

**VAIHTO-OPPILASJÄRJESTÖN MATKAN OHJELMAN
MONIPUOLISTAMINEN**

Case Lapin-matka

Ella-Mari Kivistö
Heli-Marika Liisanantti
Anna Malmivaara

Opinnäytetyö
Matkailun koulutusohjelma
Restonomi AMK

2015

Matkailun koulutusohjelma

Tekijät	Ella-Mari Kivistö Heli-Marika Liisanantti Anna Malmivaara	Vuosi	2015
Ohjaajat	Mervi Angeria Merja Koikkalainen		
Toimeksiantaja	AFS Intercultural Programs Finland/Susanna Taskinen		
Työn nimi	Vaihto-oppilasjärjestön matkan ohjelman monipuolista- minen : Case Lapin-matka		
Sivu- ja liitemäärä	<52+23>		

Opinnäytetyössä monipuolistettiin AFS-vaihto-oppilasjärjestön vuosittaisen Lapin-matkan ohjelmaa. Toimeksiantajana opinnäytetyössä toimi Suomen AFS-vaihto-oppilasjärjestö, joka järjestää vaihto-ohjelmia lukioikäisille nuorille. Järjestö toimii pääasiassa vapaaehtoisvoimin.

Opinnäytetyön tehtävänä oli suunnitella Lapin-matka vaihto-oppilaille. Tavoitteena oli tehdä ohjelmaltaan monipuolinen ja kustannuksiltaan kohtuullinen matka, jolla vaihto-oppilaat viihtyisivät. Tavoitteiden saavuttamisen tukemiseksi perehdyttiin muun muassa tapahtumanjärjestämisen ja erilaisten tutkimusmenetelmien tietoperustaan sekä kohderyhmään. Kohderyhmään tutustuttiin asiantuntijahaastattelun avulla.

Lapin-matka toteutettiin Pyhätunturilla 20.1.–24.1.2015 AFS:n vapaaehtoisten valvojen toimesta. Vuoden 2015 Lapin-matkalle osallistui 81 vaihto-oppilasta 24 eri maasta. Matkan jokaiselle päivälle oli suunniteltu monipuolisesti erilaisia aktiviteetteja, jotka suunniteltiin kohderyhmälle sopiviksi. Matkaohjelman toimivuutta käytiin havainnoimassa paikan päällä. Lopuksi suoritettiin asiakaspalautekysely vaihto-oppilaille.

Asiakaspalautekyselystä saatujen vastausten perusteella saatiin selville, että matka oli onnistunut, sillä ohjelmassa oli paljon aktiviteetteja ja vaihto-oppilaat viihtyivät. Havainnoinnin tulos tuki asiakaspalautekyselystä saatuja tuloksia. Vaihto-oppilaiden ja vapaaehtoisten valvojen palautteiden sekä havainnoinnista saatujen tulosten perusteella esitettiin kehitysideoita tuleville Lapin-matkoille. Kehitysideoista tärkeimmiksi nousivat aikataulutuksen kehittäminen sekä se, että vapaaehtoiset valvojat tulisi ottaa enemmän mukaan matkan suunnitteluun. Matkan kokonaiskustannusten arviointi onnistui, eikä budjetti ylittynyt. Vaihto-oppilaiden matkasta maksama hinta pysyi samana vuoteen 2014 verrattuna, mutta vuonna 2015 samalla rahalla saatiin enemmän.

Avainsanat <Tapahtumajärjestäminen, vaihto-oppilas, asiakaspalautekysely, matkaohjelman suunnittelu>

Degree Programme in Tourism

Authors	Ella-Mari Kivistö Heli-Marika Liisanantti Anna Malmivaara	Year	2015
Supervisors	Mervi Angeria Merja Koikkalainen		
Commissioned by	AFS Intercultural Programs Finland/Susanna Taskinen		
Subject of thesis	Variegating a travel program for exchange student organization : Case Lapland trip		
Number of pages	<52+23>		

The purpose of this thesis was to plan and variegate the program of the AFS exchange students' annual trip to Lapland. The commissioner of this thesis was AFS Intercultural Programs Finland that organizes exchange programs for high school students.

The aim of this thesis was to make a new program for the trip to Lapland that would be diverse, reasonably priced and enjoyable for the exchange students. In order to achieve the aims event management and different research methods were studied. The target group was researched by interviewing a specialist.

The trip was executed in Pyhätunturi on 20.1.–24.1.2015 by the volunteers of AFS. 81 exchange students from 24 different countries participated in the trip in 2015. There were diverse activities for every day of the trip. The activities were planned to be suitable for the target group. The functionality of the program was examined by making observations at Pyhätunturi. In the end there was a feedback questionnaire that every exchange student answered.

As a conclusion of the feedback questionnaire it can be said that the trip succeeded because there were a lot of activities and the exchange students enjoyed the trip. Conclusions made from the observation supported the result of the feedback. Based on the results from feedback as well as the observation, ideas to develop the trips in future are presented in the end of the thesis. The most important development ideas are to improve the scheduling of the trip and that the volunteer supervisors should be more involved in the planning of the trip. The price that exchange students paid was the same as in year 2014 but in year 2015 the price included more activities.

Key words <Event management, exchange student, feedback questionnaire, planning of travel program>

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	3
	2.1 SUOMEN AFS	3
	2.2 VAPAAEHTOISET VALVOJAT.....	3
3	TAPAHTUMANJÄRJESTÄMINEN	7
4	AFS-VAIHTO-OPPILAS ASIAKKAANA	13
	4.1 KOHDERYHMÄN KUVAUS	13
	4.2 KULTTUURIEROJEN HUOMIOIMINEN	15
5	LAPIN-MATKAN SUUNNITTELU	19
	5.1 SUUNNITTELUN ALOITUS	19
	5.2 SOPIMUKSET.....	24
	5.3 MATKAKOHTEN VALINTA	25
	5.4 MAJOITUS.....	26
	5.5 KULJETUKSET	27
	5.6 AKTIVITEETIT	28
	5.7 PÄIVITTÄINEN OHJELMA	31
	5.8 MATKAN KOKONAISKUSTANNUKSET.....	33
6	TULOKSET JA TUOTOKSET	36
	6.1 LAPIN-MATKAN TOTEUTUS.....	36
	6.2 HAVAINNOINTI	37
	6.3 ASIAKASPALAUTEKYSELY	39
	6.4 TULOSTEN ANALYSOINTI	42
	6.5 JOHTOPÄÄTÖKSET	44
	6.6 KEHITYSIDEAT.....	45
7	POHDINTA	50
	LÄHTEET	53
	LIITTEET	56

1 JOHDANTO

AFS:n Lapin-matkaa on järjestetty vuodesta 2002 ja ohjelma on pysynyt koko ajan lähes samana, joten matka kaipasi kehitystä. Aiemmin jotkin AFS:n paikallisyhdistykset järjestivät matkoja Lappiin eivätkä kaikki halukkaat välttämättä mahtuneet mukaan. Jos jokin paikallisyhdistys järjesti matkan, siitä tiesivät ainoastaan sen paikallisyhdistyksen oppilaat ja heidän kaverinsa, mikä koettiin epäreiluksi. Isäntäperheiden toivomuksesta nykyään järjestetään yksi kaikille vuosioppilaille tarkoitettu Lapin-matka, josta kaikki saavat samat tiedotukset. Viime vuosina Lapin-matkalle on osallistunut iso joukko oppilaita, esimerkiksi vuonna 2013, kun vuosioppilaita oli 124, osallistujia oli 86, ja vuonna 2014, kun vuosioppilaita oli 122, osallistujia oli 94. Vuonna 2015 vuosioppilaiden määrä oli 116 ja Lapin-matkalle heistä osallistui 81.

Tehtävänä oli suunnitella vuosittaisen Lapin-matkan ohjelma, joka toteutettiin 20.1.–24.1.2015. Tapahtuman suunnittelivat opinnäytetyön tekijät ja sen toteuttivat AFS:n vapaaehtoiset valvojat. Tavoitteena oli matkan ohjelman uudistaminen, kustannusten pienentäminen ja asiakastyytyväisyyden saavuttaminen. Ohjelmasta oli tarkoitus tehdä mahdollisimman mielekäs vaihto-oppilaille. Tapahtuman mielekkyys asiakkaan näkökulmasta selvitettiin asiakaspalautekyselyllä. Jos saatu palaute on hyvää, ovat toimeksiantaja sekä opinnäytetyön tekijät tyytyväisiä, sillä asiakastyytyväisyyden tavoite on saavutettu. Opinnäytetyön työskentelyn tavoitteina oli viestinnän onnistuminen eri osapuolten välillä, projektityöskentelytaitojen parantaminen, aikataulujen hallitseminen, ryhmän sisäinen työnjako, kokonaisvaltainen opinnäytetyöprosessin hallinta, oleellisen tiedon tunnistaminen sekä selkeä aiheen rajaaminen opinnäytetyössä.

Opinnäytetyössä käydään läpi tapahtuman suunnittelu ja järjestäminen. Lapin-matkasta kerättiin palaute, jonka perusteella esitetään opinnäytetyön loppupuolella kehitysideoita seuraavien vuosien varalle. Opinnäytetyössä tapahtumanjärjestämisen lisäksi on käsitelty kohderyhmän luonnetta, matkaohjelman suunnitteluprosessia ja toteutusta, asiakaspalautekyselyn laatimista sekä havainnointia. Pohdintaosioon on tehty johtopäätöksiä tapahtuman, eli Lapin-matkan sekä opinnäytetyön tehtävän ja tavoitteiden saavuttamisesta.

Aihe valikoitui opinnäytetyöksi, koska haluttiin saada lisäkokemusta tapahtumanjärjestämistä ja tehdä jotain konkreettista. Työssä päästiin suunnittelemaan uusi ohjelma ja näkemään tapahtumanjärjestämisen prosessi alusta loppuun. Lisäksi opinnäytetyön tekijät saavat hyvää ammatillista valmiutta projektien parissa työskentelystä sekä tapahtumanjärjestämisestä.

Opinnäytetyössä käytettiin erilaisia menetelmiä opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamiseksi. Opinnäytetyön työmenetelmänä käytettiin projektityöskentelyä. Tutkimusmenetelminä käytettiin haastattelua, asiakaspalautekyselyä ja havainnointia. Eniten painoarvoa oli haastattelulla ja asiakaspalautekyselyllä, jonka tuloksia havainnointi on tukemassa. Haastattelu toteutettiin sähköpostikyselynä toimeksiantajan edustajalta. Hän toimi asiantuntijana aiheessa, millainen on AFS-vaihto-oppilas sekä kertoi yleisesti AFS-järjestöstä ja Lapinmatkasta. Asiakaspalautekysely tehtiin Webropolissa, minkä jälkeen se tulostettiin paperille, jonka vaihto-oppilaat täyttivät, ja tiedot syötettiin Webropoliin. Lisäksi vapaaehtoisille valvojille tehtiin oma palautelomake, jossa he saivat kertoa matkan ruusut ja risut, joita käytettiin hyödyksi kehitysideoita valmistellessa. Havainnointi suoritettiin paikan päällä Pyhätunturilla matkan kolmantena päivänä.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

2.1 Suomen AFS

Toimeksiantajana opinnäytetyössä toimii AFS-vaihto-oppilasjärjestö ja sen edustajana Susanna Taskinen. Järjestö on perustettu ensimmäisen maailmansodan aikana Pariisissa asuneiden nuorten amerikkalaisten toimesta. Se oli alun perin järjestö, joka tarjosi vapaaehtoisia ambulanssinkuljettajiksi taistelukentille. AFS-lyhenne tulee sanoista American Field Service. Sama järjestö toimi myös toisessa maailmansodassa, jonka jälkeen siitä haluttiin tehdä rauhaa edistävä järjestö. Vapaaehtoiset ambulanssinkuljettajat halusivat tarjota mahdollisuuden murtaa ennakkoluuloja eri kulttuurien välillä henkilökohtaisen kontaktin avulla. Näin syntyi AFS-vaihto-oppilasjärjestö, jonka ensimmäinen vaihto-ohjelma aloitettiin vuonna 1947. Suomessa AFS on toiminut vuodesta 1948 lähtien. Vaihto-oppilaat ovat lukioikäisiä ja Suomesta heitä lähtee AFS:n kautta vuosittain vaihtoon noin 180. Maailmanlaajuisesti AFS:n kautta vaihtoon lähtee joka vuosi noin 12 000 henkilöä. (AFS 2014a; AFS 2014b.) AFS tarjoaa eripituisia vaihto-ohjelmia ja näistä ainoastaan 10 kuukautta kestävään vuosiohjelmaan osallistuvilla on mahdollisuus lähteä Lapin-matkalle. (Taskinen 2014.)

Suomen AFS toimii pääasiassa vapaaehtoisvoimin. Vapaaehtoiseksi voi ryhtyä melkein kuka tahansa, eikä aikaisempaa kokemusta vaadita. Kaikkiin tehtäviin myös perehdytetään huolella. Vapaaehtoisia tarvitaan esimerkiksi erilaisten leirien järjestämiseen sekä muun vapaa-ajan ohjelman järjestämiseen. Vapaaehtoiseksi voi itse hakea ja tehtäviä löytyy kaiken ikäisille. Järjestön kautta vaihdosta palanneet suomalaiset toimivat vaihto-oppilaiden ja isäntäperheiden yhteyshenkilöinä. (AFS 2014c.)

2.2 Vapaaehtoiset valvojat

Lapin-matkalla valvojina toimivat AFS:n valitsemat vapaaehtoiset valvojat. Valittujen joukossa on aina mukana ainakin yksi kokeneempi, joka on ollut matkalla aiemmin. Kaikki Lapin-matkan vapaaehtoiset valvojat ovat täysi-ikäisiä ja heitä valitaan sen mukaan, paljonko vaihto-oppilaita osallistuu matkalle. Pääsääntönä on, että jokaista 10 vaihto-oppilasta kohden on yksi va-

paaehtoinen valvoja. Matkalle lähtevät vapaaehtoiset valvojat voivat olla mistä päin Suomea tahansa.

Tapahtumissa käytetään työvoimana yhä useammin vapaaehtoisia työntekijöitä ja heidän roolinsa on tapahtumanjärjestämisen piirissä kasvanut huomattavasti. Vapaaehtoistyön voi selittää esimerkiksi seuraavasti: vapaaehtoisesti tehtävää joko virallisesti tai epävirallisesti tarjottua työtä, josta ei saa palkkaa laisinkaan tai korkeintaan jonkinlaisen palkkion ja josta on hyötyä sekä vapaaehtoiselle itselle että kaikille muillekin. Sitoutuminen työhön alkaa jo ennen tapahtumaa ja siihen vaikuttaa edut, jotka työnteosta luvataan sekä henkilön luottamus omaan suoriutumiseensa työtehtävistä. Sitoutumiseen oletetaan vaikuttavan myös sen, kuinka tyytyväinen vapaaehtoinen on kokemukseensa, jonka saa työskenneltyään vapaaehtoisena. Tekijöitä, jotka motivoivat henkilöitä ja sitouttavat heidät työhönsä ja myös tuottavat mielihyvää, on monia. Esimerkiksi yhteisön tai tapahtumassa auttaminen, tutustuminen uusiin ihmisiin, joilla on samat mielenkiinnonkohteet, muiden vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa ystäväystyminen, oppiminen (esimerkiksi muista ihmisistä ja tapahtumasta), kokemus ja taidot, jännitys, verkostoituminen sekä kokemus siitä, että voi olla hyödyksi työelämässä. (Stebbins & Graham 2004, 4–5, 31, 49–52.)

Käytettäessä työntekoon vapaaehtoistyövoimaa, on huomioitava siihen liittyvät riskit. Työntekijät voivat tässä tapauksessa olla kokonaan kouluttamattomia tai osittain koulutettuja. Työnantajan velvollisuus on taata työntekijöidensä turvallisuus ja järjestää heille tarvittava perehdytys työhön. Turvallisuus-koulutus on myös työnantajan tarjottava. Vapaaehtoinen saadaan sitoutumaan työhönsä erilaisin menetelmin, kuten juurikin kunnollisen perehdytyksen, palkitsemisen ja etuuksien sekä erilaisten mahdollisuuksien, kuten mahdollisuus tutustua uusiin ihmisiin, avulla. (Van der Wagen & White 2010, 177, 180, 254–255.)

Perehdyttäminen käsittää monenlaiset eri toimenpiteet, joiden avulla on tarkoitus tutustuttaa uusi työntekijä työpaikkaan tai vanha työntekijä uusiin työtehtäviin. Muita kuin työtehtäviin liittyviä tavoitteita, joita perehdyttämisellä on, ovat työyhteisön jäseniin sekä asiakkaisiin tutustuttaminen sekä työpaikan toiminta-ajatuksen ja tapojen opettaminen. Tarkoituksena on siis tukea henki-

löö työssään. Perehdytys ei sijoitu ainoastaan työsuhteen alkuun vaan sitä on kokoajan ja se sisältää alku- ja yleisperehdyttämisen sekä työnopastuksen. Perehdyttämistapoja on monia, vaikka se usein käsitetään hyvin yksiselitteiseksi toimeksi, ja eri yrityksissä se esimerkiksi tarkoittaa eri asioita. Perehdytyksen avulla mahdollistetaan se, että henkilö kykenee työskentelemään itsenäisesti ja nopeasti. Syitä, miksi työntekijöitä perehdytetään, ovat esimerkiksi turvallisuus, sitouttaminen, tuloksellisuus ja kehittyminen. (Kupias & Peltola 2009, 17–19.) Perehdyttäminen muodostuu kolmesta osasta, jotka ovat: työpaikkaan perehdyttäminen, työyhteisöön perehdyttäminen sekä työhön perehdyttäminen eli työnopastus (Kauhanen 2006, 145).

Perehdyttämisprosessi voidaan toteuttaa erilaisten mallien mukaan, joita ovat esimerkiksi malliperehdyttäminen ja dialoginen perehdyttäminen. Muun muassa työpaikan strategia, perustehtävät ja tavoitteet sekä se, millainen tulokas on, määrittävät sen mikä malli perehdyttämiseen valikoituu. Malliperehdyttämisen idea on, että perehdyttäminen halutaan yhtenäistää tietynlaiseksi ja perehdyttämisen tueksi laaditaan jonkinlainen toimintamalli. Uudelle työntekijälle esimerkiksi jaetaan tällöin materiaaleja, kuten tulokasoppaita. Dialogisessa perehdyttämisessä työyhteisö ja uusi työntekijä käyvät jatkuvaa vuoropuhelua ja tarkoituksena on työntekijänkin tuoda työpaikalle jotain uutta. Kumpikin osapuoli oppii ja kehittyy ja yhä suurempi vastuu perehdyttämisestä on tulokkaalla itsellään. Näitä eri malleja voidaan myös yhdistellä tarpeen mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 36–38, 41–42.)

Lapin-matkalla perehdytys toimi malliperehdyttämisen mukaan, mutta siinä oli myös dialogisen perehdyttämisen piirteitä. Malliperehdyttäminen ilmeni siinä, että vapaaehtoisille valvojille oli kirjoitettu perehdytysohjeet, jotka auttoivat heitä työssään. Dialoginen perehdyttäminen taas ilmeni, kun kokeneemmat työntekijät opastivat uusia työntekijöitä.

Perehdytyksessä on huomioitava henkilöiden tiedot ja taidot eli tulee tietää, ketä perehdytetään, jottei tehdä turhaa työtä. Tämän lisäksi pitää huomioida työpaikan tarve ja resurssit. Kaikkia henkilöitä ei välttämättä ole järkevää perehdyttää samalla tavalla, sillä taidot eivät ole kaikilla samanlaiset. Suunniteltaessa perehdyttämistä on määriteltävä tavoitteet, mitä työntekijän on tarkoitus oppia perehdyttämisestä. Perehdytyksen tehokkuutta tulisi seurata työ-

kentelyn edetessä ja palautetta antaa aina tasaisin väliajoin. (Eräsalo 2008, 64–65.)

AFS:n vapaaehtoinen valvoja, joka on ollut Lapin-matkalla useampana vuonna, oli laatinut perehdyttämisohjeet uusille valvojille. Näitä ohjeita käytettiin pohjana uusille perehdyttämisohjeille (Liite 1). Osa ohjeista on kopioitu suoraan edellisistä ohjeista, sillä ne sisälsivät sellaista tietoa, minkä ainoastaan paikan päällä ollut tietää. Ohjeita lisättiin uusia aktiviteetteja koskien, millä pyrittiin muun muassa välttämään sekaannuksia ja vähentämään riskejä. Vapaaehtoisten valvojen joukossa oli yksi vastuuhenkilö, jonka kanssa pidettiin yhteyttä, ja joka välitti tarkemman tiedon muille vapaaehtoisille valvojille. Matkan aikana vapaaehtoiset valvojat, joilla oli kokemusta matkasta, ohjasivat käytännön asioissa niitä, joille matka oli uusi kokemus. Vastuuhenkilöllä oli matkan aikana suurin päätäntävalta. Tehdyt perehdytysohjeet lähetettiin vastuuhenkilölle, joka puolestaan välitti ne muille vapaaehtoisille valvojille. Näin ollen perehdyttämismvastuu delegoitiin eteenpäin.

Perehdytysohjeet muokattiin vanhalle pohjalle lähinnä lisäten uutta ohjelmaa koskevia tietoja. Tämä sen vuoksi, että aikaisemmin matkalla olleille vapaaehtoisille valvojille osa asioista on tuttuja ja niitä olisi turha muokata uuteen kirjoitusasuun. Aikaisemmin osallistuneet vapaaehtoiset valvojat ovat voineet näin ollen poimia vain oleellisen tiedon uutta ohjelmaa koskien. Uudet valvojat taas saivat kattavan tietopaketin.

3 TAPAHTUMANJÄRJESTÄMINEN

Tapahtumalajeja on useampia, jotka määräytyvät sen mukaan, miten tapahtuma toteutetaan. Tapahtuma voidaan joko ostaa valmiina tai suunnitella ja toteuttaa itse. Vaihtoehtoja ovat esimerkiksi itse rakennettu tapahtuma sekä ketjutettu tapahtuma. Itse rakennetussa tapahtumassa organisaatio pääsee itse päättämään kaikki asiat tapahtumaa koskien. Kaikki työ koskien tapahtuman suunnittelua tehdään siis itse. Tämä tuo mukanaan suuren vastuun ja työntekijöiden tulee olla sitoutuneita työhönsä, sillä työtä on paljon. Henkilöiden, jotka valikoidaan työhön, tulisi olla osaavia, jotta työnteko on tehokasta. Ketjutetussa tapahtumassa erinäisistä osasista, jotka ostetaan valmiina, rakennetaan yhtenäinen kokonaisuus teemaan ja ideaan sopivaksi. Tämän voi toteuttaa organisaatio itse tai se voidaan ulkoistaa. Tämä helpottaa työskentelyä esimerkiksi sen takia, että tapahtumaketjuun voidaan valita valmiita paketteja esimerkiksi ohjelmapalvelujen tarjoajilta, jolloin kustannukset tiedetään. Haastavuutta tuo tapahtuman osien linkittäminen yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi esimerkiksi siirtymäajat huomioiden. Se, että saadaan tämän kokonaisuuden kautta välitettyä juuri oikea viesti organisaatiosta, on myös haastavaa. Järjestettäessä esimerkiksi matkaa, tulee päätöksiä tehtäessä kulkea kohderyhmä ja tavoite edellä. (Vallo & Häyrinen 2012, 61–64, 102.)

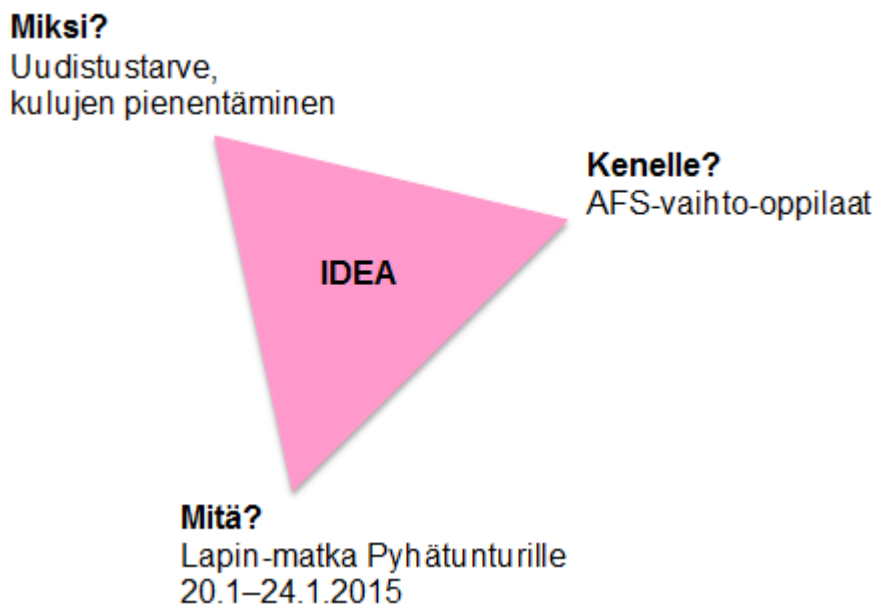
Lapin-matka rakennettiin itse, mutta se myös ketjutettiin. Kaikki matkan osat tuli suunnitella yhteensopiviksi ja niiden tuli sopia kohderyhmälle ja teemaan. Matkan sisältö suunniteltiin ja päätökset tehtiin kokonaan itse, mutta palveluja ostettiin myös ulkopuolelta. Matkaohjelman sisältämien toimintojen järjestys suunniteltiin tarkasti.

Onnistuessaan tapahtuma koskettaa hyvällä tavalla sen kaikkia osapuolia. Tapahtumalle tulisi aina löytyä tarvitsija tai tarve eikä sitä pitäisi järjestää ainoastaan siksi, että se on perinne. Ennen kuin voidaan järjestää onnistunut tapahtuma, on muutama peruskysymys, joihin on osattava vastata. Kysymyksiä on sekä strategisia (Miksi? Kenelle? Mitä?) että operatiivisia (Miten? Millainen? Kuka?). Kun näihin kysymyksiin on vastaukset, on tapahtumalla idea ja teema ja järjestelyt voidaan aloittaa. Tärkeää on muistaa, että kysymysten on oltava tasapainossa toisiinsa nähden, jotta tapahtumasta tulisi onnistunut. Kaikkiin osiin täytyy siis panostaa yhtä paljon, ja teema ja idea on

muistettava läpi koko prosessin, jotta saadaan luotua yhtenäinen kokonaisuus. (Vallo & Häyrinen 2012, 101, 104–106.)

Kun toimeksianto saatiin, tapahtuman konsepti oli jo hyvin selkeä ja esimerkiksi kysymyksiin miksi ja kenelle, oli vastaukset valmiina. Tapahtuman suunnitteluun päästiin nopeasti käsiksi, kun nämä olivat selvillä. Muita strategisia ja operatiivisia kysymyksiä mietittiin tarkasti, jotta lopputuloksesta tulisi mahdollisimman kattava ja yhtenäinen.

Strategisilla kysymyksillä rakennetaan tapahtuman idea. Ensimmäisenä on vastattava kysymyksiin miksi ja kenelle eli on tiedettävä tapahtuman tavoite sekä kohderyhmä. Näiden jälkeen on mietittävä, mitä halutaan järjestää, esimerkiksi paikka ja aika suunnitellaan tässä työvaiheessa. Tämä on siis perusta tapahtumalle, jonka pohjalta sitä muilta osin lähdetään kehittämään. Tapahtuman idea, eli konsepti, voi pysyä muuttumattomana useammankin vuoden, mutta toiminnot, miten tapahtuma järjestetään, voivat vaihdella. (Vallo & Häyrinen 2012, 101–103.)

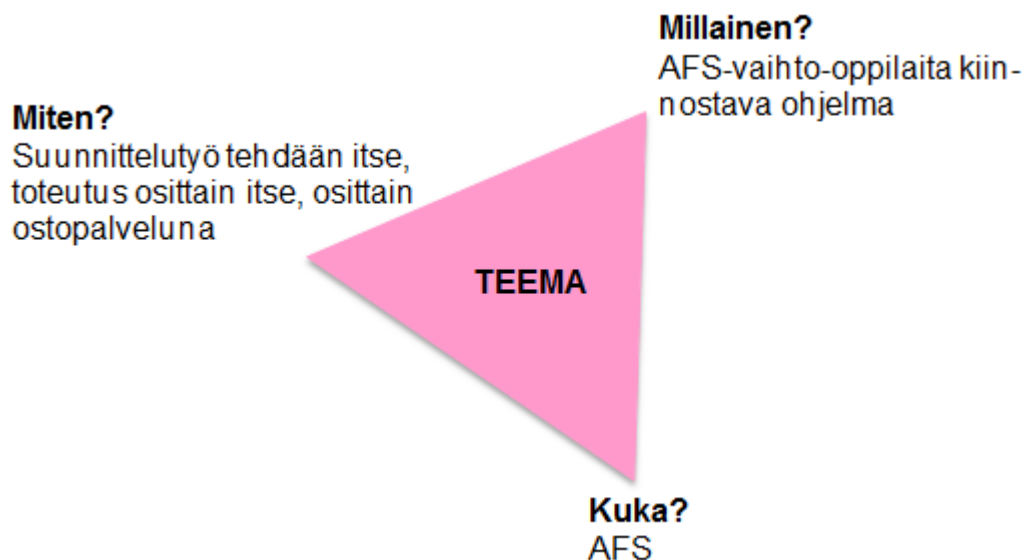


Kuvio 1. Tapahtuman idea (Vallo & Häyrinen 2012, 101.)

Strategisiin kysymyksiin eli miksi, kenelle ja mitä, alettiin etsiä vastauksia. Näistä kahteen oli jo toimeksiantajan puolesta valmiit vastaukset, eli kysymyksiin miksi ja kenelle (Kuvio 1). Tapahtuman konsepti oli pysynyt pitkään muuttumattomana, mutta nyt sen sisältämät toiminnot muutettiin. Aiemmin

matkan ajankohta oli viikkojen 6 ja 7 vaihteessa, joten kysymykseen, mitä, tuli muutos ja tapahtuma oli viikolla 4. Ajankohta aikaistui toimeksiantajan toiveesta, mutta päivämäärät päätettiin itse.

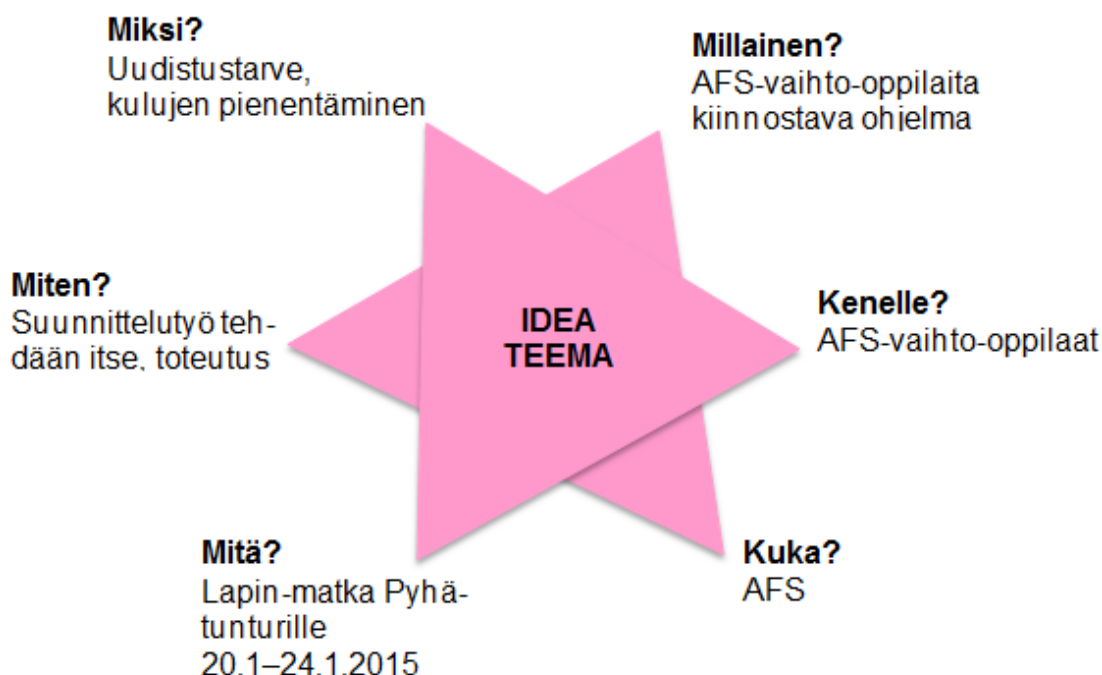
Operatiivisiin kysymyksiin vastaamalla saadaan koko tapahtumalle teema. Tapahtuma rakentuu vaiheista, joita ovat suunnitteluvaihe, toteutusvaihe ja jälkimarkkinointivaihe. Kun vastataan kysymykseen, miten, on valittava tavat, joilla asiat näissä eri vaiheissa halutaan toteuttaa. Esimerkiksi on päätettävä, mistä palvelut ja työntekijät hankitaan. On tarkkaan mietittävä, mitkä tavat palvelevat parhaiten asetettuja päämääriä. Sen, millainen tapahtumasta tulee, määrittää pitkälti se, keitä tapahtumaan on tulossa. Luonnollisesti siihen vaikuttaa myös se, mitä järjestäjä tapahtumallaan tavoittelee ja haluaa viestiä, mutta kohderyhmän mukaan ohjelma pääasiassa päätetään. Koska kohderyhmä on tässä kohtaa avainasemassa, on erittäin tärkeää, että tapahtumanjärjestäjä on hyvin perillä siitä mikä juuri kyseiselle kohderyhmälle sopii ja mikä ei. Tämä tuo mukanaan suuren vastuun. Kysymyksellä, kuka, haetaan vastausta siihen, kenelle tapahtuman tuoma vastuu kuuluu. Vastuuhenkilöt vaihtelevat projektin vaiheiden mukaan, esimerkiksi suunnitteluvaiheessa päävastuu on projektipäälliköllä ja itse tapahtumassa taas isännällä. (Vallo & Häyrinen 2012, 103–105.)



Kuvio 2. Tapahtuman teema (Vallo & Häyrinen 2012, 103.)

Operatiivisista kysymyksistä ensimmäiseksi tuli saada vastaus kysymykseen miten (Kuvio 2). Edellisinä vuosina suunnittelutyö on ollut toimeksiantajan

vastuulla, mutta tänä vuonna työ oli opinnäytetyön tekijöiden vastuulla. Muuten toteutustavat pysyivät samana. Vastaus kysymykseen, millainen, oli ryhmälle ilmeinen, sillä kohderyhmää, eli AFS-vaihto-oppilaita, haluttiin miellyttää. Yhtenä tavoitteena oli tehdä tapahtumasta mahdollisimman sopiva nuorille ja tämä tavoite mielessä tapahtuma suunniteltiin. Lopuksi oli selvitettävä vastaus kysymykseen, kuka, jotta eri osapuolten vastuualueet tiedettäisiin (Kuvio 2).



Kuvio 3. Tapahtuman kokonaisuus (Vallo & Häyrinen 2012, 106.)

Tapahtuman suunnittelun varalle on olemassa vaiheet, joita seurata: 1. Asetetaan tavoitteet, 2. Analysoidaan järjestäjien ja osakkaiden vahvuudet ja heikkoudet sekä ympäristöön kohdistuvat mahdollisuudet ja uhat, 3. Kehitetään analyysin pohjalta strategia ja 4. Suunnitelma toteutetaan ja myöhemmin arvioidaan. Vaiheet helpottavat suunnittelua. (Ali-Knight, Robertson, Fyall & Ladkin 2008, 228.) Alussa tapahtumalle asetettiin tavoitteet, joiden mukaan suunnittelu alkoi. Koska tavoite oli järjestää mielekäs ja uudistunut Lapin-matka vaihto-oppilaille, oli kohderyhmä otettava huomioon. Kohderyhmän ominaisuudet, esimerkiksi ikä ja kansainvälisyys, toivat sekä haasteita sekä mahdollisuuksia suunnitteluun.

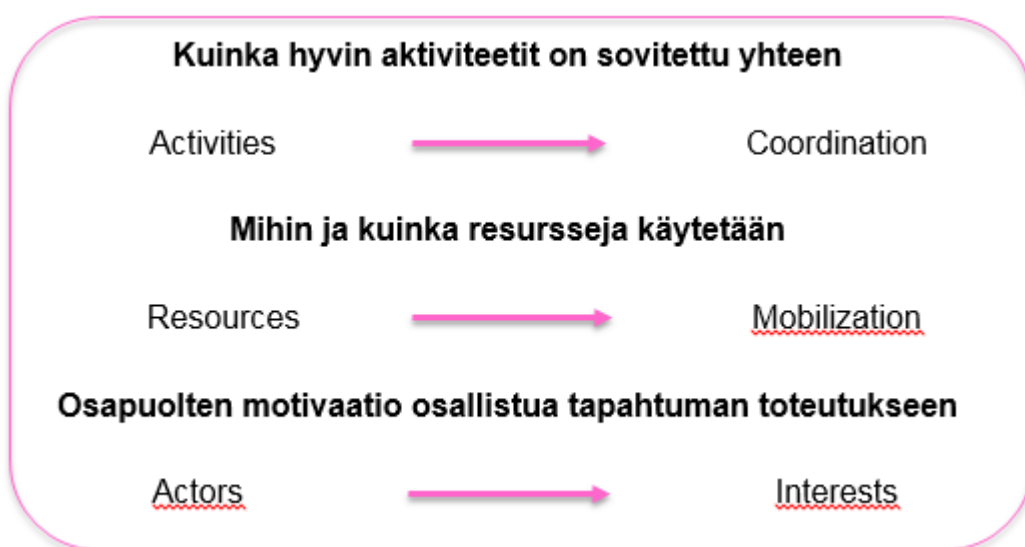
Kaikkiin tapahtumiin liittyy turvallisuusriskejä. Turvallisuusriskejä aiheutuu muun muassa siitä, että samassa paikassa on samaan aikaan paljon ihmisiä, mutta myös heidän käytöksellään on suuri merkitys. Tämän seurauksena esimerkiksi onnettomuuden mahdollisuus kasvaa. Tästä syystä voidaankin sanoa yleisön, työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden turvallisuuden olevan tärkein asia tapahtumaa järjestettäessä. (Van der Wagen & White 2010, 252.)

Kohderyhmän nuori ikä mahdollisti tiiviin ja toiminnallisen ohjelman, mutta tietyissä tilanteissa jouduttiin rajaamaan vaihtoehtoja. Esimerkiksi safaria suunnitellessa karsittiin kaikki moottorikelkalla ajaminen pois, koska AFS:n säännöt kieltävät ajo-oikeutta vaativien ajoneuvojen kuljettamisen. Haastavuutta toi tapahtuman vaiheiden sujuvuus toteutuksessa, kun suunnittelijat eivät ole fyysisesti paikan päällä. Tässä korostuu tiedonvälityksen tärkeys eli vapaaehtoisilla valvojilla tuli olla samat tiedot kuin suunnittelijoilla. Lisähaastetta toi osallistujaryhmän suuri koko, sillä oli mietittävä tarkkaan, kuinka isoa ryhmää saadaan liikuteltua.

Tapahtumia kyetään analysoimaan mallin avulla. Malli keskittyy erinäisiin osatekijöihin, joista tapahtuma koostuu. Osatekijöitä on kuusi (activities, resources, actors, mobilization, interests, coordination). Näistä osatekijöistä muodostuu kolme päänäkökulmaa, joiden avulla sitten tapahtumaa analysoidaan. Näkökulmat ovat: Kuinka hyvin eri aktiviteetit (activities) on sovitettu yhteen (coordination), Kuinka tehokkaasti on käytetty (mobilization) tapahtumaa varten tarvittut resurssit (resources) sekä Mikä motivoi eri osapuolia (actors) osallistumaan tapahtuman toteutukseen (interests). Malli on hyödyllinen kaikille, niin järjestäjille, osapuolille, opiskelijoille ja tutkijoille, jotka työskentelevät joko yleisö- tai yksityistapahtumien parissa. Sitä voidaan hyödyntää tutkittaessa aiheita, mutta myös tapahtumia järjestettäessä. (Ali-Knight ym. 2008, 225, 227, 237.)

Malli koostuu kahdesta osasta ja se kehitettiin, koska haluttiin ymmärtää paremmin tapahtumien vaikutukset matkakohteiden kehittymisen suhteen ja haluttiin tarkastella tapoja, joilla tapahtumat organisoidaan ja toteutetaan. Ensimmäiseen osaan kuuluu tapahtuman rakenteelliset osat eli aktiviteetit, resurssit ja osapuolet. Kun nämä osat ovat selvillä, siirrytään mallin toiseen

vaiheeseen. Toisessa vaiheessa pureudutaan tapahtumaprosessiin syvemmin ja analysoidaan ensimmäisen osan rakenteellisten tekijöiden käyttöä ja toimivuutta vastaamalla seuraaviin kysymyksiin: Miksi eri osakkaat haluavat osallistua tapahtumaan resursseineen tai aktiviteetteineen? Millä tavoin resurssit voidaan rajata käyttöön? Miten aktiviteetit on valvottu ja miten ne soveltuvat yhteen? Yleisötapahtumissa, kuten erilaisissa urheilu- ja kulttuuritapahtumissa järjestelyt ovat monimutkainen tehtävä ja aina järjestäjät eivät ole ammattilaisia. Aikaisemmin esitelty malli ei siis niinkään keskity suunnittelu- vaiheeseen vaan siihen, miten tapahtuma käytännössä toteutetaan. (Ali-Knight ym. 2008, 227–230.)



Kuvio 6. Malli tapahtumanjärjestämiseen (Ali-Knight ym. 2008, 230.)

4 AFS-VAIHTO-OPPILAS ASIAKKAANA

4.1 Kohderyhmän kuvaus

Matkan suunnittelussa päähuomio keskittyi kohderyhmään. Opinnäytetyötä varten tehtiin haastattelu, jolla saatiin tietää, minkälainen on AFS-vaihto-oppilas. Lisäksi kohderyhmästä saatiin tietoa ottamalla selvää kulttuurieroista ja niiden huomioimisesta. Näillä keinoilla saatiin muodostettua yleiskuva matkan kohderyhmästä.

Kohderyhmästä haluttiin realistinen kuva, joten päädyttiin tekemään asiantuntijahaastattelu toimeksiantajan edustajalta Susanna Taskiselta. Haastattelussa esitettiin kysymyksiä, joista saatiin sellaista tietoa, jota ei voitu saada muualta, koska aiheesta ei ole kirjoitettua tietoa. Lisäksi tiedettiin, että haastatteluun vastaaja antaa realistista ja luotettavaa tietoa. Haastateltavalla on monen vuoden kokemus AFS-vaihto-oppilaista. Hän toimii AFS-vaihto-oppilasjärjestössä ohjelmapäällikkönä ja on vastuussa Lapin-matkasta.

Yleisin tapa kerätä laadullista aineistoa on haastattelu, jonka tavoitteena on selvittää mitä haastateltavalla on mielessään. Haastattelun idea on selkeä, kun tiedetään mitä halutaan saada selville, joten suoraan kysyminen on helppo tapa. Nykyään onkin siirrytty enemmän keskustelunomaisiin haastatteluihin perinteisistä kysymys-vastaus-haastatteluista. (Eskola & Suoranta 2005, 85.)

Erilaisia haastattelutyyppisiä on monia ja niille saadaan selkeä jako, kun kiinnitetään huomio kysymysten muotoiluun sekä haastattelutilanteen jäsenyyseen. Puolistrukturoidussa haastattelussa kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset ja vastausmuoto on avoin. (Eskola & Suoranta 2005, 86.) Tutkimushaastattelu on vuorovaikutusta haastattelijan ja haastateltavan välillä, missä esitetään kysymyksiä, osoitetaan kiinnostusta ja ymmärrystä. Tutkimushaastattelu alkaa haastattelijan aloitteesta ja hän johtaa haastattelua ja esittää haluamansa kysymykset. Haastattelulla on aina jokin tietty päämäärä mihin pyritään ja siksi sille yleensä tehdään käsikirjoitus. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 22–24.) Haastattelu toimeksiantajan edustajalle laadittiin niin, että se oli puolistrukturoitu tutkimushaastattelu. Kysymyksistä tehtiin selkeät ja haastateltava sai vastata niihin vapaamuotoisesti. Haastattelulla pyrittiin saamaan

selville, millainen on AFS-vaihto-oppilas opinnäytetyötä sekä matkaohjelman suunnittelua varten.

Haastattelun käyttö tiedonkeruumenetelmänä on yleistynyt. Se sopii yhä useampiin tarkoituksiin, koska vuorovaikutustilanteessa on helppo suunnata ja vastauksista voidaan saada enemmän irti mahdollisilla lisäkysymyksillä. Ongelmana on, että haastattelu vie aikaa. Toinen ei-tieteellisiin tarkoituksiin kohdistuva menetelmä on kyselylomake. Niitä voidaan käyttää esimerkiksi kaupoissa mielipiteiden kysymiseen. Lomakkeiden yleistynyt käyttö on johtanut siihen, että ihmiset ovat tottuneet niihin enemmän kuin haastatteluihin. Verrattaessa kyselylomaketta ja haastattelua, on kiinnitetty huomiota muutamaani seikkoihin. Esimerkiksi haastattelussa on helpompi motivoida haastateltavaa kuin kyselylomakkeella. Lisäksi haastattelussa voidaan saada kuvaavia esimerkkejä. Haastattelun etujen lisäksi sillä on myös haittoja, kuten se, että se on kalliimpi ja hitaampi menetelmä kuin lomake. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 34–36.)

Toimeksiantajan ollessa toisella puolella Suomea, varsinainen kasvokkain käytävä haastattelu olisi ollut hankalaa suorittaa. Tämän takia päädyttiin sähköpostihaastatteluun, joka oli parempi vaihtoehto, kuin esimerkiksi puhelimen välityksellä tehtävä haastattelu. Kysymysten ollessa kirjallisessa muodossa ja vastausmuodon ollessa avoin, jäi haastateltavalle tilaa ja aikaa vastata kysymyksiin. Haastattelumuoto antoi myös mahdollisuuden kattavampaan tiedonsaantiin.

Haastattelusta saatiin selville, että AFS-vaihto-oppilaat ovat yleensä noin 16–18-vuotiaita. Eniten vaihto-oppilaita tulee Italiasta, Saksasta ja Japanista. Suomeen tulevien vaihto-oppilaiden koulutus vaihtelee maittain. Heillä on oman maansa peruskoulutus ja osa on jopa käynyt koulunsa loppuun kotimaassa ennen kuin tulevat vaihtoon. (Taskinen 2014.)

Vaihto-oppilaita asuu ympäri Suomea, mutta pääkaupunkiseudulla on paljon vaihto-oppilaita, kuten myös Pohjanmaalla. Vaihto-oppilaaksi hakemisen prosessi eroaa maittain, mutta yleensä siihen kuuluu vaihto-oppilashakemuksen kirjoittaminen englanniksi, haastattelu ja vielä ennen kohdemaahan lähtöä AFS-leiri. Vaihto-oppilaaksi hakiessa jokainen oppilas joutuu pohtimaan, mihin maahan haluaisi. Kaikki eivät pääse ensimmäiseen toivekohteeseensa,

mutta silloin heiltä kysytään haluavatko paikan vastaan jostain muualta, esimerkiksi Suomesta. Suomeen tulee heitä, jotka halusivat vain ja ainoastaan Suomeen sekä heitä, jotka olisivat halunneet alun perin johonkin toiseen maahan. Suomessa isäntäperheet valitsevat vaihto-oppilaan eli he voivat tutustua oppilaiden kuvauksiin ja hakemuksiin. Paikkakunta määräytyy siis sen mukaan, mistä kenellekin löytyy sopiva perhe, joten vaihto-oppilas voi sijoittua minne päin Suomea vain. (Taskinen 2014.)

AFS-vaihto-oppilaista osa on keskivertonuoria aktiivisempia ja sosiaalisempia, mutta osa taas ei, sillä AFS-vaihto-oppilaat ovat tavallisia teinejä. Osa on hyvin sosiaalisia, tiedostavia ja aktiivisia. Osa pidättyväisempiä ja puheliin kiinni kasvaneita, kuten yksi isäntäperhe kuvaili omaa oppilastaan. Tämän tyyppisillä vaihto-oppilailla onkin usein ongelmia sopeutua uuteen kulttuuriin ja saada ystäviä. Tyttöjen ja poikien välillä ei ilmene eroja sopeutumisessa. Vaihto-oppilaista noin yksi per vuosi jättää vaihto-oppilas vuoden kesken ja syitä on erilaisia. Keskeyttämisen syynä on ollut esimerkiksi terveysyyt, mielenkiinnon puute vaihto-oppilasvuotta koskien sekä koti-ikävä. On kuitenkin olemassa vuosia, jolloin kukaan ei lähde aikaisemmin ja vuosia, jolloin useampi jättää vaihtovuotensa kesken. (Taskinen 2014.)

4.2 Kulttuurierojen huomioiminen

Kaudella 2014–2015 AFS:n kautta Suomessa on vaihto-oppilaita Yhdysvalloista, Argentiinasta, Brasiliasta, Chilestä, Kolumbiasta, Costa Ricasta, Ecuadorista, Hondurasista, Meksikosta, Belgiasta, Espanjasta, Ranskasta, Saksasta, Unkarista, Italiasta, Hollannista, Venäjältä, Turkista, Thaimaasta, Indonesiasta, Kiinasta, Hong Kongista, Japanista ja Koreasta. (Taskinen 2014.) Kulttuurien kirjo oli siis suuri. Tämä tuli tiedostaa matkan suunnittelussa, sillä eri kulttuurit käsittävät asioita eri tavoilla.

Kulttuuri on laajasti mitattuna samojen arvojen, asenteiden ja uskomusten jakamista. Jos kulttuurin käsitettä halutaan vielä supistaa, tulee edellä mainittujen lisäksi jakaa se, missä ja milloin asutaan ja eletään sekä mitä kieltä puhutaan. Kulttuurin ydin on ajatus helpottaa kulttuuriin kuuluvien elämää opettamalla kulttuurin käytänteitä eteenpäin. (Samovar, Porter & McDaniel 2010, 23–24.) Kulttuurin oppiminen alkaa syntymästä. Mitä vanhemmaksi kasveetaan, sitä syvemmissä kulttuurin tavat ja uskomukset istuvat. Vanhempana

osataan myös erottaa, mitkä ovat toisten kulttuurien piirteitä, ja usein näitä piirteitä pidetään outoina. Kulttuurille ominaista on ihmisten halu kuulua siihen. Uskotaan, että mitä paremmin seurataan kulttuurin ja yhteiskunnan asettamia normeja, sitä hyväksytympiä ollaan. (Lewis 2006, 17–19.)

Kulttuuri koostuu useista elementeistä, joista tärkeimmät ovat historia, uskonto, arvot, sosiaaliset rakenteet ja kieli. Tarinat historiasta rakentavat pohjaa kulttuuriselle identiteetille. Niissä kerrotaan menneiden aikojen saavutuksista ja luodaan kuva, millainen siihen kulttuuriin kuuluva ihminen on. Uskonto tuo kulttuuriin etenkin uskomuksia sekä erilaisia rituaaleja. Uskonnosta tulee myös suuri osa eettisistä käsityksistä, ja ne ovat muokanneet esimerkiksi politiikkaa. Arvot ovat se kulttuurin osa, joka eniten määrittää tiettyyn kulttuuriin kuuluvaa ihmistä. Niistä muodostuu käsitys siitä, kuinka ihmisen oletetaan käyttäytyvän missäkin tilanteessa. Sosiaalisia rakenteita ovat esimerkiksi perheet, hallitus ja koulut. Erilaiset rakenteet auttavat ihmisiä jäsentämään elämänsä ja ne luovat normeja ja sääntöjä. Kieli on tärkeä osa kulttuuria, sillä sen avulla kommunikoidaan toisten kanssa. Ilman yhteistä kieltä kulttuuria ei pystytä hyvin ylläpitämään. (Samovar ym. 2010, 24–26.)

Kulttuurishokin aiheuttaa joutuminen vieraaseen ympäristöön, jossa vanhat totutut tavat eivät pädekään. Kulttuurishokkiin reagoiminen on yksilöllistä ja sen voimakkuus riippuu siitä, kuinka vastaanottavainen muita kulttuureita kohtaan on. Kulttuurishokissa ihminen tuntee olevansa ulkopuolinen. Usea tekijä vaikuttaa siihen, mikä laukaisee shokin. Tekijä voi olla esimerkiksi ongelmat kommunikaatiossa, ympäristöerot sekä erilaisten asenteiden ja uskomusten kokeminen. (Samovar ym. 2010, 397.) Kulttuuritaustasta johtuvia ongelmia on AFS-vaihto-oppilailla ja isäntäperheillä joka vuosi eritasoisia. Esimerkkinä se, että isäntäperhe vei thaimaalaisen vaihto-oppilaan rannalle elokuun lopulla nauttimaan auringosta kun oli ihana auringonpaiste. Vaihto-oppilas meni syrjään puun alle, koska Thaimaassa ei ole tapana mennä auringonpaisteeseen vaan vältellä sitä. (Taskinen 2014.)

Ihmiset reagoivat kulttuurishokkiin eri tavoin ja sopeutumisen eri vaiheisiin kuuluva aika on yksilöllinen. Ensimmäisessä vaiheessa ihminen on innoissaan uuteen kulttuuriin tutustumisesta ja näkee loputtoman määrän mahdollisuuksia. Toisessa vaiheessa aletaan nähdä uuden tilanteen ongelmia. Näitä ovat

esimerkiksi vaikeudet hyväksyä uusia tapoja ja käytänteitä sekä kommunikaatio-ongelmat. Kolmannessa vaiheessa aletaan ymmärtää uutta kulttuuria, jolloin arkipäivän tilanteet muuttuvat vähemmän stressaaviksi. Neljännessä vaiheessa pystytään toimimaan tehokkaasti ja ymmärretään uuden kulttuurin avainasemassa olevat tavat ja arvot. (Samovar ym. 2010, 398–399.)

Eri kulttuurit käsittävät ajan eri tavoin. Ne, joiden aikakäsitys on lineaarinen, ovat hyvin täsmällisiä. Henkilöille, joilla on tällainen aikakäsitys, aika on asia, jota ei pidä tuhjata ja asiat halutaan tehdä yksi kerrallaan. Tällainen aikakäsitys on Yhdysvalloissa sekä suurimmassa osassa pohjoista Eurooppaa. Aikakäsitys voi olla myös monitoiminnallista. Tässä aikakäsityksessä ei olla kovinkaan täsmällisiä tai välitetä aikatauluista vaan heille on tärkeämpää saada asia hoidetuksi loppuun, vaikka siihen kuluisi paljon aikaa. Tämän kaltainen käsitys ajasta on vahvasti läsnä eteläeurooppalaisessa kulttuurissa. Osissa Aasiaa aika käsitetään syklisenä, eikä se koskaan lopu kesken. Aasialaisissa kulttuureissa esimerkiksi päätöksenteko saattaa kestää pitkään, kun ajatellaan, että aikaa on. Kiinalaiset näkevät ajan tärkeänä, eivätkä halua tuhjata toisen aikaa turhaan. Heille on ominaista saapua reilusti ajoissa paikalle. Toisaalta kiinalaiset pohtivat päätöksiä mielellään pitkään ja rauhassa, jos se ei vie toiselta osapuolelta aikaa pois. Japanilaisilla on hyvin segmentoitu aikakäsitys. Tietyn tehtävän eri osa-alueille on varattu oma aikansa. Esimerkiksi oppituntien alussa on rituaaleja, joita toistetaan ennen kuin päästään aloittamaan oikea asia. Japanilaiset antavat aikaa asioille, mutta kaiken täytyy tapahtua niin sanotusti oikeaan aikaan. (Lewis 2006, 53–60.)

Lapin-matkalle osallistui kaikkien näiden eri aikakäsitysten edustajia, mikä toi haastetta aikataulussa pysymiseen. Aikataulussa täytyi huomioida, että kaikki eivät tee asioita samaan tahtiin, jolloin siirtymiselle varatun ajan merkitys korostui. Vapaaehtoisille valvojille painotettiin aikataulujen merkitystä ja sitä, että ryhmän tulisi olla oikeassa paikassa oikeaan aikaan.

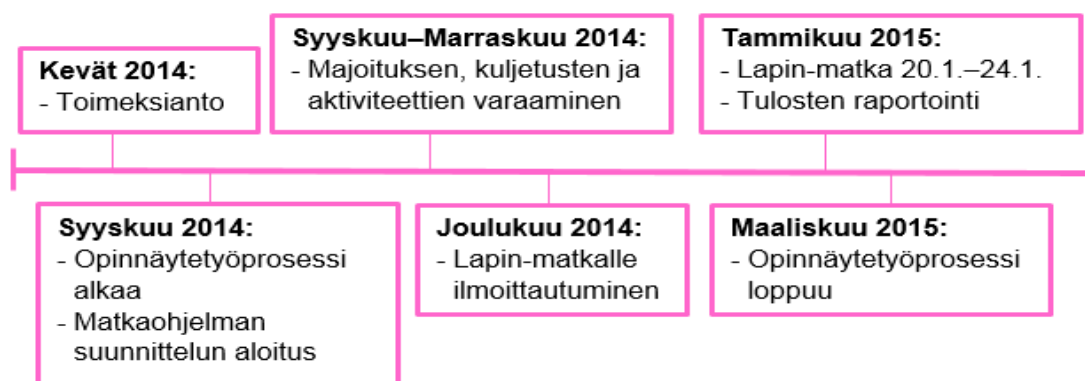
Tapahtumissa riskialttius on normaalia suurempi ja tämän takia riskienhallinta on tärkeää. Riskienhallinnassa on huomioitava esimerkiksi kohderyhmä ja sen käytös. (Van der Wagen & White 2010, 16, 250.) Kun tapahtuma on kansainvälinen, vaatii turvallisuus ylimääräistä huomiota (Vallo & Häyrynen 2012, 179). Se, miten yksilö käsittää turvallisuuden ja miten hän kokee sen, on

vahvasti sidoksissa hänen kulttuuritaustansa kanssa. Myös käytöksemme eri tilanteissa määräytyy pitkälti tämän mukaan. Käsitys turvallisuudesta eroaa yleisesti kollektiivikulttuurin, esimerkiksi joidenkin Aasian maiden, ja individualismikulttuurin, muun muassa länsimaiden välillä. Yksilön henkilökohtaisilla kokemuksilla on kuitenkin suuri rooli. Tämä on yksi syy siihen, miksi turvallisuudelle on mahdoton määrittää tarkkoja kriteerejä. Yksi tapa määrittää turvallisuus on varmistaa matkan sujuvuus poistamalla epäkohdat matkailuprosessista lähtöhetkestä paluumatkaan. Kun matkailijoita saapuu eri kulttuureista, on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota riittävään tiedottamiseen ja opastamiseen, esimerkiksi vallitsevista olosuhteista kohdemaassa sekä kielitaitoon tai kielitaidottomuuteen. Kun informaatio on riittävää ja se tapahtuu oikealla kielellä, vaaratilanteet vähenevät. (Iivari 2012, 20–22, 147–148.)

5 LAPIN-MATKAN SUUNNITTELU

5.1 Suunnittelun aloitus

Opinnäytetyö oli projekti, koska kaikilla sen tapahtumanosilla oli selkeä aikataulu. Resurssit olivat selvät, sillä tapahtumaa oli toteutettu aikaisemmin eri muodossa. Projekti alkoi toimeksiannolla, joka saatiin keväällä 2014 ja jatkui syksyllä 2014 matkaohjelman ja kehityskohteiden suunnittelulla. Talvella 2015 edettiin tapahtuman toteutukseen ja sen jälkeen tulokset analysoitiin ja raportoitiin.



Kuvio 4. Opinnäytetyöprosessin aikajana

Projektinomaisen työskentely lisääntyy koko ajan, joten erilaista osaamista odotetaan ja on aiheesta kiinni mitä osaamista tarvitaan. Projekteissa työskentelyyn tulee harjaantua eli osaaminen syntyy opettelemalla. Projektiosaamisen arvostus on lisääntymässä ja osaamisen kannalta on tärkeää hankkia sitä monipuolisesti. (Virtanen 2009, 58–64.) Projektityöskentely valikoitui työskentelymenetelmäksi, koska se oli meille entuudestaan tuttu ja todettu toimivaksi. Opinnäytetyön luonteeseen sopi projektinomaisen työskentely, koska projektissa järjestettävällä tapahtumalla on selkeä alku ja loppu.

Projektimuotoisessa työskentelyssä on olennaista, että sillä on tilaaja, sen tulee olla rajattu laajuudeltaan ja ajaltaan, sillä täytyy olla tavoite ja projektin kulkua pitää dokumentoida. Projektista tulee tehdä kuvaus ja sen aikana tulee käyttää tavoitteiden ja tulosten saavuttamiseksi eri työskentelymuotoja, joita ovat esimerkiksi jatkuva tiedottaminen asianosaisille ja projektikokoukset. (Lööv 2002, 17.) Projektityöskentelyssä on tärkeää ryhmän keskeinen

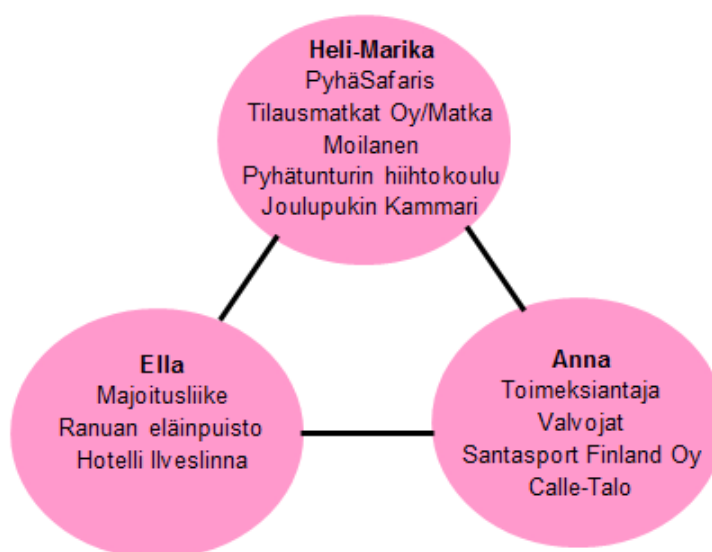
toimivuus. Projektiryhmän ryhmätekijöissä on muutama perusasia, joita on hyvä kehittää. Niitä ovat yhteiset tavoitteet, keskinäinen kunnioitus, yhteiset pelisäännöt, jaetut palkkiot sekä ryhmähenki ja -energia. Mikäli joku perusasioista ei saa tarvittavaa huomiota, hankaloittaa se ryhmän yhtenäistä toimintaa. Ryhmän jäsenet saattavat ajautua jopa vääriin työtehtäviin mahdollisten sekaannusten ja ristiriitojen vuoksi. Ryhmässä toimimiseen tarvitaan jäsenten sitoutumista yhteiseen tavoitteeseen ja johtajan, joka pitää projektin lankoja käsissään. (Forsberg, Mooz & Cotterman, 2003, 29–30.)

Projektityöskentelyä helpotti muun muassa aiheen sekä työtehtävien rajaus, jotka tulivat toimeksiantajalta. Toimeksiantajalla oli selkeä tarve matkan uudistamiselle, joten toimeksiannon tehtävä oli selvä koko prosessin ajan. Työskennellessä pyrittiin vastaamaan tarpeeseen ja ryhmädynamiikan avulla tämän koettiin olevan mahdollista. Ryhmälle oli asetettu yhteiset tavoitteet, joihin kaikki sitoutuivat ja panostivat niiden saavuttamiseksi. Projektityöskentelyä helpotti se, että uudistamaan lähdettiin jo valmista matkaa, jolle oli selvät raamit esimerkiksi ajankohdan suhteen. Matkan täytyi olla vuodenvaihteen jälkeen, mutta kuitenkin ennen viikkoa 8, joka on Etelä-Suomessa hiihtolomaviikko. Toinen työskentelyä helpottanut tekijä oli se, että käytössä oli vuoden 2014 palautelomakkeet. Niiden avulla saatiin tietää, mitä kohderyhmä haluaa.

Opiskelijaryhmään kuului kolme jäsentä, joilla oli aiempaa kokemusta yhdessä työskentelystä projekteissa ja tapahtumissa. Ryhmän jäsenet tiesivät toistensa työskentelytavat eikä niiden selvittämiseen kulunut turhaa aikaa. Prosessissa ryhmän jäsenten keskinäinen luottamus, vertaistuki sekä ryhmäpaine tukivat työskentelyä ja työn etenemistä. Työnjako oli ryhmän kesken helppoa, sillä jäsenten vahvuudet olivat selvillä ja niitä osattiin hyödyntää. Vastualueita oli jokaisella yhtä paljon ja työnjakoa tapahtui, mutta kuitenkin kaikki olivat vastuussa lopputuotoksesta.

Työnjako vaihteli sen mukaan, mitä oltiin tekemässä. Alussa tutustuttiin tietoperustaan, joka jaettiin tasan. Samaan aikaan tehtiin myös matkaohjelmaa, joka tuli saada valmiiksi viimeistään marraskuussa, sillä joulukuussa alkoi Lapin-matkalle ilmoittautuminen. Opinnäytetyön tekijät suunnittelivat uusia aktiviteetteja matkaohjelmaan ja ideoinnin jälkeen tarjouspyyntöjen lähettä-

minen alkoi. Yhteydenpitokohteet jaettiin ryhmän jäsenten kesken tasapuolisesti. Yhteydenpito tapahtui niin, että tiedonkulun toimivuus pyrittiin varmistamaan, esimerkiksi olemalla samassa paikassa yhteydenpitotilanteissa. Jos tämä ei ollut mahdollista, välitettiin tieto kuitenkin heti muille ryhmän jäsenille. Yhteydenpito oli myös suunniteltua. Tarpeen mukaan kokoonnuttiin esimerkiksi lähettämään sähköposteja, jotta saatiin yhteinen linja viesteihin. Tällä tavoin kaikki pysyivät tapahtumien tasalla.



Kuvio 5. Yhteydenpito Lapin-matkan osapuolten välillä

Vaikka yhteydenpitokohteiden lukumäärä oli eri, työmäärä oli sama ryhmän kesken. Esimerkiksi toimeksiantajaan ja majoitusliikkeeseen oltiin enemmän yhteydessä kuin muihin, joten tämän vuoksi yhdellä ryhmän jäsenellä oli yksi yhteydenpitokohde enemmän. Toimeksiantajan yhteyshenkilö määräytyi sen mukaan, että hän oli se, joka sai tiedon mahdollisesta toimeksiannosta. Muut kohteet jakautuivat matkaohjelman suunnittelun edetessä luontevasti. Jokaiselta yritykseltä kysyttiin erikseen, saiko heidän nimeään käyttää opinnäytetyössä. Majoitusliike ei halunnut nimeään käytettävän, joten siihen viitataan ainoastaan majoitusliikkeenä.

Opinnäytetyössä sisäistä viestintää tapahtui tekijöiden, eli ryhmän välillä. Pääasiassa yhteydenpito oli suoraa, mutta mukana oli sähköistä viestintää, kuten esimerkiksi Facebookissa jaettuina tiedostoja. Ulkoinen viestintä, joka

tapahtui tekijöiden ja toimeksiantajan välillä, oli pääasiassa sähköistä ja tapahtui sähköpostia käyttäen. Toimeksiantajalla oli vielä oma ulkoinen viestintänsä eli muun muassa vapaaehtoisten valvojien ja vaihto-oppilaiden tiedottaminen. Toimeksiantaja perusti vapaaehtoisille valvojille Facebook-ryhmän, jossa he pääsivät keskustelemaan tapahtumaan liittyvistä asioista. Opinnäytetyön tekijät olivat ryhmän jäseninä, joten olemassa oli suora yhteys vapaaehtoisiin valvojiin. Sitä kautta päästiin kommentoimaan tapahtumaan liittyviä asioita ja vapaaehtoisilla valvojilla oli tarvittaessa mahdollisuus kysyä kysymyksiä.

Kävimme keskustelua toistemme kanssa, mutta hyvin tiivistä myös toimeksiantajan kanssa. Opinnäytetyön tekijöiden kesken viestintä oli hyvinkin vapaamuotoista. Internetin lisäksi keskustelua käytiin kasvotusten ja WhatsApp-sovelluksen ryhmäkeskustelussa. Toimeksiantajaan pidettiin yhteyttä lähinnä sähköpostilla ja puhelimitse, ja viestintä oli hieman virallisempaa kuin ryhmän sisällä.

Projektin näkökulmasta ulkoinen viestintä tarkoittaa projektiryhmän ja toimeksiantajan välistä viestintää sekä toimeksiantajan viestintää muiden sidosryhmien kanssa. Sisäisellä viestinnällä puolestaan tarkoitetaan työviestintää, eli viestintää, jota tarvitaan jokapäiväisten projektiin liittyvien asioiden hoitoon. Työviestintä jaetaan yleensä kahteen osaan, suoraan yhteydenpitoon ja välitettyihin viesteihin. Suoraan yhteydenpitoon kuuluvat esimerkiksi kokoukset sekä muut tapaamiset ja välitettyihin viesteihin kuuluvat muun muassa sähköiset tiedostot sekä internetissä tapahtuva viestintä. (Ruuska 2005, 77, 79.) Viestintä vaatii suunnittelua. Jos viestinnän suunnittelu on epäonnistunut, tulee informaatiokatkoksia sekä mahdollisesti väärinymmärryksiä. Tiedon täytyy tulla vastaanottajalle oikeassa muodossa ja oikeaan aikaan, jotta sen tarkoitus on selkeä. Tiedon täytyy myös olla oleellista, sillä turha tieto lisää työtaakkaa. (Project Management Institute 2008, 251–252.)

Viestintätavat ovat muuttuneet paljon 2000-luvun alusta lähtien. Esimerkiksi sähköposti on ensisijainen tiedottamisen kanava tulostettujen materiaalien sijaan. Muutenkin viestintä on siirtynyt enemmän ja enemmän sähköiseen muotoon. Tämä helpottaa viestimistä siinä mielessä, että kaikkien osapuolten ei tarvitse olla fyysisesti läsnä ja silti viesti kulkee perille. Tärkein ja välittömin

viestimisen kanava on työtila. Työtila on kanava, jossa suurin osa kommunikoinnista tapahtuu. Työtila on se paikka, missä työtä pääasiassa tehdään. Työtilan ollessa suhteellisen pieni, vähenee esimerkiksi sähköpostien tarve. (Juholin 2013, 212, 214–215.)

Opinnäytetyössä sähköiseen viestintään siirtyminen näkyi erityisesti siinä, että toimeksiantaja vaikutti toiselta puolelta Suomea kuin ryhmä. Toimeksiantajan kanssa oli kuitenkin helppo viestiä sähköisten viestintävälineiden, kuten sähköpostin avulla, eikä kaikkia asioita tarvinnut hoitaa esimerkiksi puhelimitse. Sähköpostiviestejä voi myös lukea myöhemmin uudelleen, jos tuntuu että jokin asia on päässyt unohtumaan. Se, että opinnäytetyön tekijät olivat samassa paikassa, vähensi sähköpostien vaihtoa. Asioista pystyttiin myös helposti päättämään saman tien, kun ei tarvinnut odottaa vastausta sähköpostitai muuhun viestiin.

Opinnäytetyön alussa tulevan matkan ohjelman suunnittelu aloitettiin tarkastelemalla vuoden 2014 matkaohjelmaa ja matkalta kerättyjä palautteita. Palautteista pääteltiin, mistä vaihto-oppilaat ovat aikaisemmin pitäneet ja mitä voitaisiin uudistaa, tietenkin koko ajan mielessä pitäen, että toimeksiantajan toiveena ja opinnäytetyön tekijöiden tavoitteen oli tuoda matkaan jotain uutta. Uusia aktiviteetteja suunnitellessa mietittiin, mitä juuri AFS-vaihto-oppilas haluaa Lapin-matkaltaan. Lopullisia päätöksiä tehtäessä, oli asiakas koko ajan etusijalla. Luonnollisesti myös kulut tuli muistaa, sillä yksi tavoite oli saada ne pienemmäksi vuoteen 2014 verrattuna.

Vuoden 2014 matkan ohjelma sai pääasiassa hyvän palautteen, mutta siitä kuitenkin kävi ilmi, että aktiviteetteja tulisi olla enemmän. Pidetyimmiksi aktiviteeteiksi palautteiden perusteella nousivat laskettelu, disco ja Miss Lapin Taika-kilpailu. Palautteista saatiin selville myös se, että uusien ihmisten tapaminen oli yksi matkan kohokohdista. Tämä pyrittiin suunnittelussa huomioimaan suunnittelemalla ohjelmaan enemmän tutustumisaikaa ja -leikkejä. Palautteista katsottiin, mitkä aktiviteetit olivat saaneet vähemmän positiivista palautetta ja ne karsittiin sen perusteella pois. Tällä perusteella karsittiin esimerkiksi Ametistikaivos ja kylpylä. Suosituimmat aktiviteetit taas pyrittiin säilyttämään. Majoitusliike koettiin hyväksi tai erinomaiseksi, joten sitä ei koettu tarpeelliseksi muuttaa.

Matkalle lähteneiden vapaaehtoisten valvojien kanssa käytiin keskustelua ohjelmasta ja siitä, miten ohjelma olisi paras toteuttaa. Heiltä saatiin hyviä neuvoja, sillä heillä on kokemusta Lapin-matkasta. He esimerkiksi kertoivat, että päiväohjelmien olisi hyvä olla liikunnallisia, jotta vaihto-oppilaat väsyisivät, ettei illalla olisi turhaa energiaa. Iltaohjelmat taas voisivat olla rauhallisempia, joka valmistaisi heitä nukkumaanmenoon. Vastuuta ohjelmasta annettiin myös vapaaehtoisille valvojille, sillä osalla heistä on usean vuoden kokemus Lapin-matkasta. Olisi ollut turhaa kertoa heille asioita, johon he tietävät sujuvamman toimintatavan. Tällainen tilanne on esimerkiksi laskettelulippujen hakeminen ja välinevuokrauksen hoitaminen, sekä iltaohjelmien suunnittelu.

Tapahtumakokonaisuuden rakentamista helpotti se, että käytössä oli valmiita yhteistyökumppaneita sekä aiemmilta vuosilta perinteitä, kuten laskettelu. Palveluja ostettiin ulkopuolisilta yrityksiltä, kuten majoitus ja ohjelmapalvelut, mutta osa aktiviteeteista oli vapaaehtoisten valvojien ohjaamia. Edellä mainituista palveluista muodostettiin yhtenäinen kokonaisuus. Jokainen ohjelma oli itse suunniteltu, mutta ne varmistettiin AFS:ltä, jotta ne olisivat järjestön näköiset ja niistä välittyisi järjestön haluama viesti. Ketjutetun tapahtuman tapahtumalajin avulla projektin kaikkien osapuolten, sekä AFS:n että opinnäytetyön tekijöiden työmäärä helpottui, kun palveluja ostettiin ulkopuolelta. Koska palvelut olivat ulkoistettu ja ohjelmaa suunniteltu hyvissä ajoin, oli matkan hinnoittelu selkeä aikaisessa vaiheessa. Asiakastyytyväisyys selvitettiin kyselylomakkeella ja ne tavoitteet, jotka eivät selviä kyselylomakkeesta, saatiin tietää toimeksiantajalta. Tapahtuman suunnittelu, toteutus ja analysointi raportoitiin.

5.2 Sopimukset

Kahden tai useamman osapuolen välistä yksimielistä tahtoa kutsutaan sopimukseksi. Sopimuksen myötä kaikille osapuolille tulee sekä oikeuksia että velvollisuuksia. Sopimus voi olla suullinen, kirjallinen, sähköinen tai hiljainen ja kaikki nämä muodot ovat yhtä päteviä. Vaikka eri muodot ovat yhtä päteviä, kirjoitettu muoto takaa todistuksen mahdollisessa riitatilanteessa. Tarjous ja siihen annettava hyväksyvä ja selkeä vastaus muodostavat sopimuksen. Kun tarjous on hyväksytty, tulee siitä sitova sopimus, jota ei voi kumpikaan

sopimuksen osapuoli yksipuolisesti muuttaa. (Nevalainen 2014, 14, 20–21.) Majoituksen, kuljetuksen ja aktiviteettien hankintaan käytettiin sähköisiä tarjouspyyntöjä, sillä viestit menevät nopeasti perille. Sähköiset tarjouspyynnöt ovat myös kirjallisessa muodossa, joten niihin voi tarvittaessa palata.

Kun osapuolia on useampi, riskien määrä kasvaa. Yleistä on myös ajatella, jos jokin asia on toiminut monta vuotta samalla tavalla, että se toimii tästä eteenpäinkin näin eikä välttämättä edes tehdä kirjallista sopimusta vaan luotetaan suullisen sopimuksen pitävyyteen. Muutokset tapahtuvat hyvin nopeasti. On vain luotettava, että jokainen osapuoli kantaa kortensa kekoon ja on luottamuksen arvoinen. (Suominen 2003, 7–9,11.) Turvallisuuden kannalta ja vastuuden selventämiseksi kuitenkin järjestäjän ja yhteistyökumppaneiden väliset sopimukset on tärkeitä solmia (Van der Wagen & White 2010, 254). Vaikka päteviä sopimuksia voi tehdä myös suullisesti, opinnäytetyön tekijät päätyivät tekemään kaikki sopimukset kirjallisesti.

5.3 Matkakohteen valinta

Matkalle on ensisijaisia ja toissijaisia motiiveja. Ensisijainen motiivi on esimerkiksi fyysinen ja fysiologinen motiivi, joita voi olla ulkoaktiviteetteihin osallistuminen tai ihan vaan irtiotto arjesta. Toissijaisia motiiveja ovat esimerkiksi se, millaiselle matkalle lähdetään ja mihin kohteeseen matka sijoittuu. Toissijaiset motiivit nousevat esiin sen jälkeen, kun varsinainen tarve matkalle on määritetty. Matkustuspäätöksen jälkeen on mietittävä minne, milloin ja miten matkustetaan sekä kuinka pitkään matkalla ollaan. Lisäksi mietitään, millainen majoitus ja millaisia aktiviteetteja halutaan ja kuinka paljon matkasta voidaan maksaa. (Komppula & Boxberg 2005, 68–71.)

Matkailukohde on se, joka valitaan ensimmäisenä, ja matkakohteilla on vetovoimatekijöitä, jotka saavat matkailijan valitsemaan juuri sen tietyn paikan. Vetovoimatekijä voi olla toimintaan liittyvä motiivi, kuten laskettelu. Tällöin itse kohdetta tärkeämpää on se, että kohteessa on mahdollisuus tähän toimintoon. Kohteen valinnan jälkeen matkalle luodaan pohja majoituksen valinnalla. Kun majoitus on valittu, voidaan alkaa luomaan muuta ohjelmaa perustuen siihen, missä majoitusliike sijaitsee ja mitä palveluita siihen kuuluu. (Komppula & Boxberg 2005, 16–17; Page 2009, 255.)

Pyhätunturi on ollut jo 60-luvulta suosittu kohde hiihtäjille ja se sijaitsee Pyhä-Luoston kansallispuiston vieressä, mikä on luontoliikkujien suosiossa kaikkina vuodenaikoina. Pyhätunturin hiihtokeskus on rauhallinen sekä monipuolinen ja se tarjoaa laskettelumahdollisuudet aloittelijasta kokeneeseen laskijaan. Pyhätunturi tarjoaa eri majoitusmahdollisuuksia kuten hotelli ja mökki- ja huoneistomajoitusta. Käyntikohteita Pyhätunturilla riittää koko perheelle. Esimerkiksi Luoston ametistikaivoksella sekä ametistikylpylässä vierailut sopivat koko perheelle. Laskettelurinteitä Pyhätunturilla on 14, hissejä 9 ja pisin rinne on 1800 metriä. Pyhätunturilla järjestetään tapahtumia pitkin talvea. Rovaniemeltä ajomatka Pyhä-Luostolle on noin 90 minuuttia ja SkiBussit kulkevat päivittäin junien sekä lentokoneiden jatkoysteiksi kohteeseen. (Pyhätunturi 2015a; Pyhätunturi 2015b; Pyhätunturi 2015c.)

Lapin-matkan matkakohteen kriteereinä oli, että sen kuului olla Lapissa ja siellä tuli olla laskettelumahdollisuus. Matkakohteeksi valikoitui Pyhätunturi, joka on sopivan matkan päässä Rovaniemeltä, joka toimi vaihto-oppilaiden saapumis- ja lähtemisaikakuntana. Matka on aiempinakin vuosina järjestetty Pyhätunturilla, joten oli tiedossa, että siellä olisi sopiva majoitusliike suurelle ryhmälle. Lisäksi valintaan vaikutti se, että Pyhätunturi on koettu hyväksi kohteeksi ja, että siellä on laskettelumahdollisuus.

5.4 Majoitus

Lapin-matkan majoitusta mietittiin aluksi Rovaniemelle ja tarjouspyyntöjä lähetettiin majoitusliikkeisiin. Rovaniemeltä oli vaikea löytää tarpeeksi suurta ja edullista majoitusliikettä näin isolle ryhmälle valitulle ajankohdalle, sillä talvisesonki on tammikuussa vielä vilkkaana käynnissä. Toimeksiantajan edustajan kanssa käytiin keskustelua, ja hän näki, että matka olisi parempi järjestää muulla paikkakunnalla, koska osa etenkin isäntäperheistä ei välttämättä koe Rovaniemeä Lappina, sillä perheistä kolme asuu itse Rovaniemellä. Keskustelun seurauksena matka siirrettiin Pyhälle, jossa oli jo luotettava majoitusliike.

Majoitusliikkeeseen otettiin yhteyttä puhelimitse ja heille kerrottiin ajankohdan aikaistamisesta ja matkan lyhentymisestä. Alussa tuli tieto, että paikka olisi suljettu kyseisenä ajankohtana, mutta neuvottelujen tuloksena matka 20.1.–24.1.2015 onnistuisi. Alkuperäinen matkan ajankohta oli päivän lyhyempi,

21.1.–24.1.2015, mutta majoitusliikkeen toiveesta matkaan lisättiin yksi päivä. Majoitusliike ei ole yleensä auki kyseisenä ajankohtana, joten heidän menonsa olisivat olleet liian suuret tuloihin nähden. Tarkkaa hintaa ei osattu aluksi sanoa, mutta se sisälsi ruuat (myös eväslounaat), saunat ja avannon.

Yrityksellä on käytäntönä nostaa hintoja vuosittain, joten hinta nousisi edeltävään vuoteen verrattuna yleisten kustannusten noustessa. Neuvottelujen lopputuloksena hinnaksi muodostui 160 euroa per henkilö. Osallistujamääräen mukaan määräytyi myös ilmaisten paikkojen määrä seitsemälle vapaaehtoiselle valvojalle. Jokaista 10 maksavaa asiakasta eli vaihto-oppilasta kohden on yksi ilmainen paikka.

5.5 Kuljetukset

Majoitusliikkeen selvittyä otettiin yhteyttä puhelimitse toimeksiantajan ehdottamaan kuljetusyritykseen, eli Tilausmatkat Oy/Matka Moilaseen. Heille ajankohta sopi hyvin ja hinnaksi he arvioivat noin 2 500 euroa. Kuljetus on maksanut aiemmin huomattavasti enemmän johtuen matkan pituudesta. Matkan lyhennyttyä kuljetusten kustannukset pienenevät, jolloin myös kulut pienenevät. Kuljetusyritys on todettu hyväksi ja luotettavaksi aiempien vuosien perusteella, joten tälläkin kertaa päätettiin käyttää heidän palvelujaan. Ajankohdaksi varattiin kaksi linja-autoa, jotka olivat meno- ja paluumatkoille. Niistä toinen oli käytössä koko reissun ajan. Kuljetusyrityksen yhteyshenkilöllä on monen vuoden kokemus matkasta, joten hän tunsikin aiemmin käytössä olleet aktiviteetit ja hänkin mainitsi uudistamistarpeesta. Lisäksi hän totesi ajankohdan olevan hyvä, sillä tuolloin paikkakunnalla ei ole paljon muita turisteja, joten aktiviteetit olisivat luultavasti melko vapaasti käytettävissä.

Tapahtuman suunnittelun edetessä kävi ilmi, että matkaa joudutaan pidentämään päivällä. Ohjelmaan tuli toinenkin muutos, sillä Pyhätunturilta palattaisiin Ranuan kautta Rovaniemelle. Nämä kaksi asiaa johtivat siihen, että samalle yritykselle tehtiin uusi tarjouspyyntö. Hinta nousi, ja lopullinen tarjous oli 3 200 euroa, joka hyväksyttiin. Hinta oli kohtuullinen, sillä kuljetuksista tuleva meno ei ollut liian suuri kokonaiskuluihin nähden.

5.6 Aktiviteetit

Aktiviteettien valitsemiseen vaikutti paljon se, että niiden haluttiin sopivan yhteen ja muodostavan yhtenäisen tapahtumaketjun. Kun sopivat aktiviteetit löydettiin, ne ketjutettiin. Esimerkiksi laskettelu laitettiin viimeiselle kokonaisuudelle Pyhätunturilla vietetylle päivälle, koska laskettelussa on aikaisemmin sattunut tapaturmia, jotka tapahtuessaan estäisivät muihin aktiviteetteihin osallistumisen. Jos kuitenkin tapahtuisi onnettomuus, jossa loukkaantunut vaatisi sairaalahoitoa, korvaisi AFS:n vakuutus tämän.

Tapahtuman resursseihin kuuluivat käytettävissä olevat varat sekä vapaaehtoiset valvojat. Käytettävissä olevat varat eli raha, jonka vaihto-oppilaat maksaisivat matkasta, tuli olla alle 400 euroa per vaihto-oppilas. Isoin kuluerä oli majoitus ja kuljetus, jotka neuvoteltiin ensimmäisinä. Tämän jälkeen tiedettiin, paljonko varoja oli vielä käytettävissä aktiviteetteihin. Tässä kohtaa tuli huomioida, että hiihtokoulu oli pakollinen kulu, sillä laskettelu haluttiin ohjelmaan, mutta kaikki eivät osaa lasketella. Lisäksi, jos hiihtokoulu jätettäisiin pois, lisääntyisivät onnettomuudet huomattavasti. Vapaaehtoiset valvojat olivat resurssi, jota käytettiin ohjelman toteuttamiseen, esimerkiksi iltaohjelmien ohjaamisessa. Osapuolia eli eri yhteistyötahoja motivoi se, että he saivat maksavia asiakkaita. Lisäksi tämän kautta he mahdollisesti saivat lisää mainosta ja sitä kautta muita asiakkaita. Yksi motivaatiotekijä oli se, että kyseessä oli suuri ryhmä, joka tulisi varmasti. Luottamus siihen, että ryhmä saapuu paikalle, tuli tiiviin yhteydenpidon myötä.

Joulupukin Kammarilla vierailu on ollut aikaisemminkin osa Lapin-matkaa ja se haluttiin säilyttää. Rovaniemi on Joulupukin virallinen kotikaupunki (Visit-Rovaniemi 2013) ja moni odottaa Joulupukin luona vierailua. Kammarilla käynti siirrettiin ensimmäiselle päivälle viimeisen päivän sijaan, sillä tällöin oli pienempi vaara, että aktiviteetti jäisi välistä. Jos aikatauluongelmia ilmenisi, ne vaikuttaisivat aktiviteettiin vähemmän sen ollessa matkan alussa kuin sen ollessa viimeisenä päivänä. Viimeisenä päivänä on kotimatalle lähtö ja matkat taitetaan julkisilla kulkuneuvoilla, joilla on omat aikataulunsa, jotka eivät jousta. Siirtämällä Joulupukin kammarilla vierailu alkuun varmistettiin, ettei se jää keneltäkään välistä kotimatkan takia.

Matkan info haluttiin pitää heti alussa, joten alettiin etsiä vaihtoehtoja, missä Rovaniemellä oli mahdollista kokoustaa ja lounastaa ison porukan kanssa. Vuoden 2014 matkan ensimmäiseen päivään kuului vierailu ja lounas Arktikumissa, mutta uudistuksen myötä se karsiutui. Tulimme ajatelleeksi Santasportia, jossa oli lounaan lisäksi mahdollisuus kokoontua auditoriossa. Santasportilta pyydettiin tarjous ja yritys tarjosi auditoriota, jonka vuokra oli 40 euroa per tunti, ja lounasta, joka maksaa 10 euroa per henkilö. Tarjous oli sopiva kulujen kannalta ja se hyväksyttiin.

Koska tarkoitus oli uudistaa ja monipuolistaa matkaohjelmaa, suunniteltiin ohjelmaan mukaan safari. Safari toisi mukavaa vaihtelua aikaisempaan laskettelupainotteiseen ohjelmaan ja samalla monipuolistaisi sitä. Selasimme Pyhätunturin internetsivuja, josta löytyi erilaisia safarivaihtoehtoja. Pitkän pohdinnan jälkeen päädyttiin husky-safariin poro-safarin sijaan, sillä vaihtoppilaat näkevät poroja Ranuan eläinpuistossa, jonne he menevät viimeisenä päivänä. Husky-safarin hintaa tiedusteltiin PyhäSafarikelta, josta sanottiin, että heillä olisi mahdollisuus tämän kokoiselle ryhmälle tehdä paketti, johon sisältyisi husky-safari, jääkarting sekä kuuma mehu ja makkara hintaan 70 euroa per henkilö. AFS:n sääntöjen kieltäessä moottoriajoneuvolla ajon, tarjousta jouduttiin pyytämään pelkälle husky-safarille. Tämä vaihtoehto oli liian kallis, joten selvitimme, voisiko AFS joustaa moottoriajoneuvosäännössä, sillä karting kuulosti mielenkiintoiselta. Toimeksiantaja kertoi kartingin sopivan vaihtoppilaille, sillä se tapahtuisi suljetulla alueella, eikä karting-autojen ajamiseen tarvita ajo-oikeutta, joten tiedustelimme vanhan tarjouksen voimassaoloa. Tarjous oli voimassa, ja aktiviteetin päätettiin ottaa mukaan ohjelmaan.

Majoitusliike tarjosi majoituspakettiin sisältyvää pilkkiohjelmaa sekä hiihdon- ja lumikenkäilyn opetusta. Pilkkiminen otettiin osaksi ohjelmaa sen eksoottisuuden vuoksi. Pilkkiminen tapahtui parinkymmenen hengen ryhmissä, joten osalla ryhmästä oli sille ajalle muuta ohjelmaa. Pilkkiminen ja sen oheisohjelma tapahtui yhtä aikaa husky-safarin ja jääkartingin kanssa.

Lapin-matka on ennen ollut hyvin laskettelupainotteinen ja sitä lähdettiin uudistamaan niin, ettei laskettelu olisi pääosassa. Aiempien vuosien palautteesta nähtiin, että laskettelu on kuitenkin hyvin suosittu aktiviteetti, joten yhdestä

päivästä tehtiin laskettelupäivä. Kaikki eivät olleet ennen lasketelleet, joten hiihtokoulu oli pakko sisällyttää Lapin-matkan hintaan. Hiihtokoulu oli Pyhä-tunturin laskettelukeskuksen ja sieltä se otettiin tälläkin kertaa. Opetus lasketeluun ja lumilautailuun tuli Pyhä-tunturin hiihtokoululta. Hinta per henkilö oli 26,30 euroa. Ne, jotka eivät halunneet lasketella, saivat valita hiihtämisen, lumikenkäilyn tai vapaan oleskelun. Majoitusliikkeessä järjestettiin opetus näihin ja heillä oli myös välineiden vuokrausmahdollisuus. Kaikki välinevuokrat olivat omakustanteisia.

Viimeisenä iltana on ollut tapana järjestää iltajuhlat. Juhlat ovat muodostuneet niin perinteikkäiksi, että ne haluttiin pitää ohjelmassa. Aiempina vuosina juhlat on järjestetty Calle-Talolla ja sieltä tarjouta kysyttiin tälläkin kertaa. Tilavuokra yksityistilaisuuteen oli 380 euroa + alv, mikä ei vaikuttanut merkittävästi kokonaiskuluihin. Juhlissa oli mahdollisuus ostaa alkoholittomia juomia omakustanteisesti.

Ranuan eläinpuiston ajateltiin olevan hyvä vaihtoehto porofarmin tilalle, jossa vaihto-oppilaat ovat ennen käyneet matkan viimeisenä päivänä. Ranualle pääsee Pyhältä suoraan, joten sinne ei tarvinnut kiertää Rovaniemen kautta. Ranualta puolestaan pääsee suoraan Rovaniemelle, joten paluumatkareitillä ei ollut suurta vaikutusta matkan kokonaispituuteen. Ranuan eläinpuistossa oli muitakin arktisen alueen eläimiä kuin ainoastaan poro, joten siksi se oli monipuolisempi vaihtoehto porofarmille. Eläinpuistolla oli ryhmähinnat, jonka johdosta yksilöhinnaksi muodostui 12,19 euroa. Ranualta eläinpuiston läheisyydestä löytyi myös lounaspaikaksi Hotelli Ilveslinna, jonne tehtiin tarjouspyyntö. Hinta, 10,50 euroa, oli sopiva, joten Hotelli Ilveslinna päätettiin ottaa lounaspaikaksi.

Aktiviteettien tueksi ja iltaohjelmia varten tehtiin leikkipaketti (Liite 2), jonka sisältöä vapaaehtoiset valvojat saivat halutessaan hyödyntää. Leikkipaketilla pyrittiin välttämään toimeettomia tilanteita ja siitä vapaaehtoiset valvojat saivat vinkkejä omien ideoiden tueksi. Leikkipakettiin sisällytettyjä leikkejä on otettu muun muassa Mannerheimin Lastensuojeluliiton sivuilta tutustumis- ja liikuntaleikeistä. Leikkipaketin leikit ovat valikoitu esimerkiksi sen mukaan, sopivatko ne suurelle ryhmälle ja, että ne edesauttaisivat vaihto-oppilaita tutus-

tumaan toisiinsa. Leikit ovat muotoiltu ryhmälle ja toimintaympäristöön sopiviksi.

5.7 Päivittäinen ohjelma

Päivittäistä ohjelmaa lähdettiin työstämään käyttämällä vanhaa pohjaa apuna. Päivittäisiä aktiviteetteja pyrittiin uudistamaan mahdollisimman paljon ja muutoksia tuli. Koska majoitusliike pysyi samana, vanhasta ohjelmasta saatiin raamit ohjelman aikatauluttamiseen esimerkiksi ajat ruokailuille ja ajankohdan, jolloin päätösjuhlat ovat aikaisemmin olleet. Lisäksi vanhasta pohjasta saatiin tietää esimerkiksi, ettei Pyhätunturilla ole raha-automaattia, ja että joka päivä on ollut saunavuoro ja avantouintia.

Ensimmäisenä päivänä olleen Santasportin tilat valittiin alun perin tutustumista varten, mutta vapaaehtoisten valvojen kanssa käydyn keskustelun jälkeen päädyttiin siihen, että info olisi hyvä pitää tässä vaiheessa. Info on aiemmin annettu vasta majoitusliikkeessä ja ajateltiin, että se olisi hyvä pitää jo heti ensimmäisenä, jotta säännöt tulisivat tutuiksi.

Joulupukin kammarilla vierailu on aiemmin ollut viimeisenä päivänä, mutta se siirtyi alkuun. Tämä sen vuoksi, että Joulupukin luona vierailu on monille todella tärkeä osa matkaa, joten näin varmistettiin sen onnistuminen. Jos vierailu esimerkiksi venyisi, voitaisiin ohjelmassa hieman joustaa. Sen sijaan jos vierailu olisi viimeisenä päivänä, voisi se helpommin jäädä välistä mahdollisten aikatauluongelmien vuoksi.

Keskiviikon ohjelma oli aktiviteeteiltaan melko rauhallinen ja sisälsi paljon tutustumista, jotta vaihto-oppilaat ryhmäytyisivät. Ryhmäytymisen ansiosta olisi rennompaa olla tulevissa aktiviteeteissa, jotka tulisivat olemaan vauhdikkaampia. Luottamus on tärkeä osa ryhmän turvallisuutta ja ryhmäytymistä, ja se lisääntyy esimerkiksi kun ihmiset oppivat tuntemaan toisiaan ja heidän reaktioitaan, uskaltavat hullutella keskenään joutuen esimerkiksi fyysisesti luottamaan toisiinsa ja kun he löytävät oman paikkansa ryhmässä (Aalto, 2000, 73).

Laskettelu oli jääkartingin ja husky-safarin jälkeisenä päivänä, sillä lasketellessa tapahtuu helposti tapaturmia ja lihakset menevät jumiin. Safarille olisi epämiellyttävää osallistua puolikuntoisena ja loukkaantuneena jopa mahdo-

tonta. Ranuan eläinpuistossa käynti valikoitui viimeiseksi päiväksi, koska se oli paluumatkan varrella ja sinne voi osallistua laskettelun aiheuttamista kipeistä lihaksista huolimatta. Seuraavaksi käydään läpi uusi matkaohjelma (Liite 3) päivä päivältä niin, kuin se oli suunniteltu.

Tiistaina 20.1.2015 vaihto-oppilaat saapuvat Rovaniemelle junilla sekä lentokoneella. Viemme vapaaehtoisille valvojille lappiaiheiset tietovisakyselyt, palkinnot, asiakaspalautelomakkeet sekä vapaaehtoisten valvojien palautelomakkeet rautatieasemalle. Ensimmäinen yöjuna on perillä ennen 8 aamulla, joten heille on tarjolla aamiainen rautatieaseman Asemaravintolassa. Toisen yöjunan saapuessa hieman ennen 11 vaihto-oppilaat menevät tilausajolinja-autoihin. Seuraava kohde heillä on Santasport, missä vapaaehtoiset valvojat järjestävät vaihto-oppilaille infon, jonka jälkeen he menevät syömään ravintola Puhtiin. Lounaan jälkeen vaihto-oppilailla on mahdollisuus käydä kaupassa sekä raha-automaatilla. Viimeinen kohde Rovaniemellä on Joulupukin kamari, jossa vaihto-oppilaat käyvät vierailmassa Joulupukin luona ja heillä on mahdollisuus ottaa kuva hänen kanssaan omakustanteisesti. Noin 16 aikaan on lähtö Pyhätunturille ja matkalla pidetään leikkimielinen lappiaiheinen tietovisa (Liite 4). Tietovisan tarkoitus on toimia viihdykkeenä linja-automatkalla. Pyhätunturilla osa menee ensimmäisenä majoittumaan ja osa illalliselle. Majoitusliikkeen tilat ovat rajalliset, joten ryhmän pitää toimia kahdessa aallossa. Majoittumisen jälkeen heillä on iltaohjelmaa ja iltapala.

Keskiviikkona 21.1.2015 aamupala alkaa 7.45, jonka jälkeen vaihto-oppilailla alkaa talviolympialaiset. Vapaaehtoiset valvojat ovat suunnitelleet heille erilaisia lajeja, joita he suorittavat ryhmissä. Lounas on 11.30–12.30. Lounaaksi heille on tehty majoitusliikkeen puolesta eväät. Lounaan jälkeen alkaa hiihtotai lumikenkäilyretki sekä tikkupullan paisto. Vaihto-oppilaat jaetaan kahteen ryhmään sen mukaan, haluavatko he hiihtää vai lumikenkäillä. Kun ryhmä on ensin jaettu kahtia, jaetaan se vielä osiin ja puolet molemmista ryhmistä jää ensin paistamaan tikkupullaa ja puolet lähtee lyhyille retkille. Puolesta välissä tapahtuu vaihto. Aktiviteettien jälkeen kello 15–17.30 vaihto-oppilailla on mahdollisuus saunaan ja avannossa uimiseen. 17–18.30 heille on tarjolla illallista. 19.30 alkaa iltaohjelma ja iltapala. Iltaohjelmat ovat vapaaehtoisten valvojien suunnitteleimia, mutta olemme tehneet heille leikkipaketin suunnittelun avuksi.

Torstaina 22.1.2015 päivä alkaa aamupalalla, jonka jälkeen kello 9 alkaa aktiviteetit. Ryhmä jaetaan kahteen osaan. Toinen puoli lähtee PyhäSafariksi jääkarting- ja husky-safarille ja toinen jää majoitusliikkeeseen. Safari kestää noin kolme tuntia sisältäen kuuman mehun ja makkaran. Tämän jälkeen ryhmät vaihtavat paikkaa ja syövät eväslounaansa. Majoitusliikkeessä ohjelmassa on pilkkimistä sekä leikkejä sisällä ja ulkona. Kello 15 eteenpäin ilta koostuu samoista osista kuin keskiviikkona. Lisäksi illalla oli myös aiempina vuosina suosittu Miss Lapin Taika-kilpailu. Kilpailun idea on, että pojat pukeutuvat tytöiksi ja paras voittaa.

Perjantaina 23.1.2014 aamupala loppuu kello 9, jonka jälkeen lähdetään kahdessa osassa kohti Pyhätunturin laskettelu- ja hiihtokeskusta. Vaihto-oppilaat ovat etukäteen päättäneet haluavatko lasketella vai lumilautailuun vai haluavatko jäädä majoitusliikkeeseen esimerkiksi hiihtämään. Vaihto-oppilaat ovat eritasoisia laskettelijoita, joten matkan hintaan on sisällytetty laskettelu- tai lumilautailukoulua. Opetusta järjestetään kahdessa osassa ja osien välissä on lounastauko, jonka aikana he syövät eväslounaansa linja-autossa. Majoitusliikkeeseen palataan 15.30 aikaan, jolloin heillä alkaa saunominen, avantouinti sekä illallinen. Kello 19 alkaa päätösjuhlat Calle-Talossa, jonne kuljetaan linja-autolla. Juhlissa on mahdollisuus ostaa alkoholittomia juomia omakustanteisesti. Juhlat päättyvät illalla kello 22, jonka jälkeen palataan majoitusliikkeeseen.

Lauantaina 24.1.2015 aamiainen on poikkeuksellisesti 7.30–8.30, sillä yhdeksältä lähdetään jo paluumatkalle. Paluu Rovaniemelle tapahtuu Ranuan kautta, jossa syödään lounas Hotelli Ilveslinnassa ja käydään Ranuan eläinpuistossa. Eläinpuistossa vaihto-oppilaille on aikaa olla kaksi tuntia, jonka aikana he voivat kiertää puiston sekä tehdä mahdollisia ostoksia. Rovaniemelle lähdetään 15.30 ja matkalla vaihto-oppilaat täyttävät asiakaspalaute-lomakkeen. Perillä vapaaehtoiset valvojat jakavat mahdollisia palkintoja esimerkiksi talviolympialaisista. Vaihto-oppilaat lähtevät eri aikoihin kotimatalle.

5.8 Matkan kokonaiskustannukset

Yksi opinnäytetyön päätavoitteista oli tapahtuman kokonaiskulujen pienentäminen. Vaihto-oppilaiden mielestä matka on ollut hieman kallis, joten hintaa

pyrittiin alentamaan. Vuonna 2014 matkalle tuli hintaa 390 euroa per vaihto-oppilas.

Myytavälle palvelulle tai tuotteelle määritettyä myyntihintaa kutsutaan hinnoitteluksi. Perinteisessä hinnoittelussa palvelun myyntihinnan täytyy kattaa kaikki valmistuskustannukset. Tuotehinnoittelussa lähtökohtana on aina kustannusten huomioiminen, jotka ovat muuttuvia kuluja, koska ne ovat riippuvaisia myytävästä määrästä. (Selander & Valli 2007, 68, 78.)

Lopullisen hinnoittelun matkalle teki AFS, joka otti huomioon myös muuttuvat kulut, joita oli mahdoton ennustaa etukäteen. Eri osa-alueita valittaessa otettiin huomioon se, että kokonaiskustannukset tulevat olemaan riippuvaisia osallistujamäärästä. Kustannuksia laskiessa pyrittiin miettimään sitä, paljonko kustannukset tulevat olemaan per henkilö. Koska henkilömäärä ei ollut heti selvillä, kulut laskettiin jonkin verran yläkanttiin. Tällä pyrittiin välttämään tilanne, ettei matkasta perittäisi väärää hintaa ja jäätäisi tappiolle.

Yhden vaihto-oppilaan maksettavaksi tuli tänä vuonna 390 euroa, vaikka alla olevassa taulukossa summa on pienempi. Tämä johtui siitä, että tuli huomioida muuttuvat kulut. Tarjouspyyntöihin saaduista tarjouksista hyväksyttiin sellaisenaan, mutta osasta tarjouksia kävimme neuvotteluja. Neuvotteluja käytiin majoitusliikkeen kanssa sekä Santasportin kanssa lounasta koskien.

Vapaaehtoisille valvojille ei maksettu palkkaa, mutta heillä oli muita etuuksia. Vapaaehtoisten valvojien osuuteen taulukossa kuuluu matkakustannukset, ruuat ja aktiviteetit, jotka sisällytettiin vaihto-oppilaiden matkan hintaan. Majoitukseen kuului ilmaisia paikkoja ja ne kuuluivat vapaaehtoisille valvojille, joten tästä ei koitunut kustannuksia.

Taulukko 1. Matkan kustannukset

Majoitusliike (sis. majoitus, ruoat, välineet)	13 645 €	13 645 €
Tilausmatkat Oy/Matka Moilanen	3 200 €	3 200 €
Santasport Finland Oy: kokoustila	50 €	50 €
Santasport Finland Oy: lounas	90*10 €	900 €
Pyhätunturin hiihtokoulu	55*26,30 €	1 446,50 €
PyhäSafaris	88*70 €	6 160 €
Ranuan eläinpuiston liput	90*12,19 €	1 084,85 €
Hotelli Ilveslinna: lounas	90*10,50 €	945 €
Calle-Talo: tilavuokra	556 €	556 €
Ruoat rautatieasemalla	365,90 €	365,90 €
Lentokenttäkuljetukset	60 €	60€
Vapaaehtoisten valvojien matkat	1 172,65 €	1 172,65 €
Vapaaehtoisten valvojien muut kulut	2*17,70 € + 8,80 € + 13 €	57,20€
Yhteensä:		29 643,10€
Osuus kokonaissummasta/hlö:		365,96 €

Vaikka matka oli hinnaltaan sama kuin vuonna 2014, voidaan sen sanoa tulleen halvemmaksi, sillä vuonna 2015 samalla rahalla sai enemmän, sillä ohjelma oli monipuolisempi. Lisäksi laskettelijoille matka tuli vuotta 2014 halvemmaksi, koska lasketteluvälineet ja hissiliput olivat omakustanteisia ja vuonna 2015 ne täytyi maksaa vain yhtenä päivänä. Vuonna 2014 laskettelupäiviä saattoi olla jopa kolme, joten välineet ja liput tulivat maksamaan enemmän.

6 TULOKSET JA TUOTOKSET

6.1 Lapin-matkan toteutus

Matkan toteutuksen aikana poikettiin jonkin verran suunnitellusta ohjelmasta johtuen olosuhteiden muutoksista. Tiistain ohjelmaan tehtiin muutamia muutoksia päivän aikana. Ensin Santasportissa käyntiä jouduttiin siirtämään, koska toinen juna oli korvattu linja-autolla ja se oli tämän vuoksi myöhässä. Santasportin tilat oli varattu kello 11–12, ja toteutunut aika oli kello 11.15–12.15. Pankkiautomaatilla käynti siirrettiin takaisin Citymarketille, sillä linja-auton kuljettaja koki, että se on parempi paikka.

Keskiviikon ohjelma koettiin tarpeelliseksi uudistaa paikanpäällä majoitusliikkeen ja vapaaehtoisten valvojen toimesta. Ohjelma toteutettiin niin, että keskiviikkona 23 vaihto-oppilasta sai mahdollisuuden lumikenkäilyyn ja loppuille tarjottiin mahdollisuus lähteä lumikenkäilemään torstaina. Loput valitsivat hiihtolenkin, joka toteutettiin suunnitellusti lyhyempänä retkenä. Tikkupullien paisto tapahtui joko ennen retkiä tai niiden jälkeen. Tikkupullan lisäksi tarjolla oli myös makkaraa.

Torstaina vaihto-oppilaat oli tarkoitus jakaa kahteen ryhmään, mutta vaihto-oppilaiden myöhästymisistä johtuen kahdeksan ihmistä siirtyi aamupäivän ryhmästä iltapäivän ryhmään. Tämä ei aiheuttanut muuten juurikaan hankaluuksia, mutta ihmismäärän ollessa suurempi toisessa ryhmässä, jonotusaika aktiviteetteihin kasvoi. Se ryhmä, joka ei ollut safarilla, oli majoitusliikkeellä joko pilkkimässä, lumikenkäretkellä tai muuten oleskelemassa. Tarkoitus kuitenkin oli, että kun toinen ryhmä on safarilla, jaetaan toinen ryhmä vielä pienempiin ryhmiin, joista osa menee pilkkimään ja osalle vapaaehtoiset valvojat olisivat vetäneet leikkejä sisällä ja ulkona.

Perjantai sujui muuten suunnitellusti, mutta päätösjuhlat Calle-Talossa kestivät tunnin pidempään. Tästä ei kuitenkaan aiheutunut juurikaan ongelmia, mutta osa juhlissa olleista vaihto-oppilaista olisi halunnut lähteä takaisin majoitusliikkeeseen jo aikaisemmin.

Lauantaina Ranualla lähtö tapahtui ajallaan ja lounas sujui suunnitellusti. Eläinpuistoon jäi kuitenkin vain tunti aikaa, sillä aikataulutusta tehtäessä oli jätetty huomioimatta aikaisemmin lähtevät junat ja linja-autot. Tästä seurasi

se, että Ranualta jouduttiin lähtemään aikaisemmin ja Rovaniemellä oleskeluun jäi noin tunti enemmän aikaa, kuin oli suunniteltu.

6.2 Havainnointi

Käytännön toimintaa Pyhätunturilla haluttiin havainnoida, sillä havainnoinnin koettiin auttavan tarkastelemaan matkaa syvemmin eri näkökulmista. Opinnäytetyön tekijät eivät olleet matkan valvojina, joten havainnointi realisoi paremmin matkaa ja siihen liittyviä osa-alueita. Kyselylomakkeet antoivat perustiedon matkasta, esimerkiksi sen, mitä aktiviteeteista oli pidetty ja havainnointi oli tukemassa tätä tietoa.

Aineiston keräämistä osallistumalla jollain tapaa tutkittavaan toimintaan kutsutaan osallistuvaksi havainnoinniksi. Tavallisesta arkielämän havainnoinnista se eroaa muutamien tavoin. Esimerkiksi havainnoija toimii oudossa ympäristössä ilman asemaa. Lisäksi toimijat eivät itse voi keskittyä tarkkailuun, koska heillä on kiire omissa tehtävissään, mutta tutkija kykenee havainnoimaan päätoimisesti. Tutkija kerää tietoa järjestelmällisesti ja hänellä yleensä on tietynlainen ammattitaito havainnointiin ja tiedon käsittelyyn. Suurin ero arkielämän tarkkailulla ja osallistuvalla havainnoinnilla on siinä, miten kerättyä tietoa tarkastellaan ja käytetään. (Eskola & Suoranta 2005, 98–99.) Havainnoinnissa on usein myös etukäteen päätetty näkökulma, jonka mukaan se on suunniteltu. Osallistuvaa havainnointia kannattaa suunnitella etukäteen, koska sen suuntaamisella tiettyihin aiheisiin saadaan haluttuja tuloksia. (Vilkkä 2007, 44–45.)

Havainnoijan asema voi olla erilainen tilanteesta riippuen. Tutkija voi osallistua havainnoitavassa ympäristössä tapahtuviin tilanteisiin tai tehdä havainnointia ulkopuolelta, mutta kuitenkin havainnointi on yleensä sekoitus näitä kahta. Tutkittaville voidaan kertoa, että heitä tullaan havainnoimaan, mutta sen voi myös jättää kertomatta. Näissä tilanteissa toimimiseen tulee ottaa huomioon havainnoinnin ja vakoilun ero. Osallistuvassa havainnoinnissa on eri osallistumisasteita, joita ovat havainnointi ilman varsinaista osallistumista, osallistuva havainnointi eli toimintatutkimus ja piilohavainnointi. Osallistumisasteeseen vaikuttaa myös se, että onnistutaanko pääsemään tutkittavan ryhmän jäseneksi eli päästäänkö osallistumaan ja havainnoimaan. (Eskola & Suoranta 2005, 99–100.)

Vuorovaikutus havainnoijan ja havainnoitavien välillä tapahtuu lähinnä tutkittavien ehdoilla. Havainnoijan pitäisi vaikuttaa mahdollisimman vähän tapahtumien kulkuun ja tutkittavien elämään. Tavoiteltava tilanne on, että havainnoija ei vaikuttaisi tilanteeseen millään tavoin, mutta se on mahdotonta. Havainnoijalle annetaan helposti jokin rooli, jonka myötä tutkittavat pyrkivät hyötymään tilanteesta. Tavoitelluin tilanne on, kun havainnoija saavuttaa aseman, jolloin tutkittavat henkilöt hyväksyvät ja luottavat havainnoijaan. Havainnoija voi käyttää ennalta laadittua havainnointisuunnitelmaa ja seurata sitä havainnoinnin ajan. Havainnoinnit voivat erota toisistaan, koska ihmiset kiinnittävät huomiota eri asioihin, mutta ne voivat olla yhtä mielenkiintoisia. Osallistuvassa havainnoinnissa odotukset saattavat suunnata huomion tiettyihin asioihin muiden jäädessä vähemmälle huomiolle. Havainnoitsija saattaa toimia valikoivasti ja häneltä saattaa jäädä huomaamatta tärkeitä asioita. Tietenkin myös havainnointiin vaikuttaa esimerkiksi havainnoijan mieliala. Havainnointi voi kestää vuosia tai se voi olla vierailu kentällä eli havainnointiin käytetään aikaa vaihtelevasti. (Eskola & Suoranta 2005,100–102.)

Havainnointisuunnitelmassa (Liite 5) keskityttiin tiettyihin teemoihin, jotka valittiin niin, että ne tukisivat kyselylomakkeiden tietoja. Teemojen avulla pystyttiin muodostamaan oma näkökulma matkasta yleisesti. Havainnointi suoritettiin paikan päällä torstaina 22.1.2015, jolloin matkasta oli kulunut puolet. Havainnointi oli hyvä toteuttaa tuona ajankohtana, koska ilmapiiri olisi luultavasti vähemmän jännittynyt kuin ensimmäisinä päivinä ja vaihto-oppilaat olisivat jo tutustuneet toisiinsa. Havainnointipäivänä ohjelmassa oli jääkarting ja husky-safari sekä pilkkiminen.

Havainnointi tehtiin niin, että saapumisesta ei etukäteen ilmoitettu havainnoitaville, jotta saataisiin mahdollisimman aito kuva tapahtumien kulusta ja ympäristöstä. Vaihto-oppilaille ei myöskään ilmoitettu läsnäolostamme, jotta se ei vaikuttaisi heidän toimintaansa. Koska vapaaehtoiset valvojat osallistuvat itse matkalle, heillä ei ole aikaa havainnoida matkan kulkua ulkopuolisin silmin, joten ulkopuolisen täytyi toteuttaa havainnointi. Tämän vuoksi havainnointi suoritettiin opinnäytetyön tekijöiden toimesta.

Havainnointisuunnitelmat tulostettiin kolmena kappaleena ja jokainen opinnäytetyön tekijöistä teki omat havainnointinsa. Vierailun aikana havainnoijat

eivät keskustelleet havainnointiin liittyvistä asioista, etteivät havainnot vaikuttaisi toisiinsa. Myöhemmin havainnot koottiin yhteen ja niistä tehtiin johtopäätöksiä asiakaspalautekyselyistä saatavan tiedon tueksi.

Tunnelma paikan päällä oli havaintojen mukaan innostunut, rento ja välitön, kokonaisuudessaan leirimäinen. Vaihto-oppilaat olivat ryhmäytyneet hyvin eikä huomattu, että kukaan olisi jäänyt yksin. Toisinaan tuntui, että samasta maasta lähtöisin olevat henkilöt olivat omissa ryhmissään, mutta esimerkiksi jääkartingissa ja husky-safarilla oleskeltiin isommissa ryhmissä. Eleet ja toiminta olivat tunnelman mukaisia eli vaihto-oppilaat olivat iloisia ja uteliaita toimintaympäristöään kohtaan. Saunominen ja avantouinti olivat kuulohavaintojen mukaan pidettyjä ja tilat ja ympäristö tälle aktiviteetille vaikuttivat havaintojen mukaan turvallisilta ja hyviltä. Ryhmän kokoon nähden majoitusliikkeen yleiset tilat olisivat voineet olla hieman suuremmat, mutta vaihto-oppilaat eivät tuntuneet häiriintyvän tästä. Leirikäyttöön paikka kuitenkin näytti soveltuvan hyvin, sillä siellä oli useita hyviä toimintoja, esimerkiksi selkeät opasteet. Vapaaehtoiset valvojat vaikuttivat päteviltä tehtäviinsä, mutta pientä stressiä oli havaittavissa. Vaihto-oppilaat olivat energisiä ja heitä ei näyttänyt kylmä haittaavan.

6.3 Asiakaspalautekysely

Opinnäytetyöhön tehtiin kyselylomaketutkimus, jonka tarkoituksena oli selvittää asiakastyytyväisyys sekä mahdolliset kehitysideat. Kyselylomake (Liite 6) tehtiin Webropol-ohjelmalla, minkä jälkeen se tulostettiin paperille. Lomakkeet annettiin vapaaehtoisille valvojille, jotka toteuttivat kyselyn matkan lopussa. Täytetyt asiakaspalautteet kirjattiin Webropol-ohjelmaan, jolla tulokset analysoitiin. Otantana kyselyssä oli koko vaihto-oppilasryhmä, joka oli osallistunut matkalle. Otannan ollessa koko ryhmä yleistysten tekeminen on helppoa ja vastausten tulkitseminen on luotettavaa (Aaltola & Valli 2007, 112).

Webropol valikoitui ohjelmaksi, koska se oli ennestään tuttu ja hyväksi havaittu. Toteutustavaksi valikoitui kysely, koska vastausprosentista haluttiin mahdollisimman suuri ilman että opinnäytetyön tekijät olivat paikalla. Kysely toteutettiin matkan lopussa, jolloin tapahtumat olivat vielä tuoreessa muistissa. Vuonna 2014 kysely oli internetissä ja siihen vastasi yhteensä 28 henkilöä. Kaikkien haluttiin vastaavan kyselyyn, joten se tehtiin vuonna 2015 mat-

kan aikana ja se oli paperisena versiona. Vaihto-oppilaiden lisäksi vapaaehtoisten valvojien mielipidettä matkasta kysyttiin omalla palautelomakkeella (Liite 7).

Lomaketutkimuksessa viitataan aina muuhun tutkimukseen ja niiden yhteyksiä voidaan suoraan tutkia. Lomaketutkimuksessa havaintojen määrä on rajattu hyvin tarkasti jo suunnitteluvaiheessa. Lomakkeessa kysytään ainoastaan asioita, jotka ovat tärkeitä tutkimuksen onnistumisen kannalta ja vastausvaihtoehdot ovat tarkkaan määritelty selkeän ja rajatun tuloksen saavuttamiseksi. Lomakkeen avoimiin kysymyksiin tulee suhtautua varauksella. Vastaukset voidaan luokitella lähdekritiikin mukaisesti luotettavaksi etenkin, jos samankaltaisia vastauksia on paljon. (Alasuutari 2007, 50–51, 111.)

Kyselyä tehdessä kohderyhmä tiedettiin, joten kysymysten rajaus oli selkeää. Kyselyn idea oli selvittää koko vaihto-oppilasjoukon mielipide matkan onnistumisesta eikä esimerkiksi iällä tai sukupuolella ollut tuloksen kannalta merkitystä tulevien vuosien matkaohjelman sisältöä ajatellen. Ohjelman suunnittelu aloitetaan joka vuosi ennen kuin tiedetään, mitä sukupuolta olevia tai ikäisiä matkalle lähtee ja nämä myös vaihtelevat vuosittain. Lisäksi ohjelman tulee olla sukupuolineutraali. Kysymykset edellä mainituista aiheista sisällytettiin asiakaspalautekyselyyn, jotta niistä kuitenkin voitaisiin tehdä johtopäätöksiä. Pääasia on, että matkalla viihtyy nuori vaihto-oppilas. Osa kysymyksistä ei varsinaisesti liittynyt opinnäytetyöhön, vaan ne oli suunnattu AFS:n omaan käyttöön. Tällainen oli esimerkiksi kysymys, jossa kysyttiin mielipidettä vapaaehtoisista valvojista, sillä heidän valintansa kuuluu kokonaan AFS:lle ja heillä on tarve tälle tiedolle.

Lomakkeita tehtäessä apuna oli edellisvuoden asiakaspalautekyselylomake. Lomaketta arvioitiin ja pohdittiin sitä, mitkä jo olemassa olleet kysymykset olivat oleellisia uuden kyselyn kannalta. Uuteen asiakaspalautekyselyyn lisättiin kysymyksiä vanhasta asiakaspalautekyselystä ja vanhan lomakkeen kysymysmuotoja muotoiltiin uudelleen. Aluksi uusia kysymyksiä koottiin ideariihen avulla, jonka jälkeen olennaisimmat kysymykset valittiin asiakaspalautekyselyyn.

Kysely muotoillaan kohderyhmittäin. Kysymysten täytyy olla yksinkertaisia ja helposti ymmärrettäviä. Mikäli vastaaja ymmärtää kysymyksen eritavalla kuin

tutkija on sen tarkoittanut, aiheuttaa tämä virheitä tuloksia analysoitaessa. Kysymyksiä suunniteltaessa tulee selvittää, mitä tietoja ja asioita tarvitaan, jotta ei muodostu turhia kysymyksiä. Lomake ei saa olla liian pitkä, jottei vastaajan mielenkiinto lopahda ja vastaamisesta tule hätiköityä. Kyselyssä käytetyn kielen tulee olla helposti ymmärrettävää ja henkilökohtaista, jotta vastaaminen on mieluisaa. (Aaltola & Valli 2007, 102–105.)

Kyselylomakkeessa kysymykset olivat sekä suomeksi että englanniksi, sillä kaikki vaihto-oppilaat eivät ymmärrä suomea täysin. Koska kysymykset tehtiin kahdella kielellä, täytyi erityishuomiota kiinnittää siihen, ettei kysymyksen merkitys muutu käännettäessä. Piti myös huomioida, että useimmat vaihto-oppilaat eivät puhu englantia äidinkielenään, joten kysymyksissä vältettiin vaikeita sanoja ja sanamuotoja.

Jokaisen kysymyksen kysymys- ja vastausmuoto mietittiin tarkkaan, jotta tuloksena olisi mahdollisimman selkeä ja luotettava vastaus. Avointen kysymysten kohdalla oltiin erityisen varovaisia, sillä niiden vastauksia voi olla vaikea tulkita. Avoimista kysymyksistä ei myöskään saa eksaktia vastausta, jolloin vastausten analysointi vaikeutuu. Avoimia kysymyksiä käytettiin lähinnä tukemaan monivalintakysymyksiä. Esimerkiksi kyselyssä oli kysymys, jossa vastausvaihtoehtoja oli kaksi ja tämän jälkeen avoin kohta, jossa oli mahdollista tarkentaa vastaustaan.

Verrattaessa uutta kyselylomaketta vuoden 2014 lomakkeeseen ja tultiin johdopäätökseen, että se oli esimerkiksi pituudeltaan sopiva ja kyselylomakkeen pituus pyrittiin pitämään samana. Näin vastausinto saataisiin pysymään yllä koko kyselyn ajan. Pituuden lisäksi osa kysymyksistä oli sopivia lähes sellaisenaan, joten niitä päätettiin käyttää myös uudessa kyselyssä. Vanhojen kysymysten vastauksia analysoitiin ja lopputuloksena päätettiin säilyttää ne kysymysmuodot, joilla on saatu halutuntyyppiset vastaukset.

Jokaisen kysymyksen kohdalla pohdittiin, mitä tietoa tavoitteissa onnistumisen arviointiin tarvittaisiin. Päättävöitteena oli matkaohjelman uudistaminen ja tämän takia kysymys aktiviteettien mielekkyydestä oli oleellinen nimenomaan tämän opinnäytetyön kannalta. Ohjelmaan oli lisätty esimerkiksi jääkarting-aktiviteetti ja kysymyksen asettelulla saatiin selville se, oliko itse aktiviteetista pidetty vai ei. Varsinaisen kysymyksen jälkeen lomakkeessa oli kohta, jossa

sai vapaasti kommentoida ohjelmaa. Tämä mahdollisti muun muassa aktiiviteettien asiakaspalvelun kommentoinnin, jos se oli koettu huonoksi tai erityisen hyväksi.

6.4 Tulosten analysointi

Laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysi tapahtuu tietyn rungon mukaan. Ensin tulee tehdä päätös siitä, mikä analysoitavassa aineistossa on kiinnostavaa. Tämän jälkeen aineisto tulee käydä läpi niin, että erotellaan ja poimitaan kiinnostavat asiat niistä, jotka eivät ole niin tärkeitä. Tämän jälkeen aineisto luokitellaan tai kootaan teemoittain ja kirjoitetaan yhteenveto havaituista asioista. Vaikka aineistosta löytyisi paljon kiinnostavia osa-alueita, on valittava tietty alue, johon keskitytään. Jos aletaan käydä läpi kaikkia kiinnostavia yksityiskohtia, eivät alkuperäisen tutkimuksen tärkeimmät tavoitteet nouse esille. Analysoinnissa on tärkeää päättää se, etsitäänkö aineistosta poikkeamia vai halutaanko sen avulla muodostaa yleinen mielipide. Aineiston kuvauksessa voidaan esittää aineistosta tutkimuskysymyksen kannalta olennainen tieto. Tässä kuvaustavassa pyritään muodostamaan kokonaisuuksia, jotka selviävät samanlaisuuden perusteella. Samankaltaisuudet ovat oma kokonaisuutensa, josta erottuvat laitetaan omiin kokonaisuuksiinsa teemoittain. Tämän kaltaisessa analyysissä pyritään siis yleistykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–93, 101–102.)

Asiakaspalautekyselyn vastaukset syötettiin Webropoliin, minkä jälkeen tuloksista tehtiin yhteenveto vastausvaihtoehtokysymyksistä (Liite 8) sekä avoimista kysymyksistä (Liite 9). Vastausvaihtoehtokysymysten yhteenvedosta näki, kuinka monta prosenttia vastaajista oli vastannut kysymykseen, ja kuinka monta prosenttia mikäkin vastaus oli saanut. Tästä tehtiin yleistyksiä. Niistä kysymyksistä, joissa arvioitiin onnistumista, katsottiin se, olivatko vastaukset enemmän positiivisia vai negatiivisia. Jos kysymys koski jotakin muuta asiaa, esimerkiksi matkan pituutta, katsottiin, mikä vastausvaihtoehto oli suosituin. Myös se analysoitiin, onko vastaajan sukupuolella ollut merkitystä vastauksen tuloksen kannalta, eli ovatko esimerkiksi naispuoliset vastaajat pitäneet jostakin aktiviteetista enemmän kuin miespuoliset (Liite 10).

Matkalle osallistui enemmän tyttöjä kuin poikia ja suurin osa vastaajista oli 17–18-vuotiaita. Matkan kesto oli vastaajien mielestä liian lyhyt tai sopiva.

Matkakohteena toiminut Pyhätunturi sekä majoitusliike koettiin joko hyväksi tai erinomaiseksi. Päiväohjelmat oli arvioitu niin, että eniten erinomaisia vastauksia sai laskettelu ja toiseksi eniten jääkarting. Iltaohjelmista eniten erinomaisia vastauksia sai saunominen ja avantouinti ja toiseksi eniten Miss Lapin Taika-kilpailu. Vapaaehtoisia valvoja pidettiin joko erinomaisina tai hyvinä. Vastauksista kävi ilmi, että matkasta oli saatu tarpeeksi infoa, mutta osa olisi halunnut sitä vielä vähän enemmän. Lähes kaikkien mielestä matka vastasi odotuksia ja suurin osa vierailisi myös Lapissa uudelleen. Koska opinäytetyössä tehtävänä oli ohjelman monipuolistaminen ja asiakastyytyväisyyden saavuttaminen, tarkastellaan seuraavassa näitä asioita lähemmin. Tarkastelussa käytettiin vastausvaihtoehtokysymysten ohella palautteita, jotka tulivat avoimissa kysymyksissä.

Päiväohjelmassa olleita uusia aktiviteetteja olivat jääkarting, husky-safari ja Ranuan eläinpuistossa vierailu. Näistä uusista aktiviteeteista suosituin oli jääkarting. 84 % vaihto-oppilaista piti sitä erinomaisena tai hyvänä. Vaikka jääkartingia pidettiin hyvänä, tuli avoimissa kysymyksissä kuitenkin ilmi, että joidenkin mielestä aktiviteetissa oli liikaa odottelua. 55 % mielestä husky-safari oli hyvä tai kohtalainen, mutta osan mielestä se olisi voinut kestää pidempään. Tämänkin aktiviteetin kohdalla mainittiin se, että odottelua oli liikaa. Ranuan eläinpuistossa vierailu koettiin kohtalaiseksi tai hyväksi aktiviteetiksi. Avoimista kommentteista kävi ilmi, että vierailuun oli varattu liian vähän aikaa, mutta itse aktiviteetissa ei koettu olleen suurempia vikoja. Mikään uusista päiväohjelman aktiviteeteista ei ollut epäonnistunut, mutta jos ne päätetään pitää tulevissa matkaohjelmissa, on niissä jonkin verran kehittämisen varaa. Iltaohjelmassa uusia aktiviteetteja oli vain yksi, tikkupullan paistaminen kodassa. Tämä oli arvioitu hyväksi tai erinomaiseksi 78 % tapauksista.

Kun tarkasteltiin tyttöjen ja poikien suosikkeja päivä- ja iltaohjelmista, todettiin, että ne olivat keskenään samoja. Päiväohjelmista suosituimmat olivat laskettelu ja jääkarting ja iltaohjelmista saunominen ja avantouinti sekä Miss Lapin Taika-kilpailu. Tuloksista huomattiin pientä eroavaisuutta tiettyjen aktiviteettien kohdalla tyttöjen ja poikien välillä. Esimerkiksi tytöt kokivat husky-safarin hieman positiivisemmaksi kuin pojat. Pääosin mielipiteet eivät juurikaan eronneet tyttöjen ja poikien välillä, eli ohjelma on sisällöltään ollut sukupuolineutraali tavoitteen mukaisesti.

Kyselylomakkeessa kysyttiin, täyttikö matka vaihto-oppilaiden odotukset. 95 % vaihto-oppilaista sanoi matkan täyttäneen odotukset. Lopuissa 5 % oli myös sellaisia, jotka avoimissa kysymyksissä sanoivat matkan ylittäneen odotukset, joten niistä voitiin päätellä heidän olleen tyytyväisiä matkaan. 5 % joukossa oli niitäkin, joiden odotuksia matka ei ollut vastannut ja he olisivat esimerkiksi toivoneet lisää aktiviteetteja.

Viimeisenä lomakkeessa oli mahdollisuus antaa muita kommentteja, kuten ajatuksia ja parannusehdotuksia. Tässä kohdassa kävi ilmi, että matkan toivottiin olevan päivän tai kaksi pidempi, ja että organisoinnissa ja aikatauluissa oli ollut ongelmia. Myös laskettelua toivottiin lisää. Tässä kohdassa tuli paljon positiivisiä asioita, esimerkiksi matkaa ja Lappia kehuttiin yleisesti ja vapaaehtoiset valvojat saivat paljon kiitosta.

6.5 Johtopäätökset

Vaihto-oppilaiden palautteen perusteella Lapin-matka oli onnistunut, mutta kehitettävää löytyy edelleen. Kehitettävät asiat löytyvät pääasiassa aikataulutuksesta ja muista organisointiin liittyvistä asioista. Sisällön uudistaminen kuitenkin onnistui. Jos aikataulutuksen hioisi, olisi matkaohjelma toteutettavissa uudelleen samanlaisena. Joitakin vuoden 2014 palautteiden perusteella karistuja aktiviteetteja kaivattiin, mutta jotakin oli ohjelmasta kuitenkin otettava pois. Uudessa ohjelmassa pyrittiin jonkin verran korvaamaan aktiviteetteja samantapaisilla. Pyhätunturi oli koettu hyväksi kohteeksi matkalle eikä sitä ollut tarpeellista muuttaa, sillä sieltä löytyvät kaikki tarvittavat puitteet. Vaihto-oppilaat olivat pitäneet paikkaa hyvänä juuri Lapin-matkalle.

Vuoden 2014 palautteissa oli paljon mainintoja siitä, että matkalla olisi ollut hieman tylsää, kun lasketteluun sijaisaktiviteetteja ei ollut riittävästi. Vuoden 2015 matkan kohdalla ei käynyt juuri ilmi, että jollakin olisi ollut tylsää, joten voidaan ajatella ohjelmaa ja aktiviteetteja olleen tarpeeksi. Näin ollen voidaan todeta monipuolisuuden tavoitteen täytyneen. Jos matka halutaan vastaisuudessa toteuttaa eri ohjelmalla, tulee huomioida se, että kaikille riittää tarpeeksi tekemistä. Palautteista kävi ilmi, että matkan olisi toivottu olevan pidempi, joten vuoden 2014 matka oli siis sopivamman mittainen. Jos matkan pituus palautetaan entiselleen, tulee kulut laskea uudelleen ja mahdollisesti jättää jokin aktiviteetti pois ja keksiä korvaavaa ohjelmaa tilalle. Vuosina 2014

ja 2015 kokonaiskulut ovat olleet samat. Vuoden 2015 ohjelma oli kuitenkin monipuolisempi, mikä tarkoittaa sitä, että aktiviteettien osuus kuluista oli suurempi.

Vapaaehtoisten valvojien kanssa keskusteltaessa kävi ilmi, että ohjelmaa oli paikanpäällä muutettu. Vapaaehtoiset valvojat ja majoitusliike olivat muokanneet ohjelmaa heidän näkökulmastaan sujuvammin toteutettavaksi. Näin ollen jäi epäselväksi olisiko alkuperäisesti suunniteltu ohjelma toiminut. Vaihtopilailta tulleista palautteista tähän liittyen ei kuitenkaan ollut suurempia mainintoja ja ohjelma toimi muutoksesta huolimatta. Kuljetuksia varten aikataulun tulisi olla hyvin tarkka, lähes minuuttiaikataulu, mutta aikataulusta tehtiin sellainen, että merkityt ajat olivat ohjelmaosan alkamisaikoja eikä siirtymisaikoja ollut merkitty. Joitakin asioita unohdettiin suunniteltaessa, joten aikatauluissa ilmeni ongelmia. Esimerkiksi viimeisenä päivänä Ranuan kohdalla, kun osa oli lähdössä Rovaniemeltä jo aikaisemmilla junilla kotimatalle.

Vapaaehtoisilta valvojilta tulleen palautteen mukaan Santasportilla pidetty matkan info oli hyvä muutos matkaohjelmaan ja sen toivottiin säilyvän. Palautteista saadun tiedon mukaan säännöt ja muu info oli sisäistetty paremmin, kun se kerrottiin heti matkan alussa. Pehdytysohjeet vapaaehtoisille valvojille laadittiin yksityiskohtaisesti uusien aktiviteettien kohdalla. Kun ohjeet olivat hyvin tarkat, olettivat vapaaehtoiset valvojat, että niissä olisi kerrottu kaikki yksityiskohtia myöten. Jos jokin asia oli jäänyt kirjoittamatta, niihin ei ollut osattu varautua asianmukaisesti. Pehdytysohjeiden olisi joko tullut olla kauttaaltaan pääpiirteiset tai hyvin yksityiskohtaiset.

6.6 Kehitysideat

Kehitysideoita tehtiin aktiviteetteja sekä organisointia koskien asiakaspalautekyselyiden sekä vapaaehtoisilta valvojilta ja muilta sidosryhmiltä tulleiden palautteiden perusteella. Kehitysideoilla pyritään auttamaan seuraavan Lapin-matkan järjestämisprosessissa. Halutessaan AFS ja tulevan matkan suunnittelija voivat hyödyntää näitä kehitysideoita.

- ❖ Organisoinnin kehittäminen
- ❖ Vapaaehtoisten valvojen ottaminen mukaan suunnitteluun
- ❖ Perehdytysohjeiden suunnittelun ja läpikäymisen kehittäminen
- ❖ Vapaaehtoisten valvojen tulisi olla mukana kaikkialla
- ❖ Aikataulutuksen kehittäminen
- ❖ Välinevuokrien ja hissilippujen maksujen periminen etukäteen
- ❖ Lisää tutustumisleikkejä
- ❖ Matkan informaation antaminen myös paperisessa muodossa
- ❖ Ohjelman pitäminen monipuolisena
- ❖ Lisää laskettelua
- ❖ Safari-aktiviteettien ryhmäkoot pienemmiksi
- ❖ Safari-aktiviteetin jako kahdelle päivälle
- ❖ Mahdollisuus tehdä lyhempiä hiihtoretkiä
- ❖ Mahdollisuus päästä discosta aikaisemmin takaisin majoitusliikkeeseen
- ❖ Eläinpuistossa vierailuun tulisi tehdä joustavampi aikataulu
- ❖ Joulupukin kammarilla vierailua lyhentää
- ❖ Poroajokortin sisällyttäminen matkaohjelmaan

Kuvio 6. Kehitysideat

Kaikkien palautteiden perusteella voitiin vetää johtopäätös, että matkan organisoinnissa on kehitettävää. Tulevaisuudessa vapaaehtoiset valvojat tulisi ottaa mukaan matkan suunnitteluun, sillä heillä on matkasta käytännön kokemusta. Matkan suunnittelu vaatii sitoutumista ja se tulee aloittaa hyvissä ajoin, joten vapaaehtoisilla valvojilla ei välttämättä ole mahdollisuutta suunnitella koko matkaa. Näin ollen suunnittelussa tarvitaan myös muita tahoja, esimerkiksi erillinen suunnittelija, jonka olisi hyvä olla matkalla vastuhenkilönä.

Vapaaehtoisten valvojen olisi hyvä suunnitella matkaa yhdessä ja ennen matkalle lähtöä perehtyä ohjelmaan huolellisesti. He ovat luultavasti eri puolilta Suomea eikä heillä ole mahdollisuutta tavata kasvotusten, mutta tähän yhtenä ratkaisuna on internetin välityksellä käytävä keskustelu, esimerkiksi verkkopuheluna.

Vapaaehtoisten valvojen perehdytysohjeet matkalle tulisi laatia huolella sekä yksityiskohtaisesti ja niihin tulisi tutustua ajatuksen kanssa. Tämän tulisi tapahtua jo hyvissä ajoin ennen matkaa, jotta samat asiat ovat tiedossa kaikilla vapaaehtoisilla valvojilla. Sen lisäksi, että perehdytysohjeet toimitetaan kaikille vapaaehtoisille valvojille, ne voitaisiin myös käydä yhdessä läpi ennen matkaa.

Vapaaehtoisten valvojien olisi hyvä olla mukana kaikessa, mitä matkalla tapahtuu, eikä vaihto-oppilaita jätettäisi missään vaiheessa yksin. Esimerkiksi jos lähdetään kaupungille, ei vaihto-oppilaita saisi päästää sinne itsenäisesti edes siinä tapauksessa, että vaihto-oppilas on täysi-ikäinen. Tällä ennaltaehkäistään mahdollisia ongelmatilanteita.

Aikataulutus tulisi tehdä yhteistyössä varsinkin majoitusliikkeen ja kuljetusyrityksen sekä muiden sidosryhmien kanssa. Vanha pohja tulisi siis uudistaa kokonaan, sillä esimerkiksi ruokailuille pitäisi järjestää pitempi aika majoitusliikkeessä. Palautteiden perusteella kävi ilmi, että nyt ruokailu oli hieman häntäinen. Ulkopuolelta ostettavien aktiviteettien kohdalla olisi hyvä keskustella tarkkaan aktiviteetin kesto siirtymäaikaan.

Vapaaehtoisilta valvojilta tuli ehdotus, että rahat kerättäisiin välinevuokriin ja hissilippuihin jo ennen matkaa. Muutos voi olla vaikea toteuttaa käytännössä, sillä vaihto-oppilaat saattavat muuttaa mieltänsä esimerkiksi sen suhteen, haluavatko laskea suksilla vai laudalla. Lisäksi jokaiselle tulisi luoda erillinen lasku matkasta, mikä lisäisi matkan järjestäjän työmäärää huomattavasti.

Vaihto-oppilaiden palautteista kävi ilmi, että tutustumiseen saisi olla enemmän aikaa, joten esimerkiksi tutustumisleikkejä ja muita mahdollisuuksia tutustumiseen tulisi olla enemmän. Tutustuminen ei käy kaikilta samalla tavalla, joten tutustumisleikit ja muut tutustumista helpottavat toimet ovat tarpeellisia. Tällä taataan, ettei kukaan jää yksin.

Pienryhmät, jotka vapaaehtoiset valvojat olivat jakaneet, saivat pääasiassa hyvää palautetta sekä valvojilta että vaihto-oppilailta, mutta vaihto-oppilailta tuli kehitysidea, että ryhmiä voisi vaihdella päivittäin. Nyt osa koki jääneensä yksin tai, että ei ollut saanut mahdollisuutta tutustua kaikkiin. Ryhmien sekoittaminen voitaisiin toteuttaa esimerkiksi arpomalla.

Toinen vaihto-oppilailta tullut kehitysidea oli, että matkan informaatiota tulisi antaa lisää ja mahdollisesti paperisena versiona matkan alussa. Jotkut ymmärtävät ohjeet paremmin kirjoitettuna ja kun saavat lukea ne omaan tahtiin. Paperiseen informaatioon voisi matkan aikana palata, jos jokin asia on jäänyt epäselväksi.

Ohjelman tulisi pysyä monipuolisena, ettei kenellekään jää tyhjää oleskeluaikaa. Jos ohjelmaan jää tyhjää tilaa, voi sen täyttää esimerkiksi erilaisilla leikkeillä. Leikkien on kuitenkin oltava ryhmälle sopivia.

Aktiviteeteista pidetyin oli laskettelu ja sitä toivottaisiin lisää. Laskettelu tulisi kuitenkin lisätä ainoastaan siinä tapauksessa, että matka olisi pidempi. Laskettelulle tulee myös olla oheisohjelmaa niille, jotka eivät halua lasketella.

Jääkarting ja husky-safari oli aktiviteettina pidetty, mutta kokonaisuudessaan se ei toiminut näin suuren ryhmän kanssa. Kehitysideana on, että ryhmien tulisi olla pienempiä ja aktiviteetin mahdollisesti olla jaettuna kahdelle päivälle. Husky-safari ei ollut tällaisenaan niin suosittu kuin se olisi voinut olla, mutta toisenlaisena toteutuksena se voisi toimia.

Lumikenkäilyssä tulisi olla mahdollisuus tehdä lyhempiä, noin parin tunnin retkiä. Tämä mahdollistaisi sen, että kaikki saisivat kokeilla aktiviteettia. Pidemmän aikaa kestävät retket toimisivat, mikäli matka olisi kokonaisuudessaan pidempi.

Iltaohjelmanä olevasta discosta tulisi olla mahdollisuus päästä aikaisemmin takaisin majoitusliikkeeseen. Esimerkiksi puolesta välissä discoa voitaisiin järjestää kuljetus takaisin. Palautteiden perusteella disco on koettu erinomaiseksi iltaohjelmaksi, mutta osa vaihto-oppilaista ei viihdy niin hyvin tai yhtä kauan kuin toiset.

Uutena ohjelmaan lisätty Ranuan eläinpuisto sai kohtalaisen hyvän vastaanoton, mutta aikatauluongelmista johtuen eläinpuistossa vietetty aika jäi liian lyhyeksi. Jos vierailu säilytetään, tulee aikataulun olla joustavampi. Näin suu-
relle ryhmälle olisi myös hyvä olla opas, joka kierrättäisi ryhmää.

Joulupukin pajakylässä vierailusta pidettiin, mutta vierailun tulisi olla hieman lyhempi. Aikatauluun voi kuitenkin varata reilusti aikaa, ja edetä tilanteen mukaan, sillä jos esimerkiksi Pajakylässä on paljon ihmisiä, voi jonottaminen viedä aikaa. Vierailun voisi kuitenkin pitää ensimmäisessä päivässä.

Tämä vuoden ohjelmasta karsittua poroajokorttia kaivattiin, joten se kannattaisi ottaa mukaan ohjelmaan. Jos poroajokortti halutaan sisällyttää matkaohjelmaan, tulee jokin muu aktiviteetti karsia pois tai se tulee liittää johonkin

aktiviteettiin. Kun Joulupukin pajakylässä vierailu on matkan ensimmäisenä päivänä, on aikataulu joustava. Poroajokortin voisi liittää esimerkiksi tähän kohtaan.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteina oli opinnäytetyön selkeä aiheen rajaus, viestinnässä onnistuminen, kehittyminen projektityöskentelyssä, aikataulujen hallitseminen, tasapuolinen ryhmän sisäinen työnjako, opinnäytetyöprosessinhallinta ja lähdekriittisyydessä onnistuminen. Matkalle asetettiin omat tavoitteensa, jotka olivat: matkaohjelman uudistaminen, kustannusten pienentäminen sekä asiakastyytyväisyyden saavuttaminen. Edellä mainitut tavoitteet pääosin saavutettiin, mutta seuraavassa käsitellään niitä tarkemmin. Pohdinta tapahtuu opinnäytetyön tekijöiden näkökulmasta, samalla saatuja palautteita sivuten. Lisäksi käydään läpi yleisesti opinnäytetyön hyviä puolia ja kehitystä kaipaavia osia.

Aihe rajattiin onnistuneesti työn kuormittavuuden kannalta. Työvaiheita jaettiin tasaisesti koko puolelle vuodelle, jonka prosessi kesti. Rajaus näkyi esimerkiksi siinä, kun tehtiin päätös olla osallistumatta matkan vapaaehtoisiksi valvojiksi. Opinnäytetyön tekijät kokivat riittäväksi käydä havainnoimassa matkaa.

Viestintä toimi hyvin opiskelijaryhmän välillä, koska viestintäkanaviksi valitut Facebook sekä Whatsapp mahdollistivat nopean tiedonkulun. Suurin osa työskentelystä tapahtui ideariihissä, jolloin kaikki olivat läsnä. Opinnäytetyön tekijöiden välinen viestintä onnistui, mutta muilla osin ilmeni joitakin ongelmia. Toimeksiantajan ja opiskelijaryhmän välinen kommunikointi onnistui, mutta johtuen eri tekijöistä, kuten pitkästä välimatkasta, tiedonkulku kesti kauemmin, mutta siihen varauduttiin suunnittelemalla viestintää. Esimerkiksi sähköpostit lähetettiin hyvissä ajoin ja niihin pyrittiin kokoamaan kaikki sillä hetkellä tarpeelliset kysymykset, jolloin myös toimeksiantajan työ helpottui, kun asiat olivat yhdessä paikassa ja helposti saatavilla. Kiireelliset asiat hoidettiin puhelimitse, sillä kumpikin osapuoli koki tämän toimivaksi tavaksi.

Vapaaehtoisten valvojien kanssa viestittiin sekä ennen matkaa että matkan aikana ja se toimi suunnitellusti molempien osapuolten ollessa helposti tavoitettavissa. Matkan aikana kommunikointi puhelimitse, joten tarvittavat tiedot saatiin heti. Vapaaehtoiset valvojat kuitenkin kokivat tiedonkulun heidän, opinnäytetyön tekijöiden ja toimeksiantajan välillä puutteelliseksi, ja he olisivat kaivanneet enemmän yhteydenpitoa etenkin matkaohjelman suunnittelu-

vaiheessa. Muiden yhteistyökumppaneiden kanssa käydyssä yhteydenpidossa ei ilmennyt suurempia ongelmia ja heidät pidettiin ajan tasalla muutoksista. Opinnäytetyön tekijöiden asettama tavoite viestintää koskien saavutettiin.

Opinnäytetyön tekijöiden sisäinen työnteko sujui hyvin, eikä suurempia erimielisyyksiä ilmennyt. Eri valintoja tehtäessä ilmeni eriäviä mielipiteitä, mutta aina päästiin yhteisymmärrykseen. Ryhmän jäsenet olivat yhtä sitoutuneita työn etenemiseen, joten työskentely sujui tehokkaasti eikä kukaan hidastanut tekemistä. Aikataulutukset opinnäytetyölle tehtiin heti alussa koko prosessin ajalle ja siinä pysyttiin. Lisäksi laadittiin lyhemmän aikavälin deadlineja, jotka motivoivat tekemään työtä. Pieniä aikatauluongelmia matkaa koskien kuitenkin tuli, jotka vaikuttivat opinnäytetyön etenemiseen. Opinnäytetyön työtehtävät jaettiin tasan niiden haastavuuden mukaan, mutta jos joitakin ongelmia ilmeni, niitä pohdittiin yhdessä. Näin ollen yhdelle ei kertynyt liikaa työtä eikä hän kokenut olevansa asian kanssa yksin.

Matkaohjelman monipuolistaminen onnistui hyvin ja siihen saatiin paljon uutta. Vaikka ohjelma suunniteltiin huolella, toteutusvaiheessa tuli esille epäkohtia, joilta olisi pienillä muutoksilla voitu välttyä. Tästä esimerkkinä on aikataulussa ilmenneet ongelmat. Uudistuksista osa oli onnistuneita ja osa vähemmän onnistuneita, mutta tavoitteessa ei kuitenkaan epäonnistuttu, koska ohjelmaa saatiin uudistettua. Asiakastyytyväisyyteen kohdistunut tavoite saavutettiin, sillä asiakaspalautekyselyistä saatujen tulosten mukaan matkaan ja sen aktiviteetteihin oltiin tyytyväisiä.

Tavoitteena oli saada matkan kustannukset pienemmiksi. Matkan myyntihinta pysyi samana vuoteen 2014 verrattuna, joten kustannukset eivät pienentyneet. Ohjelmaa tuli uudistaa ja tämä edellytti uusien aktiviteettien hankkimista, minkä myötä hinnat muuttuivat. Matkaa lyhennettiin päivällä, mutta siihen saatiin sisällytettyä aikaisempaa enemmän aktiviteetteja. Samalla rahalla saatiin siis aiempaa enemmän sisältöä.

Opinnäytetyö antoi tekijöille lisää tietoa ja kokemusta tämän kaltaisesta työstä ja sen suunnittelusta. Tehty työ antoi lisää itsevarmuutta päätöksentekoon ja omaan tekemiseen, mikä puolestaan tuo luottamusta omaan ammatilliseen osaamiseen. Eniten oppia saatiin tapahtumanjärjestämisestä ja uutena tuli sen moniulotteisuus. Työskentelyn edetessä ilmeni, kuinka monia asioita ja

tahoja oli otettava huomioon työn etenemisen kannalta. Opinnäytetyötä tehtäessä etsittiin vastaavia opinnäytteitä, joista katsottiin suuntaa-antavasti esimerkkiä omaan työhön. Samankaltaisia töitä opinnäytetyön tekijät eivät löytäneet kuin muutaman. Tätä opinnäytetyötä voidaan tulevaisuudessa mahdollisesti hyödyntää samalla tavoin uusissa tapahtumissa.

Webropol-ohjelma oli hyvä valinta ja se toimi. Ohjelman käyttäminen ei ollut täysin uutta, vaan sitä oli kokeiltu jo aikaisemmin. Asiakaspalautekyselylomakkeen teko ei tuottanut vaikeuksia, mutta raportointivaihe oli haastavampi. Ongelmia kohdatessa niihin haettiin ratkaisuja internetistä, opettajilta sekä Webropol-tukipalvelusta. Saadut tulokset olivat siinä muodossa kuin ne haluttiin ja niitä voitiin analysoida tarpeellisella tavalla.

Haastattelun, asiakaspalautekyselyn ja havainnoinnin pohjalta saatu tieto oli luotettavaa. Haastateltava henkilö oli asiantuntija haastattelun aiheeseen liittyen, joten saadun tiedon pätevyyteen voitiin luottaa. Asiakaspalautekyselyssä oli sekä vastausvaihtoehto- että avoimia kysymyksiä, jolloin avoimet kysymykset tukivat vastausvaihtoehtokysymysten vastauksia. Avoimiin kysymyksiin saatiin paljon vastauksia, joista ilmeni yksityiskohtaisemmin asiakkaiden mielipide. Palautteet käytiin yksitellen läpi, eli kaikkien mielipiteet otettiin huomioon ja niistä vedettiin johtopäätöksiä, joten lopputuloksen pätevyyteen voitiin luottaa. Havainnointi tuki asiakaspalautekyselyitä ja sen tarkoituksena oli ottaa selvää vastaavatko havainnointi ja asiakaspalautekyselyiden tulokset toisiaan. Havainnoinnin lopputulos oli esimerkiksi positiivinen tunnelma, joka kävi myös ilmi asiakaspalautekyselyistä. Havainnoinnissa keskityttiin tiettyihin teemoihin, jotta kaikkien havainnoijien huomio kiinnittyisi olennaisiin asioihin, jolloin näistä voitiin vetää johtopäätöksiä.

Tietoperustaa luettiin ja siihen tutustuttiin aina ennen käytännön tekemistä. Tällä tavoin toimiessa oli helppo peilata omaa tekemistä teoriaan ja samalla ottaa siitä mallia. Alkuperäistä tietoperustaa jouduttiin karsimaan, jotta epäolennaiselta tiedolta vältyttiin. Tietoperustassa vältettiin käyttämästä vanhoja lähteitä ja ainoastaan 2000-luvulta olevaa lähdemateriaalia hyödynnettiin. Päätöksen syynä oli se, että vanhaa tietoa päivitetään koko ajan, jolloin uudemman lähteen tiedot ovat vanhaa lähdetä luotettavampia.

LÄHTEET

- Aalto, M. 2000. Ryppäästä ryhmäksi. Ryttylä: My Generation Oy.
- Aaltola, J. & Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. 2. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- AFS 2014a. Suomen AFS. Viitattu 3.1.2015 <http://www.afs.fi/suomen-afs/>.
- AFS 2014b. Vaihto-oppilasjärjestö AFS täyttää 100 vuotta – taistelukentiltä kansainväliseen oppilasvaihtoon. Viitattu 3.1.2015 http://www.afs.fi/news-and-events/article/?article_id=6990.
- AFS 2014c. Vapaaehtoiseksi. Viitattu 15.3.2015 <http://www.afs.fi/vapaaehtoiseksi/>.
- Alasuutari, P. 2007. Laadullinen tutkimus. 6. painos. Tampere: Vastapaino.
- Ali-Knight, J., Robertson, M., Fyall, A. & Ladkin, A. 2008. International Perspectives of Festivals and Events—Paradigms of Analysis. San Diego : Elsevier Science.
- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restamark.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Tampere: Vastapaino.
- Forsberg, K., Mooz, H. & Cotterman, H. 2003. Projektin hallinta – Malli kaupalliseen ja tekniseen menestykseen. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu – teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Iivari, P. 2012. Matkailun turvallisuus. Globaalit muutokset – paikalliset vaikutukset. Rovaniemi: Rovaniemen ammattikorkeakoulu.
- Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. 6. painos. Helsinki: MIF Management Institute of Finland.
- Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Komppula, R. & Boxberg, M. 2005. Matkailuyrityksen tuotekehitys. 2. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.

- Lewis, R. 2006. *When Cultures Collide – Leading Across Cultures*. 3. painos. Boston (MA): Nicholas Brealey.
- Löow, M. 2002. *Onnistunut projekti – Projektijohtamisen ja -suunnittelun käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma.
- Nevalainen, A. 2014. *Lapin ammattikorkeakoulu. Tuntiopettajan/Asianajajan luentosarjan Matkailualan lainsäädäntödiaesitys*. Syksy 2014.
- Page, S.J. 2009. *Tourism Management – Managing for change*. 3. painos. Amsterdam: Butterworth-Heinemann.
- Project Management Institute 2008. *A Guide to the Project Management Body of Knowledge*. 4. painos. Pennsylvania: PMI Book Service Center.
- Pyhätunturi 2015a. Viitattu 24.1.2015 <http://ski.pyha.fi/>.
- Pyhätunturi 2015b. *Pyhän laskettelurinteet ja hissit – aukioloajat ja lumetustilanne*. Viitattu 24.1.2015 <http://ski.pyha.fi/rinteet/?pyha=1&submenu=12>.
- Pyhätunturi 2015c. *Näin pääset Pyhä-Luostolle*. Viitattu 24.1.2015 http://ski.pyha.fi/info/?file=content_exec&id=2445&submenu=648.
- Ruuska, K. 2005. *Pidä projekti hallinnassa – Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus*. Helsinki: Talentum.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. toim. 2005. *Haastattelu – Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino.
- Samovar, L., Porter, R. & McDaniel, E. 2010. *Communication between cultures*. 7. painos. Boston: Wadsworth.
- Selander, K. & Valli, V. 2007. *Hinnoittelu ja kannattavuus matkailu- ja ravitsemisalalla*. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Stebbins, R. A. & Graham, M. 2004. *Volunteering as Leisure/Leisure as Volunteering – An International Assessment*. Wallingford: CABI, cop.
- Suominen, A. 2003. *Riskienhallinta*. 3. uudistettu painos. Porvoo: WSOY.
- Taskinen, S. 2014. *AFS Intercultural Programs ry. Ohjelmapäällikön keskustelu* 25.11.2014
- Taskinen, S. 2014. *Opinnäytetyö Lapin matkasta*. Email anna.malmivaara@edu.lapinamk.fi 9.12.2014. Tulostettu 20.1.2015.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, S. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 5. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Vallo, H. & Häyrinen, E. 2012. *Tapahtuma on tilaisuus*. 3. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma.

- Van der Wagen, L. & White, L. 2010. Event Management for tourism, cultural, business and sporting events. 4. painos. French Forest: Pearson Hospitality Press, cop.
- Vilkkä, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.
- Virtanen, P. 2009. Projekti strategian toteuttajana. Helsinki: Tietosanoma.
- VisitRovaniemi. 2013. Tervetuloa Rovaniemelle – Joulupukin kotikaupunkiin!. Viitattu 20.1.2015 <http://www.visitrovaniemi.fi/fi/innostu-pohjoisesta/joulupukki>.

LIITTEET

Liite 1. Vuoden 2015 perehdytysohjeet

Liite 2. Leikkipaketti

Liite 3. Vuoden 2015 matkaohjelma

Liite 4. Lappiaiheinen tietovisa

Liite 5. Havainnointisuunnitelma

Liite 6. Vuoden 2015 asiakaspalautekysely

Liite 7. Vapaaehtoisten valvojien palautelomake 2015

Liite 8. Vuoden 2015 asiakaspalautekyselyn tuloksia

Liite 9. Vuoden 2015 avoimia vastauksia

Liite 10. Aktiviteetit tytöt ja pojat

LIITE 1 PEREHDYTYSOHJEET 1(3)

Hei uusi AFS-Lapin matkan valvoja!

Tässä kirjeessä on informaatiota Lapin matkan käytänteistä.

Kiitos, että lähdet mukaan valvojaksi! Olet niiden onnekkaiden joukossa, jotka pääsevät tänä vuonna vaihtareiden kanssa Lappiin tekemään yhdessä vaihtareille ikimuistoista Lapin reissua. Ja opit tuntemaan samalla Pekan, meidän ihanan bussikuskin!

Tässä infoa tärkeistä asioista. Lue huolella!

-Joka paikkaan on yhden vapaaehtoisen hyvä käydä ilmoittamassa ryhmän saapumisesta etukäteen. Jos mahdollista, niin paikkoihin voi myös soittaa.

- Vaihtareita on noin 80 ja valvoja alle 10. Vaihtarit on vaihtareita ja monet Suomen talveen liittyvät itsestäänselvytykset eivät ole heille itsestäänselvyksiä. Tarkistakaa aina, että ulos lähtiessä kaikilla on tarpeeksi päällä. Monet eivät koskaan ole olleet niin kylmässä, eivätkä tiedä, miltä -20 asteen pakkasen tuntuu. Varaa itsellesi mukaan paljon pitkää pinnaa!

- Saamme majoitusliikkeeltä päiväksi mukaan eväät, joten muista varata termospullo ja eväsrasia mukaasi.

-Avantouintia varten on hyvä ottaa mukaan jotkin jalkineet, esimerkiksi crocsit

- Ensimmäinen pysähdys on SantaSportilla Rovaniemellä, jossa on varattuna kokoustila ja lounas. Valvojat esittelevät kokoustilassa itsensä ja kertovat infoa matkasta. Tähän mennessä on ollut tapana jättää kertomatta oma ikä ja ammatti/opiskeluala/tms. Vaihtarit voivat arvailla näitä koko viikon ja tulobussissa Ranualla/Rovaniemelle kirjoittaa arvauksiaan ylös. Parhaat ja hienoimmat arvaukset luonnollisesti palkitaan. Yhden valvojan tulee käydä SantaSportin lounasravintolassa ilmoittamassa ryhmän tulosta etukäteen, jolloin hän saa tarvittavat lisäohjeet. Ravintolassa on ruokalinjasto, josta kukin voi valita mieleisensä lounasvaihtoehdon.

- Viimeinen pysähdys OTTO-maatilla ennen Pyhää on Rovaniemellä, josta on myös mahdollisuus ostaa eväitä. Tämä pysähdys tapahtuu Santa Sportilta lähdettyä, ennen Joulupukin luona vierailua.

- Joulupukin kammarilla vierailu on siirtynyt reissun alkuun. Johdattakaa vaihtarit ensin pukin luokse ja sen jälkeen saattaa jäädä aikaa muuhun pyörimiseen Napapiirillä. **SOITAKAA KAMMARILLE ENNEN SAAPUMISTA, ETTEI JOULUPUKKI MENE PÄIVÄUNILLE!**

LIITE 1 PEREHDYTYSOHJEET 2(3)

- Opettele vuokraamoiden hinnat ulkoa, jos vain pystyt, vaihtarit kysyvät tätä usein.
- Torstaina on meno yhdistettyyn jääkartingiin ja huskysafarille. Ryhmä jaetaan tätä varten kahtia ja toiset menevät ensin safarille ja toiset jäävät majoitusliikkeelle pilkkimään ym. Vaihto tapahtuu lounasaikaan, jolloin ryhmät vaihtavat keskenään aktiviteetteja. Yhden ryhmän safari kestää noin kolme tuntia. Safarin vetää Pyhä Safaris, joten ohjelman sisällöstä ei tarvitse huolehtia.
- Majoitusliikkeellä on perinteisen suksia (ehkä myös luistelu), joita voi vuokrata erittäin huokeaan hintaan, mutta sukset eivät ole erityisen kovatasoisia (ei kuitenkaan huonoja) ja suurin osa suksista on melko pitkiä. Jos haluat hiihtää tosissaan tai olet hyvin kiintynyt omiin monoihisi yms., parempi ottaa omat sukset mukaan.
- Koska suurin osa vaihtareista vuokraa Pyhältä sukset tai laudan, on vuokraamoiden kanssa yleensä saatu sovittua, että valvojat saavat ilmaiset välineet. Tästä ei kuitenkaan koskaan ole ollut virallista sopimusta, mutta toivomme tänäkin vuonna toteuttavamme samaa käytäntöä. Suuri osa vaihtareista vuokraa laudan, joten välttämättä vaihtareiden vuokrausoperaation jälkeen kaikille valvojille ei saata jäädä oikean mittaista lautaa tai oikeankokoisia monoja.
 - Harkitse siis, otatko omat välineet mukaan, vai koetatko pärjätä vuokravälineillä. ☺
 - Myös valvojat voivat osallistua vaihtareiden mukana laskettelu- tai lautailuopetukseen
 - LASKETTELUOHJAUKSEEN OSALLISTUJAT TULEE ILMOITTA A LASKETTELUKOULUUN ENNEN PERJANTAITA.
 - HISSILIPPUJEN MÄÄRÄ ILMOITETAAN ETUKÄTEEN
- Rahojen kanssa tulee olla tarkkana. Vaihtarit valitsevat mieleisensä vaihtoehdon (laskettelu, lautailu...) ja kaikilta tulee veloittaa oikea hinta. Kaikki tiedot kirjataan exceliin. Ennen itse välinevuokraa on hyvä varmistaa osallistujalta, että aktiviteetti on oikea eikä mieli ole muuttunut. Kassa ei saa heittää!
- Majoitusliikkeen tilat ovat erittäin sopivat 40-60 hengelle, mutta 90 hengelle paikan tilat alkavat jo pullistella. Tämän asian kanssa on kuitenkin opittu elämään ja tietyillä erikoisjärjestelyillä homma saadaan juuri ja juuri jotenkuten toimimaan. Nämä voivat aluksi tuntua kummallisilta, mutta ovat ainut keino saada juttu pyörimään.
 - Esim.
 - Moni asia tapahtuu KAHDESSA aallossa, koska meitä on niin paljon! Esim. Bussit aktiviteetteihin ja ruokailut majoitusliikkeessä ja rinteessä. Laskettelupäivänä ruokailu bussissa.

LIITE 1 PEREHDYTYSOHJEET 3(3)

- Ruokailut tapahtuvat majalla AINA kahdessa aallossa (kaikki eivät mahdu yhtä aikaa)
- Rovaniemeltä majoitusliikkeelle ja takaisin liikutaan kahdella bussilla, mutta paikan päällä Pyhällä on käytössä vain yksi bussi ja mukava kuski Pekka. Busseissa kannattaa aina olla yksi vanha valvoja (helpottaa informoimista).
- Lauantaina on käynti Ranuan eläinpuistossa. Ennen eläinpuistossa vierailua on lounas Hotelli Iiveslinnassa, jonne kaikki mahtuvat kerralla. Lounaan jälkeen siirrytään eläinpuistoon bussilla, jossa aikaa katsella eläimiä ja tehdä ostoksia on kaksi tuntia. Eläinpuistolla on mahdollisuus lainata kuulokkeita, joista kuuluu infoa eläinpuiston eläimistä. Lisätietoja Ranuan eläinpuistolta. Eläinpuistolla yksi valvoja käy hakemassa kaikkien liput, ja samalla täyttää laskutus sopimuksen. Tähän tarvitaan laskutusosoite.
- Keskiviikkona järjestetään tikkupullan paistoa Lapin kodassa. Tikkupullien taikina tulee majoitusliikkeeltä, tarkistakaa, että on tarpeeksi paistotikkuja!
- Matkan yksi hauskimista kohokohdista on ollut tähän mennessä MISS LAPIN TAIKA kilpailu. Tätä ylläriä aletaan pohjustaa hitaasti ensimmäisinä päivinä ja vasta samana iltana paljastetaan jutun juoni (misseinä ovatkin siis pojat ja ryhmä yhdessä asustaa tulevan missin kilpailuihin). Tässä nähdään usein yllättäviä suorituksia!
- WINTER OLYMPICS ovat ulkoilutapahtuma, joka suunnitellaan valvojen kesken tai mennään edellisen vuoden kaavalla (leikkipaketissa ehdotuksia lajeiksi). Eli olympialaisissa on ulkona muutama eri piste, jossa joukkue voi kerryttää pisteitä (esim. tukkihumala) ja eniten pisteitä saanut joukkue voittaa.
- Viimeisenä päivänä jaetaan palkintoja Rovaniemellä sopivana hetkenä. Valvojat miettivät hyviä palkintokohteita. Usein on palkittu parhaat suomen ja osajat, winter olympicsien voittajat jne. jne.
- Palautelomakkeet ja tietovisakysymykset toimitetaan rautatieasemalle ja ne myös noudetaan lähtöpäivänä sieltä. Selvennyksenä vielä, että palautelaput täytetään vasta Ranua-Rovaniemi välillä, koska vasta tässä vaiheessa on kaikki aktiviteetit käyty.

LIITE 2 LEIKKIPAKETTI 1(3)

Näin tutustutte!

Nimileikki

Kerro itsestäsi! (nimi, ikä, kotimaa, asuinpaikka Suomessa, mistä tykkää)

Merkinantoleikki

Ryhmä jaetaan kymmenen (10) hengen porukoihin. Porukat menevät rinkeihin. Jokainen henkilö valitsee itselleen käsimerkin tai liikkeen. Joku aloittaa tekemällä oman liikkeensä ja seuraava ringissä toistaa edellisen ja lisää siihen omansa ja näin jatketaan siihen asti, että viimeinen ringissä toistaa kaikki edelliset liikkeet ja keksii vielä oman merkinsä tai liikkeensä.

Sähkösanoma (Tämä tehtävä ulkona, mahd. jonkin aktiviteetin ohella)

Porukka jaetaan sopivan kokosiin ryhmiin (10-15hlöä). Tämän jälkeen ryhmät menevät omiin jonoihin käsistään toisia kiinni pitäen. Jonon taaimmainen lähettää kädenpuristusviestin seuraavalle eli häntä edellä seisovalle jne. Kun viesti saavuttaa jonon ensimmäisen, lähtee hän kirmaamaan täyttä vauhtia sovitun reitin (esimerkiksi jonkin tolpan ympäri) ja sitten palaa jonon viimeiseksi ja laittaa sähkösanoman taas eteenpäin välittömästi. Ryhmä, jonka kaikki jäsenet ovat kiertäneet reitin nopeimmin ja ovat alkuperäisessä jonomuodostelmassa, voittavat kilpailun! Voittajille jaetaan vapaaehtoisten toimesta palkinto.

Speed date

Ryhmä jaetaan ensiksi taas pienempiin ryhmiin. Ryhmissä leikkijät asettuvat

kahteen riviin ja asettuvat vastakkain eli face to face. Ideana ovat pikatreffit, joiden aikana keskustellaan vastakkaisen henkilön kanssa yhden minuutin ajan. Minuutin jälkeen on vaihto, jolloin siirrytään seuraavan henkilön kohdalle ja sama toistuu. Vain toinen rivi liikkuu! Leikki loppuu kun kaikki ovat treffaileet kaikkia.

Salainen ystävä

Matkan alussa vapaaehtoiset keräävät kaikkien vaihto-opiskelijoiden sekä vapaaehtoisten nimet lapuille ja ne sitten samaan paikkaan (yksi nimi yhdessä lapussa ja ne esimerkiksi pipoon tai johonkin astiaan). Ideana on, että jokainen nostaa yhden lapun ja saa tästä "salaisen ystävän". Omaa salaista ystävää ei saa kertoa kenellekään. Kun jokaisella on oma salainen ystävä, aloitetaan tälle antamaan vinkkejä itsestään viestilappusin, esimerkiksi viestiin voisi kirjoittaa "Minulla on mustat hiukset ja olen tyttö". Viestilaput laitetaan päivittäin niille tarkoitettuun paikkaan (1vihje/päivä) ja ne jaetaan iltaohjelman yhteydessä. Paikka, johon laput kerätään, voisi olla esimerkiksi postilaatikko ja laput on siis tarkoitus osoittaa omalle salaiselle ystävälleen kirjoittaen hänen nimensä ja viestin lappuun. Viimeisenä iltana, kun siis kaikki vihjeet on annettu, yritetään arvata kuka oma salainen ystävä on. Vihjeet saavat olla melko selviä, sillä ryhmä on suuri ja arvailu haasteellista!!

Poroerotus

Aluksi valitaan 2-4 poroisäntää, joille annetaan pallot. Loput ovat poroja, jotka juoksevat rajatulla alueella eli

LIITE 2 LEIKKIPAKETTI 2(3)

poroaitauksessa. Poroisännät alkavat merkitä poroja heittämällä pallon poroja päin. Kun pallo osuu poroon, poroisäntä vie tämän omaan ”porotarhaansa”. Tätä jatketaan, kunnes kaikki porot on merkitty. Se poroisäntä, joka lopuksi on merkinnyt eniten poroja, voittaa.

Joukkuehippa

Osallistujat jakautuvat 6-10 hengen joukkueisiin. Joukkueet asettuvat piirretylle lähtöviivalle jonoihin ja tarttuvat toisistaan kiinni vyötäröstä. Kun ohjaaja antaa merkin, lähtevät joukkueet juoksemaan kohti merkittyä maalia irrottamatta otettaan joukkuetoveristaan. Jos ote irtoaa, tippuu pois pelistä. Se joukkue, joka ylittää onnistuneesti ensimmäisenä maaliviivan, voittaa. Kilpailua voidaan vaikeuttaa esimerkiksi siten, että joukkueen ensimmäinen asettaa kätensä maahan ja muut ottavat kiinni edessään olevan osallistujan nilkoista eli osallistujat liikkuvat nelinkontin.

Ketjuloru

Osallistujat ovat jaettu ryhmiin (6-10 henkeä) ja muodostavat ringin. Leikki alkaa, että ensimmäinen kertoo olevansa jokin ja joku, joka etsii tärkeää asiaa. Esim. ”Olen jalkapalloilija ja etsin jalkapalloani.” Seuraava jatkaa ”Olen jalkapallo ja etsin maalia”, josta kolmas kertoo jatkaa ”Olen maali ja etsin verkkoa” ja niin edelleen. Jos jollain on vaikeuksia keksiä seuraavaa, voivat kaikki miettiä sitä yhdessä.

Polvet

Osallistujat asettuvat piiriin seisomaan peräkkäin niin, että piiristä saadaan tiivis. Kun osallistujat ovat tiiviisti ja piiri on mahdollisimman pyöreä, yrittävät kaikki istua yhtä aikaa takana seisovan polville. Jos joku rupeaa horjumaan, nousevat kaikki heti seisomaan. Leikkiä yritetään niin kauan, että jokainen istuu takana olevan henkilön polvilla.

Porolaukkakisat

Osallistujat seisovat ringissä kasvot kohti keskustaa. Leikille tarvitaan yksi vetäjä (joku ohjaajista), joka vetää leikin. Vetäjä kertoo alussa, että ollaan porolaukkakisoissa ja ohjeistaa miten pitää toimia kun eri asioita tulee laukkaradalla vastaan.

Oksa: mennään nopeasti kyykkyyh

Este: hypätään ilmaan

Vesieste: hypätään eteenpäin ja huudetaan ”SPLÄTS”

Turistit: valokuvataan ”räps räps”

Äiti katsomossa: käännytään vilkuttamaan ja huudetaan ”Hei äiti!”

Mummo katsomossa: taputetaan käsiä ja hoetaan ”Hyvä, hyvä, hyvä, hyvä..”

Laukkaaminen aloitetaan taputtamalla käsiä polviin nopeassa tahdissa. Leikin vetäjä selostaa kisan innostuneesti ja välillä huutaa väliin eri tapahtumia, jolloin kaikki toteuttavat ne opetetun mukaisesti.

Johtaja

Osallistujat muodostavat piirin ja vapaaehtoinen osallistuja jää ringin

LIITE 2 LEIKKIPAKETTI 3(3)

keskelle. Keskellä oleva osallistuja sulkee silmänsä ja samalla muut ringissä olevat valitsevat huomaamatta keskuudestaan johtajan. Johtajan tehtävänä on tehdä erilaisia liikkeitä ja muiden matkiessa häntä. Keskellä olevan vapaaehtoisen tehtävänä on yrittää selvittää kuka on johtaja. Johtajan tulee tietenkin yrittää vaihtaa liikettä silloin, kun vapaaehtoinen katsoo muualle. Silloin kun vapaaehtoinen keksii kuka on johtaja, siirtyy johtaja keskelle ja vapaaehtoinen pääsee rinkiin.

Jonokilpailu

Osallistujat on jaettu ryhmiin, jotka muodostavat jonon. Leikissä on yksi tai kaksi johtajaa riippuen osallistujien määrästä. Johtaja määrää mihin järjestykseen joukkueiden täytyy asettua esimerkiksi iän, sukunimen sisarusten lukumäärän yms. mukaisesti. Nopein jono saa pisteen, mikäli jono on muodostettu oikein. Leikkiä voidaan olla myös puhumatta.

Rotat ja revot

Osallistujat jaetaan kahteen ryhmään. Ryhmät asettuvat seisomaan kahteen

riviin kasvot vastakkain (välimatka n. 5m). Toinen ryhmä on nimeltään rotat ja toinen revot. Kummallakin ryhmällä on 10 metrin päässä selkänsä takana viiva, jonka ylitettyään on turvassa. Pelin vetäjä huutaa jommankumman joukkueen nimen, esimerkiksi "revot", jolloin he lähtevät juoksemaan kohti turvaviivaansa "rottien" yrittäessä ottaa heitä kiinni. Aina kun joku jää kiinni, siirtyy hän vastakkaiseen joukkueeseen. Leikki loppuu kun toisessa joukkueessa on jäljellä yksi pelaaja.

Kilpailulajiehdotuksia leiriolympialaisiin:

Vauhditon pituushyppy takaperin, pyykkipojan vieminen mahdollisimman korkealle puuhun joukkueena, (puuhun ei saa kiivetä), rivikävely – joukkueen jalat on sidottu toisiinsa kiinni, kananmunan kiinniottaminen mahdollisimman kaukaa ehjänä, pullon täyttäminen – kahvikupilla, sukalla jne., herneen, tulitikun, saappaan, frisbeen jne. heitto, ajanarviointikävely, lennokin taitteleminen ja heittäminen, limbo, herneiden poiminta pyykkipojalla, kiven heittäminen jalkojen välistä eteenpäin, esineiden tunnistus silmät sidottuna, pingispallon puhallus.

LIITE 3 MATKAOHJELMA 1(2)

AFS LAPIN MATKA 2015	
Maanantai 19.1.	
Yöjunat Rovaniemelle	
Tiistai 20.1.	
Saapuminen	
7:45	Ensimmäinen yöjuna perillä, aamupala jossakin (esim. Asemaravintola)
8:50	Lentokone Rovaniemellä, tilaustaksilla keskustaan
10:40	Toinen yöjuna perillä, vaihtarit tilausajobusseihin
n. 11:00	SantaSport, tutustuminen -> vapaaehtoiset esittäytyvät alkuun, jonka jälkeen vetävät tutustumisleikkejä
12:00	Lounas -> SantaSportin ravintola Puhti
13:00	Lähtö Napapiirille Joulupukin kammariin, pysähdys Valintatalossa, jossa myös OTTO. Muistakaa pysähtyä, Pyhällä ei ole OTTOa.
14:00	Lähtö Valintatalolta
14:15	Vierailu Joulupukin luona
15:45	Lähtö Pyhälle Matkalla Lappitietovisa
n. 18:00	Illallinen ja majoittuminen, puolet ensin syömään ja puolet majoittumaan. Kaikki eivät mahdu yhtä aikaa.
20:30	Iltaohjelma: kerrotaan matkan ohjelma ja säännöt Iltaapalaksi hedelmiä ym. Vetäjät korjaavat pois.
Keskiviikko 21.1.	
7:45-9:00	Aamupala
9:30-11:30	Talviolympialaiset
11:30-12:30	Lounas
12:30-15:00	Hiihto- ja lumikenkäretki. Valitaan hiihto tai lumikenkäily (ohjaus majoitusliikkeestä ja kesto on pitkä). Tikkupullat kodassa retkien jälkeen/ennen kaikille. Ne, jotka eivät ole kodassa, saavat valita vaihtoehtoista mitä tekevät. Vaihtarit valitsee hiihdon TAI lumikenkäilyn, ryhmiin tulee puolet ja puolet. Jos toiseen on enemmän halukkaita, niin arvotaan mihin ryhmään mennään. Hiihto ja lumikenkäryhmät jaetaan vielä keskenään puoliksi ja toinen ryhmä lähtee ensin retkelle ja toinen puoli molemmista lähtee tikkupullan paistoon. Molempien ryhmien ollessa valmiita, vaihdetaan vuoroja. Eli kerralla tikkupullan paistossa on 40 henkilöä ja retkille mahtuu 20 ja 20 (yhteensä siis 40). Jos tikkupullan
15:00-17:30	Sauna ja avantouinti
17:00-18:30	Illallinen
19:30	Iltaohjelma ja iltapala

LIITE 3 2015 MATKAOHJELMA 2(2)

Torstai 22.1.	
7:45-9:00	Aamupala
9:00-15:00	Carting ja huskyt/piikkiminen ja ohjelmaa sisällä Puolet ryhmästä ensin safarille ja puolet pilkkimään/sisälle. Lounas on 11-13 sen mukaan missä ryhmässä on. Ensin lounaalle menee pilkkimässä ollut ryhmä, jonka jälkeen he lähtevät safarille. Toinen ryhmä syö lounaan safarilta palattuaan.
15:00-17:30	Sauna ja avantouinti
17:00-18:30	Illallinen
19:30	Iltaohjelma ja iltapala
Perjantai 23.1.	
7:45-9:00	Aamupala
9:00	Kuljetus rinteisiin ja valvojat hakevat tarvittavat hissiliiput
9:30	Varusteiden haku
	Huom. Vuokraamon toive: aloittelijat alavuokraamoon Pisteelle, laskettelutaitoiset hotellitason vuokraamoon!
10:30-12	hiihtokoulu osa I / laskettelua omin päin
12:00-14:00	lounas tauko
14:00-15:30	hiihtokoulu osa II / laskettelua omin päin
15:30-17:30	Sauna ja avantouinti
17:00-18:30	Illallinen
19:00-22:00	Päätösbileet Calle-talossa MISS LAPIN TAIKA
Lauantai 24.1.	
7:30-8:30	Aamupala
9:00	Lähtö kohti Ranuaa
12:30	Lounas Ranualla Hotelli Ilveslinnassa
13:30	Käynti Ranuan eläinpuistossa
15:30	Lähtö Rovaniemelle
16:30	Rovaniemellä shoppailua ym. mitä haluaa
17:00	Lentokentälle lähtijät
18:30	Kuljetus juna-asemalle
	PALAUTTEET BUSSISSA RANUALTA ROVANIEMELLE. VAPAA-EHTOISET JAKAVAT KYSELYT, ME KÄYDÄÄN HAKEMASSA RAUTATIEASEMALTA

LIITE 4 LAPPILAIHEINEN TIETOVISA 1(2)

Lapland Quiz

1. Where does Santa live?
 - a. Korvatunturi (Ear mountain)
 - b. Nenätunturi (Nose mountain)
 - c. Suutunturi (Mouth mountain)

2. Which Rovaniemi based band has won the Eurovision Song Contest?
 - a. ABBA
 - b. HIM
 - c. Lordi

3. Which animal can you see in nature in Lapland?
 - a. Polarbear
 - b. Wolf
 - c. Whale

4. What does the fairytale tell about a bear having so small tale?
 - a. He put it in icecold water and it fell off
 - b. Another bear bit it off
 - c. It was squeezed by a door

5. What are the indigenous people living in Lapland called?
 - a. Nenets
 - b. Sami
 - c. Inuits

6. What is the favorite meal of Santa?
 - a. Rice Porridge
 - b. Chocolate
 - c. Meat Balls

7. How many nights per year can you see the Northern lights in Lapland?
 - a. 120
 - b. 200
 - c. 360

LIITE 4 LAPPILAIHEINEN TIETOVISA 2(2)

8. How many people live in the Lapland area (includes Rovaniemi)?
 - a. 180 000
 - b. 500 000
 - c. one million

9. How many reindeer are there in Lapland?
 - a. 50 000
 - b. 130 000
 - c. 200 000

10. What is the coldest recorded temperature in Finland?
 - a. 45,7 C
 - b. 51,5 C
 - c. 60,2 C

11. What is called “orange gold” in Finland?
 - a. Oranges
 - b. Cloudberries
 - c. Gold

12. What is the northernmost city in Finland?
 - a. Kemi
 - b. Rovaniemi
 - c. Pudasjärvi

13. Which are Finland’s border neighbours?
 - a. Estonia, Norway and Russia
 - b. Sweden, Norway and Estonia
 - c. Sweden, Norway and Russia

14. What is kuksa?
 - a. A wooden cup
 - b. A hat
 - c. Shoes

15. How would you say “I want to come to Lapland again” in Finnish?
 - a. Minä olen asunut Lapissa
 - b. Minä haluan tulla takaisin Lappiin
 - c. Minä en pidä lainkaan Lapista

LIITE 5 HAVAINNOINTISUUNNITELMA

Havainnointisuunnitelma:

Suoritamme osallistuvan havainnoinnin, jolloin käymme vierailulla paikan päällä Pyhällä. Valitsimme erilaisia teemoja, joihin keskityimme. Teemoja ovat:

Tunnelma

Ryhmäytyminen

Eleet, toiminta

Saunominen, avanto, leikit

Ohjaajat

Vaihto-oppilaat

LIITE 6 ASIAKASPALAUTEKYSELY 1(3)

Palaute Lapin-matkasta / Feedback of the trip to Lapland

Haluaisimme tietää muutaman asian koskien AFS:n Lapin-matkaa. Tuloksia käytetään matkan kehittämiseen. Kysely on osa opinnäytetyötä Lapin ammattikorkeakouluun. Toivomme, että vastaatte! Kysely on anonymi. / We would like to know a few things about AFS trip to Lapland. Survey results will be used to improve the trip. Survey is a part of a thesis to Lapland University of Applied Sciences. We wish You would answer! This survey is anonymous.

1. Sukupuoli / Gender

- Nainen / Female
 Mies / Male

2. Ikä / Age

- 15 - 16
 17 - 18
 18+

3. Kansallisuus / Nationality

4. Oliko matkan kesto hyvä? Was the duration of the trip good?

- Liian pitkä / Too long
 Sopiva / Just right
 Liian lyhyt / Too short

5. Perustele vastauksesi. / Explain your answer.

6. Mitä mieltä olit Pyhästä matkakohteena? How did you like Pyhä as a destination?

- Erinomainen / Excellent
 Hyvä / Good
 Ihan ok / Ok
 Huono / Bad

7. Kommentteja koskien Pyhää? / Any comments about Pyhä?

LIITE 6 ASIAKASPALAUTEKYSELY 2(3)

8. Mitä mieltä olit [redacted] paikkana? / How did you like [redacted] as a place?

- Erinomainen / Excellent
 Hyvä / Good
 Ihan ok / Ok
 Huono / Bad

9. Kommentteja koskien [redacted] / Any comments about the place [redacted]

10. Arvioi päiväohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the day programs

	Erinomainen / Excellent	Hyvä / Good	Kohtalainen / Pretty well	Välttävä / Not so good	Huono / Bad	En osallistunut / I didn't participate
Laskettelu ja lumilautailu / Down hill skiing and snowboarding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lumikenkävaellus / Snow shoe hike	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hiihto / Skiing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jääkarting / Ice carting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huskyt / Huskies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pilkkiminen / Ice fishing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rastikisa / The tasks in teams	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ranuan eläinpuisto / Ranua Zoo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Joulupukin pajakylä / Santa Claus Village	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Kommentteja päiväohjelmista? (Ajatuksia, parannusehdotuksia...) / Any comments about the day programs? (Thoughts, improvements...?)

LIITE 6 ASIAKASPALAUTEKYSELY 3(3)

12. Arvioi iltaohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the evening programs

	Erinomainen / Excellent	Hyvä / Good	Kohtalainen / Pretty well	Välttävä / Not so good	Huono / Bad
Disco / Disco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miss Lapin Taika kisa / Miss Magic Lapland contest	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tikkupullat Lapin kodassa / Grilling bun in Lappish hut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saunominen ja avantouinti / Sauna and winter swimming	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leikit / Games	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Kommentteja iltaohjelmista? (Ajatuksia, parannusehdotuksia...) / Any comments about the evening programs? (Thoughts, improvements...)**14. Millaisia matkan valvojat olivat? / How were the chaperons?**

- Erinomainen / Excellent
 Hyvä / Good
 Ihan ok / Ok
 Huono / Bad

15. Kommentteja valvojista? Any comments about the chaperons?**16. Saitko tarpeeksi tietoa matkasta? / Did you get enough information about the trip?**

- Kyllä / Yes
 Kyllä, mutta tietoa olisi voinut antaa enemmän / Yes, but there could have been more information
 Ei / No

17. Vastasiko matka odotuksiasi? / Did the trip meet your expectations?

- Kyllä / Yes Ei / No

18. Jos ei, miksi? If not, why?**19. Vierailisitko Lapissa uudelleen? / Would you visit Lapland again?**

- Kyllä / Yes
 Ei / No

20. Muita kommentteja? (Ajatuksia, parannusehdotuksia...) / Any other comments? (Thoughts, improvements...)

Kiitos! / Thank You! Jos haluatte osallistua arvontaan, kirjoita nimesi tähän. / If You would like to join the lottery, please write Your name here.

LIITE 7 VAPAAEHTOISTEN VALVOJIEN PALAUTELOMAKE**Yleistä palautetta valvoilta Lapin-matkaa 2015 koskien**

Palautteen voi antaa anonymisti. Hyödynnämme tietoa kehitysideoissa, joita annamme sekä vaihto-oppilaiden että valvojen palautteiden perusteella. Raportoimme tuloksista opinnäytetyöhömmme.

RUUSUT**RISUT**

LIITE 8 ASIAKASPALAUTEKYSELYN TULOKSIA 1(3)

Sukupuoli / Gender: Nainen / Female	69,14 %
Sukupuoli / Gender: Mies / Male	30,86 %
Ikä / Age: 15 - 16	30,00 %
Ikä / Age: 17 - 18	60,00 %
Ikä / Age: 18+	10,00 %
Oliko matkan kesto hyvä? Was the duration of the trip good?	
Liian pitkä / Too long	1,23 %
Sopiva / Just right	37,04 %
Liian lyhyt / Too short	61,73 %
Mitä mieltä olit Pyhästä matkakohteena? How did you like Pyhä as a destination?	
Erinomainen / Excellent	46,25 %
Hyvä / Good	51,25 %
Ihan ok / Ok	2,50 %
Mitä mieltä olit [redacted] paikkana? / How did you like [redacted] as a place?	
Erinomainen / Excellent	37,04 %
Hyvä / Good	48,15 %
Ihan ok / Ok	13,58 %
Huono / Bad	1,23 %
Arvioi päiväohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the day programs:	
Laskettelu ja lumilautailu / Down hill skiing and snowboarding	100,00 %
Erinomainen / Excellent	83,95 %
Hyvä / Good	9,88 %
Kohtalainen / Pretty well	3,70 %
Välttävä / Not so good	1,23 %
En osallistunut / I didn't participate	1,23 %
Arvioi päiväohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the day programs:	
Lumikenkävaellus / Snow shoe hike	98,77 %
Erinomainen / Excellent	46,25 %
Hyvä / Good	23,75 %
Kohtalainen / Pretty well	2,50 %
Välttävä / Not so good	1,25 %
En osallistunut / I didn't participate	26,25 %
Arvioi päiväohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the day programs:	
Hiihto / Skiing	100,00 %
Erinomainen / Excellent	28,40 %
Hyvä / Good	30,86 %
Kohtalainen / Pretty well	7,41 %
Välttävä / Not so good	4,94 %
En osallistunut / I didn't participate	28,40 %
Arvioi päiväohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the day programs:	
Jääkarting / Ice carting	98,77 %
Erinomainen / Excellent	65,00 %
Hyvä / Good	18,75 %
Kohtalainen / Pretty well	11,25 %
Välttävä / Not so good	3,75 %
En osallistunut / I didn't participate	1,25 %

LIITE 8 ASIAKASPALAUTEKYSELYN TULOKSIA 2(3)

Arvioi päiväohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the day programs:	
Huskyt / Huskies	96,30 %
Erinomainen / Excellent	19,23 %
Hyvä / Good	32,05 %
Kohtalainen / Pretty well	23,08 %
Välttävä / Not so good	16,67 %
Huono / Bad	6,41 %
En osallistunut / I didn't participate	2,56 %
Arvioi päiväohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the day programs:	
Pilkkiminen / Ice fishing	92,59 %
Erinomainen / Excellent	8,00 %
Hyvä / Good	8,00 %
Kohtalainen / Pretty well	28,00 %
Välttävä / Not so good	13,33 %
Huono / Bad	2,67 %
En osallistunut / I didn't participate	40,00 %
Arvioi päiväohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the day programs:	
Rastikisa / The tasks in teams	97,53 %
Erinomainen / Excellent	16,46 %
Hyvä / Good	46,84 %
Kohtalainen / Pretty well	29,11 %
Välttävä / Not so good	6,33 %
En osallistunut / I didn't participate	1,27 %
Arvioi päiväohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the day programs:	
Ranuan eläinpuisto / Ranua Zoo	100,00 %
Erinomainen / Excellent	2,47 %
Hyvä / Good	33,33 %
Kohtalainen / Pretty well	40,74 %
Välttävä / Not so good	17,28 %
Huono / Bad	6,17 %
Arvioi päiväohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the day programs:	
Joulupukin pajakylä / Santa Claus Village	100,00 %
Erinomainen / Excellent	20,99 %
Hyvä / Good	49,38 %
Kohtalainen / Pretty well	20,99 %
Välttävä / Not so good	6,17 %
Huono / Bad	2,47 %
Arvioi iltaohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the evening programs:	
Disco / Disco	100,00 %
Erinomainen / Excellent	50,62 %
Hyvä / Good	30,86 %
Kohtalainen / Pretty well	12,35 %
Välttävä / Not so good	6,17 %

LIITE 8 ASIAKASPALAUTEKYSELYN TULOKSIA 3(3)

Arvioi iltaohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the evening programs:	
Disco / Disco	100,00 %
Erinomainen / Excellent	50,62 %
Hyvä / Good	30,86 %
Kohtalainen / Pretty well	12,35 %
Välttävä / Not so good	6,17 %
Arvioi iltaohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the evening programs:	
Miss Lapin Taika kisa / Miss Magic Lapland contest	100,00 %
Erinomainen / Excellent	77,78 %
Hyvä / Good	17,28 %
Kohtalainen / Pretty well	2,47 %
Huono / Bad	2,47 %
Arvioi iltaohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the evening programs:	
Tikkupullat Lapin kodassa / Grilling bun in Lappish hut	98,77 %
Erinomainen / Excellent	33,75 %
Hyvä / Good	43,75 %
Kohtalainen / Pretty well	16,25 %
Välttävä / Not so good	6,25 %
Arvioi iltaohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the evening programs:	
Saunominen ja avantouinti / Sauna and winter swimming	98,77 %
Erinomainen / Excellent	83,75 %
Hyvä / Good	13,75 %
Kohtalainen / Pretty well	2,50 %
Arvioi iltaohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the evening programs:	
Leikit / Games	97,53 %
Erinomainen / Excellent	21,52 %
Hyvä / Good	53,16 %
Kohtalainen / Pretty well	21,52 %
Välttävä / Not so good	3,80 %
Millaisia matkan valvojat olivat? / How were the chaperons?:	
Erinomainen / Excellent	53,09 %
Hyvä / Good	45,68 %
Ihan ok / Ok	1,23 %
Saitko tarpeeksi tietoa matkasta? / Did you get enough information about the trip?	
Kyllä / Yes	62,50 %
Kyllä, mutta tietoa olisi voinut antaa enemmän / Yes, but there could have been more information	36,25 %
Ei / No	1,25 %
Vastasiko matka odotuksiasi? / Did the trip meet your expectations?	
Kyllä / Yes	95,00 %
Ei / No	5,00 %
Vierailisitko Lapissa uudelleen? / Would you visit Lapland again?	
Kyllä / Yes	96,30 %
Ei / No	3,70 %

LIITE 9 AVOIMIA VASTAUKSIA 1(5)

Kommentteja päiväohjelmista? (Ajatuksia, parannusehdotuksia...) / Any comments about the day programs? (Thoughts, improvements...)

- Was very nice activities.
- The "husky safari" was just a long time waiting and freezing outside but the ice carting was worth it. The Ranua Zoo also seemed a bit far away and too short but I enjoyed it.
- Last day is too tired because yesterday we went snowboarding and skiing, so it makes too tired.
- Nice.
- It will be better if everyone has enough time to do everything but it's not necessary to be in same time for all things and I really like snow shoe hiking.
- Ranua zoo is a problem.. it so short time. This zoo is quiet big so we need more time to explore.
- The schedule was a bit too packed. We had really few times to walk around in Ranua Zoo.
- huskies were not that special skiing was really fun
- The safari was no safari No animals in the zoo
- You should try to put more entertainment such as camp song, small dance. We would like to do every activities not just some.
- The organization at times was not the best. Especially the huskies-carting are. We were the last group and we were waiting there for hours. The people at the carting place were not the nicest, but that is not AFS's fault.
- More snowboarding, less information
- They were really good, it was just sometimes too cold, but it has nothing to do with it.
- Santa was boring because after Joulua
- I was very cold when icefishing because we were standing still so long.
- The activities were really great, I just didn't really enjoy the zoo.
- It was interesting.
- More skiing/snowboarding days.
- Niin hyvä ja kiinnostava. Just the schedule time could have been better.
- Fishing/huskies/zoo were too boring waste of money/time.
- I learned how to snowboard!!! Teacher was awesome. Zoo was not spectacular, but still fun. Hiking was great.
- I expected a little more of the huskies, and if you are learning to ski/snowboard, one day was not enough.
- Ensimmäinen tasks in team is many time outside --> walk --> inside --> outside --> huono koska kylmä
- The husky safari was a little bit short and the zoo was ok. But I am not a fan from zoos.
- Those were funny and nice, but winter olympic was little bit long and zoo was too short.
- The programs that you choose are very nice
- The huski-safari was very short. Better if you call it a short trip instead of a safari.
- The zoo was really sad and empty. The huskies safari was not so good and it was really the mess in the organization.
- Down hill Ski is pretty nice! Actually I did it several times, but I went to sky school. The teacher taught us very nicely. So I like it.
- The time is not enough, e.g. in Santa Claus Village and Ranua Zoo.
- The ice fishing was quite long, so I think we could have also had the reindeers there. For the zoo we didn't have much time.
- Just sketch things better so that everyone can do everything. For example I wouldn't go to the snow shoe hiking because I had to choose between that or ice fishing, because of the lack of time. The same with the ranua zoo, we didn't get to see even half.
- The ice fishing was hard, cause the fishes weren't hungry enough to eat our bait.
- It was well balanced and I liked the physical exercise. Just it would have been great to do all the activities together.
- The time at the zoo was way too short!!!
- You should have the possibility to try out everything
- I hope some activities e.g. carting, can have more time to play.
- some program too short time (ex. zoo)
- Maybe the time table for the carting should have been reanned in a better way, I had to wait outside for 3 hours for 10 minutes of carting.
- Ice carting was way too crowded. Maybe we should have gone those in smaller groups.
- Husky "trip" was far too short!!! We had to wait very long for huskies/icecarting. Even though we walked quite fast, we didn't have enough time in the zoo and had to run back. The visit has to be longer!!
- The days were planned quite well
- The timetable was too full and we didn't have time to really enjoying all the activities, though I am thankful to have had the opportunity to experience everything that Lapland can offer.
- Good plans

LIITE 9 AVOIMIA VASTAUKSIA 2(5)

- Too less time in the zoo. Maybe more time for down hill skiing for those who liked it.
- Maybe the wake up time should be increased
- I hope that we don't need to rush every time. More activities.
- Too long at santa claus village in my opinion because there's not so much to do there. We had an extra ~45 mins of just standing and talking. All other programs were awesome! Snowshoe especially was very unique opportunity.
- I personally think that downhill ski and snowboarding should be more than one day and also for example I didn't went to ice fishing because I had to choose between that or snowshoe hike, even though I wanted to do both
- I would like more activities like downhill skiing
- Make more things to meet more people
- I really liked the activities, because I probably won't have the opportunity to do them again.
- I wouldn't add the huskys and carting, it was really short and we spent 90% of time just waiting... Also it would be nice if we would do all the activities, without the stress with choosing (see ice fishing:))
- In the carting place they were always angry to us. He should have to control himself.
- Those were good. But "Huskies" and "Ice carting" were too short....
- All people expected so much about the husky safari and then it was less than 2 minutes. Please don't do this again. But ice carting was awesome.
- The programs for, day are nice for people who visit as the first time but we still have problems about group of people and we don't have place for eat lunch on down hill skiing and snowboarding day.
- Could be better with reindeer driving liscence
- Is not good choose between ice fishing and snow shoe hike
- Huskysafari=Awful. Rotarans had a long road, not a 25 meter circle..
- The activity with huskies and carts was good but we had to wait long and it didn't last very long. I would have liked more time to ski and down hill ski.
- It was pretty good especially the team work (cause they're almost inside ;))
- Great selection and very good schedule to get them done
- I was a bit disappointed because I thought that we will have a trip with the huskys for 3 h but it was just one round and we had to wait so long. The ice fishing was really cold. I don't think that you should do it next year.

Kommentteja iltahjemista? (Ajatuksia, parannusehdotuksia..) / Any comments about the evening programs? (Thoughts, improvements...)

- Was very funny, I did enjoy it.
- I really loved the evening programs even if the grilling bun in Lappish hut wasn't the best of all and the saunas schedule was a bit messed up because of the afternoon activities that ended later than planned most of the time.
- there was miss magic lapland contest for boys but if there were program for girls, it would fun also.
- Some of again didn't enjoy.
- I like the disco but almost don't know the song, that quite bad for me. Miss Lapland is an amazing contest, I like it. Grilling bun and sauna are good but I didn't try avanto cause there not have stair. And games are nice but will be better if we don't have to take our coat off and go in-outside every time we change games.
- It such good evening programe.. Especially diso night. I loved it.
- Games should be more interesting in less cold place. That's why there should be a hall for everyone to do activity together.
- great evening activities
- AWESOME!
- Sometimes I find misconnection in our group, so we don't know which answer is correct and what should we do at what time.
- They were really fun
- More snowboarding, less information
- They were a lot of fun.
- Not really.
- Everything is good.
- They were pretty good
- Tosi kiva.
- Against law but alcohol on party.
- Games were ok - team spirit went up, but it was a bit stressful and it hurt my back :(Disco was cool!!! Miss Lapland was hilarious. Avantou=awesome

LIITE 9 AVOIMIA VASTAUKSIA 3(5)

- Very good.
- Disco is very long! I think 2 hours is best :) or need bus because some people so tired.
- It was really nice, I like the evening programs! It was good that we all spend time together.
- Disco was little bit too long for me. Sauna was so nice.
- Very nice
- The disco was a nice surprise.
- I didn't think that there are such a amazing program like "Miss Magic" and Disco
- They are just so amazing!
- I had great time.
- Everything was very good, disco, Miss Lapland, everything was pretty nice. Just a bit boring the thing of grilling.
- More grilling buns lol!
- We are almost 18, maybe Miss Lapland wasn't really the proper activity (and was too silly). I loved the pulb baking and of course, sauna.
- I love be beyonce
- So funny
- The miss contest was the most fun thing!
- The programs should finish more early because we're tired for day program. And we need more time to talk with our friends.
- The disco was very funny than I expected but it could have been longer. If you went snowshoehiking you didn't have enough time for tikkupulla
- "Miss Lapin" was a bit childish activity. It did not involve all of us and I didn't really like it.
- We had to run too much from 1 place to another for the games. If you don't like disco of the music, it's bad 'cause you have no choice but stay there.
- We should be allowed to drink a bit of alcohol XD
- I would like to have had more activities with everyone and not divided in groups; or at least change groups sometimes. I wish I had more getting to know activities!
- It was good to have free time in the evening.
- May provides more team work together
- Disco was quite boring if you don't like dancing. Maybe something else there to do would be good.
- Quite nice! :D
- Excellent that we could choose the music for the final dance night! Also good that sauna was open through dinner - actually the general flexibility of the schedule (besides bus departure times) was really great because with so many people it was impossible to make it everywhere on time.
- Maybe work also with more people so you could meet ore people well than your group, but in general pretty good
- Some snack in the disco would be good
- Make more things to meet more people
- I really liked the ice swimming.
- Maybe it's just me, but I would leave the last evening for just chatting with other people and getting to know each other more instead of disco. There weren't enough evenings for that. :)
- In this part everything was perfect.
- It was so cold when I got out, but every events were fine.
- Was all good.
- I like that we have lots of time for sauna and relax and games are nice.
- It should be all nights like the last one which a party is not that difficult and is very fun
- Some beer in the bar doesn't kill anybody. We should have had soda, not only water and snacks (chips)
- It was a lot of fun!
- Superrr
- noup, perfect
- The Miss Lapincontest was just amazinf. I wish for the next year that there will be more tikkupulla so that everyone can get one.

LIITE 9 AVOIMIA VASTAUKSIA 4(5)

Jos ei, miksi? / If nor, why?

- And even more
- No, because it was better than expected
- You should manage more activities that we know each other more such as playing group buddy, etc.
- :)
- Yes because it was really fun. I wished I could choose my room mates.
- Sometimes the program didn't work out so well. Not enough time for some activities. Too many people.
- It FAR exceeded them awesome trip!
- but I wanted more downhillski / Snowboarding
- Actually I'm in the middle because sometimes I feel quite sad you should have to find a solution for groups. Everyone would like to be with their home country friends or the other friends some of the people was always alone all the trip.
- I have sent an email for question, but I couldn't get any reply...
- It was really good nut husky really bad and I don't know why there was no reindeer trip.

Muita kommentteja? (Ajatuksia, parannusehdotuksia..) / Any other comments? (Thoughts, improvements...)

- Reindeers!!!!!!!!!!
- thanks for volunteers.
- Overthink the homegroupsystem. It was a bit sad that sometimes you weren't able to do something with new friends from another group the whole day, because the groups were doing different things.
- I wanted to get info on the paper because I'm no good at English.
- Thank you so much for everything and probably we should have meeting before this exchange year end. I will miss all things here. <3
- This was a great trip. It will be in my experience forever.
- thank you very much great time
- I know that all staffs work hard for us. I understand that with more than 80 people it is not easy to manage. Thank you very much for taking care of us!
- More snowboarding, less information
- It was beautiful, I really enjoyed it
- No.
- It was funny, thanks.
- A longer trip w/ more skiing days
- The confusion was nobody's fault (bus). But about the lost bag was unexpected.
- 2/3 days more / no huskis or zoo! Place should be better.
- LONGER TRIP
- Kiitos paljon :) tosi hauskaa (everytime late!! roose :(
- Please keep the time which is decided because it feel not nice that sometime we needed to wait so long. I felt this trip was little bit expensive.
- It was so short but very nice program.
- The timeing wasn't really good.
- It will be good to have more moment all together. But that was a really good week!! Kiitos paljon!!!
- Thank you for all of people who organized this trip!!
- I liked that we already had a roommate and the homegroups, you could meet new people that way.
- More energizers. :) Mutta kaikki hyvin ;)
- It was a great week, we had much fun and enjoyed each other's company. Maybe we were a bit too many so transfers, waiting etc. were sometimes messed up. But it was cool, thank you.
- I love Lapland!
- It was very great, thank you fo organizing it! You did a great job!
- Better organization for the busses -they were always at least 5 min late. They have system didn't work very well
- Good job
- I think the time schedule for eating were tight
- Organization weren't the best but we had fun
- You should consider to add one or two days more!
- Thanks for this organization, was great! I just want you to remember that living something without having enough time to enjoy it, it's not really living, just pass the time... Give people time to admire the beauty around them. Kiitti :)

LIITE 9 AVOIMIA VASTAUKSIA 5(5)

- The best trip of my life!
- Well plans Lapland is a wonderful place
- I didn't like the way how we where sheared in the group, because you where a lot of time with the same persons and some friends, it was hard to meet other people
- Good job, expecially Susanna! Best group leader ever!! :D
- The way they finally worked the snowshoe/skiing/icefishing/carting and husky sleigh divisions out, with snowshoe time signups, worked out very well, compared to how confusing it was at first :) Overall excellent trip. I was very happy with every major aspect of it and would 100% go again. It was not clear that ski goggles were not included in the "all-inclusive välineet" rental package we were offered. Had to pay 3€ extra for them when I could have brought my own.
- I think that the eating times were pretty bad, I was hungry most of the time and having snack as lunch was not good at all, the dinner was too early and then we practically had no more food. So I think you could improve it so we could have proper lunches and not just bred
- It was a really good trip :)
- As I said before, I would do the trip 1 day longer, so we don't need to hurry all the time for something. :)
- If you're taking care of my answers I'll gonna be happier.
- Thanks AFS FIN!
- Lapland is really awesome.
- Only problems in this trip is people because even if we were seperated in 2 groups to eat and other things but it's turn out like everyone just go on time they want.
- More skiing! Snacks should have been a little bit more varied. What happened to reindeer trip?
- Maybe a bit more overtime to socialize or do the activities you liked most again (e.g. skiing). Would have been good. But it was a really funny, well-organised trip! Thank you very much!
- Next time one week for every of us in disco can be good mutta se on tosi hyvä
- It was perfect. We did so much and felt so happy and comfortable. Thank you so much!<3
- It would be good when the exchange students could all live together in one house, and no Reendeers and santas, somem people were really alone in one groups because they sis know anyone.

LIITE 10 AKTIVITEETIT TYTÖT JA POJAT

10. Arvioi päiväohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the day programs

Vastaajien määrä: 56

	Erinomainen / Excellent	Hyvä / Good	Kohtalainen / Pretty well	Välttävä / Not so good	Huono / Bad	En osallistunut / I didn't participate	Yhteensä
Laskettelu ja lumilautailu / Down hill skiing and snowboarding	80,36%	10,71%	5,36%	1,79%	0%	1,79%	56
Lumikenkävaellus / Snow shoe hike	47,27%	21,82%	0%	1,82%	0%	29,09%	55
Hiihto / Skiing	26,79%	23,21%	8,93%	5,36%	0%	35,71%	56
Jääkarting / Ice carting	63,64%	20%	9,09%	5,45%	0%	1,82%	55
Huskylt / Huskies	28,3%	33,96%	20,75%	15,09%	1,89%	0%	53
Pilkkiminen / Ice fishing	7,69%	5,77%	32,69%	15,38%	3,85%	34,62%	52
Rastikisa / The tasks in teams	21,43%	35,71%	32,14%	8,93%	0%	1,79%	56
Ranuan eläinpuisto / Ranua Zoo	3,57%	33,93%	41,07%	17,86%	3,57%	0%	56
Joulupukin pajakylä / Santa Claus Village	25%	46,43%	23,21%	5,36%	0%	0%	56
Yhteensä	33,94%	25,86%	19,19%	8,48%	1,01%	11,52%	495

Dashboard
Analysoi
Asetukset

10. Arvioi päiväohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the day programs

Vastaajien määrä: 25

	Erinomainen / Excellent	Hyvä / Good	Kohtalainen / Pretty well	Välttävä / Not so good	Huono / Bad	En osallistunut / I didn't participate	Yhteensä
Laskettelu ja lumilautailu / Down hill skiing and snowboarding	92%	8%	0%	0%	0%	0%	25
Lumikenkävaellus / Snow shoe hike	44%	28%	8%	0%	0%	20%	25
Hiihto / Skiing	32%	48%	4%	4%	0%	12%	25
Jääkarting / Ice carting	68%	16%	16%	0%	0%	0%	25
Huskylt / Huskies	0%	28%	28%	20%	16%	8%	25
Pilkkiminen / Ice fishing	8,7%	13,04%	17,39%	8,7%	0%	52,17%	23
Rastikisa / The tasks in teams	4,35%	73,91%	21,74%	0%	0%	0%	23
Ranuan eläinpuisto / Ranua Zoo	0%	32%	40%	16%	12%	0%	25
Joulupukin pajakylä / Santa Claus Village	12%	56%	16%	8%	8%	0%	25
Yhteensä	29,41%	33,48%	16,74%	6,33%	4,07%	9,95%	221

Dashboard
Analysoi
Asetukset

12. Arvioi iltaohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the evening programs

Vastaajien määrä: 56

	Erinomainen / Excellent	Hyvä / Good	Kohtalainen / Pretty well	Välttävä / Not so good	Huono / Bad	Yhteensä
Disco / Disco	51,79%	26,79%	14,29%	7,14%	0%	56
Miss Lapin Taika kisa / Miss Magic Lapland contest	78,57%	14,29%	3,57%	0%	3,57%	56
Tikkupullat Lapin kodassa / Grilling bun in Lappish hut	32,73%	38,18%	20%	9,09%	0%	55
Saunominen ja avantouinti / Sauna and winter swimming	81,82%	16,36%	1,82%	0%	0%	55
Leikit / Games	18,52%	50%	25,93%	5,56%	0%	54
Yhteensä	52,9%	28,99%	13,04%	4,35%	0,72%	276

Dashboard
Analysoi
Asetukset

12. Arvioi iltaohjelmien onnistumista / Evaluate the success of the evening programs

Vastaajien määrä: 25

	Erinomainen / Excellent	Hyvä / Good	Kohtalainen / Pretty well	Välttävä / Not so good	Huono / Bad	Yhteensä
Disco / Disco	48%	40%	8%	4%	0%	25
Miss Lapin Taika kisa / Miss Magic Lapland contest	76%	24%	0%	0%	0%	25
Tikkupullat Lapin kodassa / Grilling bun in Lappish hut	36%	56%	8%	0%	0%	25
Saunominen ja avantouinti / Sauna and winter swimming	88%	8%	4%	0%	0%	25
Leikit / Games	28%	60%	12%	0%	0%	25
Yhteensä	55,2%	37,6%	6,4%	0,8%	0%	125

Dashboard
Analysoi
Asetukset