutama ka korraldajale arenguvõimaluse pakkumiseks (Bowdin *et al.*, 2006, lk 418). Avatust tagasiside suhtes näitab kahesuunalise sisekommunikatsiooni hindamine ürituskorraldusega tegelevas organisatsioonis. Tagasiside andmist tuleks julgustada kommunikatsioonikanali kaudu, mis annab võimaluse dialoogi tekkimiseks. (Van der Wagen & White, 2014, lk 293-294)

Lähenedes arutluse all olevate ürituste korralduse klassifikatsioonile Bowdini *et al.* (2006) struktuurilise jaotuse järgi, oli kõigil üritustel kombinatsioon funktsionaalsest ja mitmeorganisatsioonilisest struktuurist – mitmetes valdkondades olid palgatud küll välised asutused tööd tegema, kuid üldine juhtimine toimus siiski funktsionaalse struktuuri järgi (lk122-124). Siinkohal on tähtis tähele panna, et mõnel juhul (näiteks Sweet Spot festivalil) võeti akrediteerimist otseselt puudutavad otsused vastu ilma vastava valdkonna juhiga nõu pidamata, mis oleks pigem omane lihtsa struktuuriga üritustele. Selleks, et võimalikke kitsaskohti vältida, tuleks korraldaval organisatsioonil samuti teadvustada ürituse struktuurilist jaotuvust ning läheneda otsuste vastuvõtmisele sellest lähtuvalt.

Ürituskorraldusliku **töö organiseerimine** hõlmab siinkohal ettenägelikkust, etteplaneerimist ja tööviiside läbimõtlemist. Ettenägelikkus aitab näha võimalikke üritusel tekkivaid probleeme. Etteplaneerimise eesmärk on mõelda ette ehk analüüsida kõiki võimalikke juhtumeid ja olukordade arenguid (Säterhed *et al.*, 2011, lk 13). Tööviiside läbimõtlemisega püütakse leida võimalike analüüsitud juhtumite ja olukordade põhjal paremaid lahendusi. Head näited töö organiseerimisest ilmnesevad Metallica kontserdilt, kus tekkis võimalus parandada Bon Jovi kontserdil tekkinud probleeme kauplejate andmete kogumisel ja kauplejate käepaelte väljaandmisel. Nähes ette samade probleemide tekkimist järgmisel üritusel, analüüsisin olukorda ja mõtlesin läbi paremad viisid olukordadega toimetulekuks.

Ebapiisav organiseerimine ilmestas ka olukordi nagu kahe läbipääsu-dokumendi kasutamine, sest ükski osapool ei osanud ette näha sularahavaba süsteemi ja turvameeskonna vajadust erisuguste dokumentide järele. Samamoodi jäi

akrediteerimisalane info kohati kommunikatsiooniahelas seisma ja mitmed töötajad ei olnud teadlikud, et käepaela kättesaamiseks oli vaja esitada dokument. *Security* profiiliga käepaelte politseile üle andmisel ei kahtlustanud keegi, et käepaelad võiksid sattuda tavakülastajate kätte. Ometi see juhtus, sest eri valdkondade koostöös polnud piisavalt hästi korraldatud politseile edastatav teave käepaelte kohta. Mitmete plaanide, inimeste ja muutuvate elementide samaaegses koosluses on vigade tekkimise võimalus suur. Parim lahendus selle vastu on tugev ettevalmistus ja ettenägelikkus. (Krugman & Wright, 2007, lk 144)

Läbivalt jäi suurürituse korralduses puudu kommunikatsioonist. Kommunikatsiooni puudumine ja möödarääkimine on kõige sagedasem vigade ja probleemide põhjustaja (Krugman & Wright, 2007, lk 144). Sisekommunikatsioon puudus või oli ebapiisav töötajate koolitamisel üritusealase info tundmiseks, akrediteerimisalase teabe edasiandmisel ja valdkondade vahelisel suhtlusel, et kasutada ühiselt vajalikke andmeid otstarbekalt. Lisaks oli näha ka paljude teiste probleemide puhul kommunikatsiooni vähesust. Omavaheline suhtlemine aitab ka probleemide puhul, mis pole kommunikatsioonipuudusest tingitud, kuid olukordade läbirääkimine aitab tihti kaasa lahenduste leidmisele.

Magistritöö eesmärgist lähtuvalt püstitatud viimane uurimisküsimus oli:

3. Milliseid juhtnööre järgides saab muuta suurürituste akrediteerimist efektiivsemaks ja turvalisemaks?

Juhtnöörid esitan vastavalt eelnevalt loodud temaatilistele kategooriatele, mis ühendavad üritustel tekkinud probleeme.

Töötajatega seonduvate mõjutegurite põhjal loodud juhised.

Enne töö alustamist tuleb veenduda oma tööülesannetes, et mitte sattuda olukorda, kus peab ette valmistamata teisi koolitama. Alluvate jaoks tuleks luua ürituskorralduse tööle vastav tööjuhend ja viia läbi tööülesandeid konkreetsemalt selgitav väljaõpe. Oma alluvate

valikus peaks olema vähemalt osaline sõnaõigus, kui mitte täielik. Valiku tegemisel peaks arvestama kriteeriume nagu kogemus, tähelepanelikkus, täpsus ja pingetaluvus.

Akrediteerimissüsteemist tulenevate mõjutegurite põhjal loodud juhised.

Akrediteerimisprogrammiga töötamise puhul on parim variant, kui valitud on registreerimisvormiga süsteem. Tundes mõnda sellist programmi, võib seda peakorraldajale soovitada, tutvustades programmi kasutegureid. Juhul, kui peakorraldaja otsus on kasutada süsteemi, kus tuleb võtta akrediteeritavate andmeid vastu e-kirjade teel ja manuaalselt programmi sisestada, on parimaks selliseks programmiks GaetMe. GateMe programm lubab andmeid ümber tõsta suures hulgas korraga. Akrediteeritavate andmete vastuvõtmiseks tuleks lisaks kehtestada ajalised piirid ja reeglid ühe kanali kasutamise kohta. Kui üritusel on kasutusel esmakordselt rakendatav süsteem, siis peaks veenduma, et süsteem kohandub üritusega ning süsteemi esindajate ja peakorraldajaga tuleb läbi viia riskianalüüs. Kui esimest korda kasutataval süsteemil on välja reklaamitud tugevusi, siis peaksid süsteemi loojad vastutama, et tugevused säilivad ka probleemide tekkimisel.

Korraldaja otsustest tulenevate mõjutegurite põhjal loodud juhised.

Enamik korraldaja tähtsamaid otsuseid on selleks ajaks, kui akrediteerimisjuht üritusse kaasatakse, tihti juba ära tehtud. Kogemusest lähtuvalt on võimalik peakorraldajale siiski soovitusi teha, juhaks kui midagi on veel võimalik muuta või lisada tagasisidevormi järgmise ürituse jaoks. Nende soovitude hulka kuulub kasutada ürituse väravates üksnes turvapersonali, k.a. paelastamiseks. Akrediteerimispunkti positsioon peaks olema sobiva ligipääsetavusega, et ka meedia esindajad jääksid asukohaga rahule. Juhul, kui tee akrediteerimispunkti on jala läbimiseks liiga pikk, tuleks leida alternatiivne lahendus ja kui kahe akrediteerimispunkti vahemaa on samuti väga suur, oleks paremaks lahenduseks ainult ühe akrediteerimispunkti olemasolu. Uues kontserdipaigas suurüritust korraldades peaks hindama infopunkti ja/või -töötaja vajadust, et teise funktsiooniga töögrupile ei tekiks lisaülesandeid. Ühele ettevõttele või töögrupile tuleks käepaelu korraga üle anda väga harva ja ainult mõjuval põhjusel ning seda peaksid tegema usaldusväärsed isikud. Käepaelte värvuste valikul on oluline meeles pidada, et ühel üritusel peaks korraga kasutama ainult vastand- või selgelt eristuvaid värve. Kindlasti tuleks vältida viimasel

hetkel vastuvõetavaid akrediteerimist tugevalt mõjutavaid otsuseid, nagu näiteks uue ja testimata akrediteerimissüsteemi kasutuselevõtt. Samas on arusaadav, et sellised otsused võivad olla ka üritusekorraldaja vastutusvaldkonnast väljas ning sellisel juhul määrab eriti suurt rolli see, et ülejäänud eeltöö oleks võimalikult tugev.

Töö organiseerimisest tulenevate mõjutegurite kaudu loodud juhised.

Põhjalikku eeltööd tuleb kõrgemalt hinnata ja selle tegemisel paremini analüüsida ürituse vajadusi. Läbipääsusüsteeme võib ürituse kohta olla üks, et kõik räägiksid samade terminitega samast juhendist. Valdkondade vaheliseks andmete jagamiseks võib kasutada Google Sheetsi või muud sarnast failide jagamiseks mõeldud platvormi, et vähendada kommunikatsioonile ja andmete töötlemisele kuluvat aega. Juhul, kui üritusel kasutatakse kauplejate akrediteerimiseks teist akrediteerimispunkti, peaks sealne töökorraldus kulgema sarnaselt peamise akrediteerimispunktiga. Sealjuures tuleks arvesse võtta, et käepaelte eelnev ümbrikutesse jagamine ettevõtete kaupa ei ole mõistlik ega põhjendatud ning seda ei peaks kasutama kummaski akrediteerimispunktis. Akrediteerimisalase info edastamiseks tuleb leida kanal, millega jõutakse otse kõigi akrediteeritavateni. Selleks, et kauplejad ei registreeriks töötajatena lisainimesi, tuleks määrata kellaajaline piirang kauplejate käepaelte kättesaamiseks. Tööks vajalike ürituse pääsmete jagamisel tuleb jagatavatele selgeks teha nende kasutamise reeglid.

Paljude akrediteerimisprobleemide lahendamisele aitab kaasa akrediteerimiseks koostatud süsteemi loomine, mille kasutamisel saaks ka kogenematu akrediteerija vältida viie suurürituse näitel välja toodud olukordi. Sellise programmi loomise eelduseks sai koostatud käesolev magistritöö. Uurimistöö teooriast tulenevaid teadmisi ja viie suurürituse analüüsi rakendan akrediteerimisprogrammi loomiseks, mis on töö organiseerimisel efektiivne ja hoiab ära võimalikud magistritöös avastatud turvalisuse kitsaskohad.

3.4. Metodoloogia kriitika

Paljusid sotsiaalteaduste kvalitatiivseid või kvantitatiivseid uurimusi viiakse läbi uurija poolt, kasutades allikana teisi inimesi. Selliste uurimismeetodite puhul on olulisel kohal objektiivsus ning uurija tausta, kogemuste ja positsiooni peegelduse puudumine tööst. Autoetnograafia kritiseerijad on leidnud, et kõnealune metodoloogia on subjektiivne ja nimelt mõjutatud uurija taustast, kogemustest ja positsioonist. Samas mõjutab iga teadustööd uurija otsus mõnda konkreetset teemat uurida ja nimetatud otsus tuleneb uurija personaalsest, sotsiaalsest ja akadeemilisest taustast. Seetõttu on kõik teadustööd vähemal või rohkemal määral subjektiivsed. (Dashper, 2016, lk 214-215) Autoetnograafias kohandutakse subjektiivsuse ning autori mõjuga uuringule ja tunnistatakse seda, mitte ei eeldata, et seda ei eksisteeri (Ellis et al., 2011).

Veel on leitud, et autoetnograafia fookus on liialt enesekeskne nii meetodi kui ka kirjutamise poolest (Doloriert & Sambrook, 2012, lk 85). Roth (2009) põhjendab väidet sellega, et paljud autoetnograafiad on egotsentrilised autograafiad, kust puudub *etno* osa, milles püütakse mõista kultuurilist kogemust. Ta leiab, et nartsissistlikult endast kirjutades tekivad autograafiad, kus ollakse liigselt enesega hõivatud. (Roth, 2009) Ellis *et al.* (2011) kaitsevad enesevaatluse kasutamist sellega, et autoetnograafia kirjutaja kasutab isiklikku kogemust illustreerimaks kultuurilise kogemuse aspekte selliselt, et selle kultuuri tunnused saavad teatavaks nii kultuuriga kursis olevale kui ka sellest väljaspool asuval inimesele. Ürituskorraldusest lähtuvalt annab autoetnograafiline lähenemine võimaluse vaadelda üritusi erinevatest vaatepunktidest ja uurida ürituste korraldamise kogemuste keerukust. Autoetnograafilisi uurimusi saab kirjutada mitmete asjaosaliste perspektiividest, mis võimaldavad vaatenurkade paljususe kaudu rikastada sügavamalt ürituste kogemuse nüansside ja läbielamise mõistmist. (Dashper, 2016, lk 225) Akrediteerimise kui üsna tundmatu ürituskorralduse valdkonna uurimiseks on autoetnograafia väga hästi sobiv metodoloogia. Akrediteerimisjuhi kogemuse läbi töökorralduse tutvustamine aitab illustreerida üritustel tekkinud olukordi ehedamalt kui mõne teiste meetodiga oleks seda teha saanud.

Akadeemiliste tööde tavalised kvaliteedihindamise vormid vaatlevad valiidsust, usaldusväärsust ja üldistatavust, mida ei saa autoetnograafia puhul samaväärselt kasutada. See ei tähenda samas, et autoetnograafilist uurimust ei saa nii hinnata, vaid pigem, et

kasutatavaid mõõdikuid ja kriteeriume peaks kohandama. Valiidsust saab hinnata vaadeldes, kas ja mis ulatuses uuritavad küsimused autoetnograafilises narratiivis väljenduvad ja avalduvad. Usaldusväärsuse tähtsus kriteeriumina on oluline, kuna selleks, et narratiiv saaks olla analüütiliselt efektiivne peab see veenma lugejat emotsioonide esilekutsumise, illustratiivsuse, resoneerimise ja eetilise eneseteadlikkuse osas. Üldistamine võib kohandatult olla samuti relevantne – määr, mil autor illustreerib narratiivi laiemat sotsiaalset tähendust, mõjutab autoetnograafilise jutustuse võimet anda panus sündmuste tähenduste ja kogemuste mõistmise parandamisse. Veel üheks hindamiskriteeriumiks on uurimistöö panus üldisesse teadusvaldkonda. Töö isiklikud kogemused peavad seostuma laiemate sotsiaalsete ja kultuuriliste küsimustega. Autoetnograafiline narratiiv peab ürituskorralduse puhul kaasa aitama sotsiaalse elu ja ürituste kogemuste kollektiivse mõistmise mitmekesisusele. (Dashper, 2016, lk 222, 224, 225)

Autoetnograafia kaldub kõrvale traditsioonilistest uurimise, kirjutamise ja tulemuste esitlemise vormidest, kuid ei esinda lähenemist, kus kõik on lubatud. Autoetnograafia juhindub põhjalikkuse ja valiidsuse standarditest, kuigi neid hinnatakse kasutades teistsuguseid kriteeriume kui traditsioonilisemate uurimismeetodite puhul. Kriteeriumid on ajas muutuvad ja arenevad nähtused ning neid tuleb valida vastavalt hinnatavale kontekstile ja eesmärkidele. (Dashper, 2016, lk 222; Sparkes, 2000, lk 37)

KOKKUVÕTE

Magistritöö eesmärgiks oli välja selgitada suurürituste akrediteerimise efektiivsust mõjutavad tööviisid ja leida turvalisust ohustavad kitsaskohad, et koostada juhend, mis aitaks akrediteerimisprotsessi tõhusamaks ja turvalisemaks muuta. Eesmärgi saavutamiseks kasutasin analüütilise autoetnograafia metodoloogiat viie suurürituse uurimiseks. Autoetnograafilise uurimuse koostas retrospektiivselt suurkontsertide ja festivalide akrediteerimisest. Viieks suurürituseks, mis toimusid aastatel 2018-2019, olid Nickelbacki kontsert, Sweet Spot festival, Weekend festival, Bon Jovi kontsert ja Metallica kontsert. Need suurüritused osutusid magistritöö valimiks, sest neil olid erinevad akrediteerimissüsteemid ja akrediteerimine oli piisavalt kompleksne.

Autoetnograafiline lähenemine sobib minu töös akrediteerimise efektiivsust vähendavate tegurite ja turvalisuse kitsaskohtade kaardistamiseks, sest oman personaalset kogemust mõlema teguri esinemise kohta mitmelt suurürituselt. Autoetnograafilised ülevaated on loodud iga ürituse kohta alustades läbipääsusüsteemi ja akrediteerimiseks vajaliku eeltöö kirjeldamisega, et ilmestada valdkonna eripärasid ning lõpetades juhtumitega, mis mõjutasid akrediteerimise efektiivsust ja turvalisust.

Töö eesmärgist lähtuvalt esitasin kolm uurimisküsimust:

1. Mis mõjutab suurürituste akrediteerimise efektiivsust?
2. Millised on turvalisuse kitsaskohad suurürituste akrediteerimises?
3. Milliseid juhtnööre järgides saab muuta suurürituste akrediteerimist efektiivsemaks ja turvalisemaks?

Viie suurürituse autoetnograafilise ülevaate kaudu selgusid tegurid, mis mõjutavad akrediteerimise efektiivsust ja mis tekitavad turvalisuses kitsaskohti. Üksikasjalikud on kõik mõjutegurid välja toodud magistritöö alapeatükis 3.3 Diskussioon ja järeldused Tabelis 6. Mõjutegurid jaotasin nelja kategooriasse vastavalt nende temaatilisele kuuluvusele. Akrediteerimise efektiivsust ja turvalisust mõjutavad tegurid viiel analüüsitud suurüritusel jagunesid töötajatega seonduvateks, akrediteerimissüsteemist, korraldaja otsustest ja töö organiseerimisest tulenevateks mõjuteguriteks.

Magistritöö eesmärgist lähtuvalt püstitatud viimase uurimisküsimuse vastuseks esitasin juhtnöörid vastavalt eelnevalt loodud temaatilistele kategooriatele, mis ühendasid üritustel tekkinud probleeme. Töötajatega seonduvate mõjutegurite puhul on olulisemad juhtnöörid enda tööülesannetes veendumine, töökirjelduse tegemine ja väljaõppe läbiviimine ja alluvate valimise kriteeriumid. Akrediteerimissüsteemist tulenevate mõjutegurite puhul on olulisemad juhtnöörid registreerimisvormiga süsteem, akrediteeritavate andmete vastuvõtmise ajalised piirid ja reeglid ühe edastuskanali kasutamise kohta ning esmakordselt rakendatava süsteemi puhul veendumine, et see kohandub üritusega ja riskianalüüsi koostamine. Korraldaja otsustest tulenevate mõjutegurite puhul on olulisemad juhtnöörid ürituse värvates ainult turvapersonali kasutamine, akrediteerimispunkti sobiva ligipääsuga positsioon, uues kontserdikohas infopunkti vajaduse hindamine, vältida käepaelte korraga ühele ettevõttele või töögrupile korraga väljastamist, käepaelte värvused peavad olema üksteisest selgelt eristuvad ning akrediteerimist tugevalt mõjutavate viimase hetke otsuste vältimine. Töö organiseerimisest tulenevate mõjutegurite puhul on olulisemad juhtnöörid eeltöö tähtsus ja sellest tulenev ürituste vajaduste analüüs, üks läbipääsusüsteem üritusel, valdkondade vaheline andmete jagamine, akrediteerimisalase info edastamise kanal, kellaajalise piirangu seadmine kauplejate käepaelade kättesaamiseks ja teistele organisatsioonidele tööks vajalike käepaelte väljaandmisel teha pääsmete kasutamiseks reeglid.

Magistritöö aitab tutvustada ja avada suurürituste akrediteerimise tahke inimestele, kelle jaoks see valdkond on võõras ning annab edasi juhtnööre inimestele, kes peaksid tulevikus sama tööga tegelema. Töö ilmestab ka akrediteerimiseks loodud programmi vajalikkust. Magistritöö tulemuste kasutamisel peab arvestama asjaoluga, et loodud juhtnöörid tulenevad töös kasutatud viiest suurüritusest ja samade uurimisküsimuste rakendamine teiste suurürituste raames võib tuua teisi tulemusi.

Ürituskorraldust puudutavad edasised uurimisvõimalused on väga laiad, kuna teemat pole Eestis palju uuritud, seda eriti just üritusesiseste valdkondade töökorraldusest lähtuvalt. Akrediteerimisalaselt on võimalus uurida ka konverentside ja spordiürituste osalejate andmete haldamissüsteemide töökorraldust. Suurürituste akrediteerimise teemal võib edasiseks uurimiseks ainet pakkuda uue akrediteerimisprogrammi toimetulek praktikas.

SUMMARY

The Effectiveness and Impediment to Security in Major Event Accreditation

The aim of the master's thesis was to discover factors that influence the effectiveness of accreditation and impediments to security, in order to compile a guide that can help improve the effectiveness and security of the accreditation process. In order to achieve this aim, I employed the methodology of analytical autoethnography to research five major events. I wrote the autoethnographical study retrospectively based on the accreditation of major music concerts and festivals. Those five events that took place between the years 2018-2019 were the Nickelback concert, Sweet Spot festival, Weekend festival, the Bon Jovi concert and the Metallica concert. Those events became the sample for the thesis as they all had different accreditation systems and their accreditation processes were complex enough.

Based on the aim of the thesis, I presented three research questions:

1. What influences the effectiveness of accreditation in major events?
2. What are the impediments to security in major event accreditation?
3. Which guidelines can improve the effectiveness and security of major event accreditation?

Through the autoethnographical overviews of the five major events, factors that influence the effectiveness of accreditation and create impediments to security became evident. I further divided those factors thematically into four categories. Those categories comprised of aspects that were related to workers, the accreditation system, decisions made by the organiser and factors arising from how the work was organised.

In order to answer the last research question, I presented guidelines according to the aforementioned thematic categories which connected problems that arose during the event. The more important instructions regarding worker related guidelines included being acquainted with one's own tasks, providing job descriptions, carrying out training and providing criteria work worker selection. Guidelines for accreditation system related factors included a system with an incorporated registration form, setting time limits to

receiving worker information, setting rules for using one communication channel and, in case of using a new accreditation system, confirming its compatibility with the event and carrying out a risk analysis. For factors that are caused by decisions made by the organiser, the guidelines included only using security personnel in the event gate areas, finding a suitably accessible location for the accreditation centre, assessing the need for an information centre for events in a new location, avoiding giving out wristbands in bulk to one organisation or group, picking clearly distinguishable colours for wristbands and avoiding last minute decisions that directly influence accreditation. The most important guidelines for factors related to work organisation were the importance of thorough pre-planning and composing an event needs analysis before the event, having only one access system for the event, sharing information between departments, having a channel for relaying accreditation related information, setting time limits for vendors to receive their wristbands and providing set rules for using wristbands when giving them out to other organisations.

The master's thesis helps introduce and open the inner workings accreditation to people who are not familiar with this field and provides guidelines for people who might work in the field in the future. The thesis illustrates the need for an accreditation centred programme. When using the findings of this thesis, it is important to take into account that the results may not necessarily be applicable to other events.

KASUTATUD KIRJANDUS

- Anderson, L. (2006). Analytic Autoethnography. *Journal of Contemporary Ethnography*, 35(4), 373–395. <https://doi.org/10.1177/0891241605280449>
- Anderton, C., Dubber, A., & James, M. (2013). *Understanding the Music Industries*. SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781473915008>
- Bowdin, G., Allen, J., O'Toole, W., Harris, W., & McDonnell, I. (2006). *Events Management* (2. tr). Taylor & Francis Group.
- Brown, S., & James, J. (2004). Event design and management: Ritual sacrifice? *Festival and Events Management: An international arts and culture perspective* (lk 53–64). Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Christie, M., & McAteer, L. (2006). *Events Management: A practical guide*. EventScotland.
- Dashper, Kate. (2013). Getting better: An autoethnographic tale of recovery from sporting injury. *Sociology of Sport Journal*, 30(3), 323–339.
- Dashper, Katherine. (2016). Researching from the Inside: Autoethnography and Critical Event Studies. I. R. Lamond & L. Platt (Toim), *Critical Event Studies: Approaches to Research* (lk 213–229). Palgrave Macmillan.
- Doloriert, C., & Sambrook, S. (2012). Organisational autoethnography. *Journal of Organizational Ethnography*, 1(1), 83–95. <https://doi.org/10.1108/20466741211220688>
- Eesti Keele Instituut. (i. a.). *Efektiivne*. Eesti Keele Instituut, E-keelenõu. <http://kn.eki.ee/?Q=efektiivne>
- Ellis, C. (2004). *The Ethnographic I: A Methodological Novel about Autoethnography*. Rowman Altamira.

- Ellis, C., Adams, T. E., & Bochner, A. P. (2011). View of Autoethnography: An Overview. *Forum: Qualitative Social Research*, 12(1). <https://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1589/3095>
- Ellis, C., & Bochner, A. (2000). Autoethnography, Personal Narrative, Reflexivity: Researcher as Subject. *Handbook of Qualitative Research*.
- ERR. (2016). *Galerii: Bataclani terrorirunnaku ajal esinenud Eagles of Death Metal andis taas Pariisis kontserdi*. ERR. <https://www.err.ee/554563/galerii-bataclani-terrorirunnaku-ajal-esinenud-eagles-of-death-metal-andis-taas-pariisis-kontserdi>
- Falassi, A. (1987). *Time Out of Time: Essays on the Festival*. University of New Mexico Press.
- Gaal, E. (2019). *Improving usability with user onboarding in event accreditation software* [Utrecht University]. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.10826.72640>
- GateMe. (2011). *GateMe: About*. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/company/gateme/about/>
- Gest. (2018). *Gest—Smart Event Flow*. Gestsystem.Com. <https://www.gestsystem.com/>
- Get Systems. (2017). *About Global Event Technologies*. Getsystems.net. <https://www.get.systems/en/about-global-event-technologies>
- Getz, D. (2005). *Event Management and Event Tourism* (2. tr). Cognizant.
- Getz, D. (2008). Event tourism: Definition, evolution, and research. *Tourism Management*, 29(3), 403–428. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.07.017>
- Getz, D. (2010). *The Nature And Scope Of Festival Studies*. 5(1), 47.
- Goldblatt, J. (2005). *Special Events: Event Leadership for a New World* (4. tr). Wiley and Sons.
- Goldblatt, J., & Nelson, K. S. (2001). *The International Dictionary of Event Management*. Wiley and Sons.

- Grace, A. (2019, oktoober 3). Security Solution Showdown: Keeping events safe. *IQ Magazine*. <https://www.iq-mag.net/2019/10/security-solution-showdown-keeping-events-safe/>
- Graham, S., Goldblatt, J. J., & Delpy, L. (1995). *The Ultimate Guide to Sport Event Management and Marketing*. Irwin Professional Pub.
- Hollnagel, E. (2014). *Safety-I and Safety-II: The Past and Future of Safety Management*. Taylor & Francis Group. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/tartu-ebooks/detail.action?docID=1661242>
- Krugman, C., & Wright, R. R. (2007). *Global Meetings And Exhibitions*. John Wiley & Sons.
- Lõhmus, M. (2020, märts 12). *Turvaplaan ja seadusandlus* [Loeng]. Sündmuste ohutus ja turvalisus, Viljandi Kultuuriakadeemia.
- Merriam-Webster. (i. a.). *Festival*. Merriam-Webster.Com Sõnaraamat. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/festival>
- Mules, T. (2004). Case Study Evolution in Event Management: The Gold Coast's Wintersun Festival. *Event Management*, 9(1–2), 95–101. <https://doi.org/10.3727/1525995042781075>
- Ngunjiri, F. W., Hernandez, K.-A. C., & Chang, H. (2010). Living Autoethnography: Connecting Life and Research. *Journal of Research Practice*, 6(1), E1–E1.
- Nurmela, L. (2020). *Vistor Safety Perception In Festival Environment*. Eesti Muusika- ja Teatriakadeemia.
- Playpass. (2015, veebruar 14). *About playpass*. Playpass.Be. <https://www.playpass.be/about-playpass>
- Quinn, B. (2013). *Key Concepts in Event Management*. Sage.

- Rosterfy. (2017). *What is event accreditation?* Rosterfy. <https://rosterfy.com/blog/what-is-event-accreditation/>
- Roth, W.-M. (2009). Auto/Ethnography and the Question of Ethics. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 10.
- Salem, G., Jones, E., & Morgan, N. (2004). An overview of events management. I. Yeoman, M. Robertson, J. Ali-Knight, S. Drummond, & U. McMahon-Beattie (Toim), *Festival and Events Management* (lk 14–31). Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Shone, A., & Parry, B. (2004). *Successful Event Management: A Practical Handbook*. Thomson Learning.
- Silvers, J. R. (2004). *Professional Event Coordination*. Wiley and Sons.
- Sparkes, A. (2000). Autoethnography and Narratives of Self: Reflections on Criteria in Action. *Sociology of Sport Journal*, 17, 21–43. <https://doi.org/10.1123/ssj.17.1.21>
- Säterhed, P., Hansson, M., Strandlund, J., Nilsson, T., Nilsson, D., Locken, M., & Meimermond, A. (2011). *Event Safety Guide*. Swedish Civil Contingencies Agency.
- Tarlow, P. E. (2002). *Event Risk Management and Safety*. Wiley and Sons.
- Tukes. (i.a.). *Public events*. Finnish Safety and Chemicals Agency (Tukes). <https://tukes.fi/en/products-and-services/services-for-consumers/public-events/products-and-services/services-for-consumers/public-events>
- Turvaseadus. (2003). *Turvaseadus – Riigi Teataja*. Riigiteataja.ee. <https://www.riigiteataja.ee/akt/1036428>
- Van der Wagen, L. (2007). *Human Resource Management for Events: Managing the Event Workforce*. Routledge.

Van der Wagen, L., & White, L. (2014). *Human Resource Management for the Event Industry*. Routledge.

LISAD

Lisa A. Läbipääsusüsteemi näidis

Weekend Festival Baltic 2018 läbipääsusüsteem turvameeskonnale



AINUS KAART, MIS OMAB ESKORDIÕIGUST!

Kehtivus: 24/7

Tagab sissepääsu festivali territooriumile: JAH

Alad, kuhu pääseb: PIIRANGUTETA

Alad, kuhu ei pääse: PUUDUVAD

Värav, mida sisenemiseks kasutavad: PIIRANGUTETA



Kehtivus: N 09:00-02:00; R 09:00-02:00; L 09:00-02:00

Tagab sissepääsu festivali territooriumile: JAH

PÄÄSEB IGALE POOLE VÄLJA ARVATUD :

Alad, kuhu ei pääse: **HOTELL (kui puudub vastav käepael), OP.-ala.**

Värvad, mida sisenemiseks kasutavad: **SG1, SG2, SG4, VIP VÄRAV JA PEAVÄRAV**



Kehtivus: **N 09:00-06:00; R 09:00-06:00; L 09:00-06:00**

Tagab sissepääsu festivali territooriumile: **JAH**

Alad, kuhu pääseb: **ÜLDALA, PARKLA 2 ALA, B-C LAVA BS, VIP ALA, PRIORITY, KUURSAAL (vajadusel), SG4 ALA**

Alad, kuhu ei pääse: **BS ALA, HOTELL (kui ei ole vastavat käepaela), OP.-ALA**

Värvad, mida sisenemiseks kasutavad: **SG1, SG2, STEFFANI PARKLA, VIP VÄRAV JA PEAVÄRAV**



Kehtivus: **24/7**

Tagab sissepääsu festivali territooriumile: **JAH**

Alad, kuhu pääseb: **A-LAVA, B-LAVA, C-LAVA k.a nende lavade BS, STEFFANI PARKLA, PARKLA 2 ALA**

Alad, kuhu ei pääse: **BS ala, VIP ala, PRIORITY ala, HOTELL, KUURSAAL (vajadusel).**

Värav, mida sisenemiseks kasutavad: **SG1, SG2, SG4, PEAVÄRAV**



KÕIGE TAVALISEM KAART! LIHTTÖÖLINE/VABATAHTLIK!

Kehtivus: **N 09:00-06:00; R 09:00-06:00; L 09:00-06:00**

Tagab sissepääsu festivali territooriumile: **JAH**

Alad, kuhu pääseb: **ÜLDALA, PARKLA 2 ALA.**

Alad, kuhu ei pääse: **BS ALA, A-B-C LAVA BACKSTAGE, OP.-ALA, VIP ALA, PRIORITY ALA, HOTELL, KUURSAAL, STEFFANI PARKLA.**

Värav, mida sisenemiseks kasutavad: **SG1, PEAVÄRAV**

ON KA OLEMAS STAFF LOCAL LAMINAADIGA TÖÖTAJAD, KES SAAVAD VIP JA PRIORITY ALALE KÄEPAELA ALUSEL



KAART ANNAB ÕIGUSE KASUTADA AINULT VIP WC-D. MUUD ÕIGUSED PUUDUVAD NING ON VÄLJASTATUD PUHTALT MEENE EESMÄRGIL. VIP ALALE SISENEMINE KIIBI SKANEERIMISE ALUSEL

Kehtivus: **VASTAVALT KIIBILE SISESTATUD PÄEVAL: N 15:00-02:00; R 12:00-02:00; L 12:00-02:00**

Tagab sissepääsu festivali territooriumile: **JAH (vastaval päeval)**

Alad, kuhu pääseb: **ÜLDALA; VIP ALA, VIP WC (kaardi alusel)**

Alad, kuhu ei pääse: **BS ALA, B-C LAVA BACKSTAGE, OP.-ALA, PARKLA 2 ALA, PRODUCTION ALA, HOTELL (kui puudub Hedoni käepael), KUURSAAL, STEFFANI PARKLA, SG4 ALA**

Värav, mida sisenemiseks kasutavad: **PEAVÄRAV, VIP VÄRAV**



Kehtivus: **N 09:00-02:00; R 09:00-02:00; L 09:00-02:00**

Tagab sissepääsu festivali territooriumile: **JAH**

Alad, kuhu pääseb: **ÜLDALA, VIP, PRIORITY, MEEDIA TREPI KAUDU KUURSAALI II KORRUS, AFTERPARTY (ainult skaneerimise alusel), CAMPING.**

Alad, kuhu ei pääse: **PARKLA 2 ALA/OP.-ALA/BS ALA, B-C LAVA TAHA, HOTELL, SG4 ALA, STEFFANI PARKLA ja A-LAVA BACKSTAGE**

Värav, mida sisenemiseks kasutavad: **SG1 ja ALATES USTE AVAMISEST KA PEAVÄRAV**



Kehtivus: N 09:00-02:00; R 09:00-02:00; L 09:00-02:00

Tagab sissepääsu festivali territooriumile: JAH

Alad, kuhu pääseb: ÜLDALA ja MEEDIA TREPI KAUDU KUURSAALI II KORRUS, AFTERPARTY (skaneerimise alusel).

Alad, kuhu ei pääse: PARKLA 2 ALA/OP.-ALA/BS ALA, B-C LAVA TAHA, HOTELLI, SG4 ALA, STEFFANI PARKLA, A-LAVA BACKSTAGE, VIP ALA, PRIORITY ALA

Värav, mida sisenemiseks kasutavad: SG1 ja ALATES USE AVAMISEST KAPEAVÄRAV



Kehtivus: N 09:00-06:00; R 09:00-06:00; L 09:00-06:00

Tagab sissepääsu festivali territooriumile: JAH

Alad, kuhu pääseb: PIIRANGUTETA

Alad, kuhu ei pääse: PUUDUVAD

Värav, mida sisenemiseks kasutavad: KÕIK VÄRAVAD VÄLJA ARVATUD OP1 JA OP2 VÄRAV.