

Vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttäminen

Case: Lahti 2017 MM -kisat

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ja matkailun ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syksy 2016
Kati Kumpulainen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalous ja matkailu

KUMPULAINEN, KATI:

Vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttäminen

Case: Lahti 2017 MM -kisar

Liiketalouden opinnäytetyö, 59 sivua, 5 liitesivua

Syksy 2016

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön aihe on vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttäminen ja sen toimeksiantajana on Lahti 2017 -kisaorganisaation logistiikkaosasto. Lahdessa järjestetään pohjoismaisten hiihtolajien MM- kilpailut 22.2–15.3.2017. Tapahtuma järjestetään pääosin vapaaehtoistyöntekijöiden voimin. Opinnäytetyössä selvitettiin, mitä pitää huomioida vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämistä suunniteltaessa ja mikä merkitys perehdyttämisellä on asiakaspalvelun laatuun. Lisäksi tutustuttiin vapaaehtoisten perehdyttämisen nykytilaan Lahti 2017 -kisaorganisaatiossa. Opinnäytetyön tuloksena syntyi perehdyttämisopas Lahti 2017 MM -kilpailuiden akkreditointitoimistossa työskenteleville vapaaehtoistyöntekijöille.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa tutustuttiin perehdyttämiseen, palvelun laatuun ja vapaaehtoistyöhön.

Empiriaosuudessa tutkittiin toimeksiantajan perehdyttämisen nykytilaa Salpausselän kisoissa 2016, jotka olivat MM-kisojen esikisar.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena ja tutkimusmenetelminä käytettiin teemahaastatteluja ja osallistuvaa havainnointia. Työssä haastateltiin Salpausselän kisoissa 2016 akkreditointitoimistossa ensi kertaa työskennelleitä vapaaehtoistyöntekijöitä sekä kisaorganisaation edustajia. Tulosten perusteella annettiin perehdyttämisen kehittämisehdotuksia.

Tutkimustulosten perusteella todettiin, että tapahtuman henkilökunta ja vapaaehtoistyöntekijät ovat merkittävässä roolissa hyvän asiakaspalvelun ja tapahtuman onnistumisen varmistamisessa. Vapaaehtoistyön laadukas tekeminen edellyttää suunnitelmallista ja laadukasta perehdyttämistä. Vapaaehtoistyöntekijälle tulee tehdä selväksi työnsä tavoite ja odotukset. Perehdyttämiseen käytettävä aika on usein lyhyt, joten opastettaessa tulee keskittyä oleellisimpiin asioihin. Toimintaa sujuvoittaa, jos mukaan saadaan jo kokemusta omaavia vapaaehtoistyöntekijöitä. Vapaaehtoistyöntekijöissä on myös paljon vaihtuvuutta, joten tärkeimpien asioiden listaus tai perehdyttämisoppaat helpottavat perehdyttämistä.

Asiasanat: akkreditointi, asiakaspalvelun laatu, Lahti 2017 MM -kisar, perehdyttäminen, perehdyttämisopas, vapaaehtoistyö

Lahti University of Applied Sciences Ltd
Faculty of Business and Hospitality Management

KUMPULAINEN, KATI: Orientation of Volunteers
Case: Lahti 2017 Nordic World Ski
Championships

Bachelor's Thesis in Business Studies, 59 pages, 5 pages of appendices

Autumn 2016

ABSTRACT

The thesis focuses on the orientation of volunteers. The study was commissioned by the logistics department of the Lahti 2017 Nordic World Ski Championships organization. Nordic World Ski Championships will be organized in Lahti on 22 February to 15 March 2017. The event is organized mainly by volunteers.

The study examined the nature of volunteering and what short-term events need to be considered when planning the orientation of volunteers. Also, the current state of the orientation of volunteers in the Lahti 2017 organization and the significance of the orientation for quality of customer service was explored. The result of the study is an orientation guide for volunteers who will be working at the Lahti 2017 accreditation office.

The theoretical background was formed by familiarization of orientation, quality of service and volunteer work. In the empirical part of the study the current state of the orientation of volunteers was examined at the Lahti Ski Games accreditation office in February 2016. That event was a pre-competition for the Lahti 2017 Nordic World Ski Championships. The study was carried out as qualitative research, using theme interviews and participant observation as research methods. The volunteers, who worked in the accreditation office during the Salpausselkä Ski Games 2016 for the first time, were interviewed. As a result, proposals were given on how to develop the orientation programme of volunteers.

Based on the study results, staff and volunteers are in key roles in ensuring good customer service and the success of an event. High quality volunteer work requires well planned and high quality orientation. Volunteers need to know the objective and expectations of their work. At events, time for volunteer orientation is often short, so it is important to tell them the key points that matter. It also helps, if at least some of the volunteers have previous experience in the work. In volunteer work, there are a lot of changes in the labour force. Having a list of the most important issues or orientation guides will help in the orientation process.

Key words: accreditation, Lahti 2017 Nordic World Ski Championships, orientation, orientation guide, quality of service, volunteering

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset	2
1.2	Tutkimusmenetelmät	5
1.3	Opinnäytetyön rakenne	6
2	PEREHDYTTÄMINEN JA PALVELUN LAATU	9
2.1	Mitä perehdyttäminen tarkoittaa?	9
2.2	Perehdyttäminen työntekijän näkökulmasta	11
2.3	Perehdyttäminen yrityksen ja asiakkaan näkökulmasta	12
2.4	Perehdyttämisen suunnittelu ja tavoitteet	13
2.5	Palvelun laatu	16
2.6	Henkilökunnan merkitys palvelun laadussa	18
3	VAPAAEHTOISTYÖ	21
3.1	Vapaaehtoistyön merkitys	21
3.2	Vapaaehtoistyön luonne	22
3.3	Tapahtumissa työskentelevien vapaaehtoistyöntekijöiden HR-prosessi	23
3.4	Vapaaehtoistyöntekijöiden motivointi ja sitouttaminen	26
3.5	Vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttäminen	28
4	CASE: LAHTI 2017 MM -KISAT	31
4.1	Kohdeorganisaation esittely	31
4.1.1	Vapaaehtoistyöntekijät Lahti 2017 MM -kisoissa	33
4.2	Tutkimuksen toteutus	35
4.2.1	Vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämisen nykytila	36
4.2.2	Vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämisen haasteet ja ongelmakohdat	38
4.2.3	Perehdyttämisen merkitys asiakaspalvelun laatuun	42
4.2.4	Perehdyttämisen tavoitteet, sisältö ja aikataulut	43
4.3	Johtopäätökset	46
4.4	Akkreditointitoimiston vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämisopas	48
4.5	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	51
4.6	Pohdinta	53
5	YHTEENVETO	55

LÄHTEET:

60

LIITTEET

63

1 JOHDANTO

Työhön perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia työn aloittamista helpottavia käytännön toimia, tulokkaan osaamisen kehittämistä ja opastamista työtehtävään, työympäristöön ja koko organisaatioon. Perehdyttämisen avulla hän pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Perehdyttäminen liittyy kiinteästi liiketoiminnallisten tavoitteiden varmistamiseen ja hyvään henkilöstöhallintoon. Viime kädessä hyvän perehdyttämisen määrittelee yrityksen tai organisaation asiakas arvioidessaan saamaansa palvelua. Hyvän perehdyttämisen edellytys on laadukas suunnittelu. (Kupias & Peltola 2009, 11, 16, 19.)

Vapaaehtoistyöntekijät ovat merkittävässä roolissa tapahtumien järjestämisessä. Suurin osa tapahtumien työvoimasta on vapaaehtoisia. Olympialaiset ovat suurimpia tapahtumia, jotka järjestetään pääasiassa vapaaehtoisten voimin. Esimerkiksi elokuussa 2016 pidettyjen Rion olympiakisojen järjestämiseen tarvittiin 70 000 vapaaehtoista. (Mallen & Adams 2008, 54; Atos 2015.)

Vapaaehtoistyötä on tutkimuksissa perinteisesti määritelty siten, että se on palkatonta ja pakottomatonta toimintaa, jota tehdään toisten ihmisten tai yhteisön eduksi. Vapaaehtoistyötä määriteltäessä korostetaan, että vapaaehtoistyötä tehdään tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin ja siinä hyödynnetään omaa elämäkokemusta sekä persoonallisuutta. Vapaaehtoistyö on arvokasta työtä ja sen laadukas tekeminen edellyttää laadukasta työhön perehdyttämistä. Perehdytettävä autetaan näkemään itsensä osana suurempaa kokonaisuutta ja ymmärtämään oman toimintansa merkitys ja vaikutukset tässä kokonaisuudessa. (Hakkarainen 2003, Mykkänen-Hännisen 2007, 9 mukaan; Porkka 2009, 119.)

Liskola-Kesonen (2004, 25) tuo esille, kuinka tärkeää asiakkaan tyytyväisyys on tapahtuman onnistumiselle. Hänen kokemukseensa vaikuttavat tärkeimpinä vuorovaikutustilanteet henkilökunnan kanssa. Tapahtuman henkilökunnan ja talkoolaisten toiminnalla on keskeinen rooli hyvään asiakaspalveluun ja sitä kautta myös tapahtuman onnistumiseen.

Perehdyttämiseen liittyviä tutkimuksia löytyy runsaasti. Vapaaehtoisten perehdyttämiseen liittyvää aihetta on tutkinut Daniela Björk vuonna 2015 opinnäytetyössään ”Vapaaehtoistoiminta liikuntatapahtumissa–15th Gymnaestrada -tapahtuman vapaaehtoisten käsikirja” (Haaga-Helia). Hän kokosi käsikirjan, joka täydensi vapaaehtoisoulutusta ja jonka tarkoituksena oli parantaa vapaaehtoisten toiminnan laatua, sekä helpottaa vapaaehtoisena työskentelemistä.

Aino-Kaisa Ojanen ja Ilona Pilli ovat opinnäytetyössään ”Paralympiapäivä 2010” (Lahden ammattikorkeakoulu, 2010) tutkineet vapaaehtoisten rekrytointia ja perehdyttämistä. He ovat koonneet oppaan, jossa käsitellään asioita, jotka pitää ottaa huomioon, kun toteutetaan tapahtumaa vapaaehtoisten voimin.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Tämän opinnäytetyön aiheena on vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttäminen. Lahdessa järjestetään pohjoismaisten hiihtolajien MM -kilpailut 22.2–15.3.2017. Kyseessä on pääosin vapaaehtoistyöntekijöiden voimin järjestettävä urheilutapahtuma. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Lahti 2017 -kisaorganisaation logistiikkaosasto. Kisojen operatiivinen tekeminen on jaettu osa-alueisiin eli sektoreihin, joita logistiikan lisäksi on monia muitakin muun muassa kilpailutoiminta, asiakaskokemus, viestintä ja markkinointi. Työssä keskitytään vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämiseen näkökulmasta, joka palvelee erityisesti MM-kisojen aikana akkreditointitoimistossa työskentelevien vapaaehtoisten perehdyttämistä työtehtäviin. Akkreditointitoimiston toiminnot kuuluvat logistiikkaosaston alaisuuteen. Akkreditointitoimistosta luovutetaan kuvalliset akkreditointi- eli ID-kortit, joilla ohjataan ja helpotetaan osallistujien liikkumista tapahtuma-alueilla, sekä turvataan työ- ja keskittymisrauha kilpailun aikana. Urheilijoiden ja heidän taustajoukkojensa lisäksi myös monien muiden ryhmien edustajat, muun muassa media ja vapaaehtoistyöntekijät, tarvitsevat kulkuun oikeuttavan akkreditointikortin. Akkreditointitoimistoja on kisojen aikana kahdessa paikassa,

kisa-alueen läheisyydessä sekä Vierumäen urheiluopistolla. Toimistot työlistävät vapaaehtoistyöntekijöitä niiden pystyttäminen ja purku mukaan lukien kuukauden ajan. Tuolle ajalle akkreditointitoimistolle tarvitaan työskentelemään 60–70 vapaaehtoistyöntekijää. Akkreditointitoimistoista myönnetään kisojen aikana noin 7000–8000 akkreditointikorttia.

Lahti 2017 MM -kisojen palvelulupaus on ”Kisat, jossa kaikilla on hyvä olla”. Lähestyn opinnäytetyön aihetta perehdyttämisen ja laadukkaan asiakaspalvelun yhteyden kautta.

Tutkimuksen pääkysymys on:

- Mitä asioita pitää huomioida, kun perehdytetään tapahtumissa työskenteleviä vapaaehtoistyöntekijöitä tehtäviinsä?

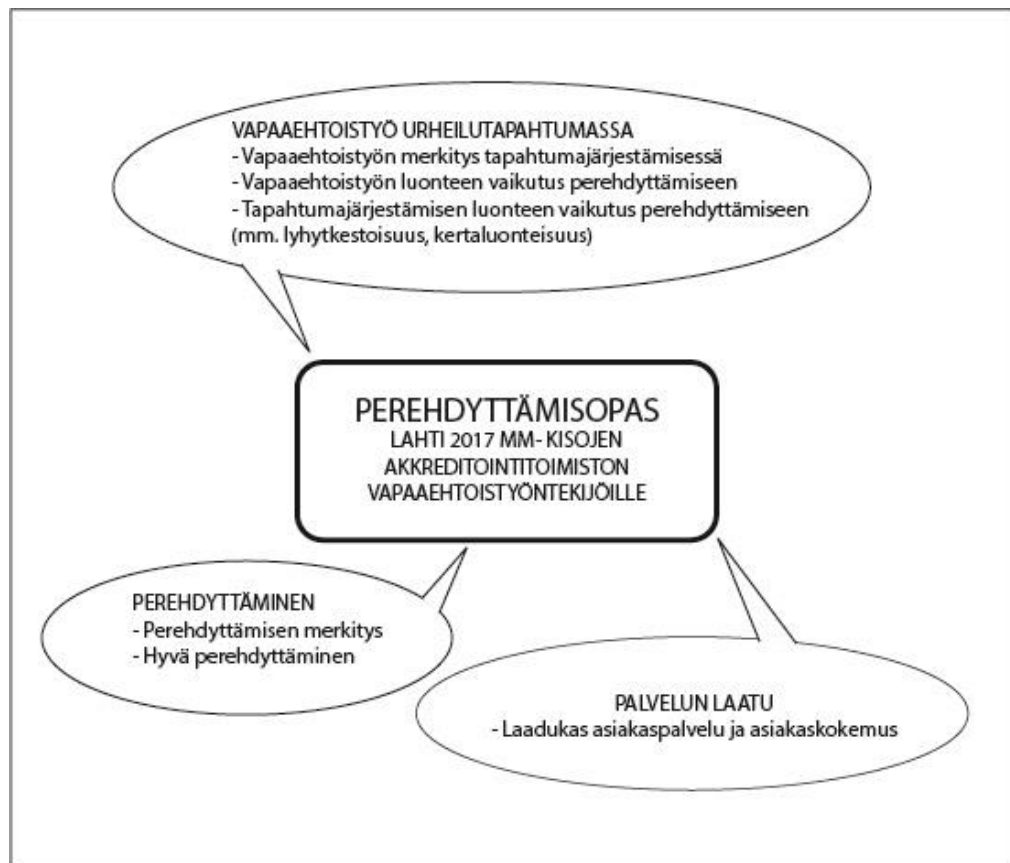
Tutkimuksen alakysymyksiä ovat:

- Mitä merkitystä vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämisellä on vapaaehtoisten toiminnan ja tapahtuman asiakaspalvelun laatuun?
- Mikä on akkreditointitoimistossa työskentelevien vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämisen nykytila Lahti 2017 - kisaorganisaatiossa ja miten sitä voidaan kehittää?

Helmikuussa 2016 järjestetyt Salpausselän kisat olivat tulevien MM-kilpailuiden esikisat, joista kerättiin runsaasti asiakaspalautetta ja testattiin useita asioita ja uusia palveluja. Kun opinnäytetyössä käsitellään perehdyttämisen nykytilaa, tarkoitetaan Salpausselän kisoja 2016. Lahti 2017 - kisaorganisaatio järjesti myös Salpausselän kisat. Kyseisissä kisoissa vapaaehtoisten perehdyttäminen oli suppeammin toteutettu kuin tulevissa MM-kisoissa, mutta nykytilaan tutustuminen auttaa hahmottamaan myös mahdollisia kehityskohteita. Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään työhön perehdyttämistä, palvelun laadun käsitettä ja niiden yhteyttä toisiinsa. Lisäksi teoriaosuudessa tutustutaan myös vapaaehtoistyöhön ja vapaaehtoisten työskentelyyn urheilutapahtumissa. Vapaaehtoistyön luonne poikkeaa palkallisesta työstä ja se vaikuttaa myös työhön perehdyttämisen

suunnitteluun. Myös tapahtuman lyhytkestoisuus vaikuttaa perehdyttämisen luonteeseen.

Työn tavoitteena on luoda perehdyttämisopas, joka täydentää kisojen akkreditointitoimistossa työskentelevien vapaaehtoisten koulutusta. Perehdyttämisoppaaseen on tarkoitus kerätä se oleellinen tieto, jonka avulla vapaaehtoinen työntekijä pystyy työskentelemään akkreditointitoimistossa. Koska kaikille vapaaehtoisille järjestetään yhteinen yleiskoulutus, rajataan tämän opinnäytetyön perehdyttämisoppaasta pois laajempi kisojen yleisinfo ja keskitytään erityisesti akkreditointitoimistossa tarvittavien tietojen opastamiseen. Kuviossa 1 kuvataan työn tavoite sekä sen teoreettista näkökulmaa.



KUVIO 1. Työn tavoite ja teoreettinen viitekehys

Työhön perehdyttäminen on laaja käsite. Opinnäytetyössä käsitellään alku- ja yleisperehdyttämistä sekä työnohjausta. Siitä on rajattu pois pe-

rehdyttäminen, joka tapahtuu uuden työn aloittamisen jälkeen, koska tapahtumat ovat kestoaltaan yleensä lyhyitä ja ne järjestetään päivän tai pisinmillään muutaman viikon aikana. Kisaorganisaatiossa tarvitaan vapaaehtoistyöntekijöitä useiden osa-alueen tehtäviin. Opinnäytetyö rajataan käsittelemään Lahti 2017 MM -kisojen akkreditointitoimistolla työskentelevien vapaaehtoisten perehdyttämistä. He toimivat työntekijöinä toimisto- ja asiakaspalvelutehtävissä, eikä heidän työkuvaansa kuulu ryhmän johtamista. He työskentelevät vain silloin, kun akkreditointitoimisto on auki sekä osallistuvat tarvittaessa myös toimiston rakentamis- ja purkutöihin. Opinnäytetyössä puhutaan vapaaehtoistyöntekijöistä sekä vapaaehtoisista, kun tarkoitetaan vapaaehtoistyötä tekeviä henkilöitä.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullisella tutkimuksella ei pyritä yleistykseen, vaan saamaan ymmärrys ilmiöstä. Lähtökohtana on aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Kvalitatiivinen tutkimusote auttaa ymmärtämään kohderyhmää ja ilmiötä syvällisesti. Tutkittavia yksiköitä ei valita kovin suurta määrää, jolloin niitä tutkitaan perusteellisesti. Aineiston hankinnassa käytetään laadullisia metodeja mm. teemahaastattelua, osallistuvaa havainnointia ja ryhmähaastatteluita. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

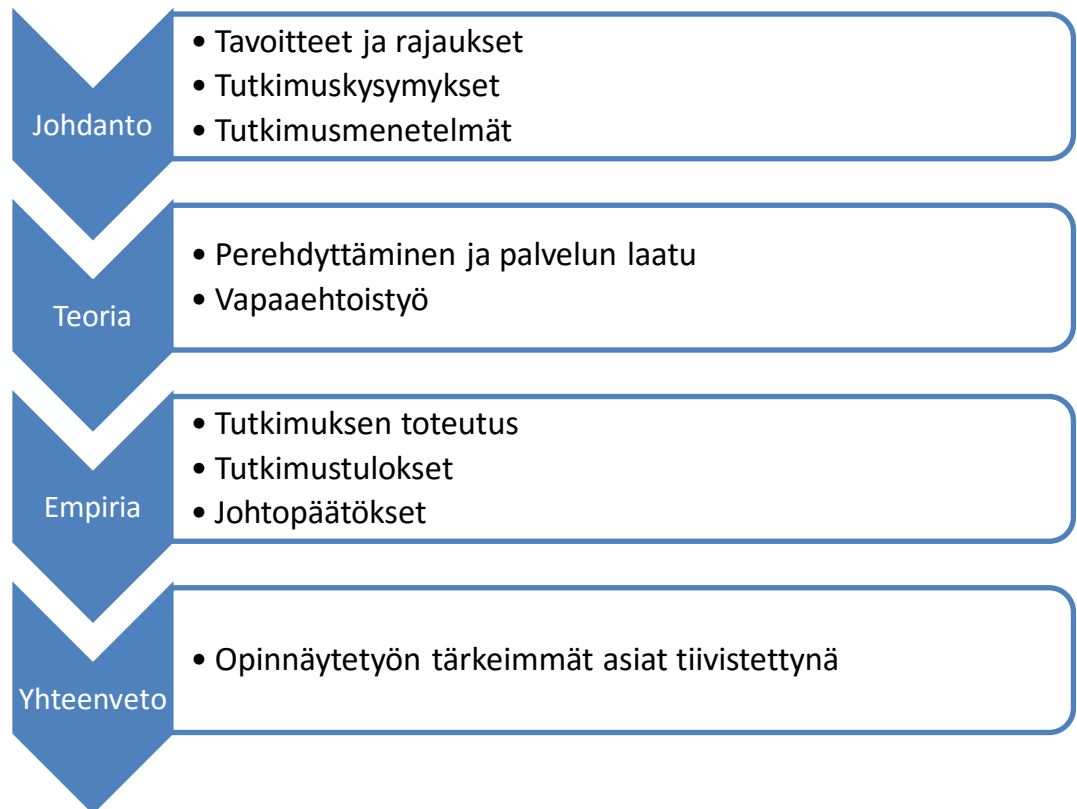
Tässä opinnäytetyössä tiedonkeruumenetelminä käytetään teemahaastatteluja ja osallistuvaa havainnointia. Yksi laadullisen tutkimuksen käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä on teemahaastattelu. Sitä käytetään, kun ilmiötä ei entuudestaan tunneta ja siitä halutaan saada ymmärrys. Haastatteleamalla tutkija pyrkii kasvattamaan ymmärrystään ilmiöstä. Teema on kysymystä laajempi kokonaisuus ja aihe, josta keskustellaan. Tyypillistä teemahaastattelulle on, että keskustelu etenee vastaajan ehdoilla. Tutkija huolehtii, että keskustelu säilyy aihealueen piirissä ja tekee ajoittain tarkentavia kysymyksiä. (Kananen 2014, 76.)

Salpausselän kisat helmikuussa 2016 olivat tulevien MM-kisojen esikisat. Haastattelut suoritettiin kuudelle ennalta valitulle henkilölle huhtikuun 2016 aikana. Kisaorganisaatiosta haastateltiin akkreditointitoimiston toiminnasta vastaavaa logistiikkapäällikköä sekä vapaaehtoistoiminnasta vastaavaa vapaaehtoisapäällikköä. Lisäksi haastateltiin Salpausselän kisoissa helmikuussa 2016 akkreditointitoimiston tehtävissä ensi kertaa työskennelleitä vapaaehtoistyöntekijöitä. Teemahaastattelurunkoa testattiin ennen varsinaisia haastatteluja yhtä vapaaehtoistyöntekijää haastatteleamalla.

Tyypillistä osallistuvalla havainnoinnille on, että tutkija osallistuu ryhmän toimintaan ja havainnointi muotoutuu vapaasti tilanteen mukaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 214). Työskentelin tammi–helmikuussa 2016 harjoittelussa Lahti 2017 -kisaorganisaation logistiikkaosastolla. Työtehtäväni liittyivät lähinnä akkreditointiprosessiin ja työskentelin myös kisaviikon ajan koordinaattorina akkreditointitoimistolla. Huomioin jo tuolloin akkreditointiprosessiin ja perehdyttämiseen liittyviä kehittämiskohteita, sekä keräsin lyhyen loppupalautteen myös muilta toimistossa työskennelleiltä vapaaehtoistyöntekijöiltä.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Tämä opinnäytetyö muodostuu viidestä pääluvusta, joita ovat johdanto, perehdyttäminen ja palvelun laatu, vapaaehtoistyö, empiriaosuus ja yhteenveto. Kuviossa 2 opinnäytetyö on jaettu johdantoon, teoriaosuuteen, empiriaosuuteen ja yhteenvetoon.



KUVIO 2. Opinnäytetyön rakenne

Johdannossa esitellään tutkimuksen lähtökohdat, tavoitteet, tutkimuskysymykset, rajaukset, tutkimusmenetelmät ja työn rakenne. Toisessa ja kolmannessa luvussa tutustutaan työn teoreettiseen viitekehykseen. Toisessa luvussa käsitellään perehdyttämistä ja sen merkitystä työntekijälle, yritykselle ja asiakkaalle, erityisesti asiakaspalvelun näkökulmasta. Samassa luvussa tutustutaan palvelun laadun käsitteisiin ja siihen, mitkä asiat vaikuttavat asiakaskokemukseen ja mikä on perehdyttämisen merkitys tässä yhteydessä. Kolmannessa luvussa käydään läpi vapaaehtoistyön merkitystä yhteiskunnallisesti sekä urheilutapahtumien järjestämisessä. Samalla selvitetään, miten vapaaehtoistyön luonne ja tapahtumille tyypilliset lyhytkestoiset työtehtävät vaikuttavat perehdyttämisen suunnitteluun. Teoriaosuuden lähteinä on käytetty suomen- ja englanninkielistä kirjallisuutta, sekä elektronisia artikkeleita ja julkaisuja.

Empiriaosuudessa esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja, Lahti 2017 -kisaorganisaatio, sekä järjestettävät pohjoismaisten hiihtolajien MM- kilpailut. Luvussa kerrotaan tutkimuksen toteuttamisesta, aineiston analysoinnista ja tutkimustuloksista. Tuloksista muodostetaan johtopäätökset. Samassa osuudessa käsitellään Lahti 2017 MM -kisojen akkreditointitoimistossa työskentelevien vapaaehtoisten perehdyttämisoppaan tekemistä ja sen sisältöä. Empiriaosuudessa arvioidaan myös tutkimuksen luotettavuutta. Lisäksi esitetään jatkotutkimusehdotukset ja arvioidaan tutkimuksen yleistettävyyttä ja työn onnistumista. Viimeisessä luvussa esitellään tutkimuksen yhteenveto, jossa käsitellään tiiviisti työn tarkoitus, oleellisin sisältö ja tärkeimmät tutkimustulokset.

2 PEREHDYTTÄMINEN JA PALVELUN LAATU

Perehdyttämistarpeita syntyy jatkuvasti. Yhteiskunnassa, työyhteisöissä ja työtavoissa tapahtuu koko ajan muutoksia. Yrityksen liikeidea voi muuttua, omistajat vaihtua tai käyttöön otetaan uusia tietojärjestelmiä tai laitteita. Usein tarvitaan koko henkilökunnan tai sen jonkun osan perehdyttämistä muutoksiin. Lisäksi määräaikaisten ja tilapäisten työntekijöiden määrä kasvaa, sekä työpaikoilla on myös yhä enemmän työntekijöitä eri kulttuuri-taustoilta. (Kangas & Hämäläinen 2008, 1,3.)

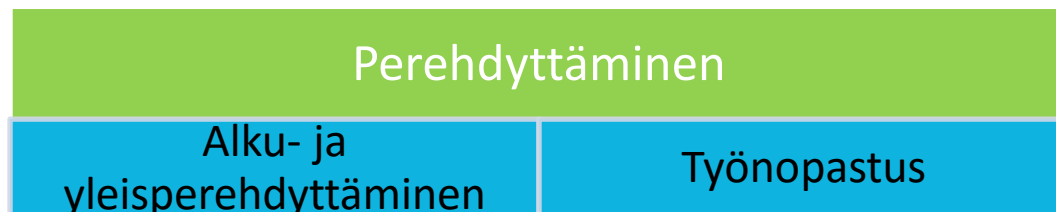
Kaikki osapuolet hyötyvät siitä, että perehdyttämiseen panostetaan ja että se on laadukasta ja tehokasta. Perehdyttäminen on osa henkilöstön johtamista, kehittämistä ja esimiestyötä. Esimiesten vastuulla on töiden johtaminen, töiden sujuminen ja tavoitteiden saavuttaminen. He ovat vastuussa myös perehdyttämisestä. Käytännössä tehtäviä kannattaa kuitenkin jakaa eri henkilöille, joten hyvin usein jokainen osallistuu työnopastukseen jollakin tasolla. (Lepistö 2004, 59; Lamk 2007, 37; Kangas & Hämäläinen 2008, 1,3.)

Kappaleessa käsitellään lisäksi palvelun laatua ja perehdyttämisen merkitystä siihen. Tapahtumat ja palvelut ovat hyvin samantyyppisiä tilanteita, joista osallistujalle jää vain hänen oma kokemuksensa ja mielipiteensä. Palvelun laatu muodostuu monen eri asian vaikutuksesta, mutta usein henkilökunnan ja asiakkaiden kohtaamistilanteet kertovat tapahtuman todellisen laadun.

2.1 Mitä perehdyttäminen tarkoittaa?

Aiemmin perehdyttämisessä on ollut kyse ensisijaisesti työhön opastamisesta. Organisaatioiden ja työtehtävien monimutkaistuessa laajempi perehdyttäminen on tullut yhä tärkeämmäksi. Työntekijän on ymmärrettävä organisaation toimintaperiaatteet, ja miksi se on olemassa. (Kupias & Pel-

tola 2009, 13.) Kuviossa 3 havainnollistetaan, miten perehdyttämisen käsite on usein laajentunut kattamaan alku- ja yleisperehdyttämisen sekä työnopastuksen.



KUVIO 3. Perehdyttämisen kokonaisuus (Kupias & Peltola 2009, 19).

Työturvallisuuskeskuksen julkaisemassa oppaassa (Kangas & Hämäläinen 2008, 2) perehdyttäminen jaetaan samantapaisiin osa-alueisiin. Oppaassa käsitellään yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämistä sekä työhön perehdyttämistä eli työnopastusta. Kuviossa 4 esitetään perehdyttämiseen liittyviä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työympäristönsä sekä työtehtävänsä.

YRITYKSEEN JA TYÖYHTEISÖÖN PEREHDYTTÄMINEN

- Työpaikkaan, toiminta-ajatukseen ja liikeideaan tutustuminen
- Työpaikan toimintaperiaatteet ja toimintatavat tutuiksi
- Työpaikan ihmisiin tutustuminen (työtoverit, esimiehet ja asiakkaat)

TYÖNOPASTUS

- Omaan työhön kohdistuvat odotukset
- Ymmärrys omasta vastuusta koko työyhteisön toiminnassa
- Työtehtävien oppiminen
- Työturvallisuus

KUVIO 4. Perehdyttämisen toimenpiteet (mukaillen Kangas & Hämäläinen, 2008).

Työyhteisöön ja yritykseen perehdyttäminen koostuu useasta eri alueesta. Tulokkaan tulee saada yleiskuva yrityksestä ja organisaatiosta, sekä sen arvoista ja toimintatavoista. Hänen tulee saada riittävästi tietoa myös työsuhteeseen liittyvistä asioista ja siitä, mistä saa tarvittaessa lisätietoa yrityksen toimintaan liittyvissä asioissa. Perehdyttäminen auttaa myös sosiaalistumisessa. Työyhteisö voi toimillaan tukea tulijan sopeutumista ja oppimista. (Lepistö 2004, 59; Kangas & Hämäläinen 2008, 2.)

Työnopastuksella tarkoitetaan työpaikalla tehtävää opettamista, jossa tutustutaan työhön liittyviin tietoihin ja taitoihin. Tavoitteena on tukea opastettavaa omatoimiseen ajatteluun ja toimintaan sekä itsenäiseen oppimiseen. Kun taustalla on hyvin suunniteltu ja laadukas työnopastus, opastettava oppii työtehtävät alusta alkaen oikein. Työn sujuvuus lisääntyy ja kaikkien aikaa säästyy, kun opastettava pystyy mahdollisimman pian itsenäiseen työskentelyyn. Jotta päästäisiin mahdollisimman tehokkaaseen oppimiseen, työnopastuksen tulee olla yksilöllistä ja sitä tulee soveltaa opastettavan ja tilanteen mukaan. Opastettavien tiedot ja taidot, fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet, oppimistyyli, asenteet ja motivaatio ovat erilaisia. Jos perehdyttäjä ei tunne entuudestaan opastettavaa, on tutustuminen ennen opastusta tarpeen, jotta tulee valittua oikea opastustapa. (Kangas & Hämäläinen 2008, 13.)

Myös Kupias ja Peltola (2009, 19) toteavat, että perehdyttämiseen kuuluvat työn aloittamista helpottavat käytännön toimet, tulokkaan osaamisen kehittäminen ja opastaminen työtehtävään, työympäristöön ja koko organisaatioon. Perehdyttämisen avulla hän pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Hyvä perehdyttäminen huomioi henkilön aiemman osaamisen ja pyrkii hyödyntämään sitä myös perehdyttämisprosessin aikana.

2.2 Perehdyttäminen työntekijän näkökulmasta

Asiakaspalvelussa korostetaan myönteisen ensivaikutelman tärkeyttä. Kun työpaikkaan tulee uusi työntekijä, siihen tulee valmistautua ja luoda tulijalle

positiivinen ensivaikutelma. Perehdyttäminen alkaa jo työhaastattelussa ja sitä täydennetään työsopimusta tehdessä ja töiden alkaessa. (Kangas & Hämäläinen 2008, 9.)

Työsuhteen alkaessa työntekijä joutuu käsittelemään paljon uutta tietoa. Hyvä perehdytys tukee alun tietotulvassa selviämistä, auttaa erottamaan oleelliset asiat ja helpottaa tarvittavan tiedon löytämistä. Perehdytyksen tavoitteena on auttaa uutta henkilöä selviytymään hänelle uusien työkalujen ja menetelmien kanssa. Perehdytyksessä tulee kertoa myös yrityksen identiteetin kannalta oleelliset asiat, kuten visio, arvo ja strategia. Tällöin työntekijä näkee oman osansa laajemmassa kokonaisuudessa. Hyvä perehdytys vaikuttaa myös siihen, että työntekijä viihtyy työssään ja tekee sen mahdollisimman hyvin. Laadukasta perehdytysohjelmaa suunniteltaessa on huomioitava mahdollisuus piilossa olevan tiedon siirtämisestä uuden työntekijän käyttöön. Hyviä kokemuksia on saatu esimerkiksi uudelle työntekijälle nimettävän kummin tai mentorin käytöstä, joka on alkuvaiheessa hänen tukenaan. Hyvin suunniteltu perehdytysprosessi mahdollistaa kaikille uusille työntekijöille yhtenäisen aloituksen. Myös uusi työntekijä on vastuussa perehdyttämisensä onnistumisesta ja häntä tuleekin kannustaa itsenäiseen tiedonhankintaan ja ongelmanratkaisuun. (Iiskola-Kesonen 2004, 40; Valvisto 2005, 49–50; Lamk 2007, 12–13.)

2.3 Perehdyttäminen yrityksen ja asiakkaan näkökulmasta

Yritykset etsivät kaikessa liiketoiminnassaan tehokkuutta. Yrityksen näkökulmasta perehdyttämisen tarkoitus on saada uuden työntekijän työpanos mahdollisimman nopeasti tuottavaksi. Se varmistaa myös, että henkilön työpanos vie yritystä kohti strategian ja arvojen mukaista visioita ja tavoitteita. (Kupias & Peltola 2009, 47.)

Yritys voi saavuttaa laadukkaalla perehdyttämisellä kilpailuetua markkinoilla. Perehdyttämisellä pyritään vähentämään virheitä. Virheet johtavat helposti reklamaatioihin ja aiheuttavat välittömiä kustannuksia. Vielä merkittävämpää voi olla asiakkaan menetyksen aiheuttamat kustannukset

sekä yrityksen vahingoittunut maine. Asiakkaat kertovat laatuvirheistä toisilleen huomattavasti herkemmin kuin onnistuneesta palvelusta. Toistuvat virheet ja puutteet asiakaspalvelussa vaikuttavat myös ulkoiseen ja sisäiseen uskottavuuteen. Henkilöstön näkökulmasta ne heikentävät mielialaa ja sitoutumista. Jos työntekijä on motivoitunut, hän voi pitkänkin aikaa yrittää työskennellä laadun varmistamiseksi. Motivaatio ja sitoutuminen laadun tuottamiseen kuitenkin heikkenee, jos johtaminen, prosessienhallinta tai henkilöstön osaaminen eivät mahdollista laadukasta toimintaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.)

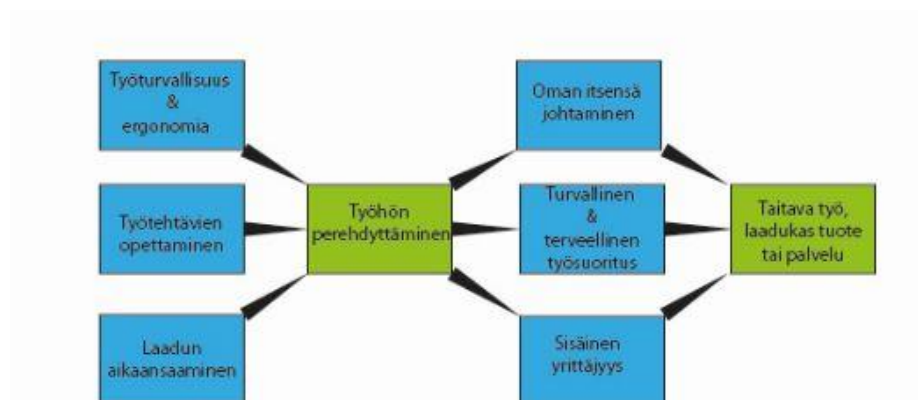
2.4 Perehdyttämisen suunnittelu ja tavoitteet

Suunnitelmallisuus on hyvässä perehdyttämisessä avainasemassa. Jo perehdyttämistilannetta suunniteltaessa tulisi miettiä, millaisia oppimistavoitteita perehdyttämiselle asetetaan. Perehdytettävälle tulee tehdä selväksi, mikä on perehdyttämisen tavoite ja mitä hänen odotetaan oppivan. Tavoitteiden asettaminen helpottaa perehdytettävää arvioimaan omaa suoriutumisen tasoaan. Se antaa työlle merkityksen sekä helpottaa kommunikointia ja muiden osapuolien ymmärtämistä (Lamk 2007, 21; Kupias & Peltola 2009, 11, 128; Saarikko 2013.)

Kangas ja Hämäläinen (2008, 3, 6) toteavat, että päätavoitteena perehdyttämiselle on oppiminen. Perehdyttämistä suunniteltaessa tulee määritellä millaisia tietoja, taitoja ja valmiuksia perehdytettävän tulee oppia, kuinka nopeasti ja miten hyvin. Oppimistavoitteissa voi olla yleisesti kaikille samoja asioita, mutta myös yksilölliset erot on huomioitava. Perehdyttämisohjelmat voivat olla tietyille ryhmille tarkoitettuja tai yksilöllisiä. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus määräytyvät tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Suunnitelmalla tulee olla perusrunko, mutta sitä joudutaan soveltamaan kuhunkin tilanteeseen erikseen. Esimerkiksi yrityksen uudelle työntekijälle kaikki on uutta, kun taas pidemmältä vapaalta palaavalle työntekijälle yritys ja työ itsessään ovat tuttuja jo entuudestaan. Oppimistavoitteiden määrittelyn jälkeen suunnitellaan se, mitä ohjelmaan sisältyy. Aikataulutus, käsiteltävät aiheet ja asiat, käytettävät apuvälineet, oheisaineistot

ja vastuuhenkilöiden määrittely, muodostavat perehdyttämisohjelman sisällön.

Perehdyttäminen on keskeisessä roolissa uuden henkilön kehittämisessä. Työmotivaation, työssä viihtymisen ja asioiden nopean omaksumisen kautta syntyy säästöjä. Lepistön mukaan (1998, 2) työhön perehdyttämisen tavoitteena tulee olla taitavasti tehty työ, sekä laadukas palvelu tai tuote. Kuviossa 5 kuvataan työhön perehdyttämisen kokonaisuutta. Perehdyttämistä tulee pitää monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana, jossa työtehtävien opastuksen lisäksi kannustetaan sisäiseen yrittäjyyteen, oman itsensä johtamiseen ja omatoimisuuteen, sekä opastetaan turvalliseen työsuoritukseen.



KUVIO 5. Työhön perehdyttämisen kokonaisuus (Lepistö 1998,2).

On tärkeää, että työntekijän tuloon on varauduttu ja siihen on varattu riittävästi aikaa. Vaikka eri työvaiheilla olisikin omat perehdyttäjänsä, yhden ihmisen tulisi pitää kokonaisuutta hallussaan. Oppimista auttaa kokonaisuuksien hahmottaminen ja uudelle työntekijälle tulisikin kertoa, mikä on hänen osansa kokonaisuudesta. (Saarikko 2013.)

Hyvältä perehdyttäjältä vaaditaan ammattitaidon lisäksi motivaatiota ja kykyä saada erilaiset oppijat oppimaan. Hänen asenteensa opastamiseen ja opastettaviin tulee olla myönteinen. Kohtaaminen perehdyttämistilanteessa ratkaisee perehdyttämisen toimivuuden ja tehokkuuden. Työpaikalla tulee olla riittävä opastus ja selkeät ohjeet kaikille niille, jotka toimivat

perehdytys- ja työnohjaustehtävissä. Yksityiskohtainen opas tai muistilista, johon merkataan työntekijän kanssa läpikäydyt aiheet, toimivat hyvinä apuvälineinä perehdyttäjälle. (Lamk 2007, 19; Kangas & Hämäläinen 2008, 6; Kupias & Peltola 2009, 11.)

Tilapäisten työntekijöiden tai lyhytaikaisten sijaisten perehdyttämiseen on yleensä vähän aikaa, joten heidän kohdallaan on perehdytettäessä keskitettävä työn teon kannalta oleellisimpiin asioihin. Jos yrityksellä on entuudestaan tuttuja sijaisia, helpottaa se myös perehdyttäjän työtä, koska perehdyttämistä ei tarvitse aloittaa joka kerta alusta. Työpaikoilla on kuitenkin hyvä varautua myös siihen, että tilapäinen työvoima saattaa vaihtua jatkuvasti. Sitä varten kannattaa luoda perehdyttämisaineistoa, esimerkiksi muistilistan muodossa, tärkeimmistä asioista. Huolellinen ennakkovalmistuminen, selkeät ohjeet ja päivitetty oheismateriaali säästävät aikaa ja resursseja. Oheismateriaalin tarkoitus on tukea oppimista ja asioiden muistamista. Nykyään kasvava määrä perehdyttämisaineistosta tarjotaan sähköisessä muodossa. (Lamk 2007; Kangas & Hämäläinen 2008, 3,10–11.)

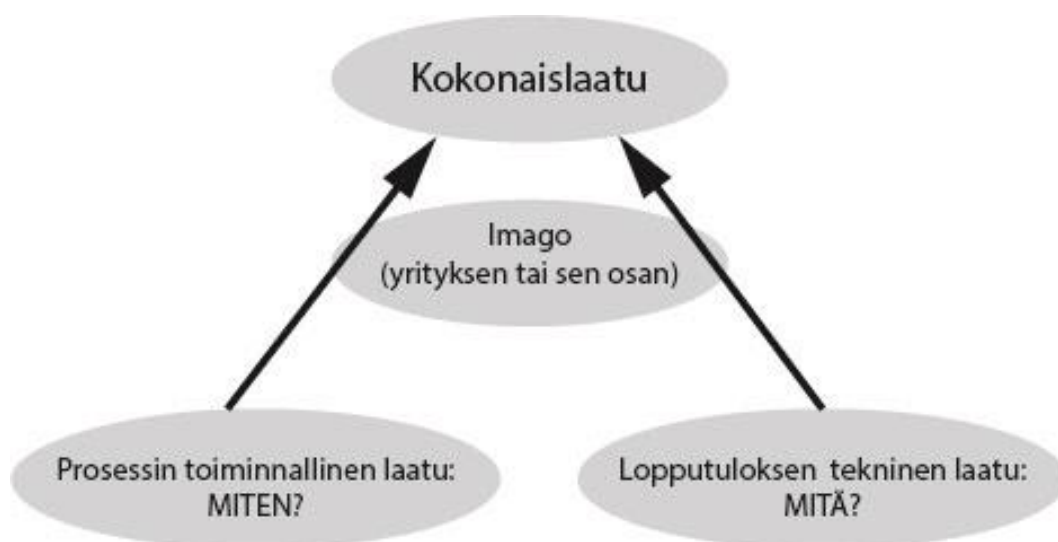
Työterveyslaitoksen julkaisussa ”Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus” (2008, 34–39) on koottu perehdyttämisen tarkistuslistaan, mitä asioita tulee opastaa ennen työn aloittamista ja sen aikana. Lista on tarkoitettu pääasiassa pidempiaikaisia työsuhteita ja palkkatyötä silmällä pitäen, mutta se toimii hyvänä runkona myös vapaaehtoisten perehdyttämisen suunnittelua ja perehdyttämisopasta varten. Liitteeseen 1 on koottu ne aihealueet ja sisällöt, jotka on tärkeää opastaa myös vapaaehtoistyöntekijöille perehdytettäessä. Aiheina on jo aiemmin tässä teoriaosuudessa käsiteltyjä asioita yritykseen, sen toimintaan ja henkilöstöön liittyen ja omaan tehtävään ja työympäristöön liittyen. Alkuperäisestä perehdyttämisen muistilistasta on jätetty pois työsopimukseen, palkka-asioihin ja työterveyshuoltoon liittyvät aiheet, mutta muut aihealueet liittyvät läheisesti myös vapaaehtoistyön tekemiseen.

Ennen kuin perehdyttämistä ja työnopastusta voidaan kehittää, tulee olla selvittää lähtötilanne. Kun kehittämistarpeet ovat selvillä, määritellään tavoitteet, toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja aikataulut. Myös seurannan suunnittelu on osa kehittämisohjelmaa. Kehittämistarpeita voi löytyä useita, mutta yleensä kannattaa keskittyä tärkeimpään tai enintään kahteen kohteeseen. (Kangas & Hämäläinen 2008,3.)

2.5 Palvelun laatu

Palveluprosessit voivat olla monimutkaisia, joten palvelujen laatuakin muodostuu monen eri asian vaikutuksesta. Palveluja johdettaessa on tärkeää ymmärtää, mitä asiakkaat odottavat ja mitä asioita he arvioivat palvelun laatua miettiessään. Kun nämä asiat ovat tiedossa, palveluntarjoaja pystyy määrittämään, miten asiakkaiden arvioita voi hallita ja ohjata. Palveluajatuksen, asiakkaille tarjottavan palvelun ja asiakkaan saamien hyötyjen suhde tulee myös selvittää. (Grönroos 2003, 98.)

Pohjimmiltaan asiakkaiden kokemalla palvelulla on kaksi ulottuvuutta, tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. Kuviossa 8 selvennetään, mistä palvelun kokonaislaatu muodostuu.



KUVIO 8. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 2003, 102).

Pankin myöntämä laina tai hotellivieraalle luovutettu hotellihuone ovat esimerkkejä palveluprosessin lopputuloksista. Asiakkaille on tärkeää, *mitä* he saavat vuorovaikutuksessaan yrityksen kanssa ja sillä on merkittävä vaikutus heidän arvioidessaan palvelun laatua. Usein yrityksissä katsotaan tämän vastaavan toimitetun palvelun kokonaislaatua. Kyse on kuitenkin vain yhdestä laadun ulottuvuudesta, eli palveluntuotantoprosessin lopputuloksen teknisestä laadusta. Se jää asiakkaalle, kun tuotantoprosessi ja ostajan ja myyjän välinen vuorovaikutus on ohi. Prosessin toiminnallinen laatu liittyy läheisesti palveluntarjoajan toimintaan ja vuorovaikutustilanteiden hoitoon. Palvelukokemukseen vaikuttaa olennaisesti ostajan ja myyjän välinen vuorovaikutus eli mitä palvelutapaamisessa tapahtuu. Grönroos (2003, 100–101) nimittää näitä kohtaamisia totuuden hetkiksi. Palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä on useita vuorovaikutustilanteita ja eri tavalla hoidettuja totuuden hetkiä, joten teknisen laadun käsite ei riitä määrittelemään kaikkea asiakkaan kokemaa laatua. Asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa myös se, *miten* prosessin lopputulos tai tekninen laatu hänelle toimitetaan. Siihen vaikuttavat muun muassa palvelun saavutettavuus, sitä tarjoavien henkilöiden ulkoinen olemus ja käyttäytyminen sekä heidän tapansa hoitaa tehtäviään.

Useat palvelut, kuten materiaalihallinto, toimitukset, valitusten käsittely ja asiakaskoulutus tuovat lisäarvoa, joka parantaa sekä teknistä että toiminnallista laatua. Esimerkiksi reklamaatioprosessin tulos on teknisesti laadukas, jos yritys hoitaa sen asiakasta tyydyttävästi. Jos prosessi on ollut mutkikas ja aikaa vievä, asiakas saattaa silti olla tyytymätön. Prosessin alhaisen toiminnallisen laadun vuoksi asiakkaan kokema kokonaislaatu jää sitten huonommaksi. Koettu laatu yhdistetään usein tuotteen tai palvelun tekniisiin ominaisuuksiin. Grönroosin mukaan asiakkaat kokevat laadun kuitenkin huomattavasti laajemmin, eivätkä heidän tärkeimmät laatukokemuksensa pohjaudu tekniisiin seikkoihin. (Grönroos 2003, 99.)

2.6 Henkilökunnan merkitys palvelun laadussa

Tapahtumat ja palvelut ovat hyvin samankaltaisia. Tapahtumaan osallistujalle jää siitä vain hänen oma kokemuksensa ja mielipiteensä. Tapahtuman onnistumista ei voi varmistaa etukäteen. Osallistuessaan tapahtumaan myös kävijä vaikuttaa sen onnistumiseen. Tapahtuma on palvelutuote, jota suunniteltaessa on pidettävä mielessä, että sitä pitää johtaa, kehittää ja hallita. Järjestäjän on hahmotettava kaikki osa-alueet ja oivallettava, miten ne liittyvät toisiinsa ja kyettävä yhdistämään ne mahdollisimman saumattomasti. (Iiskola-Kesonen 2004, 16.)

Tapahtuman toteuttamisessa on monia eri tasoja. Ennen kuin osallistujat, media ja yleisö näkevät valmista tapahtumaa, on sitä edeltänyt suuri määrä työtä. Tapahtuman järjestäminen on tyypillinen projektityö, jolla tulee olla tavoitteet ja aikataulut määriteltynä. Tapahtumaa varten perustetaan oma organisaatio, jolle määritellään selkeät johtosuhteet ja budjetit. Kun hyvä idea on syntynyt, sen tulee kiteytyä konkreettisiksi tavoitteiksi. Tapahtumaprojektin vaiheisiin kuuluvat tavoitteiden määrittely, suunnittelu, toteutus ja päättäminen. Huolellinen suunnittelu auttaa löytämään parhaat keinot tavoitteiden saavuttamiseksi ja luo tapahtumalle suuremmat onnistumismahdollisuudet. Projektisuunnitelma kertoo tapahtuman tavoitteet ja niiden arviointitavat, avaintulokset, toimenpiteet niihin pääsemiseksi, organisaation, toteutusaikataulun, käytettävissä olevat resurssit sekä budjetin. (Iiskola-Kesonen 2004, 8–10.)

Hanna Iiskola-Kesonen (2004, 22) on kirjoittanut palvelun laadusta tapahtumissa. Hän tukee Grönroosin ajatusta siitä, että asiakas päättää, mikä on laadukasta palvelua. On pystyttävä määrittelemään, mitä tapahtuman laatu on ja miten asiakkaat sen kokevat, ennen kun siihen voidaan pyrkiä. Saapuessaan tapahtumaan yleisö kohtaa ensimmäiseksi liikenteenohjauksia, lipunmyyjiä tai järjestysmiehiä. Näillä kohtaamisilla on merkittävä vaikutus ensivaikutelman muodostumiseen. Järjestäjän ainoa keino hallita henkilökunnan ja asiakkaiden kohtaamisia, on kouluttaa ja perehdyttää

työntekijät hyvin. Nämä kohtaamiset kertovat tapahtuman todellisen laadun. Asiakas muodostaa mielipiteensä välittömästi ja epäonnistunutta kohtaamista on vaikea korjata. Kuviossa 9 on kuvattu henkilökunnan merkitystä tapahtuman laatuun. Mitä paremmin henkilökunta on valmistautunut kohtaamaan asiakastilanteet eli totuuden hetket, sitä paremmat edellytykset on asiakkaan tyytyväisyydelle ja odotusten täyttymiselle. Myös vapaaehtoisten on ymmärrettävä oma vastuunsa laadusta ja asiakaskohtaamisista.



KUVIO 9. Henkilökunnan merkitys tapahtuman laadussa (Iiskola-Kesonen 2004, 41).

Yrityksen tai paikallisen toimipisteen imago on palveluissa erittäin tärkeää ja sillä on useita vaikutuksia asiakkaan laadun kokemiseen. Jos asiakkaalla on positiivinen mielikuva palveluntarjoajasta, he ovat valmiimpia antamaan anteeksi mahdollisissa reklamaatiotilanteissa. Jos imago on kielteinen tai virheitä sattuu usein, tilannetta on vaikeampi korjata. Grönroosin (2003, 99) mukaan imagoa voi pitää laadun kokemisen suodattimena. Iiskola-Kesonen (2004, 21) toteaa, että maine vaikuttaa myös tapahtuman henkilökuntaan ja sillä on korostunut merkitys vapaaehtoisin työntekijöihin. Hyvä ja selkeä maine viestii tapahtuman arvoista, helpottaa uusien työntekijöiden rekrytointia sekä vahvistaa henkilökunnan positiivista asennetta.

Tapahtuman peruspalvelupaketti muodostuu ydinpalvelusta, tukipalveluista ja lisäpalveluista. Kilpaurheilutapahtumissa ydinpalvelu on urheilulaji ja kilpailu paremmuudesta. Tapahtuma tarvitsee onnistukseen myös muita

toimintoja ja palveluita. Tukipalveluita ovat esimerkiksi lipunmyynti, järjestyksenvalvonta tai urheilijoiden ilmoittautuminen. Lisäpalvelut ovat toimintoja ja palveluita, jotka tuovat tapahtumaan lisäarvoa, kuten ravintolapalvelut, myyntikojut tai musiikki. (Iiskola- Kesonen 2014, 17.)

Onnistuneella tapahtumalla on huolellisesti mietitty palveluajatus, joka on yhdenlainen tiivistelmä projektisuunnitelmasta. Siitä ilmenee miksi tapahtuma järjestetään, kenelle tapahtuma tehdään, mitä se tarjoaa ja kuinka se toteutetaan. Kirjallisesti laadittu palveluajatus on toiminnan punainen lanka, joka helpottaa henkilökuntaa ja talkoolaisia sitoutumaan tapahtuman tavoitteisiin ja periaatteisiin. Sitä voi hyödyntää esimerkiksi sisäisessä markkinoinnissa ja perehdyttämisessä. Se innostaa työntekijöitä toimimaan tavoitteiden mukaan. Tapahtumassa vieraileva asiakas on aina vuorovaikutuksessa järjestäjän kanssa. Hän on tekemisissä henkilökunnan, muiden asiakkaiden ja erilaisten järjestelmien kanssa. Tapahtuman henkilökunnan käyttäytymisellä ja palvelualltiudella on tärkeä rooli, koska erilaiset vuorovaikutustilanteet vaikuttavat voimakkaasti asiakaskokemukseen. (Iiskola-Kesonen 2014, 16, 19.)

3 VAPAAEHTOISTYÖ

Vapaaehtoistyö on merkittävässä roolissa nyt ja tulevaisuudessa hyvinvointiyhteiskunnan palvelujärjestelmässä. Vapaaehtoistyö vahvistaa yksilön ja yhteiskunnan välistä sidettä ja tarjoaa kansalaisille osallistumismahdollisuuksia. Se tarjoaa samalla lisäresursseja hyvinvointiyhteiskunnan palvelujärjestelmään. (Mykkänen-Hänninen 2007, 6; Tilastokeskus 2011.)

3.1 Vapaaehtoistyön merkitys

Kansalaisareena toimii vapaaehtoistoiminnan edunvalvojana. Sen vuonna 2015 teettämästä tutkimuksesta ilmenee, että suomalaisen vapaaehtois- ja talkootyön tekemisen muodot ovat muuttumassa. Projektiluontoisen ja kevyesti organisoidun vapaaehtoistyön määrä lisääntyy, mutta samalla aiempaa pienempi joukko käyttää sitoutuneesti yhä enemmän aikaa vapaaehtoistyöhön. Tutkimuksen mukaan kolmasosa suomalaisista oli tehnyt vapaaehtoistyötä kyselyä edeltäneen neljän viikon aikana. Arviolta noin puolet suomalaisista oli tehnyt vapaaehtoistyötä tutkimusta edeltäneen vuoden aikana. Tutkimuksen mukaan eniten vapaaehtoistyötä tehdään lasten, kulttuurin ja liikunnan parissa. Myös merkittävä osa Suomessa järjestettävistä tapahtumista järjestetään vapaaehtoisten työntekijöiden voimin. Naiset tekevät vapaaehtoistyötä hieman miehiä enemmän. Edellinen tutkimus aiheesta tehtiin vuonna 2010. Tällöin miehet olivat vielä naisia aktiivisempia vapaaehtoistyöhön osallistumisessa. Viidessä vuodessa kehitys on edennyt siihen suuntaan, että hieman harvempi määrä ihmisiä tekee vapaaehtoistyötä, mutta ne jotka tekevät, käyttävät siihen myös enemmän aikaa. Laskutavasta riippuen, suomalaisen vapaaehtoistyön vuotuinen arvo on kolmesta viiteen miljardia euroa. (Iiskola-Kesonen 2004, 3; Kansalaisareena 2016.)

Vapaaehtoistyön synonyymina on käytetty sanaa vapaaehtoistoiminta ja talkootyö, jotka viittaavat siihen, että vapaaehtoistyöntekijä ei ole työskentele palkkatyössä. Vapaaehtoiselle korvataan toiminnasta aiheutuneet kulut, sekä heitä pyritään palkitsemaan toiminnastaan. Myös termejä kolmas

sektori ja kansalaisyhteiskunta käytetään puhuttaessa vapaaehtoistyöstä. Kolmannella sektorilla tarkoitetaan yksityisen ja julkisen sektorin, sekä perheiden väliin jäävää yhteiskunnallista sektoria, jonka tunnuspiirteitä ovat voittoa tavoittelematon talous ja ryhmien tai organisaatioiden sosiaaliset tavoitteet. Toimijoina ovat muun muassa yhdistykset, säätiöt ja seurakunnat. (Iiskola-Kesonen 2004, 30; Konttinen 2015.)

Vapaaehtoistyöhön osallistuminen on Suomessa kansainvälisesti verrattuna korkealla tasolla. Lasten ja nuorten osallistuminen vapaaehtoistoimintaan on kuitenkin viimeisen 10 vuoden aikana huomattavasti vähentynyt. Tämä saattaa luoda tulevaisuudessa haasteita vapaaehtoistoiminnalle. (Tilastokeskus 2011.)

3.2 Vapaaehtoistyön luonne

Vapaaehtoistyö perustuu ihmisen omaan elämäkokemukseen, vuorovaikutustaitoihin ja persoonallisuuteen. Vapaaehtoistyössä on omat erityispiirteensä, kontekstit ja sopimuskäytännöt palkkatyöhön verrattuna. Vapaaehtoistyöhön ei sovelleta työsopimuslakia tai muuta työlainsäädäntöä, koska vapaaehtoistoiminta ei ole työsuhteista toimintaa. Vapaaehtoistyöhön sovelletaan kuitenkin rajoitetusti työturvallisuuslakia. Soveltamisen edellytyksenä on, että vapaaehtoinen työskentelee työpaikalla työnantajan kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella, tehden samankaltaista työtä kuin työpaikan muut työntekijät. (Porkka 2009, 18, 78–79, 88.)

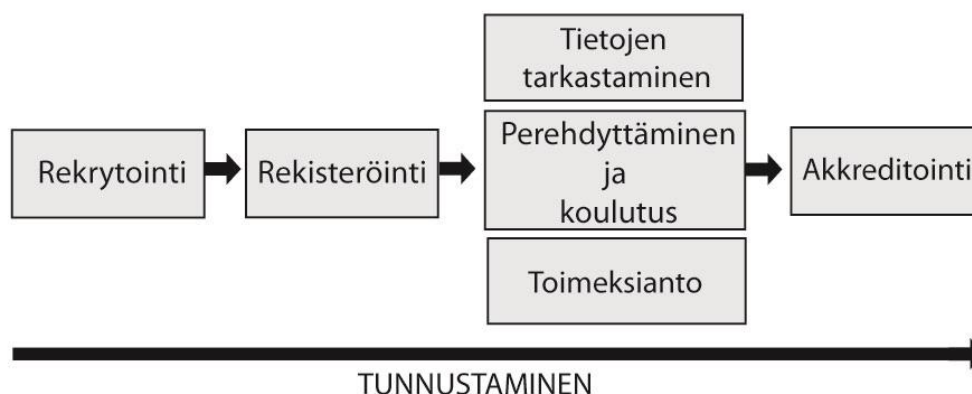
Vapaaehtoistyöstä on helppo jäädä pois, jos toiminta, tehtävä tai johtaminen eivät vastaa odotuksia. Tehtävään ryhtyessä solmitun psykologisen sopimuksen merkitys korostuu vapaaehtoistyössä. Psykologisella sopimuksella tarkoitetaan henkilökohtaista ja sanatonta sopimusta, joka solmitaan vapaaehtoistyöntekijän ja työnantajan välillä. Sopimus perustuu molempinpuolisille ja usein ääneen lausumattomille odotuksille siitä, mitä osapuolet olettavat saavansa tai antavansa toisilleen. Vapaaehtoistyöhön

sitoudutaan usein emotionaalisesti vahvemmin kuin palkkatyöhön. Vapaaehtoistyössä työnantajan ja työntekijän odotusten samankaltaisuus korostuu. (Mykkänen-Hänninen 2007, 63; Porkka 2009, 84.)

Vapaaehtoistyöhön lähdetään mukaan monista eri syistä. Muutos omassa elämäntilanteessa ja ajankäytössä esimerkiksi eläkkeelle tai työttömäksi jäädessä voi antaa kimmokkeen hakeutua vapaaehtoistyöhön. Syynä voi olla myös se, että elämään kaivataan uutta sisältöä ja merkityksellisyyttä tai halutaan toteuttaa sellaisia taitoja, joita oma ansiotyö ei tarjoa. Sosiaaliset syyt, kokemuksen kerryttäminen ja harrastustoiminnan ylläpitäminen ovat myös syitä vapaaehtoistyöhön osallistumiseen. Vapaaehtoistyöntekijää motivoi tunne siitä, että hän on tarpeellinen, voi kehittyä ihmisenä, voi vaikuttaa ja saa tehdä jotain mielekästä. (Mykkänen-Hänninen 2007, 11, 23; Porkka 2009, 103.)

3.3 Tapahtumissa työskentelevien vapaaehtoistyöntekijöiden HR-prosessi

Suurissa tapahtumissa vapaaehtoisten rekrytointi aloitetaan jo 1–2 vuotta aiemmin. Kuviossa 7 on esitetty vapaaehtoisen työvoiman kierto. Se on jaettu rekrytointiin, rekisteröitymiseen, taustojen selvittämiseen, perehdytykseen ja koulutukseen, toimeksiantoon ja akkreditointiin. Koko prosessin rinnalla kulkee koko ajan myös vapaaehtoisen työntekijän tärkeyden tunnustaminen ja työpanoksesta kiittäminen.



KUVIO 7. Tapahtumissa työskentelevien vapaaehtoisten HR-prosessi (Mallen & Adams 2008, 58).

Rekisteröinti on vahvasti sidoksissa toimeksiantoon, koska tapahtumajärjestäjien tulee tietää mihin tehtäviin vapaaehtoisia tarvitaan, ennen kuin heitä voi valita. Hakutiedoissa vapaaehtoiset täyttävät tietoja muun muassa siitä, miten he ovat käytettävissä tapahtuman aikana, heidän aiemmasta vapaaehtoistoiminnastaan, erityistaidoistaan ja mielenkiinnon kohteistaan tapahtumaa ajatellen. Taustojen selvittäminen, perehdytys ja koulutus sekä toimeksianto ovat vaiheita, jotka pitää toteuttaa ennen, kun vapaaehtoistyöntekijä on valmis akkreditoitumaan ja työskentelemään tapahtumassa. Vapaaehtoisten taustoja selvitetään turvallisuuden vuoksi ja tällöin tutkitaan mahdolliset rikosrekisterimerkinnot. Tämä on aikaa ja rahaa vievä toiminto ja tapahtumajärjestäjän tuleekin päättää tapauskohtaisesti, vaatiiko tapahtuman luonne näiden asioiden tarkastamisen. (Mallen & Adams 2008, 58–59.)

Tapahtumaorganisaatio määrittelee kuinka laajan koulutuksen ja perehdyttämisen se vapaaehtoisilleen järjestää. Se voi vaihdella intensiivisestä ammatillisesta koulutuksesta lyhyisiin perehdyttämistuokioihin. Koulutuksen ja perehdyttämisen laajuuteen vaikuttaa myös tapahtuman toiminta-ajatus. Kyseessä voi esimerkiksi olla vain kerran järjestettävä tapahtuma tai voi olla tarkoitus kouluttaa ja sitouttaa vapaaehtoisia myös tulevaisuutta varten. Koulutuksen ja perehdyttämisen laajuuteen vaikuttaa myös vapaaehtoisten määrä, koska on eri asia järjestää perehdytys joillekin kymmenille,

kuin tuhansille henkilöille. Suuri merkitys on myös sillä, mihin tehtävään vapaaehtoinen sijoitetaan. Se vaikuttaa vapaaehtoisen motivaatioon ja myös tapahtuman onnistumiseen. Huolellinen suunnittelu varmistaa, että vapaaehtoisen aika, taidot ja kyvyt tulee hyödynnettyä mahdollisimman hyvin. On tärkeää luoda tarkat työkuvaukset, joiden mukaan vapaaehtoiset voivat hakea tehtäviin, joissa pääsevät hyödyntämään taitojaan ja tapahtumaorganisaatio saa heidän työpanoksestaan myös suurimman hyödyn. (Mallen & Adams, 2008, 60.)

Mallenin ja Adamsin mukaan urheilutapahtumassa työskentelevät vapaaehtoiset jaetaan neljään eri ryhmään. Kuviossa 6 selvennetään eri ryhmiä ja heidän tehtäviensä vastuullisuutta.



KUVIO 6. Urheilutapahtumissa työskentelevien vapaaehtoisten jako ryhmiin toimenkuvien mukaan (Mallen & Adams 2008, 56).

Tasoilla 1 ja 2 työskentelevät vapaaehtoiset vastaavat tapahtuman suunnitteluun ja johtamiseen liittyvistä tehtävistä. Tapahtuman laajuudesta riippuen ensimmäisellä tai toisella tasolla työskentelevät vapaaehtoiset voivat aloittaa mukana tapahtuman järjestämisessä jo vuotta tai vieläkin aiemmin. Tasoilla 3 ja 4 työskentelevät vapaaehtoiset vastaavat operatiivisista asioista ja käytännön tekemisestä. Kolmannella tasolla työskentelevät vapaaehtoiset työskentelevät mukana lyhyen aikaa myös ennen tai jälkeen

tapahtumaa. Neljännellä tasolla työskentelevät vapaaehtoiset työskentelevät vain tapahtuma-aikana, lukuun ottamatta perehdytystä ja koulutusta. (Mallen & Adams 2008, 55–56.)

Kun rekrytointi-, koulutus- ja perehdyttämisvaiheet on käyty ja toimenkuva on selvä, vapaaehtoinen on viimein valmis akkreditoitavaksi ja työskentelemään tapahtumassa. Tässä vaiheessa vapaaehtoisen tulee olla hyvin selvillä roolistaan, tehtävistään ja aikatauluista. On tärkeää muistaa vapaaehtoisen työntekijän tärkeyden tunnustaminen ja kiittäminen koko prosessin ajan. Vapaaehtoisten pitää tuntea, että heidän toimintansa on tärkeää. Tapahtuman aikana työskenteleviä vapaaehtoisia voi palkita esimerkiksi tapahtuman vaatteilla, tarjoamalla ruoan ja viihtyisän taukopaikan tai järjestämällä heille tilaisuuden tai vapaa-ajan aktiviteetteja tapahtuman ulkopuolella. Pidemmän ajan tapahtuman parissa työskenteleviä vapaaehtoisia huomioidaan yleensä laajemmin ja henkilökohtaisemmin. Vapaaehtoisia johtavilla henkilöillä on tärkeä rooli positiivisen toimintakulttuurin luomisessa. He vastaavat siitä, että jokainen tapahtumaan osallistuva on selvillä vapaaehtoistyön tarkoituksesta, käytännöistä ja toimintatavoista. (Mallen & Adams 2008, 60–61.)

3.4 Vapaaehtoistyöntekijöiden motivointi ja sitouttaminen

Tumin, Nortonin ja Wrightin mukaan (2006, 165, 167–168, 173–175) asiakkaille tarjottavien palvelujen taso sekä organisaation tehokkuus ovat voimakkaasti riippuvaisia työntekijöiden suorituskyyvistä. Vapaaehtoisia työntekijöitä valitsevien ja johtavien henkilöiden tulee ottaa huomioon vapaaehtoisten henkilökohtaiset tarpeet suhteessa organisaation tarpeisiin, jotta päästäisiin parhaaseen lopputulokseen myös asiakkaan ja tapahtuman onnistumisen kannalta. Ihmisten motivointi on myös erittäin tärkeässä roolissa. Ilman motivaatioita vapaaehtoiset tai palkatutkaan työntekijät eivät ole innostuneita toteuttamaan organisaation tavoitteita ja tuottamaan laadukasta asiakaspalvelua. Motivoituneet työntekijät tarjoavat laadukasta

asiakaspalvelua ilman lisämaksua. Useimmat tapahtumajärjestämisen parissa työskentelevät nauttivat asiakaskontakteista ja ovat luontaisesti iloisia ja auttavaisia.

On tärkeää ymmärtää, mikä saa vapaaehtoisen työntekijän lähtemään mukaan tapahtumajärjestämiseen ja miten heidän motivaatiotaan voidaan ylläpitää tai kasvattaa. Joillakin vapaaehtoisilla on jo ennestään taitoja, jotka he ovat oppineet aiemmissa vapaaehtoistehtävissä tai muissa yhteyksissä. Osa vapaaehtoisista haluaa oppia uusia taitoja, auttaa muita tai rikastuttaa omaa elämää esimerkiksi sosiaalisuuden kautta.

Vapaaehtoisten motivointikeinoja ovat muun muassa:

- Työpanoksen tärkeyden tunnustaminen ja palkitseminen
- Vapaaehtoisten perehdyttäminen ja koulutus, jotta he hallitsevat tehtävänsä
- Positiivinen ja innostunut kannustaminen
- Tiimihengen luominen
- Vapaaehtoisten kunnioittaminen ja kiitollisuuden osoittaminen.

Kommunikointi ja tiedottaminen ovat tärkeässä roolissa vapaaehtoisten sitouttamisessa. Kun ihmisille tiedotetaan asioista, he kokevat olevansa paremmin mukana tapahtumassa. Pitää olla myös tietoinen, mitkä asiat ruokkivat heidän mielenkiintojaan ja kykyjään. Tämä tekee vapaaehtoisen kiinnostuneeksi työstä ja hän toimii tehokkaammin ja tuottavammin. (Tum, Norton & Wright 2006, 165, 167–168, 173–175.)

Hyvän koulutuksen ja perehdyttämisen lisäksi hyvän tunnelman ja ilmapiirin luominen on tärkeää, koska se auttaa monien ongelmien ratkomisessa ja välittyy aina myös itse tapahtumassa. Hyvä ilmapiiri innostaa talkoolaisia ja auttaa heitä viihtymään työtehtävissään. Kun tapahtuma on päättynyt, on tärkeää muistaa kerätä palautetta ja kiittää kaikkia työntekijöitä. On hyvä järjestää kiitostilaisuus talkoolaisille sekä henkilökunnalle ja päättää

projekti hyvillä mielin. Se edesauttaa myös mahdollisen seuraavan tapahtuman tekemistä. (Iiskala-Kesonen 2004, 11–12; Mallen & Adams 2008, 61.)

3.5 Vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttäminen

Vapaaehtoistyötä suunniteltaessa tulee ymmärtää ja osata vapaaehtoistyön peruseriaatteita. Vapaaehtoistyön organisointi edellyttää sisäisen ja ulkoisen asiakkuuden jäsentämistä. Sisäiset asiakkaat ovat järjestön toiminnassa olevia vapaaehtoistyöntekijöitä ja ulkoiset asiakkaat ovat palvelua käyttäviä asiakkaita. Toiminnan ensisijainen tavoite on laadukkaan palvelun tarjoaminen asiakkaalle, joten sisäinen asiakkuus määräytyy ulkoisen asiakkuuden mukaan.

Vapaaehtoistyön johtaminen ja suunnittelu ovat yksi tapahtumajärjestämisen osa-alue, joka yleensä on tehtävään nimetyn henkilön, esimerkiksi vapaaehtoispäällikön vastuulla. Hänen ohjauksessaan vapaaehtoiskoordinaattorit ja ryhmäpäälliköt toteuttavat vapaaehtoisten rekrytointia, perehdyttämistä ja ohjaamista. (Iiskola- Kesonen 2004, 8; Mykkänen-Hänninen 2007, 55.)

Organisoidussa vapaaehtoistyössä mukana olevilla vapaaehtoisilla tulee olla oma selkeä rooli, jota määrittelevät muun muassa vapaaehtoistyön periaatteet, toimintaan perehdyttävä koulutus ja toiminnan aikana saatu ohjaus ja tuki. Tehtävään valmentava ja siinä tukeva koulutus on tarpeen, sekä samalla myös vapaaehtoisen oikeus. Koulutukset ovat pääsääntöisesti lyhyitä, eikä niiden ole tarkoituskaan antaa ammatillista pätevyyttä. Vapaaehtoistyössä toimitaan tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin ja tätä kannustetaan arvostamaan myös koulutuksissa ja työnohjauksessa. Koulutus tähtää vapaaehtoisen tietojen, taitojen, motivaation, vuorovaikutustaitojen ja uskalluksen kasvattamiseen. Lisäksi kerrotaan yhdistyksen tai työnantajan toiminnasta. (Porkka 2009, 88–89.)

Mykkänen-Hänninen (2007, 53, 55–57) mainitsee, että jokainen järjestö valitsee ja kouluttaa vapaaehtoistyöntekijät tavalla, mikä on heidän toimintansa kannalta tarkoituksenmukaista ja mielekästä. Vapaaehtoistyöntekijöiden valinta, asianmukainen koulutus ja riittävä tuki antavat heille valmiudet suoriutua tehtävästään hyvin asiakastilanteita kohdatessaan. Tukeminen ja ohjaus, sekä vapaaehtoistyön arvostaminen auttavat myös vapaaehtoistyössä jaksamista. Järjestön tarjoaman peruskoulutuksen tavoitteena on perehdyttää vapaaehtoistyöntekijä tuleviin tehtäviinsä ja tarjota välineitä, joiden avulla organisaation asiakkaiden kohtaaminen sujuisi mahdollisimman hyvin. Peruskoulutusten sisältö ja kesto vaihtelevat järjestöstä riippuen. Joissain järjestöissä vapaaehtoistyöntekijät voidaan perehdyttää muutaman tunnin kestävässä tilaisuudessa ja toisaalla peruskoulutus voi olla laajempi, kiinteä kokonaisuus. Koulutuksen sisältöä suunniteltaessa on tärkeää tietää, kenelle koulutus järjestetään ja millaisessa roolissa he ovat. Lisäksi tulee huolehtia, että koulutuksen sisältö on vapaaehtoistyöhön tarkoitettua ja käytännönläheistä. Silloin se tukee parhaiten vapaaehtoistyön perustehtävää, eli asiakaskohtaamisia ja vuorovaikutustilanteita. Organisaation järjestämä perehdytys tai peruskoulutus määrittää vapaaehtoistyön roolia, toiminnan rajoja ja tehtävien sisältöä. Koulutuksen teemat ja sisältö luovat kuvaa vapaaehtoistyöntekijöiden toiminnasta organisaatiossa, mutta konkreettisen muodon ne saavat vasta käytännön tilanteissa ja asiakkaita kohdattaessa. (Mykkänen-Hänninen 2007, 55–57.)

Tapahtuman käynnistyessä kaiken tulee olla valmista. Tapahtuman aikana tulee eteen useita erilaisia tilanteita pieniä ongelmia, jotka pitää ratkaista. Tapahtuman työntekijöillä tulee olla tiedossa oikeat vastuuhenkilöt ja heidän yhteystietonsa, jotta mahdolliset ongelmatilanteet saadaan mahdollisimman nopeasti hoidettua. Muuten helposti kuormitetaan kysymyksillä projektipäällikköä, jolla tapahtuman aikana on paljon muitakin vastuita. Kun vapaaehtoistyöntekijät ovat innostuneita ja hyvin koulutettuja, he osaavat ratkaista suurimman osan haasteista itse. (Liskola-Kesonen 2004, 11.)

Perehdyttämisen ja kouluttamisen tarkoituksena on estää virheiden tapahtumista. Vapaaehtoisten työntekijöiden tulee ymmärtää tarkkaan, mitä heiltä odotetaan ja miten he voivat omalla toiminnallaan edistää hyvin suunnitellun tapahtuman laadukasta toteutumista. Lisäksi tulee varmistaa, että työntekijöillä on käytössä työntekemiseen tarvittavat materiaalit ja laitteet. Työntekijöitä tulee myös kannustaa omatoimisuuteen ja itsensä kehittämiseen. Onnistuneen tapahtuman toteutumiseksi tapahtumaorganisaation tulee luoda sellaiset olosuhteet, että vapaaehtoisena työskentely on mahdollisimman vaivatonta. (Tum ym. 2006, 166, 265; Mallen & Adams 2008, 56.)

4 CASE: LAHTI 2017 MM -KISAT

Tämä luku käsittää opinnäytetyön empiirisen osuuden. Ensimmäiseksi esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja Lahti 2017 -kisaorganisaatio ja järjestettävät pohjoismaisten hiihtolajien MM -kilpailut. Lisäksi kerrotaan vapaaehtoisten roolista kisoissa ja akkreditoinnista. Seuraavaksi käydään läpi tutkimuksen toteutus, aineiston analysointi sekä esitellään tutkimustulokset. Tuloksista muodostetaan johtopäätökset. Luvussa kerrotaan myös opinnäytetyön tuloksena syntyneestä akkreditointitoimistossa työskentelevien vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämisoppaasta. Luvun päätteeksi arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä.

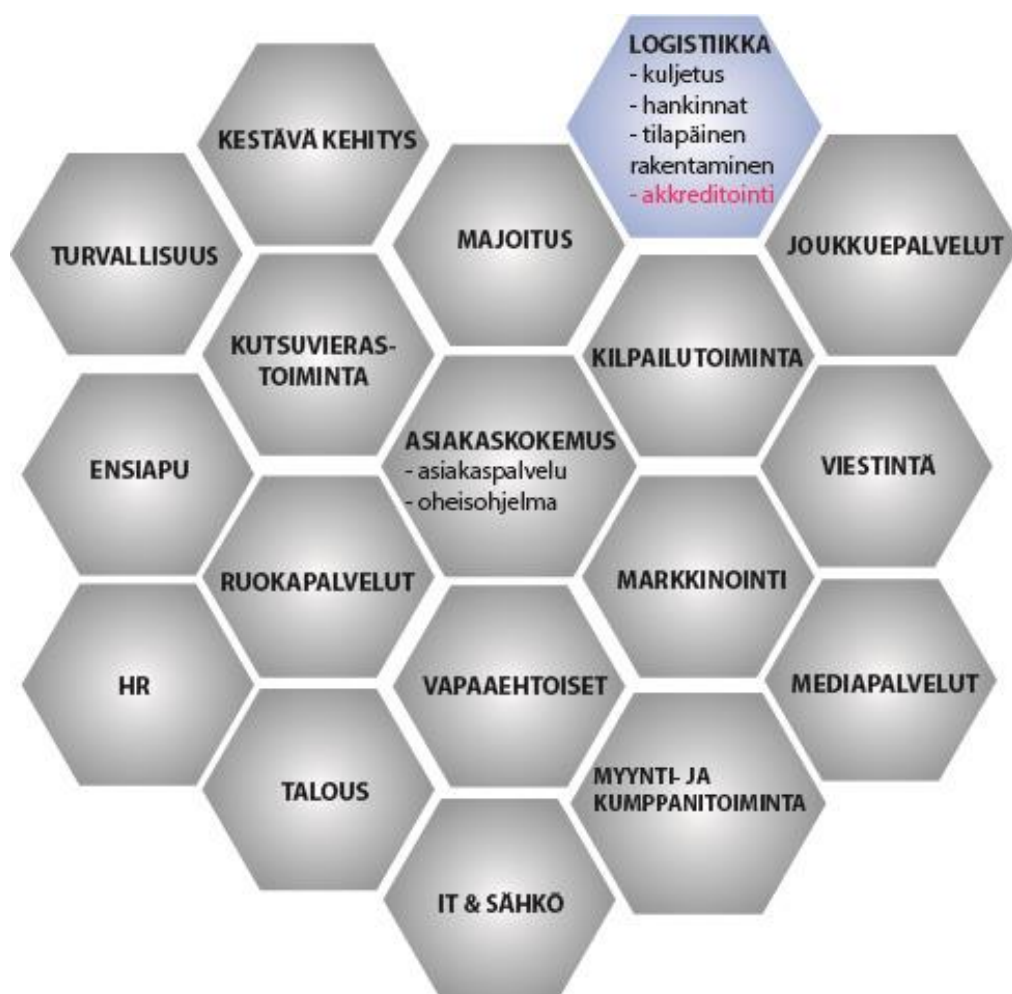
4.1 Kohdeorganisaation esittely

Lahdessa järjestetään 22.2–5.3.2017 seitsemännen kerran pohjoismaisten hiihtolajien MM- kilpailut. Ensimmäiset kansainväliset hiihtolajien kilpailut Salpausselällä on järjestetty vuonna 1926. Edellisen kerran MM-kisat järjestettiin vuonna 2001. Juhlakisoiksi nimetyt kisat ovat yksi suurimmista ja näkyvimmistä Suomi 100 -juhlavuoden tapahtumista. Vuoden 2016 Salpausselän kisat olivat tulevien juhlakisojen esikisat, joissa kerättiin laajasti asiakaspalautetta sekä testattiin jo useita uusia asioita vuoden 2017 juhla-kisoja silmällä pitäen. Maailmanmestaruuskilpailujen lisäksi yleisölle pyritään tarjoamaan kokonaisvaltainen viihde-, ajanviete ja matkailukokemus, joten oheisohjelmaan ja asiakaskokemukseen panostetaan myös paljon. (Lahti 2017a.)

FIS eli kansainvälinen hiihtoliitto on myöntänyt kisat Lahteen. EBU eli Euroopan yleisradiounioni omistaa tapahtuman mediaoikeudet ja YLE vastaa tapahtuman radio- ja tv-tuotannosta. Kisapäivien aikana kilpaillaan 21 maastohiihdon, mäkihypyn ja yhdistetyn kilpailua. Taloudellinen vastuu tapahtumasta on Suomen hiihtoliitolla. Lahti 2017 MM -kisojen kokonaisbudjetti on 24 miljoonaa euroa ja lipunmyyntitavoite 250 000 lippua. Kisoihin

odotetaan osallistuvan 700 urheilijaa 60 eri maasta ja 1500 median edustajaa. (Lempinen 2015, 15; Lahti 2017c; Lahti 2017 -kisaorganisaation henkilöstöpäällikkö 2016.)

Lahti Region Oy on Lahden seudun markkinointiyhtiö, joka vastaa alueen markkinoinnista ja matkailu- ja tapahtumapalveluiden myynnistä sekä matkailuneuvonnasta. Lahti Events Oy on vuonna 2015 perustettu Lahti Region Oy:n tytäryhtiö, jonka pääomistuksesta vastaa Lahden kaupunki. Lahti Events vastaa vuoden 2017 pohjoismaisten hiihtolajien MM -kisojen järjestelyistä myynnin, markkinoinnin ja asiakaskokemuksen osalta. (Lahti Region 2016.) Kisojen järjestämisestä vastaa hieman yli 30 henkilön organisaatio. Operatiivinen tekeminen on jaettu osa-alueisiin, jotka on kuvattu kuviossa 10.



KUVIO 10. Kisaorganisaatio osa-alueittain

Osa-alueesta käytetään myös nimitystä sektori. Jokaisesta alueesta vastaa kyseisen sektorin päällikkö. Eri osa-alueita ovat muun muassa kilpailutoiminta, joukkuepalvelut, majoitus, turvallisuus, viestintä, markkinointi, myynti- ja kumppanitoiminta, IT ja sähkö, ruokapalvelut, vapaaehtoistoiminta ja logistiikka. Osa-alueiden tekemiset liittyvät läheisesti toisiinsa. Akkreditointi kuuluu logistiikkapuolen alaisuuteen. (Lahti 2017- kisaorganisaation henkilöstöpäällikkö 2016; Lahti 2017c.)

4.1.1 Vapaaehtoistyöntekijät Lahti 2017 MM -kisoissa

Kuten liikuntatapahtumissa yleensä, myös Lahti 2017 MM -kisoissa vapaaehtoisten merkitys tapahtuman järjestämisessä on erittäin suuri. Sujuvan kisatapahtuman toteuttamiseksi tarvitaan noin 2500 vapaaehtoistyöntekijää. Osallistuvien vapaaehtoisten tulee olla 16 vuotta täyttäneitä ja erikseen mainittuihin tehtäviin 18 vuotta täyttäneitä. Muita edellytyksiä ovat positiivinen asenne, vapaaehtoisoulutukseen osallistuminen sekä mahdollisuus osallistua töihin vähintään viitenä päivänä. Etuna vapaaehtoistoimintaan osallistumisesta saa muun muassa asiakaspalvelukoulutuksen, ruokailut ja kahvit työpäivinä, vaatteet työtehtäviin, diplomin ja kutsun kiitostilaisuuteen. Vapaaehtoistehtäviä on useiden eri toimintojen alla, joita ovat muun muassa: asiakaspalvelutehtävät, hallinto, kilpailu, joukkuepalvelut, majoitus, kuljetus, viestintä, turvallisuus, mediapalvelut, IT, ensiapu- ja terveyspalvelut ja akkreditointi. Edellisissä, vuonna 2001 pidetyissä MM-kisoissa talkootyön kokonaishinnaksi muodostui lähes kaksi miljoonaa euroa. (Iiskola-Kesonen 2004, 45; Lahti 2017b.)

Vapaaehtoispäällikön mukaan kaikilla vapaaehtoisryhmillä on omat ryhmäpäällikkönsä, jotka ohjaavat heidän toimintaansa. Ryhmäpäällikkö on yhteydessä sektorin päällikköön tilanteissa, joissa hänellä ei ole tietoa tai ratkaisua asiaan. Ryhmäpäälliköitä on kisojen aikana noin 70–80 ja myös he ovat vapaaehtoistyöntekijöitä.

Akkreditoinnin tarkoituksena on kuvallisella akkreditointi- eli ID-kortilla ohjata ja helpottaa osallistujien liikkumista tapahtuma-alueilla, sekä turvata

työ- ja keskittymisrauha kilpailun aikana. Tehtävästä ja toimenkuvasta riippuen eri ryhmille ja henkilöille määritellään kulkuoikeudet, ja mille alueille heidän tulee päästä. Kansainvälinen hiihtoliitto FIS määrittelee tapahtuma-alueen kulkurajoitetut alueet. Eri ryhmiä ovat muun muassa kilpailijat ja heidän taustatiiminsä, median edustajat, vapaaehtoistyöntekijät, kisa-alueella palkattuina työskentelevät, esiintyjät ja vieraat. Akkreditointikorttien lisäksi joillakin ryhmillä on käytössään muita tapahtuma-alueella liikkumiseen oikeuttavia kortteja tai rannekkeita, joilla pääsee kulkemaan määriteltyihin paikkoihin. Myös nämä kortit tai rannekkeet luovutetaan akkreditointitoimistolta. Lisäksi akkreditointitoimistolta jaetaan parkkiluvat lähialueille. (Toimitsijaopas 2016.)

Logistiikkapäällikön mukaan akkreditoinnissa työskentelevien valinnoissa painotetaan kielitaitoa, IT-taitoja ja asiakaspalveluhenkisyttä. Lisäksi on etua, jos vapaaehtoisella on kokemusta aiemmin vastaavista tehtävistä. Lahti 2017 MM -kisojen akkreditointitoimistolle tarvitaan töihin 60–70 vapaaehtoistyöntekijää. Akkreditoinnin päätoimisto sijaitsee kisa-alueen läheisyydessä. Vierumäellä sijaitsee toinen akkreditointitoimisto, joka palvelee lähinnä urheilijoita ja heidän taustajoukkojaan. MM-kisat kestävät 12 päivää, mutta akkreditointitoimistot ovat auki lähes kuukauden ajan, mukaan lukien pystytys- ja purkuajat. Akkreditointitoimiston työtehtävät sisältävät asiakaspalvelua ja erilaisia toimistotehtäviä. Jo edeltävän vuoden aikana tietojärjestelmään on kerätty akkreditointia hakevien henkilöiden tietoja. Kisojen lähestyessä suurin osa akkreditoitavien tiedoista löytyy tietojärjestelmästä. Akkreditointitoimiston pääasiallinen tehtävä on tulostaa ja laminoida akkreditointikortteja, tarkastaa hakijoiden henkilöllisyys ja rekisteröidä ja luovuttaa kortti. Jos hakijalta puuttuu kortista valokuva, kuvaaminen suoritetaan paikan päällä. Jos henkilöiden tietoja ei löydy järjestelmästä tai tiedoissa on epäselvyyttä, asiaa selvitetään akkreditointitoimistolla. Normaaleihin Salpausselän kisoihin verrattuna turvajärjestelyt ovat tiukemmat ja myös akkreditoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että henkilöllä on oikeat perusteet tulla akkreditoiduksi. Vieraksi on kutsuttu muun muassa valtiollisia vieraita esimerkiksi Ruotsista ja Norjasta.

4.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, jossa tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastatteluja ja osallistuvaa havainnointia. Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä kuutta henkilöä. Kisaorganisaatiosta haastateltiin akkreditointitoimiston toiminnasta vastaavaa logistiikkapäällikköä sekä vapaaehtoistoiminnasta vastaavaa vapaaehtoisapäällikköä. Lisäksi haastateltiin Salpausselän kisoissa helmikuussa 2016 akkreditointitoimistolla työskennelleitä vapaaehtoistyöntekijöitä. Heidät valittiin haastateltaviksi sen mukaan, että he työskentelivät ensimmäistä kertaa akkreditointitoimistolla ja he olivat töissä vähintään viitenä päivänä, joka on tulevissa MM- kisoissa vähimmäisaika vapaaehtoistehtävissä toimimiselle. Kaikki haastateltavat ovat naisia, iältään 28–60-vuotiaita. Akkreditointitoimistolla työskenteli kaiken kaikkiaan 20 vapaaehtoistyöntekijää, joista 16 oli ensimmäistä kertaa töissä kyseisissä tehtävissä. Akkreditoinnissa työskenteli 18 naista ja 2 miestä. Haastattelut tehtiin huhtikuun 2016 aikana. Haastattelurunko muodostui seuraavien teemojen mukaan:

- Vapaaehtoisten perehdyttämisen tila kisaorganisaatiossa
- Vapaaehtoisten perehdyttämisen haasteita ja ongelmakohtia
- Perehdyttämisen merkitys asiakaspalvelun laatuun
- Perehdyttämisen tavoitteet ja aikataulut, perehdyttämisoppaan sisältö.

Haastattelua varten oli laadittu apukysymyksiä, jotka vaihtelivat hieman sen mukaan, haastateltiinko kisaorganisaation edustajia vai vapaaehtoisia. Kysymykset ovat liitteenä (liite 2). Haastattelut nauhoitettiin puhelimella ja ne litteroitiin sanatarkasti mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen. Litteroidun aineiston analyysissä käytettiin apuna teemoittelua, jossa eri värein tekstistä merkattiin samoihin teemoihin kuuluvia asioita. Lisäksi erilliseen tiedostoon kerättiin haastattelun teemojen mukaan kuvaavimpia lainauksia ja koottiin yhteenveto. Haastatteluja tehtiin kuusi kappaletta ja tämän tietomäärän analysointiin kyseinen tapa oli toimivaa.

Työskennellessäni tammi–helmikuussa 2016 harjoittelussa MM-kisaorganisaation logistiikkaosastolla tutustuin akkreditointiprosessiin sekä työskentelin Salpausselän kisojen ajan akkreditointitoimistossa koordinaattorina. Osallistuin muiden vapaaehtoistyöntekijöiden tavoin asiakaspalveluinfoon sekä sektorikohtaiseen infoon. Havainnoin jo tuolloin akkreditointiprosessiin liittyviä kehittämiskohteita ja keräsin lyhyen loppupalautteen myös muilta akkreditointitoimistossa työskennelleiltä vapaaehtoisilta. Perehdyttämiseen liittyvät asiat mainittiin yhtenä kehitettävänä asiana. Maaliskuussa 2016 osallistuin kisaorganisaation järjestämään palautepalaveriin, jossa kävimme päivän aikana lävitse jokaisen osa-alueen onnistumisia ja kehitettäviä toimenpiteitä. Pääsin tuolloin kertomaan myös oman osuuteni akkreditoinnin kehittämiseen liittyen.

4.2.1 Vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämisen nykytila

Haastattelun ensimmäinen teema oli vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttäminen kisaorganisaatiossa. Vapaaehtoispäällikön haastattelusta selvisi, että vuoden 2016 Salpausselän kisoissa perehdyttämisosuus oli kevyemmin toteutettu, koska näihin kisoihin perehdyttämiseen ei ollut käytössä MM-kisatasoista budjettia. Esikisoissa järjestettiin yleisinfo asiakaspalvelutehtävissä työskenteleville. Se järjestettiin viikkoa ennen tapahtumaa Isku-areenalla ja se oli kestoltaan noin 2 tuntia. Yleisinfossa kerrottiin kisojen merkityksestä ja laajuudesta, sekä nostatettiin tunnelmaa näyttämällä virallinen kisavideo. Siihen sisältyi myös osuus, jossa kerrottiin asiakaspalvelun tärkeydestä ja asiakaskokemuksesta. Tämän jälkeen sektoripäälliköt kokosivat oman vapaaehtoisryhmänsä eri tilaan ja kertoivat hieman tarkemmin tulevista tehtävistä. Akkreditoinnin sektorikohtaiseen infoon osallistui hieman yli 10 henkilöä, eli noin puolet akkreditoinnissa työskennelleistä 20 vapaaehtoisesta.

Kysyin vapaaehtoisilta haastateltavilta, miten perehdyttäminen oli hoidettu Salpausselän kisoista ja mitä siitä jäi mieleen. Kisavideon näyttämistä ja yleisinfon tunnelmannostatusosiota pidettiin tsemppaavina ja tekemiseen innostavina. Kaksi haastateltavista mainitsi, että Isku-areenan aula oli tilana

huono yleisinfolle. Paikassa on pylväitä, jotka estävät näkyvyyttä ja kuuluvuus taakse oli huono. Kaikki haastateltavat olivat osallistuneet ennen ki-soja pidettyyn asiakaspalveluinfoon ja sektorikohtaiseen infoon, mutta heille oli jäänyt varsin vähän mieleen tapahtumasta. Kukaan haastateltavista ei oikein hahmottanut mitä akkreditointi on, ennen kuin he seuraamalla ja tekemällä tutustuivat työtehtäviin konkreettisesti.

No sekin (sektorikohtainen info) oli aika pintaraapaisu. Ei siinä mun mielestä paljon puhuttu siitä, että miten se käytännössä tehdään se akkreditointi. Mulla oli onneks silloin maanantaina vuoro, kun piti alkaa tekemään sitä tiskiä, niin sai siinä sitten paljon enemmän infoa siitä, vaikkei ihan heti päästykään tekemään sitä sitte.
(vapaaehtoistyöntekijä 1)

Mulla ei oikeestaan siitä jäänyt, joka oli siellä jäähallissa, niin siitä ei oikeestaan saanu minkäänlaista käsitystä siitä, että mitä se tulee olemaan. Joku akkreditointi ei sanonu mulle yhtään mitään. (vapaaehtoistyöntekijä 4)

Tiedustelin vapaaehtoisilta, mitä he tiesivät työhönsä kohdistuvista odotuksista tai tavoitteista. Kukaan vastanneista ei tiennyt työt aloittaessaan odotuksia tai tavoitteita. Kaikkien vastauksista ilmeni, että töihin saavuttaessa ei ollut täysin selvää, mitä pitäisi ryhtyä tekemään. Kaksi haastatelluista mainitsi, että kun he tulivat ensimmäistä kertaa töihin, oli vaikea tietää, mikä heidän roolinsa oli ja he tunsivat olevansa vähän tielläkin.

No alukshan se oli kyllä aika kaoottista jotenkin.. mutta alkuhämmennyksen jälkeen, niin kyl se siitä lähti sit toimimaan. Joo, kyl siihen sitte pääs sisään, mut se alku oli ihan hirvee, kun tuntu vielä että kaikki asiakkaat rymähtää siihen heti ekana päivänä ja sit oli vielä vähän näitä teknisii ongelmia. (vapaaehtoistyöntekijä 1)

No aika sekavaa tietty kun olin eka kertaa. Ei oikein tiennyt, että miten siinä ois pitänyt olla. Mut sit kun näki sen käytännössä, niin se rupesi sujumaan. Uskaltikin vähän toimiakin siinä.. (vapaaehtoistyöntekijä 4)

Ei oikeestaan, mä vaan hyppäsin siihen, että no niin.. Siitä (odotuksista ja tavoitteista) ei mun mielestä hirveesti ollu puhetta. (vapaaehtoistyöntekijä 1)

Saadut vastaukset tukevat hyvin sitä kappaleessa 2.4 (perehdyttämisen suunnittelu ja tavoitteet) käsiteltyä teoriaa, jonka mukaan uudelle henkilölle tulee tehdä selväksi tavoitteet ja mitä hänen odotetaan oppivan. Se antaa työlle merkityksen, helpottaa oman työn arvioimista sekä helpottaa muiden osapuolten ymmärtämistä. Uuden työntekijän tulee tietää työhönsä kohdistuvat odotukset ja tavoitteet. Koska vapaaehtoisilla ei ollut selvää kuvaa tavoitteista, oma rooli ei ollut alussa selvä ja heijastui epävarmuutena tekemiseen.

4.2.2 Vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämisen haasteet ja ongelmakohdat

Akkreditointitoimistossa työskentely oli varsin hektistä, jonoja syntyi ja ihmiset joutuivat odottelemaan. Logistiikkapäällikkö kertoi haastattelussaan, että olisi pitänyt paremmin huomioida se, että vapaaehtoisryhmässä oli vain muutama aiemmin vastaavaa työtä tehnyt ja jättää enemmän aikaa perehdyttämiseen ja työnopastamiseen. Muutama kokeneista vapaaehtoisista joutui perumaan tulonsa sairastumisten ja aikatauluongelmien vuoksi lähellä tapahtumaa. Työvaiheita oli tarkoitus käydä lävitse toimiston aukeamista edeltävänä päivänä. Tuolloin paikalla oli noin puolet vapaaehtoisista. Tietoteknisten ja laiteongelmien vuoksi perehdyttämistä ei pystynyt toteuttamaan niin kattavasti, että vapaaehtoistyöntekijöillä olisi ollut kokonaiskuva toiminnoista täysin selvillä ennen toimiston aukeamista. Kun toimisto aukesi, paikalle tuli kerralla paljon asiakkaita ja syntyi jonoja. Yhtenä syynä toimintojen ruuhkautumiselle oli myös se, että jälki-ilmoittautuneiden suurta määrää ei osattu arvioida. Jos henkilölle ei löytynyt valmiiksi tulos-tettua akkreditointikorttia tai edes tietoja järjestelmästä, aiheutti se lisätyötä, joka asiakkaan kuvakulmasta näkyi odottamisena ja jonottamisena. Ruuhkautunut tilanne kesti akkreditointitoimistossa pahimmillaan ensimmäisen kolmen päivän ajan.

Sektorikohtaiselta koulutukselta kaikki haastateltavat olisivat toivoneet enemmän tietoa tulevista tehtävistä ja siitä, mitä on odotettavissa. Kun työ alkoi, ei ollut tarkalleen selvillä, mitä tehtäviin kuuluu. He olivat yhtä mieltä

siitä, että olisi hyvä kertoa ensin teoriassa, miten akkreditointiprosessi etenee ja mitä kaikkea siihen liittyy. Tämän jälkeen olisi hyvä olla käytännön harjoittelua, ennen kuin toimisto aukeaa. Kolme haastatelluista mainitsi, että käytännön työskentely opettaa parhaiten. Eli kun joku näyttää, ja pääsee itse kokeilemaan.

No mä niinku oletin ja oisin toivonut, että se ois ollu siinä hallilla sen jälkeen kun mentiin sit sinne ommaan loossiin. Että mä niinku oletin, että siinä kohtaa meille kerrotaan yleisesityksenä, jollain Power Point -esityksellä, että mitä tää on ja minkä tyylistä työtä me tullaan tekemään ja minkälaisia kokemuksia ehkä edellisvuodelta. Että mulla oli sellanen oletus ja mä olin niinku varautunut siihen lauantapäivään, että se on.. Tietysti eka hypetetään yleensä ja kiva, että ollaan täällä ja tehään hyvät kisat..
(vapaaehtoistyöntekijä 2)

..ehkä siihen ois toivonut sitten enemmän sitä, että ois konkreettisesti tiennyt, nähnyt, ois pystynyt havainnollistamaan sitä, mitä työ pitää sisällään, että sitä ei siinä ollu.
(vapaaehtoistyöntekijä 3)

Niin no ainakin vähän sanoa, että minkälaista työtä se on. Et siellä tulee ihmisiä hakemaan sitä ja hakemaan tätä ja tarvitaan parkkilippuja ja tarvitaan jotain muita erityislippuja ja vip-lippuja ja jonkinlaista vähän yksityiskohtasemmin. (vapaaehtoistyöntekijä 4)

Akkreditointitoimistossa tehtiin töitä kahdessa vuorossa, 8–4 ja 14–19. Kaikki haastateltavista mainitsivat siitä, että kun vuoro vaihtui, seuraajalle olisi ollut hyvä kertoa, mitä aamupäivästä on tehty ja mitä on odotettavissa. Akkreditointitoimisto toimii välillä myös noutopisteenä, josta haetaan nimellä jätettyjä lippuja, parkkilupia ja valmiiksi tehtyjä kulkukorttinippuja. Jos kukaan aiemmassa vuorossa olleista ei ollut kertonut tulevista asioista, aikaa kului myös näiden asioiden selvittelyyn.

Että me tultiin aina vaan suoraan lennosta siihen, niin siinä oli niinku pikkusen ihmetystä. Että ois ollu hyvä, vähän niinku sairaanhoitajatyylillä, että aina kun vuoro vaihtuu niin olis briiffattu nopeesti, joku ihminen ois tullut siihen.
(vapaaehtoistyöntekijä 2)

Siihen ehkä pitäis ottaa joku vartin liukuma-aika just, että kumpikin vuorolainen ois vartin samaan aikaan, et silloin ei

tulis sellanen, että aijaa, kello on kaks jo, minä lähden. Silloin ehtis vähän valmistella sitä seuraavaa henkilöä.
(vapaaehtoistyöntekijä 1)

Kysyttäessä, mistä vapaaehtoiset olisivat kaivanneet lisätietoa, kaikki haastateltavat mainitsivat, että toimistolla olisi pitänyt olla kisa-alueen yleiskarttoja. He totesivat myös, että tunsivat itsekin kulkukorttien aluejaot huonosti, joten oli vaikea neuvoa asiakkaitakaan. Heiltä kyseltiin myös muun muassa vip-pakettiin kuuluvista eduista ja minne milläkin kulkukortilla on pääsy. Parkkipaikkojen vähäisyys ja vaihteleva ohjeistus parkkilippujen jakamisesta aiheutti lisäkysymyksiä. Akkreditoinnissa määritellään myös vapaaehtoistyöntekijöiden ja joidenkin muiden ryhmien ruokailu-keudet. Ne toimivat kulkukortin viivakoodia näyttämällä ravintolassa. Ruokailu oli järjestetty kahteen eri paikkaan. Viivakoodit eivät kaikkien kortteissa toimineet ja osasyynä oli, että ihmiset yrittivät mennä väärään paikkaan syömään. Alussa akkreditointipisteellä työskennelleet eivät tästä tienneet, eivätkä he osanneet neuvoa asiakkaita asiassa. Myös perustietoa eri akkreditointiryhmistä olisi hyvä ollut tietää, koska kaikki vapaaehtoiset eivät esimerkiksi tienneet sitä, että median kulkukorttien noutamiseen kuului erillisen kaavakkeen täyttäminen tai että osalle median edustajista kuului antaa mukaan kameratarroja. Huomioin myös itse akkreditointitoimistolla työskennellessäni, että toimistossa työskenteleviltä kysyttiin monista eri asioista. Mitä paremmin vapaaehtoistyöntekijät tietävät myös kisojen yleiskuvasta, sitä paremmin he pystyvät asiakkaille vastaamaan.

Sekin pitäs tavallaan kiertää se alue kertaalleen ite, että ymmärtäis, vaikka nyt tietäis, missä on suurhalli ja missä mitäkin, mutta sekin ois hyvä.. (vapaaehtoistyöntekijä 2)

No siinä alussahan oli epäselvää, että kelle minkälainen parkkilappu kuuluu. Mutta ehkä sekin sitten, että olisi selkee jaottelu ja ois kaikilla tiedossa, että kelle kuuluu millainenkin parkkilappu. (vapaaehtoistyöntekijä 3)

Akkreditointitoimistossa oli käytössä myös monia eri laitteita (printterit, laminointikoneet, viivakoodien skannauslaitteet) ja haastateltavat toivoivat, että myös niiden käyttöönottoon perehdyttäisiin ennen kun toimisto aukeaa asiakkaille. Haastateltaat olivat myös sitä mieltä, että vuorossa saisi

olla tiskin puolella aina vähintään yksi henkilö, joka osaa käyttää tietojärjestelmää sujuvasti.

Oishan se helpompaa, huomattavasti helpompaa, että ei tulisi välttämättä semmosia ruuhkapiikkejä. Tai että yhtäkkiä siinä ei olisi 50 post it- lappua, että selvitätkö nämä. Kyllä mä uskon, että siitä ois paljonkin apua, että muutama ihminen tietäisi järjestelmää pintaa syvemältä.
(vapaaehtoistyöntekijä 3)

Kaikki haastateltavista mainitsivat kehitettävänä asiana järjestelmällisyyden. Tiskillä oli paljon valmiiksi tulostettuja kulkukortteja, päivitettäviä listoja, kirjekuoria ja parkkilappuja, joiden kokonaisuuden hallinnasta kukaan ei vastannut. Tämä aiheutti sekaannuksia, tavaroiden etsimistä ja korttien uudelleen printtaamista. Myös asiakkaalle päin se näytti ajoittain järjestäytymättömältä toiminnalta, monen ihmisen selvitellessä asiaa. Huomioin myös itse saman asian työskennellessäni akkreditointitoimistolla.

No ihan niissä tiskitilanteissa. Että mitä kasoja on missäkin, se oli niinku vaikein ja just se, että yhtäkkiä siellä oli joku pahvilaatikko, missä oli kirjekuoria ja niitä ku ei tietty, että joku sano että kuitataan ja ei kuitata. Että siinä niinku ei kellään meillä ollut tietoa, että missä ne niinku oli ja sit vaan oli käynyt katsomassa, että jaa, täällä nyt on tämmönen laatikko ja sit sitä niinku kun ihmisiä tuli kysymään, niin sanoi että joo, mä käyn kattoon olisiko tuolla. Joo, että ne oli niinku ehkä se vaikein tilanne.
(vapaaehtoistyöntekijä 2)

Sitten osa asioista oli sitten uudempia ja jos ei ollu ketään paikalla, kuka sen asian välttämättä ois osannu selittää, että täällä nyt vaikka ne kortit on eri pinoissa..olihan niissä sekaannuksia, kun oli epäselvää, että missä mitäkin on.
(vapaaehtoistyöntekijä 3)

Logistiikkapäällikkö mainitsee, että vapaaehtoisten perehdyttämisen haasteena on heidän yksilöllinen ajankäyttönsä. Vaikka perehdyttämistilaisuuksia järjestettäisiin useampiakin, aina on joku, joka ei pääse paikalle. Täydelliseen tiedonjakoon ei siten ole realistista edes pyrkiä. Perehdyttämisen materiaalina ovat myös nettipohjaiset koulutusohjelmat, jotka palvelevat myös niitä, jotka eivät pääse paikalle varsinaisiin koulutuksiin. Niiden avulla voi myös kerrata aiemmin saamaansa oppia. Tulee myös korostaa

houkuttelevalla tavalla vapaaehtoisten omaehtoista tiedonhakua, että heille tulisi luonnostaan halu ja tarve ottaa asioista selvää. Jokaiselle vapaaehtoiselle pyritään löytämään häntä kiinnostava tehtävä, jotta tekeminen olisi mielekästä ja motivoivaa.

Vapaaehtoispäällikön mukaan vanhan ajattelutavan muuttaminen voi olla perehdyttämisessä välillä haasteellista. Kun uudistutaan ja halutaan tehdä asioita myös uudella tavalla, kohdataan myös vastustusta. Osa vanhoista ja pitkään mukana olleista tekijöistä haluaisi jatkaa tekemistä vanhaan tyyliin, eikä näe miksi aiemmin tehtyä toimintaa tulisi muuttaa. Molemmat kiisaorganisaation haastateltavat mainitsivat lisäksi asennekasvatuksen tärkeyden. FIS:n kokouksessakin oli keskusteltu siitä, miten saada suomalaisen hieman jäykähkö asiakaspalvelukulttuuri muuttumaan hymyilevämmäksi ja sellaiseksi, että asiakasta autetaan loppuun asti tilanteissa.

4.2.3 Perehdyttämisen merkitys asiakaspalvelun laatuun

Kaikki haastateltavat näkivät, että perehdyttäminen auttaa valmistautumaan edessä oleviin tilanteisiin ja parantaa asiakaspalvelua. Vastauksista havaitsee myös sen, että kun työ tuli heille tutummaksi, heille itsellekin tuli varmempi olo. Iloisesta asiakaspalvelusta saatiin asiakkailta hyvää palautetta, mutta yksi haastatelluista mainitsi, että kiire ja epävarmuus heijastuivat asiakkaiden suuntaan.

Mun mielestä oli aika ikävää, että se asiakkaan kohtaaminen ja semmoinen hymyileminen ja semmoinen iloisuus siitä vähän puuttui. Kiire just teki sen ja se, että ihmiset oli pikkusen epävarmoja meidän puolella. Mehän oltiin pelkäs-tään niitä ihmisiä varten. Se oli vähän ikävää, tai ei nyt ikävää, mutta negatiivista. (vapaaehtoistyöntekijä 2)

Joo, aina parempi olla valmistautunut ennen kun alottaa käytännön työn, niin sen takia vois käydä teoriaa ja käytäntöä läpi siinä, että ei tulis sellasta paniikkia itelle, kun meet tiskille eka kertaa. (vapaaehtoistyöntekijä 1)

Kyllähän se (perehdyttäminen ja asiakaspalvelun laatu) menee aika paljonkin käsi kädessä. Huonoja neuvoja ei

vois antaa. Hyvä se on vaikka virkistää muistia, että muistaa aina hymyillä ja olla ilonen ja positiivinen siellä niinku tiskin takana. Se auttaa paljon sen asiakkaan semmosta pahaa mieltä, jos siellä on hymyilevä, iloinen ihminen palvelemassa. (vapaaehtoistyöntekijä 3)

Logistiikkapäällikkö totesi haastattelussaan, että mitä paremmin henkilökunta ja vapaaehtoiset ja koko henkilökunta on perehdytetty, sitä valmiimpia he ovat kohtaamaan asiakkaat ja tapahtuman aikana eteen tulevat tilanteet. Kun työskentelin akkreditointitoimistolla, huomioin itse myös sen, että etenkin kiireen painaessa päälle, asiakasta ei välttämättä palveltu aina loppuun asti. Jos asiakkaan akkreditoinnissa oli jotain epäselvää, otettiin tieto ylös ja toimitettiin asiaa selvittävälle henkilölle. Asiakas saattoi joutua odottamaan, tietämättä kuka häntä palvelee loppuun saakka asiassa. Saadut vastaukset tukivat hyvin jo teoriaosuudessa kappaleissa 2.3 (Perehdyttäminen yrityksen ja asiakkaan näkökulmasta) ja 2.6 (Palvelun laatu tapahtumissa) käsiteltyä aineistoa perehdyttämisen tärkeydestä ja yhteydestä hyvään asiakaspalveluun.

4.2.4 Perehdyttämisen tavoitteet, sisältö ja aikataulut

Kisaorganisaation edustajat, vapaaehtoisapäällikkö ja logistiikkapäällikkö toivat haastatteluissaan esille, että tärkeimpänä vapaaehtoisten perehdyttämisen tavoitteena on, että astuessaan tehtävään vapaaehtoiset pystyisivät työskentelemään mahdollisimman pian itsenäisesti ja heillä olisi mahdollisimman hyvät valmiudet selvitä asiakaspalvelutilanteista. Tämä tukee teoriaosassa käsiteltyjä perehdyttämisen tavoitteita. Kisojen lupaus on ”Kisat, jossa kaikilla on hyvä olla ” ja sen toteutumiseksi painotetaan asiakaspalvelun tärkeyttä ja kohteliasta ja hymyilevää asiakaskohtaamista. Vapaaehtoisille pitää antaa se oleellinen tieto, mikä on hänen tehtävässään suoriutumiselle välttämätöntä. Vapaaehtoisten tulee hahmottaa myös kokonaiskuva ja tietää, millainen tapahtuma Lahti 2017 MM -kisat on ja mitä niissä tapahtuu hiihto- ja mäkihyppykilpailujen lisäksi. Kisoissa on paljon ohjelmaa, esiintyjiä ja tapahtumapaikkoja. Myös näistä vapaaehtois-

ten tulisi olla tietoisia ja tietää, mistä saa tarvittaessa lisätietoa. Perehdyttäminen antaa toimivamman ja ammattitaitoisemman kuvan koko organisaatiosta, kun vastaukset ja avut erilaisiin tarpeisiin löytyvät sujuvasti.

Kaikkien vapaaehtoisten tulis olla jollakin tasolla tietoisia siitä, millainen tapahtuma Lahden MM-kisat on ja mitä siellä sen ilmiselvän asian lisäksi on tarjolla asiakkaille. Et semmonen tietoisuus siitä, mitä ollaan tekemässä yhdessä, pitää olla jollakin tasolla kaikilla vapaaehtoisilla. (Logistiikkapäällikkö)

Sit jos mietitään tehtäväkohtasia koulutuksia, niin niitten tai siis perehdyttämisen pitää pystyä antamaan riittävän laajat ja syvät tiedot ja tietämykset siihen tehtävään, niin että jokainen pystyy suorittamaan sitä parhaalla mahdollisella tavalla. (Logistiikkapäällikkö)

Vapaaehtoisapäällikön mukaan Lahden hiihdon MM-kisoihin järjestetään koulutus, jossa panostetaan yhdenmukaisuuteen joka sektorilla. Koulutusta ei ole kohdennettu pelkästään asiakasrajapinnassa työskenteleville, vaan kaikille ryhmille. Koulutus pidetään noin kuukausi ennen kisoja ja se jatkuu verkkokoulutuksena sen jälkeen. Kestoltaan koulutus on yhteensä 4–5 tuntia ja se muodostuu hengennostatuksesta, yleisinfosta, asiakaspalvelukoulutuksesta ja sektorikohtaisista infoista. Lamkin palveluliiketoiminnan opiskelijat ovat suunnitelleet asiakaspalvelukoulutusosuuden, johon he ovat teemoittain luoneet aihealueita. Näistä vapaaehtoistyöntekijä voivat valita itseään eniten kiinnostavan kokonaisuuden. Aikataulullisesti se tarkoittaa sitä, että moni sektori on aloittanut oman perehdyttämisensä jo aiemmin kuin yleisinfo pidetään. Esimerkiksi kilpailupuoli pystyy perehdyttämään ja harjoittelemaan toimintaansa jo aiemmissa kauden kisoissa. Verkkomateriaalissa pääpaino on tapahtuman tärkeimpien asioiden esille tuomisessa, ja siellä julkaistaan myös toimitsijaopas. Kaikki ei jää siis vain yhden kerran varaan, vaan teemoja jatketaan aktiivisesti kertaamalla, aiheina muun muassa kisa-alue ja sieltä löytyvät toiminnot.

Akkreditoinnin ja vapaaehtoisten perehdyttämisen aikatauluja on kuvattu taulukossa 1. Vapaaehtoistyön aikataulu etenee siten, että syyskuun 2016

alussa sektoripäälliköt alkavat kerätä ilmoittautuneista väkeä omaan ryhmäänsä ja ilmoittavat valinnoista. Osa tekee valinnat jo aiemmin, varsinkin, jos on kyse aiemmin mukana olleista vapaaehtoisista. Ilmoittautuminen loppuu viikolla 45, eli marraskuun toisella viikolla. Pääosin valinnoista on ilmoitettu loka–joulukuun aikana, mutta puuttuvia rekrytointeja joudutaan paikkaamaan vielä tammikuussa ja helmikuussa. Jos jälki-ilmoittautuneiden määrä on suuri, se aiheuttaa painetta ja kiireistä työtä erityisesti akkreditoinnissa.

TAULUKKO 1. Akkreditointitoimiston sekä vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämiskoulutusten aikatauluja

viikko 35 (syyskuu)	Vapaaehtoisten valinta alkaa
viikko 45 (marraskuu)	Vapaaehtoiseksi ilmoittautuminen loppuu
16.1.2017	Akkreditointiin ilmoittautumisen viimeinen päivä
18.1.2017	Vapaaehtoisuskoulutus+ akkreditoinnin teoriaosuus
28.1.2017	Vapaaehtoisuskoulutus+ akkreditoinnin teoriaosuus
28.1.2017	Korttien tulostusta, tietojärjestelmään tutustumista
4.2.2017	Korttien tulostusta, tietojärjestelmään tutustumista
6.2-7.2.2017	Akkreditointitoimiston rakentaminen (kisa-alue)
13-14.2.2017	Akkreditointitoimiston rakentamien (Vierumäki)
8.2- 5.3. 2017	Akkreditointitoimisto auki (kisa- alue)
15.2- 5.3. 2017	Akkreditointitoimisto auki (Vierumäki)
6.3.2017	Toimistojen purku

Logistiikkapäällikkö näkemys oli, että oikean tekemisen kautta vietäisiin perehdyttämistä pidemmälle. Tammikuun aikana voisi järjestää muutama viikonloppuna työpajoja, jossa tulostettaisiin kulkukortteja jo valmiiksi. Sen lisäksi olisi teoriaosuus, joka kertoisi vapaaehtoisena työskentelystä sekä siitä, mitä akkreditointi on. Silloin prosessi olisi tuttu, kun ensimmäiset asiakkaat tulevat. Akkreditoinnissa käytössä olevan tietojärjestelmän käyttöön on tarkoitus opastaa ainakin osa vapaaehtoisista. MM-kisastatuksen vuoksi tulee olemaan tarkempaa, kuka saa oikeudet ohjelman käyttöön milläkin tasolla, jotta vääriä ja virheellisiltä akkreditoinneilta vältyttäisiin.

Taulukosta 1 on nähtävissä tarkempi vapaaehtoisten perehdyttämisen aikataulu, joka varmistui kesäkuun 2016 aikana. Siihen on merkitty myös akkreditointitoimistojen rakennus-, aukiolo- ja purkuaikataulut. Yleiskoulutukset ovat viikoilla 4 ja 5. Samoina päivinä yleiskoulutuksen kanssa järjestetään myös akkreditoinnin oma teoriakoulutus. Työpajat, joissa tulostetaan ja laminoidaan kortteja, on suunniteltu pidettävän viikkojen 4 ja 5 viikonloppuina, eli tammi–helmikuun vaihteessa. Samalla tutustutaan tietojärjestelmään ja akkreditoinnin käytäntöihin. Viikolla 6 alkaa jo kisa- alueen läheisyydessä olevan akkreditointitoimiston rakennustyöt. Se aukeaa 8.2.2016 ja siihen mennessä vapaaehtoistyöntekijät tulee olla perehdytetty ja valmiina akkreditointitoimiston asiakaspalvelutehtäviin.

4.3 Johtopäätökset

Kisaorganisaation edustajien haastatteluista ilmeni, että vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämisen tavoitteena on, että vapaaehtoiset pystyisivät työskentelemään mahdollisimman pian itsenäisesti ja heillä olisi mahdollisimman hyvät asiakaspalveluvalmiudet. Myös haastatellut vapaaehtoiset totesivat, että perehdyttäminen auttaa valmistautumaan tilanteisiin ja parantaa valmiutta kohdata asiakkaat.

Tehdyistä haastatteluista toistui ja nousi esille asioita, joiden pohjalta on koottu tärkeimmät perehdyttämisen kehitysehdotukset ja keinot niihin pääsemiseksi. Ne on kuvattu taulukossa 2. Saaduista tiedoista löytyy vahvasti samoja teemoja, kuin teoriaosuudessa käsitellyissä perehdyttämisen ja vapaaehtoistyön kappaleissa.

TAULUKKO 2. Haastatteluista ilmenneet perehdyttämisen kehittämiskohdeet ja keinot niihin pääsemiseksi

PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMISKOHDE	KEINOT SIIHEN PÄÄSEMISEKSI
Työn tavoite ja odotukset tulee olla tiedossa	Perehdytystilaisuudessa kerrotaan tavoite ja odotukset
Prosessiin tutustuminen teoriassa	Perehdyttämiskoulutuksessa kerrotaan, mitä vaiheita akkreditointi sisältää, mitä siihen liittyy
Prosessiin tutustuminen käytännössä	Ennen kisoja pidetään muutamina viikonloppuina työpajoja, joissa tutustutaan työtovereihin, laitteisiin ja ohjelmaan, sekä tulostetaan kulkukortteja
Enemmän taustatietoa	Perehdyttämisen aiheet ja sisältö tulee olla tarkoin suunniteltu. Kaikesta ei ehdi antaa tietoa, mutta vapaaehtoisilla tulee olla tiedossa yhteyshenkilöt, keneltä asiaa voi tiedustella. Kannustetaan vapaaehtoisia oma-toimiseen tiedonkeräämiseen
Vuorossa töissä aina joku ennen akkreditoinnissa työskennellyt	Työvuorolistoja laadittaessa huomioidaan, että joka vuorossa työskentelee joku, jolla on aiempaa kokemusta ja osaa opastaa
Vuorojen vaihtuessa päivitetään tilanne seuraavalle	Työvuorosuunnittelussa huomioidaan, että vuorot ovat osittain päällekkäin ja opastetaan vapaaehtoisia toimimaan niin, että päivittävät tilanteen seuraavalle
Järjestelmällisyys	Perehdytettäessä tulee opastaa toimivimmat työtavat ja kertoa, miten tiski kannattaa järjestää
Selkeät toimintatavat	Vapaaehtoisille tulee tehdä selväksi, miten pääpiirteissään eri tilanteissa toimitaan

Perehdyttämisen tulee olla suunnitelmallista. Uudelle työntekijälle tulee tehdä selväksi hänen osuutensa kokonaisuudessa. Lisäksi tulee kertoa perehdytettäessä, mitä hänen odotetaan oppivan, ja mitä odotuksia ja tavoitteita hänen työhönsä kuuluu. Haastatellut vapaaehtoiset eivät tienneet, mitä tavoitteita tai odotuksia heidän työhönsä kuului, joten nämä asiat tulee jatkossa tuoda perehdytettäessä selkeämmin heidän tietoonsa.

Kaikkien vapaaehtoisten haastatteluista nousi esille, että ainakin eri työtehtävistä kertominen ja akkreditointiin liittyvien asioiden läpikäynti teoriassa ennen käytäntöä on tärkeää. Työhön tulee perehtyä teoria- ja käytännön tasolla jo ennen kuin oikeat asiakaspalvelutilanteet ovat käsillä. Akkreditointitoimistossa työskentelevien vapaaehtoisten tapauksessa tämän tarkoittaisi, että käytännön töitä harjoiteltaisiin jo kisoja edeltävinä viikonloppuina korttien tekemisen ja tietojärjestelmään tutustumisen muodossa.

Teoriaosuuteen tulee koota tiiviisti vain oleelliset työn tekemiseen tarvittavat tiedot. Toisaalta, mitä enemmän vapaaehtoisilla on taustatietoa, sitä valmiimpia he ovat vastaamaan kysymyksiin. Aiheita ja sisältöä suunniteltaessa tulee tarkkaan siis miettiä, mitä vapaaehtoisille kerrotaan. Koska absoluuttiseen tiedon antaminen on mahdotonta, tulee vapaaehtoisia kannustaa myös omatoimiseen tiedonhankintaan. Akkreditointitoimistossa töitä tehtiin kahdessa vuorossa. Kaikki haastatellut vapaaehtoiset mainitsivat, että vuorojen vaihtuessa olisi pitänyt paremmin opastaa seuraavaan vuoroon tulijaa. Lisäksi pidettiin tärkeänä, että joka vuorossa olisi töissä ainakin yksi henkilö, joka on aiemmin työskennellyt vastaavissa tehtävissä, jotta ongelmatilanteissa vastaukset löytyvät jouhevammin. Jatkossa nämä asiat tulee huomioida työvuorosuunnittelussa, sekä korostaa vapaaehtoisia päivittämään vuoron vaihtuessa tiedot seuraavalle vuoroon tulijalle.

Vastauksista ilmeni myös, että työn tekemisestä puuttui järjestelmällisyyttä. Tavarointa ja tietoja joutui etsimään välillä liian kauan. Vapaaehtoiset tulevat opastaa mahdollisimman järjestelmälliseen tiskityöskentelyyn ja opettaa työmenetelmiä. Tavarointien paikat ja laitteiden käyttö tulee näyttää ja opastaa. Haastattelun vastauksista ilmeni myös, että välillä asioista puuttui linjaus tai raamit. Esimerkiksi parkkilippujen jakamisen kohdalla linjaus vaihteli ja vapaaehtoiset joutuivat toistuvasti kysymään, kenelle niitä saa antaa. Eli kaikkien tiedossa tulee olla, miten toimia tietyissä tilanteissa. Haastatteluista sai paljon hyödyllistä tietoa ja ne tukivat myös omaa havainnointia kisojen ajalta. Nämä kehitysehdotukset huomioidaan perehdyttämisoppaan laatimisessa.

4.4 Akkreditointitoimiston vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämisooppa

Kun opinnäytetyöstäni olivat valmiina johdanto, teoria ja empiriaosuuden haastattelut oli suoritettu, litteroitu ja analysoitu, aloin samalla kokoamaan perehdyttämisooppa akkreditoinnissa työskenteleville vapaaehtoistyöntekijöille. Tässä vaiheessa kävin viikottain kisaorganisaation toimistolla ja vaihdoimme logistiikkapäällikön kanssa ajatuksia perehdyttämisooppa-

seen liittyen. Käytin hyväkseni haastatteluista muun muassa perehdyttämisen kehittämiseen liittyvää tietoa. Perehdyttämisoppaan tekemiseen sovelsin lisäksi itse hankittua teorial tietoa, sekä tutustuin muiden tapahtumien perehdyttämisoppaisiin, muun muassa Gymnaestrada 2015 ja jääkiekon MM-kisat 2012. Lisäksi kävin keskusteluja logistiikkapäällikön kanssa, jolla on vankka kokemus urheilutapahtumien akkreditoinnin järjestämisestä ja oman alueensa vapaaehtoisten johtamisesta ja perehdyttämisestä. Keskustelin perehdyttämisopasta tehdessäni myös vapaaehtoisapäällikön kanssa, jotta tiesin, mitä aiheita yleis- ja asiakaspalveluinfossa käsitellään.

Teoriaosuudessa kappaleessa 2.4 (Perehdyttämisen suunnittelu ja tavoitteet) hyödynsin työterveyslaitoksen laatimaa perehdyttämisen tarkistuslistaa, josta tein vapaaehtoistyötä ajatellen muokatun version. Siitä on jätetty pois muun muassa työsopimukseen, palkka-asioihin ja työterveyshuoltoon liittyvät aiheet. Muokattu perehdyttämisen tarkistuslista on liitteenä 1 ja se toimi hyvänä runkona akkreditoinnin vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämisopasta laadittaessa. Koska kaikille kisoissa työskenteleville vapaaehtoisille järjestetään yleis- ja asiakaspalvelukoulutus, joissa käsitellään vapaaehtoisena toimimista yleisellä tasolla, kävin vapaaehtoisapäällikön kanssa lävitse yleiskoulutusten sisällön, jotta turhilta päällekkäisyyksiltä välttyttäisiin. Yleiskoulutuksessa kerrotaan muun muassa yleisesti kisoihin liittyvää infoa, kerrotaan asiakaspalvelusta, turvallisuusasioista ja nostatetaan kisahenkeä. Käyn perehdyttämisoppaan alussa myös hieman kisojen yleisinfoa ja vapaaehtoisena toimimiseen liittyviä asioita. Keskityn akkreditointitoimiston vapaaehtoistyöntekijöille tarkoitettua perehdyttämisopasta tehdessäni pääasiassa tehtäväkohtaiseen perehdyttämiseen. Tärkein oppaan sisältö koostuu akkreditointiin liittyvien tehtävien sisällöstä ja käytännöistä sekä akkreditointiin liittyvistä asioista.

Perehdyttämisoppaan pituus on 29 sivua. Opinnäytetyöhöni liitän oppaan sisällysluettelon (liite 3). Pääaiheita ovat kisojen yleisinfo, vapaaehtoisena toimiminen ja MM-akkreditointi. Eniten keskitytään akkreditointiin liittyviin aiheisiin, joita ovat muun muassa akkreditoinnin merkitys, oman työn ta-

voitteet ja odotukset, tapahtuma-alueen kulkurajoitetut alueet, akkreditoitavien ryhmien ominaisuudet, akkreditointitoimistot ja niiden aukioloajat, työvuorot ja akkreditoinnin työtehtävät.

Perehdyttämisoppaaseen kerätään se oleellinen tieto, jonka avulla vapaaehtoinen työntekijä pystyy työskentelemään akkreditointitoimistossa mahdollisimman pian itsenäisesti. Perehdyttämisopas toimii myös perehdyttäjälle muistilistana, nopeuttaa perehdyttämistä ja työtehtävien omaksumista, sekä parantaa asiakaspalvelun laatua. Vapaaehtoiskoulutuksen yhteydessä pidettävän akkreditoinnin teoriaosuuden lisäksi töitä opetellaan myös ennen kisoja järjestettävissä työpajoissa. Niissä tulostetaan ja lamiroidaan akkreditointikortteja ja tutustutaan tietojärjestelmän käyttöön ja yleisiin käytäntöihin. Kaikki vapaaehtoiset eivät pääse työpajoihin tai perehdyttämiskoulutukseen, joten kirjallisen perehdyttämisoppaan avulla he pysyvät tutustumaan asiaan, ennen kuin käytännön työt alkavat.

Koska Lahti 2017 MM -kisoilla on yhtenäinen visuaalinen ilme, valitsin heidän valmiista Power Point -esityspohjamateriaaleistaan perehdyttämisoppaan ulkonäön. Kuvassa 1 on perehdyttämisoppaan kansilehti, jossa toistuu kisojen pääväri violetti ja joka esittelee myös Lahden ja kisa-alueen maamerkkejä. Vapaaehtoisten koulutuksen sektorikohtainen teoriaosuus akkreditoinnista perustuu myös tähän perehdyttämisoppaaseen. Näkyvän Power Point -esityksen lisäksi tiedoston muistiinpanoihin lisätään tarkempaa sisältöä, aihealueesta riippuen. Perehdyttäjinä toimivat akkreditointikoordinaattorit, jotka ovat myös vapaaehtoistyöntekijöitä. Perehdyttämisopas on mahdollista jakaa myös sähköisenä versiona vapaaehtoisille.



KUVA 1. Perehdyttämisoppaan kansilehti

Luovutan akkreditointitoimiston vapaaehtoisten perehdyttämisoppaan kisaorganisaatiolle syyskuussa 2016. Sen jälkeen opasta tulee vielä päivittää, koska jotkut tiedot, muun muassa tapahtuma-alueen karttakuvat, tarkentuvat lähempänä kisa-ajankohtaa. Hoidan oppaan päivittämisen ja olen myös mukana perehdyttämässä akkreditointitoimiston vapaaehtoisia tehtäviinsä.

4.5 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa riittävä dokumentointi, sekä tarkka kuvaus tutkimuksen eri vaiheista. Myös aineiston tuottamisen taustatiedot tulee kertoa selkeästi. Tiedonkeruu- ja analysointimenetelmiä valittaessa tulee menetelmiin perehtyä etukäteen, jotta osataan valita kyseiseen tutkimukseen sopivimmat. Tulee myös kertoa valintojen syyt. Tuloksia tulkittaessa on kerrottava, mihin tutkija päätelmänsä perustaa. Esi-

merkiksi suorat lainaukset teemahaastatteluista helpottavat lukijaa ymmärtämään perusteita. Yksi laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisäävä tapa on kerätä aineistoa eri lähteistä ja verrata niitä esimerkiksi omaan tulkintaan. Tulkinta on varmempi, jos useampi lähde tukee sitä. Myös saturaatio eli kylläntyminen on laadullisen tutkimuksen luotettavuuden vahvistamiskeino. Uusia havaintoyksikköjä tutkitaan niin pitkään, kun ne tuovat lisää tutkimustietoa. Aineiston keruun voi lopettaa siinä vaiheessa, kun vastaukset toistavat itseään. (Hirsjärvi ym. 2009, 232–233; Kananen 2014, 151–154.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen luotettavuutta vahvistaa se, että tekeminen oli suunnitelmallista. Ennen tutkimuksen tekoa laadittiin tutkimussuunnitelma. Ennen kun alettiin keräämään tietoa ja valittiin analysointi- tai tulkintamenetelmiä, perehdyttiin teoriaan. Kaikkia tutkimusvaiheita kuvataan ja valinnat pyritään perustelemaan. Aineistonkeruun luotettavuutta lisää, että haastateltaviksi tavoitettiin halutut henkilöt ja heidän haastattelunsa nauhoitettiin ja litteroitiin. Haastattelupaikka oli rauhallinen työtila, joten häiriötekijät rajattiin minimiin. Haastattelu testattiin ennen ensimmäisen varsinaisen haastattelun suorittamista. Sen perusteella haastatteli pyrkii vähentämään omaa puhettaan kysymysten välissä ja antoi haastateltavan puhua vapaammin. Tulkintavaiheessa opinnäytetyön raporttiosuuteen on valittu lainauksia haastatteluista, joiden perusteella lukija pystyy ymmärtämään paremmin tulkinnan perusteita. Aineistoa kerättiin useista eri lähteistä. Haastatteluosuudessa haastateltiin 6 henkilöä sekä suoritettiin havainnointia kisojen akkreditointitoimistolla, perehdyttämisinrossa sekä kisojen loppupalautepalaverissa. Haastateltavien vastauksissa alkoi toistua samoja asioita. Joihinkin teemoihin tuli myös muista poikkeavia vastauksia, mutta tutkimuksen kannalta tärkeimpien teemojen vastaukset alkoivat toistaa itseään.

Jotta laadullinen tutkimus säilyisi objektiivisena, tulee tutkijan pitää huolta siitä, että hän ei sekoita omaa asennettaan tai uskomuksiaan tutkimuskohteeseen. Vuorovaikutus kohteen kanssa, sekä haastateltavan henkilön ajatusten ymmärtäminen ovat tärkeässä roolissa. Aineistoa järjestetään ja

pyritään ymmärtämään tulkintavaiheessa. (Tilastokeskus 2016.) Koska minulla oli omakohtaista kokemusta akkreditointitoimistossa työskentelystä sekä niihin tehtäviin perehdyttämisestä, pystyin hyvin ymmärtämään haastateltavien näkökulmia. Pystyin mielestäni pitämään omat uskomukseni erillään tutkimuskohteesta. Olin tavannut haastateltavat aiemmin ja vuorovaikutus oli sujuvaa.

4.6 Pohdinta

Opinnäytetyötä oli antoisa tehdä. Työmotivaation kannalta oli tärkeää, että toimeksiantajalla oli tarve perehdyttämisoppaan tekoon. Erityisen motivoivaa oli, että sain olla mukana jo Salpausselän kisoissa 2016. Näin konkreettisesti, mitä kaikkea suuren urheilutapahtuman järjestämisessä tulee huomioida, ja kuinka tärkeä osuus vapaaehtoistyöntekijöillä on. Esikisojen järjestelyihin osallistuneena pääsin nopeammin ja syvemmin sisälle aiheeseen. Minulla on aiempaa kokemusta vapaaehtoistyössä toimimisesta urheiluseurapuolelta, mutta perehdyttämisen näkökulma aiheeseen oli minulle uusi. Opin aiheesta paljon ja uskon että tiedoista on hyötyä myös työelämässä ja henkilöstöjohtotaitojen kehittämisessä.

Opinnäytetyön aikataulutusta oli onnistunut. Pidimme ensimmäiset palaverit kisojen logistiikkapäällikön kanssa maaliskuun 2016 alussa. Päädyin aiheeseen, koska kisojen logistiikkaosastolla oli tarve perehdyttämisoppaalle ja aihe sopi laajuudeltaan opinnäytetyönä toteutettavaksi. Tein teemahaastattelut huhtikuussa, eli noin 2 kuukautta Salpausselän kisojen jälkeen. Vapaaehtoiset muistivat akkreditointitoimistolla työskentelynsä varsin hyvin vielä tässä vaiheessa, vaikka haastattelun alussa joutuinkin apukysymyksillä hieman tuomaan mieleen tapahtumassa työskentelyä. Haastattelut olisi voinut tehdä hieman lähempänä kisojen loppumista, mutta toisaalta opinnäytetyöprosessini ei ollut aiemmin vielä haastattelujen esityön osalta siihen valmis. Koen että haastattelujen anti oli näinkin hyvä ja tutkimustavoitteiden mukainen.

Perehdyttämisopas valmistui osaltani syyskuussa 2016, mutta siihen päivitetään vielä syksyn aikana tietoja, jotka varmistuvat vasta lähempänä ajankohtaa. Vaikka varsinainen vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu vasta tammikuussa 2017, perehdyttämisopas on hyvässä vaiheessa valmis ennen tätä ajankohtaa. Kanssakäyminen kisaorganisaation edustajien ja ohjaavan opettajan kanssa oli sujuvaa. Pääsin hyvin mukaan kisaorganisaation toimintaan ja opin myös tapahtumajärjestämisen taustatoimista ja kokonaisuudesta laajemmin kuin olin ajatellutkaan.

Tutkimuksesta saatuja tuloksia voidaan hyödyntää välittömästi Lahti 2017 -kisaorganisaatiossa vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämistä suunniteltaessa ja perehdytettäessä. Perehdyttämisopas on kohdennettu akkreditointitoimistossa työskenteleville vapaaehtoisille, mutta vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämisen kehitysehdotuksista on hyötyä myös muille osastoille. Opinnäytetyössä perehdyttämisestä ja vapaaehtoistyöstä kirjoitettu tieto on yleistettävissä myös muiden organisaatioiden ja järjestöjen vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämisen parissa toimiville.

Jatkotutkimusaiheena voisi tutkia, miten Lahti 2017 MM -kisojen akkreditointitoimiston vapaaehtoistyöntekijöille tehty perehdyttämisopas palvelee perehdyttämistä ja miten kehittämis ehdotusten huomioiminen näkyy perehdyttämisessä ja palvelun laadussa.

5 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön aiheena oli vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttäminen. Työn toimeksiantajana oli Lahti 2017 - kisaorganisaation logistiikka-osasto. Työn tavoitteena oli luoda perehdyttämisopas Lahti 2017 MM -kisojen aikana akkreditointitoimistossa työskenteleville vapaaehtoistyöntekijöille. Toimistossa työskentelee noin 60–70 vapaaehtoista. Akkreditointitoimistosta luovutetaan kuvalliset akkreditointi- eli ID-kortit, joilla osallistujat pääsevät liikkumaan tapahtuma-alueella. Opinnäytetyössä keskitytään alku- ja yleisperehdyttämiseen, sekä työnohjaukseen. Opinnäytetyöstä on rajattu pois uuden työn aloittamisen jälkeen tapahtuva perehdyttäminen.

Tutkimuksessa haettiin vastausta, mihin asioihin pitää kiinnittää huomiota, kun perehdytetään tapahtumissa työskenteleviä vapaaehtoisia tehtäviinsä. Lisäksi tutkittiin, mitä merkitystä perehdyttämisellä on vapaaehtoisten toiminnan ja asiakaspalvelun laatuun. Empiriaosuudessa tutkittiin, mikä on akkreditointitoimistossa työskentelevien vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämisen nykytila ja miten sitä voidaan kehittää.

Työhön perehdyttämisestä ja vapaaehtoistyöstä löytyy runsaasti aineistoa. Teoriaosuuden lähteinä käytettiin suomen- ja englanninkielistä kirjallisuutta ja elektronisia artikkeleita ja julkaisuja. Teoriaosuudessa käsiteltiin perehdyttämistä ja sen merkitystä työntekijälle, yritykselle ja asiakkaalle. Lisäksi tutustuttiin siihen, mitä asioita pitää huomioida hyvää ja suunnitelmallista perehdyttämistä laadittaessa. Aiheeseen tutustuttiin myös asiakaspalvelun laadun näkökulmasta ja käsiteltiin perehdyttämisen merkitystä asiakaskokemuksen muodostumisessa. Lisäksi käsiteltiin vapaaehtoistyötä, sen luonnetta, sekä sen merkitystä erityisesti tapahtumajärjestämisessä.

Perehdyttämisellä varmistetaan liiketoiminnallisten tavoitteiden onnistumista. Hyvän perehdytyksen tuloksena työntekijä näkee oman osansa laajemmassa kokonaisuudessa. Hyvä perehdyttäminen on suunnitelmallista ja sillä tulee olla tavoitteet. Laadukkaan perehdyttämisen avulla uusi työntekijä pystyy selviämään työssään mahdollisimman nopeasti itsenäisesti.

Hyvän perehdyttämisen määrittelee myös yrityksen tai organisaation asiakas, kun hän arvioi saamaansa palvelua ja sen laatua. Niinpä perehdyttämistä suunnitellessa tulee huomioida myös asiakaspalvelun ja asiakaskokemuksen tärkeys. Henkilökunnan ja vapaaehtoistyöntekijöiden toiminta sekä vuorovaikutustilanteet vaikuttavat keskeisesti hyvään asiakaspalveluun ja tapahtuman onnistumiseen. Organisaation tehokkuus ja asiakkaille tarjottujen palvelujen taso ovat voimakkaasti riippuvaisia työntekijöiden suorituskyyvistä. Kouluttaminen ja perehdyttäminen ovat järjestäjän ainoa keino hallita henkilökunnan ja asiakkaan kohtaamisia. Näistä kohtaamisesta muodostuu tapahtuman todellinen laatu. Kun henkilökunta on valmistautunut kohtaamaan asiakastilanteet, asiakkaiden tyytyväisyydelle ja odotusten täyttymiselle on paremmat edellytykset.

Vapaaehtoistyöntekijöitä perehdytettäessä tulee huomioida, että vapaaehtoistyön luonne poikkeaa palkallisesta työstä ja sen määrittelyissä korostetaan, että sitä tehdään tavallisen ihmisen tiedoin, hyödyntäen omaa elämäkokemusta ja persoonaa. Tutkimuksessa vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttämistä tarkasteltiin erityisesti tapahtumajärjestämisen näkökulmasta. Koulutuksen ja perehdyttämisen laajuuteen vaikuttaa tapahtuman luonne sekä tapahtuman kertaluontoisuus tai jatkuvuus. Lisäksi vapaaehtoisten määrä vaikuttaa perehdyttämisen suunnitteluun. Perehdyttämistä suunniteltaessa ja toteutettaessa tulee huomioida, että tapahtumissa työkentelevien vapaaehtoisten perehdyttämiseen on yleensä vähän aikaa. Niinpä heitä perehdytettäessä on keskityttävä työn kannalta oleellisimpiin asioihin. Perehdyttämisen tulee olla käytännönläheistä, sillä silloin se tukee parhaiten vapaaehtoistyön perustehtäviä, jotka liittyvät asiakaskohtauksiin ja vuorovaikutustilanteisiin. Vapaaehtoisten työntekijöiden tulee tietää oma roolinsa, se mitä heiltä odotetaan ja miten heidän toimintansa edistää tapahtuman laadukasta toteutumista.

Perehdyttäjän työtä helpottaa, jos vapaaehtoisiksi saadaan tekijöitä, jotka ovat työskennelleet vastaavissa tehtävissä aiemmin. Vapaaehtoistyövoimassa on kuitenkin myös paljon vaihtuvuutta ja sitä varten tärkeimmistä asioista kannattaa luoda perehdyttämisaineistoa, esimerkiksi muistilistan

muodossa. Vapaaehtoistyöntekijää motivoi muun muassa tunne siitä, että hän on tärkeä, hän voi kehittyä ja tehdä tärkeää työtä. On siis tärkeää muistaa koko prosessin ajan tunnustaa vapaaehtoistyöntekijän tärkeys ja kiittää työpanoksesta.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Aineiston hankinnassa käytettiin teemahaastatteluja ja osallistuvaa havainnointia. Haastateltaviksi valittiin vapaaehtoistyöntekijöitä, jotka olivat työskennelleet ensi kertaa Salpausselän kisoissa 2016 akkreditointitoimistossa, sekä kisaorganisaation edustajia. Lisäksi työskentelin harjoittelussa kisaorganisaation toimistolla logistiikkaosastolla ja toimin kisojen ajan koordinaattorina akkreditointitoimistolla. Helmikuussa 2016 järjestetyt Salpausselän kisat olivat esikisat, joissa kerättiin laajasti asiakaspalautetta ja testattiin useita asioita vuoden 2017 juhlakisoja varten.

Salpausselän kisat olivat laajuudeltaan pienemmät kuin tulevat MM-kilpailut, joten vapaaehtoisten perehdyttämiseen käytössä oleva budjetti ja resurssit olivat myös rajoitetummat. Haastatteluista selvisi, että akkreditointitoimistossa työskentelevien vapaaehtoisten perehdyttämisessä löytyy kehitettävää. Vapaaehtoistyöntekijät eivät tienneet työhönsä kohdistuvia tavoitteita ja odotuksia. Jatkossa vapaaehtoisille tulee kertoa selkeämmin työn tavoitteet ja odotukset. Tämä helpottaa oman roolin hahmottamista ja vähentää työn aloitukseen liittyvää epävarmuutta. Haastatellut vapaaehtoistyöntekijät toivoivat yksityiskohtaisempaa akkreditointiprosessiin tutustumista ensin teoriassa ja käytännön toimien kautta. Koska akkreditointitoimistossa oli töissä paljon ensikertalaisia, perehdyttämiselle ja työnopastamiselle olisi tarvittu enemmän aikaa. Kertomalla perehdyttämiskoulutuksessa tarkemmin akkreditointiin liittyvistä vaiheista ja järjestämällä ennen kisoja muutamina viikonloppuina työpajoja, joissa tehdään jo käytännön tehtäviä, voidaan nopeuttaa ja varmentaa vapaaehtoisten oppimista. Samassa yhteydessä tulisi opastaa toimivimpiin työtapoihin ja järjestelmällisyyteen. Akkreditointikortit jakaantuvat moniin eri ryhmiin, joiden mukaan kortit järjestetään ja luovutetaan, joten pelkästään tiskin ja tavaroiden jär-

jestelmällisyys nopeuttaa työskentelyä ja vähentää virheiden mahdollisuutta. Työvuorolistoja laadittaessa tulisi huomioida, että vuorossa on aina myös vapaaehtoinen, jolla on aiempaa kokemusta akkreditointitoimistossa työskentelystä. Lisäksi työvuorosuunnittelussa tulee huomioida, että vuorot menevät osittain päällekkäin, jotta vuoron vaihtuessa ehditään päivittää tilanne seuraavalle työntekijälle.

Vapaaehtoiset toivoivat enemmän taustatietoa esimerkiksi tapahtuma-alueen aluejaoista ja muista akkreditointitoimistosta kysytyistä asioista. Haasteena on suuren tietomäärän omaksuminen lyhyessä ajassa. Perehdyttämiskoulutusta laadittaessa tulisikin tarkoin miettiä mitkä asiat on oleellista nostaa esille ja ketkä ovat yhteishenkilöt, joilta lisätietoja asioista voi tiedustella. Lisäksi vapaaehtoisia tulisi kannustaa omatoimiseen tiedonkeräämiseen. Esille nousseet kehityskohteet ovat asioita, joita pystytään parantamaan suunnitelmallisuudella ja järjestämällä perehdyttämiselle ja työnohjaukselle riittävästi aikaa. Saadut tutkimustulokset tukivat hyvin teoriaosuuden tietoa perehdyttämisen suunnittelusta ja perehdyttämisen merkityksestä asiakaspalvelun laatuun.

Akkreditointitoimistossa Lahti 2017 MM -kisojen aikana työskentelevien vapaaehtoisten perehdyttämisopas valmistui syyskuussa 2016. Tämän jälkeen päivitän opasta muun muassa karttakuvilla ja tiedoilla, jotka vahvistuvat lähempänä tapahtumaa. Oppaan sisällön suunnittelussa on hyödynnetty tutkimuksen teorial tietoa sekä teemahaastaatteluiden tuloksia. Opas täydentää akkreditointitoimistossa työskentelevien vapaaehtoistyöntekijöiden koulutusta. Opinnäytetyöhön siitä on liitetty sisällysluettelo. Koska kaikille vapaaehtoistyöntekijöille järjestetään koulutus, jossa käydään kisojen yleisinfoon ja asiakaspalveluun liittyviä asioita, keskitytään perehdyttämisoppaassa pääasiassa akkreditointitoimistolla tarvittaviin tietoihin. Perehdyttämisopas on Power Point - tiedostona ja sitä on helppo jakaa sähköisessä muodossa akkreditointitoimiston vapaaehtoisille. Myös koulutuspäivän sektorikohtainen teoriaosuus perustuu tähän perehdyttämisoppaaseen.

Opinnäytetyön aihe on tärkeä, sillä vapaaehtoistyöllä on merkittävä rooli hyvinvointiyhteiskunnan palvelujärjestelmässä. Merkittävä osa tapahtumista järjestetään vapaaehtoistyöntekijöiden voimin. Hyvällä perehdyttämisellä voidaan vaikuttaa tapahtuman onnistumiseen ja asiakaspalvelun laatuun. Lahti 2017 MM -kisojen palvelulupaus on ”Kisat joissa kaikilla on hyvä olla”, joten suunnitelmallinen vapaaehtoistyöntekijöiden perehdyttäminen vie osaltaan kohti tätä tavoitetta.

LÄHTEET:

Painetut lähteet:

Grönroos, C. 2003. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Iiskola-Kesonen, H., 2004. Mitä, miksi, kuinka? Käsikirja tapahtumajärjestäjille. Helsinki: Suomen liikunta ja urheilu ry.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudamus.

Lempinen, S. 2015. 250 000 lippua määrää tahdin. Etelä-Suomen sanomat 12.11.2015.

Lepistö, I. 1998. Työhön perehdyttäminen - taidon ja laadun varmistaja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Mallen, C. & Adams, L. Sport, 2008. Recreation and tourism event management. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Mykkänen-Hänninen, R. 2007. Vapaaehtoistyön rajapinnoilla. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.

Porkka, S. 2009. Työn ohjaamisen taito: Oppikirja vapaaehtoistyön työ-ohjaajalle. Helsinki: Suomen mielenterveysseura.

Salpausselkä Lahti Ski Games. 2016. Toimitsijaopas.

Tum, J., Norton., P & Wright, J. 2006. Management of Event Operations. Oxford: Elsevier Butterworth- Heinemann.

Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Helsinki: Talentum.

Elektroniset lähteet:

Atos. 2016. Rion kesäolympialaiset 2016. Kisat numeroina [viitattu 8.4.2016]. Saatavissa: http://fi.atos.net/content/dam/fi/images/Olympics_FOC/Olympiagrafiikka_Atos_both.jpg

Kansalaisareena Ry. 2015. Vapaaehtoistyö Suomessa 2010 ja 2015 [viitattu 12.5.2016]. Saatavissa: http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistyo_Suomessa_2010ja2015.pdf

Konttinen, E. 2015. Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali. Kolmas sektori. Jyväskylän yliopisto [viitattu 20.5.2016]. Saatavissa: <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/kolmas-sektori>

Lahti2017a. 2016. Lahti2017 MM-kisat ovat juhlakisat [viitattu 11.5.2016]. Saatavissa: <http://www.lahti2017.fi/>

Lahti2017b. 2016. Vapaaehtoiseksi [viitattu 11.5.2016]. Saatavissa <http://www.lahti2017.fi/vapaaehtoiseksi>

Lahti 2017c. 2016. Organization. Powerpoint-materiaali.

Lahti Region. 2016. Lahti Region yhtiö [viitattu 4.6.2016]. Saatavissa: <http://www.lahtiregion.fi/yhtio>

Lamk. 2007. Hyvä perehdytys -opas. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu [viitattu 2.6.2016]. Saatavissa: <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamis-opas.pdf>

Saarikko, S. 2013. Uuden työntekijän perehdytys - näin se käy. Talouselämä. 17.11.2013 [viitattu 10.5.2016]. Saatavissa: <http://www.talouselama.fi/uutiset/uuden+tyontekijan+perehdytys++nain+se+kay/a2215606>

Tilastokeskus. 2011. Ajankäyttötutkimus 2009. Osallistuminen ja vapaaehtoistyö [viitattu 5.4.2016]. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/akay/2009/04/akay_2009_04_2011-09-16_kat_002_fi.html

Tilastokeskus. 2016. Virsta. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot [viitattu 23.5.2016]. Saatavissa: <http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07>

Suulliset lähteet:

Henkilöstöpäällikkö. Lahti 2017- kisaorganisaatio. Keskustelu 19.5.2016

Logistiikkapäällikkö. Lahti 2017- kisaorganisaatio. Haastattelu 29.4.2016

Vapaaehtoispäällikkö. Lahti 2017- kisaorganisaatio. Haastattelu 29.4.2016

Vapaaehtoistyöntekijä 1. Haastattelu 21.4.2016

Vapaaehtoistyöntekijä 2. Haastattelu 27.4. 2016

Vapaaehtoistyöntekijä 3. Haastattelu 28.4.2016

Vapaaehtoistyöntekijä 4. Haastattelu 3.5. 2016

LIITTEET

Liite 1. Perehdyttämisen tarkistuslista (mukaillen Kangas & Hämäläinen, 2008, 34–39.)

YRITYS, SEN TOIMINTA JA ASIAKKAAT
Yrityksen toiminta-ajatus, liike- ja palveluidea
Asiakkaat ja heidän odotuksensa
Lisätietoa yrityksestä (esitteet, nettisivut)

YRITYKSEN ORGANISAATIO JA HENKILÖSTÖ
Eri yksiköt, keskeiset henkilöt eri yksiköissä
Työnopastaja ja hänen sijaisensa

TOIMINTATAVAT YRITYKSESSÄ
Yrityksen arvot
Mitä henkilöstöltä odotetaan?
Ulkoinen olemus, käytös, työasu, pukeutuminen
Asiakaspalvelu
Puhelimen ja tietotekniikan käyttö (työasiat, tietoturvallisuus, yksityisasiat)
Vaitiolovelvollisuus (yrityksen asiat ja asiakkaiden asiat), salassapito
Henkilöstöedut

TYÖVUOROT
Työajat ja -vuorot, vuoronvaihto, tauot
Poissaoloista sopiminen/ ilmoittaminen

TYÖPAIKAN TILAT, TYÖSKENTELY-YMPÄRISTÖ
Työpaikan sijainti, kulunvalvonta
Esimies, työtoverit, heidän tehtävänsä
Asiakkaat, muut sidosryhmät
Yksikön toimintatavat
Oma työpiste, kulkutiet, hätäpoistumistiet, sosiaalityötilat
Pysäköinti
Siisteys, järjestys
Ympäristöasiat, jätehuolto
Muut yksiköt ja niiden sijainnit

Jatkuu sivulla 64

OMA TEHTÄVÄ
Omat tehtävät ja vastualueet, työohjeet
Oman työn tavoitteet ja laatu
Oman työn merkitys kokonaisuuteen, sisäinen yhteistyö
Koneet, laitteet, työvälineet (käyttöohjeet, häiriötilanteet, huolto)
Työasennot ja -liikkeet, kalusteiden ja työvälineiden säätäminen
Epäkohdista ja vioista ilmoittaminen
Mistä/ keneltä saa lisätietoa tehtävästä ja tukea työskentelyyn

KOULUTUS JA SISÄINEN TIEDOTTAMINEN
Perehdyttämisaineisto ja sen käyttö
Sisäisen tiedottamisen kanavat

TURVALLISUUSASIAT
Omaisuuuden suojaus, valvontajärjestelmä
Toiminta uhka- ja väkivaltatilanteessa
Pelastussuunnitelma, toiminta tulipalossa ja muussa onnettomuudessa
Ensiapukaappi, ensiapuohjeet, toiminta tapaturmassa ja sairaskohtauksessa

Liite 2. Teemahaastattelurunko

VAPAAEHTOISTYÖNTEKIJÄT:

Vapaaehtoisten perehdyttämisen tila kisaorganisaatioissa

- Miten akkreditointitoimiston toiminta oli vapaaehtoisten mielestä toteutettu?
- Miten perehdyttäminen hoidettiin esikisoissa (Salpausselän kisat 2016)?
- Tiesitkö omaan työhösi kohdistuvat odotukset?
- Mistä asioista vapaaehtoiset olisivat kaivanneet lisätietoa?

Vapaaehtoisten perehdyttämisen kehittämiskohteita

- Mitä vapaaehtoiset toivoisivat perehdyttämiseltä?
- Mitä kehitettävää perehdyttämisessä on?
- Miten perehdyttäminen tulisi hoitaa, jotta siitä olisi eniten hyötyä?
- Miten opit parhaiten uuden (vapaaehtoistyössä) tarvittavan tiedon?

Perehdyttäminen/ asiakaspalvelun laatu

- Mitä hyviä asiakaspalvelukokemuksia jäi mieleen → mistä sai kiitosta?
- Mitä huonoja asiakaspalvelukokemuksia jäi mieleen → mistä tuli palautetta?
- Miten perehdyttäminen vaikuttaa omaan motivaatioon?
- Miten perehdyttäminen vaikuttaa asiakaspalveluun?

Perehdyttämisaikataulu ja tulevat LAHTI2017- kisat

- Oletko työskennellyt muissa vapaaehtoistyötehtävissä? Mikä motivoi?
- Milloin ja miten perehdyttäminen pitäisi järjestää, jotta siitä olisi eniten hyötyä?
- Aiotko hakea vapaaehtoiseksi Lahti MM 2017- kisoihin?

LOGISTIIKKAPÄÄLLIKKÖ JA VAPAAEHTOISPÄÄLLIKKÖ:

Vapaaehtoisten perehdyttämisen tila kisaorganisaatioissa

- Mitkä ovat perehdyttämisen tavoitteet?
- Mitkä ovat perehdyttämisen tärkeimmät hyödyt kisaorganisaation ja asiakkaan näkökulmasta?
- Miten perehdyttäminen hoidettiin Salpausselän kisoissa 2016?

Vapaaehtoisten perehdyttämisen haasteita/kehittämiskohteita

- Mitä kehittämiskohteita perehdyttämisessä on?
- Mitä haasteita vapaaehtoisten perehdyttämisessä on?

Perehdyttäminen > < asiakaspalvelun laatu

- Miten perehdyttäminen vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun?
-

Perehdyttämisaikataulu, perehdyttämisoppaan sisältö ja tulevat LAHTI2017- kisat

- Mitä asioita perehdyttämisessä tulee huomioida?
- Aikataulut?
- Mitä asioita perehdyttämisoppaan tulisi sisältää?
- Mitä vapaaehtoisten yleiskoulutukseen on suunniteltu? Miten yleiskoulutus ja sektorikohtainen koulutus tukevat parhaiten toisiaan?

SISÄLLYSLUETTELO

Koulutuksen sisältö.....	3
--------------------------	---

YLEISTÄ KISOISTA

Arvot.....	4
Visio.....	5
Faktoja kisoista.....	6
Mikä tekee hyvän tapahtuman?.....	8
Asiakaspalvelu MM-kisoissa.....	9
Organisaatio.....	10

VAPAAEHTOISENA TOIMIMINEN

Vapaaehtoiset viestinviejinä.....	12
Vastineeksi vapaaehtoisille.....	13

MM- AKKREDITOINTI

Akkreditoinnin merkitys.....	14
Akkreditointitoimistojen pohjapiirrokset.....	15
Akkreditointitoimistojen aukioloajat.....	16
Työvuorot.....	17
Tavoitteet ja odotukset.....	18
Kulkurajoitetut alueet.....	19
Akkreditoitavat ryhmät.....	21
Akkreditointitietojen keräys.....	22
Tietojärjestelmä.....	23
Akkreditoinnin työtehtävät.....	24
Vastuuhenkilöt.....	28
Akkreditointiin lähimmin liittyvät osa-alueet.....	29