

Hilkka Lehto

# VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN TAPAHTUMAPROSESSISSA

Case Siilinjärven seurakunta

Opinnäytetyö  
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen


Huhtikuu 2013



**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

# KUVAILEHTI

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<p><b>Opinnäytetyön päivämäärä</b></p> <p>3.5.2013</p>	
<p><b>Tekijä(t)</b></p> <p>Hilkka Lehto</p>	<p><b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b></p> <p>Palvelujen tuottaminen ja johtaminen</p>	
<p><b>Nimeke</b></p> <p>Viestinnän kehittäminen tapahtumaprosessissa – case Siilinjärven seurakunta</p>		
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Opinnäytetyö on kehittämistyö Siilinjärven seurakunnalle. Työn tarkoituksena oli tuoda esille niitä asioita, jotka hidastavat tai ovat esteenä tiedon kulussa tapahtumien järjestämisen aikana. Kehittämistyön keskeinen kysymys, tutkimusongelma oli, kuinka saadaan riittävän ajoissa tarvittavat tiedot kiinteistöhenkilökunnan tietoisuuteen tapahtumaprosessin aikana.</p> <p>Kehittämistyön viitekehyksenä oli tapahtumien järjestäminen, yhteisöviestintä ja palvelu. Työn ensisijainen näkökulma oli kiinteistöhenkilökunnan näkökulma, mutta aihetta tarkasteltiin useasta näkökulmasta.</p> <p>Teoriassa ilmiötä lähestyttiin kolmelta suunnalta: tapahtuman järjestäminen, yhteisöviestintä ja palvelu. Kehittämistyössä kerättiin aineistoa erilaisilla menetelmillä: häiriöpäiväkirja, teemahaastattelu ja Benchmarking-vierailu. Tuloksia vertailtiin keskenään ja pohdittiin niiden liittymistä toisiinsa: aiheutuvatko kiinteistöhenkilökunnan kokemat häiriöt tapahtumien järjestelyjen aikana työalojen ongelmista vai muista syistä. Havaintoja peilattiin kahden seurakunnan Benchmarking-vierailuihin.</p> <p>Kerättyjen tulosten perusteella voitiin havaita, että kiinteistöhenkilökunta ei saa riittävästi ajantasaista tietoa muilta työaloilta tapahtuman järjestämisen eri vaiheissa. Ongelmat eivät johtuneet yhdestä tekijästä, aihepiiristä eikä alasta. Viestintävajetta aiheutui inhimillisistä syistä, heikosta viestinnästä ja monista toimintatavoista.</p> <p>Tulosten perusteella laadittiin työyhteisölle selkeitä yhteisiä ohjeita tapahtuman järjestämiseen, kehitettiin viestintään uusi väline (orderi) ja laadittiin pöytäkarttoja havainnollistamaan tiloja. Liitteissä on mm. orderi, esimerkkejä pöytäkartoista ja asiakaspalautelomake. Seurakunnalle laaditut toimintaohjeet (tarjoiluvaraus, tilavaraus, sisäiset tarjoiluvaihtoehdot) ja häiriöpäiväkirjojen merkinnät eivät ole julkisia.</p> <p>Kehittämistyön avulla tuotettiin yksityiskohtaisia ja käytännöllisiä materiaaleja ko. työyhteisölle. Kehittämistyö ja sen materiaali tukevat hyvin parhaillaan käynnistynyttä seurakunnan kehittämisaikomusta. Viestintää kehittämällä voidaan parantaa työyhteisön yhteistyötä, lisätä työtyytyväisyyttä ja varmentaa palvelun laatua.</p>		
<p><b>Asiasanat (avainsanat)</b></p> <p>Tapahtuman järjestäminen, yhteisöviestintä, palvelu</p>		
<p><b>Sivumäärä</b></p> <p>61+ liitteet (6kpl)</p>	<p><b>Kieli</b></p> <p>Suomi</p>	<p><b>URN</b></p>
<p><b>Huomaus (huomautukset liitteistä)</b></p> <p>Työyhteisöön laaditut toimintaohjeet ja häiriöpäiväkirjatulokset eivät ole julkisia.</p>		


**Ohjaavan opettajan nimi**

Eeva Koljonen

**Opinnäytetyön toimeksiantaja**

Talousjohtaja Urpo Reponen  
Siilinjärven seurakunta

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the bachelor's thesis</b>  May 3, 2013	
<b>Author(s)</b>  Hilikka Lehto		<b>Degree programme and option</b>  Hospitality Management	
<b>Name of the bachelor's thesis</b> Communications development in the process of an event – Case Siilinjärvi congregation			
<b>Abstract</b>  <p>The thesis is a development for the Siilinjärvi congregation. The purpose of thesis was to reveal those things that slow down or make difficulties in the flow of information during the process of event organization. The problem discussed was: "How to obtain the necessary information in a timely manner for the service team while arranging events."</p> <p>The development frameworks were event organizing, organizational communication and service. The work was primarily seen from the facility service team's point of view, but the issue was examined from several perspectives.</p> <p>In theory, the phenomenon was approached from three directions: event organizing, organizational communication and service. The development data was collected by a variety of methods: disorder diary, theme interview and benchmarking visit. The following results were compared and their integration was discussed with each other: problems and the experiences of service team made by the problems of worked areas or by other reasons. The findings were mirrored to benchmarking visits in two congregations.</p> <p>Based on the collected results, it was clear that the service team doesn't have enough up to date timely information from other areas while organizing events. The problems were not caused by just one factor, one subject or any special area. The communication gap was caused by human factors, insufficient communication and a number of practices.</p> <p>The aim was to create common guidelines for event organizing, to design a new communication tool (order) and to describe seating charts. The appendices include among other things the order, examples of seating charts and a customer feedback form. Internal guidelines of the working community (Service booking, bookings, and internal service options) and incident report journal entries are not public.</p> <p>The development produced detailed and practical materials for the working community of congregation. The development and materials support the church's intention to make progress. Communication can be improved through the development of workplace cooperation, increased job satisfaction and verification of service quality.</p>			
<b>Subject headings, (keywords)</b> Event organizing, organizational communication, service			
<b>Pages</b> 61 pgs. + app. 6	<b>Language</b> Finnish	<b>URN</b>	
<b>Remarks, notes on appendices</b> Internal guidelines and incident report journal entries are secret.			
<b>Tutor</b> Eeva Koljonen		<b>Bachelor's thesis assigned by</b> Siilinjärvi congregation CFO Urpo Reponen	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	3
2	TAUSTATIETOA.....	4
	2.1 Kirkon perustehtävä ja arvo .....	4
	2.2 Toimintastrategia 2012 - 2016 ja sen tavoitteet .....	5
	2.3 Seurakunnan toimitilat ja työalat .....	6
	2.4 Kirkollisten tapahtumien tilastotietoa .....	7
	2.5 Kiinteistöhenkilökunnan toiminta seurakuntatyössä.....	8
3	TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN .....	10
	3.1 Onnistunut tapahtuma .....	10
	3.1.1 Strategiset kysymykset: .....	11
	3.1.2 Operatiiviset kysymykset:.....	12
	3.2 Tapahtuman lähtökohdat.....	14
	3.3 Tapahtumaprosessi .....	15
	3.1.1 Suunnitteluvaihe .....	15
	3.1.2 Toteutusvaihe .....	17
	3.1.3 Jälkivaihe .....	20
4	YHTEISÖVIESTINTÄ.....	22
	4.1 Yhteystoiminta .....	23
	4.2 Tiedotustoiminta .....	24
	4.3 Viestintävaje.....	24
	4.4 Yhteisökulttuuri.....	25
	4.5 Yhteisöilme eli imago .....	26
	4.6 Laatu ja etiikka yhteisöviestinnässä .....	29
5	PALVELU.....	30
	5.1 Mitä palvelu on .....	30
	5.2 Palvelun laatu .....	31
	5.2.1 Palvelun laatutekijät.....	32
	5.2.2 Palvelun kannattavuus .....	33
	5.2.3 Palvelun laadun parantamisen kustannukset.....	34
	5.3 Palveluajatus ja palvelutarjooma.....	34
	5.4 Erilaiset näkökulmat.....	35
	5.5 Totuuden hetki palvelussa.....	36
	5.6 Sisäinen markkinointi.....	37

6	SEURAKUNNAN SISÄINEN VIESTINTÄ TAPAHTUMAPROSESSISSA....	39
7	TIEDONHANKINTA KEHITTÄMISTYÖHÖN .....	40
	7.1 Häiriöpäiväkirjanpito .....	40
	7.2 Teemahaastattelu.....	41
	7.3 Benchmarking vierailut.....	41
8	KERÄTTYJEN TIETOJEN TULOKSET .....	42
	8.1 Kiinteisöväen kokemat ongelmat.....	43
	8.2 Henkilökunnan kokemukset.....	47
	8.3 Benchmarking vierailujen havainnot .....	48
	8.4 Yhteenveto tuloksista .....	52
9	LAADITUT MATERIAALIT .....	53
	9.1 Pöytäkartat.....	53
	9.2 Ohjeet .....	54
	9.3 Ateriapalvelujen tarkennukset.....	54
	9.4 Orderi .....	55
10	POHDINTA .....	55
	LIITTEET.....	60
	Liite 1 Tapahtuman arviointilomake.....	60
	Liite 2 Häiriöpäiväkirja .....	60
	Liite 3 Pöytäkartta .....	60
	Liite 4 Pöytäkartta .....	60
	Liite 5 Tapahtuman järjestäminen.....	60
	Liite 6 Orderi.....	60
	LÄHTEET.....	61

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö on sisäisen viestinnän kehittämistyö Siilinjärven seurakunnalle. Aiheen valintaan vaikuttivat omat havaintoni ja työkokemukseni seurakunnan kiinteistöhenkilökunnan parissa. Kiinteistöhenkilökunta on usein tyytymätön tapahtumista saamiinsa ajantasaistietoihin esim. tilajärjestelyihin, ohjelman kulkuun ja tarjoiluun liittyvissä asioissa.

Tämän kehittämistyön tarkoituksena on selvittää tiedon kulun vajetta ja tuoda esille niitä asioita, jotka hidastavat tai ovat esteenä tiedon kulussa tapahtumien organisoinnin aikana. Kehittämistyön tavoitteena on kehittää toimintaan menetelmiä ja laatia ohjeita, joiden avulla viestintä tapahtumaprosessin aikana paranee.

Kehittämistyön keskeinen kysymys on, kuinka saadaan riittävän ajoissa tarvittavat tiedot kiinteistöhenkilökunnan tietoisuuteen tapahtumaprosessin aikana? Tämän kysymyksen asetteluun lähtökohtana ja työn näkökulmana on kiinteistöhenkilökunnan näkökulma. Jotta tiedonkulun ongelmista saadaan riittävästi tietoa, lähestytään sitä monesta suunnasta.

Työn teoreettisena viitekehyksenä on tapahtuman järjestäminen, yhteisöviestintä ja palvelu. Teoriaosuudessa käsitellään tapahtumien järjestämistä, sen prosessien vaiheita ja mitkä ovat onnistuneen tapahtuman lähtökohdat. Viestintää tarkastellaan yhteisöviestinnän avulla. Lopuksi aihetta käsitellään palvelun ja siihen liittyvien tekijöiden kautta.

Kehittämistyön tutkimuksellisen osuuden tiedonkeruu tapahtui usealla eri menetelmällä. Kiinteistöhenkilökunnan kokemuksia tapahtumien järjestämisessä ilmenneistä häiriötekijöistä kerättiin häiriöpäiväkirjoilla. Seurakunnan työalojen tietoutta, kokemuksia ja toiveita selvitettiin teemahaastattelulla, keskustelemalla aiheesta kehittämistyöryhmässä. Jotta saatiin tietoa asioiden peilaamiseen, tehtiin Benchmarking – vierailuja kahteen seurakuntayhtymään.

Kehittämistyön tulosten pohjalta laadittiin runsaasti materiaalia, joista osa on julkisia ja ovat liitteenä. Liitteissä on mm. ulkoisten tapahtumien orderi, tapahtuman arviointi-

lomake, häiriöpäiväkirja-malli ja esimerkkejä laadituista pöytäkartoista. Seurakunnan henkilökunnan sisäiseen käyttöön laaditut yksityiskohtaiset toimintaohjeet ja häiriöpäiväkirjojen merkinnät eivät ole julkisia.

## **2 TAUSTATIETOA**

Siilinjärven seurakunta perustettiin virallisesti toukokuussa 1924, mutta sen syntyhistoria juontaa juurensa vuoteen 1908. Historiansa alussa seurakuntaan kuului 4000 henkilöä. Siilinjärven seurakunta on itsenäinen ja vakavarainen seurakunta, sen kirkollisvero on ollut 1,25 % jo vuodesta 1973 lähtien. Siilinjärven seurakunta on osana Suomen ev.lut. kirkkoa ja maailmanlaajaa Kristuksen kirkkoa. Se todistaa Jumalan rakkaudesta ja tarjoaa jäsenilleen kestäviä perusteita ihmisen elämään, kasvuun ja vastuuseen. (Perustietoa Siilinjärven seurakunnasta, 2013.)

Siilinjärvellä on asukkaita 21 311, joista seurakunnan jäseniä on 17575 (81,9 %). Siilinjärven väestö on melko nuorta, keski-ikä 39,4 vuotta. Alle 15-vuotiaita on 20,6 %. Kunnan väestö on hyvin koulutettua, vuonna 2010 oli 72,2 % yli 15-vuotiaista suorittanut vähintään keskiasteen ammatillisen tutkinnon (koko maa 67 %). (Perustietoa Siilinjärven kunnasta, 2012.)

Siilinjärven seurakunta järjestää monipuolista toimintaa kaikilla työaloilla. Työaloja ovat mm. yleinen seurakuntatyö, lapsityö, diakonia, lähetystyö jne. niistä tarkemmin jäljempänä. Nämä toiminnat ja tapahtumat ovat seurakunnan sisäistä toimintaa. Lisäksi seurakunnan tiloissa järjestetään lähes viikoittain asiakkaan itsensä järjestämiä omia tilaisuuksia, jotka ovat ulkoisia tilaisuuksia. Tällaisia tapahtumia ovat esimerkiksi kokoukset, koulutukset, konsertit ja syntymäpäivät. Seurakunnan tiloissa järjestetään myös perhejuhlia, jotka ovat yhdistelmä asiakkaan itsensä järjestämää perhejuhlaa ja seurakunnan toimittamaa pyhää toimitusta (kaste, häät, siunaus). Näissä tilaisuuksissa on seurakunnan työntekijä (pappi, kanttori ja suntio) mukana.

### **2.1 Kirkon perustehtävä ja arvo**

Kirkon missio, perustehtävä, on kutsua ihmisiä armollisen Jumalan yhteyteen, tuoda elämään kestävä perusta ja rohkaista välittämään lähimmäisistä ja luomakunnasta.



Suomen evankelisen kirkon arvot ovat:

#### Pyhän kunnioitus

- kunnioitamme pyhää kolmiyhteistä Jumalaa
- tunnustamme Jeesuksen Kristuksen ainoalaatuisuuden
- näemme Jumalan kuvan ihmisessä ja ihmisen syntisyyden
- tunnistamme pyhyden kaipauksen muissa uskonnoissa

#### Vastuullisuus

- huolehdimme lähimmäisistämme
- varjelemme luomakuntaa
- käytämme kaikkia voimavaroja vastuullisesti
- tavoittelemme kohtuullisuutta elämäntavoissa

#### Oikeudenmukaisuus

- taistelemme oikeudenmukaisuuden puolesta
- puolustamme heikkojen ja syrjäytyneiden oikeuksia
- ratkaisemme asiat tasapuolisesti ja kaiken tarkastelun kestävästi

#### Totuudellisuus

- puhumme rohkeasti Jumalasta
- uskomme ja elämme niin kuin opetamme
- pidämme kirkon toiminnan avoimena ja hallinnon läpinäkyvänä

Kirkon visiona on, että vuonna 2015 jäsenet näkevät kirkkonsa arvon ja kuulevat sielä Jumalan äänen. Kirkkoon tullaan löytämään vastauksia elämän suuriin kysymyksiin ja sieltä lähdetään palvelemaan Jumalan maailmaa. (Siilinjärven seurakunnan toiminta- ja taloussuunnitelma 2012 – 2014 2012, 3.)

## **2.2 Toimintastrategia 2012 - 2016 ja sen tavoitteet**

Seurakunnan toimintastrategiassa 2012 - 2016 määritellään ne painopisteet ja päätavoitteet, joihin seurakunta toiminnallaan pyrkii. Tulevaisuuden tarkastelussa otetaan huomioon seurakunnan väestön määrän ja rakenteiden muutokset, muutokset seurakunnan toimintaympäristössä ja taloudessa.

Strategiset painopisteet ja päätavoitteet:

- Kirkon strategia- ”Meidän kirkko-osallisuuden yhteisö”
- Avoin, läpinäkyvä ja aktiivinen viestintä: mm. vahvistamalla työntekijöiden ja vapaaehtoisten viestintäosaamista.
- Seurakunnallisen yhteistyön haasteet: mm. nopea reagointi mahdollisiin kunta - ja seurakuntarakennemuutoksiin.

- Kestävästä kehityksestä huolehtiminen: toiminnassa huomioidaan ekologisuus ja ympäristöarvot.
- Motivoitunut, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö: johtamisen kehittäminen, tehtävänkuvien kirkastaminen, ammattitaidon ylläpitämisen kannustaminen.
- Talouden vakauden ylläpitäminen: mm. tuloveroprosentin säilyttäminen ennallaan, velattomuuden säilyttäminen.
- Seurakunnalla on asianmukaiset tilaresurssit toimintaansa varten: mm. kiinteistökanasta huolehtiminen ja korvausinvestointien toteuttaminen.

(Siilinjärven seurakunnan toiminta – ja taloussuunnitelma 2012 – 2014 2012, 8.)

### 2.3 Seurakunnan toimitilat ja työalat

Siilinjärvi sijaitsee Pohjois-Savossa, Kuopion kaupungista 26 km pohjoiseen. Siilinjärven seurakunta järjestää toimintaa kolmessa omassa kohteessa. Kirkonkylällä sijaitsee kirkko ja seurakuntatalo, 13 km päässä etelään sijaitsee Vuorelan seurakuntakeskus sekä kirkonkylältä länteen 18 km päässä sijaitsee seurakunnan omistama Ruokoniemen leirikeskus, jossa on myös kappeli. Siilinjärven seurakunnassa työskentelee 55 henkilöä eri työtehtävissä. Seurakunnan toimintaa ja palvelua tarjoavat monet työalat:

- Yleinen seurakuntatyö (papit)
  - Yleinen seurakuntatyö käsittää jumalanpalvelusten ja pyhien toimitusten (kaste, konfirmaatio, vihkiminen, siunaus) toimittamisen sekä muiden seurakuntatilaisuuksien ja aikuistyön tehtäväalueet. Tehtävänä on vahvistaa jäsenten kristittyä identiteettiä.
- Tiedotus ja viestintä (tiedottaja)
  - Tiedotustoiminnan tehtävänä on luoda myönteistä julkisuuskuva seurakunnasta, välittämällä avointa ja monipuolisesti tietoa seurakunnan sanomasta, toiminnasta, hallinnosta ja taloudesta.
- Hallinto (kirkkoherranvirasto, taloustoimisto)
  - Kirkkoherranvirasto ja keskusrekisteri pitävät kirkonkirjoja (jäsenet, kastetut, konfirmoidut, vihityt, kuolleet, haudatut, muuttaneet) ja huolehtivat arkistoinnista. Kirkkoherranvirasto hoitaa tilojen varaamisen ulkopuolisille asiakkaille. Taloustoimisto tuottaa seurakunnan maksuliikenteen ja tietohallinnon palvelut. Henkilöstöhallinto tuottaa palkanlaskentaan, työpaikkaruokailuun, työsuojeluun ja työterveyshuoltoon liittyviä palveluja.
- Lapsi- ja perhetyö (lastenohjaajat, lapsityönohjaaja)
  - Lapsi- ja perhetyö järjestää toimintaa lähinnä alle kouluikäisille lapsille ja heidän perheilleen, mm. päiväkerho, perhekerho, iltapäiväkerho ja tapahtumat. Lapsityön tehtävänä on edistää lasten ja perheiden kristillistä kasvatusta.

- Varhaisnuoriso- ja nuorisotyö (nuorisotyöntekijät)
  - Varhaisnuoriso- ja nuorisotyö järjestävät toimintaa kouluikäisille, erilaisten harrastekerhojen ja ajanvietemahdollisuuksien muodoissa, sekä rippikouluja yhdessä muiden työalojen kanssa.
- Musiikkityö (kanttorit)
  - Musiikkityö ylläpitää seurakunnan musiikkitoimintaa, vastaten musiikista seurakunnan toimituksissa ja tilaisuuksissa. Tehtävänä on opettaa rippikouluissa, hoitaa musiikkikasvatustyötä ja edistää musiikin käyttöä seurakunnan toiminnoissa.
- Diakoniatyö (diakoniatyöntekijät)
  - Diakonia on seurakunnan järjestämää palvelu – ja avustustyötä, erityisesti heikommassa asemassa oleville, joiden hätä on suurin tai joita ei muulla tavalla auteta. Sen toiminta on hyvin monimuotoista sisältäen mm. sairaanhoidollisia, sielunhoidollisia ja taloudellisia palvelumuotoja.
- Lähetystyö (lähetys sihteeri)
  - Lähetystyöhön kuuluu evankeliumin julistaminen, diakoninen palvelu, kansainvälinen yhteistyö sekä toimintaa taloudellisen, yhteiskunnallisen ja oikeudenmukaisuuden toteutumiseksi. Sen painopiste on siellä missä avun tarve on suurin. Lähetystyö pohjautuu paljolti vapaaehtoisten toimintaan.
- Hautaustoimi (haudankaivaja, puutarhuri)
  - Hautaustoimen tehtävä on huolehtia palvelujen tarjoamisesta lain ja asetusten mukaisesti kunnioittaen vainajia ja tukien omaisia. Hautausmaakiinteistöjen tehtäväalueen tarkoituksena on hoitaa ja ylläpitää hautausmaita ja niillä olevia kiinteistöjä sekä vaalia hautausmaita puistomaisina rauhan tyysijoina.
- Kiinteistö- ja keittiötoimi (emännät, siivoajat, suntiot)
  - Kiinteistötoimi vastaa seurakunnan omistamien rakennusten ja tilojen huollosta ja ylläpidosta eri työalojen järjestämää toimintaa varten. Keittiötoimi tuottaa seurakunnan omien työmuotojen ravitsemuspalvelut ja lisäksi keittiötoimi vastaa seurakunnan tilojen puhtaudesta ja viihtyisyydestä.

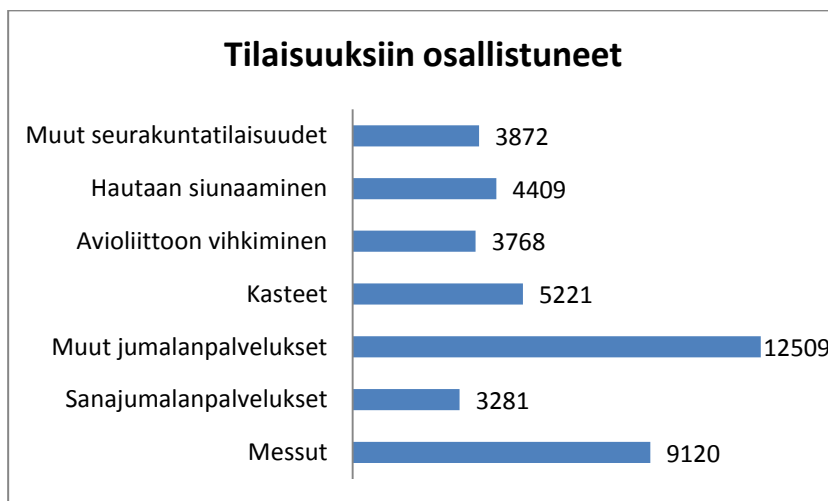
(Siilinjärven seurakunnan toiminta – ja taloussuunnitelma 2012 – 2014, 2012, 8.)

## 2.4 Kirkollisten tapahtumien tilastotietoa

Seurakunnat tilastoivat tarkasti kirkollisia toimituksia. Taulukosta 1. on nähtävissä Siilinjärvellä vuonna 2012 tapahtuneiden kirkollisten toimitusten määrä, yhteensä 713 kpl. Taulukosta 2. on nähtävissä edellä mainittuihin tilaisuuksiin osallistuneiden määrä, 42 180 henkilöä. (Kaijanen, Siilinjärven seurakunnan tilastot 2012, 2013.) Seurakunnan muista tapahtumista ja tilaisuuksista ei ole saatavilla luotettavaa tilastotietoa.



**TAULUKKO 1.** Kirkolliset toimitukset 2012 (Kaijanen, 2013)



**TAULUKKO 2.** Kirkollisiin tilaisuuksiin osallistuneiden henkilöiden määrä vuonna 2012. (Kaijanen, 2013).

## 2.5 Kiinteistöhenkilökunnan toiminta seurakuntatyössä

Kiinteistötoimi on seurakunnan toiminnan tukipalvelua. Sen ensisijainen tehtävä on huolehtia seurakunnan omistamien kiinteistöjen ja toimitilojen puhtaudesta ja kunnossapidosta sekä ateriapalvelujen tuottamisesta seurakunnan sisäiseen toimintaan. Kiinteistötoimi osallistuu eri työalojen kanssa yhteistyössä erilaisten tapahtumien järjestykseen. Koska kiinteistöhenkilökunta työskentelee lähellä asiakkaita useassa kohteessa ja monessa vuorossa, niin viestintä on merkittävässä roolissa asiakaspalvelun laadun ja tapahtuman kokonaisuuden hallittavuuden kannalta.

Kiinteistöhenkilökuntaan kuuluu 11 työntekijää. Keittiö- ja siivoustiimissä työskentelee kolme emäntää, keittäjä ja kaksi siivojaa. Lisäksi tiimissä työskentelee kolme suntiota, haudankaivaja ja puutarhuri.

Tilaisuuksia ennen suntiot vastaavat tilojen järjestyksestä ennalta sovittujen toiveiden mukaan, huolehtien kaikkien tarvittavien laitteiden ja järjestelyjen toimivuudesta. He vastaavat pyhien toimitusten esivalmisteluista kirkossa (kukat, kynttilät, virret, ehtool-liskalusto) ja sakraalitilojen siisteydestä. Suntiot vastaavat seurakunnan tilojen kiinteistötekniikan toiminnasta ja ulkoalueiden kunnosta (siisteys, turvallisuus, liputus). Lisäksi he avustavat tapahtumajärjestäjiä ja asiakkaita.

Emännät vastaavat tilaisuuksien tarjoilun hankinnoista, valmistuksesta ja tarjoilusta, sekä pyydettyä tarjoilun suunnittelusta. Toisinaan tapahtuman isäntänä toimivan työalan työntekijät ovat apuna tarjoilussa, mutta suuremmissa tarjoiluissa apuna on seurakunnan vapaaehtoisia jäseniä. Tilan somistaminen teeman tai toiveiden mukaan, asiakkaiden palveleminen ja heidän toiveidensa huomioiminen aterioinnin aikana kuuluvat emäntien toimenkuvaan. Emäntien vastuulla ovat keittiötilat ja -laitteet, sekä ruokailutilojen siisteydestä huolehtiminen.

Siivoajat huolehtivat seurakunnan tilojen puhtaudesta, siivouksiin osallistuu tarvittaessa keittiöhenkilökunta. Yleensä tilat pyritään siistimään välittömästi tilaisuuksien jälkeen, poikkeuksena myöhäiset iltatapahtumat. Kirkolliset tilat järjestellään mahdollisuuksien mukaan heti entiselleen, koska niiden tilojen tulisi olla aina käyttövalmiina ja moitteettomassa kunnossa.

Haudankaivaja osallistuu hautaustoimen töiden lisäksi ulkoalueiden kunnossapitoon kaikissa kohteissa tarpeen mukaan. Seurakuntapuutarhuri huolehtii hautausmaiden ja viheralueiden kunnossapidosta yhdessä kausityöntekijöiden kanssa sekä seurakunnan ympäristöasioista.

### 3 TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN

Seurakunnassa järjestetään paljon erilaisia tapahtumia, tilaisuuksia. Yleensä termiä tapahtuma, käytetään suuremmista yleisötapahtumista. Kirjallisuus käyttää termiä tapahtuma tarkoittaen kaiken kokoisia tapahtumia ja tilaisuuksia. Seurakunnan tapahtumiin liittyy haasteena palvelu-ulottuvuus, koska tapahtuma on myös palvelu. Tässä palvelutapahtumassa asiakas on mukana aktiivisena osallistujana ja hän on tapahtuman omistaja, isäntä, järjestäjä (kaste, vihkiminen, siunaus).

Tapahtumat voidaan luokitella asia - tai viihdetapahtumiin ja niiden yhdistelmiin. Tapahtuman suunnittelun alussa järjestäjän tulisi päättää millaisesta tapahtumasta on kyse. Onko tarkoitus viihdyttää vai tarjota tietoa? Tapahtuma on aina tilaisuus, olipa se minkäkokoinen tai -tyyppinen tahansa. (Vallo & Häyrinen 2008, 58.)

Samalla kun organisaatio miettii miksi se järjestää tapahtumaa, olisi sen hyvä miettiä mitä se haluaa viestiä. Jokaisella tapahtumalla pitää olla selkeä pääviesti, joka on pysyttävä kirkkaana mielessä kaikilla, jotta sen välittäminen onnistuu. Se millaisia tapahtumia organisaatio järjestää ja mihin se osallistuu, viestii organisaatiosta ja sen arvoista. (Vallo & Häyrinen 2008, 105.)

#### 3.1 Onnistunut tapahtuma

Vallo & Häyrinen (2008,58) ovat koonneet listan perusasioista jotka tulee huomioida kaikissa tapahtumissa. Esimerkit on esitetty seurakuntatyön tapahtumien erityispiirteet huomioiden.

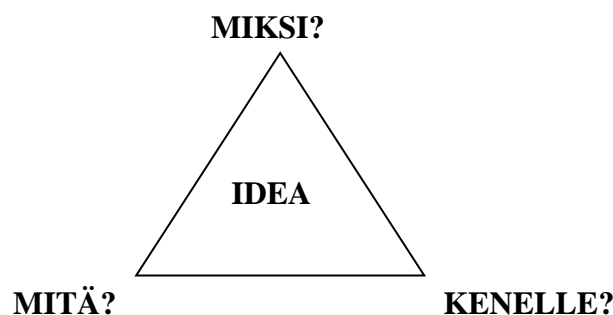
Kaikissa tapahtumissa on suunniteltava huolellisesti seuraavat perusasiat:

1. aikataulutus
2. ohjelman sisältö (kaikilla järjestelyissä mukana olevilla tiedossa etukäteen)
3. esiintyjien ammattitaito
4. ilmoittautumisen sujuvuus (riittävän ajoissa tieto osallistujista eteenpäin esim. keittiölle)

5. tekniikan toimiminen (ilmastointi, valaistus, äänentoisto, av-laitteet, varaparistot, jatkojohdot jne.)
6. tarjoilut (tapa, sujuvuus, ajankohta, tuotteet, kapasiteetti, rajoitukset)
7. osallistujien materiaali ja esitysmateriaali (yhteislaulujen sanat, askartelutarvikkeet, PowerPoint-esitykset, rekvisiitta, lavasteet)
8. isäntien toiminta (kuka? vastuut?)
9. tapahtumapaikka (somisteet ja koristelu, kalustejärjestelyt, valaistus)
10. muut käytännön asiat: (paikoitus, esiintyjien tilat, narikoiden riittävyys, avustavat henkilöt ja vapaaehtoiset työntekijät, kolehdin keräys, viestintä siitä että seurakunnan tilat ovat savuttomia - siis ei tupakointipaikkoja, muut tavallisuudesta poikkeavat toiveet toimitusten aikana).

### 3.1.1 Strategiset kysymykset:

Tapahtuman järjestäjällä pitää olla vastaukset strategisen kolmion kysymyksiin. Näistä kolmesta kysymyksestä syntyy vastauksena tapahtuman idea, loimilanka, jonka ympärille tapahtuma kudotaan. Joskus siitä voi syntyä onnistuessaan tapahtumakonsepti, jota käytetään pidempään ja jota voidaan varioida ajan mittaan. (Vallo & Häyrinen 2008, 93.)



**KUVIO 1.** Tapahtuman idean keskeiset kysymykset (Vallo & Häyrinen 2008,93).

**Miksi:**

On mietittävä, miksi tapahtuma halutaan järjestää ja mikä on sen tavoite? Jos tähän on vaikea saada vastausta, kannattaa järjestämistä vielä miettiä.

Kenelle:

Mikä on kohderyhmä, asiakassegmentti, kenelle tapahtuma järjestetään? Mitkä ovat heidän kiinnostuksen kohteet ja mahdolliset toiveet ja tarpeet? Kuinka saamme juuri heidät tavoitettua? (yhteystiedot, mainontakanavat)

Mitä:

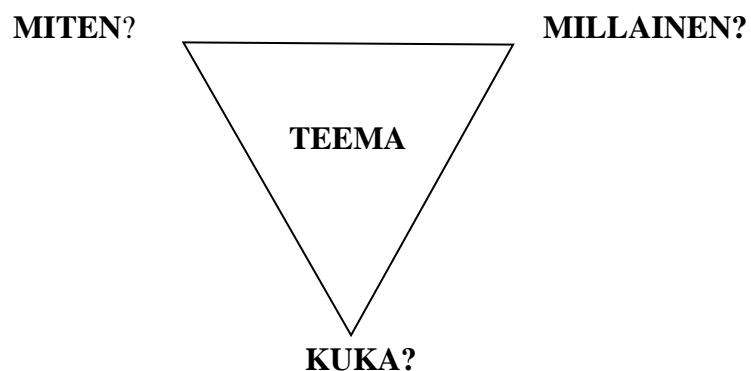
Mitä ollaan järjestämässä? (viihde? tiedotus? molemmat?)

Millainen tapahtuma on oikea, haluttu kohderyhmä ja tavoitteet huomioon otettuna?

(Vallo Häyrinen 2008,93.)

### 3.1.2 Operatiiviset kysymykset:

Vallo ja Häyrinen (2008, 95) esittävät kuinka operatiivisen kolmion kysymyksistä saadaan vastaukseksi tapahtuman teema. Tämä kolmio kuvastaa tapahtuman toteuttamista, josta on vastuussa projektipäällikkö ja hänen työryhmänsä.



**KUVIO 2.** Tapahtuman teeman keskeiset kysymykset (Vallo & Häyrinen 2008,94).



Miten:

Miten tapahtuma toteutetaan, jotta päästään tavoitteeseen ja viesti välittyy? Miten tapahtuma järjestetään niin, että idea ja teema näkyvät? Tehdäänkö itse, vai ostetaanko palveluna?

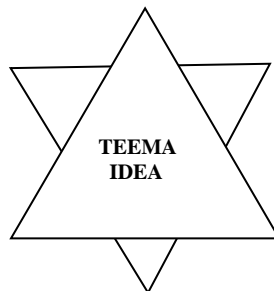
Millainen:

Millainen on tapahtuman ohjelma ja sisältö kokonaisuudessaan? Siihen vaikuttavat tapahtuman tavoitteet, kohderyhmä ja halutut viestit. Suunnittelu lähtee kohderyhmän tarkastelusta ja tuntemisesta. Löytyykö tarpeisiin vastaus omasta organisaatiosta, vai tarvitaanko valovoimaisempaa esiintyjää, puhujaa tai muita kulttuurisia esityksiä? Kaikkien kannalta on tärkeää, että ohjelman sisältö on huolella valittu kohderyhmälle toimivaksi.

Kuka:

Yhtään tapahtumaa ei pitäisi Vallon (2008,94) mukaan järjestää, jos ei tiedetä kenellä on tarve järjestää tapahtuma tai ketkä toimii isäntinä. Suunnittelun ja toteutuksen tulisi alkaa vasta, kun joku lausuu ääneen selkeän tarpeen. Tapahtumia ei pitäisi järjestää niiden järjestämisen vuoksi tai perinteen pakosta. Näin tapahtumalle löytyy aina isäntä, omistaja. Isäntänä oleminen on tapahtuman tärkein ja rankin rooli. Se on myös vaikuttamista. Jos tapahtuma menee pieleen, voi onnistunut isännöinti kuitenkin pelastaa sen. Isäntä siis kantaa vastuun ja päättää viimekädessä kaikesta.

Kun strategiset ja operatiiviset kysymykset laitetaan päällekkäin, syttyy tähti loistamaan. Onnistunut tapahtuma on kuin tähti, joka sykkii valoa ja iloa, kuvaavat asiaa Vallo ja Häyrinen (2008,97). Kun asiat ovat tasapainossa, tulee tapahtumasta tasapainoinen ja onnistunut. Sen ainutkertaisen tunnelmallisuuden voi aistia niin järjestäjät kuin osallistujat.



**KUVIO 3.** Operatiivisten ja strategisten kysymysten muodostama lopputulos (Vallo & Häyrinen 2008,97).

### 3.2 Tapahtuman lähtökohdat

Lähtökohtana voidaan pitää, että mikä tahansa tila käy tapahtuman järjestämiseen kun sitä somistetaan ja järjestellään ammattimaisesti. Kukilla, kynttilöillä ja taustamusiikilla saadaan viihtyisyyttä ja kodikkuutta julkisiin tiloihin. Paikkaa valittaessa tulee huomioida tilaisuuden luonne ja osallistujat, arvokas tilaisuus ansaitsee arvoisensa puitteet ja hauskoja juhlia jäykistää liian prameat tilat ja koristeet. Tapahtumaan tulevien osallistujien määrä tulee osata arvioida jotenkin, että tilat ovat riittävät ja toimivat suunniteltuun ohjelmaan nähden. Ulkotilaisuuksia järjestettäessä tulee aina tehdä varasuunnitelma sään varalle (sade, pakkanen, tuuli) On myös muistettava ottaa huomioon tuleeko tapahtumaan liikuntarajoitteisia, kuinka he pääsevät esteettä liikkumaan, onko avustajia? Tilojen järjestäminen pitää suunnitella ajoissa ammattilaisen mukana ollessa, jolloin kaikki asiat tulevat huomioituksi. (Vallo & Häyrinen 2008, 131.) Seurakunnan tapahtumia suunnitellessa on hyvä tiedostaa seurakunnan toimitilojen resurssien erilaisuus, mikä toimii yhdessä paikassa, ei toimi välttämättä toisaalla. Tilojen toimivuus suurten väkimäärien kanssa tulee ymmärtää ja suhteuttaa tapahtuman luonteeseen.

Tapahtuman ajankohtaan kannattaa kiinnittää erityistä huomiota. Kohderyhmänsä tunteminen on auttaa tässä asiassa. Pieni salapoliisintyö ennen ajankohdan valintaa saattaa osoittautua hyödylliseksi, ettei mitään muuta tapahtumaa olla järjestämässä samalle kohderyhmälle samaan aikaan, tai hyvin lähekkäin. (Vallo & Häyrinen 2008, 137.) Erityisesti pienellä paikkakunnalla on hyvä huomioida tämä em. seikka. Mielestäni esimerkiksi lapsiperheiden päivärytmin huomioiminen on tärkeää kun järjestetään tapahtumia ko. ryhmille. Esimerkiksi perhetapahtuman ajankohtaa suunniteltaessa on hyvä huomioida lasten päiväunet. Seurakunta on Siilinjärvellä huomioinut hienosti perheiden aikataulut ja järjestää esim. perhekirkot aamupäivällä klo 10 tai päiväunien jälkeen klo 15.

Jo suunnittelun alkuvaiheessa tulee määrittää käytettävissä oleva raha. Halvimmillaan tapahtuma tehdään omin voimin. Jos tapahtuma tehdään yhteistyössä jonkun muun kanssa, on hyvä laatia budjettikehys. Budjetin laadintaan kannattaa käyttää aiempia vastaavia projekteja laskelmien teossa. Jos budjetti on pieni, se pitää ottaa luovuuden haasteeksi, eikä pelkästään rajoitteeksi. (Vallo & Häyrinen 2008, 139.)

### 3.3 Tapahtumaprosessi

Tapahtumaprosessi on myös palveluprosessi. Tapahtumaprosessiin kuuluvat suunnitteluvaihe, toteutusvaihe ja jälkivaihe. Tuulaniemi (2011) kuvaa palveluprosessia myös teatterina. Palvelun kontaktipisteet ovat näyttämöllä ja kulisseeihin asiakas ei näe (vrt. alttari ja sakaristo). Palvelumuotoilun näkökulmasta palvelu on kuin Jazz-sävellys. Jazz on improvisoitua soittoa sovitussa sointukulussa, jonka aikana soittajat improvisoivat, havainnoivat tilanteen mukaan ja pyrkivät toimimaan toisiaan tukien ja pääsemään palvelun mukaiseen, yhteiseen sävelkulkuun. Palvelupolku kuvataan nuottivii-vastolle jossa on eripituisia tahteja (palvelutuokioita) ja eripituisia (kontaktipisteitä) ja erikorkuisia säveliä (asiakkaan kokemukset). Näistä voisin mainita jumalanpalveluksen sisältäminä esimerkkeinä kolehdin kerääminen, ehtoollisen ja saarnan. Kuten sävellyksen esittämisessä, on tapahtumista sovittava yhteisesti lainalaisuudet ja kirjattava ne ylös. Seurakunnan tilaisuudet tapahtuvat sekä näyttämöllä että kulisseeissa. Jotta kulisseeissa voidaan tehdä taustatyö oikeaan aikaan, on kaikilla oltava tilaisuuden kokonaiskäsitys hyvissä ajoin tiedossa.

#### 3.1.1 Suunnitteluvaihe

Suunnittelu on pisin ja eniten aikaa vievä vaihe. Onnistuneen tapahtuman minimi suunnitteluajaksi on arvioitu 6 vkoa, joka silloinkin tarkoittaa, että kaikki menee suunnitellusti. Suunnitteluun kuluu n. 75 % tapahtumaprosessiin käytetystä ajasta. “Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty” siis pitää paikkansa. Suunnitteluun kannattaa ottaa mukaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa kaikki ne, joiden työpanosta toteutuksessa tarvitaan. Tällöin he ovat ideoimassa mukana ja tuovat omat näkemyksensä esille, ja sitoutuvat paremmin tapahtuman järjestämiseen. (Vallo & Häyrynen 2008, 148.) Koska seurakunnan tapahtumat ovat yleensä monialaisia, olisi mielestäni suotavaa kutsua jo suunnittelukokoukseen kaikkien osallistuvien työalojen tekijät mukaan, myös kiinteistöväen edustajat.

Tapahtumabrief (Vallo & Häyrynen 2008, 149) on asiakirja, joka tarvitaan kun tehdään tapahtumaa. Siinä kootaan yhteen ns. reunaehdot, jotka ovat suunnitteluvaiheen alussa tiedossa. Tapahtumabriefistä saa vastaukset esim. seuraaviin kysymyksiin:

- Miksi tapahtuma järjestetään?
- Kenelle se järjestetään?
- Mitä järjestetään?
- Miten tapahtuma toteutetaan?
- Millainen tapahtuma järjestetään, ohjelma/sisältö?
- Ketkä toimivat isäntinä?
- Millaista tunnelmaa tavoitellaan?
- Mikä on budjetti?

Tapahtuman käsikirjoitus alkaa siitä, kun vieraat saapuvat ja loppuu siihen, kun viimeinen vieras poistuu. Tämä on tärkein työkalu tapahtumassa työskenteleville. Siinä kerrotaan mitä, milloin ja missä tapahtuu. Sen avulla saa kokonaiskäsityksen tapahtumasta ja sen laadinta kuuluu tapahtuman projektipäällikölle. Tapahtuman aikana tapahtuu niin estradilla kuin kulisseissa, äänettömästi, huomaamattomasti ja varmasti. Jokainen ammattihenkilö touhuu ja yrittää saada kaiken valmiiksi omaa H-hetkeään varten (esiintyjät, juontajat, pitopalvelu, äänentoisto). On tärkeää, että jokaisella vastuuhenkilöllä on käsikirjoitus (aikataulutettu), jotta hän voi varmistaa tapahtuman kulun. Esimerkiksi kuka on lavalla, mitä rekvisiittaa tarvitaan seuraavaksi, onko mikrofonit päällä/pois, siirretäänkö lukupulpetti syrjään ennen seuraavaa esitystä, milloin tarvitaan videotykkiä tai valkokangasta. (Vallo & Häyrinen 2008, 151.)

Lähes kaikissa tapahtumissa tulee yllättäviä käänteitä ja joudutaan tekemään tilanteen mukaan kompromisseja. Siitä ei pidä hätkähtää, vieraat eivät tiedä, mitä on oikeasti suunniteltu. He eivät murehdi sitä, mistä eivät tiedä. Tapahtuman läpiviennin kannalta on kuitenkin tärkeää, että yksi ja sama henkilö on vastuussa viimekädessä kaikista tarvittavista muutoksista. Se on luontevimmin projektipäällikkö. (Vallo & Häyrinen 2008, 151.)

Tapahtuman sujuvuus on osa tapahtuman laatua, tähän vaikuttaa miten hyvin on osattu suunnitella asioiden hoitaminen ja aikataulu. Kokemus ja matematiikka ovat avuksi tässä; kun on paljon ihmisiä tarvitaan enemmän resursseja. Jonottamista tulee ehkäistä kaikin keinoin, asiakkaan ei tulisi jonottaa turhaan. (Vallo & Häyrinen 2008, 152.) Jos mahdollista noutopöytään lisätään aloituspisteitä, viereisen tilan wc:t käyttöön

vessajonojen purkamiseen, pariovet auki ajoissa että laajemmat kulkuväylät, parkkipaikalle liikenteenohjaus ja narikkaan henkilökuntaa tehostetusti ruuhkahuippuun.

Tapahtumaprosessin ketjun vahvuus on niin vahva, kuin on sen heikoin lenkki. Toiminnallisen osan vahvuutta lujittaa riittävä tieto. Ravintola-alalla on tapahtumissa käytössä orderi eli tilausmääräys. Orderi on tarkoitettu ravintolan sisäiseen käyttöön eikä sitä jaeta asiakkaalle. Ravintolan vastaava laatii orderin asiakkaan kanssa sovituista asioista (dokumentti). Siitä käy selville yksityiskohtaisesti tilaisuuden luonne, kulku ja sisältö. Sen perusteella tehdään ennakkovalmistelut, hankitaan raaka-aineet, jaetaan ja aikataulutetaan työt, ja varataan riittävästi työntekijöitä. Orderista näkyy tarjoilun lisäksi kaikki erikoisruokavaliot, puheet ja niiden ajankohdat. Orderi vastaa kysymyksiin mitä? missä? milloin? kuka? (Karmavuo & Ursin 2002,17) Seurakunnan toimialoista kiinteistöhenkilökunta edustaa toiminnallista työalaa. Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on laatia seurakunnan ulkoisiin tilaisuuksiin ja tapahtumiin orderipohja, helpottamaan kiinteistötoimen tarvittavien tietojen dokumentointia ja viestintää.

### 3.1.2 Toteutusvaihe

Tapahtuman toteutukseen kuuluu kolme vaihetta: rakennusvaihe, itse tapahtuma ja purkuvaihe. Jokaisen tapahtumassa työskentelevän, on ymmärrettävä oma roolinsa ja vastuunsa kokonaisuudesta. Onnistuminen vaatii saumatonta yhteistyötä. Rakennusvaiheessa laitetaan tilat kuntoon, pystytetään kulissit ja luodaan teeman mukainen tunnelma. Jotta kaikki tarvittava rekvisiitta on saatavilla, tulee toiveet olla hankintoja varten ajoissa tiedossa. Varsinainen tapahtuma on kuin näytelmä, joka kestää vain hetken. Kun esirippu aukeaa, ei enää ole paljoa tehtävissä. Sen takia kaikki yksityiskohdat esivalmisteluja varten on hyvä olla tiedossa etukäteen. Viimeisen vieraan lähdettyä alkaa purkuvaihe, joka on usein nopeampi kuin rakennusvaihe. (Vallo & Häyrinen 2008, 153.)

Kenraaliharjoitukset varmistavat onnistuneen tapahtuman. Siinä käydään läpi ohjelma kokonaisuudessaan. Kaikki tarkistetaan etukäteen: toimiiko tekniikka, onko kaikki tarvittava esillä ja kunnossa, miten vaihdot sujuu ja pysytäänkö aikataulussa. Kenraaliharjoituksissa on hyvä olla läsnä kaikkien esiintyjien, johdattelijan ja juontajan. Samalla voidaan testata mikrofoniin ja valaistusten voimakkuuden tarve. (Vallo & Häyrinen 2008, 154.)

Tapahtuman läpivienti pyritään toteuttamaan käsikirjoituksen mukaan. Samanaikaisesti projektipäällikkö ja muu toteutusryhmä huolehtivat tilanteiden sujuvuudesta, edetäänkö suunnitellusti aikataulun mukaan. Yksi henkilö on päävastuussa (projektipäällikkö) ja vastaa siitä miten edetään, jos tulee yllätyksiä. Nykyaikana on hyvä muistaa kännyköiden monikäyttöisyys tarvittaessa, äänetön ja nopea viestinvälitys takahuoneesta eturiviin kuvan tai tekstin muodossa. (Vallo & Häyrinen 2008,155.)

Tapahtuman kaikkien osatekijöiden on toimittava ajallaan ja se vaatii saumatonta yhteistyötä. Sen perusedellytys on hyvä suunnitelma ja tinkimätön toteutus. Jotta kokonaisuus toimii, on tapahtuman rytmitys, jaksotus tärkeää. Asiatapahtumissa voidaan pitää rajana puoltatoista tuntia, sen pidempää ei kenenkään keskittymiskyky ja mielenkiinto riitä. Taukoja on siis hyvä suunnitella riittävästi. Taukojen pituuteen vaikuttaa yleisön määrä, ilmanlaatu, wc-tilojen riittävyys ja tarjoilun sujuvuus. Jos tauotus on arvioitu tarvetta pidemmäksi, hyvä projektipäällikkö osaa muuttaa käsikirjoitusta tilanteen mukaan esim. aikaistamalla ohjelman jatkumista. (Vallo & Häyrinen 2008,156.)

Yllätyksellisyys on se josta tapahtuma saattaa jäädä erityisesti mieleen tai se voi lisätä asiakkaan kokemaa elämystä. Yllätyksillä saadaan tapahtumaan piristystä. Niitä kannattaa ideoida jo suunnitteluvaiheessa ja poimia toteuttamiskelpoisin. Esim. esiintyjä, jota ei kerrota etukäteen, tarjoilu, tilat, juontaja, teema, palveluhenkisyys, tai perinteistä poikkeaminen. (Vallo & Häyrinen 2008, 156.)

Musiikki on tärkeä tekijä tunnelman ja äänimaailman luonnissa. Musiikki sopii hyvin tapahtumiin, jo pienellä taustamusiikilla saadaan viritettyä oikeaa tunnelmaa oikein valitulla musiikilla. Elävä musiikki on aina miellyttävämpää kuin levyltä tuleva, mutta molemmilla on paikkansa, varsinkin jos budjetti on tiukka. Äänimaailma on osa somistusta ja viihtyisyyttä. (Vallo & Häyrinen 2008. 158.) Mielestäni seurakunnan tulisi käyttää useammin taustamusiikkia tilaisuuksissaan, koska seurakunnan tiloihin ja tilaisuuksiin sopii hyvin hengellinen tai klassinen taustamusiikki.

Tilojen tekniset valmiudet ja toimivuus tulee aina varmistaa ennen tilaisuutta, oletuksen varaan ei kannata asioita jättää. On hyvä selvittää ajoissa, mitä teknisiä

menetelmiä esiintyjät käyttävät ja mitä tietoliikenneyhteyksiä tarvitsevat. Ovatko laitteet toisiaan tukevat vai onko esiintyjällä oma kannettava tietokone. Mistä löytyy tarvittaessa jatkojohtoja ja paristoja. Suurissa tapahtumissa kannattaa esim. äänentoistoasioissa kääntyä ammattitaitoisten yrittäjien puoleen. (Vallo & Häyrinen 2008, 159.) Mielestäni olisi syytä varmistaa aina mahdollinen atk-tuki, esimerkiksi henkilökunnan tai järjestäjien keskuudesta, siltä varalta jos ongelmia ilmenee.

Osallistujille voidaan jakaa erilaista materiaalia tai ohjelmia, kuten: tilaisuuden ohjelma, muistiinpanovälineet, esitteet. Materiaalia voidaan jakaa osallistujille ennakkoon postitse kutsun yhteydessä tai penkille ennen tapahtuman alkua. Jos tapahtuma juonnetaan hyvin, ei välttämättä tarvita ohjelmaa lainkaan. Jotakin materiaalia voidaan jakaa tapahtuman jälkeen. Jaettavassa ohjelmaesitteessä ei tarvitse olla tarkkoja kelloaikoja, itseasiassa se on parempi jos niitä ei ole, silloin jää pelivaraa järjestäjälle. Ohjelmasta on hyvä käydä ilmi esim. aloitus- ja taukoajat. Mikäli tapahtumaa on tarkoitus kuvata tai videoida jälkimarkkinointitarpeita ajatellen, on siitä ilmoitettava osallistujille hyvin ja pyydettyä lupa. (Vallo & Häyrinen 2008, 160.)

Tapahtumapaikan löytämisen tulee olla helppoa kutsutuille. Jos tapahtuma sijaitsee syrjemmässä on hyvä olla opasteet jo ison tien varrelta. Opasteiden ja kylttien tulee olla selkeitä, siistejä ja niitä on oltava tarpeeksi. Tapahtumapaikan edessä ulkotulet, kukat, liput, ilmapallot, tai muu teemaan sopiva lisäävät tunnelmaa. Näistä asioista tulee tehdä työnjako ajoissa. (Vallo & Häyrinen 2008, 162.)

Joihinkin tilaisuuksiin on syytä laatia istumajärjestys. Silloin tulisi pöydissä olla paikkakortit ja eteisessä pöytäkartta, josta voi etsiä oman paikkansa. Paikkakortti on tapahtuman teemaan sopiva pieni kortti, josta näkee nimen ja tarvittaessa yrityksen. (Vallo & Häyrinen 2008, 165.)

Toisinaan tapahtuman järjestäjä tarjoaa osallistujille tai kutsutuille kyydin, jos matkaa on paljon, yhteydet ovat heikot tai parkkipaikkojen määrä riittämätön. Asiasta tulee tällöin tiedottaa varhaisessa vaiheessa ja antaa tarkat ohjeet kuljetuksen aikatauluista edestakaisin. (Vallo & Häyrinen 2008, 166.)

Turvallisuus pitää olla kunnossa kaikissa tilaisuuksissa. Sen ennaltavarmistaminen pelastaa monelta harmilta. Jokaisessa tapahtumassa tulee olla myös ensiaputaitoisia

henkilöitä. Jos tapahtumien järjestäminen on organisaatiossa jatkuvaa, on suositeltavaa, että henkilökunta käy ensiapukurssit ja päivittää osaamistaan säännöllisesti. (Vallo & Häyrinen 2008, 167.)

### 3.1.3 Jälkivaihe

Jälkivaihe eli jälkimarkkinointi on tärkeä ja usein unohdettu vaihe tapahtuman jälkeen. Siinä alkaa varsinaisesti tapahtuman konkreettinen hyödyntäminen. Se tulisi tehdä kahden viikon sisään tapahtumasta. Siihen kuuluu Vallon ja Häyrisen (2008, 169) mukaan seuraavia asioita:

- kiitokset asianomaisille
- materiaalin toimitus asiakkaille
- palautteen kerääminen
- yhteydenottopyyntöjen hoitaminen
- yhteenvedon työstäminen

Tapahtuman kiitosten välittämisen tarkoituksena on osoittaa arvostusta mukanaolijoille. Se voi yksinkertaisimmillaan olla kiitoksen lähettäminen (kortti, sähköposti). Koska tapahtuman järjestämisessä on mukana paljon ihmisiä, monesti erialoilta, on hyvien tapojen mukaista antaa kiitokset kaikille mukana olleille; yhteistyökumppaneille, alihankkijoille, esiintyjille, puhujille, rakentajille, projektiryhmälle. Erityisesti, jos saatu asiakaspalaute on ollut kiitettävää ja tapahtuma on ylittänyt tavoitteensa, on huomaavaista lähettää esim. kiitoskukat tai ainakin kiitosviesti. (Vallo & Häyrinen 2008, 169.)

Pieni lahja tai joku muu muisto teemaan sopien kruunaa hyvin tapahtuman. Se voidaan antaa tapahtuman alussa, jos se esim. hyödyttää jo tapahtuman aikana (käsintehty rintakoru-nimineula, ulkoilmatapahtumassa lapaset tai liukuri). Lahja voidaan toimittaa myös jälkepäin, mielellään kahden viikon sisään tapahtumasta. Lahjan ei tarvitse olla suuri ja kallis, parhaiten se toimii jos se muistuttaa lahjan saajaa jälkepäin vielä teemasta tai organisaatiosta. (Vallo & Häyrinen 2008, 171.)

Jokainen tapahtuma, järjestetty tilaisuus, jättää mukanaolijoille jonkinlaisen muiston ja tunteen siitä täyttikö tapahtuma odotukset vai ei. Tapahtuman toteuttajan tehtävä on



täyttää tai ylittää osallistujien odotukset. Saadakseen vastauksen tähän tulee kerätä palautetta. Se on yksi jälkimarkkinoinnin tärkeä vaihe. (Vallo & Häyrynen 2008, 172.) Organisaation hiljainen tieto ja osaaminen kasvaa, kun se kerää palautetta ja analysoi palautteen jokaisesta toteuttamastaan tapahtumasta (Vallo & Häyrynen 2008, 171).

Palautetta tulee kerätä osallistujilta, isänniltä ja tapahtuman tekijöiltä ja sitä pitää dokumentoida ja hyödyntää yhteenvetopalaverissa. Palautetta voidaan kerätä kirjallisesti jo paikan päällä tai niin, että lomake voidaan palauttaa myöhemmin. Sähköposti ja internet ovat nykyisin yleistyviä keinoja kerätä palautetta. Sähköpostipalautteen edellytyksenä on kuitenkin, että järjestäjällä on asiakkaan yhteystiedot. Kysely tulisi järjestää hyvin nopeasti, mielellään parin päivän sisään tapahtuman jälkeen, kun kaikki on vielä muistissa. Myös oman organisaation sisällä tulisi kerätä palautetta, mikä sujui ja missä on parannettavaa vastaisuudessa. Tapahtumasta kannattaa kerätä myös talteen kaikki suullinen palaute ja dokumentoida se. Vaikka tapahtumasta kerättäisiin kirjallisesti palautetta, on suullinen palaute usein kuvailevampaa ja tarkempaa kuin kirjallinen. Suullinen palaute on yhtä arvokasta kuin kirjallinen, mutta se häviää, ellei sitä kirjata muistiin. (Vallo & Häyrynen 2008, 173.)

Palautelomakkeesta on työn lopussa esimerkkinä Vallon ja Häyrysen (2008) luoma yksinkertainen lomakemalli (liite 1.). Siinä arvioidaan lisäksi tapahtuma kokonaisuudessaan kouluarvosanalla 4-10. Tuloksesta on helppo laskea keskiarvo palauttaneiden kesken. Heidän mukaan minkätahansa tapahtuman pitäisi ylittää aina vähintään kouluarvosanaan 9, jotta voitaisiin olla tyytyväisiä tavoitetulokseen ja pitää sitä esim. palkitsemisen perusteena. (Vallo & Häyrynen 2008, 172.)

Palautepalaveri ja yhteenveto kannattaa hoitaa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen, mielellään parin viikon sisään. Mitä suurempi joukko on ollut mukana projektissa, sitä tärkeämpää on pitää yhteinen palautepalaveri. Palautepalaverin runko voi olla esim. seuraavan kaltainen:

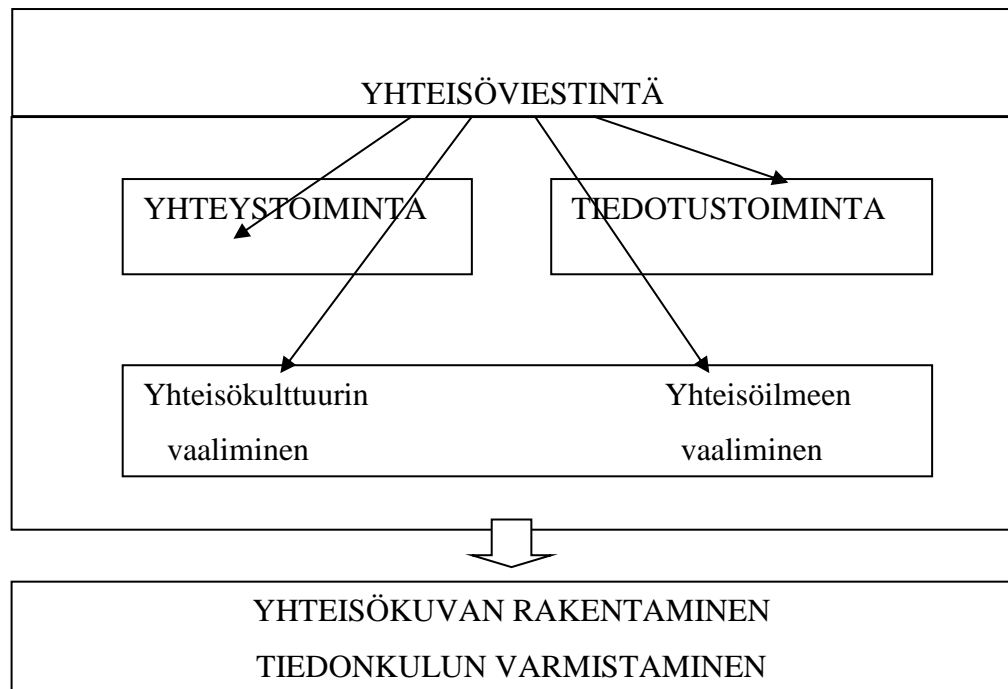
1. Mitkä olivat tapahtuman tunnelmat?
2. Missä onnistuimme? Pääsimmekö tavoitteeseen?
3. Mikä meni pieleen? Miten se voidaan tulevaisuudessa ehkäistä?
4. Opit ja oivallukset. (Vallo & Häyrynen 2008, 174–175.)

Palautepalaverin tarkoituksena on päättää tapahtuma ammattimaisesti. Kenellekään ei jää mitään ikävää mieleen kaivertamaan, kun asiat käsitellään ja niistä otetaan opiksi. Yhteenvedon dokumentista jää organisaatiolle työkalu tulevaisuutta varten. (Vallo & Häyrinen 2008, 174.)

#### 4 YHTEISÖVIESTINTÄ

Kirjallisuudessa puhutaan työyhteisöjen keskuudessa tapahtuvasta viestinnästä usealla eri termillä: yhteisöviestintä, työyhteisöviestintä ja organisaatioviestintä. Käytän työssäni termiä yhteisöviestintä. Siukosaaren (2002, 12) mukaan kun puhutaan organisaation tai yhteisön viestinnästä, voidaan käyttää termiä yhteisöviestintä. Yhteisöviestintä on suunnitelmallista, tavoitteellista, vuorovaikutteista ja johdettua toimintaa. Sen tavoitteena on rakentaa oikeaa, selkeää ja vahvaa yhteisökuva. Yhteisöviestinnän avulla varmistetaan avoin ja vuorovaikutteinen tiedonkulku. Juholin (2008) kuvaa työyhteisöviestintää seuraavalla tavalla. Viestintä ei ole pelkkä erillinen toiminto tai niiden sarja työyhteisössä, vaan elimellinen osa kaikkea tekemistä ja elämistä työyhteisössä, Viestintä voidaan määritellä organisaation verenkierroksi ja hengitykseksi. Kun vanhan mallin mukaan viestintä kuvattiin anatomiana (muodostui toiminnoista), uuden mallin mukaan viestintä on enemmän fysiologiaa (miten toimii).

Foorumeilla toimivat työyhteisön jäsenet ovat kiinteästi osa organisaation toimintaa. Olennaista on heidän itseohjautuvuus ja kollegiaalisuus. Työyhteisö ei enää rajoitu fyysiseen työpaikkaan eikä kiinteään organisaatioon, vaan jatkuu yli organisaatorajojen (Juholin 2008, 64). Seurakuntatyössä tämä on jokapäiväistä, koska toimipisteet sijaitsevat erillään. Seurakunnan yhteisöön voidaan käsittää kuuluviksi myös vapaaehtoiset seurakuntalaiset, jotka ovat toiminnassa mukana. Suomen evankelisluterilaisen kirkon tulevaisuuden strategian yhtenä osa-alueena on vahvistaa kirkon jäsenyyden merkitystä ja luoda jäsenilleen mielekkäitä toimintamahdollisuuksia kirkon toiminnassa. (Kirkon strategia 2015, Meidän kirkko-osallisuuden yhteisö). Siilinjärven seurakunnan strategisena tavoitteena on vahvistaa työntekijöiden ja vapaaehtoisten viestintäosaamista (Siilinjärven seurakunnan toiminta – ja taloussuunnitelma 2012 – 2014 2012, 8).



**KUVIO 4.** Yhteisöviestinnän vaikutukset (Siukosaari 2002, 13).

#### 4.1 Yhteystoiminta

Yhteystoiminta on yleensä suoraa ja henkilökohtaista, esim. puhelinkeskustelu, tapaaminen, kirje, vierailut ja edustaminen. Yhteystoiminnan tavoitteena on luoda yhteisön ja ihmisten tunnettuus yhteisölle tärkeiden ihmisten tajunnassa. Näillä tärkeillä ihmisillä tarkoitetaan tässä tapauksessa yrityksen henkilöstöä, asiakkaita ja yhteistyökumppaneita. Ihmisten välinen vuorovaikutus synnyttää myönteistä ilmapiiriä ja helpottaa yhteisön toimintaa. (Siukosaari 2002, 15.)

Mielestäni seurakunnilla on erityisesti pienillä paikkakunnilla hyvä tunnettavuus. Siilinjärvellä seurakunnan työntekijöiden vähäinen vaihtuvuus ja työntekijöiden pitkäaikainen työskenteleminen samoissa toimipaikoissa, on auttanut tuomaan kasvot toiminnalle ja palveluille. Mielestäni seurakuntalaiset tuntevat henkilökunnan hyvin ja lähestyvät helposti.

Riittävä tieto on työntekijän onnistuneen työnteon edellytys. Hyvän yhteystoiminnan kautta henkilöstö saa ajantasaista tietoa. Ilman ajantasaisen tiedon saamista tulee virheitä, myöhästelyjä, laatu huononee, turhaudutaan ja työmotivaatio kärsii. Syntyy helposti päällekkäisyyksiä, kun ei tiedetä mitä on suunniteltu ja päätetty. Fysiologisesti

viestinnän tärkeänä tekijänä voidaan puhua viestin kulkemisesta, kun se takkuilee voivat seuraukset olla hyvin ikäviä. (Juholin 2008, 85.) Seurakunnan kiinteistöhenkilöstö joutuu usein tasapainoilemaan puutteellisten tietojen kanssa ja tekemään luovia ongelmanratkaisuja tilanteen pelastamiseksi.

#### **4.2 Tiedotustoiminta**

Toinen yhteisöviestinnän tärkeä toiminto on tiedotustoiminta, tiedottaminen. Sen tavoitteena on tietoisuus yhteisöstä ja sen toiminnasta. Tiedotus on usein yksisuuntaista toimintaa, sanomien ja tiedotteiden välittämistä. Tiedotustoiminnan keinoja ovat esimerkiksi esitteet, tiedotteet, tiedotustilaisuudet, toimintakertomukset, asiakaslehti, ilmoitustaulu ja verkkosivut. (Siukosaari 2002, 15.)

Siilinjärven seurakunta on tehostanut omaa tiedotustaan viime vuoden aikana palkkaamalla tiedottajan. Seurakunnan kotisivut tuovat seurakunnan toiminnan ja tapahtumat tarjolle verkkoon nyt ajanmukaisesti. Siellä tunnettavuutta tuetaan henkilökunnan kuvilla ja blogeilla. Opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa materiaalia myös verkkosivujen tueksi hahmottamaan juhla - ja - kokoontumistiloja.

#### **4.3 Viestintävaje**

Viestintävajeella tarkoitetaan henkilön, työntekijän kokema eroa saamansa ja haluamansa tietomäärän välillä. Viestintävaje voidaan jakaa kanava - ja tietovajeeseen. Kanavavajeella tarkoitetaan tietyn viestintäkanavan kautta saatua tietomäärää suhteessa haluttuun, ja tietovaje tarkoittaa vajetta aiheen osalta. On todettu, että yleensä henkilöstö haluaa enemmän tietoa kuin sitä saa, syitä tähän ovat todelliset puutteet tiedonkulussa eli tietoa todella pantataan. Toinen syy on, että ajoitus ei ole kohdallaan, tietoa ei löydy silloin kun tiedontarve ilmenee ja tietoa saatetaan ikään kuin pantata. (Åberg 2000, 181.)

Kokemuksieni mukaan seurakunnan kiinteistöhenkilökunta kokee usein viestintävajetta. Heillä on tunne, että tietoa on jossakin, mutta se ei kulje eteenpäin kaikille työaloille. Tieto saattaa viipyä liian pitkään työsuunnittelun ja toteuttamisen kannalta, jolloin tästä ajantasaisen tiedon puutteesta saattaa seurata ylimääräistä kiirettä tai työtä.

Viestintävajeella mitataan viestintätyytyväisyyttä. Kun haluttujen ja saatujen tietojen määrä on sama, ollaan viestintään tyytyväisiä. Viestintätyytyväisyydellä on selkeä yhteys esimiesten toimintatapoihin, työyhteisön ilmapiiriin ja henkeen. (Ikävalko 1995, 47.)

#### 4.4 Yhteisökulttuuri

Tarkastelen tässä luvussa yhteisökulttuuria Siukosaaren (2002, 12–28) mukaan. Yhteisökulttuurilla tarkoitetaan yhteisön tapaa toimia. Tapa toimia heijastuu jo ensimmäisestä yhteydestä yhteisöön, yritykseen; se kuinka puhelimeen vastataan ja miten palvelullaan, pallotellaanko henkilöltä toiselle tai ohjautuuko puhelu väärälle henkilölle. Tällaisten tilanteiden hoitaminen kuvastaa yhteisökulttuuria ulospäin ensimmäisen kerran. Yhteisökulttuuri on siis meissä kaikissa ja ilmenee meidän käytöksessä.

Yhteisökulttuuri muodostuu yleensä ajan mittaan, pohjautuen omistajien, johdon ja yhteisön arvojen mukaan. Yhteisökulttuuriin vaikuttavia tekijöitä ovat arvot, yhteisön politiikka, henkilökohtainen viestintä, johtamistapa - ja tyyli sekä päätöksenteko ja talon yhteistyö. Yhteisökulttuurin on tapana periytyä johtajalta toiselle ja työntekijältä toiselle. Uusien toimintatapojen omaksuminen on yleensä hyvin hidasta, periytyminen on varmempaa. Yhteisökulttuuria on jopa sanottu yhteisön sieluksi. ”Sielun” tilaa voidaan tutkia, selvittämällä henkilöstön tietoutta yhteisökulttuurista, sen sitoutumista siihen ja halukkuudesta muuttaa toimintatapojaan. Sielun vaaliminen ja kehittäminen on johdon ja viestinnästä vastaavien tehtävä.

Arvot. Tärkeintä arvoissa yhteisökulttuurin kannalta on se, mitä arvot merkitsevät juuri käytännössä, työnteossa ja tehtävien hoidossa. Arvostammeko me-henkeä? Kuinka tärkeää sisäinen moraali on? Kuinka arvostamme toisten kokemuksia, erityisosaamista, itseopiskelua, ahkeruutta ja lojaalisuutta? Mikä on tärkeää toiminnassa?

Yhteisön politiikka. Talon tapa toimia ja noudattaa pelisääntöjä vaikuttaa eniten yhteisökulttuuriin, esim. tapa jolla viestitään ja hoidetaan yhteyksiä mm. soittopyyntöihin vastaaminen. Toimintatavat voivat olla talokohtaisia, alakohtaisia ja parhailtaan ne erottavat kilpailijoista. Kuinka kritiikkiin ja valituksiin reagoidaan, kuinka kriisitilanteissa toimitaan? Tärkeintä kuitenkin on, että ne ovat kaikkien asianomaisten tiedossa ja niitä noudatetaan.

Henkilökohtainen viestintä. Yhteisön tapa toimia heijastuu selvimmin työntekijän käytöksestä: tapa katsoa silmiin, kätellä, puhua, kuunnella ja vastata viesteihin. Nämä ovat pitkälle opittuja ominaisuuksia, mutta niitä voidaan nostaa yhteisön kannalta merkittäviksi seikoiksi. Seurakunnan työssä hyvät käytöstavat ovat mielestäni edellytys palvelujen laadukkaalle tuottamiselle, esimerkiksi kohdattaessa ihmisiä elämän käännekohdissa ja juhlahetkissä.

Johtamistavat ja - tyyli. Nykyisin johtamistavat ovat pitkälti esimerkin antamista, tavat siirtyvät linjassa alaspäin, erityisesti jos ne ovat toimivia. Henkilöstöä kiinnostaa kuinka päätökset syntyvät ja he haluavat olla mukana kuultavana mm hankinnoissa tai tehtävänmuutoksissa. Alaisia kiinnostaa valta ja vastuu, kuinka se jakautuu esimerkiksi tiimityössä.

Päätöksenteko käytännössä ja yhteistyö talossa. Tarkoittaa yhteisön tapaa tehdä päätöksiä niin pienissä kuin suuremmissa asioissa. Kuinka notkea organisaatio on, toimii-ko se nopeasti ja asiakaslähtöisesti? Kuinka selvää päätösvalta ja vastuu yhteisön sisällä ovat? Työntekijöiden keskinäinen yhteistyö ja me-henki ilmenevät talon ulkopuolelle.

Hyvä yhteisökulttuuri antaa henkilökunnalle turvallisuuden tunteen ja se lisää me-henkeä. Sen pohjalta henkilöstö luottaa, että tapahtui mitä tahansa, yhteisö toimii suunnitellulla ja odotetulla tavalla.

(Siukosaari 2002, 12 -28.)

#### **4.5 Yhteisöilme eli imago**

Yhteisöilmeen (imagon) käsite tarkoittaa miltä me ja talomme sekä tuotteemme näytämme ulospäin. Yhteisöilme näkyy esimerkiksi henkilökunnan asianmukaisena ja tarkoituksenmukaisena ulkoasuna. (Siukosaari 2002, 55.) Jokaisella toimialalla on omat erityispiirteensä seurakuntatyössä: asiakaspalvelussa, kiinteistöhuollossa kuin kirkollisissa tilaisuuksissa, yhdenmukaisuutta haetaan kautta linjan esim. työvaatehankinnoissa ja nimeineuloissa.

Painotuotteiden ja julkaisujen ulkonäkö on tärkeää. Niiden tulee olla helppolukuisia, mielenkiintoisia ja laadukkaita. Suomen evankelisen kirkon uusi graafinen ilme perustuu yhteiseen tunnukseen (risti) sekä siihen liittyvään värimaailmaan ja typografiaan. Uudistuksen tavoitteena on luoda yhtenäinen ja tunnistettava visuaalinen ilmiasu sekä tukea seurakuntien viestinnästä vastaavien työtä. Martti-fontti on kirkolle luotu oma fontti, jota suositellaan käytettäväksi kirkon julkaisuissa. Ilmeen suunnittelun perustana on ollut luoda kirkon ilmeestä avoin, rehellinen, koristelematon, arvokas ja monivärinen. Kirkon graafiset värit ovat kirkkaat ja valoisat, yhteinen väri on vihreä. Seurakunnat voivat valita oman värinsä itse ohjeiston väripaletista. (Seurakuntien graafiset ohjeet, 2012.)

Yhteisöllä olisi hyvä olla toimiva merkki, logo. Sen toivotaan tulevan tunnetuksi ja yhdistyvän yhteisöön aina myönteisesti. Kirkon tunnus on risti, koska se on kristinuskon symboli ja se on entuudestaan hyvin tunnettu. Logoa tulisi käyttää ohjeiden mukaan yhdenmukaisesti kaikissa lomakkeissa, kirjekuorissa, ilmoituksissa ja mainoksissa yms. Kirkon yhteisen tunnuksen rinnalla seurakunnat voivat käyttää omia tunnuksiaan tai luoda uuden, kirkon yhteisen tunnuksen mukaisen oman tunnuksen yläviiteristillä. Kolmas vaihtoehto on säilyttää oma kuvallinen tunnus ja ottaa käyttöön yhteinen fontti (Seurakuntien graafiset ohjeet, 2012.)

Siilinjärven seurakunnan tiedottajan, Sini-Marja Kuusipalon (2013) mukaan, Siilinjärven seurakunnan 1980-luvulta peräisin olevaa logoa on päivitetty vuonna 2012 (Kuva 1). Kuva saa hahmonsaa Siilinjärven kirkosta (kolmio kuin kirkon pääty), kristinuskon ydinsymbolista ristikästä ja paikkakunnan nimestä (järven laineet). Uudistuksessa haluttiin säilyttää sininen väri, joka on tullut tutuksi seurakunnan tunnuksessa. Logon värillisessä versiossa on käytetty sinisen eri sävyjä, jolla viestitään vaihtelua ja vivahteikkautta (sininen on rauhallisuuden ja tasapainoisuuden väri). Sininen sopii kirkon sanomaan, kuin myös paikkakunnan nimen järveen sekä viittaa luontoon ja veteen. Tekstissä käytetään kirkon omaa Martti-fonttia. Siilinjärven seurakunnan logossa ei käytetä yläviiteristää.



**KUVA 1.** Siilinjärven seurakunnan logo (Siilinjärven seurakunta 2012).

Vakuuttava mainonta on näkyvää, asianmukaista ja toistuvaa. Vaikka mainos kertoo tuotteista tai tapahtumista, rakentaa se myös yhteisökuvaa. Nykyisin kotisivujen merkitys on korostunut ja niiden tulisi mielestäni olla erityisesti ajan tasalla ja toimivia. Silti osa mainoksista ja tiedotteista laitetaan ilmoitustauluille. Ilmoitustaulu on kuin työpöytä, joka vaatii järjestyksen pitämistä, muuten se on helposti sekamelska vanhoja ja vähemmän tärkeitä lappuja. Jotta ilmoitustaulu pysyy siistinä ja ajan tasalla, olisi sille hyvä nimetä vastuullinen työntekijä. Järjestyksen helpottamiseksi ilmoitustaulun voi jakaa eri osioihin, joille annetaan otsikot. (Ikävalko 1994, 67.) Esimerkiksi seurakunnan ilmoitustauluilla voisi olla pääpaino toimipaikkakohtaisesti eniten ilmoituksia tarvitsevilla aiheilla esim. konsertit, lapsityö, jumalanpalvelukset, harrastetoiminta, yhteisvastuu, retket jne. Ilmoituksiin olisi hyvä merkitä päiväykset, jotta ilmoitustaulu on helppo päivittää.

Hoidetut piha-alueet ja rakennukset kuuluvat seurakunnassa kiinteistöhenkilökunnan vastuulle; piha-alueiden siistiminen roskista, nurmenleikkaus ja talvisin lumenluonti sekä hiekotus. Nämä ovat ensimmäisenä rakentamassa mielikuvaa yhteisöstä niin sisään tulevien, kuin ohikulkevien mielessä. Siukosaaren (2002,57.) mukaan nämä asiat ovat yleensä yrityksissä hyvin hoidettuja, kuin myös sisääntulo ja käytävät. Mielestäni ulkotilojen hoito pitää muistaa vaikka talo olisi suljettuna, koska ohikulkijoille se viestittää hoitamattomana helposti jotakin negatiivista. Sisätilojen siisteys ja viihtyisyys on yhteisöilmeen kannalta tärkeää niin kokoustilojen, työhuoneiden kuin wc-tilojen suhteen (Siukosaari, 2002, 57).

Usein miten asiakas kykenee näkemään palveluyrityksen ja sen resurssit, toimintatavat ja prosessit. Sen vuoksi yrityksen imagolla on suuri merkitys laadun kokemiseen monilla tavoin. Jos yrityksestä on myönteinen kuva niin asiakas voi antaa anteeksi pieniä virheitä ja jos mielikuva on kielteinen niin virhe vaikuttaa suhteellisesti enemmän. (Grönroos, 2008,102.)

”Imagoa voi pitää laadun kokemisen suodattimena” (Grönroos 2008, 102).



#### 4.6 Laatu ja etiikka yhteisviestinnässä

Työyhteisön viestinnässä laatu on yleensä kiinni pienistä asioista: perusohjeet kaikkien tiedossa, paikkansapitävät yhteystiedot, virheettömänä liikkuvat sanomat, tarkistettut jakelulistat, pitävät aikataulut jne. Laadukas viestintä on lisäarvo, odotukset ylittävä lisä, joka jää mieleen ja vaikuttaa. (Siukosaari, 2002.)

Yhteisön viestinnän laatua auditoitaessa (arvioitaessa) ovat kansainväliset yhteisviestinnän järjestöt (IPRA, CERP ja ICO) tuottaneet kirjan, jossa esitetään laadun minimivaatimukset *Quality in public Relations*. Laadun tulee näkyä:

- prosessissa (toimintaketjussa)
- käytännön työssä
- johtamisessa
- henkilökohtaisessa osaamisessa (ammattitaito)

(Siukosaari 2002,61)

Toimintaketjuun, prosessin laatuun vaikuttaa ajantasaistiedon nopea kulku. Ensisijaisesti Juholinin (2008, 86) mukaan on kyse vastuusta. Jokaisen työntekijän on otettava vastuu tiedon kulkemisesta. Tieto ei kulje itsestään edes teknologian avulla, jonkun täytyy laittaa tieto liikkeelle. Tiedonkulun ongelmien taakse on helppo piiloutua ja vetäytyä vastuista. Mikään organisaatio ei voi toimia ilman jatkuvaa tiedonvirtaa (verenkierto) ja vaihdantaa (hengitys). Pieni tieto yhdelle, voi olla ”se merkittävä tieto” toiselle. Tietoa vaihdettaessa se jalostuu ja tarkentuu, sen kulku on siis jatkumo.

Viestinnän laatua voidaan seurata kolmesta eri näkökulmasta:

1. Lähettäjä: onko tieto oikea?
2. Välittäjä: onko tieto helposti lähetettävissä eteenpäin?
3. Vastaanottaja: onko tieto käyttökelpoista?

Ainoastaan lähettäjä (johto, asiantuntija) voi varmistaa tiedon oikeellisuuden, muut eivät sitä enää edes epäile. Välittäjä (tiedottaja) arvioi sanomaa teknisesti esim. pituuden ja ymmärrettävyyden kannalta. Vastaanottaja (työnsuorittaja, tuloksen tekijä) arvioi viestin laatua soveltuvuuden kannalta omaan työhönsä. (Siukosaari, 2002, 63.)

Edellä mainittujen laatuun vaikuttavien seikkojen perusteella on tärkeää tarkentaa yhteiset käytännöt, joista kaikki ovat tietoisia ja noudattavat niitä. Yksinkertaisesti sanottuna ” Mistä minä vastaan ja mitä muut minulta odottavat”. (Juholin 2008, 86.) Seurakunnalla varsinkin kiinteistöhenkilökunnan tehtävien sisällöt ovat viimeisten vuosien aikaan jonkin verran muuttuneet ja henkilökunta ei ole täysin tietoinen kuka mistäkin tehtävästä, missäkin paikassa nykyään vastaa.

Etiikka tulee kreikan kielestä ja tarkoittaa sisintä siveellistä tilaa (Siukosaari, 2002), kristillisessä etiikassa tarkoitetaan käyttäytymisoppia, joka määrittää oikean ja väärän (Nurmi, Rekiaro, Sorjanen, 2004). Työyhteisöllä on oma etiikkansa työssään ja tavassaan toimia. Siitä harvemmin puhutaan tai ylöskirjataan. Jotta henkilöstö sitoutuu eettiseen toimintatapaan, on asioista hyvä keskustella yhdessä ennen päätöksiä. (Siukosaari 2002.)

## **5 PALVELU**

Käsittelen tapahtuman järjestämistä ja viestinnän merkitystä myös palvelun näkökulmasta. Osa seurakunnan tarjoamista palveluista on ihmiselämän merkittäviä ja ikimuistoisia tapahtumia. Jotta tapahtuman suunnittelussa voidaan huomioida kokonaisuuden kannalta kaikki tärkeät asiat, on tiedostettava tapahtuman merkitys palveluna asiakkaalle. Käsittelen seuraavassa luvussa aluksi palvelua ja palvelun laatua. Lisäksi tapahtumia järjestettäessä on hyvä ottaa asioita huomioon asiakasnäkökulman ja palvelunäkökulman kautta. Niiden avulla voidaan kehittää palvelutarjoamaa. Totuuden hetkien ja sisäisen markkinoinnin hyödyntäminen on hyvä ymmärtää palvelujen kehittämistä ajatellen.

### **5.1 Mitä palvelu on**

Palvelu on palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutusprosessi, selittää Tuulaniemi (2011,67) Grönroosin (2010,79) mukaan palvelulle on ominaista sen aineettomuus, ainutkertaisuus, vaihtelevuus ja se, että asiakas on mukana prosessissa tuottamassa arvoa. Grönroosin (2010,79) mukaan palvelujen tärkein ominaisuus on niiden prosessiluonne; palvelut ovat toiminnoista koostuvia prosesseja, joissa käytetään ihmisiä ja erilaisia resursseja - usein vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa.

Aineettomuus on sitä, että palvelua ei voi kokea (esim. maistaa, haistaa, tuntea) ennen ostoa, siksi asiakas etsii aineellisia todisteita epävarmuutensa vähentämiseksi. Aineelliset todisteet antavat signaaleja aineettomasta laadusta. (Grönroos 2010, 80.) Seurakunnan palvelusta esim. nettisivut voivat olla tänä päivänä sellainen agenda, josta asiakas hakee kuvallista materiaalia ja vahvistusta tarvitsemalleen palvelulle ja odottamalleen laadulle.

Ainutkertaisuudella tarkoitetaan sitä, että palvelu tuotetaan ja kulutetaan samaan aikaan, sitä ei voi varastoida. Asiakas on yleensä mukana palveluprosessissa luomassa arvoa, hän on kanssatuottaja. Täten asiakas osaa kiinnittää huomiota tuotantoprosessin osaan, jonka hän näkee. Muista (näkyvästä) osista hän voi kokea vaan lopputuloksen, mutta näkyvät osat hän kokee ja arvioi pienintä yksityiskohtaa myöten. (Grönroos 2010, 79.)

Vaihtelevuus syntyy, kun palvelun tuottaja vaihtuu, jokainen työntekijä tekee tavaltaan. Vaihtelevuutta syntyy myös siinä, kun asiakas on itse mukana tuotantoprosessissa. Jokainen asiakaspalvelutilanne on omanlainen, siihen vaikuttaa sekä asiakas, palvelun tuottaja, kuin myös toiset läsnä olevat asiakkaat. Laatuvaihteluja syntyy myös sesonkiaikaan, jolloin kysyntä on suurempaa. Palvelun laadun vaihtelu on tavallisin pettymyksen aihe palvelualojen asiakkaalle. (Siukosaari 2002.)

## **5.2 Palvelun laatu**

Laatu on mitä tahansa mitä asiakkaat kokevat sen olevan. Asiakas kokee laadun laajalaisesti ja kokemus pohjautuu usein muihin kuin teknisiin ominaisuuksiin. (Grönroos 2010, 100.) Laatu pidetään yhtenä menestyksen edellytyksenä. Laatu voi olla palveluyhteydessä kilpailukyvyn perusta, mutta kumpi tekijä (mitä vai miten?) on kokonaislaadun kannalta tärkeintä. Koetun kokonaislaadun kannalta merkittävää on odotetun ja koetun laadun välinen kuilu, ei niinkään joko tekninen tai toiminnallinen palvelun osatekijä. (Grönroos, 106.) Odotettu palvelu syntyy asiakkaan henkilökohtaisista tarpeista ja kokemuksista sekä suusanallisesta viestinnästä. Koettu palvelu muodostuu sisäisten päätösten ja toimenpiteiden seurauksena. (Grönroos 2010,142.)

Tätä tietoa tarkastellen on mielestäni ensiarvoisen tärkeää, että esimerkiksi seurakunnan asiakkaan tarpeet ja toiveet voidaan jo varaus- ja tilan esittelyvaiheessa dokumentoida yksityiskohtaisesti, jotta työn toteuttava palveluhenkilö (joka ei välttämättä tapaa asiakasta), osaa toimia asiakkaan odotusten mukaan ja on tietoinen mistä kaikesta on jo sovittu.

Kirjallisuudessa on sanottu, että asiakkaan pitää saada hieman enemmän, kuin hän odottaa, jotta hän kokee palvelun laadun hyvänä. Yllätyksen voi tuottaa pienellä eleellä, joka ei välttämättä maksa edes paljon, mutta herättää asiakkaassa joka kerran samanlaisen tunteen. Esimerkiksi jos ravintolan laskun mukana tai hotellihuoneen pöydällä on suklaakonvehti. Seurakunta yllättää palvelullaan usein perhejuhlan järjestäjän, kun tilat järjestellään ja liinoitetaan asiakkaalle valmiiksi perhejuhlaa varten.

### **5.2.1 Palvelun laatutekijät**

Palvelun laadun kokemisen tutkimukset perustuvat odotusten ja kokemusten väliseen eroon. Leonard Berry on kehittänyt kollegoidensa kanssa SERVQUAL menetelmän, jota pidetään alan tunnetuimpana ja vaikuttavimpana (Grönroos 2010, 112). Sen avulla tutkitaan palvelun ominaisuuksia attribuutteihin perustuvilla mittausmalleilla. Tutkimuksen tulokset korostavat palvelun toiminnallisen laadun merkitystä. Tämän tutkimuksen ja teoreettisten pohdintojen yhdistelmänä on koottu seitsemän kriteeriä hyväksi koettuun palvelun laatuun.

Taulukosta 3. on nähtävissä laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä. Vain yksi kriteeri liittyy tekniseen laatuun; ammattimaisuus ja taidot. Toinen yksittäinen kriteeri liittyy imagoon; maine ja uskottavuus. Neljä muuta kriteeriä liittyvät palveluprosessiin, kuvaten toiminnallista laatua. Nämä neljä kriteeriä ovat asenteet ja käyttäytyminen, saavutettavuus ja joustavuus, luotettavuus ja palvelun normalisointi. Palvelumaisema liittyy prosessiin, kuvaten toiminnallista laatua eli tilojen toimivuutta.

1	<b>AMMATTIMAISSUUS JA TAIDOT</b>
	Asiakkaat ymmärtävät että palveluntarjoajalla ja sen työntekijöillä on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset resurssit joita tarvitaan heidän ongelmiansa ammattitaitoiseen ratkaisuun (tekninen laatu).
2	<b>ASENTEET JA KÄYTTÄYTYMINEN</b>
	Asiakkaat tuntevat, että asiakaspalvelijat kiinnittävät heihin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti.
3	<b>LÄHESTYTTÄVYYS JA JOUSTAVUUS</b>
	Asiakkaat tuntevat, että palveluntarjoaja, tämän sijainti, aukioloajat, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät on suunniteltu ja toimivat siten, että palvelu on helppo saada ja että yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimukseen ja toiveisiin joustavasti.
4	<b>LUOTETTAVUUS</b>
	Asiakkaat tietävät, että mitä tahansa tapahtuu ja mistä tahansa on sovittu, he voivat luottaa palveluntarjoajan ja työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan.
5	<b>PALVELUN NORMALISOINTI</b>
	Asiakkaat ymmärtävät, että aina kun jotain menee pieleen tai tapahtuu jotain odottamatonta, palveluntarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden hyväksyttävän ratkaisun.
6	<b>PALVELUMAISEMA</b>
	Asiakkaat tuntevat, että fyysinen ympäristö ja muut palvelutapaamisen ympäristöön liittyvät tekijät tukevat myönteisesti kokemusta.
7	<b>MAINE JA USKOTTAVUUS</b>
	Asiakkaat uskovat, että palveluntarjoajan toimiin voi luottaa, että palveluntarjoaja antaa rahalle vastineen ja että sillä on sellaiset suorituskriteerit ja arvot, jotka asiakaskin voi hyväksyä (imagon kriteeri)

**TAULUKKO 3.** Laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä (Grönroos 2010, 122).

### 5.2.2 Palvelun kannattavuus

Asiakkaat etsivät lisäarvoa, kuten aiemmin jo mainittiin. Arvon lisääminen ei välttämättä vaadi uusien palvelujen luomista, vaan sitä, että kaikkia nykyisiä asiakaskontakteja hoidetaan asiakkaille tarkoitettuina palveluina. Palvelujen parantaminen ja kehittäminen on yleensä kannattavampaa verrattuna hinnan alentamiseen. Palvelujen tarjoajan pitää saada asiakkaansa tajuamaan paremmin palvelun arvoa lisäävät mahdollisuudet. (Grönroos 2010, 174.) Tätä tietämystä peilaten, olisi mielestäni seurakunnan sisäisessä toiminnassa hyvä selvittää, kuinka voisimme palvella toisiamme paremmin sisäisinä asiakkaina, kuinka voisimme palveluilla lisätä asiakkaan, seurakuntalaisten

kokemaa arvoa. Välttämättä se ei tarkoita uusien palvelujen kehittämistä, vaan olemassa olevien palvelujen rikastamista, jalostamista.

Grönroos (2010,174) on esittänyt 4 syytä, miksi asiakkaat eivät arvosta palvelun arvoa:

- Asiakkaalle ei ole osoitettu palvelusta saatua hyötyä.
- Asiakasta ei ole saatu vakuuttuneeksi saamastaan kustannushyödyistä.
- Palvelu ei ole asiakaslähtöistä.
- Asiakas haluaa pelkästään ydinratkaisunsa, mahdollisimman halvalla.

### **5.2.3 Palvelun laadun parantamisen kustannukset**

Yleisesti on olemassa uskomus, että laadun parantaminen maksaa enemmän kuin lisätuloilla voidaan saavuttaa ja siitä seuraa tuottavuuden lasku, johon organisaatiolla ei ole vara. Johtajilla on tapana ajatella, että laadun parantaminen haittaa tuottavuutta ja päinvastoin, siksi keskitytään jompaankumpaan, ja yleensä keskitytään tuottavuuteen. (Grönroos 2010, 175).

Grönroos viittaa arvioihin, joiden mukaan 35 % kuluista saattaa johtua laadun puutteesta, tehtävien uudelleen tekemisestä ja virheiden korjaamisesta. Laadun parantaminen asiakaskeskeisillä ja virheettömillä järjestelmillä sekä työntekijöiden kouluttamisella, on keino päästä eroon tarpeettomista kustannuksista, eikä suinkaan tapa kasvatata kustannuksia. (Grönroos 2010, 176.)

”Laadun puute maksaa - laatu ei” (Grönroos 2010,176).

### **5.3 Palveluajatus ja palvelutarjoama**

Grönroosin (1991,102) mukaan palveluajatus (yksi tai useampi) määrittää organisaation aiheet, sen pohjalta voidaan kehittää palvelutarjontaa. Palveluajatuksia voi olla useita, erityisesti silloin jos asiakassegmenttejä on monta, mutta niiden pitää olla sopuinnussa toiminta-ajatuksen kanssa. Palveluajatuksista selviää mitä yritys, tai organisaatio aikoo tehdä tietyille asiakassegmenteille, kuinka se aikoo sen toteuttaa ja millä resursseilla. Jos palveluajatus on sopimatta tai hyväksymättä, on vaarana epäjohtonmukaisuus. Työnjohto ei tiedä, mitkä ovat tavoitteet ja pyrkimykset, ja sama

koskee muitakin työntekijöitä. Organisaatioon saattaa syntyä alaorganisaatioita, jotka voivat pahimmillaan toimia keskenään ristiriitaisesti. Tästä seuraa turhia sekaannuksia. (Grönroos 2010, 266.)

Palvelutarjooman lähtökohtana on asiakkaan näkökulma. Se kuvaa palveluprosessin ja lopputuloksen (tuotteen) piirteiden kokonaisuutta. Palveluajatuksen ja palvelutarjonnan johtaminen perustuu asiakkaan hyödyn ymmärtämiseen. Fyysiset tuotteet ovat valmiiksi tehtyyn palvelutuotteeseen sisällytetyjä paketteja. Palvelut syntyvät prosessissa, johon asiakas osallistuu, jolloin tuotantoa ei voida erottaa kulutuksesta. Se edellyttää seuraavia toimenpiteitä:

- palveluajatuksen kehittämistä
- peruspalvelupaketin kehittämistä
- laajennetun palvelutarjonnan kehittämistä
- imagon ja viestinnän johtamista

(Grönroos 2010,222)

#### **5.4 Erilaiset näkökulmat**

Asiakasnäkökulmasta katsottuna asiakas haluaa ostaa tuotteiden ja palvelujen tuottamia ratkaisuja, tarjoomia, he eivät etsi ja osta pelkkiä tuotteita tai palveluja. Tuotteista ja palveluista tuotettava arvo syntyy asiakkaiden arvontuotantoprosesseissa, kun asiakas hyödyntää ostamaansa ratkaisua tai pakettia. Ennen tätä hetkeä kaikki resurssit (tuotteet, palvelut, tieto, järjestelmät) ovat vain olemassa ja odottavat hyödyntämistä. Asiakkaat etsivät siis kokonaisratkaisuja joita käyttää, ja joista he saavat arvoa toimintoihinsa. Esimerkiksi maukaskaan ravintola-ateria ei voi tuoda asiakkaalle arvoa lounasaikaan, jos tarjoilu on liian hidasta. (Grönroos 2010, 25.)

Mielestäni seurakuntien toiminnan kehittämisessä tulisi tulevaisuudessa tarkastella asioita asiakkaan näkökulmasta ja yrittää luoda heille laajempia palvelutarjoomia. Perhejuhlien kokonaisuutta ja siihen tarvittavia elementtejä tulisi pohtia ja tarjota asiakkaille kokonaispaketteja. Suuntaus, että palvelutoimintoja vähennetään tai ulkoistetaan kustannussyistä, ei luo tyytyväisiä asiakkuuksia.

Palvelunäkökulmalla tarkoitetaan, että asiakassuhteisiin kuuluvia palveluaineiksia pidetään strategisesti tärkeinä. Toimiva ydintuote on hyvä kilpailuetu, mutta se ei pelkästään riitä. Asiakkaat ovat nykyisin valveutuneita ja vaativia, he haluavat parempaa arvoa. Asiakkaat pitävät teknistä laatua jo itsestään selvänä. Pysyvän kilpailuedun perustaksi tulee kehittää kaikkia asiakassuhteen näkökulmia. Lähtökohtana voidaan pitää asiakkaan näkökulmaa. (Grönroos, 2010, 28.)

Kun asiakkaan tarpeet on ensin selvitetty ja määritelty, voidaan ydinratkaisun lisäksi tarjota erikseen lisäpalveluja: laskutettavia ja laskuttamattomia palveluja. Laskuttamattomia palveluja ovat esimerkiksi laskutus, dokumentointi ja neuvonta. Lisäpalvelujen tarjoaminen asiakkaille ydintuotteen ohella on tehokkaampi kilpailukeino, kuin perinteinen hintakilpailu tai hinnan alennus. (Grönroos 2010, 26.)

Yritysten haasteina on osata käyttää tietoa ja osaamista siten, että voidaan kehittää entistä asiakaslähtoisempää ja enemmän arvoa tuottavia palveluja tai kokonaisvaltaisia palvelukonsepteja. Tätä tilannetta voidaan luonnehtia palvelukilpailuksi, joka määräytyy kokonaisvaltaisen palvelutarjoaman perusteella. Ratkaisevan ydinpalvelun lisäksi voidaan integroida lisäpalveluja. (Grönroos 2010, 28.)

Mielestäni palvelujen kehittämisessä on hyödyksi, jos organisaatiolla on käytettävissä luotettavaa tilastotietoa. Aiempien tapahtumien osallistujamäärien hyödyntäminen antaa arvokasta tietoa suunnitteluun ja kehittämistyöhön. Niistä saadaan tärkeää tietoa ja resursseja voidaan suunnata ja ajoittaa oikein.

### **5.5 Totuuden hetki palvelussa**

Totuuden hetki tarkoittaa Grönroosin mukaan (2010, 111) tilannetta jolloin asiakas on vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan resurssien ja toimintatapojen kanssa. Ne tilanteet ovat ratkaisevia laadun kokemisen kannalta. Tässä hetkessä palveluntarjoajalla on se mahdollisuus osoittaa asiakkaalle palvelujensa laatu. Totuuden hetkiä syntyy varsinkin asiakasrajapinnassa työskenteleville, asiakaskontaktissa oleville työntekijöille. Heidän hiljaisen tiedon esille saamiseen kannattaa mielestäni panostaa. Totuuden hetki on todellinen tilaisuus, kohtaaminen, joka menee helposti ohi ja se voidaan jopa menettää.



Palvelun tuotanto - ja toimintaprosessi on suunniteltava ja toteutettava siten, ettei huonosti hoidettuja totuuden hetkiä synny. Jos tilanteita ei hallita, on vaarana että syntyy yllättäviä laatuongelmia, jolloin erityisesti prosessin toiminnallinen laatu kärsii. (Grönroos 2010,111.) Opinnäytetyön yhtenä tarkoituksena on ehkäistä huonosti hoidettujen totuuden hetkien syntyminen, siten että kiinnitämme huomiota yhteisön viestinnän toimivuuteen ja yhteisesti laadittuihin toimintaohjeisiin.

## 5.6 Sisäinen markkinointi

Perinteisessä markkinointiajattelussa on markkinoinnin suunnittelusta ja toteutuksesta vastannut markkinointiosasto. Tämä ajattelumalli on toiminut fyysisten tuotteiden markkinoinnissa, mutta soveltuu huonommin palveluliiketoimintaan. Seurakunnilla ei yleensä ole markkinointiosastoa (ellei tiedottajaa ymmärretä niin), joten mielestäni seurakunnan olisi hyvä sisäistää sisäinen markkinointi yhdeksi toimintastrategiaksi.

Grönroosin (2010,443) mukaan sisäinen markkinointi perustuu siihen, että yrityksen työntekijät muodostavat organisaation ensimmäiset markkinat, sisäiset markkinat. Jos tuotteita ja palveluja ei kyetä markkinoimaan kohderyhmälle (joka tunnetaan), ei voida olettaa, että markkinointi onnistuu ulkoisille asiakkaille. Täten voidaan ajatella, että sisäinen markkinointi on menestyksellisen ulkoisen ja vuorovaikutuksellisen markkinoinnin edellytys. Sisäinen markkinointi avaa yrityksen henkilöressurssien hallintaan kolme näkökulmaa:

- 1 Työntekijät muodostavat yrityksen ensimmäiset markkinat. Jos henkilökunta ei usko, omaksu tai hyväksy tarjoomia, he eivät ole halukkaita toimimaan os aikaisina markkinoijina.
2. Yritys pyrkii yhdistämään määrätietoisesti ja koordinoitusti sisäiset työntekijäkeskeiset toimenpiteet ja prosessit ulkoiseen tehokkuuteen. Yritys tähtää vuorovaikutteiseen markkinointiin, jotta palvelun laatu koetaan hyväksi. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki sisäiset toimenpiteet, hankkeet ja prosessit on suunniteltava siten, että ne säilyttävät yrityksen ulkoisen suorituskyvyn tai parantavat sitä.
3. Yrityksen sisäisiä ihmisiä, toimintoja ja osastoja tarkastellaan sisäisinä asiakaina, joille on tarjottava palveluja yhtä asiakaslähtöisesti kuin ulkoisille asiakkaille. (Grönroos 2010,444).

Kirjallisuudessa esitetään, että sisäisen markkinoinnin tarve on kasvanut viime vuosien aikana. Siihen on syynä mm. että nykyään liike-elämä korostaa inhimillistä vuorovaikutusta. Palvelualoilla käydään kiivasta kilpailua ja yhä useampi yritys on huomannut palvelujen merkityksen. Alalla kuin alalla on huomattu, että yrityksen tärkeimpiä resursseja on koulutetut ja palveluhenkiset työntekijät, tuotteista, tekniikoista ja raaka-aineista huolimatta. Mitä enemmän palveluun kuuluu itsepalvelua, tekniikkaa ja järjestelmiä, sitä tärkeämpää on palveluhenkinen ja asiakaskeskeinen henkilökunta. Työntekijöillä on siis suuri merkitys vuorovaikutteisessa markkinoinnissa ja asiakassuhteiden hoitamisessa. (Grönroos 2010, 447).

Voidaan sanoa, että sisäinen markkinointi on myös johtamisstrategia. Ylimmän johdon on ymmärrettävä sisäisen markkinoinnin strateginen merkitys, jotta toimenpiteisiin ja prosesseihin sijoitetut rahat tuottavat. Sisäisen markkinoinnin painopiste on kaikkien tasojen työntekijöiden välisissä hyvissä suhteissa, jotta kaikille (asiakaspalvelijoille, työnjohtajille, tiimin vetäjille, esimiehille, tukihenkilöille) kehittyy asiakaslähtöinen ajattelutapa. Ajattelutavan lisäksi tarvitaan riittäviä taitoja (viestintä ja vuorovaikutus) ja tukijärjestelmiä. Näiden viimeksimainittujen prosessien toteutumiseen vaikuttaa eniten ylimmän johdon, henkilöstöhallinnon ja markkinoinnin työ. (Grönroos 2010, 446).

Sisäinen markkinointi on johtamisfilosofia, jolla tarkoitetaan että työntekijöitä kohdellaan asiakkaina. Työntekijöiden tulisi olla tyytyväisiä työympäristöönsä, suhteisiinsa työtovereihin sekä työnantajaan organisaationa. Se merkitsee kahdenlaisia johtamisprosesseja: asennejohtamista ja viestintäjohtamista. Ensin on johdettava työntekijöiden asenteita ja saatava heidät motivoituneeksi toimimaan asiakaskeskeisesti ja palveluhenkisesti. Toiseksi esimiehet, asiakaspalvelijat ja tukihenkilöt tarvitsevat tietoa (rutiineista, tuotteista, palveluista ja lupauksista) pystyäkseen suoriutumaan tehtävistään ja tarjoamaan palveluja niin sisäisille kuin ulkoisille asiakkaille (viestintäjohtamista). (Grönroos 2010, 448.)

## 6 SEURAKUNNAN SISÄINEN VIESTINTÄ TAPAHTUMAPROSESSISSA

Tällä hetkellä seurakunnalla on vakituinen tiedottaja, joka ylläpitää verkkosivuja ja auttaa ilmoitusten ja mainosten laadinnassa. Tiedottaja huolehtii ensisijaisesti seurakunnan ulkoisesta tiedottamisesta, mutta osallistuu sisäisen tiedon levitykseen ja henkilökunnan viestinnän opastukseen. Tiedonkulku kaikkineen on parantunut tiedottajan tultua töihin.

Tilavarausten hoitamiseen seurakunta käyttää sähköistä varausohjelmaa, Katrinoa. Työalat varaavat tarvitsemansa tilat varausohjelman kautta. Kaikki asiakkaiden tilavaraukset (ulkoinen varaus) kaikkiin tiloihin hoidetaan kirkkoherranviraston kautta, samalla varataan toimitukseen tarvittavat henkilöt (pappi ja kanttori).

Tarjoiluvaraukset tehdään monella tapaa. Ensisijainen tilaustapa on Katrina. Yksittäiset sisäiset tarjoiluvaraukset tilataan pääsääntöisesti Katrinan avulla. Toistuvien sisäisten tilaisuuksien (kerhokausi, rippileirit) tarjoiluvaraukset tehdään paperilomakkeella. Kolmas tapa viestiä tarjoilun tarpeesta on henkilökohtainen kontakti, soittamalla tai käymällä keittiössä. Tällöin tilaaja ei yleensä täytä lomaketta, emäntä kirjaa tilauksen. Usein nämä tapaukset ovat unohtuneita viimehetken kokouskahvituksia. Jotkut työntekijät ovat tottuneet tekemään tilauksia sähköpostin kautta. Kaikki edellä mainitut tarjoilun tilausmenetelmät ovat sallittuja.

Kiinteistöhenkilökunnan näkökulmasta katsottuna ajantasaista tietoa ei tule useinkaan riittävästi. Tilaisuuden ajankohdan lähestyessä kiinteistöväki odottaa yhteydenottoa järjestävältä osapuolelta viimeiseen asti, saadakseen tarvitsemansa tiedot ennakkojärjestelyjä ja toiveita varten. Saadakseen riittävät tiedot ajoissa, suntiot ja emännät joutuvat usein selvittämään kuka on vastuullinen järjestäjä (isäntä), joka voi asioista päättää. Yleisesti ennakkoon tarvittavia ja kaivattuja tietoja ovat mm. tapahtuman pöytäjärjestykset, arvioitu henkilömäärä, oheislaitteet, ohjelman sisältö, tapahtuman aikataulu ja tarjoiluun liittyvät yksityiskohdat, kuten tarjoilutapa ja – aika sekä erityisruokavaliot. Toisinaan vapaaehtoisten avustajien määrä ja heidän kokemuksensa ovat vaikeasti ennalta tiedettävissä. Nämä em. seikat heikentävät olennaisesti kiinteistöhenkilökunnan työn suunnittelua ja ovat palvelun laadun kannalta riskitekijöitä.

## 7 TIEDONHANKINTA KEHITTÄMISTYÖHÖN

Kehittämistyön lähtökohta oli tekijälleen melko selvä, vuosien työkokemuksen ja kuulemiensa tarinoiden perusteella. Kiinteistöhenkilökunta saa vähemmän tietoa tapahtuman järjestämiseen liittyvissä asioissa, kuin mitä se tarvitsee ja haluaa. Jotta saatiin riittävän kattava käsitys tiedonkulun vajeesta, lähestyttiin aihetta usealta eri suunnalta. Työn metodina on käytetty triangulaatiota, usean eri lähestymistavan yhdistämistä ilmiön selvittämisessä. Triangulaatio menetelmä on lähellä case-tutkimusta ja monimenetelmäistä (blended) tutkimusta. Se on tilanteen mukaan määräytyvä yhdistelmä laadullista (kvalitatiivista) ja määrällistä (kvantitatiivista) tutkimusta, jolloin tarkasteltavaa ilmiötä lähestytään monelta suunnalta monimenetelmäisesti. (Kananen 2013, 33-34).

Tietoa kerättiin syksyn aikana kahdella tavalla: häiriöpäiväkirjoilla ja teemahaastattelulla. Kiinteistöhenkilökunnalle jaettiin häiriöpäiväkirjat ja ohjeistettiin kirjaamaan muistiin häiriöitä aiheuttavia seikkoja 2 kk. Teemahaastattelu pidettiin työalojen edustajien kanssa, jolloin keskusteltiin heidän kokemistaan hankaluuksista. Saadakseni vertailupintaa siitä, miten muualla samankaltaisissa organisaatioissa toimitaan, päätin käydä Benchmarking vierailuilla kahdessa seurakunnassa.

Kerättyjen tietojen tulosten avulla pyrittiin saamaan selville, ovatko kiinteistöväen kokemat häiriöt yhteydessä niihin seikkoihin, joita seurakunnan muu henkilökunta kokee hankaliksi järjestäessään tilaisuuksia. Vai ilmeneekö työyhteisössä muita syitä, joiden vuoksi viestintä takertelee. Tavoitteena oli kehittää materiaalia, joka helpottaa työaloja viestimään suunnitelmistaan ja toiveistaan kiinteistöhenkilökunnalle ajoissa.

### 7.1 Häiriöpäiväkirjanpito

Työtoiminnan häiriöt on kehittävän työntutkimuksen metodologiassa määritelty poikkeamina työn ”normaalista” tai käsikirjoituksen mukaisesta sujuvasta kulusta, tai näkyvinä tekojen yhteensopimattomuuksina (diskoordinaatioina) käytännön toiminnassa ja henkilöiden välisessä vuorovaikutuksessa. Häiriön alulle paneva henkilö saattaa olla jokseenkin tietoinen käynnistämästään häiriöstä, mutta koko työyhteisön kannalta häiriöt ovat tahattomia. (Engeström 1995, 65.)

Kiinteistöhenkilökunta piti häiriökirjanpitoa 2 kk kahdella seurakuntatalolla, kirkolla ja hautausmaalla, tavoite ajanjakso oli 1.11-31.12.2012. Ruokoniemen leirikeskus oli tiedon keruun ajankohdan aikana suljettu. Työntekijät oli ohjeistettu kiinteistöväen palaverissa täyttämään lomaketta erilaisista häiriötä aiheuttavista tekijöistä, joita he kokivat tapahtumiin liittyvissä työtehtävissään. He kirjasivat lomakkeelle häiriön ja sen seurauksen, päivämäärän ja nimikirjaimet (liite 2). Heitä ei ohjeistettu pohtimaan ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä, jotta kirjaaminen saataisiin mahdollisimman helpoksi. Tulosten avulla oli tavoitteena saada selville kiinteistöhenkilökunnan työhön epäsuotuisasti vaikuttavien häiriöiden laatu ja määrä.

## **7.2 Teemahaastattelu**

Seurakunnan työntekijöiden kokemukset tapahtumien järjestelyissä ongelmalliseksi koetuista asioista kartoitettiin teemahaastattelulla (ryhmäkeskustelu 16.11.2012 klo 12.00-14.00). Teemahaastattelu eli puoli strukturoitu haastattelu on lähellä syvähaastattelua. Siinä edetään tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten mukaan. (Kananen 2013, 80.) Kehittämistyöryhmään kutsuttiin jokaiselta seurakunnan työalalta yksi edustaja tuomaan julki hankaliksi koetut asiat. Kokoukseen oli kutsuttu 10 työntekijää, joista osallistui 8 henkilöä. Keskustelun teemoja olivat tilavarausten ja tarjoiluvarausten tekeminen, laskutus, käytännön järjestelyt sekä ulkoinen ja sisäinen tilaisuus. Puheenvuorot olivat vapaamuotoisia ja keskustelevia, jokainen kertoi vuorollaan omat havainnot ja oman työalan terveiset. Keskustelut litteroitiin prepositiotasolla (ydinsisältö ylös) ja ydinsisällöt luokiteltiin teemojen mukaan. Jälkeenpäin olen harmitellut, etten nauhoittanut keskustelua, koska se oli paikoin hyvin aktiivista kokemusten ja ajatusten vaihtoa. Varmistaakseni kaikkien tärkeimpien havaintojen ylöskirjaamisen, muistiinpanoja kirjasi itseni lisäksi myös tiedottaja.

## **7.3 Benchmarking vierailut**

Benchmarking eli huipputasovertilu, on yksi työyhteisön oppimisen ja kehittämisen väline. Siinä on kyse liiketoiminnan parhaiden käytäntöjen järjestelmällisestä etsimisestä, jotka johtavat parhaaseen suoritukseen. Huipputasovertilua voidaan käydä neljällä eri tavalla. (Åberg Y 2000,278.)

- Kohde voi olla 1) oman organisaation sisäinen (toinen osasto)
- 2) kilpaileva yritys
  - 3) funktionaalinen (sama ala, eri tuote, ei kilpailua)
  - 4) geneerinen (toinen toimiala, yhteisiä piirteistä prosesseissa)

Tekemäni vierailut ovat sisäistä huipputasovertailua, koska seurakunnat ovat osa maan laajuista evankelista kirkkoa. Sisäisen huipputasovertailun etuna on uusien ideoiden helppo hyödyntäminen ja tällöin vastavuoroisuudesta hyötyvät molemmat. Haittana saattaa esiintyä sisäsokeutta. (Åberg Y 2000, 278.)

Valitsin Benchmarking-vierailun osaksi kehittämistyöni menetelmää, koska seurakuntien kiinteistöpalveluista ja niiden tuottamiseen liittyvistä asioista on vähän tutkimusmateriaalia, jota olisin voinut käyttää peilaamiseen (vertailuun). Otin yhteyttä sähköpostilla kahden seurakuntayhtymän pääemäntään ja esittelin aiheeni lyhyesti. He suhtautuivat hyvin myönteisesti vierailupyyntöni. Lähetin heille sähköpostia ennakoon, jotta he saivat käsityksen keskustelun tavoitteista. Vierailujen tarkoituksena oli saada tietoa toisten seurakuntien sisäisestä toiminnasta ja lähinnä kiinteistöväen työstä mm. työnjako, viestintä, varaukset, sisäisten ja ulkoisten ateriapalvelujen tuottaminen, hyväksi havaitut ideat ja käytännön ongelmat, jos niitä esiintyy. Tarkoituksena oli tarkastella toiminnan kokonaisuutta, ei pelkästään viestintää tapahtumien yhteydessä.

## **8 KERÄTTYJEN TIETOJEN TULOKSET**

Tarkoituksena oli saada aineistoa kiinteistöhenkilökunnalle häiriöitä aiheuttavista tekijöistä tapahtumaprosessissa. Häiriöpäiväkirjamerkinnot olivat enimmäkseen keittiöhenkilökunnan kirjaamia. Keittiöhenkilökunta oli kirjannut monenlaisia häiriöitä, mutta suntioiden töiden häiriöistä tuloksia oli vain 2 kpl. Tulokset suntioiden kohdalta eivät olleet mielestäni kattavat.

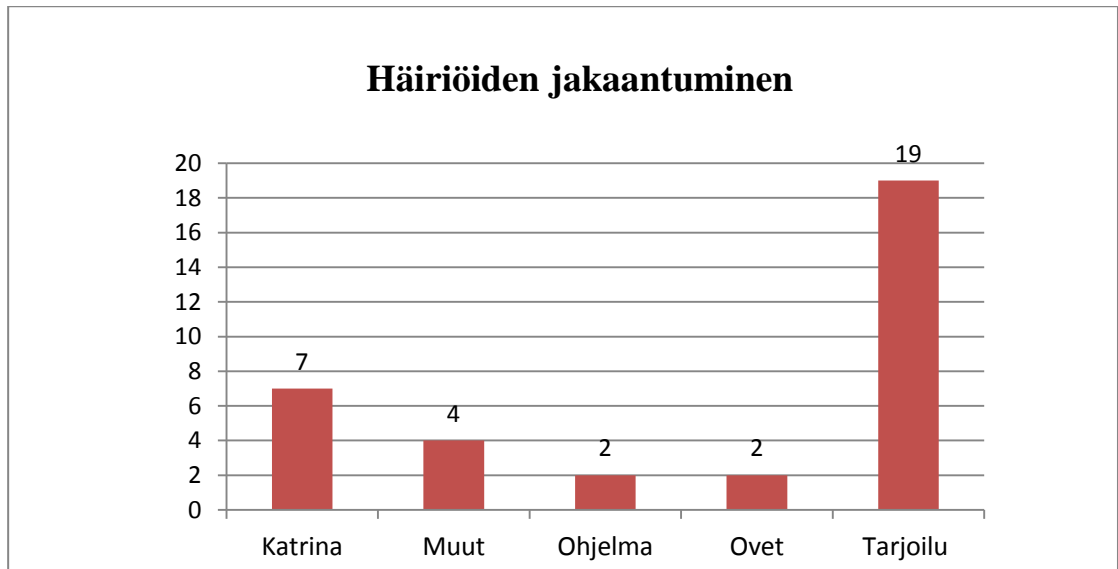
Häiriöpäiväkirjamerkinnot luokiteltiin tulosten mukaan ryhmiin, jonka jälkeen määrät laskettiin teemoittain. Koska tarjoiluun kohdistui eniten merkintöjä, tarkasteltiin niitä vielä tarkemmin. Lisäksi tuloksia vertailtiin toimipaikkojen kesken, onko niissä eroja.

Tarkastelin keräämiäni tietojen tulosten avulla, ovatko järjestämisen hankaluudet työaloilla yhteydessä kiinteistöhenkilökunnan kokemiin ongelmiin. Onko työalojen hankaluuksien ennaltaehkäisy ratkaisu häiriöpäiväkirja merkintöihin? Saadaanko ongelmiin ratkaisu yhtenäisten ohjeiden avulla vai vaatiiko se syvällisempää tehtävien tai toimintatapojen tarkastelua? Tulosten perusteella ei ollut tarkoitus etsiä häiriöiden aiheuttajia (henkilöitä), eikä spekuloida mahdollisilla jatkoseurauksilla tai kustannuksilla. Tulosten perusteella laadittiin runsaasti materiaalia, jonka avulla viestintää tapahtuman järjestämisen aikana eri työalojen kesken voidaan parantaa. Benchmarkingvierailujen myötä odotin uusia näkökulmia ja ideoita erityisesti kiinteistöpalveluiden toteuttamiseen ja kehittämiseen.

### **8.1 Kiinteistöväen kokemat ongelmat**

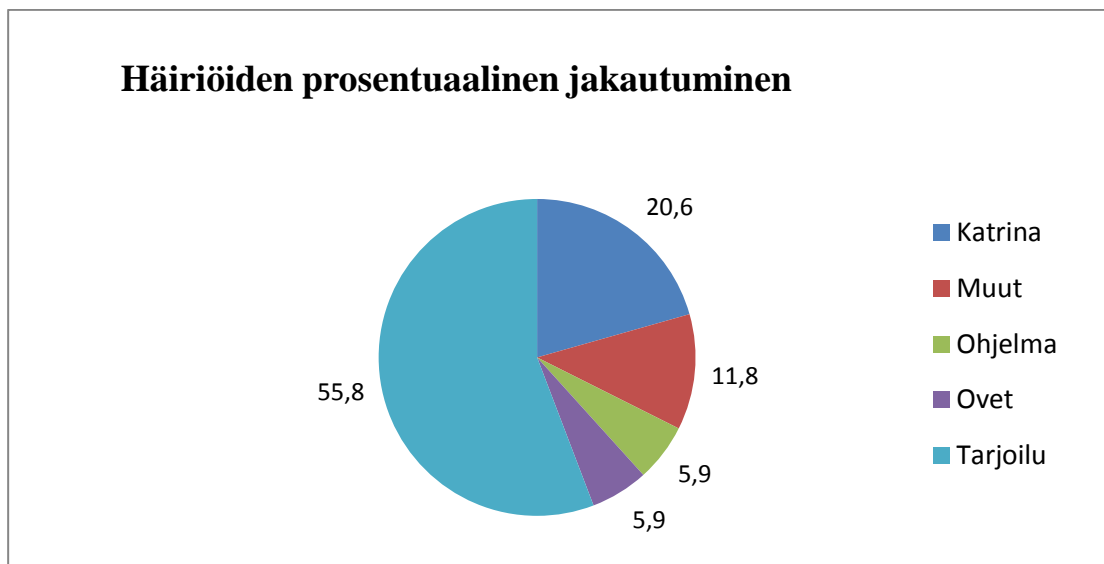
Kiinteistöväen häiriöpäiväkirjamerkintöjä tuli yhteensä 34 kpl: Vuorela 14 kpl ja Siilinjärvi 20 kpl. Häiriöt olivat tapahtuneet hieman eri ajanjaksoina, mutta ajallisesti päiväkirja kesti yhtä kauan, n 2 kk. (Vuorelassa 23.10-17.12 ja Siilinjärvellä 6.11.12-2.1.13). Ruokoniemen leirikeskus ei ollut seurannan aikana käytössä, joten sieltä ei ole kerätty tietoja.

Häiriöitä oli tapahtunut tällä ajanjaksolla enimmäkseen tarjoiluvarauksiin liittyen, niitä oli yhteensä 19 kpl kaikista merkinnöistä (Taulukko 4.). Tätä selittänee kiireinen joulun aika, jolloin on paljon tarjoiluja. Katrinan varauskirjan epäselvyyksistä aiheutuneita häiriöitä oli 7 kpl. Syyt olivat seurausta ajantasaisten tietojen puutteista. Jonkin verran epäselvyyttä oli aiheutunut ohjelman aikataulujen epäselvyydestä ja muutoksista, sekä kiinteistön ovien lukitsemisen käytännöistä. Muita häiriöitä oli aiheutunut lähinnä kiinteistöhenkilökunnan sisäisen viestinnän vuoksi pöytäjärjestyksistä, työvuoroista ja sijaisten perehdyttämisestä.



**TAULUKKO 4.** Häiriöpäiväkirjamerkintöjen jakautuminen.

Kuviosta 5. on nähtävissä, kuinka häiriöitä aiheuttavien seikkojen kokonaisuudesta yli puolet (55,8 %) on kohdistunut tarjoiluun ja siten kuormittanut erityisesti keittiöhenkilökuntaa. Näin ollen erityisesti tarjoiluvarausten ohjeiden päivittämiseen ja tarjoiluvaihtoehtojen selkeyttämiseen on tarve kiinnittää huomiota.



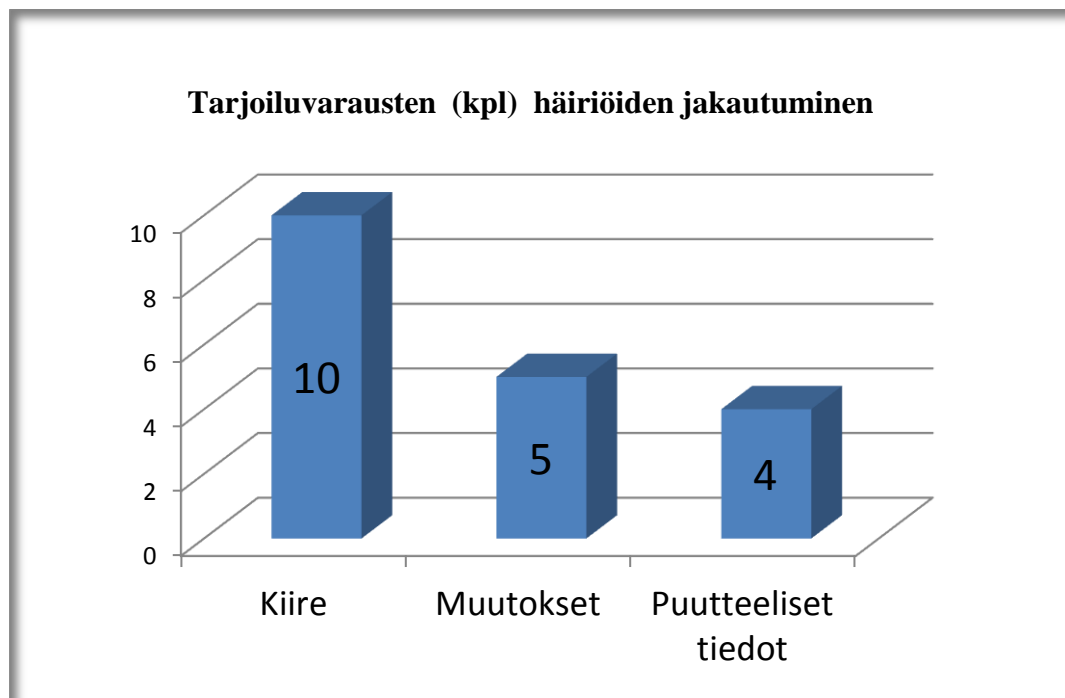
**KUVIO 5.** Häiriöiden jakautuminen prosentuaalisesti.



Taulukosta 5. on nähtävissä tarjoiluvarauksiin liittyvien häiriöiden syiden jakaantuminen. Huomio kiinnittyy erityisesti niihin häiriöihin, jotka aiheuttavat kiirettä keittiöhenkilökunnan keskuudessa, niitä oli yli puolet tarjoiluvarausten häiriöistä (10 kpl). Merkille pantavaa on, että tarjoiluvarausten lyhyen tilausajan häiriö on yksinomaan Siilinjärven keittiön ongelma, Vuorelassa ei niitä tällä ajanjaksolla esiintynyt lainkaan. Tämä on selitettävissä todennäköisesti sillä, että kokoukset pidetään yleensä Siilinjärvellä. Viimehetken tarjoiluvaraukset ovat yleensä kokouskahvituksia.

Muutoksista johtuvia häiriöitä (Taulukko 5) oli aiheutunut esimerkiksi siitä, että tarjoiluajat eivät pitäneet, tai niistä ei ilmoitettu ajoissa. Tilaisuuden ja tarjoilun peruuntuminen olivat aiheuttaneet myös häiriötä.

Puutteelliset tiedot aiheuttivat häiriöitä mm. erikoisruokavaliotilausten puuttumisena tai liian myöhäisenä ilmoituksena. Tarjoiluvarauksen toteutumisen selvittäminen oli aiheuttanut myös lisätyötä.

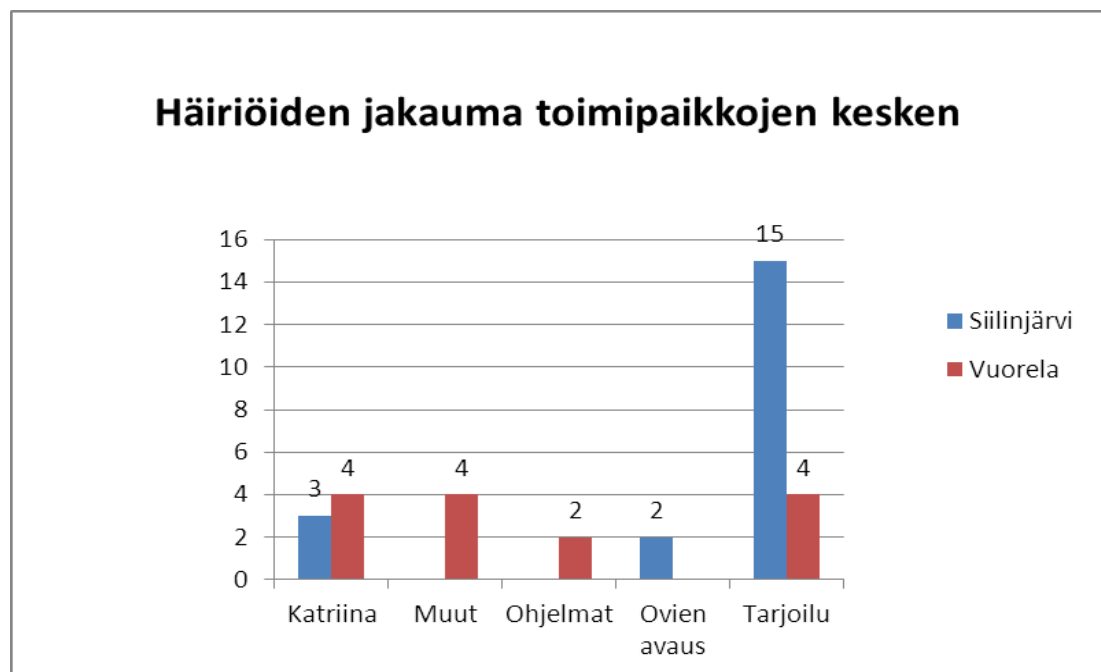


**TAULUKKO 5.** Tarjoiluvarausten häiriöiden jakautuminen.

Tarkastelin myös häiriöiden jakautumisen toimipaikkojen kesken, esiintyykö samoja ongelmia kaikissa paikoissa vai onko ongelmat toimipaikkakohtaisia. (Taulukko 6.) Vuorelan ongelmat (14 kpl) jakaantuivat laajemmin kuin Siilinjärvellä (20kpl). Vuore-

lassa häiriöt eivät keskittyneet mihinkään osa-alueeseen erityisesti, vaan ne olivat tassaistesti monella eri osa-alueella. Siihen saattaa olla selityksenä, että Vuorela sijaitsee erillään keskuspaikasta, jolloin tiedonkulku ei ole niin automaattista. Toisaalta, Vuorellassa työskentelee päivittäin kiinteistöpuolella vain emäntä ja suntuot vastaavat suntuoiden töistä Siilinjärveltä käsin. Tämä saattaa vaikuttaa osittain viestinkulkemisen vaikeuksiin, koska henkilökunnan saattaa olla vaikea kohdistaa viestiä oikein sivutoimipaikkaan liittyvissä asioissa.

Siilinjärvellä häiriöt kasaantuivat näiden tulosten mukaan enimmäkseen tarjoilujen osalle (15 kpl). Katrina ajantasaistietojen ja ovikäytänteiden osalla oli ilmennyt joitakin häiriöitä (yht. 5 kpl).



**Taulukko 6.** Häiriöiden jakautuminen toimipaikkojen kesken.

Hautausmaan työntekijöillä ei tämän tutkimuksen mukaan esiintynyt mainittavia ongelmia. Näiden tulosten perusteella suntuioille oli aiheutunut häiriöitä vain ovikäytännöistä. Kokemuksesta voin epäillä, että suntuoiden keskuudessa ilmenee yleensä enemmän erilaisia epäselvyyksiä tapahtumaprosessin aikana, kuin tulosten perusteella voidaan todentaa. Joten tutkimustulos saattaa olla hieman todellisuutta kauniimpi.

## 8.2 Henkilökunnan kokemukset

Kehittämistyöryhmä keskusteli tapahtumien järjestämiseen liittyvistä hankaluuksista teemoittain. Käsittelen seuraavaksi keskustelutilaisuuden muistion pohjalta tekemiäni havaintoja aiheittain.

Henkilökunta oli tyytyväinen varausohjelma Katrinaan. Se on käytännöllinen, nopea ja sen avulla voi tehdä kaikki varaukset (tila- tarjoilu ja henkilövaraukset). Tilojen varaaminen oli kaikille selvää, mutta oheislaitteiden tai muiden erityistoiveiden ilmoittaminen eteenpäin oli selvästikin hankalampaa. Siihen toivottiinkin selkeitä ohjeita: mihin menessä, miten, kenelle ja kuka vastaa tehtävistä (videotykit, cd-soittimet, kannettavat tietokoneet, pöytäjärjestykset).

Tarjoiluvarauksen tekeminen on teknisesti selvää (miten tehdään, määrät, ajankohta), mutta tarjoilun sisältöjen valitseminen Katrinan vaihtoehdoista koetaan hankalaksi. Toivottiin selkeyttä hinnaston sisällön osalta: mitä mikäkin ateriakokonaisuus sisältää. Esimerkiksi sisältyykö jälkiruoka hintaan vai ei. Kahvitarjoilun tilaamisen vaihtoehtoihin toivottiin selvyyttä ja mahdollisesti jotain uutta, jotta lisäseliteosaa ei tarvitse täyttää paljon. Esimerkiksi nykyisin Katrinan kautta on tilattavissa pelkästään kahvi ja pulla. Tilattaessa kahvin kanssa jotakin muuta, se täytyy kirjoittaa selitteeseen (sämpylä / täytekakku). Henkilökunta ei ole ymmärtänyt riittävän hyvin, kuinka tärkeää keittiöhenkilökunnalle tarjoiluajankohdan ilmoittaminen etukäteen on. Myös erityisruokavalioiden, tarjoilutavan (termos/tarjoiltu) ja muutosten ilmoittaminen ajoissa, ei ole ollut riittävän selvää. Tarjoiluvarausten tekeminen sähköisesti pidemmälle ajankaksolle tuotti vaikeuksia toistuvien kerhojen tai leirien kohdalla. Tähän kaivattiin opastusta.

Tilavarausten tekeminen ulkopuolisille oli selvää, koska se hoidetaan keskitetysti kirkkoherranvirastossa. Toimistovirkailija tuo julki, että monesti varaushetkellä asiakkailla ei ole antaa kaikkia tarvittavia tietoja. Varaustilanteessa yhdenmukaisten ja kiinteistöhenkilökunnan tarpeita vastaavien jatko-ohjeiden antaminen asiakkaalle olisi suotavaa. Toimistovirkailijoilla ei ole riittävää tietämystä esim. toivottavista yhteydenoton ajan kohdista (=ajoissa). Kävi myös selville, etteivät virkailijat tunne riittävän hyvin kaikkia niitä tiloja, joita he vuokraavat. Uudet pöytäkartat havainnollistavat tiloja hyvin ja auttavat esittelyssä.

Laskutuskäytäntö on selvää Katrinan sähköisten laskujen osalta. Laskuttajan mukaan paperilaskut ovat hitaampia käsitellä ja välillä epäselviä (tarjoilu ja poikkeukset). Olisi toivottavaa, että tarjoiluvaraukset tehtäisiin aina sähköisesti, jos mahdollista. Laskuttaja piti tärkeänä, että hinnat ovat kaikkien tiedossa (varaustilanne, esittely, laskun sisältö) ja hinnaston tulkinta helppoa (poikkeuksia).

Turvallisuusasiat seurakunnan tiloissa olivat kaikille työntekijöille tärkeitä. Kiinteistöhenkilökunnan miesten läsnäoloa arvostetaan paljon. Kirkon tekniikka (valot, mikrofonit) mielletään yleensä suntioiden ammattiosaamiseksi, ja jos siellä joudutaan toimimaan ilman suntioita, niin laitteiden opastus on tarpeen. Turvallisuusnäkökulman mukaan ovien avauskäytännöstä pitänee sopia yksityiskohtaisemmin, liittyen esim. vastuihin ja tilavarausten ajantasaisuuteen.

Kiinteistöhenkilökunnan tarpeiden ja toiveiden esilletuominen keskustelun aikana oli mielestäni aiheellista. Keskustelun aikana kävi selville, etteivät kaikki ole tietoisia emäntien ja suntioiden käytännön ongelmista. Yhdenmukaisia ja selkeitä ohjeita toivottiin siis koko henkilökunnan puolesta. Muutamien termien avaaminen nähtiin tarpeelliseksi mm. perhejuhla, joka oikeuttaa tilavuokran alennukseen sekä mikä on ”ajoissa”. Keskustelujen myötä päädyimme määritelmään, että ajoissa tarkoittaa yhtä viikkoa ennen tapahtumaa. Tämä päätös siirtyy suoraan laadittaviin toimintaohjeisiin.

### **8.3 Benchmarking vierailujen havainnot**

Kävin Benchmarking- vierailuilla kahdessa seurakuntayhtymässä. Käytän tässä nimiä srk. X ja srk. Y. Molemmat vierailut olivat hyvin paljon ajatuksia herättäviä kokemuksia. Lähetin pääemännille ennakoon sähköpostia ja selvitin aiheita, joista olin halukas keskustelemaan. Keskustelujen teemoja oli mm. sisäinen viestintä (kanavat, tehokkuus), ateriapalvelut, työnjako kiinteistötoimessa, tapahtumien järjestelyt ja asiakaspalaute. Vierailut olivat avointa keskustelua aiheista ja kokemuksista.

Srk. Y:n kanssa oli paljon yhteistä atk-ohjelmien osalta, heillä olivat käytössä sama varausohjelma Katrina ja reseptiohjelma Jamix. Srk. X käyttää Varaaja- ohjelmaa, mutta heillä ei ole käytössä reseptiohjelmaa..

Kiinteistötoimen esimiestyöt ovat jaettu srk. X:ssä kahdelle henkilölle. Kaikki yhtymän seurakunnat on jaettu maantieteellisesti kahteen alueeseen, toisen esimiehenä toimii pääemäntä ja toisen seurakuntamestari. He vastaavat kunkin alueen kiinteistötoimen sujuvuudesta tehden työvuorot emännille, siivoojille ja seurakuntamestareille. Heidän mielestään näin on saatu aikaan tehokkuutta työvuoroihin. Srk. Y:ssä kiinteistötoimesta vastaa kiinteistötyönjohtaja seurakuntamestareiden ja siivouksen osalta, ja pääemäntä vastaa pelkästään keittiötoimesta. Siilinjärvellä käytäntö on, että pääemäntä vastaa keittiötoimesta ja siivouksesta, ja suntioiden ja hautausmaan työntekijöiden esimiehenä on suntio (tilanne talvella 2013).

Molemmissa vierailukohteissa siivoustyön vastuu jaettiin eritavalla kuin Siilinjärvellä. Srk. Y:ssä siivoustyöt olivat ulkoistettu kokonaan. Muutamassa sivupisteessä oli emäntä-siivoojan yhdistelmä. Srk. X:ssä siivouksesta vastaavat omat siivoojat, mutta lisäsiivouksista ja viikonloppusiivouksista huolehtivat emännät ja seurakuntamestarit työvuorojen mukaan, siivoojia ei käytetä viikonloppuisin. Seurakuntamestarit vastaavat nykyisin kirkon siivouksista, ja kirkon ulkotyöt ovat ulkoistettu kiinteistöhoitoyhtiölle. Siilinjärvellä siivoustyöstä vastaa keittiötoimi, siivoojat (2) huolehtivat siivouksesta keittiöhenkilökunnan osallistuessa tarvittaessa. Sivupisteessä emäntä vastaa siivouksesta. Siilinjärvellä suntioiden tehtävänkuvaan kuuluu sakraalitilan siisteydestä huolehtiminen ja osallistuminen tarvittaessa siivoustyöhön, sekä ulkoalueiden kunnossapito.

Mielestäni srk. Y:n emännillä oli enemmän pääpainoa keittiöpuolen tehtävissä, kuin Siilinjärven seurakunnassa, selittyen siivoustyön vastuun jakamisella toisin. Srk. Y:n emännät keskittyvät ateriapalvelujen tuottamiseen, tuottaen myös seurakuntalaisille pitoja erilaisiin perhejuhliin (kaste, muistotilaisuus, häät). Heidän keittiötoimen tarkoitus on tuottaa ateriapalveluja (ateria/kahvi) osana seurakunnan palvelukokonaisuutta. Srk. Y:ssä ei ole tapana, että työalat hoitaisivat omatoimisesti tarjoiluja. Pääemäntä selvensi hyvin, että sisäiset asiakkaat on saatava ymmärtämään kunkin seurakunnan ammattilaisen ydintehtävä ja osaaminen; esim. ohjaajat ovat palkattuja omia asiakkaitaan varten ja heillä on ammattitaito siihen. Kahvitarjoilujen huolehtiminen sekä siihen käytetty aika on heidän omasta asiakastyöstä pois. Tämä kuvastaa mielestäni hyvin sitä, että kaikkien työalojen arvo tulee tunnustaa osana palveluprosessia ja kaikkia niitä tarvitaan yhdessä, kun luodaan arvoa ja kokemuksia asiakkaalle.

Srk. Y:ssä ollaan pohtimassa kokouskahvikäytäntöjä, tarvitseeko talon omissa sisäisissä kokouksissa aina kahvitarjoilua? On havaittu, että pieniä talon sisäisiä kokouksia on usein samoilla kokoonpanoilla. Se on mielestäni hieno havainto julkisessa organisaatiossa. Srk. Y:ssä kokouksiin on tarjolla myös terveellisiä vaihtoehtoja, hedelmiä, mikä on mielestäni virkistävä ja terveellinen vaihtoehto kahvileivälle.

Srk. X:ssä keittiötoimen kustannuksia seurataan tarkkaan hieman harvinaisemmalla menetelmällä. Siellä edellisen vuoden kaikki keittiötoimen kustannukset (raaka-aineet, pesuaineet, työtunnit, vesi ja sähkö) jaetaan sen vuoden tilausmäärien kesken, jolloin saadaan yksikköhinta, ”pampula”. Kun ”pampulan” arvo on määritelty, laskutetaan työmuotoja sen mukaan, mitä he ovat menneenä vuotena tilanneet. Emännät tekevät kuukausittain laskun keittiön tuottamista palveluista (kahvit/ateriat), jonka kirkkoherra hyväksyy. Siten kirjoitettavien laskujen määrä on sisäisessä toiminnassa vähäinen, vain kooste laskut (12 kpl/v). Tämä käytäntö on mielestäni melko aukoton. Kun keittiötoimi seuraa menoja tarkasti ja dokumentoi ne, voi se laskuttaa kulut muilta työaloilta. En näe systeemin mallintamista Siilinjärven seurakunnan käytäntöön tarpeelliseksi. Heidän toiminnastaan voitaisiin ottaa mallia seuraamalla kustannuksia kuukausittain ja vertaamalla niitä tuottoihin kyseiseltä ajankohdalta. Ulkoisille tilavarauksille ja tarjoilulle srk. X:llä on erillinen hinnasto (€) jonka mukaan laskutetaan.

Molemmissa seurakuntayhtymissä on käytössä emäntien palaverieja, joissa käydään emäntien kesken tärkeää tiedon vaihtoa ja tilanteiden päivitystä. Mielestäni säännölliset emäntienpalaverit ovat tarpeen. Ne parantavat yhteenkuuluvuutta ja yhteishenkeä ja niissä voidaan kehittää toimintaa pienillä askeleilla. Srk. Y:n henkilökunta oli hyvin orientoitunutta kehittämään toimintaa ja opiskelemaan lisää. He olivat ottaneet osaa ruoanvalmistuksen ammattilaisille suunnattuun kisaan menestyen hyvin. Srk. Y on panostanut erityisesti luomu- ja lähiruokaan ja reilun kaupan tuotteiden käyttämiseen. Tämä on hyvä osoitus heidän kokonaisvaltaisesta pyrkimyksestä kehittää omaa ammattitaitoa ja keittiötoimen palveluja kestäväen kehityksen mukaisesti.

Kaikilla seurakunnilla on tiimipariseurakunnat. Yhteistyö takaa osaavan henkilökunnan saannin sairastapausten ja erityistilanteiden varalle. Seurakunnat eivät palkkaa ylimääräisiä sijaisia, vaikka työyhteisöissä niin toivottaisiinkin. Srk. Y käyttää lisäksi henkilöstövuokrausfirmojen kautta palkattua henkilökuntaa tarjoiluapuna, kun järjes-

tää pitoja. Siilinjärvellä ja srk. X:ssä tarjoiluihin osallistuu vapaaehtoisia seurakuntalaisia.

Molemmissa kohteissa tuli esille samankaltaisia käytännön ongelmia. Tarjoiluvarauksia tulee hyvinkin lyhyellä varoajalla, etenkin niissä paikoissa, joissa on toimistoja ja kokouksia, niin myös Siilinjärvellä. Srk. Y:ssä keittiötoimi on laittanut sähköiseen varausohjelmaan Katrinaan lukituksen päälle, jotta tarjoiluvaraukset, joita yritetään tehdä määräajan jälkeen (vk), eivät onnistu ilman erillistä yhteydenottoa (soitto). Tämä on kuulemani mukaan parantanut henkilökunnan muistia. Srk. Y käyttää tilojen lukitusta tilavarausten yhteydessä, jos nähdään tarpeelliseksi rajoittaa uusia tilavarauksia, esim. henkilöstöresurssien tai suurten pitojen vuoksi. Tämän havainnon myötä ehdotan saman lukituskäytännön käyttöönottoa myös Siilinjärvellä.

Kummassakaan vierailukohteessa ei muuteta pöytäjärjestyksiä kovin usein. Siilinjärvellä pöytien järjestely on ollut yleinen käytäntö. Käytäntöjen muuttamista ollaan pohdimassa uudelleen.

Hinnastot ja hintatasot olivat hyvin erilaisia. Srk. Y:llä on hyvin ammattimainen ja tuloksellinen ote ateriapalveluihin. Srk. Y on tehnyt paljon työtä hinnastojen laskemiseen ja pitopalvelun kehittämiseen kannattavaksi. Heillä oli myös hyvät verkkosivut ja esitteitä asiakkaille. Heidän hintatasonsa on kalliimpi verrattuna Siilinjärvelle, mutta arvioisin, että samantasoinen srk. X:n kanssa. Srk. X:n kohdalla on hankalampi verrata sisäisiä hintoja, koska heillä hinnat muuttuvat vuosittain hieman, johtuen laskentatavasta. Mutta heidän edellisvuoden pampulan arvo oli ollut n. 3 € ja esimerkin avulla tarkasteltuna jos kahvi ja pulla ovat yhden pampulan arvoinen, niin hintataso asettuu jotakuinkin srk. Y:n tasolle (2,60 €). Siilinjärvellä sisäinen hinta pullakahville on 1,60€.

Kahden Benchmarking- vierailun jälkeen voin todeta, että on erittäin suositeltavaa käydä tutustumassa toisiin samojen palvelujen tuottaviin organisaatioihin. Molemmissa paikoissa oli samankaltaisuuksia ja paljon eroavaisuuksia. Yllätyin, kuinka Suomen mittakaavassa pienellä maantieteellisellä alueella, voi olla erilaisia käytäntöjä samojen palvelujen tuottavien organisaatioiden kesken. Monesti omia käytännön työtehtäviä ei osata ajatella toisella tavalla, se saattaa toisinaan hidastaa kehittymistä.

## 8.4 Yhteenvedo tuloksista

Jotta saatiin todellinen käsitys ilmiöstä (viestin heikko kulkeminen), tämän kehittämistyön tiedonkeruu oli hyvin moninaista. Katrinan tarjoiluvaihtoehdot ovat edesauttaneet joitakin epäselvyyksiä. Kun vaihtoehdot ovat puutteelliset ja edellyttävät tarkennuksia, niin tarjoiluja tilataan monella tapaa (sähköposti, puhelin, paperi) ja silloin tilausten sisältö saattaa jäädä vajaaksi. Tarjoiluvarauksia ei ymmärretä täydentää riittävästi, kun on totuttu, että keittiöhenkilökunta joustaa tarvittaessa. Henkilökunnan esille tuomat epäselvyydet selittävät mielestäni osan tarjoiluvarauksien häiriömerkinnöistä. Nyt Katrinan sivuille päivitetään tarvittavat ja kaivatut täsmennykset, ja kaikki sisäiset tarjoilut tilataan jatkossa sähköisesti. Laaditut tilausohjeet täydentävät, mitä kaikkea tulee tilatessa muistaa mainita (määrä, tarjoilu-aika, tapa, erityisruoat). Toistuvien tarjoiluvarausten sähköiseen tekemiseen pyritään antamaan opastusta tarvitseville.

Kirkkoherranviraston epäselvyydet siitä, mitä ohjeita he antavat asiakkaille, oli yhteydessä kiinteistöhenkilökunnan ongelmiin. Kiinteistöhenkilökunnalla on hieman epäselvää itselläänkin miten esim. tilojen järjestelyjä nykyisin hoidetaan missäkin ja kuka vastaa mistäkin eri kohteissa (vastuut). Varaajan on kirkkoherranvirastossa hankala antaa jatkotoimintaohjeita asiakkaalle, jos talon sisällä on useita käytäntöjä. Toin esille näitä seikkoja tilavarausohjeita laatiessa, mutta ne ehdotukset jäivät joiltakin osin vielä päättämättä. Niistä asioista keskustellaan laajemmin opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Uudet pöytäkartat auttavat kirkkoherranvirastossa asiakaspalvelua, kun tiloja voidaan esitellä havainnollisesti. Pöytäkartat ovat nähtävissä myös seurakunnan verkkosivuilla.

Tapahtumien ja toiminnan aikana turvallisuus koettiin tärkeäksi. Siitä ilmeni erilaisia mielipiteitä, kenen vastuulle se kuuluu. Työalat toivoisivat vastuun kuuluvan suntioille, mutta suntiot ulkoistaisivat sen erityisesti suurissa tilaisuuksissa järjestäjälle. Tästä turvallisuus asiasta emme päässeet vielä päätökseen ohjeiden sisällössä. Turvallisuuskategoriaan liittyy myös häiriöpäiväkirjamerkinnot ovien lukitsemisesta ja avaamisesta. Ovien avaamisen perusta on ajantasaiset tilavaraukset ja niiden huolehtiminen on työalojen vastuulla. Turvallisuus on koko työyhteisöä koskeva asia, ja se tulee yksityiskohtaisemmin päätettäväksi myöhemmin.



Häiriöpäiväkirjamerkintöjä yhdistää mielestäni se, että monien asioiden syyt ovat inhimillisiä unohduksia (tarjoiluvarauksissa). Monesti kiireessä ei muisteta huomioida kaikkia asioita, esim. muutokset varausohjelmaan. Ei ajatella, että tiedon panttaamisesta (ohjelmamuutos, tarjoilu-aika) seuraa mahdollisesti toiselle työalalle ongelmia. Mutta tästä on seurauksena, että kiinteistöhenkilökunta kokee ajantasaistiedon puutetta ja siitä seuraa heille useimmiten kiire. Kiinteistöhenkilökunta arvelee usein, että asioista on sovittu jossakin, mutta tieto ei kulje (ohjelma-aikataulu, pöytäjärjestys). Tämä viestintävaje on riskitekijä palvelun laadulle, koska kiinteistöhenkilökunta työskentelee lähellä asiakasrajapintaa. Kiinteistöhenkilökunta on usein tapahtumapäivänä asiakkaan ensimmäinen kontakti seurakuntaan, kun asiakkaat saapuvat toimitiloihin (=totuuden hetki). Tämän vuoksi viestinnän laatuun, määrään ja ajankohtaan on tarpeen kiinnittää huomiota.

## **9 LAADITUT MATERIAALIT**

Kehittämistyön tarkoituksena oli laatia materiaalia, joka edistää viestintää tapahtumaprosessissa. Tulosten perusteella laadittiin pöytäkarttoja havainnollistamaan tiloja, yksityiskohtaisia ohjeita tilavarausten tekemiseen, ohjeita yhtenäiseen tarjoiluvarauskäytäntöön, selkeyttä ateriapalveluvaihtoehtoihin ja orderi sisäiseen käyttöön ulkoisten tapahtumien järjestämiseen.

### **9.1 Pöytäkartat**

Tutkimuksen tuloksista ei ilmennyt tilojen järjestelemisen hankaluuksia paljoa, vain yksi häiriömerkintä. On ollut aikoja, jolloin ne ovat olleet hyvinkin yleisiä. Pöytäjärjestysten suunnittelun ja havainnollistamisen helpottamiseksi, päätettiin laatia tiloihin selkeät pöytäkartat. Tarkoituksena oli laatia ne lähinnä kiinteistöhenkilökunnan työvälineiksi, mutta lopulta ne päätettiin antaa kaikkien työalojen yhteiseen käyttöön. Osa pöytäkartoista tulee seurakunnan verkkosivuille.

Seurakunnan tiloihin laadittiin pöytäkarttoja jokaiseen kokoontumistilaan niiden yleisimmän järjestyksen mukaan. Lisäksi laadittiin muutama vaihtoehtoinen pöytäjärjestys, joita työalat usein toivovat. Jokaisen toimipaikan vakituinen henkilökunta osallistui karttojen suunnitteluun. Luonnosten pohjalta tehtiin pöytäkartoista suunnitelmat ja

lähetettiin mallit piirtäjälle. Piirrokset laati Savonia ammattikorkeakoulun insinööriopiskelija. Hän piirsi kuvat valmiiksi joulutammikuun aikana Auto-Cad ohjelmalla, seurakunnalta saamien sähköisten pohjapiirustusten mukaan. Henkilökunnan käyttöön otettaviin pöytäkarttamalleihin lisättiin muita tärkeitä tietoja tilasta: paikkamäärä, muu varustelu ja liinamenekki. Pöytäkarttoja laadittiin yhteensä 20 kpl, joista on esimerkeinä 2 kpl. (Liitteet 3-4).

## **9.2 Ohjeet**

Tulosten ja ryhmäkeskustelussa ilmi tulleen toiveen mukaan tarkoituksena oli koota yksityiskohtaisia toimintaohjeita ja yhdenmukaistaa toimintamenetelmiä varauksia koskevissa asioissa. Varausohjeet koottiin yhteen ja käytiin läpi yksityiskohtaisesti (tilavaraus, tarjoiluvaraus, kuljetukset, turvallisuus, muutosten ilmoittaminen, käytettävät viestintäkanavat). Työalan edustajat saivat luettavaksi ja kommentoitavaksi laaditut ehdotukset. Heidän mielipiteensä ja esimiesten päätösten pohjalta tein tarvittavat muutokset. Tämän työvaiheen aikana havaitsin kuinka paljon työyhteisössä on erilaisia näkemyksiä tehtävien jaosta. Asioista päättäminen oli vaikeaa ja ohjeet jäivät joiltakin osin keskeneräisiksi. Vaikeaksi ehdotusten loppuun saattamisen teki kiinteistöhenkilökunnan keskuudessa tapahtuvat henkilömuutokset, jonka vuoksi asioita jätettiin toistaiseksi päättämättä. Toivon, että asiat saadaan päätettyä yhdessä uuden esimiehen avulla ja asiakasnäkökulma huomioiden. Työyhteisön sisäisiä ohjeita laadittiin: tarjoiluvarausten sisäiset ja ulkoiset ohjeet, tilavarausten sisäiset ja ulkoiset ohjeet, tilavuokrien hinnaston määritelmät. Nämä materiaalit eivät ole liitteissä.

Pohdin tapahtumajärjestäjän kannalta huomioitavia asioita. Laadin tapahtuman järjestämisestä yksinkertaisen koosteen ja esimerkit seurakunnan tapahtumien näkökulmasta. Sitä voidaan käyttää apuna tapahtumaa suunniteltaessa. Tapahtuman järjestäminen (liite 5).

## **9.3 Ateriapalvelujen tarkennukset**

Kehittämiskeskusteluryhmässä ilmeni, että ateriapalvelujen hinnastoa toivottiin selkeämmäksi. Emäntien palaverissa Katrinan tarjoiluvarausten vaihtoehtoja lisättiin ja selvennettiin niiden sisältöä. Uudet ateriapalvelujen sisällöt ja hintaehdotukset (ei tarkistuslasketut) esiteltiin työalojen edustajille hyväksytysti. Tavoitteena on saattaa ne

myöhemmin kirkkoneuvoston päätettäväksi. Ateriapalvelujen sisäinen hinnasto jää seurakunnan omaan käyttöön, joten se ei ole liitteenä.

#### **9.4 Orderi**

Ulkoisten tapahtumien järjestämisen viestinnän ja dokumentoinnin helpottamiseksi laadittiin uusi sähköinen tilavarauslomake, orderi (Liite 6.). Sen kehittämisesä oli mukana toimiston ja viraston henkilökunta, emännät, suntiot, talousjohtaja sekä tiedottaja. Lähetin ehdotuksen, jota paransin ja muutin toiveiden mukaan, yrittäen ottaa muutoseikat (Marti-fontti) ja käytännöllisyyden huomioon. Lomake jää nyt odottamaan jatkokehitystä, että siihen sisällytetään alavetovalikot hinnoille ja vaihtoehtoille. Tällöin saadaan hinnat ja toimipaikat laitettua valikkoon, jolloin se helpottaa laskutusta. Orderia on tarkoitus alkuun koekäyttää ja muokata tarpeen mukaan.

Tämä tilavarauslomake helpottaa viestintää ja työnsuunnittelua erityisesti kiinteistöhenkilökunnan keskuudessa. Sitä on tarkoitus käyttää viestintävälineenä eri toimipisteiden välillä (virasto – toimipaikat - laskutus). Kun tilavaraus tehdään virastossa, tieto lähtee sähköisellä lomakkeella Katrinan tilavarausmerkinnän lisäksi, ei enää sisäisessä postissa. Lisäksi se helpottaa kiinteistöhenkilökunnan välistä viestintää, kun yksi työntekijä sopii asiakkaan kanssa asioista ja toinen tulee tekemään esivalmistelut, mahdollisesti toisesta paikasta. Kaikki sovitut asiat saadaan dokumentoitua yhdelle lomakkeelle (vrt. aiemmin muistilaput). Tämän avulla voidaan minimoida tietokatkoksia työvuorojen muuttuessa tai sijaisten ollessa vuorossa.

#### **10 POHDINTA**

Opinnäytetyön aihe oli kiinnostava kokonaisuudessaan. Sopivan teorian ja lähdemateriaalin löydyttyä, tuli rajauksen vaikeus. Opinnäytetyön rajaamisessa auttoi suunnitelmasta saamani palaute, jolloin jätin mm. asiakaspalautteen kehittämisen pois. Työn aihe jäi vieläkin laajaksi tehdä yksin, mutta aiheen kiinnostavuus kantoi loppuun asti.

Työn tutkimuksellisen osan toteutus oli ajateltu alussa toisin. Pohdin seurakunnan tapahtumaprosessien avaamista ja lähempää teoreettista tarkastelua. Mutta huomattuani, että seurakunnan toimintatavat eri paikoissa poikkeavat käytännössä toisistaan (henki-

löresurssit ja talon tavat), olisi samasta tapahtumaprosessista tullut jo monta eri versiota. Esimerkkinä kaste, joka voidaan toimittaa kotona, kirkossa tai seurakunnan koontumistilassa. Kun otetaan huomioon kaikki seurakunnan erilaiset tapahtumat, tulee prosesseja ja variaatioita hyvin paljon. Jotta prosessit voidaan avata totuudenmukaisesti, edellyttää se paljon ryhmätyöskentelyä monien työalojen kesken. Tähän menetelmävalintaan minulla ei ollut realistisia mahdollisuuksia, koska tein opinnäytetyön omalla ajalla. Toivoisin, että jos seurakunta kehittää toimintaa jatkossa, se tarkastelisi toimintojaan prosessiketjun avulla. Avaamalla palveluketjuja ja toimintoja saataisiin hyvin selville mahdollisuuksia ja kehittämiskohtia.

Päädyin tekemään kehittämistyön empiirisesti, keräämällä työntekijöiden kokemuksia tapahtuman järjestämiseen liittyvistä asioista. Pääsin mielestäni teoriatasolla vastaukseen tutkimusongelmassani: ”Kuinka saadaan riittävän ajoissa tarvittavat tiedot kiinteistöhenkilökunnan tietouteen?” Tulosten perusteella laaditut materiaalit ovat käytännöllisiä, yksityiskohtaisia ja erityisesti tähän työyhteisöön laadittuja.

Olen enimmäkseen tyytyväinen keräämiini tuloksiin. Häiriöpäiväkirjamerkintöjen tulokset olivat odotusten mukaiset, suntioiden osalta odotin enemmän merkintöjä. Kehittämistyöryhmän keskustelut olivat avartavia ja sain hyvän käsityksen työalojen kokemuksista monelta työalalta. Keskustelujen aikana viestinnän merkitys ja siitä aiheutuvat seuraukset kiinteistöhenkilökunnalle kirkastuivat usealle. Toivon, että ajantasaisen tiedon vaikutukset työnsuorittamiseen ja palvelun laatuun ymmärretään. Oletan, että yhtenäisten toimintaohjeiden avulla toimintamenetelmät yhdenmukaistuvat ja myös viestintä tehostuu.

Keräämiäni tulosten aikana havaitsin, että Siilinjärven seurakunnalta löytyi luotettavaa tilastotietoa jumalanpalveluksista. Olisin mielelläni käyttänyt apuna Katrinan tilastotietoja aineiston keräysajalta (1.11 - 31.12) esimerkiksi tapahtumien määrästä, osallistujista ja tarjoiluista. Tilastojen ylläpitämiseen voisi jatkossa kiinnittää huomiota, koska Katrinassa on valmiina tilastopohjat. Nämä tilastotiedot auttaisivat seuraamaan tilaisuuksien kävijämääriä, tilojen todellisia asiakasmääriä vuositasolla ja tarjoilumääriä eri kohteissa (henkilöstöresurssit). Toteutuneet kävijämäärät ovat arvokasta tietoa erityisesti kiinteistötoimelle, joka vastaa kiinteistöjen ylläpidosta.

Mielestäni Siilinjärven seurakunta järjestää nykyisin riittävästi mielenkiintoisia ja monipuolisia tapahtumia. Toivoisin, että niiden funktionaalisuuteen kiinnitettäisiin huomiota koko tapahtumaprosessin aikana. Osallistujamäärät eivät ole kaikissa tilaisuuksissa ylittäneet aiempiin määriin tai tavoitteisiin. Suomen kaikilla kirkkoilla on nykyisin tämä sama haaste ja ongelma. Ihmisille on tarjolla hyvin paljon erilaisia tapahtumia, joiden kesken pitää valita osallistumisensa. Tapahtuman kutsu tai mainos voisi olla niin kiehtova, että sinne täytyy päästä. Teema ja idea on syytä pitää hyvin esillä koko tapahtumaprosessin ajan, ja viestiä siitä kaikille. Tapahtumiin voisi yrittää lisätä enemmän yllätyksellisyyttä. Kirkon sanoma on vahva, teemoja ja aiheita tapahtumiin on olemassa runsaasti ympäri vuoden. Voiko niitä tuoda esille uudella tavalla, kristillisen sanoman muuttumatta?

Opinnäytetyön kokemuksen perusteella voin sanoa, että nykyisin on hankalaa saada koolle monen alan työntekijöitä. Oletan, että tapahtumien ideoimiseen ei löydy vaivattomasti yhteistä aikaa. Voidaanko ideoita kerätä tapahtumia varten sisäisen verkon kautta tai ”virtuaali- korkkitaulun” avulla? Ideapankki, jonne voisi laittaa ideoita tapahtumista, toiminnasta, teemoista, esiintyjistä, havaituista asiakkaiden ”hiljaisista” toiveista, tarjoiluideoista, kerhotarpeista jne. Kun se olisi työntekijöille avoin, voisi ideoita kehittää vapaasti ja ottaa sieltä aiheita tai valmiita ratkaisuja, kun tarvetta ilmenee.

Benchmarking-vierailujen jälkeen arvostin suuresti srk. Y:n keittiötoimen ammatillisuutta. Toivoisin, että myös Siilinjärven seurakunnan keittiötoimen arvo ja mahdollisuudet nähtäisiin uudella tavalla. Keittiötoimea voisi kehittää kohti sen ydintehtävää, ateriapalvelujen tuottamista ja pyrkiä tyydyttämään siten sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden tarpeita. Työntekijöiden keskuudessa on paljon erikoisosaamista, jonka hyödyntäminen jää vähemmälle, koska aikaa menee kaikkeen muuhun, ”vähemmän ammatillisiin” tehtäviin. Emännillä kertyy ylitöitä, vaikka aterioiden tuottaminen ei ole päivittäistä ja ulkoisia ateriapalveluja ei tuoteta yksityisasiakkaille. Vertauksena Benchmarking-vierailun seurakunta, jossa emäntien työ oli keskittynyt pääasiassa ateriapalveluihin. Heillä oli mielenkiintoinen ja selkeä toimenkuva sekä korkea motivaatio kehittyä yksilöinä, että tiiminä. Heidän ateriapalvelujen oivaltaminen osana seurakunnallista palveluprosessia ja pitojen tuottaminen myös seurakuntalaisten omiin juhliin, on mielestäni hienoa kokonaispalvelua.

Löytyisikö Siilinjärven keittiötoimelta resursseja, rohkeutta ja innovatiivisuutta koikeilla jotain vastaavaa? Esimerkiksi tarjoamalla kasteperheille kahvitilaisuuksia, kesäkerhoissa lounasta, perhekerhoissa aamupalaa tai lounasta tai järjestää varhaisnuorisotyön kanssa kokkikerhoja. Ateriapalvelut eivät ole seurakunnan ydintoimintaa vaan tukipalveluja, mutta niiden avulla voitaisiin palvella kokonaisvaltaisesti seurakuntalaisia. Tukipalvelut voivat olla seurakunnalle hyvä kilpailukeino, niin halutessaan. Kesäkerholaisten vanhemmat olisivat luultavasti tyytyväisiä kesäkerhon kokonaispalveluun, kun lasten ei tarvitsisi syödä kerhossa omia mikroruokia. Mielestäni eväiden kokoaminen päivittäin oli työlästä silloin, kun omat lapseni olivat kesäkerhoissa.

Mutta ateriapalveluja ei voi kehittää ilman, että tunnetaan asiakkaat ja tunnistetaan heidän tarpeet. Tähän selvitystyöhön tarvitaan työalojen yhteistyötä. Heidän asiakasrajapinnassa työskentelevät työntekijät osaavat mahdollisesti kertoa, millaisia tarpeita tai hiljaisia toiveita heidän asiakkailtaan on ilmennyt, ja mistä he saattaisivat yllättyä tai ilahtua. Jos tietoa ei löydy riittävästi, näkisin siinä seuraavaksi tarvetta jonkinlaiseen asiakaskyselyyn: haastattelu, verkkokysely tms. tutkimus. Näiden tietojen kautta saisimme jäseniemme tarpeet ja toiveet seurakuntaa kohtaan selville. Siten saisimme tuotua lisäarvoa asiakkaalle myös ateriapalveluilla, ja tapahtumiin saataisiin lisättyä sitä aiemmin mainitsemaani yllätyksellisyyttä. Tapahtumien järjestämisessä tämä edellyttää tietenkin kaikkien työalojen kutsumista mukaan suunnitteluun, jotta voidaan ideoida asiakkaan tarpeita ja tapahtuman teemaa vastaava palvelukokonaisuus. Myös emäntien ammattitaitoa ja ideoita kannattaa käyttää hyödyksi jo tapahtumasuunnittelussa. Toivoisin muutenkin, että työyhteisö osaisi käyttää työntekijöiden erilaisia taitoja yhteiseksi voimavaraksi ja asiakkaiden hyväksi, yli työalojen (erilaiset kädentaidot ja harrastuneisuus).

Ruoanvalmistusammattilaisten keskuudessa seurakunnan keittiöt eivät ole olleet kovinkaan tavoiteltuja. Meillä on ollut vaikeuksia saada ammattitaitoista henkilökuntaa erityisesti keittiötöihin ja myös suntioiden sijaisuuksiin. Tämä on mielestäni vähän imago kysymys, mutta asia on tärkeä tiedostaa myös palvelun laadun kannalta merkittäväksi. Koska Siilinjärven seurakunnan muut puitteet työn tekemiseen ovat erinomaiset, voitaisiin tähän henkilöstöhaasteeseen yrittää vastata siten, että keittiötehtävät ja tuotettavat palvelut ovat ammatillisesti mielenkiintoisia ja monipuolisia. Yhteistyö paikallisten oppilaitosten kanssa voisi luoda myös uusia mahdollisuuksia ja ideoita.

Työharjoittelujen kautta voitaisiin saada varahenkilöstöä esim. sijaisuuksiin ja suuriin tapahtumiin ja opinnäytetyöt voisivat olla kehittämispuna tarpeen mukaan.

Yhtenäisten toimintaohjeiden laadinnan aikana havaitsin, että seurakunnan kiinteistötoimen keskuudessa on useita mielikuvia joidenkin tehtävien hoitamisesta. Osa kiinteistöhenkilökunnan viestinnän ongelmista onkin lähtöisin mielestäni näistä epäselvyyksistä, eikä siis pelkästään muiden työalojen viestinnän puutteesta. Nämä epäkohdat saattavat vaikuttaa epäsuotuisasti yhteisökulttuuriin ja ratkaisemattomana niillä saattaa olla vaikutusta yhteisön imagoon. Selkeät tehtäväkuvat ja vastuut auttavat jaksamaan työssä ja motivoivat työntekijöitä.

Opinnäytetyön aikana alkoi nousta esille ajatus, että asiakkaille ulkoistetaan mm. pöytäjärjestyksien muuttaminen ja turvallisuusvastuu. Koen suuntauksen hieman arveluttavana. Turhia tehtäviä pitää järkeistää, mutta kokonaispalvelu ja sen laatu, sekä seurakunnan imago ei saa laskea muutosten seurauksena. On hyvä muistaa, että imago on laadun kokemisen suodatin. Tulee harkita tarkkaan, mikä hinta muutokselle saattaa lopulta tulla. Grönroos (2010,176) onkin todennut, että ei laatu maksa vaan laadun puute, ja olen yhtä mieltä hänen kanssaan. Yksittäiselle seurakuntalaiselle ja perheelle pienet palvelut ja eleet ovat niitä rakentavia tekijöitä, joista kokemus, muistot ja palvelun kokonaisarvo muodostuu. Tehtävien ulkoistaminen ei voi olla työntekijälähtöisten syiden seurausta. Tulee muistaa, että olemme töissä seurakuntalaisia varten. Tukipalvelujen laadun merkitys kokonaispalvelun laatuun on merkittävä ja saattaa olla tulevaisuudessa yksi kilpailukyvyn perusta.

Voin lopuksi todeta, että tämänkaltainen kehittämistyö opinnäytteenä oli tulos monialaisesta ja hyvästä yhteistyöstä. Hyvin moni henkilö on tuonut mielipiteensä, näkemyksensä, kokemuksensa ja ammattitaitoaan tähän kehittämistyöhön. Ensiksi haluan kiittää talousjohtaja Urpo Reposta, rohkeudesta tarttua tilaisuuteen ja tilata ehdottamani opinnäytetyö. Kirkkoherra Seppo Laitaselle tahdon lausua lämpimät kiitokset henkisestä tuesta, ja aina niin nopeista ja hyvistä vastauksista sähköpostiviesteihini. Kiitokset myös kaikille työtovereille, jotka osallistuivat opinnäytetyöhöni. Lopuksi, vaan ei vähimmäksi, haluan antaa suuret kiitokset kotiväelle, joka jaksoi elää mukana tämän vaiheen. Tunnen vielä suurta kiitollisuutta Mikkelin ammattikorkeakoulun opettajia kohtaan, ohjaavaa opettajaa Eeva Koljosta ja Päivi Lahikaista, jotka jaksoivat luoda uskoa opintojeni viemisestä loppuun.

**LIITTEET****Liite 1 Tapahtuman arviointilomake****Liite 2 Häiriöpäiväkirja****Liite 3 Pöytäkartta****Liite 4 Pöytäkartta****Liite 5 Tapahtuman järjestäminen****Liite 6 Orderi**



## LÄHTEET

- Engeström, Yrjö 1995. Kehittävä työntutkimus. Helsinki: Painatuskeskus
- Grönroos, Christian 1991. Nyt kilpaillaan palvelulla. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Grönroos, Christian 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WSOY.
- Ikävalko, Elisa 1994. Käytännön tiedottaminen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Juholin, Elisa 2008. Viestinnän vallankumous. Juva: WS Bookwell Oy.
- Kajanan, Maire 2013. Siilinjärven seurakunnan tilastot 2013. Toimistovirkailija kirkkoherran virasto. Siilinjärven seurakunta.
- Kananen, Jorma 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy-Juvenes Print.
- Karmavuo, Risto & Ursin, Heikki 2002. Edustamisen ABC: Opas ravintolapalvelujen ostamiseen. Hämeenlinna: Kairisto Oy.
- Kirkon strategiat vuoteen 2015. Meidän kirkko-osallisuuden yhteisö. [www.evl.fi/meidan\\_kirkko](http://www.evl.fi/meidan_kirkko). Luettu 10.2.2013.
- Kirkon uusi graafinen ilme 2013. [www.sakasti.evl.fi](http://www.sakasti.evl.fi). Luettu 20.2.2013
- Kuusipalo, Sini-Marja 2013. Sähköposti 24.1.2013. Tiedottaja. Siilinjärven seurakunta.
- Nurmi, Timo, Rekiaro, Ilkka, Rekiaro, Päivi, & Sorjonen, Timo 2004. Suuri sivistys-sanakirja. Jyväskylä: Gummerus.
- Perustietoja seurakunnasta 2013. Siilinjärven seurakunta. [www.siilinjarseurakunta.fi/91-seurakuntahistoriaa](http://www.siilinjarseurakunta.fi/91-seurakuntahistoriaa). Luettu 12.2.2013.
- Perustietoja kunnasta 2013. Siilinjärven kunta. [www.siilinjarvi.fi/kunta/fi/kuntainfo/tilastot/vaesto.php](http://www.siilinjarvi.fi/kunta/fi/kuntainfo/tilastot/vaesto.php). Luettu 28.3.2013.
- Siilinjärven seurakunnan toiminta- ja taloussuunnitelma 2012 - 2014, 2012. Siilinjärvi.
- Siukosaari, Anssi 2002. Yhteisöviestinnän opas. Helsinki: Hakapaino.
- Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kairiston Kirjapaino Oy.
- Vallo, Helena & Häyrinen, Eija 2008. Tapahtuma on tilaisuus. Tietosanoma. Tallinna: As Pakett.

## Tapahtuma-arvio

Tapahtuman nimi:

Tapahtuman ajankohta:

Vastaajan nimi:

Ympäroi mielipiteesi taulukkoon

Erittäin hyvä

Erittäin huono

Esiintymistaito	5	4	3	2	1
Esiintyjien tietämys asiasta	5	4	3	2	1
Aiheen tärkeys	5	4	3	2	1
Aiheen kiinnostavuus	5	4	3	2	1
Tapahtuman tarjoilu	5	4	3	2	1
Tapahtuman paikka	5	4	3	2	1

Yleisarvosana tapahtumasta kouluarvosanalla 4-10:

Mikä tapahtumassa oli parasta?

Mitä kehitystoiveita sinulla on tapahtuman suhteen jatkossa?

Täyttikö tapahtuma odotuksesi?

Muut kommentit ja havainnot:

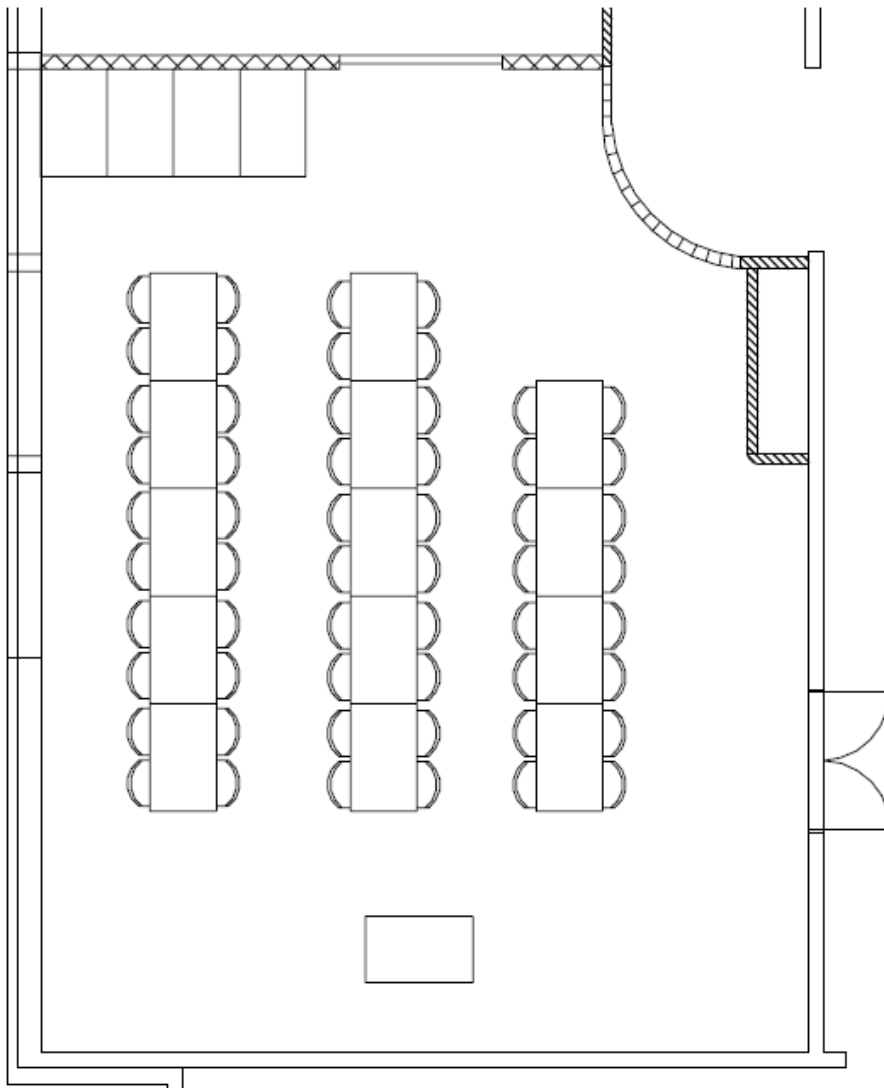
**Kiitos palautteestasi !**

<b>HÄIRIÖPÄIVÄKIRJA</b>		
<b>Paikka:</b>		
<b>Häiriö</b>	<b>Seuraus</b>	<b>pv nimi</b>

<b>Allekirjoitus:</b>	<b>Paikka:</b>	<b>Pvm:</b>
-----------------------	----------------	-------------

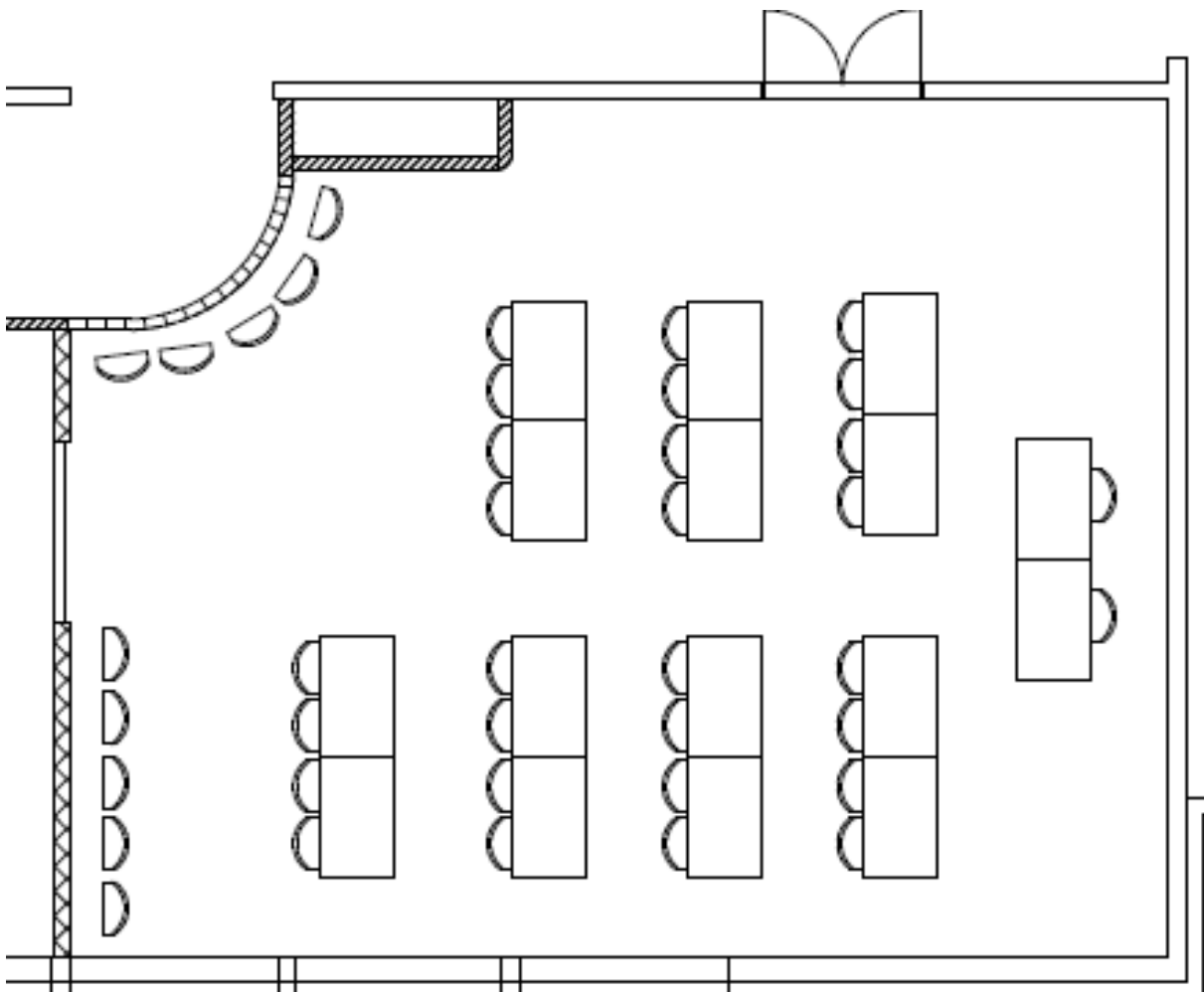
## Päätysali (max. 60 paikkaa)

- 56 pöytäpaikkaa (max. 60 päätapaikoilla)
- noutopöytä
- liinamenekki: 6 kpl keskikoko + tarjoilupöytäliina
- 8 kpl pöytäsomisteita
- vieressä perähuone, mahdollista käyttää tarjoilutilana
- tilassa on piano

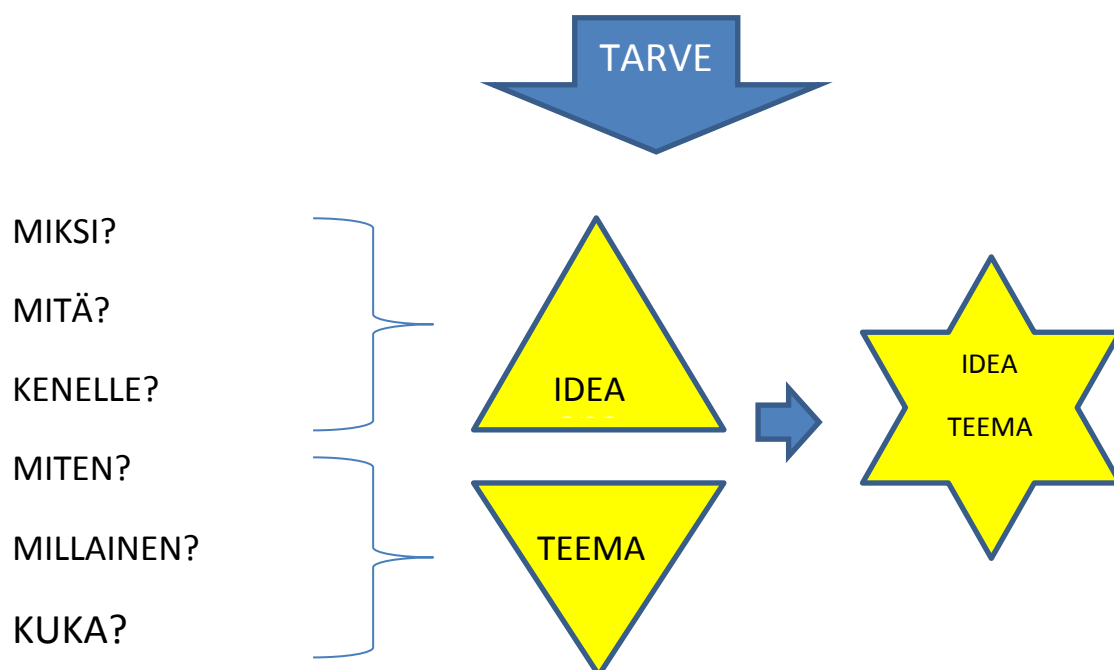


# Päätysali, valtuusto

- Kirkkovaltuuston pöytäjärjestys 28 paikkaa + 2 paikkaa edessä (pj. + siht.)
- Kuulijoille 10 paikkaa taustalla
- Ei liinoiteta
- Tarjoilu viereisessä tilassa, perähuoneessa
- Järjestys sopii koulutustilaisuuksiin n. 30 hlölle



# Tapahtuman järjestäminen



**SUUNNITTELUVAIHE(6 vk):** 1 Projektin käynnistäminen

2 Resursointi

3 Vaihtoehtojen tarkistus

4 Päätökset ja varmistukset

5 Käytännön organisointi

**TOTEUTUS (0,8 vk):**

6 Rakennusvaihe

7 Itse tapahtuma

8 Purkuvaihe

**JÄLKIVAIHE (1,2 vk):**

9 Kiitokset asianosaisille

10 Palaute (asiakkailta ja järjestelyihin osallistuneilta)

11 Yhteenveto (+ ja -, dokumentti ja työkalu jatkossa)

## Seurakunnan tapahtumien järjestäminen

---

Suunnittelutyöryhmän koostumus vaihtelee sen mukaan, minkälainen tapahtuma on tulossa. Tapahtuman isännän on syytä pohtia laaja-alaisesti järjestämiseen osallistuvat työalat – ja tekijät ja kutsua ryhmä koolle. Seuraavassa lista huomioitavista asioista:

- Työnjako olisi tehtävä selväksi hyvin yksityiskohtaisesti ja nimetä vastuuhenkilöt, jotta ne ovat kaikkien järjestäjien tiedossa (=kuka vastaa mistäkin).
  - mainokset: aikataulu, toteutus, jako, ilmoitustauluille kiinnittäminen
  - käsiohjelma/monisteet: kuka suunnittelee, monistaa, jakaa ja missä
  - kutsut: viimeinen ilm. pv riittävän aikaisin → ateriatilauksen tiedot
  - kolehdinkantajat
  - avustavat henkilöt jos niitä tarvitaan
  - keittiöapulaiset jos niitä tarvitaan: kuka hankkii apulaiset, mihin tehtäviin (esivalmistelu/ tarjoilu/jälkityöt/ lukumäärä)
  - tilajärjestelyt suuremmissa tapahtumissa
  - järjestyksenvalvojat: määrä 1 / 100 asiakasta, kuka hankkii
  - hankinnat
  - tavarankuljetukset
  - valokuvaus tai videointi, jos tarpeen
- Jos tilaisuus järjestetään oman seurakunnan tiloissa, on suositeltavaa kutsua suntio mukaan suunnitteluun. Vaikka suntiota ei tarvittaisikaan tapahtuman aikana, voi heidän kokemus olla tarpeen rakennusvaiheessa: opastaa tekniikassa, avustaa rekvisiitassa ja tietää tarvikkeista.
- Jos tilaisuudessa järjestetään tarjoilua, on suositeltavaa kutsua emäntä mukaan suunnitteluun. Vaikka tarjoilu toteutetaan vapaaehtoisvoimin, voi emännän kokemukset olla hyödyksi suunnittelussa (tarjottavat ja niiden hinta- ja menekkiarviolaskelmat, tarjoilun järjestämisen sujuvuus, talokohtaiset resurssit, aiemmat kokemukset).
- Ohjelman sisältö/käsikirjoitus tulee laittaa tiedoksi kaikille järjestelyihin osallistuville hyvissä ajoin.
- Jos tapahtuman aikana ilmenee ohjelmamuutoksia tai aikataulu muuttuu olennaisesti, on ilmoittamisesta huolehdittava myös keittiöön ja suntioille. (viestintävastuu jollakin, voidaan laittaa myös tekstiviestinä).

# Tilavarauslomake

Liite 6 (1)

## Tiedot tilaisuudesta

Tilaisuus:		Hlö määrä
Vainajan nimi, hääpari, ym.		Oman srk jäsen ( )
Tilaisuuteen varatut tilat:		
Päivämäärä:	Tilat varattu klo	Tilaisuus alkaa klo
Hautaustoimisto, pitoemäntä		
Osoite		puh nro

## Tilaisuuden järjestelyt

Ovien aukaisu	pv	klo	hlö
Avaimen luovutus	pv	klo	hlö
Avaimen palautus	pv		
<b>Pöytäjärjestys:</b>	Järjestää itse ( )	Srk järjestää ( )	
Pöytäjärjestyksestä sovittu	pv	kenen kanssa:	
tila		Pöytämalli	
tila		Pöytämalli	
<b>Liinat:</b> srk:n ( )	omat liinat ( )	Liinoitus: srk ( )	itse ( )
valkeat ( )	värilliset ( )	väri	
kpl määrät: pienet	_____ 1,80 €	keskikokoiset	_____ 3,00 €
	tarjoilupöydän liina	7,00 €	_____ kpl
<b>Muut sovitut järjestelyt:</b>			
(dataprojektori, piirtoheitin, valkokangas, kastemalja, kukat, liputus, ovien lukitus, loppusiivous)			

## Tarjoilu

Tarjoilun sisältö:	Hinta € /hlö	
	Hlö määrä	
Erytisruokavaliot:	Tarjoiluaika	
	Tarjoilutapa	



# Tilavarauslomake

Liite 6 (2)

## Yhteystiedot

Yhteyshenkilö	puh nro
Oman srk jäsen ( )	Sukulaisuussuhde
Laskutusnimi	
Laskutusosoite	
	puh. nro

## Laskun sisältö

Tilavuokrat		€
Keittiövuokra		€
Ateriapalvelujen kustannukset yhteensä	0,00	€
Liinavuokra	0,00	€
Hautausmaan kulut		€
Muut		€
<b>Laskutettu asiakkaalta yhteensä</b>	<b>0,00</b>	<b>€</b>

Tilavarauksen vastaanottaja

/ 20

Emännän / suntion / laskun tekijän allekirjoitus

Aika / 20

Laskun numero \_\_\_\_\_ Tositenro \_\_\_\_\_

Laskutettu \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_ Laskuttajan allekirjoitus \_\_\_\_\_



SIILINJÄRVEN  
SEURAKUNTA

Siilinjärven seurakunta