

Ricoh-turnauksen kehittäminen vuosina 2012-2013

Pihla Nikkarinen

Opinnäytetyö
Liikunnan ja vapaa-ajan ko
2014



Koulutusohjelma

<p>Tekijä tai tekijät Pihla Nikkarinen</p>	<p>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi LOT 10</p>
<p>Raportin nimi Ricoh-turnauksen kehittäminen vuosina 2012-2013</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 40 +7</p>
<p>Opettajat tai ohjaajat Timo Vuorimaa</p>	
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Vantaalla järjestettävää lapsille ja nuorille suunnattua Ricoh-koripalloturnausta. Kehittämistä varten pyrittiin huomioimaan osallistujien tyytyväisyys ja palaute kahtena peräkkäisenä vuonna toteutettujen tyytyväisyyskyselyiden avulla. Ricoh-turnaus on koripalloseura PuHu Juniorit ry:n vuosittain järjestämä turnaus Vantaan kouluilla. PuHu Junioreissa on jäseniä noin 600 ja Ricoh-turnaus kerää Vantaalle vuosittain yli 3000 pelaajaa, vanhempaa, valmentajaa ja muuta henkilöä.</p> <p>Projekti aloitettiin vuonna 2011, ja ensimmäinen kysely tehtiin tammikuun lopussa heti turnauksen päätyttyä vuonna 2012. Vuoden 2012 aikana palautteet käytiin läpi ja tehtiin opus Turnausväen käsikirja, ja joitakin konkreettisia muutoksia turnauksen järjestelyihin. Kyselyiden tulokset olivat turnauksen kannalta erittäin hyvät. Toinen kysely toteutettiin tammikuun lopussa vuonna 2013, jälleen heti turnauksen päätyttyä. Tulokset koottiin ja tehtiin suunnitelma vuodelle 2014.</p> <p>Tuloksissa esiin nousi molempina vuosina tyytyväisyys kisakanslian ja yleisen asiakaspalvelun toimivuuteen. Kaikkien kyselyn osien pisteet nousivat vuodesta 2012 vuoteen 2013.</p> <p>Johtopäätöksenä tutkimuksesta voidaan todeta, että Ricoh-turnaus on ammattimaisesti järjestetty koripalloturnaus, jolla on osallistuvien joukkueiden keskuudessa hyvä maine. Turnauksen positiivinen imago houkuttelee vuosittain uusia joukkueita, ja turnausta on kasvatettu lähes joka vuosi. Turnauksen ehdottomasti tärkein tekijä on avoin ja positiivinen asiakaspalvelu, joka toimii niin pelikouluilla kuin kisakansliassa ennen turnausta ja sen aikana.</p>	
<p>Asiasanat koripallo, turnaus, liikunta, Vantaa, tapahtuma</p>	

Degree programme

<p>Authors Pihla Nikkarinen</p>	<p>Group or year of entry LOT 10</p>
<p>The title of thesis DEVELOPMENT OF RICOH BASKETBALL TOURNAMENT BETWEEN 2012-2013</p>	<p>Number of report pages and attachment pages 40 +7</p>
<p>Advisor(s) Timo Vuorimaa</p>	
<p>The objective of the thesis was to develop and improve the Ricoh basketball tournament, which is annually organized in Vantaa, Finland. For developing purposes, the opinions and satisfaction ratings of the participating teams were collected during two tournaments.</p> <p>Ricoh Basketball tournament is an annual youth basketball tournament in Vantaa, Finland. It is organized by the basketball club, PuHu Juniorit, which has about 600 members. In addition to parents, coaches and viewers, Ricoh Tournament gathers over 3000 players every year to Vantaa, and it is the second largest youth basketball tournament organized in Finland.</p> <p>The project was launched in 2011, and the first questionnaire was sent out to participating teams in January 2012. The participants were given a two week answering period, after which the data was collected and a plan for developing the tournament was made. The questionnaire was repeated after the tournament in January 2013. The thesis was finished in the autumn of 2014. Both questionnaires yielded extremely positive feedback for the tournament.</p> <p>During this project a leaflet, Turnausväen käsikirja, was made. It is a handbook for the volunteers working at the tournament. It has been at use in PuHu Juniorit since 2013.</p> <p>In conclusion, it became evident that the Ricoh tournament is a professionally organized basketball tournament, and has a good image among the participating teams. The tournament has grown almost every year. The main reason for the tournament's positive image is its good atmosphere among volunteers' at the schools and at the tournament office before and during the tournament.</p>	
<p>Key words basketball, tournament, event, Vantaa, sport</p>	

Sisällys

1 Johdanto	1
Koripallo urheilulajina	2
2 Yleisötapahtuman järjestäminen	3
2.3 Mitä koripallo lajina vaatii tapahtumalta?	3
2.4 Vantaa ja tapahtumat.....	5
2.5 PuHu Juniorit ry.....	6
2.6 Ricoh-turnaus	8
2.6.1. Turnauksen historia	8
2.6.2. Turnauksen organisaatio	9
2.6.3. Majoitus	11
2.6.4. Turnausruokailu	12
2.6.5. Kuljetuspalvelu.....	12
2.6.6. Tulospalvelu.....	12
3 Ricoh-turnauksen kehittämissuunnitelman tavoite.....	13
4 Työn vaiheet	15
5 Ricoh-turnaus 2012.....	16
5.1 Kysely.....	16
5.2 Tulokset.....	17
5.2.1 Vastaukset kysymykseen 4: Miten palvelu toimi ennen turnausta?.....	18
5.2.2 Vastaukset kysymykseen 5.: Arvioi ensimmäinen turnauspäivä, perjantai 27.1.2012.....	19
5.2.3 Vastaukset kysymykseen 6: Arvioi toinen turnauspäivä, lauantai 28.1.2012.....	20
5.2.4 Vastaukset kysymykseen 7: Arvioi kolmas turnauspäivä, sunnuntai 29.1.2012.....	21
5.2.5 Vastaukset kysymykseen 8: Millainen turnaus oli kokonaisuutena?	22
5.3 Johtopäätökset vuoden 2012 tyytyväisyyskyselystä.....	23
5.4 Turnausväen käsikirja	24
5. Ricoh-turnaus 2013.....	27
5.1 Kysely	27

5.2 Tulokset.....	27
5.4.1 Vastaukset kysymykseen 3: Oletko osallistunut turnaukseen aiempina vuosina?	28
5.4.2 Vastaukset kysymykseen 4: Miten palvelu toimi ennen turnausta?.....	29
5.4.3 Vastaukset kysymykseen 5: Arvioi ensimmäinen turnauspäivä, perjantai 25.1.2013.....	30
5.4.4 Vastaukset kysymykseen 6: Arvioi toinen turnauspäivä, lauantai 26.1.2013.....	30
5.4.5 Vastaukset kysymykseen 7: Arvioi kolmas turnauspäivä, sunnuntai 27.1.2013.....	31
5.4.6 Vastaukset kysymykseen 8: Millainen turnaus oli kokonaisuutena?	32
5.3 Johtopäätökset vuoden 2013 tyytyväisyyskyselystä	33
5. 4 Vertailu vuoteen 2012	35
6 Pohdinta	37
6.1. Tutkimuksen laadun arviointi	38
6.2 Oman työskentelyn arviointi	39
7 Lähteet.....	40
Liite 1.....	41
Liite 2.....	42

1 Johdanto

Koripalloa harrastaa Suomessa nykyisin 11 706 pelaajaa 182 seurassa (Suomen Koripalloliitto 2014).

Suomessa pelataan vuosittain kymmeniä koripalloturnauksia. Osallistujamäärät vaihtelevat kymmenistä pelaajista tuhansiin ja kesto tunneista päiviin.

Neljä suurinta turnausta ovat 2000-luvulla olleet Delfin Basket Tournament elokuun alussa Tampereella (noin 220 joukkuetta vuosittain), EHBT-turnaus elokuun lopussa Espoossa (noin 300 joukkuetta vuosittain), Ricoh-turnaus tammikuussa Vantaalla (noin 250 joukkuetta) ja Easter Basket Tournament pääsiäisenä Lahdessa (noin 150 joukkuetta). Lisäksi Kouvolan turnaus Kouvolassa marraskuussa on vakiinnuttanut paikkansa etenkin nuorimpien junioreiden syysturnauksena, mutta johtuen Kouvolan rajallisesta koripallosalikapasiteetista, heidän maksimiosallistujamääränsä on vuosittain noin 150 joukkuetta.

Turnaukset ovat koripalloseuroille tulonlähteitä ja tapoja tuoda seuralle sekä lajille näkyvyyttä omalla paikkakunnalla. Useimmiten jokainen yksittäinen juniorijoukkue vanhempineen päättää kilpailukalenteria rakentaessa, mihin turnaukseen tai turnauksiin kauden aikana osallistutaan. Turnaukset pyrkivät jatkuvasti kehittymään saadakseen lisää osallistujia, sillä ne kilpailevat osallistujista keskenään.

Ricoh-turnauksen tärkein erityispiirre on koko turnauksen ajan toimiva kuljetuspalvelu. Kuljetuspalvelusta joukkueet voivat tilata kuljetuksen peli-, ruokailu- ja majoituskoulujen välille haluamaan aikaan. Muissa turnauksissa on käytössä kiertäviä busseja, tai lippuja joukkoliikenteen busseihin, joten Vantaalla toimitaan tässä kohti eri tavoin kuin muualla.

Tämän opinnäytetyön tavoite on tehdä Ricoh-turnauksesta entistä parempi ja tarjota osallistuville joukkueille mahdollisuus vaikuttaa turnauksen kehittämiseen tyytyväisyyskyselyiden kautta.

Koripallo urheilulajina

Koripallo on maailmanlaajuisesti pelattu pallopelejä, jossa yhdessä ottelussa kaksi joukkuetta kilpailee keskenään. Otteluita järjestetään yksittäin ja erilaisina turnauksina. Niin yksittäinen ottelu kuin turnauskin vaativat järjestelyjä. Koripallo-ottelussa pitää olla käytettävissä koripalloon soveltuva kenttä, toimitsijoita ja muita toimihenkilöitä. Vantaalainen koripallon erikoisseura PuHu Juniorit järjestää vuosittain 7-15-vuotiaille tytöille ja pojille suunnitellun koripalloturnauksen Vantaalla.

Koripallon virallisissa pelisäännöissä määritellään koripallon olevan peli, jossa kaksi viiden pelaajan joukkuetta pelaa vastakkain ottelussa. Pelissä yritetään heittää palloa koriin ja estää vastustajaa tekemästä koria. Ottelun voittaja on peliajan päättyessä enemmän pisteitä tehnyt joukkue. (FIBA 2014). Lajin kehitti amerikkalainen opettaja James Naismith vuonna 1891 (Petersen, 1993).

Suomen Koripalloliiton Katsojan oppaassa kerrotaan, että koripallo-ottelu tulee aina aloittaa viidellä pelaajalla, ja pöytäkirjasta riippuen pelaajia voi yhdessä ottelussa olla 5-15 yhdessä joukkueessa. Pisteet kertyvät kahden ja kolmen pisteen pelitilanneheitoista ja yhden pisteen vapaaheitoista. Virallisessa koripallo-ottelussa pelataan neljä erää. Kansainvälisen koripalloliiton sääntöjen mukaan peliaika on C-junioreista eli 12-vuotiaista aikuisiin neljä kertaa kymmenen minuuttia. (FIBA 2014). Lisäksi Suomessa alle 12-vuotiaiden sarjoissa peliaika on neljä kertaa kahdeksan minuuttia.

Koripallo vaatii nopeutta, kestävyyttä, lihasvoimaa ja peliälyä. Palloa liikutetaan kentällä kuljettamalla tai syöttämällä, ja Robert Petersen kertoo teoksessaan Koripallovalmennus (Forssa, 1993) etenkin kuljettamisen olevan nuorelle pelaajalle elämys ensimmäisillä kerroilla, kun pallon kanssa pääsee liikkumaan ympäri kenttää. Kuljettaminen opitaan perustaidoista ensimmäisenä, seuraavina tulevat heittäminen, syöttäminen ja puolustuksen eri tekniikat.

Suomessa pelattiin ensimmäinen virallinen koripallo-ottelu täysimittaisella sisäkentällä 17.3.1939 (Suomen Koripalloliitto). Tästä lähtien Suomessa on pelattu koripalloa sarjamuotoisesti kaiken ikäisten omissa sarjoissa ja turnauksissa. Suomi selvisi

ensimmäisiin Euroopan Mestaruus –kisoihin vuonna 1939. Tänä päivänä Suomen koripallomaajoukkueiden kansainvälinen toiminta on erittäin aktiivista niin aikuisten kuin junioreidenkin puolella. (Suomen Koripalloliitto)

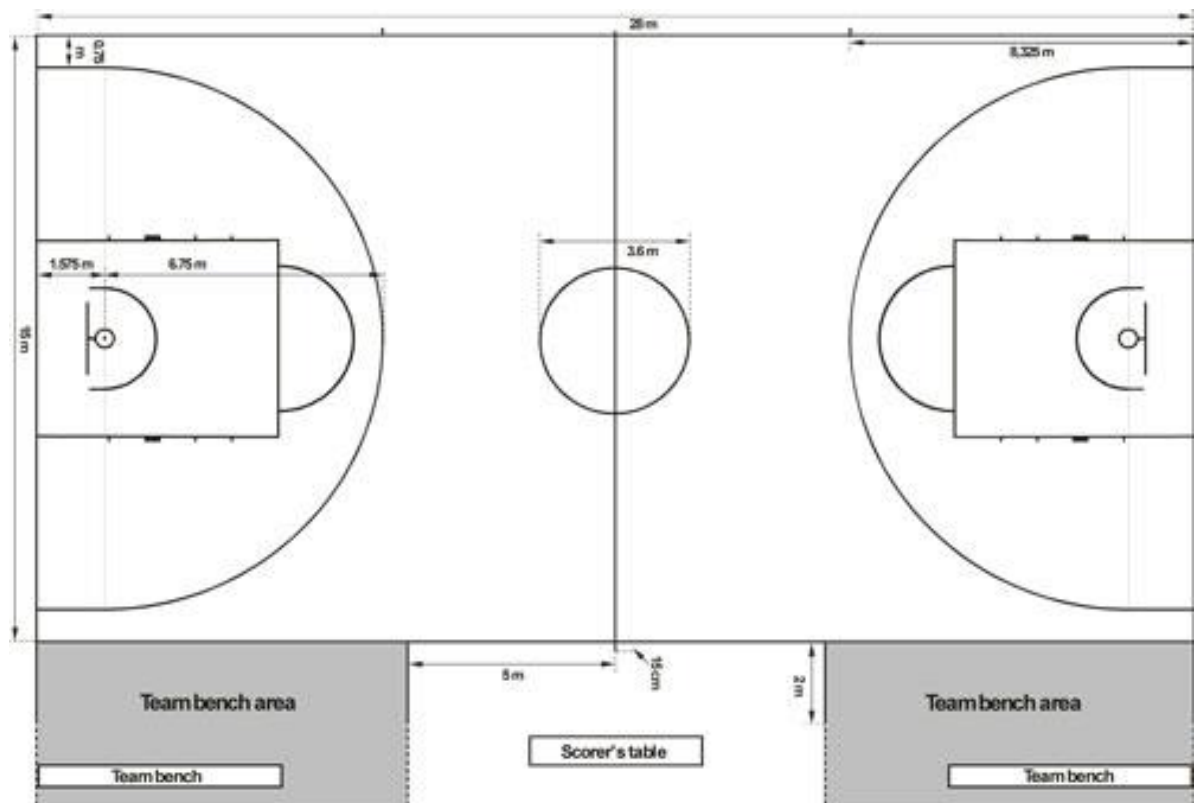
2 Yleisötapahtuman järjestäminen

Tapahtumatuotannossa voidaan katsoa olevan kolme osa-aluetta, jotka ovat sisältötuotanto, tekninen tuotanto ja kaupallinen tuotanto. Sisältötuotannolla tarkoitetaan tapahtuman liikeideaa ja toimintakonseptia, eli siis sitä, mitä tapahtumassa tapahtuu. Tekninen tuotanto on tapahtuman fyysistä mahdollistamista. Esimerkiksi tapahtumapaikka, turvallisuussuunnitelma ja logistiikka kuuluvat tekniseen tuotantoon. Kaupallinen tuotanto tarkoittaa sisältötuotannon ja teknisen tuotannon yhdistämistä taloudellisesti kannattavan tapahtuman tuottamiseksi. (Frami Oy)

Toteutusvaiheessa on tärkeää, että joka tehtävällä on ainoastaan yksi vastuuhenkilö. Vain harvojen mielikuvitus riittää ottamaan huomioon kaikki eteen tulevat kysymykset riittävän monesta näkökulmasta. (Kauhanen, Kauhanen & Juurakko, 2002). Tapahtumilla on yleisesti yksi päävastuussa oleva henkilö, jolla on päävastuu tapahtuman onnistumisesta, mutta pienempiä vastuualueita voidaan jakaa useammalle henkilölle.

2.3 Mitä koripallo lajina vaatii tapahtumalta?

Koripallo on peli, jossa kaksi joukkuetta pelaa otteluita vastakkain. Kummastakin joukkueesta on kerrallaan kentällä viisi pelaajaa. Vaihtopelaajia saa virallisessa ottelussa olla seitsemän, turnausotteluissa kymmenen. Lisäksi jokaisella joukkueella on vähintään yksi valmentaja otteluissa. Tämän takia koripallo-ottelussa on oltava tilat eli vaihtopenkit myös niille pelaajille, jotka ovat vaihdossa. Koripallo vaatii tietynlaisen sisäpelikentän, jossa on koripallokentän viivat, rajat ja pitävä lattia. Kenttiä on erikokoisia, ja Ricoh-turnauksessa pienimmät juniorit pelaavat pienimmillä kentillä ja isoimmat juniorit isoimmilla kentillä.



Kuva 1. Koripallokenttä mittoineen.

Koripallossa korirenkaan korkeus lattiasta on 3,05 m ja alle 12-vuotiailla korirenkaan korkeus lattiasta on 2,60m (FIBA 2014). Koripalloturnauksessa tämä aiheuttaa omat haasteensa, kun alle 12-vuotiaiden pelikoulujen korien pitää olla joko säädeltäviä, tai kouluille pitää järjestää liikuteltavat koritelineet.

Koripallossa on jokaisessa ottelussa aina vähintään kaksi erotuomaria, mutta turnauksessa voidaan pelata myös yhdellä tuomarilla. Tuomareille maksetaan palkkio jokaisesta pelistä. Erotuomarina turnauksissa ei tarvitse olla suoritetuna erotuomarikoulutusta..

2.4 Vantaa ja tapahtumat

Vantaalla toimii 243 liikuntayhdistystä (2014), joista merkittävimmät saavat vuosittain Vantaan kaupungilta liikuntatoimintaan myönnettävää toiminta-avustusta. Vuonna 2012 toiminta-avustusta myönnettiin yhteensä 441 910€, ja se jaettiin 79 vantaalaisen liikuntayhdistyksen kesken.

Vantaan suurimmilla liikuntayhdistyksillä on tapana järjestää erilaisia tapahtumia varojen keräämiseksi. Merkittävimmät vuosittaiset vantaalaisten liikuntayhdistysten järjestämät tapahtumat on määritelty taulukossa 1.

Taulukko 1. Vantaalaisten liikuntayhdistysten järjestämät tapahtumat.

Tapahtuma	Järjestäjä	Kuvaus
Aktia Cup	If Helsing-Atlas (käsipallo)	Syksyisin järjestettävä lasten ja nuorten käsipalloturnaus
Baltic Sea Junior	Vantaan Lentopallo (lentopallo)	Tammikuussa järjestettävä lasten ja nuorten kansainvälinen lentopalloturnaus
Vantaa Maraton	Vantaan Seurayhtymä (maraton-juoksu)	Lokakuussa järjestettävä avoin juoksutapahtuma
Vuelta Vantaa	Aviapolis Cycling Team (pyöräily)	Heinäkuussa järjestettävä avoin pyöräilytapahtuma
Judo Finnish Open	Suomen Judoliitto (judo)	Marraskuussa järjestettävä judoturnaus
Vantaa Triathlon	Triathlon Vantaa (triathlon)	Kesäkuussa järjestettävä avoin triathlon-tapahtuma
Ricoh-turnaus	PuHu Juniorit	Tammikuussa järjestettävä lasten ja nuorten koripalloturnaus

Vantaan liikuntagaalassa valitaan vuosittain ”vuoden urheiluteko”, jonka voittaja valitaan Vantaan Sanomien internet-sivujen järjestämässä yleisöäänestyksessä. Mukana on usein yksittäisiä suuria urheilutapahtumia, kuten vuoden 2012 Jukolan Viesti tai 2014 Tikkurilan EM-painit, sekä vuosittain järjestettäviä urheilutapahtumia esimerkiksi Ricoh-turnaus, Atlas Cup tai Baltic Sea Junior. Vuoden vantaalaisina urheilutekoina on palkittu Jukolan Viesti (2012), Extremerun (2013) ja Vantaan Maraton (2014). Ricoh-turnaus nimettiin ehdolle ensi kertaa vuonna 2013, jolloin se sijoittui yleisöäänestyksessä neljänneksi. Vuoden 2014 Ricoh-turnaus äänestettiin toiseksi.

Edellä mainituista vuosittain järjestettävistä tapahtumista ainoastaan yksityisesti järjestettävä Extreme Run on osallistujamäärältään Ricoh-turnausta suurempi. Tapahtuma kerää Vantaalle vuosittain noin 4000 osallistujaa

Vantaalla urheiluyhdistysten järjestämistä jokavuotisista liikuntatapahtumista Ricoh-turnaus on osallistujamäärältään vakiinnuttanut paikkansa suurimpana tapahtumana. Vuosina 2012-2014 Ricoh-turnaus on kerännyt yli 3000 osallistujaa vuosittain.

2.5 PuHu Juniorit ry.

PuHu Juniorit ry. perustettiin syyskuussa 2008 talousvaikeuksiin ajautuneen Pussihukat PUHU ry. tilalle. Samalla kaikki Pussihukkien jäsenet, salivuorot ja sarjapaikat siirrettiin uuden seuran alle, joten koripallotoiminta jatkui Vantaalla tauotta. PuHu Junioreille valittiin hallitus ja seuraan palkattiin toiminnanjohtajaksi Daniel Jansson. Nykyisin seuran toiminnanjohtajana on Jorma Kuparinen, ja hänen lisäkseen seurassa työskentelee myös hallintopäällikkö Milla Haglund ja valmennuspäällikkö Timo Nieminen sekä valmentaja Ari Mikkola.

Valmentajia seurassa on noin 50 ja pelaajia noin 700. Nuorimmat ovat 3-vuotiaita palkokerholaisia ja vanhimmat löytyvät miesten sekä naisten harrastejoukkueista, joissa yläikärajaa ei ole määritetty. Suurin osa seuran pelaajista on 7-18-vuotiaita. PuHu:ssa toimii myös erityisryhmien joukkueita:

pyörätuolikoripallojoukkue ja kolme kehitysvammaisten lasten ja nuorten joukkuetta. Seuran edustusjoukkueet pelaavat kaudella 2014-2015 naisissa toiseksi korkeimmalla

sarjatasolla (1. divisioona) ja miehissä kolmanneksi korkeimmalla sarjatasolla (1. divisioona B).

PuHu on monen maajoukkuepelaajan ja –valmentajan kasvattajaseura, esimerkiksi miesten maajoukkueen, ”Susijengi” kesän 2014 leirityksessä mukana PuHu-kasvateista olivat Mikko Koivisto (Frankfurt Skyliners, Saksa), Antto Nikkarinen (Bisons Loimaa) ja Oskar Michelsen (Davidson Wildcats, USA). Seura mahdollistaa koripallon pelaamisen tytöille ja pojille sekä kilpa- että harrastusmielessä Vantaalla. Seura tarjoaa koripallon kautta urheilullisen ympäristön, jonka avulla lapset ja nuoret voivat kasvaa vastuullisiksi ihmisiksi. (toimintakäsikirja). Vuoden 2013 Urheilugaalassa PuHu Juniorit palkittiin Vuoden Hyvä Seura –palkinnolla.

PuHu Junioreiden järjestämät tapahtumat

PuHu Juniorit järjestää vuoden aikana useita isoja ja pieniä tapahtumia. Koripallokausi alkaa syksyllä, ja ensimmäinen koko seuran tapahtuma on joulukuussa pidettävä Puurojuhla. Tammikuussa järjestetään Ricoh-turnaus. Maaliskuun lopulla seuran pienimmät juniorit (7-10 –vuotiaat) leireilevät Kisakeskuksessa Tzambalot-leirillä. Kausi päätetään yhteisesti päättäjäsillä toukokuussa, missä palkitaan kauden aikana ansioituneita pelaajia, valmentajia ja muita toimijoita. Kesäkuun kaksi ensimmäistä viikkoa kuluvat PuHu Junioreiden kesäleireillä, jotka ovat avoimia kaikille liikunnasta kiinnostuneille lapsille. (PuHu Juniorit, 2013).

Näiden tapahtumien lisäksi PuHu:n joukkueet järjestävät viikoittain kymmeniä pelejä, ja kauden aikana myös pienempiä turnauksia. Kaikki joukkueiden ottelutapahtumat järjestetään talkoovoimin. Jokaisessa ottelussa on ajanottaja ja kirjuri, sekä vanhimpien ikäluokkien valtakunnallisten sarjojen otteluissa myös tilastoitsijat. Lisäksi otteluissa pidetään kahviota ja järjestetään satunnaisesti muut oheisohjelmaa. Seuran edustusjoukkueiden Puhuttarien (naisten 1. divisioona) ja PuHun (miesten 1. divisioona B) otteluiden ottelutapahtumien talkoovuorot eli isännöintivuorot on jaettu siten, että jokainen juniorijoukkue hoitaa kauden aikana yhden ottelun järjestelyt. Miesten ja naisten otteluissa talkotehtäviin kuuluu pelin videokuvaaminen, lattian moppaaminen

pelin aikana, puoliaikaohjelman järjestäminen ja muut mahdollista avustamista tarvitsevat tehtävät.

2.6 Ricoh-turnaus

Ricoh-turnaus on kolmepäiväinen koripalloturnaus Vantaalla Suomessa. Turnauksen päivämäärät vaihtelevat vuosittain, mutta perinteisesti ajankohta on tammikuun viimeinen viikonloppu. Turnauksen järjestää vantaalainen koripallon erikoisseura PuHu Juniorit ry. Turnauksessa on omat sarjansa tytöille ja pojille. Nuorimmat osallistujat ovat vuoden 2014 turnauksessa vuonna 2006 syntyneet supermikrot ja vanhimmat pelaajat ovat vuonna 1998 syntyneet B-juniorit. Jokaisessa ikäluokassa (poislukien supermikrot ja mikrotytöt ja -pojat) pelataan kilpasarja ja challenger-sarja. Ricoh-turnaus on ainoa koripalloturnaus Suomessa, missä pelataan myös unified-sarja. Unified-koripallossa kehitysvammaiset urheilijat ja vammattomat partneripelaajat pelaavat samassa joukkueessa.

2.6.1. Turnauksen historia

Vuonna 2000 järjestettiin ensi kerran Pussihukat PuHu ry:n toimesta koripalloturnaus Länsi-Vantaan kouluilla. Siitä lähtien turnaus on järjestetty joka vuosi tammi- ja helmikuun vaihteessa keskellä koripallokautta. Alkuvuosina turnaukseen osallistui muutamia kymmeniä joukkueita. Pitkäjänteisen työn ja hyvien järjestelyiden ansiosta Pussihukka-turnaus kasvoi vuosi vuodelta suuremmaksi ja tunnetummaksi turnaukseksi. 2000-luvun loppupuoliskolla se kasasi vuosittain jo yli 150 joukkuetta ja tapahtuma oli laajentunut myös Keski-Vantaalle Kartanonkosken seudulle.

Vuonna 2007 Pussihukka-turnaus vaihtoi nimensä Ricoh-turnaukseksi Pussihukkien junioritoimen pääyhteistyökumppanin mukaan. Vuosina 2007 ja 2008 Ricoh-turnaus keräsi yli 160 joukkuetta ja vakiinnutti paikkansa Suomen neljänneksi suurimpana turnauksena. Syksyllä 2008 perustettiin PuHu Juniorit ry, joka otti Pussihukkien junioreiden toiminnan pyörittämisen lisäksi vastuulleen Ricoh-turnauksen järjestämisen.

Vuoden 2009 turnaus järjestettiin hyvin lyhyellä varoitusaajalla, sillä turnaukseen ilmoittautuminen avattiin vasta joulukuussa 2008. Muina vuosina turnauksen ilmoittautuminen on avattu lokakuun ja marraskuun vaihteessa. Vaikeuksista huolimatta turnaukseen ilmoittautui 174 joukkuetta, ja jälleen kerran turnausjärjestelyt onnistuivat mallikkaasti. Vuonna 2010 turnaus kasvoi räjähdysmäisesti, jonka ansiosta sitä jouduttiin laajentamaan Itä-Vantaalle. Viertolan koulu otettiin ensi kertaa käyttöön, jotta kasvanut ottelumäärä saataisiin pelattua. Mukaan ilmoittautui 225 joukkuetta, ja vuoden 2010 turnaus kasvoi Suomen kolmanneksi suurimmaksi koripalloturnaukseksi ohi Lahden Easter Tournamentin.

Vuoden 2011 turnaus rikkoi niin ikään kaikki edelliset ennätykset. Käytössä oli 24 koulua sekä Energia Areena. Turnaukseen osallistuneita joukkueita oli peräti 247. Vuoden 2011 osallistujamäärä oli runsaampi kuin Tampereen Delfin Basketin, joten Ricoh-turnaus on tällä hetkellä Suomen toiseksi suurin koripalloturnaus.

Ricoh-turnauksen henkilöstö on organisoitu siten, että turnauspäällikön kanssa toimii turnausassistentti ja johtoryhmä, jossa kaikilla on omat vastualueensa. Vastuualueita on karkealla jaolla neljä: majoitus, ruokailu, kuljetukset ja otteluohjelma.

2.6.2. Turnauksen organisaatio

On laskettu, että Ricoh-turnaus vaatii onnistuakseen etukäteisvalmisteluineen noin 30 000 työtuntia. Turnauksessa työskentely kuuluu turnausvastaavan ja turnausassistentin toimenkuvaan, muuten turnaus toteutetaan talkoovoimin. Turnausvastaava on koko turnauksen johtaja, joka tekee kaikki tärkeimmät turnausta koskevat päätökset, ja on yhteyshenkilö yhteistyökumppaneiden kanssa. Turnausassistentin vastuulla on kisakanslian hoitaminen. Kisakansliassa on koko turnauksen ajan työvuorossa kahdesta neljään vapaaehtoista. He vastaanottavat joukkueiden ilmoittautumiset, jakavat kisapassit, myyvät ruokalippuja ja ovat kisakansliassa aamusta iltaan. Lisäksi turnausassistentilla on kisakanslian ympäri vuorokauden päivystävä puhelin käytössään. Kisakanslia sijaitsee turnauksen aikana Energia Arenalla.

Talkoolaiset koostuvat Puhu Junioreiden pelaajista, vanhemmista, entisistä pelaajista ja entisten pelaajien vanhemmista. Mukana ovat myös seuran valmentajat. Viime vuosina on edistetty niin sanottujen kummin kaimojen mukaan ottoa, eli henkilöiden, jotka eivät välttämättä kuulu muuten pelaajan ydinperheeseen. Osa talkoolaisista on ollut mukana tekemässä turnausta jo 2000-luvun alusta lähtien, mutta joka vuosi mukaan tulee uusia henkilöitä, esimerkiksi nuorimpien ikäluokkien vanhemmat ja perheet ovat pääsääntöisesti aina mukana ensimmäistä kertaa.

PuHu Junioreiden jokainen joukkue saa turnauksen ajaksi oman vastuukoulun. Joukkueen pelit ovat omalla vastuukoululla, ja joukkue huolehtii, että oma koulu toimii koko turnauksen ajan. Pelaajien vanhemmista nimetään salivastaava ja buffavastaava, joille seura järjestää omat koulutukset tammikuussa.

Salivastaava on yhteyshenkilö koulun ja kisakanslian välillä. Hän on koululla aamulla ensimmäinen ja illalla viimeinen. Hän lähettää tulokset tulospalveluun ja on vastuussa koulun toiminnasta hätätapauksen sattuessa. Salivastaava on päävastuussa myös koulun tilojen yleisestä siisteydestä. Salivastaava tekee otteluiden toimitsijoille työvuorot yhdessä joukkueenjohtajan kanssa. Buffavastaava huolehtii, että koululla on koko turnauksen ajan myynnissä syötävää ja juotavaa. Hän suunnittelee buffetin sisällön ja tekee tarvittavat hankinnat. Buffavastaava tekee buffetin työvuorolistan yhdessä joukkueenjohtajan kanssa.

Kaikki PuHu:n joukkueet eivät omaa koulua saa, mutta esimerkiksi aikuisten harrastejoukkueet ovat toimineet yövalvojina majoituskouluilla, kuljetuspalvelussa kuljettajina ja kisakansliassa työntekijöinä.

Lisäksi jokaisessa ottelussa pitää olla kaksi toimitsijaa, ajanottaja ja pöytäkirjan pitäjä. Myös tätä varten seura järjestää tammikuussa koulutusta. Turnauksessa on perinteisesti ollut yksi ”kerran vielä” –kenttä, jonka toimitsijoina on entisten pelaajien vanhempia jotka haluavat tehdä vapaaehtoistyötä lastensa entisen seuran hyväksi.

Ricoh-turnaus on tärkeä koko seuraa yhdistävä tapahtuma. Turnauksen päätteeksi on sunnuntai-iltana kiitoskaronkka, joka sisältää saunomista, syömistä ja juomista. Karonkassa myös palkitaan turnauksen aikana parhaiten suoriutunut koulu.

2.6.3. Majoitus

Koska turnaukseen saapuu joukkueita eripuolilta Suomea sekä ulkomailta, jotka tarvitsevat yöpymispaikan, tarjoaa turnaus aina rajallisen määrän koululuokkia majoituskäyttöön. Syksyn aikana majoitusvastaava kartoittaa kouluilta, saako heidän luokkiaan käyttää majoitukseen. Tämän jälkeen luokat kierretään palotarkastajan kanssa, joka viime kädessä hyväksyy tai hylkää luokkatilat majoituskäyttöä varten. Hyväksytyt luokat kierretään uudestaan turnausta edeltävällä viikolla vahtimestarin kanssa, jolloin myös tehdään lista mahdollisista jo olemassa olevista puutteista ja vahingoista, jolloin vältetään epäselvyyksiltä turnauksen jälkeen. Jokainen majoittuva joukkue antaa salivastaavalle 50 euron pantin perjantaina saapuessaan Pantti palautetaan joukkueelle sunnuntaina kun joukkue lähtee, mikäli joukkue luovuttaa luokan moitteettomassa kunnossa.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos on asettanut turvallisuusmääräykset tiloille, joita voidaan käyttää tilapäismajoitukseen (kts. liite). Koulut voivat myös kieltäytyä antamasta tilojaan majoituskäyttöön. Yleisin syy on luokissa säilytettävä kallis ja helposti rikkoutuva teknologia. Vuodesta 2011 lähtien turvallisuusmääräykset ovat tiukentuneet siten, että esimerkiksi vain maantasolla olevissa luokissa saa majoittua. Tämä on aiheuttanut turnausjärjestäjille haasteita, sillä majoituskäyttöön soveltuvien luokkien määrä on pienentynyt merkittävästi.

Koulumajoitus on halpa ja suosittu vaihtoehto, yleensä majoituspaikat varataan loppuun sinä päivänä kun turnauksen ilmoittautuminen avataan. Muille majoitusta tarvitseville tarjotaan hotellipaketteja.

2.6.4. Turnausruokailu

Ruokailumahdollisuus järjestetään turnauksen aikana yhteensä kuusi kertaa.

Taulukko 2. Turnausruokalan aukioloajat Ricoh-turnauksen aikana

	Aamiainen	Lounas	Päivällinen
Perjantai	-	-	17-21
Lauantai	06.30-10	11-15	17-21
Sunnuntai	06.30-10	11-15	-

Kaikki ruokailut järjestetään Varia ammattikoululla, joka on kävelymatkan päässä niin Energia Areenalta kuin useimmilta majoituskouluiltakin. Turnauksen johtoryhmä tekee päätökset tarjottavista ruuista ennen turnausta. Jokaisella ruokailulla on tarjolla lämpimän ruuan lisäksi myös salaattia, maitoa, vettä ja leipää- Ruokailun järjestelyt toteutetaan yhdessä Varian ammattikoulun opiskelijoiden ja opettajien kanssa. Varian opiskelijat keräävät tällä tavalla rahaa opintomatkaansa varten, joka suuntautuu johonkin Varian yhteistyökouluun ulkomailla.

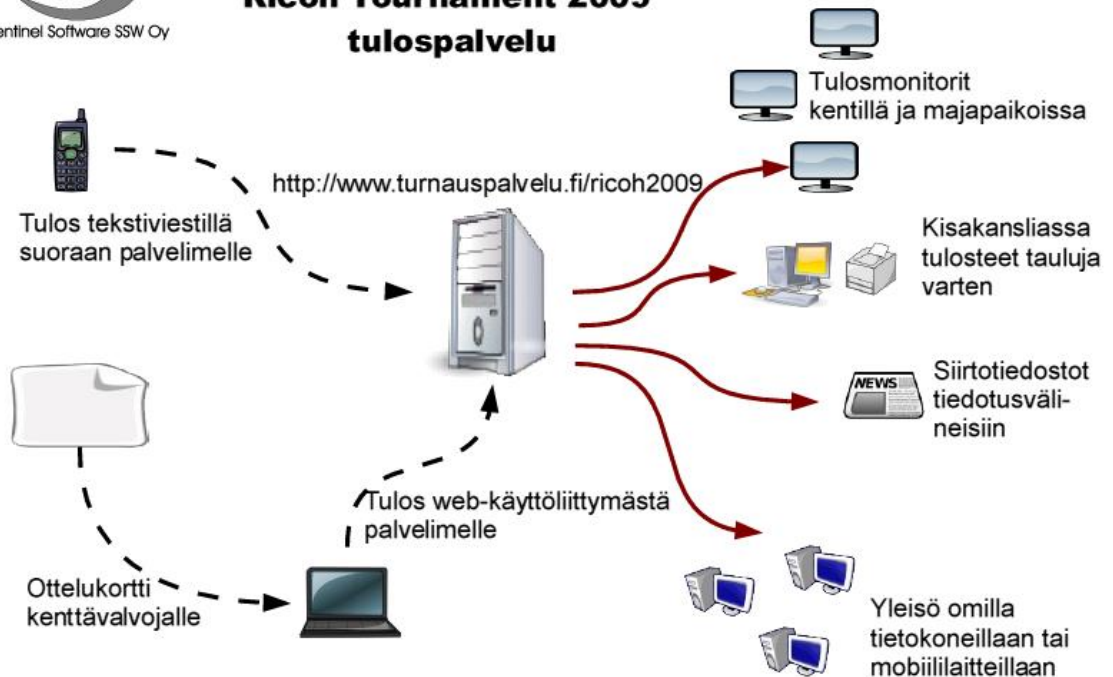
2.6.5. Kuljetuspalvelu

Ricoh-turnauksen kuljetuspalvelu on Suomessa ainoa laatuaan. Joukkue voi soittaa kuljetuspalveluun ja tilata itselleen kuljetuksen peli-, majoitus- ja ruokailukoulujen välille haluamaansa aikaan. Turnausta varten on käytössä kahdeksan kahdeksanpaikkaista autoa ja yksi iso linja-auto. Kuljettajina toimivat seuran talkoolaiset. Lisäksi kuljetuspalvelun toimistossa on koko turnauksen ajan vähintään kaksi henkilöä päivystämässä ja vastaamassa puhelimeen. Heidän tehtävänä on koordinoita, että autot menevät oikeaan paikkaan oikeaan aikaan. Kuljetuspalvelun koordinointi on niin iso työ, että se on vuodesta 2012 lähtien ollut yhden joukkueen yhteinen talkootehtävä turnauksen aikana.

2.6.6. Tulospalvelu

Tulospalvelu toimii Ricoh-turnauksessa Sentinel Software SSW Oy yrityksen kautta. Kuvassa kaksi on hahmotettu tulospalvelun rakenne.

Ricoh Tournament 2009 tulospalvelu



Kuva 2. Tulospalvelun rakenne

Ottelun päätyttyä kenttävalvoja, eli salivalvoja, lähettää tekstiviestin palvelimelle, josta tulos päivittyy Ricoh-turnauksen internetsivuille www.turnauspalvelu.fi/ricoh20XX, riippuen vuosiluvusta. Tämän jälkeen tulos on reaaliaikaisesti luettavissa internetin välityksellä esimerkiksi tulosmonitoreissa, tietokoneilla ja älypuhelimilla. Salivalvojen koulutuksessa korostetaan tekstiviestin välittömän lähettämisen tärkeyttä, jotta tulospalvelu toimisi mahdollisimman nopeasti. Jatko-ottelut päivittyvät sivustolle automaattisesti, ja tieto seuraavasta ottelusta lähtee tekstiviestillä joukkueen edustajalle. Näin ollen joukkueet tietävät, missä ja milloin heidän seuraava ottelunsa on, mikä vähentää kisakansliaan kohdistuvien kyselyiden määrää.

3 Ricoh-turnauksen kehittämissuunnitelman tavoite

Vuoden 2011 marraskuussa PuHu Juniorit seuran silloinen toiminnanjohtaja ja Ricoh-turnauksen turnausvastaava Daniel Jansson otti yhteyttä mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyö Ricoh-turnauksesta. Seura halusi kehittää turnauksen laatua, tehdä sitä enemmän asiakaspalvelu lähtökohtana, sekä ennen kaikkea teettää osallistujien näkökulmasta tyytyväisyyskyselyn. Tyytyväisyyskysely on myös osa hyvää

asiakaspalvelua, asiakas kokee olevansa arvostettu ja tärkeä kun hänelle tarjotaan mahdollisuus vaikuttaa häntä koskeviin asioihin. PuHu Juniorit halusi saada enemmän palautetta osallistujilta, ja muokata turnausta heidän toivomaansa suuntaan. Turnaus on myös seuralle taloudellisesti erittäin merkittävä, joten parantamalla turnausta seuralla oli myös mahdollisuus kasvattaa turnauksen tuottoja.

Turnauksen järjestelyiden laatu haluttiin taata jatkossakin, vaikka osallistujamäärä oli kasvanut paljon viimeisten vuosien aikana. Lisääntynyt osallistujamäärä asetti uusia haasteita, joihin seura halusi vastata mahdollisimman hyvin. Tästä johtuen mukaan oli otettu uusia pelikouluja, ja uusia järjestelyitä piti tehdä niin kuljetuspalvelun, majoitusten kuin ruokailuidenkin suhteen. Näiden onnistumisesta haluttiin palautetta tyytyväisyyskyselyllä, jotta korjauksia voitaisiin tehdä seuraavaksi vuodeksi. Kyseessä on tapaustutkimus, jonka tavoitteena on kehittää Ricoh-turnausta, ei tuottaa laajemmin yleistettävää tietoa.

Jo Pussihukka-turnauksen ajoista alkaen turnauksen tunnusmerkki on ollut hyvä asiakaspalvelu. Seuran yksi arvo on yhteisöllisyys, mikä korostuu etenkin turnauksen aikana. Toimiva asiakaspalvelu haluttiin edelleen pitää koko turnauksen lähtökohtana, ja yksi opinnäytetyöltä toivotuista asioista oli keinojen löytäminen asiakaspalvelun, eli turnauksen henkilökunnan, maksimaaliseen hyödyntämiseen.

Webropol-kysely valittiin tyytyväisyyskyselyn toteutusmuodoksi, koska kyselyn piti olla helppo välittää isolle joukolle, ja nopea vastata jotta vastauksia saataisiin mahdollisimman kattavasti. Kysely lähetettiin kaikkien suomalaisten osallistuneiden joukkueiden joukkueenjohtajille ja valmentajille. Kyselyn ulkopuolelle jäivät PuHu:n omat joukkueet, koska heiltä kerättiin palaute yhteisessä turnauksen palautetilaisuudessa, ja ulkomaiset joukkueet koska kysely toteutettiin vain suomeksi.

Perustettiin turnauksen johtoryhmä, ja siihen kuuluivat turnausvastaava Danny Jansson, turnausassistentti Milla Haglund, majoitusvastaava Arja Nurminen, buffavastaava Kati Rauhala ja opinnäytetyön tekijä Pihla Nikkarinen. Johtoryhmä kokoontui säännöllisesti ja seurasi turnauksen valmistelujen etenemistä.

4 Työn vaiheet

Kun työn aloittamisesta oli PuHu Junioreiden kanssa sovittu marraskuussa 2011, alettiin kyselyä suunnitella. Kysely valmistui lopulliseen muotoonsa perjantaina 20.1.2012, viikkoa ennen turnauksen alkua. Kysely lähetettiin vastaanottajille turnauksen jälkeen maanantaina 30.1.2012. Vastaamisaikaa annettiin kaksi viikkoa, 13.2.2012 saakka. Vastaukset koottiin ja esiteltiin PuHu Junioreiden yhteisessä turnauksen palautetilaisuudessa 28.2.2012 Kartanonkosken koululla.

12.4.2012 pidettiin kokous, jossa turnauksen johtoryhmä kävi palautteet tarkemmin läpi ja teki suunnitelmia seuraavalle vuodelle. Kokouksen pöytäkirja löytyy liitteenä 1. Tärkeimmät kokouksessa tehdyt päätökset olivat kisakanslian siirtäminen toiseen kohtaan Energia Areenalla paremman työrauhan ja tätä kautta asiakaspalvelun laadun parantamiseksi, aamiaisen tarjoilu Pähkinärinteeseen koululla, Tikkurilan lukion pois jättäminen sekä päätös tehdä Turnausväen käsikirja seuraavalle vuodelle (liite 1).

Kokouksia pidettiin turnausta ja opinnäytetyötä valmistellessa useita. 22.11.2011, 2.12.2011 ja 27.11.2012 paikalla olivat turnausvastaava ja PuHu Junioreiden silloinen toiminnanjohtaja Daniel Jansson, turnausassistentti ja PuHu Junioreiden silloinen hallintopäällikkö Milla Haglund sekä opinnäytetyön tekijä Pihla Nikkarinen. Kokouksissa suunniteltiin turnauksia, ja jaettiin tietoa opinnäytetyötä varten.

Turnausväen käsikirjan työstäminen alkoi keväällä 2012, ja opus valmistui syyskuussa 2012. Opus esitellään tarkemmin luvussa 4.5. Käsikirja otettiin käyttöön vuoden 2013 järjestelyissä, ja sitä jaettiin yli 100 kappaletta seuran sisällä, jonka lisäksi se on ladattavissa PuHu Junioreiden internet-sivuilta.

Koska vuoden 2013 turnauksen tyytyväisyyskysely toteutettiin samalla pohjalla kuin vuoden 2012 kysely, ei sen valmisteluun kulunut paljon aikaa. Sama kyselypohja hyväksyttiin johtoryhmän kokouksessa 27.11.2012. Kysely lähetettiin vastaajille 28.1.2013 ja vastausaikaa annettiin sama kaksi viikkoa kuin edellisenäkin vuonna. Tämän jälkeen palautteet koottiin jälleen ja esiteltiin seuran henkilöstölle ja turnauksen

talkooväelle 26.2.2012. Lisäksi johtoryhmä teki kyselyn perusteella suunnitelman vuoden 2014 turnaukselle.

5 Ricoh-turnaus 2012

Ricoh-turnaus järjestettiin vuonna 2012 tammikuun viimeisenä viikonloppuna 27.-29.1.2012. Turnaukseen ilmoittautui yhteensä 264 joukkuetta, ja pelikouluja oli käytössä 27 kappaletta. Tässä kappaleessa kerrotaan, millainen kysely osallistuneille joukkueille lähetettiin turnauksen päätyttyä. Tämän jälkeen käsitellään kyselyn tulokset ja tehdään niistä johtopäätöksiä.

5.1 Kysely

Ricoh-turnauksen jälkeen on aina pyydetty lähettämään palautetta turnauksen onnistumisesta. Vuonna 2012 palautekysely liitettiin tähän opinnäytetyöhön. Kysely lähetettiin kaikkien osallistuneiden joukkueiden valmentajille ja joukkueenjohtajille, joiden yhteystiedot oli kerätty ilmoittautumisen yhteydessä. Vastauksia tuli yhteensä 87 kappaletta. Kysely haluttiin pitää tiiviinä ja mahdollisimman helppona vastata, jotta vastauksia saataisiin mahdollisimman paljon ja mahdollisimman kattavasti. Kysymyksiä tehtiin yhteensä yhdeksän kappaletta.

Kysymyksillä 1-3 kerätään vastaajan taustatiedot. Ensimmäinen kysymys selvittää, onko vastaaja joukkueensa valmentaja vai joukkueenjohtaja. Valmentajan ja joukkueenjohtajan käsitykset turnauksesta voivat poiketa toisistaan paljon, riippuen heidän keskinäisestä työnjaostaan turnauksen aikana, esimerkiksi kumpi asioi turnausjärjestäjien kanssa kisakansliassa ja kumpi viettää aikaa pelaajien kanssa pelikoululla enemmän. Toisella kysymyksellä selvitetään, minkä joukkueen (tytöt/pojat, ikäluokka) mukana vastaaja on turnauksessa ollut. Eri sarjat pelataan eri kouluilla, ja kouluilla on eri tuomareita, toimitsijoita ja turnausväkeä. Kilpa- ja challenger –sarjojen välillä voi myöskin olla eroja, riippuen joukkueiden erilaisista motiiveista osallistua turnaukseen (hauskanpito, voittaminen, yhteisöllisyys, matkustaminen jne.). Kolmas kysymys selvittää, monettako kertaa vastaaja osallistuu turnaukseen. Jos osallistuja on ollut turnauksessa jo useamman kerran, saattaa hänellä on ennakkokäsityksiä ja

kokemusta, joita hän voi käyttää vertailukohtana kyselyä täyttäessään. Ensikertalaisella ei omakohtaista kokemusta Ricoh-turnauksesta ennakkoon ole.

Kysymykset 4-8 selvittävät vastaajan kokemuksia turnauksesta aikajärjestyksessä alkaen ajasta ennen turnausta päättyen viimeiseen turnauspäivään. Kysymykset ovat monivalintakysymyksiä asteikolla 1-4:

1 = huonosti

2 = melko huonosti

3 = melko hyvin

4 = melko hyvin

Vaihtoehto 0 tarkoittaa, ettei kysymys kosketa vastaajaa. Esimerkiksi kaikki joukkueet eivät turnauksen aikana majoitu tai ruokaile turnauksen järjestämissä vaihtoehtoisissa. Pääkaupunkiseudun joukkueiden pelaajat asuvat ja syövät omissa kodeissaan. Asteikko 1-4 jättää pois keskimmäisen vaihtoehdon, jolloin vastaajan on pakko valita jompikumpi kanta jokaiseen kysymykseen. Kysymys numero yhdeksän oli avokysymyskohta, jotta vastaaja saisi kertoa yksityiskohtia, joita voitaisiin kehittää.

Kyselyyn valitut kysymyslauseet olivat:

1. Mikä oli roolisi joukkueessa turnauksen aikana?
2. Missä sarjassa joukkueesi pelasi turnauksessa?
3. Oletko osallistunut turnaukseen aiemmin valmentajana tai joukkueenjohtajana?
4. Miten palvelu toimi ennen turnausta?
5. Arvioi ensimmäinen turnauspäivä perjantai asteikolla 1-4.
6. Arvioi toinen turnauspäivä lauantai asteikolla 1-4.
7. Arvioi kolmas turnauspäivä sunnuntai asteikolla 1-4.
8. Millainen turnaus oli kokonaisuutena?
9. Avoin vastaus

5.2 Tulokset

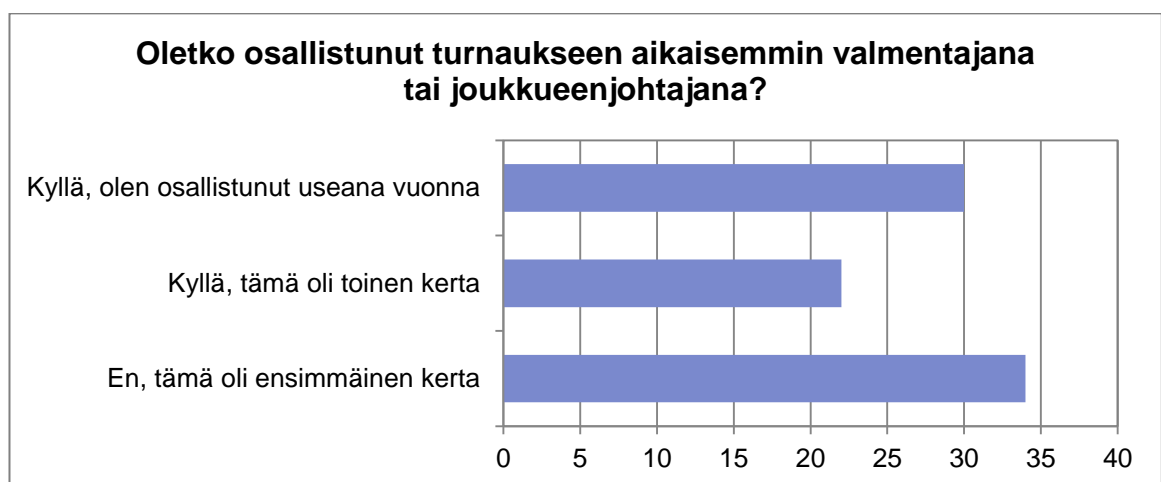
Kyselyyn vastasi yhteensä 87 henkilöä. Kysymyksen 1 ”Mikä oli roolisi joukkueessa turnauksen aikana?” perusteella heistä 24 oli valmentajia ja 63 joukkueenjohtajia.

Kyselyssä ei erotella, monestako eri seurasta vastaajia oli.

Vastaajia oli kysymyksen numero kaksi ”Missä sarjassa joukkueesi pelasi turnauksessa?” perusteella kaikista sarjoista, lukuunottamatta C-tytöt 99 challenger-sarjasta. Eniten vastaajia oli mikrotytöt-02 sarjasta, 7 kappaletta. Kysymys 3. Oletko osallistunut turnaukseen aiemmin valmentajana tai joukkueenjohtajana?

Vastaajista 30 oli osallistunut turnaukseen aiempina vuosinakin. 22 oli mukana toista kertaa ja ensikertalaisia oli yhteensä 34.

Taulukko 3. Kyselyyn vastanneiden henkilöiden roolit turnauksessa vuonna 2012



5.2.1 Vastaukset kysymykseen 4: Miten palvelu toimi ennen turnausta?

Ennen turnausta ilmoittautuminen, maksaminen, ennakkoinfo ja asiakaspalvelu saivat kaikki yli 3/4 pistettä, korkeimman pistekeskiarvon sai ilmoittautuminen: 3,63/4. Asiakaspalvelu ei saanut yhtäkään yhden pisteen vastausta. Neljän pisteen vastauksia kaikista vastauksista oli yli puolet: 196/329. Kaikkien neljän kohdan yhteinen keskiarvo oli 3,472. Vähiten vastauksia tuli maksaminen-kohtaan (77) ja eniten ennakkoinfo-kohtaan (86). Kysymyksen vastaukset on esitetty taulukossa 3.

Taulukko 4. Vastaukset kysymykseen ”Miten palvelu toimi ennen turnausta?” vuonna 2012.

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Ilmoittautuminen	2	4	16	59	81	3,63
Maksaminen	2	11	20	44	77	3,377
Ennakkoinfo	2	9	34	41	86	3,326
Asiakaspalvelu	0	5	28	52	85	3,553
Yhteensä	6	29	98	196	329	3,472

5.2.2 Vastaukset kysymykseen 5.: Arvioi ensimmäinen turnauspäivä, perjantai 27.1.2012.

Kuten taulukossa 4 voidaan nähdä, perjantain kohdalla arvioitavia kohtia oli yhteensä kahdeksan. Eniten vastauksia saatiin kohtiin otteluohjelma (75), tulospalvelu (73) ja tuomarit (73). Vähiten vastauksia saatiin kohtaan kuljetukset (12). Korkein keskiarvo oli tulospalvelulla (3,507/4) ja alhaisin tuomareilla (2,534/4). Myös otteluohjelman (2,920) ja majoituksen (2,765) keskiarvot olivat alle kolme pistettä.

Eniten neljän pisteen vastauksia saivat tulospalvelu (44) ja kisakanslia (31). Eniten yhden pisteen vastauksia saivat tuomarit (13) ja otteluohjelma (11). Jokainen kahdeksasta kohdasta sai kaikkia pisteitä, paitsi kohta kuljetukset joka ei saanut yhtäkään kahden pisteen vastausta. Tasaisimmin pisteet jakautuivat tuomarit kohdassa (13/21/26/13) ja epätasaisimmin kohdassa tulospalvelu (2/3/24/44). Koko päivän keskiarvo oli 3,108/4 pistettä.

Taulukko 5. Vastaukset kysymykseen ”Arvioi ensimmäinen turnauspäivä, perjantai 27.1.2012” vuonna 2012

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Kisakanslia	1	7	22	31	61	3,361
Kuljetukset	1	0	4	7	12	3,417
Ruokailu	1	2	6	6	15	3,133
Majoitus	2	5	5	5	17	2,765
Otteluohjelma	11	11	26	27	75	2,92
Tulospalvelu	2	3	24	44	73	3,507
Tuomarit	13	21	26	13	73	2,534
Pelikoulun toiminta	4	3	30	25	62	3,226
Yhteensä	35	52	143	158	388	3,108

5.2.3 Vastaukset kysymykseen 6: Arvioi toinen turnauspäivä, lauantai 28.1.2012.

Lauantaina arvioitavia kohtia oli yhteensä yksitoista. Lauantaina kohtia oli enemmän, koska kisadisco ja valmentajailta pidetään turnauksessa perinteisesti lauantaisin. Lisäksi kohta kisakanslia on arvioitu kahteen kertaan, mikä johtui inhimillisestä virheestä kyselylomakkeessa. Lauantain kohdalla oli iso hajonta vastaajien määrässä, eniten vastaajia oli kohdilla otteluohjelma (86), tulospalvelu (86) ja tuomarit (86). Vähiten vastaajia oli kohdilla valmentajailta (3), kisadisco (14) ja kuljetukset (14). Kaikki vastaukset esitetään alla taulukossa 6.

Korkein pistekeskiarvo lauantaina oli kisadiscolla (3,571). Seuraavaksi korkeimmat olivat kisakanslialla (3,522 ja 3,500) ja tulospalvelulla (3,442). Eniten neljän pisteen vastauksia oli tulospalvelulla (53) ja pelikoulun toiminnalla (36). Eniten yhden pisteen vastauksia oli tuomareilla (13) ja otteluohjelmalla (10). Kolmen ja neljän pisteen vastauksia oli kaikissa kohdissa yhteensä 363/461 kappaletta. Koko lauantaipäivän keskiarvo oli 3,213/4 pistettä.

Taulukko 6. Vastaukset kysymykseen ”Arvioi toinen turnauspäivä, lauantai 28.1.2012” vuonna 2012

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Kisakanslia	0	2	7	13	22	3,500
Kuljetukset	1	1	5	7	14	3,286
Ruokailu	2	7	9	10	28	2,964
Majoitus	1	4	6	8	19	3,105
Otteluohjelma	10	15	26	35	86	3,000
Tulospalvelu	6	3	24	53	86	3,442
Tuomarit	13	24	30	19	86	2,628
Kisadisco	0	1	4	9	14	3,571
Valmentajailta	0	0	3	0	3	3,000
Kisakanslia	0	1	9	13	23	3,522
Pelikoulun toiminta	3	4	37	36	80	3,325
Yhteensä	36	62	160	203	461	3,213

5.2.4 Vastaukset kysymykseen 7: Arvioi kolmas turnauspäivä, sunnuntai 29.1.2012.

Sunnuntaina arvioitavia kohtia oli kahdeksan, ja ne näkyvät taulukossa 7. Myös sunnuntain kohdalla oli paljon hajontaa vastausmäärissä. Eniten vastauksia saivat kohdat otteluohjelma (85) ja tuomarit (85). Vähiten vastauksia saivat kuljetukset (15), kisakanslia (18) ja majoitus (19).

Korkein keskiarvo oli kohdalla tulospalvelu: 3,518/4 pistettä. Yli kolmen pisteen keskiarvot saatiin myös kisakanslialle, kuljetuksille, majoitukselle, otteluohjelmalle ja pelikoulun toiminnalle. Matalin keskiarvo oli kohdalla tuomarit (2,612/4 pistettä). Eniten neljän pisteen vastauksia sai kohta tulospalvelu (52). Eniten yhden pisteen vastauksia sai kohta tuomarit (13). Vain kohdassa tuomarit vastaukset jakautuivat melko tasaisesti kaikille neljälle pistemäärälle (13/21/37/14), muissa kohdissa eniten vastauksia saivat pistemäärät 3 ja 4.

Taulukko 7. Vastaukset kysymykseen ”Arvioi kolmas turnauspäivä, sunnuntai 29.1.2012” vuonna 2012.

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Kisakanslia	0	4	6	8	18	3,222
Kuljetukset	1	0	5	9	15	3,467
Ruokailu	2	5	8	8	23	2,957
Majoitus	1	4	7	7	19	3,053
Otteluohjelma	5	10	37	33	85	3,153
Tulospalvelu	3	3	25	52	83	3,518
Tuomarit	13	21	37	14	85	2,612
Pelikoulun toiminta	4	3	38	32	77	3,273
Yhteensä	29	50	163	163	405	3,156875

5.2.5 Vastaukset kysymykseen 8: Millainen turnaus oli kokonaisuutena?

Yksikään vastaaja ei vastannut vaihtoehtoa ”Heikko, emme tule uudestaan” kysyttäessä turnauksen kokonaisarvosanaa. Neljä henkilöä vastasi ”Melko heikko, todennäköisesti emme tule uudestaan”. Vastaajista 41 sanoi tulevansa todennäköisesti uudestaan ja 42 vastaaja vastasi tulevansa varmasti uudestaan. Vastaukset on esitetty taulukossa 8.

Taulukko 8. Vastaukset kysymykseen ”Millainen turnaus oli kokonaisuutena?” vuonna 2012.

	Yht.
Heikko, emme tule uudestaan	0
Melko heikko, todennäköisesti emme tule uudestaan	4
Melko hyvä, todennäköisesti tulemme uudestaan	41
Hyvä, tulemme varmasti uudestaan	42
Yhteensä	87

Kysymys 9. oli avoimia kommentteja turnauksesta. Kommentit käsiteltiin turnauksen johtoryhmän kokouksessa, ja sieltä esiin tulleita asioita käsitellään kappaleessa 4.3.

5.3 Johtopäätökset vuoden 2012 tyytyväisyyskyselystä

Kyselyn tuloksista jätettiin pois kohta 0 (=ei koske minua/en käyttänyt tätä palvelua). Näin saatiin jokaiseen kohtaan todenmukaiset keskiarvot, joiden voidaan todeta olevan vertailukelpoisia eri päivien välillä. Vastausmäärät eri kohtien välillä vaihtelivat suuresti. Pääkaupunkiseudun joukkueet eivät majoittuneet, eivätkä käyttäneet kuljetuspalvelua, joten näiden kahden kohdalla vastaajien oletettu määrä on pienempi kuin muiden kohtien. Kisadiscossa kävivät juniorit, joten palautetta suoraan heiltä ei saatu vaan kuulopuheena kyselyyn vastanneilta aikuisilta. Sama ilmiö toistui valmentajaillan kohdalla, siihen kohtaan vastasi vain kolme kyselyyn osallistujaa, joten voidaan päätellä, ettei heistä kovin moni ollut paikalla kyseisessä tilaisuudessa. Kohdat otteluohjelma ja tuomarit koskettivat kaikkia turnaukseen osallistuneita, joten niihin saatiin eniten vastauksia.

Kyselyn perusteella otteluohjelma ja tulospalvelu toimivat kiitettävästi, ja vastaajat olivat näihin tyytyväisiä. Erityisesti voidaan kiinnittää huomiota myös vastaajien tyytyväisyyteen ennen turnausta, sekä turnauksen jälkeen. Voidaan ajatella, että ennen turnausta joukkueille on ollut selkeää, miten toimia, jolloin turnaus on saanut kaikilla positiivisen alun. Vaikka viikonlopun aikana olisi ilmennyt ongelmia, on ne kyselyn perusteella saatu ratkottua, koska 83/87 vastaajaa totesi tulevansa turnaukseen uudestaan todennäköisesti tai varmasti. Kyselyn tulosten perusteella voidaan siis todeta, että turnauksen henkilökunta ja talkooväki ovat hoitaneet asiakaspalvelun mallikkaasti. Joka vuosi vanhin ikäluokka myös niin sanotusti kasvaa ulos turnauksesta, eli tulee liian vanhaksi osallistumaan seuraavana vuonna, joten kaikki edellisen vuoden joukkueet eivät voi palata seuraavana vuonna, mikä näkyy osallistujamäärässä. Vastaavasti nuorimpaan ikäluokkaan voi tulla joukkueita, jotka eivät ole koskaan ennen olleet turnauksessa.

Kyselyn rakenteella haluttiin selvittää, ilmeneekö eroja eri päivien välille. Merkittäviä eroja ei voida missään kohti havaita, johtuen osaksi kysymysten asettelusta ja 0 pistettä antaneiden vastaajien suurista määristä. Eroja oli odotettavissa etenkin tuomareiden kohdalla, sillä sunnuntaina mitali- ja sijoitusotteluissa niin pelaajat, valmentajat kuin vanhemmatkin ovat pelissä mukana vahvasti tunteella, joten odotettavissa oli, että tämä

näkyisi tuomareiden arvioinnissa. Tuomarit saivat kuitenkin perjantaina 2,151 pistettä, lauantaina 2,609 pistettä ja sunnuntaina 2,552 pistettä eli odotetunlaisia eroja ei syntynyt.

Eroja eri päivien välille löytyi avoimissa kysymyksissä. Tässä kappaleessa on nostettu esiin turnauksen kannalta merkittävämpinä pidettyjä kohtia.

Lauantaiaamuna kuljetuspalvelu ruuhkaantui pahoin, kun monta joukkuetta piti kuljettaa samanaikaisesti Pähkinärinteeseen majoituskoululta Varian koululle aamiaiselle. Tästä mainittiin avovastauksissa: ”Kuljetuspalvelun toiminnassa oli ongelmia: Pähkinärinteeseen koululla yöpyvät joukkueet joutuivat odottelemaan kyytiä lauantai- aamun aamupalalle. Lopuksi eräs isä kuskasi useampia joukkueellisia omalla autollaan. Tähän on ehkä keikistävä jokin ratkaisu?” Ratkaisuna päätettiin, että aamiaista tarjoillaan seuraavana vuonna Pähkinärinteeseen koulun tiloissa, jotta kuljetuspalvelu ei ruuhkaantuisi aamulla, ja kaikki majoittuvat joukkueet saivat aamiaista toivomaansa aikaan, hyvissä ajoin ennen otteluiden alkua.

Avovastauksissa kerrottiin myös liikkumisvaikeuksista Tikkurilan lukiolle: ”meidän kaikki pelit olivat Tikkurilan suunnalla, oli vaikea sijoittaa omaan aikatauluun”. Tästä tuli suullista palautetta myös kuljetuspalvelulta ja Tikkurilan lukiossa paikan päällä, ja vuonna 2013 sali pidettiin vain varakouluna, eikä siellä pelattu yhtäkään ottelua.

Monivalintakysymyksissä näkynyt hyvä asiakaspalveluasenne sai kiitosta myös avovastauksissa: ”Kaikki tapaamani järjestäjät olivat tosi ystävällisiä ja avuliaita.”, ”Pelikouluilla kaikki toimi hienosti, eli järjestelyt oli hoidettu tosi hyvin.”, ”Pointssa pysyttiin koko ajan aikataulussa ja turnauksen järjestäjät olivat ystävällisiä.”.

5.4 Turnausväen käsikirja

Vuoden 2012 turnauksen järjestelyissä todettiin tarve Turnausväen käsikirjalle etenkin nuorimpien ikäluokkien kohdalla. Supersarjassa ja mikrojen sarjoissa lähes kaikki pelaajien vanhemmat olivat ensimmäistä kertaa mukana turnausjärjestelyissä, joten tarve valmiille informaatiopakettile turnauksen käytäntöihin liittyen oli ilmeinen.

Käsikirjaan haluttiin koota kaikki turnaukseen olennaisesti liittyvät tiedot, jotta pelaajien vanhemmat saavat käsityksen viikonlopun järjestelyistä. Aiemmin kaikki tieto on kerrottu vanhempainilloissa, mutta käsikirjan avulla kaikki pystyvät perehtymään turnaukseen itselleen parhaiten sopivalla ajalla. Kaikkea ei tarvitse myöskään muistaa kokousten ja muistioiden perusteella. Käsikirja on opinnäytetyön liite 2.

Käsikirja toteutettiin samalla ulkoasulla kuin PuHu Junioreiden uuden pelaajan opas, jotta yhtenäinen linja seuran julkaisuissa säilyisi. Kooksi valittiin A5, jotta käsikirja olisi helposti mukana pidettävä ja tiivis kokonaisuus. Koon valinnassa otettiin myös huomioon vihreät arvot ja ympäristöystävällisyys; A5-kokoisen käsikirjan tulostaminen vaatii vähemmän paperia kuin A4-kokoisen. Seuran punavalkoiset värit ja Ricoh-turnauksen logo sekä turnauksessa otettu valokuva tekevät käsikirjasta yhtenäisen ja vahvistavat mielikuvaa koko seuran yhteisestä tapahtumasta.

Käsikirja haluttiin kirjoittaa rennolla kielellä ja siitä haluttiin innostava, motivoiva sekä selkeä opas, jota voi pitää mukana myös turnauksen aikana. Käsikirja otsikoitiin seuraavin otsikoin:

- Tervetuloa Ricoh-turnaukseen
- Yhteystietoja
- Mikä Ricoh-turnaus
- Kuka tekee ja mitä
- Mitä missäkin tapahtuu
- Yhteiset pelisäännöt

Tervetuloa Ricoh-turnaukseen -kappaleen kirjoitti silloinen PuHu Junioreiden toiminnanjohtaja Jansson, joka toimi myös Ricoh-turnauksen turnausvastaavana. Näin haluttiin viestittää, että seuran ja turnauksen johto arvostaa vapaaehtoisia työntekijöitä ja haluaa järjestää turnauksen parhaalla mahdollisella tavalla.

Yhteystietoja –otsikon alle kerättiin kaikki talkooväelle oleelliset yhteystiedot ja jokaisen vastualueen henkilön nimi. Koska turnausvastaava Jansson ja turnausassistentti Haglund ovat ainoat, jotka käyttävät työaikaansa turnauksen

valmisteluun, tehtiin päätös että vain heidän puhelinnumerosa kirjoitetaan oppaaseen. He myös tietävät turnauksesta eniten, joten he osaavat vastata useimpiin vastaantuleviin kysymyksiin.

Mikä Ricoh-turnaus –teksti avaa faktoja turnauksesta. Tästä kappaleesta haluttiin myös tehdä kannustava ja innostava, sekä markkinoida ideaa, että mukaan saa pyytää muitakin kuin omia perheenjäseniä, niin sanottuja kummin kaimoja. Jokaisen työtunnin tärkeyttä korostettiin, ja haluttiin konkreettisesti tuoda esille, mitä yhdenkin tunnin vapaaehtoistyö voi merkitä jollekin toiselle.

Kuka tekee ja mitä –otsikko valikoitui seuraavaksi, jotta käsikirja olisi mahdollisimman informatiivinen. Tähän kirjoitettiin kuvaukset salivalvojan ja buffavastaavan toimenkuvista, sekä siitä, mitä toimitsijat ja yövalvojat tekevät turnauksen aikana. Kuvauksista haluttiin mahdollisimman realistiset, jotta kukaan ei lupautuisi tehtävään väärin odotusten perusteella. Tämän takia esimerkiksi lause ”Kaikkien eteen tulevien isojen ja pienten ongelmien ratkaiseminen” lisättiin salivalvojan tehtävänkuvaukseen.

Mitä missäkin tapahtuu –kohta kertoo oleelliset tapahtumapaikat turnauksen aikana. Kiskanslia, ruokailut, kuljetuspalvelu ja majoituskoulut on hyvä jokaisen vapaaehtoisen tietää, jotta osaa neuvoa apua tarvitsevia osallistujia. Myös lauantai-illan kisadiscon paikka laitettiin tähän osioon.

Yhteiset pelisäännöt oli seuran edustajien tärkeimmäksi kokema kohta, joka haluttiin ehdottomasti käsikirjaan. Tähän kirjoitettiin ohjeet buffet-tuottojen tilittämisestä, korostettiin koulutusten ja loppusiivouksen tärkeyttä, sillä seuran puolesta koettiin, että näissä osa-alueissa on eniten parannettavaa talkooväen osalta. Pelisääntöjen kirjoittamisella haluttiin myös välttyä kuulopuheista johtuvista tiedoista ja väärinkäsityksistä, kun kaikilla on sama informaatio, ei sekaannuksia pitäisi tulla yhtä paljon kuin ennen.

Käsikirja päätettiin ottaa käyttöön vuoden 2013 turnauksen valmisteluissa. Käsikirja jaettiin kaikille osallistujille sali- ja buffavastaavien koulutuksissa, jonka lisäksi se on jaossa PuHu Junioreiden internetsivuilla ympäri vuoden.

5. Ricoh-turnaus 2013

Vuonna 2013 turnauspäiviksi tulivat 25.-27.2.2013. Joukkueita ilmoittautui 245 kappaletta ja kouluja oli käytössä 26. Tässä kappaleessa kerrotaan joukkueille tehdystä kyselystä ja sen tuloksista. Lopuksi tuloksista tehdään johtopäätöksiä, joita verrataan vuoden 2012 kyselyn tuloksiin.

5.1 Kysely

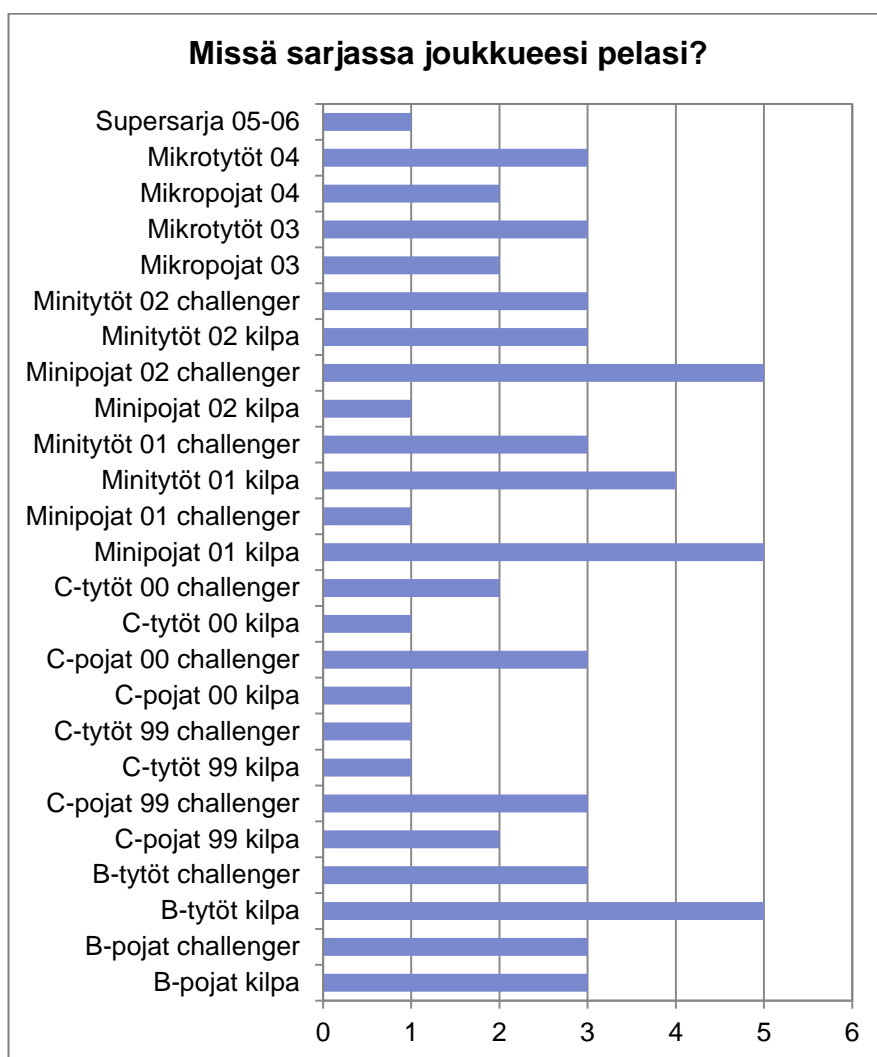
Osana turnauksen kehittämisprosessi kysely uusittiin samanlaisen vuonna 2013 kuin vuonna 2012. Vain kahden kohdan kysymysmuotoa tarkennettiin, jotta saataisiin kyseisen palvelun käyttäjien mielipiteet kartoitettua. Nämä kohdat koskivat valmentajailtaa ja kisadiscoa Näin ollen tulokset ovat vertailukelpoisia ja selkeämmin luettavissa. Kysymykset 1-3 ovat taustakysymyksiä ja kysymykset 4-8 kysymyksiä turnausjärjestelyistä aikajärjestyksessä, samoin kuin vuonna 2012.

5.2 Tulokset

Kyselyyn vastasi yhteensä 65 henkilöä. Kysymyksen 1 ”Mikä oli roolisi joukkueessa tämän vuoden turnauksessa?” perusteella 14 vastaajaa oli valmentajia ja 51 joukkueenjohtajia. Kyselyssä ei eritellä, monestako eri seurasta vastaajat olivat.

Vastaajia saatiin kaikista turnaukseen osallistuneista sarjoista, aina 2005-2006 – syntyneiden Supersarjasta B-junioreihin asti. Eniten vastaajia oli minipojat-02 challenger –sarjasta, minipojat-01 kilpasarjasta sekä B-tyttöjen kilpasarjasta, jokaisessa viisi vastaajaa. Kaikki vastaajat näkyvät kuvassa 3.

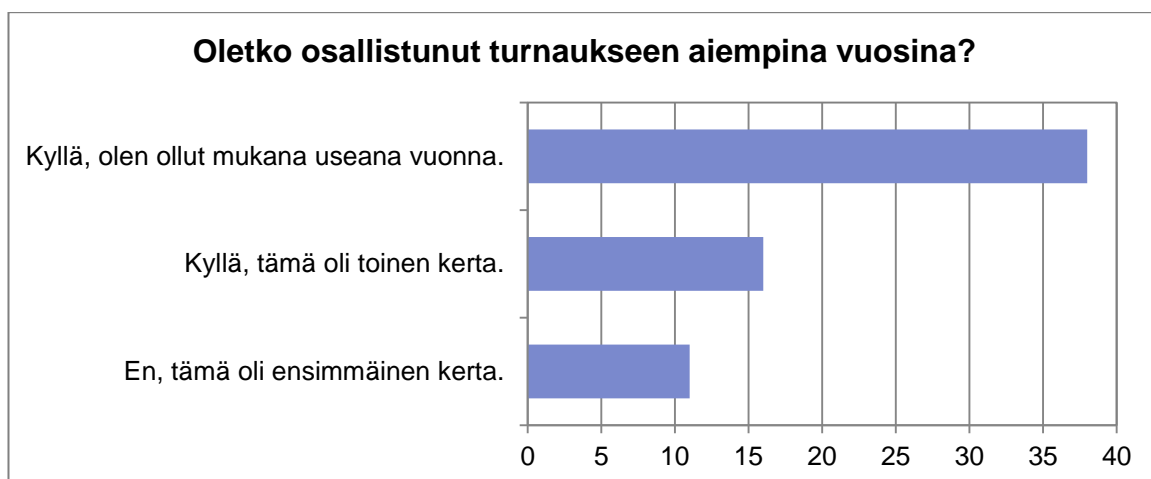
Taulukko 9. Vastaukset kysymykseen numero yksi vuonna 2013



5.4.1 Vastaukset kysymykseen 3: Oletko osallistunut turnaukseen aiempina vuosina?

Kuten kuvasta 4 voidaan todeta, vastaajista 38 oli ollut mukana jo useana vuonna, 16 oli mukana toista kertaa ja 11 ensimmäistä kertaa. Vastaajia oli yhteensä 65 kappaletta, mikä on 22 vähemmän kuin vuoden 2012 87 vastaajaa.

Taulukko 10. Vastaukset kysymykseen ”Oletko osallistunut turnaukseen aiempina vuosina?” vuonna 2013



5.4.2 Vastaukset kysymykseen 4: Miten palvelu toimi ennen turnausta?

Kysymyksen neljä eri kohtaa saivat kaikki 63 tai 64 kappaletta vastauksia. Neljän pisteen vastauksia tuli yhteensä 181/253 kappaletta, ja yhden pisteen vastauksia yhteensä vain 1/253 kappaletta. Paras keskiarvo oli kohdalla asiakaspalvelu, 3,810. Matalin keskiarvo oli ennakkoinfo, 3,500. Koko päivän keskiarvo oli 3,689/4. Vastaukset on esitetty alla taulukossa 8.

Taulukko 11. Vastaukset kysymykseen ”Miten palvelu toimi ennen turnausta?” vuonna 2013

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Ilmoittautuminen	0	1	15	47	63	3,730
Maksaminen	1	1	13	48	63	3,714
Ennakkoinfo	0	3	26	35	64	3,500
Asiakaspalvelu	0	0	12	51	63	3,810
Yhteensä	1	5	66	181	253	3,689

5.4.3 Vastaukset kysymykseen 5: Arvioi ensimmäinen turnauspäivä, perjantai 25.1.2013.

Perjantaina parhaan keskiarvon sai kisakanslia, 3,830/4 pistettä. Tulospalvelu sai eniten 4 pisteen vastauksia, 43 kappaletta. Kaikkien muiden kohtien paitsi tuomareiden pistekeskiarvot olivat yli kolme pistettä. Kuten taulukosta 9 voidaan todeta, kisakanslia ja kuljetukset eivät saaneet yhtäkään yhden tai kahden pisteen vastausta. Tuomareiden ja pelikoulun vastauksissa hajonta oli suurinta.

Taulukko 12. Vastaukset kysymykseen ”Arvioi ensimmäinen turnauspäivä, perjantai 25.1.2013” vuonna 2013

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Kisakanslia	0	0	8	39	47	3,830
Kuljetukset	0	0	2	7	9	3,778
Ruokailu	0	2	4	8	14	3,429
Majoitus	1	1	6	7	15	3,267
Otteluohjelma	2	5	21	31	59	3,360
Tulospalvelu	0	4	9	43	56	3,696
Tuomarit	5	9	27	17	58	2,966
Pelikoulu	5	9	11	21	46	3,043
Yhteensä	13	30	88	173	304	3,421

5.4.4 Vastaukset kysymykseen 6: Arvioi toinen turnauspäivä, lauantai 26.1.2013

Lauantain korkeimman pistekeskiarvon sai kisakanslia 3,842/4 pisteellä. Eniten 4 pisteen vastauksia sai tulospalvelu, 47. Otteluohjelma ja tuomarit saivat kumpikin 64 kappaletta vastauksia, mikä oli tässä kohdassa eniten. Muiden kohtien saamat vastaukset näkyvät taulukossa 10. Valmentajailta – kohta sai vain kolme vastausta, joten data ei ole kovinkaan kattavaa ja hyödyllistä. Suurin hajonta oli tuomareiden pisteissä.

Taulukko 13. Vastaukset kysymykseen ”Arvioi toinen turnauspäivä, lauantai 26.1.2013” vuonna 2013

	1	2	3	4	Yht.	Ka.
Kisakanslia	0	0	3	16	19	3,842
Kuljetukset	0	1	0	8	9	3,556
Ruokailu	1	4	1	12	18	3,333
Majoitus	0	1	6	9	16	3,500
Otteluohjelma	1	4	21	38	64	3,500
Tulospalvelu	0	3	12	47	62	3,710
Tuomarit	8	14	27	15	64	2,766
Pelikoulu	6	9	14	22	51	3,020
Kisadisco (mitä mieltä siellä käyneet pelaajat olivat?)	1	2	4	2	9	2,778
Valmentajailta	0	1	1	0	2	2,500
Yhteensä	17	39	89	169	314	3,251

5.4.5 Vastaukset kysymykseen 7: Arvioi kolmas turnauspäivä, sunnuntai 27.1.2013.

Sunnuntaina korkeimman pistekeskisarvon sai kisakanslia, 3,867/4 pistettä. Neljän pisteen vastauksia tulospalvelu sai 45 kappaletta. Kisakanslia sai 13 kappaletta neljän pisteen vastauksia ja kaksi kolmen pisteen vastausta, eikä yhden tai kahden pisteen vastauksia. Samoin kuljetukset ja majoitus saivat vain kolmen ja neljän pisteen vastauksia, kuten taulukosta 11 voidaan todeta.

Taulukko 14. Vastaukset kysymykseen ”Arvioi kolmas turnauspäivä, sunnuntai 27.1.2013” vuonna 2013

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Kisakanslia	0	0	2	13	15	3,867
Kuljetukset	0	0	2	7	9	3,778
Ruokailu	0	4	3	7	14	3,214
Majoitus	0	0	6	8	14	3,571
Otteluohjelma	1	5	18	39	63	3,508
Tulospalvelu	0	3	13	45	61	3,689
Tuomarit	5	15	27	15	62	2,839
Pelikoulu	6	9	14	19	48	2,958
Yhteensä	12	36	85	153	286	3,428

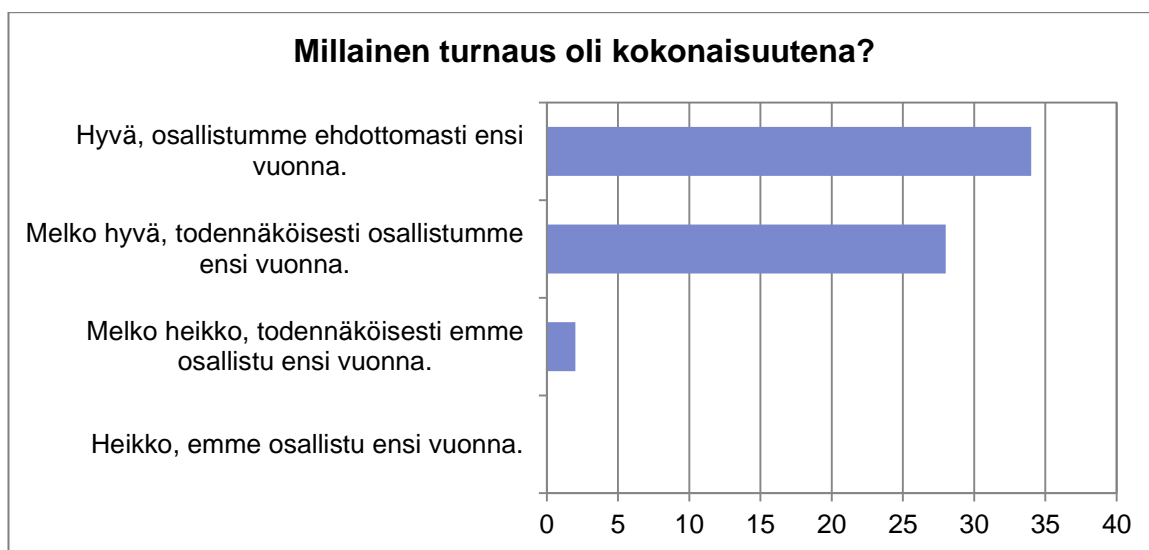
5.4.6 Vastaukset kysymykseen 8: Millainen turnaus oli kokonaisuutena?

Kahdeksanteen kysymykseen vastasi 64 henkilöä. Vastausvaihtoehtoja oli neljä:

- Hyvä, osallistumme ehdottomasti ensi vuonna
- Melko hyvä, todennäköisesti osallistumme ensi vuonna
- Melko heikko, todennäköisesti emme osallistu ensi vuonna
- Heikko, emme osallistu ensi vuonna

Vastaukset on esitetty kuvassa 4. Vastaaajista 34 arvioi, että turnaus oli hyvä (paras vaihtoehto), 28 arvioi turnauksen olleen melko hyvä ja kaksi arvioi turnauksen olleen melko heikko. Viimeinen vastausvaihtoehto (Heikko, emme osallistu ensi vuonna) ei saanut yhtäkään vastausta.

Taulukko 15. Vastausten jakauma kysymyksessä ”Millainen turnaus oli kokonaisuutena?” vuonna 2013



Kysymys 9. oli avoimia kommentteja turnauksesta. Kommentit käsiteltiin turnauksen johtoryhmän kokouksessa, ja sieltä esiin tulleita asioita käsitellään kappaleessa 6.3.

5.3 Johtopäätökset vuoden 2013 tyytyväisyyskyselystä

Kaiken kaikkiaan turnaus sai kaikilla osa-alueilla hyviä tai erittäin hyviä pisteitä kyselyyn vastanneilta. Heikoin pistemäärä oli lauantai-illan valmentajailalla (2,500), arvosteluasteikon ollessa 1-4, joten valmentajailan pisteetkin olivat yli puolet parhaasta mahdollisesta pistemäärästä.

Kyselyn asiakaspalautteiden perusteella voidaan todeta, että Ricoh-turnauksen suurin yksittäinen tekijä on asiakaslähtöinen ilmapiiri henkilöstön ja talkooväen keskuudessa, joka saa aikaan

- miellyttävän turnauskokemuksen ja halun palata takaisin (62/64 tulisi takaisin myös seuraavana vuonna)
- positiivisen imagon
- käsityksen hyvin järjestetystä turnauksesta

Tämä näkyy etenkin kyselyn hyvissä pisteissä kysymyksessä 1 (Miten palvelu toimi ennen turnausta?) sekä kisakanslian ja pelikoulujen toiminnan korkeissa pisteissä jokaisena turnauspäivänä.

Turnauksen kasvun ja menestyksen kannalta on ehdottoman tärkeää pitää kiinni edellisten vuosien osallistujista. Kun onnistutaan pitämään tämän vuoden osallistujat tyytyväisenä ja onnistutaan tarjoamaan heille onnistunut ja positiivinen turnauskokemus, he palaavat todennäköisemmin seuraavana vuonna. Lisäksi joka vuosi mukaan tulee uusia joukkueita, joten näin ollen turnaus kasvaa automaattisesti. Tärkeä markkinointikeino seuraavan vuoden turnauksen kannalta onkin saada turnausvieraat lähtemään hyvillä mielin ja jakamaan positiivisia turnauskokemuksia omissa seuroissaan.

Tulospalveluun ja otteluohjelmiin on myös oltu kauttaaltaan erittäin tyytyväisiä. Etenkin tulospalvelun toimivuus on vahva merkki talkooväen onnistumisesta ja aktiivisuudesta, koska tulospalvelu on informaatioketju jossa toimitsija kertoo tuloksen salivastaavalle, joka lähettää tuloksen turnauksen tulospalveluun. Pelikouluilla pidetään yleisesti myös omia tulospalveluseiniä, jolloin kyseisen koulun otteluiden tulosten seuranta ei vaadi esimerkiksi internetyhtyettä.

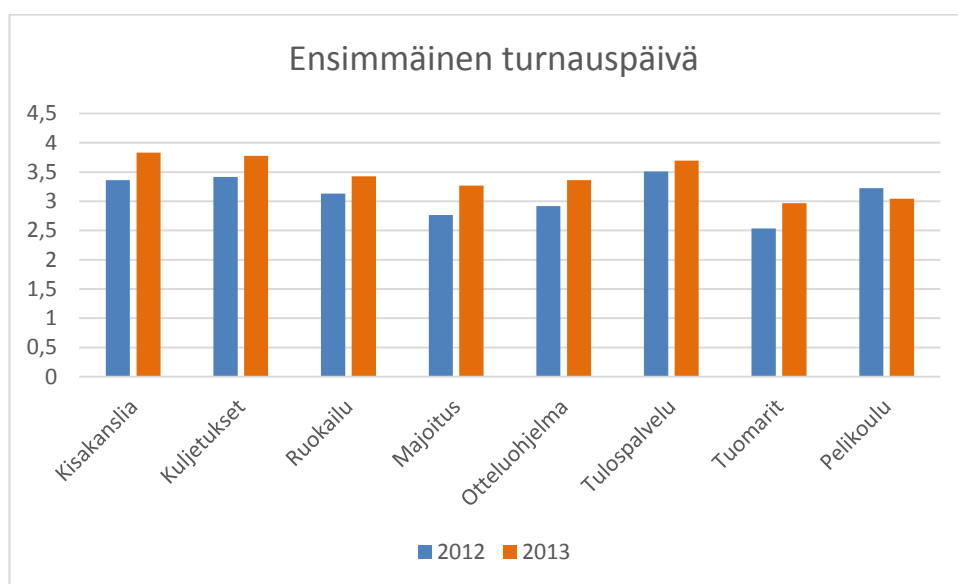
Otteluohjelmissa joudutaan jokaisena vuonna tekemään kompromisseja pelien aikatauluttamisessa salikapasiteetin ja joukkuemäärien takia. Yleinen käytäntö on, että PuHu:n omat joukkueet niin sanotusti kärsivät, eli saavat huonoimmat otteluaajat. Yleensä tämä tarkoittaa väljää tai tiivistä ottelutahtia ja aikaisia tai myöhäisiä pelien aloitusaikoja. Tämä niin sanottu vieraskoreus on ilmeisen toimiva käytäntö, siitä osoituksena turnaukseen osallistuvien joukkueiden antaessa otteluohjelmalle jokaisena päivänä yli 3,500/4 pistettä.

Kaiken kaikkiaan turnauksen voidaan katsoa onnistuneen erittäin hyvin, koska kaikkien vastauskohtien pistekeskiarvot olivat yli 2,500/4 pistettä, ja 62/64 joukkuetta palaisi takaisin seuraavana vuonna.

Avointen vastausten perusteella vuodeksi 2014 päätettiin, että mikro – ja mini-ikäisten otteluihin nimetään vähintään yksi suomea puhuva tuomari per ottelu, ja pidetään edelleen Tikkurilan lukio vain varakouluna. Lisäksi paljon kehattu asiakaspalvelu sai sitäkin kautta edelleen positiivista palautetta.

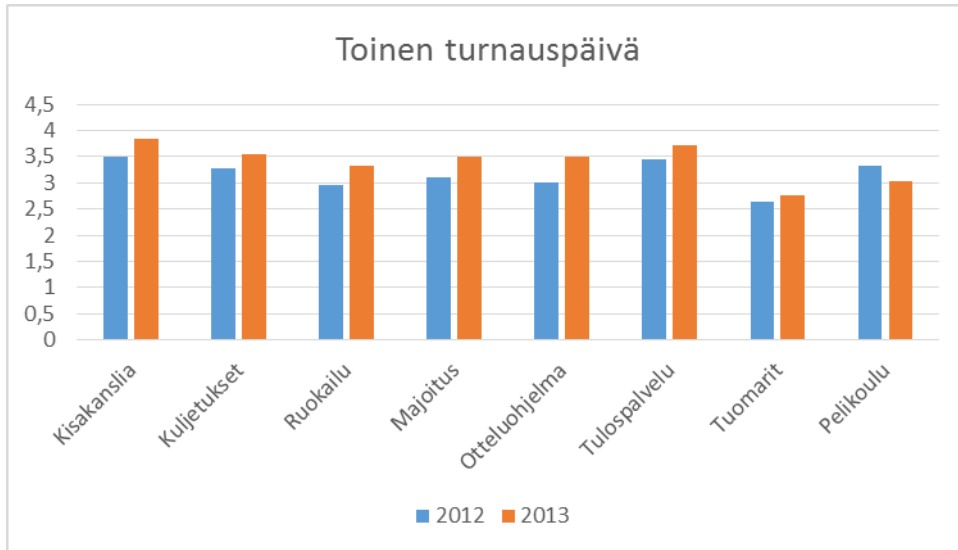
5. 4 Vertailu vuoteen 2012

Kaikkien kyselyn kohtien pistekeskiarvot nousivat verrattuna vuoteen 2012 lukuun ottamatta valmentajailtaa, kisadiscoa ja lauantain pelikoulun toimintaa. Kuva 5 esittää ensimmäisen turnauspäivän eli perjantain pisteiden vaihtelua vuosien 2012 ja 2013 välillä. Kuvasta voidaan havaita kaikkien pisteiden nousseen vuodesta 2012 vuoteen 2013. Sininen pylväs kuvaa vuoden 2012 tuloksia ja oranssi pylväs vuoden 2013 tuloksia.



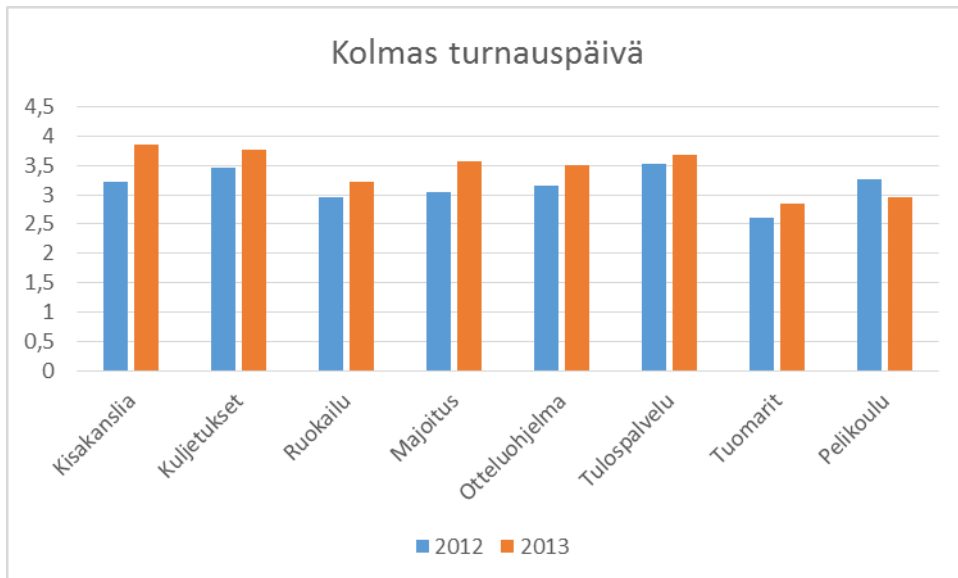
Kuva 3. Ensimmäisen turnauspäivän pisteiden vertailu eri vuosien välillä

Kuva 6 esittää eroja toisen turnauspäivän eli lauantain pisteissä vuosien 2012 ja 2013 välillä. Ainoastaan pelikoulun pisteet laskivat, muuten jokainen kohta sai paremmat pisteet vuonna 2013 kuin vuonna 2012.



Kuva 4. Toisen turnauspäivän pisteiden vertailu eri vuosien välillä

Kolmannen turnauspäivän eli sunnuntain eroja on havainnollistettu kuvassa 7. Jokainen kohta on tässäkin parantunut vuodesta 2012 vuoteen 2013.



Kuva 5. Kolmannen turnauspäivän pisteiden vertailu eri vuosien välillä

Edellisten eri vuosien tuloksia vertailevien kuvien perusteella voidaan todeta, että vuoden 2012 turnauksen jälkeen tehdyt toimenpiteet pääsääntöisesti paransivat turnauskokemusta kaikilta osin. Näin ollen kehitystyön voidaan katsoa täyttäneen tehtävänsä hyvin. Etenkin aamiaistarjoilun lisääminen Pähkinärinteen koululle oli tärkeä muutos, koska lauantaina kuljetusten pisteet nousivat 3,286:sta 3,556:en ja ruokailun

pisteet 2,964:stä 3,333:en. Kuljetuspalvelun tehtävä yksinkertaistui Tikkurilan lukion jäätyä pois pelikouluista.

6 Pohdinta

Työn tavoitteena oli parantaa Ricoh-turnauksen laatua, ja siinä tutkimuksen mukaan onnistuttiin hyvin. Vaikka turnaukseen tehdyt muutokset olivat sinänsä pieniä, olivat ne konkreettisia ja niistä johtunut käytännön asioiden toimivuus heijastui koko turnaukseen. Kun aamiainen siirrettiin osittain Pähkinärinteeseen ja jätettiin Tikkurilan lukio pois, helpottui kuljetuspalvelun toiminta ja kuljetuspalvelun laatu oli parempaa sitä käyttäneille. Samoin kisakanslian siirtäminen rauhallisempaan paikkaan antoi siellä työskenteleville henkilöille paremman työrauhan, minkä ansiosta asiakaspalvelu kanslian asiakkaille oli tehokkaampaa, rauhallisempaa ja positiivisempaa.

Turnausväen käsikirja hyödytti myös osallistuvia joukkueita, vaikka sitä jaettiin vain seuran sisäisesti. Kun kaikki olivat samalla lähtöviivalla, yhteiset pelisäännöt olivat selkeät ja kaikki tiesivät, keneen olla yhteydessä missäkin asiassa, oli turnauksen talkooväki tehokkaampaa, mikä näkyi ulospäin parempana asiakaspalveluna. Käsikirjan valinnat olivat hyviä, sisällöistä saatiin toimivat ja ulkoasua oli linjassa seuran muiden materiaalien kanssa. Käsikirjaa voisi hyvin ehdottaa tehtäväksi muillekin seuroille, ellei heillä jo sellaista ole käytössä.

Tämän työn tekemisen aikana selkiintyi ajatus siitä, että etukäteisvalmistelut, talkoolaisten informointi ja motivointi sekä työrauhan takaaminen ovat erittäin merkittävässä roolissa isojen tapahtumien aikana. Tieto tulevasta luo rauhoittavaa turvallisuuden tunnetta, ja selkeästi näin oli myös turnauksen osalta. Hyvää on aina varaa parantaa, niin myös Ricoh-turnauksenkin osalta. Mielenkiintoista olisi tehdä samankaltainen tutkimus koulukohtaisesti talkooväen keskuudessa, koska selkeästi talkoolaisten suuri rooli on vieläkin suurempi kuin ennalta odotin. Täydellistä ja kaikkia miellyttävää turnausta tuskin koskaan tulee olemaan, mutta miten hyvä turnauksesta voitaisiinkin tehdä parantamalla talkoolaisten motivaatiota ja turvallisuuden tunnetta entisestään?

6.1. Tutkimuksen laadun arviointi

Tutkimuksen teossa auttoi suuresti PuHu Juniorit ry:n ja Ricoh-turnauksen johtoryhmän tuki ja apu. Tutkimuksen kyselyt saatiin lähetettyä helposti vastaajille, ja kyselyiden pohjalta oli mahdollista tehdä konkreettisia toimenpiteitä ja turnausta todella vietiin eteenpäin. Tutkimuksessa käytetyt kyselyt olisivat voineet olla parempia, turnauspäivien arviointi erikseen ei toiminut odotetun hyvällä tavalla, koska merkittäviä eroja eri päivien välille ei juuri syntynyt. Lähes kaikkien vastausten pistekeskisarvot nousivat vuodesta 2012 vuoteen 2013, joten toimenpiteiden voidaan sanoa onnistuneen.

Koska kyselyn vastaukset olivat niin positiivisia ja hyviä, voi niitä käyttää myös motivaatiokeinoina tulevina vuosina, jolloin voidaan pyrkiä yhtä hyviin tuloksiin. Vastaavasti niitä voisi käyttää esimerkiksi markkinoinnissa mahdollisille uusille yhteistyökumppaneille tai lahjoittajille. Ricoh- turnauksella on tulosten perusteella tällä hetkellä erittäin positiivinen imago, joten sen avulla markkinointi niin uusille joukkueille kuin uusille yhteistyökumppaneille voi olla melko helppoa.

Mahdollisia jatkotutkimusaiheita löytyy useita.

- Jokavuotinen tyytyväisyyskysely ja pitkän aika välin seuranta
- Miten sosiaalista mediaa voisi hyödyntää turnauksessa paremmin?
- Yksittäisen koulun tarkka seuranta (mahdollisesti useana vuonna)
- Vapaaehtoisten motiivien tarkka selvitys ja miten uusien seuran ulkopuolelta tulevien vapaaehtoisten olisi mahdollista päästä mukaan järjestelyihin
- Yksittäisen joukkueen seuraaminen turnauksen aikana

Samankaltainen tutkimus voitaisiin toteuttaa myös jossain toisessa koripalloturnauksessa Suomessa tai ulkomailla, ja vertailla tuloksia keskenään. Molemmat turnaukset voisivat oppia toistensa virheistä, jolloin kaikki osapuolet hyötyisivät.

6.2 Oman työskentelyn arviointi

Työ vei lopulta paljon enemmän aikaa, kuin alun perin oli tarkoitus. Tutkimuksen oli tarkoitus koskea vain vuoden 2012 turnausta, mutta koska työ ei edennyt juurikaan vuoden 2012 aikana, otettiin mukaan myös vuosi 2013. Toisaalta tämä oli erinomainen ratkaisu, koska työ sai lisäarvoa seuraavan vuoden tulosten ansiosta, jolloin tuloksia pystyttiin vertailemaan.

Opinnäytetyön vuoksi turnausjärjestelyjä pääsi seuraamaan hyvin läheltä ja olemaan mukana toteuttamassa isoja tapahtumia. Turnauksissa sai oppia asiakaspalvelusta, muuttuviin tilanteisiin nopeasti reagoinnista ja suurien kokonaisuuksien hallinnasta olemalla käytännön tilanteissa mukana. Turnauksissa vapaaehtoisena oleminen myös selkeytti kyselyä, ja tiettyjä kohtia oli helpompi avata ja perustella. Opinnäytetyö myös tarjosi paljon uusia kontakteja, joista on toivottavasti tulevaisuudessakin hyötyä. Myös kyselyn tekeminen Webropolin avulla selkiintyi, ja vastausten käsittelystä ja tulkinnasta tuli uutta tietoa.

7 Lähteet

FIBA. Official Basketball Rules of 2010. Rio de Janeiro 2010.

Frami Oy. Event Management Guide - opas kansainvälisen tapahtuman järjestäjälle. 2010.

Kauhanen, Kauhanen & Juurakko. Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus.. Vantaa 2002.

Konttinen, Marttinen. Extremerun liikuttaa tuhansia Vantaalla.. YLE 17.5.2014.

Petersen, Robert Stanley. Koripallovalmennus.. Forssa 1993.

PuHu Juniorit hallitus. PuHu Junioreiden toimintakäsikirja. 2013.

Suomen Koripalloliitto. Katsojan opas,

Suomen Koripalloliitto. Suomi-koriksen tärkeimmät rajapyykit. 2014

Liite 1.

Kati, Arja, Danny, Milla, Pihla 12.4.2012, Jyvänen

- Pysäkkimerkit ja –kartat, ja näistä hyvät infot kaikille kuskeille
- Aamiainen Pähkikseen!
- Sunnuntaina tuomareiden kamat aamulla Areenalle
- Turnaus käsikirja
 - erikseen koulukohtaiset asiat ja koko turnauksen asiat
 - koulujen pelisäännöt
 - yleiset käytössäännöt/seuran sisäiset pelisäännöt esim. myynnissä
- kassit ja kaulanauhat (Ricoh?)
- perjantaille pidempi ruokailuaika
- joukkueenjohtajille lahja? (Ricoh?)
- majoitustiloja ensi vuonna vähemmän
 - hotellipaketti?
- Petelle joku kaveri tuomarijuttuun
 - kyydit
- tuomareiden majoitus
 - lava/auditorio/Sali?
- kisakansliaan lomake palautuksia varten
- alumni/kumminkaima –toiminnan rohkaisu
- tuomaripaitojen vahtiminen
- kamat aiemmin kisakansliaan
- hupparifirman toive: ei t-paitojen ennakkomyyntiä...
- kisakansliaplakaatti
 - trumpettijalat
- sunnuntai-illan illanviettopaikka?
 - houstaaajat
 - ruoka
 - pizza, kiinalainen, joku muu?
- Katin paku erittäin hyvä
- kuljetuspalvelun autojen määrä
 - kaksi isoa bussia?
- kuljetuspalvelun erotus sermillä kisakansliassa
- Kisakanslia kahvion päätyyn, kuljetuspalvelu kanslian takana
- Kisakanslian entiselle paikalle wiit/arpajaiset/myymälä/tulospalvelu



TURNAUSVÄEN KÄSIKIRJA

RICOH XVI

25.-27.1.2013

TERVETULOA RICOH-TURNAUKSEEN!

Ricoh-turnaus kerää joka vuosi Vantaalle yli 3000 nuorta koripalloilijaa sekä heidän taustajoukkonsa. Turnauksemme on Suomen toiseksi suurin koripalloturnaus, ja usko tai älä, samalla yksi maailman suurimmista viikonlopun kestävästä junioriurheilutapahtumista. Sen lisäksi, että turnauksessa pelataan noin 650 ottelua, vaatii se äkkiseltään laskettuna lähes 5000 tuntia vapaaehtoista talkootyötä. Turnauksemme onkin profiloitunut tapahtumaksi, joka kerää yhteen niin uudet kuin vanhat PuHulaiset talkoiden merkeissä. Ricoh-turnauksella on mieletön koko seuraava yhdistävä vaikutus!

Hienon tapahtuman lisäksi on selvää, että turnaus on seurалlemme taloudellisesti suuri kivijalka. Ricoh-turnauksen taloudellinen tuotto on noin viidennes seuramme koko vuoden liikevaihdosta.

Samalla turnauksesta hyödytään monilla muilla tavoin. Omat joukkueemme pääsevät ilman osallistumismaksua pelaamaan hyviä otteluita, joukkueet hitsautuvat tiiviimmin yhteen ja turnausfiilis yhdistää kaikkia PuHulaisia. Kiitos kun olet mukana, jokainen tehtävä ja työtunti on seurалlemme mittaamattoman arvokas.

Tehdään yhdessä tästä Ricoh-turnauksesta huikea!

Danny Jansson

Turvausvastaava

PuHu Juniorit ry.



YHTEYSTIETOJA

Turnausvastaava Danny Jansson danny.jansson@puhujuniorit.fi 046-8103979	Turnausassistentti Milla Haglund milla.haglund@puhujuniorit.fi 045-2384600
Turnausassistentti Arja Nurminen arja.nurminen@luukku.com	Turnausassistentti Pihla Nikkarinen pihla.nikkarinen@gmail.com
Kuljetukset Iitu Rantanen	Kuljetukset Tapio Salonen
Majoitus Arja Nurminen/Pihla Nikkarinen	Tuomarit Petri Tuunanen
Tulospalvelu Jorma Kuparinen	Ruokailut ja buffetit Kati Rauhala

Toimisto:

PuHu Juniorit ry
Patotie 6 a
01600 Vantaa
09 - 428 90334



MIKÄ RICOH-TURNAUS?

Pallonpomputus ja kannustushuudot täyttävät Vantaan koulujen salit jo neljännen kerran Ricoh-turnauksen merkeissä tammikuun lopussa. Vantaalle saapuu noin 250 joukkuetta niin Suomesta kuin ulkomailta pelaamaan turnauspelejä noin 27:llä koululla. Sarjoja löytyy 6-7-vuotiaista supermikroista aina B-junioreihin saakka, yhteensä mitalit jaetaan 25 sarjassa. Ainoana turnauksena Suomessa myös Unified-joukkueilla on oma sarjansa Ricoh-turnauksessa. Nopeasti laskettuna turnaus kokoaa Vantaalle noin 3000 pelaajaa, valmentajaa, huoltajaa, kuskia, valvojaa ja fania viikonlopun ajaksi.

Kuulostaako paljolta? Niin se onkin.

Ricoh-turnaus on viime vuosina vakiinnuttanut paikkansa Suomen toiseksi suurimpana koripalloturnauksena. Taustalla on valtava määrä seuran toimihenkilöiden ja vapaaehtoisen turnausväen työtunteja. Jokainen PuHu:n joukkue saa turnauksen ajaksi oman vastuukoulun, jolla riittää puuhaa perjantai-iltapäivästä sunnuntai-iltaan saakka. Tehtäviä on lukuisia, ja turnausfiiliksestä pääseekin parhaiten nauttimaan kouluilla. Mitä enemmän annat, sitä enemmän varmasti myös saat!

Työtunteja per koulu kertyy satoja, joten nyt on hyvä aika houkutella mukaan talkoisiin myös mummot, kummit ja naapurit! Jo tunnin tai kahden työhetki on valtavan arvokas, se voi tarkoittaa ruokataukoa jollekin toiselle, tai vaikka mahdollisuutta käydä seuraamassa pelejä muilla kouluilla.

Koululla pääset näkemään lasten onnistumisia ja olemaan paikalla hävittyjen pelien jälkeen. Pääset tutustumaan muihin perheisiin ja viettämään aikaa rennossa ilmapiirissä. Turnaus on lapsille ja joukkueille yksi koriskauden kohokohtia, ja yhdessä voimme tehdä tästäkin Ricoh-turnauksesta

KUKA TEKEE JA MITÄ?

Jokainen joukkue saa vastuulleen yhden koulun viikonlopun ajaksi, pääsääntöisesti oman ikäluokkansa pelikoulun. Eri kouluilla on hieman erilaisia käytäntöjä esimerkiksi avainten, tilojen yms. suhteen, mutta joka tapauksessa jokaisesta joukkueesta tulisi valita seuraavat henkilöt hyvissä ajoin:

Salivastaava:

- Vastuussa kaikesta koululla viikonlopun aikana
- Koulun tiloihin tutustuminen ennen turnausta, avainten hankinta
- Toimitsija- ja buffavuorojen jako yhdessä buffavastaavan ja jojon kanssa
- Salivastaava on koululla aamulla ensimmäisenä ja illalla viimeisenä
- Otteluiden aikataulussa pysymisestä huolehtiminen
- Huolehtii, että tuomarit ja toimitsijat ovat paikalla ajallaan
- Tulosten ilmoitus tulospalveluun
- Kaikkien eteen tulevien isojen ja pienten ongelmien ratkaiseminen

Buffavastaava:

- Suunnittelee buffetin myynnin ja noutaa seuran puolesta tulevat varusteet ennen turnausta
- Huolehtii, että myynnissä on suolaista ja makeaa syötävää
- Koulun tilojen ja mahdollisten tarvikkeiden kartoitus etukäteen
- Hinnastojen suunnittelu erikseen seuran ja joukkueen omista tuotteista
- Buffavuorojen jako yhdessä jojon ja salivastaavan kanssa

Toimitsijat: Pitävät otteluissa kelloa ja pöytäkirjaa.

Yövalvojat: Valvovat majoituskouluilla öisin (n. klo 23-6.00) ja huolehtivat, että koululla on hiljaista ja rauhallista.

Lisäksi talkoolaiset huolehtivat yhdessä koulun yleisestä siisteydestä ja turvallisuudesta. Kouluilla voi myös järjestää ns. ylimääräistä toimintaa viikonlopun aikana, esimerkiksi arpajaiset, makkaranpaisto jne. Sali- ja buffavastaville, kuten myös toimitsijoille, järjestetään omat koulutukset tammikuussa ennen turnausta.

MITÄ MISSÄKIN TAPAHTUU?

Kisakanslia sijaitsee Energia Areenalla. Kisakansliassa tulee jokaisen vierailevan joukkueen ilmoittautua perjantaina ennen omien pelien alkua. Kansliassa on väkeä perjantain aamupäivästä aina sunnuntai-iltaan saakka, ja sieltä löytyy turnauksen aikana tietoa ja apua niin joukkueille, tuomareille kuin talkooväellekin.

Kisakanslialla on lisäksi 24h auki oleva puhelin, johon voi soittaa tarvittaessa. Myös **kuljetuspalvelun toimisto** sijaitsee kisakanslian yhteydessä.

Kaikki turnauksen **ruokailut** tapahtuvat Varia Myyrmäessä (ammattikoulu).

Majoituskouluina toimivat Martinlaakso, Mårtensdal, Pähkinärinne, Vaskivuori ja Uomarinne.

Kisadisco on lauantai-iltana Uomarinteen koululla.

YHTEISIÄ PELISÄÄNTÖJÄ

- Seuran puolesta tulevien tuotteiden myynnistä tulevat rahat tilitetään seuralle turnauksen jälkeen
- Omien tuotteiden myynnistä rahat joukkueen omalle tilille
- Jokainen vastuutehtävässä oleva osallistuu tarvittaviin koulutuksiin ennen turnausta, näin ollaan kaikki samalla sivulla turnauksen alkaessa
- Koulu jätetään samaan kuntoon kuin se oli sinne tultaessa, myös ensi vuonna on turnaus!
- Pyydä apua rohkeasti – mieluummin kysy kuin ole kysymättä!

