



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Palautteenkeruu Pääkaupunkiseudun

Partiolaisten piirileiri Kliffalla

Toiminnallisen ja reaaliaikaisen palautteenkeruun kehittäminen

Salla Paavilainen

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 09 / 2018

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Salla Paavilainen	Sivumäärä 29 ja 9 liitesivua
Työn nimi Palautteenkeruu Pääkaupunkiseudun Partiolaisten piirileiri Kliffalla. Toiminnallisen ja reaaliaikaisen palautteenkeruun kehittäminen.	
Ohjaava(t) opettaja(t) Katja Munter	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Pääkaupunkiseudun Partiolaisten piirileiri Kliffa, palvelumuotoilupäällikkö Anna Hurmeranta	
Tiivistelmä <p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Pääkaupunkiseudun Partiolaiset ry:n piirileiri Kliffalle palautejärjestelmä. Kliffa 2018 järjestettiin Evolla 23. -31.7., ja osallistujia siellä oli lähes 6000. Palautejärjestelmän kehittämisen lähtökohtana oli toiminnallisuus sekä reaaliaikaisen palautteenkeräämisen ja -käsittelyn mahdollistaminen.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusmenetelminä käytettiin haastatteluja, kyselyä sekä yhteisöllistä ideointia. Jokaisella tiedonhankintamenetelmällä oli oma tavoitteensa ja näkökulmansa. Haastattelujen avulla loin itselleni kokonaiskuvaa partiosta toimintaympäristönä sekä leiriolosuhteissa tapahtuvasta palautteenkeruusta. Kyselyllä pyrin kohdennetusti selvittämään Kliffan tekijöiden odotukset ja tarpeet palautteenkeruulle. Yhteisöllisessä ideoinnissa etsin vastausta siihen, minkälainen palautejärjestelmän tulisi olla ja mitä palautteenkeruun menetelmiä tulisi käyttää.</p> <p>Työn tilaajalle opinnäytetyö tuotti palautejärjestelmän, jonka avulla saatiin leirikokemuksen kehittämistä mahdollistavaa tietoa sekä leirin osallistujalle mahdollisuuden tulla kuuluksi ja vaikuttaa leirin sujuvuuteen leirin aikana. Opinnäytetyössäni kehitettyjä toiminnallisia menetelmiä sekä palautejärjestelmän periaatteita voidaan hyödyntää erityisen hyvin muilla saman tyyppisillä pidemmillä tapahtumilla.</p>	
Asiasanat palaute, menetelmät, osallistujat, osallistuminen, tapahtumat, partio	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Salla Paavilainen	Number of Pages 29 + 9
Title Feedback system in Helsinki Metropolitan Area Guides and Scouts´s camp Kliffa. Developing functional and realtime gathering and processing of feedback.	
Supervisor(s) Katja Munter	
Subscriber and/or Mentor Helsinki Metropolitan Area Guides and Scouts´s camp Kliffa, Anna Hurmeranta	
Abstract <p>The main aim of this functional final thesis was to develop feedback system for the Helsinki Metropolitan Area Guides and Scouts´s camp Kliffa. Kliffa 2018 was organized in Evo, Hämeenlinna 23. -31.7., and there were almost 6000 participants. The foundation of developing feedback system was functionality and realtime gathering and processing of feedback.</p> <p>The data of this thesis was gathered through interviews, poll and communal method of creating ideas. Each method had own aim and perspective. Interviews helped me to understand operational environment, scout camps and especially challenges and possibilities that concerns camp conditions. Through poll I aimed to find out Kliffa´s volunteers expectations and needs for gathering and processing of feedback. In communal method of creating ideas goal was to decide what kind of should the feedback system be and what kind of ways of gathering feedback should be used.</p> <p>The subscriber of the thesis got feedback system, that enables information to improve camp experience during the camp and for participants possibilities to tell opinions and have an influence on. The results of the thesis can be modified and used in similar events. The functional methods and principles of this feedback system can be also used and improved in other occasions where feedback is needed.</p>	
Keywords feedback, functional methods, participants, participation, events, scout	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 PARTIO	7
2.1 Pääkaupunkiseudun Partiolaiset	8
2.2 Piirileiri Kliffa 2018	8
3 PALAUTE	10
3.1 Palautekehä	11
3.2 Palautteenkeruu tapahtumassa	12
4 TOIMINNALLISET MENETELMÄT	13
5 AINEISTONKERUUN JA KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT	14
5.1 Haastattelu	15
5.2 Kysely	17
5.3 Yhteisöllinen ideointi	18
6 JOHTOPÄÄTÖKSET AINEISTOSTA	20
6.1 Tarve toiminnallisuudelle	21
6.2 Osallistujalähtöisyys	22
6.3 Palautteen oikea-aikaisuus ja hyödynnettävyys	23
7 LEIRIN AIKAINEN PALAUTEJÄRJESTELMÄ	24
7.1 Palautteenkeruun menetelmät	25
7.2 Palautteenkerääminen ja -käsittely leirin aikana	27
8 TYÖN ONNISTUMISEN ARVIOINTI	29
8.1 Kehittämistyön prosessi	30
8.2 Opinnäytetyön lopputuotos	32
LÄHTEET	34
LIITTEET	35

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tilaajana toimii Pääkaupunkiseudun Partiolaisten piirileiri Kliffa. Kliffa 2018 on Pääkaupunkiseudun Partiolaisten kahdeksas piirileiri, joka järjestettiin Evolla 23. -31.7.2018. Leirin järjestäminen on käynnistetty vuonna 2016, ja se järjestettiin lähes kokonaan vapaaehtoisvoimin. Leirin pääasiallinen kohderyhmä on pääkaupunkiseudun 7-22 -vuotiaat partiolaiset. Tämän lisäksi leirille osallistuu paljon vapaaehtoisia aikuisia tekijöinä, partioon tutustujia sekä ulkomaalaisia osallistujia.

Kun lähes 6000 eri-ikäistä partiolaista kokoontuu noin viikoksi leirille, on tärkeää, että leirikokemus on kaikille sujuva, ja että leirillä pystytään toteuttamaan laadukkaita palveluja ja ohjelmaa kaikille. Opinnäytetyössäni suunnittelen ja toteutan leiriolosuhteisiin soveltuvan palautteenkeruujärjestelmän, jonka avulla saadaan reaaliaikaista tietoa osallistujien kokemuksista leirin aikana toiminnan kehittämiseksi.

Opinnäytetyöni tavoitteena on leirille soveltuvien palautemenetelmien kehittäminen sekä palautteenkeruun ja -käsittelyn toteuttaminen tapahtuman aikana. Tilaajalleni työni tuottaa leirikokemuksen kehittämistä mahdollistavaa tietoa leirin aikana, tietoa leirin onnistumisen arviointiin, sekä leirin osallistujille mahdollisuuden tulla kuulluksi ja vaikuttaa leirin toteutukseen leirin aikana. Työni lopputuotoksena syntyy toiminnallisia palautteenkeruumenetelmiä, joiden avulla saatavaa palautetta voidaan hyödyntää lähes välittömästi. Tällainen välittömästi käytössä oleva palaute paitsi kannustaa tekijöitä jaksamaan pitkänkin tapahtuman aikana, mutta myös mahdollistaa toteuttamiskelpoisten kehittämissuositusten toteuttamisen välittömästi. Usein palaute käsitellään vasta tapahtuman jälkeen, ja tällöin se auttaa tulevan toiminnan suunnittelussa ja valmistelussa. Menetelmien lisäksi on oleellista pohtia, miten palautetta käsitellään leirin aikana, kenelle palautteita toimitetaan ja mitä korjaustoimenpiteitä voi leirin aikana tehdä.

Opinnäytetyölläni on merkitystä työelämän kehittämiseksi, koska kehitän uusia ja toimivia palautteenkeruumenetelmiä, joita voidaan hyödyntää myös muissa tapahtumissa, tilaisuuksissa ja koulutuksissa. Tällaisia menetelmiä olen esimerkiksi itse kaivannut tapahtumanjärjestäjänä. Jo opintojen puolesta välissä, siirtyessäni nuorisjärjestöön töihin (erityisesti järjestämään koulutustapahtumia ja jäsenpalveluita), minulle selkeytyi kuva siitä, että haluan tehdä opinnäytetyön palautteenkeräämiseen liittyen. Kului lähes vuosi tästä ajatuksesta siihen, että entinen kollegani pyysi minua Kliffa-projektiin mukaan palautemestariksi, ja sain täydellisen mahdollisuuden toteuttaa haaveeni palautteenkeruuaiheisesta opinnäytetyöstä. Kokemukseni palautteenkeruusta luottamustoimissa, työelämässä ja opintojen ajalla rajoittuivat valittavan kankeisiin palautelomakkeisiin ja -kyselyihin. Koin, että osaamiseni niiden saralla on jo hyvä, mutta olin kaivannut mahdollisuutta keskittyä toiminnalliseen ja reaaliaikaiseen palautteenkeruuseen. Mielestäni partioleiri on täydellinen olosuhde kehittää ja testata palautemenetelmiä. Paitsi, että aihe oli minulle itselleni henkilökohtaisesti kiinnostava, koin myös, että alallani on tarvetta palautteenkeruun suunnitteluun yhä toiminnallisemmaksi ja nopeatempoisemmaksi. Oman oppimiseni kannalta tässä opinnäytetyömahdollisuudessa oli myös mahdollisuus kehittää sellaista osaamista, jota pidän itse tärkeänä yhteisöpedagogille ja omalle työuralleni. Tällaista osaamista on muun muassa luova ongelmanratkaisu, ideointi, fasilitointi, arviointi sekä sisäinen viestintä ja kommunikointi.

Työni on luonteeltaan eksploratorinen ja pyrin siinä etsimään uusia ratkaisuja palautteenkeruuseen. Opinnäytetyön aluksi kuvaan toimintaympäristön sekä avaan työn kannalta oleellista tietoperustaa. Tämän jälkeen esittelen käyttämäni tutkimusmenetelmät ja niistä syntyneen aineiston oleelliset johtopäätökset. Opinnäytetyön aineisto on kerätty haastatteluilla, kyselyllä sekä yhteisöllisellä ideoinnilla. Aineiston ja niistä syntyneiden johtopäätösten jälkeen esittelen ja kuvaan leirin aikaista palautejärjestelmää. Lopuksi arvioin niin opinnäytetyöprosessin kuin lopputuotoksen onnistumista.

2 PARTIO

Vuonna 2017 partion jäsenmäärä oli 59 736, ja Suomen Partiolaiset – Finlands Scoter ry on Suomen suurin nuorisojärjestö. Partio on kasvatustoimintaa, jonka tavoitteena on kasvattaa tasapainoisia, vastuuntuntoisia, itsenäisesti ajattelevia ja aktiivisia yhteisön jäseniä. Partio perustuu vapaaehtoisuuteen ja avoin kaikille sen päämäärään ja arvopohjaan sitoutuville. Partiolike on puoluepoliittisesti sitoutumaton ja voittoa tavoittelematon.

Suomessa toimii noin 700 lippukuntaa, ja lasten ja nuorten viikoittainen harrastustoiminta tapahtuu nimenomaan lippukunnissa. Lippukuntia on erilaisia ja eri kokoisia, ja niitä toimii ympäri Suomea. Osa lippukunnista on yhteislippukuntia, osa vain pojille tai tytöille. Lippukunnat voivat myös antaa oman uskonnollisen taustayhteisönsä mukaista uskontokasvatusta. Lippukunnat järjestävät omia tapahtumia ja leirejä, ja sen lisäksi partiolaiset voivat osallistua Suomen Partiolaiset ry:n tai piirien leireihin tai matkustaa ulkomaille partiolaisten suurtapahtumiin. (Suomen Partiolaiset, 2018).

Partion peruskirjan (Suomen Partiolaiset, 2008) mukaan partion toimintaa ohjaa partion maailmanjärjestön määrittelemä arvopohja. Arvopohjan mukaan ihmisellä on velvollisuuksia suhteessa Jumalaan, suhteessa omaan itseensä, suhteessa yhteiskuntaan sekä suhteessa ympäristöön. Tämän arvopohjan mukaisesti partion tavoitteena on yksilön kasvu jokaisen oma persoona ja ikä huomioon ottaen. Partiomenetelmä on kokoelma erilaisia keinoja, joiden avulla päästään partion päämäärän toteutumiseen. Menetelmiin kuuluvat muun muassa sitoutuminen partion arvoihin, vartiojärjestelmä, tekemällä oppiminen sekä toiminta luonnossa. Menetelmiä tarkentaa suomalaisten partiolaisten partio-ohjelma, joka sisältää mm. toimintaryhmien, johtajapestien ja symboliikan määrittelyä, projekteja sekä ikäkausikohtaisia aktiviteettejä (Suomen Partiolaiset, 2018).

2.1 Pääkaupunkiseudun Partiolaiset

Pääkaupunkiseudun Partiolaiset on piirijärjestö, jonka muodostaa 120 Helsingin, Vantaan, Espoon ja Kauniaisten alueella toimivaa partiolippukuntaa. Pääkaupunkiseudulla on noin 11 000 suomenkielistä partiolaista. Lippukunnat ovat partion paikallisyhdistyksiä, ja lippukunnat muodostavat alueelleen piirijärjestön, jonka tavoitteena on tukea ja kehittää lippukuntien toimintaa. Piirijärjestöjä sekä lippukuntia tukee keskusjärjestö Suomen Partiolaiset.

2.2 Piirileiri Kliffa 2018

Teen opinnäytetyössäni palautejärjestelmän Pääkaupunkiseudun Partiolaisten piirileiri Kliffalle. Piirileirejä järjestetään kuuden vuoden välein. Kliffalla osallistujille tarjotaan kasvatuksellisen partio-ohjelman lisäksi elämyksiä sekä mahdollisuuksia oppia uutta. Leirille osallistuvat kaikki partion ikäkaudet: sudenpennut (7-9 -vuotiaat), seikkailijat (10-12 -vuotiaat), tarpojat (12-15 -vuotiaat), samoajat (15-17 -vuotiaat) ja vaeltajat (18-22 -vuotiaat). Tämän lisäksi leirillä on tekijöinä ja osallistujina suuri joukko aikuisia, sekä pieniä lapsia (alle kuusivuotiaita) perheleiri Snadilassa. Kliffa järjestettiin 23. -31.7.2018, ja se on Suomen suurin partiotapahtuma vuonna 2018. Sudenpennuille ja muille lyhyttä leiriä toivoville Kliffa kesti 23. -26.7., seikkailijoilla ja tarpojilla 23.-30.7., ja samoajilla, vaeltajilla sekä aikuisilla leiri kesti 23. -31.7.

Pääkaupunkiseudun Partiolaiset ry:n piirineuvosto on hyväksynyt Kliffalle seuraavat tavoitteet:

1. Kliffa on kaikkia pääkaupunkiseutulaisia partiolaisia yhdistävä ainutlaatuinen elämys
2. Kliffan jokaisella osallistujalla on mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta
3. Kliffa edistää yhteistyötä piirin alueella
4. Kliffa tukee piirin strategiaa

Tavoitteiden saavuttamisen ja mittaamisen tueksi leiritoimikunta laati mittariston, jossa oli tarkempia ja konkreettisia tavoitetasoja liittyen tavoitteiden toteutumiseen. Lähtökohta palautejärjestelmässäni on, että se antaa tietoa mittareiden toteutumiseen. Tämän lisäksi palautteenkeruun toteutus ja menetelmät tukevat ensimmäisen tavoitteen ”Kliffa on kaikkia pääkaupunkiseutulaisia partiolaisia yhdistävä ainutlaatuinen elämys” alatavoitteita ”Lippukunnilla, leiriläisillä ja leirin tekijöillä on sujuva leirikokemus ennen leiriä, sen aikana ja sen jälkeen” sekä ”Leirin palvelut toteutetaan laadukkaasti ja turvallisesti ympäristö huomiioon ottaen”. Koen, että toimivat väylät palautteen antamiselle ovat yksi palvelu osallistujille, ja tukevat osallisuutta.

Kliffalla leiriläisen arki koostui pääosin ohjatusta ohjelmasta ja aktiviteeteistä, vapaa-ajasta, ruokailuista ja unista sekä vanhemmilla ikäkausilla työtehtävistä eli pesteistä. Kliffalla järjestettiin eri ikäkausille hieman erilaista ohjelmaa. Yhteisohjelman lisäksi Kliffalla toimi erilaisia ohjelmalaaksoja, jossa osallistujat pääsivät kokeilemaan monia taitoja suunnistuksesta vesiseikkailuihin. Vapaa-ajalla osallistujat saivat viettää aikaansa esimerkiksi kahvilassa, myymälässä tai hengähdyspaikassa riippumatossa loikoillen. Kliffalla järjestettiin muun muassa Suomen suurin pakohuonepeli sekä Suomen suurin lintukaraoke. Leirin suuruudesta antaa kuvaa myös ruokamäärä, jokaisella aterialla tarjottiin yli 2 000 kg ruokaa, ja juomavettä kului 22 kuutiometriä päivässä. Leirin alueella ei ole kiinteitä rakennuksia, vaan kaikki toiminta tapahtui ulkona, teltoissa tai väliaikaisissa rakennelmissa. (Piirileiri Kliffa, 2018).

Projektia johti leirin johtaja, leirin varajohtaja sekä osa-alueiden johtajista ja projektipäälliköstä koostuva leiritoimikunta. Minulla oli leirillä pesti, eli tietty ennakoon määriteltä ja sovittu tehtävä leiriprojektissa. Tehtäväni oli palautemestarin pesti. Vastasin palautteenkeruun operatiivisesta johtamisesta ja toteutuksesta. Pestini kuului kokemuksen osa-alueen palvelumuotoiluryhmään. Palvelumuotoiluryhmää johti palvelumuotoilupäällikkö, ja ryhmään kuului eri ikäkausien leirikokemuksen ja toiveiden asiantuntijoiden, ikäkausiagenttien, lisäksi palautemestari. Palvelumuotoiluryhmän tavoitteena oli nostaa leiriä suunniteltaessa osallistujien toiveet, odotukset ja tarpeet keskiöön. Palvelumuotoiluryhmä toimi muiden leirin tekijöiden tukena, jotta tekijät pystyisivät kehittämään omat suunnitelmansa osallistujälähtöiseksi ja välttämään osallistujien epämiellyttävät ko-

kemukset. Tämän tueksi palvelumuotoiluryhmä valmisteli muun muassa eri ikäkausista mallileiriläisprofiilit, leirimuotoilupelin sekä leirisimulaation. Näiden harjoitusten ja työkalujen avulla leirin tekijät pääsivät testaamaan ja kehittämään suunnitelmiaan ikäkausien, esteettömyyden sekä leirikokemuksen näkökulmasta. Palvelumuotoilu on palvelun suunnittelua käyttäjälähtöisesti, perehtyen käyttäjän ongelmiin ja ajatuksiin parhaimman mahdollisimman ratkaisun löytämiseksi (Mansén 2016). Palautteenkeruun ollessa yksi tapa kerätä osallistujilta ajatuksia ja mielipiteitä, olikin luontevaa, että palautteenkeruu oli osa palvelumuotoiluryhmän toimintaa.

3 PALAUTE

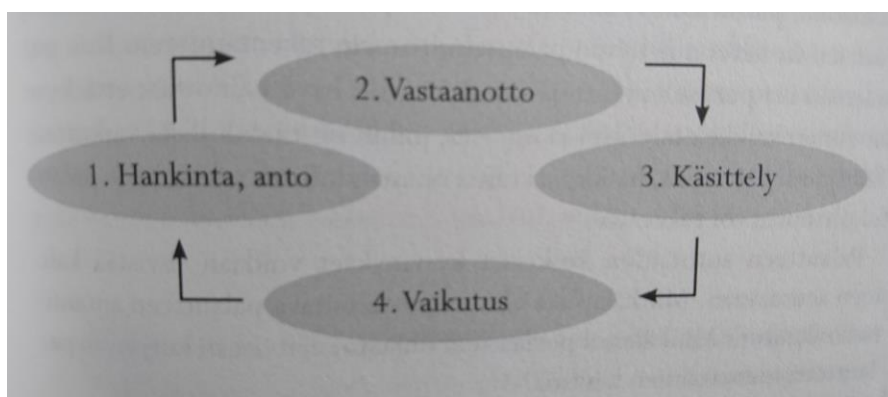
Palautteesta tulee usein mieleen ensimmäisenä erilaiset lomakkeet, sähköiset palautekyselyt sekä yritysten keräämä asiakaspalaute. Tässä opinnäytetyössä lähestyn palautteenkeruuta ja palautejärjestelmää kolmannen sektorin toimijan näkökulmasta sekä tapahtuman osallistujatytytyväisyyden näkökulmasta. Palautteesta löytyy paljon tutkimuksia oppimisen, työelämän ja yritysmaailman näkökulmasta. Usein toiminnan kohderyhmänä olevalta joukolta ja omilta toimijoilta kerätään palautetta laadun tarkkailun, tavoitteiden toteutumisen tai asiakastytytyväisyyden mittaamiseksi. Palautetta voidaan kerätä esimerkiksi kyselyillä, lomakkeilla tai haastatteluilla. Hyvin valmisteltuna ja toteutettuna palautteenkeruu tarjoaa mahdollisuuksia kehittää toimintaa, sitouttaa vastaajia yhteiseen päämäärään sekä antaa uusia ideoita ja ratkaisuja (Lapin sosiaali- ja terveys- turvayhdistys ry. 2018).

Palaute on muun muassa mahdollisuus saada uusia ajatuksia ja näkökulmia, arvioida toimintaa, käsitellä ongelmia, jakaa osaamista, kehittää valmiutta muutokseen sekä puhdistaa ilmapiiriä (Ranne 2014, 14). Vapaaehtoistyössä palautteenanto saattaa joskus unohtua, esimerkiksi siksi, että palautteenanto ja -keruu ei ole määritelty kenenkään vastuulle, kynnys korjaavan palautteenantoon on liian suuri tai palautteenkerääjä olettaa tietävänsä, mitä muut ajattelevat, eikä siksi kerää palautetta (Karreinen, Halonen & Tennilä 2010, 84). Opin-

näytetyössäni määrittelen palautteen aktiiviseksi vuorovaikutukseksi, jonka tavoitteena on kuulla, miten palautteenantaja kokee asiat.

Vapaaehtoistyössä palaute on paitsi keino kehittää toimintaa, mutta myös auttaa vapaaehtoisia kehittymään sekä jaksamaan ja innostumaan omasta tehtävästään (Karreinen ym. 2010, 81-85). Palaute voidaan jakaa kahteen luokkaan, korjaava ja kannustava palaute. Korjaava palaute kertoo siitä, että jotain tulisi muuttaa, kun taas kannustava palaute sen, että toimintatapa on hyvä ja toimiva. Koin, että leirillä tulisi kerätä kumpaakin palautetta, ja erityisesti leirin alussa on tärkeää saada korjaavaa palautetta, jotta voidaan vielä korjata helposti virheitä (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 20-21) sekä kannustavaa palautetta, joka motivoi ja auttaa jaksamaan (Kupias, Peltola & Saloranta 2011, 20-21).

3.1 Palautekehä



Kuva 1. Palautekehä (Ranne, 2014, 16-17)

Ranteen (2014, 16-17) mukaan yhteistä erilaisille palautteille on seuraavat vaiheet:

1. Hankinta, anto
2. Vastaanotto
3. Käsittely
4. Vaikutus

Nämä vaiheet muodostavat palautekehän. Vaiheet saattavat tilanteesta riippuen olla limittäisiä tai eri järjestyksessä. Tämä ajatus palautekehästä toimi opinnäytetyössäni jokaisen palautetarpeen ja -menetelmän suunnittelussa. Pyrin erityi-

sesti kiinnittämään huomioita kohtiin 1. sekä 4. Palautekehän ensimmäiseen vaiheeseen, eli hankinta ja anto, kiinnitin huomiota menetelmien valmistelulla ja suunnittelulla. Mahdollistamalla palautteen hyödyntämisen välittömästi leirin aikana sekä mahdollisuuksien mukaan kertomalla palautteenantajalle, miten palaute vaikuttaa, korostin kohdan 4. vaikutus merkitystä. Valitsin tämän teorian palautteenkeruun valmistelun tueksi, koska keräämästäni aineistosta tekemäni havainnot tukivat myös sitä. Tämä malli vastasi parhaiten tilaajan sekä itseni ajatuksia palautteesta.

3.2 Palautteenkeruu tapahtumassa

Palautteenkeruu tapahtumissa voi olla haastavaa, ja osallistujien sitoutuminen palautteenantoon voi olla alhaista. Omien kokemuksieni mukaan tapahtuman aikana osallistujalla saattaa olla liian kiire palautteenantoon, kun taas tapahtuman jälkeen palautteenantoa ei koeta mielekkääksi, ja joskus tapahtuman aikana mielessä ollut palaute on saattanut jo unohtuakin. Tapahtumista kerättävää palautetta on kahdentyypistä. Välittömällä palautteenkeruulla kerätään palautetta yleensä yksinkertaisiin kyllä / ei -tyyppisiin kysymyksiin jo tapahtuman aikana. Jälkikäteen voidaan yleensä kerätä tietoa monimutkaisimmista kysymyksistä, mutta tällainen palautteenanto ei välttämättä innosta osallistujaa. (Eventmb Team, 2018).

Mielestäni tapahtuman tai toiminnan organisoijana osallistujien palaute on mahdollisuus kehittää toimintaa juuri niiden kanssa, joille toiminta on tarkoitettu. Hyvän palautekulttuurin myötä on mahdollisuus antaa osallistujille vaikuttamisen väyliä sekä järjestäjille kiitoksia. Hyvä palaute myös mahdollistaa järjestäjän resurssien säästämistä ongelmanratkaisusta, osallistujat nimittäin usein tietävät parhaiten ratkaisuja ilmenneisiin ongelmiin. Opinnäytetyössäni halusin kiinnittää huomiota nimenomaan tapahtuman arkea sujuvoittavaan palautteeseen.

4 TOIMINNALLISET MENETELMÄT

Useasti palautteenantajan rooli saattaa jäädä passiiviseksi kyselyyn vastaajaksi, mutta halusin opinnäytetyössäni yhdistää palautteenantoon toiminnallisuutta. Toiminnallisten menetelmien avulla osallistujan rooli voi kehittyä passiivisesta aktiiviseksi. Toiminnallisia menetelmiä ovat esimerkiksi erilaiset seikkailu-, taide-, musiikki- tai liikuntamenetelmät. Toiminnallisia menetelmiä sovelletaan usein esimerkiksi koulutustilanteissa tai uuden ryhmän tutustuessa. Menetelmiä käytettäessä on tyypillistä, että osallistujien oma asiantuntijuus ja vertaisoppisuus nousee esille. Onnistuessaan menetelmät aktivoivat osallistujaa niin, että hän pysyy aktiivisena ja kiinnostuneena. Osallistuja ottaa asetetuista tavoitteista myös itse vastuuta. (Alaniska & Ahonen, 2018).

Sovelsin palautteenkeruun menetelmien valinnassa kriteerejä, joita hyödynnetään, kun valitaan menetelmää osaamistavoitteen saavuttamiseksi. Menetelmän valinnan pohjana asetettu tavoite, joka halutaan menetelmän avulla saavuttaa. Tavoite voi olla esimerkiksi ratkaista jokin ongelma tai oppia jokin uusi taito tai tieto. Menetelmän valinnassa tulee ottaa huomioon osallistujat, esimerkiksi heidän fyysiset, emotionaaliset ja psyykkiset ominaisuutensa. Osallistujien lisäksi tulee huomioida muut resurssit, esimerkiksi tila sekä menetelmän vaativat materiaalit ja niistä aiheutuvat kustannukset sekä menetelmän vetäjän oma osaaminen vetää erilaisia menetelmiä. (Alaniska ym. 2018). Toiminnallisen menetelmän toteuttamisessa on oleellista valmistelut ennen harjoituksen toteutumista. Harjoituksen tavoitteiden ja sisältöjen lisäksi on valmisteltava paikka, jossa harjoitus toteutetaan. Jos odotetaan osallistujiksi esimerkiksi suurta määrää ihmisiä, on paikkoja hyvä olla useita. (Kataja, Jaakkola & Liukkonen 2016).

Opinnäytetyössäni määrittelen toiminnallisen menetelmän, palautteenkeruutilanteena, jossa osallistujalle luodaan mahdollisuus ja paikka toimia itse aktiivisesti. Menetelmiini kuuluu toiminnallisuutta joko käsillä tekemisellä tai esimerkiksi kohtaamalla ja keskustelemalla (haastattelut). Valitsemani menetelmät myös korostivat yhdessä tekemistä, eikä esimerkiksi yksin kyselyyn vastaamista.

5 AINEISTONKERUUN JA KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT

Opinnäytetyön kehittämistehtävän perustaksi hankin aineistoa. Aineiston hankinta tapahtui tammi -toukokuussa 2018. Tutkimusmenetelminä käytin kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimusmenetelmiä. Laadullisista menetelmistä valitsin käyttööni haastattelun, kyselyn sekä yhteisöllisen ideointimenetelmän. Laadullisten menetelmien avulla hankitun tiedon luotettavuutta voidaan lisätä käyttämällä triangulaatiota, joka tarkoittaa sitä, että asiaa tutkitaan useasta näkökulmasta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 105). Yhdellä menetelmällä hankittu aineisto olisi voinut jättää puutteita aineistoon, mutta useammalla eri menetelmällä hankittu aineisto mahdollisti aineistotriangulaation, jonka avulla pystyin selvittämään useita eri näkökulmia aiheeseeni ja yhdistämään niiden havaintoja.

Aineiston hankinnan tavoitteena oli se, että aineisto tarjoaisi relevanttia tietoa määrittelemääni kehittämistehtävään. Valitsin jokaiselle menetelmälle oman näkökulman. Haastattelu oli taustoittava menetelmä, jolla pyrin luomaan kokonaiskuvaa niin palautteenkeruusta leiriolosuhteissa kuin menetelmätyöstä, sekä saamaan tietoa partiosta ja partioleireistä. Haastattelujen aineiston avulla pyrin ymmärtämään opinnäytetyöni kohteena olevan ilmiön. Haastattelu sopiikin menetelmäksi, kun halutaan selventää tai syventää jotain asiaa (Ojasalo ym. 2014, 106).

Kyselyllä pyrin kohdennetusti selvittämään juuri tämän leirin tarpeita ja odotuksia palautteenkeruulle. Haastattelujen ja kyselyn antamien tietojen avulla toteutin yhteisöllisen ideoinnin, jonka avulla pyrin vastaamaan opinnäytetyöni tärkeimpään kehittämistehtävään, eli siihen, minkälainen tulisi palautejärjestelmän olla leirin aikana. Valitsemani menetelmät toimivat mielestäni erittäin hyvin, ja sain kehittämistyön perustaksi relevanttia aineistoa.

Kvalitatiivisten menetelmien hyvä puoli, ja toisaalta riski on se, että tutkimushypoteesi voi joustaa paljon, ja tutkimuksessa on lähes rajattomasti suuntia, joihin edetä (Kananen 2014, 23). Tämän riskin mielessä pitäen hankittavan tiedon rajaus onnistui hyvin, eikä aineisto aiheuttanut liialti rönsyilyä tai sivupolkuja työs-

kentelylle. Seuraavissa kappaleissa esittelen käyttämäni menetelmät ja perustelut sille, miksi päädyin käyttämään juuri kyseisiä menetelmiä.

5.1 Haastattelu

Aineiston hankintaan käytin yhtenä menetelmänä haastattelua. Haastattelujen tavoitteena oli kartoittaa aiempien leirien palautteenkeruuta ja sen onnistumista sekä tunnistaa keskeiset kehittämiskohdat. Haastattelu on laadullinen menetelmä, joka soveltuu käyttöön esimerkiksi silloin, kun pyritään ymmärtämään tai tutustumaan johonkin tiettyyn ilmiöön. Laadullisessa menetelmässä tutkittavia on vähän, mutta heiltä kerätään paljon aineistoa. (Ojasalo ym. 2014, 106.)

Koska palautteenkeruu itsessään oli minulle tuttua, mutta partio toimintaympäristönä uusi, päädyin myös haastatteluihin, jotta saisin henkilökohtaisiakin tarinoita ja kokemuksia leirielämästä. Näin tutustuisin myös itse paremmin toimintaympäristöön. Haastattelujen keskittyessä erityisesti kehittämistarpeiden tunnistamiseen, pidin tärkeänä sitä, että valitsin haastateltavat tarkasti. Näin heillä on minulle tärkeää ja opinnäytetyön kannalta merkityksellistä tietoa. Haastattelin aiemman leirin palautteenkeruusta vastannutta (1 haastateltava), kokenutta partioleirikävijää (1 haastateltava) sekä Kliffa -leirin palautteenkeruuta ja erityisesti tavoitteita valmistellutta henkilöä (1 haastateltava).

Tietoperustaan tutustuessani minulle selkeytyi, että toiminnallisia menetelmiä löytyy paljon, mutta teoriaa niihin liittyen vähemmän. Minua kiinnosti erityisesti toiminnallisten menetelmien suunnittelu, toteutus, ohjeistus sekä dokumentointi ja arviointi. Menetelmien ollessa olennainen osa opinnäytetyötäni, tarvitsin lisää tietoa menetelmistä ja erityisesti niiden suunnittelusta. Haastattelu menetelmänä soveltuukin hyvin sellaisen ilmiön tarkastelemiseen, josta ei paljoa aineistoa (Ojasalo ym. 2014, 106). Tämän takia päädyin muut haastattelut tehtyäni haastattelemaan menetelmätyön osaajaa. Menetelmiin perehtyessäni olin löytänyt Suomen Kuntaliiton, SOSTEn sekä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämän Innokylän, joka on maksuton ja avoin kehittämissympäristö ja jossa tavoitteena on erityisesti hyvien käytänteiden jakaminen. Innokylässä on eri teemojen alla virtuaalisia työtiloja, jossa eri toimijat voivat ideoida ja työskennellä yhdessä. Yksi opinnäytetyöni kannalta kiinnostava työtila on Menetelmäverkosto. Ky-

seinen verkosto oli keväällä 2018 tauolla, mutta tutustuin työtilassa jaettuihin materiaaleihin. Menetelmäverkoston työtilassa on tarkoitus kehittää ja jakaa toimivia kehittämis- ja arviointimenetelmiä. Menetelmäverkostoa on vetänyt Merja Lyytikäinen, joka on Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen erikoissuunnittelija. Päätin kutsua Lyytikäisen haastateltavaksi, keskittyen erityisesti menetelmäosaamiseen.

Koska kaikilla haastateltavilla oli hieman eri näkökulma aiheeseen, päädyin yksilöhaastatteluihin, jotta esimerkiksi enemmän palautteenkeruun tai menetelmien kanssa tekemisissä olleen mielipiteet eivät ohjaisi muiden haastateltavien ajatuksia. Haastattelutyypiksi valitsin puolistrukturoidun haastattelun. Kyseisessä haastattelutyypissä on etukäteen suunniteltu läpikäytävät kysymykset, mutta haastattelun edetessä haastattelija voi oman arvionsa mukaan vaihtaa kysymysten järjestystä, jättää kysymyksiä pois tai kysyä uusia kysymyksiä (Ojasalo ym. 2014, 106). Koin, että luonnollisin haastattelutyypiksi minulle on puolistrukturoitu haastattelu, ja se myös tukee opinnäytetyön tavoitteita. Tein yhden haastattelun verkkoneuvottelualustan kautta, ja loput kasvotusten.

Koin, että haastattelutilanteeseen valmistautuminen voi olla niin haastattelijalle kuin haastateltavallekin hieman jännittävää. Tämän takia pyrin valmistautumaan huolella itse haastatteluun, mutta myös ottamaan haastateltaviin yhteyttä mahdollisimman hyvien tietojen kanssa. Ottaessani yhteyttä haastateltaviin kerroin lyhyesti itsestäni, opinnoistani, opinnäytetyöstäni sekä piirileiri Kliffasta. Tämän jälkeen kerroin ja kysyin haastatteluun liittyvistä seikoista, kuten siitä, miksi haluaisin haastatella kyseistä henkilöä, miten haastatteluun voi valmistautua, äänitetäänkö haastattelu, miten haastattelussa ilmeneviä seikkoja käytetään opinnäytetyössä sekä missä ja milloin haastattelu sopisi haastateltavalle. Haastateltavien pyynnöstä valmistelin myös läpikäytävät teemat ja niihin liittyvät kysymykset etukäteen heille nähtäväksi. Näin he pystyivät etukäteen valmistautumaan haastatteluun. Nämä ennakkovalmistelut mielestäni paitsi kuuluvat eettiseen tutkimukseen, myös vähentävät haastattelujännitystä.

Tein haastattelut kevään 2018 aikana. Äänityksen lisäksi kirjoitin myös haastattelujen aikana syntyneitä ajatuksia ylös. Koska haastattelut ovat kokonaiskuvan luomista ja taustoitusta varten, en pura niitä opinnäytetyöhöni yksityiskohtaisesti.

ti, vaan nostan tärkeimpiä huomioita esille aineistojen johtopäätöksissä luvussa kuusi.

5.2 Kysely

Haastattelujen jälkeen minulle selkeytyi entisestään se, että leirillä on todella monenlaista toimintaa ja toimijaa, ja minun on mahdotonta hahmottaa kaikkien palautetarpeita yksin. Tämän takia päädyin hankkimaan lisää aineistoa palautteenkeruumenetelmien tueksi. Maaliskuussa 2018 tein kaikille Kliffan järjestäjille suunnatun Webropol-kyselyn, jonka avulla sain tehokkaasti kerättyä monelta eri toimijalta vastauksia. Kyselyn kohderyhmänä oli koko leirin tekijäorganisaatio. Ohjeistuksena oli, että jokainen osa-alue, ryhmä tai tiimi vastaa kyselyyn yhdessä. Vastaamalla yhdessä kannustin samalla yhteiseen pohdintaan ja palautteenkeruun kohteiden rajaamiseen.

Kyselyllä oli kaksi tavoitetta, antaa minulle tietoa konkreettisesti palautteenkeruuseen kohdistuvista tavoitteista ja odotuksista, mutta myös kannustaa ja herättää kaikkien tekijöiden ajatuksia kohti osallistujan kokemusta ja palautteenkeruuta ja -hyödyntämistä. Tavoitteena oli myös se, että saan tietoa siitä, minkälaista palautetta leirillä kerätään, jotta voin kehittää menetelmiä juuri nämä tarpeet ja olosuhteet mielessä pitäen. Kyselyssä (liite 1) kysyttiin palautetarpeen lisäksi sitä, miksi kyseistä palautetta tulisi kerätä, miten kerättyä palautetta hyödynnettäisiin, toiveita otannasta sekä miten ja milloin palautetta vastaajan mielestä tulisi kerätä.

Vaikka kysely onkin perinteisesti määrällinen eli kvantitatiivinen tiedonhankintamenetelmä, jossa vältetään avoimia kysymyksiä ilman hyvää syytä, päädyin kyselyyn, jossa kaikki yhtä lukuun ottamatta olivat avoimia kysymyksiä (Ojasalo ym. 2014, 121-131). Päädyin tähän aavistaen sen, että kyselyyn vastaajilla on jo konkreettisia ja selkeitä palautetarpeita. Tämän johdosta tulkitseen kyselyn olevan tässä yhteydessä enemmän kvalitatiivinen eli laatuun perustuva menetelmä.

Kyselyn vastausaika oli 3.3-25.4. Kyselyyn vastasi 20 ryhmää tai tiimiä, ja he antoivat noin 50 erillistä palautetarvetta. Tavoitteen mukaisesti kyselyn tulokset

olivat erittäin konkreettisia palautteenkeruun kohteita ja toiveita palautteenkeruusta. Kävimme palvelumuotoiluryhmän kanssa jokaisen palautteen, kommentimme sitä ja ehdotimme jokaiseen kohtaan keräysmenetelmää, ajankohtaa sekä työnjakoa. Aineistoa ei ollut mielekäästä ryhmitellä tai etsiä vastauksista samankaltaisuuksia, koska olennaista oli nimenomaisesti konkreettiset toiveet. Sain kuitenkin jo parin vastauksen jälkeen kuvan siitä, että palautetarpeet ja kautuivat leirin aikana kysyttäviin ja sellaisiin asioihin, joista on yksinkertaisempaa kerätä palautetta leirin jälkeen. Tätä jaottelua tuki myös luvussa 3.2 esitelty jaottelu tapahtumien palautteenkeruusta. Käsitellyistä ja läpikäytyistä palautetarvekyselyn vastauksista sekä leirin tavoitteista ja mittareista poimin ne, joista voidaan kerätä palautetta leirin aikana. Tämän kyselyn aineisto näkyy luvussa kuusi esiteltävissä johtopäätöksissä, sekä sitä on käytetty leirin aikaisen palautteenkeruun menetelmien ja kalenterin luomisen pohjana.

5.3 Yhteisöllinen ideointi

Koska opinnäytetyön tavoitteena on luoda ja kehittää palautteenkeruujärjestelmä, pidin tärkeänä, että prosessissa on mahdollisuus luovaan työskentelyyn, johon pääsee osallistumaan mahdollisimman moni aiheesta kiinnostunut leirin tekijä. Tämän takia yhteisölliset ideointimenetelmät olivat luonteva osa aineistonkeruuta. Yhteisölliset ideointimenetelmät soveltuvat erityisen hyvin tuottamaan uusia ajatuksia, ideoita ja ratkaisuja (Ojasalo 2014, s. 158-177).

Järjestin yhteisöllisen ideoinnin 7.-8.4.2018 järjestetyssä piirileiri Kliffan kokemuksen osa-alueen seminaarissa. Kliffan kokemuksen osa-alueeseen kuuluivat brändi-, palvelumuotoilu-, osallistuja-, tuote-, sekä myyntiryhmät, joiden kaikkien tavoitteena on omalta osaltaan taata sujuva ja mukava kokemus osallistujalle ennen leiriä, leirin aikana sekä leirin jälkeen. Seminaariin osallistui noin 30 kokemuksen osa-alueen tekijää.

Perehdyin useisiin erilaisiin yhteisöllisiin ideointimenetelmiin. Ajatuksenani oli etsiä menetelmä, joka samaan aikaan mahdollistaa luovan ja ennakkoluulottoman ajattelun, mutta toisaalta myös tuottaa minulle strukturoitua ja mahdoli-

simman konkreettista aineistoa menetelmien kehittämisen tueksi. Menetelmän valinta oli aluksi vaikeaa, ja käytinkin paljon aikaa tutustuakseni moniin menetelmiin. Lopulta päädyin menetelmään 8x8. Menetelmässä ydinkysymyksen ympärille keksitään ensiksi kahdeksan ajatusta, näkökulmaa tai ratkaisua. Tämän jälkeen nämä kahdeksan uutta ajatusta siirretään uusiksi keskipisteiksi, ja jokaiseen kahdeksaan ajatukseen keksitään kahdeksan uutta ajatusta. (Helsingin yliopisto, 2018). Vaikka menetelmää voidaan kritisoida pinnallisuudesta, se tarjoaa monipuolisesti ja nopeasti mielipiteitä ja hyvän katsauksen ydinongelman tai -kysymyksen näkökulmista (Kesler 2015, 33).

Kun etsitään luovasti ongelmaan ratkaisuja, on oleellista, että itse ideointi ja ideoiden arviointi on erikseen, jotta luovuus ei tyrehdy. Ideoinnin alussa tulee usein esille niin sanotusti perinteiset ja helpot ideat, ja vasta ideoinnin edetessä tulee usein esille uudenlaisia ja oivaltavia ratkaisuja. (Ojasalo ym. 2014, 158-159). 8x8 -menetelmä mahdollisti ideoinnin ilman arviointia, ja kehotinkin osallistujia siirtymään heti seuraavaan ajatukseen, kun sellainen tulee. Tyhjät ruudut paperilla myös kannustivat osallistujia jatkamaan ideointia ensimmäiseksi mieleen tulevien yksinkertaisten ratkaisujen jälkeen, ja moni osallistuja yllättyikin siitä, että he saivat lyhyessä ajassa 64 ajatusta aiheesta ylös.

Jotta ideoinnissa tuli huomioitua sekä tekijöiden että osallistujien tarpeet palautteenkeruulle, oli puolella ryhmistä ydinkysymyksenä "Miten Kliffalla voidaan kerätä palautetta?" ja puolella ryhmistä "Miten Kliffalla voidaan antaa palautetta?". Ryhmien koko oli noin kolme henkilöä, ja aikaa ideointiin varattiin noin 45 minuuttia, josta noin kymmenen minuuttia meni alustukseen ja tarvikkeiden jakoon. Jotta ideoinnin aikana osallistujat voisivat keskittyä olennaiseen, tein kaikille valmiiksi ideoinnin pohjat ja muut paperit. Tämä nopeuttikin huomattavasti sekä tehtävän ymmärrystä että ideoinnin kulkua.

Ideoinnin aluksi kerroin yleisesti palautteenkeruusta. Viikonlopun aikana olimme keskustelleet paljon kokemuksesta ja siitä, miten osallistujat kokevat eri asiat erityisesti partioleirillä. Tämän takia oli luontevaa puhua myös palautteenkeruusta, ja kerroinkin, että mielestäni palautteenkeruu on tapa mitata sitä, onko tavoitteemme onnistuneet osallistujien mielestä. Kehotin kaikkia miettimään pa-

lautteenkeruuta vain leirin ajalle, näin pystyin karsimaan jo ennakkoon leirin jälkeistä palautekyselyä koskevat ajatukset.

Ideointihetkessä apuna minulla oli palvelumuotoiluryhmän kolme jäsentä, joiden kanssa kävin ideoinnin suunnitelman etukäteen läpi, jotta he pystyivät auttamaan ideoinnin vetämisessä kiertäen pienryhmiä ja auttamassa tarvittaessa. Tämä oli erittäin hyvä, koska en olisi itse ehtinyt kiertämään kaikkia ryhmiä tarvittavan paljon, koska erityisesti aluksi ryhmillä oli paljon kysymyksiä.

Ideointi sujui erittäin hienosti, ja osa ryhmistä halusi jatkaa vielä ideoinnille varatun ajan loputtua. Yhteisöllisessä ideoinnissa syntyneet ideat kirjoitin puhtaaksi, ja tämän jälkeen käsitelimme ne palvelumuotoiluryhmän kanssa. Kuvaan yhteisöllisestä ideoinnista nousseet ajatukset seuraavissa luvuissa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET AINEISTOSTA

Rajasin aineistonkeruun aluksi jokaiselle menetelmälle oman tavoitteen ja näkökulman, joka tuki kehittämistehtävääni. Haastatteluilla pyrin saamaan kokonaiskuvan niin palautteenkeruusta kuin menetelmistä, kyselyllä selvittämään konkreettiset palautetarpeet, ja yhteisöllisellä ideoinnilla luomaan menetelmät sekä raamit leirin aikaisen palautteenkeruun ja -käsittelyn periaatteille. Pohtiesani sopivaa tapaa käsitellä kerättyä aineisto, jouduin heti sulkemaan pois määrällisen tiedon analysointiin tarkoitettuja monimuuttujamenetelmät, koska aineistossani oli vain yksi numeroihin perustuva vastaus, jossa vastaaja arvioi asteikolla 1-5 palautetarpeen merkityksellisyyttä.

Haastattelut litteroinnin jälkeen perehdyin aineistoon useampaan kertaan, ja tämän etsin aineistosta kehittämistehtäväni kannalta oleelliset huomiot, sekä sellaiset ajatukset, jotka nousivat useassa eri haastattelussa esille. Lähestyin haastattelujen aineistoa teemoittelemalla, eli etsimällä aineistosta kehittämistehtävän kannalta oleellisia aiheita. Yhteisöllisen ideoinnin tulokset teemoittelin ensiksi, ja tämän jälkeen tyypittelin vastaukset. Tyypittelyssä aineisto ryhmitellään samankaltaisuuksien perusteella typeiksi (Eskola & Suoranta 2014, 175-185).

Seuraavissa alaluvuissa kerron haastattelujen, kyselyn sekä yhteisöllisen ideoinnin keskeiset havainnot ja päätelmät, joita olen hyödyntänyt opinnäytetyössäni. Aineistoista nousi esiin kolme näkökulmaa, joiden pohjalta olen rakentanut Kliffan palautejärjestelmän. Esittelen nämä kolme näkökulmaa seuraavissa luvuissa.

6.1 Tarve toiminnallisuudelle

Yhteisöllisessä ideoinnissa toivottiin ”mitä tahansa muuta kuin pelkkiä yksin täytettäviä lomakkeita” palautteenkeruulta. Yhteisöllisen ideoinnin yhteydessä tuli keskusteluissa myös selville, että useampien osallistujien kokemukset palautteenkeruusta olivat nimenomaan lomakkeita ja kyselyitä, ja monet olivat innostuneita miettimään muita ratkaisuja. Otinkin tämän lähtökohdaksi, ja tämän takia lasken opinnäytetyössäni toiminnalliseksi kaiken palautteenkeruun, joka tapahtui jollain muulla tavalla kuin yksin täytetyllä sähköisellä tai paperisella lomakkeella. Yhteisöllisessä ideoinnissa toiminnalliseksi mahdollisuudeksi toivottiin menetelmiä, jotka sisältävät keskustelua, käsillä tekemistä tai liikkumista.

Haastatteluista sekä yhteisöllisestä ideoinnista ilmeni, että palautteenkeruulle toivotaan toiminnallisuutta. Koettiin, että perinteiset kyselylomakkeet antavat sinänsä arvokasta tietoa, mutta ne ovat kankeita, vaikeita hyödyntää nopeasti leiriolosuhteissa eivätkä motivoi kaikenikäisiä leiriläisiä kertomaan mielipiteitään. Palautteenkeruun haluttiin olevan osa leirin arkea esimerkiksi niin, että palautetta kerätään jonottamisen tai siirtymisten yhteydessä. Yhteisöllisen ideoinnissa tuloksissa nousi myös esille se, että toiminnallisella palautteenannolla voidaan luoda yhdessä näkyvä kiitos tekijöille.

Yhteisöllisessä ideoinnissa kysymystä ”miten Kliffalla voi antaa palautetta?” pohtineet ryhmät nostivat esille kohtaamisen merkityksen. Palautteenkeruuseen toivottiin ”palauteagentteja”, jotka havainnoivat sekä haastattelevat osallistujia. Näillä palautteenkerääjille tulisi olla jokin palautteenkerääjän tunniste. Heidän tehtävänään olisi kiertää Kliffalla ja kerätä matalalla kynnyksellä palautetta arjen sujumisesta.

6.2 Osallistujalähtöisyys

Partiolaisten haastattelut sekä kyselyt antoivat minulle erittäin tärkeää tietoa leiriolosuhteista ja sen erityispiirteistä. Tavoitteenani oli luoda kekseliäitä ja tehokkaita menetelmiä kerätä palautetta, jotka sopivat erityisesti leiriolosuhteisiin. Koska mielestäni palautteenkeruu ei ole itse tarkoitus, vaan osa niin sanotusti huomaamatonta toiminnan kehittämistä, halusin, että menetelmät ovat luonnollinen osa partioleirin elämää.

Yhteisöllinen ideoinnissa niillä ryhmillä, jotka vastasivat kysymykseen ”Miten Kliffalla voi antaa palautetta?” nousi esille hyviä ajatuksia liittyen siihen, miten palautteenanto on osallistujalle mahdollisimman houkuttelevaa ja mutkatonta. Ideoinnissa toivottiin, että palautetta kerätään mahdollisimman lyhyillä kysymyksillä, eikä pitkillä kysymyspatteristoilla. Jotta osallistujalla on motivaatio antaa palautetta, toivottiin, että palautteenanto tapahtuu välittömästi, eli esimerkiksi ruokailusta voi antaa palautetta heti ruokailun yhteydessä. Ideoinnissa nousi esille myös toive helposti lähestyttävistä ja mukavista palautteenkerääjistä, jotka esimerkiksi haastattelevat eri asioista leiriläisiä. Hyvä huomio oli se, että on helppoa kertoa palautetta erilliselle palautteenkerääjälle, joka käsittelee ja vie palautteen eteenpäin anonymisti, kuin suoraan tekijöille.

Yhteisöllisen ideoinnin tuloksissa nousi esille myös se, että osallistujalähtöisyyttä on käyttää palautteenkeruuseen niitä luontevia kanavia, joita osallistujat käyttävät muutenkin, ja jotka ovat tuttuja ja helppokäyttöisiä. Tähän tarpeeseen vastasi hyvin käytössä ollut palautepuhelin, johon sai leirin aikana lähettää tekstiviestejä tai WhatsApp -viestejä. Palautepuhelin oli osallistujalle käytössä juuri silloin kun hän halusi, ja viestittelyn kautta palautteenantaja sai myös tiedon siitä, miten hänen antamansa palaute on käsitelty.

Kliffalla nuorin kohderyhmä oli sudenpennut (7-9 -vuotiaat), ja vielä tätäkin nuorempia osallistujia löytyi perheleiri Snadilasta. Tämän takia oli tärkeää kehittää menetelmiä niin, että ne soveltuvat mahdollisimman laajasti kaikkien ikäkausien käyttöön. Tässä auttoi esimerkiksi hymynaamasymbolien käyttö kysymyksissä, sekä yksinkertaiset kysymyksenasettelut. Iän lisäksi oli tärkeää huomioida myös

esimerkiksi vierailijat ja sidosryhmät, ja tämän takia kaikessa palautteenkeruussa vältettiin lyhenteiden tai partiotermien käyttöä.

Aineistosta nousi esille huomioita, joita tukee myös teoria. Yhteisöllisen ideoinnin tuloksien pohjalta palautteenantotilanne jakautui kolmeen vaiheeseen. Nämä vaiheet ovat kohtaaminen, palautemenetelmä sekä jatkokeskustelu. Nämä kolme vaihetta ovat myös Ranteen (2014, 18-27) mukaan oleellisia osia palautteenannossa. Kaikki alkaa kohtaamisesta eli ensimmäisestä kontaktista palautteenantajan ja -vastaanottajan välillä. Esimerkiksi työelämässä kontakti voi olla pitkä prosessi, tai asiakaspalvelutilanteessa lyhyt vaihe. Tämän jälkeen on vuorossa itse menetelmä, eli esimerkiksi haastattelu, lyhyt kysely tai toiminnallinen menetelmä. Lopuksi on mahdollinen jatkokäsittely tai -keskustelu, jonka tavoitteena on purkaa annettu palaute, esimerkiksi vastaamalla palautteeseen tai kertomalla miten palaute jatkokäsitellään.

6.3 Palautteen oikea-aikaisuus ja hyödynnettävyys

Keräsin aineistoa pääosin leirin tekijöiltä, ja osin tämän takia aineistosta nousee esille tarve oikea-aikaiselle palautteelle sekä sen kautta mahdollisuudelle hyödyntää sitä. Yhteisöllisen ideoinnin tuloksissa näkyy tarve palautemenetelmille, joiden tuloksia voi tarkastella nopeasti ja silmämääräisesti, esimerkiksi äänestysten toteuttaminen tiputtamalla makaroni läpinäkyvään astiaan. Ideoinnissa syntyneissä ajatuksissa liittyen palautteenkeruuseen haastatteleamalla tai havainnoimalla nostettiin esille tarve tulosten nopeaan puhtaaksikirjoittamiseen ja tulkitsemiseen.

Haastatteluissa nousi esille huomio siitä, että piirileirejä järjestetään kuuden vuoden välein. Tämä pitkä väli aiheuttaa sen, että edellisestä leiristä kerätty palaute ei välttämättä ole kaikilta osin käyttökelpoista seuraavalla leirillä (esimerkiksi edellisen leirin Sarasteen 2012, jälkeen ovat viestintäkanavat muuttuneet radikaalisti). Tämä huomio tuki ajatusta siitä, että palautteen tulisi olla käytössä jo leirin aikana. Toiveena oli, että palaute toimitetaan suoraan tekijöille ilman välikäsiä, jotta ne, jotka aidosti ovat tekemisissä leiriarjen kanssa, voivat tehdä tarvittavia muutoksia toimintaan.

On myös huomioitavaa, että palautteen kysymisen ajankohdalla voi olla suurikin vaikutus saataviin vastauksiin (Evento 2016). Esimerkiksi heti tapahtuman jälkeen samaan kysymykseen voi saada enemmän tapahtuman viimeisiin päiviin viittaavia vastauksia, kun taas muutaman viikon päästä voi muistikuva olla jo hyvin erilainen, ja kertoa esimerkiksi koko tapahtuman ikimuistoisimmasta hetkestä. Tämän takia koin, että ohjelmasta ja leiriarjesta on mielekkäintä kysyä leirin aikana, ja esimerkiksi kokonaiskokemusta voi osallistuja arvioida paremmin leirin jälkeisessä palautekyselyssä.

Palautteenantajalle on tärkeää myös ymmärtää ja mahdollisesti nähdä, mihin hänen antamansa palaute vaikuttaa (Ahonen ym. 2014.). Tämän takia erityisesti viikon mittaisella tapahtumalla on mielekästä, että palaute annetaan niin, että asioita voidaan kehittää heti. Kliffan kokoista partioleiriä ei pystytä täysin simuloimaan ja harjoittelemaan etukäteen, joten erityisen avainasemassa on heti leirin alussa saatava palaute. Tämä näkyy palautejärjestelmässä siten, että palautetta kerättiin ja palautepisteitä pystytettiin eniten ensimmäisenä kokonaisuena leiripäivänä. Tehtyjen haastattelujen ja havainnointien tuloksia puhtaaksikirjoitettiin ja toimitettiin tekijöille välittömästi.

7 LEIRIN AIKAINEN PALAUTEJÄRJESTELMÄ

Leirin aikainen palautejärjestelmä syntyi keräämäni aineiston pohjalta. Palautejärjestelmällä tarkoitan leirin aikaisia osallistujille suunnattuja kanavia, joiden avulla osallistajat voivat antaa palautetta. Kanavien lisäksi palautejärjestelmään kuuluu palautteenkäsittely sekä välittäminen tarvittaessa oikeille tahoille. Palautejärjestelmään kuuluivat leirin palautekalenteri, menetelmät (liite 2) sekä ohjeistukset palautteenkerääjille ja -käsittelijöille (liite 3). Tämän lisäksi valmistelin ja toteutin Kliffalle myös sähköisen leirin jälkeisen osallistuja- sekä lippukuntapalautekyselyn, mutta olen rajannut nämä kyselyt pois opinnäytetyöstäni. Lähtökohta kaikelle palautteenkeruulle oli se, että keräämme palautetta vain sellaisista asioista, joista on joko hyötyä leirin kokonaistavoitteiden arvioinnissa, sellaisista asioista, joiden sujuvuuteen voi vaikuttaa leirin aikana, tai kannustavaa palautetta tekijöille.

7.1 Palautteenkeruun menetelmät

Pohjana menetelmien valmisteluun toimi erityisesti kappaleessa viisi kuvaamani tekijöiden palautetarvekyselyn vastaukset sekä yhteisöllisen ideoinnin tulokset. Palautemenetelmän valintaan vaikutti paitsi leirin luonne, myös asia, josta palautetta kerättiin, sekä palautteenkeruun kohderyhmä. Näin pyrin etsimään jokaiseen palautetarpeeseen tavan kerätä palautetta, joka on mielekäs paitsi osallistujille, myös järjestäjille. Kaikille menetelmille yhteistä oli luvussa 3.1 käsitellyn palautekehän toteutuminen sekä luvussa kuusi esitellyt opinnäytetyön aineiston johtopäätökset eli osallistujalähtöisyys, toiminnallisuus sekä mahdollisuus hyödyntää kerättyä palautetta nopeasti.

Koko leirin ajan avoinna oli palautepuhelin, johon osallistuja sai lähettää palautetta tekstiviestillä tai WhatsApp -viestillä. Palautepuhelin mainostettiin leirin tiedotuskanavissa, ja leirin aikana puhelimeen kertyikin lähes sata erillistä yhteydenottoa. Puhelimeen tulleita yhteydenottoja välitettiin tarvittaessa eteenpäin, ja moni osallistujan ongelma ratkaistiinkin juuri palautepuhelimeen tulleiden viestien perusteella. Tämän palautteenkeruutavan vahvuus oli se, että osallistujalle pystyttiin viestimään reaaliaikaisesti, miten hänen kertomia kehuja tai kehittämisehdotuksia käsiteltiin.

Leirin aikana toiminnallisesti palautetta pystyi antamaan esimerkiksi pudottamalla makaronin mielipidettä kuvaavaan purkkiin, solmimalla mielipidettään kuvaavan värisen narun isoon ryjiyyn sekä sormivärillä maalaamalla merkinnän taulupohjalla olevaan asteikkoon. Nämä menetelmät vastasivat hyvin tarpeeseen toiminnallisuudesta (luku 6.1).



Kuva 2. Palauteryijy Johtajakahvila Kuusen edustalla.

Palautteenkeruussa muokattiin myös perinteisiä keinoja, palautelomakkeita sekä -haastatteluja, leiriolosuhteisiin soveltuviksi. Ohjelmalaaksoissa kerättiin palautetta palauteseinillä, johon oli tulostettu isoille papereille muutamia avoimia kysymyksiä, sekä kysymyksiä, joiden vastausvaihtoehdot olivat mielipidettä kuvaavia hyymiöitä. Pestivartiolaiset kannustivat antamaan palautetta palauteseinien yhteydessä, ja seinät koettiin helpoksi ja nopeaksi tavaksi antaa palautetta välittömästi laakson jälkeen. Haastattelujen avulla kerättiin tietoa erityisesti sellaisista asioista, joissa palautteenkeruun kohderyhmä oli valittu tarkoin. Haastattelut pyrittiin pitämään lyhyenä, jopa kahden kysymyksen mittaisena. Haastatteluja tehtiin muun muassa yhteisohjelman onnistumisesta, leirihotellin toimivuudesta sekä perheleirin ohjelman onnistumisesta.



Kuva 3. Palauteseinä.

7.2 Palautteenkerääminen ja -käsittely leirin aikana

Leirin aikana passiivisesti toiminnassa olleiden palautekanavien lisäksi seitsemässä vuorossa pestivartiolaiset keräsivät aktiivisesti palautetta. Pestivartiot olivat noin 3-8 hengestä koottu vartio, jolla oli leirin aikana muutama vaihtuva tehtävä. Pestivartioihin osallistuivat samoajat (15-17 -vuotiaat) ja vaeltajat (18-22 -vuotiaat) ja aikuiset. Tärkeä osa palautteenkeruun onnistumista leirin aikana oli onnistunut pestivartioiden aikataulut, perehdytys ja työvuorojen sisältö. Palautteenkerääjien tehtävänä oli erilaisten palautepisteiden pystyttäminen, tarkistaminen ja purku sekä haastattelujen tekeminen. Palautteenkerääjät pitivät näkyvillä palautteenkerääjän tunnustetta, joka oli hyvä tapa hymyn ja tervehdyksen lisäksi ilmaista, että on keräämässä palautetta.

Palautteenkäsittelijöiden eli palvelumuotoiluryhmän (leirin aikana neljä henkilöä) tehtävänä oli palautepestivartion ohjeistus ja lähettäminen palautteenkeruuseen, pestivartion vastaanottaminen palautteenkeruusta, palautepuhelimeen vastaaminen sekä huolehtiminen siitä, että kerättyä palautetta toimitetaan eteenpäin leiriorganisaatiossa. Oleellista palautteenkäsittelijän tehtävässä oli palautteen vastaanoton säätely. Vastaanoton säätelyllä vaikutetaan siihen, miten esimerkiksi negatiivinen palaute otetaan vastaan ja kuinka kovasti sen annetaan vaikuttaa. Säätelyllä on tärkeä merkitys myös silloin, kun palautetta tulee erittäin paljon, ja on mahdotonta tarttua kaikkiin palautteisiin. (Ranne 2014, 32-

27). Palautteenkäsittelijät toimivatkin leirin aikana portinvartijoina siinä, mikä palaute lähetetään eteenpäin tekijöille.

Leirin aikana palvelumuotoiluryhmä vastasi myös palautteenkerääjien aikatauluista. Valmistelin etukäteen palautteenkeruun aikataulun, ohjeet palautteenkerääjille sekä -käsittelijöille sekä ohjeita siitä, miten muut leirin tekijät voivat hyödyntää kerättyä palautetta. Leirillä moni asia tuli kuitenkin minulle yllätyksenä, ja hioimme aikataulua ja palautteenkäsittelyn prosessia useaan otteeseen. Tämä ei mielestäni kuitenkaan haitannut, ja onkin mahdotonta tietää täysin etukäteen, miten palautteenkeruu sujuu, ja mitä erityishaasteita on tulossa.

Kerätty palaute puhtaaksikirjoitettiin ja toimitettiin eteenpäin lähtökohtaisesti mahdollisimman nopeasti. Esimerkiksi ohjelmalaaksoissa palautetta kerättiin kahtena eri ajankohtana, jotta voitiin selvittää, miten ensimmäisellä kerralla kerätyn palautteen myötä tehdyt muutokset vaikuttivat osallistujien kokemukseen. Palautteen avulla tehtiin leirin arkeen sujuvoittavia muutoksia, esimerkiksi selkeytettiin ruokailujen ja tiskauspisteiden toimintaa.

Tärkeä yhteistyökumppani palautteenkeruussa oli palvelukeskus. Palvelukeskus on leirin hermokeskus, joka seuraa eri kanavien välityksellä leirin kulkua, ja joka välittää tietoa eteenpäin tarvittaessa. Palvelukeskus hallinnoi palvelupyynnöitä, eli eri toimijoiden isompia tarpeita esimerkiksi kuljetukseen, rakentamiseen tai jonkin vian korjaamiseen. Palvelupyynnöitä pystyi tehdä vain leiriorganisaation jäsen. Palvelukeskus oli auki leirin ajan päivittäin klo 8-20, ja siellä oli koko ajan jokaiselta osa-alueelta edustaja paikalla. Palautteenkäsittelijät käsittelivät palautetta, ja tarvittaessa muodostivat palautteen pohjalta palvelupyynnöitä palvelukeskuksen käsiteltäväksi. Palvelukeskuksessa käytiin iltaisin päivän päätteeksi iltahuuto, jossa käytiin läpi päivän kulkua osa-alueittain. Tähän iltahuutoon palautteenkäsittelijät toimittavat palautteista nostoja, jotka olivat merkittäviä kaikille osa-alueille.

Leirin aikana myös jaettiin positiivista palautetta ja kiitoksia. Nopeasti vilkaisulla nähtävien äänestysten lisäksi pyrimme jakamaan avointa palautetta. Äänestykset ja numeraaliset tulokset eivät yksinään kerro koko totuutta, ja avoimen palautteen avulla voi päästä käsiksi taustalla piileviin syihin. Avointen palautteiden

jakaminen mahdollistaa myös tekijäkohtaisia kiitoksia, sillä vastaajat antavat usein positiivisia henkilökohtaisia palautteita (Korkiakoski & Gerdt, 2016). Leirilä järjestettiin kyläilypäivä lauantaina 28.7., jolloin esimerkiksi leiriläisten läheisillä oli mahdollisuus tulla tutustumaan leiriarkeen ja vaihtaa kuulumisia leiriläisen kanssa. Kyläilypäivästä kerättiin palautetta, ja avoimissa palautteissa tuli paljon koskettavia kiitoksia niin kyläilijän kuin leiriläisenkin puolesta. Näistä avoimista palautteista tehtyä koostetta jaettiin koko leiriorganisaatiolle kiitokseksi hyvästä työstä.

8 TYÖN ONNISTUMISEN ARVIOINTI

Asetin työskentelyn aluksi itselleni tavoitteet, joiden avulla arvioin työni onnistumista. Tilaajan kannalta merkittävin tavoite oli kehittää palautteenkeruutapoja, joiden avulla palautetta voidaan kerätä, käsitellä ja käyttää toiminnan kehittämiseksi reaaliaikaisesti. Asettamiani ydinkysymyksiä työskentelyn aluksi olivat: mitä palautetta voidaan kysyä leirin aikana? Miten palautetta voidaan kerätä toiminnallisesti? Miten palaute käsitellään ja välitetään muulle leiriorganisaatiolle? Pidin nämä ydinkysymykset mielessä opinnäytetyöprosessin ajan, ja onnistuin työssäni vastaamaan niihin erittäin hyvin. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja tärkeä, ja koen, että juuri partioleiri tapahtuman keston ja ison osallistujamäärän takia oli sopiva toimintaympäristö kehittää toiminnallista ja reaaliaikaista palautteenkeruuta. Opinnäytetyön kehittämistavoite onnistui mielestäni niin hyvin, kuin minun oli käytössä olevan ajan ja resurssien puitteissa se mahdollista toteuttaa. Työn tekeminen oli motivoivaa, koska koin olevani tärkeässä roolissa tuottamassa tietoa Kliffan muille tekijöille projektin onnistumisesta.

Tilaajan kanssa yhdessä asetettujen tavoitteiden lisäksi omana tavoitteenani oli kehittää osaamistani tapahtuman järjestäjänä ja palautteenkerääjänä. Opinnäytetyöprosessi sisälsi paljon uuden oppimista ja itseni haastamista, ja koen, että ammatillinen osaamiseni kehittyi erityisesti fasilitoinnin, organisoinnin ja toiminnan aikataulutuksen suunnittelun saralla. Työni kuvaa erittäin hyvin sitä osaamista, jota olen yhteisöpedagogikoulutuksesta saanut; sisäistä viestintää, orga-

nisointia, suunnittelua, yhdessä ideointia, vapaaehtoisten ohjaamista sekä toiminnan dokumentointia ja arviointia. Onnistuin myös hyvin tuomaan esille yhteisöpedagogin mahdollisuutta uusien ratkaisujen ja ideoiden etsijänä.

Kunnianhimoisimmat tavoitteet minulla liittyivät opinnäytetyöprosessiin sekä lopputuotokseen, ja arvioin seuraavaksi niiden onnistumista.

8.1 Kehittämistyön prosessi

Tärkein tavoitteeni opinnäytetyöprosessia koskien oli johdonmukaisuus ja perustellut valinnat opinnäytetyön menetelmä- ja näkökulmavalinnoissa. Nyt katsoessani tammikuussa 2018 tekemääni opinnäytetyösuunnitelmaa ja vertailllessani sitä tähän tekstiin sekä lopputuotokseen, olen tyytyväinen siitä, miten prosessi on sujunut. Alussa huolella asettamani tavoitteet ja kysymykset ovat toimineet tukenani koko prosessin ajan, ja olen voinut luottaa niihin niin aineiston hankinnassa kuin lopputuotoksen valmistelussakin.

Jälkikäteen ajateltuna panostaisin enemmän taustakäsitteiden määrittelyyn, ja ehkäpä valitsisin jonkin sellaisen näkökulman, josta löytyisi enemmän tietoperustaa. Valitsemani käsitteet palaute sekä toiminnalliset menetelmät olivat molemmat sellaisia, joita tehdään ja sovelletaan toki paljon, mutta josta ei löydy juurikaan kirjallisuutta. Toisaalta kirjallisuuden puute kertoi siitä, että valitsemani aihe oli uusi ja siitä kaivataan lisää tietoa.

Tiedonhankintamenetelmäni onnistuivat hyvin. Haastattelujen jälkeen olin suunnitellut toteuttavani benchmarkingia. Perehdyin menetelmään lisää, ja totesin, että se ei sovellukaan opinnäytetyöni aineiston hankintaan. Benchmarking menetelmänä tarkoittaa oman toiminnan vertailua muiden toimintaan, ja sitä kautta oman toiminnan kehittämistä. Benchmarkingin tavoitteena on tutustumalla alan parhaisiin käytänteisiin, oivaltaa ja paikallistaa oman toiminnan puutteet ja kehittämiskohdat, sekä omaksua vertailukohteesta uusia toimintatapoja oman toiminnan kehittämiseksi (Ojasalo ym. 2014, 43). Koska opinnäytetyössäni tavoitteenani on kehittää täysin uudenlainen palautteenkeruujärjestelmä, ei benchmarking soveltunut aineistonhankintamenetelmäksi. Koin myös, että haastattelut, kysely sekä yhteisöllinen ideointi antoivat tarpeeksi relevanttia ai-

neistoa opinnäytetyöhöni. Tämän lisäksi minulla oli paljon omia kokemuksia palautteenkeruusta tapahtumiin liittyen, jota pystyin hyödyntämään ideoiden arviointiin.

Haastavin menetelmä toteuttaa oli yhteisöllinen ideointi. Oli vaikea valita menetelmä menetelmien ideointiin sekä suunnitella ideointi niin, että se ohjaa nimenomaan leirin aikaiseen palautteenkeruuseen, eikä perinteiseen sähköiseen palautekyselyyn leirin jälkeen. Valitsemani 8x8 -menetelmä onnistui tässä erittäin hyvin. Sain menetelmän avulla paljon ajatuksia ja toiveita leirin palautejärjestelmälle, ja olisi ollut kiinnostavaa järjestää 8x8 -ideoinnin tulosten läpikäyntiä ja arviointia sopivan ryhmän kanssa. Siihen ei nyt valitettavasti aikataulusyistä ollut mahdollisuutta.

Prosessin pituus näkyi pienenä notkahduksena noin projektini puolessa välissä. Saatuani aineiston kerättyä, oli minulla haasteita edetä seuraavaan vaiheeseen, eli konkreettisesti luomaan uusia menetelmiä ja kääntämään katse kohti leiriä. Tässä oman hankaluutensa toi se, että omasta leirikokemuksestani oli niin kauan aikaa, että en osannut täysin kuvitella mitä leirillä on tulossa. Aineistonkeruu ja kehittämistyön menetelmät ovat minulle vahvoja osaamisalueita, siksi oli jopa jännittävää siirtyä alueelle, jota en kokenut niin omakseni. Tässä tilanteessa auttoi suuresti opinnäytetyöni työelämäohjaaja ja palvelumuotoiluryhmämme päällikkö, joka kannusti minua jatkamaan ja kertoi vastauksia kaikkiin kysymyksiini liittyen partioleireihin ja partio-organisaatioon. Kaiken kaikkiaan alussa tekemäni aikataulu osoittautui pieniä poikkeuksia lukuun ottamatta toimivaksi.

Palautteenkeruu isossa organisaatiossa osoittautui todella isoksi ja laajaksi kysymykseksi. Parhaimmillaan se koskee joka ikistä tapahtumassa tapahtuvaa asiaa ja tapahtuman tekijää. Tämän takia oli tärkeää, että pyrin tiedottamaan työstäni ja palautteenkeruun valmistelusta koko leiriorganisaatiota. Kliffa-seminaarissa 9.-10.2. pitämäni esityksen lisäksi päivitin organisaation sisäiseen sähköiseen tietopankkiin palautteenkeruun suunnitelmia, sekä julkaisin viestejä sisäisessä viestintäkanavassa. Lisäksi tarjouduin osallistumaan palavereihin aiheeseen liittyen. Olisin kuitenkin voinut rohkeammin viestiä palautejärjestelmän etenemisestä sisäisessä viestintäkanavassa ja ottaa yhteyttä enemmän vaikkapa henkilökohtaisesti osa-alueisiin.

Opinnäytetyöprosessin ja leirin aikaisen palautejärjestelmän rinnalla valmistelin myös leirin jälkeistä sähköistä palautekyselyä lippukunnille sekä osallistujille. Aluksi huolestuin siitä, aiheuttaisiko tämä sen, että keskityn liikaa sähköisiin kyselyihin, mutta pelkoni osoittautui turhaksi. Sähköisten kyselyiden valmistelu tuki leirin aikaisen palautejärjestelmän luomista, ja pystyin jokaisen palautetarpeen kohdalla miettimään aidosti mielekkäimmän tavan kerätä palautetta.

8.2 Opinnäytetyön lopputuotos

Opinnäytetyöni konkreettinen lopputuotos oli Kliffa-partioleirin palautejärjestelmän suunnittelu ja toteuttaminen. Opinnäytetyöllä oli kaksi tavoitetta; uusien palautemenetelmien kehittäminen, mutta myös palautteenkeruu ja -käsittely tapahtuman aikana. Aloittaessani minua kiinnosti erityisesti uusien palautemenetelmien kehittäminen ja panostin siihen, mutta työn edetessä huomasin, että tilaajan kannalta merkityksellisempää oli reaaliaikainen palautteenkeruu. Tämän takia työn painopiste siirtyi enemmän siihen suuntaan. Huomasin myös yhteisöllisen ideoinnin jälkeen, että uusia palautemenetelmiä ei oikeastaan syntynyt, vaan ideoinnin lopputuloksena kaivattiin ennen kaikkea hyvin suunniteltua, tarkoituksenmukaista sekä reaaliaikaista palautteenkeruuta ja -käsittelyä. Erityisesti haastatteluiden, muiden käymien keskustelujen ja aiempien leirin palautteiden läpikäynnin perusteella arvioin, että työni konkreettisin lopputuotos oli keskitetty ja ajoissa alkanut palautteenkeruun pohdinta, leirin aikainen palautteenkeruu sekä menetelmät.

Onnistuin työssäni hyvin soveltamaan tuttuja palautteenkeruutapoja sekä yhteisöllisen ideoinnin tuloksia luoden niistä menetelmiä, joilla kerätyn palautteenkäsittely nopeastikin leirin aikana oli mahdollista. Luomani palautteenkeruun aikataulu oli toimiva, ja se mahdollisti myös leirin aikana ilmenneiden palautetarpeiden toteuttamisen. Leirin aikainen palautteenkeruu onnistui hyvin voimia verottavasta kovasta helteestä huolimatta.

Opinnäytetyöni lopputuotoksena syntyneitä palautejärjestelmää voidaan mielestäni soveltaa erityisen hyvin saman tyypisillä pidemmällä tapahtumilla. Erityi-

sesti erilaisiin toimintaympäristöihin soveltuvia palautemenetelmiä olisi mielenkiintoista kehittää, esimerkiksi urheilutapahtumassa tai lasten leirillä voisi soveltaa kehittämiäni palautemenetelmiä. Erilaisessa ympäristössä voisi kokeilla myös enemmän tietotekniikan sovelluksia, esimerkiksi tablettitietokoneita, palautteenkeruun apuna. Yksi kiinnostava menetelmä palautteenkeruuseen on mielestäni asiakasraatityyppinen keskustelutilaisuus, ja sen tyyppisen menetelmän jatkokehittäminen nimenomaan palautteenkeruuseen olisi mielenkiintoista.

Opinnäytetyössäni onnistuin mielestäni hyvin nostamaan palautejärjestelmän avulla osallistujan kokemuksen tapahtuman valmistelun lähtökohdaksi, joka olikin osa-alueeni ydintavoite. Toivonkin, että palautteen merkitys vapaaehtoisuudessa jaksamiseen sekä osallistujan kokemusten kääntäminen kehittämisen voimavaraksi otettaisiin laajasti alallani huomioon.

LÄHTEET

- Ahonen, Risto & Lohtaja-Ahonen Sirke. 2011. Palaute kuuluu kaikille. Infor.
- Alaniska, Hanna & Ahonen, Kirsi. Toiminnallisia menetelmiä. <https://www.ok-sivis.fi/media/materiaalit-osio/toiminnallisia-menetelmia.pdf> . Viitattu 1.8.2018.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eventmb team. 2018. 15 ideas to collect feedback At Events. <https://www.eventmanagerblog.com/15-ideas-to-collect-feedback-at-events> Viitattu 4.8.2018.
- Evento. Tapahtuma-kirja 1/2016. E-kirja. Viitattu 16.08.2018.
- Helsingin yliopisto. Verkkosivusto: Luovan ongelmanratkaisun työtavat <http://www.edu.helsinki.fi/malu/kirjasto/lor/>. Viitattu 3.8.2018.
- Karreinen, Lari & Halonen, Mari & Tennilä, Meri. 2010. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Vihreä sivistysliitto.
- Kataja, Jukka & Jaakkola, Timo & Liukkonen, Jarmo. 2016. Ryhmä liikkeelle! Toiminnallisia harjoituksia ryhmän kehittämiseksi. PS-kustannus.
- Kesler, Merike. 2015, Ideasta ratkaisuun 2 – virikkeitä luovaan ongelmanratkaisuun opetuksessa. https://www.opinkirjo.fi/easydata/customers/opinkirjo/files/materiaalit/ideasta_ratkaisuun_ii_web.pdf. Viitattu 3.8.2018.
- Korkiakoski, Kari & Gerdt, Belinda 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus - työkalupakki. Helsinki: Talentum Pro. E-kirja.
- Kupias, Päivi & Peltola, Raija & Saloranta, Paula. 2011. Onnistu palautteessa. Sanoma Pro.
- Lapin sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry. Palautteen keruu vapaaehtoistoiminnasta. Verkkosivu. <https://www.toimeksi.fi/kansalais-ja-yhdistystoimijoille/arvioinnin-tyokaluja-ja-menetelmia/vapaaehtoistoiminnan-arviointi-ja-kehittaminen/palautteen-keruu-vapaaehtoistoiminnasta/>. Viitattu 18.8.2018.
- Mansén, Marjo. 2016. Mitä on hyvä palvelumuotoilu? <https://www.reaktor.com/blog/mita-on-hyva-palvelumuotoilu/>. Viitattu 16.08.2018.
- Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanomapro.
- Suomen Partiolaiset. www.partio.fi. Viitattu 1.8.2018.
- Piirileiri Kliffa. 2018. www.kliffa2018.fi. Viitattu 1.8.2018.
- Ranne, Jari 2014. Anna vaikuttaa! Tee palautteesta vaikuttava. Helsinki: ai-ai Kustannus.

LIITTEET

Liite 1. Palautetarvekysely leirin tekijöille.

1. Perustiedot:
 - a. Ryhmänne / tiiminne?
 - b. Yhteyshenkilö, eli keneltä voi kysyä lisätietoja antamistanne vastauksista?
2. Asia, josta haluaisitte palautetta
3. Miksi haluatte tästä asiasta palautetta?
4. Tukeeko palautteenkerääminen osa-alueen tai leirin tavoitteiden mittaamista?
5. Miten hyödyntäisitte saatua palautetta?
6. Milloin tästä asiasta tulisi kerätä palautetta?
7. Miten palautetta tästä asiasta kannattaisi mielestänne kerätä?
8. Otanta, onko teillä toiveita, kuinka monelta henkilöltä tai miltä kohderyhmältä palautetta kerätään?
9. Priorisointi (1= ei niin merkittävä, 5=erittäin merkittävä). Arvioikaa juuri tämän palautteen keräämisen merkityksellisyys oman toimintanne kannalta.

Liite 2. Palautemenetelmät.

Palauteluuri

Onko Kliffalla Kliffaa? Mikä tökkii? Missä kahvilassa on paras kahvi? Voit kertoa fiiliksistäsä palauteluurille lähettämällä numeroon 044 920 1680 tekstiviestin tai Whatsappia.”

Palauteryijy

Paikka	Johtajakahvilat
Tarvikkeet	<ul style="list-style-type: none">• Ryijyn pohja -> kanaverkko• Narua & matonkuteet• Kyltit, joissa ohjeet• Postilaatikko• Lappuja• kyniä
Kuvaus	<p>Palautepiste, jossa voi toiminnallisesti kertoa mikä fiilis Johtajakahvilassa on, ja sen lisäksi antaa konkreettisia palautteita tai toiveita kirjoittamalla lappuun ja palauttamalla sen palauteboksiin.</p> <p>Laatikoissa eri värisiä matonkuteita. Väri kuvastaa fiilistä: Pinkki matonkude: mahtava! Keltainen matonkude: ihan jees Vihreä / sininen / turkoosi matonkude: nääh</p>
Kysyttävät kysymykset ja mahd. vastausvaihtoehdot	<p>“Valitse tästä Johtajakahvilan fiilistä kuvaava naru, ja solmi se palauteryijyyn!”</p> <p>“Ruusuja tai risuja? Tässä voit lähettää terveisesi Johtajakahvilan tekijöille!”</p>

Ohjeet palautteenkerääjälle (palautepestivartio & pamu)	Pystytä palautepiste saamiesi materiaalien avulla Johtajakahvilaan. Ryijyn pohjana toimii kanaverkko, ryijyn yläpuolelle lappu "Valitse tästä Johtajakahvilan fiilistä kuvaava naru, ja solmi se palauteryijyyn!" ja alapuolelle kolmeen koriin matonkuteet väreittäin. Tehdään alkuun pari solmua valmiiksi, jotta näkyy, miten homma toimii. Lähistölle lappu "Ruusuja tai risuja? Tässä voit lähettää terveisesi Johtajakahvilan tekijöille!", jonka viereen postilaatikko, pienet tyhjät paperit sekä kynät.
Mitä kerätylle palautteelle tehdään	Paperiset palautteet käy läpi Johtajakahvilan staabi säännöllisin väliajoin (esim. Kerran päivässä). Ne palautteet, jolle voi tehdä jotain leirin aikana, niin niille tehdään, mutta palautteita pääosin käytetään Johtajakahvilan omassa raportissa toiminnan arvioinniksi.

Erityisruokavaliokeittiö

Paikka	Erityisruokavaliokeittiö, esimerkiksi tiskauspisteen yhteyteen
Kesto	Käynnissä passiivisesti kolmen ruokailun yhteydessä. Kootaan tiistaina 24.7 aamulla, palautetta kerätään tiistain lounaalla, tiistain päivällisellä ja keskiviikon aamiaisella Ruokailujen välissä dokumentointi ja tyhjennys.
Tarvikkeet	<ul style="list-style-type: none"> • Purkit x 2 (purkkeihin merkattu vastausvaihtoehdot KYLLÄ ja EI) • Kyltti, jossa kysymys "Sainko itselleni sopivaa ruokaa tällä ruokailulla?" • Makaronit isossa ämpärissä • Paperia, joihin kirjataan joka ruokailun saamat äänet / puhelin, jolla tuloksen voi lähettää pamulle • Keittiövaaka äänien punnitsemiseen
Kuvaus	Erityisruokavaliokailun yhteydessä erityisruokavaliokailion omaava voi antaa matalan kynnyksen palautetta siitä, onko hän saanut itselleen sopivaa ruokaa kyseisellä ruokailulla.
Kysyttävä kysymys ja vastausvaihtoehdot	Kysymys: "Sainko itselleni sopivaa ruokaa tällä ruokailulla?" Vastausvaihtoehdot: "Kyllä / En"
Ohjeet palautteenkerääjälle (palautepestivartio ja pamu)	Nyt selvitetään, ovatko kaikki saaneet itselleen sopivaa ruokaa! Pystytä palautepiste saamiesi materiaalien avulla erityisruokavaliokaitiöön. Kysy sopiva paikka pisteella keittiön staabilta. Pisteeseen tulee kyltti, jossa on kysymys "Sainko itselleni sopivaa ruokaa tällä ruokailulla?", alle kaksi purkkia, joissa tekstit "KYLLÄ" & "EI", ja näiden eteen ämpäri, jossa on makaronit äänestystä varten. Palautepisteen tsekkauksessa punnitaan annettujen äänien määrä ja lähetetään siitä tieto palautepuhelimeen (0449201680). Tämän jälkeen annetut äänet tyhjennetään isoon ämpäriin, jotta äänestys voi alkaa alusta seuraavalla ruokailulla. Palautepisteen purkamisen yhteydessä punnitaan annettujen äänien määrä ja lähetetään siitä tieto palautepuhelimeen (0449201680). Tämän jälkeen tuodaan palautepisteen materiaalit palvelumuotoilutiimille.
Mitä kerätylle palautteelle tehdään	Palvelumuotoilutiimi toimittaa leirin jälkeen erityisruokavaliokaitiosta vastaaville annetut äänet tiedoksi, jotta voidaan arvioida erityisruokavaliokaitiön onnistuminen.

Ruokailun sujuvuus

Paikka	Keittiö 1, esimerkiksi tiskauspisteen yhteyteen
Kesto	Käynnissä passiivisesti kolmen ruokailun yhteydessä kummassakin keittiössä (yhteensä kuusi ruokailua). Keittiö 1: kootaan tiistaina 24.7 aamulla, palautetta kerätään tiistain lounaasta, tiistain päivällisestä, keskiviikon aamupalasta. Puretaan keskiviikon aamiaisen jälkeen. Ruokailujen välissä dokumentointi ja tyhjennys.

Tarvikkeet	<ul style="list-style-type: none"> • Purkit, joissa hymiöt • Kyltti, jossa kysymys "Oliko ruokailu sujuvaa?" • Isossa ämpäriässä makaronit purkkiin • Paperia, joihin kirjataan joka ruokailun saamat äänet / puhelin, jolla tuloksen voi lähettää pamulle • Keittiövaaka
Kuvaus	Ruokailun yhteydessä ruokailija voi antaa matalan kynnyksen palautetta siitä, onko ruokailu ollut sujuvaa
Kysyttävä kysymys ja vastausvaihtoehdot	Kysymys: "Oliko ruokailu sujuvaa?" Vastausvaihtoehdot: "D:): I: :) :D "
Ohjeet palautteenkerääjälle (palautepestivartio ja pamu)	<p>Nyt selvitetään, ovatko kaikki saaneet itselleen sopivaa ruokaa! Pystytää palautepiste saamiesi materiaalien avulla keittiöön 1. Kysy sopiva paikka pisteella keittiön staabilta.</p> <p>Pisteeseen tulee ylös kyltti, jossa on kysymys ""Oliko ruokailu sujuvaa?", alle viisi purkkia, joissa hymiöt "D:): I: :) :D ", ja näiden eteen ämpäri, jossa on makaronit äänestystä varten.</p> <p>Palautepisteen tsekkauksessa punnitaan annettujen äänien määrä ja lähetetään siitä tieto palautepuhelimeen (0449201680). Tämän jälkeen annetut äänet tyhjenetään ämpäriin, jotta äänestys voi alkaa alusta seuraavalla ruokailulla.</p> <p>Palautepisteen purkamisen yhteydessä punnitaan annettujen äänien määrä ja lähetetään siitä tieto palautepuhelimeen (0449201680). Tämän jälkeen tuodaan palautepisteen materiaalit palvelumuotoilutiimille.</p>
Mitä kerätylle palautteelle tehdään	Palvelumuotoilutiimi toimittaa leirin jälkeen erityisruokavalioista vastaaville annetut äänet tiedoksi, jotta voidaan arvioida erityisruokavaliokiteittion onnistuminen.

Laaksot

Paikka	Laaksot vuorollaan, kts. kalenteri
Tarvikkeet	<ul style="list-style-type: none"> • Ilmoitustaulut • Tussit • Paperit • Nastat
Kuvaus	<p>Ikäkausien värit (merkattu tusseihin lapuilla) Sudenpentu: punainen Seikkailija: vihreä Tarpoja: sininen Muut ikäkaudet (jos ollut esim. saattajana, ja haluaa vastata): musta</p> <p>Jokaiseen laaksoon tulee A3 papereita ilmoitustaululle. Jokaisessa A3 paperissa on vastattava kysymys ylhäällä ja alapuolella hymiöt. Piirtämällä esim. rasti tai muu merkintä oikeaan kohtaan voi ilmaista mielipiteensä. Jokaiselle ikäkaudelle tulee oma tussin väri, jonka avulla palautekäsittelijät voivat erotella eri ikäkausien mielipiteet. Pystytetään palautepiste ja 2-4 palautepestivartiolaista per laakso jää kannustamaan osallistujia antamaan palautetta.</p>
Kysyttävät kysymykset ja mahd. vastausvaihtoehdot	<p>Laakson loppuun (kahtena eri aikana) palauteseinä A3 papereilla, jossa kysymykset:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oliko laaksossa kivaa? (1-5 hymynaamat) 2. Opitko jotain uutta? (1-5 hymynaamat) 3. ___(mahdollisuus laaksolle kirjoittaa oma kyssäri)___? (1-5 hymynaamat) 4. Miten laakson käytännön järjestelyt toimivat? (1-5 hymynaamat) 5. Mitä muuta haluat kertoa tästä laaksosta? (Esimerkiksi: Mitä olisin halunnut oppia? Tai mitä olisi pitänyt tehdä eri tavalla?) 6. ___(mahdollisuus laaksolle kirjoittaa oma kyssäri)___? (alle rivejä vastauksia varten)

Ohjeet palautteenkerääjälle (palautepestivartio)	Pystytä palautepiste saamiesi tarvikkeiden avulla laaksoon. Kysy sopiva paikka laakson staa-bilta. Kun osallistujia alkaa saapua paikalle, kannusta heitä vastaamaan kysymyksiin. Muista kerätä tussit vastauksien jälkeen. Kun on aika lopettaa palautteenkeruu, pura piste, rullaa palautepaperit mukaasi ja tuo palautepaperit sekä muut tarvikkeet palvelumuotoilutiimille.
Ohje osallistujalle	“Moikka! Tuu lyhyesti kertomaan, miten laaksossa sujui! Saat tästä oman ikäkautesi tussin. Tässä vieressä on muutama kyssäri, joihin voit kertoa mielipiteesi ruksimalla oikean hymiön kohdalta. Muista palauttaa tussi vastauksien jälkeen. Kiitos!”
Mitä kerätylle palautteelle tehdään	Pamu tsekkaa vastaukset, jos niissä mikään ei vaadi leirinaikaista reagoitua, ne toimitetaan laakson tekijöille leirin jälkeen. Jos jokin vaatii leirinaikaista reagoitua, kyseinen palaute toimitetaan heti tiedoksi kyseisen laakson tekijöille.

Spektri

Paikka	Sateenkaarilounge Spektri
Tarvikkeet	<ul style="list-style-type: none"> • Taulupohja • Kyltti, jossa kysymys “Mikä fiilis Spektrissä on?” • Sormivärejä • tuputin
Kuvaus	Palautepiste, jossa voi toiminnallisesti kertoa mikä fiilis Spektrissä on. Osallistuja voi haluamallaan värillä tehdä merkinnän fiilistään kuvaavaan kohtaan taulua.
Kysyttävät kysymykset ja mahd. vastausvaihtoehdot	<p>Mikä fiilis Spektrissä?</p> <p>X- akselille “Tunsin oloni tervetulleeksi Spektriin - en tuntenut oloani tervetulleeksi”</p> <p>Y- akselille “Spektrissä on ollut mukavaa tekemistä - Spektrissä ei ole ollut mukavaa tekemistä”</p>
Ohjeet palautteenkerääjälle (palautepestivartio ja pamu)	<p>Nyt selvitetään, mikä fiilis sateenkaarilounge Spektrissä on!</p> <p>Pystytä palauteseinä saamiesi materiaalien avulla Spektriin. Kyltti taulupohjan yhteyteen, ja eteen sormivärit ja tuputin.</p>

Satamahaastattelut

Paikka	Satama
Tarvikkeet	<ul style="list-style-type: none"> • Haastattelulomakkeet • Kynät • Kirjoituslusta
Kysyttävät kysymykset ja mahd. vastausvaihtoehdot	<ol style="list-style-type: none"> 1. Täydennä muutamalla sanalla lause: <ol style="list-style-type: none"> a. Fiilis Satamassa on _ 2. Mikä on ollut Satamassa parasta? 3. Onko Sataman toiminta vastannut odotuksiasi? (Ympyröi sopiva vaihtoehto) <ol style="list-style-type: none"> a. Kyllä Ei, miksei? 4. Mikä kaipaa kehittämistä Sataman toiminnassa? 5. Minkälaiseen hengelliseen ohjelmaa haluat osallistua partioleirillä?
Ohjeet palautteenkerääjälle (palautepestivartio ja pamu)	Kirjoita paperille printattuun valmiiseen lomakkeeseen vastaukset ja tuo haastattelulomakkeet vuoron päätyttyä pamulle.

Ohje osallistujalle	“Moikka! Olisiko sinulla noin 5-10 minuuttia aikaa kertoa miten Satamassa sujuu ja antaa kehittämisehdotuksia?”
Mitä kerätylle palautteelle tehdään	Pamu tsekkaa vastausajan päätyttyä vastaukset, jos niissä mikään ei vaadi leirinaikaista reagoitua, ne toimitetaan Sataman tekijöille leirin jälkeen. Jos jokin vaatii leirinaikaista reagoitua, kyseinen palaute toimitetaan heti tiedoksi Sataman tekijöille.

Lataamopisteet

Paikka	Lataamo
Tarvikkeet	<ul style="list-style-type: none"> • Tulostetut kysymyslomakkeet • Boksi, johon lomakkeet laitetaan • Kyniä • Kyltti, jossa teksti “Anna palautetta Lataamosta”
Kysyttävät kysymykset ja mahd. vastausvaihtoehdot	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fiilis Lataamossa on ”D:): I: :) :D “ 2. Mikä on ollut Lataamossa parasta? _____ 3. Onko Lataamon toiminta vastannut odotuksiasi? a. Kyllä b. Ei, miksei? _____ 4. Mikä kaipaa kehittämistä Lataamon toiminnassa? _____
Ohjeet palautteenkerääjälle (palautepestivartio ja pamu)	Pystytää palautepiste saamiesi materiaalien avulla. Kysy Lataamon staabilta sopiva paikka palautepisteelle. Pisteelle tulee kyltin alle kysymyslomakkeet, kyniä ja boksi, johon lomakkeet laitetaan.
Mitä kerätylle palautteelle tehdään	Paperiset palautteet käy läpi Lataamon staabi säännöllisin väliajoin (esim. Kerran päivässä). Ne palautteet, jolle voi tehdä jotain leirin aikana, niin niille tehdään, mutta palautteita pääosin käytetään Lataamon omassa raportissa toiminnan arvioinniksi.

Snadilahaastattelut

Kesto	Per haastattelu max. 10 minuuttia
Tarvikkeet	<ul style="list-style-type: none"> • Haastattelulomakkeet • Kynät • Kirjoituslusta
Kuvaus	<p>Käydään Snadilassa kysymässä, onko kliffaa!</p> <p>Nyt jalkaudumme perheleiri Snadilaan kysymään perheiltä Snadilan ohjelmasta ja lastenhoitopalvelusta.</p>
Kysyttävät haastattelukysymykset	<p>Huoltaja:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Onko Snadilan ohjelma ollut mukavaa? <ol style="list-style-type: none"> a. Onko ohjelmaa ollut tarpeeksi? b. Onko ohjelma huomionut lapsesi ikätason? 2. Onko lapsenne osallistunut Snadilan lastenhoitoon? Kyllä / ei <ol style="list-style-type: none"> a. Jos kyllä, niin olitteko tyytyväisiä lastenhoitoon? b. Oliko hoitomahdollisuutta sopiviin aikoihin? c. Onko teillä kehitysehdotuksia liittyen lastenhoitopalveluihin? d. Jos ei niin, miksei? <p>Lapsi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mikä on ollut Snadilassa kivointa? 2. Mitä haluaisit tehdä Snadilassa vielä?

Ohjeet palautteenkerääjälle (palautepestivartio ja pamu)	Kirjoita paperille printattuun valmiiseen lomakkeseen vastaukset ja tuo haastattelulomakkeet vuoron päätyttyä pamulle.
Ohje osallistujalle	“Moikka! Olisiko sinulla noin 5-10 minuuttia aikaa kertoa miten Snadilassa sujuu ja antaa kehittämisehdotuksia?”
Mitä kerätylle palautteelle tehdään	Pamu tsekkaa vastaukset, jos niissä mikään ei vaadi leirinaikaista reagointia, ne toimitetaan Snadilan tekijöille leirin jälkeen. Jos jokin vaatii leirinaikaista reagointia, kyseinen palaute toimitetaan heti tiedoksi Snadilan tekijöille.

Kyläilypäivä

Palautteenantajien määrä	Muutamman bussillisen verran
Kesto	Osallistujalle max 5 min
Tarvikkeet	Sähköinen kysely, linkki ja QR koodi käsiohjelmassa
Kuvaus	Sähköinen kysely, johon linkki käsiohjelmassa
Kysyttävät kysymykset ja mahd. vastausvaihtoehdot	<p>Arvio seuraavien väitteiden paikkansapitävyyttä asteikolla 1-5</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tunsin itseni tervetulleeksi vierailemaan Kliffalle. 2. Kliffalla oli mukava ja hyvä tunnelma. 3. Kyläilypäivän lippujen osto oli helppoa. 4. Kyläilypäivään saapuminen oli helppoa. <p>Mihin kyläilypäivän ohjelmaan osallistuit ja oliko ohjelmassa mukavaa? (avoin kenttä) Olivatko kyläilypäivän käytännön järjestelyt sujuvat? Mikä sujui hyvin? Missä on kehitettävää? (avoin kenttä) Vapaa sana ja terveiset Kliffan tekijöille</p>
Missä ja milloin	Kyläilypäivän (la) päätteeksi vieraiden poistuessa bussilla parkkipaikoille.
Ohjeet palautteenkerääjälle	Toimii itsenäisesti
Ohje osallistujalle	Moi! Kiva kun kävit Kliffalla! Kerro, miten päiväsi sujui vastaamalla kyläilypäivän palautekyselyyn:
Mitä kerätylle palautteelle tehdään	Pamu dokumentoi ja toimittaa tiedoksi kyläilypäivän järjestäjille oman toiminnan arviointia ja raporttia varten.

Yhteisohjelma

Kesto	Ohjelman ajan
Tarvikkeet	Lomake, kirjoituslusta
Kuvaus	Palvelumuotoilutiimi arvioi yhteisohjelmaa havainnoimalla
Kysyttävät kysymykset ja mahd. vastausvaihtoehdot	<p>Kiinnitä huomiota seuraaviin seikkoihin:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Äänenvoimakkuus <ol style="list-style-type: none"> a. Liian hiljainen / just hyvä / liian kova 2. Yleisön fiilis <p>Laimea / hyvä / tosi hyvä</p> <p>Näkykö ohjelma hyvin? _____</p>

	<p>Onko ohjelma kiinnostavaa? Huomaatko, onko tunnelma yleisössä latistunut yhteislaulujen, pelien, esiintyjien tai näytelmäpätkien aikana?</p> <p>_____</p> <p>Jotain muita huomioita?</p> <p>_____</p> <p>Missä päin aluetta olit yhteisohjelman ajan?</p> <p>_____</p>
Missä ja milloin	Maanantai-iltana ohjelma (23.) ja keskiviikkoiltana ohjelma (25.)
Ohjeet palautteenkerääjälle (pamu)	Nyt mennään tsekkaamaan, miten yhteisohjelma sujuu! Tehtävänäsi on kuulostella ja fiilistellä sitä, miltä yhteisohjelma näyttää ja kuulostaa.
Mitä kerätylle palautteelle tehdään	Täytä saamasi lomake havaintojen pohjalta. Pamu käsittelee lomakkeet ja koostaa mahdollisimman pian palautekoosteen viihdetiimille.

Odotukset leiriltä

Palautteenantajien määrä	Noin kymmenessä bussissa kiertämässä kaikilla kyytiläisillä, tietty kaikkien ei ole pakko vastata
Kesto	Menomatalla bussissa
Tarvikkeet	Vihko x 10, kyniä
Taitto & tulostus	10 vihkoa Kysymykset: 1. Laita merkki mihin ikäkauteen kuulut 2. Saitko riittävästi tietoa ennen Kliffaa (1-5 hymynaamat) 3. Kliffa tarkoittaa mielestäni _____ 4. Mitä odotat Kliffalta _____ 5. Leiri-ihastuksesi _____
Kuvaus	Busseissa matkalla Kliffalle palautevihko "slämäri", tavoitteena selvittää osallistujien ennakkofiiliset ja kerätä palautetta viestinnästä ja muista ennakkotiedoista. Vihko, jossa on yksi rivi per palautteenantaja.
Kysyttävät kysymykset ja mahd. vastausvaihtoehdot	6. Laita merkki mihin ikäkauteen kuulut 7. Saitko riittävästi tietoa ennen Kliffaa (1-5 hymynaamat) 8. Kliffa tarkoittaa mielestäni _____ 9. Mitä odotat Kliffalta _____ 10. Leiri-ihastuksesi _____
Missä ja milloin	Menomatalla bussissa
Ohjeet palautteenkerääjälle	Laita jakoon ja kerää pois, kerro lyhyesti mikä slämy on. Slämyn kanssa lyhyt ohje eli selittää itsensä. Slämy voi kiertää osallistujilla koko bussimatkan ajan, muista muistuttaa välillä, jos sen olemassaolo näyttää unohtuneen ja muista kerätä se mukaasi bussimatkan päätteeksi!

Liite 3. Ohjeet palautteenkäsittelijöille ja -kerääjille.

Palautteenkerääjät

Moikka!

Mahtavaa, että oot tullut mukaan selvittämään, mikä fiilis Kliffalla on, mikä tökkii tai mikä on leirin paras juttu! Leirin osallistujilta kerätään palautetta eri asioista ja sä oot tässä tosi tärkeässä roolissa. Palautteenkerääjän pesti sisältää palautepisteiden rakentelua ja haastatteluja.

Viisi vinkkiä palautteenkerääjälle:

1. Pidä palautteenkerääjän tunnustetta näkyvillä kerätessäsi palautetta! Tauolla voit ottaa tunnusteen pois. Tunnuste on hymyn ja tervehdyksen lisäksi loistava tapa ilmaista, että olet keräämässä palautetta.
2. Täytä saamasi lomakkeet huolella ja muista toimittaa kaikki keräämäsi palaute palvelumuotoilutimmille!
3. Kuuntele ja kiinnostu! Voit kysyä myös valmiiksi laadittujen kysymysten lisäksi tarkentavia kysymyksiä. Muista kirjata nämäkin ylös.
4. Haastavan palautteen vastaanottaminen. Voimakkaan, pettyneen, tai joskus jopa tuotuneen palautteen vastaanottaminen voi olla haastavaa. Usein pettymykseen auttaa kuuntelu ja pahoittelu. Jos tuntuu, ettei tilanne ratkea, niin voit aina soittaa palauteluuriin 0449201680, jolloin palvelumuotoilutimmin jäsen voi jutella osallistujan kanssa ja saamme myös palautteen nopeasti eteenpäin.
5. Kerro palautteenantajille, että kaikki annettu palaute käsitellään. Hyvä palaute ilahduttaa Kliffan tekijöitä, ja kehitysehdotuksia sisältävä palaute voi johtaa muutoksiin joko heti leirin aikana tai seuraavaa leiriä suunniteltaessa.

Palautteenkäsittelijät

Palautteenkäsittelijät pääsevät leiritoimistotelttaan käsittelemään palautteita. Teltassa on pöytiä, sähköä, penkkejä ja netti, ja se on valmiudessa heti ensimmäisenä leiripäivänä.

Palauttepestivartion ohjeistus ja lähettäminen palautteenkeruuseen

1. Palauttepestivartioon tulijat kerääntyvät pääkahvilan viereen.
2. Tarkistettuasi, että kaikki pestivartiolaiset ovat paikalle, voit aloittaa ohjeistukset.

Jos pestivartio ei saavu paikalle:

- Soita ensisijaisesti pestivartion jäsenille
- Samoajavartion tapauksessa voit myös soittaa leirilippukunnan samoajaluotsille tai pestijohtajalle (nämä löytyvät työvuorolistasta)
- Viimeisenä ilmoita asiasta pestiryhmälle: 041 743 7168 (WhatsApp / soitto)

3. Toivota tervetulleeksi, ja kerro lyhyesti mistä tehtävästä on kyse.
4. Käy pestivartiolaisten kanssa läpi viisi vinkkiä palautteenkerääjälle.
5. Käy pestivartion kanssa läpi heidän työvuoronsa sisältö (palautteenkeruu, tauot, ruokailut, lopetus)
6. Anna työvuorossa tarvittavat tarvikkeet.
7. Muistuta työvuoron lopettamisrutiineista (eli monelta, mihin keräännytään).
8. Muistuta palauteluurista, ja mahdollisuudesta soittaa siihen vuoron aikana jos tulee kysymyksiä.

Pestivartion vastaanottaminen palautteenkeruusta

1. Tarkista, että kaikki ovat saapuneet paikalle
2. Kysy miten palautteenkeruu sujui
3. Kerää kaikki materiaalit. Tarkista, että kaikista työvuorossa olleista palautepisteistä on dokumentointi ja tiedot. Tarkista, että esimerkiksi haastattelulomakkeissa on tieto, mistä haastattelu on tehty.
4. Kiitä ja kumarra!
 - a. Pestiryhmä jakaa (ja työkkäristä voi hakea) esim. kiitosrintanappeja, joita voi antaa reippaille pestivartioille. Lisäksi ahkerista samoajavartioista voi myös vinkata leirilippukuntaan.

Palauttepuhelin

1. Viesteihin vastaaminen
2. Palautteiden kirjaaminen palauteraporttiin
3. Tarvittaessa viestintä palkeen / muulle tarvittavalle taholle palautteista ilmenneistä asioista

Palautteiden käsittely:

1. Edellisessä vuorossa kerätyn palautteen käsittely ja muokkaaminen raportiksi
 - a. Kerran päivässä palauteraportin toimittaminen palkeen ja viestinnälle
 - b. Päivän päätteeksi palautteen herkkupalojen toimittaminen leiritoimikuntaan tiedoksi seuraavalle päivälle (LTMK kokoontuu joka päivä klo 10-11)
- Palautteet kirjataan Sharepointiin kansioon päiväkohtaisiksi raporteiksi.

Muuta:

1. Seuraavan päivän vuoroon tuleville pestivartiolaisille Whatsappissa viesti
 - a. toivottaa pestivartio tervetulleeksi ja varmistaa, että he tietävät missä tavataan ja mitä täytyy ottaa mukaan
2. Seuraavan vuoron varusteet ja muut kuntoon -> pakataan valmiiksi kassiin pestivartiolle