

KÄSIKIRJA ROVANIEMEN TEATTERIN VAHTIMESTARIEN TOIMINNAN JA PEREHDYTTÄMISEN TUEKSI

Hyttinen Ella

Opinnäytetyö
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Matkailun koulutusohjelma
Restonomi (AMK)

2018

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Matkailun koulutusohjelma
Restonomi (AMK)

Tekijä	Ella Hyttinen	Vuosi	2018
Ohjaaja	Mervi Angeria		
Toimeksiantaja	Rovaniemen Teatteri – Lapin Aluetatteri		
Työn nimi	Käsikirja Rovaniemen Teatterin vahtimestarien toiminnan ja perehdyttämisen tueksi		
Sivu- ja liitesivumäärä	48 + 4		

Opinnäytetyössä valmistettiin käsikirja Rovaniemen Teatterin vahtimestareille heidän päivittäisen toimintansa sekä perehdyttämisen tueksi. Toimeksiantajana on toiminut Rovaniemen Teatteri – Lapin Aluetatteri, joka on Suomen pohjoisin ammattiteatteri.

Opinnäytetyön tehtävänä oli dokumentoida vahtimestarien työtehtävät ja toimintamallit sekä turvallisuusasioita koskevat ohjeistukset kattavasti käsikirjaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli, että käsikirjan myötä vahtimestarien työtehtävät selkeytyisivät, toiminta yhtenäistyisi ja turvallisuusosaaminen kehittyisi. Lisäksi tavoitteena oli, että käsikirjaa voitaisi jatkossa käyttää uusien työntekijöiden perehdyttämisen tukena. Käsikirjan toivottiin kehittävän vahtimestarien osaamista ja parantavan sitä kautta myös palvelun laatua ja asiakaskokemusta.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään palvelun laatua, asiakaskokemusta, perehdyttämistä ja palvelun turvallisuutta sekä palveluntarjoajan että asiakkaan näkökulmasta. Tietoperusta tukee opinnäytetyölle asetettuja tavoitteita, tarjoaa perustelut käsikirjan toteuttamiselle sekä selventää sitä, miten käsikirjan oletetaan vaikuttavan palvelun laadun sekä turvallisuuden parantumiseen.

Opinnäytetyö toteutettiin tapaustutkimuksena. Tutkimusmenetelminä käytettyjen kyselyn, haastattelujen sekä havainnoinnin avulla kerättiin olemassa olevaa tietoa vahtimestarien toimintamalleista sekä kartoitettiin vahtimestarien ajatuksia ja tarpeita käsikirjaan liittyen. Esimiehen johdolla kehitettiin uusia ohjeistuksia epäselviin tehtäviin ja tilanteisiin. Kerätyn tiedon pohjalta laadittiin yksityiskohtaiset ja johdonmukaiset ohjeistukset kaikkiin vahtimestarien työtehtäviin. Turvallisuuteen liittyvät asiat dokumentoitiin pelastussuunnitelman sekä olemassa olevien ohjeistuksien pohjalta.

Opinnäytetyö valmistui aikataulussa ja käsikirjan toimivuutta perehdytyksen tukena päästiin testaamaan myös käytännössä. Perehdytykseen liittyvät tavoitteet saavutettiin hyvin. Vahtimestarien toiminnan odotetaan kehittyvän opinnäytetyössä tuotettujen yhtenäisten kirjallisten ohjeiden myötä.

Avainsanat asiakaspalvelu, asiakaskokemus, turvallisuus, perehdyttäminen, käsikirjat

Tourism
Degree Programme in Tourism
Bachelor of Hospitality Management

Author	Ella Hyttinen	Year	2018
Supervisor	Mervi Angeria		
Commissioned	The Rovaniemi Theatre – Regional Theatre of Lapland		
Subject of thesis	Manual for the Doorkeepers at The Rovaniemi Theatre		
Number of pages	48 + 4		

The topic of the thesis is producing a manual for the doorkeepers at The Rovaniemi Theatre. The commissioner of the thesis is The Rovaniemi Theatre – Regional Theatre of Lapland, which is the northernmost professional theatre in Finland.

The assignment of the thesis was to document doorkeepers' work tasks, operating models and safety instructions in the manual. The aim of the thesis was to clarify doorkeepers' work tasks, standardize their operating and improve their knowledge on safety issues. In addition the manual could be used as a tool in introduction of the new employees. The manual is expected to improve doorkeepers' expertise in the future and therefore improve the quality of customer service.

The theoretical database covers the quality of customer service, customer experience, introduction of new employees and safety issues in services both in service provider's and customer's perspective. The database supports the aim of the thesis and it provides reasons for why the manual is prepared and how it is expected to improve the quality of customer service and safety.

The thesis was implemented as a case study. Research methods were survey, interviews and observation. Information considering doorkeepers' operating models were gathered by these methods and also doorkeepers' opinions and needs considering the manual were examined. New guidelines for unclear tasks and situations were developed by the manager. Based on the gathered information, detailed guidelines for all of the tasks were written on the manual. Safety issues were documented based on the safety plan and other existing instructions.

The thesis got finished in the planned schedule. Manual's functionality as a tool in introduction of the new employees was tested in practise and goals were achieved well. Doorkeepers' operating is expected to improve due to the clear guidelines that's been formed in the thesis.

Key words customer service, customer experience, safety, introduction of new employees, manuals

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TOIMEKSIANNON TAUSTA	8
2.1	Rovaniemen Teatteri – Lapin Alueteatteri.....	8
2.2	Vahtimestarien toimenkuva.....	9
3	ASIAKASPALVELU	12
3.1	Palvelun ominaispiirteet.....	12
3.2	Asiakaskokemus.....	14
3.3	Palvelun laatu	15
4	TURVALLISUUS.....	17
4.1	Turvallisuus käsitteenä	17
4.2	Palvelun turvallisuus	18
5	PEREHDYTTÄMINEN	21
5.1	Uuden työntekijän perehdyttäminen	21
5.2	Perehdyttämisen työkalut.....	22
5.3	Perehdyttäminen turvallisen ja laadukkaan palvelun lähtökohtana	23
6	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS.....	25
6.1	Lähestymistapa.....	25
6.2	Tutkimusmenetelmät.....	26
7	KÄSIKIRJAN TOTEUTUS	29
7.1	Esimiehen vaatimukset.....	29
7.2	Tarpeiden kartoittaminen kyselyllä.....	31
7.3	Havainnointi	32
7.3.1	Toiminta suurten asiakasmäärien kanssa	33
7.3.2	Lapsiryhmien hallinta.....	35
7.3.3	Toiminta poikkeustilanteissa	36
7.4	Haastattelut.....	38
7.5	Tietojen koonti käsikirjaan.....	40

8 POHDINTA.....	42
8.1 Lopputulos ja johtopäätökset	42
8.2 Opinnäytetyöprosessi	44
LÄHTEET.....	47
LIITTEET	49

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä valmistetaan käsikirja Rovaniemen Teatterin vahtimestareille heidän päivittäisen toimintansa ja perehdyttämisen tueksi. Käsikirjaan dokumentoidaan vahtimestarien työtehtävät ja toimintamallit teatteriesityksissä sekä erilaisissa tilaisuuksissa Lappia-talolla. Työtehtävien lisäksi käsikirjaan sisällytetään toimintaohjeet yleisimpiä poikkeustilanteita varten sekä tiedot turvallisuuden liittyvän välineistön sekä poistumisteiden sijainneista.

Idea opinnäytetyöni aiheesta syntyi omassa työssäni vahtimestarina Rovaniemen Teatterilla. Havaittiin, että työtehtäviämme ei ole dokumentoitu mihinkään, eikä uusille työntekijöille ole tarjolla työtehtäviä käsittelevää kirjallista oheismateriaalia perehdytyksen tueksi. Vahtimestarien työnkuvaan kuuluu useita eri tehtäviä ja työtehtävien hahmottaminen voi olla uusille työntekijöille haastavaa, kun tukimateriaalia ei ole olemassa. Vahtimestarien toimintaa ohjailevat pääosin suulliset ohjeet ja nämäkin ohjeet saattavat vaihdella eri henkilöiltä kysyttäessä. Hiljaista tietoa työhön liittyen on paljon eri henkilöillä. Tämän opinnäytetyön myötä tämä hiljainen tieto ja olemassa oleva osaaminen halutaan dokumentoida kirjalliseen muotoon. Päädyimme esimieheni kanssa tähän aiheeseen, sillä tarve kirjallisille ohjeille on suuri.

Opinnäytetyöni tehtävänä on dokumentoida vahtimestarien työtehtävät, toimintamallit sekä turvallisuusasioita koskevat ohjeistukset kattavasti käsikirjan muotoon. Tarkoitukseni on kerätä monipuolisesti olemassa olevaa tietoa työtehtäviin liittyen sekä esimieheltä että vahtimestarikollegoilta. Käsikirjan myötä myös epäselviin tilanteisiin laaditaan uusia ohjeistuksia. Tavoitteena on, että käsikirjan myötä vahtimestarien toimenkuva ja tehtävät selkeytyvät, toiminta kehittyy ja yhtenäistyy sekä turvallisuusosaaminen vahvistuu. Lisäksi uusien työntekijöiden perehdyttäminen helpottuu, kun heille on tarjolla yksityiskohtainen kirjallinen materiaali työnkuvaa koskien. Käsikirjan odotetaan vaikuttavan vahtimestarien osaamisen ja pätevyyden kehittymiseen, mikä puolestaan vaikuttaa positiivisesti asiakaspalvelun laatuun ja asiakastyytyväisyyteen. Käsikirjan myötä jokainen vahtimestari osaa jatkossa toimia tehtävissään parhaiksi havaittujen toimintamallien sekä esimiehen antamien määräysten mukaisesti.

Halusin ottaa opinnäytetyössäni esille myös turvallisuusnäkökulman. Koen, että suurien asiakasmäärien kanssa toimittaessa turvallisuusosaaminen on hyvin tärkeässä asemassa. Vahtimestarit vastaavat suurissa tilaisuuksissa satojen ihmisten turvallisuudesta ja poikkeustilanteessa esimerkiksi täyden teatterisalin turvallinen tyhjentäminen olisi heidän vastuullaan. Tämän takia koen, että turvallisuusnäkökulma on erittäin tärkeää nostaa esille vahtimestarien työtehtävien dokumentoinnin yhteydessä.

Käsikirja valmistetaan opinnäytetyöstä irrallisena dokumenttina, jota ei julkaista Rovaniemen Teatterin ulkopuolelle. Käsikirja jää vain teatterin työntekijöiden käyttöön. Käsikirja ei sisällä liikesalaisuuksia, mutta se sisältää kuitenkin yksityiskohtaisia tietoja toiminnasta ja rakennuksesta, joiden ei toivota päätyvän talon ulkopuolisille henkilöille.

2 TOIMEKSIANNON TAUSTA

2.1 Rovaniemen Teatteri – Lapin Alueteatteri

Rovaniemen Teatteri – Lapin Alueteatteri on Suomen pohjoisin ammattiteatteri. Sen toiminnasta vastaa Lapin Alueteatteriyhdistys ry, jonka jäsenenä on tällä hetkellä 14 Lapin kuntaa. Yhdistyksen hallituksessa on 11 kaupungin, teatterin ja jäsenkuntien edustajaa. (Rovaniemen Teatteri 2018a.)

Rovaniemen Teatterissa työskentelee noin 50 henkilöä. Teatterielämyksen tuottamiseen tarvitaan näyttelijöiden ja ohjaajien lisäksi laaja kattaus eri alojen edustajia, kuten maskeeraajia, puvustajia, lavastajia, metalli- ja puuseppiä, kuiskaajia, tuottajia, markkinoijia, myyntihenkilökuntaa ja vahtimestareita. Teatterin johto on jaettu taiteelliseen ja hallinnolliseen johtoon. Teatterinjohtajana toimii tällä hetkellä Kari Väänänen ja hallintojohtajana Sari Alatalo. Teatterin eri osastoille on myös nimetty väliesimiehiä, jotka vastaavat muun muassa alaistensa perehdytyksestä. Vahtimestarien esimiehenä toimii myyntipäällikkö Maria Mänty. (Teatterin henkilöstön ABC 2017.)

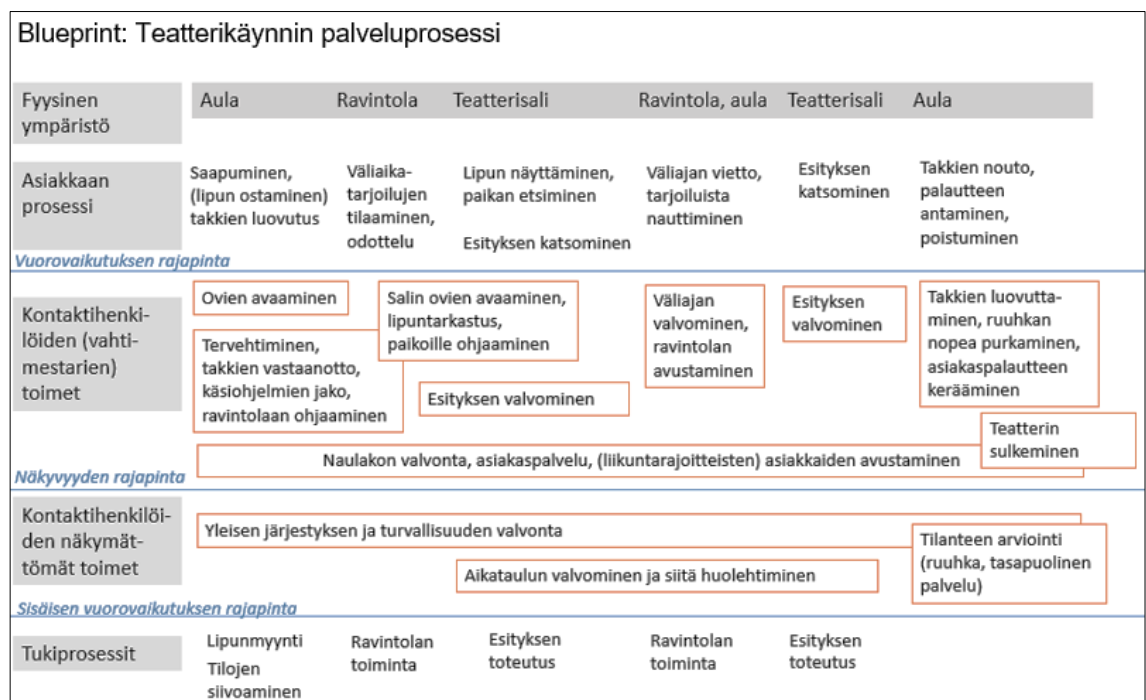
Rovaniemen Teatteri toimii Alvar Aallon suunnittelemassa Lappia-talossa. Lappia-talo on toimintaympäristönä hyvin arvokas ja juhlallinen. Lappia-talon tiloissa toimivat teatterin lisäksi Yleisradio ja Lapin musiikkiopisto. Teatterista löytyy kolme teatterisalia, joista suurimmalla, Tievalla, on lähes 400 asiakaspaikkaa, ja pienimmällä, Kerolla, 70 asiakaspaikkaa. Kellariklubi Saivon katsomo mukautuu esitysten mukaan ja tarvittaessa sinne saadaan mahtumaan jopa 150 asiakasta.

Rovaniemen Teatteri – Lapin Alueteatteri järjestää vuosittain lähes 300 tapahtumaa sekä Lappia-talossa että kiertueella Lapin kunnissa (Rovaniemen Teatteri 2018b). Esitysten lisäksi teatterin tarjoamiin palveluihin kuuluvat erilaiset työpajat ja tehtäväpaketit koulu- ja päiväkotiryhmille (Rovaniemen Teatteri 2018c), työhyvinvointi- ja esiintymisvalmennukset työyhteisöille, sekä kulissikierrokset (Rovaniemen Teatteri 2018d). Vuonna 2017 Rovaniemen Teatterin esitykset keräsivät yli 30 000 katsojaa. Ohjelmistossa oli 21 omaa tuotantoa sekä kuusi vierailuesitystä, joista näytöksiä oli yhteensä lähes 300. Rovaniemen Teatterin tiloissa järjestettiin vuoden 2017 aikana 788 tapahtumaa. Tilavuokrauksien kautta erilaisissa tilaisuuksissa vieraili yli 18000 vierasta. Yleisötyön koulutukset ja työpajat

keräsivät yli 3500 asiakasta. Nämä luvut nousivat vuodesta 2016 yli 10000 henkilöllä. (Rovaniemen Teatteri 2018e.)

2.2 Vahtimestarien toimenkuva

Rovaniemen Teatterissa työskentelee tällä hetkellä yhdeksän vahtimestaria. Suurimmissa esityksissä ja tilaisuuksissa työskentelee kolme tai neljä vahtimestaria ja pienemmissä esityksissä yleensä kaksi vahtimestaria. Vahtimestarit ovat tärkeässä asemassa asiakaskokemuksen luomisessa, sillä he palvelevat asiakkaita teatterikäynnin aikana. Teatterilla työskentelee monen eri alan ammattilaisia, mutta suurin osa heistä työskentelee asiakkailta näkymättömissä. Vahtimestarien rooli on asiakkaille näkyvä ja siksi onkin erittäin tärkeää, että heidän toimintansa on ammattitaitoista ja sujuvaa. Vahtimestarien toimenkuvaan kuuluu monenlaisia tehtäviä ja vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa tapahtuu useissa eri tilanteissa. Vahtimestarit tekevät myös tiivistä yhteistyötä talon muun henkilökunnan kanssa.



Kuvio 1. Teatterikäynnin palveluprosessi

Vahtimestarien yleisimpien tehtävien ja vuorovaikutustilanteiden hahmottamiseksi laadin prosessikaavion tyypillisestä teatterikäynnistä blueprinting-menetelmällä (kuvio 1). Blueprintingia käytetään havainnollistamaan palveluprosessin eri vaiheita asiakkaan, työntekijän sekä koko yrityksen näkökulmasta. Palvelun

blueprintingissä kuvataan, mitä näkyviä ja näkymättömiä toimenpiteitä palveluprosessin aikana tehdään, miten asiakkaan prosessi etenee ja missä fyysisessä ympäristössä prosessi toteutuu. Lisäksi kuvataan tukiprosessit, jotka vaikuttavat palvelun aikaansaamiseen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 158–159.)

Kuten prosessikaaviosta (kuvio 1) käy ilmi, vahtimestarien työnkuva esityksissä koostuu useista toiminnoista, joista osa on asiakkaalle näkyviä ja osa näkymättömiä. Asiakkaalle näkyvimpiä palvelun vaiheita ovat naulakkopalvelusta ja lippujen tarkastamisesta vastaaminen. Vahtimestarin tavanomainen työvuoro alkaa tuntia ennen esitystä jolloin ulko-ovet avataan. Asiakkaita vastaanotetaan tunnin ajan aula- ja naulakkopalvelussa, jossa heidän päällysvaatteet otetaan vastaan. Tämän jälkeen asiakkaat ohjataan ravintolaan odottamaan esityksen alkua ja tilaamaan väliaikatarjoilut etukäteen. Vahtimestarit avustavat liikuntarajoitteisia asiakkaita hissin käytössä ja saattavat heidät tarvittaessa saliin saakka.

Kun esityksen alkuun on noin viisitoista minuuttia, vahtimestarit lähtevät avaamaan teatterisalien ovia. Päänäyttämön oville tarvitaan kaksi vahtimestaria, muille näyttämöille yksi. Ennen esitystä tulee kolme soittoa, joista ensimmäisellä salien ovet avataan. Jokaiselta asiakkaalta tarkastetaan lippu. Teatterisaliin ei saa viedä takkeja, ruokia tai juomia. Kuulolaitetta käyttävät asiakkaat saattavat tarvita laitteen äänenvahvistimen eli induktiosilmukan, jonka vahtimestarit antavat ja opastavat sen käytössä. Viimeisellä soitolla tarkistetaan, että kaikki asiakkaat ovat saapuneet saliin. Tämän jälkeen salin ovet suljetaan ja esitystä valvova vahtimestari antaa merkin ääni- ja valomiehille, että esitys voidaan aloittaa.

Yksi vahtimestari jää aina valvomaan esitystä erikseen merkitylle paikalle. Esityksien aikana valvotaan, että kuvaamista tai muuta häiriökäyttäytymistä ei tapahdu. Kuvaaminen on ehdottomasti kiellettyä tekijänoikeuksien vuoksi. Mikäli esityksen aikana ilmenee kuvaamista tai muuta häiriökäyttäytymistä, tulee se pyrkiä estämään. Näistä toimenpiteistä ei kuitenkaan saa aiheutua häiriötä muille asiakkaille. Vakavissa häiriötilanteissa vahtimestarit voivat poistaa asiakkaan salista. Esitysten aikana muut vahtimestarit valvovat naulakkoa ja avustavat ravintolaa väliaikatarjoilujen kattamisessa. Tärkein periaate naulakkopalvelussa on se, että naulakko ei jää koskaan valvomatta.

Ensimmäisen näytöksen päätyttyä avataan salien ovet ja asiakkaat pääsevät viettämään väliaikaa. Väliajan aikana osan vahtimestareista on hyvä valvoa ravintolan puolella tauon sujumista. Vahtimestarit tekevät yhteistyötä ravintolan kanssa ja jos asiakkaalla on ongelma esimerkiksi ostamiensa tarjoilujen kanssa, voi myös vahtimestari ottaa asian hoitaakseen. Väliajan pituus on useimmiten 20 minuuttia. Väliajan päättyessä tarkistetaan jälleen, että kaikki asiakkaat ovat salissa ja esitys voi jatkua. Toisen näytöksen aikana vahtimestarit voivat jäädä jälleen auttamaan ravintolaa pöytien siivoamisessa.

Kun esitys päättyy, salien ovet avataan ja kaikki vahtimestarit tulevat hoitamaan naulakon purkamista niin pian kuin mahdollista. Loppuunmyydyissä esityksissä, joissa jopa 400 asiakasta purkautuu samanaikaisesti aulaan, naulakkopalvelu ruuhkautuu nopeasti. Vahtimestarit hoitavat naulakon tyhjentämisen niin nopeasti kuin mahdollista. Yleisesti on todettu, että vaikka sali olisi täynnä, ei pahimman ruuhkan purkamiseen neljällä vahtimestarilla mene viittätoista minuuttia kauemmin. Vaikka jonotusaika ei ole kovin pitkä, osa asiakkaista ehtii usein turhautua. Tärkeintä on pyrkiä palvelemaan asiakkaat aina tasapuolisesti ja muistaa ystävällinen ja kohtelias käytös.

Naulakon ollessa tyhjä voidaan salien ovet lukita ja yleiset tilat tarkistaa. Vahtimestarien vastuulla on huolehtia siitä, että kaikki asiakkaat poistuvat teatterin tiloista. Työvuoro päättyy, kun kaikki asiakkaat ovat poistuneet talosta ja ulko-ovet on lukittu.

Tavanomaisiin esityksiin liittyvien työtehtävien lisäksi vahtimestarit toimivat kokousavustajina erilaisissa kokouksissa, seminaareissa ja konferensseissa. Näissä tapauksissa esimies antaa vahtimestareille aina erilliset ohjeet tilaisuuden kulusta. Yleisimmät kokousavustajan tehtävät liittyvät esitysmateriaalien käsitteilyyn, mikrofonien jakamiseen esiintyjille sekä muihin avustaviin tehtäviin. Tärkeintä kokousavustuksissa on pysyä koko ajan perillä päivän kulusta, olla tilaisuuden järjestäjien saatavilla ja reagoida heidän toiveisiinsa ja tarpeisiinsa resurssien puitteissa.

3 ASIAKASPALVELU

3.1 Palvelun ominaispiirteet

Palvelulle on olemassa useita hieman toisistaan poikkeavia määritelmiä, mutta useimmissa määritelmissä on kuitenkin tiettyjä yhtäläisyyksiä. Sekä Eräsalo (2011, 12–13), Grönroos (2009, 77–78) että Bergman ja Klefsjö (2010, 33) määrittelevät palvelun tarkoittavan useiden toimintojen ketjua, jolla pyritään auttamaan asiakasta ja vastaamaan hänen tarpeisiinsa. Määritelmien mukaan asiakas on aina osana palvelun tuotantoprosessia ja vuorovaikutus on erittäin olennaisessa asemassa palvelun aikaansaamisessa. Palvelun ominaispiirteisiin kuuluu myös se, että palvelua tuotetaan ja kulutetaan ainakin osittain samanaikaisesti. Lisäksi palvelua määrittää sen aineettomuus.

Grönroos (2009, 79–80, 86) korostaa palvelun prosessiluonnetta. Palveluprosessin aikana käytetään erilaisia resursseja, kuten ihmisiä, tietoa, järjestelmiä ja toimintaympäristön fyysisiä resursseja. Näitä resursseja hyödyntämällä päästään asiakkaan tarpeita vastaavaan lopputulokseen. Grönroos kuvaa palvelun kuluttamisen olevan ennemminkin prosessin kuluttamista, kuin lopputuloksen kuluttamista. Palvelut voivatkin erottautua markkinoilla toisistaan nimenomaan prosesseilla, eivät niinkään lopputuloksella. Asiakas voi saada saman lopputuloksen palvelulleen eri palveluntarjoajilta, mutta hän valitsee todennäköisesti sen, jossa palveluprosessi on sujuvin ja miellyttävin.

Palveluun liittyy aina vuorovaikutusta ja se voi tapahtua perinteisesti kasvokkain tai digitaalisesti esimerkiksi puhelimen tai sähköpostin välityksellä. Asiakas ei aina ole fyysisesti läsnä palvelun aikana. Vaikka asiakas olisikin toisaalla palvelua tuottaessa, on hän kuitenkin vuorovaikutuksessa palveluntuottajan kanssa jossain vaiheessa palveluprosessia, esimerkiksi maksaessaan palvelua. (Grönroos 2009, 77.) Palveluntarjoajan on tärkeää ymmärtää se, että asiakas kiinnittää huomiota juuri hänelle näkyviin palveluprosessin vaiheisiin. Asiakkaan kokemus palvelusta määrittyy pitkälti niiden hetkien pohjalta, jolloin asiakas on kontaktissa palveluntarjoajaan. Näitä hetkiä kutsutaan totuuden hetkiksi. Totuuden hetket ovat hetkiä, jolloin palveluntarjoajalla on tilaisuus vakuuttaa asiakas. (Grönroos 2009, 111.) Mitä lyhyempi palvelutilanne on, sitä vähemmän on aikaa asiakkaan

vakuuttamiseen ja sitä enemmän pienillä asioilla, kuten hymyllä ja tervehtimisellä, on merkitystä (Eräsalo 2011, 21). Kun palvelutilanne on ohi, tilaisuus on menetetty ja asiakkaalle on syntynyt kokemus palvelusta, oli se sitten positiivinen tai negatiivinen. Palvelun korjaaminen sen epäonnistuesssa on haastavaa. Esimerkiksi jälkeinpäin saatava hyvitys palvelusta ei välttämättä korjaa asiakkaan kokemusta palvelusta. Hyvityksellä ei ole asiakkaalle yhtä suurta painoarvoa kuin alun perin hyvin hoidetulla palvelulla. (Grönroos 2009, 111.)

Prosessiluonteen ja vuorovaikutuksen lisäksi aineettomuus on yksi palvelun perusominaisuuksista. Eräsalo (2011, 12) kuvaa palvelun aineettomuutta siten, että palvelusta ei jää jäljelle mitään konkreettista sen kuluttamisen jälkeen. Vaikka palveluun liittyisikin konkreettisia osia, kuten ravintolan tarjoama ruoka tai hotellin sänky, Grönroos (2009, 80) toteaa palvelujen olevan kuitenkin aina jossain määrin aineettomia. Hän toteaa palvelujen abstraktiuden johtavan siihen, että asiakkaiden on vaikea arvioida palvelua. He joutuvat arviomaan palvelua tuntemuksien ja kokemusten perusteella. Palvelun aineettomuus johtaa myös siihen, että asiakas ei omista mitään palvelun aikana. Eräsalo (2011, 13) pohtii, omistaako asiakas esimerkiksi junan istumapaikan sen aikaa, kun hän palvelua käyttää. Grönroos (2009, 81) selventää omistajuuden riippuvan palvelusta. Jos asiakas nostaa pankista rahaa, hän voi kokea saaneensa palvelun aikana rahat omistukseensa. Tosiasiassa omistajuus ei ole muuttunut, vaan rahat ovat koko ajan olleet asiakkaan, pankki on vain säilyttänyt niitä. Toisaalta, kun asiakas asioi esimerkiksi ruokakaupassa, hän kyllä saa omistukseensa ostamansa ruuat. Tämä kuitenkin liittyy enemmänkin palvelun lopputulokseen, sillä itse palveluprosessin aikana hän ei omistanut ruokia.

Edellä mainitut ominaispiirteet kuvaavat hyvin palvelun perinteistä määritelmää. Perinteisesti palveluita kehitettäessä on keskitytty palveluprosessin parantamiseen. Uusimassa alan kirjallisuudessa painotetaan enemmän asiakaskokemusta, palvelun elämyksellisyyttä ja arvoja. Buswell, Williams, Donne ja Sutton (2017, 46–52) korostavat palvelulähtöistä ajattelutapaa, jossa palvelulle luodaan arvoa yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluita kehitettäessä tulisikin keskittyä prosessin kehittämisen sijaan enemmän asiakkaan näkökulmaan ja arvon luomiseen asiakkaalle. Vuorovaikutuksen merkitystä ja asiakkaan osuutta palveluprosessin muodostumisessa halutaan korostaa entistä enemmän.

3.2 Asiakaskokemus

Asiakaskokemuksella tarkoitetaan asiakkaan saamaa mielikuvaa tai tunnetta palvelusta. Asiakaskokemus muodostuu kaikkien kohtaamisten pohjalta, joita asiakas kokee yrityksen henkilöstön, kanavien ja palvelujen kanssa. Vuorovaikutuksen lisäksi myös yrityksen brändi sekä asiakkaan suhtautuminen yritykseen vaikuttavat asiakaskokemukseen. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 9–10.) Asiakaskokemukseen vaikuttaa tietenkin myös palveluprosessin sujuminen. Voidaan sanoa, että asiakaskokemuksesta 70 % muodostuu tunteen pohjalta ja loput teknisestä toimivuudesta (Gerdt & Korhonen 2016, 143). Asiakaskokemuksen tärkeyttä ei voida vähätellä, sillä sitä voidaan pitää oikeastaan koko palveluprosessin lopputuloksena. Asiakaskokemus on se asia, joka asiakkaalle jää palvelusta käteen. (Gerdt & Korhonen 2016, 46.)

Kokonaisvaltainen asiakaskokemus rakentuu digitaalisesta, fyysisestä ja tiedostamattomasta kohtaamisesta. Vaikka kaikki nämä osa-alueet vaikuttavat asiakkaan kokemukseen yrityksestä riippumatta, niiden painoarvo vaihtelee alakohtaisesti. Digitaalinen kohtaaminen tarkoittaa tilannetta, jossa asiakas hakee tietoa yrityksestä ja palveluista itsenäisesti esimerkiksi sosiaalisen median tai yrityksen internetsivujen kautta. Digitaalisen kohtaamisen pohjalta syntyvään kokemukseen voivat vaikuttaa muun muassa internetsivujen käyttömukavuus tai se, löytyikö kaivattu tieto helposti. Tiedostamattomalla kohtaamisella tarkoitetaan asiakkaan olettamuksia ja mielikuvia yrityksestä ja brändistä. Jos asiakkaalla on aiempi negatiivinen kokemus yrityksestä tai hänellä on huono mielikuva yrityksestä, voi olla, että myös hänen asiakaskokemuksensa heikkenee tämän takia. Fyysinen kohtaaminen tarkoittaa kirjaimellisesti fyysisiä kohtaamisia yrityksen edustajan ja asiakkaan välillä. Tämä on yleisimmin tunnettu osa-alue asiakaskokemuksen muodostumisessa. (Ahvenainen ym. 2017, 33–34.) Kasvotusten tapahtuvaa kohtaamista voidaan pitää tärkeimpänä edellä mainituista osa-alueista. Kasvotusten tapahtuvassa vuorovaikutuksessa kyky tunnistaa tunteita ja tarpeita korostuu, sillä tähän eivät digitaaliset välineet pysty. Jokaisen fyysisen kohtaamisen tulisi olla niin hyvä, että asiakkaalla olisi kohtaamisen jälkeen parempi mieli kuin tilanteeseen tullessa. (Ahvenainen ym. 2017, 56–57.)

Hyvän asiakaskokemuksen syntyminen ei ole itsestäänselvyys vaan sen eteen on yrityksessä tehtävä töitä. Hyvän asiakaskokemuksen takaamiseksi kannattaa yritysten määrittää tietty minimitaso palvelun laadulle. Työntekijöille tulisi laatia selkeät ohjeet ja toimintamallit palvelutilanteisiin, jotta tämä minimitaso palvelun laadussa saavutettaisi aina. Palvelun laatu ei saisi vaihdella riippuen siitä, kuka työntekijöistä on työvuorossa. Työkaluna tässä voidaan käyttää esimerkiksi muistilistoja asioista, joita työntekijän tulisi muistaa käydä läpi asiakaskohtaamisen aikana. Näin jokainen työntekijä saavuttaa vaaditun vähimmäistason palvelutilanteessa ja palvelun laatu pysyy tasaisempuna. (Ahvenainen ym. 2017, 58.)

3.3 Palvelun laatu

Asiakaskokemuksen ja palvelun laadun määritelmästä löytyy paljon yhteneväisyyksiä. Asiakaskokemuksen lailla palvelun laatu on aina asiakkaan kokemaa ja asiakkaan mielikuvat ja tunteet määrittävät sitä (Grönroos 2009, 100). Palvelun laatu on kuitenkin hieman konkreettisempaa kuin asiakaskokemus.

Palvelun laatu voidaan jakaa sekä Grönroosin (2009, 100–101) että Eräsalon (2011, 17) mukaan kahteen ulottuvuuteen, tekniseen ja toiminnalliseen. Tekninen ulottuvuus vastaa kysymykseen ”mitä asiakas saa?”. Teknisellä ulottuvuudella tarkoitetaan siis sitä, millainen on palvelun lopputulos. Asiakas saa palvelun lopputuloksena ratkaisun ongelmaansa tai tarpeeseensa, esimerkiksi paikan hampaaseensa tai kesärenkaat autoonsa. Vaikka usein lopputulos onkin se, mikä täyttää asiakkaan tarpeen, on myös se ”miten lopputulokseen päästään” tärkeää. Tämä toiminnallinen ulottuvuus onkin paljon monimutkaisempi asia laatua tarkasteltaessa.

Toiminnalliseen laatuun vaikuttavat useat eri tekijät. Sekä Grönroos (2009, 114–115) että Bergman ja Klefsjö (2010, 34–34) määrittelevät näiksi palvelun laatuun vaikuttaviksi tekijöiksi luotettavuuden, uskottavuuden, saavutettavuuden, viestinnän, reagointialttiuden, kohteliaisuuden, asiakkaan ymmärtämisen ja tuntemisen sekä fyysisen ympäristön toimimisen. Grönroos (2009, 114–115) määrittelee lisäksi pätevyyden ja turvallisuuden tärkeiksi laatutekijöiksi. Hyvin toimiessaan nämä osa-alueet parantavat kokemusta palvelun laadusta, mutta toisaalta niiden

puutteet voivat myös pilata koko palvelukokemuksen, vaikka lopputulos olisikin itsessään hyvä.

Palvelun laatu joutuu todelliseen testiin, kun asiakaspalvelussa tapahtuu virheitä. Virheet eivät välttämättä liity työntekijöiden osaamattomuuteen, vaan ne voivat myös johtua esimerkiksi järjestelmistä tai muista asiakkaista. Vaikka palveluntarjoaja tai asiakaspalvelija ei olisikaan syyllinen virheisiin, tulee hänen hoitaa ongelmatilanteet ammattitaitoisesti. Tällaisissa tilanteissa korostuvat reagointialttius, asiakkaan ymmärtäminen sekä selkeä viestintä. Asiakkaan palautteeseen tulee reagoida nopeasti ja hänelle tulee luoda tunne siitä, että häntä kuullaan. Selkeällä viestinnällä ja ongelman hoitamisen vakuuttamisella saadaan asiakkaan tyytyväisyyttä todennäköisesti parannettua. Virhetilanteiden korjaamisesta käytetään myös termiä normalisointi. Normalisoinnilla pyritään siihen, että vaikka virhe on tapahtunut, asiakkaalle jäisi kuitenkin myönteinen kokemus palvelusta. Hyvin hoidettu normalisointi voikin lisätä asiakastyytyväisyyttä. (Grönroos 2009, 158–160.)

Palvelujen aineettomuus ja prosessiluonteisuus aiheuttavat haasteita laadun mittaamiselle. Palvelussa ei ole mitään ennalta tuotettua, joten sen laatua ei tiedetä etukäteen. Haasteina laadun mittaamisessa voidaan nähdä myös se, että jokainen palvelu on erilainen ja se muuttuu asiakkaiden tarpeiden mukaan. Asiakas voi toiminnallaan vaikuttaa palvelun luonteeseen paljonkin. Lisäksi se, että asiakas kokee laadun hyvin yksilöllisesti, aiheuttaa haasteita laadun mittaamiseen. (Grönroos 2009, 80.) Gerdt ja Korkiakoski (2016, 94) toteavat asiakkaan persoonan, luonteen ja kulttuurin vaikuttavan odotuksiin ja sitä kautta kokemukseen laadusta.

Palvelun laatua on kuitenkin tärkeä tarkkailla ja siitä on tärkeää saada tietoa. Eräsalo (2011, 17) toteaa asiakkaan olevan palvelun laadun tärkein mittari. Palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata monimutkaisten keinojen avulla, mutta lisäksi Eräsalo (2011, 21) suosittelee palveluhenkilöstölle aktiivista otetta palautteen keräämiseen. Palvelun lomassa voi kysellä asiakkaalta mielipiteitä palvelusta ja tuotteista. Tärkeintä on kuitenkin muistaa luontevuus ja tilanteeseen sopiva kysymys. Ulkoa opeteltu kyseleminen voi nimittäin vaikuttaa negatiivisesti asiakkaan kokemukseen.

4 TURVALLISUUS

4.1 Turvallisuus käsitteenä

Turvallisuus tarkoittaa huoletonta ja vaaratonta olotilaa, joka koskettaa yksilöä, yhteisöjä ja yhteiskuntaa (Tikkanen ym. 2017, 13). Turvallisuus jaetaan objektiiviseen ja subjektiiviseen tilaan. Objektiivisella tilalla tarkoitetaan ulkoista ja todellista turvallisuuden tilaa, subjektiivisella puolestaan koettua turvallisuuden tilaa. (Niemelä & Lahikainen 2000, 21.) Turvallisuuden käsittäminen ja tunteminen on hyvin yksilöllistä. Turvallisuuskäsityksen muodostumiseen vaikuttavat yksilön oppimat asiat, omat kokemukset ja havainnot. Turvallisuuden tunne syntyy luottamuksesta, rutiineista, asioiden pysyvyydestä ja tapahtumien ennustettavuudesta. Turvallisuus on olotila, jossa yksilöön tai esimerkiksi yritykseen kohdistuvat riskit ovat hallinnassa tai ne ovat hyväksyttävän suuruisia. (Tikkanen ym. 2017, 13–14.)

Turvallisuus on ihmiselle peruspyrkimys ja tarve. Ihminen pyrkii luonnostaan tyydyttämään tarpeensa ja hyvinvoinnin kannalta tarpeiden tyydyttäminen on hyvin tärkeää. Turvallisuus on myös keskeinen arvo. Arvona turvallisuus merkitsee vaarattomuutta ja varmuutta, eli erilaisten uhkien poissaoloa, sekä luotettavuutta ja ennustettavuutta. Yksilötasolla turvallisuuden arvo on sisäistä tasapainoa ja vaarattomuuden tunnetta kun taas esimerkiksi yhteiskunnan tasolla se on kansallista turvallisuutta ja rauhaa. Turvallisuus on lisäksi ihmisoikeus, jonka toteutumista säätelevät erilaiset lait. (Niemelä & Lahikainen 2000, 22–23.)

Turvallisuus on hyvin laaja-alainen ilmiö ja se liittyy yksilön kaikkiin elämänalueisiin. Perheen, opiskelu- ja työympäristön, harrastuksien ja terveydenhuollon turvallisuus vaikuttavat kaikki yksilön turvallisuuteen. Lisäksi erilaisten puolustus- ja turvallisuusinstituutioiden, kuten poliisin ja muiden pelastustoimijoiden luoma turvallisuus vaikuttaa sekä objektiiviseen että subjektiiviseen turvallisuuteen. (Niemelä & Lahikainen 2000, 25–35; Tikkanen ym. 2017, 13.)

Turvallisuuden vastakohta, turvattomuus, on psykologinen kokemus. Turvattomuus tarkoittaa turvallisuuden puutetta sekä huolta ja pelkoa vaaroista ja riskeistä. Turvattomuuteen vaikuttavat turvallisuuden tavoin hyvin monet tekijät. Yksilö voi kokea olonsa turvattomaksi esimerkiksi koulussa tai työpaikalla, vaikka

ympäristö olisikin täysin turvallinen. Turvattomuuden tunne voi johtua yksilön omista kokemuksista. Konkreettiseksi turvattomuus ja turvallisuuden puute muuttuvat siinä vaiheessa, kun onnettomuus tai vahinko tapahtuu. (Tikkanen ym. 2017, 14.)

Turvallisuuteen ja turvattomuuteen liittyy olennaisesti riskin käsite, sillä riskien toteutumisen todennäköisyys vaikuttaa turvallisuuden tasoon (Niemelä & Lahikainen 200, 23). Riskillä tarkoitetaan haitallisen ja vahingollisen tapatumen todennäköisyyttä ja siitä aiheutuvan vaaran suuruutta. Riskillä voidaan tarkoittaa myös ei-toivottuja tapahtumia, jotka aiheuttavat ihmisen hengelle, terveydelle tai omaisuudelle vahinkoa. Riskien arvioinnissa tarkasteltavia ominaisuuksia ovat riskin todennäköisyys ja siitä aiheutuvan haitan suuruus. (Rissa 1999, 68; Tikkanen ym. 2017, 19.)

Turvallisuutta pidetään usein itsestäänselvyytenä ja sen hallintaa aletaan miettiä vasta, kun jotain ennalta arvaamatonta ja ei-toivottua tapahtuu. Turvallisuuden ylläpitämisessä tärkeää on minimoida turvallisuuteen liittyviä epävarmuustekijöitä ja riskejä. Riskejä voidaan hallita varautumalla niihin ja ennaltaehkäisemällä niiden toteutumista. Riskien hallinnassa olennaista onkin vaarojen tunnistaminen ja niiden suunnitelmallinen eliminoiminen. (Tikkanen ym. 2017, 13–22.)

4.2 Palvelun turvallisuus

Palvelujen turvallisuutta säätelevät lait. Kuluttajaturvallisuuslain 5 §:ssä on säädetty kaikkia toiminnanharjoittajia koskeva yleinen huolellisuusvelvollisuus. Se velvoittaa palveluntarjoajaa varmistamaan, että kuluttajapalvelusta ei aiheudu vaaraa kenenkään terveydelle tai omaisuudelle. Samalla se velvoittaa palveluntarjoajaa arvioimaan palveluun liittyvät riskit. Toiminnanharjoittajalla tulee olla riittävä koulutus, kokemus ja muu osaaminen palvelun turvalliseen järjestämiseen. Turvallisuus ja kemikaaliviraston (2017) mukaan ei riitä, että toiminnanharjoittajalla on riittävä koulutus turvallisuusosaamiseen liittyen, vaan kaikilla palvelun tuottamiseen osallistuvilla henkilöillä tulee olla valmiudet toimia hätätilanteissa.

Pelastuslain 14 §:n mukaan rakennuksen omistajan tai toiminnanharjoittajan on osaltaan huolehdittava omatoimisesta varautumisesta poikkeustilanteisiin. Tämä

tarkoittaa, että toiminnanharjoittajan täytyy ehkäistä tulipalojen tai muiden vaaratilanteiden syntymistä, varautua henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa sekä varautua pelastustoimenpiteisiin poikkeustilanteissa. Laki myös määrää sen, että toiminnanharjoittajan on ryhdyttävä toimenpiteisiin vaaratilanteissa poistumisen turvaamiseksi ja pelastustoiminnan helpottamiseksi.

Palvelun laadun takaamiseksi yrityksissä on tärkeää tehdä ennakoivaa turvallisuustoimintaa. Turvallisuuden merkitys palvelun laadun kannalta havaitaan viimeistään silloin, kun jokin vahinko tai onnettomuus tapahtuu. Turvallisuuden merkitys laadun arvioinnissa on kasvanut viime vuosien aikana ja siksi onkin erityisen tärkeää, että yrityksissä paneudutaan turvallisuuden kehittämiseen. (Iivari 2012, 30–32.) Palveluntarjoajalle turvallisuuden kehittäminen tarkoittaa riskienhallintasuunnitelmien ja analyysien tekemistä sekä työntekijöiden kouluttamista ja perehdyttämistä turvallisuuteen liittyen (Tikkanen ym. 2017, 90–91). Ihminen on turvallisuuden luomisessa avainasemassa (Iivari 2012, 31) ja tämän takia yrityksissä onkin tärkeää keskittyä työntekijöiden turvallisuusosaamisen kehittämiseen. Tutkimuksissa on todettu, että asiakkaat välttävät asiointia yrityksissä, joissa he tuntevat olonsa turvattomiksi. Turvallisuusasioiden hyvällä hoitamisella luodaan siis edellytykset menestykselle liiketoiminnalle. (Tikkanen ym. 2017, 90.)

Ihmisellä on tarve tuntea olonsa turvallisiksi aina, niin myös asiakkaana erilaisia palveluita käyttäessään. Asiakkaalla on usein palveluita käyttäessään se käsitys, että hän voi nauttia palveluista ilman huolta tai pelkoa vaaroista. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2018.) Palveluissa turvallisuus on parhaimmillaan näkyvätön taustatekijä, joka on piilotettu mukavuuteen, palvelun laatuun, laadun tasaisuuteen ja henkilöstön osaamiseen (Iivari 2012, 31). Turvallisuuden tunnetta voidaan parantaa ja ylläpitää varautumalla hätätilanteisiin ja niissä toimintaan harjoittelun ja koulutuksen kautta. Harjoittelun kautta voidaan parantaa yksilön valmiuksia toimia hätätilanteissa ja hallita niitä. Tieto siitä, että hätätilanteen sattuessa osataan toimia, voi parantaa turvallisuuden tunnetta merkittävästi. (Tikkanen ym. 2017, 13–22.)

Lappia-talolla on oma pelastussuunnitelma. Jokaisella Rovaniemen Teatterin työntekijällä on mahdollisuus tutustua pelastussuunnitelmaan omatoimisesti ja jokaisen talossa työskentelevän henkilön tulisi tuntea pelastussuunnitelma. Pelastussuunnitelmaan on kirjattu kartan muodossa ylös hätäpoistumistiet Lappia-talon eri kerroksissa. Pelastussuunnitelmasta löytyy ensiapuohjeiden lisäksi ohjeet muun muassa siitä, miten toimitaan tulipalon tai sähkökatkoksen sattuessa, pommiuhkatilanteessa, yleisen vaaranmerkin soidessa, kaasu- ja säteilyvaaratilanteessa, sekä ilkivalta- ja rikostilanteissa. Ohjeet on myös annettu uhkaavan henkilön käsittelyyn ja ryöstötilanteeseen. (Lappia-talon pelastussuunnitelma 2017.)

Vaikka tavanomaiseen teatterivierailuun ei liitykään merkittäviä riskejä tai vaaroja, on suurien yleisötilaisuuksien kohdalla aina varauduttava tiettyjen riskien toteutumiseen. Mahdollisia riskejä teatteriympäristössä voivat olla esimerkiksi tulipalot tai muut uhkatilanteet. Näihin riskeihin on varauduttava kouluttamalla henkilökuntaa, sillä esimerkiksi tulipalotilanteessa henkilökunta, mukaan lukien vahtimestarit, vastaavat yleisön evakuoimisesta sovittuja reittejä pitkin. Asiakas ei välttämättä tule ajatelleeksi tällaisten riskien toteutumista eikä mieti juurikaan sitä, millaista turvallisuuskoulutusta vahtimestareilta löytyy. Riskitilanteen toteutuessa asiakas kuitenkin luottaa siihen, että henkilökunnalla on valmiudet toimia hätätilanteessa. Tällaisessa tilanteessa vahtimestarien turvallisuusosaaminen joutuu todelliselle koetukselle. Ammattimainen toiminta hätätilanteessa luo asiakkaalle tunteen turvallisuudesta sekä laadukkaasta palvelusta.

5 PEREHDYTTÄMINEN

5.1 Uuden työntekijän perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimintaa, jonka kautta uusi työntekijä saa valmiudet toimia omissa työtehtävissään osana työyhteisöä. Perehdyttämisen käsite kattaa kaiken tuen ja toimenpiteet, joilla tähdätään työntekijän kokonaisvaltaiseen osaamiseen. Perehdyttämisen käsite voidaan jakaa niin sanottuun alku- ja yleisperehdyttämiseen sekä työnopastukseen. Perehdyttämistä käytetään usein yläkäsitteenä näiden kahden vaiheen kokonaisuudesta. (Kupias & Peltola 2009, 17–19.) Kangas ja Hämäläinen (2007, 2) kuvailevat näiden vaiheiden eroa selkeästi niin, että alku- ja yleisperehdyttämisellä tehdään talo tutuksi ja työnopastuksella työ tutuksi. Alku- ja yleisperehdyttämisen tavoitteena on siis saada uusi työntekijä tutustumaan organisaatioon ja työyhteisöön. Alku- ja yleisperehdyttämisessä työntekijä saa yleiskuvan organisaation toiminnasta. Työnopastuksella puolestaan tarkoitetaan vaihetta, jossa työntekijä saa perusteellisen ohjeistuksen omiin työtehtäviinsä. Työnopastus on järjestelmällistä toimintaa, jolla tähdätään työtehtävien omaksumiseen ja hallintaan niin käytännössä kuin teoriassa. (Kupias & Peltola 2009, 17–19.) Työnopastuksella pyritään myös siihen, että työntekijä osaa toimia häiriö- ja poikkeustilanteissa (Työturvallisuuskeskus 2018).

Työsopimuslain toisen luvun 1 §:ssä määritellään työnantajaa koskeva yleisvelvoite. Sen mukaan työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin, sekä huolehdittava, että työntekijä pystyy suoriutumaan työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajalla on siis velvollisuus kouluttaa ja perehdyttää henkilöstönsä heidän työtehtäviinsä (Paanetoja 2015, 49). Perehdyttäminen on viime kädessä aina esimiehen vastuulla. Käytännössä perehdyttämiseen osallistuvat kuitenkin monet eri tahot, kuten henkilöstöammattilaiset ja muut työyhteisön jäsenet. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Perehdytyksen sisältöön ja toteuttamiseen vaikuttavat useat eri tekijät. Erilaisissa yrityksissä, tehtävissä ja yhteiskunnallisissa tilanteissa myös vaatimukset perehdyttämiselle ovat erilaisia. Perehdyttämisen taustalla vaikuttavat lainsäädäntö,

historia, yhteiskunnalliset tarpeet ja muut taustatekijät. Yrityksen strategia ja toimintakonsepti vaikuttavat nekin osaltaan perehdyttämiseen. Eniten perehdyttämisen toteuttamiseen vaikuttavat perehtyjä itse, perehdyttäjä, esimies ja koko työyhteisö. (Kupias & Peltola 2009, 10–11.)

Perehdyttäminen on aina prosessi, jonka eteneminen tulee olla huolellisesti suunniteltu (Kupias & Peltola 86–87). Perehdyttäminen etenee suunnitteluvaiheesta toimintaan, jonka kautta yksilö saa kokemusta ja oppii uutta. Yksilön oppimiseen vaikuttaa hänen oma taustansa ja kykynsä omaksua uutta tietoa. Perehdyttämisprosessi tähtää siihen, että yksilö ymmärtää hänelle opetetut asiat ja omaksuu ne osaksi omaa toimintaansa. (Helsilä 2009, 49.) Perehdyttämisprosessin voidaan katsoa alkavan jo ennen rekrytointia, kun yrityksessä pohditaan tehtävään liittyviä vaatimuksia, kuten tarvittavaa osaamista. Prosessi jatkuu koko rekrytoinnin läpi, kun hakijoille kerrotaan lisää tehtävän vaatimuksista sekä organisaatiosta. Kun sopiva työntekijä on valittu, voidaan perehdyttämistä alkaa toteuttaa syvällisemmin. Samalla voidaan suunnitella tarkemmin, mitkä ovat kehittymisen tavoitteet uuden työntekijän kohdalla ja millaiset ovat hänen tarpeensa perehdytykselle. Suunnitteluvaiheessa huomioon otetaan myös taustalla vaikuttavat asiat lainsäädännöstä yrityksen strategiaan ja käytettäviin resursseihin. Ensimmäisinä työpäivinä ja -viikkoina työntekijä tutustuu organisaatioon. Työtehtäviin perehdyttäminen eli työnopastus voi alkaa heti ensimmäisenä työpäivänä ja se kestää koko koeajan verran. Perehdyttämisprosessi päättyy, kun koeaika loppuu ja työntekijä on saanut riittävät valmiudet työskennellä itsenäisesti tehtävissään. (Kupias & Peltola 2009, 102–110.)

5.2 Perehdyttämisen työkalut

Perehdyttämisen vaiheessa työntekijä vastaanottaa lyhyen ajan sisällä paljon uutta tietoa. Perehdytystilanteessa informaatiota voi olla vaikea käsitellä syvällisesti ja perehtyjä tarvitseekin oppimisen tueksi materiaaleja ja erilaisia työkaluja, joiden kautta hän voi syventää ymmärrystään perehdytyksessä käsitellyistä asioista. (Kupias & Peltola 2009, 151–152.) Myös Helsilän (2009, 48) mukaan yksilö voi vastaanottaa vain rajallisen määrän tietoa kerrallaan ja siksi onkin tärkeää, että perehdyttämisen tukena käytetään yritykseen ja tehtäviin liittyvää kirjallista oheismateriaalia, johon työntekijä voi rauhassa tutustua.

Perehdyttämisen työkaluina voidaan käyttää sekä perehdyttämismenetelmiä että oheisaineistoa. Perehdyttämisen tukena voidaan käyttää erilaisia menetelmiä, kuten testejä ja kokeita, prosessikävelyitä, soveltavia tehtäviä ja perehtymispäiväkirjoja. Menetelmien kautta perehdyttäjä voi tarkkailla perehtyjän oppimista samalla kun uutta asiaa opetetaan. Perehdyttämisen tueksi voidaan työntekijälle antaa lukutehtäviä oheismateriaaleihin liittyen. Monissa yrityksissä on usein tarjolla paljon hyvää materiaalia, jota voidaan käyttää perehdytyksen tukena. (Kupias & Peltola 2009, 151–163.) Oheismateriaalin tarkoituksena on tukea oppimista helpottamalla asioiden mieleen painamista ja sisäistämistä. Oheisaineistona voivat toimia esimerkiksi yrityksen toimintakertomukset, henkilöstölehdet tai -tiedotteet ja käyttöturvallisuuteen liittyvät ohjeet. Ne voivat olla hyödyllisiä uudelle työntekijälle, sillä niiden kautta hän saa yksityiskohtaista tietoa organisaatiosta ja toimintaympäristöstä. Perehdyttämisen tueksi voidaan myös luoda perehdyttämiskansioita tai käsikirjoja, jotka sisältävät yksityiskohtaista tietoa työtehtävistä ja toimintamalleista (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.)

Kupias ja Peltola (2009, 161–163) toteavat, että lukutehtävien kautta uusi työntekijä voidaan saada pohtimaan syvemmin hänen omaa osaamistaan uudessa työorganisaatiossa. Lukumateriaalin tulee aina olla sisällöltään tarkasti suunniteltua. Perehtymisen kannalta turhaa tietoa tulee välttää, sillä perehtymisvaiheessa uutta tietoa tulee muutenkin paljon. Hyvä lukumateriaali tukee perehdyttämisessä läpi käytyjä asioita ja se tarjoaa perehtyjälle uutta tietoa sekä uusia ajatuksia. Parhaimmillaan orientoivat lukutehtävät voivat motivoida ja innostaa uutta työntekijää tarjoamalla mielenkiintoista tietoa yrityksestä ja työtehtävistä. Lukutehtävät ovat kuitenkin aina perehdyttämistä tukevia asioita ja Helsilä (2009, 48) muistuttaa, että mikään kirjallinen materiaali ei voi korvata suullisen vuorovaikutuksen kautta tapahtuvaa perehdytystä.

5.3 Perehdyttäminen turvallisen ja laadukkaan palvelun lähtökohtana

Perehdyttämisellä voidaan vaikuttaa turvallisuuteen sekä palvelun laatuun olennaisesti. Työturvallisuuskeskuksen (2018) mukaan työntekijän perehdyttäminen ja työhön opastaminen on tärkein osa ennakoivaa turvallisuustoimintaa. Kun työntekijä perehdytetään työhönsä, hän osaa toimia työyhteisössä ja tehtävis-

sään oikealla ja turvallisella tavalla ja hän osaa ennakoida mahdollisia turvallisuusriskejä. Turvallisten ja terveellisten työtapojen omaksuminen, työpaikan haitta- ja vaaratekijöiden tunnistaminen sekä riittävä turvallisuusosaaminen ovat myös hyvän ammattitaidon kannalta olennaisia asioita. Jokainen työpaikka on erilainen tehtäviltään ja toimintaympäristöltään ja siksi jokaisessa työpaikassa on erilaiset vaatimukset turvallisuusasioiden tuntemiseen. Hyvään turvallisuusosaamiseen missä tahansa työpaikassa kuuluvat pelastussuunnitelman tunteminen, ensiapuvalmius sekä hätä- ja poikkeustilanteiden toimintaohjeiden tunteminen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 22–23.)

Perehdyttäminen on myös yhteydessä palvelun laatuun. Huonosti perehdytetyt työntekijät ovat työssään epävarmoja ja heidän osaamisensa on puutteellista. Tietämättömyys ja osaamisen puute näkyvät myös asiakkaille. Tästä aiheutuvan huonon laadun ja virheiden paikkaaminen tulee yritykselle kalliimmaksi kuin hyvä perehdytys ja sitä kautta saavutettu hyvä laatu. Siksi myös perehdyttämisen on tärkeä olla johdonmukaista ja selkeää, jotta virheitä voidaan välttää. (Kangas & Hämäläinen 2007, 5.) Helsilä (2009, 50) toteaaakin perehdyttämisen erottelevan hyvät yritykset huonoista. Hyvin perehdytetyt työntekijät toimivat työssään ammattitaitoisesti ja pätevästi, joka taas johtaa laadun paranemiseen ja asiakkaiden tyytyväisyyteen (Kangas & Hämäläinen 2007, 5).

6 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS

6.1 Lähestymistapa

Lähestymistavakseni opinnäytetyössäni valitsin tapaustutkimuksen. Tapaustutkimuksessa kohteena voi olla esimerkiksi yrityksen tuote tai palvelu, toiminta tai prosessi. Tapaustutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa todellisessa tilanteessa ja toimintaympäristössä tapahtuvasta asiasta. Tavoitteena ei ole tilastollinen yleistäminen, vaan tärkeää on saada mahdollisimman paljon tietoa pienestä ilmiöstä. Tapaustutkimus vastaa kysymyksiin ”miten?” ja ”miksi?”. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 52–53.)

Kehittämistyössä tapaustutkimus sopii lähestymistavaksi kun halutaan ymmärtää syvällisesti yrityksen toimintaa ja tuottaa uutta tietoa kehittämisen tueksi. Tapaustutkimuksen prosessi alkaa ongelman havaitsemisella, jonka pohjalta päätetään alustava kehittämistehtävä. Seuraavassa vaiheessa ilmiöön perehdytään sekä käytännön että teoretiedon kautta. Lopullinen kehittämistehtävä täsmenyy usein vasta tässä vaiheessa. Kehittämistehtävän täsmennyttyä empiiristä aineistoa aletaan keräämään eri menetelmillä. Tapaustutkimuksessa menetelminä käytetään useimmiten haastatteluja, kyselyitä ja havainnointia, joiden pohjalta saadaan monipuolinen käsitys tutkittavasta tapauksesta. Prosessin loppuvaiheessa kerätyn tiedon pohjalta muodostetaan kehittämissuhteet ja uudet toimintamallit. (Ojasalo ym. 2009, 53–55.)

Valitsin tapaustutkimuksen lähestymistavakseni, sillä se vastaa parhaiten tarvetani. Opinnäytetyössäni tuotettavaa käsikirjaa varten täytyy perehtyä vahtimestarien toimintaan syvällisesti sekä hankkia mahdollisimman laajasti tietoa eri toimintamalleista. Käsikirjaa varten kerättävä tieto tulee myös vastaamaan kysymyksiin ”mitä tehdään” ja ”miksi tehdään?”. Tapaustutkimuksen prosessikuvaus vastaa opinnäytetyöni etenemisprosessia. Ensin havaittiin kehittämiskohde vahtimestarien toiminnassa. Kehittämistehtävä on tarkentunut, kun aihetta on pohdittu ja tarkasteltu syvemmin. Tämän jälkeen tietoa vahtimestarien toiminnasta on kerätty eri menetelmillä ja lopulta kerätyn tiedon pohjalta on laadittu ohjeistukset vahtimestareille.

6.2 Tutkimusmenetelmät

Kehittämistehtävässäni käytän tutkimusmenetelmänäni havainnointia, kyselyä ja haastatteluja, jotka ovat tapaustutkimukselle tyypillisiä tutkimusmenetelmiä. Havainnointi on hyödyllinen kehittämistyön menetelmä, kun halutaan saada tietoa ihmisten käyttäytymisestä luonnolisessa toimintaympäristössä. Tutkimuksellisen havainnoinnin ja normaalin arkisen havainnoinnin keskeisin ero on systemaattisuus. Havainnointi keskitetään tarkasti valittuihin asioihin ja tuloksia kirjataan ylös. Havainnoinnin tulee tapahtua huomaamattomasti, sillä havainnoitsijan selkeä läsnäolo voi muuttaa tarkkailun kohteena olevien henkilöiden käytöstä. Havainnointia käytetään usein haastattelun tai kyselyn tukena ja havainnoilla voidaan täydentää kyselyistä ja haastatteluista saatua tietoa. Havaintojen analysoinnissa pyritään löytämään loogisia yhteyksiä havaintojen välillä ja muodostamaan niiden avulla uutta tietoa ja materiaalia kehittämistehtävän tueksi. (Ojasalo ym. 2009, 103–107.)

Havainnointi tulee olemaan tärkeässä osassa kehittämistyötäni, sillä sen kautta tulen saamaan tietoa vahtimestarien toiminnasta autenttisessa toimintaympäristössä ja tilanteessa. Tarkoitukseni on havainnoida kollegojeni toimintaa tietyissä tilanteissa ennalta määrätyissä esityksissä. Havainnoinnin kautta tulen saamaan tärkeää tietoa vahtimestareilla käytössä olevista toimintatavoista ja niiden toimivuudesta, joiden pohjalta käsikirjan ohjeistuksia lähdetään laatimaan. Havaintojen perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä siitä, mitkä toimintamallit ovat käytännössä toimivimpia. Tehdyistä johtopäätöksistä voidaan käydä keskustelua myöhemmin haastatteluissa. Havaintojen kautta esiin voi myös nousta tilanteita, joihin kaivataan lisäohjeita tai tarkempia linjauksia. Nämä havainnot ovat tärkeitä vahtimestarien toiminnan kehittämisen kannalta.

Kysely puolestaan on hyvä tiedonhankintamenetelmä, kun aiheesta on jo olemassa tietoa ja aihe tunnetaan hyvin. Kyselyiden kautta tuotettu tieto voi sellaisenaan olla melko pinnallista ja siksi menetelmää kannattaa käyttää muiden menetelmien tukena. Kehittämistyössä kyselyllä voidaan esimerkiksi selvittää lähtötilannetta tai arvioida saavutettuja tuloksia työn loppuvaiheessa. Kyselyn laatimisessa on tärkeää suunnitella tarkkaan, mitä tietoa halutaan kerätä. Kysymyslo-

makkeen tulee olla selkeä ja helppolukuinen ja kysymysten tulee olla yksitulkintaisia. Kyselystä voidaan saada laadullista tietoa avoimista vastauksista ja määrällistä tietoa esimerkiksi monivalintavastauksista. Määrällistä tietoa analysoidessa pyritään usein tekemään päätelmiä keskiarvojen ja vaihteluväliden perusteella sekä tekemään yleistyksiä kerätyn tiedon pohjalta. Laadullista tietoa analysoidessa vastauksia käsitellään yksilöllisesti ja niistä etsitään yksityiskohteisempaa tietoa. (Ojasalo ym. 2009, 41, 108–119.)

Käytän kyselyä tutkimusmenetelmänä kehittämistyöni alkuvaiheessa. Kyselyn avulla haluan kartoittaa, mihin asioihin vahtimestarit kokevat kaipaavansa tarkempia tai jopa kokonaan uusia ohjeita. Kartoitan myös sitä, kuinka hyvän perehdytyksen työntekijät kokevat saaneensa työhönsä ja kuinka hyvin he tuntevat turvallisuuden liittyviä asioita. Kyselyn avulla selvitän, kokevatko vahtimestarit käsikirjan tarpeelliseksi ja uskovatko he hyötyvänsä siitä päivittäisessä työssään. Kysely toteutetaan sähköisellä kyselylomakkeella ja se toteutetaan anonyyminä. Tavoitteena on kerätä kyselyllä sekä määrällistä että laadullista tietoa. Monivalintakysymyksien vastauksista nähdään, millaisia ovat yleiset mielipiteet asioista, kun taas avoimien vastauksien kautta halutaan kerätä syvällisempiä vastauksia.

Haastattelu on havainnoinnin lailla hyvin yleisesti käytetty tutkimusmenetelmä. Haastatteluilla voidaan kerätä yksilöiden mielipiteitä tutkitusta aiheesta, saada aiheeseen liittyviä uusia näkökulmia esille sekä syventää jo olemassa olevaa tietoa. Haastatteluja voidaan tehdä tarkoin suunniteltuina yksilö-, ryhmä- ja teema-haastatteluina tai epämuodollisempina ja keskustelelevampina avoimina haastatteluina. Haastattelutavan valintaan vaikuttaa olennaisesti se, millaista tietoa halutaan kerätä. Avoimessa haastattelussa sekä haastattelija että haastateltava pääsevät osallistumaan ja keskustelu voi olla vapaamuotoisempaa kuin tarkasti suunnitellussa yksilöhaastattelussa. Haastattelujen nauhoittaminen on hyödyllistä, sillä silloin kaikki esille noussut tieto saadaan analysoitavaksi. Haastattelujen analysointi on aikaa vievää ja se tulee tehdä huolellisesti. Analysoinnissa voidaan tehdä huomioita esimerkiksi jonkin asian toistumisesta useaan kertaan tai etsiä vastauksista poikkeamia. (Ojasalo ym. 2009, 95–102.)

Tulen käyttämään avointa haastattelua yhtenä tutkimusmenetelmäni. Tarkoituksenani on haastatella vahtimestarikollegoitani heidän toimintaansa liittyen ja tavoitteenani on saada dokumentoitua heillä olevaa hiljaista tietoa kirjalliseen muotoon. Haastattelujen kautta tulen myös selvittämään, kuinka hyviksi muut vahtimestarit kokevat havaintojeni perusteella tehdyt johtopäätökset. Avoimissa haastatteluissa voin myös itse osallistua keskusteluun ja keskustelun edetessä esittää jatkokysymyksiä. Uskon, että saan avoimen haastattelun kautta entistä yksityiskohtaisempaa tietoa toimintamalleista joita kullakin vahtimestarilla on. Kun alkuvaiheessa kerään tietoa kyselyiden ja havainnoinnin avulla, voin myöhemmin avoimien haastattelujen kautta tarkentaa kyselyn pohjalta esiin nousseita asioita.

7 KÄSIKIRJAN TOTEUTUS

7.1 Esimiehen vaatimukset

Opinnäytetyöstäni on keskustelu esimieheni, Rovaniemen Teatterin myyntipäällikön Maria Männyn kanssa säännöllisesti koko opinnäytetyöprosessin ajan. Olemme pitäneet lyhyitä palavereita useamman kerran sekä kolme kertaa hie- man pidempiä palavereita. Lisäksi viestintää on tapahtunut sähköpostitse koko opinnäytetyön ajan. Esimiehen kanssa keskustellessa olen halunnut selvittää hä- nen mielipiteitään ja ajatuksiaan käsikirjaan liittyen sekä pitää hänet ajan tasalla opinnäytetyöni etenemisestä.

Lokakuussa 2017, ennen opinnäytetyön varsinaista aloittamista, puhuimme kä- sikirjan sisällöstä hyvin pintapuolisesti. Sovimme tuolloin raamit työskentelylleni sekä määritimme opinnäytetyölle alustavan tehtävän ja tavoitteen. Tässä vai- heessa käsikirjan sisällöstä oli olemassa vain hyvin lyhyt luonnos. Loka-marras- kuun aikana kirjoitin työni tietoperustaa eteenpäin ja samalla tein käsikirjan sisäl- löstä selkeän suunnitelman. Aloitin myös tutkimusmenetelmien toteuttamisen.

Viikolla 2, tammikuussa 2018, esittelin hänelle tekemäni valmiin suunnitelman käsikirjan sisällyksestä. Sain vahvistuksen sille, että sisällitys oli pääosin myös hä- nen toiveidensa mukainen, lukuun ottamatta muutamia lisäyksiä. Tässä vai- heessa hän antoi minulle melko vapaat kädet käsikirjan toteuttamiseen. Hän luotti siihen, että osaan oman työkokemukseni pohjalta kirjoittaa työtehtävien perusoh- jeistukset itsenäisesti ja kerätä tietoa toimintamalleistamme myös kollegoilteni. Esimiehelläni oli tiettyjä vaatimuksia sekä kehittämissuhteita toiminnallemme etenkin palvelun laatuun liittyen.

Esimies on asettanut tiettyjä asiakaspalveluun liittyviä vaatimuksia jo aiemmin ja nämä asiat nostettiin esiin myös keskustelumme aikana. Hän toivoi näiden pal- velun laatuun liittyvien ohjeiden tulevan esille myös käsikirjassa. Esimiehen vaa- timuksien mukaan esimerkiksi asiakaspalvelutilanteeseen naulakkopalvelussa tulisi aina sisältyä tervehtiminen, katsekontakti, hymyily, kiittäminen ja mukavan esityksen toivottaminen. Teitittely on tärkeää muistaa etenkin vanhempien ihmis- ten kohdalla. Lisäksi ainakin suurimmissa esityksissä tulisi aina muistaa opastaa

asiakkaita tilaamaan väliaikatarjoilut etukäteen ennen esityksen alkua. Tämä helpottaa ravintolan toimintaa ja sujuvoittaa väliajan kulkua huomattavasti, kun asiakkaiden ei tarvitse käyttää väliaikaansa jonottamiseen. (Mänty 2018.)

Toisena hyvin tärkeänä seikkana hän on pitänyt asiakaspalautteen keräämistä ja tämän hän halusi myös dokumentoitavan käsikirjaan. Toiveena on ollut, että näytöksen jälkeen naulakkopalvelussa kysytään tilaisuuden tullen asiakkailta, mitä he pitivät näytöksestä ja kuinka he viihtyivät. Palautteen keräämisessä tärkeää on se, että se kirjoitetaan ylös palautelomakkeelle. Vahtimestarien täyttämät listat kerätään ja kootaan yhteen sitä mukaa kun ne täyttyvät. Näin vahtimestarien vastaanottama palaute esityksistä, ravintolan toiminnasta tai mistä tahansa muusta asiasta kantautuu myös asiaan liittyville henkilöille ja siihen voidaan tarpeen tullen reagoida. (Mänty 2018.)

Esimies halusi tehdä valitustilanteisiin aiempaa selvemmän ohjeistuksen. Jos asiakas tekee valituksen, on vahtimestarien reagoitava siihen ja pyrittävä korjaamaan tilanne resurssien puitteissa. Jos kuitenkin tilanteen korjaaminen ei ole mahdollista, annetaan asiakkaalle myyntipäällikön käyntikortti ja kehoitetaan asiakasta olemaan yhteydessä suoraan myyntipäällikköön. Lisäksi voidaan luvata, että vastaus viestiin tulee seuraavan arkipäivän aikana. (Mänty 2018.) Tällainen nopea reagointi luo asiakkaalle kuvan siitä, että häntä kuunnellaan ja hänen asiansa otetaan hoitoon. Todennäköisesti kuitenkin vain pieni osa asiakkaista päätyy tekemään valituksen myyntipäällikölle asti. Tämän takia vahtimestarien on tärkeää kirjata ylös pienemmätkin palautteet, jotta ne saadaan käsittelyyn tarpeen vaatiessa.

Ajatus turvallisuusasioiden dokumentoinnista käsikirjaan syntyi itselläni työssäni pohtiessani erilaisia riskitilanteita, joita teatterilla voi syntyä. Esitin ajatuksen turvallisuusohjeistusten dokumentoinnista käsikirjaan esimiehelle. Hän oli kanssani samaa mieltä turvallisuusosaamisen tärkeydestä ja päätimme yhdessä, että käsikirjaan kirjoitetaan myös erillinen turvallisuusosio, josta löytyy kaikki vahtimestarien toimintaa koskettavat turvallisuusohjeet.

Viikon 2 keskustelun pohjalta pääsin aloittamaan tarkemman tiedonhankinnan sekä kirjoittamisen. Käsikirjan kirjoitusprosessin aikana itselleni kävi ilmi, että on

olemassa tilanteita, joihin vahtimestareille ei ole annettu ohjeistuksia ja joissa toimiminen on itsellänikin hyvin epävarmaa. Kirjoitin aiheet muistiin ja kävimme ne esimiehen kanssa läpi viikolla 6 pidetyssä palaverissa. Tässä vaiheessa esimieheltä tuli selkeät ohjeet tilanteisiin, joissa tähän asti on toimittu poikkeavilla ja jokaisen itse parhaaksi katsomilla tavoilla. Hän oli myös itse pohtinut muutamia toimintaamme liittyviä asioita, joihin hän halusi tehdä uusia ohjeistuksia. Täysin uutena linjauksena tuli esimerkiksi se, että jos viimeisellä soitolla ennen esityksen alkamista ravintolan jonossa on vielä asiakkaita, pitää heitä kehottaa siirtymään saliin. Esityksien aloittaminen on viivästynyt useasti sen takia, että asiakkaat ovat jonottaneet väliaikatarjoilujen ennakkotilaustiskillä. Tämän uuden linjauksen tavoitteena on saada esitykset alkamaan ajallaan.

7.2 Tarpeiden kartoittaminen kyselyllä

Halusin kartoittaa vahtimestarien ajatuksia ja toiveita perehdytykseen, työtehtäviin ja turvallisuusasioihin liittyen ennen käsikirjan kirjoittamista. Kyselyn avulla halusin selvittää, kokevatko vahtimestarit tarvetta tarkemmille ohjeille joihinkin tiettyihin työn osa-alueisiin liittyen ja olisiko näihin mahdollista tuoda täsmennystä käsikirjan kautta. Halusin myös selvittää, kuinka hyvin vahtimestarit ovat omakseen turvallisuuteen liittyvät asiat.

Laadin kyselyn sähköisenä lomakkeena Google Forms-palvelun kautta. Kysely sisälsi kahdeksan kysymystä, joista osa oli monivalintakysymyksiä ja osa avoimia kysymyksiä (liite 1). Kysely lähetettiin viikolla 2 silloisille seitsemälle vahtimestarikollegalleni ja heillä oli viikko aikaa vastata kyselyyn. Vastausprosentti oli odotetusti 100 % eli kyselyyn vastasivat kaikki vahtimestarit.

Kyselyn tuloksista selvisi, että yli puolet vahtimestareista kokivat saaneensa puutteellisen tai osittain epäselvän perehdytyksen työhönsä. Hätäpoistumisteiden ja ensiapuvälineiden sijainnitkin olivat tiedossa vain alle puolella. Suurin osa vastaajista tiesi sijainnit vain osittain. Puutteista huolimatta lähes kaikki vastaajat kokivat osaavansa toimia työssään vähintään melko hyvin. Kaikki vastaajat kokivat, että toimintaohjeiden dokumentointi on hyvä asia ja se tulee olemaan hyödyksi päivittäisessä työssä.

Haastavimpina asioina työssä koettiin tilanteet, joissa tieto muutoksista tai erityisjärjestelyistä ei ole kulkenut vahtimestareille saakka. Vahtimestarien puutteelliset tiedot muutoksista saattavat aiheuttaa sekaannuksia ja hämmentää asiakkaita. Toisena haasteena koettiin suurien asiakasmäärien kanssa toimiminen. Tilanteissa, jossa esitykset ovat loppuunmyytyjä ja miehitys on laskettu minimiin, on poikkeustilanteiden hallinta haastavaa ja muuttuviin tilanteisiin reagoiminen hitaampaa. Lisäksi asiakaspalautteiden ja valitusten vastaanottaminen koettiin haasteelliseksi.

Tarkempia ohjeita kaivattiin sekä jokapäiväiseen toimintaan että poikkeustilanteisiin. Toiveena oli esimerkiksi saada selkeät muistilistat siitä, mitä vuoron alettua ja päätyttyä tulee muistaa tehdä. Selkeämpiä linjauksia toivottiin siihen, kuinka tiukkoja etiketin kanssa ollaan, eli saako teatterisaleihin vielä päällystakkeja vai ei. Poikkeustilanteisiin reagoimiseen kaivattiin laajempaa ohjeistusta ja mahdollisesti uusia valtuuksia tilanteen ratkaisemiseen esimerkiksi hyvityksen muodossa.

Kyselystä esiin nousseet ideat käsikirjan sisältöä koskien olivat monipuolisia ja ehdotuksia saatiin toivotusti asioihin, joihin käsikirjassa olisi hyvä paneutua syvemmin. Kyselyn pohjalta käsikirjan sisältöä oli helppo alkaa täsmentämään. Käsikirjaa koskevien tulosten lisäksi kyselystä nousi esiin muita aiheita, joihin vahtimestarit toivoisivat muutoksia ja kehitystä. Raportoin nämä kehitysideat eteenpäin esimiehelle, jotta vahtimestarien ajatukset eivät jäisi huomiotta vaan päättyisivät oikealle henkilölle.

7.3 Havainnointi

Valitsin havainnoinnin tutkimusmenetelmäksi kehittämistyöhöni, sillä halusin saada empiiristä tietoa vahtimestarien toiminnasta eri tilanteissa. Halusin selvittää, kuinka poikkeavia toimintamalleja käytössä on ja millä tavoin haluttu lopputulos eli sujuva ja onnistunut palvelu saavutetaan tehokkaimmin. Tavoitteena oli saada havainnoinnin kautta laajaa ja monipuolista tietoa vahtimestarien toiminnasta. Tavoitteenani oli myös saada havainnoinnin kautta lisää tietoa toimintamalleista etenkin haastavissa tilanteissa, jotka nousivat myöhemmin myös kyselyssä esille. Havaintojen pohjalta käsitykseni toimintatavoistamme laajenisi enkä kirjoittaisi käsikirjan ohjeita vain itselläni käytössä olevien tapojen pohjalta. Koin,

että havainnoinnin kautta käsikirjaa varten tehdyille johtopäätöksille saataisi puoleettomat ja autenttiset perustelut pelkkien omien ajatusteni sijaan.

Havainnoinnin kohteena olivat toimintatavat kolmessa erityyppisessä tilanteessa, joita vahtimestarit kohtaavat työssään. Valitsin kunkin tilanteen havainnoinnille ajankohdaksi ennalta määritellyt esitykset, joissa näihin tilanteisiin useimmin törmättiin. Havainnoinnin kohteina olivat toiminta suurten asiakasmäärien kanssa ja suurten lapsiryhmien hallinta. Lisäksi havainnoin toimintaa poikkeustilanteissa ennalta määrittelemättömissä esityksissä, sillä etukäteen ei voitu tietää, milloin tilanteet syntyvät.

Suoritin havainnointiosuuden teatterilla oman työni ohessa ja toimin siis itse havainnoitsijana. Tein havaintoja tavallisten työvuorojen aikana, jolloin pystyin tarkkailemaan vahtimestarien toimintaa autenttisessa ympäristössä ja tilanteessa, kuitenkin herättämättä läsnäolollani liikaa huomiota. Havainnointia tapahtui yhteensä yhdeksässä esityksessä jotka sijoittuivat marras-, joulukuun ja tammikuulle. Havainnointia varten laadin itselleni taulukon, johon keräsin tekemäni havainnot työvuoron aikana. Taulukon avulla havainnoinnin tuloksia oli helppo analysoida.

7.3.1 Toiminta suurten asiakasmäärien kanssa

Suuret asiakasmäärät asettavat haasteita työhön. Kun asiakkaita saapuu paikalle samanaikaisesti paljon, tulee vahtimestarien yhteistyön sujua ongelmitta. Palvelun laatu joutuu koetukselle aina kun asiakkaat palvelevat kiireessä ja henkilökuntaa on vain rajallisesti. Jokaiselle asiakkaalle pitäisi ehtiä toivottamaan mukavaa näytöstä ja tarjota ainakin käsiohjelmaa, mutta toisaalta jonottavat asiakkaat pitäisi saada nopeasti palveltua ennen kuin he turhautuvat. Vahtimestarien täytyy myös kyetä reagoimaan nopeasti mahdollisiin muutoksiin. Jos esimerkiksi yksi vahtimestari lähtee naulakolta avustamaan liikuntarajoitteista asiakasta hissille, joutuvat muut vahtimestarit toimia hetken aikaa vajaamiehityksellä. Mitä enemmän asiakkaat tarvitsevat henkilökohtaista apua, sitä haastavammaksi tilanteet muuttuvat.

Havainnoin toimintaa suurten asiakasmäärien kanssa loppuunmyydyissä ”Nätti-Jussi seikkailee” -esityksissä marras-joulukuussa 2017. Suoritin havainnointia

yhteensä kolmessa esityksessä, joista jokainen oli loppuunmyyty. Esitykset soveltuivat hyvin suurten asiakasmäärien hallinnan tarkkailuun, sillä asiakkaita oli jokaisessa esityksessä noin 400. Työvuoroissa työskenteli neljä vahtimestaria. Esitysten asiakaskunta oli pääosin iäkkäämmistä ihmisistä koostuvaa ja siitä johdettua myös avustusta tarvittiin tavallista enemmän.

Tarkoitukseni oli havainnoida ruuhkatilanteiden purkamista naulakkopalvelussa sekä toimintaa ja reagoimista tilanteiden muuttuessa. Havaintojeni perusteella haastavimpia tilanteita olivat viimeiset kymmenen minuuttia ennen esitystä, jolloin naulakko ruuhkautui kahden vahtimestarin poistuessa avaamaan salin ovia. Näistä tilanteista tavallista haastavampia teki myös se, että hissillä tarvittiin usein saattajaa. Tällöin yhden vahtimestarin tuli selvitä naulakoilla yksin. Palvelu hidastui usein huomattavasti ja osa asiakkaista turhautui jonottamiseen, kun esityskin oli juuri alkamassa.

Havaintojeni perusteella palvelua hidasti selkeästi se, että naulakkojen täytyessä vahtimestarin täytyi viedä vaatteet pitkälle naulakoiden perälle. Joissain esityksissä aivan ensimmäinen, ovia lähimpänä oleva naulakkorivi jätettiin tyhjäksi juuri näitä tilanteita varten. Tällöin naulakkopalvelun ruuhkautuessa vahtimestari sai laitettua vaatteet nopeasti lähimpänä olevaan naulakkoon ja palvelu sujui tehokkaasti. Tämä toimintamalli osoittautui tehokkaimmaksi tavaksi ruuhkatilanteesta selviämiseen. Havaintojeni perusteella ruuhkatilanteet sujuivat myös huomattavasti paremmin, kun kiireestä huolimatta muisti hymyillä ja puhutella asiakkaita kohteliaasti. Jouduin itsekkin näihin tilanteisiin usein ja totesin, että kiireen näyttäminen asiakkaille ei ole koskaan kannattavaa. Hermostuneisuus tarttuu helposti heihinkin. Ystävällisyydellä ja esimerkiksi jonotusajan pituuden pahoittelulla saa jo paljon anteeksi.

Toinen ruuhkautuminen naulakoilla tapahtuu yleensä heti esityksen päätyttyä, kun täysi teatterisali purkautuu aulaan. Asiakkaita pyritään palvelemaan aina mahdollisimman nopeasti. Siitä huolimatta asiakkaat saattavat turhautua, varsinkin jos heidän ohi kävellään useita kertoja, mutta he eivät saa palvelua. Jonoa puretaan niin nopeasti kuin mahdollista, mutta vie aikansa, kun neljä vahtimestaria palvelee 400 asiakasta. Havaintojeni perusteella ruuhka saatiin purettua te-

hokkaimmin silloin, kun naulakkotiski oli jaettu selkeästi omiin vastuualueisiin kullekin vahtimestarille. Tällöin jonon purkaminen tapahtuu järjestelmällisesti ja tasapuolisesti ja asiakkaat eivät turhaudu.

7.3.2 Lapsiryhmien hallinta

Suurien asiakasmäärien lailla myös suurten koulu- ja päiväkotiryhmien hallintaan liittyy haasteita. Lapsiryhmien hallinnassa haastavinta on heidän sujuva palvelu sekä heidän saapuessa että poistuessa niin, ettei heidän palveleminen vie kohtuuttomasti aikaa ja vaikuta näin muiden asiakkaiden palveluun. Havainnoin lapsiryhmien hallintaa Joulutarinan esityksissä joulukuussa 2017. Esityksien asiakasmäärät olivat 300–400 välillä ja yksittäisten asiakkaiden lisäksi esityksissä kävi useita yli 30 hengen päiväkotij- ja koululaisryhmiä. Esityksissä työskenteli neljä vahtimestaria.

Havaintojeni perusteella lapsiryhmien palveluun on vakiintunut yhtenäinen ja sujuva toimintamalli. Kouluryhmän saapuessa ryhmän koosta riippuen yksi tai kaksi vahtimestaria ottavat vastuun heidän palvelemisestaan. Toimintamallina on se, että yhden ryhmän vaatteet sijoitetaan yhteen naulakkoväliin, joka merkitään esimerkiksi koulun nimellä ja luokkatunnuksella. Lapset voivat jättää vaatteensa tiskille, josta vahtimestari saa nosteltua ne suoraan naulakkoon. Näin jokaisen lapsen ei tarvitse ottaa vastuuta omasta naulakkolapustaan. Tämä toimintamalli mahdollistaa sen, että yksi vahtimestari kykenee hallitsemaan suurtakin ryhmää. Toimintamalli takaa sujuvan palvelun sekä lapsiryhmille että yksilöasiakkaille, kun käytössä olevat resurssit käytetään järkevästi ja tehokkaasti.

Havainnoin lapsiryhmien kanssa toimimista myös naulakon tyhjentämisvaiheessa. Havaitsin kahdessa esityksessä käytössä olleen toimivan tavan, jossa lapsiryhmän vaatteet nosteltiin valmiiksi tiskille jo ennen esityksen päättymistä. Kun ryhmiä oli monta, täytyi yhden vahtimestarin ohjata lapset oikean ryhmän vaatteiden luo ja samalla varmistaa, että kaikki löysivät omat vaatteensa. Opettajat olivat havaintojeni mukaan erittäin tyytyväisiä tähän tapaan, sillä oppilaat saivat nopeasti vaatteensa eikä turhaan jonottamiseen mennyt aikaa. Näin myös kaikki vahtimestarit pääsivät nopeammin palvelemaan yksittäisiä asiakkaita.

Tämä toimintamalli vaikuttaa jälleen sekä lapsiryhmien että yksittäisten asiakkaiden joutuisampaan ja sujuvampaan palveluun.

7.3.3 Toiminta poikkeustilanteissa

Poikkeustilanteiden toimintamalleja ei voitu havainnoida ennalta määrätyissä esityksissä, joten havainnoin näitä tilanteita talven aikana silloin, kun niitä syntyi. Poikkeustilanteiksi katsoin sellaiset tilanteet, joissa normaalista asiakaspalvelusta jouduttiin poikkeamaan jollain merkittävällä tavalla. Keskityin havainnoinnisani erityisesti siihen, miten poikkeustilanteisiin reagoitiin, kuinka sujuvaa toiminta oli ja sitä, millaisia ratkaisuja tilanteissa tehtiin.

Joulukuussa kellariklubilla pyörivät suositut Musiikkibaari-illat. Musiikkibaareihin liittyi myös pikkujoulupaketti, johon sisältyi pikkujoulubuffet, baarin sisäänpääsy ja illan show. Monet yritykset olivat varanneet paikkoja näihin esityksiin ja järjestivät pikkujoulunsa näin. Asiakaspaikkoja musiikkibaarissa oli 150 ja havainnoimani illat olivat lähes loppuunmyytyjä. Havainnoin musiikkibaareihin liittyviä poikkeustilanteita kahdessa esityksessä.

Musiikkibaarien poikkeustilanteet liittyivät tilanteisiin, joissa asiakkaiden paikka-varauksissa oli sattunut väärinymmärryksiä. Musiikkibaareihin myytyihin pikkujoulupaketteihin kuului istumapaikat, sillä pakettiin kuului ruokailu ennen esitystä. Pelkkiin musiikkibaarilippuihin, jotka siis sisälsivät vain esityksen, ei kuulunut istumapaikkavarauksia. Istumapaikkoja ei riittänyt kaikille 150 asiakkaalle. Muutamille musiikkibaarin ennakkovarauksen tehneille ryhmille oli tehty varaukset korkeille baaripöydille.

Havainnoin tilannetta, jossa asiakkailla oli sattunut väärinymmärrys istumapaikkoja koskien. Asiakkaat eivät tieneet, että heidän ennakkovarauksensa ei sisältänyt istumapaikkoja esityksen aikana ja he olivat hyvin pettyneitä tähän järjestelyyn. Havaitsin, että vaikka vahtimestarit selittivät tilanteen syyt, asiakkaat eivät leppyneet. Tilannetta yritettiin ratkaista järjestämällä heille lisäistumapaikkoja kantamalla ylimääräisiä tuoleja kellariklubille, mutta lopulta tässä tulivat vastaan turvallisuussäännöt. Tuoleja ei saa sijoittaa hätäpoistumisteiden eteen eikä kuluväyliä saa tukkia. Vahtimestareilla ei siis ollut mahdollisuutta tehdä tilanteessa asiakkaan haluamaa ratkaisua. Tilanne tuli havaintojeni perusteella hoidettua

hieman heikosti, sillä asiakkaat eivät olleet lainkaan tyytyväisiä. Toisessa vastaavassa tilanteessa musiikkibaarissa oli ollut asiakkaina myös teatterin muuta henkilökuntaa. Asiakkaat olivat jälleen pettyneet istumapaikkojen puuttumiseen ja tässä tilanteessa vahtimestarit olivat kysyneet teatterin henkilökunnalta, josko he voisivat luovuttaa istumapaikkansa muille asiakkaille. Tilanteessa toimiminen oli hyvin epävarmaa ja tilanteessa tehty ratkaisu ei ollut paras mahdollinen, sillä tässä tapauksessa henkilökunta oli yhtäläillä asiakaskuntaa kuin muutkin asiakkaat. Vahtimestarit eivät kyenneet toiminaan täysin itsenäisesti ratkaistessaan tilannetta, vaan joutuivat turvautumaan muun henkilökunnan apuun.

Molemmissa tapauksissa syntyneen ongelmatilanteen ja pettyneiden asiakkaiden käsittelyssä ilmeni haasteita. Tilanteita yritettiin ratkaista tuomalla asiakkaille heidän vaatimiaan lisätuoleja, mutta kaikille ei silti saatu istumapaikkoja. Lähtökohtaisesti baarilippuja myytäessä asiakkaille ei ole luvattu istumapaikkoja, mutta kun asiakkailla on tämä käsitys ollut, pitää vahtimestarien pyrkiä ratkaisemaan tilanne niin, että asiakkaat ovat lopulta tyytyväisiä. Molemmat ongelmatilanteet päättyivät kaikesta huolimatta lopulta hyvin ja asiakkaat viihtyivät esityksessä, vaikka kaikki eivät istumapaikoille päässeetkään. Tärkeää oli, että heidän ongelmaansa reagoitiin ja se yritettiin ratkaista resurssien puitteissa. Tällaisten tilanteiden hoitamiseen tarvitaan kuitenkin havaintojeni perusteella enemmän ohjeistusta ja perehdytystä. Lisäksi vahtimestareilla olisi hyvä olla valtuudet tarjota jonkinlaista hyvitystä tilanteessa, jossa asiakas on erittäin pettynyt ja tilannetta ei voida korjata asiakkaan haluamalla tavalla.

Vakavampi ja harvinaisempi poikkeustilanne syntyi tammikuussa loppuunmyydyssä vierailuesityksessä. Katsojamäärä oli noin 400 ja esityksessä työskenteli neljä vahtimestaria. Esityksen ensimmäisen näytöksen aikana katsomossa ollut asiakas sai sairauskohtauksen. Esitystä oli tuolloin valvomassa kaksi vahtimestaria, mutta koska katsomo oli aivan täynnä, eivät he heti huomanneen tilannetta. Sairauskohtauksen saaneen asiakkaan vieressä oli sattumalta istunut lääkäreitä, jotka ottivat tilanteen haltuun. Vahtimestarit menivät paikalle heti huomattuaan tilanteen ja esitys keskeytettiin. Kun vahtimestarit ehtivät asiakkaan luo, olivat lääkäriasiakkaat jo yhteydessä hätäkeskukseen.

Havaintojeni mukaan tilanteesta teki haasteellisen se, että paikalla oli paremmin asiasta tietäviä henkilöitä, eli lääkäreitä. Tämä aiheutti sen, että vahtimestarit olivat hyvin epävarmoja omasta osaamisestaan tilanteessa ja he jättäytyivät takalalle. Asiakkaiden näkökulmasta tällaisessa tilanteessa juuri vahtimestarien pitäisi ottaa ohjat käsiinsä. Toki lääkärit voivat auttaa tilanteessa, mutta kun tilanne oli rauhoittunut, tulisi vahtimestarien jäädä asiakkaan luo odottamaan avun saapumista paikalle. Havaitsin vahtimestarien epäröivän tilanteen haltuunottoa. Lääkärit odottivat sairauskohtauksen saaneen asiakkaan kanssa ambulanssia, vaikka vahtimestarien olisi tässä tilanteessa pitänyt itse mennä paikalle ja päästää lääkäriasiakkaat jatkamaan teatterivierailuaan.

Tällaiseen poikkeustilanteeseen on vaikea varautua etukäteen, sillä tilanteet ovat niin harvinaisia. Tapaus herätti keskustelua vahtimestarien keskuudessa, jonka takia halusin keskustella esimieheni kanssa vastaavissa tilanteissa toimimisesta. Esimieheltä tuli uusia ohjeita vastaaviin tilanteisiin etenkin vahtimestarin roolia koskien ja nämä uudet ohjeistukset kirjoitettiin myös käsikirjaan.

7.4 Haastattelut

Haastattelin vahtimestarikollegoitani lyhyiden avoimien haastattelujen kautta. Haastattelujen tavoitteena oli saada vahtimestareilla olevaa hiljaista tietoa esille ja tarkentaa sillä käsikirjan sisältöä. Halusin myös kuulla mielipiteitä toimintamalleista, jotka olin havaintojeni perusteella todennut toimivimmiksi sekä saada varmistusta tekemilleni johtopäätöksille, jotta käsikirjan sisältö vastaisi toimintaamme mahdollisimman hyvin.

Haastatteluja varten suunnittelin lyhyen haastattelurungon (liite 2), jonka lisäksi ohjailin keskustelua aiheeseen liittyvillä lisäkysymyksillä. Haastattelurungon laatimisessa käytin tukena aiemmin tehtyä kyselyä, sillä halusin joihinkin aihealueisiin täsmennystä. Haastattelut toteutettiin viikkojen 4-6 aikana ja haastattelin yhteensä viittä vahtimestaria. Haastattelut olivat hyvin vapaamuotoisia. Haastattelut tehtiin pareittain lukuun ottamatta yhtä haastattelua, jonka tein vahtimestarille, jolta löytyy eniten kokemusta kokousavustajan tehtävistä.

Pareittain haastateltuja vahtimestareita ei valittu etukäteen, vaan haastattelin satumanvaraisesti niitä vahtimestareita, jotka olivat haastattelupäivinä työvuorossa.

Koin pareittain tapahtuvan haastattelun olevan hedelmällisempi kuin yksilöllisen haastattelun, sillä tällöin keskustelu saisi eri näkökulmia ja saisin haastatteluista mahdollisimman paljon tietoa. Haastattelun aikana kirjoitin ylös muistiinpanoja vastauksista, jotta minun olisi helppo palata analysoimaan haastattelun tuloksia. Analysoin haastattelutuloksia jälkepäin ja keräsin yhteen tärkeimmät asiat, jotka haastatteluista nousi esille. Haastatteluista saatiin hyödyllisiä vastauksia kaikkiin käsiteltyihin kysymyksiin.

Haastatteluissa etenkin kokeneemmilta vahtimestareilta nousi esille hiljaista tietoa asioista, joita heidän perehdytyksessään vuosia sitten oli käyty läpi. Nämä asiat olivat hyvin pieniä toimia, joita jokainen vahtimestari tekee päivittäisessä työssään, mutta ne ovat niin itsestäänselviä asioita, että perehdytysvaiheessa ne helposti unohtuu käydä läpi. Lisäksi haastatteluissa käsiteltiin lyhyesti toimintamalleja, joita käsikirjaan oli havaintojeni perusteella dokumentoitu. Tavoitteena oli selvittää, saisinko vahvistusta vai vastustusta tekemilleni johtopäätöksille. Esittelin johtopäätökset, jotka perustelin tekemieni havaintojen avulla. Haastatteluista kävi ilmi, että tekemäni johtopäätökset saivat vahtimestarien tuen.

Haastatteluilla pyrin myös kartoittamaan eroja turvallisuusasioiden hallinnassa sekä syventämään kyselyn pohjalta saatua tietoa aiheeseen liittyen. Oli selvää, että uudemmat työntekijät kokivat turvallisuusseikkojen omaksumisen haastavammaksi ja olivat epävarmoja poikkeustilanteissa toimimisesta. Turvallisuusasioiden dokumentointi selkeästi käsikirjaan tuntui monista tärkeältä aiheelta. Haastatteluista kävi ilmi myös se, että vahtimestarit suhtautuivat hyvin vakavasti turvallisuuteen ja halusivat siihen liittyvän osaamisen olevan varmempaa.

Haastattelin lisäksi yksilöllisesti vahtimestaria, joka on toiminut selkeästi muita enemmän kokousavustajan tehtävissä. Sekä minä että esimieheni koimme, että hänellä oleva hiljainen tieto kokousavustukseen liittyen on saatava dokumentoitua käsikirjaan. Haastattelin häntä kokousavustukseen liittyen käyttäen laatimaani haastattelurunkoa (liite 2) ja hän sai vapaasti kertoa kaiken tietonsa aiheeseen liittyen. Esille nousi paljon tärkeitä asioita, joita moni muu vahtimestari ei olisi tiennyt. Kirjoitin hänen haastattelustaan tarkat muistiinpanot ja muotoilin ne käsikirjan tekstiksi myöhemmin.

7.5 Tietojen koonti käsikirjaan

Havainnoinnin, kyselyn ja haastattelujen pohjalta olen kerännyt jatkuvasti tärkeää tietoa käsikirjaa varten. Olen täsmentänyt koko ajan käsikirjan sisällysluettelo ja kirjoittanut käsikirjaa vaiheittain valmiimmaksi. Vaikka oma luonnokseni kattoikin jo lähes kaikki työtehtävät, oli minulla kuitenkin jäänyt paljon pieniä asioita huomioimatta. Tämän takia oli erittäin hyödyllistä saada näkemystä ja ideoita myös kollegoiltani ja esimieheltä. Kyselyn ja haastattelujen pohjalta hahmotin myös laajemmin tarvetta turvallisuusasioiden dokumentoinnille.

Käsikirjan työtehtävien dokumentointi tapahtui alussa omien tietojeni ja osaamiseni pohjalta. Kyselytulosten avulla osasin paneutua tiettyihin osa-alueisiin enemmän ja sain näkökulmia ohjeistuksien kirjoittamiseen myös kollegoiltani. Käsikirjaa oli helppo lähteä viemään toivottuun suuntaan kyselytulosten pohjalta ja tuoda siihen enemmän tietoa tarpeellisiksi koetuista aihealueista.

Havainnointi puolestaan oli tärkeää käsikirjan ohjeistusten toimivuuden sekä todenmukaisuuden kannalta. Havaintojen pohjalta ohjeistuksiin kirjoitettiin käytännössä parhaiksi havaitut toimintatavat ja samalla ohjeisiin saatiin yksityiskohtaisuutta. Havainnointi nosti myös esille lieviä puutteita vahtimestarien osaamisessa ja toiminnan ohjeistuksissa. Näiden havaintojen pohjalta käytiin keskustelua esimiehen kanssa siitä, mitkä hänen ohjeistukset ovat näihin tilanteisiin. Käsikirjaan saatiin siis tuotettua uutta tietoa ja ohjeita, joita ei aiemmin ollut olemassa.

Haastattelujen kautta esille saatiin lisää näkökulmia ja yksityiskohtaisia ohjeita, joita ei ollut käsikirjaan vielä kirjoitettu. Haastattelujen pohjalta käsikirjan sisältöä täydennettiin ja sisältö alkoi saada lopullista muotoaan. Haastatteluissa sain myös vahvistusta tekemilleni johtopäätöksille käsikirjan suhteen, jonka jälkeen pystyin viimeistelemään työtehtävien ohjeistukset. Lisäksi yksilöhaastattelusta saatiin hyvin tärkeää tietoa kokousavustajan tehtäviin liittyen. Haastattelujen kautta vahtimestareilla oleva hiljainen tieto saatiin onnistuneesti kirjoitettua ylös ja sen jälkeen muotoiltua se myös käsikirjan ohjeisiin.

Edellä mainittujen vaiheiden jälkeen viikolla 6 käsikirjan työtehtävistä kertova osuus jäseneltäni ja hiottiin lopulliseen muotoon kieliasultaan. Sen jälkeen se lähetettiin esimiehelle tarkastettavaksi ja hyväksyttäväksi. Esimies teki tekstiin

muutamia täsmennyksiä ja lisäksi hän halusi tuoda käsikirjassa esille vielä muutamain täysin uuden toimintaohjeen. Näiden lisäysten jälkeen käsikirjan työtehtäväosuus oli valmis.

Turvallisuusasioiden dokumentointia varten tutkin pelastussuunnitelmasta löytyviä hätätilanteiden ohjeistuksia sekä sammutusvälineiden sijainteja. Kaikki vahtimestarit ovat perehdytysvaiheessa käyneet turvakävelyn teatterin tiloissa, jossa alkusammutuskaluston ja ensiaputarvikkeiden sijainnit sekä hätäpoistumistiet yleisötiloista ja teatterisaleista on käyty läpi. Perehdyttämisenvaiheessa on käsitelty myös poikkeustilanteissa toimintaa. Olen myös itse käynyt kyseisellä turvakävelyllä ja käsikirjan ohjeita varten kävin itse konkreettisesti kiertämässä teatterin tilat läpi ja otin kuvat kaikkien alkusammutus- ja ensiaputarvikkeiden sijainneista. Kuvien perusteella osasin kirjoittaa sijainnit myöhemmin käsikirjaan. Lisäksi kävin hätäpoistumisreitit läpi, jotta osaisin kuvailla niitä mahdollisimman tarkasti käsikirjaan. Pelastussuunnitelman pohjalta käsikirjaan dokumentoitiin myös evakuoititilanteessa käytettävät kokoontumispaikat.

Lisäksi turvallisuusosioon dokumentoitiin ohjeet hätäilmoituksen tekemiseen, ensiavun antamiseen sekä häiriökäyttäytymisen estämiseen. Nämä ohjeet löytyvät myös Lappia-talon pelastussuunnitelmasta. Poikkeustilanteissa toimimisen ohjeet kirjoitettiin käsikirjaan vahtimestarien näkökulmasta pelastussuunnitelmaa sekä yleisiä turvallisuusohjeistuksia mukaillen. Lisäksi osa esimiehen antamista uusista ohjeistuksista liitettiin turvallisuusosioon. Turvallisuusosio valmistui viikolla 8.

Turvallisuusasioiden dokumentointi oli huomattavasti työtehtävien dokumentointia yksinkertaisempaa ja helpompaa, sillä kaikki tieto oli jo olemassa. Turvallisuusosion tekemisessä suurimpana haasteena oli se, miten osiosta saadaan riittävän selkeä ja helposti ymmärrettävä. Pyrin kirjoittamaan sammutusvälineistön ja ensiaputarvikkeiden sijainneista selkeät listat, joista voi nopeasti saada tarvitsemansa tiedon. Listat tehtiin tilakohtaisesti, jotta tieto olisi mahdollisimman helppoa löytää. Hätäpoistumisteiden kuvauksissa pyrin kuvailemaan selkeästi koko reitin, jota pitkin poistuminen tapahtuu.

8 POHDINTA

8.1 Lopputulos ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tehtävänä oli valmistaa Rovaniemen Teatterin vahtimestareille käsikirja heidän toimintansa ja perehdyttämisen tueksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli yhtenäistää vahtimestarien toimintaa selkeiden ohjeistusten kautta, kehittää toimintaa luomalla uusia sääntöjä ja ohjeita epäselviin asioihin, vahvistaa turvallisuusosaamista sekä luoda kirjallinen materiaali tukemaan uusien työntekijöiden perehdyttämistä.

Käsikirja saatiin valmiiksi viikolla 8. Käsikirjan sisällys (liite 3) rakentui niin, että ensimmäinen osio käsittelee työtehtäviä ja toinen osio turvallisuuteen liittyviä asioita. Työtehtävösuuden tavoite on kuvata tarkasti ”mitä tehdään” ja ”miksi tehdään”. Työtehtävät ja toimintamallit on kuvattu käsikirjassa tekstimuodossa. Ohjeistuksista on laadittu yksityiskohtaiset ja kuvailevat, jotta myös uuden työntekijän olisi helppo hahmottaa ja omaksua ohjeet.

Työtehtävösuioon on dokumentoitu kaikki vahtimestarien työtehtävät aula- ja naulakkopalvelussa, lipuntarkastuksessa, salien ovien avauksessa, esityksen aikana ja sen jälkeen. Lisäksi ohjeissa käsitellään työvuorolistojen täyttämistä sekä harvinaisempia työtehtäviä kuten lipunmyyntiä ja kokousavustuksia. Työtehtävien ohella käsikirjan tekstiin on dokumentoitu yleisesti noudatettuja tapoja ja sääntöjä, jotka vahtimestarit ovat todenneet työssään toimiviksi. Käsikirjaa kirjoittaessa ja tietoa kerätessä esiin on noussut asioita ja tilanteita, johon ohjeita ei ole vielä ollut olemassa. Käsikirjan kirjoittamisprosessin aikana näihin asioihin on pyritty esimiehen johdolla tekemään uusia ohjeistuksia, jotka on dokumentoitu myös käsikirjaan.

Käsikirjan ohjeissa on määritelty, mitä asioita asiakaskohtaamisen aikana tulee muistaa tehdä tai sanoa. Näiden ohjeiden kautta pyritään siihen, että palvelutilanteessa saavutettaisi aina tietty laadun minimitaso. Palveluprosessissa voi joskus tapahtua virheitä, mutta jatkossa näiden tilanteiden korjaaminen tulee muuttumaan sujuvammaksi aiempaa selkeämpien ja tarkempien ohjeiden ansiosta. Myös asiakaspalautteen keräämiseen on luotu uusia ohjeita ja valitustilanteiden

hoitamiseen saatiin uusia valtuuksia. Uskon näiden tekijöiden vaikuttavan siihen, että palvelun laadun toiminnallinen ulottuvuus tulee parantumaan.

Turvallisuusosioon on dokumentoitu tekstimuodossa ohjeet yleisimmissä poikkeustilanteissa toimimiseen. Alkusammutusvälineiden, ensiaputarvikkeiden sekä hätäpoistumisteiden sijainnit on listattu tilakohtaisesti selkeiksi luetteloiksi. Turvallisuusasioihin kaivattiin selvityksieni perusteella erityisen tarkkaa ohjeistusta ja tämän johdosta turvallisuusosioista tehtiin alkuperäistä suunnitelmaa laajempi. Turvallisuusohjeiden jäsentelyssä pyrittiin siihen, että ohjeet olisivat mahdollisimman helppolukuiset ja tarvittava tieto olisi mahdollista löytää ohjeista nopeasti.

Käsikirjan myötä vahtimestarien työtehtäville on saatu luotua yhtenäiset kirjallisen ohjeet. Epäselviin tilanteisiin on luotu uusia ohjeita ja turvallisuuteen liittyvät asiat on dokumentoitu selkeästi yksiin kansiin. Jokapäiväisiin tehtäviin on saatu selvyttä, mikä tulee varmasti vaikuttamaan palvelun laatuun myönteisesti. Kun kaikki vahtimestarit saavat samat ohjeistukset, ei palvelun laatu vaihtelee sen mukaan, ketkä ovat työvuorossa. Uskon etenkin poikkeustilanteissa toimimisen kehittyvän uusien ohjeiden myötä, sillä jatkossa vahtimestarit osaavat ja pystyvät tekemään parempia ratkaisuja haastavissakin tilanteissa.

Toiminnan muuttuessa yhtenäisemmäksi ja varmemmaksi asiakaspalvelun laatu ja asiakaskokemus voivat parantua. Vahtimestarien ja asiakkaan väliset kohtaukset ovat hyvin lyhyitä, joten vahtimestareilla on vain vähän aikaa vakuuttaa asiakkaat. Tämän takia on erittäin tärkeää, että palvelutilanteessa muistetaan hymy, tervehtiminen ja muut pienet asiat, jotka myös käsikirjaan on dokumentoitu. Vahtimestarit voivat vaikuttaa asiakaskokemukseen tarjoamalla jokaiselle asiakkaalle laadukasta, miellyttävää ja yksilöllistä palvelua. Tavoitteena on se, että asiakkaalle jää teatterikäynnistä mieleen esityksen lisäksi miellyttävä kohtaaminen vahtimestarien kanssa. Kun asiakas lähtee teatterista iloisella mielellä, ovat vahtimestarit onnistuneet palvelussa.

Käsikirjan yhtenä tavoitteena oli, että sitä voitaisi hyödyntää uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Käsikirjan myötä uusille työntekijöille on tarjolla työtehtäviin liittyvä kirjallinen ohjemateriaali, johon he voivat rauhassa tutustua. Käsikirjan myötä uusi työntekijä saa toimenkuvasta yksityiskohtaista tietoa, jota perehdytysvaiheessa ei välttämättä muuten muistettaisi käydä läpi.

Pääsin kokeilemaan käsikirjan toimivuutta käytännössä perehdyttämisen tukena viikolla 7, kun käsikirjan työtehtäväosio oli valmis. Annoin käsikirjan luettavaksi uudelle työntekijällemme, joka oli aloittanut työssään noin kaksi viikkoa aiemmin. Halusin selvittää, saavutetaanko tavoitellut hyödyt uuden työntekijän kohdalla. Uusi työntekijämme luki ohjeet läpi, jonka jälkeen hän antoi minulle palautetta.

Työntekijä koki ohjeet erittäin hyödyllisiksi. Hänen mukaansa käsikirjasta nousi esille paljon uutta tietoa, jota hän ei vielä tiennyt. Lisäksi käsikirja herätti hänet pohtimaan eri tilanteita, joita työssä voi kohdata. Työntekijä koki ohjeiden olevan selkeät, yksityiskohtaiset ja helppolukuiset. Palautteen saaminen käsikirjasta uudelta työntekijältä oli minulle tärkeää, sillä palautteen myötä koin, että käsikirja tuli tarpeeseen ja siitä tulisi varmasti jatkossakin olemaan tavoiteltua hyötyä perehdyttämisen tukena.

Käsikirja jää Rovaniemen Teatterin käyttöön sekä sähköisenä että tulostettuna versiona. Sähköistä versiota voidaan jatkossa helposti muokata ja pitää ajan tasalla. Käsikirjaa voidaan kehittää, jos käytännössä ohjeistuksissa havaitaan esimerkiksi puutteita.

8.2 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessini alkoi syksyllä 2017, kun päätimme esimieheni kanssa opinnäytetyöni tekemisestä Rovaniemen Teatterille. Prosessi alkoi opinnäytetyön ja käsikirjan sisällön luonnostelulla. Opinnäytetyölle määritettiin tehtävä ja tavoite, joiden myötä myös opinnäytetyön sisältö alkoi hahmottua. Samalla alkoi myös tietoperustan hakeminen. Talven aikana toteutin opinnäytetyöhön liittyvän havainnoinnin, kyselyn ja haastattelut. Helmikuun alkupuolella kirjoitin opinnäytetyötä valmiiksi ja samalla kirjoitin käsikirjaa lopulliseen muotoonsa. Käsikirja valmistui helmikuun lopulla ja opinnäytetyö maaliskuun alussa. Koko opinnäytetyöprosessi on edennyt suunnitellusti aikataulussa. Opinnäytetyö saavutti asetetut tavoitteet ja tehtävän ja lopputulos oli toimeksiantajan toiveiden mukainen.

Opinnäytetyöni tietoperusta perustuu pitkälti alan kotimaiseen kirjallisuuteen. Lähteiden haussa olen hyödyntänyt erilaisia hakukoneita, olen tutustunut laajasti alan kirjallisuuteen sekä aiheeseen liittyviin opinnäytetöihin ja niiden tietoperus-

toihin. Oman työni tietoperustan rajaaminen oli alussa haastavaa. Erilaisia lähteitä tutkittuani karsin pois epäolennaisia ja heikompia lähteitä. Lopulta löysin omalle työlleni kattavan, mutta tiiviin sekä luotettavan tietopohjan. Tietoperusta tarjoaa selvennystä ja perusteluja sille, miksi käsikirja toteutettiin ja miten sen oletetaan vastaavan tavoitteisiin. Tietoperusta rakennettiin niin, että se tukisi mahdollisimman hyvin opinnäytetyön aihetta ja siinä tehtyjä valintoja. Koen, että tietoperustani vastaa hyvin työni aihetta ja se linkittyy työni toteuttamiseen ja tuloksiin hyvin. Tietopohjaa olisi voinut syventää lisää kansainvälisten artikkelien ja kirjallisuuden kautta, mutta koin tietopohjani olevan riittävän kattava ja yksityiskohtainen aihettani koskien.

Tutkimusmenetelmieni toteutus on ollut tarkoituksenmukaista ja edennyt suunnitellusti. Tutkimusmenetelmien kautta sain kattavasti tietoa aihealueestani. Hankitun tiedon analysoiminen tapahtui suunnitellusti. Hankittua tietoa oli paljon, joten sen analysoimisessa ja jäsentelyssä täytyi tehdä yhteenvetoja ja yhdistellä tietoa eri teemojen alle. Haastattelujen, kyselyn sekä havainnoinnin lisäksi olisin voinut käyttää aivoriihityöskentelyä opinnäytetyöni tukena. Koin kuitenkin saaneeni riittävästi tietoa toteutuneilla menetelmillä ja pystyin niiden pohjalta kirjoittamaan laajat ja yksityiskohtaiset ohjeet käsikirjaan.

Opinnäytetyötäni voidaan hyödyntää jatkossa vastaavan aihealueen tutkimisessa. Käsikirjan toteutus olisi monistettavista myös muihin vastaaviin palveluammatteihin, edellyttäen, että tekijällä on omaa kokemusta työtehtävistä. Ilman omaa kokemusta jouduttaisi käyttämään varmasti laajempia tutkimusmenetelmiä. Opinnäytetyöni tulokset ovat mielestäni luotettavia. Käsikirjan vaikutuksia voitaisi arvioida myöhemmässä vaiheessa esimerkiksi opinnäytetyössäni toteutettua kyselyä vastaavalla uudella kyselyllä. Vastausten perusteella voitaisi selvittää, ovatko ajatukset ja osaaminen muuttuneet käsikirjan myötä. Kysely voitaisi toteuttaa esimerkiksi muutamien kuukausien päästä, kun käsikirja on otettu käyttöön ja sen vaikutukset voisivat alkaa näkyä.

Opinnäytetyöprosessi on ollut pitkä ja ajoittain haastava. Haastavimpana vaiheena olen kokenut valittujen tutkimusmenetelmien toteuttamisen, tietoperustan rajaamisen sekä työn jäsentelyn ymmärrettävään ja parhaaseen mahdolliseen muotoon. Tutkimusmenetelmien toteuttaminen käytännössä oli haastavampaa,

mitä osasin odottaa. Esimerkiksi haastattelujen laatiminen oli haastavaa, sillä itselläni oli aiheesta tietoa ja mielipiteitä, mutta minun piti pyrkiä ajattelemaan ja tarkastelemaan aihetta ulkopuolisen silmin enkä saanut ohjata haastatteluja mielipiteilläni. Omaan työhön liittyvien asioiden tarkastelu puolueettomasta näkökulmasta on ollut yksi haastavimmista asioista opinnäytetyössäni. Lisäksi koin opinnäytetyön jäsentelyn ajoittain haasteellisena. Kun tietoa oli vasta vähän, oli vaikea hahmottaa, miten esimerkiksi sisällys tulee lopulta rakentumaan. Käytin paljon aikaa muiden opinnäytetöiden tutkimiseen ja hain niistä ideoita oman sisällöksen rakentamiseen ja työn jäsentelyyn. Opinnäytetyön edetessä sisällys alkoi täsmentyä ja samalla hahmottui oikea järjestys asioiden käsittelyyn. Kun tietoa oli riittävästi, oli se myös helppo jakaa sopivien otsikkojen alle aihealueittain.

Koen oppineeni opinnäytetyön aikana paljon tutkimuksen toteuttamisesta ja tiedon hausta. Kirjoittamistaitoni ovat kehittyneet ja prosessimainen työskentelytapa on tullut hyvin tutuksi. Motivaationi tehdä tätä opinnäytetyötä on ollut erittäin suuri. Suhtaudun työhöni melko vakavasti ja omistautuneesti siinä mielessä, että haluan aina antaa kaikkeni työlle ja haluan kehittää sitä parempaan suuntaan. Siksi tämän opinnäytetyön tekemisestä on tullut minulle hyvin tärkeä tehtävä. Opinnäytetyön tekeminen omaan työpaikkaan on myös tuonut painetta työskentelyyn. Koska käsikirjan tulevat lukemaan esimieheni lisäksi lähimmät kollegani, ovat paineet sen onnistumisesta olleet melko suuret. Koen kuitenkin saaneeni niin esimieheltä kuin kollegoiltani tukea koko prosessin ajan ja heidän palautteensa käsikirjasta on ollut hyvää. Koen, että opinnäytetyön tekeminen omaan työpaikkaan on muutamista haasteista huolimatta lisännyt innostustani ja omistautumistani opinnäytetyön tekemiseen ja olen kokenut sen olevan lopulta ehdottomasti positiivinen asia.

LÄHTEET

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Bergman, B. & Klefsjö, B. 2010. Guality: from Customer Needs to Customer Satisfaction. 3rd edition. Lund: Studentlitteratur AB.

Buswell, J., Williams, C., Donne, K. & Sutton, C. 2017. Service Quality in Leisure, Events, Tourism and Sport. 2nd edition. Boston: CABI Tourism Texts.

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Restamark Oy.

Gerdt, B. & Korhonen, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: työkalupakki. Helsinki: Talentum.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. painos. Helsinki: Talentum.

Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Iivari, P. 2012. Matkailun turvallisuus. Globaalit muutokset – paikalliset vaikutukset. Rovaniemen ammattikorkeakoulun julkaisusarja D nro 8. Rovaniemi: Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Viitattu 4.3.2018 <http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=6a01c43a-d21a-4ea9-a871-b63267d0f26b>.

Kangas, P. & Härmäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.

Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.

Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2018. Mitä on matkailun turvallisuus? Viitattu 9.3.2018 <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Matkailun-turvallisuus>.

Mänty, M. 2018. Rovaniemen Teatteri – Lapin Aluetatteri. Myyntipäällikön haastattelu 8.1.2018.

Niemelä, P. & Lahikainen, A.R. 2000. Inhimillinen turvallisuus. Tampere: Vastapaino.

Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Paanetoja, J. 2015. Työoikeuden pääkohtia. Teoksessa M-L. Niemi (toim.) Oikeus tänään/osa II. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 49.

Pelastuslaki 29.4.2011/379.

Rissa, K. 1999. Riskit hallintaan: turvallisuus, terveys, ympäristö, laatu ja tuottavuus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Rovaniemen Teatteri 2018a. Teatteri. Hallitus ja jäsenkunnat. Viitattu 8.1.2018 <http://rovaniementeatteri.fi/teatteri/hallitus-ja-jasenkunnat/>.

– 2018b. Teatteri. Esittely. Viitattu 8.1.2018 <http://rovaniementeatteri.fi/teatteri/esittely/>.

– 2018c. Yleisötyö. Lapsille ja nuorille. Viitattu 12.1.2018 <http://rovaniementeatteri.fi/yleisotyo/lapsille-ja-nuorille/>.

– 2018d. Yleisötyö. Työyhteisöille. Viitattu 12.1.2018 <http://rovaniementeatteri.fi/yleisotyo/tyoyhteisoille/>.

– 2018e. Rovaniemen Teatteri veti yli 30000 katsojaa. Ajankohtaista-osion julkaisu 29.12.2017. Viitattu 8.1.2018 <http://rovaniementeatteri.fi/teatteri/ajankohtaista/rovaniemen-teatteri-veti-yli-30000-katsojaa/>.

Teatterin henkilöstön ABC 2017. Rovaniemen Teatteri – Lapin Alueteatteri.

Tikkanen, S., Aapio, L., Kaarnalehto, A., Kammonen, L., Laitinen, J., Mikkonen, J. & Pisto, M.H. 2017. Ammattina turvallisuus. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Turvallisuus ja kemikaalivirasto 2017. Palveluntarjoajan velvollisuudet. Viitattu 12.1.2018 <http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Kuluttajapalvelut/Vaatimuksia-palveluntarjoajalle/>.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työturvallisuuskeskus 2018. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Viitattu 3.1.2018 https://ttk.fi/tyohyvinvointi_ja_tyosuojelu/toiminta_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus.

LIITTEET

Liite 1. Kysely vahtimestarien käsikirjaa varten

Liite 2. Haastattelurunko

Liite 3. Käsikirjan sisälllys

Liite 1. Kysely vahtimestarien käsikirjaa varten

1. Kuinka hyvin koet osaavasi toimia työssäsi?
V: heikosti (1) – erittäin hyvin (5)
2. Kuinka hyvän perehdytyksen koet saaneesi työhösi?
V: puutteellisen ja epäselvän (1) – hyvän ja selkeän (5)
3. Tiedätkö yleisötilojen hätäpoistumisteiden ja ensiapuvälineiden sijainnit?
V: a) kyllä, b) ei, c) osittain
4. Millaiset tilanteet koet työssäsi haastavimpina?
V: avoin vastaus
5. Onko vahtimestareille annettu mielestäsi riittävä ohjeistus ongelmatilanteita varten? Jos ei, millaista lisätietoa kaipaisit?
V: avoin vastaus
6. Mihin muihin asioihin tai tilanteisiin työssäsi kaipaisit selkeämpiä ohjeita tai linjauksia?
V: avoin vastaus
7. Koetko, että vahtimestarien työtehtävien ja toimintamallien sekä turvallisuusohjeiden dokumentoinnista voisi olla hyötyä sinulle työssäsi?
V: a) kyllä, b) ei, c) muu, mitä?
8. Vapaa sana: ehdotuksia/toiveita käsikirjaan dokumentoitavista asioista?
V: avoin vastaus

Liite 2. Haastattelurunko

Ennen haastattelua: käsikirjan sen hetkisen sisällön ja aihe-alueiden esittely

- Tuleeko mieleesi lisättäviä asioita/ohjeita, joita käsikirjassa ei ole vielä käsitelty?
- Mitä asioita turvallisuuteen liittyen haluaisit käsiteltävän laajemmin?
- Uskotko, että turvallisuusasioiden kertaaminen silloin tällöin käsikirjasta voisi vahvistaa osaamistasi aihealueeseen liittyen?
- Millä tavalla palvelisit koululaisryhmän?

Kokousavustuksista yhdelle vahtimestarille lisäksi:

- Mitä tehtäviä kokousavustuksiin sisältyy?
- Mitä asioita tulee muistaa päätehtävien lisäksi?
- Miten kuvailisit kokousavustajan roolia ja sen merkittävyyttä kokouksen/seminaarin onnistumisen kannalta?

Liite 3. Käsikirjan sisällys

SISÄLLYS

1	TYÖTEHTÄVÄT	2
1.1	Työvuoron alussa	2
1.2	Aula- ja naulakkopalvelu	2
1.3	Lipuntarkastus ja ovien avaus	3
1.3.1	Pyörätuolipaikat	4
1.3.2	Induktiosilmukka	4
1.4	Esityksen aikana	4
1.5	Esityksen jälkeen	5
1.6	Työvuorolistat	5
1.7	Muuta	6
1.7.1	Asiakaspalaute	6
1.7.2	Lipunmyynti	6
1.7.3	Kokousavustukset	7
2	TURVALLISUUS	7
2.1	Hätäilmoitus	7
2.2	Ensiaputarvikkeet ja ensiavun antaminen	8
2.3	Alkusammutusvälineistön sijainnit	8
2.4	Hätäpoistumistiet ja kokoontumispaikat	9
2.5	Häiriökäyttäytymisen estäminen	10
3	LIITTEET	11