

Vertaisarviointilomakkeen kehittäminen pääkaupunkiseudun paikallisoppaille

Hanna Ståhl

Opinnäytetyö

Matkailun liikkeenjohdon koulutus-
ohjelma

2013



| | |
|---|---|
| Tekijä tai tekijät Hanna Ståhl | Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2010 |
| Raportin nimi Vertaisarviointilomakkeen kehittäminen pääkaupunkiseudun paikallisoppaille | Sivu- ja liitesivumäärä 51 + 14 |
| Opettajat tai ohjaajat Leena Grönroos | |
| <p>Pääkaupunkiseudulla opastaa aktiivisesti yli 350 paikallisopasta yli kolmellakymmenellä kielellä. Jokainen toteuttaa opastuksen itsenäisesti parhaalla katsomallaan tavalla. On olemassa yhtä monenlaisia opastuksia, kuin on oppaitakin. Työ on itsenäistä suorittamista ja kukaan ei ole arvioimassa, kuinka opas työnsä hoitaa.</p> <p>Opinnäytetyön tavoite on suunnitella lomake, jonka avulla pystytään seuraamaan opastuksia vertaisarvioinnin menetelmin. Tarkoitus on varmistaa palvelun korkea ja tasainen laatu, tuoda järjestelmällisyyttä toiminnan valvontaan sekä tukea oppaiden koulutusta kehittämällä uusia menetelmiä ja ratkaisuja.</p> <p>Työ toteutettiin vuoden 2013 aikana ja se tehtiin toimeksiantona Helmi Liiketalousopistolle. Liiketalousopisto voi tulevaisuudessa käyttää lomaketta ammattioppaiden koulutuksessa. Lomake tulee myös muodostamaan osan paikallisoppaiden jatkokoulutusta työelämässä.</p> <p>Vertaisarviointilomaketta testattiin kesän 2013 aikana oikeissa opastustilanteissa. Testitulanteen jälkeen kerättiin palautetta ja sen pohjalta muotoiltiin lopullinen lomake sekä pohdittiin arvioinnin mahdollisia hyötyjä ja haittoja.</p> <p>Vertaisarviointilomakkeen avulla oppaat oppivat antamaan ja saamaan palautetta ja näin parantamaan entisestään työnsä laatua. Vertaisarvioinnit yhdenmukaistavat opastuksia ja takaavat korkealaatuisen palvelun opastuksilla. Lomakkeen avulla opastusten dokumentointi mahdollistaa normien asettamisen opastuksille ja yhteisten käytäntöjen luomisen. Arviointien perusteella voitaisiin kehittää ideapankki ja laatukäsikirja oppaiden käyttöön, jotta kaikki voivat hyötyä vertaisarvioinneista.</p> | |
| Asiasanat vertaisarviointi, opastus, asiakaspalvelu, palaute | |

Degree programme in Tourism Management

| | |
|--|--|
| <p>Authors Hanna Ståhl</p> | <p>Group or year of entry 2010</p> |
| <p>The title of thesis Developing a peer review form for local guides of the capital city area</p> | <p>Number of pages and appendices 51 + 14</p> |
| <p>Supervisor(s) Leena Grönroos</p> | |
| <p>There are over 350 actively working local guides interpreting with over thirty languages in the capital area of Helsinki. Every one of them works independently and plays out the interpretation the way they see fit. There are as many different interpretations as there are guides. The work is very independent and no one watches over how the work is done.</p> <p>The objective of the thesis is to design a form that assist to evaluate the guides work through the means of peer review. The aim is to ensure high and levelled service quality, bring systematics into surveillance system and support guides education by developing new methods and solutions.</p> <p>The thesis was done through the year 2013 and it is an assignment for Helmi Business College. The Business College is able use the form in the formation of new guides. The form has been created also for advanced training purposes for the local guides.</p> <p>The peer review form was piloted during the summer of 2013 in a real interpretation circumstances. After the evaluation feedback was gathered and the final form was designed based on the feedback and the experience. Also possible pros and cons of the evaluation were considered.</p> <p>The form was found to be a useful tool for the local guides in the evaluation process of interpretation and furthermore in the development of the qualitative improvements and in professional growth.</p> <p>With the help of the form guides learn to give and get feedback and so further improve the quality of their work. Peer evaluations standardize the guidings and guarantee high quality service. With the help of the form the documentation of the guidings will ensure the setting of standards and the creation of common practice. On the basis of the evaluations a data base for guides and a hand book of quality could be done so that everyone can take advantage of the peer evaluations.</p> | |
| <p>Key words peer review, guiding, customer service, feedback</p> | |

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Pääkaupunkiseudun paikallisoppaat ja matka opastuksen maailmaan | 3 |
| 2.1 | Helsingin Turistioppaat ry..... | 3 |
| 2.2 | Ammattioppaaksi Helmi Liiketalousopistossa | 4 |
| 2.3 | Opasyhdistykseen hyväksyminen | 5 |
| 2.4 | Oppaan monet työnantajat ja yhteistyökumppanit..... | 7 |
| 3 | Asiakaslähtöinen palvelu, vertaisarviointi ja palaute hyvän opastuksen perustana.... | 10 |
| 3.1 | Laadukas palvelu asiakkaan näkökulmasta..... | 10 |
| 3.2 | Asiakaslähtöinen palvelu oppaan näkökulmasta ja palaute opastuksen apuna . | 12 |
| 3.3 | Palvelutapahtumassa opas laittaa itsensä peliin | 14 |
| 3.4 | Opastuksen suunnittelu | 15 |
| 3.5 | Opastuksen toteutus | 18 |
| 3.6 | Tarinankertoja..... | 20 |
| 3.7 | Vertaisarviointimenetelmä osana opastuksia | 22 |
| 3.8 | Vertaisarviointi toimii itsearviointin tukena..... | 23 |
| 3.9 | Vertaisarviointin pohjalta palautteen antaminen ja saaminen | 25 |
| 4 | Vertaisarviointilomakkeen luominen paikallisoppaille | 28 |
| 4.1 | Idea vertaisarviointin käytöstä opastuksilla tasaisen laadun takaamiseksi..... | 28 |
| 4.2 | Lomakkeen tavoitteet | 29 |
| 4.3 | Lomakkeen kriteerit, laajuus ja ulkoasu..... | 30 |
| 4.4 | Lomakkeen kysymyksien suunnittelu | 32 |
| 4.5 | Ohjeet lomakkeen käyttöön..... | 35 |
| 5 | Vertaisarviointilomakkeen testaus aidoissa opastustilanteissa, testauksessa saadun palautteen hyödyntäminen ja tulokset | 37 |
| 5.1 | Testauskutsun lähetys ja lupa testaukseen..... | 37 |
| 5.2 | Ensimmäinen testaus | 38 |
| 5.3 | Korjausehdotukset lomakkeeseen..... | 39 |
| 5.4 | Toinen testaus..... | 41 |
| 5.5 | Tulokset kahden testauksen jälkeen..... | 41 |
| 5.5.1 | Vertaisarviointin hyvät puolet..... | 41 |

| | | |
|-------|---|----|
| 5.5.2 | Vertaisarvioinnin heikkoudet | 43 |
| 5.5.3 | Kehitysideat vertaisarviointiin..... | 44 |
| 6 | Pohdinnat ja johtopäätökset | 46 |
| | Lähteet | 49 |
| | Liite 1. Projektisuunnitelma | 52 |
| | Liite 2. Testauskutsu | 59 |
| | Liite 3. Vertaisarviointilomakkeen 1. testiversio | 60 |
| | Liite 4. Vertaisarviointilomakkeen 2. testiversio eli lopullinen versio | 63 |

1 Johdanto

Opinnäytetyöni kertoo vertaisarviointilomakkeen kehittamisestä pääkaupunkiseudun paikallisoppaille sekä Helmi Liiketalousopiston opetuskäyttöön. Vertaisarviointilomakkeen idea lähti Liiketalousopiston aikuiskouluttajalta, Anu Nylundilta, yhteisen keskustelun pohjalta, jonka kävimme opiskellessani ammattioppaan tutkintoa. Nylund näkee vertaisarvioinnin hyvänä jatkumona vahvistaa omaa osaamista ja oppia uutta palautteen keinoin. Käytäntöä on esitetty otettavaksi käyttöön jo useiden vuosien ajan opasyhdistyksessä (Nylund, 2013, 97–98).

Tavoitteena on suunnitella lomake, jota Liiketalousopisto voi käyttää oppaiden koulutuksessa. Lomakkeen avulla pystytään arvioimaan opastuksia kahden tasavertaisen kollegan kesken ja tuoda oppimisen mahdollisuus oppaiden omiin käsiin. Tarkoitus on varmistaa palvelun korkea ja tasainen laatu, tuoda järjestelmällisyyttä opastusten valvontaan sekä tukea oppaiden koulutusta kehittämällä uusia menetelmiä ja ratkaisuja ja tehdä vertaisarvioinnista luonnollinen osa oppaan työtä.

Ammattiopas on valtuutettu, opaskoulutuksen käynyt henkilö, jolla on lupa työskennellä virallisena paikallisoppaana pääkaupunkiseudulla (Helmi Liiketalousopisto 2013c). Liiketalousopistolla alkaa joka syksy ammattioppaan tutkintoon johtava koulutus. Tutkinnon jälkeen uusi opas liittyy opasyhdistyksen jäseneksi. Tällä hetkellä pääkaupunkiseudun opasyhdistyksiin kuuluu aktiivisesti työskenteleviä virallisia paikallisoppaita yli 350. Monet oppaat tekevät töitä freelancereina, osa laskuttaa osuuskunnan kautta ja muutamilla on oma yritys. Matkatoimistot ovat oppaiden ensisijaisia työnantajia ja toimivat oppaan ja asiakkaan välikätenä.

Oppaan työ on asiakaspalvelua, opastuskohteiden esittelyä ja erilaisten ihmisten ja ryhmien ohjausta ja neuvontaa sekä tarinankerrontaa. Palvelun pitää olla asiakaslähtöistä ja asiakaspalvelutaitoja on tärkeää kehittää koko ajan. Työ on hyvin itsenäistä ja palautetta saadaan harvoin muilta, kuin suoraan asiakkailta. Vertaisarvioinneilla saadaan oppaat tekemään yhdessä töitä laadunvarmistuksen ja yhteisten päämäärien, kuten tasalaatuisen opastusten eteen.

Tällä hetkellä pääkaupunkiseudun oppaiden jatkokoulutus sisältää vapaaehtoisia koulutustilaisuuksia ja oppaiden itsearviointia. Opasyhdistyksessä pohditaan parhaillaan laatuöryhmän perustamista, joten aihe on erittäin ajankohtainen. Näen vertaisarvioinnin yhtenä mahdollisuutena tulevaisuuden laadunvalvontaa. Menetelmä on uusi opasyhdistyksen jäsenille, vaikka sitä on käytetty jo pitkään ulkomaan kohdeoppaiden parissa. Omat kokemukseni vertaisarvioinneista ulkomaan kohdeoppaan töissä toimivatkin pitkälti tämän työn pohjana.

Projekti sai alkunsa jo talvella 2012 Liiketalousopistossa, mutta ajatus kypsyi kesän 2012 yli ja työstin tietoperustaa talven ja kevään 2013 aikana. Työstin lomakkeen kysymykset valmiiksi ennen opastuskauden alkua ja lomaketta testattiin todellisissa olosuhteissa kesällä 2013. Testauksista saadun palautteen avulla lomake sai lopullisen muotonsa ja testauksista kerätty palaute toimi apuna tulosten ja johtopäätösten pohdinnassa.

2 Pääkaupunkiseudun paikallisoppaat ja matka opastuksen maailmaan

Helsinki-oppaat ovat pääkaupunkiseudulla toimivia virallisia paikallisoppaita, jotka opastavat oman tietotaitonsa ja mielenkiintonsa puitteissa eri kohteissa yli kolmella kymmenellä kielellä (HTO 2013a). Oppaiden työ on sesonkiluonteista ja keskittyy kesäkuukausille, toukokuusta syyskuun puoliväliin. Eniten kesällä oppaita työllistävät kansainvälisten risteilyalusten matkustajat ja muut ulkomaiset matkailijaryhmät. (HTO kevätkokous 2013.) Esittelen tässä luvussa Helsingin Turistioppaat ry:n toimintaa ja Helsingissä toimivan Helmi Liiketalousopiston, josta uudet Helsinki-oppaat valmistuvat.

2.1 Helsingin Turistioppaat ry

Helsingin Turistioppaat ry (HTO) on Helsingin alueella toimiva opasyhdistys, joka toimii yhdistyksen jäsenten edunvalvojana. Helsingissä toimii myös toinen, ruotsinkielinen opasyhdistys. Yhdistysten opasjäsenet ovat erikoistuneet opastamaan Helsingissä ja opastuksia voi tilata suoraan jäseniltä sivuston kautta. (HTO 2013c) HTO:lla oli vuoden 2013 alussa noin 300 jäsentä, joista noin 250 toimii aktiivisesti, ruotsinkielisen yhdistyksen listoilla oli noin sata aktiivijäsentä. (HTO. Kevätkokous 2013.)

Opasyhdistyksen tavoite on edistää oppaiden työn arvostusta sekä jakaa tietoa oppaista ja mahdollisuuksista palkata opas. Opasyhdistys myös neuvottelee Suomen matkatoimistoalan liiton (SMAL) kanssa oppaiden palkkiosuosituksia kahden vuoden välein. Jäsenistö valitsee keskuudestaan hallituksen. Puheenjohtaja valitaan kahdeksi vuodeksi kerrallaan, tällä hetkellä puheenjohtajana toimii toista vuotta Ritva Laaksovirta (HTO 2013a). Hänet valittiin myös Suomen Opasliiton (SOL) puheenjohtajaksi kaudelle 2013–2014. Hallituksen jäsenet valitaan yhdistyksen syyskokouksessa ja jäsenistö vaihtuu vuosittain. Jokainen hallituksen jäsen istuu hallituksessa kaksi vuotta kerrallaan. Lisäksi yhdistyksen jäsenet voivat osallistua erilaisiin työryhmiin. Työryhmät suunnittelevat muun muassa yhdistyksen omia kävelykierroksia kesäkaudelle ja päivittävät oppaan tietopakettia, joka on jokaisen jäsenen saatavilla yhdistyksen intranetsivuilla tai paperisena versiona. (HTO 2013c.)

HTO järjestää oppaille koulutustilaisuuksia, joihin jäsenet voivat ilmoittautua. Näin ylläpidetään oppaiden ammattitaitoa yhdistyksen puolesta. Oppaat pitävät kirjaa koulutustilaisuuksista, museokäynneistä sekä opastuksista ja opastuskauden lopussa marraskuussa tiedot lähetetään lomakkeella yhdistykselle, joka valvoo, että kaikki ovat suorittaneet tarvittavan määrän opastuksia sekä koulutuksia jatkaakseen aktiivioppaana. Aktiivisuuslomake korvaa HTO:lla käytännön, jonka mukaan jokainen opas tekee viiden vuoden välein näyttökokeen. Sääntö on Suomen Opasliiton ja sitä käytetään yleisesti monissa opasyhdistyksissä. HTO:n jäsenet, jotka palauttavat tiedot opastuksista ja täyttävät vaaditun määrän opastuksia vuositasolla, saavat suorituksesta merkinnän matkatoimistoille meneville listoille. Merkintä kertoo oppaan olevan aktiivinen ja hänet voidaan palkata tekemään opastuksia. Helsinki-oppaiden asiakkaita ovat ulkomaiset risteilyvieraat ja muut matkailijaryhmät sekä kotimaiset asiakasryhmät, kuten esimerkiksi kouluryhmät, yksityiset ryhmät tai kokous- ja kongressivieraat (HTO. Sääntömääräinen syyskokous 2012.)

2.2 Ammattioppaaksi Helmi Liiketalousopistossa

Helsingin seudulla ammattioppaaksi opiskellaan Helmi Liiketalousopistossa Malmilla. Ammattioppaan perustutkinto koostuu neljästä osiosta, jotka opiskelija suorittaa opintojen aikana. Ainoa pakollinen osio on opastuspalvelun suunnittelu, markkinointi ja toteuttaminen. Muut osiot voi valita seuraavista vaihtoehdoista: Suomi-oppaana toimiminen, ulkomaan kohdeoppaana toimiminen, matkanjohtajana toimiminen, erikoisoppaana toimiminen, FAM-oppaana toimiminen, opastaminen vieraalla kielellä tai yrittäjänä toimiminen. Tutkinto kestää yhden lukukauden ja koostuu 3–5 iltapäivätoimintona toteutetuista lähipäivästä kuukaudessa sekä itse toteutetuista kokonaisuuksista sähköisen oppimisympäristön, moodlen, kautta. (Helmi Liiketalousopisto 2013a.)

Valmistuakseen oppaan on suoritettava kaikki neljä tutkinnon osiota hyväksytysti. Koulutuksen osioiden arviointitilaisuuksissa käytetään kolmikanta-arviointia, eli mukana on edustajia kolmelta taholta: Liiketalousopistosta, työnantajan puolelta sekä opasyhdistyksestä. HTO liittyy siis mukaan jo oppaiden koulutusvaiheessa ja pääsee arvioimaan uusia oppaita. Jokainen tutkinnon neljästä osiosta arvioidaan suullisesti ja kirjallisesti. Yksi osioista on tavallisesti kielitaitotesti oppaan valitsemalla opastuskielellä. Hyväksytysti kielitestin suorittanut opas voi opastaa testikielellään oman äidinkielensä lisäksi. Myö-

hemmin oppaat voivat käydä kielitaitotesteissä Liiketalousopistolla hyväksyttämässä muita kieliä opastuskielikseen. (Helmi Liiketalousopisto 2012.)

Helsingin Turistioppaat järjestää opaskoulutuksen loppuvaiheessa oman kokeensa, jolla mitataan oppaaksi haluavien Helsinki-tietoutta kirjallisen kokeen avulla. Koe suoritetaan yhden illan aikana ja sen tarkastaa ja arvioi HTO:n valtuuttama yhdistyksen jäsen. Jos tiedot ovat puutteellisia, yhdistys voi kehottaa opiskelijaa täydentämään tietoja kokeen läpäisemiseksi. Näin yhdistys itse valvoo uusien oppaiden hyväksyntää jäseniksi. Hyväksytyt kokeen jälkeen uusi opas voi hakea Helsingin Turistioppaiden jäsenyyttä ja samalla myös Suomen Opasliiton (SOL) jäsenyyttä. (Helmi Liiketalousopisto 2013c.)

Liiketalousopisto tarjoaa myös erilaisia jatko- ja erikoiskoulutusmahdollisuuksia, kuten vuonna 2012 designopaskoulutuksen ja vuonna 2013 FAM-opaskoulutuksen (familiarization). FAM-oppaan koulutus sisältää erikoisryhmien, kuten mediaryhmien, opastukseen perehtymistä. FAM-ryhmiä ovat esimerkiksi kansainväliset printti- ja verkkolehden toimittajat, kuvausryhmät tai matkatoimistojen edustajat ja ammattilaiset (Helmi Liiketalousopisto 2013b). Helsingin kaupungin matkailu- ja kongressitoimisto rekrytoi avoimen haun kautta joka toinen vuosi FAM-oppaita opastiimiinsä. (Helmi Liiketalousopisto 2013c).

2.3 Opasyhdistykseen hyväksyminen

Hyväksytysti ammattioppaan perustutkinnon suorittanut opiskelija voi hakeutua jäseneksi Helsingin alueen opasyhdistyksiin, jotka ovat Helsingin Turistioppaat ry ja Helsingfors Auktoriserade Turistguider rf (HTO 2013b). Uusi opas voi liittyä toiseen tai halutessaan molempiin opasyhdistyksiin. Paikallisyhdistyksen lisäksi uusi jäsen liittyy automaattisesti Suomen Opasliiton jäseneksi, joka on oppaiden kattojärjestö Suomessa. Jäsenmaksu, yhteensä 55 euroa, maksetaan jokaisen vuoden tammikuussa. Jäsenmaksun maksamatta jättäminen katsotaan niin, että opas ei ole kyseisenä vuonna aktiivisesti töissä. Jäseneksi haluava opas täyttää yhdistyksen liittymislomakkeet ja saa jäsenyyden, kun yhdistysten hallitus hyväksyy asian seuraavassa kokouksessaan. Jäsenyys oikeuttaa oppaan tekemään töitä matkatoimistojen kanssa ja yhdistys huolehtii joka vuosi ajan tasalla olevan listan oppaista työnantajille. Opas, joka ei ole aktiivisesti opastanut use-

ampaan vuoteen, joutuu suorittamaan uuden näyttökokeen. Yhdistys voi hyväksyä oppaan takaisin ja nostaa hänet uudestaan matkatoimistojen listoille. (HTO 2013c.)

Vuoden aikana oppaan pitää kerätä vähintään 12 opastuspistettä pysyäkseen aktiivisena. Opas pitää itse kirjaa opastuksistaan. Opastuspisteiden lisäksi tarvitaan kahdeksan koulutuspistettä, joita kerätään osallistumalla HTO:n järjestämiin koulutustilaisuuksiin, sääntömääräisiin kevät- ja syyskokouksiin sekä työryhmiin tai Liiketalousopiston koulutuksiin. Jos opastaa yli 50 kertaa vuoden aikana, vain neljä koulutuspistettä riittää. (HTO 2013c). Ongelmaksi yhdistykselle on muodostunut se, että kaikki eivät pidä kirjaa tai lähetä opastustietojaan yhdistykselle. Jos opas kuitenkin maksaa jäsenmaksun, katsotaan hänen olevan aktiivinen opas. Vuodesta 2013 eteenpäin yhdistys otti käyttöön järjestelmän, jossa kaikki lomakkeen palauttaneet ja vaadittavan määrän opastuksia tehneet saavat merkinnän matkatoimistoille menevälle jäsenlistalle. Matkatoimistot näkevät listalta, ketkä ovat aktiivisia oppaita ja suorittaneet tarvittavat opastukset ja koulutukset. (HTO:n syyskokous 2012.)

Nykyinen järjestelmä ei ole tarpeeksi tehokas asettamaan tarpeeksi laadullisia vaatimuksia opastyöhön eikä kertomaan, kuka on pätevä opastamaan. Koulutustilaisuudet antavat uutta tietoa oppaille, mutta eivät opeta opastamisesta tai laadusta. Lisäksi koulutuspisteitä vaaditaan vähän ja tosiasiansa kaikki eivät käy koulutuksissa tai museoissa tai pidä kirjaa käynneistä. Toiminta on siis täysin valvomatonta. Kaikki oppaat eivät lähetä seurantalomakkeita yhdistykselle, mutta silti heidän tietonsa löytyvät yhdistyksen nettisivuilta. Useille jäsenille opastyö on vain harrastus, jota tehdään kesäisin oman työn ohella ja niinpä monilla ei riitä kiinnostusta kehittää työtä eteenpäin. (HTO. Kevätkokous 2013.)

Opasyhdistyksen jäsenet joutuvat taistelemaan paikastaan matkailubisneksessä, koska oppaat ovat hyvin epäautoritäärisessä asemassa matkailusektorilla ja yleinen mielipide on epäluulo virallisia oppaita ja heidän taitojaan kohtaan. (Bryon 2012.) Suomessa ei vaadita virallisia paikallisoppaita opastamaan historiallisesti merkittäviä kohteita, kuten monissa maissa on käytäntönä. Ei ole olemassa lakia, joka määrittelee, kuka saa opastaa. Periaatteessa kuka tahansa voi opastaa Suomessa vapaasti tai oman yrityksen nimissä. Yleisesti matkatoimistot eivät kuitenkaan palkkaa oppaita, jotka eivät ole virallisia op-

paita tai opasyhdistyksien jäseniä. Toinen asia on, jos joku päättää itsenäisesti toimia alueella ilman välikäsiä matkailijoiden ja itsensä välillä.

Esimerkiksi kesällä 2012 Helsinkiin syntyi uusi matkatoimisto, Helsinki Traveller Info, joka hyödyntää suoraa kontaktia asiakkaisiin. Heidän oppaansa ovat HAAGA-HELIA:n opiskelijoita, joilla ei ole opaskoulutusta tai virallisen oppaan papereita. Tämä tuo alalle kilpailua ja ammatillisesta näkökulmasta katsottuna kyseenalaistaa koko alan ammattitaidon ja maineen. Opiskelijat tekevät samankaltaisia kävelykierroksia kuin viralliset paikallisoppaat. Nämä kierrokset ovat usein maksuttomia ja asiakas on velvoitettu antamaan ainoastaan tippiä omantunnon mukaan. Tämä on Suomessa täysin sallittua lakien puitteissa, mutta ei edistä oppaiden ammattimainetta tai laadukkaita työskentelytapoja monien ammattioppaiden mielestä. Uudet yritykset tuovat kilpailua vanhaan malliin ja toimintatapoihin, joita viralliset paikallisoppaat edustavat, joten toisaalta tämännäköinen toiminta edistää osaltaan korkealaatuisten opastusten tavoittelua jolla voidaan perustella opastusten korkeammat hinnat. (HTO/HAT. Suljettu Facebook-sivusto. 2012.)

2.4 Oppaan monet työnantajat ja yhteistyökumppanit

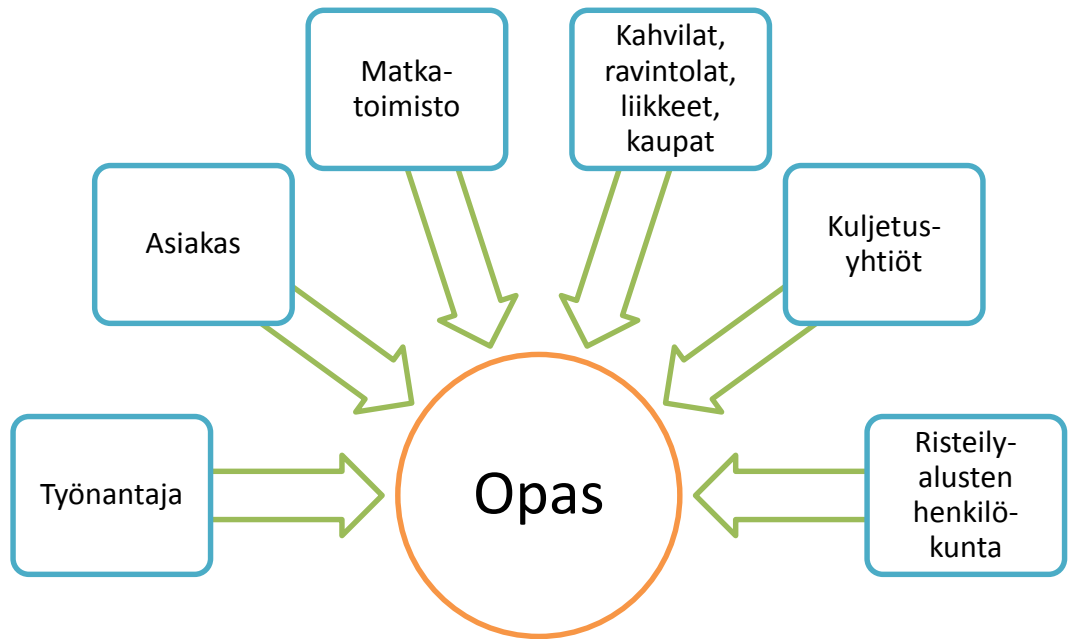
Helsinki-oppaiden suurin työnantaja ovat incoming-matkatoimistot, eli matkatoimistot, jotka tuovat ulkomaisia asiakkaita Suomeen ja tarjoavat heille erilaisia ohjelmapalveluja Suomessa (HTO 2013c). Oppaat tarjoavat näitä palveluja parhaan tietotaitonsa mukaan. On työnantajien edun mukaista saada koulutettuja ja ammattimaisia oppaita tekemään opastuksia. Kun sopimus opastuksesta on tehty matkatoimiston kanssa, oppaalla on kaksi toimintatapaa, hän voi tehdä töitä yritykselle suoraan freelancerverokortilla tai laskuttaa osuuskunnan, oman yrityksen tai toiminimen kautta. Kaikki nämä vaihtoehdot ovat hyväksyttäviä, mutta voidakseen neuvotella työnantajan kanssa paremmat palkkaehdot, oppaalla on hyvä olla toiminimi, jonka turvin laskuttaa. Opastusten hinnat määritellään kahden vuoden välein ja työnantajat ovat tietoisia palkkasuosituksista. (Helmi Liiketalousopisto 2012.)

Freelancerina toimivan oppaan palkkaamistapoja on monia, mutta yksinkertaistettuna suomalainen incoming-matkatoimisto on yhteydessä oppaaseen sähköpostitse tai puhelimitse ja tiedustelee, onko opas vapaa tekemään toimeksiannon. Toimeksianto on tul-

lut suomalaiselle incoming-toimistolle jostain päin maailmaa ulkomaiselta matkatoimistolta. Kun suomalainen toimisto on saanut oppaan hyväksynnän, se vahvistaa opastuksen yritykselle, jolta toimeksianto tuli. Opas harvoin tietää, mikä yritys ulkomailla on kyseessä ja ketä asiakkaat ovat. Samoin asiakkaat eivät saa tietää ennen opastusta, kuka opas on. Oppaan ja asiakkaan välillä on aina vähintään yksi välikäsi, usein kaksi tai jopa kolme. Joskus oppailla on omia kontakteja suoraan ulkomaisiin matkailuyrityksiin ja he saavat toimeksiantoja suoraan ulkomaiselta matkanjärjestäjältä. Tällöin opas välttyy monilta välikäsiltä ja voi hinnoitella työnsä itse ja on täten vastuussa suoraan matkanjärjestäjälle, jonka kautta asiakkaat tulevat. (Helmi Liiketalousopisto 2012.)

Alla oleva kuvio havainnollistaa oppaan kanssa asioivat tahot. Työnantaja voi olla kuka tahansa suomalainen tai ulkomaalainen matkatoimisto, yksityinen taho tai yritys, joka tuo matkailijoita Suomeen. Yksinkertaisimmassa tapauksessa työnantaja on asiakas itse, joka on ottanut suoraan yhteyttä oppaaseen. Työnantajilla voi olla hyvin erilaiset toiveet siitä, mitä he oppailta haluavat. Matkatoimisto on usein kuitenkin taho, jota opas edustaa asiakkaiden silmissä. Asiakas on todennäköisesti varannut matkansa matkatoimiston kautta ja tilannut opastuspalvelut samaa kautta. Opas on usein matkan palveluiden kasvot ja se henkilö, joka edesauttaa asiakkaiden matkan onnistumisessa. (Helmi Liiketalousopisto 2012.)

Yhteistyökumppanit viittaavat palveluiden aikana oppaan tapaamiin henkilöihin. Heitä ovat muun muassa kuljetusyhtiöt, risteilyalusten retkiosaston henkilökunta satamassa, kahvilan tai ravintolan henkilökunta taukopaikoilla retken aikana tai matkatoimiston avustava henkilökunta. Kuljetusyhtiöt ovat tärkeä yhteistyökumppani, koska kiertoajeleilla oppaan lisäksi tärkeässä roolissa on autonkuljettaja. Kommunikointi oppaan ja kuljettajan välillä täytyy olla saumatonta ja toimivaa. Muita kuljetusyhtiöitä ovat laivayhtiöt ja Helsingissä paikalliset saaristoristeily-yritykset. Kuljetusyhtiö voi olla myös esimerkiksi polkupyörävuokraamo. Kesäkaudella risteilyalusten henkilökunta on suuressa roolissa, kun laivoilta tehdään päiväretkiä Helsinkiin. Oppaat ja laivan henkilökunta toimivat yhdessä saadakseen asiakkaat oikeisiin busseihin ja mukaan retkille. Usein retkellä mukana on laivahenkilökuntaan kuuluva saattaja, joka tekee oppaasta ja retkestä arvion laivayhtiölle. (Helmi Liiketalousopisto 2012.)



Kuvio 1. Oppaan monet yhteistyökumppanit työelämässä.

3 Asiakaslähtöinen palvelu, vertaisarviointi ja palaute hyvän opastuksen perustana

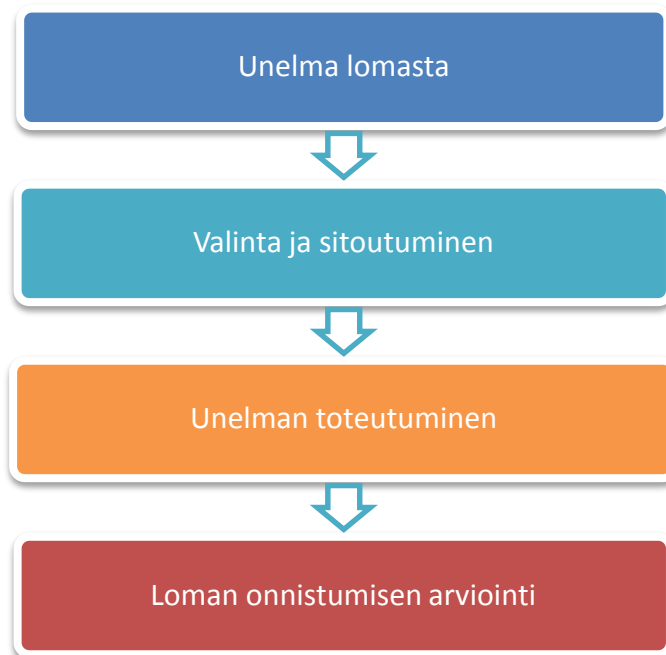
Mikään ei vedä vertoja oppaalle – ihmiselle, joka lukee yleisöään ensi silmäyksestä ja muokkaa opastuskohteista tarinoita, jotka herättävät ne henkiin kuulijoillensa kerta kerran jälkeen (Emberson & Veverka 2012b.). Lause tiivistää hyvin oppaan roolin. Opastuksen onnistuminen on pitkälti kiinni oppaan taidosta lukea asiakasryhmää ja löytää yhteinen sävel ja tarinat, jotka saavat kuulijan kiinnostumaan opastuksesta. Onnistumiseen tarvitaan lisäksi paljon muutakin kuin oppaan tietotaitoja. Seuraavassa luvussa kuvataan, mitkä ovat opastuksen laadulliset kriteerit miten opastus suunnitellaan ja toteutetaan sekä selvitetään, miten vertaisarviointi auttaa oppaita työelämässä.

3.1 Laadukas palvelu asiakkaan näkökulmasta

Laatu ei välttämättä ole kallista tai luksusta. Sitä on vaikea kuvailla, mutta sen puuttumisen huomaa käytännössä ja sen tunnistaa kun sen kohtaa. Laatu syntyy palveluketjun osatekijöiden tuloksena ja se on hyvin ja huolella suunniteltua, tehtyä ja toteutettua. Jokaisella asiakkaalla on oma odotuksensa laadusta ja sen tasosta. Asiakkaan odotuksiin vaikuttaa muun muassa ikä, sukupuoli, tulo- ja koulutustaso, asuinpaikka, kulttuuriperimä, harrastukset ja se kuinka paljon hän on aiemmin matkustanut. Oppaalla on tärkeä rooli matkailijoiden asiakasprosessissa. Opastus on usein osa unelman toteuttamista asiakkaalle ja paljon riippuu oppaasta, toteutuuko tämä haave vai ei. (Kaleva 14.11.2011.)

Ennen opastuksen toteutusta oppaan on hyvä kysyä itseltään, miksi hän on tekemässä opastusta. Opastus tehdään ennen kaikkea asiakkaita varten ja oppaan päätehtävä on kommunikoida asiakkaan kanssa. Oppaalla voi olla todella laaja tietämys tietystä aihealueesta, mutta monesti hän voi olla täysin tietämätön siitä, miten asiakasta pitäisi ymmärtää ja kohdella. Ei riitä, että osaa suunnitella ja toteuttaa mielenkiintoisen opastuksen, vaan täytyy myös ymmärtää, mikä motivoi asiakasta ja saa tämän osallistumaan opastukselle. Oppaan täytyy muistaa, että asiakas on lomalla, joten kaikki kuuntelu ja oppiminen pitäisi tehdä asiakkaalle mukavan tuntuiseksi lomanvietoksi. (Veverka, 2011a, 9-11.)

Matkailijan asiakasprosessi on kuvattu alla olevassa kuviossa. Kaikki alkaa asiakkaan haaveilusta, unelmasta, joka muodostuu pikkuhiljaa asiakkaan mielessä hänen etsiessään vaihtoehtoja. Unelman toteuttamiseen tarvitaan positiivista ja riittävää julkisuutta matkailua kohtaan ja siinä opasyhdistyksellä on toiminnallaan mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Asiakkaan valintaan vaikuttaa myös omat tai tuttavien aiemmat kokemukset ja siksi on tärkeää onnistua asiakkaiden kanssa joka kerta. Nykyään asiakkaat hakevat paljon tietoa ennen lopullisen päätöksen tekoa. Matkan halutaan täyttävän kaikki toiveet ja odotukset. Osa päätöksentekoa on kohteessa mahdollisesti tehtävät aktiviteetit ja niistä etukäteen saatu tieto. Lopulta päätöksenteon jälkeen matkailija saapuu kohteeseen. Oppaat ovat tärkeä osa asiakkaan unelman toteutumista ja onnistumista. Asiakkaan ostamat retket ja opastukset voivat olla loman kohokohta tai huipennus, joten odotukset ovat usein korkealla. Asiakas päättää loman jälkeen, onnistuiko hänen unelmansa vai ei. Oppaiden toiminta on usein ratkaiseva tekijä, kun asiakas miettii lomansa onnistumista. Palautetta annetaan yleensä tässä vaiheessa ja asiakkaalla on aina mielipide oppaan toiminnasta. Opas on monesti lomakohteen tai – kaupungin esittelijä, mahdollisesti ainoa paikallinen, jonka asiakas kohtaa ja jonka perusteella hän tekee arviointinsa Helsingin vierailustaan. Asiakkaalta saatu palaute mittaa palveluketjun toimintaa ja tämä palaute on aina asiakkaan oma, subjektiivinen käsitys asioista. (Kaleva 14.11.2011.)



Kuvio 2. Matkailijan asiakasprosessi. (Kaleva, A)

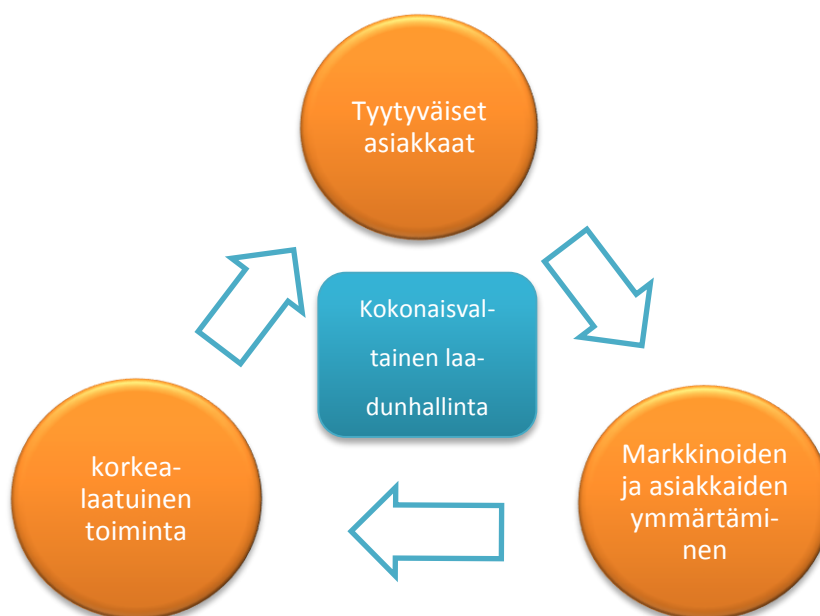
3.2 Asiakaslähtöinen palvelu oppaan näkökulmasta ja palaute opastuksen apuna

Asiakkaan subjektiivisen elämyksen tuottaa opas – individuaali, jolla myös on subjektiivinen käsitys opastuksesta. Niinpä sana *opastus* voidaan selittää yhtä monella eri tavalla, kuin on oppaita. Yhden määritelmän mukaan opastaminen on kommunikaatioprosessi, joka on suunniteltu paljastamaan kulttuurin ja perinteen yksityiskohtia ensikäden tiedon kautta esineiden, apuvälineiden, maisemien ja vierailukohteiden avulla. Opastus voi olla informatiivinen tai tulkinnallinen, riippuen oppaan tyylistä. Ero on siinä, miten asiat kerrotaan. informatiivisessa tyyliässä opas puhuu selkeitä faktoja, kun taas tulkinnallisessa opastuksessa faktat sidotaan erilaisiin miellelyhtymiin ja luodaan asiakkaalle ymmärrettävämpiä kokonaisuuksia. Opastuksesta saadaan näin helpommin ymmärrettävä. Oppaan tähtäin on saada opastuksen termistö muunnettua asiakkaiden jokapäiväistä kielenkäyttöä vastaavaksi. (Veverka, 2011a, 35–36.)

Kokonaisvaltainen laadunhallinta, eli *Total Quality Management (TQM)* on laajennettu käsite laadusta. Laatu on osa johtamista, strategista suunnittelua ja organisaation kehittämistä. Näiden rinnalle ja ohi on noussut asiakaskeskeisyys. Asiakas ja asiakkaan tarpeet ovat laatutoiminnan ensisijainen perusta, koska asiakas määrittelee laadun ja näin ollen kokemus on aina subjektiivinen. TQM tarkoittaa siis asiakaskeskeistä toimintaa. (Lecklin 2006, 17.) Laatu voidaan erotella ja puhua ulkoisesta ja sisäisestä laadusta. Molemmissa täytyy ottaa huomioon opasyhdistyksen jäsenten yhtenevät näkemykset tavoitteista ja koko toiminnasta. Opas, joka tuntee yhdistyksen pelisäännöt, on yleensä tyytyväinen ja motivoitunut ja näin ollen hyvän, asiakaskeskeisen toiminnan kulmakivi. Ulkoinen ja sisäinen laatu työskentelevät molemmat palvelulupauksen täyttämiseksi, palvelun tasalaatuisuuden takaamiseksi sekä oikean hinta-laatusuhteen löytämiseksi. Hyvä laatu täyttää asiakkaiden tarpeet, vaatimukset ja odotukset ja lisää asiakastytyvyyttä. Tyytyväiset asiakkaat kertovat kokemuksistaan muille ja heistä tulee todennäköisemmin uskollisia asiakkaita. (Kaleva 14.11.2011.)

Laatu on yksi tärkeimmistä menestystekijöistä asiakaspalveluammattissa. Asiakkaan pitää olla tyytyväinen saamaansa palveluun ja asiakkaan näkemys on mittari, jolla onnistumista palvelussa arvioidaan. Koska asiakastapahtuma on ainutlaatuinen ja sitä ei voi uusia, on tehtävä asiat kerralla oikein. (Lecklin 2006, 18.) Alla oleva kuvio 3 todentaa hyvin,

miten laatua hallitaan kokonaisvaltaisesti. Laatutyötä tehdään, jotta saadaan tyytyväinen asiakas, joka on palvelun loppukäyttäjä ja arvioija. Tyytyväisiä asiakkaita saadaan, kun ymmärretään asiakkaita ja markkinoita ja asetetaan toiminnalle lähtökohdat. Korkealaatuisella toiminnalla voidaan pitää asiakkaat tyytyväisinä ja toimintaa voidaan mitata erilaisilla menetelmillä. Laadulle asetetaan jatkuvasti uusia tavoitteita, joita saadaan esimerkiksi innovaatioista tai muiden yritysten toimintamalleista. (Lecklin 2006, 18–21.) Oppailla yksilösuorittajina on vastuu ja vapaus kehittää laatua asiakastapahtumissa.



Kuvio 3. kokonaisvaltainen laadunhallinta (Lecklin, O)

Asiakaslähtöinen palvelu ja tuotteistaminen ovat oppaan työssä tärkeitä elementtejä, jotka luovat perustan toiminnalle. Paras tapa saada ohjausta toimintaan on palaute. Palautekanavia on useita erilaisia, joista voi saada arvokasta tietoa. Asiakas on oppaan ensimmäinen ja tärkein palautteenantaja ja palaute annetaan usein suullisena jo opastuksen aikana tai välittömästi sen loputtua tai myöhemmin kirjallisena. Toinen hyvä palautekanava on kollegan antama vertaispalaute. Toisten oppaiden kanssa opastuksen voi käydä läpi ja keskustella sen kulusta ja näin oppia yhdessä lisää opastamisesta ja asiakaspalvelusta. Muita palautekanavia ovat työnantajan tai palvelun tilaajan antama palaute oppaalle tai yhteistyökumppaneilta saatu palaute. (Mäenpää 14.10.2011.)

Kesällä 2013 risteilylaivojen opastuksilla oppaiden ainoa keino saada palautetta palvelun tilaajalta oli retkille satunnaisesti mukaan tulevat saattajat, jotka kuuluvat ristei-

lyalusten henkilökuntaan ja kiertävät laivan mukana kohteissa. He voivat olla mukana ensimmäistä kertaa tutustuakseen kohteeseen ja saadaakseen tietoa Helsingistä tai vain katsomassa asiakkaidensa perään, jos kohde on jo tuttu. He eivät ole raportointivelvollisia suoraan oppaalle, vaan vievät palautteen laivan henkilökunnalle, josta se mahdollisesti kerrotaan työnantajalle ja sitä kautta lopulta oppaalle.

3.3 Palvelutapahtumassa opas laittaa itsensä peliin

Vaikka aika ja ihmisten elämäntyyli on muuttunut – sähköiset palvelut ovat lisääntyneet ja kauppa nopeutunut – niin itse palvelutapahtuma on pysynyt samana. Muutokset on aina hyvä huomata ja käyttää hyödyksi opasmaailmassa. Uudet sähköiset kanavat, Internet ja palvelut auttavat työssä ja ovat tuoneet mukanaan rajattoman määrän mahdollisuuksia rakentaa opastus. (Bryon, 2012) Kaikkea ei kuitenkaan voida tuottaa sähköisesti ja asiakas pitää aina muistaa huomioida mahdollisimman hyvin. Joiltakin asiakaspalvelu käy luonnollisesti, toiset joutuvat hieman hiomaan palvelutekniikoitaan. Kaikilla pitäisi kuitenkin olla samat asenteet, mitä palveluun tulee ja noudattaa asiakaspalvelun sääntöjä yhtä lailla. (Valvio 2010, 23–27, 39.)

Oppaan oma asenne on tärkeässä asemassa palvelutapahtumassa. Osa oppaista onnistuu luomaan itsestään vahvan mielikuvan palveluntarjoajana ja kykenee edustamaan myymäänsä palvelua koko persoonallaan. Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta asiakkaan kanssa, mutta asiakkaan mielentilan ei saa antaa muuttaa omaa tapaa suhtautua asiakkaaseen. Kaikki kohtaavat työssään joskus hankalia asiakkaita ja paras tapa selvitä on ajatella itse myönteisesti. Oppaan täytyy muistaa myös olla luonnollinen ja avoin sekä ehdottoman rehellinen asiakkaille. Hyvillä opastuksilla oppaan vahvuuden kumpuavat aidosta olemuksesta ja omana itsenä esiintymisestä. Teeskentely ei johda pitkälle, vaan tekee asiakkaat epäluuloisiksi ja silloin opastus on pilalla. Oma asennettaan voi aina tarkistaa ja pohtia, voisiko tilanteessa tehdä jotain toisin, jotta jokaisesta asiakaspalvelun hetkestä tulee laadukasta. (Valvio 2010, 37–40, 58)

Palvelun tai tuotteen riittävä tuntemus on ensiarvoisen tärkeää opastyössä. Oppaathan antavat palvelua, jossa he itse ovat instrumenttina ja niinpä tarvitaan paljon myös kommunikointiin liittyviä kykyjä. Oppailla on taito kuunnella asiakasta, ei vain sitä, mitä asiakas sanoo, vaan miten asia tulee esille. Luonnollinen ja oppaalle ominainen kom-

munikointitapa yhdessä ystävällisyyden ja tunteiden hallinnan kanssa tuo parhaan lopputuloksen opastuksella. Oppaan pitää myös pystyä ennakoimaan tilanteita ja ehkäistä ongelmien syntyä. Oppaan pitää hallita hermot ja ongelmatilanteissa tehtävä nopeita ratkaisuja asiakkaan hyväksi ja kääntää tilanne positiiviseksi. Pitää pystyä vastaanottamaan ja keräämään asiakaspalautetta ja välittämään se edelleen oikeaan osoitteeseen. Oma-aloitteisuutta tarvitaan opastyössä, jotta palautetta saadaan siinä muodossa, että se palvelee toiminnan kehittämistä (Lecklin 2006, 118.)

Opastuksilla halutaan aina saavuttaa tyytyväinen asiakas. Silloin on onnistuttu tehtävässä, jos palvelun laatu täyttää tai ylittää asiakkaan odotukset. Hyvä asiakaspalvelu on sitä, että täytetään asiakkaan odotukset, tarpeet ja toiveet. Erinomainen asiakaspalvelu on sitä, että ylitetään asiakkaan toiveet ja odotukset. Oppaan ammattitaidon ylläpitäminen erilaisin keinoin mahdollistaa asiakkaan onnistuneen lomakokemuksen. Työskentelyn pitää olla systemaattista ja kollegoiden kanssa on hyvä jakaa tietoa ja vaihtaa ajatuksia opastuksista sekä saada ja antaa palautetta. Palautteen kerääminen kuvastaa halua kehittyä ammatillisesti. ”Ole ahne hyvälle ammattitaidolle” on asenne, jota oppaat tarvitsevat työssään. (Kaleva, 14.10.2011.)

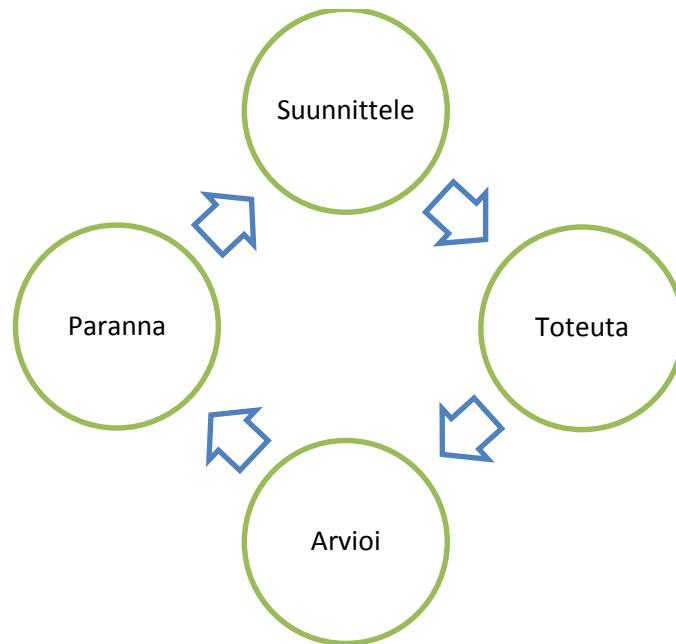
3.4 Opastuksen suunnittelu

Opastuksen sisällön suunnittelu vaatii aikaa ja suunnitelmallisuutta. Jokainen opastus on hyvä suunnitella etukäteen. Suunnittelussa auttaa kolme kysymystä: mitä tehdään, miksi ja kenelle. *Mitä tehdään* – kysymys määrittelee opastuksen pääteeman, johon palaataan vielä tarinankertojan osassa. *Miksi* on hyvä kysymys, kun mietitään opastuksen päämääriä. Mitä opastuksella halutaan saavuttaa, eli mitä halutaan, että asiakkaille jää kätehen opastuksen jälkeen. Päämäärä voi olla opetuksellinen, jolla halutaan, että asiakkaat muistavat opastuksen jälkeen tietyt faktat. Päämääräksi voidaan myös valita asiakkaan käytökseen liittyvä reaktio, kuten että Joulupukinmaan vierailun jälkeen asiakas haluaa kirjoittaa kirjeen joulupukille. Päämäärä voi myös vedota asiakkaan tunteisiin. Asiakas voi opastuksen jälkeen haluta etsiä käsiinsä opastuksella käytettyä novellia, josta opas luki pätkän herättääkseen mielenkiinnon. Päämäärä voi siis mitata ja se on hyvä työkalu opastusta suunniteltaessa. Viimeinen kysymys *kenelle* määrittää asiakasryhmän. Oppaan on hyvä arvioida asiakkaita ennen opastusta ja suunnitella puheensa asiakaskunnan perusteella. (Emberson & Veverka 2012b.)

Opastuksen suunnittelussa voi auttaa Tildenin kuuden peruspilarin käyttö:

1. Tunne asiakkaasi. Yritä tiedustella ennen opastusta asiakkaiden taustoja. Käytä tietoa hyväksesi puhuessasi asiakkaille, yhdistele tietoa asiakkaille tuttuihin asioihin. Kysy itseltäsi, miksi asiakas haluaa tietää opastuksen asiat.
2. Tieto itsessään ei ole opastamista. Opastus on faktoihin perustuvan tiedon elävöittävästä. Muista, että ilman tietoa ei voi myöskään opastaa.
3. Opastus yhdistelee monia taiteenaloja. Taidetta voi opettaa ja opas on tilanteesta riippuen joko opettaja, näyttelijä tai tarinankertoja.
4. Opastuksen päätavoite on provosoida asiakkaita. Opas auttaa asiakkaiden asenteiden ja käyttäytymisen muuttamisessa, motivoida, inspiroida, tehdä tiedosta merkityksellistä ja kiinnostavaa ja jakaa se asiakkaille.
5. Opas käsittelee kokonaisuuksia. Saat parempia tuloksia, kun keskityt yhteen teemaan kerrallaan ja keksit erilaisia tapoja esitellä ja kertoa valitsemasi teema.
6. Lapsiin kohdistuva opastaminen täytyy suunnitella aivan eri lähtökohdista, kuin aikuisten opastukset. (Veverka, 2011a, 36–37.)

Toimintaa voidaan aina kehittää. Edwards Demingin johtamismalli (kuvio 4.) palvelee myös opastusten kehittämisessä. Demingin mallissa alla olevassa kuviossa toiminta aloitetaan ylhäältä. Ensimmäinen suunnitelman toimintamalli perustuen eri tietolähteisiin ja teorioihin. Suunnitelman perusteella toteutetaan opastus. Toiminta arvioidaan ja siihen voidaan tämän jälkeen tehdä parannuksia. Yksinkertaisuudessaan malli on juuri sellainen, että sitä voidaan soveltaa hajanaiselle ryhmälle oppaita, jotka ovat harvoin vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Mallia voi soveltaa niin itsearviointiin, kuin vertaisarviointikäytäntöihin. (Lecklin & Laine 2009, 32–33.)



Kuvio 4. Edwards Demingin johtamisympyrä (Lecklin, O & Laine, R)

Käytännössä malli toimisi seuraavalla tavalla itsearvioinnissa: opas suunnittelee opastuksensa etukäteen ja kirjaa ylös, mitä aikoo opastuksella tehdä. Tämän jälkeen opastus toteutuu. Opas voi opastuksen jälkeen arvioida, miten hän itse näki opastuksen menneen. Arvio on subjektiivinen ja jättää pois ulkopuolisten havainnot ja mielipiteen opastuksesta. Usein oppaat saavat suullista palautetta retken jälkeen suoraan asiakkailta. Tämä palaute voi antaa suuntaa, miten opastus asiakkaiden mielestä meni. Asiakkaiden mielipide voi vaikuttaa oppaan arvioon, jos asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ja ilmaisevat sen oppaalle, opas voi helposti päätyä ajattelemaan, että opastus oli onnistunut. Mitä todennäköisimmin se onkin ollut hyvä, mutta tällainen arviointitapa ei anna mittareita suoritukselle. Itsekriittinen opas löytää aina jotain parannettavaa seuraavaa kertaa varten, joten Demingin ympyrä pyörii itsearvioinnissa lähes automaattisesti.

Vertaisarvioinnissa johtamisympyrästä on hyötyä monin verroin, kun toteutusvaiheessa toinen opas on mukana kuuntelemassa ja arvioimassa. Näin saadaan objektiivisempi sekä samalla ammattimainen näkemys opastuksesta. Toinen opas näkee asiat aina eritavalla, kuin opastava itse. Opastus voidaan arvioida yhdessä ja löytää yhteisesti ongelmakohtia ja parannettavaa. Yhdessä voidaan suunnitella uusia innovatiivisia tapoja toimia ja toteuttaa opastuksia.

Freelancereina työskentelevät oppaat eivät vastaa teoistaan vain yhdelle esimiehelle, vaan edustavat monia eri yrityksiä samanaikaisesti, joten vastuu opastuksen suunnittelimisesta ja toteutuksesta on kova. Ensisijaisesti opas on vastuussa hänet palkanneelle incoming-yritykselle tai matkatoimistolle, mutta myös matkatoimistolle, josta asiakkaat ovat matkansa ostaneet ja muille välittäjille matkan aikana, kuten esimerkiksi laivayhtiöille. Asiakas ei miellä opasta erillisenä osana, vaan osana kokonaisuutta ja arvioi ja antaa palautetta opastuksesta sen mukaan. Tämän vuoksi oppaan pitää olla kriittinen asiakkaan palautteelle ja hakea muita palautekanavia työlleen.

3.5 Opastuksen toteutus

Hyvä opastus on iso kokonaisuus, jonka yksi tärkeä osa on työasu. Työasulla opas vie monia asioita asiakkaille ja se vaikuttaa myös asiakkaiden ensivaikutelmaan opastuksesta (Emberson & Veverka, 2012b.) Oppaista jokainen mieltää työasun omalla tavallaan. Oppaan ulkonäkö ja tunnistettavuus oppaaksi tuo kuitenkin ammattimaisen kuvan asiakkaan silmissä. Suomen oppaille suunniteltiin uudet opasasut, jotka otettiin käyttöön loppukesästä 2012. Sea, Lake, Cities – niminen kuosi on Stefan Lindforsin suunnittelema ja mallisto on tulevaisuudessa Suomessa käytettävä virallinen opasasu josta viralliset paikallisoppaat tunnistaa. Opasasuun kuuluu päällystakki, jakku, mekko, huivi ja olkalaukku naisten mallistossa ja miehille on oma jakkumalli päällystakin lisäksi. Väritys on mustalla pohjalla harmaata karttakuviota ja huivi on oranssi. Virallisella oppaalla on aina mukanaan Suomen Opasliiton opaskortti, jolla hän voi todistaa olevansa auktorisoitu opas. Työnantajat edellyttävät oppaiden käyttävän virallista opasasua. (Helmi Liiketalousopisto 2012.)

Oppaan työ on yhdistelmä tietoa ja taitoa. Oppaan pitää tuntea tarjolla olevat palvelut ja osattava kertoa niistä luontevasti. Ennen opastusta hankitaan mahdollisimman paljon tietoa opastuksen kohteista ja lisäksi usein myös asiakkaista, joille opastus on tarkoitettu. Asiakkaan tunteminen auttaa ymmärtämään paremmin, mitä opastukselta toivotaan. Oppaan täytyy myös olla perillä oman organisaation toiminnasta ja menettelytavoista, sen sisäisistä asiakkaista, työtovereista ja yhteistyökumppaneista. Opas voi lukea faktatietoa loputtomiin, mutta loppujen lopuksi oppaan taito opastaa ratkaisee, millainen opastuksesta tulee. (Kaleva 14.11.2011)

Oppaalla pitää olla kyky tehdä asiat oikein kerralla ja toimia asiallisesti myös paineen alla. Asiakkaan kuunteleminen on tärkeää ja oppaalla pitää olla selkeä tapa esiintyä ja viestiä. Mahdolliset ongelma- tai poikkeustilanteet ja niihin liittyvät valitukset tulee käsitellä rakentavasti. Opastuksen kulku voi muuttua äkkiarvaamatta ja oppaan pitää olla valmis mahdollisiin muutoksiin ohjelmassa ja hoidettava ne niin, että asiakkaalle jää hyvä mieli opastuksesta. Suomea ja Helsinkiä on hyvä markkinoida ja myydä seuraavaa vierailua silmällä pitäen. Helsinki-oppaat ovat eräänlaisia Suomen ja Helsingin lähettiläitä työssään. (Kaleva 14.11.2011)

Oppaan täytyy osata monia kieliä – ei välttämättä vierasta kieltä, vaan samaa kieltä asiakkaan kanssa. Oppaan on osattava puhua asiakkaan kieltä ja muokattava puheensa niin, että asiakas ymmärtää häntä. Erilaisia asiakasryhmiä on monia, esimerkiksi lapset, maalta tulevat ihmiset, kaupunkilaiset, asiantuntijat, paikalliset asukkaat tai matkailijat. Oppaan kyky samaistua asiakkaaseen, tuntea tämän kulttuuri ja elämäntavat tuo lisäarvoa asiakkaalle. (Veverka, 2011b, 137; Emberson & Veverka 2012b.) Asiakkaan taustojen tuntemus on tärkeää, jotta opas osaa murtaa jään asiakkaan ja itsensä väliltä. Asiakas odottaa aitoja näkökulmia ja sanoja ja oppaan pitää osata ne välittää. Opas on eräänlainen kulttuurienväläinen neuvottelija ja sanansaattaja oman tietämyksensä kautta. (Jonasson & Scherle, 2012.) Oppaan on osattava mukautua jokaisen ryhmän tarpeisiin ja vaatimuksiin ja pohdittava puheensa asiakkaan näkökulmasta. Puhe ei kuitenkaan ratkaise kaikkea, vaan myös ilmeet ja eleet ovat suuressa roolissa asiakaspalvelussa. Ilmeiden ja eleiden osuus viestinnästä voi olla jopa 55 prosenttia, kun äänenpainon osuus on 38 prosenttia ja puheen vain seitsemän prosenttia (Valvio 2010, 108.)

Sanaton viestintä kattaa siis yli puolet palvelutapahtuman aikana tapahtuvasta viestinnästä. Ei ole ihan sama, miten opas seisoo ja minne hän laittaa kätensä opastuksen aikana. Kehonkieli ja ilmeet viestivät asiakkaalle koko ajan oppaan tunteista ja suhtautumisesta työhön ja myös omaan itseensä. Sanaton viestintä voi olla esimerkiksi kehon asento, liikkuminen, ilmeet ja eleet, katsekontakti ja oman innostuneisuuden näyttäminen (Valvio 2010, 108). Kehon asento kertoo paljon esittäjästä. Vältettäviä asentoja asiakaspalvelutilanteissa ovat kädet puuskassa rinnalla, kädet vyötäisillä ja jalat harallaan tai kädet yhdessä vartalon edessä. Oppaan jokainen asento antaa asiakkaille tietyn vaikutelman. Kädet puuskassa varoittaa lähestymästä, kädet vyötäisillä kertoo välinpitä-

mättömyydestä ja ylimielisyydestä. Kädet edessä vartalon peitteenä voi viestiä ujoudesta ja epävarmuudesta. Käsiä ei myöskään ole hyvä pitää taskuissa, se viestii laiskuudesta. Mitään näistä vaikutelmista opas ei halua antaa asiakkailleen, joten näitä asentoja tulee välttää palvelutilanteissa. (Valvio 2010, 108–112.)

Kehon kieli paljastaa nopeasti oppaan uskottavuuden ja luotettavuuden. Luonnollinen, rauhallinen liikkuminen vakuuttaa asiakkaat paremmin kuin nopea liikehdintä, joka antaa vaikutelman hermostuneesta oppaasta. Rauhallisuus liikkeissä kuvaa asiantuntevuutta ja uskottavuutta asiakkaiden silmissä, liika innokkuus ja hosuminen kannattaa karsia. Oma innostuneisuus ja positiivinen asenne on kuitenkin hyvä näyttää, se tarttuu helposti myös asiakkaisiin. Luonnollisuus on aina hyväksi opastuksilla ja jos siihen lisää ystävällisen hymyn, on asiakkaan luottamus usein voitettu. Katsekontaktin kanssa pitää olla varovainen, se on yksi voimakkaimmista vaikuttamisen keinoista. Katsekontakti on hyvä yrittää hakea jokaisen opastettavan kanssa jossain vaiheessa opastusta, koska silloin asiakas kokee, että hänet huomataan ja palvelu on näin henkilökohtaisempaa. (Valvio 2010, 114–118)

Puheääni on oppaan tärkeä työkalu ja äänenpainot vaikuttavat siihen, miten puhe ymmärretään. Riittävä äänenkäyttö on tärkeää, jotta asiakkaat kuulevat oppaan. Sanoilla on pienin vaikutus viestinnässä, mutta ei kuitenkaan ole ihan sama, mitä opas suustansa päästää. Sanojen painotuksilla saadaan tärkeimmät asiat jäämään asiakkaiden mieliin. Puheen määrää pitää myös osata säädellä ja pitää taukoja sopivissa väleissä. Monen tunnin puhetulva ei palvele ketään vaan väsyttää ja turruttaa asiakkaan. On hyvä jättää puheeseen tilaa asiakkaan kysymyksille. Asiakkaan olon voi tehdä mukavaksi tahdistamalla oma käytös vastaamaan asiakkaan toimintatapoja. Näin asiakkaalle voi jäädä kuva, että opas oli samalla aaltopituudella hänen kanssaan. (Valvio 2010, 118–121.)

3.6 Tarinankertoja

Asiakaspalvelun tärkeimmät hetket ovat opastuksen aloitus ja lopetus. Ne jäävät kirkkaimpina asiakkaiden mieliin ja ensivaikutelma tekee lähtemättömän vaikutuksen ihmisiin. Palvelutapahtuma voidaan nähdä prosessina, joka jakautuu eri vaiheisiin, kuten aloitus, kerrontavaihe, kohokohdat ja lopetus. Aloitus on tärkein, joten siihen pitää kiinnittää huomiota, mitä ja miten asiakkaille sanoo ensimmäisenä. Hyvien tapojen mu-

kainen tervehtiminen ja esittely kuuluu jokaiselle opastukselle. Viimeiset hetket ovat myös tärkeitä palvelutapahtumassa. Asiakas on saatava tuntemaan olevansa tervetullut uudestaan ja hänelle pitää jäädä mukava olo opastuksesta. (Valvio 2010, 142–145.)

Opas on kaiken faktatiedon lisäksi eräänlainen tarinankertoja. Tarinallistaminen on keino tuoda asiakkaalle elämyksiä ja sen avulla luodaan tunteita ja tunnelmia. Opas voi tarinoiden avulla tuoda esiin oman inhimillisyytensä ja persoonallisuutensa. (Kalliomäki, 2012.) Tarinoiden tarve yhteiskunnassa ja muuttuvan matkailun maailmassa lisääntyy koko ajan teknologian kehittyessä. Tarinat tuodaan mukaan opastukseen ja opastuksia ja niiden oppaita voidaan jaotella tarinankerronnan mukaan eri tyyppeihin, kuten esimerkiksi paikallisoppaat, viihdeoppaat tai erikoisoppaat. Opastukset itsessään ovat menossa nykypäiväisempiin teemoihin, historiapohjaisten opastusten väistyessä. (Bryon, 2012.)

Opastuksen tarinalla on tärkeää olla punainen lanka, suunnitelma, jonka mukaan tarina etenee johdonmukaisesti sisältäen kaikki hyvään tarinaan tarvittavat vaiheet. Oppaalla on hyvä olla käsikirjoitus, jonka mukaan hän etenee opastuksella. Käsikirjoitus koostuu ideasta tai ideoista, joiden ympärille opastus kootaan. Näiden ideoiden pohjalta opas tekee esityön, eli hankkii materiaalia ja opiskelee tarvittavat tiedot sekä työstää mahdolliset oheismateriaalit opastukselle. Ideoista tehdään varsinainen tarina, jolla on juoni. Olennaista on, miten asiakasta kuljetetaan läpi tarinan, miten opas hyödyntää eri tarinankerronnan elementtejä, kuten dramaturgista rakennetta tai tarinan käänteitä. Tarinan rakenne noudattelee usein samaa kaavaa: alkusysäyksen jälkeen esitellään kohdetta, syvennetään tietoja, kiihdytetään tarinaa, esitellään loppuratkaisu ja viimeisenä tulee tarinan häivytyks. (Kalliomäki, 2012.)

Opastuksella täytyy aina olla teema, joka jää asiakkaan mieleen opastuksen jälkeen. Oppaan on hyvä miettiä ennen opastusta, mikä tai mitkä asiat ovat opastuksen keskeisimmät teemat. Ideana on, että opastuksen lopuksi asiakas voi yhteen lauseeseen tiivistää opastuksen pääajatuksen. Tämän lauseen pohjalta oppaan on hyvä rakentaa opastuksensa. Teemaa ei saa sotkea opastuksen aiheen kanssa. Esimerkki aiheesta voisi olla Helsingin historia. Esimerkki teemasta taas voisi mennä näin: Helsingin voimakkaiden ja itsenäisten naisten koskettavat tarinat 1900-luvun alun murroksessa. Teeman on hyvä

olla kuvaileva ja mielenkiintoinen ja siinä saisi olla vain yksi pääajatus, joka paljastaa koko opastuksen tarkoituksen. Oppaan on hyvä kysyä itseltään kaksi kysymystä: ”Miksi asiakas haluaisi tietää tämän tiedon?” Ja ”Miten haluan, että asiakkaat käyttävät tätä tietoa?”. (Emberson & Veverka 2012a; Veverka, 2011b, 167, 173.)

3.7 Vertaisarviointimenetelmä osana opastuksia

Opastuksissa vertaisarviointia voidaan käyttää oppimismielessä. Opasmaailmassa puhutaan obsauksesta eli työtehtäviin tutustumisesta ja oppimisesta. Sana tulee englannin kielen sanasta ”to observe” eli tarkkailla. Aurinkomatkojen Destination Sales & Services Managerin Pirjo Pykäläisen (8.3.2013) mukaan obsaus on osa vertaisarviointia, vuorovaikutuksellinen tapa ajatusten vaihtoon oppaiden keskuudessa. Obsauksen avulla varmistetaan, että Aurinkomatkojen palvelulupaus voidaan täyttää. Yritys on antanut asiakkaalle tietyt lupaukset matkasta ja toteutettavista retkistä ja on Aurinkomatkojen edun mukaista, että jokainen opas kohteessa toteuttaa tätä palvelulupausa. Niinpä obsauksen avulla opetetaan oppaille, miten lupaus täytetään. Konkreettisesti se tarkoittaa retkeen tutustumista parhaalla mahdollisella tavalla, sen obsaamista toisen oppaan vetämänä. Näin opas pääsee tutustumaan retkeen, sen rakenteeseen, aikatauluun, asiiasältöihin ja teknisiin näkökulmiin jotta hän voi vuorostaan toteuttaa yrityksen antamaa mielikuvaa seuraaville asiakkaille.

Perinteiset arviointitilanteet esimiesten ja alaisten välillä on usein nähty välttämättömänä pahana – niin arvioijan kuin arvioinnin kohteen puolesta. Perusajatus on työskenteilyn parantaminen asianmukaisen ja positiivisen palautteen kautta. Ennen on ollut monia mielipiteitä siitä, kuinka tehokasta arviointi on ja saadaanko sillä tuloksia. Kyseenalaistaa voi mm. arvioijan kykyä objektiiviseen arviointiin ja kykyyn antaa tarkkoja tuloksia. Tulokset voivat olla epätarkkoja ja niistä puuttuu uskottavuus, ne voivat jopa olla väärenneltäjä tai epäoikeudenmukaisia. Näihin epäkohtiin on vaikea etsiä toimivia ratkaisuja, niin kauan kuin arviot tekee eriarvoisessa asemassa oleva ihminen. Niinpä tilanteeseen on etsitty ratkaisua aloittamalla vertaisarviointi, jossa arvioinnin tekeekin esimiehen sijasta samantasoinen työtoveri apunaan arviointilomake, jossa on kysymyksiä ja tilaa kommentteille. (Peiperl, 1999.)

Vertaisarviointimenetelmässä on monia hyviä puolia ja etuja. Arviointitilanteessa on aina mukana kaksi henkilöä, joilla on samat tavoitteet ja haasteet työssään ja molemmilla on yhteinen halu parantaa taitojaan. Arviointi on aina toiminnallista ja kaikenkattavaa ja obsaustilanne on aina läpinäkyvä. Vertaisarviointi on molemminpuolista oppimista ja parempien ratkaisujen etsintää. Vertaisarviointi on myös eettinen lähestymistapa laadunvalvontaan alalla. Tulokset ovat uskottavia, koska arvioija on ammatillisesti uskottava kollega. (Purcell & Hawtin, 2007.)

Obsaus sopii hyvin myös Helsinki-oppaiden maailmaan. Oppaan täytyy aina yrittää voittaa asiakkaan luottamus. Timo Valvio (2010, 59–63) puhuu luottamuksesta osana vahvaa laatumielikuvaa. Asiakkaan täytyy voida luottaa siihen, että kaikki järjestyy ja opas osaa auttaa ongelmatilanteissa. Oppaalla on suuri vastuu opastuksen onnistumisesta. Kun opastustilanne on uusi oppaalle itselleenkin, on luottamusta hankala rakentaa, jos asiakas aistii oppaan epävarmuuden. Monestihan oppaat vievät opastettaviaan paikkoihin, joissa eivät itse välttämättä ole käyneet tai eivät osaa liikkua. Obsaamalla etukäteen uusia paikkoja toisten oppaiden mukana toisi varmuutta opastuksiin ja asiakkaalle mielikuvan luotettavasta palvelusta kun opas on paremmin perillä opastuskohteista.

3.8 Vertaisarviointi toimii itsearviointin tukena

Vertaisarviointi on laadunvarmistamisen ja kehittämisen väline ja tukee hyvin itsearviointia. Ammatillisen koulutuksen laadunhallintasuosituksessa (OPM 1/2008) suositellaan vertaisarvioinnin käyttöä laadun arvioinnin, kehittämisen ja keskinäisen oppimisen välineenä ammatillisessa koulutuksessa. Vertaisarvioinnin tulokset voivat vahvistaa jo itsellä tiedossa olevia asioita ja tuoda esiin parannusehdotuksia. Vertaisarviointi auttaa myös saamaan selville piilossa olevia asioita ja kehittämiskohteita sekä nostaa esiin vahvuuksien hyödyntämismahdollisuuksia. (OPH Vertaisarvioinnin tulokset.)

Itsearviointi on tällä hetkellä Helsinki-oppaiden tärkein työkalu. Jokainen pitää huolen omasta tietotaidostaan ja tekee parhaansa onnistuakseen retkillä. Tämä harvoin kuitenkaan riittää tehokkaaseen työskentelyyn tai kehittämiseen työyhteisössä. Seppänen-Järvelä ja Vatanen toteavat kirjassaan Työyhteisö uusille urille (2009, 49–50) jokaisen tarvitsevan peilejä, joiden avulla saadaan enemmän näkökulmaa tekemiseen. Jos kukaan

ei koskaan ole arvioinut omaa työtä, vaarana on rutinoituminen, eikä opas silloin pysty huomaamaan omia vahvuuksiaan tai kehittämiskohteitaan. Kirjassa viitataan vertais-työskentelyn voimaan, jossa arvioiva henkilö on arvioitavan kanssa tasavertainen. Vuorovaikutuksellinen kehittäminen mahdollistaa palautteen antamisen ja kokemuksista, ajatuksista ja tunteista puhumisen. Vertaisarvioinnin avulla opas voi parhaimmillaan lisätä omaa itseymmärrystään, peilata itseään muihin nähden tehdessään arviointeja sekä muokata näkemyksiään kaiken kokemansa perusteella. Vertaisarviointi sopii siis hyvin oppaiden työn kehittämiseen ja tukee itsearviointia vahvistamalla tai korjaamalla oppaan omia käsityksiä itsestään.

Arviointikäytännöt ovat yleistyneet ja nykyään arviointia pidetään osana toiminnan ohjauksen sekä johtamisen ja ammatillisuuden käytäntöä. Arviointi on väline toiminnan läpinäkyvyyden ja tilivelvollisuuden osoittamiseksi sekä tuloksellisuuden, tehokkuuden ja laadun lisäämiseksi. Arviointia käytetään oppimisen ja kehittymisen tukemiseksi ja se koskettaa niin organisaation johtoa, työntekijöitä, kuin asiakkaitakin. Yhdistyksen arviointikulttuuria ja -käytäntöjä tulisikin tarkastella oppimisen edistämisen ja kehittymisen näkökulmasta. Tärkeää on tehdä kaikille selväksi, miten arviointi voi edistää työyhteisön oppimista. Arvioivasta työtavasta on tullut ammatillisen kehittymisen edellytys palvelujen laadun näkökulmasta. Arviointiprosessiin osallistuminen osallistavien menetelmien avulla on merkityksellinen oppimisen ja kehittymisen kannalta. Oppiminen omasta toiminnasta on edellytys kehittämistarpeiden tunnistamiseen ja työkäytäntöjä parantavien ratkaisujen löytämiseen. (Seppänen-Järvelä & Vatanen 2009, 51–52, 56.)

Työyhteisön kehittämiseen pitää sisällyttää kaikki sen jäsenet, eli oppaat ja myös yhteistyökumppanit. Jokaiselle oppaalle kuuluu vastuu niin itsensä kuin yhteisön elämästä ja kehittämisestä. Opasyhdistys voisi olla ihanteellisesti moniääninen työyhteisö, jossa mahdollisimman monet näkökulmat ovat esillä ja vaikuttamassa. (Seppänen-Järvelä & Vatanen 2009, 35.) Käytännönläheinen vertaisarviointi on helppo toteuttaa kun sen tekevät työyhteisön jäsenet itse. Näin ollen se nostaa koko työyhteisön mahdollisuuksia työskennellä paremmin. Opasyhdistyksen kollega on eräänlainen ”kriittinen kaveri” arvioinnissa, jonka on helppo osoittaa parannusehdotuksia ja mahdollisuuksia tehdä asioita toisin. (Purcell & Hawtin, 2007.)

Oppaiden ja yhdistyksen toiminta, arvot ja asenteet ovat merkityksellisiä yhteisön elämäntapojen muotoutumisessa, joka konkretisoituu hyvin siinä, miten asiakkaisiin suhduetaan. Kehittämisen kannalta merkittävää on se, miten opas asennoituu uuden oppimiseen ja itsensä kehittämiseen. (Seppänen-Järvelä & Vatanen 2009, 33.) Jokainen kokee palvelun erilailla. Mikä on toisen mielestä kohteliasta ja sopivaa, voi toisesta vaikuttaa pitkäveteiseltä tai jahkaavalta käytökseltä. Siihen, miten ihmiset kokevat palvelun laadun, vaikuttaa moni asia kuten arvioijan ikä, sukupuoli, mieltymykset ja tausta. (Valvio 2010, 81.) Tämän takia vertaisarvioinnissa täytyy olla varovainen, ettei oma mielipide pääse vaikuttamaan liikaa arvosteluun. Jos oppaiden elämänarvot ja asenteet ovat täysin vastakkaiset, voi vertaisarvioinnilla olla negatiivisia seuraamuksia. Sen takia opastuksilla on tietyt normit ja käytännöt sekä asiasisällöt, jotka jokainen opas hallitsee. Tämä on tärkeää pitää mielessä arvioitaessa toisen työtä. Toiset pitävät historian kertomisesta sosiaalioloja tärkeämpänä, mutta mikä loppujen lopuksi on oikea tapa kertoa asioita opastuksella, on jokaisen mietittävä itse. (Valvio 2010, 108.)

3.9 Vertaisarvioinnin pohjalta palautteen antaminen ja saaminen

Palaute on aina hyödyksi jokaiselle. Ahonen ja Lohtaja-Ahonen (2009, 38) listaavat kirjassaan kymmenen kohdan luettelon palautteen hyödyistä. Palaute on

- paras tapa kasvattaa itsetuntemusta
- kätevin tapa näyttää tunteet
- nopein tapa osoittaa työn merkitys
- varmin tapa lisätä onnistumisia
- yksinkertaisin keino pitää vastuullisena
- laajin johtamisen tuki
- varhaisin puuttumisen malli
- tehokkain tapa käynnistää muutos
- helpoin tapa lisätä vuoropuhelua
- halvin henkilöstötutkimus

Palaute on parhaimmassa tapauksessa näitä kaikkia ja vielä paljon muuta. Palaute opettaa ihmisille asioita heistä itsestään ja opettaa tunnistamaan omat vahvuudet ja heikoudet ja auttaa näin jokaista tuntemaan itsensä paremmin. Tämä johtaa varmempaan

esiintymiseen palvelutilanteissa ja parantaa vuorovaikutustaitoja. Palaute on myös kätevä tapa kertoa toiselle, mitä mieltä on asioista. Tunteiden esiin tuominen niiden patoamisen sijaan on hyvä tapa. Näin itseä ja muita vaivaavat asiat saadaan puhuttua auki ja tunteet eivät pääse vaikuttamaan päätöksiin niin vahvasti. Kukaan ei halua tehdä töitä, jos sillä ei ole mitään merkitystä. Innostus töihin löytyy kun tekijällä on selkeät tavoitteet, vastuu ja itsenäisyys tehdä työnsä ja mahdollisuus saada palautetta. Koko työyhteisö voi oppia yhden oppaan onnistumisesta. Onnistumisen osoittaminen toiselle opastuksen aikana voi lisätä onnistumisia myöhemmin, kun tunne omasta onnistumisesta kasvaa. Kehittymisen takaamiseksi näistä onnistumisista pitää kertoa toiselle palautetta annettaessa, jotta toinen voi oppia ja kehittyä lisää. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2009, 14–19.)

Jokainen opas on vastuussa tekemisistään ja näin ollen vastuullinen käyttäytymään yhteisten ohjeiden ja sääntöjen mukaisesti. Palaute auttaa oppaita olemaan vastuullisia ja toimimaan yhteisön hyväksi, kun tavoitteet ovat selvät kaikille. Palaute voi olla myös tapa käynnistää vastuullisen työyhteisön rakentaminen ja yhteisten pelisääntöjen luominen. Yrityksissä, joissa on hyvä palautekäytäntö, vallitsee usein käytäntö, jossa kaikki antavat palautetta kaikille. Yleensä lähimmiltä työkavereilta saatu palaute auttaa tekemään asioita oikein. Palaute on myös varhaisin puuttumisen malli, jolla voidaan ehkäistä tulevia ongelmia, kun asioihin ei ole puututtu palautteen muodossa. Kukaan ei todennäköisesti riko sääntöjä tahallaan, joten toisen auttaminen oikealle tielle antamalla palautetta ongelmasta on aina hyvä vaihtoehto. Palautteen antaminen on välittämisen osoittamista ja se kuuluu jokaiselle. Palaute herättää vuoropuhelua kollegoiden välille ja luo ilmapiirin, jossa kaikki ovat tasavertaisia ja oikeutettuja antamaan ja saamaan palautetta. Palaute on halpa tapa saada selville, mitä mieltä työntekijät ovat työtavoista ja menetelmistä. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2009, 23–35.) Oppaiden keskuudessa ei ole johtoporrasta tai esimiehiä, oppaat ovat kaikki tasa-arvoisia. Niinpä onkin tärkeää, että kaikki ovat samaa mieltä asioista. Helsingin Turistioppaiden hallitus on vastuussa siitä, että kaikki tuntevat yhteiset pelisäännöt.

Palautteen antaminen ja saaminen on tärkeää, jotta työntekijä voi oppia työstään. Hiljaisuus palautteen antamisen muotona on kaikkein huonoin (Valvio 2010, 92). Hiljaisessa palautteessa sanaton viestintä on suuressa roolissa ja se on yleisesti ottaen aina kielteis-

tä. Tämä heikentää toisen osapuolen motivaatiota ja itseluottamusta. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2009, 53.) Palaute voi olla monenlaista, myönteistä ja korjaavaa tai moitteita sisältävää. Myönteinen palaute tulisi olla vilpitöntä, rehellistä, aitoa, suoraa, vailla taka-ajatuksia ja henkilökohtaisesti annettua. Hyvää palautetta on mukava antaa ja on hyvä oppia sanomaan toiselle, jos hän on tehnyt jonkin asian hyvin. Moitteita tai korjaavaa palautetta voi olla hankala antaa kollegalle, joten on hyvä miettiä, miten se tehdään. Korjaavan palautteen pitäisi olla tarkoitukseltaan myönteistä, reilua ja kahden kesken yhteisymmärryksessä puhuttua. Palautteen ei myöskään pidä johtaa kateuteen. (Valvio 2010, 98–100.)

Virheitä sattuu aina välillä kaikille oppaille. Ne voivat olla asiavirheitä puheessa tai huolimattomuusvirheitä, joista on hyvä oppia eroon. Virheen myöntäminen ja siitä oppiminen on tärkeää kehityksen kannalta. Virheitä opitaan välttämään kun ne on tiedostettu ja niistä yritetään tietoisesti pyrkiä eroon. Palvelutapahtuman aikana sattuneita virheitä on hyvä pahoitella heti tapahtumahetkellä. (Valvio 2010, 134,148.) Kukaan ei tee virheitä tahallaan, mutta usein ne huomataan vasta, kun joku toinen niistä sanoo. Avoimesti puhumalla saadaan virheet tuotua esiin ja ne voidaan korjata puhumalla niistä yhdessä ja ottamalla niistä opiksi. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2009, 29.)

4 Vertaisarviointilomakkeen luominen paikallisoppaille

Helsingin turistioppailla ei ole aiemmin ollut käytössä minkäänlaista havainnointi- tai vertaisarviointijärjestelmää. Tämän huomioiden vertaisarviointilomake suunniteltiin niin, että kuka tahansa opas voi hyödyntää sitä työssään ja se sopii sellaisenaan koulutuskäyttöön Helmi Liiketalousopistolle. Seuraavassa luvussa on kuvattu prosessi, joka johti lomakkeen luomiseen. Liitteenä (Liite 1) on työn projektisuunnitelma, jonka aikataulun mukaan toteutin työn.

4.1 Idea vertaisarvioinnin käytöstä opastuksilla tasaisen laadun takaamiseksi

Ajatus vertaisarviointilomakkeen luomisesta syntyi helmikuussa 2012 Helmi Liiketalousopistossa. Juttelin oppaan työstä kouluttaja Anu Nylundin kanssa ja olimme molemmat samaa mieltä, että oppaiden laadukkaiden ja tasalaatuisten opastusten takaamiseksi tarvitaan uusia toimia. Idea vertaisarviointilomakkeesta ja oppaiden keskinäisestä obsauksesta on pyörinyt mukana yhdistyksen oppaiden keskusteluissa jo usean vuoden ajan, joten ajatus ei ollut uusi. Nylundin mielestä nyt oli aika muotoilla ajatukset konkreettiseen muotoon ja luoda oppaille työkalu, jolla voidaan arvioida opastusten laatua helposti ja rakentavalla tavalla. Oma taustani ulkomaan kohdeoppaana auttoi lomakkeen suunnittelussa, koska vertaisarviointi on yleinen käytäntö kohteissa, joissa olen aiemmin työskennellyt.

Kävin keskusteluja ja haastattelin lomaketta varten useita tahoja. Helmi Liiketalousopiston kouluttajat Anu Nylund ja Sari Vuontisjärvi auttoivat idean kanssa. Molemmilla on pitkä tausta matkailualalla ja he ovat Liiketalousopiston ammattiopastutuksen pääkoordinaattorit. Antero Kaleva ja Pirjo Pykäläinen Aurinkomatkoilta antoivat haastattelut ja kertoivat yrityksen laatulupauksesta sekä tavoista, joilla sitä toteutetaan. Näin sain vertailupohjaa ja ideoita lomakkeen rakentamisen avuksi.

Lähetin keväällä 2012 kyselyn HTO:n sekä HAT:n hallituksen jäsenille ja tiedustelin mahdollisuutta tehdä lomake heille toimeksiantona ja kysyin yleistä mielipidettä projektista. Yhdistys ei ollut valmis ottamaan työtä toimeksiannoksi, mutta antoi luvan sen toteuttamiselle. Kesän 2012 aikana kyselin epävirallisesti yhdistyksen oppailta heidän mielipidettään lomakkeesta ja halua osallistua mukaan projektiin. Palautteessa nousi

esille tarve oppaiden sisäiselle jatkokoulutukselle. Seuraavaksi kysyin toimeksiantajaksi Helmi Liiketalousopistoa ja sain sieltä myöntävän vastauksen. Näin pääsin alkuun ja lähdin etsimään teoriaa vertaisarvioinnista. Vertaisarviointia eli obsausta on jo pitkään tehty ulkomaan kohdeoppaiden keskuudessa.

Suomen suurin valmismatkojen järjestäjä Aurinkomatkat tukee oppaidensa kehitystä erilaisin arviointikeinoin, joista yksi jo vakiintunut muoto on vertaisarviointi. Aurinkomatkoilla laadunvalvontalomakkeita käytetään aktiivisena työkaluna oppaiden työssä. Jokainen opas opettelee ja käyttää lomaketta ja pääsee kokeilemaan molempia osia vertaisarvioinneissa eli arvioimaan itse ja olemaan myös arvioinnin kohde. Aurinkomatkoilla on kolme erilaista lomaketta, jotka toimivat niihin tarkoitetuissa tilanteissa, lentokenttäkuljetuksissa, tervetuloilaisuuksissa tai retkillä. Näitä lomakkeita käytetään oppimistarkoitukseen ja ne on todettu tehokkaaksi tavaksi parantaa oppaan suoritusta. Lomakkeet nähdään yleisesti pelkästään positiivisella tavalla ja oppaat, jotka jännittävät aluksi, oppivat käsittelemään tunteitaan tutustuessaan paremmin lomakkeisiin ja arviointitoimintaan. (Pykäläinen 8.3.2013.)

4.2 Lomakkeen tavoitteet

Lomakkeella on monia tavoitteita, jotka kaikki tähtäävät samaan – korkealaatuiseen palveluun opastuksilla. Lomakkeen avulla saadaan järjestelmällisyyttä toiminnan valvontaan, varmistetaan asiakastyytyväisyys sekä palvelun korkea ja tasainen laatu (Lecklin 2006, 29). Oheinen kommentti on siteeraus opaskollegalta, kun esittelin idean HTO:n hallituksen jäsenille:

Olen itsekin kannattanut tätä ajatusta ja myös nostanut esiin oppaiden sisäisen jatkokoulutustarpeen käytännön pohjalta. Pelkästään siitäkin syystä että valmistumisemme jälkeen olemme työssämme tavallaan yksin emmekä saa - paitsi hyvin harvoin - opastuksistamme palautetta (negatiivista /positiivista), jonka takia emme ehkä kehity niin kuin pitäisi. Joudumme helposti oravapyörään ja turvaudumme itse laatimaamme omaan opastuskonseptiin. Tarvitsemme kuitenkin muiden oppaiden kannatusta, vuorovaikutusta ja ideoimista.

Samalla parannetaan myös työn tuottavuutta, tuetaan oppaiden koulutusta ja kehitetään uusia ja innovatiivisia menetelmiä ja ratkaisuja. Opastusten menettelytapoja voidaan

dokumentoida lomakkeen avulla. Tällä tavoin luodaan yhteisiä käytäntöjä opastuksille, joista aikanaan tulee pohja ja normit oppaille. (Lecklin 2006, 29.) Tavoite on yhdenmu-kaistaa opastuksia ja luoda niistä tasalaatuisempia. Lomakkeen avulla kerättyä palautetta käytetään yksilöllisen kehittymisen tukena opastuksen jälkeen (OPH Vertaisarvioinnin opas 2010).

Tavoite on saada lomake osaksi uusien oppaiden koulutusta Helmi Liiketalousopistolle sekä osaksi oppaiden jatkokoulutusta valmistumisen jälkeen. Lomakkeen käytöstä voisi kerätä koulutuspeisteitä samalla tavalla, kuin osallistamalla mihin tahansa muuhun kou-lutustapahtumaan. Yksi arviointikerta voisi olla yhden tai kahden pisteen arvoinen. Ar-viointiin sisältyisi itse obsaustapahtuman lisäksi oppaiden välinen palautekeskustelu sekä myös aloituskeskustelu ennen opastusta, jotta molemmat oppaat tietävät, miten toimitaan vertaisarviointitilanteessa. Tavoite on, että jokainen opas kävisi kauden aika-na katsomassa kerran kollegan opastusta ja olisi itse kerran obsattavana eli vertaisarvi-oinnin kohteena. Näin lomakkeen käytöstä saataisiin käytäntö, joka pyörii omalla pai-nollaan kauden aikana ja jokaisen oppaan on itse huolehdittava, että ehtii tehdä tarvit-tavat obsaukset. Esitän ajatuksen opasyhdistykselle heti työn valmistumisen jälkeen.

Lomakkeen käytöstä saatavien uusien käytäntöjen seurauksena oppaat voivat seisoa varmana ja yhtenäisenä rintamana opastustensa takana ja todeta, että asiakas saa aina korkealaatuisen opastuksen. Lomakkeen käytössä opitaan tuntemaan toisten tapoja opastaa ja voidaan varmistaa, että itse on aivan yhtä hyvä, kuin kuka tahansa toinen opas. Tämä vahvistaa oppaiden identiteettiä, ammattitaitoa ja asemaa markkinoilla ja työnantajat voivat olla varmoja hyvästä palvelusta. Taattu korkealaatuinen palvelu antaa enemmän vapautta hinnoitella, jolloin opastuspalveluja voidaan myydä paremmalla kat-teella. Jos opasyhdistys voi todeta oppaiden tekevän tasalaatuista ja hyvää työtä, oppail-la on paremmat lähtökohdat hinnoitella opaspalvelut tulevaisuudessa.

4.3 Lomakkeen kriteerit, laajuus ja ulkoasu

Lomakkeen pitää olla kohtuullisen pituinen, selkeä ja hyvin käsiteltävissä. Hyvä lomak-keen koko arviointitarkoitukseen on yksi A4-liuska. Sitä on helppo käsitellä ja silmällä liikuttaessa opastuksen aikana, kun kaikki kysymykset ovat samalla sivulla. Yksi sivu ei anna tilaa laverrella vastauksissa, vaan ohjaa kirjaamaan vain tärkeimmät ja huomionar-

voisimmat seikat opastuksesta. Jokainen opas täyttää lomakkeen parhaaksi katsomallaan tavalla ja voi myös käyttää omia muistiinpanovälineitä halutessaan. Sivun kääntöpuolelle tulee ohjeistus lomakkeen käyttöön. Jokaisesta lomakkeen kysymyksestä on lisätietoja kääntöpuolella. Ohjeilla selvennetään kysymyksen tarkoitus ja johdatellaan arvioijaa kiinnittämään huomiota haluttuihin asioihin. Lisäksi lomaketta pohjustetaan saatekirjeellä, joka on liitteenä lomakkeen mukana. Saatekirjeen on tarkoitus pohjustaa vertaisarviointilannetta oppaalle ja antaa selkeät ohjeet vertaisarvioinnille.

Lomakkeen käyttökieli vaatii pohdintaa huomioon ottaen oppaiden monikansallisen taustan. Luonnollista on, että lomake on suomeksi, koska suurin osa paikallisoppaista on suomalaisia tai suomen kielen taitoisia. Lisäksi lomake voidaan suunnitella englanniksi niille, jotka eivät pärjää suomen kielellä. Näiden kahden kielen jälkeen voi vielä olla muutamia oppaita, jotka eivät tunne kumpaakaan näistä kielistä omakseen. Kaikki yhdistyksen oppaat toimivat ja työskentelevät Suomessa ainakin osan vuotta, joten oletusarvo on, että kielinä suomi ja englanti ovat tarpeeksi kattava valinta. Tulevaisuudessa lomakkeen voi kääntää useammalle kielelle, aina kun se todetaan tarpeelliseksi. Esimerkiksi ruotsinkielisen yhdistyksen käyttöön lomakkeen voi kääntää ruotsin kielelle.

Lomakkeen ensimmäinen sivu koostuu kahdesta osasta, joista ensimmäinen on opastuksen tietojen keräys. Lomakkeen alkuun kootaan opastuksen perustiedot, eli arvioitavan oppaan nimi, retken työnantaja, päivämäärä sekä opastuksen kuvaus ja kesto. Työnantajalla tarkoitetaan oppaan palkannutta tahoa. Opastuksen kuvaus tarkoittaa lyhyttä kuvausta, josta käy ilmi opastuksen luonne. Kuvaus voi olla pelkkä otsikko, jos se kertoo, mistä opastuksella on kyse, esimerkiksi ”kolmen tunnin kaupunkikiertoajelu, pysähdykset Senaatintorilla, Temppeliaukion kirkolla ja Sibelius-monumentilla”. Opastuksia on monenlaisia, joten tähän kohtaan tähdennetään, oliko kyseessä kävelykierros, bussikierros vai ehkä jollain muulla tavalla toteutettu opastus. Tietojen jälkeen alkaa varsinainen kysymyspatteristo, jonka suunnittelusta kerrotaan seuraavassa luvussa.

Lomakkeen kääntöpuolella on käyttöohjeet lomakkeen käyttäjäkunnalle. Näin ohjeet kulkevat koko ajan mukana ja niitä on helppo vilkaista opastuksen aikana aina tarvittaessa. Jokaisesta kysymyksestä on tehty selventävät ohjeet, jotka ohjaavat arvioijaa tarkastelemaan haluttuja asioita opastuksesta. Lomakkeen lisäksi mukana on saatekirje,

jossa kerrotaan yleisesti lomakkeen käyttötarkoitus ja rohkaistaan oppaita lomakkeen käyttöön. Lomake koostuu siis kolmesta A4-arkista, tiedoista ja kysymyksistä, ohjeista sekä saatekirjeestä.

4.4 Lomakkeen kysymyksiä suunnittelu

Alkutietojen jälkeen alkaa varsinainen arviointiosio, joka koostuu erilaisista suuntaantavista kysymyksistä asioista, joihin arvioijan toivotaan kiinnittävän huomiota. Kaikki kysymykset ovat avoimia kysymyksiä toista kysymystä lukuun ottamatta. Näin lomake ei ohjaile arvioijaa vaan antaa vapauden kirjoittaa palautetta omin sanoin. Kysymyksiä on kymmenen ja ne on suunniteltu hyvin lyhyiksi ja selkeiksi, jotta arvioivalla oppaalla on aikaa kuunnella opastusta. Kysymykset on jaoteltu niin, että ne seuraavat opastuksen kulkua kronologisesti. Näin arvioijan on helppo seurata opastusta ja samalla täyttää lomaketta järjestyksessä. Kysymysten järjestystä vaihdeltiin ja lopullinen järjestys syntyi testausten jälkeen. Kysymysten aiheet ja sisältö pohjautuvat tietoperustan teoriaan ja seuraavilla kymmenellä kohdalla katetaan hyvin koko teoria.

Ensimmäinen kysymys koskee työasua. Kysymykseen on hyvä keskittyä ennen opastuksen alkua ja siihen voi vastata kaikessa rauhassa ennen kuin opastus alkaa ja obsaaajan eli opastuksen arvioivan osapuolen pitää ehtiä tarkkailemaan muita asioita. Työasu kertoo asiakkaille monia asioita jo paljon ennen kuin opas on sanonut sanaakaan. Työasu on tärkeä väline ensivaikutelman luomisessa ja yleisen hyvän vaikutelman antamisessa. Oppaiden virallinen työasu on siisti ja virallisen näköinen.

Toinen kysymys keskittää obsaaajan huomion itse opastustilanteeseen. Kysymys on aiinoa puolistrukturoitu, eli se antaa vaihtoehdot lomakkeen täyttäjälle ja ohjaa tätä kiinnittämään huomiota haluttuihin seikkoihin. Ensivaikutelma on tärkeä, joten kysymyksellä herätellään arvioijan tunteita opastuksen ja oppaan ensivaikutelmasta yleisöön. Oppaan työssä hymy on tärkeä apuväline ja jäänrikkoja, joten listasin sen ensimmäisenä huomioitavana kohtana. Katsekontaktilla asiakkaan huomioiminen tekee asiakkaalle tervetulleen olon, joten sen käyttö pitää huomioida. Nämä ovat asioita, joita ihmisen itsensä on hankala arvioida, miltä se ulkopuolisen silmissä näyttää, joten tähän ver-

taisarvioinnissa juuri tähdätään. Joku toinen voi kertoa sinulle, miltä toiminta näyttää ulkopuolisen silmissä.

Oppaan ensimmäiset sanat opastuksen aloitushetkellä ovat yksilöllisesti muotoiltu tervetuloivotus. Ensivaikutelma on jo tehty bussin ovella, mutta ensimmäiset sanat mikrofoniiin luovat ensivaikutelman siitä, millainen opastuksesta tulee. Joten ei ole ihan sama, mitä mikrofoniiin sanoo, vaan asiakkaat on saatava tuntemaan olonsa hyväksi. Ensivaikutelman luomiseen voi vaikuttaa moni muukin seikka, kuin nämä kolme ja sen takia listasin lomakkeeseen vielä kohdan ”muuta”, jos obsaava opas haluaa vielä kommentoida jotain muuta huomioimisen arvoista.

Kolmas kysymys kiinnittää obsaajan huomion oppaan sanattomaan viestintään ja kehon kieleen. Niillä on suuri merkitys viestinnässä, koska sanaton viestintä kattaa yli puolet palvelutapahtumasta. Kehonkieli ja ilmeet viestivät asiakkaalle koko ajan oppaan tunteista ja suhtautumisesta työhön ja myös omaan itseensä. Oppaan kehon asento, liikkuminen, ilmeet ja eleet, katsekontakti ja oman innostuneisuuden näyttäminen ovat siis tärkeitä seikkoja opastuksella.

Kolme seuraavaa kysymystä käsittelee oppaan verbaalisia taitoja, eli itse opastusta ja mitä, kenelle ja miten opas puhuu opastuksen aikana. Neljäs kysymys vie obsaajan huomion ensin oppaan yleiseen kielenkäyttöön. Onko kielitaito riittävä, sanasto tarpeeksi monipuolinen ja ymmärtävätkö asiakkaat oppaan puhetta. Onko oppaan kieli huoliteltua ja hyvää yleiskieltä, kuinka paljon käytetään erikoissanoja tai vaikeita termejä, oliko täytesanoja paljon. Oppaille on usein kehittynyt erilaisia manereita, joita toistetaan itse sitä tajuamatta. Toinen opas kuulee helposti, jos puheessa on jotain, mihin pitäisi kiinnittää erityistä huomiota.

Viides kysymys jatkaa oppaan puheiden pohtimista, mutta äänenkäytön kannalta. Oliko oppaan puhe tarpeeksi hidasta tai nopeaa, hermostunutta tai rauhallista, tiheikö puhe tahti jossain vaiheessa opastusta, vai oliko puherytmi aina sama. Saiko puheesta helposti selvän, oliko ääntämys tarpeeksi maltillista. Oppaan puherytmi voi vaihdella hänen sitä itse tajuamatta.

Kuudes kysymys keskittyy opastuksen kokonaisluonteeseen ja siihen, miten opas esittää asiat. Ei ole niin helppoa tehdä valtavasta tietomäärästä kiinnostavaa asiakkaiden korville, joten teemat, mielikuvat, tarinat ja muu kerronnallisuus on hyvä erotella opastuksesta ja miettiä, oliko opastus hyvä kokonaisuus ja löytyikö siitä punainen lanka, joka piti opastuksen kasassa.

Seitsemäs kysymys suuntaa obsaajan huomion oppaan kykyyn käsitellä asiakkaita, koska opastus on paljon muutakin, kuin puhumista asiakkaille. Paljon riippuu oppaan taidoista ymmärtää asiakkaita. Pysyikö ryhmä kasassa ulko-opastusten aikana, saiko opas ryhmän kokoontumaan haluamallaan tavalla. Huomioitiinko asiakkaita yksilötasolla, antoi-ko opas vastaukset asiakkaiden kysymyksiin ja hallitsiko hän teemat hyvin.

Kahdeksas kysymys pyytää arvioijaa kiinnittämään huomiota mahdolliseen oheismateriaaliin. Oliko sellaista ja miten sen käyttö palveli opastusta. Oheismateriaalia voi olla esimerkiksi musiikki Sibelius-monumentilla tai pätkä kirjallisuudesta, ehkä joku valokuva eri vuodenaajoista tai kuva siitä, miltä joku paikka tai rakennus näytti ennen. Oheismateriaalin on tarkoitus tuoda opastukseen joku lisäulottuvuus, jota muuten ei saataisi aikaiseksi. Myös erilaiset muistivälineet, joita opas käyttää apunaan voidaan laskea oheismateriaaliksi. Koskaan ei kuitenkaan ole suositeltavaa, että opas pitäisi muistiinpanoja esillä tai lukisi suoraan papereista opastuksen aikana. Jokainen opas opettelee opastuksensa tiedot ulkoa ja turvautuu muistilappuihin vain tapauksissa, jos häneltä kysytään jotain, mihin oppaalla itsellään ei ole vastausta.

Yhdeksäs kysymys käsittelee ongelma- ja poikkeustilanteita, joita ei välttämättä joka opastuksella ole. Ongelma- tai poikkeustilanteita tulee opastuksilla aina joskus vastaan ja oppaan pitää olla niihin varautunut ja hoitaa kaikki poikkeustilanteet tehokkaasti ja niin, että asiakkaalle koituu mahdollisimman vähän harmia ja vaivaa. Ongelmatilanne voi olla esimerkiksi hajonnut kulkuneuvo, reitin varrelle osuva mielenosoitus tai asiakkaalle sattunut haaveri opastuksen aikana. Poikkeustilanne voi olla esimerkiksi poikkeukselliset sääolosuhteet, kuten rankkasade, joka estää ohjelmassa olevan vierailukohteen näkemisen.

Kymmenes kysymys kiinnittää obsaajan huomion retken lopetukseen. Lopetus on melkein yhtä tärkeä, kuin aloituskin. Lopetuksessa opas voi vielä tehdä pienen yhteenvedon opastuksesta, kerrata tärkeimmät asiat tai herätellä asiakkaiden mielenkiintoa tulevaisuuden lomamatkoja ajatellen. Opas on paras henkilö markkinoimaan Suomea ja juuri opastamiaan alueita asiakkaille, joilla jo on oppaan luottamus puolellaan. Minkälainen tunnelma opastuksesta jäi kuulijalle, viestii paljon opastuksen onnistumisesta.

Lomakkeen kysymysosio loppuu arvioivan oppaan kuittaukseen. Allekirjoituksella arvioiva opas vahvistaa kirjoittamansa palautteen aitouden. Jokainen opas kirjoittaa vain oman mielipiteensä arviointiin ja se on tehtävä kunnioittaen toisen työtä. Myöhemmin palatessaan lomakkeeseen arvioitava näkee, kuka arvioin teki. Valmis lomake annetaan arvioitavalle oppaalle ja siitä ei jää kopiota muille.

4.5 Ohjeet lomakkeen käyttöön

Kysymysten lisäksi lomake käsittää käyttöohjeet siitä, kuinka lomaketta käytetään ja miten toimitaan palautteen antamisessa. Vertaisarvioinnin tehnyt opas voi antaa palautetta lomakkeen lisäksi myös suullisesti opastuksen jälkeen, kun lomaketta käydään yhdessä läpi. Käyttöohjeet ovat tarpeelliset, jotta kaikki lomaketta käyttävät kiinnittävät huomiota samoihin asioihin ja koska itse lomakkeeseen ei voi kirjoittaa paljon tekstiä, jotta tilaa jää arvioijan vastauksille.

Ohjeet on painettu arviointilomakkeen kääntöpuolelle. Näin ohjeet kulkevat koko ajan mukana ja kääntöpuolelta on helppo tarkistaa, miten menetellä jokaisen kohdan kanssa ja kuinka kysymyksiä on tarkoitus kommentoida. Jokaiseen kysymykseen viitataan ohjeissa ja ne antavat yleiset normit lomakkeen täytölle. Normit tulevat tietoperustassa käsitelystä teoriasta ja niiden avulla opastuksesta saadaan onnistunut kokonaisuus.

Lisäksi jokainen opas saa lomakkeen mukana saatekirjelmän, jossa kerrotaan hieman lomakkeesta ja sen käyttötarkoituksesta. Saatekirjeen avulla halutaan tuoda esille niitä syitä, miksi tehdään vertaisarviointia ja luodaan positiivisen lähtökohta vertaisarvioinnille. Saatekirjeessä kerrotaan vertaisarviointitilanteen lisäksi tärkeistä aloitus- ja palauttekeskusteluista, jotka jokaisen vertaisarviointiparin on hyvä tehdä. Lomaketta kehoitetaan käyttämään aktiivisesti, jokaisen oppaan tulisi kokeilla vertaisarviointia ainakin ker-

ran kauden aikana ja molempia rooleja, eli olla arvioija ja arvioitava. Palaute on luonnollinen osa palveluammattia ja jokainen on oikeutettu saamaan palautetta työstään.

5 Vertaisarviointilomakkeen testaus aidoissa opastustilanteissa, testauksessa saadun palautteen hyödyntäminen ja tulokset

Testasin ja kehitin vertaisarviointilomaketta HTO:n oppaiden avustuksella kesän 2013 opastuskaudella. Lomakkeen testaus tehtiin kiireisimmän kesäsesongin aikana heinä- ja elokuussa. Seuraavassa luvussa käydään läpi molemmat testaustilanteet, niistä saatu palaute ja kerrotaan testauksesta saadut tulokset.

5.1 Testauskutsun lähetys ja lupa testaukseen

Helsingin turistiopasyhdistyksellä on oma suljettu Facebook-ryhmä jäsensivujen lisäksi, jossa oppaat voivat jakaa tietoa ja puhua asioista. Testauskutsu laitettiin sosiaalisen median kautta, koska sieltä saa vastauksia nopeasti. Lomakkeen toimivuutta testattiin muutaman oppaan tiiviissä yhteistyössä kesän 2013 aikana ja lomakkeen toimivuudesta saatiin palautetta ja kehitysideoita. Testaajiksi valikoitui muutama jo pitkän opasuran tehnyt opasyhdistyksen jäsen. Vertaisarvioinneissa käytettiin oppaita, jotka opastavat molemmat samoilla kielillä, eli suomeksi, englanniksi tai espanjaksi.

Tein testauskutsun (Liite 2), jossa kerroin lyhyesti, mitä olen tekemässä, minkä takia ja miten haluan testauksen toteuttaa. Ensimmäisen yhteydenoton jälkeen testauksesta sovittiin osallistujien kanssa suullisesti. Opasyhdistys oli jo hyväksynyt työni aiemmin, joten pystyin etenemään testausvaiheeseen. Testauspäivämäärien sopiminen tehtiin suullisesti keskustelemalla aikatauluista ja molemmille sopivista päivämääristä ja opastuksista.

Lähetin oppaita palkkaaville incoming-matkatoimistoille kirjallisen selonteon sähköpostitse vertaisarviointilomakkeesta ja pyysin lupaa toteuttaa testaus kesän 2013 aikana. Sain rohkaisevaa palautetta, monet toimistot totesivat idean olevan hyvä. Strömman, LSS, Next Travel ja Tumlare tukivat ideaani ja antoivat testausluvan retkilleen. Matkatoimistojen lisäksi mukaan idean toteutukseen piti ottaa myös laivayhtiöt, joiden retkillä lomakkeen testausta toteutettiin. Laivayhtiöt eivät yleensä salli ulkopuolisia mukaan retkille, joten haasteena oli esittää asia matkatoimistojen puolelta laivayhtiölle ja kysyä lupaa ottaa kyytiin ylimääräinen opas. Lupa testaukseen saatiin kaikilta laivayhtiöiden edustajilta.

5.2 Ensimmäinen testaus

Testasin lomaketta (Liite 3) ensimmäisen kerran heinäkuussa 2013 opaskollegan kanssa. Halusin tehdä ensimmäisen koekierroksen niin, että arvioin itse ja katson, osaisinko käyttää lomaketta käytännössä'. Teimme niin, että kollegani opasti ja minä testasin lomakkeen toimivuutta käytännössä. Opastus oli kolmen tunnin bussilla tehtävä kaupunkikierros espanjan kielellä, Väli- ja Etelä-Amerikasta saapuville risteilyvieraille. Operoiva incoming-matkatoimisto oli LSS (Long Special Services), jolta olin pyytänyt luvat ja mielipiteen, kuinka asia esitetään asiakkaille. Toimiston linja oli, että obsaava opas voi mennä bussissa *in cognito*, eli huomaamatta, ikään kuin yhtenä asiakkaana. Asiakkaat eivät tunne toisiaan, joten kukaan heistä ei tiedä, jos mukana on toinen opas ja näin normaalia opastusta ei häiritä ylimääräisillä selityksillä.

Etsin paikan bussin peräosasta ennen kuin asiakkaat ehtivät paikalle, jotta voin olla kuin yksi asiakkaista. Käytäntö on, että oppaat saapuvat satamaan viimeistään puoli tuntia ennen opastuksen alkua. Tässä ajassa tutustutaan opastuksen ohjelmakuvaukseen, joka saadaan operoivan toimiston edustajalta satamassa, käydään ohjelma läpi ja varmistetaan erikoisjärjestelyt, kuten esimerkiksi muuttunut ajoreitti jonkun tapahtuman takia. Ennen opastuksen alkua tutustutaan myös bussinkuljettajaan ja käydään opastuksen reitti ja aikataulutus yhdessä läpi. Vertaisarvioinnista tiedotetaan myös kuljettajaa. Opastuksen aikana on tärkeää, että oppaan ja kuljettajan yhteistyö on saumattonta. Vertaisarviointia tekevän oppaan on siis hyvä saapua paikalle yhtä aikaa opastuksen vetävän oppaan kanssa, jotta he voivat yhdessä käydä ohjelman läpi ja tutustua bussinkuljettajan kanssa. Näin tehtiin ensimmäisessä testauksessa.

Kävimme lyhyen keskustelun ennen opastusta ja sovimme, että Ami tekee perusopastuksensa ja siitä annetaan palaute heti retken jälkeen yhteisesti keskustellen. Sovimme, että retken aikana ei anneta palautetta, eikä keskustella testaustilanteesta, vaan opastus saa kulkea omalla painollaan ja kaikki kommentointi jätetään palautekeskusteluun. Näin retken vetävä opas saa opastusrauhan. Molempia jännitti tilanne, vaikka molemmilla on kokemusta arvioinnista ja palautteenannosta opastyössä.

Opastuksen aikana kirjasin kommentteja lomakkeeseen ja arvioin sen käytettävyyttä. Haastetta toi bussin liikkuminen kaupungin epätasaisilla kaduilla, kirjoittaminen liikkuvassa bussissa osoittautui välillä todella hankalaksi. Toinen haaste on seurata opastusta ja lomaketta samanaikaisesti ja kirjoittaa niin yksinkertaisesti kommentteja, ettei opastuksen seuraava osio mene ohi korvien.

Tarkkailin opastuksen aikana asiakkaiden käytöstä ja suhtautumista tilanteeseen. Asiakkaat ymmärsivät, että en ole laivan asiakas ja tulivat pysähdyspaikoilla juttelemaan. Koimme luonnolliseksi kertoa siinä vaiheessa, että teemme laadullista tutkimusta ja että se on normaali käytäntö. Toimintamme ei vaikuttanut asiakkaisiin, ilmeisesti he ovat ennenkin törmänneet samankaltaisiin tilanteisiin. Monestihan retkellä voi olla mukana laivan edustaja, joka kirjaa ylös opastuksen tapahtumia ja raportoi niistä laivalla.

Opastuksen jälkeen pidimme loppukeskustelun, jossa kävimme lomakkeen avulla läpi kaikki esille tulleet asiat ja juttelimme mahdollisista korjauksista sekä pohdimme lomakkeen hyötyjä käytännössä.

5.3 Korjausehdotukset lomakkeeseen

Ensimmäisen testauksen perusteella tein tarpeellisiksi näkemiäni muutoksia ja korjauksia lomakkeeseen (Liite 4). Lomake toimi molempien mielestä hyvin ja kattoi kaikki tärkeät osa-alueet, joita opastuksen arvioinnissa on hyvä huomioida.

Konkreettinen muutos oli kysymysten järjestyksen vaihto. Siirsin toisena olleen kysymyksen työasusta ensimmäiseksi. Työasu on helppo arvioida jo ennen opastuksen alkua, se on ensimmäinen, mitä arvioija näkee oppaasta ja työasu on myös vahva ensivaikutelman luoja. Työasusta voi kirjoittaa kommentit jo ennen opastuksen alkua, joten sen pohtiminen ei vie aikaa enää opastuksen aikana. Työasusta on helppo siirtyä itse opastuksen alkuun, eli ensivaikutelman luomiseen. Lisäsin kohdan ”muuta” ensivaikutelman alle, jotta obsaaja ohjautuu myös miettimään, mitä muita asioita voi huomioida aloituksesta.

Vaihdoin kysymyksen 5 paikkaa, jotta kysymykset kielenkäytöstä ja äänenkäytöstä seuraavat toisiaan. Huomasin, että nämä kohdat seuraavat ajatuksellisesti toisiaan ja niitä

on helppo kommentoida, kun ne ovat listalla peräjälkeen. Samalla kohdan neljä sanaton viestintä ja kehon kieli siirtyi kysymykseksi numero 3, ennen puheen arviointia. Arvotin sanattoman viestinnän ylemmäs, koska sillä on suuri painoarvo opastuksella, etenkin kun ollaan suorassa kontaktissa asiakkaan kanssa retken ulko-osuuksilla.

Kysymykset 6 ja 7 vaihtoivat paikkaa, jotta saatiin looginen jatkumo itse opastuksen kerronnalle. Kysymyksillä kielenkäytöstä ja äänenkäytöstä vastattiin jo kysymyksiin, kuinka ja miten opastetaan, joten kysymykseen mitä on hyvä paneutua seuraavaksi. Eli kysymys 7 opastuksen teemoista siirtyi pykälän ylemmäs heti äänenkäytön jälkeen. Karasin kysymyksen esitysmuotoa tiiviimmäksi ja lisäsin tekstiä kysymyksen ohjeeseen.

Asiakkaiden huomiointi putosi muutoksen jälkeen kysymykseksi 7. Kronologisesti järjestys on hyvä, koska obsaaja ehtii kysymykseen 7 mennessä nähdä, kuinka opas käsittelee asiakkaita ja huomioi heidät. Kysymys 8 jatkaa paikallaan ja myös tähän on hyvä vastata vasta opastuksen loppupuolella, kun kokonaisuus on jo selvinnyt ja mahdolliset oheismateriaalit tai tehosteet selvillä. Kysymykset 9 ja 10 jäivät paikoilleen, niitä tarkastellaan opastuksen lopussa.

Muutin lomakkeen rakennetta niin, että tilaa jäi enemmän kysymyksille, joiden huomaisin käsittelevän suurempia kokonaisuuksia opastuksen aikana. Näin kävi kysymyksiä oppaan kielenkäyttö, äänenkäyttö ja opastuksen teemat kohdalla. Näihin kohtiin tarvitaan huomioni mukaan eniten kirjoitustilaa ja niihin obsaaja kiinnittää eniten huomiota opastuksen aikana. Lisäsin saatekirjeeseen lauseen omista muistiinpanovälineistä, koska huomasin, että yksi sivu ei riitä kaikille kommenteille vaikka kirjoittaisi kuinka pientä käsialaa. On myös oppaalle mukavampaa, kun hän myöhemmin palaa kommentteihin, että teksti on selkeästi luettavissa, joten oman lehtiön käyttö on suositeltavaa.

Ohjeistusta selkeytettiin hieman ja teoriaa lisättiin. Lopuksi kirjoitin saatekirjeen uusiksi, tällä kertaa ajatellen sen yleissaatteeksi kaikille, jotka lomaketta tulevat käyttämään. Saatekirjeen avulla halutaan yleistää sana obsaus paikallisoppaiden kielenkäyttöön, joten sitä käytetään lomakkeen alussa ja lopussa. Obsaus terminä toimii hyvin kun halutaan kuvata vertaisarvioinnin kaltaista toimintaa.

5.4 Toinen testaus

Testasin lomaketta (Liite 4) toisen kerran elokuussa 2013 toisen opaskollegan kanssa. Tällä kertaa annoin parannellun lomakkeen kollegani käyttöön ja hän testasi sen käytettävyyttä. Opastin neljän tunnin Porvoon bussiretken englanniksi ja kollegani antoi palautetta retkestä, lomakkeesta ja sen toimivuudesta. Toinen testikerta toteutettiin Tum-laren opastuksella.

Toisen testauskerran tulokset olivat hyvin pitkälle samoja, kuin ensimmäisen kerran. Opaskollega kommentoi bussissa vauhdissa kirjoittamisen hankaluutta. Hän koki kuitenkin itse lomakkeen käytännölliseksi ja helppokäyttöiseksi. Testaukseen kuului myös yhteinen aloituskeskustelu, jossa sovittiin, miten asiat tehdään sekä loppukeskustelu, jonka aikana kävimme läpi opastuksen ja pohdimme vertaisarvioinnin hyötyjä ja mahdollisia haittoja.

Toisen testauksen jälkeen valmistui lomakkeen lopullisen muoto ja kysymysten järjestys. Ensimmäisen testauksen jälkeen vaihdettu järjestys tuntui toimivan hyvin, joten kysymyksiä ei tarvinnut enää toisen testauksen jälkeen siirrellä.

5.5 Tulokset kahden testauksen jälkeen

Seuraavissa alaluvuissa on eritelty testausten tuloksia, hyviä puolia, mahdollisia heikkouksia sekä kehitysehdotuksia on listattu omien otsikkojen alle. Tulokset ja kehitysehdotukset kerättiin testausten jälkeisissä palautekeskusteluissa.

5.5.1 Vertaisarvioinnin hyvät puolet

Vertaisarviointi nähtiin pelkästään positiivisena kokemuksena, josta oli molemminpuolista hyötyä testaajille, koska molemmat oppivat uusia asioita. Arvioinnin todettiin olevan helppoa ja siitä voitaisiin hyvin tehdä yleinen käytäntö opasyhdistyksen jäsenille. Erityisen hienoksi koettiin kivojen knoppitietojen karttuminen opastuksella. Samalla tuli myös päivitettyä omat tiedot. Meillä kaikilla on erikoisosaamista ja tietoa, jota on mukava jakaa toisten kanssa. Näin opastuksista saadaan entistä rikkaampia ja monipuolisempia sekä tasalaatuisempia.

Loppukeskustelu koettiin hedelmälliseksi, ilman sitä vertaisarviointi ei olisi ollut yhtä hyödyllinen. Tärkeää on siis pitää loppukeskustelu, jossa obsaaja selittää, mitä hän tarkoittaa muistiinpanoillaan. Loppukeskustelun tärkeys valkeni myös tilanteissa, joissa käytiin läpi opastuksen faktoja. Yhdessä oli hauska korjata vääriä vuosilukuja tai antaa johonkin teemaan vinkki tai uutinen lisää. Loppukeskustelun avulla autamme toisiamme olemaan parempia oppaita.

Molemmilla kerroilla testaajat arvioivat lomakkeen olevan hyödyllinen opastuksen arvioinnissa. Jatkuva vertaisarviointi voisi olla keino korvata viiden vuoden välein käytävä uusintakoe oppailla. Vertaisarviointitilannehan on samankaltainen kuin virallinen opaskoe, jossa annetaan opastusnäyttö yhdistyksen edustajille. Koko ajan toteutettavalla vertaisarvioinnilla otetaan laaduntarkkailu omiin käsiin ja tehdään jatkokouluttautumista luonnollinen prosessi oppaille. Obsauksella tuettaisiin oppaiden ammatillista kehittymistä ja kouluttautumista jatkuvasti.

Obsauksikäytännössä on myös se hyvä puoli, että palautteesta ja sen antamisesta tulee totuttu tapa, eikä mörkö, jota kukaan ei uskalla hyödyntää. Vertaispalautteen arvostuksen kasvaessa arvostus opaskollegaa kohtaan kasvaa ja samalla kasvaa myös oppaiden yhteisöllisyyden tunne, kun tehdään enemmän asioita yhdessä.

Koulutuskäytössä lomake palvelee uusien oppaiden koulutuksessa antaen alusta asti normit opastukselle. Obsaukseen on hyvä tottua jo koulutusvaiheessa, jotta siitä saadaan totuttu tapa myöhempään ammatilliseen työn kehitykseen.

Asiakkaat eivät ihmetelleet toisen oppaan läsnäoloa, se ei tuntunut häiritseväksi opastusta. Pikemminkin he olivat tyytyväisiä, että voivat keskustella myös toisen paikallisen kanssa retken aikana. Ryhmädynamiikka ei kärsinyt, vaan asiakkaat näkivät tilanteen normaalina. Laivayhtiöiden tapa lähettää edustaja katsomaan retkiä on jo käytäntö, josta vertaisarviointi ei juuri poikkea, ainakaan asiakkaan näkökulmasta. Vertaisarviointi toimii siis parhaiten risteilyalusten asiakkaiden kanssa, tai muiden ryhmien, jotka eivät ennestään tunne toisiaan. Vertaisarviointia voi olla hankalampi toteuttaa, jos kyseessä on tiivis ryhmä, jonka jäsenet jo tuntevat toisensa. Silloin ylimääräinen henkilö voitaisiin kokea häiritseväksi.

5.5.2 Vertaisarvioinnin heikkoudet

Sopivien vertaisarviointikollegoiden etsintä voi osoittautua hankalaksi. Oppaat, jotka opastavat useilla ja yleisillä kielillä kuten englanniksi, espanjaksi ja saksaksi, ovat paremmassa asemassa, kuin muut. Harvinaisia kieliä, kuten esimerkiksi arabiaa, osaa vain muutama opas, joten aikataulujen yhteensovitus ja sopivien opastusten löytäminen voi olla ongelma. Yleensä oppaat opastavat vähintään kahdella kielellä ja se tuo enemmän vaihtoehtoja vertaisarvioinnin suorittamiseen.

Bussissa on vaikea kirjoittaa paperille, kun se on liikkeessä. Tämä tuli ilmi molemmilla testauskerroilla ja etenkin Helsingin ja Porvoon epätasaisilla ja paikoin mukulakivisillä kaduilla ajatusten kirjoittaminen paperille on lähes mahdotonta. Muistisanojen käyttö ja asioiden tarkempi kirjaaminen taukojen aikana on hyvä vaihtoehto.

Palautekeskusteluissa tuli myös ilmi oppaiden keskuudessa kiertävä pelko, jossa toinen opas kopioi arvioitavan opastuksen ja että omat salaisuudet ja niksit opastuksella tulevat ilmi. Vertaisarvioinnin tarkoitus ei kuitenkaan ole kopioida ketään vaan vaihtaa ideoita, ajatuksia ja näkökulmia. Kukaan ei voi kuitenkaan täysin matkia toista, koska jokaisen persoona ja oma tyyli ovat ainutlaatuisia ja jokainen rikastuttaa opastuksia omalla parhaalla tavallaan.

Kaksi testauskertaa ei välttämättä ole riittävästi muokkaamaan lopullista lomaketta, joten lisätestaus ja muutokset lomakkeeseen ovat väistämättömiä. Yhden kesän aikana useamman testauksen järjestäminen osoittautui hankalaksi. Aikaväli, jolloin testauksia voitiin tehdä, oli kesäkuun alusta elokuun loppuun. Tänä aikana oppaat ovat erittäin kiireisiä ja yhteisiä aikoja ei välttämättä löydy helposti. Lisäksi oppaiden tarve kauden aikana muuttuu, opastus voi peruuntua tai niitä voi tulla monta lisää kalenteriin.

Obsatessa arvioiva osapuoli menettää työpäivän ja siitä saavat ansiot. Oppaiden halukkuus tehdä vertaisarviointia voi olla matala puhtaasti taloudellisistakin syistä. Toisaalta oppaiden koulutus on välttämätöntä, joten jos obsaus mielletäisiin osaksi jatkokoulutusta, niin vertaisarviointi voitaisiin nähdä mahdollisuutena, ei välttämättömänä pahana.

5.5.3 Kehitysideat vertaisarviointiin

Hyvin samankaltaisen lomakkeen käyttö on arkipäivää ulkomaan kohdeoppaiden koulutuksessa. Käytäntöä on kohdeoppaiden parissa harjoitettu jo pitkään ja tiedän kokemukseni perusteella sen tuovan lisäarvoa kohdetietojen opettelussa. Kun kehitysideoita saadaan myöhemmin suuremmalta joukolta testaaajia ja käyttäjiä, lomaketta on helppo muokata, kun se nähdään tarpeelliseksi.

Lomakkeen kysymyksiin tehtävät muutokset voivat olla ajankohtaisia. Osasta kysymyksiä voisi rakentaa puolistrukturoituja. Valmiit vaihtoehdot voisivat helpottaa ajatustyötä ja ohjeita ei tarvitse katsoa niin usein, jos kysymyksestä näkee, mitä sillä tarkoitetaan.

Bussin liikkussa kirjoittaminen on vaikeaa. Ratkaisu tulevaisuudessa on kehittyvässä tekniikassa, kun oppaalla voi olla mukanaan kannettava pieni tietokone tai tablettimallinen tietokone. Näin myös lomake voi olla sähköisessä muodossa ja siihen on helppo kirjoittaa enemmän tekstiä ja se on myös helpommin luettavaa kuin käsinkirjoitettu versio.

Sana obsaus ja siihen liittyvät termit obsaaja ja obsattava otetaan yleiseen käyttöön oppaiden koulutuksessa sekä paikallisoppaiden sanastossa. Ne ovat helppoja yleistermejä, joita ulkomaankohdeoppaat jo käyttävät. Obsaus voisi yleisesti terminä kattaa vertaisarviointitoiminnan.

Obsaus voisi olla osa opasyhdistysten koulutusta, josta kerätään koulutuspisteitä, kuten mistä muista aktiviteeteista tahansa. Obsaaja saisi kerättyä yhdistyksen vaatimia aktiviteetipisteitä obsauksesta ja siihen liittyvästä palautekeskustelusta.

Oppaiden koulutuksessa oppilaille järjestetään mahdollisuus kokeilla lomaketta järjestetyssä opastustilanteessa, käytännön opetuksessa. Liiketalousopiston oppilaat voisivat opetella vertaisarviointia oikeilla opastuksilla ja päästä näkemään ja arvioimaan oppaan työtä jo opetusvaiheessa.

Vertaisarvioinnissa esiin tulleiden ideoiden pohjalta voitaisiin rakentaa oppaiden ideapankki, johon oppaat saisivat kirjoittaa juttuja ja kertoa tarinoita muille. Ideapankkiin voisi jokainen obsaaja käydä kertomassa parhaat oppimansa vinkit ja näin jakaa hienoja ideoita vielä laajemmalle, kuin vain kahden ihmisen välille. Näin vertaisarvioinnista saataisiin vielä enemmän irti. Ideapankki voitaisiin sijoittaa yhdistyksen sivuille ja sitä päivitetttäisiin tasaisesti, aina kun uusia vinkkejä tulee oppailta.

Yhdistys voisi laatia tulevaisuudessa eräänlaisen laatukäsikirjan, johon kirjataan yhteiset laadulliset tavoitteet ja toiminnan yleiskuvaus. Se voisi olla kaikkien nähtävillä yhdistyksen intranet-sivuilla ja sieltä tulostettavissa. Yhteisistä pelisäännöistä ja muutoksista kirjaan voitaisiin sopia yhdistyksen sääntömääräisissä kokouksissa, jossa käsikirjaa voidaan käydä läpi ja tuoda kaikkien tietoon, mitä opastuksilta vähintään vaaditaan. Tämä voisi auttaa oppaita ymmärtämään yhdistyksen tavoitteet ja standardisoimaan tietyt normit, joita yleisesti kannatetaan yhdistyksessä. Laatu on päämäärä joka asettaa normit opastuksille.

6 Pohdinnat ja johtopäätökset

Työn toimeksiantaja Helmi Liiketalousopisto on oikea taho ottamaan vertaisarviointi osaksi ammattioppaiden työtä jo koulutusvaiheessa. Myöhemmin käytännön kyseenalaistaminen työelämässä on vähäisempää ja kynnys suorittaa jo opittua käytäntöä on matalampi. Jos obsaus saadaan osaksi pääkaupunkiseudun oppaiden koulutusta ja työtä, vertaisarvioinneista saataisiin nopeasti automaatio, jota jokainen opas vie osaltaan eteenpäin ja ylläpitää.

Yhdistyksen jäsenet eli oppaat ovat hajanainen joukko, joka tapaa toisiaan lähinnä kesäaikaan pikaisesti ennen opastusten alkua satamissa tai kaupungilla. Tämän vuoksi on hankala jalkauttaa yhteisiä ideoita tai saada edes yhteisiä päätöksiä aikaiseksi. Lopullisten päättäjien joukko on pieni. Vertaisarviointitilanteissa jäsenet saivat enemmän kosketusta toisiinsa ja kommunikaatio oppaiden välillä paranisi.

Opasyhdistyksen tehtävä on koota oppaat yhdeksi joukoksi ja luoda vahva ammatti-identiteetti eri keinoin. Obsauksen avulla voidaan luoda verkko, tiiviimpi yhteisö, johon oppaat voivat nojautua ja hakea vertaistukea, kun asioista keskustellaan arviointien ansiosta avoimemmin. Helsingin turistiopasyhdistyksen jäsenillä ei ole Aurinkomatkojen kaltaista yritystä ja vahvaa organisaatiota takanaan. Helsingissä oppaat ovat enemmän omillaan, itsenäisiä yrittäjiä, eikä vahvaa yhteenkuuluvuuden tunnetta ole. Näin ollen onkin vaikeaa lähteä luomaan yhteisiä pelisääntöjä, joiden takana kaikki seisoisivat yhtenäisenä rintamana. Opas edustaa ennen kaikkea itseään ja maataan tai aluetta jolla opastaa, mutta myös työnantajaansa tai matkatoimistoa, josta asiakas on varannut palvelunsa. Lomakkeen avulla toivon, että yhdistyksen jäsenet oppisivat luottamaan toinen toisiinsa ja kysymään neuvoa tarvittaessa.

Vertaisarviointi on samalla eräänlaista benchmarkingia, koska tilanne on molemmille oppimista, ideoiden vaihtoa. Oppaan työn parhaat asiantuntijat ovat oppaat itse, jotka ovat parhaita henkilöitä toteuttamaan vertaisarviointia työssään. Kaikki oppaat tietävät suunnilleen samat faktat Helsingistä, mutta kaikilla on oma henkilökohtainen tapa esittää asiat. Tietoa voi ja pitää jakaa ja jokainen opas voi aina opiskella lisää. Tiedon

eteenpäin kertominen omalla tavalla tekee oppaasta ainutlaatuisen ja jokaisella on oma tyyliensä, jota toisen on mahdotonta jäljitellä. Tämä pohdinta sen takia, että oppaat ovat usein omistus- ja suojeluhaluksia omia opastuksiaan kohtaan ja tämän takia vertaisarviointi ei ole saanut kannatusta koulutusmenetelmäksi yhdistykselle.

Hyvä keino kohentaa oppaiden ammatti-identiteettiä on kerätä palautetta asiakkailta. Opasyhdistys voisi tutkia itse asiakastyytyväisyyttä opastuksilla, kehittää järjestelmän, jolla saadaan kirjallisesti kerättyä arvokasta tietoa asiakkailta ja kehittää opastuksia asiakkaan näkökulmasta. Yhdistyksen suunnittelema asiakaspalautelomake olisi hyvä edistysaskel, jonka avulla saataisiin myös kerättyä tärkeää tietoa opastuksilta. Jos tämä vertaisarviointilomake tuntuu liian vaikealta toteuttaa, niin hyvä vaihtoehto olisi luoda yhteinen palautelomake, jolla oppaat keräisivät retken aikana tai heti sen jälkeen asiakaspalautetta.

Toivon opasyhdistyksen ottavan vertaisarviointikäytännön yleistämisen harkintaan tulevaisuutta ajatellen ja kokeilevan lomaketta ennen lopullista päätöstä sen käyttöönottamisesta. Toivon työlläni olevan merkitystä yhdistyksen tapaan ajatella vertaisarviointia ja oppaiden koulutusta. Työ on vaikuttanut omaan ajatusmaailmaani positiivisesti ja näkisin mielelläni työni olevan hyödyksi käytännön opastyölle. Tulevaisuudessa olisin valmis näkemään lomakkeen parantamisen eteen töitä ja voisin kehitellä teorian pohjalta ehdottamani laatukäsikirjan, asiakaspalautelomakkeen tai ideapankin, jos ne nähdään hyödyllisiksi apuvälineiksi oppaille.

Koin työn tekemisen mielekkääksi prosessiksi, joskin se venyi aiottua pidemmäksi (Liite 1). Alkuperäisen suunnitelman mukaan työtä piti testata jo kesällä 2012. Koska työ ei ollut testausvalmis vielä silloin, seuraava mahdollisuus siihen oli vasta kesällä 2013. Näin ollen sain enemmän aikaa kypsyttellä ideaa ja tehdä lisää pohjatyötä. Myös yhdistyksessä työni idea vaati kypsyttelyä ja kesä 2013 olikin parempi ajankohta lomakkeen testaamiselle opasyhdistyksessä tapahtuvien uudistuksien vuoksi. Yhdistys aikoo perustaa vuoden 2013 aikana laatutyöryhmän pohtimaan opastusten laadullisia haasteita. Näen lomakkeen luonnollisena osana laatutyöryhmän työtä ja olen mielelläni mukana työryhmän toiminnassa.

Toimin eräänlaisena pioneerina esitellessäni vertaisarvioinnin mahdollisuuden Liiketalousopistolle ja opasyhdistykselle. Työni on mielestäni tärkeää matkailualan arvostuksen lisäämiseen. Haluan tuoda kaikkien tietoon, että opastus on vaativaa työtä, jonka arvostus palvelumuotoilussa on aliarvostettua. Olen mielestäni onnistunut luomaan käyttökelpoisen välineen oppaille ja uskon sen hyödyttävän matkailualaa. Kerron työni tulokset mielelläni Liiketalousopiston ja opasyhdistyksen edustajille ja toivon niiden hyödyttävän oppaiden koulutusta tulevaisuudessa. Pääsin työlleni asettamiin tavoitteisiin ja olen tyytyväinen sen tuloksiin ja panokseeni oppaiden työn laadun parantamisessa.

Lähteet

Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2011. Palaute kuuluu kaikille. Suomen Graafiset Palvelut oy. Kuopio.

Bryon, J. 2012. Tour Guides as Storytellers – From Selling to Sharing. Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism, 12, 1, s. 27-43.

Emberson, C. & Veverka, J. Dr. 2012a. Interpretive Themes and Objectives. Heritage Destination Consulting Ltd. United Kingdom.

Emberson, C. & Veverka, J. Dr. 2012b. The Language of Live Interpretation. Making a connection with your audience. Heritage Destination Consulting Ltd. United Kingdom.

Helmi Liiketalousopisto. 2012. Intranet. Luettavissa: www.liiketalousopisto.fi - Opiskelijapalvelut – iHelmi – Ammattioppaan perusteet. Luento 14.9.2012.

Helmi Liiketalousopisto. 2013a. Matkaoppaan ammattitutkinto. Luettavissa: http://www.liiketalousopisto.fi/Opiskelemaan_meille/matkaopas.shtml. Luettu 9.1.2013.

Helmi Liiketalousopisto. 2013b. FAM-oppaana toimiminen. Luettavissa: http://www.liiketalousopisto.fi/Opiskelemaan_meille/fam-opas.shtml. Luettu 9.1.2013.

HTO/HAT. 2012. Suljettu Facebook-sivu. Keskustelut. Luettavissa: <https://www.facebook.com/index.php?lh=7d8225b8479bbdf3b5f44b3efc129e77>. Luettu syksyn 2012 aikana.

HTO. 2013a. Helsingin Turistioppaat ry. Oppaat. Luettavissa: <http://www.helsinkiguides.fi/fi/index.php/oppaat>. Luettu 9.1.2013.

HTO. 2013b. Helsingin Turistioppaat ry. Yhteystiedot. Luettavissa:
<http://www.helsinkiguides.fi/fi/index.php/yhteystiedot>. Luettu 9.1.2013.

HTO. 2013c. Helsingin Turistioppaat ry. Jäsenkirjautuminen. Yhdistystoiminta. Luettavissa: <http://helsinkiguides.fi/members/>. Luettu 9.1.2013.

HTO. Sääntömääräinen syyskokous. 2012. Metsätalo. Helsinki.

HTO. Kevätkokous. 2013. Finlandia-talo. Helsinki.

Jonasson, M. & Scherle, N. 2012. Performing Co-produced Guided Tours. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12, 1, s. 55-73.

Kaleva, A. 14.10.2011. Sustainability and Quality Assurance Manager. Aurinkomatkat Oy. Luento. Helmi Liiketalousopisto. Helsinki.

Kalliomäki, A. 2012. Tarinallistamisen opas. Opas punaisen langan metsästäjille. Luettavissa: <http://www.tarinakone.fi/>. Luettu 28.5.2013.

Lecklin, O. & Laine, R. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Talentum. Helsinki.

Lecklin, O. 2006. laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Talentum. Helsinki.

Mäenpää, P. 14.10.2011. Kohdetoiminnot. Aurinkomatkat Oy. Luento. Helmi Liiketalousopisto. Helsinki.

Nylund, A. 2013. Matkailun keltainen kirja: Matkailuosajat Suomi-kuvan lähettiläinä. Pro gradu-tutkielma. Lapin yliopisto. Luettavissa:
<http://www.doria.fi/handle/10024/90469>. Luettu 25.6.2013.

OPH. 2010. Vertaisarvioinnin opas. Kansalliset arviointialueet ja – kriteerit näyttötutkinnon järjestämiseen ja valmistavaan koulutukseen. Helsinki. Luettavissa: http://www.oph.fi/download/131393_Nayttotutkinnon_ja_valmistavan_koulutuksen_kriteerit.pdf. Luettu 9.1.2013.

OPH. Vertaisarvioinnin tulokset. Luettavissa: http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/vertaisarvioinnin_vaikutavuus/menetelmat_ja_tyovalineet/vertaisarviointi_osana_laadunhallinta_ja_arviointijarjestelmaa. Luettu 9.1.2013.

Peiperl, M. 1999. Conditions for the success of peer evaluation. *The International Journal of Human Resource Management*, 10, 3, s. 429-458.

Purcell, M. & Hawtin, M. 2007. Peer review: a Model for Performance Improvement in Third Sector organisations? Policy Research Institute. Leeds Metropolitan University.

Pykäläinen, P. 8.3.2013. Destination Services Manager. Aurinkomatkat Oy. Haastattelu. Happy Landing. Helsinki.

Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. 2009. Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. WS Bookwell Oy. Porvoo.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsingin seudun kaupakamari. Helsinki.

Veverka, J. 2011a. Interpretive Master Planning. Volume one: Strategies for the New Millenium. MuseumsEtc. United Kingdom.

Veverka, J. 2011b. Interpretive Master Planning. Volume two: Selected Essays, Philosophy, Theory and Practice. MuseumsEtc. United Kingdom.

Litteet

Liite 1. Projektisuunnitelma

OPINNÄYTETYÖ

Vertaisarviointilomakkeen kehittäminen pääkaupunkiseudun paikallisoppaille

PROJEKTISUUNNITELMA

Hanna Ståhl

Päiväys:14.2.2013,
aikataulua muokattu
5.9.2013

Sisällys

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Johdanto | 54 |
| 2 | Projektin tavoitteet, rajaus ja tulokset | 54 |
| 3 | Projektin toteuttajatahojen välinen yhteistyö | 54 |
| 4 | Projektin tehtävät ja niiden aikataulu | 54 |
| | 4.1 Tehtävät | 54 |
| 5 | Aikataulu | 56 |
| 6 | Resurssit ja organisaatio | 56 |
| 7 | Riskien arviointi | 56 |
| | Liite 1. Projektin aikataulu | 58 |

1 Johdanto

Opinnäytetyö tehdään produktina ja siinä suunnitellaan ja toteutetaan vertaisarviointilomake pääkaupunkiseudun paikallisoppaille. Lomaketta voi hyödyntää kahdella tavalla: uusien oppaiden perehdytyksessä sekä jatkokoulutustarkoituksessa paikallisoppaiden vertaisarvioinneissa.

2 Projektin tavoitteet, rajausta ja tulokset

Projektin tavoite on suunnitella vertaisarviointilomake pääkaupunkiseudun paikallisoppaille. Tavoitteena on luoda työkalu, joka on helppokäyttöinen ja toimiva vertaisarviointitilanteissa. Lomakkeen avulla oppaat voivat itse toteuttaa laadunvalvontaa työssään. Työ tehdään toimeksiantona Helmi Liiketalousopistolle, jossa sitä voidaan käyttää opetustarkoituksiin uusien oppaiden koulutuksessa. Lomake suunnitellaan niin, että kaikki oppaat voivat käyttää sitä työssään. Näin oppailla on mahdollisuus saada ja antaa vertaispalautetta ja kehittyä ammatillisesti.

Työn tietoperusta koostuu kahdesta osasta. Ensimmäisessä esitellään pääkaupunkiseudun suomenkielinen opasyhdistys sekä Helmi Liiketalousopisto ja valotetaan oppaan työnkuvaa Helsingissä. Toisessa osiossa esitellään työn teoria, vertaisarvioinnin tausta ja hyödyt sekä määritellään opastus ja kerrotaan oppaan roolista. Teoriassa käsitellään myös palautetta, joka on osa vertaisarviointiprosessia.

Teorian pohjalta luodaan lomake, kysymyspatteristo pohjautuu tietoperustaan. Lomaketta testataan käytännössä oikeissa opastustilanteissa ja siihen tehdään parannuksia tarpeen mukaan. Testaustilanteista kerätään palautetta jonka pohjalta arvioidaan ja pohditaan työn tulokset.

Tulokset kirjataan ylös ja niiden pohjalta tehdään johtopäätöksiä ja kehitysehdotuksia. Tulokset ja kehitysideat esitetään Helmi Liiketalousopiston edustajalle.

3 Projektin toteuttajatahojen välinen yhteistyö

Projekti toteutetaan toimeksiantona Helmi Liiketalousopistolle. Liiketalousopisto kouluttaa pääkaupunkiseudun paikallisoppaita ja työn tukija on Anu Nylund. Työ tehdään opinnäytetyönä HAAGA-HELIALle. Ohjaava opettaja on Leena Grönroos.

4 Projektin tehtävät ja niiden aikataulu

Alla on kuvattuna yksitellen projektin tehtävät ja niistä saatavat tulokset. Tehtäviin palataan projektin aikana ja niitä lisätään tai muokataan tarvittaessa. Aikataulua muokattiin reilusti kesän 2012 jälkeen ja siitä tehtiin realistinen pitkän tähtäimen tavoiteaikataulu.

Tehtävät

Tehtävä 1.

Työn suunnittelu ja rajausta

| | |
|-------------------|--|
| Kuvaus: | Keskustellaan Helmi Liiketalousopiston edustajan ja paikallisen opasyhdistyksen kanssa aiheesta ja toteutustavasta |
| Riippuvuudet: | - |
| Aikataulu: | viikot 1-5 |
| Tulos: | Linjat lopulliselle työlle |
| Tehtävä 2. | Tietoperustan työstäminen |
| Kuvaus: | Etsitään tietoa kirjallisuudesta ja eri lähteistä ja kirjoitetaan tietoperusta, luodaan normit lomakkeelle |
| Riippuvuudet: | Pidetään mielessä koko ajan työn rajaus |
| Aikataulu: | Viikot 5-20 |
| Tulos: | Tietoperusta valmis |
| Tehtävä 3. | Lomakkeen luominen tietoperustaan pohjautuen |
| Kuvaus: | Vertaisarviointilomakkeen kysymysten hahmottelu, lomakkeen ohjeistus sekä saatekirjeen muotoilu testiryhmälle. |
| Riippuvuudet: | Tietoperustan teoria |
| Aikataulu: | Noin 2 viikkoa, valmis toukokuun lopussa |
| Tulos: | Testausvalmis lomake |
| Tehtävä 4. | Testauskutsu opaskollegoille ja lomakkeen testaus |
| Kuvaus: | Sovitaan testausaikataulu opaskollegan ja työnantajan kanssa kesän aikana |
| Riippuvuudet: | Testivalmis lomake |
| Aikataulu: | Valmis elokuun loppuun mennessä, viikot 24–35 |
| Tulos: | Kesän aikana testataan lomaketta aidoissa opastustilanteissa |
| Tehtävä 5. | Lopullisen lomakkeen luonti ja tulosten kirjoitus |
| Kuvaus: | Muotoillaan lopullinen lomake testipalautteen perusteella ja kirjoitetaan tulokset |
| Riippuvuudet: | Onnistunut testaus kesän aikana |
| Aikataulu: | Tarkastusvalmis työ 7.11, viikko 45 |

Tulos: Työ esitystä vaille valmis

Tehtävä 6. Työn esitys ja kypsyysnäytteen kirjoittaminen

Kuvaus: Työ esitetään ja opponentti kertoo mielipiteensä ja parannusehdotukset työhön. Kypsyysnäyte tulee olemaan mediatiedote, uutinen lomakkeen valmistumisesta ja sen esittely asianomaisille tahoille, kuten Liiketalousopistolle ja opasyhdistykselle

Riippuvuudet: Työ oltava valmis

Aikataulu: Esitys 20–21.11, kypsyysnäyte heti esityksen jälkeen, viikko 47

Tulos: Valmis opinnäytetyö, valmistuminen 20.12.

5 Aikataulu

Projektin aikataulu liitteenä.

6 Resurssit ja organisaatio

Hankkeen tilaaja: Helmi Liiketalousopisto, Anu Nylund

Ohjaava opettaja: Leena Grönroos

Tekijä: Hanna Ståhl

Kustannusarvio

Ei kustannuksia. Työllä ei ole budjettia.

7 Riskien arviointi

Projektin mahdollisia riskejä:

Riski 1 Aikatauluongelmat

Kuvaus: Työn aikataulu voi muuttua sen edetessä

Vakavuus: Suuri

Todennäköisyys (%): 50 %

Varautuminen: Varauduttu suunnittelemalla joustava aikataulu ja ottamalla huomioon tekijän työaikataulut sekä loma syyskuussa.

| | |
|---------------------|---|
| Vaikutus: | Valmistuminen lykkäytyy. |
| Riski 2 | Testimahdollisuudet vähäiset kesän aikana |
| Kuvaus: | Lomakkeen testiajoa varten pitää sopia yhteinen aika testaajan ja arvioitavan välillä sekä kysyä lupa työnantajalta. |
| Vakavuus: | Melko suuri |
| Todennäköisyys (%): | 50 % |
| Varautuminen: | Sovitaan aikatauluista mahdollisimman aikaisin ja kerrotaan työnantajille kesän alussa halusta tehdä testausta kesän aikana. Sovitaan useampi aika, jos joku peruuntuu, niin varalla on toinen päivämäärä. |
| Vaikutus: | Riski aikataulujen pettämisestä testiajoille on suuri, koska opastuksia muutetaan ja perutaan koko ajan ja oppaan aikataulu muuttuu monesti kesän aikana. Lopputulos voi olla, että yhteistä aikaa vertaisarviointiin ei löydy ja se jää tekemättä. |

Liitteet

Projektin aikataulu

Projektin aikataulu

| | vuosi 2013 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|------------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|---|----|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|---|--|--|--|
| Kalenteriviikko | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | - | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | - | 35 | 36 | - | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | | | | |
| - Työn suunnittelu | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Tietoperusta | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Lomakkeen teko | | | | | | ■ | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Testaus | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| - Tulosten kirjoitus | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | |
| - Valmis työ, esitys | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| Valmistuminen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | |
| Tarkistuspisteet: | | | | | | | | x | | | | | | x | | | x | | | | | | | | | | | |
| Valmis tietoperusta | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Testaus tehty | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| Valmis työ | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | | | | |

Projektin tarkistuspisteet:

1. tarkistuspiste Tietoperusta valmis
30.5.2013
2. tarkistuspiste Testivaihe valmis
31.8.2013
3. tarkistuspiste valmis työ noin kaksi viikkoa ennen työn esitystä
7.11.2013

Liite 2. Testauskutsu

Hei kollega!

Teen oppinnäytetyötä HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulussa ja aiheeni on vertaisarviointilomakkeen kehittäminen oppaiden työhön. Nyt tarvitsen hieman apuasi, sillä olen lomakkeen testivaiheessa ja toivoisin, että löydän joukostamme muutamia innokkaita auttamaan tehtävässä.

Tehtävä on hyvin yksinkertainen, tarvitaan opas, joka tekee opastuksen ja toinen opas, joka obsaa, eli arvioi kierroksen. Opastus voi olla kävely- tai bussiopastus ja pituudella ei ole väliä. Tärkeää on, että arvioiva opas pääsee mukaan. Olen kysynyt testausluvan kaikilta meitä palkkaavilta toimistoilta, joten työni on yleisessä tiedossa työnantajilla.

Lomakkeella pyritään saamaan aikaiseksi uusi käytäntö oppaille. Vertaisarvioinnin avulla voimme antaa ja saada palautetta opastuksista ja oppia toistemme työtä seuraamalla.

Ota yhteyttä, jos haluat osallistua vertaisarviointiin, niin kerron lisätietoja vertaisarvioinnista ja sovitaan yhteinen aika.

Ystävällisin terveisin,

Hanna Ståhl

Restonomiopiskelija, matkailun liikkeenjohto

HAAGA-HELIA Ammattikorkeakoulu

050-5644 994

hanna_stahl@hotmail.com

Oppaiden vertaisarviointilomake

Oppaan nimi:

Työnantaja:

Päivämäärä:

Opastuksen kesto/kuvaus:

1. Aloitus ja ensivaikutelma
 - Hymy
 - Katsekontakti
 - Tervetuloivotus
2. Työasu

3. Kielenkäyttö

4. Sanaton viestintä ja kehon kieli

5. Äänenkäyttö

6. Asiakkaiden huomiointi

7. Opastuksen aiheet ja kerronnallisuus – löytyikö punainen lanka, oliko tarpeeksi monipuolista?

8. Oheismateriaalien/muistivälineiden käyttö – oliko mitään ja miten liittyi aiheeseen? (*- tästä materiaalia tietoperustaan Veverkan kirjasta – tulossa*)

9. Ongelma- ja poikkeustilanteet

10. Lopetus

Terveiset retken tehneelle oppaalle:

Ohjeet lomakkeen täyttämiseen

Tiedot: Kirjoita oppaan koko nimi, opastuksen toimeksiantaja, päivämäärä sekä opastuksen kuvaus sekä kesto. Opastuksen nimen lisäksi kirjaa, missä opastuksen aikana pysähdyttiin, tehtiinkö opastus jalkaisin vai jollakin kulkuvälineellä ja käytettiinkö apuvälineitä, kuten esim. kuulolaitteita ja mikrofonia kävelykerroksella.

Kysymys 1: vastaanotto retkelle: toivotettiinko tervetulleeksi? Esittelyt (opas, kuljettaja, Helsinki, Suomi)

Kysymys 2: Oliko opas asianmukaisesti pukeutunut opasasuun? Vanha vai uusi vai omat? Oliko opaslatkä näkyvillä?

Kysymys 3: Kielenkäyttö: kohderyhmälle sopivaa ja ymmärrettävää (riittävä, sujuva, tuliko asiavirheitä/paljon turhia täytesanoja)?

Kysymys 4: Kehon kieli viestii asiakkaille monia asioita. Oliko opas innostunut, rauhallinen liikkeissään, hymyilevä, positiivinen? Huomioi nämä väärät asennot: kädet puuskassa, leveä haara-asento, jossa kädet lanteilla, ns. nudistiasento, eli kädet peitteenä edessä alhaalla, kädet taskuissa.

Kysymys 5: Mikrofonin käyttö, ulko-opastuksilla ryhmän kokoaminen ja äänenkäyttö – tarpeeksi kovaa ja selkeää? Tarpeeksi/liian vähän puhetta? Tauot ja painotukset, oliko puheeseen sopivaa?

Kysymys 6: Asiakaspalvelu, asiakkaiden huomioiminen, esim. kysymyksiin. Auttavia kuvailevia sanoja: avoin, luonnollinen, rehellinen. Oliko katsekontaktia? Osasiko vastata asiakkaan kysymyksiin?

Kysymys 7: Oliko opastuksella punainen lanka? Hyvä kokonaisuus? Löytyikö opastuksesta tarina, oliko se helposti seurattavaa? Tasapaksua? Miten aihevalinnat, käsiteltiinkö kaikkea? Jäikö jotain tärkeää mainitsematta?

Kysymys 8: Tarvittiinko muistiapuvälineitä? Käytettiinkö auttavaa/avaavaa oheismateriaalia?

Kysymys 9: Miten opas hoiti mahdolliset äkilliset poikkeamat opastuksen kulussa? Tuliko ongelmatilanteita ja miten ne hoidettiin?

Kysymys 10: Mikä tunnelma/olo jäi? Viihtyivätkö asiakkaat, täytyikö asiakkaan toiveet? Kuinka kiitettiin asiakkaita osallistumisesta? kohdemarkkinointi tulevaisuutta silmällä pitäen?

Voit vielä kirjoittaa oppaalle omat terveisesi, jos se ei liity yllä oleviin kysymyksiin ja haluat sanoa vielä jotain opastuksen tehneelle oppaalle.

Loppuun kirjaa päivämäärä ja paikka, jossa opastus tapahtui ja allekirjoitus. Lisää rivin alle vielä nimenselvennys, niin ei jää epäselväksi, kuka retkeä arvioi.

Hei,

kiitos, että olet mukana testaamassa oppaiden vertaisarviointilomaketta. Tämä on testiversio, josta toivoisin sinun antavan palautetta ja korjausehdotuksia.

Sinulla on käsissäsi työkalu, jonka avulla voit antaa palautetta kollegallesi. Tämä lomake auttaa oppimaan ja tunnistamaan paremmin, miten käyttäydymme opastuksilla. Sen avulla voimme kaikki oppia jotain uutta itsestämme ja kehittää taitojamme oppaina.

Lomake on opinnäytetyö, jonka toimeksiantaja on Helmi Liiketalousopisto.

Nyt rohkeasti kannustamaan kollegaa aina vain parempiin suorituksiin!

Mukavia ja antoisia hetkiä opastusten parissa.

Ystävällisin terveisin,

Hanna Ståhl

HAAGA-HELIA Ammattikorkeakoulun restonomi-opiskelija
Helsinki-opas

+358 50 5644 994

hanna_stahl@hotmail.com

Oppaiden vertaisarviointilomake

Oppaan nimi:

Työnantaja:

Päivämäärä:

Opastuksen kesto/kuvaus:

11. Työasu

12. Aloitus ja ensivaikutelma

- Hymy
- Katsekontakti
- Tervetuloivotus
- muuta

13. Sanaton viestintä ja kehon kieli

14. Kielenkäyttö

15. Äänenkäyttö

16. Opastuksen teemat ja kerronnallisuus

17. Asiakkaiden huomiointi

18. Oheismateriaalien/muistivälineiden käyttö

19. Ongelma- ja poikkeustilanteet

20. Lopetus

Päiväys ja paikka

Retken vertaisarvioija

Ohjeet lomakkeen täyttämiseen

Tiedot: Kirjoita oppaan koko nimi, opastuksen toimeksiantaja, päivämäärä, opastuksen kuvaus sekä kesto. Opastuksen nimen lisäksi kirjaa, missä opastuksen aikana pysähdyttiin, tehtiinkö opastus jalkaisin vai jollakin kulkuvälineellä ja käytettiinkö apuvälineitä, kuten esim. kuulolaitteita ja mikrofonia kävelykierroksella. Tämä auttaa opasta myöhemmin muistamaan opastuksen, jota arvioitiin.

Kysymys 1: Oliko opas asianmukaisesti pukeutunut opasasuun? Vanha vai uusi vai omat? Oliko opaslatkä näkyvillä?

Kysymys 2: vastaanotto retkelle: Miten toivotettiin tervetulleeksi? Esittelyt (opas, kuljettaja, Helsinki, Suomi) kerrottiinko turvavöiden käytöstä? Päivän ohjelmasta?

Kysymys 3: Kehon kieli viestii asiakkaille monia asioita. Kiinnitä huomiota kehon asentoon, liikkumiseen, ilmeisiin ja eleisiin, katsekontaktiin ja oman innostuneisuuden näyttämiseen. Oliko opas rauhallinen liikkeissään, hymyilevä, positiivinen?

Kysymys 4: Oliko kohderyhmälle sopivaa ja ymmärrettävää (riittävä, sujuva, liian nopeaa/hidasta, tuliko asiavirheitä/paljon turhia täytesanoja)?

Kysymys 5: Mikrofonin käyttö, ulko-opastuksilla ryhmän kokoaminen ja äänenkäyttö – tarpeeksi kovaa ja selkeää? Tarpeeksi/liian vähän puhetta? Tauot ja painotukset, oliko puheeseen sopivaa?

Kysymys 6: Oliko opastuksella punainen lanka? Hyvä kokonaisuus? Oliko opastuksessa teemoja, oliko se helposti seurattavaa? Tasapaksua? Miten aihevalinnat, käsiteltiinkö kaikkea? Jäikö jotain tärkeää mainitsematta?

Kysymys 7: Asiakaspalvelu ja huomioiminen, esim. kysymyksiin tai vertauksiin. Auttavia kuvailevia sanoja: avoin, luonnollinen, rehellinen. Oliko katsekontaktia? Osasiko vastata asiakkaan kysymyksiin?

Kysymys 8: Tarvittiinko muistiapuvälineitä? Käytettiinkö auttavaa/avaavaa oheismateriaalia?

Kysymys 9: Miten opas hoiti mahdolliset äkilliset poikkeamat opastuksen kulussa? Tuliko ongelmatilanteita ja miten ne hoidettiin?

Kysymys 10: Mikä tunnelma/olo jäi? Viihtyivätkö asiakkaat, täytyivätkö asiakkaiden toiveet? Kuinka kiitettiin asiakkaita osallistumisesta? kohdemarkkinointi tulevaisuutta silmällä pitäen?

Voit vielä kirjoittaa oppaalle omat terveisesi, jos se ei liity yllä oleviin kysymyksiin ja haluat sanoa vielä jotain opastuksen tehneelle oppaalle.

Loppuun kirjaa päivämäärä ja paikka, jossa opastus tapahtui ja allekirjoitus. Lisää rivin alle vielä nimenselvennys, niin ei jää epäselväksi, kuka retkeä arvioi.

Hei,

kiitos, että olet mukana tekemässä oppaiden vertaisarviointia eli obsausta.

Sinulla on käsissäsi työkalu, jonka avulla voit antaa palautetta kollegallesi. Tämä lomake auttaa oppimaan ja tunnistamaan paremmin, miten käyttäydymme opastuksilla. Sen avulla voimme kaikki oppia jotain uutta itsestämme ja kehittää taitojamme oppaina. Näin voimme parantaa ammattitaitoamme ja yltää aina vain parempiin suorituksiin.

Ennen arviointitilaisuutta on hyvä käydä lyhyt keskustelu arvioinnin kohteen kanssa, jotta olette samaa mieltä, miten opastuksen aikana toimitaan. Sopikaa, missä arvioija istuu ja mitä asiakkaille kerrotaan arvioinnista, jos mitään. Sopikaa myös palautekeskustelun ajankohta, mielellään heti opastuksen jälkeen ja käykää lomake yhdessä läpi. Voit ottaa mukaan omat muistiinpanovälineet, jos tunnet, että kommentoitavaa tulee enemmän, kuin mitä yhdelle sivulle saa mahtumaan.

Lomake annetaan palautekeskustelun jälkeen retken vetäjälle, jotta hän voi myöhemmin vielä käydä lomakkeen läpi ja tehdä tarvittavat toimenpiteet ja muutokset. Jos lomakkeen tila tuntuu loppuvan kesken, voit kirjoittaa muistiinpanoja kollegallesi parhaaksi katsomallasi tavalla. Tarkoitus on vielä opastuksen jälkeen muistaa, mistä haluaa kollegan kanssa keskustella.

Vertaisarviointi on luonnollinen osa palveluammattia, joten voit käyttää lomaketta aktiivisesti ja toimia niin arvioijana kuin olla itse arvioitavana.

Mukavia ja antoisia hetkiä obsauksen parissa!