

Hankesuunnitelma

Case: VAPA-hanke Jukolan ja Venlojen
viestin vapaaehtoisten valmentamiseen

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ja matkailun ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Kevät 2018
Krista Mikkonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

MIKKONEN, KRISTA:

Hankesuunnitelma
Case: VAPA-hanke Jukolan ja
Venlojen viestin vapaaehtoisten
valmentamiseen

Palveluliiketoiminnan opinnäytetyö 52 sivua, 16 liitesivua

Kevät 2018

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Lahden ammattikorkeakoululle ja sen tarkoituksena oli luoda Jukolan ja Venlojen viestin vapaaehtoisten asiakaspalveluvalmennus -hanke. Tavoitteena oli luoda hankesuunnitelma, joka vastaa toimeksiantajan, Jukolan ja Venlojen viestin kilpailuorganisaatioiden, vapaaehtoisten työntekijöiden sekä rahoittajan tarpeita ja vaatimuksia. Hankkeen pohjana käytettiin Lahti2017 hiihdon MM-kilpailujen vapaaehtoisten valmennuskonseptia ja sille haettiin rahoitusta paikalliselta Leader-ryhmältä. Hanke nimettiin VAPA-hankkeeksi.

Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jossa pääpaino oli kehittämistyössä. Lahti2017 hiihdon MM-kilpailujen vapaaehtoisten valmennustilaisuuksista tehtiin vertaisarviointia, jonka pohjalta hankkeen konseptia kehitettiin. Hankesuunnitelman luomista ja hankkeen toteutusta tulevaisuudessa ajatellen työn tietoperustaan kerättiin tietoa tapahtumanjärjestämisestä ja -markkinoinnista, vapaaehtoisten työntekijöiden työskentelystä ja johtamisesta tapahtumissa, sekä hankerahoituksen muodoista, rahoituslähteistä ja hakuprosessista. Lähteinä käytettiin edellä mainittuja aiheita käsittelevää kirjallisuutta ja internet-sivustoja.

Työn tuotoksena syntyi VAPA-hanke, jota esiteltiin prosessin aikana Jukolan ja Venlojen viestin kilpailuorganisaatioille sekä rahoittajatahon edustajalle. Hanketta kehitettiin edellä mainittujen tahojen kommenttien sekä ehdotusten pohjalta. Lopuksi hankkeelle kirjoitettiin hankesuunnitelma, joka liitettiin mukaan lopulliseen rahoitushakemukseen.

Asiasanat: hankesuunnittelu, tapahtumanjärjestäminen, vapaaehtoistyö, rahoitus, hankehakemus

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

MIKKONEN, KRISTA:

Undertaking plan

Case: VAPA Project for coaching the
volunteers of Jukola and Venla Relay

Bachelor's Thesis in Service Management 52 pages, 16 pages of
appendices

Spring 2018

ABSTRACT

The thesis was commissioned by Lahti University of Applied Sciences, and the aim was to create a project plan for offering customer service coaching to volunteers working for Jukola and Venla Relay orienteering sports events. The goal was to write a project plan responding to the needs and requirements set by Lahti University of Applied Sciences, Jukola and Venla competition organizations, the volunteers, and the financier. The project plan is based on the concept used in Lahti 2017 World Ski Championships volunteer training and funding was sought from the local Leader-groups. The project name is VAPA.

The thesis was conducted as a functional thesis with a focus on development work. The project concept was developed by benchmarking Lahti 2017 World Ski Championships volunteer training events. The theoretical section gives a basis for planning the VAPA project and for carrying it out in the future. It deals with event management and marketing, volunteer management, project funding, sources of funding and application processes. The references in this study include books and internet sources about the topics mentioned above

The output of the thesis, the VAPA Project, was presented to Jukola and Venla Relay competition organizers and financier during the process. Their comments and suggestions helped to further develop the project. Eventually, a project plan was written and attached to the final funding application.

Key words: project planning, event management, voluntary work, funding, project application

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Työn tavoite ja tausta	1
1.2	Jukolan ja Venlojen viesti	2
1.3	Lahti-Hollola Jukola 2018	3
2	VAPA VALMENNUSPÄIVIEN JÄRJESTÄMINEN	5
2.1	Tapahtumamarkkinointi	5
2.2	Markkinointiprosessi ja -kilpailukeinot	6
2.3	Tapahtuman järjestäjät	11
2.4	Tapahtuman budjetti	12
2.5	Tapahtuman turvallisuus ja luvat	12
2.6	Tapahtuman suunnittelu- ja toteutusvaihe	15
2.7	Tapahtuman jälkimarkkinointi	16
3	VAPAAEHTOISTYÖN MERKITYS TAPAHTUMISSA	18
3.1	Vapaaehtoistyön määrittely	18
3.2	Vapaaehtoistyön johtaminen	20
4	HANKERAHOITUS	23
4.1	Hankerahoituksen muodot	23
4.2	Rahoituslähteet	23
4.3	Rahoituksen hakemisprosessi	26
4.4	Leader-ryhmät hankkeen rahoittajana	27
5	VAPA-HANKKEEN HANKESUUNNITELMA	29
5.1	Hankesuunnittelun menetelmät	29
5.2	Hankkeen tarve ja tausta	31
5.3	Hankkeen tavoite	32
5.4	Hankkeen vaikuttavuus	33
5.5	Organisaatio ja henkilöstö	34
5.6	Hankkeen toimenpiteet	35
5.7	Hankkeen aikataulu	39
5.8	Hankkeen riskit	40
5.9	Hankkeen budjetointi	41
5.10	Työvaiheet ja tapaamiset	42
5.11	Hankkeen yhteenveto ja rahoituspäätös	44

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	47
LÄHTEET	49
LIITTEET	53

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aihe on vapaaehtoisten asiakaspalveluvalmennus - hankkeen luominen. VAPA-hankkeeksi nimetyssä hankkeessa valmennetaan Jukolan ja Venlojen viestin vapaaehtoisia toimitsijoita Lahdessa keväällä 2018 ja Kangasalla keväällä 2019. Hankkeen perustana käytetään Lahti2017 MM-kilpailujen vapaaehtoisten valmennuspäivien konseptia. Tämän työn tuotoksena hankkeelle kirjoitetaan hankesuunnitelma, jonka pohjalta tehdään hankehakemus. Rahoitusta hankkeelle haetaan paikallisilta Leader-ryhmiltä, tässä tapauksessa Eteläisen Päijät-Hämeen toimintaryhmä Etpähä Ry:ltä.

Työn toimeksiantaja on Lahden ammattikorkeakoulu, joka toimii hankkeen toteuttajana ja rahoituksen hakijana. Hakuprosessin aikana tehdään yhteistyötä sidosryhmien, eli Lahti-Hollolan ja Kangasalan Jukolan kilpailuorganisaatioiden kanssa. Etpähä Ry:n edustajia konsultoidaan hankkeen kelpoisuudesta ennen rahoitushakemuksen laatimista ja lähettämistä.

VAPA-hankkeen tavoitteena on luoda lisäarvoa Jukolan ja Venlojen viesti - tapahtumalle tarjoamalla sen vapaaehtoisille toimitsijoille valmennusta liittyen asiakaspalvelun merkitykseen, asiakkaan kohtaamiseen, oman asiakaspalvelupersonan kehittämiseen sekä paikallisten palveluiden esittelemiseen ja myymiseen. Vapaaehtoiset saavat hankkeen kautta arvokasta tietotaitoa sekä kokemusta työelämää ajatellen. Paikalliset yritykset ja palveluntarjoajat hyötyvät saamalla näkyvyyttä, kun vapaaehtoiset osaavat suositella heidän palveluitaan.

1.1 Työn tavoite ja tausta

Tämän työn tavoitteena on luoda paras mahdollinen asiakaspalveluvalmennuskonsepti tapahtumissa työskenteleville vapaaehtoisille. Vapaaehtoisilla on suuri merkitys tapahtumien onnistumisessa ja on ensisijaisen tärkeää, että heitä johdetaan oikein ja heidän työpanostaan arvostetaan. Työ toteutetaan hankkeena, jotta

voidaan taata valmennusten korkea laatu ja hyöty kaikille sidosryhmille. Kohderyhmää ovat vapaaehtoiset, mutta työstä hyötyvät ensisijaisesti myös Lahti-Hollolan sekä Kangasalan Jukolan ja Venlojen viesti - tapahtumat.

Työ toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Vilkan ja Airaksisen (2003, 51-57) mukaan toiminnallisessa opinnäytetyössä on aina lopullisena tuotoksena jokin konkreettinen tuote. Kaikkia toiminnallisia opinnäytetöitä yhdistää se, että viestinnällisin ja visuaalisin keinoin pyritään luomaan kokonaisilme, josta tavoitellut päämäärät ovat tunnistettavissa. Toiminnallisessa työssä ei ole välttämätöntä käyttää tutkimuksellisia menetelmiä, sillä muutoin työn määrä saattaa kasvaa liikaa.

Työn tekijä tutustui Lahti-Hollola Jukolaan ja sen kilpailuorganisaation avainhenkilöihin opintoihin kuuluvan projektikevään aikana. Mielenkiinto yhteistyön jatkamisesta syttyi, kun opinnäytetyön aiheen valinta tuli ajankohtaiseksi. Tekijä osallistui myös Lahti2017 MM-kilpailujen vapaaehtoisten asiakaspalveluvalmennuspäiville kouluttajan roolissa, ja pääsi näkemään tilaisuuksien toteutusta läheltä. Näistä kokemuksista kehittyi ajatus VAPA-hankkeesta.

1.2 Jukolan ja Venlojen viesti

Jukolan ja Venlojen viesti on kansainvälinen maailman suurin viestisuunnistustapahtuma, joka järjestetään vuosittain vaihtuvalla paikkakunnalla. Kilpailun järjestämisestä vastaa Kaukametsäläiset Ry yhdessä Puolustusvoimien ja Suomen Suunnistusliiton kanssa. Kaukametsäläiset Ry on Jukolan viestin perustajayhteisö ja sen päätehtävä on varmistaa, että tapahtuma järjestetään perinteitä vaalien ja kehittäen. Puolustusvoimat edustaa pitkäaikaiseen taloudelliseen yhteistyöhön sitoutuneita toimijoita, ja Suomen Suunnistusliiton valvonnassa toteutetaan kaikki suunnistuskilpailutoiminta Suomessa. (Kaukametsäläiset Ry 2017.)

Jukolan viesti on miesten kilpailu, joka juostaan seitsenhenkisenä joukkueena seitsemällä osuudella. Jukolan viesti kilpaillaan yöaikaan, sen lähtö tapahtuu klo 23 ja viimeisen osuuden kilpailijat ovat maalissa vasta aamulla. Naiset puolestaan kilpailevat Venlojen viestissä nelihenkisenä joukkueena, jonka ensimmäisen osuuden kilpailijat starttaavat päivällä klo 14. Kilpailualueella toimii useita ruoka-, esittely- ja myyntipisteitä, jotka palvelevat yleisöä ja kilpailijoita koko tapahtuman ajan. (Joensuu-Jukola 2017.)

Ensimmäinen Jukolan viesti järjestettiin vuonna 1949 Helsingissä, ja aluksi kilpailu oli vain miehille tarkoitettu. Venlojen viesti liitettiin mukaan vuonna 1951 naissuunnistajien toivomuksesta, ja sillä on sittemmin ollut merkittävä rooli suomalaisen naissuunnistuksen kehityksessä. Vuodesta 1986 eteenpäin myös nuorille suunnistajille on pidetty oma kilpailunsa, Nuorten Jukola, joka järjestetään erillisenä tapahtumana vuosittain elokuussa. Nykypäivänä Jukolan ja Venlojen viesti toteutetaan perinteikkäästi Aleksis Kiven Seitsemän veljestä -teoksen hengessä, ja samaan kilpailuun osallistuvat niin maailman huippusuunnistajat, kuin harraste- ja kuntosuunnistajatkin. (Tenhola.)

1.3 Lahti-Hollola Jukola 2018

Jukolan ja Venlojen viesti järjestetään vuonna 2018 kesäkuussa Hollolan Hälvälässä. Kilpailulla on tällöin 70. juhlavuosi, ja osanottajia odotetaan enemmän kuin koskaan aikaisemmin. Hollolassa valmistaudutaan vastaanottamaan noin 20 000 suunnistajaa ja 20 000 – 30 000 muuta kisavierasta, eli vierailijamäärä saattaa olla yhteensä 50 000. Osanottajia kilpailuun on tulossa kolmestakymmenestä eri maasta, ja nettipohjaista livelähetystä näytetään neljässäkymmenessä maassa. Kilpailu järjestetään pitkälti talkoolaisten voimin, ja heitä koulutetaan yhteensä 1 800 useisiin erilaisiin tehtäviin. (Lahti-Hollola Jukola 2018, 2.)

Lahti-Hollola Jukolan missio on järjestää urheilullisesti haastava ja mieleenpainuva, elämyksiä tarjoava suunnistustapahtuma jääkauden muovaamassa ainutlaatuisessa suppamaastossa. Tapahtumalla on neljä

arvoa: elämyksellisyys, yhteisöllisyys, perinteet ja ekologisuus. Tapahtuman tavoitteina on lisätä suunnistuksen tunnettuutta ja harrastajamäärää, saavuttaa positiivinen taloudellinen tulos, sekä vahvistaa päijäthämäläistä yhteishenkeä yhdessä onnistumalla. (Lahti-Hollola Jukola 2018, 2.)

2 VAPA VALMENNUSPÄIVIEN JÄRJESTÄMINEN

VAPA-hankkeen päätavoite on tarjota vapaaehtoisille asiakaspalveluvalmennusta erillisinä tilaisuuksina niin, että osallistujat voivat valita kolmesta saman sisältöisestä päivästä itselleen sopivimman. Suuri osa hankkeeseen käytetystä työpanoksesta kuluu näiden valmennuspäivien suunnitteluun sekä järjestämiseen. Tässä luvussa käsitellään tapahtuman järjestämistä hankkeen valmennuspäivien näkökulmasta tarkasteltuna. Tavoitteena on, että tätä työn osaa voidaan käyttää apuna valmennuspäivien suunnittelussa ja toteutuksessa.

Tapahtuman toteutukseen kuuluvat suunnittelu-, toteutus- sekä jälkimarkkinointivaihe, ja onnistuneen tapahtuman tekemiseen on syytä varata reilusti aikaa. Jos tapahtuma pyritään järjestämään lyhyellä aikataululla, joudutaan todennäköisesti tinkimään jostain. Eniten aikaa kuluu tapahtuman suunnitteluun ja itse tapahtumatilaisuus on usein nopeasti ohitse. (Vallo & Häyrinen 2012, 157.)

2.1 Tapahtumamarkkinointi

Tapahtumamarkkinoinnilla tarkoitetaan markkinoinnin yhdistämistä tiettyyn tapahtumaan. Sitä on vaikea määritellä tarkasti, mutta yleisesti puhutaan strategisesti suunnitellusta toiminnasta, jossa organisaatio viestii kohderyhmiensä kanssa tapahtumia apuna käyttäen. Lisäksi organisaation pyrkii tuomaan sidosryhmänsä suunnitellusti tiettyyn tilanteeseen ja ympäristöön. Tavoitteena on, että yrityksen imagoa, tai palveluiden ja tuotteiden brändiä vahvistetaan markkinointistrategiaan sulautuvien tapahtumien kautta. Tapahtumamarkkinoinnin kriteereitä ovat tilaisuuden suunnittelu, tavoitteen ja kohderyhmän määrittely, sekä kokemuksellisuuden, elämyksellisyyden ja vuorovaikutteisuuden toteutuminen. Käsitettä voidaan käyttää yrityksen itse järjestämien tapahtumien yhteydessä, tai silloin kun yritys osallistuu jonkun toisen järjestämään tapahtumaan esimerkiksi messuille. (Vallo & Häyrinen 2012, 19-21.)

Vallon ja Häyrisen (2012, 22-23) mukaan tapahtumamarkkinoinnille tulee asettaa konkreettinen tavoite, jotta onnistumista voidaan mitata jälkikäteen. Tavoite voi olla esimerkiksi näkyvyyden lisääminen, tuotteiden tai palveluiden esittely ja myynti, uusien asiakkaiden tai yhteistyökumppaneiden hankkiminen, nykyisten asiakassuhteiden vahvistaminen tai yrityksen oman henkilökunnan osaamisen kehittäminen.

Markkinointivälineenä tapahtumamarkkinointi on intensiivinen ja henkilökohtainen. Sen muita vahvuuksia ovat muun muassa yrityksen mahdollisuus asettaa konkreettinen tavoite ja saada välitöntä palautetta onnistumisesta, osallistujajoukon rajaaminen tarpeiden ja tavoitteiden mukaiseksi, mahdollisuus erottautua kilpailijoista positiivisesti sekä tilaisuus tuottaa ainutlaatuinen kokemus ja muistijälki kohderyhmälle. (Vallo & Häyrisen 2012, 21-22.)

VAPA-hankkeen valmennuspäivät ovat itsenäisiä tilaisuuksia, mutta ne voidaan nähdä myös osana Jukolan ja Venlojen viestin tapahtumamarkkinointia. Niissä valmennetaan henkilöstöä toimimaan Jukolan ja Venlojen viestien toimintatapojen ja arvojen mukaisesti. Toisaalta tilaisuuksissa myös markkinoidaan ja mainostetaan kyseistä tapahtumaa vapaaehtoisille, ja he puolestaan jakavat kokemuksiaan ja mielipiteitään eteenpäin omille verkostoilleen. Tämä näkökulma on tärkeää pitää mielessä valmennuspäiviä järjestettäessä, jotta tavoitteet ja toimet voidaan asettaa Jukolan ja Venlojen viestiä palveleviksi. Tulevaisuudessa vapaaehtoisten valmennuspäivät olisi perusteltua liittää osaksi kyseisen tapahtuman markkinointistrategiaa.

2.2 Markkinointiprosessi ja -kilpailukeinot

Markkinoinnin kilpailukeinoja on neljä: tuote, hinta, saatavuus ja markkinointiviestintä. Niistä voidaan käyttää myös nimitystä 4P:n markkinointimix, joka muodostuu sanoista product, place, price ja promotion. Tuote on se tavara tai palvelu, mitä asiakkaalle tarjotaan. Hinnalla tarkoitetaan summaa, jolla asiakas voi lunastaa tuotteen itselleen. Tuotteen saatavuus on tärkeää, koska sillä voi olla paljon merkitystä

asiakkaan ostopäätökseen. Tapahtumaa suunnitellessa tulee saatavuuden osalta miettiä sitä, miten asiakas voi ilmoittautua ja ostaa pääsylipun sekä miten itse tapahtumaan tullaan ja kuinka siellä liikutaan. Markkinointiviestintään puolestaan kuuluvat tapahtuman palveluista ja tuotteista kertominen, tiedottaminen ja mainonta sekä myyntityö ja myynnin edistäminen. (Iiskola-Kesonen 2004, 56-57.)

Markkinointiprosessi alkaa siitä, että päätetään myytävät tuotteet ja palvelut, sekä tunnistetaan niiden ominaisuudet. On hyvä pitää mielessä, että sama tuote tai palvelu voi puhutella erilaisia asiakkaita eri tavoin. Esimerkiksi urheilutapahtumaan osa asiakkaista saapuu urheilusuuritusten takia, osa muuten vain viettämään aikaa ja osa tapaamaan ihmisiä ja ystäviä. Myytävä tuote tai palvelu on siis tunnettava hyvin ja tiedettävä hyödyt, joita se tarjoaa erilaisille kuluttajille. (Van der Wagen 2001, 55-56.)

Vallo ja Häyrinen (2012, 32) toteavat, että markkinointiviestintää suunnitellessa ja toteutettaessa on otettava huomioon kohderyhmä, johon markkinointia kohdistetaan. Kohderyhmä täytyy segmentoida, ja se voi koostua esimerkiksi yrityksen nykyisistä tai potentiaalisista asiakkaista, omistajista, yhteistyökumppaneista tai muista sidosryhmistä.

Kun kohderyhmä on valittu, voidaan alkaa suunnitella sitä, miten heidän tarpeisiinsa vastataan. Jos yhteen tapahtumaan osallistuu asiakkaita useasta eri kohderyhmästä, on tärkeää pitää huolta siitä, että kaikki saavat tilaisuudesta jotain hyötyä itselleen. Tässä vaiheessa mietitään myös asiakkaan päätöksentekoprosessia ja siihen vaikuttavia asioita. Kun ne on saatu selvitettyä, on markkinointiviestin sisällön luominen tietyille kohderyhmälle helpompaa. (Van der Wagen 2001, 57-58.)

VAPA-hankkeen valmennuspäivien kohderyhmää ovat vapaaehtoiset, mutta he koostuvat hyvin monipuolisesta joukosta ihmisiä. Osallistujien ikähaarukka on laaja ja osalla on ennestään reilusti kokemusta asiakaspalvelusta, kun taas osa ei ole koskaan toiminut kyseisissä tehtävissä. Valmennuspäivien sisältö on kyettävä rakentamaan niin, että voidaan tarjota kaikille osallistujille lisäarvoa. Tähän päästäkseen

vapaaehtoiset täytyy segmentoida ja luoda asiakasprofiilit palveluiden kohdentamista helpottamaan. Myös käytännön järjestelyissä on otettava eri asiakasryhmät huomioon esimerkiksi tarjoamalla ikääntyneemmälle väelle reilusti istumapaikkoja odotustiloihin, järjestämällä autolla saapuvien asiakkaiden pysäköinti sujuvasti ja niin edelleen.

Markkinointiviestinnällä pyritään tavoittamaan kohderyhmät ja luomaan positiivisia mielikuvia yrityksestä sekä palveluista ja tuotteista.

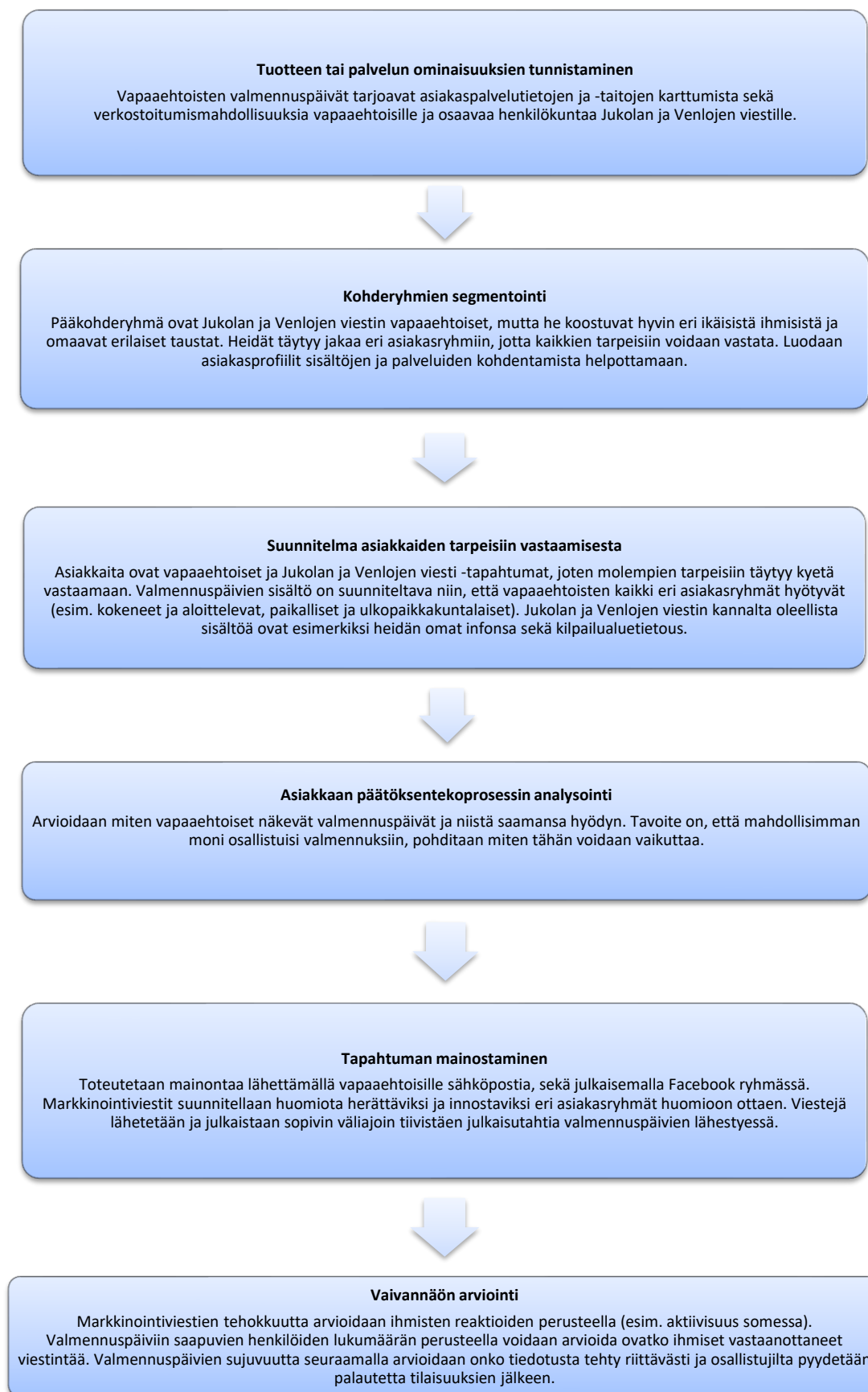
Markkinoinnin välineitä ovat kaikenlainen viestintä, mainonta, suora- ja telemarkkinointi, sponsorointi, promootiotilaisuudet ja painotuotteet. Myös tapahtuma itsessään voi olla markkinoinnin väline. (Vallo & Häyrynen 2012, 32-33.)

Markkinointiviestinnän tavoite on saada asiakas kiinnostumaan tarjotusta tuotteesta tai palvelusta, ja toimimaan toivotulla tavalla. Markkinointiviestiä voidaan lähteä rakentamaan AIDA -työkalun avulla. Se muodostuu sanoista attention, interest, desire ja action ja tähtää siihen, että viesti todella vaikuttaa asiakkaaseen. Aluksi varmistetaan, että asiakkaan huomio (attention) saadaan herätettyä. Tähän voidaan käyttää mitä tahansa keinoa, kuten kirkkaita värejä, hämmentäviä kuvia tai suurta tekstiä. Asiakkaan kiinnostus (interest) liittyy usein suoraan johonkin tarpeeseen. Tarjoamalla esimerkiksi ratkaisua johonkin ongelmaan saadaan asiakkaan mielenkiinto kohdistumaan tarjottavaan tuotteeseen tai palveluun. Asiakas on myös saatava haluamaan (desire) tuotetta, ja mitä enemmän hänelle voidaan tarjota syitä ostaa se, sen parempi. Lopuksi asiakas on saatava toimimaan (action) ja tähän voidaan vaikuttaa suoralla kehotuksella. Viestissä voidaan vaikkapa pyytää asiakasta laittamaan jokin päivämäärä muistiin tai ilmoittautumalla tiettyyn päivään mennessä. (Boehme 1999, 124.)

VAPA valmennuspäivien markkinointi on pääasiassa sähköistä tapahtuen sähköpostin, Instagramin, Twitterin, Snapchatin sekä tilaisuuksia varten perustetun Facebook ryhmän välityksellä. Sähköposti on välineenä henkilökohtaisempi, kun taas sosiaalisen median kanavat sopivat hyvin lyhyiden ja huomiota herättävien tiedotteiden ja mainosten julkaisuun.

Markkinointiviestintää suunnitellessa on otettava huomioon eri asiakasryhmät ja niihin vetoavat tavat viestiä.

Lopuksi on syytä arvioida markkinoinnillisen vaivannäön vaikuttavuus. Näin saadaan arvokasta tietoa siitä, missä ollaan onnistuttu ja missä voidaan vielä parantaa. Arviointia tehdään suunnitellusti ennen tapahtumaa, sen aikana ja jälkeen. Tapoja on lukuisia, mutta pääsääntöisesti tietoa saadaan asiakkailta kysymällä tai seuraamalla heidän käyttäytymistään tapahtumassa. (Van der Wagen 2001,60.



Kuvio 1. VAPA valmennuspäivien markkinointiprosessi (mukaillen Van Der Wagen 2001, 56).

2.3 Tapahtuman järjestäjät

Tapahtumat järjestetään usein projektiluontoisesti. Baume, Martin & Yorke (2002, 66) Sanovat että mitä tahansa projektia tehdessä on tärkeää, että saadaan kerättyä toimiva joukko ihmisiä sitä tekemään. Projektiryhmä koostuu usein erilaisia taitoja omaavista työntekijöistä, mutta toisinaan projektin kannalta oleellisia taitoja jää myös uupumaan. Tällöin voi olla hyviä idea hakea apua ulkopuolisilta toimijoilta, esimerkiksi asiantuntijoilta tai olemassa olevilta verkostoilta. Vastuualueet ja tehtävät täytyy jakaa selkeästi, ja projektissa työskentelevien henkilöiden on syytä toimia joustavasti ja auttaa toisiansa tarvittaessa.

Tapahtumaa järjestettäessä on valittava projektipäällikkö ja hänellä on oltava valta tehdä päätöksiä. Hänen tehtävänsä on johtaa koko projektia aina suunnitteluvaiheesta itse toteutukseen ja seurantaan.

Projektipäällikön tärkein tehtävä on varmistaa, että asiat sujuvat sovitusti ja hänen täytyy kyetä johtamaan projektiryhmää sekä delegoimaan tehtäviä muille. (Vallo & Häyrinen 2012, 224-226.)

Onnistuneessa tapahtumassa toimii yksi tai useampi isäntä tilaisuuden koosta riippuen. Isännän tehtävä on huolehtia vieraista, jättää positiivinen muistikuva sekä edesauttaa tapahtuman onnistumista. Isännät sovitaan etukäteen, ja tarvittaessa myös heidän keskinäiset roolinsa on syytä jakaa. Esimerkiksi yksi voi vastaanottaa ja toivottaa vieraat tervetulleiksi, toinen juontaa tapahtumaa ja kolmas muuten vain huolehtia vieraista. (Vallo & Häyrinen 2012, 232-234.)

VAPA valmennuspäivien järjestämisestä vastaavat yhdessä hankkeelle valittu projektipäällikkö sekä projektikoordinaattori. Valmentajina toimivat Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijat ja he auttavat päivien suunnittelussa ja käytännön järjestelyissä tarpeen mukaan.

Projektipäälliköllä on viime käden vastuu kaikesta, mutta hän voi delegoida työtehtäviään muille työryhmän jäsenille.

2.4 Tapahtuman budjetti

Tapahtuman rahoitus tulee usein järjestäjäorganisaatiolta, sponsoreilta, tai mahdollisesti lainaamalla. Kaikki tapahtuman rahoittajatahot ovat hyvin kiinnostuneita sen taloudellisesta merkityksestä ja ne odottavat tietenkin rahoilleen jonkinlaista vastinetta. (Tum, Norton & Wright 2006, 75.)

Tärkein tehtävä budjettia luodessa on arvioida kulut, jotka syntyvät tapahtuman tuottamisesta. Tapahtuman järjestämisestä vastaava henkilö on velvollinen käyttämään tapahtumaa varten myönnettyjä varoja mahdollisimman tehokkaasti, jotta asetetut tavoitteet saavutettaisiin. Kaikki tapahtumaan liittyvät kulut ja siitä mahdollisesti saatavat tulot täytyy dokumentoida, jotta jälkepäin voidaan verrata todellisia kustannuksia ja tuloksia budjettiin. (Tum ym. 2006, 75.)

Yksinkertaisimmillaan budjetti voi olla vain listaus tuloista sekä menoista. Mitä suurempi tapahtuma on kyseessä, sitä enemmän budjetti vaatii aikaa ja perehtymistä. Budjetti tulee laatia mahdollisimman realistisesti, ja kaikki mahdolliset kulut on pyrittävä ottamaan huomioon. Kilpailuttaminen on tärkeää, ja tarjouksia kannattaa mahdollisuuksien mukaan pyytää useammasta eri paikasta. Budjettiin tulee myös aina jättää jonkin verran väljää yllättävien menojen ja suunnitelmien muutosten varalta. (Vainio 2012, 52.)

VAPA valmennuspäivät rahoitetaan kokonaan VAPA -hankkeelle myönnettyllä rahoituksella. Valmennuspäiville on silti syytä laatia oma erillinen budjetti, jotta voidaan arvioida niiden kustannukset erikseen. Samalla nähdään kuinka paljon hankkeen rahoituksesta voidaan ylipäättään käyttää valmennuspäivien suunnitteluun ja toteutukseen.

2.5 Tapahtuman turvallisuus ja luvat

Tapahtuman turvallisuus on tapahtumanjärjestäjän vastuulla, ja toteutusta säätelevät useat turvallisuutta koskevat lait. Poliisille on aina tehtävä kirjallinen ilmoitus yleisötilaisuuden järjestämisestä. Poikkeuksen muodostavat sellaiset tilaisuudet, jotka eivät osanottajien vähäisen

määrän, tilaisuuden luonteen tai järjestyspaikan vuoksi aiheuta erityisiä toimenpiteitä järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi, haittaa sivullisille tai ympäristölle tai erityisiä liikennejärjestelyjä. Ilmoitus poliisille on tehtävä vähintään viisi vuorokautta ennen tapahtuman alkamista. Poliisi voi tarvittaessa antaa ohjeita tai määräyksiä ennen tapahtumaa tai sen aikana, sekä lain puitteissa kieltää tapahtuman järjestämisen tai keskeyttää sen. (Iiskola-Kesonen 2004, 87.)

Pelastuslain (379/2011) 9. pykälän mukaan rakennuksen omistaja tai siinä toimintaa harjoittava henkilö on velvollinen huolehtimaan siitä, että rakennus on turvallinen. Tulipalon syttymisen ja sen leviämisen vaaran on oltava mahdollisimman vähäinen, rakennuksessa olevien henkilöiden on voitava poistua tai heidät on voitava pelastaa vaaratilanteen sattuessa ja lisäksi pelastushenkilökunnan turvallisuus on otettava huomioon.

Sellaiseen kohteeseen, joka on pelastustoiminnan tai paloturvallisuuden kannalta tavanomaista hankalampi tai jossa henkilö- tai paloturvallisuudelle, ympäristölle tai kulttuuriomaisuudelle mahdollisesti aiheutuvan onnettomuuden seurausten arvellaan olevan vakavat, on laadittava pelastussuunnitelma. Siitä on löydyttävä selostus vaarojen ja riskien arvioinnin johtopäätelmistä, rakennuksen ja käytettävien tilojen turvallisuusjärjestelyistä, asukkaille tai muille henkilöille annettavista ohjeista onnettomuuden ehkäisemiseksi tai onnettomuus- ja vaaratilanteissa toimimiseksi sekä mahdollisista muista kohdekohtaisista toimenpiteistä. (Pelastuslaki 379/2011, 15§)

Myös muita lupia ja ilmoituksia voi liittyä tapahtuman järjestämiseen ja niistä on hyvä ottaa selvää ajoissa. Vallon & Häyrisen (2012, 150-152) listaamien esimerkkien mukaan on syytä varautua ainakin mahdolliseen anniskelulupaan, arpajaislupaun, tiensulkemislupaun, musiikin soitosta tehtävään ilmoitukseen ympäristöviranomaiselle, tekijänoikeusmaksuihin sekä lupaan järjestää ilotulitus. Tapahtumanjärjestäjän tulee huolehtia myös jätehuollon järjestämisestä, sähköturvallisuudesta, saniteettitilojen riittävästä määrästä, siivouksen ja kierrätyksen järjestämisestä sekä mahdollisesti liputukseen liittyvistä asioista.

VAPA valmennuspäiviin odotetaan useita satoja osallistujia kerralla, joten ilmoitus poliisille on tehtävä sekä pelastussuunnitelma laadittava. Ilmoitus yleisötilaisuudesta tulee tehdä poliisille vähintään viisi vuorokautta ennen tilaisuuden alkua, ja jos tarvitaan järjestyksenvalvontaa tai liikenteenohjausta on ilmoitus tehtävä kaksi viikkoa aikaisemmin. Pelastussuunnitelma puolestaan on oltava kahta viikkoa ennen tilaisuuden alkua alueen pelastusviranomaisella. (Poliisihallitus 2016.)

Muita lupia ei valmennuspäiviä varten tarvitse näillä näkymin hankkia, mutta jos päivien sisältöä tai ohjelmaa muutetaan on tilanne syytä arvioida uudelleen. Valmennuspäivien järjestämisestä vastaavien tahojen on syytä tutustua lupa- ja ilmoitusasioihin huolellisesti, ja projektipäälliköllä on asiasta viime käden vastuu.

Vainio (2012, 62-63) toteaa, että tapahtumissa yleisöalue tulee mitoittaa oikean kokoiseksi, ja nyrkkisääntönä voidaan pitää yhtä tai kahta henkilöä per neliömetri. Kaikkien kulkuväylien tulee olla mahdollisimman leveitä, sillä ihmisjoukko tarvitsee aina tilaa liikkeessaan. Kulkuväylien valaistukseen tulee kiinnittää huomiota, ja on ensisijaisen tärkeää, että pelastustiet ovat asianmukaisesti valaistuja. Lisäksi riskialttiit kohdat olisi hyvä suojata aidalla. Tällaisia ovat muun muassa jyrkänteet, arvokkaat esineet ja sähkökeskukset.

Tapahtumanjärjestäjä on myös Kallion & Määtän (2014, 19) mukaan vastuussa parkkipaikkojen riittävydestä ja liikenteenohjauksesta tapahtuma-alueella. Liikenteenohjaajana ei saa toimia kuka tahansa, vaan ainoastaan poliisin tehtävään hyväksymät järjestyksenvalvojat. Liikenteenohjaajien vaatetuksen on oltava näkyvää, ja he saavat käyttää tehtävässään ainoastaan virallisia liikennemerkkejä.

Järjestettäessä suurtapahtumia ja kohonneen turvallisuusriskin tapahtumia, tulee hyvissä ajoin pitää viranomaistapaaminen. Tapaamiseen kutsutaan kaikki tapahtuman kannalta olennaiset viranomaistahot, eli yleisimmin poliisin, pelastusviranomaisen, ympäristönsuojelun, rakennusvalvonnan, terveydensuojelun ja teknisen toimialan edustajat.

Kaikki viranomaistahot esittävät tapaamisessa vaatimukset tapahtuman järjestämiselle, ja järjestäjän vastuulla on noudattaa niitä. Lisäksi suur tapahtumissa tehdään ennen tapahtuman alkua viranomaistarkastus, jossa käydään läpi turvallisuusriskit ja muut viranomaisten näkökulmasta olennaiset asiat. (Kallio & Määttä 2014, 17.)

2.6 Tapahtuman suunnittelu- ja toteutusvaihe

Tapahtumaa suunnitellessa joudutaan ottamaan huomioon lukuisia eri asioita, kuten tapahtuman paikka, yleisön saapuminen paikalle, jonotuksen toimivuus, opasteet, tekniikka ja sen toimivuus, tapahtuman ohjelma, yleisön viihtyvyys, sisustus, turvallisuus, ruoka- ja juomatarjoilut, wc-tilat sekä mahdolliset lahjat (Getz 2007, 212).

Muita olennaisia asioita suunnitteluvaiheessa ovat kilpailijoiden kartoittaminen ja heidän toimintaansa tutustuminen, yhteistyökumppaneiden etsiminen sekä aikataulut. Aikataulun laatimisessa on otettava huomioon, ettei samaan aikaan järjestetä muita kilpailevia tapahtumia, ja että esimerkiksi majoituskapasiteetti alueella riittää. Joskus tosin voi olla kannattavaa järjestää samankaltaiset tapahtumat samaan aikaan, jos ne yhdessä houkuttelevat enemmän asiakkaita paikalle. (Kallio & Määttä 2014, 8-9.)

Vallon & Häyrisen (2012, 164-165) mukaan tapahtuman toteutusvaihe on se hetki, kun suunnitelma siirretään käytäntöön. Tässä vaiheessa jokaisen on tiedettävä oma roolinsa, ja eri tahojen on toimittava saumattomasti yhteistyössä. Eniten aikaa vie usein tapahtuman rakentaminen, jolloin pystytetään kulissit ja huolehditaan siitä, että kaikki on valmista. Kun itse tapahtuma alkaa, ei asioihin voida enää juurikaan vaikuttaa. Tässä kohtaa punnitaan suunnitelman onnistuneisuus.

Tapahtumalle on hyvä järjestää kenraaliharjoitukset, jos se vain on suinkin mahdollista. Näin saadaan varmistettua järjestelyiden ja taustatyön toimivuus, oikeanlainen ajan käyttö, ja lisäksi henkilökunta sekä mahdolliset esiintyjät saavat hyvää harjoitusta. Itse tapahtuma kulkee

etukäteen suunnitellun aikataulun mukaisesti. Sitä laatiessa on hyvä ottaa huomioon tilaisuuden luonne, sillä esimerkiksi seurustelutilaisuuksissa on syytä jättää enemmän väljää kuin vaikkapa luentopäivillä. On myös varauduttava siihen, että kaikki ei suju käsikirjoituksen mukaisesti. Tällöin vetovastuussa olevan henkilön on kyettävä tekemään pikaisia päätöksiä tilanteiden korjaamiseksi. (Vallo & Häyrinen 2012, 163-166.)

VAPA valmennuspäiviä järjestetään kolme toukokuussa 2018 ja kolme toukokuussa 2019 ja jokaisesta järjestetystä päivästä voidaan oppia jotain seuraavia tilaisuuksia varten. Mahdolliset virheet ja epäkohdat on kyettävä tunnistamaan ja niihin on reagoitava nopeasti, jotta tilanne voidaan korjata jo seuraavaan tilaisuuteen. Vaikka valmennuspäiviä on useita ja näin ollen niin sanotusti monta tilaisuutta onnistua, ei tähän ajatukseen voida tuudittautua ja ensimmäisiä kertoja pitää harjoituskertoina. Täytyy muistaa, että osallistujat vaihtuvat jokaiseen tilaisuuteen ja heillä tulee olemaan vain yksi kokemus valmennuspäivistä. Tämän takia jokaisen tilaisuuden on syytä onnistua hyvin.

Tapahtuman toteutukseen kuuluu myös olennaisena osana tilojen siivous tapahtuman päätyttyä, ja tästä on tapahtumanjärjestäjä vastuussa. Kunnan ympäristökeskuksesta voi tarvittaessa kysyä alueen lajitteluvaatimuksista, ja kunnalla saattaa olla erillisiä jätemääräyksiä tapahtumille. Mahdollisuuksien mukaan siivousta kannattaa aloittaa jo tapahtuman aikana, jottei kaikki työ jää pelkästään loppuun. Suurimpiin tapahtumiin voi olla syytä palkata siivoushenkilökuntaa koko tapahtuman ajaksi huolehtimaan siisteydestä. Jätteiden lajittelua helpottaa se, jos tapahtumassa on tarpeeksi selkeästi merkittyjä roska-astioita ja lajitteluohjeet. Kannattaa pyrkiä siihen, että suurin osa jätteistä lajiteltaisiin jo kävijöiden toimesta. (Vainio 2012, 84.)

2.7 Tapahtuman jälkimarkkinointi

Kun tapahtuma on saatu päätökseen, aloitetaan jälkimarkkinointi. Sen tavoitteena on osoittaa tapahtumaan osallistuneille ihmisille, että heidän läsnäoloaan arvostettiin. Sen ei tarvitse välttämättä olla monimutkaista,

pelkkä luvatus materiaalin, kiitoskortin tai pienen lahjan toimittaminen voi riittää. Parasta on, jos toimitettu tai lähtiessä mukaan annettu materiaali tai lahja muistuttaa saajaansa positiivisella tavalla tapahtumasta.

Olenaisena osana jälkimarkkinointiin kuuluu aina palautteen kerääminen järjestämisessä mukana olleilta henkilöiltä sekä vierailijoilta. Palautteen perusteella tapahtumanjärjestäjä voi kehittää toimintaansa tulevaisuutta ajatellen. (Vallo & Häyrinen 2012, 180-183.)

Vallon & Häyrisen (2012, 181-188) mukaan asianosaisten, kuten puhujien, esiintyjien, yhteistyökumppaneiden ja työntekijöiden kiittäminen kuuluu myös jälkimarkkinointiin. Lisäksi tapahtuman jälkeen siitä tehdään yhteenveto, jotta saadaan kirjattua ylös asiat, jotka sujuivat ja joissa olisi vielä petrattavaa. Yhteenvetoon kannattaa aina liittää suunniteltu ja toteutunut budjetti, joista voidaan saada arvokasta tietoa tulevaisuuden tapahtumia suunnitellessa. Tarvittaessa voidaan pitää myös palautepalaveri, jossa tapahtumaan liittyvät asiat ja palautteet käydään läpi yhdessä järjestämiseen osallistuneiden kesken.

VAPA valmennuspäiviin osallistujat saavat jo tilaisuuksista mukaansa pienet lahjat: Lahden ammattikorkeakoulun sekä Jukolan ja Venlojen viestin logoilla varustetut kynät ja rintamerkit. Tilaisuuksien aikana ja niiden jälkeen voidaan jakaa tunnelmakuvia ja lyhyitä postauksia sosiaalisessa mediassa. Kaikkia osallistujia tulee kiittää ja heille lähetetään sähköpostitse palautelomakkeet. Myös valmennuspäivien järjestämiseen liittyviä tahoja tulee muistaa kiittää. Järjestäjien ja kouluttajien kesken on syytä pitää oma palautetilaisuus, jossa keskustellaan ja raportoidaan onnistumiset ja epäonnistumiset.

3 VAPAAEHTOISTYÖN MERKITYS TAPAHTUMISSA

Vapaaehtoisten rooli tapahtumia, ja etenkin suur tapahtumia, järjestettäessä on valtava. Esimerkiksi Pekingin kesäolympialaisissa vuonna 2008 oli mukana yhteensä 100 000 vapaaehtoista, 70 000 itse olympialaisissa ja 30 000 paralympialaisissa. Vapaaehtoistyöstä hyötyvät sekä vapaaehtoiset itse saamalla arvokasta kokemusta, että tapahtumanjärjestäjä, jonka tapahtuma voisi epäonnistua täysin ilman vapaaehtoisia. (Mallen & Adams 2008, 54-55.)

VAPA -hankkeen pääkohderyhmää ovat Jukolan ja Venlojen viesteissä työskentelevät vapaaehtoiset. Kyseisen tapahtuman onnistuneeseen toteutukseen tarvitaan noin 1800 vapaaehtoista. He jakautuvat usealle eri sektorille oman mielenkiintonsa ja kilpailuorganisaation tarpeen mukaan. Vapaaehtoiset näkyvät joka puolella ja ovat välittömässä kontaktissa asiakkaiden kanssa, joten heidän käytöksensä ja olemuksensa vaikuttavat tapahtuman imagon rakentumiseen. Tästä johtuen on tärkeää, että vapaaehtoisia valmennetaan toimimaan tapahtuman arvojen ja toimintatapojen mukaisesti, ja että heitä johdetaan oikein.

3.1 Vapaaehtoistyön määrittely

Vapaaehtoistyöllä on suuri merkitys yhteiskunnalle. Jos kaikki vapaaehtoistyö lopetettaisiin kokonaan, voisi useiden etenkin kehitysmaissa asuvien ihmisten elintaso laskea entisestään ja lisäksi verojen määrä todennäköisesti nousisi ja eläminen ylipäättään kallistuisi. Vapaaehtoistyötä tehdään useilla eri osa-alueilla muun muassa kehitysmaissa elinolojen ja koulutuksen edistämiseksi, kodittomien olojen parantamiseksi, lasten ja nuorten urheilutoiminnassa, ilma- ja meripelastuksessa sekä suurten tapahtumien toteutuksessa. (Cuskelly, Hoye & Auld 2006, 2.)

Cuskelly ym. (2006, 4-5) toteavat, että vapaaehtoistyön määrittelemine ei ole yksinkertaista. Vaikka vapaaehtoistyöllä käsitteenä näyttäisi olevan tietty merkitys, ei sen käytössä kuitenkaan ole universaalia

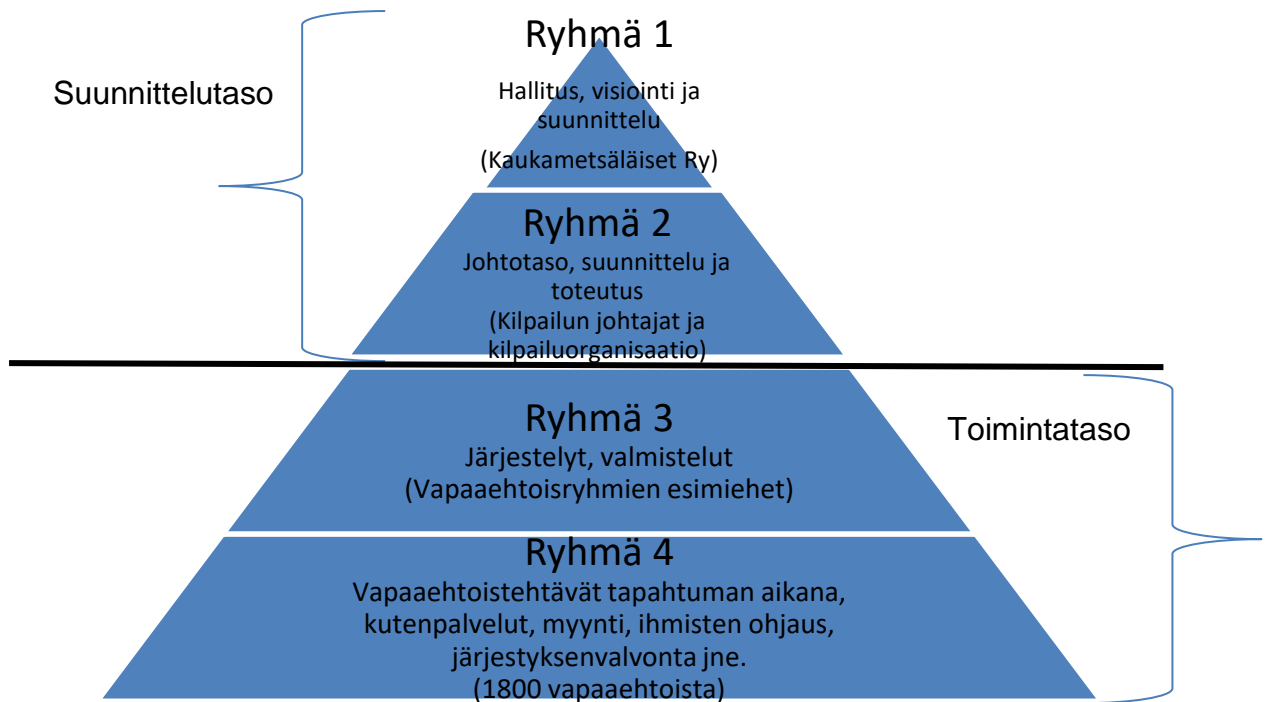
yhteisymmärrystä. Tämän takia voi olla hankalaa jaotella niitä töitä, jotka ovat vapaaehtoistyötä ja niitä jotka eivät ole. He tarkastelevat vapaaehtoistyötä neljässä eri ulottuvuudessa, jotka ovat tahto, korvaus, rakenne sekä hyötyjät. Vapaaehtoistyö perustuu vapaaseen tahtoon, korvausta ei usein saada tai se on hyvin pieni, työn rakenne voi olla muodollista tai epävirallista esimerkiksi sen mukaan onko taustalla jokin suuri virallinen organisaatio vai ei, ja vapaaehtoistyöstä voi hyötyä tekijä itse, mutta useimmiten ystävät sukulaiset, tai tuntemattomat henkilöt.

Getzin (2007, 290) mukaan vapaaehtoistyöntekijöitä motivoi muun muassa hyvän tekeminen, mahdollisuus sosiaalisten ja ammatillisten suhteiden luomiseen sekä itsensä haastaminen. He myös usein nauttivat yhteisöllisyyden tunteesta ja monet työskentelevät useissa eri tapahtumissa tai kohteissa. Hyviä kokemuksia omaavat vapaaehtoiset jakavat niitä mielellään muille ja näin ollen innostavat muita mukaan toimintaan.

Tarkastellessa vapaaehtoisten motiiveja hieman syvemmin, voidaan huomata että monet pitävät muiden auttamista tärkeänä ja tekevät siksi vapaaehtoistyötä. Muita syitä ovat muun muassa halu ymmärtää muita ihmisiä, negatiivisten tuntemusten helpottaminen auttamalla muita, muiden odotuksiin vastaaminen, halu tuntea itsensä tarpeelliseksi ja tärkeäksi sekä tarve kehittää itseään ja omakuvaansa positiivisemmaksi. (Cuskelly ym. 2006, 6.)

Etenkin suurissa tapahtumissa vapaaehtoistyöntekijät voidaan jakaa neljään eri ryhmään (Kuvio 2). Ensimmäisen ryhmän vapaaehtoiset ovat mukana tapahtuman suunnittelussa alusta asti, kehittävät ja luovat tapahtuman missiota ja visiota sekä useimmiten istuvat mahdollisessa hallituksessa. Toiseen ryhmään luettavat vapaaehtoiset ovat hekin mukana alkumetreiltä asti ja he toimivat johtoportaan sekä usein suunnittelevat ja toteuttavat suuret linjaukset yhdessä tapahtumanjärjestäjän kanssa. Kolmannen ryhmän vapaaehtoiset ovat mukana toiminnallisissa järjestelyissä, kuten tapahtuman rakentamisessa ja muissa valmisteluissa. Neljänten ryhmään lukeutuvat vapaaehtoiset

aloittavat perehdytystä lukuun ottamatta työnsä vasta silloin, kun itse tapahtumakin alkaa. Heidän työtehtävänsä sisältävät kaikkein vähiten vastuuta. (Mallen & Adams 2008, 55-56.)



Kuvio 2. Vapaaehtoisten jakautuminen eri tehtävien ja vastuualueiden mukaan Jukolan ja Venlojen viestissä (mukaillen Mallen & Adams 2008, 56).

3.2 Vapaaehtoistyön johtaminen

Etenkin suur tapahtuman järjestäminen ilman vapaaehtoisia on liskola-Kesosen (2004, 40-41) mukaan mahdotonta. Yhtä tärkeää on kuitenkin se, että rekrytoimien ja perehdyttäminen on hoidettu huolellisesti. Rekrytointiin on hyvä käyttää reilusti aikaa, jotta jokaiselle löytyy sopiva työtehtävä. Perehdyttäminen puolestaan on äärimmäisen tärkeää, sillä se motivoi vapaaehtoisia, antaa heille valmiuksia toimia ja auttaa heitä ymmärtämään oman roolinsa tapahtumakokonaisuudessa. Vapaaehtoisten työ tulee suunnitella niin, että heidän on helppo tulla sinne ja työskenteleminen on mielekästä. On myös tärkeää, että jokaisen työpanosta arvostetaan ja se osoitetaan niin tapahtuman aikana, kuin sen jälkeenkin.

Vapaaehtoisia johdettaessa voidaan soveltaa tavallisten työntekijöiden johtamiseen tarvittavia taitoja. On kuitenkin otettava huomioon, että vapaaehtoisten motiivit, toiveet, sitoutuminen, kokemukset ja taidot poikkeavat usein palkollisista työntekijöistä. Vapaaehtoisten osallistumista tapahtumaan voidaan kuvailla "vapaaehtoisen elinkaareksi", jonka jokainen osa-alue huomioiden on tehtävä vapaaehtoisohjelma. (Mallen & Adams 2008, 58.)

Vapaaehtoisen elinkaari suurissa tapahtumissa alkaa Mallenin & Adamsin (2008, 58-61) mukaan rekrytoinnista ja rekisteröinnistä vapaaehtoiseksi. Rekisteröinnin yhteydessä vapaaehtoinen kertoo toiveensa, osaamisensa ja aiemmat kokemuksensa, jonka pohjalta hänelle myöhemmin määrätään työtehtävä. Seuraavaksi vapaaehtoisten taustat tarkistetaan mahdollisen rikoshistorian tai muun turvallisuusriskin varalta, jos tapahtuman luonne sitä edellyttää. Kun tämä on tehty, vapaaehtoisille annetaan heille sopiva työtehtävä. Huolellinen suunnittelu tässä kohtaa auttaa saamaan vapaaehtoisten taidot ja tiedot hyötykäyttöön, ja auttaa vapaaehtoisia viihtymään tehtävässään. Tätä vaihetta seuraa harjoittelu ja perehdytys, jonka tarkoituksena on hyvä olla paitsi vapaaehtoisten valmentaminen nykyistä tapahtumaa ja tehtävää varten, myös tulevia mahdollisia vapaaehtoiskokemuksia varten. Ennen tapahtuman ja vapaaehtoistehtävien alkua täytyy yleensä akkreditoitua. Lopuksi vapaaehtoisen elinkaareissa mainitaan tapahtuman aikana ja sen jälkeen tapahtuva huomiointi. Vapaaehtoishjelmaa suunniteltaessa täytyy ottaa huomioon paitsi jokainen kohta vapaaehtoisen elinkaaresta, myös varmistaa, että kaikki tapahtuman osa-alueet ja niihin liittyvät tehtävät sekä toimintatavat on otettu huomioon.

Vapaaehtoistyön johtamiseen kuuluu myös olennaisena osana työntekijöiden, sekä tietenkin samalla asiakkaiden, terveydestä ja turvallisuudesta huolehtiminen ja näihin liittyvien riskien kartoitus. Useisiin tapahtumiin liittyy erinäisiä riskejä muun muassa terrorismiuhan, suurten väkijoukkojen, runsaan alkoholinkäytön tai poikkeavien liikennejärjestelyjen takia. Vapaaehtoisten vähäinen kouluttaminen sekä heidän puutteellinen ohjaaminen voivat vähentää turvallisuutta ja sen takia

asiaan on syytä kiinnittää erityistä huomiota. Mahdolliset riskit tulee tunnistaa ja tehdä suunnitelma niiden välttämiseksi tai kuinka toimitaan, jos jotain sattuu. (Getz 2007, 291-293.)

VAPA valmennuspäivät tukevat vapaaehtoisten johtamista ja perehdyttämistä. Niiden avulla motivoidaan vapaaehtoisia, kasvatetaan yhteishenkeä ja osoitetaan, että jokaisen työpanosta tarvitaan ja arvostetaan. Päivien tarkoitus on sitouttaa vapaaehtoiset työhön ja luoda heille itsevarmuutta toimia tehtävissään.

4 HANKERAHOITUS

Tässä luvussa käsitellään hankerahoitusta ja sen hankkimista.

Rahoituslähteitä on lukuisia, joten tähän on valittu merkittävimpiä ja tunnetuimpia toimijoita Suomessa, sekä selvitetty niiden toimintaa ja rahoituskohteita. Tämän työn kannalta oleellisin rahoituslähde on Leader-ryhmät, ja niistä eteläisen Päijät-Hämeen alueella vaikuttava Etpähä Ry.

4.1 Hankerahoituksen muodot

Kehittämishanketoiminnassa käytetään runsaasti erilaista hankerahoitusta. Käytössä on kaksi perustoimintamallia; rahoitusesityksen perusteella myönnettävä rahoitus ja tarjouskilpailun kautta myönnettävä rahoitus. Ensimmäisessä mallissa hankkeen toteuttaja hakee sille itse rahoitusta. Tämän perusteella myönnetään lähes kaikki kansallinen-, sekä EU-rahoitus. Toisessa mallissa hanke valmistellaan rahoittajan toimesta, ja hankkeen toteuttaja valitaan avoimen tarjouskilpailun kautta. Tätä rahoitusmallia käytetään usein kehitysyhteistyössä sekä EU:n ulkoavun ohjelmissa. VAPA-hankkeen rahoitusta haetaan ensimmäisen mallin mukaan. (Silfverberg 2007, 109.)

Suurin osa kehittämishankkeille myönnettävistä rahoituksista on lahjamuotoisia, eli niitä ei tarvitse maksaa rahoittajalle takaisin. Useissa rahoitusohjelmissa on tiettyjä reunaehtoja, jotka rahoituksen hakijan tulee täyttää. Näitä voivat olla muun muassa hakijan tausta ja organisaation tyyppi, hankkeen koko ja kesto sekä tarvittava määrä omaa rahaa hankkeelle. (Silfverberg 2007, 109-110.)

4.2 Rahoituslähteet

Kehittämistyöhön on tarjolla lukuisia eri rahoituslähteitä. Rahoitusta voi hakea aiheeseen kuin aiheeseen, ja hanketta voi aina hieman muokata, jos sopivaa rahoituslähdeä ei tahdo löytyä. Sopivan rahoittajan löytäminen ei silti ole helppoa, sillä ei ole olemassa mitään tahoja joka neuvoisi kattavasti eri rahoitusmahdollisuuksista. Lisäksi jokaista

rahoitusohjelmaa ja –hakua koskee lukuisat erityisvaatimukset ja kaiken lisäksi nämä saattavat muuttua jopa vuosittain. Jos hankkeelle tarvitaan ulkoista rahoitusta, on hankkeen toteuttajan joka kerta selvitettävä tapauskohtaisesti juuri sille hankkeelle sopivat rahoituslähteet (Silfverberg 2007, 110-111.)

Euroopan Unioni rahoittaa lukuisia hankkeita liittyen muun muassa alueiden ja kaupunkien kehittämiseen, maatalouden ja maaseudun kehittämiseen, meri- ja kalastuspolitiikkaan, erilaisiin tutkimuksiin ja innovaatioihin sekä humanitaariseen apuun ja toimintaan. EU rahoituksen hallinnointiin liittyy tiukkoja sääntöjä, joiden avulla varmistetaan, että varojen käyttö on valvottua, avointa ja vastuullista. Jokainen jäsenmaa vastaa omalta osaltaan varojen käytön valvonnasta ja tilitarkastuksista. EU:n varoja hallinnoidaan pääosin viiden keskeisen rahaston kautta, jotka tukevat Eurooppa 2020 –strategiaa. Nämä viisi rahastoa ovat Euroopan aluekehitysrahasto, Euroopan sosiaalirahasto, koheesiorahasto, Euroopan maaseudun kehittämisen maatalousrahasto sekä meri- ja kalatalousrahasto. Muut kaksi varsinaisen strategian ulkopuolista EU:n hallinnoimaa rahoituksen päätyyppiä ovat avustukset EU-politiikkoihin liittyville hankkeille sekä EU:n toimielinten tekemät sopimukset rakennusurakoiden, tavaroiden tai palveluiden hankinnasta. Näitä voivat olla esimerkiksi erilaiset koulutukset, konferenssien järjestäminen, tutkimukset tai laitteiden hallintaa koskevat sopimukset. (Euroopan Unioni 2017.)

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, eli ELY-keskus, on yksi merkittävimmistä Suomessa toimivista EU-rahoituksen myöntäjistä. ELY-keskus voi osallistua myös yritysten kehittämishankkeiden rahoittamiseen. Rahoitusta myönnetään aina tapauskohtaisesti, jonka lisäksi hankkeen ja hakijan on täytettävä eri rahoitusmuotojen vaatimukset. Avustusta voidaan myöntää muun muassa yrityksen kasvuun, kansainvälistymiseen, tuottavuuteen, teknologiaan tai liiketoimintaosaamiseen. Maaseudun yritysrahoitus on tarkoitettu maaseudun yritystoiminnan lisäämiseen, jotta maaseudulle syntyisi enemmän liiketoimintaa ja työpaikkoja, ja elinvoimaisuus kasvaisi. Toimintaympäristön kehittämisavustusta on

tarjolla voittoa tavoittelemattomille yhdistyksille ja säätiöille, joiden tarkoituksena on aikaansaada positiivisia vaikutuksia pienten ja keskisuurten yritysten toimintaympäristöön ja kehittymisedellytyksiin. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2017.)

Tekes rahoittaa tutkimus- ja kehitystyötä sekä innovaatiotoimintaa. Tekesin rahoitusta voivat hakea yritykset, tutkimuslaitokset, yliopistot sekä korkeakoulut. Se vaikuttaa toiminnallaan liiketoiminnan kehittymiseen, elinkeinoelämän uudistumiseen, kansantalouden kasvuun, työllisyyden vahvistumiseen, yhteiskunnan hyvinvointiin sekä auttaa jakamaan rahoituksellaan teollisuuden ja palvelualojen tutkimus- ja kehitystyön riskejä. Tekesin tavoitteena on auttaa luomaan uutta tietoa, kasvattamaan osaamista sekä lisäämään verkottumista. (Ahonen, Pessala, Hjelt & Syrjänen 2008.)

Maakuntaliittoja on yhteensä 18 manner-Suomessa ja lisäksi Ahvenanmaa. Liitot vastaavat suurilta osin EU:n rakennerahasto-ohjelmista ja niiden täytäntöönpanemisesta. Niiden tehtävänä on kehittää omaa aluettaan, vaalia sen kulttuuria ja perinteitä sekä edistää taloudellista ja henkistä hyvinvointia. Liitoilta voi hakea suoraan rahoitusta maakunnan kehittämiseen liittyviin hankkeisiin, tai heidän kautta voi saada EU-tukea isompiin hankkeisiin. (Kuntaliitto 2017.)

Veikkaus Oy:n tuotoilla avustetaan tuhansia eri kohteita ja hankkeita Suomessa. Avustuksien tavoite on mahdollistaa suomalaisille harrastuksia, liikuntaa sekä terveyttä. Tuotoilla tuetaan muun muassa vapaaehtoistoimintaa, arjen kriisitilanteissa selviytymistä, erityisryhmiä, tieteen tekemistä, kulttuurin kehittämistä sekä hevosurheilua. (Veikkaus 2017.)

Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus (2017), eli STEA, hallinnoi Veikkaus Oy:n pelituotoista terveyttä ja hyvinvointia edistäviin hankkeisiin kohdistuvia avustuksia. Veikkauksen tuottojen taiteeseen, kulttuuriin ja liikuntaan kohdistuvien hankkeiden rahoituksesta vastaa opetus- ja

kulttuuriministeriö, ja hevosurheiluun ja –kasvatukseen kohdistuvasta rahoituksesta maa- ja metsätalousministeriö.

4.3 Rahoituksen hakemisprosessi

Jo hanketta suunnitellessa on syytä tunnistaa ne rahoituslähteet, joista rahoitusta voidaan mahdollisesti lähteä hakemaan.

Rahoitusneuvotteluissa projektin idean on oltava jo selkeä ja hyvin perusteltu, jotta rahoittaja voi esittää näkemyksensä hankkeen rahoituskelpoisuudesta. Ennen rahoitushakemuksen tekemistä on laadittava perusteellinen hankesuunnitelma. Suunnitelmasta on helppo poimia tarvittavat tiedot rahoitushakemukseen, ja se voidaan tarvittaessa liittää kokonaisuudessaan hakemukseen mukaan. (Silfverberg 2007, 113-114.)

Silfverbergin (2007, 114-116) mukaan rahoituspäätöksen tekijä on saatava vakuuttumaan hankkeen tarpeesta, toteutuskelpoisuudesta, henkilöstön osaamisesta, resurssien käytön tehokkuudesta, innovatiivisuudesta sekä tulosten sovellettavuudesta ja kestävydestä. Rahoitushakemus täytyy myös kohdentaa oikein, sillä muuten se saatetaan hylätä.

Onnistuneita hankkeita yhdistää usein yksi tekijä, perusteellinen pohjatyö. On tärkeää, että toteutusmalli on suunniteltu sidosryhmien tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaiseksi. Suunnittelun on syytä olla osallistuvaa sen sijaan, että suunnitelman laatii täysin ulkopuoliset toteutukseen osallistumattomat henkilöt. Lopetusta on myös ajateltava jo alkuvaiheessa, jotta hankkeen aikana voitaisiin tähdätä toiminnan kestävään jatkamiseen sen päätyttyä. (Silfverberg 2007, 3.)

Ennen hankehakemuksen laatimista on hyvä selvittää, millaisia rajoituksia hakuilmoituksessa on ilmoitettu haettaville hankkeille sekä mistä muualta hankkeelle voidaan mahdollisesti saada rahoitusta. Hyvässä hankehakemuksessa hankkeelle on selkeät perustelut, tavoite ja toimenpiteet on mietitty ja ilmoitettu tarkasti, kohderyhmä on määritelty ja rajattu, budjetti on huolellisesti laadittu ja se on realistinen sekä

kohtuullinen, hankkeella on suunnitelma toiminnan jatkamisesta ja vakiinnuttamisesta, tulosten raportointi ja levittäminen on mietitty sekä hankkeen toteuttamiseen on varattu riittävästi ammattitaitoisia henkilöitä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017.)

Kun rahoitushakemus on lähetetty, ei voida tehdä muuta kuin odottaa päätöstä. Rahoituskäsittelijää ei tule häiritä prosessin aikana, sillä muuten rahoittaja voi kokea, että päätöksentekoon pyritään vaikuttamaan. Päätöksenteon jälkeen voi kuitenkin kysyä palautetta hakemuksesta, jotta voidaan saada arvokasta oppia seuraavan hakemuksen tekoa varten. (Silfverberg 2007, 114.)

4.4 Leader-ryhmät hankkeen rahoittajana

Leader-ryhmien tavoitteena on hyödyntää paikallista asiantuntemusta ja osaamista kehitystyössä. Ryhmiä on Suomessa yhteensä 54, ja jokainen tekee itse omat kehittämissuunnitelmansa ja valitsevat toteutettavat hankkeet. Ne tarjoavat muun muassa rahoitusta, neuvontaa ja koulutusta lisätäkseen kotiseudun elinvoimaisuutta. Leader-rahoitusta voidaan myöntää esimerkiksi harrastusmahdollisuuksien lisäämiseen, kansainväliseen toimintaan ja yritysten perustamiseen, tai kehittämiseen. (Leader Suomi 2017.)

Leader-ryhmät kannustavat maaseudun asukkaita kehittämään omaa kotiseutuaan, lisäämään sen viihtyvyyttä sekä luomaan uusia yrityksiä ja työpaikkoja. Leaderin kantavia ajatuksia ovat muun muassa uusien toimintatapojen ja menetelmien kokeilu, kestävä kehitys, kansainvälistyminen sekä resurssien kokoaminen verkostoitumalla. Siellä myös uskotaan, että tavalliset ihmiset ovat kotiseutunsa parhaita asiantuntijoita ja siksi hankkeiden valmistelu sekä päätösvalta rahoitettavista hankkeista on heillä. Leader-tuki muodostuu EU:n valtion ja kuntien myöntämästä rahoituksesta. (Leader Suomi 2017.)

Eteläisen Päijät-Hämeen alueella toimiva Leader-ryhmä on nimeltään Etpähä Ry. Sen toiminta kattaa Lahden, Orimattilan, Hollolan ja Kärkölan

kaupungit ja kunnat. Etpähä Ry:n Leader-toimisto auttaa muun muassa ideoiden kehittämisessä, oikean rahoituksen löytämisessä, lomakkeiden täyttämässä, sekä toteutuksessa ja raporttien tarkastuksessa. (Etpähä Ry 2017.)

5 VAPA-HANKKEEN HANKESUUNNITELMA

Hankkeen tai projektin onnistunut suunnitelma auttaa sekä rahoituksen hakemisessa, että itse hankkeen läpiviemisessä. Tyypillisesti hankesuunnitelma sisältää hankkeen määrittelyn ja tavoitteet, siihen liittyvät osapuolet ja henkilöstötarpeet, resurssitarpeet, budjetin, suunnitelman toteuttamisesta sekä riskianalyysin ja suunnitelma riskien hallinnasta. (Grahn 2010.)

Jukolan ja Venlojen viestin vapaaehtoisten valmennuspäivien VAPA -hankkeelle laadittiin hankesuunnitelma, joka sisältää kuvauksen hankkeen tarpeesta ja taustasta, rahoituksen hakijasta, tavoitteista, organisaatiosta ja henkilöstöstä, toimenpiteistä, alustavasta aikataulusta, riskeistä ja niihin varautumisesta, hankkeen vaikuttavuudesta sekä budjetista. Tässä luvussa käsitellään VAPA -hankkeen suunnittelua eri vaiheineen sekä hankesuunnitelman sisältöä. Lopullinen hankehakemukseen liitettävä suunnitelma on tämän työn liitteenä 1.

5.1 Hankesuunnittelun menetelmät

Eniten käytetty menetelmä hankesuunnitelmaa laatiessa oli benchmarking, eli vertaisarviointi. Niva & Tuominen (2005, 10-11) kuvailevat benchmarkingia seuraavasti: yritysten on jatkuvasti kyettävä kehittämään liiketoimintaansa, tuotteitaan, prosessejaan ja henkilöstön taitoja. Tämä tapahtuu oppimalla, seuraamalla mitä muut tekevät ja tekemällä itse paremmin. Benchmarking mahdollistaa erilaisen ja nopean oppimisen, sillä siinä yhdistetään omaa olemassa olevaa tietämystä toisten osaamiseen.

Lahti2017 hiihdon MM-kilpailujen vapaaehtoisten valmennuspäiviltä saatiin arvokasta kokemusta tämän hankkeen suunnittelua varten. Sieltä tehtyjen havaintojen avulla voidaan arvioida niitä asioita mitkä toimivat ja onnistuivat hyvin, sekä tunnistaa ne kohdat joissa voitaisiin parantaa.

TAULUKKO 1. Benchmarking taulukko Lahti2017 hiihdon MM-kilpailujen vapaaehtoisten valmennuspäiviltä.

Vertaisarvioinnin kohde	Havainnot Lahti2017 vapaaehtoisten valmennuspäiviltä	Toimintatapa VAPA -hankkeen valmennuspäivillä
Tiedotus ja markkinointi	Tiedotus ja tilaisuuden markkinointi tapahtuivat pääosin sähköpostin välityksellä	Sähköpostiviestinnän lisäksi avataan Facebook-sivut, ja hyödynnetään muita sosiaalisen median kanavia enemmän. Kiinnitetään huomiota myös jälkimarkkinointiin.
Valmennuspäiville ilmoittautuminen	Ensin ilmoitettiin sähköpostilla tulleen viestin kautta haluamaansa päivään (2 vaihtoehtoa) ja myöhemmin uuden viestin kautta valittiin kiinnostava valmennuspaketti. Paikan päällä valmennuspäivillä oli paljon ihmisiä, jotka eivät olleet ilmoittautuneet mihinkään.	Ilmoittautumistapa sähköpostitse on toimiva, mutta viestinnän selkeyteen on syytä panostaa. Paikan päälle valmennuspäiviin laaditaan selkeä suunnitelma siitä, miten mihinkään ilmoittautumattomat ihmiset saadaan nopeasti ja järkevästi sijoitettua.
Opasteet ja liikkuminen	Värikoodatut opasteet olivat selkeät, mutta siitä huolimatta suuren ihmismäärän liikkuminen takkusi.	Tehdään selkeät opasteet ja käytetään värikodeja. Paikan päällä ilmoittautuessa annetaan jokaiselle oma väri, jonka opasteita seurata. Henkilökunta auttaa ihmisiä siirtymisissä, eikä aikataulusta tehdä liian tiukkaa kiireen välttämiseksi.
Valmennuspakettien sisältö	Sisällöt olivat pääosin kattavia ja hyviä, mutta esimerkiksi kokeneille asiakaspalvelijoille ei tullut kovin paljoo uutta tietoa.	Otetaan paremmin huomioon vapaaehtoisten jakautuminen aiemman kokemuksen perusteella, ja tarjotaan sisältöä myös kokeneemmille. Tuodaan kestävä kehityksen näkökulma mukaan sisältöihin.
Päivien rakenne	Aluksi pientä syötävää, kilpailuorganisaation alkuinfo, valmennuspaketit, ruokailu, työtehtäväkohtaiset koulutukset ja lopetus. Päivien pituus n. 5 tuntia	Päivien rakenne ja pituus sopivat, käytetään niitä
Päivien lukumäärä	Kaksi vaihtoehtoa, joista vapaaehtoiset saivat valita: keskiviikkoilta tai lauantaipäivä	Tarjotaan kolme vaihtoehtoista päivää osallistujien omien aikataulujen helpottamiseksi. Lisäksi näin saadaan yhden päivän osallistujamäärä hieman pienemmäksi, jolloin ryhmää ja ohjelmaa on helpompi hallita.

Muita työn aikana käytettyjä menetelmiä ovat hankesuunnitelman ideointi ja kehittäminen. Koko hanke perustuu pitkälti vapaaehtoisten valmennuspäivät -konseptin kehittämiseen hankitun tiedon pohjalta, ja tällöin sitä voidaan pitää kehittämistyönä. Niemi (2017) kuvailee kehittämistyötä seuraavasti: sillä tarkoitetaan vanhojen toimintatapojen kyseenalaistamista sekä uusien parempien käytäntöjen luomista.

Kehittämistyö muodostuu usein suunnittelusta, toteutuksesta, havainnoinnista sekä reflektoinnista.

5.2 Hankkeen tarve ja tausta

Suunnistusliitto (2017) kuvailee suunnistuksen olevan mitä parhain luontoliikuntalaji koko perheelle ikään ja sukupuoleen katsomatta. Se kehittää fyysistä kuntoa ja päättely- sekä keskittymiskykyä. Suunnistus on ympäristöystävällistä ja suunnistajien toimintatapaan kuuluu ympäristövastuullisuus sekä muiden luonnon käyttäjien huomioiminen.

Jukolan ja Venlojen viesti on maailman suurin viestisuunnistustapahtuma. Lahti-Hollolassa 2018 kyseessä on Jukolan viestin 70 juhlavuosi, ja tapahtumasta odotetaan osanottajamäärältään suurempaa kuin koskaan aikaisemmin. Vuonna 2017 Joensuun Jukolan ja Venlojen viestin televisiolähetystä seurasi yhteensä hieman alle 500 000 katsojaa ja lukuisissa maissa esitetty nettilähetys mukaan luettuna kumulatiivinen katsojamäärä oli noin 5,7 miljoonaa.

Vapaaehtoisia valmentamalla nostetaan asiakaspalvelun tasoa tapahtumissa, ja tällä on suora vaikutus tapahtumien onnistumiseen. Hanke tukee Lahti-Hollolan ja Kangasalan Jukolan ja Venlojen viestien arvoja ja tavoitteita. Lahti-Hollola Jukolalla on neljä arvoa: elämyksellisyys, yhteisöllisyys, perinteet ja ekologisuus. Tapahtuman tavoitteina on lisätä suunnistuksen tunnettuutta ja harrastajamäärää, saavuttaa positiivinen taloudellinen tulos, sekä vahvistaa päijäthämäläistä yhteishenkeä yhdessä onnistumalla. Kangasalan Jukolan viestin tavoite on toimia kilpailija- ja yleisöystävällisesti hyödyntäen uusia viestintä-, varaus- ja maksujärjestelmiä, sekä minimoida jonotusta ja lisätä interaktiivisuutta. Vapaaehtoisia ohjataan valmennusten avulla toimimaan tapahtumien arvojen ja tavoitteiden mukaisesti. Vapaaehtoistyön merkitys suur tapahtumissa on valtava ja hyvää valmennuskonseptiä hyödyntämällä saadaan resursseja vapautettua muihin tehtäviin. Valmennusten jälkeen

asiakaspalvelun hallitsevaa henkilökuntaa on saatavilla hankkeen toteutusalueilla tulevaisuudessa järjestettäviä tapahtumia varten.

5.3 Hankkeen tavoite

Tämän hankkeen tavoitteena on luoda vapaaehtoisten asiakaspalveluvalmennuksen Jukolakonsepti, joka siirretään toimivana kokonaisuutena Lahti-Hollolasta 2018 Kangasalle 2019, ja sieltä mahdollisesti eteenpäin seuraaville kilpailupaikkakunnille.

Vapaaehtoistyön merkitys suur tapahtumissa on suuri ja hyvää valmennuskonseptia hyödyntämällä saadaan resursseja vapautettua muihin tehtäviin. Sen avulla saadaan myös nostettua asiakaspalvelun tasoa tapahtumissa, ja tällä on suora vaikutus tapahtuman onnistumiseen.

Hankkeen tarkoituksena on tarjota Jukolan ja Venlojen viestissä työskenteleville vapaaehtoisille laadukasta asiakaspalveluvalmennusta, joka järjestetään samalla konseptilla, kuin Lahti2017 hiihdon MM-kilpailuiden vapaaehtoisten valmennus. Lisäksi vapaaehtoisten osaamista tukemaan heille tarjotaan hygienia-, tieturva-, järjestyksenvalvonta- sekä ensiapukoulutusta erillisinä koulutustilaisuuksina tarpeen mukaan.

Asiakaspalvelun laadulla ja tavalla, jolla asiakas kohdataan, on suuri vaikutus asiakaskokemuksen muodostumiseen. Valmennuksen avulla ohjeistetaan vapaaehtoisia toimimaan erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa, kohtaamaan asiakas yksilönä, sekä tarjotaan eväitä oman asiakaspalvelupersonan kehittämiseen. Lisäksi asiakaspalvelulla pyritään nostamaan asiakkaan käyttämää euromäärää tapahtumassa.

Jokaisessa Jukolan viesti -tapahtumassa tuodaan esille järjestävän paikkakunnan erityisyyttä. Vapaaehtoisten tulee olla tietoisia kilpailupaikkakunnan ja lähialueen keskeisimmistä palveluista. Näin varmistetaan, että he osaavat neuvoa asiakkaita tarvittaessa sekä suositella paikallisten palveluiden käyttöä.

Valmennusten avulla luodaan paikallista yhdessä tekemisen meininkiä, kannustetaan vapaaehtoisia tarttumaan rohkeasti toimeen, auttamaan toisiaan sekä haastamaan ja ylittämään itsensä. Näin onnistutaan yhdessä tekemään Jukolan ja Venlojen viesti -tapahtumista ikimuistoinen kokemus niin kilpailijoille, vierailijoille, kuin vapaaehtoisille itselleen.

5.4 Hankkeen vaikuttavuus

Jukolan ja Venlojen viesti tapahtumana lisää järjestävien kaupunkien ja lähialueiden tunnettuutta ja palveluiden käyttöä kilpailuviikonlopun aikana. Vapaaehtoiset tulevat näkymään tapahtumassa laajasti, ja he ovat merkittävä osa tapahtuman onnistumisesta. On ensisijaisen tärkeää, että vapaaehtoiset hallitsevat asiakaspalvelun, osaavat kohdata asiakkaan oikein, osaavat käyttäytyä tilanteeseen sopivalla tavalla, sekä kykenevät suosittelemaan ja neuvomaan kilpailupaikan ja lähialueen palveluista. Hankkeella voidaan vaikuttaa edellä mainittuihin asioihin.

Hankkeella on myös alueellista merkitystä. Se siirtyy Lahdesta Kangasalle, ja sieltä mahdollisesti eteenpäin. Se siis hyödyttää tulevaisuudessa useita paikkakuntia, ja tarjoaa niille lisäarvoa.

Vapaaehtoisille hanke tarjoaa asiakaspalveluosaamisen ja työkokemuksen karttumista. Valmennuksesta hyötyvät kaikki, sillä opeista on hyötyä myös elämässä ylipäätään. Käsiteltävät asiat esimerkiksi vahvistavat paikkakuntatietoutta ja tarjoavat neuvoja ihmisten kohtaamiseen. Valmennus tarjoaa uutta tietoa niille, jotka eivät ole ennen asiakaspalvelussa työskennelleet ja tietojen ja taitojen päivytystä niille, joilla on enemmän kokemusta. Siitä on hyötyä myös työelämää ajatellen usealle eri alalle.

Hygieniä-, ensiapu-, järjestyksenvalvonta- ja tieturvakortit tai passit tarjoavat vapaaehtoisille konkreettista hyötyä työelämään, sillä monissa työpaikoissa näitä edellytetään työntekijöiltä- ja hakijoilta. Kyseisten koulutusten kautta vapaaehtoisille jää tapahtumasta siis muutakin käteen, kuin hyvä mieli ja auttamisen ilo. Näitä tarjoamalla voidaan myös osoittaa

vapaaehtoisille, että heidän työtään todella arvostetaan ja heidän osaamiseensa ollaan valmiita panostamaan. Lisäksi Jukolan ja Venlojen viestin kaltaisia suur tapahtumia voidaan jatkossakin hakea Päijät-Hämeeseen ja Pirkanmaalle, sillä osaavaa ja koulutettua vapaaehtoishenkilökuntaa tiedetään olevan olemassa.

Edellä mainittujen lisäksi hanke istuu hyvin Lahden kaupungin strategiaan, jonka ytimessä on viisi toimintalupauskokonaisuutta. Ne ovat seuraavat: A. Rohkaisemme omavastuuseen ja osallisuuteen, B. Toteutamme palvelut joustavasti ja vakuuttavasti, C. Vahvistamme teoilla kilpailukykyä ja huolehdimme ympäristöstä, D. Teemme työtä vuorovaikutteisesti ja vastuullisesti ja E. Uudistamme rakenteita ja toimintatapoja rohkeasti. (Lahden kaupunki 2017.)

Myös Kangasalan kuntastrategiasta löytyy kohtia, joita hankkeen avulla voidaan vahvistaa. Kangasalan strategiaan kuuluu muun muassa olla kasvava, kehittyvä ja vetovoimainen osa Tampereen kaupunkiseutua. Kunta tukee vapaa-ajan toimintaa, ja yhdistysten sekä seurojen tekemää yhteiskunnallista työtä pyritään kannustamaan, jotta perinteinen talkoohenki tukee kunnan kehitystä. Kangasalan kunta pyrkii myös kehittämään palvelumyönteisyyttä niin sisäisesti, kuin ulkoisestikin. (Kangasalan kunta 2016.)

On hyvä, että hankkeelle voidaan löytää yhtymäkohtia kaupunkien ja kuntien strategioihin sekä visioihin. Näin saadaan lisää perusteluja hankkeen toteuttamisen kannattavuudesta, ja sitä kautta pyritään vaikuttamaan myönteisesti rahoituspäätökseen.

5.5 Organisaatio ja henkilöstö

Hankkeen toteuttaa Lahden ammattikorkeakoulu, jonka opiskelijat toimivat valmennuspäivillä valmentajina opettajien ja asiantuntijoiden ohjaamana. Opiskelijat suunnittelevat valmennusten sisällön osana opintojaan. Valmennuspäivät toteutetaan yhteistyössä Lahti-Hollolan ja Kangasalan Jukolan kilpailuorganisaatioiden kanssa.

Hankkeelle valitaan projektipäällikkö, joka vastaa hankkeen läpiviennistä suunnitelman mukaisesti. Hänen rinnallaan työskentelee projektikoordinaattori, jonka tehtäviin kuuluu käytännön asioiden hoitaminen. Lisäksi avuksi voidaan ottaa opiskelijaharjoittelija tarpeen mukaan, etenkin hankkeen aktiivisimmille vaiheille. Sisältöä suunnittelemaan ja valmennuksissa valmentamaan tarvitaan vähintään kaksikymmentä opiskelijaa, ja heidän rekrytoiminen sekä ohjeistaminen aloitetaan hyvissä ajoin keväällä ennen valmennuspäiviä.

5.6 Hankkeen toimenpiteet

Valmennuspäiviä järjestetään yhteensä kolme toukokuun aikana. Päiviin ilmoittautumisten vastaanottamisesta vastaa Lahden ammattikorkeakoulu, ja tarkat päivät sovitaan yhdessä Jukola-organisaation kanssa sovittaen ne heidän aikatauluihinsa sopiviksi.

Valmennuspäivien alustavaksi järjestämispaijaksi on suunniteltu Koulutuskeskus Salpauksen Wanha teatteri nimistä juhla- ja kokoustilaa. Sali soveltuu istumapaikkojen määrältä hyvin yhteisten osuuksien pitoon, ja lisäksi koulun tiloista löytyy runsaasti luokkahuoneita, joita voidaan hyödyntää ryhmäkohtaisten koulutusosioiden pitämiseen. Muita tilavaihtoehtoja ovat esimerkiksi Lahden Messukeskus, Sibeliustalo ja muut koulut Lahden ja Hollolan alueella.

Valmennuspäiville perustetaan testimuotoisesti Facebook-sivut, joiden kautta tilaisuutta markkinoidaan ja hoidetaan tiedotusta osallistujille. Tämä tarjoaa hyvän kanavan vapaaehtoisille tutustua valmennuspäiviin ja sisältöön etukäteen, sekä kysyä ja saada vastauksia mieltä askarruttaviin kysymyksiin. Sivujen kautta voi myös selailia muita tilaisuuteen osallistuvia ihmisiä, etsiä joukosta tuttuja tai luoda uusia tuttavuuksia. Facebookin rinnalla käytetään myös sähköpostia tiedottamiseen sekä markkinointiin. Vapaaehtoisissa on mukana paljon hieman vanhempaa väkeä, ja he eivät välttämättä käytä lainkaan Facebookia. Facebook-sivujen avulla testataan kyseisen kanavan toimivuutta tapahtuman tiedottamiseen sekä markkinointiin.

Valmennuspäivien rakenne sama kuin Lahti2017 vapaaehtoisten valmennuspäivillä. Tilaisuudet alkavat ilmoittautumisella, jonka jälkeen siirrytään kaikille yhteiseen Jukolan ja Venlojen viestin kilpailuorganisaatioiden pitämään alkuinfoon. Infotilaisuudessa kerrotaan tapahtumien kannalta olennaista tietoa ja jaetaan yleisiä ohjeita. Lisäksi siellä nostatetaan tunnelmaa ja luodaan yhdessä tekemisen meininkiä ulkopuolisten tähtipuhujien avulla. Tähtipuhujat ovat julkisuuden henkilöitä, joiden kanssa heidän esiintymisestään sovitaan erikseen. Infotilaisuuden jälkeen siirrytään asiakaspalveluvalmennuksiin, ja niiden päätyttyä tarjoillaan kahvit sekä kahvileivät. Tässä vaiheessa osallistujilla on aikaa tutustua tilaisuuksissa esillä oleviin yrityksiin, sekä verkostoitua muiden kanssa. Lopuksi siirrytään tehtäväkohtaisiin koulutuksiin, joissa vapaaehtoiset saavat yksityiskohtaisempaa tietoa ja perehdytystä omaan työtehtäväänsä. Tehtäväkohtaiset koulutukset pidetään kilpailuorganisaatioiden toimesta. Valmennuspäivät kestävät yhteensä noin viisi tuntia.

Asiakaspalveluvalmennukset suunnitellaan toteutettavaksi neljässä eri tilassa samanaikaisesti. Jokaisessa tilassa sisällöt ovat erilaiset, ja vapaaehtoiset valitsevat haluamansa paketin ilmoittautumisvaiheessa. Yhden tilan valmennus koostuu kolmesta noin 15 minuutin pituisesta eri aiheesta, ja jokaisesta aiheesta vastaa kaksi valmentajaa. Eri paketit sisältävät osittain samoja aiheita, ja valmentajat vaihtavat välissä tilaa etukäteen sovitun suunnitelman mukaisesti. Sisällöt suunnitellaan niin, että vapaaehtoisten erilaiset taustat otetaan huomioon. Tarjotaan muun muassa asiakaspalvelun perusteden opetusta kokemattomille, ja kokeineiden kanssa käydään esimerkiksi asiakaskokemuksen muodostumista ja elämysten luomista lävitse. Lisäksi ainakin paikkakuntatietous, kilpailualue-tietous ja kestävä kehitys otetaan huomioon sisältötarjonnassa.

Valmennuspäiviin tarjotaan paikallisille yrittäjille tilaisuus tulla esittelemään omia palveluitaan vapaaehtoisille. Vähintään paikalle tulee kuntien infopiste, josta saa esitteitä eri palveluntarjoajista. Näin vapaaehtoiset voivat paremmin suositella palveluita Jukolan ja Venlojen viestin vieraille ja

yrittäjät pääsevät osaksi tapahtumaa. Alueen palveluntarjoajista kootaan yksi sähköinen esite, joka lähetetään vapaaehtoisille sähköpostilla itse tutustuttavaksi. Itse Jukolan viesti tapahtumaan järjestetään Lahden ammattikorkeakoulun telttapaikka, jossa esitellään tuotteita ja palveluita.

VAPAAEHTOISTEN VALMENNUSPÄIVIEN OHJELMA	
klo 9.00	Ovet avautuvat ja tilaisuuteen ilmoittautuminen alkaa Toivotetaan osallistujat tervetulleiksi ja he saavat pienet lahjat (LAMK & Jukolan logoilla varustetut kynät muistiinpanoja varten ja rintamerkit vapaaehtoistoissa pidettäväksi)
klo 10.00	Kaikille yhteinen infotilaisuus Käydään läpi kaikkia koskevia asioita ja ohjeita. Tähtipuhujat nostattamassa tunnelmaa ja kokeneet vapaaehtoiset kertomassa kokemuksia.
klo 11.30	Asiakaspalveluvalmennukset Siirrytään etukäteen valittujen pakettien mukaisesti merkittyihin tiloihin. Neljä viidentoista minuutin mittaista aiheisältöä. Valmentajat vaihtavat välissä tilaa, osallistujat pysyvät paikallaan.
Klo 13.00	Kahvitilaisuus Samalla osallistujat voivat tutustua tilaisuudessa esillä oleviin paikallisiin yrityksiin, sekä muihin vapaaehtoisiin.
Klo 14.00	Työtehtäväkohtaiset koulutukset Jukolan kilpailuorganisaatioiden järjestämä, työtehtävien esimiehet ohjeistavat ja perehdyttävät vapaaehtoisia toimimaan omilla tehtävissään.
Klo 15.00	Tilaisuus päättyy

KUVA 1. Vapaaehtoisten valmennuspäivien esimerkkiohjelma

Jukolaan kerätään vapaaehtoisista oma noin viidentoista hengen "Jukolaguide" ryhmä, joiden tehtävänä on kulkea ympäri aluetta liikkuvina infopisteinä. Heillä on oltava muita vapaaehtoisia laajemmat tiedot itse kilpailusta, alueesta ja sen palveluista sekä paikallisista palveluista. Heillä on mukana reput, jotta he voivat tarjota asiakkaille erilaisia esitteitä liikkeussaan. Jukolaguidet tarvitsevat enemmän valmennusta kuin muut vapaaehtoiset, ja heille järjestetään yhdessä Lahti Regionin ja Kangasalan

vastaavan organisaation kanssa oma erillinen koulutuspäivä paikallisista palveluista.

Valmennuspäivän alkuinfo ja asiakaspalveluvalmennustilaisuudet videoidaan Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijoiden toimesta, ja niistä kootaan oppimateriaali verkkoon. Vapaaehtoiset voivat katsoa materiaalia myöhemmin muistinvirkistämisenä, ja lisäksi se toimii valmennuksena niille, jotka ovat estyneitä saapumaan päiviin paikalle. Materiaali luovutetaan myös Kangasalan Jukola organisaation käyttöön, jotta he voivat toteuttaa oman valmennuspäivänsä samalla konseptilla.

Lahden ammattikorkeakoulu laatii valmennuspäiviin osallistuneille vapaaehtoisille palaute- ja tyytyväisyyskyselyn. Saatujen vastausten perusteella koulutusta voidaan kehittää Kangasalle. Lisäksi valmennusten vaikuttavuutta mitataan tekemällä Jukolan ja Venlojen viesti -tapahtumasta asiakastyytyväisyyskyselyt yhdessä Kaukametsäläiset Ry:n kanssa. Kaukametsäläiset toteuttavat kyselyn vuosittain Jukolassa, joten heillä on olemassa kyselyrunko jo valmiina. Hankkeen kannalta on tärkeää, että kyselyssä asiakaspalvelu ja sen laatu huomioidaan korostetusti, joten kyselyä on syytä muokata yhteistyössä Kaukametsäläisten kanssa. Kyselyn tuloksia voidaan verrata edellisten vuosien Jukolan viesteihin, ja näin saadaan mitattua asiakaspalveluvalmennuksen onnistuneisuutta ja vaikuttavuutta käytännössä.

Vapaaehtoisille järjestetään hygienia-, ensiapu-, järjestyksenvalvonta- ja tieturvakoulutusta omina tilaisuuksinaan. Nämä koulutukset järjestetään hankkeen toimesta, mutta kouluttajat ovat siihen pätevöityneitä ulkopuolisia kouluttajia. Koulutustarve arvioidaan erikseen vapaaehtoisten kiinnostuksen ja Jukola-organisaation tarpeiden mukaisesti.

Kangasalle kerätään Lahti-Hollolasta noin 3-4 vapaaehtoistarinaa, joissa vapaaehtoiset kertovat omasta urastaan vapaaehtoisena sekä kokemuksia ja näkemyksiä tapahtumista vapaaehtoisen näkökulmasta. Näin saadaan vapaaehtoisten ääni paremmin kuuluviin asiakaspalveluvalmennusten kehittämiseen. Lisäksi ilmoittautumisten

yhteydessä kerätään vapaaehtoisten nimipankki, jota voidaan hyödyntää tulevien kilpailuiden vapaaehtoisten rekrytoimisessa. Jo kerran mukana olleita vapaaehtoisia voidaan kysyä uudelleen, ja heillä on pienempi kynnys osallistua kuin täysin uusilla henkilöillä.

Aivan lopuksi pidetään vielä asiakaspalveluvalmennusten yhteistyöpäivä, jossa Lahti-Hollola Jukolan vapaaehtoisten valmennuspäivien vastuuhenkilöt tapaavat Kangasalan vastaavat henkilöt. Yhteistyöpäivä voidaan liittää osaksi Jukola-organisaatioiden vuosittain järjestämää tiedonsiirtokokousta. Tässä tilaisuudessa hankkeen osalta jaetaan kokemuksia, luovutetaan materiaalit ja vapaaehtoistarinat sekä käydään yhdessä läpi kerättyjen palautteiden pohjalta, miten valmennusta voidaan parantaa. Valitut vapaaehtoiset tulevat kertomaan Kangasalan tiimille kokemuksiaan vapaaehtoisena toimimisesta ja asiakaspalveluvalmennuksen vaikuttavuudesta omaan toimintaansa. Tämän jälkeen hanke alkaa uudelleen alusta ja samat toimenpiteet toistetaan tämän suunnitelman mukaisesti Kangasalassa, siirtäen konsepti sieltä edelleen Rovaniemelle, johon hanke päättyy.

5.7 Hankkeen aikataulu

Vapaaehtoisten valmennuspäivät järjestetään Lahdessa vuoden 2018 toukokuussa. Kangasalla ajankohta on vuoden 2019 touko-kesäkuussa. Tarkat päivät sovitaan erikseen yhdessä Jukola-organisaatioiden kanssa.

Projekti alkaa 1.2.2018 jolloin hankkeelle valitut projektipäällikkö ja -koordinaattori aloittavat puolitoista vuotta kestävässä työsuhteessa syksyyn 2019 asti. He yhdessä vastaavat kaikesta hankkeeseen liittyvästä alkaen projektiryhmän ja valmentajien valinnasta, heidän ohjaamisestaan, tarvittavista materiaaleista, tilojen varaamisesta, hygienia-, ensiapu-, järjestyksenvalvonta- ja tieturva koulutusten järjestämisestä ja kouluttajien kilpailuttamisesta sekä varaamisesta, jälkiraporteista ja oppimateriaalista.

Talvi 2018-2019 tulee olemaan hiljaisempaa aikaa, mutta silloin voidaan järjestää jo etukäteen Kangasalan vapaaehtoisille hygienia-, ensiapu-, järjestyksenvalvonta ja tieturvakoulutusta. Talven ajan projektipäällikkö ja -koordinaattori tekevät osa-aikaisesti töitä hankkeen parissa, ja seuraavana keväänä hanke käynnistyy kokoaikaisena uudelleen. Aivan lopuksi syksyllä 2019 tuotetaan vielä koko hankkeesta loppuraportti.

Koko hankkeen aikataulusta on laadittu aikajana, josta käy ilmi projektin eri vaiheet kuukausitasolla. Kuvaus aikataulusta löytyy tämän opinnäytetyön liitteenä 2.

5.8 Hankkeen riskit

Projektit ja hankkeet ovat riskialttiita, sillä ne järjestetään usein vain kerran, jonka vuoksi kaikki eteen tuleva on uutta. Lisäksi aikaa ja rahaa on monesti rajallisesti. Riskienhallinnassa lähdetään liikkeelle mahdollisten riskien tunnistamisesta, jonka jälkeen voidaan alkaa suunnitella niihin varautumista. (Suomen Riskienhallintayhdistys ry 2017.)

Tämän hankkeen suurimpana riskinä voidaan pitää järjestelyiden toimimattomuutta. Ihmisiä on paljon samassa paikassa, vaikka heidät jaettaisiinkin kolmelle eri päivälle. Haasteena on aikataulun pitävyys, ruokailujen toimivuus, sekä ihmisten sujuva siirtyminen tilasta toiseen. Näitä riskejä torjutaan tekemällä selkeät suunnitelmat ja varmistamalla, että jokainen järjestäjä ja kouluttaja tietää oman roolinsa.

On syytä varautua myös siihen, että vaikka vapaaehtoiset valitsevat etukäteen oman valmennuspaketinsa, eivät he välttämättä paikan päälle tullessaan tiedä tai muista mihin ovat ilmoittautuneet. Tätä varten on oltava suunnitelma siitä, mihin heidät voidaan sijoittaa paikan päällä nopealla aikataululla.

Hankkeen toteutuksen ja valmennuspäivien suunnittelun kannalta riskejä voivat olla sopivan projektipäällikön löytyminen ja hänen sitoutumisensa, kouluttajien löytäminen ja motivoiminen, aikataululliset ongelmat sekä rahavarojen riittävyys. Näitä riskejä torjutaan aloittamalla projekti tarpeeksi

ajoissa ja suunnitteleamalla budjetti tarkasti kuitenkin niin, että liikkumavaraa jää. Projektipäälliköksi ja -koordinaattoriksi valitaan ammattitaitoiset henkilöt, valinnat tehdään huolellisesti ja palkkauksen on oltava riittävä vastuuseen nähden. Valmentajien etsiminen aloitetaan myös tarpeeksi ajoissa ja heille markkinoidaan osallistumista ainutlaatuisena tilaisuutena oppia ja saada esiintymiskokemusta. He saavat myös opintopisteitä antamansa panoksen mukaisesti.

Myös tiedottamiseen voi liittyä riskejä sekä henkilöstön ja valmentajien kesken, että asiakkaiden eli vapaaehtoisten suuntaan. On mahdollista, että viestit eivät mene perille tai niitä ei muuten vain jostain syystä lueta. Henkilöstön ja valmentajien kesken sovitaan tietyt tavat viestiä, ja etenkin valmentajien keskuudessa on tärkeää, että kaikki pitävät huolta kavereista ja siitä, että jokainen pysyy ajan tasalla. Vapaaehtoisten suuntaan tiedottaminen tapahtuu suurilta osin sähköpostilla, ja niitä lähetetään useita ennen itse valmennuspäiviä. Lisäksi facebook sivuja hyödynnetään tiedottamisessa. Näin vähennetään riskiä siitä, etteivät ihmiset olisi tienneet tilaisuudesta.

Hygienia-, ensiapu-, järjestyksenvalvonta- ja tieturvakoulutusta järjestettäessä riskinä on, että sitä käytetään väärin. Jotkut saattavat haluta osallistua vain näihin koulutuksiin, jotta saavat ne helposti suoritettua ja jättäytyä sen jälkeen pois vapaaehtoistöistä. Tätä torjutaan velvoittamalla koulutuksen käyneitä osallistumaan myös talkootöihin, ja jos näin ei tee ilman hyvää syytä, joutuu esimerkiksi maksamaan oman osuutensa koulutuksesta.

5.9 Hankkeen budjetointi

Budjettia laatiessa täytyy ottaa huomioon kokonaisvaltaisesti kaikki mahdolliset kustannukset. Valmennuspäivien kustannuksiin voidaan laskea mukaan ainakin tilavuokrat, vapaaehtoisille tarjottavat kahvit, kahvileivät, tilaisuuteen saapuvien ulkopuolisten tähtipuhujien korvaus, kouluttajien omat ja vapaaehtoisille jaettavat materiaalit sekä Jukolan ja Venlojen viestin ja Lahden ammattikorkeakoulun logoilla varustetut kynät ja

rintamerkit. Vapaaehtoiset saavat kynät ja rintamerkit itselleen muistoksi valmistuksesta, sekä voivat käyttää rintamerkkejä työskennellessään Jukolan ja Venlojen viestissä. Lisäksi Jukolaguideina toimiville vapaaehtoisille on hankittava erikseen reput sekä mukana kannettavat esitemateriaalit.

Itse hankkeen kustannuksiin lasketaan valmistuspäivien lisäksi projektipäällikön, asiantuntijoiden ja harjoittelijan palkat, projektin aikana tarvittavat materiaalit sekä matkakulut. Etenkin vuonna 2019 projektityöryhmä tulee matkustamaan Lahden ja Kangasalan väliä melko usein. Lisäksi budjetoidaan erikseen järjestettävien hygieniapassi-, ensiapu-, tieturva- ja järjestyksenvalvontakoulutusten kustannukset ja muutosvaraa äkillisten ja yllättävien kustannusten varalle. VAPA -hankkeen rahoitushakemuksen kokonaisbudjetti on yhteensä noin 202 000 €.

5.10 Työvaiheet ja tapaamiset

Hankkeen suunnittelu aloitettiin kirjoittamalla karkea luonnos hankesuunnitelmasta. Kun hankkeen perusidea toimenpiteineen alkoi olla selvillä, kutsuttiin Etpähä Ry:ltä edustaja tapaamiseen 27.9.2017 Lahden Fellmanniaan. Paikalla olivat myös Lahden ammattikorkeakoulun TKI-asiantuntija, liiketalouden ja matkailun alan TKI-johtaja sekä tämän työn ohjaava opettaja. Tarkoitus oli selvittää Etpähän kanta siihen, kannattaako hankkeelle alkuunkaan lähteä hakemaan rahoitusta ja minkälaisesta summasta puhuttaisiin. Tapaaminen onnistui yli odotusten ja sen lisäksi, että rahoitusta kehoitettiin ehdottomasti hakemaan, saimme myös uusia ideoita hankkeen parantamiseksi ja vaikuttavuuden lisäämiseksi. Tämän tapaamisen jälkeen suunnitelmaan lisättiin esimerkiksi järjestyksenvalvonta-, hygieni-, tieturva- sekä ensiapukoulutukset ja saatiin vahvistus ajatukselle tehdä hankkeesta alueiden välinen.

Etpähältä saadun positiivisen vastaanoton jälkeen alkoi hanke näyttää toteuttamiskelpoiselta, mikä lisäsi työmotivaatiota ennestään. Lahti-Hollolan Jukola -organisaatio oli tässä vaiheessa tietoinen, että kyseinen

hanke on suunnitteilla, mutta Kangasalan organisaation kanssa asiasta ei oltu vielä keskusteltu. Alettiin suunnitella yhteistä tapaamista kummankin ryhmän kanssa, jossa esiteltäisiin hanke ja keskusteltaisiin heidän toiveistaan ja ajatuksistaan. Aluksi päätettiin järjestää tapaaminen pelkästään Lahden organisaation kanssa, sillä heidän valmennuspäivänsä olivat vuorossa ensin ja näin ollen he olivat järjestelyissä jo hyvin pitkällä. Kangasalan työryhmä puolestaan oli vasta alkutekijöissään, ja heillä varsinaisen suunnittelun oli määrä alkaa vasta alkuvuodesta 2018.

Tapaaminen Lahti-Hollola Jukola -organisaation edustajan kanssa järjestettiin torstaina 2.11.2017 Lahden Fellmanniassa. Tilaisuudessa esiteltiin hanke ja keskusteltiin yhdessä Jukolan edustajan kanssa hänen mielipiteistään ja näkemyksistään. Vastaanotto hankkeelle oli positiivinen, ja Lahti-Hollola Jukola oli kiinnostunut hankkeesta. Tilaisuudessa keskusteltavat asiat koskivat lähinnä aikatauluja ja muita käytännön asioita, joista voidaan keskustella lisää myöhemmin siinä vaiheessa, kun rahoituspäätös on myönnetty.

Lauantaina 11.11.2017 Jukola-organisaatiot järjestivät tiedonsiirtokokouksen, jonka tarkoituksena oli koota Joensuun Jukolan, Lahti-Hollolan Jukolan sekä Kangasalan Jukolan järjestämisestä vastaavat henkilöt yhteen keskustelemaan ja oppimaan toisiltaan. Tilaisuuden aluksi oli kaikkia yhteisesti koskeva osuus, jossa kilpailunjohtajat, kaupunginjohtaja ja pääsponsorin, eli Puolustusvoimien edustaja pitivät puheenvuorot. Tilaisuuteen saatiin järjestettyä noin puolen tunnin mittainen palaverin paikka vapaaehtoisten valmennuspäivät -hankkeen esittelemiselle. Palaveriin osallistuivat Lahti-Hollolan sekä Kangasalan organisaatioiden edustajat. Tarkoitus oli ensisijaisesti esitellä ja myydä hanke Kangasalan edustajalle, sillä heidän kanssaan ei tässä vaiheessa vielä oltu keskusteltu aiheesta kunnolla. Palaverissa käytetty esitysmateriaali löytyy tämän työn liitteenä 3. Samaa materiaalia käytettiin kaikissa esittelytilaisuuksissa, mutta pieniä muutoksia tehtiin sitä mukaa kun hankkeen suunnittelu eteni.

Kangasalan edustaja oli hankkeesta erittäin kiinnostunut, ja ilmoitti Kangasalan Jukolan olevan mukana. Etenkin järjestyksenvalvonta-, hygieniapassi-, tieturva- sekä ensiapukoulutusten sisältyminen hankkeeseen vaikutti selvästi positiivisesti päätökseen. Palaverissa keskusteltiin myös alustavasti aikataulusta ja muista käytännön asioista, kuten valmennuspäivien pituudesta ja siitä, voidaanko niitä mahdollisesti yhdistää Jukola-organisaatioiden pitämiin kenraaliharjoituksiin. Sovittiin, että hanketta lähdetään viemään eteenpäin, lähetetään rahoitushakemus ja ollaan yhteydessä kumpaankin organisaatioon heti päätöksen tultua.

Kun sekä Lahti-Hollolan, että Kangasalan Jukolan kilpailuorganisaatiot olivat antaneet puoltensa hankkeelle, alettiin suunnitella itse hakemuksen laatimista ja lähettämistä. Tämän työn tekijällä ei opiskelijana ollut oikeuksia käyttää sähköistä Hyrrä-järjestelmää, jonka kautta hakemukset lähetetään, tai muutenkaan tehdä hakemusta Lahden ammattikorkeakoulun puolesta. Tästä johtuen lopullinen sähköinen hakemus tehtiin yhteistyössä Lahden ammattikorkeakoulun TKI-asiantuntijan kanssa. VAPA -hankkeen hankehakemus lähetettiin rahoittajan käsiteltäväksi 29.11.2017.

5.11 Hankkeen yhteenveto ja rahoituspäätös

Jukolan ja Venlojen viesti -tapahtumille luotiin vapaaehtoisten valmennuspäivät -hanke Lahti-Hollolaan 2018 sekä Kangasalle 2019. Hanke nimettiin VAPA-hankkeeksi, ja sille kirjoitettiin hankesuunnitelma. Suunnitelman pohjalta laadittiin hankehakemus, joka lähetettiin sähköisen Hyrrä-järjestelmän kautta Leader-ryhmille käsiteltäväksi marraskuun 2017 lopussa.

VAPA-hanketta esiteltiin prosessin aikana useaan otteeseen Jukola-organisaatioille sekä Leader-ryhmien edustajalle. Heiltä saadun palautteen perusteella suunnitelmaa kehitettiin ja hiottiin vastaamaan molempien tahojen tarpeita ja edellytyksiä. Myös Lahden ammattikorkeakoulun näkökulma ja rooli hankkeen toteuttajana otettiin huomioon hanketta suunniteltaessa.

Hankkeen keskeisimpiä toimenpiteitä ovat vapaaehtoisten valmennuspäivien järjestäminen, Facebook -sivujen perustaminen, oppimateriaalin tuottaminen, tyytyväisyys- ja palautekyselyiden laatiminen ja lähettäminen valmennuspäiviltä sekä Jukolan ja Venlojen viesti - tapahtumista, Jukolaguide -ryhmän perustaminen ja valmentaminen, Lahden ammattikorkeakoulun telttapaikka Jukolan ja Venlojen viesti - tapahtumiin, hygienia-, ensiapu-, järjestyksenvalvonta- ja tieturvakoulutuksen tarjoaminen vapaaehtoisille, vapaaehtoistarinoiden kerääminen ja nimipankin perustaminen sekä yhteistyöpäivän järjestäminen Jukolan kilpailuorganisaatioille.

Jukolan ja Venlojen viestiä järjestävät tahot ovat urheiluseuroja, joilla ei ole merkittäviä rahallisia resursseja panostaa vapaaehtoisten valmentamiseen. VAPA -hankkeen avulla ne voivat tarjota asiakaspalveluvalmennusta vapaaehtoisille, sekä saada näkyvyyttä Jukola -tapahtumille ilman kustannuksia. Hankkeen kautta on mahdollisuus työllistää ihmisiä ja saada näkyvyyttä paikallisille yrittäjille, palveluntarjoajille sekä Lahden ammattikorkeakoululle. Opiskelijoille hanke tarjoaa mahdollisuuksia kehittyä ja oppia, jonka lisäksi se vahvistaa alueiden välistä yhteistyötä. Sen toivotaan tuottavan pitkäaikaista positiivista vaikutusta paikkakunnille, joissa se toteutetaan.

Hankkeen kehittämisen kannalta olisi ollut hyödyllistä, jos Lahti2017 vapaaehtoisten valmennuspäiviltä olisi kerätty palautetta osallistujilta. Näin olisi saatu lisää pohjaa suunnittelulle sekä perusteluille hankkeen vaikuttavuudesta, mutta valitettavasti palautetteita ei ollut saatavilla. Yksi vaihtoehto olisi ollut tutkimuksen tekeminen hankkeen kehittämistä tukemaan. Siinä olisi voitu selvittää esimerkiksi eri tapahtumanjärjestäjätahojen mielipiteitä ja ajatuksia vapaaehtoisten valmennuksesta ylipäätään kaikilla aloilla, ei vain urheilutapahtumissa. Tai olisi voitu kysyä itse vapaaehtoisilta näkökulmia valmennuspäivien hyödyistä, järjestelyistä, sisällöstä ja niin edelleen. Aikataulullisista syistä tutkimusta ei kuitenkaan tässä vaiheessa tehty, mutta tulevaisuutta ajatellen kyseisiä aiheita voisi olla syytä tarkastella syvällisemmin.

Valitettavasti kovasta työstä ja huolellisesta suunnittelusta huolimatta saatiin kuulla, että hankkeelle annettu rahoituspäätös oli kielteinen. Hankkeen idea ja hakemus olivat hyvät, mutta rahoittajalla käytössä oleva rahamäärä oli noin puolet pienempi, kuin saapuneiden hakemusten määrä. Tästä johtuen useita hyviä hakemuksia jouduttiin hylkäämään ja VAPA-hanke oli yksi niistä. Tässä vaiheessa on vaikeaa arvioida olisiko rahoituspäätökseen voitu vaikuttaa muuttamalla hankkeessa jotain. Rahoittajalta saadaan tarkemmat perustelut hylkäyspäätökselle myöhemmin, eivätkä ne ehdi tähän työhön mukaan.

Kielteinen päätös oli kaikille tahoille pettymys, vaikkakin syyt ovat ymmärrettävät. Hankkeen toteutumattomuus vaikuttaa väistämättä Jukolan ja Venlojen viestien mahdollisuuksiin panostaa vapaaehtoisten valmentamiseen. Vaihtoehtoisia rahoitusmahdollisuuksia tutkitaan kevään 2018 aikana, joten mahdollisuus hankkeen edes osittaiselle toteutumiselle on edelleen olemassa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Jukolan ja Venlojen viesteillä ei tällä hetkellä ole käytössään vapaaehtoisille suunnattua asiakaspalvelutaitoihin keskittyvää valmennuspakettia. Vapaaehtoiset perehdytetään lyhyesti työtehtäviinsä, mutta tämän työn lähtökohtana on, että se ei vielä riitä. Vapaaehtoiset ovat ensisijainen kontakti asiakkaiden suuntaan, joten heidän asiakaspalvelutaidoillaan on suuri merkitys tapahtuman onnistumisen kannalta.

Tämän työn tutkimusongelmana oli kuinka luoda paras mahdollinen asiakaspalveluvalmennuskonsepti tapahtumissa toimiville vapaaehtoisille. Lisäksi täytyi ottaa huomioon Jukolan ja Venlojen viesti -tapahtumien näkökulma, sekä miten hanke tukee niiden arvoja, visioita ja missioita. Myös paikallisuus ja alueellisuus haluttiin nostaa esiin, joten pohdittiin miten paikalliset yritykset ja palvelut voitaisiin liittää osaksi hanketta, sekä miten eri tahojen yhteistyö saataisiin toimimaan saumattomasti.

Tutkimusongelmaan lähdettiin vastaamaan miettimällä, mikä rooli vapaaehtoisilla on Jukolan ja Venlojen viesti -tapahtumissa, mitä tietoja ja taitoja heiltä edellytetään työtehtävistä selviytymiseen sekä miten he voivat hyötyä hankkeesta pidemmällä tähtäimellä. Pääpaino hankkeen toimenpiteitä suunnitellessa pidettiin vapaaehtoisten ammatillisen osaamisen kehittämisessä. Valmennuspäivät sisältöineen sekä erityisosaamiskoulutukset ja -passit tarjoavat vapaaehtoisille mahdollisesti hyötyä tulevaisuudessa työelämää ajatellen.

Hankesuunnitelma onnistuttiin rakentamaan niin, että kaikkien sidosryhmien tarpeet otetaan huomioon. Hankkeesta tehtiin alueiden välinen, jotta järjestävät paikkakunnat paikallisine palveluineen ja yrityksineen saataisiin hyvin esille, ja itse hankkeelle saataisiin jatkuvuutta sen siirtyessä paikkakunnalta toiselle. Se suunniteltiin tarjoamaan Jukolan ja Venlojen viesteille uusia mahdollisuuksia paitsi valmentaa vapaaehtoisia, myös kehittää omia palveluitaan ja asiakaspalvelumallejaan, ja sitä kautta koko tapahtumaa.

Työn tietoperusta rakennettiin tukemaan hankesuunnittelua. Ensimmäisessä osassa käsitellään tapahtumanjärjestämistä ja -markkinointia, josta on hyötyä etenkin hankkeen mahdollisessa toteutusvaiheessa. Toinen osa käsittelee vapaaehtoisten merkitystä tapahtumille, sekä heidän johtamistaan. Kolmannessa luvussa esitellään hankerahoituksen eri muotoja, rahoituslähteitä sekä rahoituksen hakuprosessia. Tapahtuman järjestämistä käsittelevä luku koskee enemmän tulevaisuutta, joten se ei tässä työn vaiheessa ole aivan yhtä oleellinen kuin kaksi muuta. Kuitenkin VAPA valmennuspäivien suunnittelulla ja toteutuksella on niin iso rooli koko hankkeen onnistumisen kannalta, että aihetta tuntui sopivalta käsitellä jo nyt.

Työ tuli toimeksiantajalle, eli Lahden ammattikorkeakoululle todelliseen tarpeeseen nyt ja tulevaisuudessa. Hankkeen kielteisestä rahoituspäätöksestä huolimatta tämän työn tuotoksena syntynyttä hankesuunnitelmaa voidaan mahdollisesti käyttää myöhemmin muiden hankkeiden suunnittelun apuna. Hanketta voidaan yrittää tulevaisuudessa uudelleen samanlaisena, hieman muuttamalla sitä tai kohdentamalla kokonaan toiseen tapahtumaan tai tahoön. Tehty työ ja hankesuunnitelma antaa hyvän pohjan jatkosuunnittelulle ja hankkeen ideaa voidaan varioida lähes rajattomasti. Mahdollisuuksia jatkotutkimuksille on runsaasti ja aiheen parista löytyy varmasti paikkoja usealle opinnäytetyölle.

Hankesuunnitelman tekeminen opinnäytetyönä oli mielenkiintoista, ammatillisesti kehittävää ja sopivan haastavaa. Tätä työtä tehdessä auttoi aiempi kokemus ja osallistuminen Lahti2017 valmennuspäivien järjestämiseen. Ilman sitä työmäärä olisi saattanut kasvaa liikaa etenkin yksin tehtäväksi, sillä pohjatyön tekemiseen olisi kulunut paljon enemmän aikaa. Ennen työn aloittamista en ollut toiminut hankkeiden parissa ollenkaan, joten opin paljon prosessin aikana. Hankkeen esitleminen ja perustelemisen eri tahoille oli haastavaa, mutta myös erittäin kehittävää. Uskon, että työskentelyprosessin aikana oppimistani asioista ja kokemuksista on paljon ammatillista hyötyä tulevaisuudessa.

LÄHTEET

Painetut lähteet:

Ahonen, P-P., Pessala, P., Hjelt, M. & Syrjänen, M. 2008. Tekesin julkisen tutkimuksen hankkeiden vaikuttavuuden arviointi. Tekesin ohjelmaraportti 7/2008. Helsinki: Libris Oy.

Baume, C., Martin, P. & Yorke, M. 2002. Managing educational development projects. Effective Management for Maximum Impact. Birmingham: SEDA.

Boehme, A. 1999. Planning successful meetings and events – A take charge assistant book. New York: AMACOM.

Cuskelly, G., Russel, H. & Auld, C. 2006. Working with volunteers in sport. Theory and practice. Oxfordshire: Routledge.

Getz, D. 2007. Event Studies. Theory, research and policy for planned events. Oxford: Elsevier Ltd.

Iiskola-Kesonen, H. 2004. Mitä? Miksi? Kuinka? Käsikirja tapahtumajärjestäjille. SLU-julkaisusarja 10/04. Suomen Liikunta ja Urheilu ry.

Mallen, C. & Adams, L. 2008. Sport, Recreation and Tourism Event Management. Theoretical and Practical Dimensions. Oxford: Elsevier.

Silfverberg, P. 2007. Ideasta projektiksi. Projektityön käsikirja. Helsinki: Edita.

Van der Wagen, L. 2001. Event management for tourism, cultural, business and sporting events. Elsternwick: Hospitality Press Pty Ltd.

Vallo, H. & Häyrinen, E. 2012. Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.

Elektroniset lähteet:

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2017. Rahoitus [viitattu 27.9.2017]. <https://www.ely-keskus.fi/web/ely/rahoitus1>

Etpähä Ry 2017. Etpähä Ry Tervetuloa Etpähään [viitattu 12.9.2017]. Saatavissa: <http://etpaha.fi/etpaha-ry/>

Euroopan Unioni 2017. EU-rahoitus [viitattu 27.9.2017]. Saatavissa: https://europa.eu/european-union/about-eu/funding-grants_fi

Grahn, K. 2010. Hyvä projektisuunnitelma onnistuneen hankesuunnittelun edellytyksenä. Yrittäjien koulutuskeskus [viitattu 6.11.2017]. Saatavissa: http://www.museoliitto.fi/doc/koulutusarkisto/kay_grahn.pdf

Joensuu-Jukola 2017. Käsiohjelma [viitattu 5.9.2017]. Saatavissa: <http://www.jukola.com/2017/kasiohjelma/>

Kallio, T. & Määttä, I. 2014. Tapahtumajärjestäjän opas. Lahden seutu – Lahti Region Oy [viitattu 7.11.2017]. Saatavissa: http://www.lahtiregion.fi/filebank/5590-Tapahtumajarjestajan_Opas2014.pdf

Kangasalan kunta 2016. Kangasalan onnistumissuunnitelma. Kuntastrategia vuoteen 2020 [viitattu 11.11.2017]. Saatavissa: <http://m.kangasala.fi/@Bin/7014311/Kangasalan+onnistumissuunnitelma+val+14.11.2016.pdf>

Kaukametsäläiset Ry 2017. Johtoryhmä [viitattu 5.9.2017]. Saatavissa: <http://www.jukola.com/tietoja-tapahtumasta/johtoryhma/>

Kuntaliitto 2017. Maakuntien liitot [viitattu 27.9.2017]. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/maakuntien-liitot>

Lahden kaupunki 2017. Strategia ja ohjelmat. Strategia [viitattu 11.11.2017]. Saatavissa: <https://www.lahti.fi/paatoksenteko/strategia-ja-talous/strategia-ja-ohjelmat>

Lahden Suunnistajat –37 ry & Hollolan Urheilijat -46 ry 2017. Lahti-Hollola Jukola 2018 6/2017. Lahti-Hollola Jukolan visio, arvot ja tavoitteet [viitattu 5.9.2017]. Saatavissa: <http://portfolio-web.ess.fi/www/Jukola/1706/pubData/mobile/index.htm#/3/>

Leader Suomi 2017. Mitä on Leader? [viitattu 12.9.2017]. Saatavissa: <http://leadersuomi.fi/fi/mita-on-leader-toiminta>

Niemi, P. 2017. Oppilaan ohjaus. Kehittämistyö [viitattu 10.11.2017]. Saatavissa: <http://www.oppilaanohjaus.fi/kehittamistyö.php>

Niva, M. & Tuominen, K. 2005. Benchmarking in Practice. Self-assesment Work Book. Benchmarking Ltd [viitattu 11.11.2017]. Saatavissa: <https://ebookcentral-proquest-com.aineistot.lamk.fi/lib/lamk-ebooks/reader.action?docID=3384437>

Pelastuslaki 379/2011 [viitattu 19.9.2017]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=pelastuslaki#L3>

Poliisihallitus 2016. Yleisötilaisuuden järjestämisessä huomioon otettavaa [viitattu 2.12.2017]. Saatavissa: http://www.poliisi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/62410_Yleisotilaisuusohje_2016.docx?a7f748a79bdd488

Silfverberg, P. 2007. Ideasta projektiksi. Projektinvetäjän käsikirja [viitattu 11.11.2017]. Saatavissa: http://www.helsinki.fi/urapalvelut/materiaalit/liitetiedostot/ideasta_projektiksi.pdf

Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskus 2017. STEA [viitattu 27.9.2017]. Saatavissa: <http://www.stea.fi/stea>

Suomen Riskienhallintayhdistys ry 2017. Projektiriskit. PK-RH-riskienhallinta [viitattu 6.11.2017]. Saatavissa: <https://www.pk-rh.fi/riskienluokittelu/operatiiviset-riskit/projektiriskit.html>

Suomen Suunnistusliitto 2017. Suunnistus [viitattu 16.11.2017]. Saatavissa: <http://www.suunnistusliitto.fi/liitto/suunnistuksen-lajimuodot/suunnistus/>

Suomen Suunnistusliitto 2017. Ympäristön huomioiminen [viitattu 16.11.2017]. Saatavissa: <http://www.suunnistusliitto.fi/liitto/eettiset-reitinvalinnat/ymparisto/>

Tenhola K. Voimalla Seitsemän miehen. Jukolan viestin historia [viitattu 5.9.2017]. Saatavissa: http://cdn.jukola.com/wp-content/uploads/2013/06/Jukola-historiikki_netiversio.pdf

Tum, J., Norton, P. & Wright, J.N. 2006. Management of Event Operations [viitattu 18.9.2017]. Oxford: Elsevier Ltd. Saatavissa: <https://www.dawsonera.com/readonline/9780080455747>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2017. Millainen hanke voi saada rahoitusta? [viitattu 27.9.2017]. Saatavissa: <https://www.rakennerahastot.fi/millainen-hanke-voi-saada-rahoitusta->

Vainio, M. 2012. Tuunaa tapahtuma! Opiskelijatapahtumien järjestäminen ammattioppilaitoksissa [viitattu 2.10.2017]. Saatavissa: https://tiimiakatemia.files.wordpress.com/2012/02/tapahtumaopas_ebook.pdf

Veikkaus 2017. Avustuskohteet [viitattu 27.9.2017]. Saatavissa: <https://www.veikkaus.fi/fi/yritys#!/avustukset/avustuskohteet>

LIITTEET

LIITE 1. VAPA -hankkeen hankesuunnitelma



VAPA

Vapaaehtoisten asiakaspalveluvalmennus- hanke

Hankesuunnitelma 21.11.2017

Tiivistelmä

Vapaaehtoisilla työntekijöillä on merkittävä rooli suur tapahtumien onnistumisessa, ja iso osa myönteisestä asiakaskokemuksesta muodostuu asiakaspalvelun laadun kautta. On ensisijaisen tärkeää, että vapaaehtoiset hallitsevat asiakaspalvelun, ja ovat päteviä toimimaan työtehtävissään. Vapaaehtoisten asiakaspalveluvalmennus -hankkeessa järjestetään Jukolan ja Venlojen viestin Lahti-Hollola 2018 sekä Kangasala 2019 vapaaehtoisille työntekijöille asiakaspalveluvalmennusta. Yhteensä koulutettavia vapaaehtoisia on noin 1 800 kummassakin tapahtumassa. Tavoitteena on, että vapaaehtoiset omaavat valmennuspäivien jälkeen tarvittavat tiedot ja taidot työtehtävissään toimimiseen. Lisäksi valmennuspäivillä nostatetaan yhteishenkeä, ja vapaaehtoiset saavat tilaisuuden verkostoitua.

Vapa -hankkeen toimenpiteinä ovat vapaaehtoisten valmennuspäivien suunnittelu ja toteutus, Facebook- sivujen perustaminen valmennuspäiville, verkko-oppimateriaalin tuottaminen, hygienia-, ensiapu-, tieturva- sekä järjestyksenvalvonta koulutusten tarjoaminen vapaaehtoisille, asiakastyytyväisyyskyselyt valmennuspäivistä sekä Jukolan ja Venlojen viesteistä, Jukolaguide -koulutukset ja Lahden ammattikorkeakoulun telttapaikka Jukolan ja Venlojen viesteihin, vapaaehtoistarinoiden kerääminen, vapaaehtoisten nimipankin luominen sekä yhteistyöpäivät tiedonsiirtoon paikkakuntien välillä.

Vapa -hankkeen tuloksena on Jukolan ja Venlojen viestin vapaaehtoisten asiakaspalveluvalmennus konsepti, jota hyödynnetään vuosittain vaihtuvilla kilpailupaikkakunnilla. Hankkeen avulla lisätään ihmisten ammatillista- ja palveluosaamista, kasvatetaan paikkakuntien vetovoimaa ja imagoa, vahvistetaan yhteishenkeä sekä edistetään alueiden välistä yhteistyötä.

1. Hakija

Lahden ammattikorkeakoulu Oy on Päijät-Hämeen vaikuttava, kansainvälisesti arvostettu ja verkostoitunut korkeakoulu, josta valmistuu menestyviä asiantuntijoita työelämään. LAMK on monialainen korkeakoulu, jossa opiskelee noin 5300 opiskelijaa. Henkilöstöä on noin 390, josta noin 220 on opettajia. LAMK on alueen suurin korkeakoulu. Lahden ammattikorkeakoulu on aktiivinen tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimija (TKI). LAMK on osallistunut vuodesta 2003 lähtien yli 200 EU-rahoitteiseen TKI-projektiin joko hallinnoijana tai partnerina. LAMKissa työskentelee sisältöasiantuntijoiden lisäksi kokenut hallintohenkilökunta, joka huolehtii hankkeen maksatuksista, seurantaraportoinnista ja muista hallinnollisista tehtävistä. LAMKin strategiset painoalat muotoilu, älykäs teollisuus, hyvinvointi ja uudistava kasvu sekä elinvoimainen ympäristö ovat vahvasti sidoksissa alueellisiin elinkeinoelämän ja hyvinvoinnin kehittämiskohteisiin. Kaikkia koulutusaloja ja toimijoita yhdistävät kokeilut, protot ja demot, uudistava oppiminen sekä yrittäjyyden toimintamallit ja -tavat (profiilit). Ne näkyvät opetuksen ja TKI:n sisällöissä sekä suuntaavat resursointia että osaamisen kehityspainotuksia. TKI-työtä tehdään yhteistyössä alueen elinkeinotoimijoiden, muiden ammattikorkeakoulujen sekä yliopistojen ja toisen asteen oppilaitosten kanssa niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin

2. Hankkeen tarve ja tausta

Maailman suurin viestisuunnistustapahtuma Jukolan ja Venlojen viesti järjestetään 16.-17.6.2018 Lahti-Hollola alueella, Hälvälässä. Seuraavana vuonna 15.-16.6.2019 se järjestetään Kangasalla Pirkanmaalla. Lahti-Hollola Jukolaan odotetaan viikonlopun aikana yhteensä 40 000 – 50 000 kilpailijaa ja vierailijaa yli 30 eri maasta. Onnistunutta toteutusta varten tarvitaan noin 1 800 vapaaehtoista, jotka jakautuvat työtehtävien mukaan eri sektoreille. Kyseessä on Jukolan viestin 70 juhlavuosi, ja tapahtumasta odotetaan osanottajamäärältään suurempaa kuin koskaan aikaisemmin. Vuonna 2017 Jukolan ja Venlojen viestin televisiolähetystä seurasi yhteensä hieman alle 500 000 katsojaa ja ulkomailakin esitetty nettilähetys mukaan luettuna kumulatiivinen katsojamäärä oli noin 5,7 miljoonaa.

Suunnistusliitto kuvailee suunnistuksen olevan mitä parhain luontoliikuntalaji koko perheelle ikään ja sukupuoleen katsomatta. Se kehittää fyysistä kuntoa ja päättely- sekä keskittymiskykyä. Suunnistus on ympäristöystävällistä ja suunnistajien toimintatapaan kuuluu ympäristövastuullisuus sekä muiden luonnon käyttäjien huomioiminen.

Vapaaehtoisia valmentamalla nostetaan asiakaspalvelun tasoa tapahtumissa, ja tällä on suora vaikutus tapahtumien onnistumiseen. Hanke tukee Lahti-Hollolan ja Kangasalan Jukolan ja Venlojen viestien arvoja ja tavoitteita. Lahti-Hollola Jukolalla on neljä arvoa: elämyksellisyys, yhteisöllisyys, perinteet ja ekologisuus. Tapahtuman tavoitteina on lisätä suunnistuksen tunnettuutta ja harrastajamäärää, saavuttaa positiivinen taloudellinen tulos, sekä vahvistaa päijäthämäläistä yhteishenkeä yhdessä onnistumalla. Kangasalan Jukolan viestin tavoite on toimia kilpailija- ja yleisöystävällisesti hyödyntäen uusia viestintä-, varaus- ja maksujärjestelmiä, sekä minimoida jonotusta ja lisätä interaktiivisuutta. Vapaaehtoisia ohjataan valmennusten avulla toimimaan tapahtumien arvojen ja tavoitteiden mukaisesti. Vapaaehtoistyön merkitys suur tapahtumissa on valtava ja hyvää valmennuskonseptiä hyödyntämällä saadaan resursseja vapautettua muihin tehtäviin. Valmennusten jälkeen asiakaspalvelun hallitsevaa henkilökuntaa on saatavilla hankkeen toteutusalueilla tulevaisuudessa järjestettäviä tapahtumia varten.

3. Hankkeen tavoitteet

Hankkeen tavoite on taata vapaaehtoisten korkeatasoinen asiakaspalvelutaito. Vapa -hankkeen tuloksena on Jukolan ja Venlojen viestin vapaaehtoisten asiakaspalveluvalmennus konsepti, jota hyödynnetään vuosittain vaihtuvilla kilpailupaikkakunnilla. Tavoitteen saavuttamiseksi järjestetään Jukolan ja Venlojen viestissä työskenteleville vapaaehtoisille monipuolista ja korkeatasoista asiakaspalveluvalmennusta. Lisäksi heille tarjotaan hygienia-, tieturva-, järjestyksenvalvonta- sekä ensiapukoulutusta erillisinä koulutustilaisuuksina tarpeen mukaan. Valmennukset ja koulutukset lisäävät vapaaehtoisten osaamista ja ammattitaitoa, ja he saavat suorituksistaan todistukset tai passit. Vapaaehtoiset voivat hyödyntää passejaan myös työelämässä. Osaavat sekä pätevät

vapaaehtoiset mahdollistavat vastaavien suurten tapahtumien hakemisen hankkeen vaikutusalueille tulevaisuudessa.

Asiakaspalvelun laadulla ja tavalla, jolla asiakas kohdataan, on suuri vaikutus asiakaskokemuksen muodostumiseen. Valmennuksen avulla vapaaehtoisille annetaan valmiuksia toimia erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa, kohdata asiakas yksilönä, sekä kehittää omaa asiakaspalveluidentiteettiään. Tällä nostetaan asiakaspalvelun laatua Jukolan ja Venlojen viesti -tapahtumissa, ja sitä kautta vaikutetaan asiakkaiden käyttämään euromäärään vierailunsa aikana.

Jokaisessa Jukolan viesti -tapahtumassa tuodaan esille järjestävän paikkakunnan erityisyyttä. Vapaaehtoisten tulee olla tietoisia kilpailupaikkakunnan ja lähialueen keskeisimmistä palveluista. Näin varmistetaan, että he osaavat neuvoa asiakkaita tarvittaessa sekä suositella paikallisten palveluiden käyttöä.

Valmennusten avulla nostatetaan paikallista yhteishenkeä, luodaan yhteisöllisyyttä, kannustetaan vapaaehtoisia tarttumaan rohkeasti toimeen ja auttamaan toisiaan sekä haastamaan ja ylittämään itsensä. Näin onnistutaan yhdessä tekemään Jukolan ja Venlojen viesti -tapahtumista ikimuistoinen kokemus niin kilpailijoille, vierailijoille, kuin vapaaehtoisille itselleen.

Hankkeen tuloksia seurataan Jukolan ja Venlojen viesti -tapahtumista tehtävien asiakastyytyväisyyskyselyiden perusteella. Kyselyiden tuloksia verrataan aiempiin vuosiin, ja selvitetään muutoksia asiakastyytyväisyydessä. Lisäksi vapaaehtoisten valmennuspäivistä tehdään osallistujille tyytyväisyyskysely, jonka perusteella tilaisuuksia kehitetään.

4. Hankkeen toimenpiteet ja toteutustapa sekä riskit toteutuksessa

Toimenpide 1.	Vapaaehtoisten asiakaspalveluvalmennuspäivät	Järjestetään 3 x vapaaehtoisten valmennuspäivät sisältäen kilpailuorganisaation infon, asiakaspalveluvalmennukset, kahvit, sekä sektorikohtaiset koulutukset
Toimenpide 2.	Viestintä	Valmennuspäiville perustetaan Facebook -sivut helpottamaan tiedotusta ja markkinointia. Some-näkyvyyttä lisäämään Twitter, Instagram ja Snapchat
Toimenpide 3.	Oppimateriaali	Valmennuspäivien info ja asiakaspalveluvalmennukset videoidaan, ja kootaan verkkoon itseopiskelumateriaaliksi
Toimenpide 4.	Osaamispassit ja -kortit	Vapaaehtoisille tarjotaan ammattitaitoa ja -pätevyyttä

		lisäävää erikoiskoulutusta työtehtäväkohtaisesti
Toimenpide 5.	Arviointi	Valmennuspäiviin osallistujille laaditaan ja lähetetään tyytyväisyyskysely, jonka pohjalta tilaisuuksia kehitetään. Jukolan ja Venlojen viesteihin laaditaan asiakastyytyväisyyskyselyt, joiden avulla mitataan hankkeen vaikuttavuutta.
Toimenpide 6.	Jukolaguide	Vapaaehtoisista kerätään Jukolaguide -ryhmä, jotka toimivat liikkuvina infopisteinä Jukolan ja Venlojen viesteissä. Heille järjestetään lisäkoulutusta yhteistyössä Lahti Regionin kanssa. LAMKille järjestetään Jukolan ja Venlojen viesteihin oma telttapaikka, jossa esillä tuotteita ja palveluita.
Toimenpide 7.	Vapaaehtoistarinat	Lahti-Hollola Jukolasta kerätään Kangasalle 3-4 vapaaehtoistarinaa, joita hyödynnetään valmennuspäivien kehittämiseen.
Toimenpide 8.	Vapaaehtoisten nimipankki	Valmennuspäivien ilmoittautumisten yhteydessä kerätään vapaaehtoisten nimipankki, joka helpottaa markkinointia ja yhteydenpitoa vapaaehtoisiin.
Toimenpide 9.	Kapulain vaihto	Seuraavan Jukolan ja Venlojen viestin järjestäjäorganisaation kanssa pidetään yhteistyöpäivä asiakaspalveluvalmennuksista. Jaetaan kokemuksia ja materiaaleja. Kehitetään valmennuspäiviä paremmiksi opitun perusteella.

Toimenpide 1. Vapaaehtoisten asiakaspalveluvalmennuspäivät

Vapaaehtoisten asiakaspalvelun valmennuspäiviä järjestetään kolme touko-kesäkuun aikana. Tilaisuuden alussa kilpailunjohtaja ja -järjestäjät pitävät avausinfon, joka on kaikille yhteinen. Tämän infon yhteydessä ”tähtipuhuja”, eli julkisuuden henkilö pitää tunnelmannostatus puheen.

Asiakaspalveluvalmennukset suunnitellaan toteutettavaksi neljässä eri tilassa samanaikaisesti. Jokaisessa tilassa sisällöt ovat erilaiset, ja vapaaehtoiset valitsevat neljästä paketista itselleen sopivimman ilmoittautumisvaiheessa. Yhden tilan valmennus koostuu kolmesta noin 15 minuutin pituisesta eri teemasta, ja jokaisesta teemasta vastaa kaksi valmentajaa. Eri paketit sisältävät osittain samoja teemoja, ja valmentajat vaihtavat välissä tilaa. Pakettien sisällöt suunnitellaan niin, että huomioon otetaan asiakaspalvelunäkökulman lisäksi muun muassa paikkakunta- ja kilpailualue-tietous, sekä kierrätysohjeet ja kestävä kehitys. Valmentajat ovat Lahden ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelijoita, tulevaisuuden palvelualojen ammattilaisia. Päivien loppuksi vapaaehtoiset jakautuvat työtehtävien mukaan sektorikohtaisiin koulutuksiin, joissa Jukolan viestin sektorivastaavat ohjeistavat heitä toimimaan omissa työtehtävissään. Osallistujille tarjotaan tilaisuudessa kahvit ja kahvileivät. Valmennuspäivien jälkeen vapaaehtoisilla on hyvät esitiedot itse tapahtumasta sekä ymmärrys omasta työtoimenkuvasta ja tehtävistä. Lisäksi heillä on valmiudet toimia oma-aloitteisesti asiakkaiden kanssa, selviytyä haastavistakin tilanteista, sekä suositella paikallisia palveluita.

Paikallisille yrittäjille tarjotaan mahdollisuus saapua valmennuspäiviin esittelemään omia palveluitaan ja tuotteitaan learning cafe tyyppisesti. Näin vapaaehtoiset voivat paremmin suositella palveluita Jukolan vieraille ja yrittäjät pääsevät osaksi tapahtumaa. Tämän lisäksi kootaan myös yksi sähköinen esite palveluntarjoajista, joka lähetetään vapaaehtoisille sähköpostilla tutustuttavaksi.

Toimenpide 2. Viestintä

Valmennuspäiville perustetaan Facebook-sivut, joiden kautta tilaisuutta markkinoidaan ja hoidetaan tiedotusta osallistujille. Tämä tarjoaa vapaaehtoisille kanavan tutustua valmennuspäiviin ja toisiinsa etukäteen. Samalla testataan Facebook-sivujen toimivuutta tapahtuman viestinnän sekä markkinoinnin kanavana.

Erityisesti kilpailuiden aikana panostetaan vapaaehtoisten some-näkyvyyteen (Twitter, Instagram, Snapchat jne.)

Toimenpide 3. Oppimateriaali

Päivien alkuinfo ja asiakaspalveluvalmennustilaisuudet videoidaan Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijoiden toimesta, ja niistä kootaan oppimateriaali verkkoon. Vapaaehtoiset voivat katsoa materiaalia myöhemmin virkistääkseen muistiaan, ja lisäksi se toimii koulutuksena niille, jotka ovat estyneitä saapumaan päiviin paikalle. Materiaali luovutetaan myös Kangasalan Jukola organisaation käyttöön, jotta he voivat toteuttaa omat valmennuspäivänsä samalla konseptilla.

Toimenpide 4. Osaamispassit ja -kortit

Vapaaehtoisille järjestetään hygieniä-, ensiapu-, järjestyksenvalvonta- ja tieturvakoulutusta omina tilaisuuksinaan. Nämä koulutukset järjestetään Lahden ammattikorkeakoulun toimesta, mutta kouluttajat ovat siihen pätevöityneitä ulkopuolisia kouluttajia. Koulutusten määrät ovat seuraavat Lahti-Hollola + Kangasala: Hygieniapassit ja -koulutus 70 + 70 (100€/hlö), Tieturvakoulutus 50 + 50 (100 €/hlö), Ensiapukoulutus 100 + 100 (80€/hlö) ja järjestyksenvalvontakoulutus 30 + 30 (135€/hlö).

Toimenpide 5. Arviointi

Lahden ammattikorkeakoulu laatii ja lähettää valmennuspäiviin osallistuneille vapaaehtoisille palaute- ja tyytyväisyyskyselyn. Saatujen vastausten perusteella valmennuspäivien konseptia voidaan kehittää Kangasalle. Lisäksi valmennusten vaikuttavuutta mitataan tekemällä Lahti-Hollola 2018 ja Kangasala 2019 Jukola tapahtumista asiakastyytyväisyyskyselyt yhdessä Kaukametsäläiset Ry:n kanssa. Kyselyn tuloksia voidaan verrata edellisten vuosien Jukolan viesteihin, ja näin saadaan mitattua asiakaspalveluvalmennuksen onnistuneisuutta ja vaikuttavuutta käytännössä.

Toimenpide 6. Jukolaguide

Jukolan ja Venlojen viesti -tapahtumaan kerätään vapaaehtoisista noin viidentoista hengen Jukolaguide -ryhmä, joiden tehtävänä on kulkea ympäri aluetta liikkuvina infopisteinä. Heillä on oltava muita vapaaehtoisia laajemmat tiedot itse kilpailusta, alueesta ja sen palveluista sekä ympäröivien paikkakuntien palveluista. Heillä on mukana reput, jotta he voivat tarjota asiakkaille erilaisia esitteitä liikkeessaan. Jukolaguidet tarvitsevat enemmän koulutusta kuin muut vapaaehtoiset, ja heille järjestetään yhdessä Lahti Regionin ja Kangasalan kunnan kanssa omat erilliset päivän kestävät valmennukset paikallisista palveluista.

Lisäksi Jukolan ja Venlojen viesti -tapahtumaan järjestetään Lahden ammattikorkeakoulun telttapaikka, jossa esitellään tuotteita ja palveluita.

Toimenpide 7. Vapaaehtoistarinat

Kangasalle kerätään noin 3-4 vapaaehtoistarinaa, joissa vapaaehtoiset kertovat omasta urastaan vapaaehtoisena sekä kokemuksia ja näkemyksiä tapahtumista vapaaehtoisen näkökulmasta. Näin saadaan heidän äänensä asiakaspalveluvalmennusten asiakkaina kuuluviin.

Toimenpide 8. Vapaaehtoisten nimipankki

Valmennuspäivien ilmoittautumisten yhteydessä kerätään vapaaehtoisten nimipankki, jota voidaan hyödyntää tulevien kilpailuiden vapaaehtoisten rekrytoimisessa. Jo kerran mukana olleita vapaaehtoisia voidaan lähestyä

kysymällä mukaan uudelleen, sillä heillä on todennäköisesti pienempi kynnys osallistua kuin täysin uusilla henkilöillä.

Toimenpide 9. Kapulan vaihto

Aivan lopuksi pidetään vielä yhteistyöpäivä, jossa Lahti-Hollola Jukolan vapaaehtoisten valmennuspäivien vastuuhenkilöt tapaavat Kangasalan vastaavat henkilöt. Tässä tilaisuudessa jaetaan kokemuksia, luovutetaan materiaalit ja vapaaehtoistarinat sekä käydään yhdessä läpi kerättyjen palautteiden pohjalta, miten valmennuksia voidaan parantaa. Valitut vapaaehtoiset käyvät kertomassa Kangasalan tiimille kokemuksiaan vapaaehtoisena toimimisesta ja asiakaspalveluvalmennuksen vaikutuksista omaan toimintaansa.

Samat toimenpiteet toistetaan alusta Kangasalassa, siirtäen konsepti sieltä edelleen Rovaniemelle, johon hanke päättyy.

Riskit

Riski	Toimenpiteet riskin toteutumisen todennäköisyyden pienentämiseksi
1. Järjestelyiden toimimattomuus	Tehdään huolelliset suunnitelmat valmennuspäivien läpiviemiseksi ja ohjeistetaan henkilökunta hyvin.
2. Henkilöstön sitoutumattomuus	Aloitetaan hyvissä ajoin rekrytoimaan, valitaan ammattitaitoisia henkilöitä, huolehditaan riittävästä palkkauksesta sekä dokumentoidaan hanketta huolellisesti ja säännöllisesti.
3. Tiedotuksen / viestinnän toimimattomuus	Sovitaan henkilöstön kesken tietyt tavat viestiä. Vapaaehtoisille lähetetään useita sähköposteja ennen valmennuspäiviä, lisäksi tiedotetaan Facebook -sivujen kautta.
4. Osaamiskoulutusten väärinkäyttö	Hygienia-, ensiapu-, tieturva- sekä järjestyksenvalvontakoulutusten käyneitä veloitetaan osallistumaan talkootöihin

Riski 1. Järjestelyiden toimimattomuus

Tämän hankkeen suurimpana riskinä voidaan pitää järjestelyiden toimimattomuutta. Ihmisiä on paljon samassa paikassa, vaikka heidät jaettaisiinkin kolmelle eri päivälle. Haasteena on aikataulun pitävyys, ruokailujen toimivuus, sekä ihmisten sujuva siirtyminen tilasta toiseen. Näitä riskejä torjutaan tekemällä selkeät suunnitelmat ja varmistamalla, että jokainen järjestäjä ja kouluttaja tietää oman roolinsa.

Valmennuksissa varaudutaan siihen, että vaikka vapaaehtoiset valitsevat etukäteen eri teemoista koostuvan asiakaspalveluvalmennuspaketinsä, niin he eivät välttämättä paikan päälle tullessaan tiedä tai muista mihin ovat ilmoittautuneet.

Tätä varten tehdään suunnitelma siitä, mihin heidät voidaan sijoittaa paikan päällä nopealla aikataululla.

Riski 2. Henkilöstön sitoutumattomuus

Hankkeen toteutuksen ja valmennuspäivien suunnittelun kannalta riskejä ovat sopivan projektipäällikön löytyminen ja hänen sitoutumisensa, valmentajien löytäminen ja motivoiminen, sekä aikataululliset ongelmat. Näitä riskejä torjutaan aloittamalla projekti tarpeeksi ajoissa. Projektipäälliköksi valitaan ammattitaitoinen henkilö ja palkkauksen on oltava riittävä vastuuseen nähden. Hanke dokumentoidaan huolella koko hankeajan, ja siten vaimennetaan henkilöstövaihdoksista tuleva riski. Valmentajien etsiminen aloitetaan tarpeeksi ajoissa ja heidän sitoutetaan hankkeeseen. He saavat myös opintopisteitä antamansa panoksen mukaisesti.

Riski 3. Tiedotuksen / viestinnän toimimattomuus

Tiedottamiseen liittyy riskejä henkilöstön, kouluttajien, ja asiakkaiden eli vapaaehtoisten kesken. On mahdollista, että viestit eivät mene perille tai niitä ei muuten vain jostain syystä lueta/ymmärretä. Henkilöstön ja valmentajien kesken sovitaan tietyt tavat viestiä. Vapaaehtoisten suuntaan tiedottaminen tapahtuu suurilta osin sähköpostilla, ja niitä täytyy lähettää useita ennen valmennuspäiviä. Lisäksi Facebook -sivuja hyödynnetään tiedottamisessa. Näin vähennetään riskiä siitä, etteivät ihmiset olisi tietoisia tilaisuuksista.

Riski 4. Osaamiskoulutusten väärinkäyttö

Hygienia-, ensiapu-, järjestyksenvalvonta- ja tieturvakoulutusta järjestettäessä riskinä on, että niitä käytetään väärin. Jotkut saattavat haluta osallistua vain näihin koulutuksiin, jotta saavat ne helposti suoritettua, ja jättäytyä sen jälkeen pois vapaaehtoistöistä. Tätä vältetään velvoittamalla koulutuksen käyneitä osallistumaan talkootöihin, ja jos näin ei tee ilman hyvää syytä, niin joutuu esimerkiksi maksamaan oman osuutensa koulutuksesta.

5. Yhteys Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelmaan sekä alueelliseen ohjelmaan tai paikalliseen strategiaan. Miten aiemmat hankkeet on huomioitu?

Hanke tukee Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelman tavoitetta lisätä osaamista, tiedonvälitystä, innovaatioita ja yhteistyötä maaseudulla. Lisäksi se tukee Päijät-Hämeen maakuntastrategian 2018-2021 yhtä älykkään erikoistumisen kärkeä: tapahtuma- ja hyvinvointimatkailua. Etenkin Päijät-Hämeen matkailu- ja tapahtumastrategian 2025 määrittelemää tavoitetta matkailuelinkeinon vahvistamisesta koko maakunnassa.

Lahden Kaupungin strategian viisi toimintalupausta ovat: A. Rohkaisemme omavastuuseen ja osallisuuteen, B. Toteutamme palvelut joustavasti ja vakuuttavasti, C. Vahvistamme teoilla kilpailukykyä ja huolehdimme

ympäristöstä, D. Teemme työtä vuorovaikutteisesti ja vastuullisesti ja E. Uudistamme rakenteita ja toimintatapoja rohkeasti. Hanke istuu näistä kohdista jokaiseen.

Pirkanmaan maakuntaohjelman 2018-2020 yksi ilmiökokonaisuus on Nuorten Pirkanmaa. Tämän hankkeen yhtenä tavoitteena on saada nuoret aktivoitumaan ja kiinnostumaan talkootoiminnasta. Toinen ilmiökokonaisuus on Pirkanmaa – Suomen vetovoimaisin maakunta. Tällä hankkeella vaikutetaan vapaaehtoisten osaamiseen ja kiinnostukseen vapaaehtoistyötä kohtaan, jotta vastaavien suur tapahtumien järjestäminen Pirkanmaan alueella olisi mahdollista.

Kangasalan kuntastrategiaan kuuluu olla kasvava, kehittyvä ja vetovoimainen osa Tampereen kaupunkiseutua. Kunta tukee vapaa-ajan toimintaa, ja yhdistysten sekä seurojen tekemää yhteiskunnallista työtä pyritään kannustamaan, jotta perinteinen talkoohenki tukee kunnan kehitystä.

LAMK on toteuttanut useita Outdoors Finland hankkeita (2011-2014, 2015 - 2018), ja vastannut kokonaisvaltaisen luontomatkailun kehittämismallin että monikanavaisen viestinnän mallin kehittamisestä ja toteuttamisesta. Outdoors Finland kansainvälistymishankkeen puitteissa LAMK toteuttaa valtakunnallista luonto- ja reitistökohteiden kehittämistyötä ja on vaikuttanut useiden alueellisten reitistöjen kehittämishankkeiden käynnistämiseen (Uusimaa, Päijät-Häme, Häme, Pohjois-Savo, Keski-Suomi).

LAMK vastaa Päijät-Hämeessä Mennään Metsään -reitistöjen kehittämishankkeen ja laajemmalla alueella Salpausselkä Geopark –esiselvitys- sekä sen jatkohankkeen toteuttamisesta.

LAMK toteutti Lahti2017 kisojen asiakaspalveluvalmennuksen noin 2 000 vapaaehtoiselle työntekijälle talvella 2017.

6. Toiminta-alue, kohderyhmä, hyödynsaajat sekä aikataulu

Hanke toteutetaan Lahden, Hollolan sekä Kangasalan alueilla. Pääkohderyhmää ovat Lahti-Hollolan sekä Kangasalan Jukolan ja Venlojen viesti -tapahtumissa työskentelevät vapaaehtoiset. Hankkeesta hyötyvät kyseisten Jukolan ja Venlojen viesti -tapahtumien järjestävät organisaatiot, eli Lahden Suunnistajat -37 Ry, Hollolan Urheilijat -46 Ry sekä Kangasala SK Ry.

Hanke alkaa 1.2.2018 ja päättyy 31.10.2019.

7. Toteutumisen arviointi ja toiminnan jatkaminen hankkeen jälkeen

Hankkeen toteutumista arvioidaan suppealla 360-arvioinnilla. Arviointi kohdistuu koulutettuihin vapaaehtoisiiin, Jukolan järjestäviin organisaatioihin sekä otoksella kilpailijoihin ja katsojiin. LAMK kokeilee hankkeessa eri arviointimenetelmiä, sekä arvioi niiden toimivuutta (esim. ”hymynaama kone” kyselyt, haastattelut, lomakkeet jne.)

Kaukametsäläiset Ry toteuttaa Jukolan ja Venlojen viesteissä palautekyselyn ostopalveluna kilpailuista ja asiakaspalvelukokemus on osana kyselyä. Kyselyn tuloksia voidaan verrata edellisten vuosien Jukolan viesteihin, ja näin saadaan mitattua asiakaspalveluvalmennuksen onnistuneisuutta ja vaikuttavuutta käytännössä.

Hankkeen toteuttamia tilaisuuksia varten otetaan käyttöön sähköiset seurantatyökalut (Webropol, Lyyti)

Hankkeen toteutumista arvioidaan itsearviointina toteutussuunnitelman toteutumisen ja syntyneiden tulosten perusteella.

Hankkeen päättymisen jälkeen tuotoksena on valmis vapaaehtoisten asiakaspalveluvalmennus konsepti, jota voidaan hyödyntää kaikissa tulevissa Jukolan ja Venlojen viesteissä ja muissa massatapahtumissa. Hankkeen aikana kerätään vapaaehtoisten nimipankki tulevia tapahtumia varten.

8. Tiedotus ja viestintä

Lähtökohtana hankkeen tiedottamisessa on, että se on jatkuvaa ja avointa ja että se kytkeytyy tiiviisti kaikkeen hankkeessa tehtävään toimintaan. Hankkeen toiminnasta ja taloudesta tiedotetaan rahoitussääntöjen edellyttämällä tavalla. Tiedottamisessa noudatetaan Manner-Suomen maaseudun kehittämissuunnitelman 2014-2020 viestintäohjeita. Tiedotuksen koordinoinnista vastaa projektipäällikkö.

Hankkeesta kirjoitetaan artikkeleita. Hankkeen aikana syntyy opinnäytetöitä ja projektitöitä. Hanketta esitellään esim. Lahden tiedepäivässä 2018 ja 2019.

Valmennuspäiville perustetaan Facebook-sivut, joiden kautta tilaisuutta markkinoidaan ja hoidetaan tiedotusta osallistujille. Tämä tarjoaa vapaaehtoisille kanavan tutustua valmennuspäiviin ja toisiinsa etukäteen. Samalla testataan Facebook-sivujen toimivuutta tapahtuman viestinnän sekä markkinoinnin kanavana. Erityisesti kilpailuiden aikana panostetaan vapaaehtoisten some-näkyvyyteen (Twitter, Instagram, Snapchat jne.)

VAPAAEHTOISTEN VALMENNUSPÄIVÄT -HANKE

JUKOLAN JA VENLOJEN VIESTI LAHTI-HOLLOLA 2018 JA KANGASALA 2019

TAVOITE

- ▶ Luodaan vapaaehtoisten asiakaspalvelukoulutuksen Jukolakonsepti
- ▶ Pohjana Lahti2017 MM-kilpailuiden vapaaehtoisten asiakaspalvelukoulutus
- ▶ Valmennetaan vapaaehtoisia toimimaan erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa sekä tarjotaan eväitä oman asiakaspalvelupersoonan kehittämiseen
- ▶ Tarjotaan vapaaehtoisille hygieniapassi-, tieturva-, ensiapu- ja järjestyksenvalvontakoulutusta
- ▶ **Paikallista tekemisen meininkiä! Nostatetaan yhteishenkeä! Luodaan ikimuistoisen onnistunut tapahtuma!**
- ▶ Konsepti siirtyy Kangasalle ja sieltä taas eteenpäin
- ▶ Hankkeelle haetaan Leader-ryhmien kautta rahoitusta

Toimenpiteet

- ▶ Koulutuspäivät x 3 toukokuussa 2018
- ▶ Nettipohjainen oppimateriaali
- ▶ Palaute- ja tyytyväisyyskysely konseptin kehittämiseen
- ▶ Asiakastyytyväisyyskysely Jukolasta, mitataan hankkeen vaikuttavuutta
- ▶ Vapaaehtoistarinat, nimipankki
- ▶ Yhteistyöpäivä Kangasalan Jukola-organisaation kanssa, kapulan vaihto
- ▶ Sama tehdään Kangasalle 2019



©Kimmo Hirvonen

Aikataulu

- ▶ Projekti alkaa 1.2.2018
- ▶ Tieturva-, ensiapu-, hygienia- ja järjestyksenvalvojakoulutukset maaliskuu-toukokuun aikana vuonna 2018
- ▶ Koulutuspäivät toukokuussa vko 23
- ▶ Oppimateriaali, kyselyt ja raportit
- ▶ Siirto Kangasalle
- ▶ Talvi, hygienia-, tieturva-, ensiapu- ja järjestyksenvalvontakoulutukset vuodelle 2019
- ▶ Keväällä 2019 alkaa uudelleen koulutuspäivien suunnittelu
- ▶ Koulutuspäivät toukokuussa 2019
- ▶ Oppimateriaalit, kyselyt ja raportit
- ▶ Siirto Rovaniemelle
- ▶ Projekti päättyy lokakuussa 2019



©Kimmo Hirvonen

Riskit ja vaikuttavuus

- ▶ - Aikataululliset ongelmat
- ▶ - Henkilöstön sitoutumattomuus
- ▶ - Järjestelyiden toimimattomuus

- ▶ + Merkittävä rooli tapatumien onnistumisessa
- ▶ + Vaikutus asiakaspalvelun tasoon → asiakastyytyväisyys
- ▶ + Hyöty vapaaehtoisille → opit, kokemus, yhteisöllisyys, ammatillinen hyöty
- ▶ + Paikallinen ja alueellinen vaikuttavuus



©Kimmo Hirvonen

LAHTI2017 VAPAAEHTOISTEN KOMMENTTEJA

”Koulutus toimi hyvänä hengennostattajana, kun eka kertaa näki muita vapaaehtoisia ja ymmärsi kuinka isosta jutusta on kyse. Siellä sai myöskin tietää mitä saattaa tulla vastaan kisoissa ja minkälaisia tilanteita on hyvä osata hoitaa” -**Ida Mäkinen**

”Etenkin englanninkielinen osuus oli itselleni hyödyllinen. Siinä palauteltiin mieleen tärkeää sanastoa, jota tullaan tarvitsemaan kisojen aikana. Hyödynsin valmennuksesta saamaani materiaalia kisoissa, pidin sitä repussa mukana” -**Brigitta Susi**

”En ollut aiemmin ollut vapaaehtoisena tuollaisessa urheilutapahtumassa, joten asiakaspalvelukoulutus oli todella hyödyllinen. Siitä sai selkeyttä siihen, millaista työ tulee olemaan ja miten asiakkaat on tarkoitus kohdata. Vapaaehtoistöissä tuli paljon eteen sellaisia tilanteita, missä asiakkaat antoivat meille palautetta kisojen järjestämisestä ja asiakaspalvelukoulutuksen oppien avulla selviydimme hankalistakin tilanteista. Kaikilla vapaaehtoisilla ei ollut työkokemusta asiakaspalvelualalta, ja etenkin heille koulutus oli hyvin tarpeellinen.” -**Julia Kataja**

Yhteystiedot

- ▶ Tiina Järvinen (budjetti)
tiina.jarvinen@lamk.fi
- ▶ Kirsi Kallioniemi (sisältö)
kirsi.kallioniemi@lamk.fi
- ▶ Krista Mikkonen (sisältö, opiskelija)
krista.mikkonen@student.lamk.fi
- ▶ Ulla Kotonen
ulla.kotonen@lamk.fi