



Sappeen seikkailupuiston perehdytysopas

Eetu Nieminen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Liikunnanohjaaja (amk)

Opinnäytetyö

2024

Tiivistelmä

Tekijä Eetu Nieminen
Tutkinto Liikunnanohjaaja (amk)
Raportin/Opinnäytetyön nimi Sappeen seikkailupuiston perehdytysopas
Sivu- ja liitesivumäärä 28 + 11
<p>Opinnäytetyön aiheena oli tuottaa perehdytysopas Sappeen seikkailupuistolle. Toimeksiantajana Sappeen seikkailupuisto on Pälkäneellä Pirkanmaalla sijaitsevan ympärivuotisen matkailukeskuksen seikkailupuisto. Oppaan ideana oli tuottaa Sappeen seikkailupuistolle perehdytysopas, josta löytyy seikkailupuiston uusille työntekijöille olennaiset tiedot ja taidot.</p> <p>Tietoperustassa käsiteltiin asiakaskokemusta käsitteenä, ja miten sitä voitaisiin parantaa. Lisäksi pureuduttiin perehdytykseen syvemmin, ja mitä asioita perehdyttämisessä tulee ottaa huomioon. Seikkailupuistoista tehtiin teoriakatsaus, jotta lukija ymmärtää millaisella kentällä opinnäytetyön aihe toimii. Oppaan tekemisessä hyödynnettiin teoriataustasta tarttuneita oppeja. Oppaan kehittämismenetelmänä käytettiin lineaarista mallia, jonka mukaan kehittämistyö tehtiin. Yhtenä osana oppaan toteutusta käytettiin apuna teemakyselyä, jotta saatiin yksilöityä tietoa oppaan aiheesta. Tässä raportissa on kuvattu teoriataustan ja tutkimusmenetelmien jälkeen, kyse-lyssä ilmenneitä tuloksia, ja raportoitu niiden sekä teoriataustan perusteella tehtyjä valintoja. Raportissa käsitellään lopulta myös oppaan tekemisen prosessia ja pohditaan sen onnistumista sekä jatkokehittämismahdollisuuksia.</p> <p>Oppaan tuottamisen prosessi aloitettiin syksyllä 2023 ja se valmistui keväällä 2024. Opas tulee käyttöön Sappeen seikkailupuiston uusille työntekijöille perehdytysmateriaaliksi kesällä 2024. Myös perehdyttäjät tulevat hyödyntämään opasta perehdytyksen runkona. Opas sisältää tiedot ja taidot seikkailupuistotyöstä, mitä työskentely Sappeen seikkailupuistossa edellyttää. Tee- mana perehdytysoppaan taustalla on asiakaskokemuksen parantaminen seikkailupuistossa. Asiakaspalvelun vaaliminen ja seikkailupuistotyö olivat asioita, joita oppaassa haluttiin painot- taa.</p>
Asiasanat Seikkailupuistot, oppaat, asiakaskokemus, perehdyttäminen

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Asiakaskokemus	3
2.1	Asiakaskokemus käsitteenä	3
2.2	Asiakaskokemuksen rakentuminen erilaisissa kosketuspisteissä.....	4
2.3	Asiakaskokemuksen moniulotteisuus.....	5
2.4	Hyvän asiakaskokemuksen rakentuminen.....	6
3	Perehdyttäminen	8
3.1	Perehdyttäminen käsitteenä	8
3.2	Perehdyttämisen prosessi	8
4	Seikkailupuisto - mikä se on?	11
4.1	Seikkailupuistojen tausta	11
4.2	Seikkailupuiston rakenne ja varusteet.....	12
5	Kehittämistyön lähtötilanne	13
5.1	Sappeen seikkailupuisto	13
5.2	Tarpeet oppaan taustalla	14
5.3	Oppaan laadulliset kriteerit	15
6	Perehdytysoppaan tuottamisen kuvaus.....	17
6.1	Lineaarinen malli.....	17
6.2	Oppaan tekoprosessi kehittämisen menetelmän mukaan	17
6.3	Kysely.....	19
6.4	Kyselyn tulokset.....	19
6.5	Johtopäätökset oppaaseen	21
6.6	Oppaan sisältö	22
7	Pohdinta	24
7.1	Oppaan jatkokehittäminen	25
7.2	Haasteet prosessin aikana	25
7.3	Oma oppiminen.....	26
	Lähteet	27
	Liitteet.....	29
	Liite 1. Teemakysely seikkailupuistotyöntekijöille.....	29
	Liite 2. Sappeen seikkailupuiston perehdytysopas.....	30

1 Johdanto

Seikkailupuistoja kuvaillaan Rantapallon sivuilla vuonna 2022 julkaistussa blogissa "loistavana tapana nauttia Suomen kesästä". Artikkelissa mainitaan, että seikkailupuistojen hyviä puolia on ulkoilu sekä itsensä haastaminen samalla. Seikkailupuistoista sanotaan, että niiden tuottama kokemus antaa adrenaliinia kovimmille seikkailijoille. Sen sijaan korkean paikan kammoisille, seikkailupuistot antavat mahdollisuuden voittaa pelkonsa. (Khanji 20.7.2022.) Ylen artikkelissa vuodelta 2015 kerrotaan, kuinka seikkailupuistoilmiö on tuolloin ollut yleistymässä Suomessa isolla mittakaavalla (Koivuranta 2015). Tuolloin seikkailupuistojen määrä Suomessa oli noin parikymmentä, ja nykyisin seikkailupuistoja on rakennettu jo miltei kolmekymmentä (Khanji 20.7.2022), joten voidaan tehdä johtopäätös, että seikkailupuistoilmiö on jatkunut yhdeksän vuotta tämän jälkeenkin. Seikkailupuistot ovat siis kiistatta kasvava ja ajankohtainen aktiviteetti Suomessa.

LAB ammattikorkeakoulun vuonna 2022 julkaistussa blogissa kerrotaan asiakaskokemuksesta ja sen yhdistymisestä perehdyttämiseen. Asiakaskokemus ja perehdyttäminen liittyvät käsitteinä yhteen palvelumuotoilun kautta. Hyvin suoritettu perehdyttämisprosessi hyödyttää niin työntekijää kuin työnantajaa. Työntekijän kannalta perehdyttämisen merkitys voi näkyä esimerkiksi työmotivaation noustessa, mikä tietenkin auttaa työnantajaa, kun työ hoidetaan hyvin. (Heinonen & Jurvakainen 21.12.2022.) Ajatusta jatkettaessa voidaan ajatella eteenpäin, eli asiakaskokemuksen optimointiin tarvitaan henkilöstön ja palveluympäristön kehittämistä, mihin taas voidaan vaikuttaa perehdyttämiseen keskittymällä. Näin ollen kiteytettynä voidaan sanoa, että perehdyttämiseen keskittymällä voidaan vaikuttaa lopulta työntekijän ja työnantajan lisäksi asiakkaan tyytyväisyyteen eli lopulta asiakaskokemukseen. Asiakaskokemuksen parantamista elämys- ja liikunta-alan yrityksessä, kuten seikkailupuistossa voidaan pitää yhtenä valttina takaamaan, että ihmiset valitsevat vapaa-ajanvietteeksi seikkailupuiston.

Opinnäytetyöni aiheena on tuottaa Sappeen seikkailupuistolle perehdytysopas. Oppaan tarkoitus on tuoda seikkailupuistotyön tärkeimmät ja olennaisimmat asiat helposti luettavampaan muotoon. Oppaasta löytyy uudelle työntekijälle kaikki tarpeellinen, aloittaessaan työt Sappeen seikkailupuistossa. Opas käsittelee seikkailupuistotyötä turvallisuuden, asiakaspalvelun laadun ja Sappeen seikkailupuiston omien tarpeiden mukaan. Opas tuo siis esille tietoja ja taitoja, joita hyödynnetään muissakin seikkailupuistossa, mutta se on erikoistunut Sappeen seikkailupuiston omiin tarpeisiin.

Opinnäytetyön tekijän tausta aiheesta on kolmen kesän työkokemus Sappeen seikkailupuistossa. Sappeella ei ole ollut omia materiaaleja seikkailupuistotyöstä, vaan ne ovat peräisin muualta. Seikkailupuiston ensimmäisenä kesänä perehdyttämisen työntekijöille suoritti saksalainen seikkailupuistoihin erikoistunut yritys Faszinatur. Kyseinen yritys on rakentanut useita seikkailupuistoja Suomeen ja muualle Eurooppaan. Perehdytyksessä ja seikkailupuistotyössä on tähän asti käytetty

juuri Faszinatourilta saamia materiaaleja, erityisesti seikkailupuistotyöstä yleisesti kertovaa käsikirjaa. Käsikirjassa on tekniset tiedot ja taidot seikkailupuistotyöstä listattuna, mutta käännösversio ei ole helppolukuisin. Näin siis tässä tilaisuuden tuottaa Sappeen seikkailupuistolle perehdytysoppaan, sen omiin tarpeisiin peilaten.

Opinnäytetyön teoriatausta koostuu kolmesta eri aiheesta. Asiakaskokemuksen teoriataustassa avataan kyseistä käsitettä sekä sen muodostumista yhteisöissä. Perehdyttämisen teoriakatsauksessa selvennetään lukijalle, mitä perehdyttäminen on ja mitä asioita perehdyttäessä tulee ottaa huomioon. Seikkailupuistojen teoriataustasta löytyy taustaa seikkailupuistoilmiölle ja avataan lukijalle, mikä seikkailupuisto ylipäättään on. Teoriataustan jälkeen raportissa käydään läpi itse opinnäytetyön tekoprosessi aina tutkimusmenetelmistä perehdytysoppaan tuottamiseen asti. Tutkimusmenetelmien avaamisen kautta päästään lopulta pohdintaosioon, jossa käydään läpi jatkokehittämistä ja reflektoidaan perehdytysoppaan tekoprosessia kokonaisuudessaan.

2 Asiakaskokemus

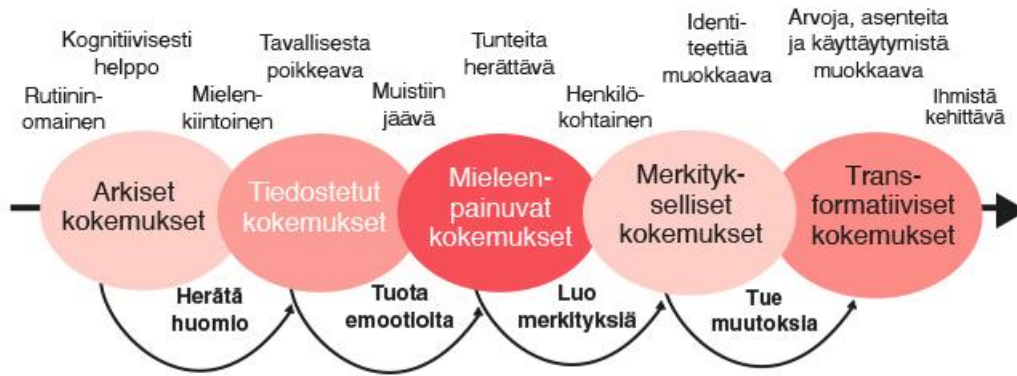
Sappeen seikkailupuiston perehdytysoppaalla pyritään siihen, että henkilöstö pystyy tuottamaan hyvän asiakaskokemuksen. Tämän vuoksi on otettava selvää, mikä on asiakaskokemus ja mistä asioista hyvä asiakaskokemus rakentuu. Lisäksi teoriataustassa otetaan selvää, millaisissa asiakaskohtaamisissa erityisen hyvät asiakaspalvelukohtaukset syntyvät.

2.1 Asiakaskokemus käsitteenä

Asiakaskokemus on laaja käsite, jota nyky maailmassa käytetään helposti kaikkeen, mikä liittyy organisaation toimintaan. Onkin siis syytä pureutua termiin syvemmin kiinni, jotta tietää, mistä oikein on kyse. Tutkijat ovat jaotelleet asiakaskokemuksen olennaisia piirteitä eri kategorioihin. Ensimmäinen niistä on asiakaskokemuksen ajallinen luonne. Tässä kategoriassa tarkoitetaan sitä, kuinka asiakaskokemus rakentuu aikaan ennen ostamista, ostopäätöksen tekemiseen ja sen jälkeiseen aikaan. Toinen osa asiakaskokemusta tutkijoiden mukaan on nimeltään kosketuspisteiden merkitys, joka tarkoittaa yrityksen sekä asiakkaan vuorovaikutustilanteita. Kolmas kategoria liittyy asiakaskokemuksen moniulotteisuuteen. Tämä siis tarkoittaa, että asiakaskokemusta tarkastellaan kognitiivisesta, emotionaalista, sosiaalisesta ja sensorisesta näkökulmasta. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 36.) Seikkailupuistotyössä ei tule ajatelleeksi, kuinka pienet asiat voi vaikuttaa siihen, että asiakas tekee ostopäätöksen uudestaan tulella viettämään vapaa-aikaansa jälleen saman palvelun äärelle. Näihin asioihin asiakaspalvelutyössä tulee kiinnittää huomiota.

Asiakaskokemus määritellään vahvasti myös siihen, kuinka asiakkaan kanssa vuorovaikutus on sujunut. Eli se syntyy, kun asiakas käyttää esimerkiksi jonkun yrityksen tuotetta tai palvelua. Asiakaskokemus on muuttunut vuosien varrella suuresti. Digitalisoituminen on muuttanut niitä kohtia, joissa asiakas kohtaa yrityksen. Nykyään asiakas hoitaa jotain palvelua käyttäessään varaukset itse internetin välityksellä, mikä poikkeaa suuresti ajasta ennen internetin aikakautta. (Korkiakoski & Gerdt 2016, 47.)

Tutkimuskirjallisuudessa asiakaskokemusta tarkastellaan kahdesta eri näkökulmasta. Ensimmäisessä tavassa sitä tutkitaan seurauksena kuluttajan omista näkökulmista, jossa otetaan kuluttajan perspektiivi vahvasti huomioon. Toinen tapa tutkii asiakaskokemusta organisaation tutkimuksellista näkökulmasta. Ensimmäinen tutkintatapa painottaa siis kärjistettynä enemmän asiakkaan kontekstia, kun taas toinen yrityksen näkökulmasta. Kuvassa 1 havainnollistetaan yllä olevissa teksteissä, kuinka asiakaskokemukset ovat erilaisia. Kun taas kuvan alapuolella on ohjeita, mitä yrityksen tulisi tehdä tuottaakseen hyvän asiakaskokemuksen (kuva 1). (Saarijärvi & Puustinen 2020, 37.)



Kuva 1. Asiakastilanteissa koetaan erilaisia kokemuksia (Saarijärvi & Puustinen, 44)

Asiakaskokemusta voidaan lähestyä teoreettisesta näkökulmasta havainnollistaen. Asiakaskokemukseen terminä päästään paremmin kiinni, kun avataan sitä alakäsittein. Asiakaskokemukseen olennaisina liittyvät termit asiakasorientaatio ja asiakaslähtöisyys, jotka kuvaavat sitä, kuinka kuluttajalähtöisyyttä mietitään organisaation johtamisen tapana. Eli käytännössä toimintaa johdetaan asiakkaan näkökulmasta. Toinen asiakaskokemuksen rakentumiseen liittyvä alakäsite on asiakkaan ostopäätösprosessi, jonka rakentumiseen kiinnitetään huomioita. Asiakastytyväisyys, -uskollisuus ja -suosittelu ovat asioita, jotka vaikuttavat asiakaskäyttäjymiseen myös tulevaisuudessa. Näiden kohtien ymmärtämisessä keskiössä ovat asiakasodotusten sisäistäminen. Olennainen osa asiakastytyväisyyttä ja sen kehittämistä on sen mittaaminen. Asiakastytyväisyyden mittaamisessa kannattaa pitää mielessä asiakaskokemukseen vaikuttavat tekijät, kuten palvelun laatu. Kun palvelun laatu on kunnossa, se vaikuttaa suoraan asiakasuskollisuuteen- ja tyytyväisyyteen. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 39.) Ihmiset siis voidaan sitouttaa palvelun äärelle ihan perusasioiden hallitsemisella työssä. Asiakkaiden huomioiminen ja ammattitaidon vaaliminen henkilöstön keskuudessa voivat johtaa suoraan siihen, että esimerkiksi Sappeen seikkailupuisto valitaan lomapäivän vieton kohteeksi, toisen seikkailupuiston sijasta.

Asiakaskokemusta voidaan parantaa keskittymällä asiakaspalvelun, palveluympäristön ja vuorovaikutuksen parantamiseen. Palvelun laatuun keskittymisessä on suora yhteys asiakaskokemukseen. Asiakaspalvelijassa arvostettavia piirteitä ovat huomaavaisuus ja luotettavuus. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 39.)

2.2 Asiakaskokemuksen rakentuminen erilaisissa kosketuspisteissä

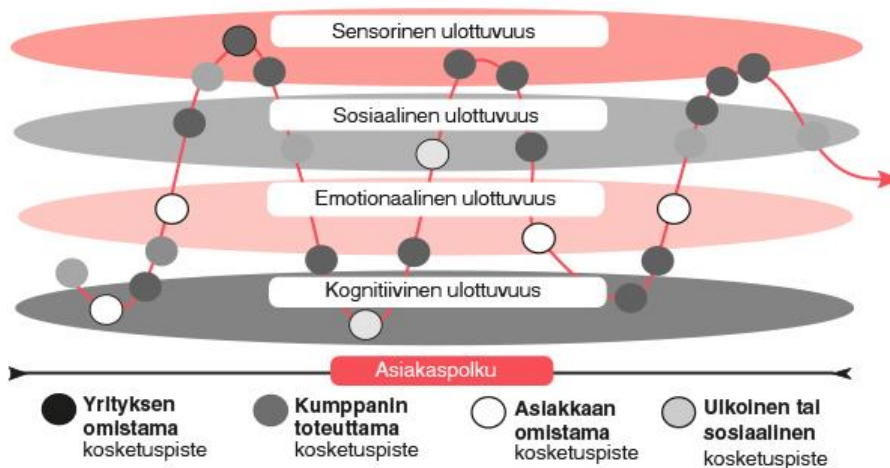
Ajallisesti asiakaskokemuksen voidaan katsoa rakentuvan kolmessa eri kohdassa: ennen ostamista, ostamisen aikana sekä ostamisen jälkeisenä aikana. Näissä kaikissa vaiheissa koetaan erilaisia kosketuspisteitä organisaatioon. Tällaisia kosketuspisteitä ovat esimerkiksi organisaation asiakaspalvelu, brändi, kotisivut, markkinointi ja henkilöstö. Näiden kaikkien kosketuspisteiden

kautta rakentuu myös oma asiakaskokemuksemme yrityksestä. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 46.) Näistä kosketuspisteistä tällä opinnäytetyöllä pystytään vaikuttamaan henkilöstöön ja asiakaspalveluun.

Asiakaskokemuksen erilaisia kosketuspisteitä voidaan jakaa neljään kategoriaan. Yrityksen omistamiin kosketuspisteisiin kuuluu asiakaspolun kosketuspisteet, joita yritys itse ohjaa. Esimerkkeinä tällaisista kosketuspisteistä voi olla asiakaspalvelu ja tuotteen sisältö. Kumppanin toteuttamat kosketuspisteet ovat sen sijaan yhteistyöyritysten kanssa johtamat kosketuspisteet. Niitä voi olla muun muassa toiselle yritykselle ulkoistettu asiakaspalvelu tai markkinointi. Asiakkaan omistamat kosketuspisteet ovat nimensä mukaan asioita, joita yritys ei pysty kontrolloimaan. Esimerkiksi asiakkaiden puheet yrityksestä ystävälleen ovat sellaisia. Viimeinen kategoria käsittelee yrityksen sosiaalisia ja ulkoisia kosketuspisteitä. Sosiaalisessa mediassa annetut palautteet tai suosittelut kuuluvat tähän kategoriaan. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 47.)

2.3 Asiakaskokemuksen moniulotteisuus

Kun tarkoitetaan sitä kaikkea, mitä asiakas tarvitsee, kokee, näkee, haistaa, kuulee ja tuntee asiakaspolun aikana, puhutaan asiakaskokemuksen moniulotteisuudesta. Asiakaskokemuksen ulottuvuudet voidaan jakaa neljään kognitiiviseen, emotionaaliseen, sosiaaliseen ja sensoriseen, kuten kuvassa 2 näytetään. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 51.)



Kuva 2. Asiakaskokemuksen moniulotteisuutta eri kosketuspisteissä (Saarijärvi & Puustinen 2020, 52)

Kognitiivinen asiakaskokemuksen ulottuvuus tarkoittaa yksinkertaisuudessaan sitä, että asiakas ostaa tuotteen tai palvelun, koska se on tavoitteena. Kuluttaja ostaa siis linja-autolipun päästäkseen paikasta toiseen. Emotionaalinen asiakaskokemuksen ulottuvuus tarkoittaa asiakkaan tunteellisia kokemuksia suhteessa yrityksen tuotteisiin tai asiakaspalveluun. Tässä tapauksessa

emootiot voivat olla negatiivisia, kun tuote tai palvelu ei vastaa kuluttajan odotuksia, tai toisin päin. Tälle kategoriolla tunnuksenomaista on se, että hyvät ja huonot kokemukset muistetaan parhaiten, jotka vaikuttavat kuluttajan kokemukseen yrityksestä. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 51.)

Sosiaalisen asiakaskokemuksen ulottuvuudessa pureudutaan siihen, kuinka esimerkiksi muiden asiakkaiden puheet vaikuttavat kuluttajan mielipiteeseen. Esimerkiksi ihminen, joka ei ole asioinut edes käyttänyt yrityksen palveluja tai tuotteita, vaikuttaa kuluttajan mielipiteeseen. Viimeinen ulottuvuus eli sensorinen asiakaskokemus perustuu aistikokemusten varaan. Asiakkaan aistien perusteella saama vaikutelma tuotteista tai palveluista vaikuttavat asiakaskokemukseen. Esimerkiksi, jos kaupassa haisisi pahalle, se voisi vaikuttaa kielteisesti kuluttajana asiakaskokemukseen. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 51.) Sensoriseen asiakaskokemukseen henkilöstö pystyy vaikuttamaan yleisellä siisteydellä ja katsomalla, että tavarat ovat paikallaan ja työtilat ovat siistit.

2.4 Hyvän asiakaskokemuksen rakentuminen

Yrityksen tuottama hyvä asiakaskokemus ei ole yksiselitteinen asia, vaan monen osatekijän summa. Asioita, joista hyvä asiakaskokemus voi koostua ovat muun muassa: hyvä rekrytointi, toimiva johtamiskulttuuri, ylpeys olla yrityksen työntekijä, asiakaslähtöinen kulttuuri ja yrityksen selkeä perehdyttäminen. Voi siis sanoa, että hyvään asiakaskokemukseen vaikuttavat moni asia, ja sen kehittäminen tarvitsee systemaattista ja sitoutunutta työtä pitkäjänteisesti. Asiakaskokemus rakentuu siis perusasioiden tekemisestä laadukkaasti. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 66.)

On tutkittu, että hyvät ja muistettavat asiakaskokemukset jättävät vahvan tunteellisen jäljen. Professori Stefan Thomken mukaan on monia tapoja, joilla lisätä tunnetta asiakaskokemuksiin. Yksi tapa on ihmisten aisteihin vaikuttaminen. Sensorinen eli aistillinen kokemus tekee paljon kuluttajan asiakaskokemukseen. Thomken mukaan yrityksen toiminnassa olennaista on kääntää negatiiviset kokemukset positiiviseksi. Tarinallistaminen, innovatiivisuus ja rohkea kokeilu ovat organisaation tapoja lisätä emootiota ja saavuttaa tunteellisempi asiakaskokemus kuluttajalle. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 67.)

Jotta asiakaskokemus on erityisen hyvä, tulisi kuluttajan odotuksen ylittää kosketuspisteissä. Kuluttajan asiakasodotusten ylittäminen voi olla jokin pieni ystävällinen teko asiakaspolun yhteydessä. Tutkimusten mukaan pienien yksityiskohtien avulla voidaan nostaa asiakastyytyväisyyttä. Asiakaspalvelutilanne on tässä pääosassa. Asiakaspalvelijan on ymmärrettävä kuluttajan olevan ihminen, jolla on turvallisuuteen ja oikeudenmukaisuuteen liittyviä tarpeita, kuten kaikilla ihmisillä. Ihmislähtöinen asiakaspalvelutapa onkin ydin sille, että pystyy asiakaspolun aikana mahdollistamaan pieniä, mutta merkityksellisiä eleitä, jotka ovat suoraan vaikutuksessa positiiviseen asiakaskokemukseen. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 68.) Seikkailupuistotyössä asiakkaan odotusten ylittäminen

kosketuspisteissä voisi liittyä asiakkaiden kohtaamiseen reippaalla, luotettavalla sekä empaattisella otteella. Esimerkiksi lapsille voi valjaiden palauttamisen yhteydessä antaa seikkailupuiston tarran mukaan, jolloin lapsille todennäköisesti tulee hyvä mieli. Parhaassa tapauksessa tarran saaneet lapset kertovat kavereilleen hauskaista seikkailupuistokokemuksestaan, jolloin uusia asiakkaita voidaan saada lisää.

3 Perehdyttäminen

Perehdytysopasta koostettaessa on hyvä ymmärtää, mitä perehdytys on, kuinka perehdyttäminen tapahtuu ja mitä asioita siinä kuuluu ottaa huomioon. Tämä perehdytyksen teoriakatsaus perustuu-kin näihin kysymyksiin ja syventyy perehdyttämisen äärelle.

3.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Perehdyttämisestä ja työnopastuksesta kerrotaan työturvallisuuskeskuksen sivuilla. Perehdyttäminen tarkoittaa prosessia, jonka avulla uusi työntekijä oppii työskentelemään työpaikkansa odotusten, tavoitteiden ja tapojen mukaan. Työnopastus käsitteenä sen sijaan painottaa asioita, jotka kuuluvat työn tekemiseen, eli mistä työ koostuu ja millaisia taitoja sekä osaamista työhön tarvitaan. (Työturvallisuuskeskus 2013.) Perehdyttäessä uusia työntekijöitä on hyvä huomioida niin työnopastus ja perehdyttäminen. Vaikka ne käsitteinä kulkevat käsikkäin, voi helposti työpaikan odotukset ja tavoitteet perehdytyksessä unohtua, jos keskitytään vain työtehtävien hallitsemiseen ja oppimiseen putkinäköisesti.

Perehdyttämiseen liittyy paljon käytänteitä, joiden omaksumisen tarkoituksena on, että työntekijä tulee sinuiksi työyhteisön ja työn kanssa. Perehdytykseen kuuluu uuden tiedon oppimista, mutta myös sen soveltamista. Perehdyttämisen päätavoitteena on siis, että prosessi mahdollistaa uuden työntekijän sekä työnantajan oppimisen ja kehittymisen. Perehdyttämisellä tavoitellaan työntekijän nopeaa työhön oppimista sekä yleisimpien työtehtävien rutiininomaista hallintaa. (Eklund 2018, 23–24.) Nopea työhön oppiminen ja työtehtävien rutiininomainen hallinta säästää tietenkin aikaa niin esihenkilöiltä kuin muilta työntekijöiltäkin.

Yksi aspekti perehdyttämisessä on turvallisen työskentelyn takaaminen. On työnantajan vastuulla, että työntekijät saavat tiedon työn vaara- sekä haittatilanteista. Työturvallisuuslaissa on todettu, että kattava perehdytys on taattava työn olosuhteiden, välineiden, tuotantomenetelmien, turvallisuuden ja terveyden osa-alueilla. On myös muistettava, että näissä osa-alueissa tapahtuu muutoksia ja uusia tapoja tehdä, jolloin perehdyttämistä on toteutettava myös vanhoille työntekijöille. (Liski, Horn & Villanen 2007.) Työturvallisuuden painottaminen on ensisijaisen tärkeää myös seikkailupuistoalan perehdytyksessä. Seikkailupuistotyössä tulee liikuttua korkealla puussa, joten turvavälineiden käytön ja turvallisuusohjeistuksen käytänteiden perehdyttäminen on tärkeää.

3.2 Perehdyttämisprosessi

Perehdyttäessä alussa tulisi aina asettaa tavoite, mieluiten myös välitavoitteet, jotta perehdytettävä omaksuu aina vähän kerrallaan. Seuraavaksi tulisi näyttää työtehtävä, ja selostaa selkeästi, kuinka

asiat tulisi tehdä, sekä perustella miksi tehdään kuin tehdään. Tässä vaiheessa tulee kertoa toimintasäännöt työtehtävästä. Yksi hyvä tapa on pyytää uutta työntekijää havainnoimaan työtehtävä harjoituksena. Työtehtävät opitaan kuitenkin tekemällä, eli uutta työntekijää tulee rohkaista kokeilemaan uudestaan ja harjoitella. Tässä vaiheessa työhön perehdyttäjä ohjaa rakentavalla palautteella ja motivoi. Harjoittelutilanteiden jälkeen perehdytettävän tulisi antaa työskennellä yksin ja tehdä asiat yksin, jotta työskentelytavat vakiintuvat. Jos esimies koko ajan ohjaa ja valvoo vieressä, ei uusi työntekijä opi tekemään työtä itsenäisesti. Uutta työntekijää on kuitenkin aina hyvä rohkaista kysymään, jos hän ei tiedä tai osaa jotain. (Työturvallisuuskeskus 2013.) On perehdyttäjien ja vanhojen työntekijöiden vastuulla luoda työympäristö, jossa uusi työntekijä uskaltaa kysyä rohkeasti työasioista. Toisaalta uuden työntekijän tulee olla aloitteellinen ja halukas oppimaan uutta.

Hyvää perehdyttämistä tarvitaan, jotta uusi työntekijä tai työtehtäviään talon sisällä vaihtava työntekijä pääsee työskentelemään itsenäisesti. Perehdyttämistä tarvitaan, jotta työntekijä oppii tekemään työtehtävänsä oikein ja virheet vähenevät. On koko yrityksen etu, että virhemarginaali työssä vähentyy, jotta useamman työntekijän ei tarvitse paikkailla virheitä jälkikäteen. Hyvän perehdytyksen ominaispiirteisiin kuuluu, että työntekijä tuntee olonsa turvalliseksi uusien työtehtäviensä alussa, kun perehdyttäjä kertoo laaja-alaisesti työtehtävästä. Mallikkaasti toteutettu perehdytys sitouttaa työntekijää nopeammin yritykseen, ja näin uusi työntekijä alkaa nopeammin tuottamaan lisäarvoa organisaatiolle. (Joki 2018, 110.)

	Vastuussa	Hoidettu (pvm)
Vastaanottaminen (1. päivä) <ul style="list-style-type: none"> • alkukeskustelu, tutustuminen • perehdytysohjelmaan tutustuminen ja perehdyttämismateriaalin antaminen • yrityksen vision ja strategian esittely • työntekijän rooli strategian mukaisessa toiminnassa • talon, tilojen ja työtovereiden esittely • tärkeimpien työsuhteeseen liittyvien seikkojen läpikäynti (työaika, ruokailu, tauot, palkanmaksupäivä, menettely sairaustapauksissa jne.) • tutustuminen omaan työpisteeseen 		
Työohjopastus (2. päivä) <ul style="list-style-type: none"> • tutustuminen omiin työtehtäviin • tutustuminen tietojärjestelmiin • tutustuminen sisäisiin sidosryhmiin (esittely, tapaamisten sopiminen) • yrityksen tuotteisiin ja palveluihin perehdyttäminen 		
Työohjopastus (3. päivä) <ul style="list-style-type: none"> • työohjopastaminen jatkuu • tutustuminen ulkoisiin sidosryhmiin (esittely, tapaamisten sopiminen) • yrityksen sisäisistä käytännöistä kertominen (liikuntaharrastusmahdollisuudet, kerhotoiminta jne.) 		
Työohjopastus (4. päivä) <ul style="list-style-type: none"> • työohjopastaminen jatkuu • tapaamisia tärkeimpien yhteistyötahojen kanssa 		
Seuranta <ul style="list-style-type: none"> • palautekeskustelu perehdyttämisestä • korjausehdotusten ja -toimenpiteiden kirjaus 		

Kuva 3. Esimerkki perehdytysprosessista (Joki 2018, 122)

Ideaalissa tilanteessa perehdytysprosessi alkaa uuden työntekijän vastaanottamisella, jossa tutustutaan sekä esitellään perehdyttämisen aikataulua ja sisältöä. Uudelle työntekijälle on hyvä mainita, missä aikataulussa häneltä oletetaan itsenäistä työskentelyä. Toimenkuvan esittely ja yrityksen tavoitteet ovat asioita, joita uudelle työntekijälle on hyvä kertoa. (Joki 2018, 112.) Kuten kuvassa 3 näytetään, aikataulu on usein suhteellisen tiukka, joten perehdytyksessä olisi hyvä olla selkeä rakenne.

Rajaus perehdytyksessä on tärkeää, jotta tiedetään, millaiseen työsuhteeseen uutta työntekijää perehdytetään. Esimerkiksi, jos työsuhde ei ole järin pitkä. Tällöin on painotettava työn kannalta olennaisimmat tiedot, koska perehdytysaikaa ei välttämättä ole paljoa. Perehdyttämisen kokonaisvaltaisuuden vaikuttavia tekijöitä on muun muassa työntekijän ikä ja osaaminen. Eritasoisille ammatillisesti pitää perehdytysprosessi suunnitella erilailla. Ensimmäiseen työpaikkaan perehdytettävä työntekijä tarvitsee paljon enemmän tukea perusasioissa, kuin alan työkokemusta monilta vuosilta omaava henkilö. (Joki 2018, 112.) Seikkailupuistotyö on kausiluonteista, joten perehdytysprosesissa painottuu työn olennaisimpien asioiden nopea hallitseminen. On kuitenkin yrityksen etu, jos osa-aikaiset työntekijät työskentelevät useamman vuoden yrityksessä, jolloin perehdytykseen ei tarvitse käyttää niin paljon aikaa vuosittain.

4 Seikkailupuisto - mikä se on?

Seikkailupuiston perehdytysopasta koostettaessa on hyvä tutustuttaa lukijaa seikkailupuistojen historiaan ja rantautumiseen Suomeen. Lisäksi tässä teoriakatsauksessa pureudutaan myös yleisesti siihen, mikä on seikkailupuisto.

4.1 Seikkailupuistojen tausta

Seikkailupuistoja mietittäessä saattaa juolahtaa mieleen, että mistä idea seikkailupuistoista on lähtenyt. Seikkailupuistojen historia juontaa juurensa armeijan testeistä, joissa testattiin ketteryyttä sekä fyysistä voimaa. Myöhemmin ratoja aloitettiin kaupallistamaan, jolloin niistä tuli elämystuotetta. Nykyään seikkailupuistot ovat sekoitus elämyksiä, fyysistä aktiivisuutta ja itsensä haastamista. (Smith 2017.) Nykyisin seikkailupuistot ovat usein koko perheelle suunnattuja, joten suurin osa radoistakin on suunniteltu suhteellisen helpoiksi. Kuitenkin seikkailupuistoissa on pidetty kiinni haastavuuden ja itsensä ylittämisen tuomasta adrenaliinista, joten useista seikkailupuistoista löytyy haastavampia ratoja.

Suomeen rakennetut seikkailupuistot määritellään ilmaseikkailupuistoiksi, eli ne ovat rakennettu puuhun muutaman metrin korkeudelle, kuten kuvasta 4 ilmenee. Seikkailupuiston yksi kiipeilytehtävä on vaijerilla puusta toiseen kiinnitetty rakennelma, josta tulee kulkea tasapainoillen. Tällainen rakennelma koostuu yleisimmin vaijerin lisäksi köysistä ja puusta tehdyistä esteistä. (Naskali 2019, 3.)



Kuva 4. Esimerkki kiipeilytehtävästä Sappeen seikkailupuistossa

4.2 Seikkailupuiston rakenne ja varusteet

Seikkailupuistoissa asiakkaan varusteisiin kuuluvat kokovartalovaljaat, kypärä, hanskat ja sulkurenkaat (Sappee s.a.). Seikkailupuistorata alkaa maasta, jossa turvavaljaat kytketään turvavaijeriin kiinni. Valjaiden lukitusmekanismi on suunniteltu niin, että ne laitetaan maassa kiinni vaijeriin, jolloin seikkailija ei pääse putoamaan kesken radan. Seikkailupuistoradalla asiakkaalle tulee vastaan erilaisia elementtejä. Tällaisia ovat vaijeriliu´ut (kuva 5), heiluvat esteet ja muut lihaskuntoa sekä tasapainoa haastavat elementit, joista pitää selvitä eteenpäin, päästäkseen radan loppuun. Seuraava rata aloitetaan taas alhaalta laittamalla turvamekanismi vaijeriin kiinni. Seikkailupuistoissa on tyypillisesti monen tasoisia ratoja, jotta kaiken tasoisille henkilöille löytyy sopivaa haastetta. Tavoitteena on, että asiakas koulutetaan alkuopastuksessa etenemään seikkailupuistossa mahdollisimman itsenäisesti. (Naskali 2019, 3–4.)



Kuva 5. Sappeen seikkailupuiston pitkä vaijeriliuku

5 Kehittämistyön lähtötilanne

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa Sappeen seikkailupuistolle perehdytysopas, joka mahdollistaa uudelle työntekijälle olennaisimmat tiedot ja taidot helposti tarkistettavaksi. Oppaalla pyritään helpottamaan perehdytysprosessia kouluttajien näkökulmasta, sekä tietenkin uuden työntekijän näkökulmasta. Aihe on ajankohtainen, sillä tulevana kesänä uusia työntekijöitä koulutetaan jälleen.



Kuva 6. Sappeen seikkailupuiston kartta (Sappee s.a.)

5.1 Sappeen seikkailupuisto

Toimeksiantajana opinnäytetyössäni toimii Sappeen seikkailupuisto. Sappeen seikkailupuisto on vuonna 2021 heinäkuussa asiakkaille avautunut koko perheen aktiviteetti. Ympäri vuotinen matkailukeskus Sappee resort sijaitsee Pirkanmaalla Pälkäneen kunnassa ja sen alueella talvisin toimii yksi eteläisen Suomen suosituimmista hiihtokeskuksista. Kesäisin Sappeella on seikkailupuiston lisäksi alamäkipyöräily- ja kesäteatteritoimintaa. (Sappee s.a.)

Sappeen seikkailupuisto on alueen puihin rakennettu, yhteensä 12 erilaisen seikkailuradan kokonaisuus. Seikkailupuistosta löytyy yhteensä 38 eripituista vajerialiukua, sekä 96 erilaista seikkailutehtävää. Radat ovat merkattu eri värikoodein, niiden haastavuuden mukaan, kuten kuvasta 6 ilmenee. Neljä vihreällä koodattua harjoittelurataa toimivat alkuopastuksen ympäristönä ohjaajan

kanssa. Sinisiä perheratoja löytyy viisi, jotka ovat suunniteltu lapsiperheille. Harrastajaratoja on neljä ja ne ovat merkattu punaisella värillä. Vetonaulana löytyy lisäksi kaksi violettiä rataa, eli kaksi yli 100 metrin megavaijeriliukua sekä vapaapudotus 11 metrin korkeudesta. (Sappee.fi s.a.)

SEIKKAILUPUISTON SÄÄNNÖT

- 1** Turvallisen ja hauskan elämyksen takaamiseksi sitoudun asiakkaana noudattamaan kaikkia Seikkailupuiston valokien antamia neuvoja, kehoituksia ja käskyjä.
- 2** Puiston ohjaajan tarkistettua ja hyväksyttyä varusteeni oikein puettuiksi pidän varusteet päälläni, saattamatta niitä itse.
- 3** Siirryn suorittamaan aktiviteettiä vasta, kun varusteeni on tarkistettu ja olen saanut ohjaajalta luvan mennä.
- 4** Kunnioitan muita puiston asiakkaita häiritsemättä heidän suortuksiaan.
- 5** Huolehdin omalta osaltani varusteista ja puiston rakenteista vahingottomasti niitä tahallisesti. Mikäli en noudata tätä ohjetta, olen korvausvelvollinen aiheuttamistani vahingoista.
- 6** Ilmoitan näkemistäni epäkohdista heti puiston henkilökunnalle.
- 7** Sitoudun noudattamaan seikkailupuiston aktiviteeteissa olevia ohjeita ja opasteita, kuormitus- ja turvaetäisyyksiä.
- 8** Köysiseikkailuradoilla huolehdin, että olen aina kytkettyä turvavaijerin vähintään toisella sulkekrukailla yrittämättä irrottaa niitä yhtä aikaa.
- 9** Tiedostan, että seikkailupuiston aktiviteetit saattavat aiheuttaa mm. vaatteiden likaantumista ja raarmuja tai mustelmia iholle. Ymmärrän tämän ja hyväksyn, että seikkailupuisto ei vastaa näistä.
- 10** Vastuullisena henkilönä en jätä mitään esineitä toimii tai Köysiseikkailuradoille enkä heitä sieltä mitään alas. Ilmoitan henkilökunnalle kaikista toimii tai Köysiseikkailuradoille kuulumattomista tavaroista tai esineistä.
- 11** Tunnistan oman suorituskykyini rajat ottamatta turhia riskejä ja liiallisia haasteita. Tiedostan terveydentilani aiheuttamat rajoitukset ja ilmoitan niistä henkilökunnalle, mikäli arvelen niiden aiheuttavan riskin seikkailupuiston aktiviteeteissa. Keskustele henkilökunnan kanssa, jos olet ollut vasta leikkauksessa, sinulla on diabetes tai astma. Vältettävästi et voi osallistua seikkailupuiston aktiviteetteihin, jos olet raskaana tai jos sinulla on:
 - sydän- tai verisuonsairaus
 - hengityselinsairaus (astma ei ole esteenä seikkailulle)
 - selkärangan tai selkävammoja
 - epilepsia tai tasapaino- ja hienomotoriikka
- 12** Turvallisen elämyksen takaamiseksi en saavu seikkailupuistoon päihtyneenä tai huumeiden ja alkoholin vaikutuksen alaisena. Kysely-
- 13** Seikkailun vastuullisesti tiedostan, että sääntöjen vastainen toiminta saattaa vaarantaa omani ja muiden turvallisuuden.
- 14** Seikkailupuistolla on vastuuvakuutus, mutta jokainen seikkailija huolehtii omasta vapaa-ajan tapaturmavakuutuksestaan, kuten normaaleissa urheilija- ja liikuntatilanteissa.
- 15** Osallistun seikkailupuiston aktiviteetteihin täysin vapaaehtoisesti ja omasta halustani. Olen ymmärtänyt puiston aktiviteetteihin liittyvät riskit ja säännöt. Kunnioitan ja sitoudun noudattamaan niitä itseni ja muiden turvallisuuden takaamiseksi.
- 16** Tiedostan, että seikkailupuistolla on oikeus ottaa kuvamateriaalia seikkailupuiston alueella markkinointi- ja informointitarkoituksissa. Jos tämä ei minulle käy, ilmoitan siitä enikseen henkilökunnalle.
- 17** En saa pääsymaksua takaisin, mikäli en kykene suorittamaan seikkailupuiston aktiviteettiä tai joudun keskeyttämään sen Sappeen Seikkailupuistosta riippumattomista syistä.

sappee.fi



Kuva 7. Sappeen seikkailupuiston säännöt (Sappee s.a.)

5.2 Tarpeet oppaan taustalla

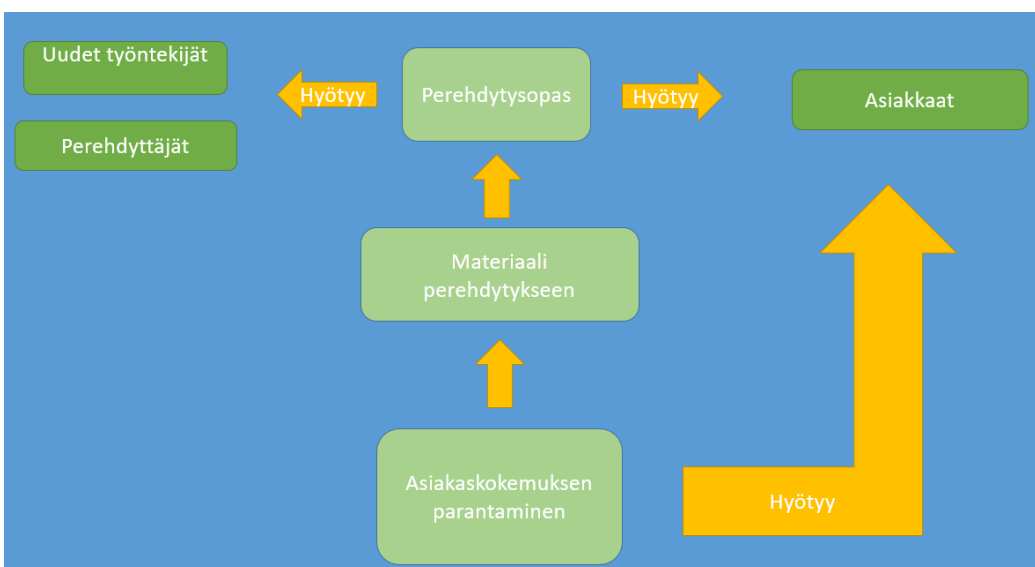
Syy perehdytysoppaan tuottamisen aloittamiselle on se, että Sappeella ei ole omaa materiaali-pankkia. Tekijä on itse ollut seikkailupuiston avauskaudesta asti töissä Sappeen seikkailupuistossa, jolloin Faszinatourin työhön perehdyttäjät antoivat oman englannin kielisen käsikirjansa Sappeelle. Käsikirja on hyvin laaja kokonaisuus, joka esittelee turvallisuusvälineiden ja seikkailupuistojen teknisiä tietoja tarkasti, mutta uuden työntekijän perehdytysoppaaksi se on vaikeakielinen sekä suunnattu yleisenä käsikirjana kaikille Faszinatourin rakentamille seikkailupuistoille.

Faszinatourin seikkailupuistotyön käsikirjasta on olemassa myös suomennetun version, jonka käännöskieli on hieman epäselvää. Erillisiä materiaaleja seikkailupuistotyöstä on myös saatu muista seikkailupuistoista, jotka ovat monessa kansiossa erillisinä dokumentteina sekaisin. Mikäli työntekijä ei muista jotain asiaa ollessaan yksin asiakaspalvelutilanteessa, voi tiedon etsimiseen mennä aikaa. Näiden seikkojen vuoksi koettiin, että Sappeen seikkailupuistolla on tarve omalle, selkeämmälle ja ytimekkäämmälle tuotokselle, joka on tehty nimenomaan Sappeen seikkailupuiston tarpeisiin.

Tuotos toteutetaan Sappeen seikkailupuistolle, eli siitä hyötyy kaikki seikkailupuistossa työskentelevät. Siitä hyötyy perehdyttäjät, joille perehdytysopas on kansio ja muistilista, mitä asioita uusille

työntekijöille tulee kertoa ja näyttää. Uusille työntekijöille opas toimii muistilistana varsinkin alussa, kun uusia työtehtäviä ei osata vielä rutiininomaisesti. Tuotoksesta hyötyy myös työntekijät, jotka eivät ole uusia seikkailupuistossa, vaan he pystyvät virkistämään muistiaan uuden kauden saapuesssa.

Sappeen seikkailupuiston tavoitteena on olla hyvän mielen aktiviteetti kaiken ikäisille (Sappee s.a.). Tällöin henkilöstön pitää tukea tätä tavoitetta, eli asiakaspalveluhenkisyys pitää olla kunnossa. Tämän vuoksi oppaan yksi tarkoitus on tuottaa perehdytysmateriaali, jolla saadaan koulutettua mahdollisimman asiakaspalveluhenkisiä ja ammattitaitoisia seikkailupuistotyöntekijöitä. Kuvassa 8 havainnollistetaan kuinka monelle sidosryhmälle perehdytysoppaasta on hyötyä.



Kuva 8. Perehdytysoppaasta hyötyy moni

Oppaan toinen tarkoitus on olla materiaalipankki, jossa seikkailupuiston päivittäisen työn roolit: ohjaaminen, valvonta, pelastaminen, lipunmyynti sekä muut päivittäiset askareet näytetään. Lisäksi oppaalla halutaan tuoda kirjoitettuun muotoon tietoja ja taitoja Sappeen seikkailupuistosta, joita työntekijät ovat havainneet työskennellessään puistossa. Näiden asioiden tuominen oppaaseen rikastaa sen tarkoitusta juuri Sappeen seikkailupuiston työntekijöille, ja profiloi oppaan Sappeen omaan tarkoitukseen. Seikkailupuisto-opas rajattiin seikkailupuistotyöhön, joten oppaasta jää pois henkilöstöpuolen asioita, kuten esimerkiksi henkilökuntaedut ja henkilöstön työterveysasiat. Lisäksi oppaasta jää pois tilittämisen ja verkkokaupan hallinnan opettelu ajanhallinnallisista syistä.

5.3 Oppaan laadulliset kriteerit

Tuotoksen laadullisina kriteereinä on, että materiaalipankkia pystytään hyödyntämään perehdytyksessä kouluttajien muistin apuna. Eli tuotos koetaan työntekijöiden keskuudessa oppaaksi, josta on

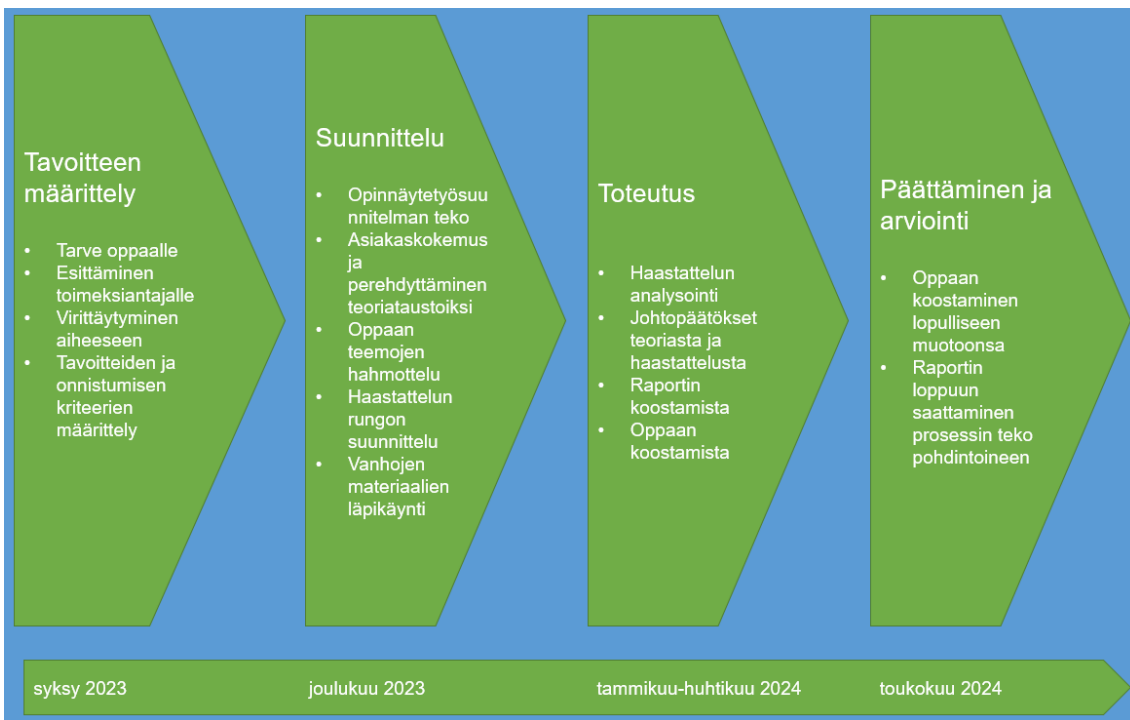
helppo ja nopea tarkastaa, jokin päivittäistä työtä askarruttava seikka. Tavoitteiden onnistumista mitataan lopullisesti vasta, kun se otetaan käyttöön kesällä 2024. Perehdytysmateriaali on onnistunut, jos työntekijät kokevat, että sieltä löydetään helposti ja nopeasti olennaiset tiedot. Perehdytysoppaan onnistumista voidaan tarkastella myös kesän 2024 jälkeen laajemmassa viitekehyksessä. Jos asiakkaat kokevat henkilökunnan ammattitaitoiseksi ja asiakaspalvelun onnistuneeksi, voidaan todeta, että perehdytys on ollut onnistunutta ja opas on ollut tarpeellinen.

6 Perehdytysoppaan tuottamisen kuvaus

Tässä luvussa on kuvattu tuotoksen tuottamista kehittämisen menetelmän kautta. Lisäksi kerrotaan teemakyselystä ja teoriataustasta, jotka vaikuttivat oppaan tuottamiseen. Oppaan sisällön läpileikkaus löytyy luvun lopusta.

6.1 Lineaarinen malli

Linearisessa mallissa työvaiheet menevät niin, että ensin määritellään tavoite, jonka jälkeen suunnitellaan itse prosessi. Suunnittelun jälkeen vuorossa on toteutus, jonka jälkeen prosessi päätetään ja arvioidaan. Lineaarisen mallin varjopuolena on sanottu olevan sen yksinkertaistettu kaava, jolloin usein kehittämistyön vaiherikkaus jää pimentoon. (Salonen 2013.) Tämän opinnäytetyön kehittämistyön menetelmänä on käytetty lineaarista mallia. Kuvassa 9 on kuvattu opinnäytetyön tekoprosessia vaihe vaiheelta, mukaillen lineaarista mallia.



Kuva 9. Perehdytysoppaan tuottaminen lineaarisen mallin mukaan (mukaillen Toikko & Rantanen 2009, 64).

6.2 Oppaan tekoprosessi kehittämisen menetelmän mukaan

Tavoitteen määrittelyn vaiheessa prosessin tavoite eli pääidea keksitään. Prosessin idea rajataan ja selvennetään alatavoitteisiin. Tämä vaihe on perusta, joka antaa edellytykset kehittämistyöhön. (Toikko & Rantanen 2009, 64.) Ajatus perehdytysoppaan tekemisestä opinnäytetyönä sai alkunsa

siitä, että tekijä halusi tehdä jotain konkreettista. Opinnäytetyön aihe valikoitui siitä, että seikkailupuistoala oli tekijälle tuttu ja oli halu luoda opinnäytetyönä koulutuskokonaisuus ja Sappeen seikkailupuistolla ei ollut omia perehdytysmateriaaleja, joten tarve oppaalle syntyi. Näin ollen alkoi tavoitteen määrittelyn pohtiminen opinnäytetyötä varten. Toimeksiantajaksi valikoitui Sappeen seikkailupuisto hyvin luonnollisesti, sillä tekijä on työskennellyt siellä koko seikkailupuiston olemassaoloajan vuodesta 2021. Tekijä esitti toimeksiantajalle ajatuksen tuottaa perehdytysopas syksyllä 2023. Toimeksiantajan näyttäessä hyväksyntää opinnäytetyön tekemiselle, suunnittelu alkoi kunnolla.

Suunnitteluvaiheessa tehdään muun muassa projektisuunnitelma ja aikataulu (Toikko & Rantanen 2009, 64 & 65). Opinnäytetyösuunnitelma tehtiin rungoksi sisältämään ideat siitä, millaista teoreettista viitekehystä aloitettiin koostamaan ja tietysti samaan aikaan mietittiin, mitä teemoja oppaaseen halutaan ja millaiseen muotoon se tehdään. Teoriataustojen teemoiksi valikoitui asiakaskokemus ja perehdyttäminen. Nämä siksi, koska asiakaskokemuksen parantaminen on asia, johon pyritään hyvällä perehdyttämisellä. Perehdyttäminen sen sijaan, koska perehdytysopasta koostettaessa täytyy itse tietää teemasta. Oppaan sisällön perustaksi päätettiin tuottaa kysely seikkailupuiston työntekijöille. Lisäksi suunnitteluvaiheessa perehdyttiin aikaisempiin muualta saatuihin seikkailupuistomateriaaleihin, joiden avulla perehdyttämistä oli tehty. Lisäksi oppaan tekijän omasta tiedosta seikkailupuistotaipaleelta ammennettiin tietoa tuotokseen.

Toteutusvaiheessa projektin suunnitelmasta joudutaan usein poikkeamaan ja sitä saatetaan joutua muokkaamaan. Tässä vaiheessa kehittämistyön tuotos tehdään. (Toikko & Rantanen 2009, 65.) Opinnäytetyön toteutusvaihe alkoi perehdytysoppaan luonnostelulla ja teoriataustan koostamisella. Välillä opinnäytetyötä tehdessä jouduttiin palaamaan teoriataustan hakemiseen, sekä sen jälkeen takaisin oppaan pariin. Teoriataustan aiheiden asiakaskokemuksen ja perehdytyksen mukaan lähdettiin kehittelemään kyselyä. Sen avulla haluttiin saada tietoa Sappeen seikkailupuiston omista erityistarpeista. Kyselytuloksien jälkeen opasta voitiin täydentää. Teoriataustaa asiakaskokemuksesta, perehdytyksestä sekä teemakyselyä seikkailupuistotyöstä käytettiin oppaan lopullisessa tuottamisessa, kuten kuvassa 9 on havainnollistettu. Kehittämismenetelmien kautta työstetystä oppaasta ja siihen liittyvistä ratkaisuista sekä johtopäätöksistä kerrotaan vielä myöhemmin. Lisäksi suurena apuna oppaan koostamisessa käytettiin Faszinatourin käsikirjaa seikkailupuistotyöstä ja tekijän omaa työkokemusta.

Päätäminen ja arviointi -vaihe on lineaarisen mallin viimeinen kohta. Prosessi on ajallisesti rajattu, joten tuotoksen käyttöönotto johtaa prosessin arviointiin. (Toikko & Rantanen 2009, 65.) Kun opas saatiin valmiiksi, oli vuorossa raportin loppuun saattaminen työvaihekuvausneen ja pohdintoneen. Lopullinen prosessin arviointi on luvassa vasta, kun opas saadaan käyttöön kesällä 2024.

6.3 Kysely

Aineistonhankintamenetelmät tarkoittavat tapoja, joilla hankitaan tutkimuksen aineisto. Aineistonhankintamenetelmiä on useita eri tarkoituksiin. Eri menetelmillä on vahvuutensa ja heikkoutensa. Prosessia tehtäessä onkin tärkeää valita omaan tarkoitukseen sopivat menetelmät. (Koppa 2024a.) Yhtenä kehittämistyön menetelmän toteutusvaiheen osana on käytetty tässä opinnäytetyössä teemakyselyä.

Kysely tunnustetaan aineistonhankintamenetelmänä siitä, että siinä joukolta kysytään samat kysymykset. Kysely on hyvin monipuolinen menetelmä, joten kyselyn toteutustapa, kysymysten suunnittelu ja vastaajien rajaus vaikuttavat siihen, mitä tutkimuksesta saadaan irti. Jotta kysely voidaan toteuttaa, on kyselyn tekijän perehdyttävä syihin, miksi kysely toteutetaan. Kyselystä saatavaa aineistoa voidaan analysoida määrällisesti eli kvantitatiivisesti sekä laadullisesti eli kvalitatiivisesti. (Koppa 2024b.)

Teemakysely on kyselyn muoto, johon on valittu taustalle selkeä aihe. Kyselylomakkeen laatimissa tulee ottaa huomioon, ettei siitä tule liian pitkä. Tällainen kysely vaikuttaa vastaajien halukkuuteen osallistua. Kyselyssä tulee panostaa myös kysymysten selkeyteen, jotta vastaaja osaa antaa vastauksen kysymykseen. Kysymysten pituus tulisi pitää aina kohtuullisena, jotta yhdestä kysymyksestä ei tulisi liian pitkä. (Tietoarkisto s.a.)

Teemakysely valikoitui menetelmäksi, sillä ideana oli saada lisää ymmärrystä, mitä seikkailupuistoppaassa kuuluisi olla. Seikkailupuistotyö käsitteenä ja käytännön tasolla oli tekijälle niin tuttu, että aiheeseen syventymisen avuksi tarvittiin kyselymenetelmää. Kyselyllä haluttiin tuoda esille tärkeitä asioita seikkailupuistotyöstä ja Sappeen ominaispiirteistä.

Vastaajiksi kyselyyn valikoitui Sappeen seikkailupuistossa työskennelleitä henkilöitä, joita oli yhteensä kolme. Vastaajien löytäminen osoittautui helpoksi, ja kysely suoritettiin PDF-tiedostona (liite1) lähetettyinä kysymyksinä, joihin osallistujat vastasivat kirjallisesti. Vastaajilta kysyttiin kirjallinen lupa ja heitä valaistiin tutkimustiedotteella, mihin he osallistuvat ja lupautuvat. Vastaajien valikointi ei ollut sinällään vaikeaa, koska kaikilla kolmella osallistujalla oli vähintään kahden kesäsesongin työkokemus seikkailupuistotyöstä, joten kokemusta ja näkemystä aiheeseen löytyi.

6.4 Kyselyn tulokset

Teemakyselyn tulokset ovat jaettu kolmeen eri kategoriaan: asiakaskokemus, seikkailupuistotyön tiedot ja taidot sekä Sappeen seikkailupuiston työn ominaispiirteet. Tuloksia tuodaan esille tässä raportissa ja oppaassa anonymisti. Kysymykset löytyvät liitteestä tämän opinnäytetyöraportin lopusta (liite 1).

Asiakaskokemuksesta ja palvelun laadusta kysyttiin teemakyselyn neljässä ensimmäisessä kysymyksessä. Näistä nousi esiin pirteä ja reipas asenne palveluun. Yleisesti kohteliaisuus ja hyvät käytöstavat sekä asiakkaiden huomioiminen nousivat esille tärkeinä asioina. Eräs vastaaja korosti vastauksessaan turvallisuuden korostamista kaikessa toiminnassa, sillä hänen mukaansa näin asiakkaalle saadaan turvallinen ja luottavainen olo. Kolmannessa kysymyksessä kysyin hankalista asiakastilanteista ja sellaisiin varautumisesta. Vastauksissa korostettiin rauhallisuutta tällaisissa tilanteissa sekä kylmäpäisyyttä tehdä oikea ratkaisu, esimerkiksi humalaisten ihmisten kohtaamisessa työssä. Voidaan siis kiteyttää, että asiakaspalvelun tulee olla teemakyselyn mukaan rauhallista, ammattimaista, turvallista ja pirteää.

Kysymys 5. keskittyi seikkailupuistotyön eri työtehtäviin eli turvallisuusopastukseen, lipunmyyntiin, valjaiden puentaan ja valvontaan. Lipunmyynnissä huomioitavista asioista esille nousi tutkimuksessa ikä-, pituus- ja painorajoista kertomisen tärkeys. Valjaiden puennassa sen sijaan tärkeitä asioita, joita nousi esille, olivat puentajärjestys ja oikeaoppinen pukeminen. Turvallisuusopastusta kaikki vastanneet korostivat hyvin tärkeäksi, ja eräs vastanneista mainitsikin hyvin, että turvallisuusopastuksen onnistuminen näkyy selkeästi siinä, kuinka puistossa käyttäydytään. Erityisiä asioita, joita opastuksesta nostettiin esiin, liittyivät turvallisuuteen, kuten siihen, että vajjeriliu'ulle ei lähdetä liian aikaisin liukumaan toista päin ja korostetaan sitä, että karabiinit kytketään vajjeriin jo maassa. Valvonnasta ja pelastamisesta kysyttäessä, vastaajat korostivat rauhallisuutta, ammattitaitoa, varmuutta ja tarkkuutta. Yksi vastanneista painotti perillä olemisen taitoa siitä, mitä puistossa tapahtuu, jotta vältetään vaaratilanteilta. Kiteytyksenä voisi sanoa, että vastanneiden mukaan työntekijältä vaaditaan tarkkuutta turvallisuusasioissa ja tarpeeksi yksityiskohtaista selontekoa työtehtävistä.

Kysymys numero 6. painottui seikkailupuiston avaamiseen ja sulkemiseen, sekä niissä yhteyksissä tarvittaviin tietoihin ja taitoihin. Puiston avaamisessa kaikkien vastanneiden kesken mainittiin ratojen huolellinen tarkastus silmäillen, sekä tarkastusvuorossa olevien ratojen tarkastus puusta käsin. Puiston sulkemisessa vastauksissa ilmeni muun muassa ratojen lukitseminen ja ratojen tarkastaminen siltä varalta, ettei ketään jää radalle.

Kysymyksissä 8. ja 9. tiedusteltiin juuri Sappeen seikkailupuiston ominaispiirteistä ja mitä asioita Sappeella tulee huomioida myös seikkailupuiston ulkopuolisista asioista. Vastauksissa nousi esiin, että uuden työntekijän tulisi tutustua huolellisesti ratoihin ja niiden haastavampiin kohtiin, jotta pelastustilanteessa osataan liikkua nopeasti pelastettavan luo. Muutamia vaikeimpia kohtia seikkailupuistossa myös mainittiin erikseen. Seikkailupuiston ulkopuolisia kyselyssä mainittuja asioita oli

useita. Näitä olivat esimerkiksi majoitustarjouksien sisällön ymmärtäminen, sähköpyörien vuokraamiseen liittyvät asiat, karavaani- sekä majoitusasioiden osaaminen, lähimmän kaupan tai uimarannan neuvominen asiakkaalle sekä henkilöstöpuolen asiat.

6.5 Johtopäätökset oppaaseen

Teemakyselystä saatu tieto vahvisti näkemystä siitä, millainen oppaan kuuluu olla. Siitä selvisi, että seikkailupuistotyön työroolit tulee avata yksityiskohtaisesti oppaassa. Esimerkkejä kyselyssä ilmenneistä yksityiskohtaisista turvallisuusohjeista oli valjaiden puentajärjestys ja turvallisuusopastuksen oikeaoppinen selostus. Tämän vuoksi oppaassa käsitellään kaikkia työrooleja yksitellen.

Työnantaja on vastuussa vaara- ja haittilanteiden sattuessa (Liski ym. 2007). Pehdyttämisen pääidea on saada uusi työntekijä mahdollisimman nopeasti hallitsemaan työn vaatimat odotukset (Työturvallisuuskeskus 2013). Tämä vahvistaa valintaa työtehtävien yksityiskohtaiseen selostukseen. Työtehtävien turvallisuusohjeiden osaaminen kokonaisvaltaisesti takaa asiakkaiden turvallisuuden puistossa. Turvallisuusaspekti liittyy myös siihen, miksi välineiden ja ratojen tarkastaminen on esitetty oppaassa hyvin perusteellisesti. Asiakkaiden turvallisuus on asetettuna ensisijalle. Turvallisuusasiat ilmenivät myös kyselyn tuloksissa.

Pehdytys tulee olla olennaiset asiat sisältävä, yksinkertainen ja tiivis. (Joki 2018, 112.) Seikkailupuistotyöntekijän työ on kausiluonteista, joten tämä on pidetty mielessä koostettaessa opasta. Opas onkin tehty tiivistetyksi kokonaisuudeksi olennaisimmista asioista, joita uuden työntekijöiden tulisi tietää ja taitaa. Ideaalissa pehdytysprosessissa, sillä on selkeä suunnitelma, mitä asioita käydään läpi (Joki 2018). Tämä näkyy oppaassa selkeästi eri osa-alueina, jotka uuden työntekijän tulee oppia. Opas antaa myös rungon pehdytyksen avuksi.

Asiakaskokemusta voidaan parantaa keskittymällä asiakaspalveluun, palveluympäristöön ja vuorovaikutukseen. Asiakaskokemuksen rakentuu eri kosketuspisteissä. Kosketuspisteitä ovat asiakaspalvelu, brändi, kotisivut, markkinointi ja henkilöstö. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 39 & 46.) Oppaan taustalla yksi kantava syy on asiakaskokemuksen parantaminen ja asiakaspalvelun laadun vaaliminen. Näistä kategorioista asiakaspalveluun ja henkilöstön ammattitaitoon voidaan oppaalla vaikuttaa, joten niihin oppaassa on panostettu. Oppaassa asiakaspalveluun keskittyminen näkyy kohteliaisuuden ja hyvien käytöstapojen, kuten tervehtimisen huomioimisena esimerkiksi turvallisuusopastuksen alussa. Lisäksi palveluympäristöön keskittyminen näkyy oppaassa siinä, että uusille työntekijöille kerrotaan, että työpäivän alussa välinevuokraamo ja seikkailupuisto tulee olla siistissä kunnossa ja valmiina päivään niin, että valjaat ja kypärät ovat aseteltu ulos valmiiksi puettaviksi.

Asiakaskokemuksen ymmärtämisessä on kyse siitä, kuinka asiakaskokemus rakentuu usein pienistä teoista. Näissä teoissa kyse on usein siitä, kuinka asiakaskohtaamisessa kuluttajan odotukset ylitetään (Saarijärvi & Puustinen 2020, 68). Myös teemakyselyn tuloksissa esiin nostetut pirteä ja reipas asenne sekä asiakkaiden huomioiminen ovat asioita, joita opasta käytettäessä perehdyttämisessä tuodaan konkreettisesti esiin. Asiakaskokemuksen näkymisestä oppaassa on sanottava, että asiakaspalvelun laatuun ja muihin asiakaskokemuksesta koskeviin asioihin panostaminen näkyy enemmän vielä itse perehdytysprosessin aikana. Asiakaskokemuksen teoriataustasta on ollut hyötyä oppaan tuottamisessa siihen, että jokainen pieni yksityiskohta, jossa asiakas kohdataan eri kosketuspisteessä, osattaisiin hoitaa ammatillisesti oikein.

Teemakyselyssä nousseita asioita seikkailupuiston avaamisesta ja sulkemisesta laitettiin suoraan oppaaseen. Nämä ovat asioita, joita ei ole aiemmin kirjattu välttämättä minnekään, joten kyselystä saatiin tähän oppaaseen arvokasta tietoa. Konkreettisine esimerkkeinä teemakyselystä saaduista tiedoista pitkien vaijeriliukujen sulkeminen niin, että huolehditaan toinen pää ensin lukkoon ja informoidaan asiakkaille ulospääsy ainoastaan toisesta päästä rataa. Nämä asiat ovat olennaisia, koska ne auttavat työpäivän sujuvuutta, kun aikaa ei mene ajattelemiseen niin paljon, vaan voidaan tarkistaa oppaasta, mitä asioita on tekemättä.

Oma lukunsa oppaaseen saatiin myös asioista, jotka ovat Sappeen seikkailupuiston ominaispiirteitä ja ulkoseikkailupuistollisia asioita. Oppaan ”hyvä tietää” -osioon kerättiin asioita, joista on apua asiakkaiden neuvomisessa. Tällä luvulla haluttiin painottaa oppaan yksilöitymistä Sappeen seikkailupuiston tarpeille. Tähän lukuun on kerätty asioita kyselystä ja tekijän omasta työkokemuksesta.

6.6 Oppaan sisältö

Oppaan sisältö ja valinnat ovat tuotettu teemakyselyn, tietoperustan, Faszinatourin seikkailupuistokäsikirjan ja tekijän oman seikkailupuistossa työskentelyn pohjalta. Opas on jaettu viiteen eri kategoriaan (kuva 10). Oppaan visuaalinen ilme haluttiin tuottaa Sappee resortin brändin mukaisesti keltaista ja violetta väriä hyödyntäen.

Sisällys	
1. Työtehtävien läpikäynti	3
Lipunmyynti	4
Turvavaljaiden puenta	5
Ennen valjaiden puentaa & ennen turvallisuusopastusta	6
Turvallisuusopastuksen läpivienti	7
Opastuksen selostus	8
Valvontavuorossa & pelastustilanteessa	9
Auttaminen & pelastaminen	10
2. Puiston avaaminen	11
Muistilista	12
3. Puiston sulkeminen	13
Muistilista	14
4. Tarkastamisrutiinit	15
Turvavälineiden tarkastamisrutiinit	16
Ratojen visuaalinen tarkastaminen	17
5. "Hyvä tietää"	18
Sapteen kesäsesonkiin liittyviä asioita	19

Kuva 10. Perehdytysoppaan sisällysluettelo

Perehdytysoppaan ensimmäisessä luvussa käydään läpi seikkailupuistotyöntekijän työtehtävät eli lipunmyynti, valjaiden puenta, turvallisuusopastus ja valvonta. Luvuissa kerrotaan tarkasti, miten eri työtehtävissä kuuluu toimia.

Toisessa luvussa käsitellään seikkailupuiston avaamista, ja kolmannessa luvussa sulkemista. Näissä muistilistoissa käydään läpi, mitä asioita tulee muistaa seikkailupuiston avaamiseen ja sulkemiseen liittyen. Kyseiset luvut ovat toteutettu muistilistana, joista työntekijä voi varmistaa, että kaikki toimenpiteet ovat tehty.

Neljännessä luvussa käydään läpi turvavälineiden ja seikkailupuiston tarkastamista. Tarkastamisrutiinit on käyty oppaassa läpi muistilistana. Tarkastamisrutiineissa avataan valjaiden, kypärien ja pelastusreppujen oikeaoppista tarkastamista. Lisäksi seikkailupuiston visuaalisessa tarkastamisessa kerrotaan, mitä asioita huomioida, kun tarkastaa seikkailupuiston ratoja.

Viides luku sisällyttää Sapteen kesäsesongin asioita, jotka eivät suoranaisesti liity seikkailupuisto-toimintaan. Seikkailupuiston työntekijänä näitä tietoja ja taitoja tarvitaan päivittäisessä toiminnassa. Kyseiseen lukuun on kerätty asioita sähköpyörien vuokraamisesta, majoituksesta, lähimmistä palveluista ja majoitustarjouksesta.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön aiheena oli tuottaa Sappeen seikkailupuistolle perehdytysopas. Perehdytysoppaan tavoitteena oli parantaa asiakaskokemusta ja tuoda hyvä runko perehdyttämiprosessiin. Oppaasta hyötyy uusi työntekijä, joka vielä opettelee työtehtävien sisältöä. Oppaasta hyötyy myös perehdyttäjät, jotka saavat rungon asioille, joita kertoo perehdytyksessä. Opinnäytetyön yhtenä tapana kerätä tietoa käytettiin teemakyselyä, jotta aiheesta saatiin tietoa vielä enemmän.

Seikkailupuistojen määrä on kasvanut hurjalla vauhdilla Suomessa viime vuosina (Koivuranta 2015). Voi siis sanoa, että aihe on ajankohtainen ja perehdytysoppaita Suomessa ei ole julkaistu kuin muutama. Aiheen uutuus on varmasti ollut riski sekä mahdollisuus oppaan luotettavuudelle. Luotettavien lähteiden löytäminen ei ollut helppoa, mutta teemakyselyn avulla saatu tieto oli loistava lisä oppaaseen. Toisaalta työhön valikoidut lähteet ovat suhteellisen tuoreita, joten teoriausta ei tätä tietoa vasten ole vanhentunut.

Oppaasta pyrittiin tehdä mahdollisimman helppolukuinen ja yksinkertainen, jotta sieltä olisi helppo tarkistaa asioita. Opas sisältää seikkailupuistotyön eri työtehtävien yksityiskohtaisen selonteon Sappeen seikkailupuistoon peilaten. Lisäksi oppaassa on muistilistat seikkailupuiston avaamiseen ja sulkemiseen liittyen. Turvallisuuden takaamiseksi perehdytyksessä yhdeksi luvuksi valittiin eri turvavälineiden ja ratojen tarkastuslistat. Lisäksi bonuslukuna oppaassa on muutamia asioita, joita Sappeen seikkailupuiston työntekijä tarvitsee liittyen Sappeen muuhun toimintaan. Erityisesti oppaassa onnistuttiin Sappeen seikkailupuiston omien piirteiden ja tarpeiden kirjaamisessa. Tästä saakin kiittää kyselyssä ilmenneitä yksityiskohtia.

Perehdytysopas tulee käyttöön tulevana kesänä, joten sen lopullista onnistuneisuutta ei mitata lopullisesti vielä. Oppaan perimmäinen tarkoitus oli kehittää asiakaskokemusta välillisesti perehdytysoppaan kautta, joten kun perehdytystä ei ole vielä päästy toteuttamaan oppaan avulla, ei voida varmaksi tietää kuinka se onnistui. Oppaassa toteutuvat ne asiat, joita uuden seikkailupuistotyöntekijän tulee hallita ensimmäisenä, joten teoriassa se on onnistunut kokonaisuus.

Perehdyttäjille opas toimii luontevasti muistilistana, mitä kertoa perehdytyksessä. Tälle on ollut tarvetta, koska perehdyttäjille seikkailupuistoasiat ovat automaatio ja selkeitä asioita, mutta perehdyttäessä asioita täytyy opettaa henkilöille, jotka eivät välttämättä tiedä mitään seikkailupuistoista. Oppaan tarpeellisuus on kiistatta tosiasia, sillä Sappeen seikkailupuistolla ei vastaavaa sille tarkoitettua opasta ollut. Oppaan tarpeellisuus perehdyttämisen yhteydessä selkenee, kun sitä päästään hyödyntämään.

7.1 Oppaan jatkokehittäminen

Perehdytysopas tuotettiin kirjallisena versiona, mutta jatkokehittämistä mietittäessä oppaan voisi muuntaa video – tai äänimuotoon. Esimerkiksi turvallisuusopastus voitaisiin videoida, jolloin uusi työntekijä voisi sen avulla opetella, mitä asioita siinä tulee huomioida. Oppaan optimaalisessa tuotoksessa voisi olla videoita, nauhoitettua ja kirjallista sisältöä. Kuitenkaan opinnäytetyön aikataulu ja työtunnit eivät olisi riittäneet tällaisen kokonaisuuden tuottamiseen.

Oppaasta saisi laajennettua myös syvennetyn version, johon lisättäisiin esimerkiksi kassaohjelman ja Sappeen verkkokaupan hallintaan liittyviä asioita. Tämä kuitenkin vaatisi uuden toteutustavan ja se ei ehkä onnistu kirjallisella tavalla. Kassaohjelman opettelusta ja verkkokaupan hallinnasta voisi toteuttaa näytönkaappausvideot ja kertoa videon päälle puhetta äänittäen, mitä ohjelmien käytössä kuuluu tehdä.

Oppaan tuottaminen kirjallisena versiona mahdollistaa toisaalta sen, että seikkailupuiston uudistusten tapahtuessa, opasta voidaan päivittää nopeasti. Esimerkiksi, jos seikkailupuistoon tulee uusia ratoja tai pituusrajat muuttuvat, ne voidaan päivittää oppaaseen nopealla aikataululla. Oppaan hyödyntäminen myös muissa seikkailupuistoissa on mahdollista, koska opas sisältää kaikkien seikkailupuistojen käytänteitä. Toisaalta opas on tuotettu Sappeen tarpeiden mukaan, joten suoranaisesti se ei muille seikkailupuistoille sovellu.

7.2 Haasteet prosessin aikana

Suurimmat ongelmakohdat opinnäytetyötä tehdessä liittyi siihen, että kirjoitettua teoriataustaa seikkailupuistoista oli vaikea löytää. Seikkailupuistoala on sen verran tuore Suomessa, että tutkimuksia tai tietokirjallisuutta ei ollut paljoa. Tämä ongelma ratkaistiin osaltaan sillä, että teemakysely tuotettiin seikkailupuistotyöntekijöille, jonka avulla saatiin lisää sisältöä oppaaseen.

Toisena ongelmakohtana opinnäytetyön tekemisessä oli perehdytysoppaan rajaus. Perehdytysoppaasta olisi saanut paisutettua, vaikka kuinka pitkän, jos kaikki asiat olisi selitetty perinpohjaisesti. Oppaaseen rajattiin kuitenkin linja, mitkä asiat ovat helpompi näyttää käytännössä, sivuttiin niitä oppaassa. Oppaaseen valikoitui tekijän oman näkemyksen, Faszinaturin seikkailupuistokäsikirjan, teoriataustan ja teemakyselyn perusteella vain ne olennaisimmat asiat, jotka tulee osata. Lisäksi oppaan tekemisessä pidettiin mielessä, että se tulee olla yksinkertainen ja selkeä, eikä tarkoitus ollutkaan tuottaa tietokirjaa aiheesta.

Prosessin tekemisessä aikatauluttaminen on asia, mikä suunniteltaisiin paremmin. Opinnäytetyön suunnitelmassa ollut aikataulu ei pitänyt laisinkaan. Toisaalta on vaikea arvioida aikataulua proses-

siin, mitä ei ole ikinä tehnyt. Oppaan tuottamisessa kyselystä olisi voinut tehdä laajemman ja suunnitella tarkempaan, mitä asioita kysytään, koska toiset kysymykset siinä antoivat enemmän tietoa kuin toiset.

Myös kehittämistyön menetelmää voisi miettiä paremmin, jos prosessi tehtäisiin uudestaan. Kehittämistyön tavoitteena on tuottaa organisaatiolle hyödyllinen tuotos, mikä kiistämättä tapahtui. Kehittämistyön tavoitteita olisi voinut miettiä aluksi pidempään, jotta ei lähdetä vain tekemään, vaan pidetään punainen lanka koko ajan mielessä. Näin oltaisi säästyty turhalta työltä.

7.3 Oma oppiminen

Opinnäytetyötä tehdessä aluksi oli sellainen olo, ettei tiedä mistä aloittaisi. Paljon tuli opittua itsenäisestä työskentelystä. Kun kaikki on itsestä kiinni, eikä kukaan muu tee työtä puolestasi, täytyy työ suunnitella itse alusta alkaen. Ennen ryhmä- tai paritöissä kaikkien omia vahvuusalueita pystyttiin hyödyntämään, nyt oli tehtävä asioita, joita ei kunnolla välttämättä edes osannut. Esimerkiksi oppaan visuaaliseen puoleen meni paljon aikaa, kun ei ennen ollut syvemmin käyttänyt ennen ohjelmia, joilla se tehtiin.

Varsinkin projektin alussa, kun ei ihan tiennyt mistä aloittaa, jonka seurauksena tuli stressattua ja tehtyä eri asioita projektissa miettimättä tarkkaan. Suunnitteluvaiheessa työvaiheet olisi pitänyt jakaa selkeämmin ja johdonmukaisemmin. Myös taukoja opinnäytetyön teossa tuli, jolloin työtä uudestaan aloittaessa, tuntui siltä kuin olisi aloittanut kaiken alusta. Seikkailupuistoala on tullut itselleni tutuksi näiden vuosien aikana, mutta kipuilin opinnäytetyötä tehdessäni sen kanssa, että keronko raportissa seikkailupuistoista siihen liittyvästä sanastosta tarpeeksi selkokielisesti. Lisäksi kertoessani valinnoistani raportissa, mietin usein ymmärtääkö lukija asian samalla tavalla kuin minä.

Itse opinnäytetyön tekoprosessi on näyttäytynyt minulle suurena kokonaisuutena, jossa opiskelijan vastuu on suurimmillaan. Tätä se ehdottomasti olikin, ja olen siitä ylpeä kuinka itsenäisesti tein projektin. Kehityin monessa asiassa opinnäytetyöprosessin aikana. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi tiedonhakeminen, -jaottelu ja kertominen omalla tavalla. Lisäksi Wordin, Excelin, Powerpointin ja OneDriven käyttöä oppi yhä laajemmin, ja kyseisissä ohjelmissa tuli käytettyä ominaisuuksia, joita en tiennyt olevan. Itselle suuri oppi tulevaisuutta varten oli syventyä perehdyttämiseen ja asiakaskokemukseen käsitteinä. Teoriataustan etsimisestä jäi käteen oppeja, mitä voi hyödyntää työelämässä. Myös teemakyselyn tekeminen oli itselleni suhteellisen uutta. Sen tekeminen antoi uusia näkökulmia kehittämistyön tekemiseen. Etenkin kyselystä tulleen aineiston purkaminen oli mielenkiintoista, koska se sisälsi tietoa, mitä ei muualta olisi saanut ja sen konkreettisesti oppaaseen sisällyttäminen oli erityisen antoisaa itselleni.

Lähteet

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille!: uuden työntekijän perehdytys. 3.painos. Brik Impact Oy. E-kirja. Luettu: 15.12.2023.

Heinonen, J. & Jurvakainen, M. 21.12.2022. Perehdytys yhdistyy palvelumuotoiluun. Luettavissa: <https://blogit.lab.fi/labfocus/perehdytys-yhdistyy-palvelumuotoiluun/>. Luettu: 23.2.2024.

Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4.painos. Kauppakamari. Helsinki. E-kirja. Luettu: 6.1.2024.

Khanji, I. 20.7.2022. Kaikki Suomen seikkailupuistot - vietä unohtumaton päivä ulkona! Rantapallon blogi. Luettavissa: <https://www.rantapallo.fi/suomen-matkailu/kaikki-suomen-seikkailupuistot-vieta-unohtumaton-paiva-ulkona/>. Luettu: 23.1.2024.

Koivuranta, E. 2015. Seikkailupuistot yleistyvät vihdoinkin Suomessakin – vakavilta tapaturmilta on vältytty. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/3-8188443>. Luettu: 22.2.2024.

Koppa. 2024a. Jyväskylän yliopisto. Aineistonhankintamenetelmät. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat>. Luettu: 13.5.2024.

Koppa. 2024b. Jyväskylän yliopisto. Kyselyt. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/kyselyt>. Luettu: 13.5.2024.

Korkiakoski, K. & Gerdt, B. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: työkalupakki. Helsinki. Talentum Pro. E-kirja. Luettu: 27.2.2024.

Liski, M., Horn, S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys -opas. Lahden ammattikorkeakoulu. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK_2007_B_4.pdf?sequence=4&isAllowed=y. Luettu: 10.2.2024.

Naskali, T. 2019. Seikkailupuistojen rantautuminen Suomeen tarkasteltuna innovaatioiden diffuusiteorian kautta. Pro gradu –tutkielma. Jyväskylän yliopisto, liikunnan yhteiskuntatieteiden maisteriohjelma. Luettavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/64635/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201906143222.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu: 22.2.2024.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: Miksi, mitä, miten? Docendo. Jyväskylä. E-kirja. Luettu: 10.12.2023.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnallisen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>. Luettu: 2.5.2024.

Saptee. s.a. Luettavissa: <https://www.saptee.fi/>. Luettu: 14.1.2024.

Saptee. s.a. Seikkailupuisto. Luettavissa: <https://www.saptee.fi/kesa/seikkailupuisto/radat/>. Luettu: 19.2.2024.

Smith, M. 11.7.2017. The evolution of adventure. Luettavissa: <https://adventureparkinsider.com/the-evolution-of-adventure/#>. Luettu: 22.1.2024.

Tietoarkisto. s.a. Kysely. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>. Luettu: 27.1.2024.

Toikko, T & Rantanen, T. 2009 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3. korjattu painos. Tampereen Yliopistopaino Oy. Luettavissa: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 29.4.2024.

Työturvallisuuskeskus. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - ennakoivaa työsuojelua. Luettavissa: <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/>. Luettu: 18.1.2024.

Liitteet

Liite 1. Teemakysely seikkailupuistotyöntekijöille

Haastattelukysymykset seikkailupuistotyöstä

Asiakaskokemuksesta ja –palvelusta

1. Millaista on hyvä asiakaspalvelu seikkailupuistotyössä?
2. Miten seikkailupuistotyöntekijä voi konkreettisesti vaikuttaa asiakkaan hauskaan elämykseen?
3. Millaiset asiakaskohtaukset ovat hankalimpia työssä? Kuinka työntekijä voi varautua tällaisiin kohtauksiin?
4. Millaisiin asioihin asiakas mielestäsi kiinnittää ensimmäisenä seikkailupuistossa huomionsa? (fasilitteihin liittyviä) Voiko työntekijät vaikuttaa seikkailupuistosta saatavaan ensivaikutelmaan konkreettisin teoin?

Seikkailupuistotyöstä

5. Mitkä ovat tärkeimmät asiat huomioida:
 - turvallisuusopastuksessa?
 - lipunmyynnissä?
 - valjaiden puennassa?
 - valvonnassa ja pelastamisessa?
6. Mitkä ovat tärkeimmät asiat huomioida:
 - Puiston avaamisessa?
 - Puiston sulkemisessa?
7. Miten työtehtävien kierrättäminen päivän aikana tulisi mielestäsi toteuttaa?
8. Mitä erityispiirteitä tai -asioita juuri Sappeen seikkailupuistossa on, joista uuden työntekijän kuuluisi tietää? (Esim. radiopuhelimen käyttö & 7. radan lopun haastavuus lapsille)
9. Mitä Sappeen kesäsesongin asioita, jotka eivät suoraan liity seikkailupuistoon, uuden työntekijän olisi hyvä tietää?

Liite 2. Sappeen seikkailupuiston perehdytysopas

Seikkailupuiston perehdytysopas

SAPPEE



Sisällys

1. Työtehtävien läpikäynti	<u>3</u>
Lipunmyynti	4
Turvavaljaiden puenta	5
Ennen valjaiden puenta & ennen turvallisuusopastusta	6
Turvallisuusopastuksen läpivienti	7
Opastuksen selostus	8
Valvontavuorossa & pelastustilanteessa	9
Auttaminen & pelastaminen	10
2. Puiston avaaminen	<u>11</u>
Muistilista	12
3. Puiston sulkeminen	<u>13</u>
Muistilista	14
4. Tarkastamisrutiinit	<u>15</u>
Turvavälineiden tarkastamisrutiinit	16
Ratojen visuaalinen tarkastaminen	17
5. "Hyvä tietää"	<u>18</u>
Sappeen kesäsesonkiin liittyviä asioita	19

1. Työtehtävien läpikäynti



Lipunmyynti

- Jokaiselle seikkailijalle lipun edellyttämä ranneke
- Hanskat täytyy ostaa, jos ei ole omia

Alle 10-vuotiaat seikkailevat aikuisen kanssa

10-13 –vuotiaat voivat seikkailla yksin, mutta huoltajan tulee valvoa

Yli 14 vuotta täyttäneet voivat seikkailla itsenäisesti

Seikkailulippu 110-130 cm: perheradat (2-6) 3h

Seikkailulippu yli 130 cm: perhe- ja seikkailuradat (2-10) 3h

Koko seikkailu -lippu yli 130cm: Kaikki radat (2-12) 3h

Extremelippu yli 130cm vähintään 40kg: Extremeradat (11-12) 1h



Turvavaljaiden puenta

1. Astu lävitse jalkalenskeistä

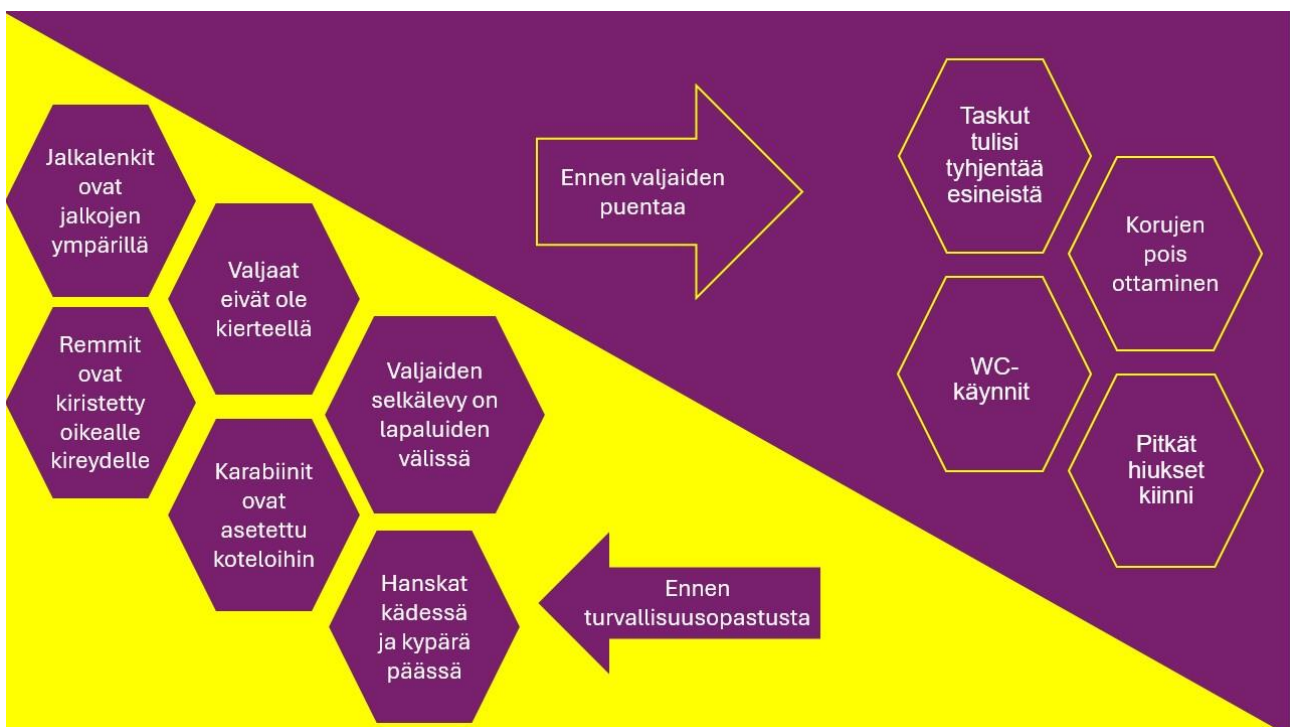
2. Nosta olkahihnoista valjaat ylös harteille

3. Kiristä ensin lantiovyö molemmin puolin, niin että pari sormea mahtuu väliin

4. Kiristä jalkalenkit niin, että kämmen mahtuu väliin

5. Kiristä olkahihnat niin, että ne pysyvät harteilla, mutta pystyy seisomaan suorassa

6. Aseta edessä olevat karabiinit, vasemmalla puolella oleviin koteloihin naru alaspäin aseteltuna



Turvallisuusopastuksen läpivienti

Jokaisen asiakkaan on suoritettava harjoitusrata ohjaajan valvonnassa, ennen omatoimista seikkailua

1. Ohjaaja pukee asiakasvaljaat päälle opastusta varten
2. Opastus alkaa tervehtimisellä
3. Ohjaaja näyttää ensin harjoitteluradan alusta loppuun
4. Ohjaaja selostaa samalla miten radoilla kuuluu mennä
5. Asiakkaat seuraavat vierestä maasta kuulo- ja näköetäisyydeltä
6. Tämän jälkeen asiakkaat pääsevät harjoittelemaan itse alusta loppuun harjoitusradan
7. Ohjaaja seuraa ja auttaa vierestä, jonka jälkeen päästää asiakkaat seikkailemaan omatoimisesti
8. Asiakkaan läpäistäessä harjoitusrata, kertoo ohjaaja ratojen vaikeustasosta, sekä mistä kannattaa aloittaa



Valvontavuorossa

- Valvontavuorossa oleva työntekijä kiertää puistoa ja valvoo, että asiakkaat noudattavat puiston sääntöjä
- Pelastaja antaa apua ja tarvittaessa pelastaa asiakkaat
- Pelastajalla kuuluu olla valvontavuorossa aina pelastusvaljaat päällään

Pelastustilanteessa

1. Rauhallisena pysyminen
2. Mikäli radalla ruuhkaa, sulje radan alku
3. Etene asiakkaan luo ripeästi, mutta turvallisesti
4. Rauhoittele asiakasta
5. Selosta koko pelastustilanteen ajan mitä olet tekemässä
6. Avaa suljettu rata uudestaan

Auttaminen

Ei käytetä pelastusvälineitä
Yleensä sanallista maasta käsin
Ohjeiden antamista, jotta asiakas voittaa pelkonsa
Puusta käsin, esimerkiksi käden antamista, jotta asiakas pääsee tasanteelle

Pelastaminen

Voi suorittaa vain koulutettu pelastaja

Tapahtuu korkealla pelastuslaitteella

Pelastajan rooliin kuuluu myös työntekijän pelastaminen, joten on olennaista, että alueella on vähintään kaksi pätevää pelastajaa

2. Puiston avaaminen



1.
Tietokoneen ja
kassaohjelman
avaus

2.
Ratojen
visuaalinen
tarkistus

3.
Ratojen lukkojen
avaaminen

4.
Puusta käsin
tarkastettavien
ratojen tarkastus

5.
Päivittäisen
lomakkeen
täyttäminen

6.
Välineiden
asettaminen ulos
puettavaksi

7.
Pelastusreppujen
tarkastus

8.
Kolmosradan
liianin
päästäminen
irti

9.
Työtehtävien
sopiminen

3. Puiston sulkeminen



1. Tilittäminen
2. Ratojen alkujen sulkeminen porrastetusti
3. Asiakkaiden informoiminen puiston sulkeutumisesta
4. Kolmosradan lianin sulkeminen karabiinilla
5. Ratojen tarkastus varalta, ettei asiakkaita ole jäänyt radoille
6. Valjaiden ja kypärien tarkastukset sekä desinfiointi
7. Pelastusreppujen purkaminen kuivumaan tangoille
8. Tarkastuslomakkeen täyttö
9. Excelliin kävijämäärän merkkäminen
10. Välinevuokraamon ovien sulkeminen

4. Tarkastamisrutiinit



Valjaiden tarkastaminen

1. Ompeleiden tarkastaminen
2. Vöiden ja remmien tarkastaminen
3. Solkien toiminta
4. Karabiinien toiminta

Kypärän tarkistaminen

1. Kypärän ulkoiset vauriot
2. Solkien toimivuus
3. Säätörullan toimivuus
4. Sisäosan ja remmin puhtaus

Pelastusrepun tarkastaminen

1. Vinssin toimivuuden tarkastaminen
2. Narun kunnon tarkastaminen
3. Karabiinien kunnon tarkastaminen
4. Ompeleiden tarkastaminen

Ratojen visuaalinen tarkastus

Tarkastetaan:

1. Puiden juurien ja rungon kunto
2. Pylväät ja tukivaijerit
3. Sisäänkäynnit radoille
4. Pelastusköydet
5. Kylttien paikallaanolo
6. Rataelementit
7. Vaijerit
8. Liukujen loppujen lukot
9. Korokkeiden kunto
10. Tasanteiden kunto (naulat yms.)

Huomioitavaa:

- Seikkailupuistoradat kierretään aina päinvastaisesta suunnasta
- Tehdään päivittäin, ennen jokaista käyttökertaa

5. "Hyvä tietää"



Satasella Sappeelle

- Kahden päivän seikkailuliput (3h kerta)
- Kahden yön majoituksen Sappeella
- Särkänniemeen rannekkeet yhdeksi päiväksi

Lähimmät palvelut

- Uimaranta: Karustan tie
- Kauppa: Luopioisten K-market Järvikansa
- Bensa-asema: St 1 Luopioinen

Sähköpyörien vuokraaminen

- Vuokra-aika 2h tai päivä
- Neljää eri kokoa: L, M, S ja lasten pyörä
- Tarkista, että renkaissa ilmaa ja säädä satula
- Fatbikereitti, joka lähtee Vuoritieltä
- Neuvo, miten sähköavusteisuus toimii
- Vaihda aina täysi akku numeroidulla avaimella
- Laita tyhjät akut latautumaan

Majoitusasiat

- Majoitukset saadaan yleensä kello 16
- Avaintennoutopiste löytyy palvelurakennus Laipan sivulta
- Avaintennoudon ovikoodi on asiakkaiden tilausvahvistuksessa
- Majoitusmahdollisuuksia karavaanialue, chalet- huoneistohotelli sekä vuokramökit