

# Asuntomessut Jyväskylässä 2014

Case: Bussiopastiimi

Eija Vilkkilä  
Nina Virkalahti

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2015

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala





Tekijä Vilkkilä, Eija Virkalahti, Nina	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 08.05.2015
	Sivumäärä 71	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: X
Työn nimi <b>Asuntomessut Jyväskylässä 2014</b> Case: Bussiopastiimi		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottaminen ja johtaminen		
Työn ohjaaja(t) Hilkka Partanen		
Toimeksiantaja(t) Seinäjoen kaupunki, Asuntomessut Seinäjoella 2016 Pruukinranta		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tilaajana oli Seinäjoen kaupunki, koska siellä järjestetään asuntomessut vuonna 2016. Opinnäytetyön tavoitteena oli parantaa asuntomessujen bussioapasprojektin toimivuutta ja löytää konkreettisia keinoja projektin toteuttamiseksi. Opinnäytetyön tekijät toimivat bussioapasprojektin esimiesharjoittelijoina Asuntomessut Jyväskylässä 2014 - tapahtumassa, ja suunnittelivat ja toteuttivat projektin opinnäytetyön mukaisella mallilla.</p> <p>Tutkimusotteena oli toimintatutkimus. Otantana olivat Asuntomessut Jyväskylässä 2014 - tapahtuman bussioapaat, ja projektin onnistumisesta kerättiin palautetta strukturoidulla sähköisellä kyselylomakkeella. Luotettavan arvioinnin saamiseksi käytettiin myös haastatteluita ja omia havaintoja.</p> <p>Tutkimuksessa ilmeni, että bussioapasprojekti oli hyvin toteutettu ja toimiva, mutta myös kehitettäviä asioita havaittiin. Tärkeimmät parannusehdotukset liittyvät viestintään ja bussioapastiimin esimiesten läsnäoloon. Opinnäytetyön tuloksena syntyi käyttökelpoinen työkalu bussioapasprojektin toteuttamiseksi. Työkaluun sisältyy käytännön ohjeita jokaisesta bussioapasprojektin vaiheesta, ja sitä voidaan soveltaa myös muissa projekteissa.</p> <p>Tulevien asuntomessujen ja bussioapasprojektien kannalta tutkimus on merkittävä, sillä sen avulla on helppoa puuttua ilmenneisiin ongelmakohtiin ja parantaa projektia. Bussiopasprojektissa kannattaa käyttää siihen erikseen nimettyä esimiestä, jolloin säästetään aikaa muulta asuntomessutiimiltä. Yhteistyö palvelualan opiskelijoiden kanssa on suositeltavaa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Asuntomessut, toimintatutkimus, projekti, bussioapas, sitouttaminen, havainnointi, kyselytutkimus		
Muut tiedot		



Author(s) Vilkkilä, Eija Virkalahti, Nina	Type of publication Bachelor's thesis	Date 08.05.2015
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 71	Permission for web publication: x
Title of publication <b>Housing Fair in Jyväskylä in 2014</b> Case: Bus Guides		
Degree programme Degree Programme in Services Management		
Tutor(s) Partanen, Hilikka		
Assigned by City of Seinäjoki, Housing Fair in Pruukinranta, Seinäjoki 2016		
Abstract <p>The thesis was commissioned by the city of Seinäjoki because in 2016 Seinäjoki will organize a Housing Fair in Pruukinranta. The main objectives were to improve and find concrete ways to implement the bus guide project of the Housing Fair. The authors of the thesis worked as the superiors of the bus guide project at the Housing Fair Jyväskylä in 2014, and planned and implemented the project.</p> <p>The approach of the thesis was action research. The sample consisted of bus guides of the Housing Fair in Jyväskylä 2014, and the feedback regarding the success of the project was collected by a structured electronic questionnaire. The other data collection methods were interviews and the authors' own observations to obtain reliable evaluation.</p> <p>The research results showed that the bus guide project was implemented well and it was functional, but also matters to be developed emerged. The most important development proposals consisted of communication and the presence of the superiors. As a result of the thesis a tool to implement a bus guide project with instructions of every phase was built, which could be applied in other projects, too.</p> <p>The thesis is important for the future Housing Fairs and bus guide projects because it is a good aid in problematic situations and in developing the projects. It is recommended to hire a supervisor in the bus guide project to save resources. The collaboration with service sector students is advisable.</p>		
Keywords/tags ( <a href="#">subjects</a> )  Housing Fair, action research, project, bus guide, commitment, observation, survey		
Miscellaneous		

# Sisältö

<b>1 Asuntomessuilla onnistumisiin .....</b>	<b>3</b>
1.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet .....	4
1.2 Keskeiset käsitteet ja raportin rakenne .....	5
<b>2 Tutkimuksen toteutus.....</b>	<b>6</b>
<b>3 Projektityöskentelyllä menestykseen .....</b>	<b>9</b>
3.1 Tiimityöskentely projekteissa.....	14
3.2 Projektiin sitouttaminen .....	15
3.3 Projektityö ja työmotivaatio.....	18
<b>4 Asuntomessut Jyväskylässä 2014 - Bussiopastiimi .....</b>	<b>19</b>
4.1 Oppaiden rekrytointi .....	21
4.2 Motivaatio opastyössä.....	25
4.3 Työhön perehdytysjakso .....	28
4.4 Työskentely messujen aikana .....	34
4.5 Projektin aikainen viestintä.....	40
<b>5 Pohdinta.....</b>	<b>42</b>
5.1 Yhteenveto .....	42
5.2 Kehitysehdotukset .....	44
5.3 Opinnäytetyö projektina.....	46
<b>Lähteet .....</b>	<b>48</b>
<b>Liitteet .....</b>	<b>51</b>
Liite 1. Bussiopastiimin palautekysely .....	51
Liite 2. Harjoittelupaikkailmoitus Optimassa.....	56
Liite 3. Messubussien reitti .....	57

## Kuvioluettelo

Kuvio 1. Organisaatiokaavio .....	11
Kuvio 2. Tärkeimmät yhteistyötahot .....	12
Kuvio 3. Projektin vaiheet .....	13
Kuvio 4. Sitoutumistekijät .....	17
Kuvio 5. Bussiopas työssä .....	21
Kuvio 6. Rekrytointikanavat .....	24
Kuvio 7. Oppaiden motivaation lähteet .....	27
Kuvio 8. Koulutusjakson rakenne .....	30
Kuvio 9. Kävelykadun infopiste .....	37

## Taulukkoluetelo

Taulukko 1. Koulutusjakson arvosana .....	31
Taulukko 2. Koulutuskertojen hyödyllisyys .....	32
Taulukko 3. Muut tapahtumat .....	34
Taulukko 4. Eri tahot oppaiden tukena .....	38

# 1 Asuntomessuilla onnistumisiin

Asuntomessujen järjestäminen on iso panostus järjestäjäkaupungille. Valmistelut aloitetaan vuosia ennen tapahtuma-aikaa, työllistävä vaikutus on huomattava, ja messut on monien eri yhteistyötahojen yhteinen taidonnäyte.

Äijälänrannan asuntomessut järjestettiin 11.7.–10.8.2014 Jyväskylässä. Messualue muodostui 37 pientalosta, viidestä kerrostalohuoneistosta, 13 -kerroksisesta Maailmanpylvästä ja päiväkotia Aarresaaresta, jossa sijaitsivat messujen aikainen messutoimisto, lapsiparkki ja ensiapupiste. Messualueen kokonaispinta-ala oli noin 10 hehtaaria. Maksaneita kävijöitä tapahtumassa oli yhteensä 114 113.

Markkinointitekona asuntomessut vahvistavat kaupungin imagoa houkuttelevana muuttokohteena, koulutuskaupunkina ja monimuotoisena kulttuurikaupunkina. Yksi Jyväskylän kaupungin kärkitavoite oli myös vahvistaa Jyväskylän alueen matkailullisia tekijöitä, kuten tapahtumia ja vapaa-ajan tarjontaa. (Loppuraportti: Asuntomessut Jyväskylässä 2014, 6–9.)

Asuntomessujen organisoijana on Osuuskunta Suomen Asuntomessut yhteistyössä järjestäjämessukaupungin kanssa. Suomen Asuntomessut vastaa messutapahtuman teknisistä asioista ja tapahtuman markkinoinnista. Isäntäkaupunki vastaa projektin alusta lähtien muun muassa kaavoituksesta ja kunnallistekniikasta, messujen sisällöstä ja messupysäköinnistä. Rakennuttajat ja rakentajat vastaavat omien kohteidensa rahoittamisesta, rakentamisesta ja messuesittelyn järjestämisestä. Tapahtuman onnistumiseksi tehdään monipuolista yhteistyötä lukuisten eri organisaatioiden ja yritysten sekä tulevien asukkaiden kanssa. (Toiminta-ajatus n.d.)

Osuuskunta Suomen Asuntomessut on perustettu vuonna 1966, ja sen yhtenä päämääränä on ollut parantaa asumisen laatua Suomessa ja tuoda tuottajat asumisratkaisuihin kuluttajien lähelle. Tarkoituksena on edistää alan osaamista ja tietoutta sekä järjestää vuosittain asunto- ja loma-asuntomessuja. Keskeisiä Osuuskunnan arvoja ovat asiakaskeskeisyys, vastuullisuus, kumppanuus ja yleishyödyllisyys. Messut esittelevät rakentamiseen ja asumiseen liittyviä

tutkimustuloksia sekä kertovat konkreettisesti visioita hyvästä asumisesta. (Toiminta-ajatus n.d.)

## **1.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet**

Työskentelimme Jyväskylän kaupungin palveluksessa asuntomessutiimissä Hyvinkään asuntomessuilla kesällä 2013 Jyväskylän asuntomessuja markkinoiden. Keväällä 2014 yhteistyö jatkui esimiesharjoittelulla, johon kuului bussioapasprojektin suunnittelu ja toteutus kokonaisuudessaan. Asuntomessut Jyväskylässä 2014 - tapahtumassa toimimme bussiopastiimin esimiehinä. Bussioppaat olivat Jyväskylän ammattikorkeakoulun ja Jyväskylän ammattiopiston opiskelijoita.

Hyvän yhteishengen luominen oli bussioapasprojektissa alusta asti tärkeää, ja asiakkaille haluttiin tarjota positiivisia elämyksiä jo ennen messualueelle saapumista. Projektin mottoon, ”Ilolla onnistumisiin ja asenteella menestykseen”, kiteytyi bussiopastiimin toiminta-ajatus. Moton mukaisesti iloisuus asiakaspalvelussa ja positiivinen työasenne olivat tärkeitä työskentelyn tukipilareita, jotka heijastuvat myös asiakaspalvelun laatuun.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Seinäjoen kaupunki. Vuoden 2016 asuntomessut järjestetään Seinäjoen Pruukinrannassa, jonne rakentuu pientalojen lisäksi muun muassa perinteikäs pohjalaistalokortteli, puukerrostalo ja 12 asunnon rivitalo (Asuntomessut Seinäjoella 2016 n.d.).

Asiakkaat saapuvat asuntomessuille ensisijaisesti omalla autolla ja pysäköivät autonsa messuparkkiin. Messuparkista on matkaa messualueelle tavallisesti muutamia kilometrejä, joten tapahtumakaupungin puolesta on järjestetty messuparkin ja messualueen välille bussikuljetus ja haluttaessa myös bussioppaat. Aiempina vuosina saatujen palautteiden perusteella on todettu, että bussiopastuksien järjestäminen kannattaa. Oppaat ovat erittäin positiivinen lisä messupalveluihin, messuvieraat tuntevat olonsa tervetulleiksi ja saavat samalla tärkeää tietoa tapahtumakaupungista ja sen palveluista. (Vuorenpää 2014.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, miten asuntomessujen bussiopastiimin työtyytyväisyyttä tapahtuman aikana voidaan parantaa ja miten oppaat onnistuisivat hoitamaan työnsä entistä paremmin ja tehokkaammin, tukien asiakkaiden kokonaispalvelukokemusta. Tutkimuksen tavoitteet saavutetaan seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

- 1) Miten bussiopasprojekti onnistui?
- 2) Miten bussiopasprojektin eri osa-alueita voidaan parantaa?

Toivomme valmiin opinnäytetyön olevan hyödyksi tulevien bussiopastiimien organisoinnissa ja johtamisessa ja antavan käytännön vinkkejä toimeksiantajalle Asuntomessut Seinäjoella 2016 -tapahtuman järjestelyissä.

## **1.2 Keskeiset käsitteet ja raportin rakenne**

Tässä opinnäytetyössä bussiooppaalla tarkoitetaan Asuntomessut Jyväskylässä 2014 -tapahtumassa bussiooppaan töitä hoitaneita henkilöitä. Bussiopasprojektilla tarkoitetaan koko projektia eli bussiooppaiden rekrytointia, koulutusta, sitouttamista ja messujen aikaista työskentelyä.

Projekti on ajallisesti ja laadullisesti rajattu erilaisten toimintojen aikaansaannos, jonka suunta määräytyy tavoitteiden mukaan. Projektilla on aloitus ja lopetus, ja se on suunniteltu etukäteen. Projektit tuottavat aineettomia tai aineellisia tuloksia (Juli 2011, 1; Löow 2002, 17). Projektit ovat uniikkeja prosesseja, joita on nykyään kaikkialla, niin työ- kuin arkielämässä. Projektissa on aina määritelty alku ja loppu sekä tavoite, jota kohti tiimi työskentelee. (Juli 2011, 1–2.) Työskentely projektimuotoisesti tarkoittaa aineellisten, aineettomien ja rahallisten resurssien käyttämistä suunnitellusti. Projekti on jäsenelty, tavoitteellinen prosessi, jonka tarkoituksena on johtaa idea toteutumiseen saakka. Sillä on aina tilaaja, ja se on rajattu sekä ajallisesti että laajuudeltaan. Projektin dokumentointi on tärkeää, jotta tiedottaminen onnistuu ja välitavoitteet saavutetaan. (Löow 2002, 16–17.)



Tiimi on työyhteisön yksikkö, jolla on yhteinen päämäärä. Tiimin jäsenten on toimittava yhteistyössä, jotta projekti onnistuu. (DiTullio 2010, 2-3; Sundvik 2006, 12).

Sitoutuminen tarkoittaa aktiivista työskentelyä organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi ja organisaation tavoitteisiin ja arvoihin uskomista. Sitoutunut henkilö haluaa pysyä edustamansa organisaation palveluksessa ja työskennellä sen menestymisen eteen. Sitoutunut henkilö huomaa tekemänsä virheet ja on valmis korjaamaan ne. Hän haluaa jatkaa työtään, vaikka se tuntuisikin välillä hankalalta. (Takuu-Säätiö n.d.; Hellström 2015)

Opinnäytetyössä on viisi lukua. Johdannon jälkeen toisessa luvussa käsitellään tutkimuksen metodologiaa, eli sitä, miten tutkimus on toteutettu ja miten aineisto on kerätty. Kolmannessa luvussa käsitellään projektityöskentelyn teoriaa. Erityisesti luvun painopiste on projektiin sitouttamisessa. Neljännessä luvussa kerrotaan varsinaisesta bussioapasprojektista siten, että alaluvun alussa kerrotaan teoriaan pohjaten, miten vaihe suoritettiin ja alaluvun lopussa avataan palautekyselyn tulokset. Neljännessä luvussa on siis käytetty synkronista raportointitapaa, jossa tietoperusta, työn toteutus ja tulokset esitetään yhtenä yhtenäisenä kokonaisuutena. Viidennessä luvussa arvioidaan projektin onnistumista ja esitetään sille kehitysehdotuksia.

## **2 Tutkimuksen toteutus**

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen toimintatutkimus. Toimintatutkimuksen määritelmä on moniselitteinen, koska toimintatutkimuksessa yhdistellään kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusmenetelmää (Kananen 2009, 11). Laadullinen, eli kvalitatiivinen tutkimus pyrkii selittämään ja ymmärtämään tutkitun ilmiötä. Toimintatutkimuksessa tutkitaan nimensä mukaisesti ihmisten toimintaa ja sitä, miten käytäntöjä voidaan kehittää entistä paremmiksi. Yleensä toimintatutkimus suoritetaan ennalta rajatussa ajassa, jonka puitteissa suunnitellaan ja testataan uusia

toimintatapoja. Testauksen jälkeen laaditaan kokemusten pohjalta uusi toimenpidesuunnitelma, jonka perusteella tapahtuu ns. interventio. (Heikkinen, Rovio & Syrjälä. 2008, 16–17, 19.) Voidaankin sanoa, että toimintatutkimusta voidaan kuvata tutkimusstrategiaksi, joka jatkaa siitä mihin laadullinen tutkimus päättyy (Kananen 2009, 22).

Toimintatutkimus liittyy käytännön työelämään ja sen ongelmiin. Usein tutkimukseen osallistuvat samat henkilöt, jotka tutkimusta tekevät. (Kananen 2009, 9.) Koska toimintatutkimuksessa pyritään muutokseen, tutkijan rooli on olla aktiivinen vaikuttaja ja toimija, ei ulkopuolinen ja objektiivinen tarkkailija. Havainnot eivät kuitenkaan riitä sellaisenaan, vaan niitä analysoidaan kriittisesti. Havaintojen pohjalta luodaan kokonaisuuksia asioihin, ja pääasioista kehitellään synteesejä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 19–20, 178).

Toimintatutkimuksen tiedonkeruumenetelmät ovat laadullisia menetelmiä, joita ovat havainnointi, haastattelu, kirjalliset lähteet ja kyselyt. Näiden lisäksi on mahdollista käyttää kvantitatiivisia menetelmiä, jolloin toimintatutkimus muistuttaa triangulaatiota eli aineistojen ja menetelmien yhdistämistä. Tutkimusongelman määrittely ratkaisee tarvittavien tiedonkeruumenetelmien käytön. (Kananen 2009, 60.)

Kun halutaan tietää, mitä ihmiset ajattelevat, tuntevat, kokevat ja uskovat käytetään tutkimusmetodina haastattelua ja kyselyä. Ihmisten käyttäytymisen tutkimisessa käytetään havainnointia. Suurin etu havainnoinnissa on, että sen avulla saadaan välitöntä ja suoraa tietoa ryhmien toiminnasta ja käyttäytymisestä. Havainnointia käytetään tavallisesti tilanteissa, jotka ovat vaikeasti ennakoitavissa ja nopeasti muuttuvia. Havainnoinnista sanotaankin sen olevan todellisen elämän ja maailman tutkimista (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 180, 208).

Laadullisen tutkimuksen käytetyin tiedonkeruumenetelmä on haastattelu.

Haastattelutekniikoita on useita, joista voi valita tutkimukseen sopivan. Kysymyksien laadinnassa kiinnitetään huomiota kysymysten muotoiluun, jotta kysymyksillä saa tutkimuksen kannalta tarvittavaa tietoa. Kirjallisiin tietolähteisiin lukeutuu

tutkimusprosessin aikana kerätyt aineistot: tutkimuspäiväkirjat, dokumentit ja tiedostot. (Kananen 2009, 61, 73.)

Kvantitatiivista tiedonkeruumenetelmää eli kyselyä voidaan myös käyttää toimintatutkimuksessa. Kyselylomakkeen tutkimuskysymykset tuottavat numeerisia arvoja, jotka tilastoidaan ja analysoidaan tutkimustulosten saamiseksi. Lomakkeen ulkoasuun ja rakenteeseen kannattaa kiinnittää huomiota, jotta kysely houkuttelee vastaamaan. (Kananen 2011, 26.)

### **Aineiston keruu**

Strukturoitu kysely tarkoittaa lomaketta, jossa kysymysten muoto ja järjestys on määrätty. Tällainen kyselytutkimus on yleensä helppo tehdä, jos kysymykset on laadittu ja järjestetty mielekkäällä tavalla (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 188, 203). Strukturoitu kysely (Liite 1.) toteutettiin Asuntomessut Jyväskylässä 2014 - tapahtumassa toimineille bussioppaille, ja se laadittiin Webropol - kyselytutkimussovelluksella. Sovellus valittiin sen helppokäyttöisyyden vuoksi. Kysely sisälsi 27 kysymystä, joilla arvioitiin rekrytointin, perehdytysjakson ja messujen aikaisen työskentelyn onnistuneisuutta, sekä viestintää ja työmotivaatiota. Oppaat pääsivät vastaamaan kyselyyn Facebookissa Äijälänrannan bussiopastiimi -ryhmässä jaetun Webropol -linkin kautta, koska Facebook tavoitti parhaiten kaikki oppaat. Lisäksi linkki lähetettiin heille sähköpostitse. Oppailta haluttiin saada laadullista palautetta ja kehitysehdotuksia, joten kyselyssä käytettiin paljon avoimien kysymyksiä. Kysely oli avoinna vastaajille 30.9.–30.10.2014.

Osuuskunta Suomen Asuntomessujen messupäällikköä Heikki Vuorenpäätä ja Asuntomessut Jyväskylässä 2014 -tapahtuman projektipäällikköä Anu Hakalaa haastateltiin monipuolisen ja luotettavan aineiston keräämiseksi. Haastattelun luokista valittiin teemahaastattelu. Teemahaastattelun aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymykset eivät ole tarkassa järjestyksessä, eikä niillä ole tarkkaa muotoa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 203).

Toimintatutkimukseen kuuluu oleellisesti tutkijan mukana oleminen.

Tutkimusaineistona on opinnäytteen tekijöiden omia havaintoja, jolloin puhutaan

osallistuvasta havainnoinnista. Etuna tällaisessa havainnointikeinossa on, että tutkija on jo sisäistänyt tutkittavan ilmiön. Tutkimusvälineenä havainnointi on perusteltua, jos ilmiöstä ei ole riittävästi tietoa. (Kananen 2009, 68–69.) Aineistoa kerättiin havainnoimalla ja opinnäytetyön tekijät hyödynsivät omia kokemuksiaan aineiston analysoinnissa.

Muita aineiston keruumenetelmiä olivat kirjalliset tietolähteet. Opinnäytetyön tekijät olivat mukana bussioapasprojektissa sen jokaisessa vaiheessa. Projektin aikana muistivihkoihin sekä tietokoneen tiedostoihin kerääntyi paljon havaintoja. Niihin on ollut helppo palata opinnäytetyötä tehdessä.

### **3 Projektityöskentelyllä menestykseen**

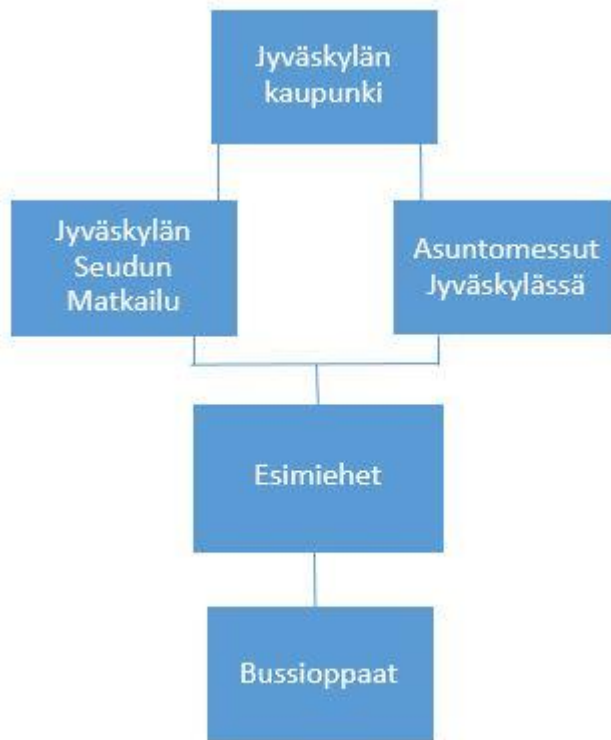
Bussioapasprojekti alkoi joulukuussa 2013 bussioapastiimin esimiesten rekrytoinnilla. Esimiehet olivat olleet osa messutiimiä Hyvinkään asuntomessuista asti, joten valinta oli luonnollinen. Tehtävä oli myös sopiva restonomien opintoihin kuuluvan esimiesharjoittelun suorittamiseksi. Tammikuussa 2014 aloitettiin bussioapasprojektitkokonaisuuden suunnittelu ja käynnistettiin bussioappaiden rekrytointiprosessi. Esimiehillä oli vapaat kädet suunnitella projektia Asuntomessut Jyväskylässä 2014 -tapahtuman projektikoordinaattori Pirkko Flinkmanin johdolla.

Projektit kuuluvat olennaisesti ihmisten elämään ja toimintaan, niin työelämässä kuin arjessa. Projekti voi olla esimerkiksi harrastustoiminnassa kehittyminen tai tutkimus, kunhan projektille on määritelty selkeä aloitus ja päätös. Yrity maailmassa asiakkaiden antamat toimeksiannot ja omien sisäisten innovaatioiden kehittäminen ovat usein projekteja (Litke & Kunow 2004, 7). Menestynyt projekti vaatii monenlaisten ja monimutkaistenkin asioiden hallintaa. Projektin hallintaan ja johtamiseen kuuluu muun muassa johtamisen lisäksi suunnittelua ja työn laadun seurantaa, mutta työnkuva saattaa olla hyvinkin monipuolinen (Kerzner 2002, 2–3).

## **Projektiorganisaatio**

Projektiorganisaation kokoonpano muotoutuu projektin tarpeen mukaan. Vakiintuneet organisaatiomallit koostuvat yleensä ohjausryhmästä, projektipäälliköstä, projektiryhmästä, tukiryhmästä ja erilaisista työryhmistä. Projektin laatu ja laajuus määrittävät, kuinka eri sidosryhmät ja toimeksiantaja ovat mukana ohjausryhmässä. Ohjausryhmä ei voi olla liian iso, jotta päätöksenteko on sujuvaa. Ohjausryhmä tekee hallinnollisia päätöksiä: aikataulut, resurssisuunnitelmat ja budjetti. Projektipäällikkö välittää ryhmälle päätösten tueksi riskianalyysin, projektisuunnitelman ja tilanneraportit. (Löow 2002, 29.)

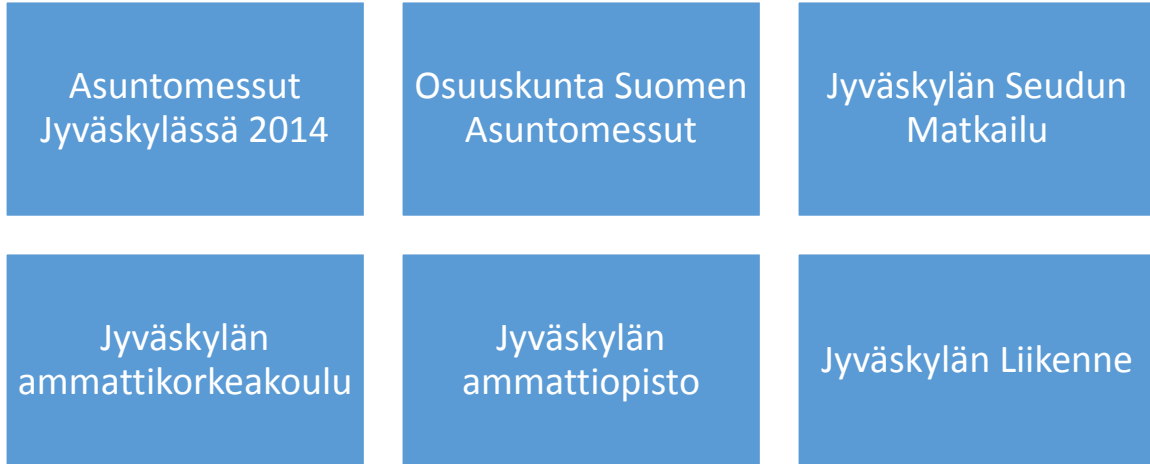
Tässä projektissa toimeksiantajana oli Jyväskylän kaupunki, jonka hankkeena oli Asuntomessut Jyväskylässä 2014 -tapahtuma. Asuntomessut Jyväskylässä 2014 -tapahtuman alaprojektina oli bussioapasprojekti, jota johtivat esimiesharjoittelijat. Oppaiden ja esimiesten työsopimukset on kirjoitettu Jyväskylän Seudun Matkailulle, joten näennäisesti vastuu koko bussioapasprojektista oli Jyväskylän Seudun Matkailun matkailupäällikkö Maija Nurmisella.



Kuvio 1. Organisaatiokaavio

### Yhteistyötahot

Yhteistyö Jyväskylän eri organisaatioiden ja toimijoiden kanssa oli moninaista. Bussiopasprojektin yhteistyötahoja olivat Jyväskylän Seudun Matkailu, Asuntomessut Jyväskylässä 2014 –tapahtuman paikallisorganisaatio, Osuuskunta Suomen Asuntomessut, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylän ammattiopisto, Jyväskylän kaupunki ja Jyväskylän paikallisliikenne. Muita yhteistyökumppaneita olivat yritykset, joiden toimintaan oppaat tutustuivat koulutusjaksolla, kuten ravintola Harmooni, Päijänne risteilyt Hilden, Jyväskylän taidemuseo, Suomen käsityön museo ja Seikkailupuisto Laajavuori.



*Kuvio 2. Tärkeimmät yhteistyötahot*

### **Projektin vaiheet**

Karlssonin ja Marttalan mukaan (2011, 14) tarpeen tunnistamisesta syntyy projekti. Projektista tehdään projektikuvaus, eli kirjallinen suunnitelma, jonka mukaan projektia aletaan toteuttaa. Raporttiin kirjataan projektin taustat, ongelma, toimeksiantaja, visio, rajaukset, aikataulu, resurssit, kriteerit ja yhteistyökumppanit.

Suunnitelman jälkeen projekti käynnistetään ja toteutetaan. Projektilla pitää olla välitavoitteita ja etappeja, jotka ryhmä on määritellyt ja tiedottaa niistä projektiorganisaatiolle. Määritellyt etapit määräytyvät projektin mukaan. Projektin edetessä olosuhteet voivat muuttua ja voi tapahtua ennakoimattomia asioita. Silloin on tärkeää, että viestintä on sujuvaa. Projektikokouksissa ohjataan ja suunnitellaan projektin toimintaa. Projektityöskentelyssä aika on rahaa, joten kokousten tehostaminen on tärkeää. (Löow 2002, 64, 92–94.)

Projekti päätetään loppuraporttiin, joka sisältää muun muassa toteutuksen menetelmät, tulosten kuvauksen, taloudelliset laskelmat, johtopäätökset, jatkokehittämissideat ja sen kuinka tavoite onnistui. Ohjausryhmän kokouksessa projektipäällikkö luovuttaa loppuraportin ryhmän jäsenien luettavaksi ja projekti julistetaan virallisesti päättyneeksi. (Löow 2002, 105–106.)



*Kuvio 3. Projektin vaiheet*

### **Projektin budjetointi**

Projektin kustannuksia laatiessa tehdään kustannuslaskelma, jolla ilmoitetaan projektin kannattavuus. Kustannuslaskelman pohjalta voidaan tehdä esimerkiksi rahoituspyyntö tai rahoitus selvitys, jotta projektin budjetti saadaan selville. Erilaisia budjettiin kuuluvia kustannuksia ovat esimerkiksi henkilöstön kulut, tilojen vuokrat, materiaalikustannukset ja palkkiot. Kustannuslaskelma on tärkeä, jotta projektin kustannukset voidaan sijoittaa yrityksen kokonaisbudjettiin. Lisäksi mahdollinen toimeksiantaja haluaa tietää toimeksiannon hinnan. (Litke & Kunow 2004, 56.)

Projektin budjetin hallinta saattaa aiheuttaa haasteita, sillä erityisesti pienille yrityksille investoinnit voivat olla riskejä ja projektin epäonnistuminen merkitsee aina merkittävää



taloudellista tappiota. Budjetin hallinnaksi mielletään usein kustannusten reaaliaikainen tarkastelu ja kirjaaminen. On tärkeää toimia ajoissa, jos budjetin hallinnassa ilmenee ongelmia. Budjetin hallinta on syklimäinen prosessi, jossa suunnittelu ja valvonta toistuvat. (Kerzner 2002, 565–566.)

### **3.1 Tiimityöskentely projekteissa**

Tiimityöskentely on tiivistä ja yhteiseen lopputulokseen tähtäävää. Esimiehen täytyy kiinnittää huomiota yhteistyön laatuun, jotta kaikkien tiimin jäsenten mielipiteet tulevat ilmi ja löydetään oikea toimintatapa. Tiimissä työskentely saattaa olla haastavampaa kuin yksilötyöskentely. Tunteet vaikuttavat tiimiin sitoutumiseen ja johtamiseen: projektissa voidaan kokea suurta intohimoa työtehtävää kohtaan, mutta myös turhautumista ja epä tietoisuutta. Tunteet ovat ihmisen toiminnan taustalla, ja ne määrittävät työtehtävän onnistumisen tasoa. (Martin 2006, 32–35.)

#### **Tiimityöskentelyn kompastuskivet**

Tiimityöskentelyssä kohdataan erilaisia ongelmia, joissa esimiestyöskentelyn ammattitaitoisuus punnitaan. DiTullio (2010, 97–140) kertoo, miten haasteet vältetään tai otetaan haltuun. Ensimmäinen asia on tiimin konfliktien hallinta. Ihmisten erilaisuus, esimerkiksi kulttuuritausta, ikä ja arvot, voivat tuoda esille mielipide-eroja ja muita ristiriitoja, jotka voivat vaikuttaa työskentelydynamiikkaan. Konfliktit eivät ole kuitenkaan aina huono asia, vaan oikeanlaisella esimiestyöllä ristiriidoista voidaan löytää uusia ratkaisuja ja mahdollisuuksia. Konflikteja kannattaa selvittää neliportaisella prosessilla: riitatilannetta yritetään ratkaista ensin keskinäisesti, sitten esimiehen kanssa. Jos esimies ei kykene tilanteen purkamiseen, ulkopuolinen puolueeton osapuoli tulee avuksi. Kun riitatilanne on purettu, informoidaan muita tiimin

jäseniä tapahtuneesta. On tärkeää viestiä avoimesti ja luottamuksellisesti tiimin keskinäisen luottamuksen säilyttämiseksi.

### 3.2 Projektiin sitouttaminen

Ihmisellä on luontainen tarve sitoutua suurempiin konteksteihin ja arvioida omaa merkitystään maailmassa (Kinlaw, Coe & Zehner 2008, 11). Sitoutunut henkilö haluaa menestyä työssään, ja häntä motivoivat rahallisen palkan lisäksi muutkin tekijät. Sisäinen yrittäjäyys on arvostettu piirre työntekijässä. Tulevaisuuden työntekijä kokee olevansa vastuussa yrityksen kilpailukyvystä, jatkuvuudesta ja kasvusta. Johtamisessa otetaan huomioon erityisesti työntekijöiden oma-aloitteisuus ja kannustetaan työskentelemään yrittäjämäisesti. (Lahtinen 2006, 96.)

Esimiehen rooli on tärkeä työntekijän sitouttamisessa työtehtävään ja työpaikkaan. Sitoutumista ei voi pakottaa, vaan se on työntekijän valinta. Motivaatiota ja sitouttamista tarkasteltaessa kiinnitetään huomiota työntekijän sisäisiin tekijöihin kuten asenteeseen ja arvoihin, ei ainoastaan rahallisiin palkkioihin tai muihin konkreettisiin korvauksiin. (Hyppänen 2007, 142–145). Leskelä (2001, 45) korostaa innostavien esimiesten tärkeyttä hyvän työilmapiirin ja sitoutumisen luomisessa. Esimiesten innostunut mielentila tarttuu työntekijöihin, mikä parantaa työtuloksia. Organisaation osallistava ilmapiiri luo lähtökohdan ihmisten sitouttamiseen.

Esimiehen vaikutus työntekijöiden motivoitumiseen johtuu esimiehen asenteista ja arvostuksesta: hän luo edellytykset työpaikassa syntyvälle motivaatiolle. Palautteen voima työyhteisössä on merkittävä: positiivinen palaute saa aikaan positiivisen kierteen, jossa onnistuminen lisää uskoa ja nostaa sitoutumishalua työorganisaatioon. Ihmiset ovat havainnoivat herkästi palkitsemista ja hyväksyntää koskevia viestejä ympäristöstä. Negatiivinen palaute voi pahimmillaan lamaannuttaa työntekijän, vieraannuttaa hänet työyhteisöstä ja heikentää työilmapiiriä. Jos työstä ei saa ollenkaan palautetta, se saattaa luoda tunteen työn merkityksettömyydestä. Esimies

voi vahvistaa myönteisellä palautteella työntekijöiden työkykyä ja -motivaatiota, kannustaa kehittymiseen ja sitouttaa työorganisaatioon. (Viitala 2004, 161.)

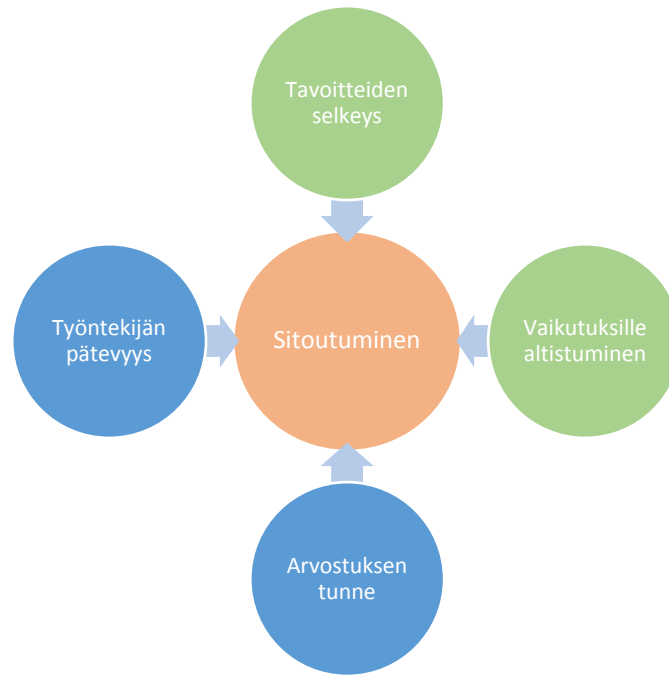
Hyvä vuorovaikutus on avainasemassa työntekijöiden kehittymismahdollisuuksien tunnistamisessa. Luottamuksellinen suhde esimiehen ja työntekijän välillä on edellytys tulokselliseen työskentelyyn ja työyhteisöön. Työtyytyväisyys on yhteydessä henkilöstön sitoutumiseen. Työtyytyväisyys lisääntyy kun henkilöstö kokee saavansa työssään riittävästi tukea ja ohjausta sekä työ tarjoaa sopivasti haasteita. Sitoutuminen voi näkyä esimerkiksi työntekijän työuran pituudessa, ja kuinka hän on sisäistänyt yrityksen arvot ja tavoitteet. (Hyppänen 2007, 142–145).

### **Sitoutumisen rakentaminen**

Hyppänen (2007, 144) kertoo Allenin ja Meyerin (1990) teoriasta, jossa löytyy kolme sitoutumiseen vaikuttavaa asennetekijää. Ensimmäistä asennetekijää kutsutaan tunneperäiseksi eli affektiiviseksi: työntekijä tuntee kuuluvansa yhteisöön. Tiedollinen eli kognitiivinen tekijä tarkoittaa vastuun tunnetta. Viimeinen asennetekijä on käyttäytymistekijä: työntekijä punnitsee riskejä, joita liittyy yhteisöstä lähtemiseen. Näitä ovat muun muassa taloudelliset ja sosiaaliset riskit.

Organisaation osallistava ilmapiiri luo lähtökohdan ihmisten sitouttamiseen. Esimiehille osallistava työtapa voi olla haasteellinen sen monimuotoisuuden takia: suunnittelun ja johtamisen on tapahduttava samanaikaisesti. Osallistamisen onnistumiseksi on sovittava yhteiset säännöt. (Jalava & Virtanen 2000, 20–21.)

Kinlawin, Coen & Zehnerin (2008, 11) mukaan työntekijän sitoutumiselle on neljä perusehtoa: organisaatiolla pitää olla selkeät tavoitteet ja työntekijän pitää altistua organisaation vaikutuksille. Lisäksi työntekijän pitää kokea olevansa arvostettu ja pätevä.



*Kuvio 4. Sitoutumistekijät*

Tavoitteiden selkeyttäminen poistaa työntekijän epävarmuutta organisaatiota ja työtehtäviä kohtaan. Sitoutumista ei voi tapahtua, jos henkilöstö tuntee epätietoisuutta. Avoin kommunikaatio esimiesten ja työntekijöiden välillä on tärkeää. Vaikutuksille altistuminen tarkoittaa esimiehen johtamaa työpaikkaa ja työilmapiiriä, jotka voivat olla kannustavina ja sitouttavina tekijöinä. Jokaisella organisaation jäsenellä on vaikutus työilmapiirin luomiseen. Työntekijöitä kannustetaan omaan itsenäiseen ajatteluun ja ratkaisukeinojen etsimiseen, jotta työntekijät voivat auttaa tarvittaessa toisiaan. Ihmisillä on luontainen pyrkimys välttää vaikeita ongelmatilanteita. Ongelmatilanteiden ilmetessä esimiehet usein ohjaavat liikaa ja antavat valmiit ratkaisut, eikä työntekijälle jää itsenäiselle ajattelulle tilaa. Kun esimies osoittaa luottamusta, työntekijä kokee arvostuksen tunnetta. Esimiehen tehtävänä on kertoa työntekijälle, että hänellä on riittävä pätevyys hoitaa vaikeammatkin asiat työssä. (Mts.13–19.)

### 3.3 Projektityö ja työmotivaatio

Motivaatio on monikerroksinen, tilannesidonnainen elävä prosessi. Motivaatio rakentuu ihmisen asenteista, arvoista ja elämäkatsomuksesta, ja se toimii pohjana kaikelle tekemiselle. Se suuntaa suoritukseen, joka onnistuu yksilön valmiuksien mukaisesti. Motivaatio on vapaaehtoista. Ihmisellä on luontainen pyrkimys etsiä kaikelle tekemiselleen merkityksiä ja selityksiä. Tunne tekemisen merkitsemättömyydestä johtaa sitoutumiskyvyttömyyteen. Organisaatioissa onkin elintärkeää kiinnittää huomiota esimiesten työmotivoitaitoihin, jonka ansiosta työn laatu ja tehokkuus kasvavat työntekijöiden sisäisen motivaation ja sitoutumisen johdosta. Työmotivaatiota on tutkittu tieteellisesti vuosikymmenien ajan. Tutkimukset ovat osoittaneet, että motivaatio syntyy kolmen tekijäryhmän yhteisvaikutuksesta. Nämä tekijät ovat työntekijän persoonallisuus, työ ja työympäristö. (Viitala 2004, 135, 150.) Motivaation johtaminen tarkoittaa johtamista siten, että työntekijät toimivat annettujen ohjeiden mukaisesti omasta tahdostaan (Leskelä 2001, 42).

Motivaatioteorioiden perusajatuksena on, että ihmisen käyttäytyminen johtuu sisäisistä jännitteistä ja tarpeista, joita pyritään toiminnalla lieventämään tai muuttamaan. Tavoite saavutetaan kun se koetaan mahdolliseksi. Motivaatiota tarkastellaan myös yksilön tiedonkäsittelyn ja oppimisprosessien näkökulmista sekä sosiaalisten suhteiden ja ympäristön kautta. Motivaatioteoriat voidaan jakaa tutkimuksena kahteen eri pääluokkaan: niihin, jotka keskittyvät tarpeiden tyydyttämiseen ja niihin, jotka perustelevat motivaation tietorakenteita ja ajatusmalleja. (Viitala 2004, 154–155.)

Viitala (2004, 151) nostaa yhdeksi vaikuttajaksi elämänkaariteorioiden pohjalta työntekijän elämänvaiheen merkityksen työmotivaatioon: esimerkiksi pienten lasten vanhemmillä on suurempi motivaatio ansaita rahaa elättääkseen perheensä. Motivaation lisäksi ihmisen suoritukseen vaikuttavat hänen henkilökohtaiset fyysiset ja henkiset edellytyksensä, joita ovat esimerkiksi kyvyt, tiedot, taidot ja fyysiset voimavarat. Osa näistä taidoista on synnynnäisiä, mutta osa kasvaa oppimisen ja kokemuksen myötä. Motivaation avulla ihminen tunnistaa sellaisen tekemisen, jonka osaamista on mahdollista laajentaa.

Työntekijän mielenkiinnon kohteet, asenteet ja tarpeet ovat hyvän työmotivaation syntymisen lähtökohtia. On vaikea työskennellä motivoituneesti työssä, joka ei kohtaa yksilön arvomaailmaa tai mielenkiinto työn sisältöjä kohtaan puuttuu. Arvostuksen puute heijastuu pahimmillaan myös muihin elämän osa-alueisiin ja synnyttää negatiivisen kierteen. Yksilön huonosta työsuoritteesta saatu palaute voi heikentää työasennetta ja itseluottamusta. Päinvastaisesti aito mielenkiinto työtä kohtaan synnyttää positiivisia kokemuksia ja onnistumisia, jotka tukevat kokonaisvaltaisesti työntekijän kehitystä. (Viitala 2004, 152.)

Motivoiva ja innostava työympäristö on avain onnistuneeseen tulokseen. Työ koetaan mielekkääksi, jos se on riittävän haastavaa, tavoitteet ovat saavutettavissa, työympäristö on miellyttävä ja työstä saa sopivan palkkion. Työtehtävien kunnioitus tulee oman motivaation kautta. Kokemus ja ammattitaito kasvavat niin oppimalla kuin jakamalla. Esimiehen on kuitenkin huomioitava, että ihmiset motivoituvat erilaisista asioista. Siksi työskentelyssä pitää tunnistaa asiat, jotka vaikuttavat kunkin alaisen motivaatioon. Rahallinen palkka on vain yksi osa-alue työmotivaation luomisessa. (Motivointi ja palkitseminen 2014)

## **4 Asuntomessut Jyväskylässä 2014 - Bussiopastiimi**

Valtakunnallinen ja paikallinen media huomioi näyttävästi Äijälänrannan asuntomessuja kevään ja kesän ajan. Paikallislehti Keskisuomalainen kirjoitti 17.8.2014 artikkelissaan ”Messubussissa on tunnelmaa” bussioppaiden palvelun tärkeydestä. Artikkelissa on haastateltu Osuuskunta Suomen Asuntomessujen viestintä- ja markkinointijohtaja Kari Salmea, joka kertoo oppaiden lisäävän Jyväskylän tunnettuutta ja tuovan samalla tietoa messukäytänteistä. Messuvieraiden ensikontaktina bussioppaat ovat tärkeässä asemassa toivottamassa vieraat tervetulleeksi Asuntomessuille.

Bussioppaita oli yhteensä 19, joista yhdeksän oli Jyväskylän ammattiopiston opiskelijaa ja 10 Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijaa. Ammattikoulun opiskelijat olivat iältään 16–18 vuotiaita ja ammattikorkeakoulun opiskelijat 19–29 vuotiaita. Oppaista 17 oli naisia ja kaksi miehiä. Kyselyyn vastasi 14 opasta, joista kahdeksan oli Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijaa ja kuusi Jyväskylän ammattiopiston opiskelijaa

Ammattiopistossa projektin aikana opiskelevilla henkilöillä ei ollut peruskoulun lisäksi muuta tutkintoa. Ammattikorkeakoulun opiskelijat olivat suorittaneet peruskoulun lisäksi joko ammattiopiston tutkinnon tai lukion. Oppailla oli työkokemusta 0–60 kuukautta eli osalle oppaista tämä oli ensimmäinen työkokemus, ja osa oli tehnyt töitä jo pitkään.

### **Bussiopastyön hyödyntäminen opiskelussa**

Messubussioppaat olivat Jyväskylän ammattiopiston ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijoita, jotka suorittivat harjoittelua tai saivat muuta hyötyä opiskeluihinsa bussioapasprojektista. Harjoittelun tarkoituksena oli soveltaa teoriaopintoja käytäntöön. Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijoiden harjoitteluun kuuluu 400 työtuntia, joista messujen aikana työtunteja kertyi 200. Loput 200 työtuntia he suorittivat ennen messuja erilaisissa tapahtumissa ja kesäkuun aikana toimimalla kaupunkioppaana sekä sijoittumalla erilaisiin asiakaspalvelutehtäviin kuten matkailuneuvontaan Jyväskylän Seudun Matkailuun ja Kankaan alueen tai asuntomessualueen aulapalveluun. Jyväskylän ammattiopiston harjoitteluun kuuluu 200 tuntia, joten he saivat suoritettua vaaditut työtunnit messujen aikana bussi- ja kaupunkioppaan työssä, sekä osallistumalla muihin tapahtumiin ennen messuja.

### **Työsopimukset, palkka ja vakuutukset**

Oppaat tekivät harjoittelusopimuksen sekä määräaikaisen työsopimuksen Jyväskylän Seudun Matkailun eli Jyväskylän kaupungin kanssa joten työehtosopimus määräytyy kunnallisen yleisen virka- ja työehtosopimuksen mukaan. Sopimuksen 2. pykälän mukaan palkkausjärjestelmä perustuu tehtäväkohtaiseen palkkaan (Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus 2014–2016, 20). Messubussioppaat olivat

oppilaitostensa vakuutuksen piirissä, koska tekivät samalla myös opintojansa. Asuntomessuilla työskentely on kausityötä, koska messut kestävät yhden kuukauden ja työsopimus tehdään tälle ajalle. Työlainsäädäntöä sovelletaan siis kausityön sääntöjen mukaisesti. Nuoria työntekijöitä oli messuoppaina 9 henkilöä. Nuori työntekijä määritellään alle 18-vuotiaaksi. Messutyön kausiluonteisuuden vuoksi nuorten työaikalakia ei kuitenkaan sovelleta (Työsuojeluhallinto 2014).



Kuva: Touho Häkkinen

*Kuvio 5. Bussiopas työssä*

## 4.1 Oppaiden rekrytointi

Rekrytointiprosessiin kuuluu kolme vaihetta, jotka ovat työtehtävän määrittely (millainen henkilö tarvitaan ja mihin tehtävään), potentiaalisten ehdokkaiden joukon muodostaminen (miten ja kuinka laajasti työpaikasta tiedotetaan) ja parhaan ehdokkaan valinta (Vaahtio 2005, 31). Bussiopasprojektissa viimeistä vaihetta ei nähty tarpeelliseksi, sillä ilmoittautuneita oli juuri tarvittava määrä. Työtehtäviin haettiin alan opiskelijoita, joilla oli tarve harjoittelupaikalle. Voidaan siis olettaa, että



motivaatiota tämän kaltaisiin työtehtäviin oli jo olemassa. (Hakala 2015.) Yleensä rekrytoinnissa etsitään ”hyvää tyyppiä”, jolle voi opettaa tarvittavat asiat ja jolla asenne on kohdillaan.

Organisaation vetovoima on tärkeä tekijä henkilöstön hankinnassa (Markkanen 2002, 110). Kiinnostavaan työpaikkaan on yleensä helppoa saada hakijoita, ja tunnettu työnantaja kiinnostaa työnhakijaa. Bussiopasprojektin alussa tavoitteena oli rekrytoida vähintään 15 bussiopasta messujen ajaksi, jotta 11 messubussia saa oppaan joka päivälle ja vapaapäivät ovat lainmukaiset. Lopulliseen bussiopastiimiin kuului 19 opasta. Tuolla määrällä varmistettiin oppaiden riittävyys myös siinä tapauksessa, että joku oppaista jää pois työstä. Kaikki oppaat olivat kuitenkin mukana alusta loppuun.

### **Rekrytointitoimenpiteet**

Rekrytointiprosessi aloitetaan suunnittelemalla mitä tehdään, kuka tekee, miten tehdään, mitä maksaa ja millaisella aikataululla prosessi tulee valmiiksi. Vasta huolellisen suunnitelman tekemisen jälkeen voidaan rekrytointia alkaa toteuttaa. Mikäli prosessin aikana ilmenee tarvetta muuttaa suunnitelmaa, on siitä tarpeellista tiedottaa kaikille osapuolille (Markkanen 2002, 9).

Bussiopastiimin rekrytointi kannattaa järjestää helmikuussa. Bussiopasprojekti koulutuksineen alkaa maaliskuussa, ja bussioppaita voidaan sujuvasti hyödyntää maaliskuun ja huhtikuun aikaisissa tapahtumissa. Kevät on muutoinkin otollista aikaa opiskelijoiden rekrytointiin, sillä keväisin opiskelijat etsivät kesätyötä ja mahdollisesti harjoittelupaikkoja.

Rekrytointiprosessissa käytimme monipuolisesti eri viestintäkanavia. Näitä olivat Optima-työtila, infotilaisuus Jyväskylän ammattiopistossa ja esittelypiste Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Yhteistyötä tehtiin oppilaitosten lehtorien sekä asuntomessujen paikallisorganisaation kanssa. Rekrytointi aloitettiin Jyväskylän ammattikorkeakoulusta.

Jyväskylän ammattikorkeakoululla on käytössä sähköinen Optima-sivusto, josta löytyy jokaiseen opintojaksoon liittyvä työtila. Harjoitteluun liittyvään työtilaan laitettiin

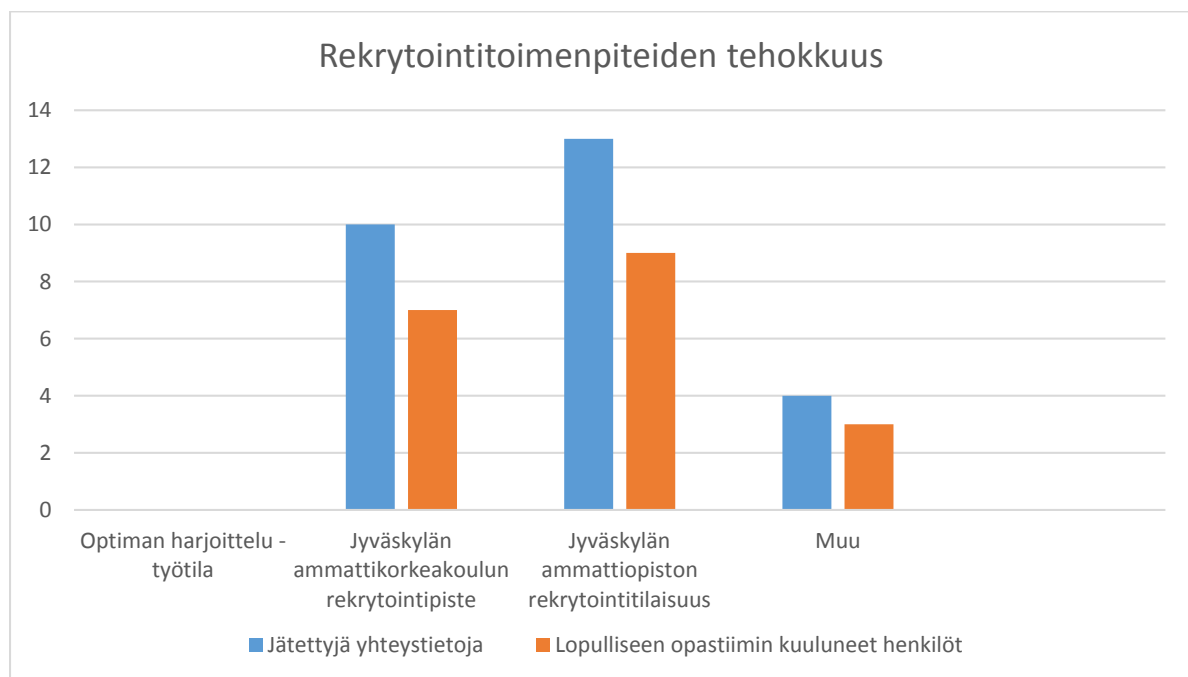
ilmoitus tarjolla olevasta bussiooppaan harjoittelupaikasta (Liite 2). Lisäksi restonomiopiskelijoille laitettiin ilmoitus sähköpostilla, jossa kerrottiin oppaan työstä ja tulevasta esittelypisteestä. Viikon kuluttua ilmoituksen julkistamisesta järjestettiin rekrytointipiste ammattikorkeakoulun Lutakon kampuksella Dynamolla, jossa restonomiopiskelijat pääasiassa opiskelevat. Pisteellä esiteltiin bussiooppaan työtä, markkinoitiin tulevia Äijälänrannan asuntomessuja ja otettiin vastaan paikasta kiinnostuneiden yhteystietoja. Lisäksi pisteellä järjestettiin arvonta, johon saivat osallistua harjoittelupaikasta kiinnostuneiden lisäksi kaikki muutkin kampuksella vierailleet henkilöt. Palkintoina arvottiin messuaiheista promootiotavaraa kuten Äijälänranta -mukeja, vihkoja ja avainnauhoja. Oppaan työstä kiinnostuneille annettiin avainnauha. Pienen lahjan antamisella jo alkuvaiheessa voidaan vaikuttaa positiivisesti ehdokkaan motivaatioon ja sitoutumiseen. Työntarjoajasta syntyneellä mielikuvalla on tärkeä vaikutus hakijaan. (Markkanen 2002, 51.)

Toinen rekrytointitilaisuus pidettiin Jyväskylän ammattiopistolla. Kyseessä oli infotilaisuus, jossa kerrottiin Power Point-esityksen avulla asuntomessuista Jyväskylässä sekä tulevasta oppaan työstä. Kuten rekrytointipisteelläkin, oppaan työstä kiinnostuneet jättivät infotilaisuudessa yhteystietonsa.

Omien havaintojemme mukaan parhaimmaksi rekrytointikeinoksi osoittautui esittelypiste ammattikorkeakoulun tiloissa. Esittelypisteellä sai luotua kontaktin hakijoihin ja keskustelu oli vapaamuotoisempaa kuin esimerkiksi ammattiopiston infotilaisuudessa. Esittelypisteellä ollut arvonta houkutteli osallistujia ja siinä oli luontevaa kertoa oppaan työnkuvasta. Hyväksi koimme myös sen, että esittelypisteellä pystyi heti jättämään yhteystiedot, jos oppaan työ kiinnosti. Optiman harjoittelu -työtilan kautta ei tullut yhtään yhteydenottoa, joten se oli tehoton rekrytointikanava.

Ammattikorkeakoulun rekrytointipisteellä saatiin 10 työstä kiinnostuneen henkilön yhteystiedot, ja näistä seitsemän henkilöä kuului lopulliseen opastiimiin. Ammattiopiston rekrytointitilaisuudessa saatiin 13 henkilön yhteystiedot, joista yhdeksän henkilöä kuului lopulliseen tiimiin. Muut rekrytointikanavat tarkoittavat bussiooppaamiin esimiesten omia verkostoja, joiden kautta oppaita rekrytoitiin

käytäväkeskusteluissa muiden rekryointitoimenpiteiden ohella. Omien verkostojen kautta tavoitettiin neljä oppaan työstä kiinnostunutta henkilöä, joista kolme henkilöä kuului lopulliseen opastiimiin. Rekryointitoimenpiteillä tavoitettiin yhteensä 27 oppaan työstä kiinnostunutta henkilöä, joista 19 henkilöä halusi sitoutua lopulliseen bussiopestiimiin ja loput kahdeksan henkilöä jättäytyivät pois.



*Kuvio 6. Rekryointikanavat*

### **Rekrytoinnin onnistumisen arviointi**

Jyväskylän ammattiopistolla pidetty rekryointitapahtuma pidettiin kaikille matkailun perusopintoja opiskeleville, joten sen voidaan todeta tavoittaneen kaikki oppaan tehtäviin potentiaaliset opiskelijat. Jyväskylän ammattikorkeakoulun tiloissa järjestettiin rekryointi vain kerran, joten se ei välttämättä tavoittanut kaikkia potentiaalisia oppaita.

Tutkimuksen mukaan opiskelijat kiinnostuivat oppaan työstä, koska se vaikutti erilaiselta ja hauskalta kokemukselta. Lisäksi työ koettiin kiinnostavaksi, koska siinä

pääsee kehittämään itseään oman alan työssä ja työtunteja voi hyödyntää omissa opiskeluissaan. Osallistuminen Asuntomessut Jyväskylässä 2014 -tapahtumaan oli myös tärkeä tekijä työn kiinnostavuudessa. Lisäksi rekrytointipiste kiinnitti opiskelijoiden huomion ja rekrytoijat vaikuttivat innostavilta.

Oppailta saatujen kehitysehdotusten mukaan hakijoita kannattaa haastatella ennen työhön ottamista, jotta saadaan selville heidän motivaationsa ottaa työ vastaan ja kyky selvittää työtehtävistä. Hakalan (2015) ja omien kokemustemme mukaan haastattelujen järjestäminen on tarpeetonta, sillä haku on kohdennettu hyvin tarkasti. Laajempaa hakua, esimerkiksi ilmoitusten laittamista työnhakusivustoille, ei suositella.

Toinen rekrytointiin liittyvä oppailta saatu kehitysehdotus liittyi työtehtävän kuvaukseen. Oppaat kaipasivat enemmän tietoa oppaan työstä ja työtuntien määrästä. Selkeys on sitouttamisen kannalta tärkeää, mutta työn projektiluontoisuuden vuoksi kaikkea ei vielä osattu ennustaa. On tärkeää, että kaikki olemassa oleva ja oleellinen tieto jaetaan avoimesti jo rekrytointivaiheessa ja pidetään kiinni annetuista lupauksista.

## **4.2 Motivaatio opastyössä**

Yksi tärkeimmistä projektin tavoitteista oli luoda bussiopestiimin sisälle hyvä ja luottavainen ilmapiiri, joka motivoi oppaita toimimaan odotetulla tavalla. Muita motivaatiota ylläpitäviä keinoja olivat pienet palkinnot, palaute ja esimiesten innostava esimerkki. Projektin tavoitteena oli myös luoda monipuolinen harjoittelupaikka opiskelijoille, joka on heidän mielestään kiinnostava, ja jossa he saavat itsekin vaikuttaa asioihin. Hyvän työpaikan kriteereiksi nostetaan usein työskentelyn vapaus, itsenäisyys ja monipuolisuus. Hyvässä työpaikassa on mahdollista säädellä itse työn arviointia ja valvontaa, sekä osallistua työtä koskevaan päätöksentekoon. Työtehtävien pitää olla hierarkkisesti rakenteeltaan kokonaisia. Työtehtävät koetaan riittävän monipuoliseksi, kun ne sisältävät suunnittelua, toteuttamista ja tulosten

tarkastelua. Organisaatioissa voidaan toteuttaa työnrikastamista eli muotoilla kokonaisia työtehtäviä uudelleen. (Viitala 2004, 136).

### **Esimiehen rooli**

Esimiehen tehtävänä on huolehtia työn teon perusrakenteista. Mikäli suoritettava työ ei suju tai ole tarpeeksi tuottavaa, ei työryhmäkään lopulta voi hyvin. Vastavuoroisesti huono työilmapiiri ei kannusta hyviin suorituksiin. Esimies seuraa työryhmän toimivuutta ja ihmisten hyvinvointia. Esimiehen tehtävänä on huomioida ongelmatilanteet ja tarvittaessa puuttua niihin. Johdon tehtävä on vastata koko organisaation toimivuudesta ja antaa tukensa esimiehille erityisesti hankalissa tilanteissa (Latva-Kiskola 2006, 41)

### **Motivaation arviointi**

Palautekyselyn mukaan eniten oppaita motivoi koko projektin aikana työkokemuksen kartuttaminen ja työtuntien hyödyntäminen opiskelussa esimerkiksi harjoittelun muodossa. Toiseksi eniten motivoi saatu rahapalkka ja Asuntomessut Jyväskylässä 2014 - tapahtumaan osallistuminen.

Oppaiden mielestä yhteisten illanviettojen pitäminen ja ryhmähengen kohottaminen eivät olleet ensimmäisenä motivaation lähteenä. Illanviettojen järjestämistä ei mainita myöskään kyselyn muissa kohdissa, mikä herättää kysymyksen niiden tarpeellisuudesta. Toisaalta oppaat kuitenkin mainitsevat yhteishengen ja kivat työkaverit parhaiksi asioiksi koko projektissa. Tästä voidaan päätellä, että yhteistä vapaa-aikaa ei välttämättä tarvitse erikseen järjestää, ja tarvittava ryhmäytyminen tapahtuu myös muihin tapahtumiin osallistuessa ennen messuja, sekä messujen aikana bussioppaan työssä.



Kuvio 7. Oppaiden motivaation lähteet

Oppaiden mielestä parasta *koko projektissa* oli uusiin ihmisiin tutustuminen, uudet kokemukset, hyvä ryhmähenki ja työkokemuksen kartuttaminen. Uusien asioiden oppiminen, kuten tapahtumiin osallistuminen, oli oppaille mieluista. Tutkimuksen mukaan oppaille pitää järjestää enemmän tukea ja käytännön harjoittelua ennen työn aloittamista. Enimmäkseen oppaat olivat tyytyväisiä taukotiloihin ja muihin messujen aikaan liittyviin käytäntöihin, mutta palautteissa toivottiin myös enemmän palkkaa ja muunlaisia wc-tiloja, kuin bajamajoja.

Palautekyselyssä kysyttiin myös, mikä oli parasta, mitä oppaat *oppivat* bussiopasprojektin aikana. Näitä asioita olivat suoraan bussioppaan työhön liittyvät asiat kuten äänenkäyttö, esiintyminen, itsevarmuus, oppaana toimiminen, asiakaspalvelu, rohkeus ja työelämään liittyvät asiat kuten kärsivällisyys, itsensä haastaminen, asenne, eri-ikäisten kollegoiden kanssa työskentely ja työelämän pelisäännöt.

### 4.3 Työhön perehdytysjakso

Koulutusjakson tavoitteena oli syventää opiskelijoiden tietämystä Jyväskylän kaupungista, sitouttaa heitä projektiin ja luoda ryhmän sisälle hyvä yhteishenki. Koulutusjakson haluttiin sisältävän kattavasti tietoa eri osa-alueista, jotta oppaat osaavat työssään vastata asiakkaiden kysymyksiin tai etsiä tietoa oikeasta lähteestä. Yksi tärkeimmistä asioista bussioapasprojektissa oli hyvä ryhmähenki, jota pyrittiin rakentamaan alusta lähtien erilaisin keinoin. Näitä keinoja olivat muun muassa yhteiset illanvietot ja vapaamuotoisten keskusteluhetkien järjestäminen koulutustilaisuuksien päätteeksi.

Koulutusjakson tapaamiset pidettiin monissa eri paikoissa, jotta eri paikat tulevat samalla oppaille tutuiksi. Tapaamisia pidettiin matkailuneuvonnan tiloissa, Äijälänrannan asuntomessualueella, Seikkailupuisto Peukkulassa, Dynamon kampuksella, satamassa ja Jyväskylän Kankaalla. Vierailujen tavoitteena oli tutustuttaa oppaat paikallisiin kohteisiin ja lisätä heidän tietämystään kaupungin kehityshankkeista.

Koulutustapaamiset aloitettiin aina kahvitarjoilulla. Koulutustapaamisten päätteeksi jäätin vielä keskustelemaan ajankohtaisista asioista tai vietettiin yhdessä aikaa. Koulutusjakson päätteeksi, ennen messujen alkua oppaille ja esimiehille tarjottiin ruokailu ravintolassa, jonka jälkeen vietettiin vapaa-aikaa yhdessä.

#### **Koulutusjakson rakenne**

Ensimmäisessä tapaamisessa esiteltiin asuntomessutapahtumaa yleisesti ja tutustuttiin asuntomessujen paikallisorganisaation ja Jyväskylän Seudun Matkailun työtiimiin, lähimpiin esimiehiin, sekä muihin oppaisiin. Oppaille jaettiin tilavat A4 - kokoiset kansiot, joihin oppaat saivat kerätä kaiken koulutusjakson materiaalin. Ensimmäisessä tapaamisessa oppaat saivat myös muistiinpanovälineet ja esitteitä muun muassa Jyväskylän Seudun Matkailusta ja Asuntomessut Jyväskylässä 2014 - tapahtumasta.

Toisessa tapaamisessa käytiin tarkemmin läpi Äijälänrannan rakentamisen aikataulua, teemoja ja asuntomessujen sisältöjä kuten Messujen yö. Lisäksi opiskelijat tutustuivat valmisteilla olevaan messualueeseen. Tapaamisen vetovastuussa oli asuntomessujen paikallisorganisaatio. Kolmannella tapaamisella Jyväskylän Seudun Matkailun matkailupäällikkö Maija Nurminen ja markkinointikoordinaattori Susanne Sarvilinna kertoivat toiminnastaan sekä markkinoinnin tavoitteistaan.

Koulutusjakson viimeiset luennot antoivat tietoa Osuuskunta Suomen Asuntomessujen toiminnasta, Jyväskylän kaupungin kehityshankkeista, Kankaan tehtaista sekä sataman ja Lutakon alueesta. Osuuskunta Suomen Asuntomessujen puolesta luennoimassa oli messupäällikkö Heikki Vuorenpää, Kankaan kehityshankkeesta kertoi Projektipäällikkö Tanja Oksa ja kaupungin puolesta katu- ja satamamestari Jan Viilos kertomassa sataman alueen kehityshankkeesta ja viestintäpäällikkö Helinä Mäenpää kertomassa Jyväskylän viestinnästä. Yhteistyö messukuljetuksen järjestäjään alkoi maaliskuun 2014 loppupuolella. Silloin alkoi myös käytännön bussiopastyön harjoittelu ja bussiopastyöhön perehdytys.

Bussiopastyöstä oli kertomassa kaksi Jyväskylän kaupunkiopasta ja heidän johdollaan tehtiin myös ensimmäiset kaksi bussiajelua, joilla opiskelijat pääsivät kokeilemaan bussiooppaan työtä ja lukemaan ensimmäisiä opastustekstiversioita. Kolme viimeistä ajelua tehtiin bussiopastiimin esimiesten johdolla ja mukana oli asuntomessujen paikallisorganisaation, kaupungin viestinnän ja matkailutoimiston väkeä antamassa palautetta oppaiden työstä ja kommentoimassa bussiopastekstejä.



<u>Päivä- määrä</u>	<u>Koulutuskerran teema</u>	<u>Luennoitsijat</u>
10.3	<u>Ensimmäinen tapaaminen</u>	Jyväskylän Seudun Matkailu: matkailupäällikkö Maija Nurminen Esimiehet: Nina Virkalahti, Eija <u>Vilkkilä</u> Asuntomessut Jyväskylässä 2014: projektikoordinaattori Pirkko <u>Flinkman</u>
8.4	Asuntomessut Jyväskylässä 2014, messualueeseen tutustuminen	Asuntomessut Jyväskylässä 2014: projektipäällikkö Anu Hakala, projektikoordinaattori Pirkko <u>Flinkman</u> , tiedottaja Paula Ukkonen
15.4	<u>Matkailu Jyväskylän seudulla</u>	Jyväskylän Seudun Matkailu: matkailupäällikkö Maija Nurminen, markkinointikoordinaattori Susanne Sarvilinna, <u>Päijänneristeilyt Hilden</u> : toimitusjohtaja Eija Hilden
22.4	Suomen Asuntomessut, Jyväskylän sataman alue	Suomen Asuntomessut: messupäällikkö Heikki Vuorenpää, Jyväskylän kaupunki: katu-ja satamamestari Jan <u>Viilos</u>
24.4	Jyväskylän kaupungin viestintä, Kankaan alue	Jyväskylän Kaupunki: viestintäjohtaja Helinä Mäenpää, Jyväskylän Kangas: projektipäällikkö Tanja Oksa
6.5	<u>Bussioppaan työ</u>	Jyväskylän matkailuoppaat Asta Häkkinen ja Leena <u>Ritokangas</u>
13.5 - 27.6	Harjoitusajelut, oppaan työ, mikrofoniin käyttö	Esimiehet Nina Virkalahti ja Eija <u>Vilkkilä</u>

Kuvio 8. Koulutusjakson rakenne

Bussioppaat saivat koulutusjakson aikana tietopaketit Jyväskylän asuntomessuista, Jyväskylän Seudun Matkailusta, Jyväskylän kaupungista ja Osuuskunta Suomen Asuntomessuista, sekä muiden yhteistyökumppaneiden esitteitä ja monisteita.

### **Koulutusjakson arviointi**

Tutkimuksen mukaan koulutusjakso oli rakenteeltaan onnistunut, sisällöltään mielenkiintoinen ja opitut asiat olivat hyödyllisiä bussioppaan tehtävässä. Oppaiden mukaan koulutusjakso oli riittävän pitkä ja mielenkiintoinen, opitut asiat olivat pääasiassa hyödyllisiä bussioppaan työtehtävissä ja koulutusjaksolla jaetut materiaalit tukivat oppimista. Oppailla oli motivaatiota oppia uutta koulutusjakson aikana ja he kokivat olevansa osa ryhmää. Tutkimuksen mukaan pientä parantamista on koulutusjaksolla jaettavissa materiaaleissa. Kaiken kaikkiaan oppaat olivat hyvin tyytyväisiä koulutusjaksoon. Kokonaisarvosanan keskiarvo koulutusjaksolle asteikolla 1 - 4 (1 = erinomainen, 4 = välttävä) oli 1,79.

### **9. Anna kokonaisarvosana koulutusjaksolle (1=erinomainen, 4=välttävä)**

Vastaajien määrä: 14

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Arvosana koko koulutusjaksosta	4	9	1	0	14	1,79

#### *Taulukko 1. Koulutusjakson arvosana*

Omien havaintojemme mukaan jaettavaa materiaalia pitää olla mahdollisimman vähän. Paksut paperiniput jäävät helposti kansioon lukematta. Mahdollisuuksien mukaan teoria-asioista voi pitää myös kokeita, joissa testataan, miten hyvin oppaat ovat omaksuneet tarvittavat asiat. Oppaille pitää neuvoa, mistä tietoa löytyy, ja itsenäisen opiskelun merkitystä pitää korostaa.

Tutkimuksen mukaan hyödyllisin koulutuskerta oli harjoitusajelut. Toiseksi hyödyllisimmät koulutuskerrat olivat alkutapaaminen ja messualueeseen tutustuminen. Kolmanneksi hyödyllisimmät koulutuskerrat olivat opastyön esittelyt ja Jyväskylän Seudun Matkailun esittely. Vähiten hyödyllisiksi oppaat kokivat Osuuskunta Suomen Asuntomessujen ja satama-alueen esittelyn sekä Jyväskylän kaupungin viestinnän ja Kankaan alueen esittelyn. Oppaat siis kokivat hyödyllisimmiksi koulutuskerroiksi ne tapaamiset, joissa opittiin käytännön asioita, jotka suoraan liittyvät työskentelyyn messubusseissa.

### 8. Järjestä koulutuskerrat niiden hyödyllisyyden mukaan (1=hyödyllisin, 7=vähiten hyödyllinen)

Vastaajien määrä: 14

	1	2	3	4	5	6	7	Yhteensä	Keskiarvo
10.3. Alkutapaaminen, (Maija Nurminen, Pirkko Flinkman, Eija Viikkilä ja Nina Virkalahti) Nikolaikulma	1	2	5	3	1	1	1	14	3,57
8.4. Jyväskylän Seudun Matkailun esittely, (Maija Nurminen ja Susanne Sarvilinna) Nikolainkulma	0	2	2	5	1	2	2	14	4,36
15.4. Messualueeseen tutustuminen ja Asuntomessut Jyväskylässä 2014- tapahtuman esittely, (Anu Hakala) Äijälänranta ja Peukkula	1	4	3	2	3	1	0	14	3,36
22.4. Suomen Asuntomessuorganisaation ja satama-alueen esittely, (Heikki Vuorenpää ja Jaan Viilos), Dynamo	0	1	1	1	5	4	2	14	5,14
24.4. Kaupungin viestinnän ja Kankaan alueen esittely, (Helinä Mäenpää ja Tanja Oksa) Kangas	0	0	1	2	1	3	7	14	5,93
6.5. Opastyön esittely, (Asta Häkkinen ja Leena Ritokangas) Nikolainkulma	0	5	1	1	3	2	2	14	4,14
13.5.- 27.6. Harjoitusajelut (4 kertaa)	12	0	1	0	0	1	0	14	1,5
<b>Yhteensä</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>98</b>	<b>4</b>

### Taulukko 2. Koulutuskertojen hyödyllisyys

Oppaiden mielestä oli hyödyllistä tutustua jyvaskyläläisiin kohteisiin, kuten museoihin ja nähtävyyksiin. Harjoitusajelujen tärkeyttä ei voida korostaa liikaa, sillä se helpotti jännitystä ja kohotti itsetuntoa. Palautteen mukaan hyvää koulutusjaksossa olivat selkeys, monipuolisuus, uudet tuttavuudet ja opitut asiat. Koulutusjaksolla saatu tieto sai hyvää palautetta:

*Hyvä nuorekas tiimi, johon tutustui ja kaikki tieto mitä sai Jyväskylästä ja muista toimijoista. Vaikka kaikki tieto ei tullut tarpeen bussiooppaan työssä, oli ne kuitenkin mielenkiintoista yleistietoa. – Bussiopas*

Koulutusjakson käytännön osuutta pitää edelleen kehittää. Oppaat toivoivat enemmän bussiopastuksen harjoittelua ennen messujen alkua. Puhumisen, mikrofonin käytön ja esiintymisen harjoittelu etukäteen on olennainen osa koulutusjaksoa. Harjoitusajeluilla mukana olevat oppaat kokeilevat itse opastusta, sillä oppaiden mukaan ainoastaan havainnoimalla ei voi oppia käytännön työtä. Bussiopasprojektissa muutama opas ei päässyt harjoitusajeluille, joten vastuu harjoittelusta siirtyi oppaalle itselleen. Siksi ei myöskään voitu varmistaa, että esimerkiksi jännitystä ja epävarmuutta oppaan työtä kohtaan ei ole.

Opastustekstien toivottiin olevan valmiina ja lukukelpoisina paljon ennen messujen alkua, jotta niissä esitettävät asiat osataan ulkoa eikä puhe kuulosta ”paperista luetulta”. Lisäksi oppaat toivoivat, että olisivat päässeet tutustumaan valmiiseen messualueeseen, sillä messukohteista jutustelu oli osa asiakaspalvelutyötä. Koulutuspaketin sisällön pitää olla tiivis, eikä se saa sisältää asioita, joita oppaat eivät työssään tarvitse.

### **Muut tapahtumat**

Koulutusjaksoon kuului ennen messuja järjestettäviin markkinointitapahtumiin osallistuminen. Bussioppaat osallistuivat asuntomessujen markkinointiin Rakentaminen ja Talotekniikka -messuilla 14.–16.3. ja Vaajakosken SM-hiihdoissa 21.–23.3. Ennen messuja bussiooppaat olivat työssä ja apuna myös muissa tapahtumissa, kuten Kankaan avoimet ovat 15.6., Yläkaupungin yö 17.5., ja erinäiset suoraan asuntomessuihin liittyvät projektit, kuten Väinönkadun messukesän avajaisiin liittyvän Matto -taideteoksen maalaus. Osa oppaista työskenteli myös asuntomessujen lehdistöpäivissä messualueella ja kahvitustilaisuuksissa.

Myös muihin tapahtumiin osallistuminen sai kiitosta, sillä se tarjosi käytännön oppia ja paljon uutta tietoa. Tutkimuksessa oppaat arvioivat muihin tapahtumiin osallistumisen

hyödyllisyyttä asteikolla 1 - 4 (1 = täysin samaa mieltä, 4 = ei lainkaan samaa mieltä). Tutkimuksen mukaan muihin tapahtumiin osallistuminen sitoutti oppaita ryhmään sekä tuleviin oppaan työtehtäviin ja tuki oppimista, sillä kaikkien kohtien arvosanat ovat korkeat.

**10. Arvioi muihin tapahtumiin (Rakentajamessut, SM-hiihdot, Kankaanavoimet ovet, yms..) osallistumista (1=täysin samaa mieltä, 4= ei lainkaan samaa mieltä)**

Vastaajien määrä: 14

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Muihin tapahtumiin osallistuminen tuki oppimistani	4	7	1	2	14	2,07
Muihin tapahtumiin osallistuminen sitoutti minua ryhmään	3	9	1	1	14	2
Muihin tapahtumiin osallistuminen sitoutti minua tuleviin työtehtäviini bussioppaana	5	4	3	2	14	2,14
<b>Yhteensä</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>2,07</b>

*Taulukko 3. Muut tapahtumat*

Projektipäällikkö Hakalan (2015) mukaan projekti onnistui alusta loppuun saakka hyvin, eikä havaittavia ongelmia ollut. Koulutusjakso oli kattava kokonaisuus, joka sitoutti oppaat alusta lähtien tehtävään. Erityisesti muihin tapahtumiin osallistuminen oli hyvä osa koulutusjaksoa, esimerkiksi Rakentaminen ja Talotekniikka -messuilla oppaat pääsivät esittelemään asuntomessuja. Muihin tapahtumiin osallistumalla oppaat omaksuivat sisältöä asuntomessuista ja pääsivät mukaan muuhun messutiimiin. Lisäksi opintoihin sisältyvät työtunnit karttuivat.

#### 4.4 Työskentely messujen aikana

Messujen aikana oppaat työskentelivät bussioppaina sekä kaupunkioppaina. Bussioppaan työpäivä alkoi klo 9.30 ja päättyi klo 18.30, ja työpäivä oli synkronoitu messubussien kuljettajien kanssa yhteen. Nuorilla työntekijöillä työaika on poikkeusluvalla enintään 9 tuntia vuorokaudessa tai 48 tuntia viikossa. Nuoren työntekijän työaika on sijoitettava klo 6.00- 22.00 väliseen aikaan. (Työ- ja

elinkeinoministeriö 2014). Oppaat työskentelivät koko päivän saman kuljettajan kanssa. Kaupunkioppaan työpäivä alkoi klo 10.00 ja päättyi klo 17.00. Jokaisella oli neljä kaupunkioppaan työpäivää.

Työpäivät on rytmitetty siten, että bussioppailla on neljä työpäivää peräkkäin ja kaksi tai yksi päivää vapaata työjakson päättyessä. Viikoittainen vapaa-aika on vähintään 35 tuntia 14 vuorokauden ajanjaksolla tai 70 tuntia voidaan jakaa 14 vuorokauden ajanjaksolle, kunhan työntekijällä on 24 tunnin keskeytymätön vapaa-aika viikon aikana (Sainio 2010, 99). Päivän aikana tauot ryhmittäytyvät yhteen 15 minuutin taukoon ja yhteen 30 minuutin ruokataukoon (Työsuojelu 2013), mutta messukuukauden aikana olleen helteen vuoksi bussioppaat lisäsivät taukoja tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan.

Pääasiallinen pysäköintipaikka sijaitsi Seppälän Vasarakadulla. Jyväskylän kaupunki ja Osuuskauppa Keskimaa sopivat messupysäköintialueen vuokrasta ja tilaa oli noin 2000 autolle. Matkaa pysäköintialueelta messualueelle oli noin viisi kilometriä. (Jokinen 2013). Muita messupysäkkejä oli kuusi kappaletta, jotka sijoituivat messubussireitin varrelle eri puolille kaupunkia (Liite 3.). Työvuorolistoissa näkyi kunkin oppaan työpäivän lähtöpaikka. Osa bussioppaista aloitti työpäivänsä messuparkista Seppälästä ja osa muilta pysäkeiltä; keskustasta ja satamasta.

Yksi esimiesten messujen aikainen tehtävä oli valvoa messubussiopaspalvelun laatua matkustamalla ainakin kerran jokaisen bussioppaan opastamalla messukuljetuksella.

## **Työasu**

Bussi- ja kaupunkioppaan työasuun kuului kaupungin messuosastolla työskentelevien henkilöiden kanssa yhtenevä turkoosi pikeepaita, jossa oli Jyväskylän ammattikorkeakoulun, Jyväskylän ammattiopiston ja Jyväskylän kaupungin logot, sekä kuvallinen kaulanauhallinen henkilökortti. Muu vaatetus oli oppaiden oma, ja sen tuli olla siisti ja sään mukainen.

## **Bussioppaan työpäivä**

Bussioppaan työpäivä alkoi kun oppaat nousivat messubussiin. Oppaat tervehtivät

kyydissä olevia asiakkaita ja toivottivat heidät tervetulleiksi Jyväskylään ja asuntomessuille. Matkan aikana oppaat kertoivat muun muassa Jyväskylän ja asuntomessujen historiasta valmiiksi kirjoitetun opastustekstin mukaisesti. Opastusteksti ajoitettiin tarkasti siten, että opas kertoi kohteesta saavuttaessa sen kohdalle. Jos aihealue oli laajempi, kertominen aloitettiin hiukan ennen kuin kohde oli näkyvässä. Opastustekstin pitää olla kuulijalle informatiivista, mutta napakkaa. Lähestyttäessä messualueita oppaat kertoivat käytännön asioista messuilla, kuten mobiililipun lunastamisesta. Paluumatkalla kerrottiin Jyväskylän seudun tulevista tapahtumista ja tietoa reitin varrella olevista kohteista. Messubussin paluureitti pysäköintialueelle kesti noin 20 minuuttia ja messubussi kiersi Seppälään kaupungin keskustan kautta. Messubusseista kolme ajoi niin sanottua pikareittiä, joka ajoi suoraan pysäköintialueelle ilman pysähdyksiä. Tämä matka kesti noin 10 minuuttia ja reitille oli oma opastusteksti.

Koska bussioppaita oli enemmän kuin oli alun perin suunniteltu, oppaat työskentelivät kolmasosan työajastaan myös kaupunkioppaina. Kaupunkioppaan työtehtäviin kuului asiakasrajapinnassa toimiminen ja oleminen siellä, missä asiakkaatkin ovat. Lisäksi asuntomessujen paikallisorganisaatio oli sopinut yhteistyön *Onneli ja Anneli* -elokuvan tekijöiden sekä Kannustalojen kanssa ja messujen alkaessa Jyväskylän kirkkopuistossa oli viisi elokuvan teeman mukaista leikkimökkiä (*Onneli ja Anneli – leikkimökeille uusia koteja 2014*). Leikkimökeissä sai vierailta asuntomessujen ajan ja kaupunkioppaat olivat veloitettuja siistimään mökkejä sekä avaamaan ne työvuoron aluksi ja sulkemaan työvuoron päätteeksi. Viikonloppuisin oppaat työskentelivät ”pop-up” infopisteellä, jonka tarkoituksena oli markkinoida viikonlopun tapahtumia valittujen teemojen mukaan ja markkinoida Jyväskylän Seudun Matkailun toimintaa ja asuntomessuja. Viikonloppujen teemat olivat lapsiperhe, Neste Oil Ralli ja Jyväskylän Kesä -kaupunkifestivaali. Teemat päätettiin Jyväskylän Seudun Matkailun markkinointitavoitteiden mukaisesti. Oppaat kokosivat liikuteltavan infopisteen ja toimivat asiakaspalvelijoina siinä koko päivän ajan.



Kuva: Nina Virkalahti

*Kuvio 9. Kävelykadun infopiste*

### **Messujen aikaisen työskentelyn arviointi**

Tutkimuksen mukaan bussioppaat tiesivät hyvin tavoitteensa, työskentelivät niiden saavuttamiseksi, saivat riittävästi kannustusta ja ohjausta sekä tunsivat olevansa valmiita bussioppaan työhön. Oppaiden mukaan työ vastaa paremmin odotuksia, jos työtehtävistä osataan kertoa paremmin jo alusta saakka. Lisäksi oppaat toivoivat enemmän konkreettista ja henkilökohtaista palautetta. Oppaat kiinnittivät myös huomiota viestinnän sujuvuuden parantamiseen sekä messujen aikaisten töiden organisointiin.

Palautekyselyn mukaan oppaiden mielestä parasta messujen aikaisessa työskentelyssä oli työkaverit, bussikuskit, asiakkaat ja muut työntekijät. Tämä selittynee sillä, että kaikki oppaat opiskelevat palvelualaa ja viihtyvät hyvin ihmisten parissa. Lisäksi oppaat pitivät työpäivien vaihtelevuudesta sekä nopeasta palautteen ja tuen saamisesta.



Oppailla oli myös kehitysehdotuksia messujen aikaiseen työskentelyyn. Oppaat toivoivat enemmän taukoja ja lyhempiä työpäiviä, sujuvampaa viestintää ja monipuolisempia työtehtäviä ja työskentelyä messualueella.

Oppaat toivoivat saavansa enemmän palautetta ja tiiviimpää puuttumista ilmenneisiin ongelmakohtiin (poissaolot töistä, oppaiden välillä reilustikin vaihteleva innostus erityisesti kaupunkioppaan työtä kohtaan). Oppaat kaipasivat enemmän tukea työhönsä ja esimerkiksi aamupalavereja. Säännölliset yhteiset tapaamiset olisivat olleet kaikkien osapuolten mielestä hyvä lisä oppaiden motivaation ja hyvän työvireen ylläpitämiseen.

Oppaita pyydettiin arvioimaan eri tahojen onnistumista bussiopestiimin tukena. Pisteitä annettiin asteikolla 1 - 4 (1 = erittäin hyvä, 4 = ei lainkaan hyvä). Parhaat pisteet saivat oppaiden lähimmät esimiehet (keskiarvo 1,21), ja toiseksi parhaimmat pisteet sai Jyväskylän Seudun Matkailun väki (pisteiden keskiarvo 1,57). Tulos on hieman yllättävä, sillä suullisen palautteen mukaan oppaat eivät olleet tyytyväisiä Jyväskylän Seudun Matkailulla suorittamaansa harjoitteluosuuteen. Kuljettajat ja asuntomessujen paikallisorganisaatio taas saivat paljon kiitosta ja kehuja suullisessa palautteessa, mutta tutkimuksessa he saivat vähemmän pisteitä (keskiarvo 1,64). Oppilaitoksen tukea oppaat eivät kokeneet yhtä onnistuneeksi (pisteiden keskiarvo 2,29).

#### 14. Arvioi eri tahojen onnistumista bussiopestiimin tukena (1=erittäin hyvä, 4=ei lainkaan hyvä)

Vastaajien määrä: 14

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Esimiehet (Nina Virkalahti ja Eija Viikkilä)	11	3	0	0	14	1,21
Jyväskylän Seudun Matkailu (Maija Nurminen, Susanne Sarvilinna, Heidi Jämsen, Leila Länsisalmi..)	7	6	1	0	14	1,57
Jyväskylän paikallisliikenne (kuljettajat)	7	5	2	0	14	1,64
Asuntomessut Jyväskylässä -tiimi (Anu Hakala, Pirkko Flinkman, Piia Sipinen..)	7	5	2	0	14	1,64
Oppilaitos (opettajat, harjoitteluvastaavat..)	3	6	3	2	14	2,29
<b>Yhteensä</b>	<b>35</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>70</b>	<b>1,67</b>

Taulukko 4. Eri tahot oppaiden tukena

Messujen aikana ongelmallista oli oppaiden työskentelyn valvonta. Erityisesti ongelma koski kaupunkioppaan työtä, joka oli liikkuvaa, eikä opas välttämättä kohdannut edes Jyväskylän Seudun Matkailun työntekijöitä työpäivänsä aikana. Käytännössä se tarkoitti sitä, että opas kävi aamupäivällä avaamassa leikkimökit sovitusti ja sulki ne illalla, mutta ei tehnyt päivän aikana oppaan töitään. Tällainen toiminta yleistyi oppaiden keskuudessa, ja siihen oli hyvin hankala puuttua, koska esimiehet olivat itse töissä Jyväskylän kaupungin messuosastolla. Huolimattomuudesta johtuvat virheet pitää karsia mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta niistä ei muodostu väärää toimintatapaa. Kun vahinko on muuttunut käytännöksi, on oikean työtavan uudelleen opettaminen huomattavasti työläämpää ja pitkäkestoisempaa (Valvio 2010, 135).

### **Taukotilat**

Bussioppaiden taukotilana toimi tilattu työmaakontti, joka sijaitsi Seppälän pysäköintialueella Vasarakadulla. Budjetoidussa kontissa oli valmiina jääkaappi ja kaksi pöytäryhmää. Kontissa oli saatavana juotavaa ja suolaista syötävää. Oppaiden toiveesta toukotilakonttiin toimitettiin myös tuuletin. Kaupunkioppaiden taukotilana oli Jyväskylän Seudun Matkailun toimipisteen taukotila.

### **Bussiopasprojektin loppuun saattaminen**

Päätäjäisten tarkoitus on korostaa projektin päättymistä. Päätäjäsissä kerrataan yhdessä projektin tapahtumia ja tarkoituksena on viettää aikaa yhdessä. Virallista ohjelmaa suunnitellaan mahdollisimman vähän. Päätäjäisten jälkeen projekti on ohi, ja voidaan kääntää katseet tulevaan (Kettunen 2009, 184). Asuntomessujen päättymisen jälkeen oppaat ja esimiehet viettivät yhdessä päätösillan. Ohjelmassa oli parhaiden muistojen kertaamista, valokuvien katselua, messuaiheista pelailua, saunomista ja syömistä. Illan päätteeksi jaettiin diplomit tsempparille, työmyyrälle ja ilopillerille. Työ- ja harjoittelutodistukset oppaat saivat Jyväskylän Seudun Matkailun toimistosta.

## 4.5 Projektin aikainen viestintä

### Palaute

Kukaan oppaista ei ollut aiemmin toiminut vastaavanlaisessa tehtävässä, joten kaikki opettelivat uudenlaista työtehtävää. Uutta opittaessa palaute on ensiarvoisen tärkeää, ja sitä pitää saada pyytämättä. Palautteen kautta havaitaan, miten muut näkevät toimintamme, ja palautteen tarkoitus on vaikuttaa henkilön tulevaan käytökseen. Palautteen tavoite on auttaa palautteen saajaa kehittymään ja kannustaa häntä, tai korjata käytöstä (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 25–26).

Palautteen antamisessa on kaksi yleistä ongelmaa: palautetta ei anneta riittävästi, tai se on painotettu liian positiivisesti tai liian negatiivisesti. Työyhteisössä on annettava kiitosta ja rakentavan kriittistä palautetta. Myönteistä palautetta pitää antaa enemmän työilmapiiriin parantamiseksi. Kiitosta annetaan suoritetusta tehtävästä, ei henkilön persoonasta. Henkilön persoona ei saa vaikuttaa myöskään rakentavaan kritiikkiin. (Yli-Kokko 2005, 72–73.)

### Vuorovaikutus

Bussiopastiimin viestinnässä pyrittiin kaksisuuntaiseen vuorovaikutukseen. Palautetta toivottiin myös oppailta, jotta heidän työolosuhteistaan saatiin mahdollisimman hyvät. Välineiden avulla tapahtuva viestintä on nopeaa ja taloudellista, mutta se ei tue vuorovaikutusta yhtä hyvin kuin kasvokkain tapahtuva viestintä. Kasvokkain tapahtuvassa viestimisessä myös väärinymmärtämisen riski pienenee (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Repo 2012, 12). Tiedottamisessa huolehditaan siitä, että kaikilla työntekijöillä on tarpeelliset tiedot työtehtävän kunnolla hoitamiseksi. Vuorovaikutuksen tavoitteena taas on luoda mahdollisuuksia vaikuttamiselle. Vuorovaikutuksessa kaikki osallistujat osallistuvat keskusteluun, suunnitteluun, kehittämiseen, ongelmien ratkomiseen ja päätöksentekoon. (Yli-Kokko 2005, 63.)

Viestintään kannattaa kiinnittää huomiota, sillä se vaikuttaa oleellisesti moniin asioihin työyhteisössä. Ihmisistä tulee sitoutuneempia ja motivoituneempia, kun viestintä hoidetaan hyvin. Jos viestintä on kannustavaa, ihmiset ovat sitoutuneempia ja

viihtyvät työssään paremmin. Niinpä hyvin hoidetulla viestinnällä päästään pitkällä aikavälillä parempiin tuloksiin. (Mts. 62.)

Viestintäkanaviksi oppaiden ja esimiesten välillä valittiin sähköposti ja Facebook -ryhmä. Aluksi kaikki viestintä tapahtui sähköpostin välityksellä, ja lopullisen opasjoukon vakiinnuttua siirryttiin lähes pelkästään Facebookin käyttöön. Facebook -ryhmän käyttäminen vähentää sähköpostiin määrää ja sen avulla kaikki tarvittava tieto voidaan säilöä samaan paikkaan. Lisäksi Facebook mahdollistaa reaaliaikaisen keskustelun ja yhteisen sähköisen kalenterin käytön. (Vallo 2012, 84.)

### **Avoimuus**

Avoimuus tarkoittaa sitä, ettei tietoa pantata, vaan sitä pyritään jakamaan kaikkien yhteiseksi hyödyksi. Avoimuus on reilua ja rehellisyyttä. Se on myös hyvän työilmapiirin keskeisimpiä tekijöitä. Avoimuudella voidaan välttää selän takana puhumista ja epäasiallista taktikointia. (Yli-Kokko 2005, 79.)

Facebook -ryhmän nimi oli Äijälänrannan bussipastiimi, ja siihen kuuluivat kaikki bussiooppaat sekä heidän lähimmät esimiehensä. Ryhmään ei kuulunut muiden tahojen edustajia (asuntomessujen paikallisorganisaatio tai Jyväskylän Seudun Matkailu), jotta keskusteluun osallistuminen on nuorille helppoa. Lisäksi Facebook oli luonteva valinta viestintäkanavaksi, sillä kaikilla oppailla oli Facebook -profiili ja käytössään älypuhelimet, joilla viestejä pääsi lukemaan välittömästi. Nykyisin älylaitteiden käyttö on yleistä erityisesti nuorten keskuudessa ja viestintä tapahtuu sosiaalisen median kautta. Muita viestintäkanavia olivat puhelut, keskustelut kasvatusten ja tekstiviestit. Erityisesti asuntomessujen aikana ryhmän Facebook -sivua päivitettiin ahkerasti ja siellä tiedotettiin esimerkiksi liikenteeseen liittyvistä yllättävistä muutoksista tai asuntomessuilla tapahtuvista asioista. Facebookin avulla tieto siirtyi reaaliaikaisesti ja oli helposti kaikkien saatavilla.

### **Viestinnän onnistuneisuuden arviointi**

Tutkimuksen mukaan paras viestintäkanava on bussipastiimin oma Facebook -ryhmä, sillä 11 vastaajaa nimesi sen parhaaksi kanavaksi. Lisäksi oppaat ehdottivat uusiksi viestintäkanaviksi WhatsApp -ryhmää tai tekstiviestejä. Word of mouth -

viestintä koettiin epäluotettavaksi ja käsinkirjoitetut laput merkityksettömiksi. Oppaat toivoivat viestien tulevan suoraan esimiehiltä, eikä työkaverien kautta. Sähköpostia kukaan ei maininnut parhaaksi viestintäkanavaksi. Sähköposti ei ollut hyvä viestintäkanava, sillä sähköpostiviesteihin ei vastattu. Omien havaintojemme mukaan samoja ongelmia ilmeni myös tekstiviestien kanssa, nuorisolle ne ovat jo liian vanhanaikaista teknologiaa, eikä tekstiviestiin vastaaminen vaikuta olevan niin tärkeää.

Tutkimuksessa nousi toistuvasti esiin se, että viestintää pitää parantaa. Viestinnän pitää olla yhteneväisempää ja nopeampaa. Projektiluontoiseen työhön kuuluu nopean aikavälin muutokset ja muutoksista tiedottaminen on hyvin tärkeää. Viestin vastaanottajan tai lähettäjän oma olotila, esimerkiksi väsymys tai motivaation tila, saattaa vaikuttaa viestin oikein ymmärtämiseen (Lööw 2002, 137).

Omien kokemustemme mukaan viestintään liittyviä ongelmia voidaan ehkäistä siten, että esimiehet valvovat bussioppaiden työskentelyä ja antavat suoraa henkilökohtaista palautetta. Viestintää helpottaa myös esimiesten mahdollisuus viestiä kasvokkain esimerkiksi yllättävistä muutoksista. Kasvokkain viestiminen vähentää työntekijöiden epävarmuutta työasioiden hoitamisessa. Samalla esimiesten on helpompaa valvoa annettujen työaikojen toteutumista sekä kaupunkioppaan työtehtävien suorittamista. Osalle oppaista tämä oli ensimmäinen työpaikka, joten he olisivat tarvinneet enemmän esimiehen ohjausta ja tukea. Riittävällä ohjauksella virheellisiin työtapoihin voidaan puuttua jo varhaisessa vaiheessa.

## **5 Pohdinta**

### **5.1 Yhteenveto**

Kokonaisuudessaan bussiopasprojekti Asuntomessut Jyväskylässä 2014 - tapahtumassa onnistui hyvin. Osuuskunta Suomen Asuntomessut ja Jyväskylän kaupungin asuntomessutyöryhmä olivat tyytyväisiä bussioppaisiin, ja asiakkailta saatu palaute oli positiivista. Oppaat ja esimiehet olivat tyytyväisiä työhönsä, oppivat paljon ja nauttivat työstään kesän aikana.

Bussiopasprojektia ei ole aiemmin toteutettu opinnäytetyön kuvailevalla tavalla. Opinnäytetyön tutkimusosana tutkittiin, kuinka onnistunut bussiopasprojekti oli ja miten projektin osa-alueita voidaan kehittää. Projektin onnistumista kysyttiin oppaille suunnatulla strukturoidulla Webropol -kyselyllä. Haastattelut ja omat havainnot täydensivät onnistuneisuuden arviointiprosessia.

Kyselyn otanta oli hyvä, koska bussioppaita oli yhteensä 19, joista 14 henkilöä vastasi kyselyyn. Vastaamisprosentti on 70, joten voidaan todeta, että tutkimus on luotettava. Tutkimuksen kyselyrunko laadittiin siten, että sillä saadaan vastaukset valituista osa-alueista. Huomiota kiinnitettiin kysymysten monipuolisuuteen ja selkeyteen. Avoimet kysymykset koettiin tärkeäksi, jotta vastaajilta sai konkreettisia kehitysehdotuksia ja laadullista tietoa. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että projekti onnistui ja tutkimukselle asetettuihin tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset.

Kyselyn ajankohta saattoi osittain vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Kysely toteutettiin syyskuussa 2014, jolloin kesän aika oli vielä oppaiden muistissa, mutta tapahtuman päättymiseen liittyvä tunnemyrsky oli laantunut. Jos kyselyn olisi pitänyt heti oppaan töiden päätyttyä tai myöhemmin syksyllä, tulokset olisivat saattaneet muuttua: töissä kohdatut vaikeudet olisivat voineet haitata kyselyyn vastaamista tai unohtua. Tässä tapauksessa tutkimuksen suorittamisen ajankohdalla on väliä.

Toimintatutkimuksen idea on kehittää testattua toimintamallia. Jatkotutkimuksessa voidaan toteuttaa kehitysehdotukset ja haastatella asiakkaita. Asiakkaiden haastatteluilla saadaan myös asuntomessukävijöiden tärkeä näkökulma bussioppaiden työskentelyyn ja mielipiteen vaikutuksesta järjestäjäkaupungin imagoon.

Bussioppaiden raha-asioista oli vastuussa Jyväskylän Seudun Matkailu ja Jyväskylän kaupunki, eikä budjetointiin voi ottaa kantaa tässä opinnäytetyössä.

## 5.2 Kehitysehdotukset

Kehitysehdotukset liittyvät käytännön työssä esiin tulleisiin ongelma-kohtiin. Projekti toimi pääpiirteissään hyvin, eikä varsinaisia isoja kehitysehdotuksia siihen liittyen ilmennyt.

Ammattikorkeakoululla pidetyn rekrytointipisteen olisi voinut järjestää useamman kuin yhden kerran, jotta olisi tavoitettu useampia hakijoita. Rekrytointitilaisuuden pitää olla osallistava, innostava ja nuoriin tehoava. Rekrytointitilaisuuksien järjestäminen on myös asuntomessujen ja järjestäjäkaupungin markkinointitilaisuus, sillä asuntomessut saavat positiivista näkyvyyttä tapahtumana ja työpaikkojen tarjoajana nuorille. Oppilaitoksissa järjestetään usein kesätyötapahtumia, joissa työnantajat esittäytyvät nuorille osaajille. Tällaiseen tapahtumaan osallistuminen on yksi vaihtoehto potentiaalisten hakijoiden saavuttamiseksi.

Koulutusjakson rakennetta laadittaessa kannattaa kiinnittää huomiota selkeään kokonaisuuteen ja koulutuskertojen hyödyllisyyteen. Kehitettäväksi asiaksi koettiin jaettava kirjallinen materiaali, jota jaettiin koulutusjakson teemoihin liittyen. Havaintojemme mukaan materiaalia pitää olla vähemmän tai tiedon pitää olla tiiviimmin esitetty, ja on harkittava tarkasti millaista materiaalia oppaille annetaan. Tärkeämpää on saada oppaat hakemaan tietoa itsenäisesti luennoilla käsitellyistä asioista, ja pitämällä esimerkiksi pieniä pistokokeita luentojen aiheista.

Koulutusjakson hyödyllisimmäksi osaksi oppaat kokivat harjoitusajelut, joissa pääsi kokeilemaan oppaan työtä käytännössä. Harjoitusajeluja kannattaa olla useita ja varmistaa, että jokainen bussioapas pääsee harjoittelemaan oppaana työskentelyä, jotta mikrofonin käyttö ja muiden edessä puhuminen ei jännitä.

Oppaita kannattaa käyttää työvoimana ennen messuja pidettävissä tapahtumissa. Työtoverit ja itse asuntomessutapahtuma tulevat oppaille paremmin tutuiksi, kun he pääsevät alusta asti kiinni messuihin liittyvään käytännön työhön. Lisäksi asuntomessujen paikallisorganisaatio saa kevennettyä omaa työtaakkaansa.

Esimerkiksi Vaajakosken SM – hiihdoissa Asuntomessut Jyväskylässä 2014 - tapahtumaa oli edustamassa vain bussiofisiimin jäseniä esimiehin.

Tärkein kehittämisen kohde on bussiofisiiden työskentelyn valvonnan tehostaminen. Ongelmia tuottivat kaupunkiofisiiden työvuorot ja se, että joissain tapauksissa bussiofisi ei puhunut matkan aikana mitään. Kaupunkiofisiapäivinä oppaat saattoivat jäädä kotiin koko päiväksi työhön menon sijasta, koska ofisiiden kanssa ei ollut sovittu tapaamisia päivän mittaan. Kaupunkiofisiiden työskentelyä oli mahdotonta valvoa ja ohjata. Osalle bussiofisiista tämä oli kokonaan ensimmäinen työkokemus, ja he olisivat tarvinneet työelämän pelisääntöjen kirkastamista ja enemmän tukea perustehtävien hoitamiseen. Me esimiehet olimme messujen aikana töissä messualueella, joten mekään emme pystyneet valvomaan kaupunkiofisiiden työnkulkua. Tällaiset asiat on huomioitava esimiesten työvuoroja laatiessa, ja on varattava riittävästi aikaa esimiestyöskentelyyn.

Esimiehellä pitää olla mahdollisuus tavata oppaita kasvokkain joka päivä, koska tämä parantaa esimiehen mahdollisuuksia auttaa oppaita, ja lisää ofisiiden ja esimiesten välistä luottamusta. Päivittäisiä palavereja, joissa kaikki oppaat ja esimies ovat paikalla, ei kannata järjestää, mutta viikoittaisten tapaamiset ovat suositeltavia. Oppaat toivoivat myös saavansa enemmän henkilökohtaista palautetta, sekin asia hoituisi helpoiten, kun esimiehillä olisi mahdollisuus tavata oppaita päivittäin.

Viestintä kannattaa suunnitella huolellisesti. Facebook on nopea tiedotuskanava, ja tavoittaa helposti kaikki oppaat, mutta messujen aikana esimerkiksi WhatsApp tai muu pikaviestipalvelu voisi olla vielä tehokkaampi välittämään viestiä työn yllättävistä muutoksista. Facebook -ryhmä on toimiva työkalu, sillä siihen voi lisätä esimerkiksi tulevat tapahtumat, asiakirjat ja muut ilmoitettavat yleiset asiat. Käytimme Facebook -ryhmää myös koko ryhmää koskevaan palautteen antoon ja kannustamiseen.

Projektityöskentelylle on ominaista tilanteiden nopea muuttuminen ja se näkyi myös bussiofisiprojektissa. Erityisesti messujen aikana tilanteet olivat vaihtelevia sekä haastavia. Hyvä työtehtäviin ja tiimiin sitoutuminen kuitenkin näkyi bussiofisiissa, sillä kukaan ei jättänyt työtä kesken vaan jatkoi vastoinkäymisestä huolimatta. Oppaat



myös pitivät työstään, koska se oli uusi kokemus ja sopi hyvin täydentämään kunkin oppaan opintoja. Osallistuminen suuren tapahtuman tekemiseen lisäsi oppaiden innokkuutta.

### **5.3 Opinnäytetyö projektina**

Opinnäytetyöprojekti oli opettavainen, koska toimintatutkimuksen mukaisesti teoria tuli soveltaa käytäntöön, ja tehdä aktiivisesti omia havaintoja. Tutkimusaineistojen yhdistäminen ja analysointi oli opinnäytetyön kirjoittamisen mielekkäin vaihe, koska bussiopasprojektiin oli käytetty paljon voimavaroja ja onnistumisen näki todistettavasti aineistosta. Aineistomme koostui monesta osasta, joita olivat projektin aikana kerätyt omat kokemukset, havainnot ja muistiinpanot, haastattelut ja kyselytutkimus. Näiden yhdistäminen ja analysointi vaati oman aikansa. Aktiivinen kirjoitusvaihe kesti kevään 2015 ajan ja aikataulutukset onnistui suunnitelmien mukaisesti.

Monipuolisten kokemusten muuttaminen opinnäytetyöksi oli haastavaa, mutta palkitsevaa: meitä pitkään työllistänyt projekti on nyt dokumentoitu tarkasti ja saatettu päätökseen. Opinnäytetyötä tehdessä olimme paljon tutkimukseen liittyvästä teoriasta, tutkimustulosten analysoinnista ja laajamittaisen dokumentin laatimisesta. Itse kirjoittamisprosessi oli hidas aloittaa, koska kaikki käytännön työ oli jo takanapäin.

Opinnäytetyö luovutetaan toimeksiantajalle kesällä 2015, ja opinnäytetyö on valmis työkalu, jota voi käyttää suunniteltaessa bussiopaskokonaisuutta Seinäjoen asuntomessuille 2016. Asuntomessutyöryhmältä säästyy resursseja, koska käytettävissä on valmis, toteutettava toimintamalli. Opinnäytetyö on rakenteeltaan synkrononinen, jotta sitä on helppo käyttää, ja liitteistä löytyy lisää konkreettista tietoa. Opinnäytettyä voi soveltaa myös muihin projekteihin, joten voidaan todeta, että opinnäytetyö on merkityksellinen.

Onnistumisista päällimmäisenä jäi mieleen bussioppaiden positiiviset kommentit siitä, miten tyytyväisiä he olivat työkavereihinsa. Tavoitteena oli luoda bussiopastimille yhteishenki, joka kantaa vaikeiden tilanteiden yli.

*Kiitos tästä hienosta työkokemuksesta, sain lisää varmuutta erilaisiin tilanteisiin ja sain uusia kavereita ja tuttavvia! Koko kevät ja kesä opettivat paljon. :) -Bussiopas*

Mottomme ”ilolla onnistumisiin” tuli esille niin meidän esimiesten työssä, kuin oppaiden päivittäisessä asiakaspalvelussa. Oppaat tekivät työtään hymyssä suin ja nauttivat työstään.

Meille opinnäytetyön tekijöille messukesästä päällimmäisenä jäi mieleen upea tiimi, jonka kanssa saimme tehdä tätä projektia. Bussiopasprojekti oli monen tekijän yhteinen ponnistus, jonka onnistumisesta jokainen saa kiittää itseään ja työtovereitaan. Erityiskiitokset ansaitsee asuntomessujen paikallisorganisaation projektikoordinaattori Pirkko Flinkman, jolla oli ratkaisu valmiina jokaiseen ongelmakohtaan. Meille annettiin paljon vastuuta, mikä kertoo luottamuksesta meitä kohtaan. Kesä oli kuuma ja unohtumaton!

## Lähteet

Asuntomessut Seinäjoella 2016. Rakentajille. N.d. Suomen asuntomessut. Viitattu 6.5.2015. <http://www.asuntomessut.fi/seinajoki-2016/rakentajille>

Hakala, A. 2015. Asuntomessut Jyväskylässä 2014 -tapahtuman projektipäällikkö. Jyväskylän kaupunki. Haastattelu 17.4.2015.

Heikkinen, H. L.T, Rovio, E. & Syrjälä, L. 2008. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Hellström, M. 2014. Hellström: pedagogiikkaa ja koulupolitiikkaa II. Muutosteoreettisia työkaluja. Osa 5: Mitä on sitoutuminen? Viitattu: 20.04.2015. <http://pedagogiikka.blogspot.fi/2014/12/muutosteoreettisia-tyokaluja-osa-5-mita.html>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita.  
Jalava, U. & Virtanen, P. 2000. Innovatiiviseen projektijohtamiseen. Tampere: Tammer-Paino.

Jokinen, E. 2013. Asuntomessujen pysäköinti Seppälän Vasarakadulle. Viitattu 24.3.2015. <http://www.ksml.fi/uutiset/keski-suomi/asuntomessujen-pysakointi-seppalan-vasarakadulle/1365571>

Juli, T. 2011. Leadership Principles for Project Success. CRC Press: Taylor & Francis Group.

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 101. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Karlsson, Å. & Marttala, A. 2002. Projektkirja- onnistuneen projektin toteuttaminen. Helsinki: Talentum Media.

Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. Juva: WSOY.

Kerzner, H. 2002. Project management A system approach to planning, scheduling and controlling. John Wiley & Sons Inc., Hoboken New Jersey.

Kinlaw D., Coe C. & Zehnder A. 2008. Coaching for Commitment : Achieving Superior Performance from Individuals and Teams (3.p). San Francisco: Pfeiffer.  
<http://site.ebrary.com/lib/jypoly/reader.action?docID=10296599&ppg=7>

Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus 2014-2016. 2014. Toimittanut Kuntatyönantajat. Viitattu 3.3.2015.  
<http://www.kuntatyonantajat.fi/fi/sopimukset/kvtes/Sivut/default.aspx>

Lahtinen, M. 2006. Mikroyrityksen työyhteisö. Teoksessa toimiva työyhteisö – esimiehen haasteet ja ratkaisut. Toimittanut Lilli Sundvik. Helsinki: Edita.

Latva-Kiskola, E. 2006. Esimiehen keinovalikoimaa työyhteisön toimivuuteen. Teoksessa toimiva työyhteisö – esimiehen haasteet ja ratkaisut. Toimittanut Lilli Sundvik. Helsinki: Edita.

Leskelä, J. 2001. Motivaatiojohtaminen. Hämeen ammattikorkeakoulu: Saarijärven Offset.

Litke H-D., Kunow I. 2004, Projektihallinta. Helsinki: Rastor.

Lohtaja-Ahonen, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään, puhu kuulijalle, kirjoita lukijalle. Helsinki: Sanoma.

Loppuraportti Asuntomessut Jyväskylässä 2014 Äijälänranta. Viitattu 14.11.2014.  
[http://www.asuntomessut.fi/sites/default/files/loppuraportti\\_22102014\\_pienennos.pdf](http://www.asuntomessut.fi/sites/default/files/loppuraportti_22102014_pienennos.pdf)

Lööv, M. 2002. Onnistunut projekti projektijohtamisen ja – suunnittelun käsikirja. Helsinki: WS Bookwell.

Markkanen, M. 2002. Onnistu rekrytinnissa. Helsinki: WSOY.

Martin, V. 2006. Leading in teams part 1. Nursing Management – UK 13, 32-35. Viitattu 8.4.2015. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/>.

Messubussissa on tunnelmaa. Keski-suomalainen 18.7.2014. Viitattu 7.4.2015.  
<http://www.ksml.fi/erikoissivut/asuntomessut/messubussissa-on-tunnelmaa/1854376>

Motivointi ja palkitseminen. N.d. Esimies.info valmennusverkko. Viitattu 27.11.2014.  
<http://esimies.info/Motivointi-ja-palkitseminen.php>

Onneli ja Anneli – leikkimökeille uusia koteja. N.d. Kannustalo. Viitattu 14.4.2015.  
[http://www.kannustalo.fi/muut/onneli\\_ja\\_anneli\\_leikkimokkiarvonta.html](http://www.kannustalo.fi/muut/onneli_ja_anneli_leikkimokkiarvonta.html)

Sainio, J. 2010. Työaikalaki käytännönläheisesti. Helsinki: Edita.

Sundvik, L. 2006. Toimiva työyhteisö – esimiehen haasteet ja ratkaisut. Helsinki: Edita.

Takuu-Säätiö. N.d. Sitoutuminen. Viitattu: 20.04.2015. [http://www.takuusaatio.fi/selvita\\_ ja\\_ suunnittele/sitoutuminen/](http://www.takuusaatio.fi/selvita_ ja_ suunnittele/sitoutuminen/)

Toiminta-ajatus. N.d. Suomen Asuntomessut. Viitattu 23.4.2014. <http://www.asuntomessut.fi/toiminta-ajatus>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. Nuorten työehdot. Viitattu 26.3.2015. 2014. [https://www.tem.fi/tyo/tyolainsaadanto/tyosopimus\\_ ja\\_ tyosuhde/nuoret\\_ tyontekijat/nuorten\\_ tyoehdot](https://www.tem.fi/tyo/tyolainsaadanto/tyosopimus_ ja_ tyosuhde/nuoret_ tyontekijat/nuorten_ tyoehdot)

Työsuojeluhallinto 2013. Ajoaika, tauot ja lepoajat. Viitattu 26.3.2015. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/ajoajat>

Työsuojeluhallinto 2014. Nuoret työntekijät. Viitattu 26.3.2015. [http://www.tyosuojelu.fi/fi/nuoret\\_ tyontekijat](http://www.tyosuojelu.fi/fi/nuoret_ tyontekijat)

Vahtio, E. 2005. Rekrytointi menestystekijänä. Helsinki: Edita.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita.

Vuorenpää, H. 2014. Messupäällikkö. Osuuskunta Suomen Asuntomessut. Haastattelu 22.4.2014.

Yli-Kokko, P. 2005. Asiantuntija johtaa. Teoksessa Asiantuntija viestii –ajatuksesta vaikutukseen. Keuruu: Otava.

# Liitteet

## Liite 1. Bussiopastiimin palautekysely



### Äijälänrannan bussiopastiimi

Tämä tutkimus on suunnattu Asuntomessut Jyväskylässä 2014 -tapahtuman bussioppaille. Tuloksia käytetään opinnäytetyössä, jonka tavoitteena on kehittää bussiopasprojektiä. Vastaajia ei voida yhdistää vastauksiin.

#### Taustatiedot

1. Oppilaitos, jossa nyt opiskelet: \*

- Jyväskylän ammattikorkeakoulu  
 Jyväskylän ammattiopisto

2. Aiempi koulutus: \*

- Peruskoulu  
 Ammatillinen koulutus  
 Lukio  
 Korkeakoulututkinto  
 Muu, mikä?

3. Aiempi työkokemus kuukausina: \*

#### Rekrytointi

4. Mistä sait kuulla bussioppaista? \*

- Optima/ avoimet harjoittelupaikat  
 Rekrytointitilaisuus Jaolla  
 Rekrytointipiste Dynamolla  
 Muu, mikä?

5. Miksi kiinnostuit bussioppaan työstä? \*

6. Miten kehittäisit rekrytointiprosessia?

## Koulutusjakso

7. Arvioi koulutusjakson onnistumista: (1=täysin samaa mieltä, 4= ei lainkaan samaa mieltä) \*

	1	2	3	4
Koulutusjakso oli riittävän pitkä (alkutapaaminen, 5 koulutusta ja 4 harjoitusajelua)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusjakso oli mielenkiintoinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusjaksolla opitut asiat olivat hyödyllisiä työtehtävissäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutusjaksolla jaettu materiaali tuki oppimistani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Halusin oppia uutta koulutusjaksolla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunsin olevani osa ryhmää koulutusjakson aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Järjestä koulutuskerrat niiden hyödyllisyyden mukaan (1=hyödyllisin, 7=vähiten hyödyllinen) \*

	1	2	3	4	5	6	7
10.3. Alkutapaaminen, (Maija Nurminen, Pirkko Flinkman, Eija Vilkkilä ja Nina Virkalahti) Nikolainkulma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.4. Jyväskylän Seudun Matkailun esittely, (Maija Nurminen ja Susanne Sarvilinna) Nikolainkulma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.4. Messualueeseen tutustuminen ja Asuntomessut Jyväskylässä 2014- tapahtuman esittely, (Anu Hakala) Äijälänranta ja Peukkula	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22.4. Suomen Asuntomessuorganisaation ja satama-alueen esittely, (Heikki Vuorenpää ja Jaan Viilos), Dynamo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24.4. Kaupungin viestinnän ja Kankaan alueen esittely, (Helinä Mäenpää ja Tanja Oksa) Kangas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.5. Opastyön esittely, (Asta Häkkinen ja Leena Ritokangas) Nikolainkulma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.5.- 27.6. Harjoitusajelut (4 kertaa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Anna kokonaisarvosana koulutusjaksolle (1=erinomainen, 4=välttävä) \*

	1	2	3	4
Arvosana koko koulutusjaksosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Arvioi muihin tapahtumiin (Rakentajamessut, SM-hiihdot, Kankaanavoimet ovet, yms..) osallistumisesta (1=täysin samaa mieltä, 4= ei lainkaan samaa mieltä) \*

	1	2	3	4
Muihin tapahtumiin osallistuminen tuki oppimistani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muihin tapahtumiin osallistuminen sitoutti minua ryhmään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muihin tapahtumiin osallistuminen sitoutti minua tuleviin työtehtäviini bussiooppaana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Mikä oli parasta koulutusjaksossa?

12. Miten kehittäisit koulutusjaksoa (esim. luennoitsijat, aihe, tila..)?

## Messujen aika 11.7-10.8.2014

13. Arvioi messujen aikaa 11.7.-10.8.2014 (1=täysin samaa mieltä, 4=ei lainkaan samaa mieltä) \*

	1	2	3	4
Sain messujen aikana riittävästi ohjausta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain messujen aikana riittävästi kannustusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiesin, mitä minulta odotetaan messujen aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiesin bussioppaan tavoitteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tein aktiivisesti töitä tavoitteiden saavuttamiseksi messujen aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain riittävästi palautetta messujen aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunsin olevani valmis bussioppaan työtehtäviin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viestintä sujui hyvin messujen aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Messujen aikaiset työtehtävät oli organisoitu hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bussioppaana toimiminen vastasi odotuksiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Arvioi eri tahojen onnistumista bussiopastiimin tukena (1=erittäin hyvä, 4=ei lainkaan hyvä) \*

	1	2	3	4
Esimiehet (Nina Virkalahti ja Eija Vilkkilä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jyväskylän Seudun Matkailu (Maija Nurminen, Susanne Sarvilinna, Heidi Jämsen, Leila Länsisalmi..)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jyväskylän paikallisliikenne (kuljettajat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asuntomessut Jyväskylässä -tiimi (Anu Hakala, Pirkko Flinkman, Piia Sipinen..)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oppilaitos (opettajat, harjoitteluvastaavat..)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Mikä oli parasta työskentelyssä messujen aikana?

16. Miten kehittäisit työskentelyä messujen aikana?



## Viestintä

17. Paras viestintäkanava koko projektin aikana minulle oli: \*

- Äijälänrannan Bussiopastiimi Facebook -ryhmä  
 Sähköposti  
 Tekstiviestit  
 Puhelut  
 Tapaamiset kasvotusten  
 Muu, mikä?

18. Arvioi koko projektin aikaista viestintää (1=pitää täysin paikkaansa, 4= ei pidä lainkaan paikkaansa) \*

	1	2	3	4
Viestintä oli nopeaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viestintä oli yhteneväistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain tarpeeksi tietoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Miten kehittäisit koko projektin aikaista viestintää?

## Motivaatio

20. Mikä motivoi sinua koko projektin aikana eniten (valitse enintään kolme) \*

- Asuntomessut Jyväskylässä 2014 -tapahtumaan osallistuminen  
 Rahapalkka  
 Työtuntien hyödyntäminen opiskelussa (harjoittelu tai muu opintojakso)  
 Työkokemuksen kartuttaminen  
 Bussiopastiimin yhteishenki  
 Yhteiset illanvietot bussiopastiimin kanssa (Tule ja täyty burgerista, lopputapaaminen..)  
 Muu, mikä?

21. Mikä oli parasta Bussiopasprojektissa?

22. Miten kehittäisit Bussiopasprojektia?

23. Mikä oli parasta, mitä OPIT Bussiopasprojektissa? \*

24. Mitä haluaisit vielä sanoa bussioasprojektista, asuntomessuista, esimiehistä, työtiimistä tai mistä vain! Sana on vapaa:)

## Liite 2. Harjoittelupaikkailmoitus Optimassa

Hei Restonomiopiskelija!

Ensikesänä järjestetään Asuntomessut Jyväskylän Äijälänrannassa ja nyt etsimme joukkoomme asiakaspalveluhenkisiä, reippaita amk-opiskelijoita!

Tehtäviin kuuluu messuoppaana toimiminen messubusseissa. Mahdollisuus tulevan kevään messulähtöihin: Rakentaminen ja talotekniikkamessut ja Kotimaan Matkailumessut.

Tehtävä sopii erinomaisesti ensimmäisen harjoittelujakson suorittamiseen!

<http://www.asuntomessut.fi/jyvaskyla-2014>

Tule mukaan huipputiimiin tekemään kesän mielenkiintoisinta tapahtumaa☺

Lähetä meille vapaamuotoinen hakemus, jossa kerrot hieman itsestäsi ja tavoitteistasi 28.2 mennessä. Ota toki yhteyttä, jos kysyttävää ilmenee

Eija Vilkkilä, [G7389@student.jamk.fi](mailto:G7389@student.jamk.fi), 040 765 1924

Nina Virkalahti, [G7765@student.jamk.fi](mailto:G7765@student.jamk.fi), 045 121 9382

### Liite 3. Messubussien reitti

