

Minna Susi ja Iina-Maria Tolonen

Toimintakäsikirja Vesiliikuntakeskus Kaukaveden aulapalvelutyöntekijöille



Restonomi (AMK)

Matkailuala

Kevät 2023



KAMK • University
of Applied Sciences

Tiivistelmä

Tekijä(t): Tolonen Iina-Maria & Susi Minna

Työn nimi: Toimintakäsikirja Vesiliikuntakeskus Kaukaveden aulapalvelutyöntekijöille

Tutkintonimike: Restonomi (AMK), matkailun koulutusohjelma

Asiasanat: Asiakaspalvelu, työhyvinvointi, perehdyttäminen ja ohje

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena oli toimintakäsikirja Vesiliikuntakeskus Kaukaveden aulapalvelutyöntekijöille. Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Kajaanin Mamsellin -liikelaitokselle. Työn tavoitteena oli täydentää jo olemassa olevia toimintaohjeita ja vaikuttaa asiakaspalveluun, sekä työhyvinvointiin. Tarkoituksena oli luoda toimintakäsikirja Vesiliikuntakeskus Kaukaveden aulapalvelutyöntekijöille. Opinnäytetyössä arvioitiin toimintakäsikirjan rakennetta sisällysluettelon perusteella. Toimintakäsikirja sisältää erilaisia toimintaohjeita aulapalvelutyöntekijöille.

Opinnäytetyössä käsiteltiin asiakaspalvelun laatua, työhyvinvointia ja ohjeita. Toiminnallisessa osuudessa puolestaan suunniteltiin toimintakäsikirja. Toimintakäsikirjan aineiston keräämistä varten pidettiin kokouksia työpaikalla, jossa hyödynnettiin työntekijöiden kokemuksia ja heidän tietojaan. Toimintakäsikirja tehtiin sähköiseksi versioksi, joten sähköistä toimintakäsikirjaa on helpompi päivittää ja helpompi etsiä työssä tarvittavia ohjeita sieltä.

Työn tuloksena syntyi toimintakäsikirja, joka on nimeltään toimintakäsikirja vesiliikuntakeskus Kaukaveden aulapalvelutyöntekijöille. Toimintakäsikirjan käyttäjäryhmänä on Kaukaveden aulapalvelutyöntekijät, jotka hyödyntävät toimintakäsikirjaa jokapäiväisessä toiminnassaan. Toimintakäsikirja sisältää toiminta ohjeita ja kuvia helpottamaan työn sujumista. Toimintakäsikirja on ladattu Teams-alustalle.

Toimintakäsikirjan palautekyselyyn osallistuivat aulapalvelutyöntekijät. Heidän palautteidensa perusteella selvitettiin käsikirjan toimivuutta. Saatujen tulosten perusteella voitiin päätellä, että toimintakäsikirjaan oli tyytyväisiä ja se koettiin tarpeelliseksi. Jatkokehitysideoina oli tarvittaessa toimintakäsikirjan ohjeiden päivittäminen ajantasaiseksi.

Abstract

Author(s): Tolonen Iina- Maria & Susi Minna

Title of the Publication: Operations Manual for the Lobby Service of Vesiliikuntakeskus Kaukavesi

Degree Title: Bachelor of Hospitality Management, Tourism

Keywords: Customer service, well-being at work, orientation and guidance

The topic of this functional thesis was an operations manual for the lobby service of the Kaukavesi Water Sports Center. The thesis was commissioned by municipal utility company Mamselli in Kajaani. The goal of the thesis was to improve existing operational guidelines as well as benefitting customer service and well-being at work. The purpose was to create an operations manual for the employees of the Kaukavesi Water Sports Center's lobby service. The thesis evaluates the structure of the operations manual based on the table of contents. The operations manual contains work instructions for lobby service employees.

The thesis discussed the quality of customer service, well-being at work and instructions. In the functional part, on the other hand, an operations manual was planned. To collect the material for the manual, meetings were held at the workplace, where the employees' experiences and their knowledge were utilized. The operations manual was created digitally. In this case, it is easier to update and to find specific instructions.

The output of the thesis was an operations manual. The finished product is called the Operations Manual for Employees of Kaukavesi Water Sports Center's Lobby Services. The target group is Kaukavesi lobby service employees. The employees of the lobby service use the operations manual in their daily work. The operations manual contains instructions and pictures to facilitate their work and it has been uploaded to the Teams platform.

The employees of the lobby service participated in the feedback survey of the operations manual. Based on the feedback, the functionality of the manual was investigated. The results indicated that they were satisfied with the operations manual and felt it was necessary. The ideas for further development were that the instructions in the operations manual can be updated if necessary.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön lähtökohdat	2
2.1	Tarkoitus, tavoite ja opinnäytetyötä ohjaavat kysymykset.....	2
2.2	Toimeksiantajan esittely	3
3	Asiakaspalvelu	5
3.1	Asiakaspalvelun laatukäsite	5
3.2	Laatuajattelu yrityksessä.....	7
3.3	Asiakaspalvelun laatu ja palvelupolku asiakkaan silmin	7
4	Työhyvinvointi	9
4.1	Työhyvinvoinnin osa-alueiden keskeiset näkökulmat.....	9
4.2	Terveys- ja hyvinvointitekijät tiimissä	10
4.3	Työn voimavara ja kuormitustekijät ja niiden hallinta	11
4.4	Perehdyttämisen prosessi osaksi työhyvinvointia	12
4.5	Lakiin pohjautuva perehdyttäminen	13
5	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	14
5.1	Tavoitteen määrittely.....	14
5.2	Suunnittelu	15
5.3	Toteutus	15
5.3.1	Hyvän ohjeen tunnusmerkit.....	16
5.3.2	Kuvan hyödyntäminen ohjeessa	17
5.4	Päätäminen	18
5.5	Arviointi	19
6	Kaukaveden aulapalvelun valmis toimintakäsikirja.....	21
7	Pohdinta	22
7.1	Kirjallisuuden arvioiminen.....	23
7.2	Suunnittelu ja toteuttaminen.....	24
7.3	Luotettavuus.....	25
7.4	Arviointi ja kehitysideat.....	25
7.5	Loppusanat	26

Lähteet27

Litteet

1 Johdanto

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö tehtiin parityönä. Toimeksiantajana tässä työssä toimi Kajain Mamselli -liikelaitos. Opinnäytetyön aiheena oli toimintakäsikirjan luominen Vesiliikuntakeskus Kaukaveden aulapalveluun. Opinnäytetyön laatijat työskentelevät Kaukaveden aulapalvelussa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä Vesiliikuntakeskus Kaukaveden aulapalveluun toimintakäsikirja. Kyseinen opinnäytetyöaihe valittiin, koska haluttiin luoda Kaukaveden aulapalveluun entistä toimivampia toimintaohjeita. Toimintakäsikirjasta toivottiin selkeää ja kokonaisvaltaista toimintaohjeita sisältävää kokonaisuutta helpottamaan työntekijöiden arkea. Tarkoituksena oli tehdä toimintakäsikirjasta kattavia ohjeita sisältävä tietopaketti asiakaspalvelupisteessä toimimiseen. Toimintakäsikirjasta suunniteltiin sähköinen asiakirja Teams- alustalle. Opinnäytetyön kirjoittajien kokemuksiin ja havaintoihin perustuen huomattiin nykyisten toimintaohjeiden päivityksen tarpeellisuus. Käsikirjasta toimeksiantaja saa sen hyödyn, että kaikilla työntekijöillä on samat tiedot työtehtävistä ja ohjeista samassa paikassa. Toimintakäsikirjan luomisen jälkeen työntekijät voivat helposti päivittää toimintaohjeet ajantasaiseksi.

Kehittämistehtävän tavoitteena oli olemassa olevien toimintaohjeiden parantaminen ja kehittäminen sekä niiden avulla tulevien ja nykyisten työntekijöiden perehdyttäminen johdonmukaiseen toimimiseen, asioiden muistamiseen ja työtehtävien selkeyttämiseen. Toinen tavoite oli asiakaspalveluun ja työhyvinvointiin vaikuttaminen. Lisäksi toimintakäsikirja auttaa siinä, että tieto ei jää enää yhden henkilön varaan, vaan koottu tieto on kaikkien työntekijöiden helposti löydettävissä. Näin ollen kaikilla työntekijöillä on samat toimintaohjeet luoden yhtenäisen pohjan asiakaspalveluun, sekä tiimityöskentelyyn että työhyvinvoinnin parantamiseen. Opinnäytetyö pyrkii vastaamaan kysymyksiin, mitä on hyvä asiakaspalvelu, mitkä tekijät vaikuttavat työntekijän hyvinvointiin ja minkälainen on hyvä toimintakäsikirja.

Opinnäytetyön teoriaosuus on rajattu asiakaspalveluun, työhyvinvointiin ja hyvän ohjeen tunnusmerkkeihin. Toimintakäsikirjassa käsitellään vain aulapalveluun liittyviä työtehtäviä. Toimintakäsikirjasta on karsittu pois kahviopalvelut, koska muuten toimintaohjeista olisi tullut liian laaja tietopaketti.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat

Tämä opinnäytetyöaihe valittiin, koska haluttiin luoda Kaukaveden aulapalveluun yhtenäiset toimintaohjeet. Sähköinen toimintakäsikirja auttaa työntekijöitä löytämään helpommin etsimänsä tiedon, jota hän tarvitsee kulloisenkin työtehtävänsä hoitamisessa. Aulapalvelun infopiste sijaitsee Kajaanin Vesiliikuntakeskus Kaukaveden tuloaulassa. Aulapalvelutyöntekijän työnkuvaan kuuluu myös Kaukaveden kahvion hoitaminen.

Työ Kaukaveden aulapalvelussa on monipuolista asiakaspalvelutyötä. Kaukaveden aulapalvelutyöntekijät tekevät päivittäin yhteistyötä Kaukaveden muiden osastojen työntekijöiden, kuten uimavalvojen, hallimestareiden ja laitoshuoltajien kanssa. Selkeät toimintaohjeet auttavat uuden työntekijän perehtymisessä työpisteeseen, sillä niiden avulla hän löytää tärkeät asiat kootusti yhdestä paikasta. Kattavat ohjeet myös minimoivat työn suorittamiseen mahdollisesti liittyviä epäselvyyksiä ja näin ollen lisäävät viihtyisää työilmapiiriä työntekijöiden keskuudessa.

2.1 Tarkoitus, tavoite ja opinnäytetyötä ohjaavat kysymykset

Opinnäytetyön tarkoitus oli luoda toimintakäsikirja Vesiliikuntakeskus Kaukaveden aulapalvelun työntekijöille. Ainoastaan aulapalvelutyöntekijöiden käyttöön tarkoitettusta toimintakäsikirjasta oli tarkoitus tehdä myös sähköinen word- tiedosto Teams alustalle. Toimintakäsikirja sisältää toimintaohjeita asiakaspalvelupisteessä toimimiseen. Ohjeet auttavat aulapalvelutyöntekijöitä löytämään tarvittavan tiedon vaivattomasti. Tärkeät asiat on koottu yhteen samaan tiedostoon, josta ne ovat helposti löydettävissä.

Tavoitteena oli luoda aulapalvelutyöntekijöille selkeä toimintakäsikirja, joka sisältää toimintaohjeita aulapalvelutyöhön. Toinen tavoite oli asiakaspalveluun ja työhyvinvointiin vaikuttaminen, toimintakäsikirjasta löytyvien yhtenäisten ohjeiden avulla. Opinnäytetyön tekijöiden tavoitteena oli oppia tekemään kehittämistyötä työelämää varten, soveltaa opittua käytäntöön ja laatia toimintakäsikirja työpaikan tarpeita ajatellen. Henkilökohtaisina tavoitteina oli myös kehittää ja parantaa olemassa olevia ohjeita joustaviksi ja toimiviksi jokapäiväisessä työnteossa. Lisäksi toimintakäsikirja auttaa nykyisiä, sekä tulevia työntekijöitä toimimaan johdonmukaisesti helpottaen asioiden muistamista sekä työtehtävien selkeyttämistä.

Opinnäytetyötä ohjaavat kysymykset ovat:

- 1) Mitä on hyvä asiakaspalvelu
- 2) Mitkä tekijät vaikuttavat työntekijän työhyvinvointiin
- 3) Minkälainen on hyvä toimintakäsikirja

2.2 Toimeksiantajan esittely

Kaupunginhallituksen alaisena toimivilla liikelaitoksilla on omat johtokuntansa. Näitä liikelaitoksia ovat Kajaanin Mamselli, Kajaanin kaupungin koulutusliikelaitos, Kajaanin Vesi ja Vimpelinlaakson kehittämissiikelaitos. (Kajaanin kaupunki 2022.) Kajaanin Mamselli- liikelaitos on palvelutuottajana vesiliikuntakeskus Kaukaveden aulaan, kahvioon ja siivoukseen. Lisäksi Kajaanin Mamselli tuottaa ateria- ja puhtaanapitopalvelut. Kajaanin Mamselli tuottaa päivittäin noin 9200 ateriaa ja asiakkaita palvelee noin 160 ammattilaista eri toimipisteissä. Mamselli palvelee asiakkaita päiväkodeissa, kouluissa, oppilaitoksissa, kahvioissa ja henkilöstöravintola Kajateriassa. Ammattikorkeakoululta löytyy myös Mamsellin kahviot Net Cafe ja Care Cafe. Ravintola Vimpelissä ja opiskelijaravintola Foxissa on mahdollisuus järjestää erilaisia tilaisuuksia kuten kahvi- ja ruokatarjoiluita, sekä juhlarajoiluita. Ravintoloiden lisäksi käytössä on myös erikokoisia kabinettitiloja. Kaukametsän ravintolat kuuluvat myös Kajaanin Mamselliin. Mamsellista voi tilata erilaisia herkkuja Kaukametsän kongressi- ja kulttuurikeskukseen. Kajaanin Mamselli- liikelaitos pitää puhtaana tiloja päiväkodeissa, kouluissa, oppilaitoksissa, kaupungintalolla, kirjastoissa, liikuntalaitoksissa ja muissa kaupungin kohteissa. (Kajaanin kaupunki 2022.)

Kajaanin kaupungin Vesiliikuntakeskus Kaukavesi rakennus valmistui ja se avattiin Kajaaniin vuonna 2013. Kaukavesi korvasi vuonna 1977 valmistuneen vanhan uimahallin, joka oli jo tullut tiensä päähän. Kaukaveden paikkavaihtoehtoja oli ollut useita, joista vihdoon valikoitui Kaukametsän alue Kajaaninjoen rannassa. Rakennuksen sijainti on noin puolen kilometrin säteellä keskustasta. Vesiliikuntakeskus kytkeytyy maanalaisen käytävän kautta hotelliin, joka sijaitsee vieressä. Alueelle, Vesiliikuntakeskuksen vieressä sijaitsee myös Kaukametsän kulttuurikeskus, musiikkiopisto ja kansalaisopisto. Vesiliikuntakeskus Kaukavesi on arkkitehti Paavo Karjalaisen suunnittelema. Rakennus maksoi noin 14 miljoonaa ja se avattiin yleisölle marraskuussa 2013. (Moliis 2014, 6–7.)

Vesiliikuntakeskus Kaukavedessä on monipuolista tekemistä ja virkistäytymistä koko perheelle. Kaukavedessä voi rentoutua lämminvesialtaassa, laskea liukumäkeä ja uida kilpa-altaassa. Vesiliikuntakeskus Kaukavedestä löytyy myös nykyaikainen kuntosali ja kokoustilat, joita voi vuokrata. Kahvio palvelee asiakkaita päivittäin. Kaukaveden palvelupisteessä saa palvelua ja ohjausta sekä voi ostaa uinti- ja kuntosalirannekkeita. Lisäksi Kaukavedestä löytyy solarium. Jokimaisema avautuu suoraan altaille isoista ikkunoista, joista voi ihailia mahtavaa jokimaisemaa. Vesiliikuntakeskus Kaukavedestä löytyy monenlaisia palveluita, kuten vauvauintia, urheiluseuratoimintaa (Kajaanin uimaseura) ja maastopyörävuokrausta. Kaukavedessä toimii myös koulu-uinnit ja muita vesiliikuntaryhmiä. (Vesiliikuntakeskus 2022.)

Vuonna 2019 Vesiliikuntakeskus Kaukavedessä vieraili 237 000 kävijää. Koronan jälkeen, vuonna 2022, asiakkaita oli 208 000 kappaletta. Tavoite vuoden 2023 vuosikävijämääräksi on 240 000 henkilöä. Koko Vesiliikuntakeskus Kaukavedessä työskentelee yhteensä noin 40 työntekijää, joista 14 on vuokratyöntekijöitä/ osa-aikaisia. (Rajala 2023.)

Vesiliikuntakeskus Kaukaveden aulapalvelussa työskentelee tällä hetkellä muutamia työntekijöitä. Aulapalvelutyöntekijät tekevät tiimityötä keskenään. Työ aulapalvelussa on kokonaisvaltaista asiakaspalvelua, joka tapahtuu kasvotusten, puhelimitse ja sähköpostitse. Aulapalvelutyöntekijät huolehtivat rannekkeiden, kalastuslupien, jäähallin kausikorttien myynnin, sekä tilavaraukset ja pyyhkeiden- ja uima-asujen vuokrauksen ja palautuksen. Lisäksi työntekijät huolehtivat löytötavaroista, liikuntasalien avainten luovuttamisesta ja palauttamisesta sekä tuloaulan ja palvelupisteen järjestyksestä. Aulapalvelun työntekijät hoitavat tiedottamisen aulassa ja kassalla, asiakkaiden opastamisen ja rannekkeiden käytön sekä uimahallin sääntöjen noudattamisen valvonnan. Lisäksi asiakaspalvelutehtäviä ovat sähköpostitse ja puhelimitse tapahtuva yhteydenpito uimavalvojen kanssa. Työtehtäviin kuuluu tiivis yhteistyö muiden toimijoiden ja seurojen kanssa. Työvuoro kattaa päivittäin esitetelineiden materiaalin järjestyksessä pitämisen sekä kahviossa työskentelemisen.

3 Asiakaspalvelu

Toiminta asiakaslähtöisesti synnyttää palvelukulttuurin. Hyvä asiakaspalvelu on toimintaa asiakkaan hyväksi ja asiakkaasta käsin. Palvelukulttuuri on vielä enemmän. Se on sitä, että hyvä palvelu on koko yhtiössä yhteinen ja keskeinen arvo, jolloin voidaan puhua palvelukulttuurista. Asiakkaiden tarpeet ovat lähtökohtana yrityksen liikeidealle. Asiakas pitää sellaisesta yrityksestä, joka tarjoaa palveluita huomattavasti edullisimmin kuin muut. Uuden ajan haasteena on se, että asiakkaat sitoutetaan erinomaisella tuotteella/ palvelulla, laadukkaalla ja elämyksiä tuottavalla asiakaspalvelulla, sekä kilpailukykyisellä ja edullisella hinnalla. Hintakilpailu on kestänyt yrityksen näkökulmasta. Asiakaspalvelusta tulee kehittää läpinäkyvää ja asiakaspalvelun sisältö on oltava määritelty. Asiakaspalvelun on oltava myös asiakkaalle lisäarvoa tuottavaa. Asiakkaalla on yrityksen arvomaailmassa merkittävä rooli. (Aarnikoivu 2005, 29–30.)

Palvelutoimintojen lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet ja odotukset, jotka yritys ottaa huomioon toimintaa järjestäessään ja ylläpitäessään. Sekä asiakkaalla, että yrityksellä on tavoitteita, joihin pääsemiseksi tarvitaan vuorovaikutusta. Asiakas tekee valinnan omien tarpeidensa ja yrityksen tarjonnan perusteella. Asiakkaalle täytyy syntyä myönteinen vaikutelma yrityksestä ja sen tulee säilyä koko palvelutoiminnan ajan. Palautteen avulla voidaan yrityksen toimintoja kehittää entistä enemmän asiakkaiden tarpeita vastaaviksi ja liiketoiminnan tavoitteiden mukaisiksi. Taloudellisista ja kannattavista toiminnoista ei voida puhua ilman asiakkaiden ostojen tuottamia tuloja. Täytyy siis muistaa, että haluttava ja tavoiteltu mielikuva ei synny sellaisenaan asiakkaille, vaan jokainen asiakas on yksilö ja saattaa kokea ja nähdä eri tavoin yrityksen tavoitteleman mielikuvan. Henkilöstön ystävällisyys, iloisuus ja palvelunhalu ovat siis kaiken toiminnan perusta. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2005, 72–74.)

3.1 Asiakaspalvelun laatukäsite

Palvelun tai tuotteen hyvään tai heikkoon menestykseen voi suuresti vaikuttaa palvelun laatu tai laadun ymmärtäminen. Käsitteenä laatu on hyvin haasteellinen, koska jokainen asiakas tarkastelee laadukkuutta omasta näkökulmastaan. Asiakkaan kulttuurista, varallisuus, koulutus, ikä, tuotetuntemus, elämänarvot ja kokemus vaikuttavat tarkasteluun. Kaikilta asiakkailta löytyy oma mielikuva hyvästä ja huonosta laadusta. Hyvämaineiset tuotteet ja -palvelut ovat kysytyjä, toisia taas kartetaan. (Brännare ym. 2005, 78.)

Markkinoinnissa erityisen tärkeää on yrityskuva. Miten yritys tunnetaan markkinoilla. Minkälaisia tunnetiloja se herättää asiakkaissa. Millainen maine, mitkä ovat yrityksen päämäärät ja miten sitä arvostetaan. Tärkeää on, että yrityksen palvelut ovat saatavilla ja saavutettavissa, kun asiakas niitä tarvitsee. Yrityksen laatu näkyy monessa asiassa esimerkiksi henkilökunnan ammattitaidossa, teknisessä osaamisessa ja asiantuntemuksessa. Lisäksi tilojen kunnossa, ajanmukaisuudessa ja siisteydessä. Luotettavuus on avain asemassa nykyaikaisessa kaupankäynnissä. Luottamusta ei ole varaa menettää, joten sopimuksista tulee pitää kiinni. Palvelualttiutta ja ystävällisyyttä odotetaan henkilökunnalta. Joustavuus on tärkeässä roolissa, kun etsitään ratkaisua asiakkaan pulmaan. Asiakas haluaa nopeaa huomioimista. Suorassa asiakaskontaktissa on hyvä heti huomioida asiakas pään nyökkäyksellä tai katseella. Kirjeeseen tai sähköpostiin odotetaan vuorokauden sisällä vastaamista. Lisäksi puhelimeen tulisi vastata heti. Palvelut tulee saattaa asiakkaan tietoon selkeällä tavalla etenkin hinnat, päivämäärät ja kellonajat. Asiakkaan turvallisuuden tunne on tärkeää, jotta asiakkaan ei tarvitse pelätä itsensä eikä omaisuuden puolesta. Empaattisuus asiakaspalvelussa on tärkeää. Henkilökunnan on hyvä ymmärtää asiakkaan erilaiset tilanteet ja osata toimia tilanteen vaatimalla tavalla. (Brännare ym. 2005, 80–81.)

Yrityksissä liikeideaan yleensä liitetään erilaisia käsikirjoja. Käsikirjojen perusteella halutaan pitää yllä palvelujen tasalaatuisuutta. Käsikirjojen avulla voi täsmentää esimerkiksi vastaanotto työntekijän vaatetusta, hiustyyliä, mitä koruja saa pitää, tervehtiminen, kuinka asiakasta puhutellaan, puhelimeen vastaus tyyli ja muine toimintoineen. Palvelun laadun ylläpitäminen on hyvin haastavaa ja monipuolista. Laatu työssä tarvittavia toimintamalleja ja asenteita ja tuotteiden hinta-laatusuhdetta on jatkuvasti kehitettävä ja seurattava. Yrityksen siisteys, henkilökunnan asenne ja vuorovaikutustaidot ovat hyvin vahvasti palvelun laatuun liittyviä tekijöitä. Yrityksen arvomaailmaa on kehitettävä, että laatu tulee olemaan keskeisessä asemassa. Yrityksen johto on avain asemassa kehittämässä laatutyössä tarvittavia työmenetelmiä, ilmapiiriä ja välineitä. Laatu tulee ensin sitä seuraa voitto myöhemmin. Koko yrityksen henkilökunnan pitää tehdä yhteistyötä samaan päämäärään, kehittämällä laadunvarmistusjärjestelmiä. Laadukasta palvelua henkilökunta pystyy tuottamaan, jos se saa jatkuvaa koulutusta, tukea ja palautetta. (Brännare ym. 2005, 81–82.)

3.2 Laatuajattelu yrityksessä

Palvelualan yritykset keräävät aktiivisesti palautetta asiakkailta, mutta koko totuutta palvelun laadusta asiakkaan kannalta ei pysty kuitenkaan selvittämään. Laadunkehityksen kannalta asiakaspalautteiden huomioon ottaminen on tärkeää. Kokemus laadusta sisältää asiakkaan yksilöllisiä tunnetekijöitä. Korkeampi hinta yhdistetään usein korkeaan laatuun. Usein ihmiset ajattelevat, että halpa tuote ei voi olla laadukasta. Loistavalla asiakastyytyvyydellä ja ylivoimaisella laadulla ei kuitenkaan vielä pärjää, ellei saa kilpailuetua muihin vastaaviin tuotteisiin nähden ja yrityksen kassavirtaa lisää. Yrityksen koko toimintaketju osallistuu laadun tuottamiseen. Johdolla on tässä tehtävässä isoin rooli. (Brännare ym. 2005, 78–79.)

Työntekijöiden ammattitaitovaatimukseen kannattaa sisällyttää kyky tuottaa laadukkaita palveluja kuluttajan suojaamiseksi. Laatuohjelmat toimivat parhaiten, jos palveluhenkilöstö on itse sitoutunut hyvän laadun tuottamiseen. Hyvin tärkeää on palvelun laadun kannalta että, esimiesten ja yrityksen johdon suhtautuminen työntekijöihin ja asiakkaisiin on esimerkillistä. Laadun toteuttaminen lähtee työntekijän laadusta tai johtajan laadusta eli yksilön laadusta. Henkilöstö, joka on laadukas yhdistettynä laadukkaaseen johtoportaan voi saada aikaan laadukkaita tuotteita. On hyvin suositeltavaa, että yrityksissä käytäisiin yhteisiä keskusteluja, joilla selvitettäisiin, mitä laadulla yrityksessä tarkoitetaan, vaikkei yritys olisi vielä varsinaisesti kiinnostunut laatujärjestelmän rakentamisesta. Laatujärjestelmän keskeinen tavoite on parantaa yrityksen asemaa eri sidosryhmien keskuudessa ja kilpailukyvyssä. Asiakkaan tarpeet ja odotukset, laadukkaalla palvelulla tai tuotteella on kyky täyttää nämä. Toiminnan laatua mitattaessa voidaan käyttää vastaanoton asiakaspalvelua. Asiakaspalvelijan kontaktit asiakkaisiin ovat vuorovaikutteisia. (Brännare ym. 2005, 79–80.)

3.3 Asiakaspalvelun laatu ja palvelupolku asiakkaan silmin

Asiakas luo omat odotuksensa yrityksestä ja yrityksen tulisi vastata odotuksia ja luoda elämys asiakkaalle. Henkilökunnan on tärkeä huolehtia, että palvelu on laadukasta. Koko asiakkaan kulkema palvelupolku pitää olla toimiva. Yritys pitää olla hyvin löydettävissä. Yrityksen omilla kotisivuilla on oltava yhteystiedot selkeästi näkyvissä, jotta varaus voidaan tehdä puhelimitse. Yrityksen siisteys ja turvallisuus on tärkeitä asioita. Asiakas kiinnittää heti sisään astuessaan näihin asioihin huomiota. Osastojen välinen yhteistyö on tärkeää. Kannattavan yrityksen edellytykset ovat ta-

loudellinen, tehokkuus ja tuottavuus. Henkilöstön määrä on hyvä pitää oikeassa suhteessa tarpeeseen nähden. Raporteista ja tunnusluvuista osa on lakisääteisiä ja niitä käytetään toiminnan seuraamiseen ja kehittämiseen. Turvallisuusasiat ovat tärkeitä sillä niitä voidaan ottaa huomioon organisaatioissa kaikilla tasoilla. Organisoitujen turvallisuusasiat ovat osa liiketoimintaa ja laadunvarmistusta, johon on sitoutettu koulutettu ja motivoitunut henkilökunta johtoporrasta myöten. Turvallisuusasioita pidetään yllä, perehdytetään, koulutetaan, sisäistä valvontaa toteutetaan ja turvallisuusasioita harjoitellaan. Lisäksi tietoturvaan on kiinnitettävä huomiota. (Brännare ym. 2005, 134–222.)

Lähinnä yrityksen johto ja esimiehet vastaavat siitä, että koko yrityksen henkilöstö tuntee yrityksen ja siellä myytävät tuotteet. Sisäisen viestinnän tulee olla jatkuvaa. Henkilöstön suhtautuminen viestintään vakavasti on tärkeää. Sisäistä viestintää on myös fyysisen toimintaympäristön siisteys, kuten henkilökunnan vaatetus, kalusteet, seinät, lattiat ja niiden hyvä kunto. Asianmukaisessa järjestyksessä olevat toimitilat viestivät asiakkaalle yrityksestä. (Brännare ym. 2005, 85.)

4 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi syntyy erilaisten ympäristö- ja yksilöllisten tekijöiden vuorovaikutuksesta lähestymistavan mukaan. (Manka & Manka 2016, 65). Työhyvinvointi merkitsee turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, mitä ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työn tekeminen koetaan mielekkääksi ja merkitykselliseksi. Työ lisäksi tukee elämän kokonaisuutta. Työhyvinvointi on myös yksilön, että työyhteisön kokemus ja se näkyy asiakkaille ulospäin. Työn onnistuminen ja osaaminen sekä työn haastavuus ovat tasapainossa. Työhyvinvointi myös tuntuu ja näkyy. (Työturvallisuuskeskus.)

Toimivissa työyhteisötaidoissa pohjana on hyvä johtaminen. Työn tekemisen puitteiden on hyvä olla kunnossa, ja lisäksi työssä pitää pystyä luottamaan toisiin. Työn tavoitteiden pitää olla saavutettavissa ja kaikkien tiedossa. Jokaista työntekijää täytyy kuunnella, ja esimiehen täytyy pystyä tekemään päätöksiä. Työntekijöillä pitää olla välineet työn suorittamiseksi, ja heidän täytyy osata käyttää niitä. Työyhteisötaidoissa jokaisen työntekijän toiminta on hänen vastuullaan. Jokainen yksilö on vastuussa siitä, mitä ja miten sanoo ja toimii työpaikalla. Tärkeää on arvioida ajoittain sitä, kuinka oma käyttäytyminen tukee työn tekemisen tavoitteita ja työntekijöiden välistä yhteistyötä. Onko se rakentavaa vai tuhoaako se sitä? Jokaisessa työyhteisössä voi joskus tulla esille erilaisia yhteistyön sujumiseen liittyviä haasteita. Näitä ovat ristiriidat, joita voi olla työntekijöiden väliset mielipide- ja näkemuseroja. Toimivan työyhteisön lähtökohtana pitää olla perustehtävän selkeys kaikille. Tämän lisäksi oman työn ja yhteistyön tulee olla sujuvaa. Tieto kulkee riittävästi eteenpäin, vuorovaikutus on avointa ja ongelmat ratkaistaan nopeasti. Johtamisen tulee tukea hyvää työyhteisöä ja toimintaa osataan muuttaa. (Mannermaa 2018, 297.)

4.1 Työhyvinvoinnin osa-alueiden keskeiset näkökulmat

Työhyvinvointi on seurausta onnistuneesta työskentelystä. Työntekijän työskentely onnistuu hyvässä työympäristössä ja työyhteisö on terveellinen ja turvallinen. Työhyvinvoinnin tekijöiksi luokitellaan usein hyvä johtaminen, osaaminen, työyhteisö, työolosuhteet sekä työkykyinen työntekijä. Työturvallisuus on työhyvinvoinnin yksi perustekijä, mikä usein luokitellaan osaksi työolosuhteita mutta myös osaksi työkykyä. (Mannermaa 2018, 271.)

Työkykyjohtamisen lähtökohtana ovat työn ja työolosuhteiden kehittäminen, työkykyriskien varhainen tunnistaminen sekä niiden korjaaminen. Työkykyjohtamisen keskeisenä työkaluna toimii

varhaisen tuen ja puheeksi ottamisen toimintamalli. Työntekijän tulee itse aktiivisesti huolehtia omasta henkilökohtaisesta työkyvystä ja työkykyjohtaminen jatkuu työnantajan tukitoimenpiteisiin sekä työkykyä edistäviin toimenpiteisiin. (Mannermaa 2022, 289.)

Taulukko 1. Työkyvyn osa-alueet. (Mannermaa 2022, 290)

Fyysinen hyvinvointi	Psyykinen hyvinvointi
<ul style="list-style-type: none"> • terveys ja terveelliset elämäntavat • ravinto • lepo ja riittävä uni • fyysinen kunto 	<ul style="list-style-type: none"> • tavoitteiden selkeys ja työhön sitoutuminen • riittävä näkemys, kyky asioiden priorisointiin • ajan tasalla oleva ammattitaito • arvostuksen tunne • työn hallinta • mahdollisuus vaikuttaa työhönsä • työajan joustomahdollisuus • elämänhallinta • henkilökohtaiset harrastukset
Sosiaalinen hyvinvointi	Sisäinen "työn imu"
<ul style="list-style-type: none"> • suhteet perheeseen, läheisiin ja ystäviin • suhteet työkavereihin • erilaisiin yhteisöihin ja verkostoihin kuuluminen • yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot 	<ul style="list-style-type: none"> • omat arvot ja ihanteet • tietoisuus itselle tärkeistä asioista • sisäinen motivaatio, innostus • ammattitilpeys

4.2 Terveys- ja hyvinvointitekijät tiimissä

Työntekijän itsestä huolehtiminen on osa ammattitaitoa. Terveiden edistämisen suositukset ovat kokonaisvaltaista terveyttä eli fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin ja terveyden kokonaisuuksia. Työterveyslaitos on suosituksia varten selvittänyt työpaikkojen keinoja edistää työstä palautumista, terveellistä ravitsemusta, hyvää ja riittävää unta. Lisäksi fyysistä aktiivisuutta fyysisesti kuormittavassa työssä ja istumatyössä. (Työterveyslaitos 2022.)

Organisaation terveys- ja hyvinvointitekijät on hyvä tunnistaa henkilöstön ja asiantuntijoiden työpajatyönä, mihin henkilöstö tuo työnsä ja työolojensa asiantuntijuuden. Lisäksi Työterveyslaitoksen asiantuntijat tuovat tutkimus- ja kehittämistiedon. Yhteiskehittämismenetyelmässä tärkeää on

osallistuminen ja sitoutuminen. Henkilöstö voi tuottaa terveyttä edistävän työpaikan kriteerit, valita kehittämiskohteet, suunnitella kehittämistoimet ja arvioida kehittämisen onnistumista. Osallistuminen auttaa jokaista työntekijää edistämään terveyttä ja työhyvinvointia työpaikalla. Yhteiskeskittäminen on tärkeää vuorovaikutuksen kannalta. Se vahvistaa yhteistyötä organisaation sisällä sekä ulkoisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Tärkeää on, että terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen vakiintuminen pysyväksi toiminnaksi organisaatiossa. Lisäksi sen voi ottaa osaksi kokouskäytäntöjä ja toiminnan vuosikelloon. (Työterveyslaitos 2022.)

4.3 Työn voimavara ja kuormitustekijät ja niiden hallinta

Työssä on psykososiaalisia kuormitustekijöitä ja lisäksi voimavaratekijöitä. Voimavaratekijät avustavat työntekijöitä jaksamaan, sillä ne tuottavat parhaimmillaan työntekijälle työn imun tunnetta. Kaikkien työntekijöiden tulee itse arvioida, miten paljon nykyinen työ antaa voimavaroja suhteessa kuormituksen määrään. Kuormittuneisuuden kokemus on hyvin yksilöllistä. Tähän vaikuttaa ikä, sukupuoli, terveys, työkyky, ammattitaito, sosiaalinen tuki. Lisäksi edellytykset hoitaa työtä sekä palautumisen taso vaikuttavat kuormittuneisuuden kokemukseen. Myös yksityiselämän haasteet sekä stressaantuneisuus lisäävät kuormitusta. Jos henkilö palautuu kuormituksesta hyvin, työnteko ei kuormita liikaa. Jos työntekijällä ei eri syistä tapahdu palautumista, haitallinen kuormittuminen lisääntyy, joka vaikuttaa työn sujumiseen. (Mannermaa 2022, 303.)

Työnantajan pitää työturvallisuuslain mukaan huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Laki velvoittaa työnantajaa selvittämään työn fyysisiä ja psykososiaalisia kuormitustekijöitä. Kuormitusta todettaessa, työnantajan pitää vähentää sitä. Työterveyshuolto on selvityksen ensisijaisena laatijana. Tärkeää on erottaa toisistaan riskien arviointi ja kuormituksen arviointi. Riskienarvioinnissa tunnistetaan vaaroja ja kuormituksen arvioinnissa arvioidaan työntekijän fyysisten sekä psyykkisten ominaisuuksien käyttöä työssä. Psykososiaalisen työkuormituksen arviointiprosessi alkaa kuormitustekijöiden tunnistamisesta terveydellisen merkityksen arviointiin, jatkotoimenpiteisiin ja lopuksi seurantaan. Apukeinoja psykososiaalisen kuormituksen hallinnan ottamiseen ovat muutokset työn organisoinnissa, työn toimintatavoissa tai ilmapiirissä. (Mannermaa 2022, 305–308.)

Opinnäytetyön tekijä Jukantuvalla (2015, 28) jäi päällimmäisinä ajatuksina mieleen opinnäytetyön tutkimuksesta työntekijöiden osallistaminen oman työhyvinvointinsa äärelle ja esimiehen,

että koko työyhteisön toimivuuden merkitys työhyvinvoinnille. Hänen mielestään mielenkiintointia tämän opinnäytetyön prosessissa oli, että työntekijät ajattelevat työhyvinvointia erityisesti henkilökohtaisesta näkökulmasta, sekä koko työyhteisön asiana. Lisäksi ulkoapäin tulevat työhyvinvoinnin panostukset, kuten esimerkiksi työnohjaus, koulutukset tai kehityskeskustelut, eivät nousseet tässä opinnäytetyössä keskeisiksi asioiksi.

4.4 Perehdyttämisen prosessi osaksi työhyvinvointia

Työntekijöiden sitoutumista parantava tekijä on laadukas perehdyttäminen. Työpaikan kannattaa panostaa jo hyvissä ajoin perehdytysvaiheeseen ennen uuden työntekijän ensimmäistä työpäivää. Yrityksessä olisi hyvä olla kaikille sama perehdytysrunko ja se takaisi, että kaikki perusasiat käydään läpi. Lisäksi hyvä perehdytysohjelma ottaa huomioon perehdytettävän osaamisen ja taustan. Ammattimaisen perehdyttämisprosessin merkki on vuorovaikutteisuus. Se kehittyy jatkuvasti siitä saadun palautteen pohjalta. Työntekijän sitouttamiseen panostaminen kannattaa, koska uuden henkilön rekrytointi on kallista. Sitoutunut työntekijä on motivoitunut. (Hietala, Kivanto, Pystynen & Valvisto 2022, luku 1.7.)

Yrityksen halu luoda hyvä pohja uuden henkilön sitoutumiselle on, että se varmistaa uuden työntekijän kyvyn luoda työpaikalle oma reviirinsä mahdollisimman nopeasti. Tärkeää on auttaa uutta työntekijää uuteen ympäristöön tultuaan ymmärtämään, mistä tai keneltä tietoa pystyy lähtemään etsimään. Johdon on hyvä varmistaa, että työntekijänsä asemasta ja työtehtävästään riippumatta tietää, mikä on yrityksen strategia. Lisäksi on hyvä olla ennalta valmisteltu toimintasuunnitelma henkilöstöhallintoon. Sen lisäksi tulee olla kunnossa tietotekniikka, sähköiset työkalut ja ihmiskontaktit. (Hietala ym. 2022, luku 1.7.)

Sitoutunut työntekijä on omaksunut yrityksen arvot ja toimintatavat. Sen lisäksi oman tiimin jäsenet pystyvät esittelemään tiimin käytännöt ja toimintatavat. Perehdytysvaiheen onnistumismahdollisuudet lisääntyvät, kun uudelle työntekijälle nimetään oma tuutori, keneltä saa helposti apua. Perehdyttäminen työtehtäviin työn ohessa on hyvä keino tukea aitoa oppimista. Lähimmän esihenkilön ja tutorin tehtävänä on opastaa ja tukea uutta työntekijää päivittäisessä työssä ja huolehtia siitä, että hänellä on jatkuvasti tukea saatavilla. Perehdyttämiseen liittyvät osa-alueet on hyvä tehdä yhteisesti näkyväksi. Uudelta työntekijältä kannattaa pyytää palautetta perehdytysvaiheen toteutuksesta. Kehitysehdotuksia ja kokemuksia voidaan hyödyntää perehdytysprosessien kehittämisen vaiheissa. (Hietala ym. 2022, luku 1.7.)

4.5 Lakiin pohjautuva perehdyttäminen

Työnantajalle on määrätty velvollisuus opastaa ja perehdyttää työntekijää, joka on työturvallisuuslain 2 luvun 14 §:ssä. Työnantajan on annettava työntekijälle tarpeelliset tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Lisäksi työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen huomioidaan perehdyttämisessä. Perehdyttämismuoto sisältää seuraavia asioita kuten työntekijä perehdytetään tarpeeksi työhön. Myös työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin. Työssä tarvittaviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa. Lisäksi ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista. Työntekijälle annetaan myös opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi. Lisäksi työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. Hänelle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Tärkeää on myös että, työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. Huomioitavaa on lisäksi, jos työhön tai ammattiin vaaditaan pätevyys, on se pätevyys hankittava ennen työn tekemistä. (Hietala ym. 2022, luku 1.7.)

5 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on opiskelijalle usein vaihtoehtona tutkimustyyppiselle opinnäytetyölle. Tutkimusmetodien tarkoitus riippuu käytännöstä, mitä kehitetään ja toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteista. Opinnäytetyössä asiantuntijaosaaminen esitetään ammatillisella käytännöllä. Lisäksi sitä käsittelevällä opinnäytetyötekstillä, ammatillisella artikkelilla tai portfolioilla. Ammatillisen käytännön tuottamiseen liittyvät ratkaisut esitetään lähdeaineistolla, aiemmillä tutkimuksilla ja tarvittaessa itse kootulla tutkimusaineistolla. Toiminnallinen opinnäytetyö pystyy olemaan itsenäinen kokonaisuus, mikä vastaa ammatillisesta käytännöstä nousevaan tunnistetavaan tarpeeseen. Se voi olla esimerkiksi ohje, opas, esite tai käsikirja. (Vilkkä 2021, osa 1.)

Kehittämistoimintaa pystytään hahmottamaan monella eri tavoilla. Tässä opinnäytetyö kuvataan lineaarisen mallin mukaan. Kehittämishanke alkaa tavoitteen määrittelystä. Se etenee suunnitteluun, toteutukseen, prosessin päättämiseen ja lopuksi arviointiin. Lineaarista mallia on myös arvosteltu liiallisesta suoraviivaisuudesta, missä koko kehittämistoiminta näyttää todellisuutta yksinkertaisemmalta. (Salonen 2013, 15.)



Kuva 1. Kehittämishankeen eteneminen lineaarisen mallin mukaan (mukaillen Salonen 2013, 15.)

5.1 Tavoitteen määrittely

Tavoitteen määrittely alkaa aiheanalyysistä. Aihe kumpuaa opinnäytetyötekijöiden omasta työkokemuksesta ja omasta halusta työpisteensä kehittämiseen. Opinnäytetyöaihe valittiin, koska haluttiin luoda Kaukaveden aulapalveluun toimivat toimintaohjeet. Aihevalinta on tehty huhtikuussa 2022 ja toimeksiantosopimus tehtiin 17.5.2022. Tietoperustaa on etsitty kesäkuun alussa. Aiheanalyysiä on tehty kesäkuussa ja heinäkuussa. Opinnäytetyön rakennetta on suunniteltu heinäkuussa ja aiheanalyysi on palautettu heinäkuun lopussa.

Työn tarkoitus on ollut saada Vesiliikuntakeskus Kaukaveden aulapalveluihin toimivimmat toimintaohjeet, jotta kaikki tärkeät ohjeet löytyvät samasta paikasta. Toimintakäsikirjan tavoitteena

on ollut saada selkeä, looginen ja kattava tietopaketti toimintaohjeista, jotka ovat löydettävissä yhdestä samasta paikasta sähköisesti tietokoneen Teams- alustalta.

5.2 Suunnittelu

Opinnäytetyön suunnitelmaa on aloitettu tekemään elo- syyskuussa 2022. Opinnäytetyön ohjaajana toimi Helka Leimu- Pelkonen. Tavoitteena oli saada opinnäytetyösuunnitelma valmiiksi lokakuun 2022 loppuun mennessä. Työ esiteltiin lokakuussa.

Toimintakäsikirjan on hyvä olla mahdollisimman kattava, jotta kaikki tärkeät ohjeet löytyvät helposti samasta paikasta. Ohjeet on koottu käsikirjaan työpaikan eri materiaalilähteistä. Sähköinen Word- tiedoston hakutoiminto tekee mahdolliseksi nopeasti asian löytämisen yhden sanan avulla. Opinnäytetyön tuotos eli toimintakäsikirja on toimeksiantajan pyynnöstä salattavaa tietoa. Ainoastaan toimintakäsikirjan sisällysluettelo on liitetty opinnäytetyöhön. (Liite 1.)

5.3 Toteutus

Varsinaista opinnäytetyötä aloitettiin tekemään lokakuussa 2022. Kokouksia pidettiin työpaikalla vuodenvaihteessa 2022–2023. Kokouksista saatiin tietoperustaa, jota on käytetty toimintakäsikirjaa tehtäessä. Toimintakäsikirjaa aloitettiin tekemään marraskuussa 2022. Toiveena oli, että sitä olisi voitu testata työntekijöillä viikon ajan. Huhtikuussa 2023 oli tarkoitus esitellä tuotos eli valmis opinnäytetyö.

Ensimmäinen kokous pidettiin työpaikalla, johon osallistui Kaukaveden aulapalveluiden neljä työntekijää. Kokouksessa kerättiin ideoita asioista, mitä toimintakäsikirjaan tarvitaan. Nykyisiä ohjeita parannettiin ja täydennettiin uusilla toimintaohjeilla. Kokouksessa päätettiin työn nimi Kaukaveden aulapalvelun toimintakäsikirjaksi sekä sen muoto, sijainti ja käyttöoikeudet. Käsikirjasta toteutettiin sähköinen Word- versio Teams- alustalle. Kokouksessa sovittiin, että aulapalvelu työntekijät pääsevät päivittämään ohjeita, koska esimiehet eivät puutu käytännön työhön.

Työ jatkui tiedonkeruulla. Nykyisiä ohjeita yhdistettiin käsikirjaan ja niitä koottiin eri tietolähteistä kuten kansioista, toimipisteen seiniltä, vihkoista ja tiedostoista. Joitakin hiljaisia tietoja tuotettiin

tekstiksi ja toteutettiin tiimityöskentelyä muiden työntekijöiden kanssa. Valokuvamateriaalia kerättiin toimintakäsikirjaa varten, koska valokuvat kertovat enemmän kuin teksti. Toimintakäsikirjaan valittiin yksinkertainen, looginen ja selkeä tyyli.

5.3.1 Hyvän ohjeen tunnusmerkit

Ohjeita voi tehdä paljon erilaisista asioista. Ohjeita on monenlaisia; voi olla pelkästään sanallisia tai ne voivat sisältää myös kuvia. Kaikilla ohjeilla on yhteistä, että ne ohjaavat lukijaa, kuinka menetellä päästäkseen haluamaansa lopputulokseen. Hyvien tekstien kirjoittamiseksi on esitettävä tarpeelliset asiat, ei turhia. Asiat on laitettava tarkoitusta parhaiten palvelemaan järjestykseen ja ilmaisutavan on hyvä olla lukijalle sopiva. Toimintaohjeissa on myös tärkeää esittää jokainen tekemisen vaihe tarkasti. Se helpottaa tehtävien suorittamista henkilölle, joka sitä ei ole aikaisemmin tehnyt. Lisäksi tärkeät toimintaohjeet olisi hyvä testata sopivan ryhmän kanssa ja näin todeta ohjeiden toimivuus. (Kankaanpää & Piehl 2011, 295–296.)

Toimintakäsikirja aloitettiin toteuttamalla ja otsikoimalla ohjeet ja järjestelemällä ne tärkeysjärjestykseen ja pääotsikot luokiteltiin isompiin aihekokonaisuuksiin. Ohjeet aloitettiin tärkeimmistä jokapäiväisistä tehtävistä, kuten kassan avaus ja päivän tehtäväkortit. Tietyt kategoriat kuten erilaiset jumpat ja liikuntapassit koottiin eri pääotsikoiden alle. Kaukaveden aulapalvelun toimintakäsikirjasta löytyy sanallisia ja kuvallisia ohjeita. Toimintakäsikirjan ohjeet on järjestelty loogiseen järjestykseen, jotta ohjeet löytyisivät helposti. Ohjeiden järjestys on mietitty uudelle työntekijälle tärkeysjärjestykseen. Toimintakäsikirjassa on selitetty vaihe vaiheelta esimerkiksi, kuinka porttien toimiminen ja radiopuhelimen käyttö.

Konkreettisissa toimintaohjeissa on hyvä käyttää käskymuotoa ja sinutella lukijaa. Ohjeissa ilmaisutapaa voi vaihdella myös puhuttelua ja epäsuoraa lähestymistä. Pelkän käskymuodon käyttö voisi olla tyyliiltään hiukan yksitoikkoinen. (Kankaanpää & Piehl 2011, 299–300.)

Typografia on lyhyesti ilmaistuna graafista ulkoasua. Sanoma saatetaan muotoon, mikä viestii yhtä vahvasti kuin tekstin sisältö, lisäksi vaikuttaa viestin perille menoon ja sekä saada ensin lukija kiinnostumaan ja sitten perehtymään tekstiin. Silloin kun typografia on onnistunutta sen julkaisun lukeminen pitää tuntua miellyttävältä ja helpolta. Tekstin osat ovat helposti havaittavissa, kun leipäteksti, otsikko ja väliotsikot erottuvat tekstistä. (Loiri & Juholin 1998, 32.) Typografian tärkein valinta on, mitä kirjainta eli fonttia käytetään (Pesonen 2007, 29).

Toimintakäsikirjan ohjeissa on käytetty käskymuotoa ja kertomustyyliä. Toimintakäsikirjaan valittiin pääotsikoiden fontiksi Calibri 18 ja väliotsikoihin Calibri 14. Tekstiosuuteen valittiin leipäteksti Calibri 11. Toimintakäsikirja on pyritty tekemään yksinkertaiseksi ja selkeäksi, sekä helppoluokiseksi. Käsikirjasta on vain tärkeät asiat. Fontti ja fontinkoko valittiin mieleiseksi, ja ne ovat samat läpi työn.

Otsikolla voi tiivistää tekstin olennaisen sisällön ja nimetä aiheen (Kankaanpää & Piehl 2011, 176). Kappaleessa tulee muistaa ottaa huomioon myös riviväli ja tasaustapa. (Pesonen 2007, 35). Tärkeää on, että otsikot koostuvat sisältösanoista. Jos kirjoitukseen kuuluu erillinen asiahakemisto niin lukija voi hakea tarvitsemansa asian sisällysluettelosta, näin ollen otsikoista. Sisällysluettelosta paljastuu otsikoiden sisällöllisen idean. Otsikoiden käsittelyn johdonmukaisen etenevyyden ja niiden hierarkiasuhteet. Sisällysluettelosta voi nähdä kunkin luvun alkamissivun ja siitä voi päätellä luvun pituuden. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 320.)

Aikaisemmat toimintaohjeet ovat olleet paperiversiona ilman otsikoita, joista on ollut vaikea etsiä oikeaa ohjetta otsikon puuttumisen vuoksi. Uudistetusta toimintakäsikirjasta löytyy sisällysluettelo aihekohtaisesti luokiteltuine pää- ja väliotsikoineen. Käsikirjassa on huomioitu tasaus ja rivivälit. Nykyisestä sähköisestä toimintakäsikirjasta pystyy helposti etsimään tietoa hakutoiminnon avulla.

5.3.2 Kuvan hyödyntäminen ohjeessa

Kuvalla on julkaisussa erilaisia tehtäviä kuten houkuttelevuus, huomion kiinnittäminen ja lukijan orientoituminen aiheeseen. Se helpottaa viestin ymmärtämistä, täydentää tai sävyttää tekstin sisältöä. Kuva, joka on informatiivinen tuottaa sekä uutta että tekstiä täydentävää tietoa. Kuva voi olla myös dekoratiivinen eli koristeellinen, jolloin se on luomassa julkaisulle ilmettä ja tunnelmaa typografian ja sommittelun kanssa yhdessä. Kuvitus, joka on hyvää, välittää tarpeellisen viestin, jäsentää samalla aihetta ja toimii ulkoasun rikastajana. Kuva voi myös dokumentoida, jolloin se todistaa tekstin kertomaa asiaa. Valokuvaa yleensä käytetään dokumentoitavana kuvana. Kuva voi ohjata lukijaa ja havainnollistaa tekstisisältöä ja se voi tuoda julkaisuun itsenäistä tietoa tai kokonaan uuden näkökulman. (Pesonen 2007, 48.)

Toimintakäsikirjassa on käytetty paljon valokuvia havainnollistamaan asioita. Kuvat helpottavat ohjeiden ymmärtämistä, kiinnittävät lukijan huomiota ja orientoivat lukijaa. Toimintakäsikirjassa

on paljon tekstiä, joten kuvat keventävät ohjeiden lukemista ja lukija saa tekstiä täydentävää tietoa valokuvasta. Esimerkiksi toimintakäsikirjaan on otettu valokuvia vauvan hoitoon liittyvistä Kaukavedessä saatavilla olevista apuvälineistä, mitä on saatavilla. Kuvat auttavat selventämään, mikä hoitoväline on kyseessä. (Liite 2).

Tietokoneen näytöltä voi kaapata kuvan kuvankaappausohjelmien ja -toimintojen avustuksella. Tietokoneelta voidaan kaapata koko näyttöä esittävä kuva tai sitten osa siitä ja sen jälkeen muokata kuvaa. (Pesonen 2007, 85.) Kuva on hyödyllinen, kun se esittää asian selkeämmin ja ytimekkäämmin kuin teksti. Kuvan kerrontaa kannattaa luottaa, jos kuva on toimiva ja hyvä. Turhaan ei kannata hukata tilaa selitteleville teksteille, jos kuvassa on jo se sama asia nähtävissä. (Pesonen 2007, 49.)

Toimintakäsikirjassa käytettiin paljon kuvakaappausohjelmien avulla otettuja kuvia. Esimerkiksi portaali- ohjelmasta on otettu paljon tärkeitä kuvia, jotka kertovat asian paljon nopeammin kuin tekstiselitys. Kuvakaappaus on selkeämpi portaali- ohjelmasta kuin pitkä selitysteksti, mitä pitää tehdä. Lyhyt ohjeteksti riittää avuksi. Lisäksi kuvakaappauksia otettiin tiliöintiraportista. Kuva havainnollistaa helpommin tekstin ymmärtämistä. Lopuksi luotiin kansikuva toimintakäsikirjaan.

5.4 Päätäminen

Sen jälkeen, kun toimintakäsikirja oli selkeä, looginen ja kattava tietopaketti, se lähetettiin sähköpostilla esimiehelle ja aulapalveluiden työntekijöille. Seuraavaksi työpaikalle sovittiin toinen kokous koskien toimintakäsikirjan analysointia ja mahdollisia lisäys- ja muutosehdotuksia. Työstä saatiin suullista palautetta, jonka seurauksena toimintakäsikirjaa parannettiin, työhön lisättiin vielä oleellisia asioita sekä ohjeita tarkennettiin. Parannuksien jälkeen toimintakäsikirja lähetettiin uudestaan esimiehelle ja aulapalveluun luettavaksi.

Toimintakäsikirjaa testattiin aulapalveluiden työntekijöillä yhden viikon ajan, jonka jälkeen tehtiin kyseiseen toimintakäsikirjaan liittyvä kysely, jossa selvitettiin toimintakäsikirjan toimivuutta. Kyselyyn vastasi kolme aulapalvelutyöntekijää. Kaikki osallistuivat kyselyyn ja kyselyyn vastaamisprosentti oli 100. Saatujen tulosten pohjalta toimintakäsikirja todettiin tarpeelliseksi.

5.5 Arviointi

Usein on hyvä kerätä palaute kohderyhmältä tavoitteiden saavuttamisen arviointiin oman arvioinnin tueksi, jottei arvio jäisi liian subjektiiviseksi. Palautteessa on tärkeä saada kommentteja, esimerkiksi oppaan tai ohjeistuksen käytettävyydestä ja toimivuudesta tavoitteissa asetetulla tavalla. Lisäksi työn visuaalisesta ilmeestä ja luettavuudesta. Hyvä on muistaa, että opinnäytetyön tulee olla myös ammatillisesti tärkeä ja merkittävä kohderyhmälle. Työssä voi lisäksi pohtia sitä, miten ammatillinen ja oivaltava lopputulos on. Toteutustapaa on myös hyvä arvioida, siitä miten tavoitteet on saavutettu ja miten aineisto on kerätty oppaan valmistamiseen liittyvissä asioissa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 157–158).

Opinnäytetyön tekijät pyysivät kirjallisen palautteen myös esimieheltä opinnäytetyön prosessista. Esimies lähetti palautteen opinnäytetyön tekijöille. Toimintakäsikirjaa ei sisällytetty opinnäytetyön arviointiin, koska sen osuus tästä työstä esimiehen pyynnöstä salattiin. Ainoastaan toimintakäsikirjan sisällysluettelo pääotsikoineen liitettiin opinnäytetyöhön.

Esimiehen palautteesta nousi esille, että opinnäytetyöhön on valittu tärkeä ja hyödyllinen aihe. Toimintakäsikirja toimii arjessa työkaluna selkeyttäen ohjeita ja auttaa työntekijöitä toimimaan yhdenmukaisesti. Toimintakäsikirja parantaa työn tekemistä ja asiakaspalvelun laatua ja tiimityöskentelyä. Myös esimiehen mielestä on tärkeää, että toimintakäsikirjaa päivitetään jatkossa ja ohjeet ovat ajan tasalla. Hänen mielestään opinnäytetyöntekijöillä on hyvä kokemus aulapalvelutyöstä ja sen pohjalta oli hyvä lähteä työstämään toimintakäsikirjaa. Opinnäytetyöntekijät ottivat hyvin muut työntekijät mukaan yhteisiin tapaamisiin ja pyysivät kommentteja matkan varrella. Näin he saivat uutta näkökulmaa asioihin. Opinnäytetyön tekijät tekivät myös muutoksia, kun joi-takin kohtia kyseenalaistettiin. Palautteesta nousi myös esille, että jaottelu on selkeä ja taustatietoa on yhdistelty sopivasti Mamsellin ja Kaukaveden toimintaan. Toimintakäsikirja on myös selkeä ja on jaoteltu loogisesti, sekä tiedot eri aihealueista on helppo löytää. Esimiehen mielestä oli tärkeää, että opinnäytetyöntekijät ottivat muut työntekijät ja esimiehen mukaan työstämään toimintakäsikirjaa. Kuitenkin niin, että yhdessä tehtiin väliarvioita, mutta iso kokonaisuus oli hallinnassa opinnäytetyöntekijöillä. Kuvien käyttö toimintakäsikirjassa selkeyttää ohjeita. Kokonaisuudessaan esimiehen palautteesta nousi ilmi, että projekti sujui työnantajan näkökulmasta loogisesti ja selkeästi. Eikä turhia työvaiheita ja palavereita ollut, vaan kaikki oli suunniteltu sujuvasti ja työskentely sujui aikataulussa.

Haluttiin selvittää aulapalvelutyöntekijöiden tyytyväisyyttä uuteen toimintakäsikirjaan. Kyselyn tarkoitus oli kerätä palautetta toimintakäsikirjan toimivuudesta. Kyselylomakkeessa määriteltiin kysymykset tavoitteiden suuntaisesti. Tämä arviointitapa valittiin, koska aulapalvelussa työskentelee vain muutamia työntekijöitä. Kyselyyn vastasi kolme työntekijää eli kaikki aulapalvelutyöntekijät vastasivat siihen. Vastausvaihtoehtoina oli kyllä -ja ei vastaukset, sekä avoin vastauskenttä. Avoin kysymys antaa vastaajille mahdollisuuden kertoa, mitä heillä on mielessään. Vastaajien määrä oli niin pieni, että nähtiin paremmaksi vaihtoehdoksi valita kvalitatiivinen tutkimus. Vastausten pohjalta pyrittiin viimeistelemään toimintakäsikirjaa.

Kyselyn vastauksissa tuli ilmi, että toimintakäsikirja on onnistunut ja se on loogisessa järjestyksessä. Toimintakäsikirja on myös laaja tietopaketti. Tieto löytyy toimintakäsikirjasta helposti ja sähköinen versio on parempi kuin edelliset ohjeet paperiversioina. Toimintakäsikirjan päivitys onnistuu myös jatkossa helpommin ja siitä on hyötyä tulevaisuudessa. Uusia kehitysideoita löytyi niin, että toimintakäsikirjassa voisi olla vielä enemmän kuvia sekä ilmaisutavat joissakin kohdissa voisi olla selkeämpiä. Toivottiin kuvia rannekkeista ja erilaisista liikuntarahoista esimerkiksi Smartum- ja virikesetelit. Kyselyyn vastaajat olivat todenneet, että väliotsikoiden näkyvyyttä voisi selkeyttää.

6 Kaukaveden aulapalvelun valmis toimintakäsikirja

Tämän opinnäytetyön toiminnallisen osuuden tarkoitus oli luoda toimintakäsikirja Vesiliikunta-keskus Kaukaveden aulapalvelutyöntekijöille. Toimintakäsikirja sisältää yksilöllisiä toimintaohjeita, miten eri tuoteryhmien kanssa toimitaan asiakaspalvelupisteessä. Tavoitteena oli saada selkeä, looginen ja kattavia toimintaohjeita sisältävä toimintakäsikirja.

Työpaikalla pidetyt kokoukset toimivat työssä yhtenä tiedonkeruulähteenä toimintakäsikirjaa varten. Toimintakäsikirjan laatiminen aloitettiin vuonna 2022 loppuvuodesta ja sitä työstettiin neljän kuukauden ajan. Tarkoituksena oli saada toimintakäsikirja valmiiksi maaliskuussa 2023. Toimintakäsikirjasta muodostettiin sähköinen word -tiedosto, joka on ladattu työpaikan työasemalle Teams alustalle nimettynä Aulapalvelun tiimiksi.

Hyväksymisen jälkeen työ ladattiin tietokoneelta Teams- alustalle. Teams- alustalla tiimi nimettiin Aulapalveluksi, josta työn löytää tiedostosta nimellä Kaukaveden aulapalvelun toimintakäsikirja. Käyttöoikeus on vain aulapalvelutyöntekijöillä ja palveluvastaavalla. Asiakirjaa pystyy tulevaisuudessa helposti tarvittaessa päivittämään ajan tasalle.

Valmiin toimintakäsikirjan kansikuvassa on palvelupiste asiakkaan näkökulmasta. Kaukaveden aulapalvelun toimintakäsikirjassa on sisällysluettelo, jossa on seuraavat pääotsikot: Kajaanin Mamselli, turvallisuus, infopiste, palvelut ja tilat, rahankäsittely, rannekkeet, myytävät/ lainattavat/ annettavat tuotteet, vesiliikunta- ja opetusryhmät sekä yhteistyö kumppanit. Nämä aihealueet ovat lisäksi jaoteltu toimintakäsikirjassa väliotsikoihin, jotta tieto on helppo löytää. Tietoja voi etsiä otsikoiden kautta tai etsi toiminnolla. Ohjeet ovat kirjallisia tai kuvallisia sekä osissa on hyödynnetty kumpaakin tapaa. Toimintakäsikirja on 84 sivua pitkä.

7 Pohdinta

Työn tarkoitus oli tehdä selkeä ja looginen toimintakäsikirja, joka sisältää toimintaohjeita Kaukaveden aulapalvelutyöntekijöille. Toimintakäsikirjan tarkoitus oli saada kaikki tärkeät ohjeet kerättyä yhteen paikkaan. Ohjeet ohjaavat työntekijöiden työtä. Tarkoitus toteutui niin, että saimme luotua uuden toimintaohjeita sisältävän toimintakäsikirjan. Se helpottaa työntekijöitä löytämään paremmin tarvitsemansa ohjeet.

Työn tavoitteena oli luoda aulapalvelutyöntekijöille selkeä toimintakäsikirja, joka sisältää toimintaohjeita aulapalvelutyöhön. Toinen tavoite työssä oli asiakaspalveluun ja työhyvinvointiin vaikuttaminen, toimintakäsikirjasta löytyvien yhtenäisten ohjeiden avulla. Aulapalvelutyöntekijöille tehdyn kyselyn vastausten perusteella voidaan todeta, että toimintakäsikirja on toimiva ja tarpeellinen. Toimeksiantajan edustajan mukaan toimintakäsikirja on myös selkeä ja on jaoteltu loogisesti, sekä tiedot eri aihealueista on helppo löytää. Saavutimme myös työmme tavoitteet, toimintakäsikirja auttaa nyt asiakaspalvelutehtävissä ja parantaa asiakaspalvelun laatua, kun kaikille työntekijöille on yhtenäiset ohjeet, kuinka toimitaan. Työmme vaikuttaa myös työhyvinvointiin, koska kaikki ohjeet on dokumentoitu yhteen paikkaan. Näin vältetään epäselvyyksiä työntekijöiden välillä.

Opinnäytetyön tekijöiden tavoitteena oli oppia tekemään kehittämistyötä työelämää varten. Soveltaa opittua käytäntöön ja luoda toimintakäsikirja työpaikan tarpeita ajatellen. Henkilökohtaisina tavoitteina oli myös kehittää ja parantaa olemassa olevia ohjeita toimiviksi jokapäiväisessä työnteossa. Myös opiskelijoiden henkilökohtainen tavoite toteutui työssä, kun saimme tehtyä toimintakäsikirjan. Mielestämme toimintakäsikirja on työelämää kehittävää palautteiden pohjalta, joita olemme saaneet.

Matkailu monimuotokoulutuksen tavoitteena on se, että opiskelijasta kehittyy monialaiseen yhteistyöhön pystyvä matkailualan osaaja. Olemme soveltaneet perustaitoja ja tietämystä tähän lopputyöhömmme. Olemme valinneet esimiesosaamisen syventämisen, eli pääpainona on esimiestyön- ja työyhteisön kehittäminen. Sen takia loimme toimintakäsikirjan, jotta se kehittää meidän työelämäämme. Toivomme, että toimintakäsikirja vaikuttaa myös meidän asiakaspalveluumme ja työhyvinvointiimme.

Yhteisiin kompetensseihin peilattuna olemme mielestämme kehittyneet oppimisen taidoissa. Osaamme arvioida ja kehittää oppimistapoja. Tämän opinnäytetyön tekemisprosessissa olemme

oppineet hankkimaan, käsittelemään ja arvioimaan tietoa kriittisesti. Kykenemme ottamaan vastuuta omasta toiminnastamme ja sen seurauksista. Meidän osaamisemme on parantunut työyhteisön jäsenenä ja olemme yrittäneet parantaa työyhteisön työhyvinvointia luomalla kokonaisvaltaisen toimintakäsikirjan. Olemme myös kykeneviä työtapojen kehittämiseen, sekä luovaan ongelmanratkaisuun. Olemme käyttäneet viestintä- ja vuorovaikutustaitojamme, pitämällä muutamia kokouksia työpaikalla liittyen toimintakäsikirjan tiedonkeruuseen.

Opinnäytetyötä ohjasi kolme kysymystä, joista yksi oli mitä on hyvä asiakaspalvelu. Asiakaspalvelun lähtökohtana on, että asiakas otetaan vastaan ystävällisesti ja palveluhaluisesti. Silloin asiakkaalle syntyy myönteinen vaikutelma yrityksestä ja sen henkilöstöstä ja toivon mukaan myönteisyys kestää myös koko palvelun ajan. Myös asiakaspalvelijan asiantuntemus on tärkeää, jolloin asiakkaan tarpeet ja odotukset täyttyvät.

Toinen kysymys oli, mitkä tekijät vaikuttavat työntekijän työhyvinvointiin. Uuden työntekijän tullessa, ensimmäinen tehtävä on tutustuttaa hänet työympäristöön ja henkilöstöön. Toiseksi hänet on perehdytettävä työtehtäviin, jotka kuuluvat hänelle. Hyvä työnjohtaminen on myös tärkeää. Työpaikan olosuhteet ovat myös oltava turvalliset ja terveelliset. Työturvallisuussäännöt on myös käytävä läpi, mitä kussakin työyhteisössä on ja ne säännöt on myös opetettava henkilölle.

Kolmas kysymys oli, millainen on hyvä toimintakäsikirja. Hyvä ohjekirja on sellainen, että se on helposti käyttöön otettava. Otsikot ovat tärkeitä, joista etsii juuri tiettyä asiaa, jonka haluaa löytävän tarvittaessa. Tärkeimmät ohjeet sijoitetaan mielellään ohjeiden alkupäähän. Myös kuvista on apua, ne lisäävät asian ymmärtämistä paremmin. Tärkeää on myös se, että ohjeet kerrotaan hyvin tarkasti vaihe vaiheelta.

7.1 Kirjallisuuden arvioiminen

Perehdyimme myös työnhyvinvoinnin- ja asiakaspalvelun teorioihin, jotka liitimme osaksi toimintakäsikirjaa ohjeeksi aulapalvelutyöntekijöille. Lisäksi tutustuimme teorioihin, millaisia ovat hyvän ohjeen tunnusmerkit, jotta pystyimme lähteä työstämään toimintakäsikirjaa.

Alkuun meillä oli haasteita valita sopivaa kirjallisuutta, koska sitä löytyi paljon aiheeseen liittyen. Valitsimme jokaisesta aiheesta yhden pääkirjailijan ja siitä lähdimme rakentamaan tekstikokonaisuutta. Siten, että työllä olisi punainen lanka. Mielestämme onnistuimme keräämään sopivasti teoriaa. Lisäksi peilasimme teoriaa toimintakäsikirjaan.

Lisäksi yritimme hankkia mahdollisimman tuoretta kirjallisuutta ja välttää internetlähteitä, jotta meidän työmme olisi suhteellisen luotettava. Yritimme myös etsiä monipuolisesti lähteitä. Lainasimme kirjastosta kirjoja ja käytimme paljon e- kirjoja. Mielestämme onnistuimme keräämään meidän opinnäytetyöhömmme sopivaa teoriaa hyvin. Esimerkiksi asiakaspalvelusta, työhyvinvoinnista, perehdyttämisestä ja hyvien ohjeiden tunnusmerkeistä.

7.2 Suunnittelu ja toteuttaminen

Koko prosessin arviointia ajatellen aihevalinta oli ajankohtainen ja tarpeellinen työelämässämme. Aihetta valitessamme halusimme valita työelämäämme kehittävän tehtävän ja valitsimme tämän vuoksi toiminnallisen opinnäytetyön. Löysimme työpaikaltamme kehitettävän kohteen. Aiheen valinnan ja opinnäytetyö suunnitelman teko oli pitkä prosessi. Opimme etsimään teoriaa eri lähteistä ja soveltaa oppimaamme käytäntöön, että voimme luoda toimivan toimintakäsikirjan. Opiskelun kannalta työmme edisti kirjoitus-, suunnittelu- ja kehittämistaitoa. Olemme koko prosessin ajan pysyneet hyvin aikataulussa. Suunnitelma vaiheessa pysyimme myös aikataulussa ja saimme hyvän kokonaisuuden aikaiseksi pienillä muutoksilla.

Sen jälkeen pääsimme toteuttamaan opinnäytetyötä. Sovelsimme teoriaa käytäntöön ja työstimme toimintakäsikirjaa työpaikallamme. Sen jälkeen raportoimme opinnäytetyötä toimintakäsikirjan edetessä. Pidimme työpaikalla kokouksia, jotta saimme taustatietoa ja kerättyä työntekijöiden mielipiteitä, mitä asioita kannattaa tuoda toimintakäsikirjaan. Samalla saimme kehitettyä omia vuorovaikutustaitojamme. Meillä ei ole aiempaa kokemusta kokouksien pitämisestä tai niiden järjestämisestä, joten oli mielenkiintoista saada kokemusta asiasta ja päästä järjestämään niitä. Pääsimme tekemään kokousesityslistoja ja kokousmuistioita kokouksien jälkeen. Pidimme kaksi kokousta työpaikalla. Kokouksien lisäksi keskustelimme työkavereiden kanssa ideoista, mitä voisimme laittaa toimintakäsikirjaan ja saimme vinkkejä. Otimme paljon kuvia havainnollistamaan ohjeita. Olemme pyrkineet pysymään aikataulussa tehdessämme opinnäytetyötä. Ohjaava opettaja on auttanut ja antanut meille hyviä neuvoja koko opinnäytetyöprosessin ajan. Koemme myös, että valmis toimintakäsikirja on tarpeellinen työelämäämme aulapalveluun.

7.3 Luotettavuus

Keräsimme kokouksissa tietoa ja mielipiteitä muilta työntekijöiltä, jottei tieto perustu vain meidän näkökulmiimme. Lisäksi teimme yhteistyötä esimiehen ja työntekijöiden kanssa koko prosessin ajan. Palautekysely toimintakäsikirjasta toteutettiin anonyymisti. Olemme luotettavasti tehneet kyselyn vain aulapalveluiden työntekijöille, jotka käyttävät toimintakäsikirjaa. Kyselylomake löytyy opinnäytetyön liitteistä.

Meidän aineistomme analysointi onnistui hyvin. Olemme luotettavasti raportoineet toimintakäsikirjan tekovaiheen opinnäytetyöhön. Opinnäytetyön liitteistä löytyy toimintakäsikirjan sisällysluettelo pääotsikoineen.

7.4 Arviointi ja kehitysideat

Käytimme valmiin toimintakäsikirjan arviointiin kyselylomaketta ja koko opinnäytetyön prosessiin esimiehen kirjallista arviointia. Saimme paljon arvokasta palautetta viimeistellesämme toimintakäsikirjaa. Kaikki aulapalvelutyöntekijät vastasivat meidän kyselyymme. Työntekijät olivat ehtineet ennen arviointi perehtyä toimintakäsikirjaan suhteellisen hyvin. Palautteista parhain oli, että toimintakäsikirja on todella hyvä ja tarpeellinen, sekä helposti päivitettävä. Kehitysideoiden pohjalta paransimme toimintakäsikirjaa. Tulevaisuudessa voimme tarvittaessa lisätä toimintakäsikirjaan enemmän kuvia havainnollistamaan ohjeita.

Mielestämme jatkossa toimintakäsikirjaa on hyvä lähteä päivittämään kehitysideoiden pohjalta. Työssämme tulee paljon uusia ohjeita, joten niitä on nyt helppo päivittää uuteen toimintakäsikirjaan. Tulevaisuudessa toimintakäsikirjasta on hyötyä, koska ohjeet ovat samassa paikassa helposti löydettävissä ja kaikki työntekijät voivat hyödyntää ohjeita asiakaspalvelussa. Lisäksi ohjeita on helppo etsiä, koska ne ovat sähköisessä muodossa tietokoneella. Mielestämme työmme on ollut työelämää kehittävä. Lisäksi olemme saaneet tehdä yhteistyötä ja kehittää meidän työyhteisöämme.

7.5 Loppusanat

Olemme yllättyneitä siitä, miten paljon loppujen lopuksi opinnäytetyö vei aikaa. Koko opinnäytetyöprosessi kesto oli noin vuoden. Vuoden 2023 alku oli haastavaa aikaa, koska kävimme töissä ja yhteisen ajan löytäminen oli vaikeaa. Yritimme kummatkin tehdä opinnäytetyötä ja jaoimme tehtäviä keskenämme. Loppujen lopuksi yhteistyömme toimi hyvin. Yllätyimme myös siitä, että luulimme parityötä helpommaksi, mutta todellisuudessa se olikin paljon haastavampaa, sekä myös paljon opettavaisempaa. Esimerkiksi yhteistyökyky, vuorovaikutustaidot ja kärsivällisyys paranee. Saimme kuitenkin yhteistyössä tämän työn onnistumaan ja olemme tyytyväisiä lopputulokseen

Opinnäytetyö on tärkeä oppimisen kannalta, koska siinä kertautuvat asiat, mitä on käyty läpi koko opiskelujen aikana. Opinnäytetyö on ollut meille tärkeä, koska olemme liittäneet sen työelämäämme ja yrittäneet kehittää omia taitojamme ja työolosuhteitamme. Toivomme myös, että nyt jatkossa työkaverimme käyttävät toimintakäsikirjaa ja päivittävät sitä tarvittaessa.

Lähteet

Aarnikoivu, H. (2005). Onnistu Asiakaspalvelussa. Alma Talent Oy

Ateria- ja puhtaanapitopalvelut - Kajaanin Mamselli. (N.d.) Kajaanin kaupunki. Saatavilla 19.10.2022. <https://www.kajaani.fi/ateria-ja-puhtaanapitopalvelut-kajaanin-mamselli/>

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T & Matero, S. (2005). Majoitus- ja matkailupalvelu. Helsinki: WSOY

Hietala, H., Kaivanto, K., Pystynen, J & Valvisto, E. (2022). Esihenkilön työoikeus. Helsinki: Alma Talent Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. (2009). Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy

Jukantupa, A. (2015). Työhyvinvointi on kaikkien yhteinen asia. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201504134264>

Kajaanin kaupunki. (N.d.). Vesiliikuntakeskus Kaukavesi. Saatavilla 18.10.2022. <https://www.kajaani.fi/kulttuuri-ja-liikunta/vesiliikuntakeskus-kaukavesi/>

Kajaanin Kaupunki. (N.d.). Kaupunki ja hallinto - organisaatio. Saatavilla 3.1.2022. <https://www.kajaani.fi/kaupunki-ja-hallinto/organisaatio/>

Kankanpää, S & Piehl, A. (2011). Tekstintekijän käsikirja: Opas työssä kirjoittaville. Helsinki: Suomen yritys Kirjat Oy

Loiri, P & Juholin, E. (1998). HUOM! Visuaalisen viestinnän käsikirja. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy

Manka, M-L & Manka, M. (2016). Työhyvinvointi. Alma Talent Oy

Mannermaa, K. (2018). Työsuojelun käsikirja: Turvallisuus ja hyvinvointi työkyvyn edistäjinä. Helsinki: Alma Talent Oy

Mannermaa, K. (2022). Työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsikirja. Helsinki: Alma Talent

Moliis, P. (2014). Kaukavesi täytti toiveet. Kuntatekniikka (1), 6–7.

Pesonen, E. (2007). Julkaisijan käsikirja. Jyväskylä: WSOY

Rajala, J. (2023). Liikuntapalveluvastaava. Haastattelu 4.1.2023.

Salonen, K. (2013). Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Tampere: Suomen yliopistopaino – Juvenes Print Oy

Työterveyslaitos. (2022). Mars matkalle! Terveyttä työpaikoille suositukset. Saatavilla 15.11.2022.

<https://www.ttl.fi/mars-matkalle-terveytta-tyopaikoille-suositukset>

Työterveyslaitos. (2022). Työhyvinvointi- ja työkyky/elintavat. Saatavilla 15.11.2022.

<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/elintavat>

Työturvallisuuskeskus. (N.d.). Työturvallisuus – työhyvinvointi. Saatavilla 19.12.2022.

<https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyohyvinvointi/>

Vilka, H. (2021). Näin onnistut opinnäytetyössä. Jyväskylä: PS-kustannus

Vilka, H & Airaksinen, T. (2003). Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Kaukaveden aulapalvelun toimintakäsikirjan sisällysluettelo

Sisällysluettelo

1 Kajaanin Mamselli.....	1
2 Turvallisuus.....	6
3 Infopiste.....	9
4 Palvelut/ tilat	38
5 Rahankäsittely	
6 Rannekkeet.....	53
7 Myytävät/ lainattavat/ annettavat tuotteet.....	60
8 Vesiliikunta- ja opetusryhmät.....	73
9 Yhteistyö kumppanit.....	81

Kuvakaappaus toimintakäsikirjasta kohdasta apuvälineet/ vuokravälineet

Apuvälineet vauvat

- Vauvoille löytyy pukuhuoneista hoitopöytiä, bumboja ja kylpytukia. Hoitopöydät löytyvät pukuhuoneeseen tultaessa heti oikealta puolelta kaapista. Kiinteitä seinässä olevia hoitopöytiä löytyy pukuhuoneiden peräseinältä. Pukuhuoneiden perältä löytyy myös kaappi, missä on bumboja ja kylpytukia. Bumbot on tarkoitettu lapselle/ vauvalle, joka osaa/ saa jo istua. Kylpytuki on tarkoitettu vauvoille.
- Vauvan apuvälineitä: Kuvassa vihreä istuin on bumbo ja valkoinen on kylpytuki.



Kuva 40. Vauvan apuvälineet

Kyselylomake

Toimintakäsikirja Vesiliikuntakeskus

Kaukaveden aulapalvelutyöntekijöille

Haluamme selvittää aulapalvelutyöntekijöiden tyytyväisyyttä uuteen toimintakäsikirjaan. Ole hyvä ja kerro mielipiteesi sähköisen toimintakäsikirjan toimivuudesta. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja anonyymisti. Vastausvaihtoehdot ovat kyllä/ ei. Ympyröi vastauksesi. Toivomme, että kerrotte perustelun syyn vastaukseen ei.

1. Onko se mielestäsi onnistunut? Kyllä/ ei

Miksi ei? _____

2. Onko sisällysluettelon otsikot loogisessa järjestyksessä? Kyllä/ei

Miksi ei? _____

3. Onko toimintakäsikirja selkeä? Kyllä/ ei

Miksi ei? _____

4. Onko toimintakäsikirja kattava tietopaketti? Kyllä/ ei

Miksi ei? _____

5. Onko toimintakäsikirjan valokuvista/kuvakaappauksista hyötyä sinulle? Kyllä/ ei

Miksi ei? _____

6. Löydätkö etsimäsi asiat helposti sieltä? kyllä/ ei

Miksi ei? _____

7. Onko sähköinen toimintakäsikirja teams- alustalla parempi kuin aikaisemmat ohjeet? Kyllä/ ei

Miksi ei? _____

8. Onko toimintakäsikirjaan helpompi päivittää uusia tärkeitä ohjeita? Kyllä/ ei

Miksi ei? _____

9. Koetko että, toimintakäsikirjasta on hyötyä tulevaisuudessa? Kyllä/ ei

Miksi ei? _____

10. Kerro meille toimintakäsikirjan kehitysideoita, vapaa sana _____

Kiitämme kaikkia vastaajia osallistumisesta kyselyymme 😊