

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Kihvelin talkoolaismanuaali

Opas Kihveli Soikoon! –tapahtuman vapaaehtoistyöntekijöille

Rita Jäppinen

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma 210 op

11/2010

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi Kansalaistoiminta ja nuorisotyö

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Rita Jäppinen	Sivumäärä 33 ja 24 liitesivua
Työn nimi Kihvelin talkoolaismanuaali. Opas Kihveli soikoon! -tapahtuman vapaaehtoistyöntekijöille	
Ohjaava opettaja Kimmo Lind	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Kihveli Soikoon ry	
Tiivistelmä <p>Tämä oli toiminnallinen opinnäytetyö, jonka produktina valmistui Kihveli Soikoon! –skiffle-musiikkifestivaalin vapaaehtoistyöntekijöille tarkoitettu talkoolaismanuaali, joka oli käytössä kesän 2010 tapahtumassa. Työn tilaajana on tapahtumaa järjestävä Kihveli Soikoon ry.</p> <p>Manuaalin tavoitteena oli esitellä yhtenäisiä toimintamalleja eri työosa-alueilla työskenteleville talkoolaisille ja vastuuhenkilöille sekä luoda mahdollisuuksia sujuvammalle tapahtuman sisäiselle viestinnälle. Manuaali jää Kihveli Soikoon -yhdistyksen käyttöön ja sitä voi tarvittaessa hyödyntää myös uuden toiminnanjohtajan perehdyttämisessä. Tilaajalta ja kesän 2010 tapahtuman vastuuhenkilöiltä saadussa palautteessa manuaali koettiin tarpeelliseksi ja hyödylliseksi. Se tulee olemaan käytössä myös ensi vuoden tapahtumassa.</p> <p>Opinnäytetyön raporttiosuus sisältää teoreettisen osuuden sisäisestä viestinnästä ja vapaaehtoistyöstä yleisesti sekä Kihveli Soikoon! –tapahtumassa. Työssä on lisäksi kuvattu produktin valmistumisen vaiheet ja lopussa on arvioinnin yhteydessä osio, johon on kirjattu parannusehdotuksia manuaaliin tulevia vuosia varten. Manuaalin pohjaa on nähdäkseni mahdollista hyödyntää myös muihin tapahtumiin tehtäviin vapaaehtoisten ohjeistuksiin. Produktina valmistunut manuaali ja siitä versioidut minimanuaalit ovat työn liitteenä.</p>	
Asiasanat toiminnallinen opinnäytetyö, Kihveli Soikoon, sisäinen tiedotus, perehdyttäminen, vapaaehtoistyö, talkootyö	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme Civic activities and youth work

ABSTRACT

Author Rita Jäppinen	Number of Pages 33 and 24 supplement pages
Title The Kihveli manual – Guide for volunteer workers in Kihveli Soikoon! -festival	
Supervisor Kimmo Lind	
Subscriber and/or Mentor Kihveli Soikoon!-association	
Abstract <p>This is a practical thesis. The product was The Kihveli manual and it was made as a guide for volunteer workers in Kihveli Soikoon! -skiffle festival. Manual was in use at Kihveli Soikoon! -festival in the summer of 2010. Thesis was made for Kihveli Soikoon- registered association.</p> <p>Aspiration of Kihveli manual was to introduce common conventions to each volunteer worker and persons in charge in different working sectors. Another goal was to create opportunities for more fluent internal communications. I leave the manual for Kihveli Soikoon-association for further use and it can be availed when they brief a new event manager in future. Current event manager gave feedback on behalf of Kihveli Soikoon-association and the opinion was that the Kihveli manual was very useful and helpful. They will use it again at the next Kihveli Soikoon! -festival.</p> <p>Thesis includes theoretical part of internal communication and voluntary work generally and from Kihveli Soikoon-festival's view. Next part focuses on making of the product and at the end, under evaluation section, you can find a part which tells how to improve manual for future. I believe that the Kihveli manual can be used as a frame for volunteer workers guide in different kinds of events. Thesis includes the product, The Kihveli manual and smaller versions as a supplement.</p>	
Keywords practical thesis, Kihveli Soikoon, internal communication, introduction, voluntary work	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 TILAAJA	5
2.1 Kihveli Soikoon-yhdistys	5
2.2 Kihveli Soikoon! -tapahtuma	5
2.3 Skiffle-musiikki	6
3 MANUAALIN TAVOITTEET JA KOHDERYHMÄT	7
3.1 Miten päädyin aiheeseen	7
3.2 Manuaalin tavoitteet	8
3.3 Manuaalin kohderyhmät	8
4 SISÄINEN VIESTINTÄ	9
4.1 Talkoolaismanuaali sisäisen viestinnän välineenä	11
4.2 Perekdyttäminen	12
5 VAPAAEHTOISTYÖ	14
5.1 Vapaaehtoistyö Kihveli Soikoon! -tapahtumassa	15
5.2 Vapaaehtoistyön motiivit	15
6 TALKOOLAISMANUAALIN MATKA IDEASTA KÄYTTÖÖN	18
6.1 Linjaus eri käyttömahdollisuuksien välillä	19
6.2 Tiedon hankkiminen	20
6.3 Manuaalin kirjoittaminen	21
6.4 Ulkoasun suunnittelu ja taitto	23
6.5 Manuaalien jakaminen talkoolaisille	25
6.6 Budjetti	25
7 ARVIOINTI	26
7.1 Oma arvio talkoolaismanuaalista	26
7.2 Tilaaajan arvio talkoolaismanuaalista	26
7.3 Manuaalin käyttö ja hyödyt Kihveli Soikoon! 2010 –tapahtumassa	27
7.4 Parannusehdotuksia	28
8 LOPUKSI	30
LÄHTEET	32
LIITTEET	34

1 JOHDANTO

Kihveli Soikoon! -tapahtuma kerää vuosittain heinäkuun kolmantena viikonloppuna noin 5000 skiffle-musiikin ystävää ja hieman alle 200 talkoolaista ”Hyvän tuulen päiville” Hankasalmen Asemalle Keski-Suomen sydämeen. Tänä vuonna, 2010, tapahtuma vietti 15.juhlavuottaan. Festivaalia on kehitetty vuosien saatossa lähinnä yleisön hyväksi, joten nyt oli korkea aika tarttua toimeen ja panostaa entistä paremmin talkootyön toimivuuteen. Olen ollut mukana tapahtumanjärjestämisessä jo useana vuonna, mutta vasta nyt havahtuin huomaamaan suuren puutteen, joka liittyy Kihveli Soikoon! -tapahtuman talkootyön organisointiin; talkoolaisille ei ole kattavia kirjallisia ohjeita laisinkaan. Mahdollisuus korjata asia syntyi itselläni halusta tehdä toiminnallinen opinnäytetyö, joka usein on työelämälähtöinen, johonkin käytännön toimintaan liittyvä ohjeistus tai esimerkiksi perehdyttämispöytäkirja (Airaksinen & Vilkkä 2003, 9). Idea tapahtuman vapaaehtoisille työntekijöille suunnatusta talkoolaismanuaalista lopulta toteutuikin tämän opinnäytetyön kautta.

Vuosi 2010 toi mukanaan suuria muutoksia tapahtumaa järjestävälle Kihveli Soikoon -yhdistykselle, joka otti tänä vuonna askeleen eteenpäin ja osti itselleen tapahtuman miljööna toimivan Hankasalmen rautatieaseman vanhan asemarakennuksen, asemamakasiinin ja niihin kuuluvat piha-alueet. Ostopäätökseen vaikutti pitkälti halu turvata tämän hieman erikoisen tapahtuman jatkuvuus, jonka valttikorttina on pysyminen idyllisenä, kylätapahtumanomaisena festivaalina valtakunnanlaajuisesta ja jopa kansainvälisestä yleisöstä ja esiintyvistä artisteista huolimatta. Vanhasta asemarakennuksesta tuli rautatieaseman alueen oston myötä Kihvelitoimiston pysyvä tila, jonka sisustaminen ja toimistoksi muokkaaminen alkoi hyvissä ajoin ennen tapahtumaa.

Koska kyseessä oli muutosten vuosi, talkoolaismanuaalille oli lähtökohtaisesti enemmän tarvetta, kuin ennen. Vaikka suurin osa talkoolaisista tuli tapahtumaan jo vanhoina konkareina, he eivät olisi enää pärjänneet pelkästään muistellen edellisvuosia, sillä moniin käytännön asioihin tuli uudistuksia. Tästä syystä talkoolaismanuaalin teko nimenomaan tänä vuonna oli myös perusteltua ja luonnollista, eikä vaati-

nut suuria selittelyjä monivuotisille talkoolaisille, joille tapahtumaviikonlopun työt ovat jo hyvinkin tuttuja.

2 TILAAJA

2.1 Kihveli Soikoon-yhdistys

Hankasalmella toimiva Kihveli Soikoon -yhdistys on perustettu vuonna 1998 helpottamaan Kihveli Soikoon! -tapahtuman toteuttamista ja sen päätehtävänä on kyseisen tapahtuman järjestäminen sekä kulttuuritoiminnan edistäminen Hankasalmella. Yhdistyksellä on kymmenhenkinen hallitus, jonka puheenjohtajana toimii Hankasalmen kunnanjohtaja, Matti Mäkinen. Hallituksen kokouksissa läsnäolo-oikeutettuja ovat Kihveli Soikoon! -tapahtuman taiteellinen johtaja sekä kunnan kulttuuritoimen edustaja. Yhdistykseen on mahdollista liittyä jäseneksi ja vuoden jäsenyys maksaa 20€. Jäsenkausi alkaa heinäkuun alussa, sillä jäsenille tarjolla olevat etuudet liittyvät aina heinäkuun kolmantena viikonloppuna järjestettävään Kihveli Soikoon! -tapahtumaan.

2.2 Kihveli Soikoon! -tapahtuma

Ensimmäinen Kihveli soi Hankasalmen Asemalla, vanhassa asemamakasiinirakennuksessa vuonna 1996. Kihveli Soikoon! oli tuolloin yksipäiväinen, kylätapahtumanomainen pieni skiffle-konsertti, jonka järjesti Hankasalmen kunta Kihvelin nykyisen isäntäbändin, Werner Brosin innoittamana. Vuosien mittaan tapahtumasta kasvoi kolmipäiväinen festivaali, jonka sanotaan olevan maailman ainut monipäiväinen ja kansainvälinen skiffle-musiikkitapahtuma. Kihveli on saavuttanut maksimivolyyminsa kävijämäärän suhteen jo muutamia vuosia sitten eikä tapahtumaa ole tarkoitus enää kasvattaa. Tavoitteena on enneminkin pystyä pitämään tapahtuman ohjelmatarjonta laadukkaana ja eloisana ja luoda kävijöille kylätapahtumanomainen tunnelma. Koska tapahtuman järjestäjätahona on yhdistys, tapahtuma järjestetään voittoa tavoittelemattomasti. Ideaalitulanteessa tapahtuman on tarkoitus elättää itsensä ja tuottaa va-

roja yhdistyksen pyörittämisestä aiheutuviin kuluihin. Tästä syystä vapaaehtoistyöntekijöiden merkitys tapahtumalle on todella suuri.

Kihveli Soikoon! -tapahtuman festivaalialueena toimii Hankasalmen rautatieasema ja sen ympäristö. Alueelle pystytetään viikonlopun ajaksi suuri festivaaliteltilta, jossa on tapahtuman päälava. Teltaan mahtuu yleisöä enimmillään noin 1800 henkeä. Vanha asemamakasiini rakennus toimii intiimimpänä konserttipaikkana ja siellä yleisöpaikkoja on noin 200. Molemmat konserttipaikat sijaitsevat samalla piha-alueella, kuten myös festivaalitoimistona toimiva vanha asemarakennus. Tapahtuman aikana toimisto toimii yleisölle festivaalin infopisteenä ja sieltä voi ostaa konserttilippuja ja oheistuotteita.

Konserttien lisäksi tapahtumaviikonloppuun kuuluu erilaista oheisohjelmaa. Perinteisesti Kihvelilauantaina järjestetään toritapahtuma, jossa myytävänä on lähinnä käsitöitä ja kotileipomuksia. Toinen, hyvinkin perinteikäs oheisohjelmaa tarjoava paikka on Kihvelikahvila, jota pidetään yhden Kihveli Soikoon -yhdistyksen hallituksen jäsenen omistamassa, entisessä ratamestarin talossa hänen itsensä toimesta. Paikka toimii kahvilana ja siellä tarjoillaan herkkujen lisäksi musiikkiesityksiä. Useampana vuonna on järjestetty myös kiertoajelu Hankasalmella sekä taidenäyttely tapahtuma-alueen läheisyydessä sijaitsevassa, entisöidyssä ja peruskorjatussa navettarakennuksessa.

2.3 Skiffle-musiikki

Skiffle on folk-pohjainen musiikkityyli, johon on tullut vaikutteita blues- ja jazz-musiikista. Alun alkaen skiffleä on soitettu Louisvillessa ja Memphisissä, Yhdysvalloissa, jo 1920-luvulla. Skiffle nousi suuremman yleisön kuuluville tyylin rantauduttua 1950-luvulla Iso-Britanniaan ja siellä musiikkityylin näkyvimpiä edustajia oli muun muassa The Quarry Men -yhtye, joka myöhemmin tunnettiin paremmin The Beatlesina. (Wordiq 2010.) Suomeen skifflen toi Lasse Liemola, joka levytti vuonna 1957 käännöskappaleen ”Diivaillen”, jonka alkuperäisversio ”Puttin’ On The Style” oli brittiläisen skiffle-tähden Lonnie Doneganin käsialaa (Yle Radio Suomi).

Erikoisuutena skiffle-musiikissa on se, että tavallisten instrumenttien sijaan käytetään usein itse tehtyjä soittimia. Yleisimmät skiffle-soittimet ovat pyykkilauta ja narubasso (Wordiq 2010), joka nykyisin voidaan rakentaa puulaatikosta, punotusta, muovisesta pyykkinarusta ja harjanvarresta (Hockman 2004). Kihveli Soikoon! -tapahtuman laval-la on nähty näiden lisäksi muun muassa, saha, matkalaukku, pyöränpumppuhuilu, säilykepurkkibanjo sekä pyykinkuivausteline. Usein kokoonpanossa on kuitenkin myös perinteisempiä, joskin skiffle-henkisiä soittimia, kuten mandoliini, kazoo-pilli, kitara ja viulu.

3 MANUAALIN TAVOITTEET JA KOHDERYHMÄT

3.1 Miten päädyin aiheeseen

Idea tästä opinnäytteestä syntyi Tutkimusmenetelmät -opintojaksolla, jossa yhtenä tavoitteena oli saada jokaiselle opinnäytetyön aihe. Itselläni ensimmäisenä kriteerinä omalle aiheelleni oli se, että siitä pitää olla tilaajalle jotain konkreettista hyötyä, jotta jaksan itse tarttua aiheeseen. Toisaalta myös ammatillinen suuntautuminen ja yleinen kiinnostus vapaaehtoistyön kehittämiseen painoi vaakakupissa. Lähdin miettimään mahdollista tilaajaa jo itselleni tuttujen järjestöorganisaatioiden piiristä ja poh-timaan, minkä toimintaa voisin parhaiten edistää opinnäytetyöni kautta.

Kihveli Soikoon -yhdistys oli minulle entuudestaan tuttu, sillä olen aloittanut työskentelyn Kihveli Soikoon! -tapahtumassa vuonna 2006 talkoolaisena ja toiminut viimeiset kolme vuotta festivaalisihteerinä. Kahden viime vuoden aikana olen alkanut kiinnittää enemmän huomiota tapahtumaviikonlopun sujuvuuteen, sillä festivaalisihteerinä täytyy omaksua hyvä kokonaiskuva tapahtumasta. Tämä johti ajatukseen, että itselläni ja tapahtumassa vielä pidempään työskennelleillä on paljon sellaista hiljaista tietoa, jota tulisi saada talkoolaisille ja etenkin vastuuhenkilöille näkyväksi. Otin itse yhteyttä tapahtumanjohtajaan ja esittelin hänelle ideani tehdä opinnäytetyössäni produktina Kihveli Soikoon! -tapahtuman talkoolaismanuaali. Hän tarttui mielellään ajatukseen ja lupasi auttaa parhaansa mukaan sisällön kasaamisessa.

3.2 Manuaalin tavoitteet

Manuaalin avulla oli pyrkimyksenä luoda lisää sujuvuutta tapahtumaviikonloppuun ja etenkin sisäiseen viestintään työntekijöiden välillä. Niillä talkoolaisilla, jotka eivät ole päässeet talkoolaisten infotilaisuuteen ei välttämättä ole tietoa vastuuhenkilöistä ja sovitusta käytänteistä. Vaikka henkilö olisi ollut töissä jo useampana vuonna samoissa hommissa, ovat käytännöt ja vastuuhenkilöt voineet muuttua. On myös mahdollista, että eri osa-alueiden työntekijöillä on toisistaan eroavat käsitykset siitä, miten missäkin tilanteessa tulee toimia. Manuaalin tarkoitus onkin luoda selkeästi yhtenäinen ohjeistus kaikille talkoolaisille työosa-alueesta riippumatta sekä antaa pieni perehdytys myös niille, jotka tulevat niin sanotusti suoraan töihin.

Tiedonkulku tapahtumaviikonlopun aikana on ajoittain ollut ongelmallista, kun talkoolaisilta on puuttunut selkeät tiedot siitä, kuka on vastuussa mistäkin osa-alueesta. Tästä johtuen tapahtumanjohtajan viikonloppu on kulunut vastaillessa kysymyksiin, jotka olisi mahdollista hoitaa esimerkiksi oman alueen vastuuhenkilön kautta. Manuaaliin kasatun vastuuhenkilölistan yhteystietoineen onkin tarkoitus opastaa ottamaan oikeaan henkilöön yhteyttä, jos kyseessä on vaikkapa tavarakuljetuksia koskeva asia.

Tämänhetkinen tapahtumanjohtaja oli tänä vuonna 2010 neljättä kertaa kyseisessä vastuutehtävässä, joten hänen aikanaan muodostuneet käytänteet tapahtumanjärjestämisessä ovat suhteellisen vakiintuneet. Monet asiat tapahtumanjärjestämisen teknisemmällä puolella sujuvat jo omalla painollaan ja tutuilla kuvioilla, joten tämä tarjosi mielestäni hyvän tilaisuuden keskittyä enemmän vapaaehtoisista huolehtimiseen ja heidän perehdyttämiseensä.

3.3 Manuaalin kohderyhmät

Talkoolaismanuaali on suunnattu pääasiassa Kihveli Soikoon! -tapahtuman talkootyöntekijöille. Jokaisen työalueen vastuuhenkilöt saivat mahdollisuuksien mukaan ennen tapahtuman alkua itselleen koko manuaalin painettuna ja heitä pyydettiin tu-

tustumaan siihen kokonaisuudessaan. Normaaleja työvuoroja suorittavat vapaaehtoiset saivat pienemmän, omaa työsarkaansa koskevan ohjeistuksen, joka sisälsi lisäksi yleisen, kaikille yhteisen osion ja vastuuhenkilöiden yhteystiedot. Kokonaisten manuaalien jakaminen kaikille olisi ollut paitsi kallista, mutta myös tarpeetonta; monet vapaaehtoiset käyvät tekemässä vain pari muutaman tunnin vuoroa, jolloin isojen kokonaisuuksien hahmottaminen ei useinkaan ole tarpeen. Festivaalitoimistolla oli kuitenkin käytössä ylimääräisiä painettuja ohjevihkosia, mikäli joku kiinnostunut talkoolainen olisi halunnut tutustua siihen tarkemmin.

Toinen kohderyhmä on tapahtumaa järjestävän Kihveli Soikoon -yhdistyksen hallitus. Manuaalin toivotaan toimivan helpottavana työkaluna heille siinä vaiheessa, kun edessä on festivaalijohtajan vaihdos. Tällöin kattavat ja yksityiskohtaiset ohjeet toimivat uskoakseni hyvin työhön perehdyttämisen tukena ja se avaa myös tapahtumaviihkonlopun aikana olemassa olevia, hyviksi havaittuja käytänteitä. Talkoolaismanuaali jää tulevia tapahtumia varten yhdistyksen käyttöön ja muokattavaksi sähköisessä muodossa.

4 SISÄINEN VIESTINTÄ

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan tiedonkulkua ja vuorovaikutusta, joka toteutuu jonkin organisaation sisällä ja koskettaa kaikkia kyseisen yksikön jäseniä. Sisäisen viestinnän ei ole tarkoitus olla horisontaalista, vain johtajilta alaisille päin kulkevaa, vaan toimia molempiin suuntiin ja vielä lisäksi vertikaalisella tasolla työntekijöiden kesken. Organisaation sisällä tapahtuman viestinnän sujuvuus on yhteydessä siihen, kuinka sujuvaksi ja motivoivaksi työntekijä kokee tehtävänsä. Työyhteisöön tai organisaatioon kehittyä aina omanlaisensa viestintäkulttuuri yhteisön kokemusten pohjalta (Juholin 1999, 13-15 ja 17.)

Sisäisen viestinnän tavoitteena on tehdä omaa organisaatiota ja sen käytäntöjä tunnetuksi työntekijöille. Tämän kautta henkilöstö voi toimia tehokkaammin yhteistyössä, tehdä parempaa tulosta sekä parantaa työpaikan ilmapiiriä ja yhteisökuvaa. Sisäisellä viestinnällä vaikutetaan myös siihen, että työntekijät ovat motivoituneita toimimaan

osana organisaatiota ja toteuttamaan heille määrättyjä työtehtäviä. Sisäistä viestintää on mahdollista toteuttaa eri muodoissa: sisäisellä yhteystoiminnalla, sisäisellä tiedotuksella ja markkinoinnilla, perehdyttämällä, luotaamalla ja työtiedotuksella. (Siukosaari 1999, 65-66.)

Sisäistä yhteystoimintaa on se vuorovaikutus johdon ja alaisten välillä, jonka kautta pyritään tekemään yhteistyötä ja tutustumaan työpaikan ihmisiin. Toisten tunteminen luo parempaa ja avoimempaa työilmapiiriä ja mahdollistaa aidommin vuorovaikutteista keskustelua. On tärkeää, että alaisilla on mahdollisuus tavata johtajaansa ja että johtaja ei pysytele jatkuvasti suljettujen ovien takana. Johdosta lähtevää yhdystoimintaa ovat myös palautteenanto, kiitos ja huomionosoitukset. Palaute ja kiitos liittyvät työntekijän työsuoritusten huomiointiin ja muita huomionosoituksia voi antaa esimerkiksi alaisille heidän syntymäpäivänään. Työntekijöitä voi huomioda lisäksi isompana joukkona järjestämällä henkilöstötilaisuuksia tavallisen illanvieton tai pikkujoulujuhlan muodossa, joihin ei erikseen liity työasioista keskustelua tai tiedottamista. (Siukosaari 1999, 67-73.)

Kihveli Soikoon! -tapahtuman puitteissa järjestettiin tänä vuonna ensimmäistä kertaa ylimääräinen konsertti, joka toimi ikään kuin varaslähtönä festivaaleille ja oli kaikille avoin, vaikkakin suunnattu pääasiassa talkoolaisiksi tuleville. Konsertti ajoittui alkamaan pian talkoolaisille pidetyn infotilaisuuden jälkeen, jotta sinne olisi helppo jäädä. Tapahtuman jälkeen vastuuhenkilöinä toimineille tarjottiin kiitokseksi illanvietto ja palautteenantomahdollisuus. Nämä tilaisuudet siis toimivat Kihvelin yhteydessä sisäisenä yhteystoimintana.

Nostin kappaleessa 3.1 esille hiljaisen tiedon käsitteen. Auli Toom määrittelee hiljaisen tiedon artikkelissaan "Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen tarkasteluun" seuraavalla tavalla:

Hiljaisen tiedon määritellään tarkoittavan implisiittistä tietoa, joka kattaa taustalla vaikuttavat uskomukset, asenteet ja arvot. Hiljainen tieto on vain osittain yksilöiden ja yhteisöjen tiedossa, ja sen täydellinen artikuloiminen voi sen vuoksi olla hankalaa. (Toom 2008, 53.)

Mainitsin samassa kappaleessa yhdeksi manuaalin tavoitteeksi tehdä Kihvelin pitkäaikaisilla työntekijöillä olevaa hiljaista tietoa näkyväksi manuaalin avulla, jotta tieto ei jää vain tietylle ihmisjoukolle. On vaikea tietää, ovatko manuaaliin kirjatut tiedot varsinaisesti hiljaisen tiedon näkyväksi tekemistä juurikin siksi, että varsinaisen hiljaisen tiedon selkeä esittäminen on niin hankalaa eikä se välttämättä ole tiedostettua.

4.1 Talkoolaismanuaali sisäisen viestinnän välineenä

Manuaalissa voi nähdä tietyiltä osin sisäisen tiedottamisen ja markkinoinnin funktion. Pelkästään tapahtumanjohtajan ja mahdollisesti muutaman muun henkilön päässä tai omissa muistiinpanoissa olevat tiedot eivät anna työntekijöille vielä mitään vaan tieto on saatava ensin näkyväksi ja sitten jakoon. Manuaaliin kirjattu lista tapahtumaviikonlopun vastuuhenkilöistä yhteystietoineen on yksi selkeä sisäisen tiedottamisen keino. Sisäistä markkinointia eli arvojen ja toimintatapojen ”markkinointia” talkoolaisille manuaalissa edustavat lähinnä aloituskappale, jossa puhutaan niin kutsutusta Kihveli-hengestä sekä kappale hyvästä asiakaspalvelusta. (Siukosaari 1999, 80, 104 ja 122.)

Manuaalissa kehoitetaan erikseen talkoolaisia avoimeen viestintään ja tiedon eteenpäinviemiseen etenkin, jos ongelmatilanteita ilmenee. Tämän lisäksi talkoolaisia kehoitetaan kertomaan rohkeasti, mikäli jokin käytäntö ei toimi, jotta siitä voisi tulevaisuudessa kehittää toimivamman. Edellä mainittujen kohtien tarkoituksena on luoda tapahtumaviikonloppuun avointa ja kannustavaa viestintäilmapiiriä, joka puolestaan luo talkoolaisille toivon mukaan positiivista mieltä ja sitä kautta lisää työntöä (Juholin 1999, 37).

Tapahtumaviikonloppuna tarvittavan viestinnän sujuvuuden kannalta on tärkeää, että talkoolaiset osaavat ottaa tarvittaessa yhteyttä oikeaan henkilöön kysymyksissään tai ilmoitusasiassa. Mikäli viesti välitetään ”väärälle” henkilölle, hän luonnollisesti ohjaa työntekijän asiansa kanssa oikean vastuullisen puoleen, mutta tällainen viestin kierätys hidastaa viestin etenemistä ja kuormittaa väriä henkilöitä turhaan. Pahimmassa tapauksessa viesti välittyy oikean henkilön tietoon yhden tai useamman muun kautta, jolloin riski, että sanoma on vääristynyt, on melko suuri.

Outi Mulari (2010) esittää opinnäytetyössään kehittämissuhteita NORDLEK 2009 - tapahtuman talkooviestintään, joissa havaitsen käyttökelpoisia ajatuksia sovellettavaksi Kihveli Soikoon! -tapahtumaan. Mularin ehdottama talkoovastaavan nimeäminen olisi tarpeellinen, jotta talkoolaisviestintää saataisiin toimivammaksi ja samalla kevennettäisi tapahtumanjohtajan taakkaa. Talkoovastaavan työnkuva voisi Kihvelissäkin alkaa jo talkoolaisten rekrytoinnista ja siihen sisältyisi lisäksi talkoolaismanuaalin päivittäminen, työvuorojen laatiminen ja talkoolaisten perehdyttäminen. (Mulari 2010, 47.) Tällöin viikonlopun aikana olisi selkeästi yksi henkilö, joka on perillä tapahtuma-alueella kulloinkin työskentelevistä talkoolaisista ja heidän työtehtävistään. Samalla talkoolaiset tietäisivät varmuudella, kehen ainakin voi ongelmatilanteissa olla yhteydessä.

4.2 Perehdyttäminen

Yksi olennainen tarkoitus Kihvelin talkoolaismanuaalilla on toimia perehdyttämisen välineenä. Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimia, joiden avulla työpaikalle uuteen tuleva tai uusiin työtehtäviin siirtyvä työntekijä opastetaan toimimaan työyhteisössä. Tulokkaan kanssa on hyvä käydä läpi organisaation toimintaperiaatteet ja hänen on tärkeää oppia tuntemaan muut organisaatiossa työskentelevät ihmiset ja etenkin esimiehet. Oman työtehtävän osalta on hyvä käydä läpi siihen sisältyvät ohjeet ja samalla ne vastuut ja odotukset, joita työtehtävän suorittajaan kohdistuu. (Hämäläinen & Kangas 2007, 2.)

Talkoolaismanuaalia voisi verrata esimerkiksi työpaikan henkilöstöoppaaseen, johon on koottu muun muassa kuvaus yhteisöstä, tuotteet ja palvelut, yhteisön arvot ja toimintatavat sekä eri osastojen työtehtävät (Siukosaari 1999, 98). Nämä edellä luetellut, työpaikan henkilöstöoppaaseen sisältyvät kokonaisuudet löytyvät talkoolaismanuaalistakin jossain muodossa; yhteisö ja sen tuotteet ja palvelut on kuvattu tapahtumasta kertovan kappaleen alla, arvot ja toimintatavat käyvät ilmi yleiskäytäntöjä käsittelevästä kappaleesta ja jokainen työosa-alue tehtävineen on edustettuna manuaalissa.

Vaikka talkoolainen tekisi Kihveli Soikoon! –tapahtumassa vain lyhyen työvuoron, on perehdyttäminen silti tärkeää. Perehdyttäminen auttaa työntekijää tekemään työnsä hyvin ja viihtymään. Minimanuaalin tavoitteena on antaa talkoolaiselle tarpeeksi tietoa, jotta omat työt on mahdollista hoitaa onnistuneesti ja tehdä pieniä ratkaisuja itsenäisestikin, mikä osaltaan motivoi vapaaehtoista. Heti ohjeistuksen alussa mainitaan myös se, että talkoolaisten työpanos on tärkeä, sillä ilman heitä ei koko tapahtumaa olisi mahdollista järjestää. (Iiskola-Kesonen 2004, 40-41.)

Kunnollisella perehdyttämisellä saadaan työtehtäviinsä myönteisesti asennoituvia työntekijöitä, jotka ovat sitoutuneita toimintaansa. Tämä yleensä vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta ja pois jäämistä. Perehdytykseen panostamisella voi myös säästää kustannuksissa; kustannuksia aiheuttavien sekaannusten määrä vähenee, ei tarvitse perehdyttää uusia työntekijöitä niin usein ja jo luodut asiakassuhteet säilyvät todennäköisemmin kunnossa. (Hämäläinen & Kangas 2007, 4-5.) Etenkin Kihveli Soikoon! –tapahtuman kaltaisessa, vapaaehtoisvoimin järjestettävässä tapahtumassa on tärkeää saada talkoolaisia sitoutettua sen verran, että he haluavat olla mukana seuraavinakin vuosia. Vuodesta toiseen takaisin palaavat työntekijät pienentävät vapaaehtoisten rekrytointiin tarvittavia resursseja ja ovat työntekijän silmissä luotettavia. Vanhojen konkareiden joukosta on myös mahdollista saada rekrytoitua vastuuhenkilöitä, joiden toimimista helpottaa aiempina vuosina hankittu kokemus omasta työosa-alueesta ja tapahtumasta yleensä.

Hyvin hoidettu perehdytys on yksi tärkeä tekijä yhteisön imagon luomisessa. Organisaation imagoon vaikuttavat suurelta osin suusta suuhun kulkeutuvat kokemukset niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin taholta (Hämäläinen & Kangas 2007, 5). Kihvelin talkoolaiset jakavat todennäköisesti sekä hyviä että huonoja työkokemuksiaan tuttaviensa kanssa, jolloin mielikuva leviää myös sellaisille henkilöille, jotka eivät tapahtumassa ole käyneet. Kihveli Soikoon! –tapahtumassa miltei kaikki talkoolaiset ovat edellisen lisäksi asiakaspalvelutyössä, joten heidän työskentelynsä ja kykynsä palvella asiakkaita ovat olennainen osa sitä kokonaismielikuvaa, joka tapahtuman kävijälle jää. Talkoolaismanuaali edistää tämän pohjalta uskoakseni myös hyvää asiakaspalvelua Kihvelissä, sillä tehtävänsä tietävän työntekijän ei tarvitse stressata asiakkaan kohtaamista ja hän pystyy tarvittaessa vastaamaan kysymyksiin tai ohjaamaan asiasta tietävän puheille.

5 VAPAAEHTOISTYÖ

Vapaaehtoistyö on nimensä mukaan vapaasta tahdosta lähtevää, palkatonta, yleishyödyllistä toimintaa ja sitä organisoidaan yleensä joltain taholta (Nylund & Yeung 2003, 13). Käytän opinnäytetyössäni käsitteitä ”vapaaehtoistyö” ja ”talkootyö” toisiinsa rinnastettavina, vaikka muussa yhteydessä saattaisin määrittellä talkootyökäsitteen kuuluvaksi vapaaehtoistyön käsitteen alle. Pidän vapaaehtoistyötä sellaisena työnä, jota tehdään pidemmällä aikavälillä ja jatkuvammin, kun taas talkootyötä ajattelen lyhytkestoisempänä ja kertaluontoisempänä työsuorituksena, joka on yksi vapaaehtoisuuden muoto. Käsitteiden sekakäyttö johtunee myös siitä, että Kihveli Soikoon! –tapahtuman yhteydessä on siellä työskentelevistä vapaaehtoisista puhuttu aina talkoolaisina. Tästä johtuen myös produktin otsikkona on nimenomaan ”Talkoolaismanuaali”.

Leiponen (1987) määrittelee talkoot sosiaalisiksi työavuksi, joka on ollut kiinteä osa kyläasukkaiden elämää ja jopa mieluinen velvollisuus. Talkootyötä voidaan ajatella eräänlaisena naapuriapuna. Talkootyöllä on hoidettu entisaikaan esimerkiksi sadonkorjuuta ja talkoita on seurannut yhteinen juhla. Talkootyöllä on ollut suuri merkitys sodanjälkeisessä Suomessa, jolloin uudelleenrakentamiseen osallistui suurissa määrin vapaaehtoisia ja niiden avulla suomalaiset kasvattivat luottamustaan oman kansan voimiin. (Leiponen 1987,11 ja 389-390.)

Nykyään Suomessa on paljon urheilu- musiikki- ja kulttuuritapahtumia, jotka järjestetään joko kokonaan tai suurimmalta osin talkoovoimin. Ne tarjoavat erilaisia työtehtäviä, jotka vaativat osaamista eri alueilta ja mahdollistavat uuden oppimisen ja työkokemuksen saamisen. Etenkin vuosittain järjestettävien tapahtumien talkooporukalle muodostuu helposti yhteishenki ja osallisuuden tunne, joka tuo samat henkilöt vapaaehtoisiksi tulevinakin vuosina. (Pukkila 2007, 85.) Mielestäni entisajan maanviljelyyn ja rakentamiseen käytetyt talkootyön muodot ovat nähtävissä edelleen juuri näissä tapahtumatalkoiden muodossa. Sekä entisaikaan että nykyään on yleistä, että talkooväki saa kiitokseksi työpanoksestaan ruuan työn teettäjän puolesta. Talkoiden

luoma yhteisöllisyyden tunne ei myöskään ole menettänyt merkitystään vuosikymmenten aikana (Leiponen 1987, 40; Pukkila 2007, 85.)

5.1 Vapaaehtoistyö Kihveli Soikoon! -tapahtumassa

Vapaaehtoistyöntekijät ovat se voimavara, jonka avulla Kihveli Soikoon! -tapahtuma on ylipäättään mahdollista järjestää ja heitä on tapahtumaviikonlopun aikana yhteensä hieman alle 200 henkeä. Myös vastuutehtävissä on ihmisiä, jotka hoitavat kenttäänsä täysin talkoopohjalta. Vapaaehtoisten joukon kerääminen tapahtumaan ei ole ainakaan viime vuosina ollut ongelma. Talkoolaiset ovat tähän saakka tulleet suurimmaksi osaksi jonkin muun yhdistyksen kautta töihin, jolloin jokaisesta työntekijästä on maksettu heidän edustamalleen yhdistykselle tai seuralle tietty summa rahaa. Yhdistyksille maksettavan summan lisäksi työntekijät olivat oikeutettuja saamaan henkilökohtaiseksi palkkioksi t-paidan, ruuan työaikana sekä sisäänpääsyn tapahtumaan työvuorojen ulkopuolella.

Tänä vuonna käytäntö muuttui säästösyistä siten, että lähtökohtaisesti kaikki talkoolaiset tulivatkin töihin yksityishenkilöinä, jolloin he saivat edellä mainitut henkilökohtaiset edut ilman edustamalleen yhdistykselle maksettavaa summaa. Halutessaan talkoolainen sai valita etujen sijasta rahasumman työpanoksestaan omalle yhdistykselleen. Käytännössä tämä muutti asetelmaa siten, että vapaaehtoiset eivät tehneet töitään enää oman organisaationsa hyväksi vaan olivat tekemässä vapaaehtoistyötä pelkästään Kihvelin hyväksi. Pahimmassa tapauksessa tällainen käytännön muutos olisi voinut romahduttaa halukkaiden talkoolaisten määrää, mutta näin ei kuitenkaan käynyt. Mielestäni tämä osoittaa, että Kihveliinkin tullaan vapaaehtoiseksi nimenomaan Kihvelin itsensä takia.

5.2 Vapaaehtoistyön motiivit

Vapaaehtoisuuden ydinasia on henkilökohtainen motivaatio tällaisen työn tekemiseen (Yeung 2003, 83). Yeung (2003) on mallintanut vapaaehtoistyön motivaatiotaustat timanttimalliin, joka korostaa vapaaehtoisuuden motiivielementtien keski-

näisiä vuorovaikutuksia. Mallin Yeung on luonut tutkimuksensa pohjalta, jossa hän haastatteli neljäätoista Suomen evankelisluterilaisen kirkon tai sen kirkollisten yhdistysten vapaaehtoisia. Artikkelissa käsitellään hyvin erityyppistä vapaaehtoistyön muotoa, kuin mitä Kihveli Soikoon! –tapahtumassa tehdään, sillä artikkelissa kyseessä on auttamiseen, esimerkiksi vanhuksiin kohdistuva työ, joka toteutuu pitkällä aikavälillä. (Yeung 2003, 105-106 ja 109-110.) Tästä eroavaisuudesta huolimatta yhdistäisin joitakin artikkelissa esitettyjä motivaatiotaustoja myös Kihvelissä tehtävään talkootyöhön.

Ensimmäinen ulottuvuus vapaaehtoistoiminnan timantissa on saaminen – antaminen. Vapaaehtoistyöntekijä antaa luonnollisesti omaa aikaansa ja osaamistaan ilmaiseksi muiden käyttöön, mutta he kokevat kuitenkin saavansa jotain. Työstä on mahdollista saada hyödyllisiä ja hyviä asioita itselleen niin fyysisesti, psyykkisesti kuin sosiaalisestikin. Vapaaehtoinen voi saada työssään fyysistä hyvinvointia edistävää liikuntaa, mielen vireyttä edistäviä emotionaalisia palkintoja tai uuden oppimista sekä luoda uusia sosiaalisia verkostoja. (Yeung 2003, 109-110.) Tämän ulottuvuuden logiikka on mielestäni perusasia vapaaehtoistyön motivaatiossa, sillä ilman rahallista palkkaa tehdystä työstä on tärkeää saada jotain muuta. Uskon, että Kihvelissä talkoolaiset saavat edellä mainittuja asioita tekemässään työssä ainakin jossain määrin. Koska miltei kaikki työtehtävät ovat jollain asteella asiakaspalvelua, voisin kuvitella emotionaalisten palkintojen olevan korostuneessa asemassa, sillä tyytyväinen asiakas on suora positiivinen palaute, joka luo hyvää mieltä talkoolaisille.

Toisena ulottuvuutena esitellään jatkuvuus – uuden etsintä. Nämä ääripäät eivät välttämättä ole yhteydessä yhden vapaaehtoisen toiminnassa, mutta niiden vuorovaikutus ei ole mahdotontakaan. Jatkuvuus -motivaatioina voi olla esimerkiksi aiemmat positiiviset kokemukset vapaaehtoistyöstä tai vapaaehtoisuuden liittyminen omaan elämäntapaan. Uuden etsinnällä taas puolestaan haetaan esimerkiksi kontaktia uuteen, kiinnostavaan asiaan, halutaan oppia uutta tai etsitään vastapainoa omaan työhön tai elämäntilanteeseen. (Yeung 2003, 112-113.) Kihvelin talkoolaisilta on usein kuullut, että he ovat jääneet koukkuun nimenomaan Kihvelin talkootyöhön, sillä kokemus on ollut niin positiivinen. Joukkoon mahtuu myös henkilöitä, joiden tiedän osallistuvan siksi, että heidän voisi sanoa periaatteessa harrastavan erilaisiin talkoisiin osallistumista. En ihmettelisi, vaikka Kihvelinkin vapaaehtoisten joukosta nousisi

esiin motivaatiotekijäksi myös vastapainon hakeminen, sillä tietojeni mukaan vain harvan talkoolaisen työtehtävä on yhteneväinen hänen normaalin päivätyönsä kanssa.

Seuraavaksi timanttimallissa on etäisyys - läheisyys –ulottuvuus. Etäisyyden teemoja ovat joustavuus, epäbyrokraattisuus ja etäisyys muihin ihmisiin. Motivaatioakselin tähän päähän sijoittuva henkilö kaipaa mahdollisesti ”sitä omaan juttua”, jolla saa etäisyyttä omaan arkeen. Läheisyyden yhteydessä luetellaan teemoina muun muassa ryhmään kuulumisen ja yhteishenki. (em. 114-115.) Kihvelin kohdalla tähän löytyy mielestäni melko heikosti yhteyttä. Lähinnä katsoisin ryhmään kuulumisen ja eräänlaisen yhteishengen mahdollisiksi motiiveiksi tältä akselilta, mutta nekään eivät näin kertaluontoisessa tapahtumassa välttämättä tule esiin kovin voimakkaina. Etäisyyden teemat jäävät jo hyvinkin kaukaisiksi, sillä periaatteessahan tapahtumaviikonloppuun kuuluu esimerkiksi melko tiukka aikataulu ja velvollisuus hoitaa työvuorot sovitusti.

Viimeisen ulottuvuuden muodostaa pohdinta – toiminta. Pohdintaan liittyy sellaisia teemoja kuin arvot, roolimallit ja henkinen kasvu. Nämä liittyvät tuloksissa kiinteästi tutkimusta varten haastateltujen henkilöiden omaan uskonnollisuuteen. Toimintaan liittyviksi teemoiksi on lueteltu vapaa-ajan täyttäminen, itse toiminnallisuus ja toiminnan organisointitapa. (em. 116-117.) Tästä ulottuvuudesta löytyviä teemoja on mielestäni kaikkein hankalinta soveltaa Kihvelin talkoolaisten motivaatiotekijöiksi. Tapahtumassa tehtävät työt ovat hyvin pitkälti toiminnallisia, joten sen suhteen yhtymäkohdista on olemassa, mutta Kihveli tuskin tarjoaa kenellekään kovin syvällisiä henkisen kasvun kokemuksia.

Itse ajattelisin yhdeksi motivaatiotekijäksi Kihvelin talkoolaisilla sen, että työ on lyhytkestoinen eikä rasita liikaa. Vapaaehtoiseksi viikonlopputyöntekijäksi tuleminen ei sitouta henkilöä kuin vain omien työvuorojen ajan ja työtehtävät ovat suurimmalta osalta sellaisia, että ne eivät vaadi erikoisosaamista tai pitkiä perehdytysjaksoja. Toisaalta monella saattaa motivoivana tekijänä olla itse tapahtumaan osallistuminen, sillä jo yhden täyden työvuoron ahkerointi oikeuttaa sisäänpääsyyn tapahtumaan työvuoron ulkopuolella.

Uskon, että Kihveli Soikoon -tapahtumaan talkoolaiseksi tulevilla motivaatio syntyy osittain myös eräänlaisesta kyläidentiteetistä. Aseman kylä, jonne tapahtuman miljöö sijoittuu, näyttää heräävän horroksesta joka heinäkuun kolmas viikonloppu, kun Kihveli käynnistyy. Tämä ei johdu pelkästään siitä, että kylä on täynnä ympäri Suomea ja jopa ulkomailta asti tulleita festivaalivieraita, vaan monet asemalaiset ovat itsekin aktiivisena liikkeellä ja osallistuvat Kihveliin talkoolaisina. Asemalla halutaan näyttää, mihin pieni kylä pystyy ja auttaa luomaan paras mahdollinen tunnelma tapahtumaviikonloppuun. Kaikki Kihveli Soikoon! -tapahtumaan vapaaehtoistyöntekijöiksi tulijat eivät kuitenkaan ole Aseman kylältä, vaan heitä tulee ympäri pitäjää. Kihveli on Hankasalmen suurin vuosittain järjestettävä tapahtuma ja sillä on suhteellisen hyvä näkyvyys medioissa ympäri Suomea kokoonsa nähden. Näin ollen festivaali kiinnostaa kuntalaista laajemmallakin alueella ja he haluavat mahdollisuuksien mukaan lähteä tekemään yhdessä tapahtumaa ikään kuin yhteiseksi hyväksi.

6 TALKOOLAISMANUAALIN MATKA IDEASTA KÄYTTÖÖN

Aloitin manuaalin alustavan hahmottelun helmi-maaliskuussa 2010 ja tavoitteena oli saada produkti valmiiksi tulevan kesän Kihveli Soikoon! -tapahtumaa varten, jonka ajankohtana oli 16.-18.7.2010. Aluksi suunnittelin manuaalia pääotsikkotasolla omien tietojeni pohjalta. Sen jälkeen tarkoituksena oli ottaa yhteyttä edellisvuosina tapahtumassa eri työosa-alueiden vastuuhenkilöinä toimineisiin ihmisiin ja käydä heidän kanssaan läpi kunkin työsarkaan kuuluneita asioita. Pääotsikoinnin jälkeen aloin suunnitella kaikille talkoolaisille yhteistä osuutta, jossa esiteltäisiin yleisiä käytäntöjä.

Otsikkosuunnittelun lisäksi ideoin hyvin alustavasti myös manuaalin visuaalista puolta ja ehkä vielä enemmän valokuvien hyödyntämistä. Päätin etsiä edellisvuosien tapahtumista ja rakennusvaiheessa otetuista valokuvista otoksia eri tapahtumapaikoista, joita voisi laittaa tapahtuma-alueen kuvauksen yhteyteen. Sain ajatuksen, että voisin hyödyntää valokuvia vastuuhenkilölistauksenkin yhteydessä liittämällä vastuuhenkilön nimen yhteyteen hänestä otetun valokuvan. Ajattelin tämän helpottavan niissä tilanteissa, missä joku, joka ei tunne vastuuhenkilöitä entuudestaan joutuu mahdollisesti etsimään tiettyä henkilöä tapahtuma-alueelta.

Ravintolapuoli, joka koostuu anniskelupisteistä sekä kahvimyynnistä sekä järjestyksenvalvonta ovat tapahtuman suurimmat talkoolaisten työllistäjät. Festivaalitoimiston lisäksi nämä osa-alueet ovat näkyvässä roolissa ja niiden toimivuus vaikuttaa suurelta osin tapahtuman yleisilmeeseen ja sujuvuuteen. Päätin ottaa kyseiset alueet ensimmäisenä selvityksen alle, sillä niiden käytänteet ovat itselleni olleet pimennossa.

6.1 Linjaus eri käyttömahdollisuuksien välillä

Talkoolaismanuaalin lopullista muotoa pohdittiin jo hyvissä ajoin keväällä. Ensimmäisenä kysymyksenä oli, tehdäänkö manuaali sähköiseen muotoon sähköpostitse jaettavaksi, pelkäksi paperiversioksi vai molemmiksi. Sähköisen muodon puolesta puhui selkeästi taloudellisuus yhdistyksen kannalta, mutta toisen puolen vaakakupissa painoi kuitenkin enemmän se ongelma, että käytössämme ei ollut talkoolaisiksi tulevien sähköpostiosoitteita ja niiden haaliminen olisi ollut liian työlästä. Lisäksi kaikista viikonloppuna töihin tulevista talkoolaisista ei aina ole varmaa tietoa ennen kuin he ilmoittautuvat vuoroon tullessaan. Tämäkin seikka puolsi pelkän paperiversion teke- mistä. Painetun version suurimmaksi eduksi katsoimme myös mahdollisuuden tehdä siitä sellainen, joka kulkisi vapaaehtoisen mukana työvuorojen ajan.

Manuaalin valmistuttua oli tehtävä päätös siitä, millaisina painotuotteina manuaalit ja minimanuaalit vastuuhenkilöille ja normaaleja työvuoroja suorittaville talkoolaisille toteutettaisiin. Pääprioriteettina oli se, että molempien manuaaliversioiden tulisi olla mahdollisimman helposti mukana kulkevia. Vastuuhenkilöille jaettavan kokonaisen manuaalin suhteen päädyttiin niin kutsuttuun ”käsiohjelmamalliin” eli A5-kokoiseen nidottuun lehtiöön. Minimanuaalista halusin mahdollisimman käytännöllisen, taskukokoisen version, josta löytyisi kaikki tarpeellinen tieto, mutta se olisi helppo lukaista läpi tarvittaessa jopa työn lomassa. Sen suhteen päädyin neljään osaan taiteltuun A4 arkkiin.

Minimanuaaleja painettiin ravintolapuolelle, järjestyksenvalvojille, liikenteenohjaukseen ja backstagelle. Vaikka festivaalitoimiston toimintaa käsittelevä osio manuaalissa on oleellisen tärkeä, siitä ei ollut tarpeellista tehdä erillistä, vain

toimistotalkoolaisille tarkoitettua minimanuaalia. Tähän päädyttiin siitä syystä, että tänä vuonna toimistolla työskentelevät talkoolaiset ja muut työntekijät olivat aloittaneet työskentelynsä viimeistään kahta viikkoa ennen tapahtumaviikonloppua ja heidän perehdytyksensä oli tehty jo ennen lopullisen manuaalin valmistumista. Toimiston ja sen kautta hoidettavien osa-alueiden esittely on tässä manuaaliversiossa suunnattu enemmän vastuuhenkilöiden tiedoksi ja hyödyksi.

6.2 Tiedon hankkiminen

Olen ollut mukana Kihveli Soikoon! -festivaalin järjestämisessä vuodesta 2006 saakka, joten omat tietovarastoni tapahtumaviikonloppuun kuuluvista työosa-alueista ja yleiskäytännöistä toimivat hyvänä runkona manuaalille. Laaja-alaiset, vaikkakin pinnalliset pohjatietoni helpottivat sisällön kokonaisuuden hahmottamisessa. Tietämättömän olisi ollut mahdollisesti hankalaa esittää kysymyksiä, joihin manuaalin tulee vastata. Perustietojeni avulla sain mielestäni kirjattua ylös tarpeelliset kysymykset, joihin vastaamisen oli tarkoitus olla työosa-alueiden vastuullisten heiniä.

Alkuperäinen suunnitelma tietojen keräämiseen oli siis kysellä ensimmäisenä ravintolapuolen ja järjestyksenvalvonnan vastuuhenkilöiltä, mitä käytänteitä ja työtehtäviä heillä ja heidän vastuualueensa talkoolaisilla on ollut, sillä itselleni näiden osa-alueiden toiminta on jäänyt eniten pimentoon. Palaveri tapahtumanjohtajan kanssa kuitenkin muutti suunnitelmaa, sillä hän on itse toiminut aiemmin järjestyksenvalvonnan esimiehenä ja ollut useampana vuonna talkoolaisena ravintolapuolella. Näiden alueiden käytännöt saikin kasaan hänen tietämyksellään ja saamieni tietojen pohjalta pystyin tekemään näille osa-alueille tarvittavat ohjeistukset.

Seuraavaan isoon kokonaisuuteen, festivaalitoimiston ohjeistukseen, ei tarvinnut etsiä tietoa kaukaa, sillä toimin itse tänä vuonna kolmatta kertaa kyseisen alueen vastuuhenkilönä ja miltei kaikki tarvittava tieto oli jo mielessä tallessa. Osittain pohdimme myös yhdessä tapahtumajohtajan kanssa uusia käytäntöjä, joiden taustalla oli hiljattain Kihveli Soikoon -yhdistyksen omistukseen siirtyneen vanhan asemarakennuksen tilojen laajamittaisempi käyttöönotto. Tämän lisäksi kävimme yhteistyössä läpi toimiston alaisuudessa toimivat pienemmät osa-alueet, kuten esimerkiksi kuljetus- ja majoi-

tusasiat. Näillä alueilla on omat vastuuhenkilönsä, mutta ei erikseen nimettyjä talkoolaisia. Liikenteenohjaukseen ja backstagesta huolehtimiseen liittyvät ohjeet kirjoitin samaten sekä omien, että tapahtumanjohtajan antamien tietojen pohjalta.

6.3 Manuaalin kirjoittaminen

Aloitin konkreettisen kirjoitustyön tekemällä otsikoiden alle muistiinpanoja niistä asioista, jotka osasin pelkkien omien tietojeni pohjalta kirjata. Kävin tekemääni otsikkotason runkoa läpi satunnaisessa järjestyksessä aloittaen kohdista, joista itselläni oli eniten tietoa. Koin taktiikan toimivaksi, sillä yhden osa-alueen pohtiminen johti usein hoksaamaan myös muihin kokonaisuuksiin kuuluvia asioita. Varsinaisen kirjoitustyön aloitin pienellä johdantokappaleella, johon heti ensimmäiseksi kirjoitin tervetuloitoviuksen Kihvelin talkoolaiseksi ja etukäteisen kiitoksen manuaalia lukevan talkoolaisen työpanoksesta. Halusin laittaa kiitoksen heti alkuun, sillä uskoin sen luovan positiivista mieltä ja motivoivan lukijaa jatkamaan eteenpäin.

Koska talkoolaiset vaikuttavat isolta osalta siihen, millainen mielikuva kävijälle tapahtumasta tulee, halusin alussa olevassa yleistekstissä muistuttaa heidän olevan asiakaspalvelutyössä työtehtävästä riippumatta. Vaikka kappale alkoi itsestäni tuntua jossain vaiheessa naurettavalta ja vapaaehtoisia aliarvioivalta, päätin kuitenkin jättää sen manuaaliin, koska asiasta on toisaalta hyvä muistuttaa. Mainitsin vielä lisäksi, että on hyvä olla valmiina, mikäli joku kaipaa opastusta, jottei häntä tarvitse opastaa kysymään ohjeita erikseen toimistolta.

Yleistekstiin päädyin kirjoittamaan selkeästi myös edut, joita talkoolaisella on työstään mahdollista saada. Näin varmistettiin, että asiasta on mustaa valkoisella ja edut ovat kaikille talkoolaisille samat. Tämä on joinain vuosina aiheuttanut huomattavasti päänvaivaa, sillä vapaaehtoisille on eri ihmisten toimesta luvattu eri asioita. On todella ikävää joutua kieltämään työntekijältä jotain, mitä joku satunnainen henkilö ilman parempaa tietoa sovituista eduista on jo hänelle luvannut. Manuaalin kautta ajankohmainen tieto asiasta on mahdollista levittää suoraan vapaaehtoisille, jolloin eduista väittely on todennäköisemmin vältettävissä.

Vaikka tiesin vastuuhenkilöiksi tulevien olleen vapaaehtoisina työntekijöinä tapahtumassa jo useampana vuonna aiemmin, halusin silti kirjoittaa talkoolaismanuaaliin lyhyesti, mikä on Kihveli Soikoon! -tapahtuma, mitä on skiffle-musiikki ja mitä tapahtuma-alueeseen kuuluu. Asiat eivät uskoakseni tulleet kenellekään heistä uutena, mutta mielestäni toimintaympäristön kuvaaminen on olennainen osa talkoolaismanuaalin kaltaista ohjeistusta. Tulevaisuudessa on aivan mahdollista, että vastuuhenkilöiksikin rekrytoidaan henkilöitä, jotka eivät ole ennen Kihvelistä kuulleetkaan, jolloin osiolla viimeistään tulee oikeasti tarvetta.

Halusin kirjoittaa jokaiseen työosa-alueen kappaleeseen selkeästi sekä vastuuhenkilölle että muille talkoolaisille tarkoitetut ohjeet, jotta talkoolaiset saavat ohjeita lukiesaan käsityksen siitä, missä asioissa kääntyä vastuuhenkilön puoleen. Kappaleiden alkuun pyrin kirjaamaan selkeästi, ketä mikäkin ohje koskee. Jokaisen osa-alueen loppuun halusin laittaa myös selkeästi mahdolliset, kyseisessä työtehtävässä vastaan tulevat ongelmatilanteen ja ehdotuksen ratkaisusta. Tämän toivoin antavan tukea talkoolaisille ongelmatilanteiden ratkaisuun ja vähentämään niiden selvittämisen pelkoa.

Etenkin ravintolapuolen ja backstagen ohjeistuksista kirjoitin suhteellisen yksityiskohdalliset, jotta ohjeista olisi hyötyä, mikäli johonkin tehtävään näillä alueilla pitäisi nopeasti saada korvaava talkoolainen sairastumisen tai vastaavan vuoksi. Järjestyksenvalvojien ja liikenteenohjaajien osuuteen tuli hieman pintapuolisemmat ohjeet, sillä molemmille työryhmille on olemassa erikseen suunnitelmat, (turvallisuus- ja liikenteenohjaussuunnitelma) joita he noudattavat. En kokenut tarpeelliseksi kirjata suunnitelmissa esitettyjä käytänteitä enää talkoolaismanuaaliin, sillä se ei olisi tuonut varsinaista lisäarvoa muille manuaalin käyttäjille.

Kirjoitustyötä tehdessäni yritin parhaani mukaan pitää huolta siitä, että ohjeistukseen ei tulisi liikaa käskytyksen tuntua tai ”älä tee näin” -muotoja, vaan ohjeet esitetään neutraalissa muodossa. Pyrin myös pitäytymään suhteellisen tiiviissä, mutta informatiivisessa tyyliissä. Vaikka oppaassa olisi ollut mahdollisuus toisaalta irrotella hieman ja kirjoittaa tapahtuman tyyliin sopivasti hieman kevyempää ja huumoripitoisempaa tekstiä, en lopulta ottanut sellaista linjaa. Kepeä tyyli olisi vaatinut selvästi enemmän paneutumista ja ajankäyttöä manuaalin kirjoittamiseen, joten en nähnyt työmäärän

kannalta sillä niin paljon lisäarvoa lukijalle. Manuaalin paljolta tuntuva sivumääräkin olisi varmasti paisunut entisestään ja se olisi saattanut heikentää myös tärkeän informaation perillemenoa.

Annoin talkoolaismanuaalin keskeneräisenä pariinkin eri otteeseen luettavaksi ja kommentoitavaksi tapahtuman johtajalle, apulaisjohtajalle ja tiedotusvastaavalle. Tällä halusin varmistaa, että teksti on ymmärrettävää ja että kaikki tarvittavat asiat tulee käytyä läpi. Heiltä sai hyviä kommentteja, joiden pohjalta muokkasin manuaalin aina uudeksi, paremmaksi versioksi. Kun kokonainen manuaali alkoi olla pääpiirteissään valmis, oli aika siirtyä seuraavaan haasteeseen: tiivistää tärkeimmät asiat minimanuaaliin mahtuvaksi. Tilaa oli vähän ja asiaa paljon, joten piti tehdä päätöksiä, mitä voi jättää pois. Kiitos ja tervetuloivotus olivat ehdottomasti tärkeimmät mukaan mahduttava ja ne toimivatkin hyvänä aloituksena.

6.4 Ulkoasun suunnittelu ja taitto

Halusin talkoolaismanuaalin olevan yhteneväinen muihin Kihveli Soikoon! – tapahtuman painotuotteisiin nähden, joten tein ulkoasun suunnittelua yhteistyössä painotuotteista vastaavan henkilön, Joni Suhosen kanssa. Ensimmäisenä ulkoasun suunnittelussa kiinnitin huomiota tekstin fontteihin. Otsikoinnissa käytin fonttia, jolla muun muassa ”Kihveli Soikoon!” on julkaisuihin kirjoitettu ja tekstiosat muutin fontiksi, jota yleisesti Kihvelin itse julkaisemisissa teksteissä käytetään. Koska tekstiä oli manuaalissa paljon ja kuvia vähän, toivoin sivuista mielekkäämmän näköisiä ilman värilliseen paperille tulostusta tai muuten kalliita väritulosteita. Tämä vuoden paitojen painatuksessa sekä käsiohjelmissa ja ohjelmalehtisissä näkyi erilaisia skiffle-soittimia soittavia ”kihveliötököitä”, joita halusin ehdottomasti hyödyntää myös manuaalin elävöittämisessä. Keksimme lisätä iloisten ötököiden kuvia vesileimatyyllillä tekstin taustalle, jolloin manuaalin ilme muuttui heti positiivisemmaksi.

Suunnittelin aluksi talkoolaismanuaalia painettavaksi A4-kokoisena, muovikantisena ja kierrekiinnityksellä, jotta se kestäisi käyttöä. Pian kuitenkin tulin ajatelleeksi niin ison painotuotteen epäkäytännöllisyyttä ja muutin suunnitelmaa. Sain uuden innoituksen käsiohjelman mallista, joka on A5-kokoinen, nidottu vihkonen. Tämä vaikutti

heti käytännöllisemmältä ja oikeasti mahdolliselta kantaa tarvittaessa mukana. Muodon lukkoon lyömisen jälkeen täytyi suunnitella manuaalille kansi ja taitto. Olen itse aika taitamaton kuvankäsittely- ja taitto-ohjelmien käytössä, joten Jonista oli korvaamaton apu tässäkin vaiheessa. Kävimme yhdessä läpi sitä, kuinka sivut pitää asetella tulostettavaksi, jotta sivujärjestys säilyy oikeana. Ehdottoman tärkeää oli, että vastuuhenkilöiden puhelinnumerolista jäi ulkopuolelle takakanneksi, jotta niiden etsimiseksi ei tarvitse plarata yhtäkään sivua. Tämän opinnäytetyön liitteistä löytyy manuaali kokonaisuudessaan.

Alkuperäiset, ideointivaiheessa tehdyt suunnitelmat valokuvien käytöstä tapahtuma-alueen kuvauksen yhteyteen eivät aivan kokonaisuudessaan toteutuneet, niin kuin oli tarkoitus. Edellisvuosien valokuva-arkistoista ei löytynytäkään sellaisia otoksia, joita olisi kannattanut manuaaliin laittaa, mutta en kuitenkaan halunnut jättää tapahtuma-alue osiota tyystin ilman kuvia. Tilanteessa ei ollut muuta mahdollisuutta, kuin ottaa kamera matkaan ja suunnata kierrokselle kuvaamaan tarvittavia kohteita. Tämä osoittautui loppujen lopuksi alkuperäistä paremmaksi vaihtoehdoksi siltä osin, että kuvien käyttöoikeuksia ei tarvinnut murehtia. Huono puoli oli taas toisaalta se, että en ehtinyt odottaa festivaaliltan pystytystä, joten kuvat itse päätapahtumapaikasta jäivät puuttumaan.

Valokuvia oli alkuperäisen suunnitelman mukaan tarkoitus liittää myös vastuuhenkilöiden nimien viereen, jotta henkilöiden tunnistaminen tarvittaessa helpottuisi. Tämä suunnitelma jäi kokonaan toteutumatta, sillä osa vastuuhenkilöistä, joille asiaa ehdin ehdottaa, olivat kielteisiä sen suhteen. Vaikka joillekin valokuvan julkaisu nimen yhteydessä ei olisi ollut ongelma, katsoin järkevämmäksi jättää kuvat kaikkien henkilöiden kohdalta pois, jotta sivu ei aiheuttaisi hämmennystä tai mielikuvaa henkilöiden eriarvoisuudesta.

Minimanuaalin taitto oli kokonaiseen verrattuna hieman enemmän suunnittelua vaativa, kun pyrkimyksenä oli saada tehtyä siitä nimensä mukaan mahdollisimman pienikokoinen, mutta kuitenkin selkeä. Otin lähtökohdaksi sen, että tarvittavien tietojen tulisi mahtua yhdelle A4-kokoiselle arkille, jolloin se neljään osaan taiteltuna olisi helpposti mukana kulkeva. Pitkällisen pohdinnan jälkeen sain ideoitua mahdollisimman toimivan ja toteutettavan ratkaisun. Minimanuaalin ollessa taiteltuna kannessa näkyi

päällimmäisenä se, minkä osa-alueen ohjeista on kyse ja kääntöpuolella sama puhe-
linnumerolista kuin kokonaisessa versiossa, jotta ne ovat helposti näkyvillä. Ensimmäisen taitoksen avaaminen paljastaa sisäaukeaman, josta löytyy kaikille samat, yleiset ohjeet. Kun arkin taittelee kokonaan auki, sen toiselta puolella on osa-alueita koskevat ohjeet koko sivun kokoisena tekstinä. Kaikkien työosa-alueiden minimanuaalit löytyvät tämän työn lopusta liitteinä.

6.5 Manuaalien jakaminen talkoolaisille

Kokonaiset talkoolaismanuaalit saatiin annettua vastuuhenkilöille jo ennen tapahtuman alkua läpikäytäväksi, sillä he kävivät etukäteen tapaamassa tapahtumanjohtajaa. Muut työntekijöiksi tulleet saivat minimanuaalit talkoolaisille järjestetyn infotilaisuuden yhteydessä päivää ennen virallista tapahtuman alkua. Harmillisesti kävi niin, että en itse päässyt mukaan infotilaisuuteen kertomaan manuaalin tekemisen idean synnystä ja sen tavoitteista. En oikeastaan edes tiedä, miten manuaali on talkoolaisille esitelty, sillä muilta töiltäni en enää ehtinyt valmistella tapahtumanjohtajalle tietopakettia, joka olisi ollut hyvä kertoa manuaalien jakamisen yhteydessä. Kaikki talkoolaiset eivät päässeet infotilaisuuteen, joten osalle vapaaehtoisista annettiin minimanuaali siinä vaiheessa, kun he kävivät toimistolla ilmoittautumassa työvuoroon.

6.6 Budjetti

Kihvelin talkoolaismanuaali saatiin toteutettua kohtuullisen pienellä budjetilla. Sen eteen tehty työ tuli tällä kertaa opinnäytteen kautta ikään kuin ilmaiseksi, mutta jos tämän kaltaisen manuaalin tekoon ryhtyisi työntekijä, kuluisi siihen huomattava määrä tunteja, mikä puolestaan nostaisi kokonaishintaa. Tilanne oli myös siinä mielessä suotuisa, että pystyimme tekemään oman organisaation sisällä olevan työntekijän kanssa graafista suunnittelua ja toteuttamaan taiton. Mikäli painopaikka olisi tehnyt tämän työn painon lisäksi, olisi laskun loppusumma ollut suurempi. Painopaikkana käytettiin Hankasalmella toimivaa työpaja Taitotupaa, joten itse painotuotteiden hinta ei koitunut ongelmaksi. Koska Taitotupa toimii voittoa tavoittelemattomasti, ovat hin-

nastot sen mukaiset. Tämä ei onneksi kuitenkaan näy laadussa, joten painopaikaksi se oli luonnollinen valinta.

7 ARVIOINTI

7.1 Oma arvio talkoolaismanuaalista

Olen itse melko tyytyväinen talkoolaismanuaaliin kokonaisuutena. Teksti on näin jälkeinpäin luettuna aika yksityiskohtainen, mutta tarpeellisella tavalla. Onnistuin mielestäni luomaan sellaisen sisällön, kuin olin tavoitellutkin: informatiivisen paketin ilman epäolennaista jaarittelua. Pidin myös lopullisesta ulkoasusta ja siitä, että se sopii tapahtuman henkeen.

Yksi merkittävä virhe manuaaliin oli kuitenkin päässyt ja se aiheutti tapahtumaviikonloppuna hetkittäin hieman päänvaivaa - tosin lähinnä itselleni. Ravintolavastaavan vastuualueeseen kuuluvaksi oli anniskelupisteistä huolehtimisen lisäksi kirjattu kahvimyynnin hallinnointi, mutta tämä osoittautui vääräksi tiedoksi. Virheellisen tiedon syntyminen oli monen tekijän summa, mutta todellisuudessa olisin itse voinut välttää sen varmistamalla jokaiselta kirjaamaltani vastuuhenkilöltä erikseen, että olemme asioista samaa mieltä.

7.2 Tilaajan arvio talkoolaismanuaalista

Tilaajan arvion antoi toiminnanjohtaja Jaana Suhonen, joka toimi työelämäohjaajanani produktia työstäessäni. Hän piti manuaalia tarpeellisena ja toimivana kokonaisuutena. Suhonen kiitteli myös sitä, että asiat on käsitelty kattavasti, mutta siitä huolimatta manuaalista ei tullut liian paksua ja raskaslukuista. Hänen mielestään on tärkeää, että vastuuhenkilöt tietävät muidenkin kuin oman osa-alueensa toiminnasta. Hän nosti esiin myös puhelinnumerolistan hyödyllisyyden, sillä hänelle soitetut puhelut tosiaankin vähentyivät tämän vuoden tapahtumassa. Talkoolaiset hoitivat siis hienosti kysymyksensä omien alueidensa vastuuhenkilöiden kautta, kuten manuaalissa

kehotettiin. Tilaaja aikoo ottaa manuaalin päivitettyä käyttöön myös ensi kesän tapahtumaan. Hänen mielestään viikonlopun ohjelman aikataulu olisi hyvä saada liitettyä manuaalin, jotta se olisi koko ajan talkoolaisten tiedossa lähinnä asiakkaiden kysymyksiä varten. (Suhonen 2010.)

7.3 Manuaalin käyttö ja hyödyt Kihveli Soikoon! 2010 –tapahtumassa

Työskentelin itse tapahtuman ajan festivaalitoimistossa, joten en saanut juuri lainkaan käsitystä siitä, kuinka paljon manuaalia talkoolaisten keskuudessa luettiin ja koettiin siitä olevan hyötyä. Toimiston osalta huomasin kuitenkin sen verran, että en joutunut selittelemään ruokailukäytäntöjä tai talkoolaisten etuuksia muistaakseni kenellekään. Aiempina vuosina nämä ovat olleet yleisimmät aiheet, joita vapaaehtoiset tulevat toimistolta kyselemään. Tämän perusteella oli toki mahdollista päätellä, että oppaaseen oli tutustuttu ainakin näiden osioiden kohdalta.

Omallekin kohdalle osui tapauksia, jolloin pääsin koekäyttämään itse kirjoittamaani manuaalia. Heti tapahtumaviikonlopun alussa tuli eteen tilanne, jossa oli pakko kaivaa manuaali käsille ja tarkastaa, mitä olinkaan kirjannut kahvitukseen liittyvistä käytännöistä. Kun kahvimyyntipistettä pystyttämään tullee selvisi, ettei ravintolavastava olekaan kahvituspuolesta vastuussa, he kääntyivät toimiston puoleen. Satuun olemaan juuri sillä hetkellä toimiston vastuuvuorossa, joten päädyin siinä sivussa järjestämään myös kahvimyyntipuolen asioita. Koska tilanne oli hyvin hektinen, oli nopeinta katsoa manuaalista ohjeet ja auttaa myyjät niiden avulla alkuun. Alkusekaannuksen jälkeen homma alkoi pyöriä kuitenkin omalla painollaan.

Toistamiseen hyödynsin manuaalia ennen työvuoroani anniskelupisteellä, minkä olin ottanut saadakseni hieman taukoa toimiston hulinasta. En ole koskaan aiemmin tehnyt töitä anniskelun parissa Kihvelissä tai missään muuallakaan, joten ohjeiden tarkastus oli aivan paikallaan. Uudenkaan työtehtävän kokeileminen ei hirvittänyt, kun tiesi, mitä tehdä.

Koska oma kokemukseni talkoolaismanuaalin käyttöasteesta ja konkreettisesta toimivuudesta laajemmalla osin jäi vajavaiseksi, pyysin palautetta manuaalista eri osa-

alueilla toimineilta vastuuhenkilöiltä. Kyselin samalla, kuinka aktiivisesti heidän mielestään sitä hyödynnettiin ja oliko siitä hyötyä itselle ja/tai muille talkoolaisille. Esitin kysymykset yksinkertaisesti sähköpostiviestissä ja pyysin heitä vastaamaan niihin parhaansa mukaan. Laajemman kyselyn laatiminen ei mielestäni olisi ollut tarkoituksenmukaista tässä vaiheessa, kun talkoolaismanuaali ja uudet käytännöt ylipäättään ovat vasta ensimmäistä kertaa käytössä.

Saamissani vastauksissa talkoolaismanuaalia pidettiin yleisesti hyvänä ja toimivana kokonaisuutena. Sen sanottiin myös selkiyttäneen tapahtumakokonaisuutta, mikä etenkin vastuuhenkilön näkökulmasta koettiin tarpeelliseksi. Vastaajien mielestä talkoolaiset lukivat manuaalia tai minimanuaalia suhteellisen ahkerasti ja minimanuaalin vähäisempää tekstimäärää ja näppärää taskukokoa kiiteltiin. Vastuuhenkilöistä puhelinnumeroilla varustettuna nousi vastauksissa esiin erittäin hyvänä asiana ja yhdessä palautteessa pidettiin tarpeellisena huomiona sitä, että pienempiä asioita voi hoitaa oman työosa-alueen vastuuhenkilön kanssa tapahtumanjohtajan sijasta.

7.4 Parannusehdotuksia

Ensi vuoden tapahtumassa jaettavaan manuaaliin on tullut muutama parannusehdotus, tai ehkä paremminkin lisäys, jotka huomasin itse ja joita palautteista kävi ilmi. Itseäni jäi harmittamaan, että en työtehtävieni ohella ehtinyt tehdä tapahtuma-alueen karttaa lisättäväksi manuaaliin. Käsiohjelmassa on kartta kylläkin olemassa, mutta siitä huolimatta olisin halunnut saada tehtyä selkeämmän ja suurempikokoisen kartan, joka olisi ollut myös manuaalissa, tapahtuma-alueen kuvauksen yhteydessä. Ohjelmalehtisessä ja käsiohjelmassa on toki näkyvissä viikonlopun ohjelma-aikataulut, mutta yksi vastaaja toivoi sitä myös manuaaliin painettavaksi. Jätin ohjelman tietoisesti pois, sillä ajattelin talkoolaisten käyttävän ohjelmalehtistä tai käsiohjelmaa. Olin jättänyt ottamatta huomioon sen seikan, että kaikille talkoolaisille ei ehkä näitä lehtiä riitäkään, kun ne ovat kuitenkin loppupeleissä asiakkaita varten. Ohjelma olisi tosiaan hyvä lisä talkoolaismanuaaliin, jotta erillistä ohjelmalehtistä ei tarvitsisi kuljettaa mukana työvuoron aikana.

Toinen lisäys, jonka keksin vasta selaillessani jo valmista, painettua manuaalia oli muistiinpanosivu. Oikeastaan manuaalissa tällainen tyhjä sivu olikin jo olemassa taittoa tasaamassa, mutta olin päättänyt lisätä tyhjään tilaan sivun kokoisen kuvan yhdestä ”kihveliötökästä”. Tämä sivu on ehdottomasti järkevämpää hyödyntää tulevaisuudessa laittamalla otsikoksi ”Muistiinpanoja” ja tekemällä mahdollisesti himmeä riivitys valmiiksi.

Näiden konkreettisten parannusehdotusten lisäksi etenkin minimanuaalien jakaminen on mielestäni organisoitava tulevina vuosina paremmin. Toisaalta infotilaisuus on hyvä paikka antaa samalla myös kirjalliset ohjeet käteen, mutta kaikki eivät kuitenkaan tähän tilaisuuteen pääse osallistumaan. Manuaalien päätyminen jokaiselle talkoolaiselle varmistettaisiin paremmin, jos ne jaettaisiin käteen vasta siinä vaiheessa, kun henkilö käy toimistolla ilmoittautumassa töihin. Useat tekevät tämän jo hyvissä ajoin ennen työvuronsa alkua, jopa edellisenä päivänä, joten heillä olisi hyvin todennäköisesti aikaa lukea loppuun kahden sivun mittainen minimanuaali läpi. Tämä järjestely vaatii ehdottomasti sen, että toimiston henkilökunta on perillä tästä käytännöstä ja ymmärtävät sen tärkeyden.

Manuaalin päivittämisen yhteydessä voisi olla tarpeen käydä yhdessä tapahtumanjohtajan kanssa läpi myös kriisiviestintään liittyviä asioita ja sitä, voisiko niitä tuoda esille manuaalissa tulevina vuosina. Organisaatiota kohtaavat kriisit ovat pääsääntöisesti negatiivisia tapahtumia ja ne vaikuttavat oleellisesti yhteisön imagoon (Siukosaari 1999, 194). Nämä poikkeustilanteet voivat syntyä joko yhteisön sisältä tai tulla ulkopuolelta (Juholin 1999, 216).

Esimerkkinä Kihveli Soikoon! –festivaaliin liittyvästä kriisistä voisi käyttää joidenkin tapahtuman asiakkaiden välille syntyvää tappelua, joka vaatii sekä poliisin että ambulanssin kutsumisen paikalle. Sellainen ei yleensä jää asiakkailta huomaamatta ja kysymyksiä herää aivan varmasti jokaisella. Edellä kuvattu tilanne vaatii selkeästi kriisiviestintää, jossa avoimuus, aktiivisuus ja vääristelemättömän tiedon kertominen ovat avainasemassa. Viestinnän ensisijaisena kohderyhmänä tässä tapauksessa ovat talkoolaiset, joilta näissä olosuhteissa tullaan etenkin asiakkaiden taholta kysymään, mitä on tapahtunut. Asiasta tiedottamisella ensikädessä talkoolaisille pystytään suoraan vaikuttamaan organisaation ulkopuolelle lähtevien viestien oikeellisuuteen. (Ju-

holin 1999, 220; Siukosaari 1999, 195, 198). Kriisin sattuessa viestintä voisi toimia sujuvammin, mikäli talkoolaisille olisi manuaalissa ohjeet myös poikkeustilanteissa toimimiseen. Ohjeessa voisi kiinnittää huomiota siihen, kuinka asiakkaan kysymyksiin vastataan, jos ei itse ole vielä tietoinen todellisista tapahtumista. Olennaisena osana ohjeessa voisi olla myös se, kuinka talkoolaisen on mahdollista ajankohtainen ja oikea tieto tapahtuneesta.

8 LOPUKSI

Kaikkiaan olen tyytyväinen, että päätin ottaa tehtäväkseni toiminnallisen opinnäytetyön, sillä sain henkilökohtaisten tavoitteideni mukaan aikaan jotain konkreettista ja hyödyllistä. Produktin valmistumisen jälkeen valinta alkoi hieman kaduttaa, sillä aluksi itselläni oli todella vaikea saada näin konkreettista tuotosta yhdistettyä sillä hetkellä korkealentoiselta tuntuvaan teoriaan järkevällä tavalla. Työn edetessä teorian ja käytännön yhdistäminen helpottui ja opin huomaamaan teoratiedon soveltamisen mahdollisuudet. Etenkin teoriapohjan suhteen halusin kuitenkin pitäytyä itseni mielestä vain olennaisimmissa asioissa ja sen perusteella tein selkeitä rajauksia sen suhteen, mitä jätän käsittelemättä.

Olin äärimmäisen helpottunut saadessani niin positiivista palautetta talkoolaismanuaalista ja kuullessani, että se oli oikeasti ollut käytössä ja sitä oli luettu. Jossain vaiheessa produktia tehdessäni takaraivossani kuiski ääni, joka yritti uskotella työn olevan turhaa, sillä kyllähän monta vuotta tapahtumassa työskennelleet talkoolaiset nämä asiat tietävät. Kieltäydyin kuitenkin uskomasta tätä lannistavaa ajatusta, ja hyvä niin; nyt on saatu alulle talkootyön kehittäminen Kihveli Soikoon! -tapahtumassa. Vaikka pääasiallisen hyödyn opinnäytetyöstäni saa Kihveli Soikoon! -tapahtuma, toivon, että työni voisi innoittaa muitakin talkootyöllä toimivia tapahtumia työstämään oman talkoo-ohjeistuksen, mikäli sellaista ei vielä ole.

Aloittaessani varsinaista opinnäytetyön osuutta oli motivaation löytäminen ensin hankalaa, sillä ajattelin, että tilaajan saama hyöty on lähinnä työstämäni talkoolaismanuaali eikä tämä raporttiosuus niin suurissa määrin tuo uutta tietoa organisaatiol-

le. Kun tarkastelen asiaa nyt, huomaan, että halutessaan Kihvelin on mahdollista saada hyötyä myös tästä osuudesta. Olenhan kuitenkin opinnäytetyötä kirjoittaessa pohtinut manuaaliin tekemiäni ratkaisuja ja sen merkityksiä perusteluineen, minkä toivon motivoivan tapahtuman järjestäjiä manuaalin käyttöön vielä paljon myöhemmin. Lisäksi talkoolaismanuaalin arviointi olisi ilman opinnäytetyön asettamaa ”pakkoa” saattanut jäädä tekemättä. Myös parannusehdotukset ovat tärkeä anti tuleville tapahtuman järjestäjille ja etenkin manuaalia päivittävälle henkilölle.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön lisäksi Kihveli ja varmasti moni muukin talkoovoimin pyöritettävä tapahtuma hyötyisi tutkimuksesta, jossa selvitettäisiin nimenomaan tapahtumataalkoolaisten osallistumisen motiiveja ja heidän odotuksiaan tehtävää työtä kohtaan. Uskon, että tapahtumaan vapaaehtoistyöntekijäksi lähtemisellä on lähtökohtaisesti erilainen motivaatiotausta kuin esimerkiksi järjestöorganisaatioiden luottamustoimia ja muuta toimintaa vapaaehtoisesti hoitavilla. Myös Kihveli Soikoon! -tapahtuman sisäisen viestinnän kehittämiseen tähtäävän tutkimuksen toteuttaminen olisi erittäin hyödyllinen, jotta sen sujuvuutta saataisiin lisättyä entisestään.

Pyrin mahdollisuuksien mukaan olemaan mukana myös ensi vuoden Kihvelissä ja etenkin työstämässä talkoolaismanuaalista entistä ehompaa versiota, mikä toivon mukaan toimii entistä paremmin viestinnän sujuvuuden parantajana siihen saakka, että asiaa kehitetään tulevaisuudessa. Suurin työ manuaalin eteen on kuitenkin nyt jo tehty, joten sen vaatiman pienen viillauksen uskon ehtiväni toteuttaa ensi kesän tapahtumaan mennessä – vaikka vapaaehtoistyönä.

LÄHTEET

Airaksinen, Tiina & Vilkkä, Hanna 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.

Iiskola-Kesonen, Hanna 2004. Mitä, miksi kuinka? Käsikirja tapahtumanjärjestäjille. Suomen Liikunta ja Urheilu ry.

Juholin, Elisa 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Kangas, Pirkko & Hämäläinen, Juha 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Leiponen, Kauko 1987. Kansa talkoissa. Helsinki: Kirjayhtymä.

Mulari, Outi 2010. Kyllähän me keskenään toisiamme kiittelimme! Sisäinen viestintä NORDLEK 2009 –tapahtuman vapaaehtoistoiminnan organisoimisessa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.

Narubasso.fi, internetsivusto. Bert Hockman 2004. Narubasson rakennusohjeet. Viitattu 16.10.2010. http://www.narubasso.fi/narubasson_rakennusohjeet/

Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta 2005. Vapaaehtoistoiminnan anti, arvot ja osallisuus murroksessa. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminnan anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.

Pukkila, Hanna 2007. Tehdään yhdessä. Opas onnistuneisiin talkoisiin. Helsinki: Helmi Kustannus.

Siukosaari, Anssi 1999. Yhteisöviestinnän opas. Yrityksen, järjestön, laitoksen ja muun yhteisön yhteydenpito ja tiedotustoiminta. Helsinki: Hakapaino.

Suhonen, Jaana 2010. Tilaajan palaute. Email jaana.suhonen@hankasalmi.fi 4.11.2010.

Toom, Auli 2008. Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen tarkasteluun. Teoksessa Kajanto, Anneli & Onnismaa, Jussi & Toom, Auli 2008. Hiljainen tieto. Tietämistä, toimimista, taitavuutta. Kansanvalistusseura.

Wordiq.com, internet sivusto. Skiffle Music – Definition. Viitattu 16.10.2010.
http://www.wordiq.com/definition/Skiffle_Music

Yeung, Anne Birgitta 2005. Tutkimustyökaluja vapaaehtoistoiminnan mysteeriiin. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminnan anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.

Yeung, Anne Birgitta 2005. Vapaaehtoistyön timantti. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminnan anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.

Yle radio Suomi, internet sivusto. Nuori rytmi - suomirockin horjuvat ensiaskeleet. Viitattu 16.10.2010.
http://194.252.88.3/ijulkaisu.nsf/sivut/sadanvuodensyke_nuorirytm?opendocument&pageid=Content140059C744B

LIITTEET

LIITE 1: Kihvelin talkoolaismanuaali

LIITE 2: Backstagen minimanuaali

LIITE 3: Järjestyksenvalvonnan minimanuaali

LIITE 4: Liikenteenohjauksen minimanuaali

LIITE 5: Ravintolan minimanuaali



TALKKOLAISMANUAALI



Sisällys

Olet nyt talkoolaisena Kihvelissä – mitä sitten?.....	2
Yleistä käytännöistä.....	2
Yleistietoa tapahtumasta.....	3
Mitä on skiffle-musiikki?.....	4
Tapahtuma-alue.....	4
Kihvelin talkoolaisten työ- ja vastuutehtävät osa alueittain.....	5
Vastuuhenkilöt.....	5
Kihvelitoimisto.....	6
MAJOITUSASIAT.....	7
KULJETUKSET.....	7
KYLIT JA ATK.....	7
Ravintola.....	8
Järjestyksenvalvonta.....	9
Liikenteenohjaus.....	10
Backstage.....	11
Rakennus.....	12
Leiri & tori.....	12
Näyttely.....	13
Tärkeitä puhelinnumeroita.....	14

Olet nyt talkoolaisena Kihvelissä - mitä sitten?

Aivan ensimmäiseksi Kihveli Soikoon! yhdistys haluaa toivottaa sinut tervetulleeksi ja kiittää työpanoksestasi jo etukäteen. Olet yksi noin 200 talkoolaisesta, joita Kihvelissä työskentelee vuosittain ja joita ilman koko tapahtumaa ei olisi mahdollista toteuttaa. Tapahtuman henkeen kuuluu rento tunnelma, hilpeä mieli ja pilke silmäkulmassa, eivätkä nämä ole pelkästään tapahtuman kävijöiden etuoikeus; uskomme, että myös talkoolaiset saavat osansa tästä Kihvelihengestä viikonlopun aikana!

yleistä käytännöstä

Tapahtumapaikalle on hyvä saapua hyvissä ajoin ennen oman työvuoron alkua. Tämä siksi, että ennen töihin ryhtymistä tulee jokaisen talkoolaisen ilmoittautua Kihvelitoimistoon ja mikäli toimistossa on ruuhkaa, voi asioimiseen kulua aikaa. Toimistosta työntekijät saavat työntekijäliivit tai STAFF-rannekkeet työtehtävien mukaan, joilla tapahtuma-alueella pääsee liikkumaan. Toimistossa on myös henkilökunnan taukotila, jossa on viikonlopun aikana tarjolla kahvia, teetä ja purtavaa.

Yksityishenkilöinä talkoolaisiksi tulleet saavat toimistolta STAFF-rannekkeen ja Kihvelipaidan, jota tulee käyttää työasuna viikonlopun ajan. Työvuorojen ulkopuolella ranneke oikeuttaa sisäänkäyntiin kaikkiin telttakonsertteihin.

Olipa työtehtäväsi mikä hyvänsä, olet aina työvuorollasi asiakaspalvelutyössä. Kihveliviikonloppua kuvataan lauseella "Hyvän tuulen päivät" ja sen tulisi välittyä kävijöille kaikissa kohtaamisissa työntekijöiden kanssa. On tärkeää tutustua viikonlopun ohjelmistoon ja aikatauluihin, jotta kysyttäessä osaat vastata edes jotain. Myös tapahtuma-alueeseen kuuluvat paikat tulee tietää, koska opastusta kaipaavia löytyy aina.

Iso osa hyvää asiakaspalvelua on tapahtumapaikan siisteys, josta jokainen pitää omalta osaltaan huolen laittamalla omat (ja tarvittaessa toistenkin) roskat roskikseen. Mikäli kyse on suuremmasta sotkusta, kannattaa käydä vinkkaamassa asiasta toimistolla, jotta sieltä osataan laittaa joku siivoamaan.

Kihveli Soikoon! -tapahtuman **festivaalijohtajana toimii Jaana Suhonen**. Hän on paikanpäällä tapahtumassa koko viikonlopun ajan ja hänen tehtävänsä on lähinnä varmistaa, että kaikki sujuu suunnitelmien mukaan. Tänä vuonna **festivaalin apulaisjohtajana on Topi Puttonen**. Topi tuuraa Jaanaa tarvittaessa ja hänellä on laaja tietämys kaikesta festivaaliin liittyvästä. Samalla Topi toimii ”yleismiehenä” eli hoitaa sellaisia juoksevia asioita, jotka eivät kuulu suoraan kenenkään muun vastuulle tai jotka joku hänelle delegoi.

Tapahtuman sujuvuuden takaamiseksi on **informaation kuljettava tapahtuman aikana esteettömästi**. Tyhmiä kysymyksiä hän ei ole, joten on tärkeää kysyä, mikäli joku asia on epäselvä. Myös eteentulleista ongelmatilanteista kannattaa informoida esimerkiksi toimistolle, jotta vastaavia tilanteita olisi mahdollista pyrkiä välttämään viikonlopun aikana ja ehkäpä tulevinakin vuosina.

Jos tulee tunne, että jokin asia voisi toimia paremmin jollain toisella tapaa, ei tietoa tule pitää itsellään vaan rehdisti kertoa siitä. Emme välttämättä voi asialle mitään enää saman viikonlopun aikana, mutta kaikki huomiot ovat tärkeitä kehitettäessä tapahtumaa tulevaisuudessa.

yleistietoa tapahtumasta

Kihveli Soikoon! -festivaali on maailman ainut monipäiväinen ja kansainvälinen skifflemusiikkitapahtuma. Hankasalmlainen Werner Bros. skifflemusiikkiyhtye oli vuonna 1996 innoittamassa ja ideoimassa ensimmäistä Kihveli Soikoon! -tapahtumaa, jolloin sen järjesti Hankasalmen kunta. Vuonna 1998 perustettiin Kihveli Soikoon ry, jonka tehtävänä on ollut hoitaa tapahtuman järjestäminen Hankasalmen Asemankylällä aina heinäkuun kolmantena viikonloppuna. Pienestä kylätapahtumasta se on vuosien varrella kasvanut kansainväliseksi yleisötapahtumaksi, mutta onnistunut kuitenkin säilyttämään intiimin ja kotikutoisen tunnelmansa.

mitä on skiffle-musiikki?

Skiffle, joka on suomalaisesti muuntunut muotoon kihveli, on musiikkia, jossa voidaan käyttää soittimena kaikkea mahdollista, mistä ääntä lähtee. Usein instrumentit ovat omatekoisia. Perinteisiä skifflesoittimia ovat pyykkilaudat, narubassot ja sahat, mutta nykyskiffleen on tullut mukaan myös erikoisempia soittimia, kuten esimerkiksi kuivaustelineitä ja puutarhaletkuja.

TAPAHTUMA-ALUE

Tapahtuma-alueella on kaksi eri konserttipaikkaa: **kihvelitelta ja makasiini**. Teltan katsomoon mahtuu enimmillään noin 1700 henkeä, sillä taka-osa on rajattu anniskelualueeksi. Entinen asemamakasiini toimii intiimimpänä konserttipaikkana ja sinne mahtuu noin 250 henkeä. Makasiinin edustalle rakennettu terassi ja kihveliteltan takaosa ovat anniskelualueita. Katsomoon tai terassin ulkopuolelle ei alkoholijuomien kanssa saa kuljeksia. Teltan sivustalla ja terassilla on myös kahvilan myyntipisteet, joissa kahvin lisäksi myydään virvoitusjuomia sekä makeaa ja suolaista purtavaa.

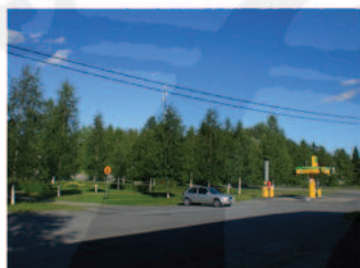
Kihvelitoimisto sijaitsee vanhassa asemarakennuksessa ja paikalla on pääsääntöisesti aina joku, joten ovetkin ovat auki miltei koko viikonlopun ajan. Toimistossa hoidetaan lipunmyynti sekä oheistuotemyynti ja se toimii myös yleisenä festivaali-infopisteenä, joten sinne on hyvä ohjata henkilö, jonka kysymyksiin ei itse osaa vastata. **SPR:n ensiapupiste** sijaitsee toimistorakennuksen päädyssä näkyvällä paikalla ja toimiston kautta varmistetaan heille sähkön ja veden saanti.

Lauantai-iltana toimisto siirtyy päivystystilaan noin kello 21.00, jolloin toimistohenkilökunta on tavoitettavissa puhelimitse toimiston numerosta. Ovet tullaan avaamaan tarvittaessa, mutta on äärimmäisen suotavaa, että toimistolla hoidettavat asiat huolehditaan kuntoon ennen päivystystilaan siirtymistä.



Kihvelitoimisto

Kihvelikahvila sijaitsee Ratamestarin talossa, osoitteessa Ratakatu 1. Lauantaina pidettävän **Kihvelitorin** paikkana on Salen parkkipaikan viereinen nurmikenttä. Taidenäyttelyn tilana toimiva **Kihvelinavetta** puolestaan löytyy Timpan Grillin pihallelta. **Artistien majoituspaikkana** ovat Hakatalojen asunnot ja Aseman Taideneuvola.



Tähän tulee Kihvelitori!



Kihvelinavetta

Kihvelin TALKOOLAISTEN TYÖ- JA VASTUUTEHTÄVÄT OSA ALUEITTAIN

VASTUUHENKILÖT

Kihveliviikon ja -viikonlopun aikana vastuuta ja päätösvaltaa on jaettu eri henkilöiden

kesken. Aina ei ole mielekästä yrittää tavoittaa festivaalijohtajaa pienempien asioiden selvittämistä varten, vaan asian voi hoitaa myös sellaisen henkilön kautta, jonka päätösvalta riittää asian ratkaisemiseksi. Vastuuhenkilöt ja heidän vastuualueensa käyvät ilmi seuraavista osa-alue-esittelyistä. Lisäksi jokainen saa tarvittaessa talkoolaiseksi "sisäänkirjautuessa" listan, jossa on tapahtuman tärkeimpien vastuuhenkilöiden puhelinnumerot ja vastuut lyhyesti.

Kihvelitoimisto

Toimiston vastuuhenkilöinä toimivat **Rita Jäppinen (festivaalisihteeri)** ja **Eeva Salomaa**. Toimiston kautta on myös tavoitettavissa festivaalin apulaisjohtajana toimiva **Topi Puttonen**. Heidän alaisuudessaan työskentelee noin viisi talkootyöntekijää ja seitsemän 4H:n ysiluokkalaista kesätyöntekijää. Heidän pääasiallinen vastuualueensa on lipunmyyntiin liittyvät asiat, mutta myös toimiston kautta kulkevien asioiden sujuvuuden takaaminen.

Toimistossa on oltava paikalla aina joku toimiston henkilökunnasta, koska ovet ovat auki asiakkaille miltei koko viikonlopun ajan. Kihvelitoimiston pääasiallinen tehtävä on lippu- ja oheistuotemyynti, tapahtuman infopisteenä toimiminen ja löytötavaroiden säilytys. Toimiston kautta organisoidaan myös ulkona toimiva lipunmyynti ja rannekkeitten vaihto. Vaihtokassa sekä liput/rannekkeet ulkomyyntiin haetaan toimistosta niin, että toimiston vastuuhenkilö on asiasta tietoinen.

Kaikki tapahtuman talkoolaiset tulevat ennen ensimmäisen työvuoronsa alkua ilmoittautumaan toimistolle ja hakemaan staff-rannekkeen/liivin. Talkoolaisista on valmiiksi kasattu lista, josta jokaisen nimi pitäisi löytyä. Aina on kuitenkin niitä, joiden nimi listasta puttuu, joten silloin nimi vain kirjataan listan perään. Yksityishenkilöinä talkoolaiseksi tulleet ovat oikeutettuja saamaan t-paidan ilmaiseksi, mutta jos henkilö on tullut talkoisiin jonkin yhdistyksen kautta, hänelle ei kuulu antaa paitaa. Tieto siitä, kumpi on kyseessä, löytyy talkoolaisten nimilistasta.

Talkoolaisten lisäksi myös viikonlopun esiintyjät suuntaavat yleensä ensimmäiseksi toimistolle. Toimistolla kasataan jokaista bändiä varten kirjekuori, joka

sisältää artistipassit, viikonlopun ohjelmiston sekä valmiiksi lasketut ruoka- ja juomaliput ja sen voi luovuttaa joko sitä noutavalle backstagevastaavalle tai jollekin kyseisen bändin jäsenistä.

Toimiston keittiössä on koko viikonlopun ajan kaikille työntekijöille kuuluva talkoolaiskahvitus, josta vastaa aina kaksi työntekijää kerrallaan. He pitävät huolen, että saatavilla on koko ajan tuoretta kahvia/teetä ja että leiväntekotarpeita on riittävästi. Niin, ja paikat on pidettävä siistinä koko ajan myös keittiön puolella.

Toimistotalkoolaisten tehtäviin kuuluu myös tapahtuma-alueen ja etenkin wc-konttien siivoaminen tarvittaessa. Vastuuvuoro vessojen (ja alueen yleensä) tarkistuksesta on aina yhdellä henkilöllä kerrallaan, mutta itse siivoustyöhön pyrimme tarvittaessa irrottamaan jonkun toimistolta kaveriksi. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kun siivouskäsky käy, on turha nurista vastaan. Ulkotilojen siivoukseen tarkoitetut välineet löytyvät huoneesta, joka on vastapäätä henkilökunnan ulko-ovea.

MAJOITUSASIAT

Toimiston kautta hoidetaan artistien ja leiriläisten majoitusasiat, joista parhaiten on kartalla **Minna Heikkinen**. Hän organisoii majoitustilojen siivouksen ennen majoittumista ja sen jälkeen. Kartat, avaimet ja majoituslistat löytyvät kuitenkin toimistolta, joten toimiston vastuuhenkilöihin tulee aiheeseen liittyen olla myös yhteydessä.

KULJETUKSET

Kuljetuksista vastaa **Jaakko Saarelainen**. Käytössä on pakettiauto tavarakuljetuksia varten ja tarvittaessa on mahdollista järjestää henkilökuljetuksia pienemmillä autoilla.

KYLTIT JA ATK

Eri puolille tapahtuma-aluetta tarvitaan monenlaisia kylttejä ja niitä on edellisvuosilta valmiinan toimistolla. Vaikka kylttejä on vinot pinot valmiina, voi tulla tarvetta uusille ja sitä varten toimiston tiloissa on myös ”kylttitehdas”, josta vastaa **Joni Suhonen**. Tehdas koostuu tietokoneesta, tulostimesta ja laminoitinkoneesta, joiden avulla tarvittavat puuttuvat kyltit taitetaan kasaan viikonlopun aikana. Poikkeustilanteessa myös talkoolainen voi päätyä kylttimestariksi, joten laminoitinkoneen käyttöön on hyvä jokaisen tutustua.

RAVINTOLA

Kihvelin ravintolapuolen vastuhenkilö on **Miinaliina Marttinen** ja hänen alaisuudessaan työskentelee viikonlopun aikana noin 30 talkoolaista. Ravintola käsittää sekä kahvila- ja ruokamyynnin festivaalialueella että anniskelun.

Vastuuhenkilön tehtäviin kuuluu huolehtia jokaiseen myyntipisteeseen vaihtokassa sekä varmistaa, että kassakoneisiin ohjelmoidut hinnat ja tiedot pitävät paikkansa. Vastuuhenkilön ei tarvitse hoitaa minkään myytävien syömisten tilauksia; myytävät karkkipussit ja kahvileivät haetaan myyntipaikalle kohtuullisissa erissä toimistolta, jossa tehdään myös sämpylät. Sämpylöiden hupenemisesta on ilmoitettava toimistoon hyvissä ajoin, jotta niitä ehditään tehdä lisää. Myös kahvimukit, lusikat, lautaset ja servetit löytyvät toimistolta. On äärimmäisen tärkeää informoida toimistolle pikaisesti siitä, jos jokin edellämainituista pääsee kokonaan loppumaan, jotta tarvittavat lisätilaukset saadaan hoidettua.

Ravintolaan tarvittavat hinnasto- ja muut kyltit (esim. "EI JUOMIA") ovat saatavilla toimistolta. Kannattaa tarkistaa, mitä edellisvuosina käytettyjä valmiita kylttejä olisi mahdollista hyödyntää, ennen kuin tilaa uuden tehtäväksi. Kylttiasiat tulee tarkastaa hyvissä ajoin, jotta toimistolla ehditään varmasti tehdä uudet puuttuvien tilalle!

Etukäteen on syytä jokaisen ravintolapuolella työskentelevän tarkistaa, miltä tämän vuoden juomaliput näyttävät, jotta myyntitilanteessa ei tarvitse arvailla lippujen aitoutta. Käytäntö juomalippujen kanssa menee niin, että asiakkaan "maksassa" juomalipulla, on sen taakse kirjoitettava, mitä juomaa kyseisellä lipulla on tilattu, jonka jälkeen liput pitää laittaa kassaan talteen. Näin estetään lippujen uudelleenkierrättäminen.

Jokainen ravintolapuolen työntekijä on vastuullinen huolehtimaan oman myyntipisteensä siisteydestä sekä olut- ja siideritynnyrien vaihdosta. Mikäli tynnyrin vaihtamista ei osaa tehdä itse, on helpointa ottaa yhteyttä ravintolavastaavaan, joka tulee tekemään tynnyrinvaihdon. Täydet tynnyrit, kuten myös tuopit, hanskat, paperipyyhkeet ja muu tarvittava, löytyvät makasiinirakennuksen takaosasta.

Mahdollisia ongelmatilanteita ja ratkaisuja:

Humala: Todennäköisimmät ongelmatilanteet syntyvät tiskille tulevan asiakkaan liiallisesta humalatilasta. Mikäli asiakas on siinä kunnossa, ettei hänelle voi enää tarjoilla eikä hän usko suosiolla, on hyvä kutsua paikalle lähimpänä oleva järjestyksenvalvoja saattamaan asiakas syrjemmälle tai ulos alueelta.

Myytävien loppuminen: Joskus käy niin, että jokin myyntituote loppuu aivan yllättäen. Tällöin on järkevää ottaa ensimmäiseksi yhteys ravintolavastaavaan, jonka pitäisi olla tietoinen, onko tuotetta tulossa lisää. Mikäli hänkään ei ole tilanteesta selvillä, on sovitava, kuka selvittää toimistolta, onko tuotetta mahdollista saada lisää.

Vaihtorahojen loppuminen: Mikäli vaihtorahat näyttävät alkavan huveta, on otettava pikaisesti yhteys ravintolavastaavaan, joka voi käydä toimistolla vaihtamassa ravintolakassan rahoja pienemmäksi. Mikäli tilanne on todella kiireellinen ja vastaavaa ei tavoita tai hän on kiinni toisaalla, kannattaa ilmoittaa toimistolle tilanteesta ja kertoa, millaista vaihtorahaa tarvitaan. Sitten katsotaan tilanteen mukaan, tuoko joku rahat vai lähettääkö ravintolapuoli jonkun niitä noutamaan.

JÄRJESTYKSENVALVONTA

Järjestyksenvalvonnan vastuuhenkilönä toimii **Tarja Aula** ja hänen alaisuudessaan työskentelee noin 90 järjestyksenvalvojaa. Järjestyksenvalvonnan vastuuhenkilön tärkeimpänä tehtävänä on tutustua tarkoin tapahtuman turvallisuussuunnitelmaan ja tehdä sen pohjalta järjestyksenvalvontasuunnitelma tapahtumanjohtajan avustuksella.

Järjestyksenvalvojien perustehtävä on yleisen turvallisuuden ylläpitäminen tapahtuman aikana, minkä lisäksi työtehtäviä voi olla rannekkeitten/lippujen tarkastus konserttipaikkojen (ja klo 19.00 eteenpäin terassin) sisäänkäynneillä, alkoholijuomien pitäminen anniskelualueella ja ikärajavaivonta terassilla (klo 22.00 eteenpäin k-18). Valvontapisteet ja niihin liittyvät tarkemmat työtehtävät käyvät ilmi järjestyksenvalvontasuunnitelmasta, joka käydään läpi järjestyksenvalvojien

koulutustilaisuudessa. Mikäli tilaisuuteen ei pääse osallistumaan, on suunnitelma käytävä läpi työvuoroon tullessa yhdessä järjestyksenvalvonnan vastuuhenkilön kanssa.

Tullessasi työvuoroon on ensimmäiseksi noudettava asianmukainen liivi työasuksi toimistolta. Liivit löytyvät huoneesta, joka on suoraan henkilökunnan ulko-ovea vastapäätä. Kun vuoro päättyy, kuuluu liivi palauttaa omatoimisesti takaisin noutopaikkaan, jollei ole suoraan antanut sitä seuraavalle vuorolaiselle.

Mahdollisia ongelmatilanteita ja ratkaisuja:

Ei lippua: Joskus joku saattaa pyrkiä teltaan tai terassille ilman asiaankuuluvaa ranneketta/lippua tai yrittää sisään selvästi uudelleenteipatulla rannekkeella. Tällöin on syytä ystävällisesti kehottaa kyseistä henkilöä joko poistumaan paikalta tai ostamaan tarvittava lippu. Jokainen festivaalin artisti on myös saanut passin, jota ilman heitä ei kuulu päästää maksullisille alueille.

Häiriköinti: Useimmiten humalatilasta aiheutuva rähinä tai kovaääninen huutelu häiritsee muita festivaalivieraita, joten häiriköitä on kehotettava rauhoittumaan. Mikäli tämä ei muuta tilannetta, on heitä pyydettyä poistumaan. Jos asiakas heittäytyy tämän jälkeen todella hankalaksi tai tilanne tuntuu menevän yli oman osaamisen ja valtuuksien, on aina mahdollista kutsua paikalle poliisit.

Liikenteenohjaus

Liikenteenohjauksen vastuuhenkilö on **Urpo Minkkinen**. Hänen alaisuudessaan työskentelee noin 20 talkoolaista. Liikenteenohjaajat työskentelevät parkkipaikoiksi merkityillä alueilla ohjaamassa autoilijat suunnitelmallisesti ja käytännöllisesti parkkiin. Työ painottuu perjantain ja lauantain iltakonserttien ajalle, jolloin viikonlopun suurimmat yleisömäärät ovat liikkeellä.

Vastuuhenkilö käy ennen tapahtumaa yhdessä tapahtumanjohtajan kanssa läpi liikenteenohjaussuunnitelman ja viralliset parkkialueet, jotka hän sitten ohjeistaa alaisilleen. Hänen huolehdittavanaan on myös parkkipaikkojen merkitseminen sekä hoitaa tapahtuma-alueelle ohjaavien opastekylttien vieminen risteyspaikoille.

Tarvittavat P- ja nuolikyltit ovat saatavilla toimistolta. Kannattaa tarkistaa, riittävätkö edellisvuosina käytetyt valmiit kyltit, ennen kuin tilaa uuden tehtäväksi. Kylttiasiat tulee tarkastaa hyvissä ajoin, jotta toimistolla ehditään varmasti tehdä uudet puuttuvien tilalle!

Mahdollisia ongelmatilanteita ja ratkaisuja:

Parkkitila omalla alueella loppuu: Etenkin lauantain iltakonsertin paikkeilla on hyvinkin mahdollista, että parkkipaikat täyttyvät. Kun paikkoja on jäljellä enää viidestä seitsemään, on hyvä ottaa yhteyttä liikenteenohjauksen vastuuhenkilöön, joka ohjeistaa tilanteessa ja ilmoittaa, mihin parkkeeraajat seuraavaksi ohjataan.

BACKSTAGE

Backstagevastaavana toimii **Pertti Lehmonen**. Hänen tehtävänä on huolehtia backstagen kunnosta ja siisteydestä. Tehtäviin kuuluu myös artistien ohjeistaminen, ruokkiminen, juottaminen ja heidän pitämisenä tyytyväisenä. Backstagelle tarvittavat pyyhkeen ja virvokkeet tulee vastuuhenkilön järjestää lavan taakse ja niitä kannattaa kysellä toimistolta.

Toimistolla on jokaista bändiä varten kasattu kirjekuori, joka sisältää artistipassit, viikonlopun ohjelmiston sekä valmiiksi lasketut ruoka- ja juomaliput. Tämä kuori kannattaa hakea heti bändin saapuessa tai pyytää jotakuta bändiläistä noutamaan se toimistolta. Toimiston kautta bändiläiset saavat myös majoituspaikkatiedot ja mahdollisesti avaimet majoitustilaan. Vastuuhenkilön on hyvä varautua myös opastamaan artistit majoituspaikkaan tai delegoimaan homman jollekulle muulle. Mikäli ruoka- ja/tai juomalippujen määrä ei täsmää, toimistolta saa niitä lisää.

Mahdollisia ongelmatilanteita ja ratkaisuja

Ylimääräiset henkilöt backstagella: Takahuone on tarkoitettu vain niille artisteille kerrallaan, jotka esiintyvät meneillään olevassa konsertissa. Tämä koskee myös muita esiintyjä, joten heitäkään ei kuulu päästää takahuoneeseen jos he eivät sinne kuulu. Mikäli asian kanssa heittäydytään hankalaksi, on järjestelyä hyvä perustella sillä, että tila on todella pieni ja ainakin muiden artistien tulisi ymmärtää kuinka tärkeää on oma rauha

ennen keikkaa ja sen jälkeen. Jos oma sana ei auta, on syytä kutsua järjestyksenvalvoja paikalle ohjaamaan ylimääräiset henkilöt pois.

Pyyhkeet/virvokkeet loppu: Jos takahuoneesta pääsevät puhtaat pyyhkeet tai virvokkeet loppumaan, on vastaavan heiniä hakea täydennystä. Puhtaita pyyhkeitä löytyy toimistolta, henkilökunnan ovea vastapäätä olevasta huoneesta. Backstagepyyhkeet ovat omassa paikassaan ja niitä hakiessa tulee katsoa tarkkaan, ettei vie mitään muita pyyhkeitä. Virvokkeita saa pyytämällä toimistohenkilökunnalta.

RAKENNUS

Rakennusvastaavana toimii **Liisa Kokko**. Rakennustyöt hoidetaan ennen tapahtumaa ja sen jälkeen. Rakennusporukan työmaana on teltan pystytys, WC-konttien paikalleasettelu ja terassin rakennus.

LEIRI & TORI

Leiri- sekä torivastaavana on tänä vuonna **Hanna Emaus**. Hänen vastuullaan on 13.-16.7. järjestettävän leirin käytännönasioiden hoitaminen ja lauantain 17.7. toripäivän sujuvuuden varmistaminen.

Vuotuisella **skifflemusiikkileirillä** ovat leiriläiset perinteisesti saaneet rakentaa omia skifflesoittimia (esim. laatikkobasso ja purkkibanjo), joten vastaavan tehtävin kuuluu hankkia leiriä varten asianmukaiset tarvikkeet tätä varten. Tarkemman tarvikehankintalistan saa **Jari Tuukkasen** kautta, joka toimii leirillä pääohjaajana. Koska leirillä musisoidaan, on vastuuhenkilön hyvä varautua toimittamaan kopioita nuoteista leirille leirin aikana. Tämänkaltaisia muitakin juoksevia tehtäviä saattaa ohjaajien pyynnöstä ilmaantua, mihin on hyvä varautua ainakin olemalla tavoitettavissa.

Kihveliviikonlopun lauantaina kello 10-16 järjestettävällä **Kihvelitorilla** on

käsitöitä, marjoja ja kotitekoisia leipomuksia myyvien kauppiaiden lisäksi skifflehenkistä ohjelmaa tasatunnein. Ohjelmasta vastaa Jari Tuukkanen. Ohjelmaa varten tulee torin laidalle lava, jonka hankkiminen paikalle on yksi vastuuhenkilön tehtävistä. Äänentoistoa varten on saatava lavan tuntumaan sähköä, mikä tulee myös varmistaa ja järjestää vastuuhenkilön toimesta.

Toimistovastaava hoitaa toripaikkavarausten vastaanottamisen, mutta torivastaavan on huolehdittava varauslista itselleen ennen toripäivää. Torialueelle ei merkitä tiettyjä määrämittäisiä paikkoja, vaan myyjät etsivät alueelta paikan itselleen tulojärjestyksessä. Torivastaavan onkin oltava lauantaiaamuna hyvissä ajoin ottamassa myyjiä vastaan ja ohjeistamassa heitä tästä käytännöstä. Samalla tietenkin on syytä varmistaa, että kaikki sujuu rauhallisissa merkeissä, mitä on hyvä tehdä aina välillä myös päivän mittaan. Vastuuhenkilö käy toripäivän aikana keräämässä toripaikkamaksut myyjiltä, mitä varten hän saa toimistolta kuittivihkosen sekä vaihtorahaa.

näyttely

Kihvelinavettaan rakennetaan tänä vuonna Kihveli Soikoon 15 vuotta -juhlanäyttely ja siitä vastaavat **Heidi Kauppinen ja Auroora Sallinen**. Näyttelyn kokoamisen lisäksi heidän tehtävänä on suunnitella ja järjestää ohjelma näyttelyn avajaisiin, jotka pidetään tiistaina 13.7.2010. He organisoivat myös näyttelytilan ja sen pihaympäristön siivouksen, johon työvoimaa he saavat toimiston kautta. Näyttelyn auettua yleisölle on tilaan järjestettävä valvonta, jota vastuuhenkilöt hoitavat osittain itse ja osan vuoroista tulee hoitamaan toimiston alaisuudessa toimivat 4H:n kesätyöläiset.

Työn iloa!



TÄRKEITÄ PUHELINNUMEROITA

Toimisto	050 000 0000
Jaana Suhonen Tapahtumanjohtaja	040 000 0000
Topi Puttonen Apulaisfestivaalijohtaja	040 000 0000
Rita Jäppinen Festivaalisihteeri	0400 000 000
Tarja Aula Järjestyksenvalvonta	044 000 0000
Jaakko Saarelainen Pakukuljetukset	040 000 0000
Urpo Minkkinen Liikenteenohjaus	040 000 0000
Miinalliina Marttinen Ravintola	050 000 0000
Pertti Lehmonen Backstage	0500 000 000
Hanna Emaus Leiri ja tori	0400 000 000
Matti Mäkinen (Kihveli Soikoon! yhdistyksen puheenjohtaja) Kunnan kutsuvierastilaisuus	040 000 0000
Liisa Kokko Rakennuspuoli	040 000 0000
Jari Tuukkanen (Taiteellinen johtaja) Skiffleleiri	045 000 0000



Työn iloi!

Kihveli Soikoon! -tapahtuman festivaalijohtajana toimii **Jaana Suhonen**. Hän on tapahtumassa koko viikonlopun ajan ja hänen tehtävänsä on varmistaa, että kaikki sujuu. Tänä vuonna festivaalin apulaisjohtajana on **Topi Puttonen**. Topi tuuraa Jaanaa tarvittaessa. Hänellä on laaja tietämys kaikista festivaaliin liittyvästä ja hän toimii samalla "yleismiehenä" hoitaen juoksevia asioita. **Rita Jäppinen** työskentelee festivaalisihteerinä ja toimiston vastuuhenkilönä. Myös häneltä voi kysellä infoa tapahtumasta ja käytännöistä.

Tapahtuman sujuvuuden takaamiseksi on **informaation kuljettava tapahtuman aikana esteettömästi**. Tyhmiä kysymyksiä ei ole ja myös eteenullleista ongelmatilanteista kannattaa informoida toimistolle, jotta vastaavia tilanteita voidaan välttää tulevaisuudessa.

Toimisto **050 917 8070**

Jaana Suhonen
Tapahtumanjohtaja **040 7626 798**

Topi Puttonen
Apulaisfestivaalijohtaja **040 771 9673**

Rita Jäppinen
Festivaalisihteerä **0400 809 958**

Tarja Aula
Järjestyksenvalvonta **044 266 0603**

Jaakko Saarelainen
Pakukuljetukset **040 530 4688**

Urpo Minkkinen
Liikenteenohjaus **040 743 9631**

Miinaliina Marttinen
Ravintola **050 591 1886**

Pertti Lehmonen
Backstage **0500 646 554**

Hanna Emaus
Leiri ja tori **0400 538153**

Matti Mäkinen (Kihveli Soikoon! yhdistyksen puheenjohtaja)
Kunnan kutsuvierastilaisuus **040 505 2198**

Liisa Kokko
Rakennuspuoli **040 578 3190**

Jari Tuukkanen (Taiteellinen johtaja)
Skiffleleiri **045 133 8610**



Talkoo-ohjeet Backstage

Olipa työtehtäväsi mikä hyvänsä, olet aina työvuorollasi asiakaspalvelutyössä. Kihveliviikonloppua kuvataan lauseella "Hyvän tuulen päivät" ja sen tulisi välittyä kävijöille kaikissa kohtaamisissa työntekijöiden kanssa. On tärkeää tutustua viikonlopun ohjelmaan ja aikatauluihin. Myös tapahtuma-alueeseen kuuluvat paikat tulee tietää, koska opastusta kaipaavia löytyy aina. **Iso osa hyvää asiakaspalvelua on tapahtumapaikan siisteys, josta jokainen pitää omalta osaltaan huolen.** Mikäli kyse on suuremmasta sotkusta, tulee asiasta infota toimistolle, jotta sieltä osataan laittaa joku siviomaan.

lauantai-iltana noin kello 21.00.

Ilman koko tapahtumaa ei olisi mahdollista toteuttaa. Tapahtuman tervetulleeksi ja kiittää työpänokestäsi jo etukäteen. Olet yksi noin 200 talkoolaista, joita kihvelissä työskentelee vuosittain ja joita viikonlopun aikana!

Yleistä asiaa talkoolaisten tiedoksi

uskomme, että myös talkoolaiset saavat osansa tästä kihvelihengestä henkeen kuuluu rento tunnelma, hilpeä mieli ja pilke silmäkulmassa -

Työntekijät ilmoittautuvat toimistoon ennen työvuoron alkua ja saavat sieltä työntekijäilvit. Toimistossa on myös henkilöunnan taukotia, jossa on viikonlopun aikana tarjolla kahvia, teetä ja purtavaa. **Yksityshenkilöinä** talkoolaisiksi tulleet saavat toimistolta STAFF-rannekkeen ja kihvelipaidan, jota tulee käyttää työasuna viikonlopun ajan. **Toimisto siirtyy puhelinpäivystykseen**



Backstage

Backstage vastaavana toimii **Pertti Lehmonen**. Hänen tehtävänä on huolehtia backstagen kunnosta ja siisteydestä. Tehtäviin kuuluu myös artistien ohjeistaminen, ruokkiminen, juottaminen ja heidän pitämisenä tyytyväisenä. Backstagelle tarvittavat pyyhkeet ja virvokkeet tulee vastuuhenkilön järjestää lavan taakse ja niitä kannattaa kysellä toimistolta.

Toimistolla on jokaista bändiä varten kasattu kirjekuori, joka sisältää artistipassit, viikonlopun ohjelmiston sekä valmiiksi lasketut ruoka- ja juomaliput. Tämä kuori kannattaa hakea heti bändin saapuessa tai pyytää jotakuta bändiläistä noutamaan se toimistolta. Toimiston kautta bändiläiset saavat myös majoituspaikkatiedot ja mahdollisesti avaimet majoitustilaan. Vastuuhenkilön on hyvä varautua myös opastamaan artistit majoituspaikkaan tai delegoimaan homman jollekulle muulle. Mikäli ruoka- ja/tai juomalippujen määrä ei täsmää, toimistolta saa niitä lisää.

Mahdollisia ongelmatilanteita ja ratkaisuja

Ylimääräiset henkilöt backstagella: Takahuone on tarkoitettu vain niille artisteille kerrallaan, jotka esiintyvät meneillään olevassa konsertissa. Tämä koskee myös muita esiintyjiä, joten heitäkään ei kuulu päästää takahuoneeseen jos he eivät sinne kuulu. Mikäli asian kanssa heittäytyään hankalaksi, on järjestelyä hyvä perustella sillä, että tila on todella pieni ja ainakin muiden artistien tulisi ymmärtää kuinka tärkeää on oma rauha ennen keikkaa ja sen jälkeen. Jos oma sana ei auta, on syytä kutsu järjestyksenvalvoja paikalle ohjaamaan ylimääräiset henkilöt pois.

Pyyhkeet/virvokkeet loppu: Jos takahuoneesta pääsevät puhtaat pyyhkeet tai virvokkeet loppumaan, on vastaavan heiniä hakea täydennystä. Puhtaita pyyhkeitä löytyy toimistolta, henkilökunnan ovea vastapäätä olevasta huoneesta. Backstagepyyhkeet ovat omassa paikassaan ja niitä hakiessa tulee katsoa tarkkaan, ettei vie mitään muita pyyhkeitä. Virvokkeita saa pyytämällä toimistohenkilökunnalta.



Työn iloi!

Kihveli Soikoon! -tapahtuman festivaalijohtajana toimii **Jaana Suhonen**. Hän on tapahtumassa koko viikonlopun ajan ja hänen tehtävänsä on varmistaa, että kaikki sujuu. Tänä vuonna festivaalin apulaisjohtajana on **Topi Puttonen**. Topi tuuraa Jaanaa tarvittaessa. Hänellä on laaja tietämys kaikista festivaaliin liittyvästä ja hän toimii samalla "yleismiehenä" hoitaen juoksevia asioita. **Rita Jäppinen** työskentelee festivaalisihteerinä ja toimiston vastuuhenkilönä. Myös häneltä voi kysellä infoa tapahtumasta ja käytännöistä.

Tapahtuman sujuvuuden takaamiseksi on **informaation kuljettava tapahtuman aikana esteettömästi**. Tyhmiä kysymyksiä ei ole ja myös eteenullleista ongelmatilanteista kannattaa informoida toimistolle, jotta vastaavia tilanteita voidaan välttää tulevaisuudessa.

Toimisto **050 917 8070**

Jaana Suhonen
Tapahtumanjohtaja **040 7626 798**

Topi Puttonen
Apulaisfestivaalijohtaja **040 771 9673**

Rita Jäppinen
Festivaalisihteerit **0400 809 958**

Tarja Aula
Järjestyksenvalvonta **044 266 0603**

Jaakko Saarelainen
Pakukuljetukset **040 530 4688**

Urpo Minkkinen
Liikenteenohjaus **040 743 9631**

Miinaliina Marttinen
Ravintola **050 591 1886**

Pertti Lehmonen
Backstage **0500 646 554**

Hanna Emaus
Leiri ja tori **0400 538153**

Matti Mäkinen (Kihveli Soikoon! yhdistyksen puheenjohtaja)
Kunnan kutsuvierastilaisuus **040 505 2198**

Liisa Kokko
Rakennuspuoli **040 578 3190**

Jari Tuukkanen (Taiteellinen johtaja)
Skiffleleiri **045 133 8610**



Talkoo-ohjeet

Järjestyksenvalvonta

Aivan ensimmäiseksi Kihveli Soikoon! yhdistys haluaa toivottaa sinut tervetulleeksi ja kiittää työpanoksestasi jo etukäteen. Olet yksi noin 200 talkoolaisesta, joita Kihvelissä työskentelee vuosittain ja joita ilman koko tapahtumaa ei olisi mahdollista toteuttaa. Tapahtuman henkeen kuuluu rento tunnelma, hilpeä mieli ja pilke silmäkulmassa - uskomme, että myös talkoolaiset saavat osansa tästä Kihvelihengestä viikonlopun aikana!

Työntekijät ilmoittautuvat toimistoon ennen työvuoron alkua ja saavat siltä työntekijäilvit. Toimistossa on myös henkilöunnan taukotia, jossa on viikonlopun aikana tarjolla kahvia, teetä ja purtavaa. **Yksityshenkilöinä** talkoolaisiksi tulleet saavat toimistoita STAFF-rannekkeen ja Kihvelipaidan, jota tulee käyttää työasuna viikonlopun ajan. **Toimisto siirtyy puhelinpäivystykseen lauantai-iltana noin kello 21.00.**

Olipa työtehtäväsi mikä hyvänsä, olet aina työvuorollasi asiakaspalvelutyössä. Kihveliviikonloppua kuvataan lauseella "Hyvän tuulen päivät" ja sen tulisi välittyä kävijöille kaikissa kohtaamisissa työntekijöiden kanssa. On tärkeää tutustua viikonlopun ohjelmaan ja aikatauluihin. Myös tapahtuma-alueeseen kuuluvat paikat tulee tietää, koska opastusta kaipaavia löytyy aina. **Iso osa hyvää asiakaspalvelua on tapahtumapaikan siisteys, josta jokainen pitää omalta osaltaan huolen.** Mikäli kyse on suuremmasta sotkusta, tulee asiasta infota toimistolle, jotta siltä osataan laittaa joku siviöamaan.

Järjestyksenvalvonta

Järjestyksenvalvonnan vastuhenkilönä toimii **Tarja Aula** ja hänen alaisuudessaan työskentelee noin 90 järjestyksenvalvojaa. Järjestyksenvalvonnan vastuuhenkilön tärkeimpänä tehtävänä on tutustua tarkoin tapahtuman turvallisuussuunnitelmaan ja tehdä sen pohjalta järjestyksenvalvontasuunnitelma tapahtumanjohtajan avustuksella.

Järjestyksenvalvojien perustehtävä on yleisen turvallisuuden ylläpitäminen tapahtuman aikana, minkä lisäksi työtehtäviä voi olla rannekkeitten/lippujen tarkastus konserttipaikkojen (ja klo 19.00 eteenpäin terassin) sisäänkäynneillä, alkoholijuomien pitäminen anniskelualueella ja ikärajavaivonta terassilla (klo 22.00 eteenpäin k-18). Valvontapisteet ja niihin liittyvät tarkemmat työtehtävät käyvät ilmi järjestyksenvalvontasuunnitelmasta, joka käydään läpi järjestyksenvalvojien koulutustilaisuudessa. Mikäli tilaisuuteen ei pääse osallistumaan, on suunnitelma käytävä läpi työvuoroon tullessa yhdessä järjestyksenvalvonnan vastuuhenkilön kanssa.

Tullessasi työvuoroon on ensimmäiseksi noudettava asianmukainen liivi työasuksi toimistolta. Liivit löytyvät huoneesta, joka on suoraan henkilökunnan ulko-ovea vastapäätä. Kun vuoro päättyy, kuuluu liivi palauttaa omatoimisesti takaisin noutopaikkaan, jollei ole suoraan antanut sitä seuraavalle vuorolaiselle.

Mahdollisia ongelmatilanteita ja ratkaisuja:

Ei lippua: Joskus joku saattaa pyrkiä telttaan tai terassille ilman asiaankuuluvaa ranneketta/lippua tai yrittää sisään selvästi uudelleenteipatulla rannekkeella. Tällöin on syytä ystävällisesti kehottaa kyseistä henkilöä joko poistumaan paikalta tai ostamaan tarvittava lippu. Jokainen festivaalin artisti on myös saanut passin, jota ilman heitä ei kuulu päästää maksullisille alueille.

Häiriköinti: Useimmiten humalatilasta aiheutuva rähinä tai kovaääninen huutelu häiritsee muita festivaalivieraita, joten häiriköitä on kehotettava rauhoittumaan. Mikäli tämä ei muuta tilannetta, on heitä pyydettävä poistumaan. Jos asiakas heittäytyy tämän jälkeen todella hankalaksi tai tilanne tuntuu menevän yli oman osaamisen ja valtuuksien, on aina mahdollista kutsua paikalle poliisit.



Työn iloi!

Kihveli Soikoon! -tapahtuman festivaalijohtajana toimii **Jaana Suhonen**. Hän on tapahtumassa koko viikonlopun ajan ja hänen tehtävänsä on varmistaa, että kaikki sujuu. Tänä vuonna festivaalin apulaisjohtajana on **Topi Puttonen**. Topi tuuraa Jaanaa tarvittaessa. Hänellä on laaja tietämys kaikista festivaaliin liittyvästä ja hän toimii samalla "yleismiehenä" hoitaen juoksevia asioita. **Rita Jäppinen** työskentelee festivaalisihteerinä ja toimiston vastuuhenkilönä. Myös häneltä voi kysellä infoa tapahtumasta ja käytännöistä.

Tapahtuman sujuvuuden takaamiseksi on **informaation kuljettava tapahtuman aikana esteettömästi**. Tyhmiä kysymyksiä ei ole ja myös eteenullleista ongelmatilanteista kannattaa informoida toimistolle, jotta vastaavia tilanteita voidaan välttää tulevaisuudessa.

Toimisto **050 917 8070**

Jaana Suhonen
Tapahtumanjohtaja **040 7626 798**

Topi Puttonen
Apulaisfestivaalijohtaja **040 771 9673**

Rita Jäppinen
Festivaalisihteerit **0400 809 958**

Tarja Aula
Järjestyksenvalvonta **044 266 0603**

Jaakko Saarelainen
Pakukuljetukset **040 530 4688**

Urpo Minkkinen
Liikenteenohjaus **040 743 9631**

Miinalliina Marttinen
Ravintola **050 591 1886**

Pertti Lehmonen
Backstage **0500 646 554**

Hanna Emaus
Leiri ja tori **0400 538153**

Matti Mäkinen (Kihveli Soikoon! yhdistyksen puheenjohtaja)
Kunnan kutsuvierastilaisuus **040 505 2198**

Liisa Kokko
Rakennuspuoli **040 578 3190**

Jari Tuukkanen (Taiteellinen johtaja)
Skiffleleiri **045 133 8610**



Talkoo-ohjeet Liikenteenohjaus

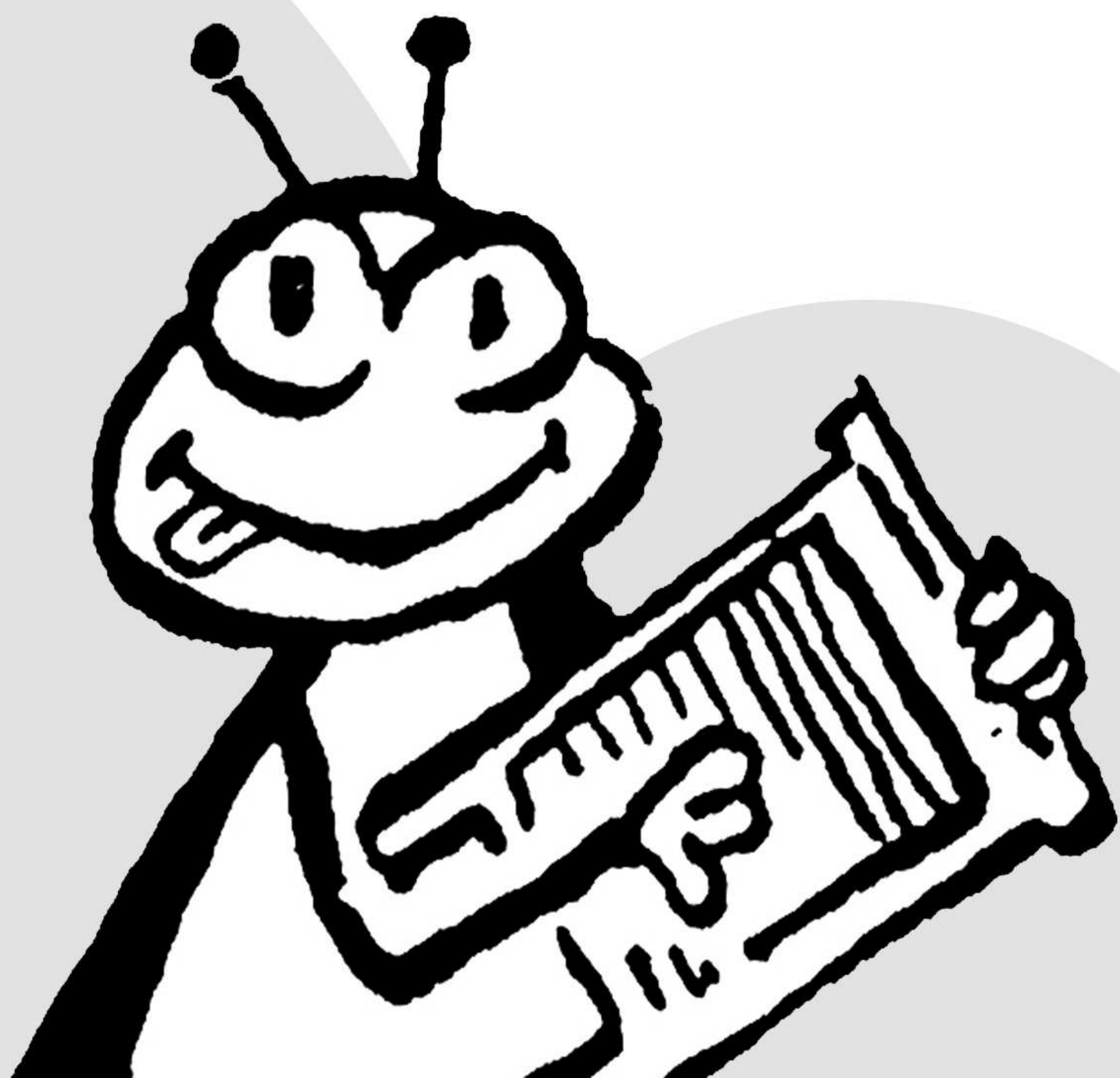
Olipa työtehtäväsi mikä hyvänsä, olet aina työvuorollasi asiakaspalvelutyössä. Kihveli viikonloppua kuvataan lauseella "Hyvän tuulen päivät" ja sen tulisi välittyä kävijöille kaikissa kohtaamisissa työntekijöiden kanssa. On tärkeää tutustua viikonlopun ohjelmaan ja aikatauluihin. Myös tapahtuma-alueeseen kuuluvat paikat tulee tietää, koska opastusta kaipaavia löytyy aina. **Iso osa hyvää asiakaspalvelua on tapahtumapaikan siisteys, josta jokainen pitää omalta osaltaan huolen.** Mikäli kyse on suuremmasta sotkusta, tulee asiasta infota toimistolle, jotta sieltä osataan laittaa joku siivoamaan.

lauantai-iltana noin kello 21.00.

Työntekijät ilmoittautuvat toimistoon ennen työvuoron alkua ja saavat sieltä työntekijäilvit. Toimistossa on myös henkilöunnan taukotia, jossa on viikonlopun aikana tarjolla kahvia, teetä ja purtavaa. **Yksityshenkilöinä** talkoolaisiksi tulleet saavat toimistolta STAFF-rannekkeen ja kihvelipaidan, jota tulee käyttää työasuna viikonlopun ajan. **Toimisto siirtyy puhelinpäivystykseen** Ollipa työtehtäväsi mikä hyvänsä, olet aina työvuorollasi asiakaspalvelutyössä. Kihveli viikonloppua kuvataan lauseella "Hyvän tuulen päivät" ja sen tulisi välittyä kävijöille kaikissa kohtaamisissa työntekijöiden kanssa. On tärkeää tutustua viikonlopun ohjelmaan ja aikatauluihin. Myös tapahtuma-alueeseen kuuluvat paikat tulee tietää, koska opastusta kaipaavia löytyy aina. **Iso osa hyvää asiakaspalvelua on tapahtumapaikan siisteys, josta jokainen pitää omalta osaltaan huolen.** Mikäli kyse on suuremmasta sotkusta, tulee asiasta infota toimistolle, jotta sieltä osataan laittaa joku siivoamaan.

Yleistä asiaa talkoolaisen tiedoksi

Aivan ensimmäiseksi Kihveli Soikoon! yhdistys haluaa toivottaa sinut tervetulleeksi ja kiittää työpanoksestasi jo etukäteen. Olet yksi noin 200 talkoolaisesta, joita Kihvelissä työskentelee vuosittain ja joita ilman koko tapahtumaa ei olisi mahdollista toteuttaa. Tapahtuman henkeen kuuluu rento tunnelma, hilpeä mieli ja pilke silmäkulmassa - uskomme, että myös talkoolaiset saavat osansa tästä kihvelihengestä viikonlopun aikana!



Liikenteenohjaus

Liikenteenohjauksen vastuhenkilö on **Urpo Minkkinen**. Hänen alaisuudessaan työskentelee noin 20 talkoolaista. Liikenteenohjaajat työskentelevät parkkipaikoiksi merkityillä alueilla ohjaamassa autoilijat suunnitelmallisesti ja käytännöllisesti parkkiin. Työ painottuu perjantain ja lauantain iltakonserttien ajalle, jolloin viikonlopun suurimmat yleisömäärät ovat liikkeellä.

Vastuhenkilö käy ennen tapahtumaa yhdessä tapahtumanjohtajan kanssa läpi liikenteenohjaussuunnitelman ja viralliset parkkialueet, jotka hän sitten ohjeistaa alaisilleen. Hänen huolehdittavanaan on myös parkkipaikkojen merkitseminen sekä hoitaa tapahtuma-alueelle ohjaavien opastekylttien vieminen risteyspaikoille.

Tarvittavat P- ja nuolikyltit ovat saatavilla toimistolta. Kannattaa tarkistaa, riittävätkö edellisvuosina käytetyt valmiit kyltit, ennen kuin tilaa uuden tehtäväksi. Kylttiasiat tulee tarkastaa hyvissä ajoin, jotta toimistolla ehditään varmasti tehdä uudet puuttuvien tilalle!

Mahdollisia ongelmatilanteita ja ratkaisuja:

Parkkitila omalla alueella loppuu: Etenkin lauantain iltakonsertin paikkeilla on hyvinkin mahdollista, että parkkipaikat täyttyvät. Kun paikkoja on jäljellä enää viidestä seitsemään, on hyvä ottaa yhteyttä liikenteenohjauksen vastuuhenkilöön, joka ohjeistaa tilanteessa ja ilmoittaa, mihin parkkeeraajat seuraavaksi ohjataan.



Työn iloi!

Kihveli Soikoon! -tapahtuman festivaalijohtajana toimii **Jaana Suhonen**. Hän on tapahtumassa koko viikonlopun ajan ja hänen tehtävänsä on varmistaa, että kaikki sujuu. Tänä vuonna festivaalin apulaisjohtajana on **Topi Puttonen**. Topi tuuraa Jaanaa tarvittaessa. Hänellä on laaja tietämys kaikista festivaaliin liittyvästä ja hän toimii samalla "yleismiehenä" hoitaen juoksevia asioita. **Rita Jäppinen** työskentelee festivaalisihteerinä ja toimiston vastuuhenkilönä. Myös häneltä voi kysellä infoa tapahtumasta ja käytännöistä.

Tapahtuman sujuvuuden takaamiseksi on **informaation kuljettava tapahtuman aikana esteettömästi**. Tyhmiä kysymyksiä ei ole ja myös eteenullleista ongelmatilanteista kannattaa informoida toimistolle, jotta vastaavia tilanteita voidaan välttää tulevaisuudessa.

Toimisto **050 917 8070**

Jaana Suhonen
Tapahtumanjohtaja **040 7626 798**

Topi Puttonen
Apulaisfestivaalijohtaja **040 771 9673**

Rita Jäppinen
Festivaalisihteerit **0400 809 958**

Tarja Aula
Järjestyksenvalvonta **044 266 0603**

Jaakko Saarelainen
Pakukuljetukset **040 530 4688**

Urpo Minkkinen
Liikenteenohjaus **040 743 9631**

Miinaliina Marttinen
Ravintola **050 591 1886**

Pertti Lehmonen
Backstage **0500 646 554**

Hanna Emaus
Leiri ja tori **0400 538153**

Matti Mäkinen (Kihveli Soikoon! yhdistyksen puheenjohtaja)
Kunnan kutsuvierastilaisuus **040 505 2198**

Liisa Kokko
Rakennuspuoli **040 578 3190**

Jari Tuukkanen (Taiteellinen johtaja)
Skiffleleiri **045 133 8610**



Talkoo-ohjeet Ravintola

Yleistä asiaa talkoolaisen tiedoksi

Aivan ensimmäiseksi Kihveli Soikoon! yhdistys haluaa toivottaa sinut tervetulleeksi ja kiittää työpanoksestasi jo etukäteen. Olet yksi noin 200 talkoolaisesta, joita Kihvelissä työskentelee vuosittain ja joita ilman koko tapahtumaa ei olisi mahdollista toteuttaa. Tapahtuman henkeen kuuluu rento tunnelma, hilpeä mieli ja pilke silmäkulmassa - uskomme, että myös talkoolaiset saavat osansa tästä Kihvelihengestä viikonlopun aikana!

Työntekijät ilmoittautuvat toimistoon ennen työvuoron alkua ja saavat siltä työntekijäilvit. Toimistossa on myös henkilöunnan taukotiä, jossa on viikonlopun aikana tarjolla kahvia, teetä ja purtavaa. **Yksityshenkilöinä** talkoolaisiksi tulleet saavat toimistoita STAFF-rannekkeen ja Kihvelipaidan, jota tulee käyttää työasuna viikonlopun ajan. **Toimisto siirtyy puhelinpäivystykseen lauantai-iltana noin kello 21.00.**

Olipa työtehtäväsi mikä hyvänsä, olet aina työvuorollasi asiakaspalvelutyössä. Kihveliviikonloppua kuvataan lauseella "Hyvän tuulen päivät" ja sen tulisi välittyä kävijöille kaikissa kohtaamisissa työntekijöiden kanssa. On tärkeää tutustua viikonlopun ohjelmaan ja aikatauluihin. Myös tapahtuma-alueeseen kuuluvat paikat tulee tietää, koska opastusta kaipaavia löytyy aina. **Iso osa hyvää asiakaspalvelua on tapahtumapaikan siisteys, josta jokainen pitää omalta osaltaan huolen.** Mikäli kyse on suuremmasta sotkusta, tulee asiasta infota toimistolle, jotta siltä osataan laittaa joku siviomaan.

Ohjeet ravintolatyöntekijöille

Kihvelin ravintolapuolen vastuhenkilö on **Miinaliina Marttinen** ja hänen alaisuudessaan työskentelee viikonlopun aikana noin 30 talkoolaista. Ravintola käsittää sekä kahvila- ja ruokamyynnin festivaalialueella että anniskelun.

Vastuuhenkilön tehtäviin kuuluu huolehtia jokaiseen myyntipisteeseen vaihtokassa sekä varmistaa, että kassakoneisiin ohjelmoidut hinnat ja tiedot pitävät paikkansa. Vastuuhenkilön ei tarvitse hoitaa minkään myytävien syömisten tilauksia; myytävät karkkipussit ja kahvileivät haetaan myyntipaikalle kohtuullisissa erissä toimistolta, jossa tehdään myös sämpylät. Sämpylöiden hupenemisesta on ilmoitettava toimistoon hyvissä ajoin, jotta niitä ehditään tehdä lisää. Myös kahvimukit, lusikat, lautaset ja servetit löytyvät toimistolta. On äärimmäisen tärkeää informoida toimistolle pikaisesti siitä, jos jokin edellämämainituista pääsee kokonaan loppumaan, jotta tarvittavat lisätilaukset saadaan hoidettua.

Ravintolaan tarvittavat hinnasto- ja muut kyltit (esim. "EI JUOMIA") ovat saatavilla toimistolta. Kannattaa tarkistaa, mitä edellisvuosina käytettyjä valmiita kylttejä olisi mahdollista hyödyntää, ennen kuin tilaa uuden tehtäväksi. Kylttiasiat tulee tarkastaa hyvissä ajoin, jotta toimistolla ehditään varmasti tehdä uudet puuttuvien tilalle!

Etukäteen on syytä tarkistaa, miltä tämän vuoden juomaliput näyttävät, jotta myyntitilanteessa ei tarvitse arvailla lippujen aitoutta. Käytäntö juomalippujen kanssa menee niin, että asiakkaan "maksassa" juomalipulla, on sen taakse kirjoitettava, mitä juomaa kyseisellä lipulla on tilattu, jonka jälkeen liput pitää laittaa kassaan talteen. Näin estetään lippujen uudelleenkierrättäminen.

Jokainen ravintolapuolen työntekijä on vastuullinen huolehtimaan oman myyntipisteensä siisteydestä sekä olut- ja siideritynnyrien vaihdosta. Mikäli tynnyrin vaihtamista ei osaa tehdä itse, on helpointa ottaa yhteyttä ravintolavastaavaan, joka tulee tekemään tynnyrinvaihdon. Täydet tynnyrit, kuten myös tuopit, hanskat, paperipyyhkeet ja muu tarvittava, löytyvät makasiinirakennuksen takaosasta.

Mahdollisia ongelmatilanteita ja ratkaisuja:

Humala: Todennäköisimmät ongelmatilanteet syntyvät tiskille tulevan asiakkaan liiallisesta humalatilasta. Mikäli asiakas on siinä kunnossa, ettei hänelle voi enää tarjoilla eikä hän usko suosiolla, on hyvä kutsua paikalle lähimpänä oleva järjestyksenvalvoja saattamaan asiakas syrjemmälle tai ulos alueelta.

Myytävien loppuminen: Joskus käy niin, että jokin myyntituote loppuu aivan yllättäen. Tällöin on järkevää ottaa ensimmäiseksi yhteys ravintolavastaavaan, jonka pitäisi olla tietoinen, onko tuotetta tulossa lisää. Mikäli hänkään ei ole tilanteesta selvillä, on sovittava, kuka selvittää toimistolta, onko tuotetta mahdollista saada lisää.

Vaihtorahojen loppuminen: Mikäli vaihtorahat näyttävät alkavan huveta, on otettava pikaisesti yhteys ravintolavastaavaan, joka voi käydä toimistolla vaihtamassa ravintolakassan rahoja pienemmäksi. Mikäli tilanne on todella kiireellinen ja vastaavaa ei tavoita tai hän on kiinni toisaalla, kannattaa ilmoittaa toimistolle tilanteesta ja kertoa, millaista vaihtorahaa tarvitaan. Sitten katsotaan tilanteen mukaan, tuoko joku rahat vai lähettääkö ravintolapuoli jonkun niitä noutamaan.